

מאפייני התקשורת באינטרנט

מירן בוניאל-נסים

מראה של אדם היושב מול המחשב וגולש באינטרנט הינו מוכר לכל ואינו מעורר תמיהה מיוחדת. אולם, תמונות תקריב פסיכולוגית עשויה לחשוף בפנינו כוחות שונים המשפיעים על הפרט בעודו גולש באינטרנט. הבנת מאפייני התקשורת באינטרנט חשובה והכרחית כדי ללמוד על התנהגות באינטרנט ויותר מכך על הסיבות האפשריות אשר גירו התנהגות כזו או אחרת. לעיל יובאו מספר מאפיינים בולטים לתקשורת באינטרנט:

תקשורת טקסטואלית- התקשורת באינטרנט מתקיימת בעיקר באמצעות טקסטים כתובים. עצם העובדה שהמשתמש אינו צריך לתת את דעתו למראה או לזהותו האמיתית בבואו להשתמש באינטרנט מאפשרת לו להתרכז בכתיבה באופן בלעדי. כמו כן, האפשרות של שמירת התכתובת מאפשרת חזרה לקריאה מתוך רצון להבין, להיזכר או להגיב. ניתן להשתמש בשפה הכתובה באינטרנט בדרכים מגוונות המאפשרות ביטוי רגשי ופיצוי על המרחק הפיזי. לדוגמא: סימני פיסוק היוצרים הבעות פנים, אמוטיקונים, הארכה של מילים או שיברתם, שימוש בדימויים מעולם הספרות וכדומה. הכתיבה המאפשרת התבוננות פנימית מעודדת חשיפה, שיתוף וכנות. אלו בעלי ערך תרפויטי של הקלה רגשית, אוורור רגשות, שחרור לחצים ונשמעות. כתיבה מקוונת מאופיינת בספונטאניות ואותנטיות ולכן תכניה מכילים מידע רב ערך לגבי מצבו הרגשי והפסיכולוגי של הכותב, וחושפים את ה"אני האמיתי" שלו. יחד עם זאת, התקשורת המקוונת הכתובה גורמת גם לקשיים ואי-הבנות בשל העדר מרכיבי תקשורת לא-מילולית, על אחת כמה וכמה בשל הפיחות בהקפדה על כללים ונורמות התנהגות, השכיחים באינטרנט.

מידיות השיחה: סינכרויות מול א-סינכרוניות- בתקשורת סינכרונית משוחחים בזמן אמת, בדומה לשיח במציאות הפיזית פנים-אל-פנים או בטלפון. יישומים כאלו ברשת כוללים את התוכנות למסרים מידיים למיניהן. שיח מן הסוג הזה יכול לעודד תגובות אותנטיות, אך עשוי גם להתפרש כתגובה מתוך לחץ. לעומת זאת, בתקשורת א-סינכרונית קיימת השהייה. יישומים כאלו ברשת כוללים את הדוא"ל והפורום. הפער שבין התגובות יכול לעורר תחושות רבות במסגרתן הפרט משליך את חששותיו, ציפיותיו, פחדיו אל אותו חלל זמן ריק (המכונה [חחור השחור](#)) ומפתח השערות ותחושות בהתאם (מדוע לא עונים, האם כועסים עלי? האם מסננים את דברי? וכדומה).

אי-נראות- הגולש באינטרנט הנו בלתי-נראה, דבר הנותן לו בטחון ואומץ לפעול בדרך שייתכן ולא היה נוקט אלמלא היה בלתי-נראה בשל גורמי ייחוס כלשהם (מראה, שיוך אתני, דתיות וכדומה). אי-הנראות מיצרת השטחה חברתית במסגרתה כולם הופכים שווים; קיימת לגיטימציה מלאה לתקשורת בין מבוגר וצעיר, בין המינים, בין מקומות שונים בגלובוס, בין דתות ובין מעמדות. **אנונימיות-** כיום מרב היישומים ברשת מתאפשרים ללא כל חשיפה של פרטים אמיתיים של הגולש. האנונימיות נתפסת כתחושה סובייקטיבית של פרטיות והגנה מפני חשיפה, ובכך היא יוצרת מעין הבחנה בין ההתנהלות ברשת לבין ההתנהלות במציאות הפיזית. פער זה מגייס את האנונימיות להתנהגות חופשית שלעיתים גובלת בחוסר אחריות. האנונימיות ואי-הנראות המתאפשרות באינטרנט מהוות בסיס ליצירת ריבוי זהויות. באופן שכזה יכול הפרט להביא לידי

ביטוי צדדים שונים, חבויים או גלויים, בזהותו, או לחלופין לייצר זהות מומצאת הרחוקה מן המציאות. הקלות שביצירת זהות חדשה או הגמשת הזהות הקיימת עשויה להביא לתופעות רמיה קשות כדוגמת תופעת ה"טרולים". סיפורי טרולים נשמעו לא אחת בכותרות, בעיקר בפורומי תמיכה בהם אחד מבין החברים הקבועים ומוכרים בפורום עבר לכאורה אסון טראגי. מאידך, בחינה מחודשת במסגרת הפעילות האנונימית ברשת, בצדדים שונים באישיות מאפשרת, בעיקר למתבגרים, להעמיק בחיפוש העצמי, לבחון את תגובות הגולשים כאשר הם חושפים פרטים אינטימיים, ולהביא לידי ביטוי קולות אשר הם מנועים מלבטא בסביבה הפיזית שלהם. **זמינות**- המשתמש באינטרנט יכול להתחבר לרשת מכל מקום על פני כדור-הארץ, בכל זמן ובמהירות רבה. כמו כן, המשתמש לרוב נמצא לבדו בזמן השימוש באינטרנט, ללא נוכחות והפרעות מצד הסובבים וללא שמיעה של דבריו, דבר המאפשר לו פרטיות ושליטה בקצב האינטראקציה. הזמינות שברשת מאפשרת פורקן והשלכה מידית בכל רגע בשעות היממה ללא כל סייגים ועכבות. לפיכך הפרט עשוי לפרוק את רגשותיו האותנטיים ברשת, אם בצורה חיובית (למשל בקבוצות תמיכה או בשיח כלשהו) ואם בצורה שלילית (למשל באלימות).

הסרת העכבות המקוונת- זו ניכרת בביטוי מוגבר של רגשות וצרכים שבדרך-כלל מוסתרים, אם כוונה ואם שלא במודע, במפגשים במציאות הפיזית. האנונימיות והמרחק נותנים מעין לגיטימציה לביטוי של תחושות ומחשבות באופן אותנטי ללא חשש מדחייה או עימותים עם אחרים, ובצורה המתיישבת עם הצורך, האופי והאישיות של המשתמש ללא מחסום חברתי נורמטיבי. אפקט זה מאיץ פתיחות וקירבה מחד והתנהגות שאינה מרוסנת מאידך.

חשיבה לא-לינארית- רשת האינטרנט מקושרת עם שיטפון המידע. הפרט יכול להמצוא מידע על כל נושא מהאיזוטרי ועד הפופולרי. המידע ברשת בדרך כלל מקושר בצורה היפרטקסטואלית, הינו כקישורים שונים להרחבת התוכן. באופן זה, הקורא אינו מחוייב לקריאה ההיררכית האופיינית לקריאת מסמך כמו ספר, אלא באפשרותו קריאה רוחבית המדלגת בין מגוון נושאים להעמקת התוכן הנלמד. לשם כך זקוק הגולש במיומנות קריאה היפרטקסטואלית ויכולת סינון והערכת מידע על מנת להתמודד עם היצף המידע וברירת האינפורמציה האיכותית ורלוונטית. המעבר המהיר בין התכנים מיצרת גלישה בקצב מהיר שלעיתים נראית כחסרת כיוון. איתור מידע מוביל למציאתו בצורות שונות – טקסט, תמונה, סרטון, עדות ועוד. מיומנות החיפוש באינטרנט אינה מובנת מאליה, כאשר אצל האחד עשויה להיחווה כמפרה ואצל האחר כמשתקת. כך גם תוצרי החיפוש עשויים להסתכם בברירת המחדל הראשונה במנוע החיפוש או בשיטוט נרחב ויצירת.

מאפיינים אלו ואחרים מרכיבים את חווית הגלישה של הפרט ברשת. לשילובם יחד באינטראקציה עם מאפיינים פסיכולוגיים, אישיותיים וחברתיים הכוח לייצר התנהגויות מגוונות. האחד יכול להשתמש ברשת לבטוי ומימוש אלטרואיזם, תמיכה, שיתוף מידע, והאחר עשוי לבטא התנהגויות של אלימות, פריצות ותוכחה באותה המסגרת.