

## Dijital Toplum

PROF. DR. KEMAL SAYAR

Marmara Üniversitesi

*“Mimesis kopya ile model arasındaki benzerlik ilişkisi olmayıp, yapma tarzları, görülebilirlik formları ve anlaşılabilirlik protokolleri arasındaki bir ilişkiler kümesinin bağrında benzerlikleri işler kılmanın bir tarzıdır.” /Jacques Ranciere*

“Sanal” kelimesinin, son zamanlarda insanların yaşadığı, ilişki kurduğu, bulunduğu ve iş yaptığı bir ortam bağlamında kullanımı yaygınlık kazandı. Sanal organizasyonlar, sanal kütüphaneler, sanal sınıflar, online dersler, telekonferans, online pazarlama gibi hayatımızın bir parçası olan çeşitli oluşumlar ortaya çıktı. Bilgi teknolojilerinin bu kerte de hızlı gelişmesi ve bireylerin, organizasyonların ve toplumların bu teknolojiyi onayarak kabul etmesiyle beraber kavram dünyamıza “sanal toplum” ibaresi de zuhur etti.

Sanal toplum, şehirleri, devletleri, ülkeleri ve kıtaları aşmış bir kavramdır. Devrimsel olmaktan ziyade evrimsel bir harekettir. Sanal toplum her ne kadar bilgi teknolojisinin bir sonucu gibi gözükse de, ekonomik, politik, kültürel ve sosyal birçok faktör sanal toplumun oluşmasında etkindir.

Son 50 yılda, iş dünyası küresel marketleşmeye doğru akıl almaz şekilde genişlemiştir ve bu genişlemede çeşitli tarımsal ve endüstriyel devrimler büyük rol oynamıştır. Ekonominin artarak liberalleşmesi, ülkeler arası sınırların belirsizleşmesine, ticaret ve yatırım için daha fazla fırsat doğmasına sebep olmuştur. Özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki yabancı yatırımcıların sayısı artmıştır. Bu yatırımlar ağırlıklı olarak telekomünikasyon, finans, enerji ve bilgisayar sektörlerinde gerçekleşmiştir. Daha öncesinde işgücü göçü ile üretim yöntemini kullanan gelişmiş ülkeler, az gelişmiş yahut gelişmekte olan başka ülkelerin sınırları dahilindeki iş gücünden yararlanma yoluna ağırlıklı olarak tevessül etmişlerdir. Böylelikle insan hakları ve çevre kirliliği gibi temel bazı çekincelerin sorumluluğunu da bu ülke-

lerin sırtına yüklemişlerdir. Markalar ve metalar sınırları iyice belirsizleştirmiştir. Yeryüzünün en akışkan maddesi paradır.

Bu tür bir sanal toplum yaratmanın dezavantajı olduğu kadar avantajı da vardır. Örneğin internet üzerinden, evden bilgisayarı ile çalışabilecek olan kişiler, özellikle de kadınlar, aile ile ilgili sorumluluklarını daha rahat yerine getirip çocuklarına daha yakın olabilirler. Aynı zamanda artık günümüzde birçok kişi eğitimi online olarak alabilmektedir. Bir öğrenci video konferans ile başka bir ülkeye gitmeye gerek kalmadan, yurtdışında yaşayan bir akademisyenin bilgi birikiminden yararlanabilir. Nadir bulunan zaman ve para, dezavantaj niteliğini kaybeder bu şekilde. Sanal toplumun, yaratılmasındaki en güçlü faktörlerden biri de teknolojinin çocuklara erken yaşta tanıtılmasıdır. Bilgisayar dersleri çocuklara ilkökul düzeyinde verilmektedir, zaten ilkökula gidene kadar çocukların çoğu, hemen her türlü teknolojik aletle tanışma düzeyine gelmektedir. Ayrıca eğitim endüstrisinde de teknolojik aletlerin yaygınlığı ve önemi gittikçe artmaktadır. Bilgisayar oyunu şeklinde yaratılan eğitici oyunlar ve simülasyonlar, teknolojiyi kullanarak çocukların ilgisini çekme amacındadır.

Toplumu sanallaştıran en büyük etmenlerden biri de şüphesiz ki insanın kendisidir. İnsan sosyal bir varlıktır ve sosyal etkileşimle beslenir. Ancak sosyal düzen, bilgi teknolojileri ve toplumun sanallaşmasıyla birlikte çok büyük değişime uğramıştır. Bu yüzden de insanlıktan ve yüz yüze etkileşimden uzaklaşma, insanın belki de kaldıramayacağından fazla bilgiyle yüklenmesi, bireylerin sanal ortamdaki etkileşimden tatmini gibi etmenler araştırılmalıdır ki, toplumun sanallaşmasının arkasındaki en büyük etmen olan insan faktörünün iç yüzü daha iyi aydınlatılabilsin.

### **İş, Toplum ve Eğitim için Sanal Ortamdan İletişim**

Sanal ortamdaki iletişim artık günlük hayatımızın sıradan bir parçası. İletişim altyapımızın en önemli, en yaygın ve en görünmez bölümü oldu artık bu iletişim şekli. Artık çok sıradan, alelade, ama bir o kadar da vazgeçilemez.

Sanal ortamdaki iletişime karşı çıkan görüşlerin birçoğu, güven oluşturmak ve yakın arkadaşlık kurmak için gerçek hayatta kullandığımız çevresel ipuçlarının sanal ortamdaki eksikliğini kendine dayanak olarak seçiyor. Sanal ortamda sadece yazıya dayalı iletişimde, iletişim içinde olanlar birbirlerinin ses tonunu duymuyor, yüz ifadelerini kaçırıyor, vücutlarının duruşunu bilmiyor. Mesela alaycı (ironik) bir cümlenin, bir şakanın, yüz ifadesi, ses tonu olmadan, sadece yazıyla çok anlaşılabilir bir yapısı yoktur. Cümlelerin belirsizliği ve birden fazla anlama gelebilmesi hem iletişimin kalitesini azaltır, hem de yanlış anlamalara sebep olabilir. Bu yüzden insanlar anlaşılabilirlik için daha fazla çaba harcamalı, kişiler arasında

sözlerin anlaşılabilmesi için sanal ortamda ortak bir dil oluşturulmalıdır. Bu da zaman alan bir süreçtir, insanlar ancak sanal ortamda sık konuştuğu birileriyle daha rahat ve anlaşılabilir bir şekilde iletişime geçebilir. Bütün bunlar da, sanal ortamda tanımadığımız insanlarla yakın ve derin ilişkiler kurulmasının zorluğuna işaret eden ipuçlarıdır.

Ama aynı zamanda bunu olumlu bir şey olarak görenler de var; fiziksel görünüşten, giyim kuşam, aksesuar gibi statü gösteren maddi şeylerden özgürleşmek bazıları için sanal ortamı değerli kılan en önemli nitelik. Azalan çevresel ipuçları, insanların birbirine karşı önyargısını, görünüşe göre yargılamayı ve ırkçılığı kırmayı ve sanal ortamda insanları eşitlemeyi de başarabilir. Aynı zamanda kendini yazılı olarak ifade etmek, fevri bir şekilde söylenen ve geri alınamayan sözlerin yerine, iki kere düşünüp yazılabilen, gönderilmeden önce okunabilen sözler söylenmesini de sağlayabilir. Bu da özellikle tepkisel ve dürtüsel konuşan insanlar için güzel bir nimettir.

Yine sanal ortamdaki iletişimin çok da yararlı olmadığı görüşündeki araştırmacılara dönecek olursak, bu araştırmacıların özellikle sağlıksız bulduğu davranış ise insanların bilgisayar başında çok zaman geçirmesi ve bu nedenle gerçek hayattan kopması. Bu tarz insanlar diğerleriyle iletişim halindedir, ancak bilgisayar üzerinden. Sanal ortamda zaman geçirdikçe, gerçek hayattaki sosyal becerileri gittikçe körelmektedir. yerel arkadaşlıklarla (kişinin her zaman görüşebileceği, kendisine yakın yerde yaşayan insanlar) bağlar, sanal ortamda vakit geçirdikçe azalır. Yerel arkadaşlıkların da yanı sıra, insanlar daha yakınındaki, evdeki aileleriyle de daha az zaman geçirmeye, daha az iletişim kurmaya başlarlar.

Yine başka bir açıdan bakacak olursak, yüzyüze iletişimin dışında, coğrafi olarak başka yerde yaşayan insanlarla iletişime geçebilmenin tabii ki kültürel ve entelektüel olarak bir sürü getirisi de vardır. Gitmemizin hiç mümkün olmayacağı bir ülkeden, hiç tanışamayacağımız bir insanla sanal ortamdaki iletişime geçip, onun kültürünü, düşüncelerini, hayat görüşünü öğrenebiliriz. Başka görüşlere açık olmak, başka kültürleri anlamak bizi hem daha vizyoner, hem de daha rahat empati kuran bireyler yapar. Akademik çalışmalar yapan insanlar, yerel bilim insanlarıyla iletişimde olmanın da dışına çıkarak, farklı buluşlar ve araştırmalar yapan bilim insanlarının bilgilerinden faydalanabilirler. Böyle bir iletişim imkanının bilimin ve insanlığın gelişmesinde katkısı çok büyük olacaktır.

Sanal ortamdaki iletişimin mümkün olması, bir yerden taşınan, uzakta oturan veya eğitim için başka bir yere gitmiş insanların bağlarının kopmamasını sağlar. Eskiden oturduğu semtteki komşusunu yılda bir görebilecek olan bir insan, her gün onunla sanal ortamdaki iletişimde olabilir. Veya şehir dışında okuyan bir öğrenci ailesiyle sürekli sanal ortamdaki görüşme yapabilir. Bunların hepsi de sosyal bir canlı olan insanoğlu için çok önemli şeylerdir.

Sanal ortamdaki kurulan iletişim için bu kadar iki uçta düşünce olmasının nedeni, sonuçların kullanıcıya ve kullanım şekline göre değişiklik arz etmesidir. Bir durumda ve bir araştırmada bulunan şeyin herkes ve her durum için geçerli olması zaten imkansızdır. “İnternet” diye adlandırdığımız ve sanal ortam dediğimiz konsept, aslında bir çok anlamı ihtiva eder. Sanal ortamdaki iletişim biçimleri de çok çeşitlidir, kimle ve nasıl iletişim kurduğumuz da sonuçları değiştirebilir. Bu yüzden internet ve sanal ortamdaki iletişim denildiğinde kültür, iletişimde bulunan tarafların kişiliği, iletişim biçimi, ne amaçla iletişime geçildiği ve iletişimin sonuçları gibi bir sürü faktör göz önüne alınmalıdır.

Yapılan araştırmalara göre sanal iletişim hakkında bu kadar değişkenlik gösteren fikirler olmasının bir nedeni de iletişimde olan kişilerin arasındaki var olan bağın dikkate alınmaması. Çünkü bu bağın sıklığına ve kalitesine göre insanların da sanal iletişimi kullanım biçimi değişmekte. Zayıf bağı olan kişiler sadece sanal ortamın birkaç seçeneğini kullanarak yüz yüze iletişimde bulunmazken, daha güçlü bağı olan kişiler sanal ortamın bir çok kolunu kullanır, ilaveten yüz yüze iletişimden de eksik kalmazlar. Yani iletişim biçimlerini çeşitlendirerek sanal ortamın onlara sunduğu nimetlerden de yararlanarak birbirleriyle temas halinde olurlar. Tek yönlü araştırmaların yaptığı bir hata da genelde sanal ortamdaki iletişimi inceleyenler sadece bir mecraya odaklanılmasıdır. Yani çalışmalar ekseriyetle ya sadece e-postaları, ya da sadece hızlı mesajlaşmaları inceler. Ancak kişinin türlü mecraları nasıl kullandığı, bu mecralardan farklı insanlarla mı aynı insanlarla mı iletişim kurduğu ve hayatında bu mecraların ne kadar yer kapladığı da çok önemlidir. Bazı mecralar daha çok profesyonel amaçlarla kullanılırken (e-posta gibi), bazıları da daha sosyal amaçlı kullanılabilir (hızlı mesajlaşma gibi). O yüzden kişilerin ne amaçla hangi mecraı kullandığı, bu mecraların amaçlarına uygun olarak mı kullandıkları da önemli faktörlerdir.

### **Sanal Toplum: İtici Gücü, Adetleri ve Göstergeleri**

Sanal aktivitelerin birçoğu ne zaman toplumun bütün katmanlarına erişir ve kullanılmaya başlanırsa, sanal toplum yaratılması üzerindeki etkinliğe o vakit erişmiş olurlar.

Sanal toplumu yaratmadaki en büyük itici güçlerden biri de insanın kendisidir. İnsanoğlu sosyal bir varlıktır ve iletişimden beslenir, insanlarla etkileşim sonucu kendini gerçekleştirir ve tatmin olur.

Son 50 yılda dünya, ticari faaliyetlerin hiç görülmemiş bir hızda global markete doğru yayılmasına şahit olmuştur. Bu gelişmeler, tarım ve endüstriyel alandaki devrimlerle beraber mümkün olmuştur. Liberal ekonomi, özelleştirmeler, düşü-

rülmüş gümrük vergileri gibi uygulamalar, ticaret ve yatırım için yeni fırsatlar yaratmıştır. Bir sürü az gelişmiş ülke, ciddi bir ekonomik büyüme yaşamıştır.

Yabancı ülkelerle operasyonu sürdürebilmek ve marketi daha da globalleştirebilmek için büyük şirketler ve devletler, bilişim teknolojisini geliştirmeye yönelik büyük yatırımlar yapmışlardır. Yeni teknolojik gelişmelerin sayesinde dünya çapındaki firmalar, artık müşterilerini, tedarikçilerini ve ortaklarını çok verimli ve etkili bir şekilde birbirlerine bağlayabilmişlerdir. Bilgisayar ve internet sayesinde fiyatlandırmayı dengeleyebilme, arz-talebi ayarlayabilme, dağıtımların kontrolünü yapabilme, müşteri memnuniyetini gözlemleyip kontrol edebilme gibi bir firma için çok önemli olan uygulamalar mümkün olabilmektedir. Bu tarz gelişmeler, çalışma ortamlarını sanallaştırdığı ölçüde, toplumu da sanallaştırmaktadır.

Ancak sanal ortama yayıldıkça devletler ve işyerleri, sanal ortamda olabilecek hatalara ve kanunsuz uygulamalara da kendilerini açmaktadırlar. Bu nedenle sanal toplum yaratılırken, bir yandan da kontrolsüz bir şekilde büyüyen sanal ortamı da denetlemeye yarayan sıkı kanunlar ve kurallar yaratılmalıdır.

Sanal toplum insan ihtiyaçları ve teknolojinin kesişmesinden sürpriz bir şekilde doğmuştur. İnsanlar neredeyse yüz yüze yapabildiği her şeyi sanal ortamdan da yapabilmeye başlamışlardır; insanlar bilgisayar üzerinden kavga edebilir, konuşabilir, plan yapabilir, dedikodu yapabilir, fikir alışverişinde bulunabilir, arkadaş olabilir hatta aşık bile olabilirler.

Sanal toplumun düzenlemeleri ve alışkanlıkları da gerçek hayattakilerle benzerdir. Alışveriş yaparlar, müze gezerler, eğitim alırlar, fikirlerini ve kıyafetlerini bloglar aracılığıyla paylaşırlar. Mesela sanal müzeler sayesinde çok uzakta olan geniş bir resim, heykel, mimari, fotoğraf, film koleksiyonlarına ulaşılabilir. Bloglar ise kişinin ürünler, insanlar, firmalar veya güncel konular hakkında fikirlerini belirttiği sanal günlüklerdir. Sanal toplumun başka alışkanlıkları da online oyun, sanal turizm, sanal dersaneler, sanal seks gibi uygulamalar olabilir.

Sanal toplumların yaratılmasıyla beraber eğitim anlayışı da değişmiştir. Artık internet üzerinden 2 yaşındaki çocuklar bile oyun oynayabilir, üniversite öğrencileri online olarak görüntülü konuşma ile derse katılabilirler. İnternetin her boyutunda olduğu gibi, online eğitimin de artıları ve eksileri vardır. Örneğin insanlar görüntülü konuşma ve konferans yöntemiyle beraber yurtdışından hocaların sertifika programlarına ve eğitimlerine katılabilirler. Ancak bu sürekli yapıldığında ve zorunlu eğitimler için kullanıldığında pek de faydalı sonuçlar elde edilemeyecektir. "Okul" konseptinin olması, bir çocuğun veya bir gencin fiziksel olarak okula gitmesi, sorumluluk alması, sosyalleşmesi gibi faktörler gelişim için oldukça önemlidir. Bu noktada da sanal eğitimin ne amaçla ve ne sıklıkla kullanıldığı çok önemli-

dir. Eğitimin sürekli sanal ortamda yapılması ve okula gidilmemesi sakıncalıyken, kaçırılan bir dersin sanal olarak izlenmesi oldukça faydalı olabilir.

Sanal müzeleri gezerken kişi, mouse'u sayesinde 3-boyutlu bir şekilde sanat eserlerini görebilir. Gitmesinin mümkün olmadığı, uzak yerlerde bulunan sergi ve müzelerde bulunan sanat eserlerinin dijital temsillerini görebilir. Mesela New York'ta bulunan Metropolitan Museum of Art'ın web sayfası ziyaret edildiğinde müzenin çeşitli galerilerine girilebilir, hatta müzenin hangi katını dolaşmak istediğiniz bile seçime bağlıdır. Fransız devleti, 25 sene önce başlattığı bir projeyle Fransa'da bulunan 130,000 sanat eserini görebileceğimiz bir sanal müze yaratmıştır. Her ne kadar gerçek eseri görmekle aynı hissiyatı ve doyumunu uyandırmasa da, kilometrelerce ötede başka bir ülkede bulunan eserleri toplu bir halde görüp seyretme ve inceleme fırsatı bulmak bile hiç fena sayılmaz.

Blog yazarları sanal toplumun temsili kesitli çok güzel bir tezahürüdür. Bloglar artık online günlükler olmaktan öteye geçmiş, ciddi politik ve kültürel tartışmaların döndüğü, bilimsel fikirlerin paylaşıldığı ve sosyal yorumların yapıldığı birer alana dönüşmüştür. Amerika'da yapılan bir araştırmaya göre internet kullanıcılarının yaklaşık %27'si blogları düzenli olarak takip etmektedir, internette yaklaşık 8 milyon blog vardır, bu sayıya her gün yaklaşık 35.000 yeni blog eklenmektedir. Bu veriler de blogların, bloglarda fikrini beyan eden insanların ve konuşulan konuların insanlar üzerinde ciddi bir etkisi olabileceğini göstermektedir. Bunun farkına varan şirketler ve politikacılar blogları reklam ve propaganda amaçlı kullanma yöntemini keşfettiler. Özellikle yüksek takipçi sayısı olan bloglarda ürün veya kişiler hakkında yapılan yorumların diğer insanların bakış açısını değiştirmede çok büyük önemi ve etkisi vardır. Bu yorumlar yüzünden bir politikacı seçimleri kazanıp veya kaybedebilmekte, aynı şekilde bir firma da daha fazla müşteri kazanıp veya kaybedebilmektedir. Bir politikacı ve bir sineğin ortak noktası ikisinin de bir gazeteyle öldürülebilmesi iken, bir ünlü ve bir ürün arasındaki benzerliklerden birini blogların menfi enformasyonu-dezenformasyonu oluşturur.

### **İnternet Üzerinden Kişisel Gelişim ve Destek Grupları: Karşılıklı Yardımın Artıları ve Eksileri**

Haddizatında internet bir kaos ve anarşidir. Kimse ona sahip değildir, kimse kontrol edemez ve devlet internet üzerinde politik bir otorite kuramaz. İnternetin rüzgarının getirdiği sosyal değişim insanlık tarihi boyunca hiç var olmamıştır. Sadece son 20 senede internet akademik olarak kullanılan, yüksek teknoloji bilgisi gerektiren, erkekler tarafından kullanılan bir araçtan, bireysel hayatın vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. İnternetin önceki iletişim teknolojilerinden farkı, iktidar odaklarının onun karşısındaki aciziyetidir.

Kişisel gelişim ve destek grupları gerçek hayatta, aynı şeyleri yaşamış insanlarla tanışmak, onlardan öğrenmek ve insanlarla kendi deneyimlerini paylaşmak için kurulmuş gruplardır. İnternet sayesinde bugün milyonlarca insan yazılı olarak yaşadıkları problemleri sanal ortamda paylaşmakta ve birbiriyle kolaylıkla temasa geçebilmektedirler. Aynı sorunlardan muzdarip insanların destek grubu oluşturacak yeterli sayıda bir araya gelerek hemdert olmaları büyük şehirler dışında gerçek hayatta karşılığı olmayan bir çözüm yöntemidir. Ancak internet üzerinden oluşturulan destek gruplarında, aynı tarzda problemleri ve hastalıkları olan insanlar kendi deneyimlerini paylaşıp birbirini dinleyebilir.

Kişisel gelişim ve destek grupları arasında oluşan dinamiğin ve duygusal desteğin sağaltıcı etkisi yadsınamaz. Başkasının aynı şeyleri yaşadığını görmek, insanın yalnızlık sızısını azaltır. Ayrıca internet üzerinden anonim olarak konuşabilmek, sorunların yakınlarla veya dostlara anlatıldığında yaratabileceği etiketlenme kaygısını da yok eder. Böylece kişi, yaşadıklarını detaylı bir şekilde ve istediği özgürlükte anlatabilir. Kişilerin deneyimlerini ve kendilerine yarayan çözümleri paylaşması, diğerlerinin deva bulma sürecinde işe yaramakla beraber, içlerine doğan umut da çözümü çağıracaktır.

Daha önce de vurgulandığı gibi, internet kullanımının olumlu ve olumsuz etkileri kişilerin karakterine ve interneti kullanım şekline göre çehre değiştirir. Bu tespit, destek grupları için de geçerlidir. Anonimlik kişinin kendini daha iyi ifade edebilmesine olanak sağlamakla beraber, maalesef diğerlerine saldırgan tavırlarla yaklaşmasına neden olan bir müphemlik alanı yaratır. Özellikle kişisel gelişim ve destek gruplarına konu hakkında hassas ve kırılabilir ve zaten de dağılmış insanlar devam ettiği için negatif sözler hali hazırda ruhsal problemleri olan insanları uçurumdan aşağı itebilir.

Aynı zamanda, yazılı olan metinlerde yüz ifadesi ve ses tonu mümkün olmadığı için, bir cümleyi farklı kişiler değişik şekillerde anlayabilir. Empati kurularak söylenmiş yumuşak bir söz, kırılabilir bir insan tarafından yanlış anlaşılabilir. Veya "De-diğime katılmıyorum." gibi bir cümle, birçok şekilde algılanabilir. Eğer kişi sakin ve güvenli bir ruh halindeyse, bu cümleyi kendi fikrini daha da açmak ve detaylıca anlatmak için bir fırsat olarak görebilir. Öte yandan çok da iyi hissetmeyen, kötü bir gün geçirmekte olan öfkeli bir kişi, bu cümleyi kişisel algılayıp bir saldırı gibi görebilir. Bu yüzden karşı saldırıya geçerek, sebepsiz yere sanal ortamda bir tartışma çıkarıp gerilim yaratabilir. Kişinin öz güveninden tutun da nasıl bir gün geçirdiğine kadar her faktör aynı cümlenin yarattığı anlamı değiştirebilir. Bu sebeple hassas, kırılabilir insanlarda maalesef ses tonu ve yüz ifadesi gibi sosyal ipuçlarının eksikliğinin olumsuz etkisi olabilir.

Destek gruplarına katılım yöntemiyle sorunlara çözüm arama yöntemi, günümüzde oldukça yaygınlık kazanmıştır. Özellikle bağımlılık mağdurlarının oluşturduğu destek grupları yılda yaklaşık 6 milyon kişiye ulaşmaktadır. Katılımcılar, diğer katılımcılarla ortak sorunlarıyla nasıl baş ettiklerini, kendi deneyimleri ve güçlü yanları üzerinden anlatırlar. Bir otoriteye bağlı olmak yerine otonom çözümler için kendine güvenmek, destek ve yönlendirme bu grupları tanımlayan ana konseptlerdir. Kişisel gelişim ve destek gruplarının ana terapötik (iyileştirici) unsurlarından biri de toplum tarafından kötü bir şekilde damgalanmış bir durumu normalize edebilmeleri ve istenmeyen bu duruma karşı duyulan utançı azaltmalarıdır. Normalliğin alanından sürülmüş insanlara yeni birer rol, konuşmak için bir şans, yardım etmek, yardım almak ve ait olmak için bir fırsat verilir. Kişisel gelişim aslında çok da doğru bir tabir değildir çünkü bu gruplarda kişi kendi başına hareket edip de kendini iyileştirmez. “Karşılıklı yardım grubu” daha doğru bir tabirdir çünkü üyelerin birbirine yardım etmesi, grubun ana amacı ve parçasıdır. “Karşılıklı yardım”, aynı zamanda işin başka bir boyutuna da işaret eder: yardım etmenin iyileştirici yönü. Bu gruplarda hem yardım alan, hem de yardım eden olmak, kişinin iyileşme sürecinde çok önemli bir rol oynar. Yardım eden kişi olmak, kişinin kendi gözünde değerini artırır, toplumda değerinin arttığını düşünüp kendine güveni artar ve başkasına yardım etmenin vermiş olduğu sorumluluk kişiye kendini önemli hissettirir.

Toplum tarafından dışlandığını ve damgalandığını hisseden yeni bir üye, destek gruplarında hemen kabul edildiğini ve anlaşıldığını düşünür. Bu deneyim bile başlı başına, kişinin işlevselliğini ve hayat kalitesini arttırabilmek için gerekli olan bilişsel, duygusal ve davranışsal değişimlerin yaşanmasında büyük bir rol oynar.

Sosyal destek, pratik bilgiler, paylaşılan deneyimler, pozitif rol modelleri, yardım etmenin verdiği iyileşme, güçlenme, profesyonel destek gibi unsurlar, destek gruplarının terapötik (iyileştirici) etkisinin başlıca nedenleridir. İnternetin her zaman ulaşılabilir olması, bu destek gruplarının da 24 saat ulaşılabilir olduğu anlamına gelir. Kişi canı ne zaman isterse içini dökebilir. Ayrıca kişi istediği mesajlara cevap verip, istemediklerine cevap vermeyebilir, vereceği cevabı istediği süre düşünebilir, grupta yeni bir konu açabilir.

Amerika’da yapılan bir araştırmada, en çok destek grubu bulunan ve bu destek gruplarında en çok aktif katılımcıları olan sorunlar/hastalıklar AIDS, göğüs kanseri, anoreksiya ve alkolizm olarak tespit edilmiştir. Gerçek hayatta kişilerin hayatlarının daha köklü değişmesine yol açan hastalıklara maruz kalanların, destek gruplarına daha yüksek oranda katıldığı görülmektedir. Özellikle skleroz ve kronik yorgunluk gibi kişiyi fiziksel olarak etkileyecek hastalıkların da sanal ortamın kolaylığından dolayı yaygın seviyede destek grubu olduğu görülmüştür.



Destek gruplarındaki mesajları analiz eden başka bir çalışmada ise bu mesajların %45'inin destek temalı olduğu görülmüştür. Kişiler daha çok kendi deneyimlerini, başlarına neler geldiğini ve baş etmek için denedikleri yöntemleri paylaşmışlardır. Araştırmaya göre nefret içerikli veya saldırgan mesajlara ise pek rastlanmamıştır. Özellikle yeme bozuklukları gibi dış görünüşle ilgili sorunlarda sanal ortamdan paylaşımlar kişi için çok rahattır. Kişi zaten dış görünüşü konusunda endişelidir ve sanal ortam onun önyargı kaygısı yaşamadan kilosunu ve dış görünüşü hakkında yorumlar yapmasını sağlar. Bu da kişiye güçlendirilmiş bir emniyet hissi verir.

Yazılı destek gruplarından yararlanabilecek bir grup da duyma özür-lülüdür. Yapılan araştırmalarda sanal destek gruplarında özellikle aktif olan duyma özür-lü insanların, gerçek hayatta aileleri ve çevresinden dikkate değer bir sosyal ve duygusal destek görmedikleri tespit edilmiştir. Bu kişiler gerçek hayattaki destek eksikliklerini sanal ortamda ikame etmeye çalışırlar. İtirme engellilerin sanal destek gruplarında en uzun süre kalan katılımcılar olduğu da saptanmıştır. Görme duygusunun kaybı insanları eşyadan ve cansız nesnelere ayırırken, işitiminin yitilmesi insanı diğer insanlardan koparır. Sanal destek grupları bu açıdan büyük bir ıssızlığa deva sunar.

Sadece duyma özür-lü kişiler değil, bütün kişisel gelişim ve destek gruplarında en aktif olan insanların, gerçek hayatlarında en az destek gören insanlar olduğu bulunmuştur. Yaşadıkları problemleri yakınlarına anlatmaktan çekinen, aile ve arkadaşlarıyla yeterince güçlü bağı olmayan kişiler, destek gruplarına en çok katılanlardır. Kişi gerçek hayatta ne kadar çok yargılandığını hissedip sorunu hakkında ne kadar utanç duyarsa, sanal destek gruplarına katılma ihtimali de o kadar artmaktadır.

Yapılan bir araştırmada, sorun yaşayan bir kişilerin iyileşme sürecinde en etkin fayda gördüğü yöntem sorusuna verilen cevaplarda, sanal destek grupları ilk sıralarda yer almıştır. Sanal destek gruplarına ek olarak profesyonel yardım alan kişiler ise en çok gelişme kaydeden insanlardır. Kısacası profesyonel yardım almanın yanı sıra kendisiyle aynı sorunları yaşayan insanlarla paylaşımında bulunmak, bu konuda yardım görmek kadar, yardım etmek de kişinin iyileşme sürecine önemli bir katkıda bulunur.

Sanal ortamdan destek gruplarının en büyük avantajlarından biri de doğal olarak ücretsiz olmasıdır. Özellikle maddi durumu iyi bir tedavi görmeye yetmeyen insanlar, en azından biraz da olsa duygusal destek görmekte ve kendilerini değerli ve önemli hissedebilmektedirler. Ayrıca nerede olduklarını bilmeseler bile kendileriyle aynı sorunu yaşayan insanların var olduğunu bilmek bile başlı başına iyileştirici bir adımdır.

Sanal destek gruplarının da bir takım sakıncalarının bulunması doğaldır. Bu grupların kendi kendine bir eleme süreci vardır, yani insanlar gruba katılıp bir süre sonra aktif olarak paylaşım yapmamaya başlarlar. Sabredip paylaşım yapan insanlar da zaten iyileşmeyi, yardım almayı ve yardım etmeyi çok isteyen insanlar olduğu için bu insanların destek gruplarından fayda görmeleri şaşırtıcı bir sonuç değildir.

Grupların sakıncalarından biri de yanlış bilgilendirme ve yapılabilecek yanlış yönlendirmelerdir. Ayrıca bu gruplarda çok kişinin olması desteğin artması ve kişinin kendini yalnız hissetmemesi açısından bir yandan avantaj sayılabilecekken, bir yandan da çok kişinin yazabileceği farklı bilgiler ve yöntemler kişiye aşırı bilgi yüklemesi yapabilir, kafa karışıklığını artırabilir.

Maalesef özellikle cinsel istismara uğramış katılımcıların bulunduğu gruplarda ise mağdur rolünde gelen sapıkların ve kötü niyetli insanların dadanması durumları da yaşanmaktadır. Ancak bu kişiler saptandığı anda derhal gruptan atılır.

Sanal ortamdaki ve yüz yüze destek gruplarının ortak avantajları:

Gruplar sorunları ve hastalıkları normalize eder. Toplum içinde marjinal bulunan ve etiketlenen durumlar kabul edilebilir bir hale gelir.

Üyeler başkalarının deneyimlerine ve pozitif baş etme yöntemlerine maruz olarak ruhsal olarak güçlenirler. Bu güçlenme evveleminde umut ederek başlar. Umut insanın yolunu aydınlatan, bilişsel ve davranışsal değişimleri başlatıp hızlandıran çok önemli bir etkidir.

Sosyal etkileşim sonucu gruplar bazı rol modelleri çıkarır ve bu rol modeller kişilere moral ve iyileşmek için motivasyon sunar.

Bu gruplar kişinin patolojisinden ziyade bireyin içsel güçlü yanlarına odaklanır.

Sanal ortamdaki destek gruplarına özel avantajlar:

Ulaşım kolaylığı. Üyeler her zaman, her yerden bu gruplara ulaşabilirler.

Farklı kişilere ulaşma imkânı yükselir. Sanal ortamdaki yazılı iletişimlerin statüsü, yaş ve cinsiyet gibi özelliklerini aynı seviyede düzler ve bu sayede kişi her türlü insanın fikrini alabilir.

Büyük şehirlerde yaşamayan ve türlü profesyonel tedaviye veya destek gruplarına ulaşım imkânı olmayan insanlar için işlevsel bir yöntemdir.

Konuşma akıcılığı veya belagati gereksinmez. Fiziksel olarak konuşma zorluğu çeken veya toplum içinde konuşmaktan utanan insanlar için de kullanışlıdır.

Taşınabilir, kişiler coğrafi yer değişikliklerinde gruplarını bırakmak zorunda değildirler.

Sanal ortamdaki destek gruplarına özel dezavantajlar:

Teknoloji problemleri. Bu gruplar sadece internete erişimi olan insanlara açıktır. Bazı insanlar, özellikle yaşlılar veya görme engelliler için sadece fiziksel olarak bir yere gidip başka insanlarla buluşmak daha kolay olabilir.

Yazılı iletişimin niteliğinden kaynaklanan yanlış anlaşılmalara. Ses ve görüntü ipuçları olmayınca özellikle hassas kişiler karşısındakinin sözlerini yanlış anlamaya yatkın olabilir. Böyle moral bozucu durumlarda destek grubunun faydadan ziyade zararı olacaktır.

**Yanlış bilgilendirme.** Bir kişiye yarayan bir yöntem başkası üzerinde aynı faydayı sağlamayabilir, hatta kişiye daha fazla zarar verme riski barındırır.

Kısacası sanal destek grupları da doğru ve temkinli kullanıldığı zaman fayda sağlayabilir. Özellikle yüz yüze gruplara göre, insan yazılı olarak sanal ortamda kendisiyle ilgili utandığı detayları daha kolaylıkla paylaşmış, daha kapsamlı bir çözüm ve daha iyi bir duygusal ve sosyal destek bulabilir. Bilhassa büyük şehirde yaşamayan, fiziksel olarak özürü olan veya yüz yüze görüşme yapamayacak kadar ruhsal sıkıntıları ve utancı olan insanların faydalanabileceği bir ortam olabilir. Amerika'da 1.7 milyon kişi çeşitli sorunları dolayısıyla evden dışarı çıkamamaktadır. Asıl hastalıklarının yanı sıra, bu hastalıkların getirdiği depresyon, yalnızlık ve sosyal iletişim azlığıyla baş etmek zorundadırlar. Bu tarz grupların karşılıklı yardımlaşma, karşılıklı olarak kişisel paylaşım yapma, kolayca kabul etme, normalleştirme gibi yönleri, kişinin kendini değerli ve güçlü hissetmesi anlamında çok önemlidir.

İnsanların internete erişimi ve internette geçirdikleri zaman hızla artmaktadır. İnsanların internette zaman geçişi biçimleri, tercih ettikleri iletişim siteleri değişime uğramaya ve gelişmeye devam etmektedir. Yeni online iletişim siteleri oluşurken, eskileri kullanımdan kalkmaya başlamıştır. Birçok ilişki internet aracılığıyla kurulup, gelişmekte ve insanlar bu ilişkilerini internet üzerinden sona erdirmektedirler.

Araştırmacılar insanların internet aracılığıyla nasıl ilişki kurduklarını, bu iletişim şekline beklentilerini, kurdukları ilişkilerle zaman zaman nasıl hayal kırıklığına uğradıklarını ve bu ilişkilerin zaman zaman kendilerini nasıl mutlu ve şaşkına çevirdiğini araştırmaktadırlar. Bazı araştırmacılar, insanların internet üzerinde daha fazla yalan söylediklerini ve kendilerini daha farklı tanıttıklarını savunurken, bazıları ise insanların sanal ortamda kendileriyle ilgili daha dürüst olduklarını ve gerçek hayatta paylaşmadıkları kişisel hikayelerini kendiliklerinden sanal ortamda daha rahat paylaşabildiklerini düşünmektedir.

Bu bağlamda internet aracılığıyla kurulan ilişkilerde bireylerin dürüst olup olmadıklarını anlamak için öncelikle bireylerin kendine ilişkin olanı başkalarına açmalarını ele almak önemli olacaktır. Kendini açma (self-disclosure) daha önce kendimizle ilgili bilinmeyen bir şeyin paylaşılması, yani kendiliğimizin başkaları tarafından tanınması süreci olarak bilinmektedir. Kendini açmanın tersi ise sır saklama yani kendimizle ilgili hususları kendimize saklamamızdır. Fakat kendimize dair verdiğimiz her bilgi kendimizi açma anlamında birbirine eş değer değildir. Bir

diğer deyişle, internet üzerinden yaşımızı, oturduğumuz yeri ya da cinsiyetimizi paylaşmakla, içimizdeki kırılanlığı ya da derinlerde taşıdığımız korkuyu birisiyle paylaşmak birbirine eşit değildir.

Kendini açma birden fazla amaca hizmet etmektedir. Örneğin romantik ilişkilerde bireylerin birbirlerine kendilerini açması, o ilişkideki güven duygusunu, anlayış bağına güçlendirir. İlişki içerisindeki paylaşım karşılıklı olduğu için, romantik ilişkilerde bireyler arasında kurulan bağ, bu paylaşımlarla artarak güçlenir. Kendini açma romantik ilişkilerde ya da arkadaşlık ilişkilerinde görüldüğü gibi, grup içerisindeki ilişkilerde de göze çarpmaktadır. Grup içerisinde bireylerin kendileriyle ilgili bilgileri paylaşması, grup üyeleri arasındaki güven bağına geliştirmekte, aynı zamanda grup kimliğini de güçlendirmektedir. Buna örnek olarak, bağımlılık grubuna katılmış bir kişinin toplantı sırasında “Ben alkoliğim” diyerek, kendisiyle ilgili olumsuz bir etiketi kabul edip, bu bilgiyi diğer grup üyeleriyle paylaşmasını ele alabiliriz. Bu olumsuz bilginin kabul edilip, aynı durumdan muzdarip olan diğer grup üyeleriyle paylaşılması grup içerisindeki bağın güçlenmesine ve güven duygusunun gelişmesine yardımcı olacaktır. Bir diğer deyişle, kişisel gelişim belki de kişinin kendisini dürüstçe dışavurumunun sonucu olarak zuhur eder.

İnternetin günlük hayata dahil olmasıyla, insanların bu sanal alanı kullanması sıklaşmış ve bu alanda kurdukları ilişkiler de artmaya başlamıştır. İnternette arkadaşlık ya da romantik ilişkilerin ortaya çıkması da, bu ilişkilerde bireylerin birbirlerine ne kadar dürüst oldukları sorusunu gündeme getirmiştir. Yapılan araştırmalarda, başta da söylendiği gibi iki ayrı düşünce konuyu yönlendirmektedir. Bunlardan ilki internet üzerinde kişilerin birbirlerine daha dürüst olduklarına dair düşüncesidir. Bu düşünceye göre, insanlar farklı bloglara üye olarak, kendileriyle ilgili bilgileri sanal ortamda açığa vurmaktadır. İnternetin kişinin kendi bilgilerini gizlemesine olanak sağlayan yapısı, kişinin anonim kalarak kendisiyle ilgili bilgileri paylaşmasını sağlamakta, bu nedenle dürüst olmasını kolaylaştırmaktadır. Psikologların “trendeki yabancı” olgusu, bu durumu açıklar niteliktedir. Bu olgunun ifade ettiği gibi, çoğu kişi kendilerine ilişkin bilgileri tanımadıkları ve bir daha karşılaşmayacakları kişilerle daha rahat paylaşabilmektedir. Bunun altında yatan bir neden, o kişinin yolda karşılaştığı ve bir daha görmeyeceği kişilere aşıkardığı bilgilerin paylaşılmayacağına dair inancından kaynaklanmakta ise bir diğer neden de, bazen tanımadığımız kişilere kendimizle ilgili gerçekleri anlatmanın, yakın arkadaşlarımıza ya da ailemize açılmaktan daha kolay gelmesidir.

İnternet üzerinden kişinin kendisini açması da yolculukta karşılaşılan yabancıyla paylaşımında bulunmaya benzemektedir. İnternette kişinin görsel olarak kendisini saklama imkanı, yazı dilini kullanarak gizli kalabilmesi, bireyin kendini gösterme şekli üzerindeki kontrol duygusunu daha fazla arttırmaktadır. İnsanların ilişki

kurarken beklentileri, muhatabın kendisini tam olarak anlayabilmesidir. Bunun yanı sıra, ilişkinin ilk aşamalarında muhatabımızda iyi bir izlenim bırakmayı, onun bize olumlu bir gözle bakmasını da arzu ederiz. İlişki gelişmeye başladıkça, kişiler arasında kurulan yakınlık derecesi optimum seviyeye çıkar. Bu yakınlık söz konusu seviyeye farklı şekillerde ulaşabilir. Diğer bir deyişle, kişiler arasındaki yakınlık farklı şekillerde etkileşime geçtiğinden (göz teması, yakınlık, kendini açma vb.), bu formlardan bir tanesi azalırken, bir diğeri baskın olarak yakınlık seviyesi optimuma taşır. Örnek vermek gerekirse, bir kişi kendisiyle ilgili bir konuyu yüzyüze konuşmayı tercih ettiğinde, bir yanıyla kendini açmakta bu nedenle genellikle göz temasından kaçınmaktadır. Bir yandan kendini açarak yakınlığı arttırırken, göz temasını kesintiye uğratarak, yakınlıktan uzaklaşarak, ilişkiyi optimal bir seviyeye taşımaktadır. Bunun yanı sıra, insanlar ilişki kurarlarken aralarındaki belirsizliği azaltmak ya da yok etmek istemekte, böylelikle ilişkideki öngörülebilirliği arttırmaya çalışmaktadırlar. Yüz yüze görüşmelerde bu belirsizlik sözel ve sözel olmayan yollarla giderilebilirken, internet ortamındaki görüşmelerde sözel olmayan yollar ortadan kaybolmakta, bu nedenle kişilerarası ilişkiler sadece metne dayanmaktadır. Sözel olmayan işaretlerin (mimikler, göz teması) internet ortamında ortadan kaybolması, kişinin daha fazla kendini açmasına ve soru sormasına neden olmaktadır. İnternet ortamında insanlar kendi zevklerine, ilgi alanlarına göre gruplar bulmakta, bu gruplar içerisinde yer alarak kendilerine benzeyen kişilerle buluşmakta zorlanmamaktadırlar. Bununla birlikte, sanal dünyada kişilerin mimikleri, göz teması yitik olup, sesin tonlaması da duyulmadığından insanların sanal dünyada kendilerini kaygılanmadan gerçek dünyadaki yüz yüze görüşmelerine kıyasla daha olumlu bir şekilde göstermeleri mümkün olmaktadır. Sanal dünyanın fiziksel görünüşü gizlemeye olanak sağlayan yapısı, kişilerarası ilişkilerde fiziksel görünümünden önce, kişisel bilgilerin, paylaşılan konuların içeriğinin ön planda tutulmasına neden olmaktadır. Böylelikle iletişime geçen iki kişi için öncelikli olarak fiziksel görünüm değil, kişilerin kendi iç dünyasının dışı yansıması ön plana çıkmaktadır. Her ne kadar kişi internet ortamında iç dünyasını gösterme imkânını bulsa da, sunulan kendilik yüz yüze görüşmenin aksine daha abartılmış bir kendilik haline gelebilmektedir. Yüz yüze görüşmenin aksine, sanal ortamda iletişim yazıya odaklı olduğu için, kişi iletişime geçerken bilgisayar başında konuşacağı konu hakkında duraklayıp düşünme şansına, yazdığı metni birkaç kez silip değiştirme hakkına sahip olmakta, yazdığı metin üzerinde daha fazla zaman harcamakta ve sorulan soruya hemen cevap vermektense, üzerinde daha fazla düşünmektedir. Böylelikle gelen mesajlar üzerinde daha fazla odaklanabilmektedir. Bu durum kişinin yüz yüze görüşmede var olan kendiliğindenliği internet ortamında kaybetmesine, istenilen uygun cevabın verilmeye çalışılması da kişinin

kendini daha farklı, kendiliğinin abartılmış sureti olarak sunmasına imkân vermektedir.

#### **Yararlanılan Kaynaklar**

- Baym, N. (2010). *Personal Connections in a Digital Age*. Cambridge: Polity Press.
- Greenfield, S. (2015). *Mind Change: How Digital Technologies Are Leaving Their Mark on Our Brains*. New York: Penguin Random House.
- Zimbardo, P., & Coulombe, N. D. (2015). *Man Disconnected: How Technology Has Sabotaged What It Means to be Male*. London: Ebury Publishing.
- Amichai-Hamburger, Y. (2013). *The Social Net: Understanding Our Online Behavior*. Oxford: Oxford University Press.