

Marta Więckiewicz
Uniwersytet Warmińsko-Mazurski

SPORY INTERNETOWE *FLAME WARS* – UWARUNKOWANIA I CECHY

Artykuł dotyczy sporów internetowych *flame wars*. Przedstawiono tu możliwości wykorzystania dorobku retoryki w badaniach nad formami komunikacji internetowej i wskazano na możliwość zastosowania koncepcji metodologicznych Edwina Blacka w tego rodzaju analizach. W części poświęconej uwarunkowaniom *flame wars* zwrócono uwagę na problem wtórnej oralności. Następnie wskazano i omówiono na przykładach najistotniejsze cechy *flame wars*, a także opisano charakterystyczny przebieg tego rodzaju sporów.

Słowa kluczowe: krytyka retoryczna, komunikacja internetowa, forum internetowe, spór, *flame war*

Internet nazywany bywa współczesną agorą, ponieważ stanowi przestrzeń licznych dyskusji (m.in. Burnett, Marshall 2003: 105). Tematyka i forma sieciowych rozmów jest niezwykle zróżnicowana, tak jak zróżnicowane są zainteresowania internautów, ich kompetencje komunikacyjne oraz motywacje. Ryszard W. Kluszczyński (2002: 9) o komunikowaniu się internautów pisze w następujący sposób: „(...) mówienie z rozdzielonych światów, słuchanie innych mówiących z oddali pozwala odnaleźć porozumienie bez potrzeby rezygnowania z autonomii. Porozumienie wolnych jednostek. Szepczące do siebie wyspy. Dyskutujące archipelagi”. To optymistyczne czy wręcz idealistyczne spojrzenie na komunikację internetową. Nawet pobieżna analiza dyskusji online pokazuje, że często celem internautów nie jest porozumiewanie się, a prowadzenie sporów, które – jak niejednokrotnie bywa – okazują się celem samym w sobie.

1. Retoryka a technologie komunikacyjne. Założenia badawcze

Przestrzeń internetowa jest bogatym źródłem materiałów badawczych, z którego czerpią przedstawiciele wielu dyscyplin naukowych: językoznawcy, literaturoznawcy, socjologowie, psychologowie, medioznawcy, antropologowie itd. Możliwość prowadzenia badań nad internetem na gruncie tak różnorodnych

dyscyplin naukowych wynika z pewnej uniwersalności tego medium czy też z jego wieloaspektowości (np. internet jest narzędziem komunikacji interpersonalnej, ale jednocześnie masowej). W związku ze złożonością i z niejednoznacznością zjawisk czy procesów, jakie zachodzą w sieci, badania nad internetem często mają charakter interdyscyplinarny, ponieważ połączenie różnych perspektyw badawczych pozwala na pełniejszą analizę problemów związanych chociażby z komunikowaniem się w sieci.

Niezwykle interesujący jest nurt badań związany z odnoszeniem funkcjonowania nowych technologii komunikacyjnych do bogatego dorobku retoryki. Ta przestrzeń badawcza jest dopiero rozpoznawana, ale nie ulega wątpliwości, że choć zmieniają się technologie komunikacyjne, a wraz z nimi zmienia się komunikacja społeczna, to retoryka jako teoria budowy oraz analizy tekstów¹ może być istotną płaszczyzną odniesienia czy też źródłem przydatnych narzędzi badawczych w analizach komunikacji internetowej (Lichański 2000: 124-127, 155). Jak napisał Jakub Z. Lichański (2000: 127), „Retoryka (...) nie straciła nic ze swej atrakcyjności w świecie komputerów”. Autor jest zdania, że jeśli w badaniach nowych form piśmienności szczególnie istotne są pytania o sposób konstruowania tekstu, o cel konstrukcji tekstu, to retoryka okazuje się dobrym narzędziem, by znaleźć odpowiedzi na te pytania (Lichański 2000: 129). Wiąże się to m.in. z faktem, że skoro posługujemy się (w sposób świadomy lub nie) technikami retorycznymi, konstruujemy dowolne teksty w sposób retoryczny, to „nie ma tekstu, którego nie można by opisać, używając kategorii retorycznych” (Lichański 2000: 134).

Istnieje wiele szczegółowych zagadnień, które wiążą się z relacjami pomiędzy retoryką a nowymi technologiami komunikacyjnymi. Jedno z zagadnień dotyczy „języka komputerów” (*computer language*). Problem ten analizuje m.in. James W. Chesebro (1990: 162-167), który zauważa, że nie jest to tylko kwestia technologiczna, ponieważ programiści piszący kod jednocześnie modelują pewien schemat komunikacji, który później będzie twórczo wykorzystywany przez użytkowników sieci komputerowych. Natomiast Lichański (2000: 127)

.....
1. Retoryka, zgodnie z koncepcją Lichańskiego (2000: 135), dokładnie będzie definiowana jako system formalny, „w którym określone są reguły konstruowania, analizowania, *resp.* wypowiedziania nieskończonej liczby poprawnych tekstów zbudowanych ze skończonej liczby poprawnych zdań, *resp.* periodów, przy czym i zdania, *resp.* periody, i teksty, są: – uporządkowane *inwencyjnie*, *dyspozycyjnie* i *elokucyjnie* – uporządkowanie to służy przedstawieniu w naoczności określonych idei i odwołuje się do określonych wartości”. Wymienione działania są wynikiem aktów intencjonalnych autora.

zadał pytanie, czy „języki, jakimi »mówią« komputery, są [...] zretoryzowane?” i odpowiedział na nie twierdząco, zaznaczając, że są zretoryzowane według ogólnych zasad, jakim podlegają języki sformalizowane (istotny jest tu system reguł umożliwiający tworzenie dowolnych tekstów).

Problem relacji pomiędzy nowymi technologiami a retoryką odnoszony jest również do zagadnienia struktury tekstu w sieci (hipertekstu). Mariusz Pisarski (2003: 264) twierdzi, że hipertekst to:

nieliniarna i niesekwencyjna organizacja danych, tekst rozbity na poszczególne segmenty (leksje) na wiele sposobów połączone ze sobą odsyłaczami, po których czytelnik nawiguje według własnego uznania. (...) aby kontynuować lekturę, czytelnik może przejść z pojedynczego bloku tekstu do jednego lub najczęściej wielu innych elementów tekstowych, graficznych, dźwiękowych lub filmowych. To każdy dokument, w który oprócz jego linearnej struktury, wpisane są inne wybory.

Lichański (2000: 127) podkreśla, że hipertekst to specyficzna struktura zapisu tekstu. Trafnie określa tę konstrukcję jako szkatułkową, ponieważ można ją sobie wyobrazić jako strukturę przestrzenną, tzn. pewne słowa stanowią szkatułki mieszczące w sobie kolejne słowa (por. również Mierzejewski 2004: 12-20). Możliwość retorycznej analizy hipertekstu jest szczególnie interesująca w przypadku hipertekstu literackiego (por. Aarseth 1997).

Największe zainteresowanie badaczy budzi jednak możliwość wykorzystania dorobku retoryki w analizie komunikacji internetowej, nazywanej też komunikacją zapośredniczoną komputerowo (CMC – *Computer Mediated Communication*). Proponowane tu ujęcia są niezwykle różnorodne. Można wskazać chociażby szczegółowe analizy polskich badaczy, którzy rozpoznają charakter poszczególnych form komunikacji internetowej, np. publikacje: *Facebook jako przykład retoryki uczestnictwa* Oliwii Tarasewicz-Gryt (2010: 46-58) czy *Retoryka w Internecie. O zastosowaniu retoryki do analizy zjawisk komunikacyjnych w Sieci na przykładzie serwisów plotkarskich* Kamili Miłkowskiej-Samul (2010: 59-72).

W ostatnim z wymienionych obszarów badawczych mieszczą się zaprezentowane w niniejszym artykule analizy uwarunkowań i cech *flame wars*. Nazwę *flame war* (*flame* – płomień, *war* – wojna) wprowadzili internauci, ale przyjęli ją i posługują się nią również badacze zajmujący się analizowaniem procesów komunikacji internetowej (funkcjonuje także spolszczona wersja tego terminu, tzn. „flejm”). Alina Naruszewicz-Duchlińska definiuje *flame war* jako kłótnię internetową o wyjątkowym nasileniu napastliwości, odbiegającym od poziomu

zwykłej polemiki. W początkowym okresie rozwoju komunikacji internetowej flejmy rozgrywały się między osobami wymieniającymi e-maile czy wśród użytkowników grup dyskusyjnych. Obecnie flejmy toczone są głównie na forach internetowych, ale również w blogosferze, serwisach mikroblogowych czy serwisach społecznościowych.

Założenia badawcze, jakie znajdują zastosowanie w przypadku analizy uwarunkowań i cech *flame wars*, wywodzą się z pracy *Rhetorical Criticism. A Study in Method* Edwina Blacka. Autor przedstawia i poddaje dyskusji trzy ujęcia metodologiczne – trzy możliwości badania tekstów (Black 1965: 19-35). Pierwsza z nich to analiza tekstu jako elementu momentu dziejowego (*movement study*). Indywidualne wystąpienie jest tu postrzegane jako część większej całości. Argumentacja rozpatrywana jest w bardzo szerokim kontekście historycznym. Ta koncepcja wiąże się z odkrywaniem historii pewnych wzorów retorycznych, z szukaniem elementów łączących retorykę w różnych okresach. Dyskurs retoryczny postrzegany jest jako element procesu kształtowania się opinii publicznej. Black wyraża jednak wątpliwość, na ile możliwe jest, by badacze różnych epok widzieli działania retoryczne w podobny sposób i czy to ujęcie nie wiąże się z niepotrzebnym odrzucaniem współczesnych koncepcji na rzecz wracania do przeszłych. Drugie ujęcie badawcze polega na zwracaniu uwagi na aspekt psychologiczny wypowiedzi. Dyskurs retoryczny postrzegany jest jako symptom albo konsekwencja osobistej historii, osobowości mówcy i element konfiguracji społecznej. Black wyraża jednak wątpliwość, na ile badania motywów człowieka oraz relacji pomiędzy osobowością mówcy i dyskursem są możliwe (aspekt funkcjonowania tekstu w pewnym kontekście społecznym nie budzi wątpliwości Blacka). Trzecia propozycja metodologiczna łączy się z neoarystotelizmem. Jak zaznacza autor, koncepcja ta nie została wyrażona wprost w pracach badaczy związanych z tym nurtem, ale z nich wynika. Dyskurs retoryczny jest tu postrzegany w perspektywie komunikacji społecznej – jako stworzony po to, by osiągać ustalone rezultaty wobec określonej publiczności, w specyficznym kontekście.

W niniejszym tekście znajdzie zastosowanie trzecia z wymienionych możliwości praktyki krytyki retorycznej. Ujęcie to zostało wybrane z uwagi na uwypuklenie znaczenia kontekstu, a także podkreślenie znaczenia dyskursu retorycznego w procesie komunikacji społecznej. Należy jednak poczynić zastrzeżenie związane z założeniem Blacka o reagowaniu publiczności na dowody i racjonalne argumenty. W przypadku badanych w niniejszym tekście sporów większe znaczenie będzie miało jednak uleganie emocjom.

Materiał źródłowy wykorzystany w niniejszej pracy pochodzi z forów internetowych funkcjonujących jako część portalu Gazeta.pl. Jak wskazują statystyki, odnotowano 141 532 728 wypowiedzi na 4 870 forach (<http://forum.gazeta.pl/forum/0,0.html>, stan na 21.01.2013 r.). Nie jest możliwe wskazanie liczby użytkowników biorących udział w dyskusjach, ponieważ na wielu forach nie ma obowiązku logowania się, a tam, gdzie taki obowiązek istnieje, jeden użytkownik może pisać pod wieloma pseudonimami (nickami). Fora internetowe pełnią różnorodne funkcje. Ich użytkownicy szukają tu informacji, opinii, wsparcia, rozrywki, ale też szerzą określone poglądy czy nawiązują znajomości. Na potrzeby niniejszego tekstu wybrano wątki ze zróżnicowanych tematycznie forów internetowych (*Emama, Niemowlę, Łódź, Kraj*), aby pokazać wspólne cechy flejmów niezależne od ich różnorodności tematycznej. Temat forum dyskusyjnego w pewnej mierze wpływa na prawdopodobieństwo pojawienia się flejmu, jednak nie stanowi czynnika jednoznacznie warunkującego ten fakt. Można się spodziewać, że na forum *Kraj*, które dotyczy głównie bieżących wydarzeń politycznych i społecznych, flejmy będą się zdarzać dość często, ponieważ walczą tu na słowa zwolennicy opozycyjnych wobec siebie opcji politycznych; jednak flejmy dotyczą również (co niekiedy dziwi osoby, które dopiero odkrywają świat internetu, tzw. *newbies*) tematów związanych z życiem codziennym, wychowaniem dzieci itd. Badania przedstawione w niniejszym tekście mają charakter jakościowy, nie ilościowy. Przedstawiane tu spostrzeżenia i wnioski wynikają nie tylko z analiz wybranych flejmów, lecz także z badań mechanizmów komunikowania się użytkowników internetu.

W pierwszej części niniejszego tekstu analizie zostaną poddane uwarunkowania sporów internetowych typu *flame wars*. Problem ten można nakreślać bardzo szeroko (uwarunkowania psychologiczne, technologiczne, ale również socjologiczne itd.), jednak w związku z ujęciem badawczym przyjętym w niniejszym artykule analizie poddana zostanie kwestia wtórnej oralności komunikacji na forach internetowych. W drugiej części artykułu wskazane zostaną najistotniejsze cechy sporów internetowych typu *flame wars* (stanowiące bezpośredni rezultat charakteru CMC) i określona zostanie charakterystyczna dynamika tego rodzaju sporów.

2. Uwarunkowania *flame wars* – problem wtórnej oralności

Walter J. Ong (1992: 23, 32) wskazuje na złożone relacje pomiędzy oralnością pierwotną (oralność kultury niezmienionej znajomością pisma lub druku) a oralnością wtórną (której istnienie zależy od pisma i druku, a która związana jest z rozwojem technologii: telefonu, radia, telewizji). Jak pisze badacz (Ong 1992: 22), „W diachronicznym ujęciu przeszłości i terażniejszości Homer i telewizja mogą siebie tłumaczyć”. Pisząc o psychodynamice oralności, Ong zwraca uwagę na problem mnemoniki i formuł, a także na takie aspekty słowa dźwiękowego, jak: addytywność, nagromadzenie, redundancja, zachowawczość, bliskość ludzkiego świata, zabarwienie agonistyczne, empatia i zaangażowanie, homeostaza, sytuacyjność (Ong 1992: 55-87). Dostrzega on przejście retoryki od świata oralnego do świata pisma i stwierdza, że retoryka pierwotnie wiązała się z oratorstwem, ale była i jest paradygmatem każdego dyskursu, także pisma (Ong 1992: 30, 159).

W odniesieniu do problemu sporów internetowych należy zwrócić uwagę zwłaszcza na kwestię ulotności, o której Ong pisze (1992: 55-56), że jest ona charakterystyczna dla kultury oralnej. Ta ulotność, efemeryczność jest widoczna również w internecie. Każdy użytkownik sieci, który opublikuje pewien tekst czy obraz, może go w dowolnej chwili przekształcić lub usunąć. Oczywiście istnieje prawdopodobieństwo, że ktoś inny zapisze daną treść zanim zostanie ona edytowana lub skasowana (np. zrobi zrzut ekranowy, aby zachować obraz danej strony internetowej), jednak są to wyjątkowe przypadki, które nie podważają jednej z podstawowych cech internetu, jaką jest zmienność. Ta cecha ujawnia się również w sporach *flame wars* toczonych na forach internetowych, gdzie zdarza się, że niektóre wypowiedzi zostają skasowane przez moderatora z uwagi na nieprzestrzeganie przez ich autorów netykiety czy obowiązującego na forum regulaminu. Cały wątek może również zostać przeniesiony na inne forum. Efemeryczność łączy się również ze zmienianiem nicków (pseudonimów) przez niektórych uczestników dyskusji czy z przyłączaniem się do dyskusji oraz jej porzucaniem w dowolnym momencie.

Należy również wspomnieć o innej cesze, jaką Ong (1992: 101, 230) uznaje za typową dla kultury oralnej, tzn. o interakcyjności. Badacz pisze chociażby o takiej sytuacji, gdy prosta prośba o informację jest traktowana interakcyjnie i agonistycznie. Zadający pytanie nie otrzymuje odpowiedzi, ponieważ osoba, która miałaby podać informację, nie podaje jej, a „pytanie zostaje odparowane”,

jak pisze autor *Oralności i piśmienności*. Interakcyjność (zakładająca też niepewność reakcji uczestnika procesu komunikacji) jest również cechą komunikacji na forach internetowych. Ong (1992: 183) zwraca ponadto uwagę na fakt, że wtórną oralność cechuje „mistyka uczestnictwa, karmienie poczucia wspólnoty, skupienie na chwili bieżącej”. Podobnie, orientacja na komunikację w grupie jest cechą typową dla komunikacji na forach internetowych.

Podstawowym problemem związanym z wtórną oralnością jest jednak kwestia samego pisma. Lichański (2000: 127-129) zaznacza, że można w sferze internetowej zaobserwować na poziomie tekstów powrót do pewnych konstrukcji językowych, które przypominają techniki znane z twórczości oralnej. Zwraca uwagę głównie na: posługiwanie się formułami, wiązanie formuł z konkretną okolicznością, redundancje, stałe epitety. Jak podkreśla badacz, elementy oralności można znaleźć również w hipertekście (autor posługuje się także pojęciem: piśmienność multimedialna i traktuje to określenie jako znaczeniowo pojemniejsze niż pojęcie hipertekstu). Z tradycją oralną kojarzy się tu zmiana poczucia czasu w wypowiedzi oraz możliwość odbioru nie tylko przekazu słownego, lecz także połączenia słów, obrazów i dźwięków.

Ong zaznacza (1992: 28), że pismo jest ściśle związane z oralnością:

(...) słowo mówione nadal przebywa i żyje w każdym z tych cudownych światów, jakie otwiera pismo. Teksty pisane, by mogły rodzić znaczenie, muszą być pośrednio lub bezpośrednio powiązane ze światem dźwięku, naturalnym środowiskiem języka. (...) Pismo nie może nigdy oderwać się od oralności.

Komunikacja internetowa zazwyczaj mieści się w przestrzeni, w której piśmienność łączy się z oralnością. Uczestnicy dyskusji na forach internetowych borykają się z deficytem sygnałów niewerbalnych, a informacje związane z mimiką, gestykulacją, postawą ciała, intonacją, akcentowaniem, głośnością mogą być tylko w pewnym stopniu wyrażone za pomocą emotikonów, wielkich liter, zwielokrotnionych samogłosek czy znaków interpunkcyjnych (por. Dery 1997: 2). Emotikony ułatwiają przekazanie intencji wypowiedzi. Tekst: „Jakoś Twoja teoria w praktyce nie działa. :)”², który został opublikowany na forum internetowym, byłby inaczej odbierany, gdyby użytkownik nie wykorzystał końcowego emotikonu. Pisanie tekstu wielkimi literami jest zarezerwowane dla sytuacji mających oznaczać krzyk lub akcent położony na dany fragment tekstu, np.: „to ja mam pytanie do wszystkich: GDZIE W TYM WSZYSTKIM JEST OJCIEC

2. Wszystkie wypowiedzi z forów internetowych przywołano w niezmienionej wersji.

DZIECKA?”. Zwielokrotnienie samogłosek ma oddawać sposób, w jaki dany tekst został(by) wypowiedziany, np.: „przecież jest zieloneeeeeeeee”. Formą wyrażenia emocji jest również zwielokrotnienie wykrzykników, znaków zapytania czy kropek, np. „Szubienice!!!!!!”. Wykorzystanie tego rodzaju środków w komunikacji pisemnej *online* ma rekompensować wspomniane już deficyty komunikacji niewerbalnej, choć oczywiście nie jest w stanie zrekompensować ich w pełni.

Ujawnianie postaw emocjonalnych Ong (1992: 102) postrzega jako cechę kultury oralnej i ten aspekt jest bardzo silnie widoczny w komunikacji na forach internetowych. Niekiedy użytkownicy forów nadużywają wspomnianych wyżej środków, ich nasycenie wydaje się nieadekwatne do sytuacji, co można wyjaśnić przy wykorzystaniu porównania, którym posłużył się Richard W. Janney. Uczestnicy sporów *flame wars* są jak ludzie rozmawiający ze sobą przez zamknięte drzwi. Jeśli nie rozumieją swoich wypowiedzi – mówią „głośniej”, bardziej emocjonalnie, co oczywiście nie powoduje, że komunikują się skuteczniej, a jedynie sprawia, że temperatura dyskusji staje się coraz wyższa. Nie ulega jednak wątpliwości, że kiedy użytkownicy forów zapominają np. o stosowaniu emotikonów, powstają nieporozumienia będące wynikiem mylnych interpretacji słów innych internautów, błędnego odczytywania ich intencji, niezrozumienia ogólnego sensu i niuansów wypowiedzi. Jak pisze Bronwyn T. Williams (2009: 49), kontekst retoryczny wypowiedzi może być źle odczytany, jeśli dyskutanci nie dbają o właściwe stosowanie substytutów komunikatów niewerbalnych. Niewłaściwe odczytania znaczeń wypowiedzi, np. żartobliwego czy ironicznego nacechowania, mogą skutkować pojawieniem się konfliktów.

3. Cechy *flame wars*

Cechy sporów internetowych typu *flame wars* wynikają z cech komunikacji internetowej, choć nie są przez nie jednoznacznie determinowane (Vrooman 2002: 51, 64-65). Należy tu zwrócić uwagę na takie cechy flejmów, jak: brak hierarchii i tradycyjnie pojmowanej organizacji dyskusji, fizyczny i czasowy dystans między uczestnikami dyskusji, anonimowość uczestników dyskusji, agresja językowa. *Flame wars* mają również charakterystyczny przebieg – wystarczy iskra, by rozpałił się płomień, jednak ten płomień (choć intensywny), stosunkowo szybko gaśnie.

Dyskusje na forach internetowych badanych na potrzeby niniejszej pracy

są moderowane, to znaczy występuje tu funkcja moderatora (administratora), który usuwa wypowiedzi łamiące netykietę czy naruszające regulamin forum (często takie działania podejmowane są na wniosek innych uczestników dyskusji). Jeśli któryś z uczestników dyskusji wyjątkowo często łamie reguły dyskusji, może zostać zbanowany (wykluczony z forum). Są to jedyne przejawy kontrolowania przebiegu dyskusji (niezbyt częste i w wielu przypadkach nieskuteczne). Nie można przeprowadzić w przypadku flejmu analogii do reguł interakcji, jakie widoczne są np. w debatach telewizyjnych (por. Budzyńska-Daca 2012: 45-59). Spory internetowe typu *flame wars* charakteryzuje brak hierarchii. Nie ma tu osoby, która dyskusję organizuje, zaprasza do niej, prowadzi, oddaje głos określonym uczestnikom. Do dyskusji w dowolnym momencie może się przyłączyć każdy i każdy uczestnik dyskusji może z niej w wybranym przez siebie momencie zrezygnować. Ma to znaczący wpływ na przebieg sporu, ponieważ zdarza się, że nagle znika czyjś oponent i sformułowane przed chwilą argumenty trafiają w próżnię. Adwersarz może, ale nie musi wrócić do dyskusji. Nie jest rzadkością odchodzenie od tematu dyskusji, a także wdawanie się poszczególnych uczestników dyskusji w spory personalne (dyskusja „o czymś” zaczyna się przeradzać w spór „z kims”). Toczony przez uczestników sporu polilog ma charakter złożony, wielopłaszczyznowy, sieciowy.

Inną cechą charakteryzującą spory internetowe typu *flame wars* jest fizyczny, tzn. przestrzenny i czasowy, dystans pomiędzy uczestnikami procesu komunikacji (por. Naruszewicz-Duchlińska 2009). Z tą cechą ściśle wiąże się anonimowość (czy raczej: poczucie anonimowości) uczestników dyskusji – właściwie nie można tych cech rozpatrywać w oderwaniu od siebie. Im bardziej anonimowi są dla siebie uczestnicy dyskusji, tym większe prawdopodobieństwo wystąpienia flejmu. Uczestnicy dyskusji prowadzonych na forach internetowych portalu Gazeta.pl nie zawsze mają nawet obowiązek logowania się, by pisać pod wybranym przez siebie pseudonimem (nickiem) – mogą pisać jako „goście”, bez podania stałego pseudonimu. Jeden użytkownik forum może też pisać pod różnymi pseudonimami, ale jest to krytycznie oceniane przez użytkowników forum (niechęć wobec takich osób wyrażona została chociażby w zdaniu: „Czego tu nie zrozumiałeś, wielonickowcu?”). Zazwyczaj uczestnicy dyskusji na forach internetowych nie znajdują się spoza sieci czy nawet nie komunikują się ze sobą *online*

poza forum (choć oczywiście są tu wyjątki)³. W dużej grupie anonimowych użytkowników forum szansą na zaistnienie, zostanie dostrzeżonym, jest formułowanie poglądów w sposób jak najbardziej wyrazisty, nawet skrajny. Poczucie anonimowości i braku odpowiedzialności za słowo, jakie ma wielu użytkowników forów internetowych, postrzegane jest jako jeden z głównych czynników sprzyjających wyrażaniu skrajnych opinii. Mark Dery (1997: 1) trafnie zauważa, że uczestnicy flemów mają wrażenie „bezciesności” innych dyskutantów, co skutkuje większą odwagą w ich obrazaniu.

Flejmy są bardzo często łączone z cechą, jaką jest agresja językowa. Bywają nawet nazywane „wojnami na obelgi”. Steven S. Vrooman (2002: 52) wręcz definiuje *flame war* jako wykorzystanie agresji werbalnej w komunikacji zapośredniczonej komputerowo. Najczęściej obrzucają się inwektywami osoby uczestniczące w dyskusjach na temat polityki (np.: „Określenie ludzi bydłem, zdarza się tylko chamom i prostakom, którzy występują w tym wątku. Czyli cynglom PO”). Należy nadmienić, że na dostępnych publicznie forach internetowych, zgodnie z netykietą, kasowane są wpisy zawierające wulgaryzmy⁴. Użytkownicy znajdują jednak sposoby, by ominąć te obostrzenia i zamiast części wyrazu wpisują gwiazdki czy kropki, np.: „zabawne, że ludzie boją się głośno powiedzieć bachor a wpi*****ć dziecku się nie wstydzą”, „My, ludzie majacy dzieci, mamy głęboko w d... czy wy macie dzieci, czy nie”. Moderatorzy forów dość często usuwają również wpisy zawierające agresywne ataki personalne na innych uczestników dyskusji, nawet jeśli nie zawierają one wulgaryzmów.

Spory internetowe typu *flame wars* cechuje również charakterystyczny przebieg. Moment inicjalny to iskra, która zapala płomień. Spór bardzo szybko wybucha, toczy się niezwykle intensywnie i dość szybko się kończy. Dawniej flejmy trwały tygodniami czy nawet miesiącami (Levine 2009: 77). W latach 90. XX w. dostęp do internetu był kosztowny i nie miał charakteru powszechnego. Skutkowało to faktem, że internauci odpowiadali na wypowiedzi innych uczestników sporu stosunkowo rzadko, co przedłużało jego czas trwania.

Moment inicjujący spór zazwyczaj stanowi kontrowersyjna i/lub agresywna

3. Sytuacja zmienia się na tych forach internetowych, które zrzeszają stosunkowo niewielu użytkowników i posługują się oni stałymi pseudonimami, a także spotykają się nie tylko w internecie, lecz także w „realu”. Zazwyczaj są to fora ściśle sprofilowane tematycznie. Ceni się tu kulturę dyskusji, a użytkownicy starają się nawet uczyć właściwych zachowań osoby nowe na forum.

4. Wulgaryzmy są dopuszczalne na forach prywatnych, zamkniętych, z których mogą korzystać pełnoletni internauci.

wypowiedź. Taki wpis nie determinuje jednak pojawienia się flejmu, ponieważ zdarza się, że użytkownicy forum nie dają się sprowokować i ignorują osobę chcącą wywołać konflikt. Naruszewicz-Duchlińska, która zbadała przebieg flemów w grupach dyskusyjnych, stwierdziła, że:

Zarzewiem *flame war*, elementem ewokującym przejście dysputy w kłótnię, jest zastąpienie zwrotów grzecznościowych, wyrażających dążenie do wyjaśnienia wieloznaczności i porozumienia, mniej lub bardziej bezpośrednio, przeważnie nacechowaną ironicznym, oceną przedstawianych argumentów.

Badaczka dodaje również, że konflikt powstaje w sytuacji, gdy dyskutanci podchodzą do omawianego tematu z nadmierną powagą, domagając się uznania ich opinii. W internetowych dyskusjach poddanych analizie na potrzeby niniejszego tekstu zarzewiem sporów było głównie zatracanie dystansu do podejmowanego tematu, połączone z przekonaniem o słuszności jedynie własnego stanowiska, a także zwracanie się do innych uczestników dyskusji w sposób obraźliwy. Np. w dyskusji na temat czasopisma „Bachor”, którego twórcy piszą o macierzyństwie w tonacji czarnego humoru, część użytkowników forum nie odczytała satyrycznej wymowy przekazu lub ją odczytała, ale odrzuciła jako niewłaściwą. Jedna z użytkowniczek forum napisała:

Chamstwo, prostactwo i buractwo. Na pewno nie czarny humor, tylko nieuzasadniona agresja. (...) Denerwują mnie niewychowane i ciągle krzyczące dzieciaki. Ale żeby od razu je wyzywać? Od „bachorów”? (...) A może „panie dziennikarki” z nadwagą pociążową powinny siebie nazwać rozklapciałymi, zaniedbanymi, leniwymi maciorami? I utworzyć pisemko dla rozpasanych macior? Intelektualne dno. Co one tak się uwzięły na nie mogące się obronić dzieciaki?.

Natomiast wątek na temat uroczystości przed pomnikiem Powstania Warszawskiego – w których wziął udział prezydent Bronisław Komorowski – które zostały zakłócone krzykami, zatytułowano: „A bydło znów buczy!”. Już sam tytuł wątku stał się zarzewiem *flame war*, co nie jest sytuacją odosobnioną, ponieważ na forach internetowych bardzo często wypowiedź inicjująca wątek jednocześnie inicjuje flem.

W początkowej fazie sporu głos zabierają osoby nakłaniające innych do dyskusji merytorycznej i do odejścia od form komunikacji typowych dla *flame wars*. Wypowiedzi te zazwyczaj są ignorowane. Próby uspokajania innych uczestników dyskusji i starania, by doprowadzić do rozejmu, mogą się nawet spotykać z drwinami (Levine 2009: 77). Osoby próbujące załagodzić konflikt zazwyczaj są pierwszymi, które porzucają plac boju i rezygnują z dyskusji. Początkowa faza

sporu jest również momentem, kiedy stosunkowo częste są wypowiedzi merytoryczne i próby wyjaśniania nieporozumień (np. wypowiedź rozpoczynająca się od słów: „Złe się zrozumieliśmy”), a nawet stanowiska kompromisowe (np. „Przesada w każdą stronę jest niezdrowa”). Jeśli wskazuje się na różnice, to są one oceniane jako nieznaczne (np. „Drobna różnica – Sienkiewicza jest wąska, jednokierunkowa i w dodatku jest tam przejście (...) regulowane światłami”).

Spór narasta, kiedy uczestnicy dyskusji przestają podkreślać elementy wspólne w ich stanowiskach, a zaczynają uwypuklać różnice, zazwyczaj jednocześnie podważając kompetencje innych dyskutantów czy ich doświadczenia, np. w wymianie zdań:

- A pasy pozwoliłyby odetchnąć rowerzystom - na tym przejściu zawsze są problemy z pieszymi.
- Oj chyba nigdy rowerem nie jeździłeś.

Pojawia się również ocenianie argumentów rozmówców w ironiczny i/lub obraźliwy sposób, zarzucanie im niezrozumienia problemu, np.: „To jest pani »specjalistko« biologia, zwykła zwierzęca biologia. Każdy komu się zdaje że ucieknie przed instynktem jest po prostu ignorantem”, „Głupoty za przeproszeniem piszesz”, „A ścieżka w tym miejscu to jest tak poroniony pomysł, że szybciej się jedzie ulicą”, „A ja myślę, że źle to wszystko rozumiesz”. Oceny połączone są z włączaniem rozmówców do określonych grup osób, zazwyczaj postrzeganych zgodnie ze stereotypem (szufladkowanie, etykietowanie), np.: „Zauważyłam straszne skupienie MATEK na dziecku – świat nie istnieje poza nim. To źle”. Bardzo często pojawiają się argumenty *ad personam* połączone z ocenianiem w oparciu o niepełne dane, co skutkuje przypisywaniem rozmówcom złych intencji, np.:

Widzę, że autorką wątku pomyliła fakt »posiadania« dziecka z złożeniem zamówienia w McDolands. Ma być szybko, bezproblemowo i tak jak klient, czyli ona, żąda. (...) Zresztą uważasz, że twoje potrzeby są ważniejsze od potrzeb dziecka zawsze i wszędzie. Poświęcenie roku, półtora, żeby zająć się potomstwem tak, jak tego potrzebuje to dla ciebie najwyraźniej strata czasu. Smutne to. Trzeba było sobie sprawić pieska;

lub:

Ty chyba swoje frustracje przelewasz na forum... To, że Twoja matka Cie nie chciała i wepchnęła dziadkom nie oznacza, że każda matka karmiąca butelką nie kocha swojego dziecka. Myślisz, że swoją dzisiejszą tuszę zawdzięczasz butelce w dzieciństwie?.

Użytkownicy forum wyrażają swoje poglądy w coraz bardziej stanowczy (wręcz skrajny) sposób i następuje moment kulminacyjny sporu, w którym polaryzacja stanowisk staje się wyjątkowo wyrazista. Osoby chcące dyskutować konstruktywnie, przy wykorzystaniu racjonalnych argumentów i/lub prezentujące stanowiska kompromisowe na tym etapie zazwyczaj porzucają wątek, nie chcą wikłać się we flegm, nie chcą dostosowywać się do tonu narzuconego przez użytkowników forum dominujących w sporze.

Wycofywanie się z dyskusji osób, które próbowały rozmawiać merytorycznie czy przynajmniej nie dążyły do eskalacji konfliktu, sprawia, że coraz bardziej wyrazisty staje się podział uczestników sporu na dwa „obozy”. Ich członkowie utwierdzają się nawzajem w słuszności prezentowanego przez siebie przekonania (por. Naruszewicz-Duchlińska) i w grupie bronią własnych stanowisk, o czym świadczą takie wyrażenia, jak np.: „Ona wcale tak nie napisała”, „Nic dodać nic ująć”, „pozwol, ze sie podpisze pod kazdym slowem wszystkim czterema kopytami”. Opozycja my – oni staje się tu bardzo wyraźnie widoczna, o czym świadczą takie sformułowania, jak: „O co tak psioczą?! Macie taka władze JAKA SAMI WYBRALISCIE!”, „Dla nas jesteście nikim”, „bzdurnym jest stwierdzenie naszej przedmownicy, że jak już się ktoś decyduje na dziecko to po to, żeby mu zapewnić spokój na starość”.

Polaryzacja stanowisk łączy się z wybuchem agresji wobec przeciwników. Wcześniejsze próby dyskusji merytorycznej przeradzają się dość gwałtownie w „wojnę na obelgi”, np.: „Tak, że nie ma żadnej wątpliwości, że to PiS_dogłowi!”, „Dawno nie czytałam takiego steku bzdur jak Twój post”, „Spoko loko, mam nadzieję, że jak Ci w koncu dzieci zlicytują to nie będziesz tu załóż wylewał, a i wyciecie nerki przyjmiesz jak mężczyzna”, „popieram !!!! izolować dzieciorobów !!!!”, „Ale katolowe menele tak już mają. Nawet ołtarze obsrywają”. Uczestnicy sporu dostosowują się do dominujących wzorców zachowań. Prowadzi to do pogłębiania się podziałów na forum, do eskalacji sporu, czego przejawem jest nasilanie się agresji językowej. Natężenie emocji wpływa na brak dbałości o sposób formułowania myśli, co jeszcze bardziej utrudnia komunikację, choć w kulminacyjnym momencie flegmu nie ma już prób porozumiewania się, a dominuje chęć przypuszczenia jak najbardziej dotkliwego ataku na przeciwników.

Flame war wygrywa ten, kto zdominuje dyskusję i pozostanie na placu boju, kiedy inni uczestnicy dyskusji zrezygnują. Kto wyczerpie uczestników sporu potwarzaniem tych samych argumentów, atakami ad personam i obelgami – ten wygrywa.

Analiza komunikacji na forach dyskusyjnych pozwala zauważyć, że *flame wars* stanowią formę rozrywki internautów. Vrooman, który poddał analizom grupę dyskusyjną alt.flame, zauważył, że uczestnicy flejmów stosują bardzo wymyślne, a jednocześnie żartobliwe formy obrażania współdyskutantów, traktując spór jako formę szermierki słownej, w której celem jest wygrana lub samo uczestnictwo w życiu grupy. Można więc mówić o funkcji ludycznej flejmów, co przekłada się na charakter inwektyw, które w istocie miewają charakter żartów.

Nie można jednak zbyt pochopnie poprzestać na nazwaniu flejmu mianem rozrywki internautów. Sam Vrooman (2002: 54, 64) podkreśla, że istnieją różne rodzaje flejmów, które odwołują się do różnych strategii retorycznych, odmiennych celów komunikacji. Eksperyment dotyczący internetowego komunikowania się studentów pokazał, że spory, podczas których pojawiły się wypowiedzi dyskryminujące ze względu na rasę czy płeć, zniechęcały niektórych uczestników dyskusji do kontynuowania obecności w danym środowisku (Lambiasse 2001: 118). *Flame wars* prowadzą do podziałów na forach i do odchodzenia uczestników dyskusji na inne fora (Williams 2009: 50).

Nie ulega wątpliwości, że zazwyczaj flejmy toczone są dla flejmów, stanowią cel sam w sobie. Można by rzec, iż tego rodzaju spory mają charakter zrytualizowany. Najlepiej świadczy o tym fakt, że regularnie powtarzają się *flame wars* na pewne tematy, a brakuje tu jakichkolwiek porozumień, rozwiązań, ustaleń (bo być ich nie może). Spory internetowe *flame wars* nie prowadzą do rozwiązania problemu, który stał się przyczyną konfliktu. Są bardzo angażujące, ale pozostają bezowocne. Powtarzającym się tematem dyskusji jest np. to, czy ateści obchodzą święta Bożego Narodzenia, a jeśli tak, to dlaczego. Co roku toczono są flejmy dotyczące tej kwestii, co roku padają te same argumenty. O tym, że *flame wars* są sporami zrytualizowanymi, świadczy również fakt istnienia tu specyficznych ról, w jakie wchodzi uczestnicy procesu komunikacji. Osoby, które wyjątkowo często inicjują spory, dążą do wywołania *flame war*, ale także prowokują innych uczestników już w trakcie trwania sporu, wciągając w słowne potyczki, nie dyskutują w sposób merytoryczny, próbują skonfliktować grupę, nazywane są trollami lub flamerami (flejmerami) (por. Naruszewicz-Duchlińska 2009). Spór nie mógłby jednak rozgorzeć, gdyby nie dający się sprowokować uczestnicy dyskusji, którzy spierają się, podczas gdy troll wywołuje już kolejne flejmy. W kontekście rytualizacji sporów na forach internetowych szczególnie interesujące są te wątki, w których uczestnicy wchodzi na poziom „meta”, tzn. dyskutują o samych flejmach, w żartobliwy sposób zastanawiają się, czy dana dyskusja

przerodzi się we *flame war*. Coraz częściej użytkownicy forów internetowych mają duży dystans do flejmów, z czym łączy się świadomość mechanizmów komunikacji związanych z tą formą internetowych sporów.

Podsumowując, należy podkreślić, że spory określane mianem *flame wars* cechuje wyjątkowe nasilenie napastliwości uczestników dyskusji wobec osób zajmujących odmienne stanowisko. Nie bez powodu flejmy nazywane są „wojnami na obelgi”, a agresję językową uznaje się za jedną z cech tego rodzaju sporów. Do innych cech *flame wars* można zaliczyć wspomniany już brak hierarchii i tradycyjnie pojmowanej organizacji dyskusji, fizyczny i czasowy dystans między uczestnikami dyskusji oraz anonimowość uczestników dyskusji. Flejmy cechuje również charakterystyczny przebieg. Iskrę zapalną podczas dyskusji na forum internetowym bardzo często stanowi już pierwszy wpis w wątku, w którym mogą się pojawić kontrowersyjne i/lub wyrażone w sposób obraźliwy opinie. Podkreślanie różnic między poszczególnymi stanowiskami i prezentowanie negatywnych ocen nie tylko argumentów innych uczestników dyskusji, lecz także ich samych, jest powodem rezygnowania z udziału w sporze osób prezentujących koncepcje kompromisowe, a jednocześnie staje się przyczyną polaryzacji stanowisk, eskalacji sporu, nasilenia się agresji językowej. Przebieg i charakter *flame wars* jest w pewnej mierze uwarunkowany charakterem komunikacji internetowej odbywającej się w formie pisemnej – nie jest to jednak jednoznacznie zdeterminowane. Można zauważyć, że celem flejmów są same flejmy, co przybliża do wniosku, iż ten rodzaj sporów to zrytualizowana forma komunikacji internetowej. Wykorzystanie perspektywy retorycznej w badaniu *flame wars* pozwala lepiej rozpoznać uwarunkowania i cechy tej formy sporów. Oczywiście wskazane w niniejszym tekście tropy badawcze i związane z nimi analizy stanowią rozpoznanie jedynie pewnej (nieznacznej) części przestrzeni internetowej, ale podjęte tu działania pokazały, jak duże możliwości daje wykorzystanie retoryki w badaniach komunikacji internetowej. Należy zwrócić uwagę na praktyczne znaczenie tego rodzaju analiz, ponieważ większa wiedza na temat uwarunkowań i cech sporów, jakie toczą się na forach internetowych, pozwala użytkownikom sieci w bardziej celowy i świadomy sposób korzystać z narzędzi komunikowania się *online*.

Bibliografia

- Aarseth J. Espen** (1997) *Perspectives on Ergodic Literature*. Baltimore, The Johns Hopkins University Press.
- Black Edwin** (1965) *Rhetorical Criticism. A Study in Method*. New York–London, The Macmillan Company.
- Budzyńska-Daca Agnieszka** (2012) *Idea debaty a reguły interakcji w formatach polskich telewizyjnych debat przedwyborczych*. „Studia Medioznawcze”, Numer 1, s. 45-59.
- Burnett Robert, Marshall Philip David** (2003) *Web Theory: An Introduction*. New York, Routledge.
- Chesebro, James W.** (1990) *Computer Science as a Rhetoric*. W: *Methods of Rhetorical Criticism*, pod red. Bernarda L. Brocka, Roberta L. Scotta, Jamesa W. Chesebro, Detroit, Wayne State University Press, s. 156-169.
- Dery, Mark** (1997) *Flame Wars*. W: *The Discourse of Cyberculture*, pod red. Marka Dery’ego, Durham, Duke University Press, s. 1-10.
- Janney, Richard W.** (1997) *The cold warmth of communication in computer networks*. W: *Semiotics of the Media. State of the Art, Projects, and Perspectives*, pod red. Winfrieda Nötha, Berlin, Mouton de Gruyter, s. 519-534.
- Kluszczyński Ryszard Waldemar** (2002) *Społeczeństwo informacyjne. Cyberkultura. Sztuka multimediów*. Kraków, Rabid.
- Lambiase, Jacqueline J.** (2001) *Like a Cyborg Cassandra. The Oklahoma City Bombing and the Internet’s Misbegotten Rhetorical Situation*. W: *Alternative Rhetorics. Challenges to the Rhetorical Tradition*, pod red. Laury Gray-Rosendale, Sibylle Gruber, New York, State University of New York Press, s. 111-126.
- Levine Rick, Locke Christopher, Searls Doc, Weinberger David** (2009) *The Cluetrain Manifesto*. New York, Basic Books.
- Lichański Jakub Zdzisław** (2000) *Retoryka: od renesansu do współczesności – tradycja i innowacja*. Warszawa, DiG.
- Mierzejewski Marcin** (2004) *Argumentacja w Internecie. Wybrane elementy stylistyki argumentacji w hyperteście*. „Forum Artis Rhetoricae”, Numer 1, s. 12-20.
- Miłkowska-Samul Kamila** (2010) *Retoryka w Internecie. O zastosowaniu retoryki do analizy zjawisk komunikacyjnych w Sieci na przykładzie serwisów plotkarskich*. „Forum Artis Rhetoricae”, Numer 1-2, s. 59-72.
- Naruszewicz-Duchlińska Alina** (2009) „Flame war” czy zaledwie iskra? Kilka uwag o konfliktach w internetowych grupach dyskusyjnych.
http://www.academia.edu/2316056/Flame_war_czy_zaledwie_iskra_Kilka_uwag_o_konfliktach_w_internetowych_grupach_dyskusyjnych.
- Ong Walter Jackson** (1992) *Oralność i piśmienność: słowo poddane technologii*. Lublin, Redakcja Wydawnictw Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego.
- Pisarski, Mariusz** (2003) *Kartografowie i kompilatorzy. Pół żartem, pół serio o praktyce i teorii hiperfukcji w Polsce*. W: *Liternet.pl*, pod red. Piotra Mareckiego, Kraków, Rabid, s. 16-44.

Tarasewicz-Gryt Oliwia (2010) *Facebook jako przykład retoryki uczestnictwa*. „Forum Artis Rhetoricae”, Numer 1-2, s. 46-58.

Williams Bronwyn T. (2009) *Shimmering Literacies. Popular Culture & Reading & Writing Online*. New York, Peter Lang Publishing.

Vrooman Steven S. (2002) *The art of invective. Performing identity in cyberspace*. „New Media & Society”, Numer 4 (1), s. 51-70.

Internet flame wars: determinants and characteristics

The presented paper concerns Internet disputes called „flame wars”. The author described the possibility of using rhetoric in the study on the Internet communication and pointed the possibility of applying the Edwin Black’s methodology in this type of analysis. In the section on determinants of flame wars the problem of secondary orality was highlighted. The author also identified and discussed most important features of flame wars and presented the typical course of such disputes.

Key-words: rhetorical criticism, internet communication, online forum, dispute, flame war