

Zbigniew ŁĘSKI

e-mail: zleski@ajd.czyst.pl

Afiliacja: Wydział Pedagogiczny, Akademia im. Jana Długosza w Częstochowie

## Nowe media w społeczeństwie informacyjnym z perspektywy analizy transakcyjnej. Praca czy współpraca?

---

**Jak cytować [how to cite]:** Łęski, Z. (2017). Nowe media w społeczeństwie informacyjnym z perspektywy analizy transakcyjnej. Praca czy współpraca?, *Edukacyjna Analiza Transakcyjna*, 6, 119–125.

---

### Streszczenie

Nowe technologie dostarczyły człowiekowi zupełnie nowych, niespotykanych wcześniej, możliwości w zakresie przekazywania wiadomości, pracy, komunikowania się i wielu innych. Jednocześnie przeprowadzone badania (również z wykorzystaniem AT) wskazują na relacyjny charakter naszego kontaktu z nimi. Pojawia się zatem pytanie – czy np. komputer to dla przeciętnego użytkownika wyłącznie narzędzie, czy może jednak coś więcej? Badania wskazują na tendencję do przypisywania komputerom struktury osobowości (analiza funkcjonalna), w znacznej mierze zbieżnej z osobowością użytkownika. Może powinniśmy zatem dokonywać analizy obecności nowych mediów w naszej rzeczywistości, traktując je nie przedmiotowo, lecz jako współpracownika – specyficznego towarzysza w naszej rzeczywistości.

**Słowa kluczowe:** nowe media, relacja człowiek–komputer.

Od zarania dziejów człowiek stara się ułatwić sobie swoje codzienne zadania poprzez wymyślanie, a następnie wykorzystywanie coraz to nowych narzędzi. Początkowo były to jedynie odpowiednio przygotowane fragmenty drewna czy kamieni. Z czasem stawały się bardziej złożone, wymagające większych umiejętności do ich wykonania, zyskiwały zarazem coraz szersze zastosowanie. Zjawisko to dotyczyło i wciąż dotyczy każdej dziedziny naszego życia. Również sfery przekazywania i przetwarzania informacji. Zaczęło się od pojawienia się kodu językowego, pierwszych prób przekazywania wiadomości na odległość

(np. znaki dymne czy odpowiedni rytm bębnow), pisma itd. Zgodnie z teorią determinizmu technologicznego M. McLuhana, człowiek tworzy i kształtuje swoje narzędzia, po czym one kształtują i zmieniają jego – jego otoczenie, warunki i styl życia, zaspokajają i kreują nowe potrzeby, a przede wszystkim prowadzą do zmian kulturowych i społecznych (za: Griffin, 2003, s. 344). Druga połowa XX wieku to pojawienie się, a następnie bardzo gwałtowne upowszechnienie, zupełnie nowych narzędzi – komputerów oraz ogólnoswiatowej sieci Internet. To one w chwili obecnej stanowią najważniejsze elementy tak zwanych „nowych mediów”. Zgodnie ze wspomnianą teorią determinizmu technologicznego, człowiek opracował te technologie, po czym one, w przeciągu okresu czasu krótszego niż życie jednego pokolenia, zupełnie zmieniły sposób, w jaki wielu z nas funkcjonuje, pracuje, komunikuje się, bawi. Komputery są obecnie dosłownie wszędzie, a młodemu pokoleniu trudno nawet wyobrazić sobie, że w czasach, gdy ich rodzice byli w ich wieku, ta technologia jeszcze praktycznie raczkowała i była niedostępna dla większości przeciętnych osób. Nowe media zdominowały współczesny świat.

Tempo, w jakim nowe technologie wkroczyły do naszej codzienności, sprawiło, że wiele aspektów związanych ze specyfiką ich oddziaływania na człowieka wciąż nam umyka. M. Castells już na samym początku XXI wieku w swojej *Galaktyce Internetu* zwrócił uwagę, iż:

Pomimo wszechobecności Internetu, jego natura i język nie zostały dobrze poznane [...]. Tempo zmian utrudnia uczonym przeprowadzenie odpowiednio wielu badań empirycznych, które pozwoliłyby opisać oraz wyjaśnić działanie gospodarki i społeczeństwa opartego na Internecie. Z uwagi na ów niedobór wiarygodnych badań naukowych rozumienie tego nowego fundamentalnego wymiaru naszego życia kształtuje plotka i ideologia [...]. Niekiedy przybiera to formę prorocत्व futurologicznych opartych na uproszczonej ekstrapolacji cudownych korzyści społecznych, jakie oferuje nauka i technika; innym razem sprawia wrażenie katastroficznych dystopii piętnujących wyobcowanie, jakie rzekomo powoduje Internet (Castells, 2003, s. 13).

Czas płynie, pojawiają się nowe badania, ale technologie również nie zwalniają tempa, a słowa Castellsa wciąż zachowują swoją aktualność. Wydaje się, że najistotniejszym elementem, jaki umyka badaczom, jest zjawisko utożsamiania mediów z rzeczywistością, przypisywania im cech o charakterze ludzkich i nawiązywania z nimi pewnej specyficznej relacji. Dawniej zdarzało się, że człowiek nadawał imiona swoim narzędziom, przemawiał do nich. Nie mógł jednak liczyć na jakąkolwiek odpowiedź, nawiązanie interakcji. Były rzeczami, przedmiotami. Komputery i Internet to media interaktywne. Można powiedzieć, że wchodzimy z nimi w pewien specyficzny dialog, którego charakter zależy od ich twórców (np. programistów), jak również od nas samych. Chętnie i spontanicznie wyrażamy wobec nich emocje. Jakkolwiek byśmy się przed tym nie bronili, to już, w naszym odbiorze, nie są bezduszne przedmioty. Tym samym trzeba je zupełnie inaczej badać. Odejść od podejścia przedmiotowego i, choć to

pewnie zabrzmia kontrowersyjnie, potraktować je jako specyficzne podmioty współczesnego życia społecznego.

Powyższe rozważania nie są pozbawione podstaw empirycznych. Relacyjny charakter kontaktu człowiek–media udowodniony został już pod koniec XX wieku przez B. Reevesa i C. Nassa (2000). Przeprowadzili oni cały szereg eksperymentów, w których w typowych relacjach międzyludzkich zastępowali jedną ze stron mediami – w większości przypadków odpowiednio przygotowanym oraz zaprogramowanym komputerem. Wnioski, jakie wyciągnęli, opisują między innymi następującymi słowami:

Ludzkie reakcje pokazują, że media są czymś więcej niż tylko narzędziami. Media są traktowane grzecznie, mogą wtargnąć w naszą przestrzeń osobistą, mogą posiadać osobowość, która pasuje do naszej, mogą być członkami zespołu i uaktywniać stereotypy związane z płcią. Media mogą wywoływać reakcje emocjonalne, wymagać koncentracji uwagi, zagrażać nam, wpływać na pamięć i zmieniać pojęcia tego, co naturalne. Media są pełnymi uczestnikami naszego świata społecznego i rzeczywistego (Reeves, Nass, 2000, s. 294).

Zjawisko utożsamiania mediów z rzeczywistością, które autorzy określili pojęciem „równanie mediów”, w większości z nas w pierwszym momencie rodzi bunt i sprzeciw. Jednak chwila krytycznej autorefleksji oraz wnikliwej obserwacji otaczającego nas świata nakazuje przyjąć sformułowane przez B. Reevesa i C. Nassa wnioski. Pewnie każdemu z nas zdarzało się rozmawiać z komputerem, poganiać go, czasem dziękować za dobrze wykonane zadanie, a innym razem denerwować się na niego i złościć. Niejednokrotnie słyszymy wypowiedzi aktorów opowiadających o różnego rodzaju zabawnych sytuacjach, w których ludzie na ulicy utożsamiają ich z granymi przez nich postaciami z seriali, dając im rady, jak się powinni zachować, co powinni zrobić, chwając czy krytykując. To wszystko się dzieje. Świat mediów ząbca się ze światem rzeczywistym, treści z jednego i drugiego przenikają się wzajemnie, tworząc całość, która stanowi w chwili obecnej naszą przestrzeń społeczną.

Wspomniane powyżej badania B. Reevesa i C. Nassa przeprowadzone zostały około 20 lat temu. Wiemy na ich podstawie oraz na bazie analizy otaczającej nas rzeczywistości, że mamy tendencję do osobowego traktowania mediów. Ale co dalej? Jaki jest charakter tej relacji? Czy możemy jakoś na nią wpływać, kształtować ją? Od czego zależy, jak w danym momencie traktujemy nowe media? Wydaje się, iż można postawić tezę, że to właśnie brak odpowiedzi na powyższe pytania sprawia, że cytowane wcześniej słowa M. Castellsa, mimo upływu lat, wciąż zachowują aktualność. Przy czym istota problemu może leżeć w tym, że do tej pory brakowało pomysłu, w jaki sposób kontynuować tego typu badania. Na jakich teoriach się oprzeć, jakiej terminologii użyć?

W tym miejscu pojawia się zawarta w tytule koncepcja analizy transakcyjnej. Jej użycie w kontekście badań relacji między człowiekiem a maszyną wyda-

je się w pierwszym momencie dyskusyjne, a nawet prowokacyjne. Jak bowiem można wykorzystać koncepcję, która powstała z myślą o terapii, o analizie funkcjonowania człowieka, jego relacji z innymi i z samym sobą, do badań związanych z nowymi technologiami, mediami i komputerami? Wydaje się jednak, że nie tylko można, ale też, że wybór analizy transakcyjnej jest tu wyborem trafnym i ze wszech miar uzasadnionym. Badacz dostaje do ręki przejrzystą terminologię oraz narzędzia, które pozwalają na dokonanie pogłębionej i szerokiej analizy. Skoro nasz kontakt z nowymi mediami ma charakter relacji, to dzięki analizie transakcyjnej możemy sprawdzić, jaką strukturę stanów Ja przypisujemy komputerom, na których pracujemy. Możemy przyjrzeć się transakcjom pomiędzy użytkownikiem a nowymi technologiami. Pojawia się całe spektrum możliwości w sferze poszukiwania różnych zmiennych, które mogą wpływać na charakter naszych relacji z mediami.

Pierwszy krok w kierunku realizacji takich badań został już przez autora poczyniony, a jego efekty doczekały się publikacji (zob. Łęski, 2016). Jednym z wniosków jest potwierdzenie, iż użytkownik rzeczywiście ma tendencję do przypisywania komputerom struktury osobowości (oparto się na analizie funkcjonalnej), przy czym wykazano, że jest ona w znacznej mierze zgodna z jego własną (Łęski, 2016, s. 63). Mamy zatem kolejny element układanki zapoczątkowanej przez B. Reevesa i C. Nassa. Utożsamiamy media z rzeczywistością, traktujemy je relacyjnie, a teraz dodatkowo wiemy, że w pewnym sensie dopasowujemy je do siebie, przypisując im strukturę stanów Ja, która zbliżona jest do naszej własnej.

Nawiązując do tytułu niniejszego artykułu: *Nowe media w społeczeństwie informacyjnym z perspektywy analizy transakcyjnej. Praca czy współpraca?*, przytoczone do tej pory rozważania wskazują, że najnowsze zdobycze technologii informacyjnej to coś znacznie więcej niż narzędzia. Skoro wchodzimy z nimi w pewne specyficzne relacje, skoro pojawia się tendencja do przypisywania im struktury osobowości, to tak naprawdę nie są one narzędziami w naszej pracy. Są one specyficznymi **współpracownikami**. Traktowanie nowych mediów jedynie w kategoriach narzędzi i nieuwzględnianie relacyjnego charakteru naszego z nimi kontaktu generuje problemy i prowadzi do impasu w podejmowanych inicjatywach empirycznych. Kręcimy się w kółko, mając wrażenie, że wciąż pozostajemy o krok za technologią. Bardzo wyraźnym przykładem opisywanego tu zagadnienia jest problem obecności komputera w procesie nauczania-uczenia się przeciętnej polskiej szkoły. Wciąż pokutuje traktowanie go jako bardzo zaawansowanego następcy tradycyjnych środków dydaktycznych. Szybszego, łatwiejszego w użyciu, dającego możliwości poszukiwania i prezentowania treści multimedialnych, interaktywnego itd. W organizacji procesu dydaktycznego jest to po prostu kolejne narzędzie. A jeśli uznamy, że jest to kolejny, obok nauczyciela i ucznia, podmiot tego procesu? Wymagane będzie zapewne wprowadzenie bardziej radykalnych zmian do metodyki nauczania wspomaganego nowymi me-

diami. Zarazem jednak może łatwiej będzie opanować zjawisko lęku przed technologią obserwowaną wśród wielu nauczycieli, a z drugiej strony – ukierunkować uwagę uczniów na naukę, unikając ucieczki w znacznie bardziej atrakcyjną, często rozrywkową, relację z komputerem czy smartfonem.

Nowe media jako współpracownicy mają jeszcze jedną niezwykle istotną cechę. Jak wspomniano wcześniej, wyniki badań wskazują na przypisywanie im struktury osobowości w znacznej mierze spójnej z naszą. Jednocześnie nowoczesne interfejsy często pozwalają na dość daleko idącą personalizację i dostosowanie ich do własnych gustów oraz potrzeb. Tym samym sprzęt staje się jeszcze bardziej przyjazny i jeszcze bardziej zgodny z jego użytkownikiem. Z perspektywy relacyjnego podejścia do nowych mediów jest to niezwykle istotna cecha systemów operacyjnych komputerów, tabletów czy smartfonów oraz ich oprogramowania. Projektując graficzne interfejsy użytkownika, należy zatem również zwracać szczególną uwagę na jak największe możliwości ich dostosowywania do użytkownika, tak aby nasz dialog z urządzeniem był jak najbardziej intuicyjny i naturalny dla konkretnego człowieka.

Jak już wspomniano, opisane powyżej zjawiska wskazują na konieczność podejmowania nowych inicjatyw empirycznych, które zmierzać będą do jak najszerszego poznania charakteru naszych relacji z nowymi mediami. Pierwsze takie badania z wykorzystaniem koncepcji analizy transakcyjnej zostały już opublikowane. Na razie mamy ogląd struktury osobowości przypisywanej komputerom przez ich użytkowników. Aby mieć spójny obraz analizowanego zjawiska, konieczne są jednak dalsze analizy. To, jak odnosimy się do komputera, może na przykład w znacznej mierze wynikać z zapisów skryptowych. Jakość i wydajność naszej pracy z urządzeniem będzie uzależniona od tego, z jakiego stanu ja wysyłamy bodźce transakcyjne i w jaki sposób interpretujemy odpowiedź komputera. Warto pewnie będzie również dokonać analizy gier, jakie inicjujemy z naszymi komputerowymi współpracownikami. Przykładowo można przyjąć hipotezę, że na przykład osoby z driverem „spiesz się” będą miały większą tendencję do denerwowania się na powolność komputera czy łączy internetowych i tego typu problemy będą w znacznym stopniu wpływać destrukcyjnie na ich pracę. W tej samej sytuacji osoba z driverem „sprawiaj przyjemność” może zacząć starać się „pomóc” komputerowi i spędzi mnóstwo dodatkowego czasu na wyszukiwaniu problemu, testowaniu różnych rozwiązań, zamiast skupić się na zadaniu, jakie ma przed sobą. Osoba kierująca się driverem „bądź doskonały” może z kolei w tego typu sytuacji uznać, że jej *komputerowy współpracownik* nie spełnia wymagań i nie pozwala na wykonanie zadania na odpowiednim poziomie, a w konsekwencji zrezygnuje z niego, a jeśli nie będzie takiej możliwości, to ograniczy jego rolę do minimum. Być może będzie się starać o jego wymianę na inny model. Osoby z driverami „bądź silny” czy też „staraj się” zapewne zacisną zęby i będą działać niezależnie od tego, na ile dobrze sprzęt jest im pomocny.

Idąc dalej w naszych relacyjnych rozważaniach, nietrudno wyobrazić sobie sytuację, w której osoba niezbyt sprawnie korzystająca z nowych technologii podejdzie do pracy z komputerem, wysyłając z poziomu Dziecka komunikat *pomóż mi to zrobić*. Jeśli w odpowiedzi zostanie na ekranie rzeczową i konkretną informację, co i jak powinna wykonać, to może odebrać ją jako odpowiedź Dorosły–Dorosły. Mamy zatem do czynienia z transakcją skrzyżowaną, a więc konfliktem, zniechęceniem i komunikatem *komputer mnie nie słucha*, albo *ja nie rozumiem czego ten sprzęt ode mnie chce*. Na takim gruncie łatwo o pojawienie się pewnych specyficznych gier transakcyjnych.

Opisane powyżej zjawiska to na chwilę obecną w znacznej mierze hipotezy wymagające weryfikacji w toku badań empirycznych. Ukazują one, że poruszana tu problematyka jest bardzo złożona i wielowymiarowa. Trudno wyobrazić sobie inną niż analiza transakcyjna koncepcję, na której dorobku, terminologii oraz narzędziach można by przeprowadzić, a następnie opisać, badania o odpowiednio szerokim zakresie. Co więcej, przejrzysty język, jakim posługuje się AT, może pozwolić na stosunkowo łatwe upowszechnienie zebranych wniosków wśród wszystkich zainteresowanych nimi podmiotów. A więc nie tylko w świecie nauki, ale także wśród użytkowników nowych technologii, pracodawców, którzy je wprowadzają, czy też programistów, którzy zajmują się projektowaniem interfejsów użytkownika i wdrażaniem określonych rozwiązań. Uświadczenie zjawiska relacyjnego charakteru kontaktu człowiek – nowe media oraz przedstawienie myślenia o komputerze z toru *bezduchne narzędzie*, na tor *współpracownik* może między innymi pozwolić na znacznie lepsze i skuteczniejsze projektowanie oprogramowania komputerowego, ustalanie miejsca i zakresu wykorzystania nowych mediów w różnych sferach działalności edukacyjnej, społecznej, i wiele innych.

## **Bibliografia**

- Łęski, Z. (2016). *Duch w maszynie... Kim jest dla nas komputer? Charakterystyka relacji w języku analizy transakcyjnej*. Częstochowa: Wydawnictwo AJD w Częstochowie.
- Reeves, B. Nass, C. (2000). *Media i ludzie*. Warszawa: PIW.
- Castells, M. (2003). *Galaktyka Internetu*. Poznań: Dom Wydawniczy REBIS.
- Griffin, E. (2003). *Podstawy komunikacji społecznej*. Gdańsk: GWP.

Zbigniew ŁĘSKI

## **New media in the Information Society from the Perspective of Transactional Analysis. Tools or Co-workers?**

### **Summary**

New technologies have provided people with new, unprecedented opportunities to transmit messages, perform work, communicate, etc. At the same time, research that has been conducted (including research that has used TA) indicates a relational nature of our contact with them. Hence, we can ask whether, for example, a computer constitutes only a tool for an average user, or maybe, it is something more. Research indicates a tendency to credit computers with a personality structure (functional analysis), which, to a great extent, is similar to the personality of the user. Thus, maybe we should analyse the presence of new media in our reality and treat them not as objects but as co-workers – specific companions in our reality.

**Keywords:** new media, human–computer relationship.