



III. helyezett

ZELENA ANDRÁS

Veszteségkommunikáció az újmédia színterein

BEVEZETÉS

Az újmédia egyre nagyobb lehetőséget teremt az élet legkülönbözőbb eseményeinek közlésére, azok online megosztására. A felhasználók egy része az átélt veszteségeiket és gyászukat is e felületeken osztják meg ismerőseikkel (s az újmédia működési elve, hozzáférhetősége következtében ismeretlenekkel is). Kérdésként foglalmazódik meg bennem, hogy a gyász hagyományos rítusai, valamint az újmédia felületein közzétett halálhírek és emlékezővideók hogyan illeszthetők egymáshoz. Kifejtendő kérdésemmé lesz e tanulmányban, hogy a hagyományos, múlt századi halálrítusokból és magához a gyászhoz kapcsolódó hagyományból mi épül be az újmédia keretrendszerébe, s hogyan alakulnak az interperszonális kapcsolatok.

Polcz Alaine a különböző korok gyászhoz és halálhoz való viszonyulására világít rá: „A különböző történelmi koroknak és civilizációknak megvolt a halál- és gyászritusa, pszichológiai feldolgozásmódja. A mai modern, természettudományosan gondolkodó ember keresi az utat, hogyan tudná elfogadni és feldolgozni a halál problémáját, megadni a méltóságát és emberségét a halálhoz vezető útnak, a halálélménynek.”¹ A 20. századot követő tabu és háritás után a 21. feldolgozási módszerre és közzétételi formájára, a fájlmeosztó oldalakon közzétett emlékezővideók megalkotása merőben más irány, hiszen az ezen oldalakon hozzáférhető emlékezővideók illeszkednek a gyászfázisokhoz. Segíti-e a közösségi gyász az individuális veszteségtapasztalatot? Paul Ricoeur – Polcz Alaine-hez hasonlóan – kifejezőnek tartja az egyén és a közösség gyászfolyamatában a temetési szertartásokat, amelyek vélekedése szerint nemcsak az egyén fájdalmának kifejezői, hanem a kollektív, veszteségben való osztozás reprezentálói is. Ricoeur gondolati sorába (a temetési szertartásokhoz) tökéletesen illeszthető az emlékezővideó mint egyfajta speciális búcsú, elválás.² A veszteségek közzétételét (továbbiakban: veszteségkommunikáció, veszteség-közzététel), sokrétű megjelenését az elmúlt esztendőben kérdőíves, önkitöltős módszerrel felvett kutatással, valamint mélyinterjúk készítésével vizsgáltam. Alapos elemzés tárgyává tettem az eredményeket, s nem reprezentatív kutatásom értékelését követően azt találtam, hogy közzétételre kerül: párkapcsolat vagy házasság felbomlása, szeretett kisállat elkóborlása vagy elhunyna miatti fájdalom, munkahely- vagy lakhelyváltás traumája, betegségdokumentálás blogon is, és bizonyos esetekben – sajnos – online haldoklási napló. Hipotézisem szerint az újmédia színterein közzétett egyéni veszteségélmény közösségivé válik, ezzel a veszteségélményt átélt személynek egyfajta szupportív védelmet biztosít, amelyet a közösség tagjai teremtenek, jelentenek számára. E folyamatok értelmezése az új hazai és a nemzetközi kutatások eredményeinek fényében további összevetési lehetőségeket kínál.

Vizsgálatom homlokterébe a közösségi portálokat (Facebook, twitter), a blogokat, a YouTube videómegosztót, továbbá a virtuális emlékoldalakat helyezem, e tanulmányban külön-külön elemzve a különböző területeket. Górcső alá veszem a közösségi portálon a feketére cserélt profilkép, valamint az átállított – és a hírfolyamból sem törölt – családi állapot sokak számára egyértelmű üzenetét, továbbá veszteségkommunikációs szempontból elemzem a betegség- és kezelésdokumentáló blogokat.

Előző lapszámunkban a „Hallgatni arany” című esszépályázat két második helyezett írását közzeltük, most a harmadik helyezést elért írásokat olvashatják.

A gyászközlemények rovata a nyomtatott sajtó egyik legrégebbi statikus eleme. Közszerelő, tudósok és politikusok haláláról, temetésének időpontjáról az országos napilapok, a szűkebb hazájukban sokak által ismert honfitársaink haláláról pedig a megyei sajtótermékek adnak hírt. Az elmúlt években azonban számos felületen jelent meg írás a napilapok térvészteséséről, a példányszámok csökkenéséről, és több szakmai fórum is foglalkozott e kérdéssel. Ezzel párhuzamosan a közösségi portálok használata egyre elterjedtebbé vált.

Kutatói érdeklődésem fókuszában állnak a YouTube videómegosztó oldalon – nyilvánosság számára is közzétett, nem zárt csatornán – hozzáférhető emlékezővideók és azok „felszín alatti” üzenettartalmai, szerkesztettségük és a megjelenő szövegtartalmak nyelvi megformáltsága csakúgy, mint a virtuális emlékdalokon, blogokon történő veszteségközlések különböző manifesztumai. Meglátásom az, hogy mivel a web2.0 használói egyre nyíltabban engednek betekintést ismerőseiknek életük minden egyes pillanatába, ezzel egyéni veszteségtapasztalataikat közösségi veszteséggé tágitják. Az újmédia témakörében született szakcikk és tanulmányok mind ékes bizonyítékai annak, hogy a kommunikációkutatás kiemelten fontosnak tartja és élénken érdeklődik a web2.0 iránt.

Célul tűzöm ki annak megválaszolását, hogy hogyan válik az újmédia a közösségi veszteségek színterévé a különböző korú, nemű, társadalmi státusú, eltérő internethasználati szokásokkal és szocializációval rendelkező felhasználók körében; a választ kérdőíves vizsgálattal igyekszem igazolni. Kutatásom fontos pillérének tekintem a veszteségkommunikáció közösségi feldolgozásának vizsgálatát is. Fentiek fényében tanulmányom erősen interdiszciplináris; a kommunikációelméleti megközelítésekhez szervesen kapcsolódik a pszichológiai kutatások azon része, amely az individuális veszteségek és traumák egyéni közléseit tárgyalja.

ÚJMÉDIA

A lineáris csatornához képest az újmédia felületein lehetőség van a társak közötti visszacsatolásra és válaszreakció(k)ra is, így elmosódik a határ a személyes és a nyilvános kommunikáció, valamint a tömeg- és interperszonális kommunikáció között.³ Új médiahasználati szabályrendszer hódít tereket a felhasználók között, és új kompetenciák elsajátítására van szükségük az internetezőknél, hiszen egyszerre kell művelniük a befogadás és az értelmezés kognitív folyamatát. „Elengedhetlenné válik a technológiai- informatikai nyelv ismerete és az új kommunikációs kultúra jeleiben és protokolljában való jártasság.”⁴

Az interperszonális kapcsolatok működési rendjében és azok minőségében új folyamatok jelennek meg, radikálisan elmosódik a határ a valós én és a virtuális arc, a „közösségi álarc-hamis én” között.⁵ A valós én és a virtuális arc különbözőségéről, a jelenség veszélyeiről számos szociálpszichológiai témájú szakcikk született. A felhasználó nem tesz mást, mint egy bizonyos szerepbe bújik a közösségi portálon; teszi mindezt úgy, mint aki a világ legnagyobb étteremkritikusainak egyike, folyamatosan éttermi szelfiket és „minikritikákat” tesz közzé, vagy naponta több fotót posztol a „milyen jó szülő vagyok” fotósorozatából úgy, hogy a játszótéren is az ideális fotóhelyszínt és legtökéletesebb beállítást keresi a kép jövőbeni lájkjainak reményében. A személyiség, a valós énkép komoly torzulására utal az a jelenség, amikor az életkor előrehaladtát feldolgozni képtelen személyekkel, évtizedekkel korábbi fotókat tesz közzé aktuálisnak tetsző szövegtartalom kíséretében, a jelenben készült fotóit pedig órákig retusálja, eltüntetve róla a valós életkorra utaló jeleket. Tehát az újmédiában az információ nemcsak kibocsátás, hanem együttes létrehozás eredménye is, így az újmédia nem szórja, hanem körözteti az információt.⁶

A klasszikus tartalmak mellett egyre nagyobb teret hódít a felhasználók által létrehozott UGC-tartalom (*user generated contents*) is. A felhasználók professzionális technikai eszközökkel gyártják a tartalmakat, és így mindenkinek lehetősége van a narratívák alakítására. Az újmédiát a média korábbi formáitól a digitalizáció, az interaktivitás, a hipertextualitás, a szórtság és a virtualitás – mint „kulcsjellemzők” – különböztetik meg.⁷ Mit is jelent például az interaktivitás és a hipertextualitás az újmédia színterein? Előbbi jelen esetben azt, hogy a klasszikus közlésformákat kiegészítve megjelenik az azonnali, az ismerősi körrel való megosztás lehetősége és a percekben belüli válaszreakciók sokaságának esélye, azaz az elsődleges jelentések kölcsönös ráhatásának, együttes hatásának

fogalomkettőse. A digitális világ hipertextualitása pedig hangsúlyozza az eredeti és a metaszöveg (kommentár, válasz) együttes jelenlétét, és újraközölhetősége – „másolhatósága” – okán elszakítja a szövegeket szerzőjüktől.⁸

A 21. században a szervezeti párbeszédnek is új médiatekerekben bontakoznak ki, hiszen a vállalkozások vevőkkel való kapcsolattartására végtelen számú lehetőség kínálkozik.⁹ Az újmédiában a felhasználók közösen készítik a tartalmakat, ahogyan például a Wazze applikációban útitársaink jelentenek útkadályt vagy munkavégzést, forgalmi dugót, torlódást, a Wikipédián magunk szerkesztjük a hobbinknak megfelelő aloldalakat, a közösségi portálokon pedig magunk ajánlunk szabadidő-eltöltési lehetőségeket ismerőseinknek. Ugyanúgy, ahogy meteorológus vagy profi fotós képe helyett az általunk készített és beküldött fotó is lehet az időjárás-jelentés képi illusztrációja a televízió képernyőjén.

Vizsgálatom fő célpontja a közösségi oldalak, videómegosztó oldalak és a blogok területe, azaz a veszteség-közzététel leggyakoribb színhelyei. E komplex témakör alap-szakirodalmának számító tanulmányait elegyíti Veszelszki Ágnes és Parapatics Andrea tanulmánya,¹⁰ ám mindezen kérdéseket a későbbi, vonatkozó fejezetben részletgazdagabban tárgyalom.

A KÖZÖSSÉGI MÉDIA VESZTESÉGGKÖZZÉTELI ÉRTÉKÉNEK KÖZZÉTÉTELÉNEK

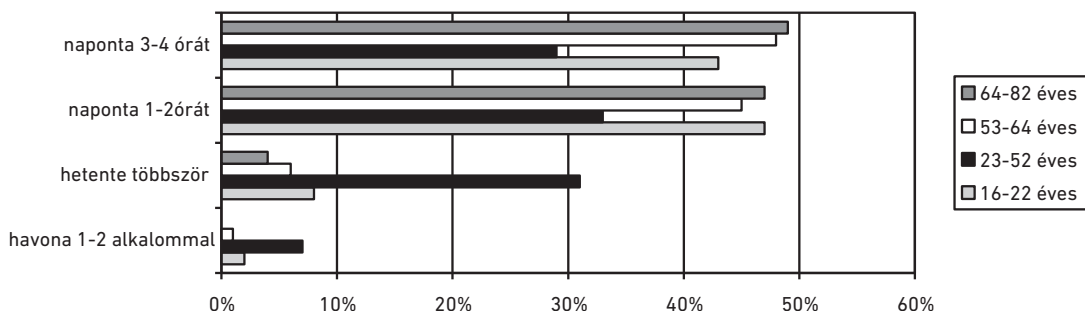
Egy korábbi, a Kharon Thanatológiai Szemlében publikált tanulmányomban¹¹ arra tettem kísérletet, hogy választ kapjak a különböző gyász hírek, temetési időpontok webes üzenőfalán nyilvánossá tett közléseivel kapcsolatban felmerült kérdéseimre. Kutatásom akkori kérdőívét alakítottam át, s az önkéntes, a hazai legerősebb közösségi portálon közzétett kérdőívben (nem reprezentatív kutatással) ezúttal a következőkre kerestem választ:

1.) Mennyi időt töltenek a felhasználók a közösségi portál böngészésével? 2.) Találkoztak-e veszteségközzétellel, és ha igen, konkrétan melyekkel? (Több válasz is adható.) 3.) Váltott-e ki együttérzést a felhasználókból a veszteség közzététele? 4.) Ők maguk megosztanák-e saját veszteségélményüket az üzenőfalán?

A kérdőív összeállításakor az volt a célkitűzésem, hogy az újmédia színterein közzétett veszteség-közzétételről átfogó képet kapjak. Adatközlőim 16 és 82 év közötti nők és férfiak arányos megoszlásban, akik a befejezett nyolc általános iskolai osztálytól a PhD/DLA fokozatig minden iskolai végzettségi szintet reprezentáltak, ám a teljesség igényére törekvő célkitűzéssel e kutatás nem nevezhető reprezentatívnak, valamint hangsúlyoznom kell azt is, hogy önkéntes módszerrel készült adatokkal dolgoztam.

A közösségi oldalak használati gyakoriságát vizsgáló kérdésre a válaszok szórása igen nagy: havi és heti egy-két alkalommal belépőktől napi 3-4 óránál is több időt ezen oldalakon töltő adatközlőkig tartó megoszlást találtam akként, hogy a 16-22-es és az 53 évnél idősebb felhasználók közös halmazmetszetet alkotnak válaszaik szoros együttjárásával (lásd 1. ábra).

Az adatközlők száma a két korcsoportban: 107 fő; legtöbbjük napi 3-4 órát tölt a közösségi portálon.

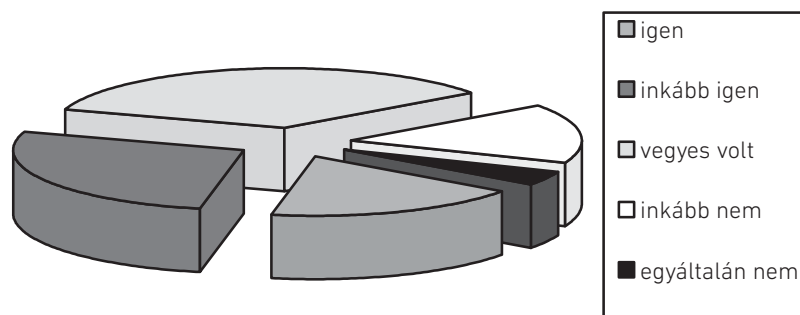


1. ábra: A felhasználók közösségi portálra vonatkozó használati gyakorisága

A kérdőívet kitöltők között nem volt olyan adatközlő, aki ne találkozott volna valamiféle veszteségközléssel, -közzététellel. Kétszáz adatközlővel felvett kérdőíves felmérésem második kérdés-csoportjának értékelésekor heterogén válaszalmazzal talákoztam. A veszteségkommunikációnak széles spektruma jelenik meg a közösségi portálok üzenőfalán, hiszen az elkóborolt kutya miatti veszteségélmény ugyanúgy közzétételre kerül, mint a nyugdíjba vonulás traumája (a munkahellyel és munkába járással kapcsolatos állandóság, a „fontos és tevékeny ember vagyok” érzésének elvesztése). Megjelent a városváltással járó költözés okozta fájdalom, a barátoktól, ismerősöktől, a régi lakóhelytől való búcsú. Az adatközlők jelentős hányada (közel 70%) több alkalommal találkozott a hírfolyamban közzétett családiállapot-változással is – amelyek elsődleges információértékkel bírtak, azaz sokan e közzétételből értesültek ismerősük párkapcsolatának, házasságának felbomlásáról. A válaszadók 93%-a szövegszerűen megjelölte az iskolai busztragédia (amely az adatfelvételt megelőző hónapban történt) áldozataira emlékező nyilvános posztokat. Úgy vélem, ez egyáltalán nem meglepő az adatfelvétel időpontjának ismeretében, hiszen a honi közösségi portált használók emlékezetében az egész országot megrázó tragédia ténye aktívan él és élt a kérdőív kitöltésére nyitott időablakban. A közösségi portálon való megosztások és közzétételek száma rendkívüli mértékű volt, ezzel pedig az üzenőfalon való megjelenésszám is radikálisan növekedett. Érdekes eredménye a vizsgálatnak, hogy évekkel, évtizedekkel korábbi tragédiákra emlékező – Facebookon közzétett – veszteségek is megjelentek az adatközlők válaszlapjain. Bándy Kata rendőrségi pszichológus halála mellett több válaszadó jelölte meg az 1986-ban tragikus körülmények között elhunyt Molnár Csilla szépségkirálynőre emlékező, a tragédia évfordulóján rendre közzétett üzenőfali posztokat is.

Azonban a halálhírek közzététele mellett a kutatás sok más veszteségközlésre is föl hívta a figyelmet: az üzenőfalon nyilvánosságra hozott családiállapot-változások mellett megjelentek az indirekt közlés által az ismerősök tudomására hozott szakítások és válások. Egy adatközlőm találkozott olyan Facebook-bejegyzéssel, amelyben „holtodiglan?! no comment” megjegyzéssel egy vidéki bíróság által kimondott válási határozat fotója szerepelt.

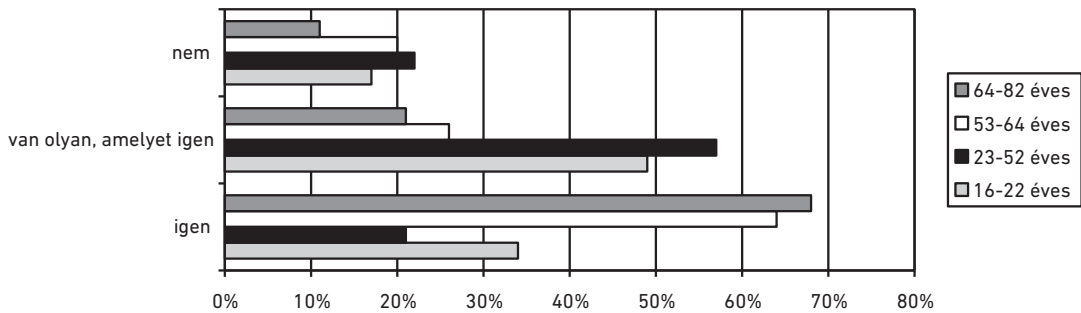
A harmadik kérdésre adott válaszok vizsgálata a veszteségek csoportosításában arra nem tért ki, hogy kiből melyik veszteség-közzététel váltott ki együttérzést, s az milyen fokú volt. Vélelmezem, hogy a felhasználók reakciói függenek a veszteségélményt átélt személlyel való kapcsolatuk minőségétől, továbbá a közzétett tartalom megítélésétől és kvalitásától. (Volt olyan adatközlő, aki arról számolt be, hogy népszerűtlen főnöke saját oldalán tette közzé munkaviszonyának megszűnését, amelyet nevető emotikonnal nyugtáztott a kommentek sorában mind ő, mind kollégái.)



2. ábra: Váltott-e ki együttérzést a felhasználókból a veszteség közlése?

Élesen elhatárolható válaszadói korcsoport rajzolható föl a negyedik kérdés válaszainak elemzésekor, ugyanis az adatközlők közül az idősebb generáció tagjai bátrabban teszik közzé veszteségük hírét a közösségi portálon. Mélyinterjúk felvételét követően azt találtam, hogy több adatközlő is előnyben részesíti a virtuális térben közzétett információt a verbális közlés helyett, hiszen az udva-

riassági formulákra és kötelező beszélgetésekre sokan képtelenek, retraumatizálja őket a sokszori veszteségmegfogalmazás. Az internetes felületen való közzététel népszerűségének magyarázatát abban látom, hogy az idősebb korosztály tagjai ritkán találkoznak ismerőseikkel személyesen – szemben az osztály- és iskolatársakkal, barátokkal napi személyes kontaktusban álló fiatal adatközlőkkel –, mivel esetükben a rég nem látott iskola- és munkatársak, egykor volt jó ismerősök távolsága, a gyakran városváltással járó költözések nem teszik lehetővé a személyes kapcsolattartást.



3. ábra: Megosztanák-e a felhasználók saját veszteségélményüket az üzenőfalon?

VIDEÓMEGOSZTÓ OLDALAK

Néhány éve kutató érdeklődésem fókuszában állnak a hiány- és veszteségtapasztalatok közzétételének 21. századi formái. Kutatási eredményeim első mérföldköveit egy korábbi tanulmányban közlöttem.¹² Az emlékezővideók gyász folyamatba illeszthetőségét több aspektusból tanulmányozva akkor azt a megállapítást tettem, hogy a gyászban segítség a fotókból zenei aláfestéssel slide show-vá összeállított emlékezővideók készítése, azok megosztása, amely fogalomhasználatom szerint nem más, mint egyfajta online gyázmunka. Általánosságban vizsgálva a kérdést megállapíthatjuk, hogy e tartalmak legtöbbször online vágóeszközök segítségével készül – amelyek használata haladó szintű szoftverismereteket igényel –, s szövegvilágukat és képi megformáltságukat elemezve a serdülő- és ifjúkorúakra jellemző jegyekre ismerhetünk. A gyász és emlékezés fogalmkörének szinonimáira indított kereséssel („RIP”, „in memoriam”, „nyugodj békében”, „emlékezés” vagy az archaikusabb „béke poraira”) azt állapítottam meg, hogy az előbb felsorolt keresőszavakhoz – egy kivétellel – hasonló és alacsony elemszámú halmaz tartozik a magyar nyelvű videók között szűkített keresésben, míg a „nyugodj békében” keresőszóra a YouTube 16 900 találatot mutat (a keresés 2017. március 12-én történt). E videótartalmak alapos, valamint a minta teljességének – ilyen aspektusból történő – elemzésére törekvő vizsgálatát követően kijelenthetjük, hogy az említett keresőszóra indított szűkítéssel szinte csak olyan videótartalmakat találunk, amelyek elhunytakra emlékező slide show-k, emlékezővideók, az elvesztett személy portréjának megrajzolására, emlékének megidézésére létrehozott tartalmak. Fentieket összefoglalva igazolódni látszik korábbi hipotézisünk, s kijelenthetjük: az újmédia színtereit az internethasználók közül sokan – tudatosan vagy tudattalanul – felhasználják veszteségeik közzétételére, hiszen a közel tizenhétezer találat a magyar nyelvű videók között magasnak számít. (2014-ben ugyanezen keresési paraméterekkel 12 900 találatot mutatott az elemzett videómegosztó oldal.)

Az emlékezővideók szövegvilágát mélyebb struktúrában elemezve megállapítható, hogy a készítőik – a Polcz Alaine-féle kategorizáció szerint – a „sóvárgás, keresés”, illetve a „talajvesztettség (szétesés, regresszió, káosz)” gyászfázisban lehetnek, ugyanis a „Hogyan történhetett?”, „Miért pont Te?”, „Hiszen annyi tervünk volt”, „Nem tudom, hogy lesz ezután!” mondatok jelentős túlsúlyban vannak a többi gyászfázisra utalókhöz képest. („Nem értem! Halványabban, de azóta is kisütött a Nap...”, „Tudom, hogy legalább már nem fáj, és könnyebb Neked” stb. – a keresés taláataiból véletlenszerűen kiválasztott és elemzett videókban található szövegtartalmak. Konkrét forrásmegjelölést az elhunytak és emlékezővideók azonosíthatósága miatt nem jelölök meg.)

Az elemzett videókban gyakoriak a hiányos, grammatikailag nem teljes értékű mondatok, és megjelennek a grafikus hangulatjelek (emotikonok vagy smiley-k), amelyekről egy 2004-es tanulmányban ezt olvashattuk: „ezek olyan, az érzelmeink kifejezésére szolgáló grafikus jelek, amelyek ma még csak a virtuális térben, holnap már a papírunkon is megjelenhetnek”. A videók feltöltőiről legtöbbször csak felhasználói vagy fedőnevet tudhatunk meg, ám a hozzájuk rendelt különböző videótartalmakat vizsgálva megállapítható, hogy nem kötődik több ilyen tárgyú videó feltöltése egyazon emberhez; tehát a készítő és feltöltő – mint arról az emlékezővideók leírásában vagy ahhoz kapcsolódó hozzászólásaikban említést is tesznek – legtöbb esetben a gyászolt rokonai, barátai. Akad azonban olyan emlékezővideó is, amelynek szövegéből kiderült: a készítő nem ismerte a családi hármás tűzhálal áldozatait, őt kizárólag a tragédia sarkallta arra, hogy virtuális emléket állítson az áldozattá lett családnak. Némi internetes kutatómunkával könnyű rátalálni a 2009. augusztus 15-i miskolci paneltűzről szóló beszámolókra, amelyek szerint két tinédzser és középkorú édesanyjuk lett a forró füst és lángok áldozata. A panelházi lakóközösség „suttogásából”, az esetet – első olvasatra – kiszínező pletykákból nyomozás és évek múltán bírósági ítélet lett, amely a család lakása alatt élő nőt – bár a szándékosságot nem tudta bizonyítani, de az index.hu információi szerint – közveszélyokozás vétségében és segítségnyújtás elmulasztásában bűnösnek mondta ki. A tragédiát kísérő társadalmi reakciót jól jellemzi, hogy az áldozatok emlékére két emlékezővideó is elérhető a YouTube-on, mindkettő ugyanazzal a zenei aláfestéssel. (Tipikus eleme az emlékezővideóknak a *Children of Distance Emlékezz rám* című száma.) A miskolci tragédia áldozatainak egyik emlékezővideójában szövegszerűen is megjelenik, hogy készítője nem ismerte az áldozatokat: „A családot nem ismertem, csupán egy kis tiszteletből ichtelve [sic!] csináltam... Emlékük örökké élni fog, és mindig [sic!] velünk lesznek...” Az emlékezővideóhoz (ami jelen esetben zenei aláfestéssel színesített képsorozat) használt fotók az áldozatok közösségi portálon lévő fiókjából származó fényképek. Viszont – mivel a tinédzser áldozatok profilja ma már nem elérhető – arra vonatkozó megjegyzést, hogy e fotók bárki által hozzáférhetőek voltak-e (esetleg csak ismerősök vagy ismerősök ismerősei számára), nem tudunk tenni. Az emlékezővideó készítőjének részletes helyismeretéről tesz tanúbizonyosságot, hogy a tragédia helyszínének említésekor a videóban nem „Avas” vagy „Középszer utca” alakot használ, hanem az avasi mikroközösség megjelölését: „középszer felé”. Különösen érdekes e videó megszületésének körülményeit vizsgálni, ugyanis klasszikus értelemben nem beszélhetünk gyászról, mivel a tragédia áldozatait a készítő nem ismerte, ahogy erről maga is beszámol. Inkább társadalmi együttérzéstől vezérelve született meg a videó.

Az általam egyszerű, véletlen mintavétellel tüzetesebb elemzésre kiválasztott emlékezővideók szerkesztettségük, képi világuk és zeneválasztásuk tekintetében hasonlóságot mutatnak. Azért választottam ezt az eljárást, mert ennek használatával a szűkített találati lista minden videójának ugyanakkora esélye volt a mintába kerülésre.¹³

A kutatás akkori állásakor arra kerestem a választ, hogy a videómegosztó oldalon hozzáférhető emlékezővideók hogyan illeszkednek a gyászfázisokba és a gyász hagyományos rítusaihoz; segíti-e a közösségi gyász az individuális veszteségtapasztalatot – mindezt összevetve Paul Ricoeur fentebb ismertetett idevágó nézeteivel. Gyáni Gábor is Ricoeur-t idézi egyik tanulmányában: „A gyász mint az emlékezet adekvát módja – elsősorban talán nem is az egyéni emlékezésben, hanem a kollektív emlékezetben nyeri el a maga teljes értelmét, hiszen ez utóbbiban több a lehetőség az elvesztett tárgyba fektetett libidó felszabadítására, és máshová történő telepítésére.”¹⁴ Tehát az internetes emlékező kisfilm segítségével az egyén könnyebben lép túl a veszteséggel járó fájdalomon, s könnyebben jut el a gyászmunka következő, Pilling János kategorizációs rendszerében az „elfogadás”,¹⁵ Polcz Alaine osztályozásában a „számadás, számbavétel, a kapcsolat átdolgozása” állomásához. Egy emlékezővideóval tudatosulhat a gyászolóban, hogy a szeretett személy elveszett számára. Amennyiben viszont a normál feldolgozási szakaszok nem követik egymást, úgy a gyászélmény megreked, a veszteségélmény tovább erősödik, és traumaélménnyé, elviselhetetlen gyászteherré halmozódik.

Janet traumaelmélete szerint az események emlékei kétféleképpen tárolódhatnak: a narratív (vagy normál, hétköznapi) és a traumatikus emlékezetben. A narratív emlékezet nem csupán pusztán tényekre való emlékezést, hanem társas funkciót is ellát: lehetővé teszi az emlék elbeszélését, másokkal való megosztását, a visszaemlékezés közösségi tevékenység lesz. A traumatikus emlékezetben tárolódó emlékeknek azonban nincs társas komponense: nem igazodik és nem szól senkihez – a visszaemlékezés teljesen magányos tevékenység. Az újmédia színterein közzétett gyász

pedig éppen az ellenkezőjét igazolja: közösségivé teszi a gyász hagyományt, lehetőséget teremt a társas támogatásra.

Kárpáty Ágnes a következőket írja: „Veszteségeink feldolgozásában a halál elfogadását segítő szocializáció mellett fontosak a veszteséglélmény megosztásának lehetőségei is a rítusok, hagyományok, a közös emlékezés által. A gyász közösségi megélésének, az ittmaradottak találkozásának igen fontos lelki integratív funkciói vannak, hiszen a halál nem »csak« az egyéni, hanem a társas lét »szövetében« is szakadást, sebet okoz. E »seb« pedig a feldolgozás egyéni folyamataiból mintegy társadalmi intézményt hoz létre azáltal, hogy előírja, milyen cselekvésformák, milyen alkalmakkor és meddig szükségesek ahhoz, hogy e sérülés begyógyuljon.”¹⁶

BETEGSÉG- ÉS KEZELÉSDOKUMENTÁLÓ BLOGOK

Az irodalomban Johann Peter Eckermann *Beszélgetések Goethével* című műve és Babits *Beszélgetőfüzetei* előlegezik meg a 21. századi veszteségkommunikációnak kevesek által ismert, úgynevezett betegség- vagy kezelésdokumentáló blogbejegyzéseit. E kutatás kapcsán alkalmam nyílt megismerkedni olyan, gyógyulás útjára lépett fiatallal, aki ilyen blogot írt betegségének első napjaitól egészen annak lezárultáig, a hároméves kontrollvizsgálatig. Sajnos látókörömbé került olyan, be nem fejezett szöveg is, amely egy napon váratlanul megszakadt. (E szomorú végkifejlet esetén „haldoklási napló” a nemzetközi szakirodalomban használt terminológia magyar nyelvre átültetett terminus technicus.) Babits Mihályt a beszédprodukciónban gátolta súlyos betegsége, ezért kényszerült az írásbeli kommunikációra, a környezetükből betegségük miatt kiszakított bloggerek is ismerőseik elvárásairól, egyfajta kommunikációs kényszerhelyzetről vallanak. A kutatáshoz felvett mélyinterjúknak elhangzottak szerint rendkívül összetett kommunikációs feladat nehezedik a családjától, iskolájától elszakított betegre. Találkoztam olyan bloggerrel, akinek osztály- és iskolatársai mellett csapattársai, tanárai, szülei, barátai kétszázánál is több szöveges üzenetben és e-mailben érdeklődtek hogyléte felől az első kórházban töltött héten. Adatközlőm rávilágított: ha minden üzenetre informatív és egyedi választ küldött volna, ideje sem lett volna a kezeléseken részt venni, a gyógyulására koncentrálni. A személyes üzenettartalmak előállítására helyett kezd ilyen esetben naplót vezetni a beteg; egyik adatközlőm első motivációja e cselekményben az időstrukturálás volt. Blogbejegyzéseiben részletgazdagon leírta fejfájásainak mind gyakoribbá válását, megnövekedett alvási igényét, majd azon orvosi közlés befogadását, amely a fiatalok körében magas előfordulási gyakoriságú rosszindulatú betegségről adott hírt. Tragédiájának „magából kiírása” lépésről lépésre haladt, hajhullásának szemmel látható térhódítását, a kemoterápia lépcsőit és teste kezelésekre adott reakcióit írta meg blogján. Olvasói között a kezdetekben ismerőseit látta viszont, aztán egyre inkább tágult a kör: betegtársainak hozzátartozói, később pedig ismeretlenek is követni kezdték a fiatal blogger olykor képekkel illusztrált betegsége naplóját, rendszeres olvasói, követői lettek. Veszteségkommunikációjának stílusa a szöveg elején még magán viseli a hárítás, a tiltakozás és a válaszkérés jegyeit; az étvágytalanság és a hajhullás szomorú tapasztalata a régi külső utáni vággyal jelenik meg a blogon. A steril szobába kerüléssel az interperszonális kapcsolatok drasztikus megszűnése, az ingerszegény környezet fájó élménye köszön vissza a bejegyzésekben. Egy ponton azonban jövőbe tekintő, hajának elvesztését és testének radikális megváltozását is elfogadó fiatal hölgy sorait olvassuk, s a hiánytapasztalatok és veszteséglélmények felszínre törése helyett a reményteli jövőbe tekintés lett a szöveg sajátja: „Itt döntöttem el, hogy nem arról kell írnom, amit elvesztettem, hanem arról, hogy hogyan szerzem vissza magamnak.”

WEBOLDAL ÉS VIRTUÁLIS SÍRKERT

Az internetes veszteség-közzétételi módok közül számomra a legérdekesebb, a kutatás szempontjából számos jövőbeni kérdést és tanulmányozandó lehetőséget rejtő dimenziója a virtuális temető. A weboldalra látogatónak – rövid regisztrációt követően – lehetősége van sírhantot létrehozni, fotót és rövid nekrológot közzétenni az elhunytáról, s később az oldalon gyertyát gyújtani, kommenteket közzétenni. E veszteség-közzétevő weboldalak népszerűségére többféle magyarázatot adhatunk.

Az egyik az emlékező-gyászoló földrajzi távolsága az elhunyt nyughelyétől, a másik pedig az, hogy az egyre gyakoribb hamvszórásos temetés vagy otthon őrzött urnák következtében a kegyelet lerozására nem áll rendelkezésre konkrét hely. Úgy találtam, hogy az egyéni fájdalom és veszteség-élmény közösségivé tágításának lehetősége és reménye, a társas támogatás vágya is megjelenik. Ugyanis ahogy a gyertyagyújtások megoszthatók a közösségi mediában, úgy egyfajta belső kommunikáció is folytatható a többi látogatóval a virtuális temető fórumán, bizonyos virtuális sírkertek esetében a sírhant „mellett”. Kutatásom során azt tapasztaltam, hogy az azonos rokonsági fokú hozzátartozót gyászolók között közösség teremődik, ahol gyakori a társas támogatás, a hosszas üzenetváltások, a tragédiák és veszteségek közzétételei. Arra figyeltem fel, hogy a gyermekeiket gyászolók rendre gondoskodnak arról, hogy mindig égjen gyertya ismerőseik gyermekének sírhantján is, s a fórumon ez ekképpen jelenik meg köszönetnyilvánítás formájában: „Köszönöm a gyertyagyújtásokat, amit lányom sírjánál tettetek, viszonzni fogom őket hamarosan, ha újra működik majd a számítógépem” (saját gyűjtés, 2016. december 27.).

ÖSSZEZÉS

Álláspontom szerint az újmédiában történő nyilvánossá tétellel a felhasználó az egyéni veszteséget közösségi veszteségélménnyé „tágítja”. A visszacsatolások (reagálások, kommentek, különböző emotikonokkal való válaszadás) révén egyéni veszteségélménye közösségivé „duzzad”, az együttérzés, a hiány érzésében való „osztózás” segíti individuális veszteségtapasztalatának következő szintre lépését. Egy, az internetes intimitás és nyilvánosság kérdéskörét vizsgáló és a gyással foglalkozó blogokat elemző tanulmányban a szerzők megállapítása: „...a posztmodern (utáni) korunk egyik sajátossága az interneten keresztül megnyilvánuló intimitás. A személyes jellegű információkat, érzéseket, magánéleti problémákat kontrollálatlanul megosztja bárki akár az egész világgal.”¹⁷ Úgy vélem, ezzel a veszteségkommunikálással oldható a szorongás, a kommunikációs gát is. Hiszen ha a felhasználó „már elmondta, közzétette” fájdalmát és veszteségét, akkor személyes találkozásakor szükségtelenné is válhat az egyént retraumatizáló újránarrálás, ennek helyét átveheti a támogató beszélgetés. A megállapításokat összegzendő azt is kijelentem, hogy az újmédia színterein közzétett veszteségközlések segítik az egyéni feldolgozást, ezáltal a közösségi feldolgozás szerves részeivé lesznek.

JEGYZETEK

¹ Polcz Alaine, *Ideje a meghalásnak*, Pont, Budapest, 1998.

² Paul RICOEUR, *Memory, History, Forgetting*, Chicago and London, 2006.

³ Danis McQUAIL, *A tömegkommunikáció elmélete*, Complex Kiadó, 2015.

⁴ ACZÉL Petra, ANDOK Mónika, BOKOR Tamás, *Műveljük a médiát!*, Wolters Kluwer Kft., Budapest, 2015, 143.

⁵ Henry JENKINS, Sam FORD, Joshua GREEN, *Spreadable Media: Creating Value and Meaning in a Networked Culture*, New York University Press, New York, 2013.

⁶ Uo.

⁷ ACZÉL-ANDOK-BOKOR, *i. m.*, 147.

⁸ SZÜTS Zoltán, *Torlódott galaxisok. A nyomtatott szöveg és a világháló korának párhuzamai*, Egyenlítő, 2011/7–8, 60–66.

⁹ Chris ANDERSON, *The Long Tail: Why the Future of Business is Selling Less of More*, Hyperion, New York, 2006.

¹⁰ VESZELSZKI Ágnes, PARAPATICS Andrea, *A résztvétől a résztvégig. A halál megjelenése és a gyázmunka a közösségi oldalakon*, Magyar Nyelvőr, 2014/2, 179–198.

¹¹ ZELENA András, *Van-e helye a gyászjelentéseknek a közösségi portálokon?*, Kharon, 2016/1.

¹² ZELENA András, *A fájlmegosztó oldalak „nyugodj békében” videóinak lélektanáról*, Kharon, 2014/4.

¹³ ZELENA András, *A fájlmegosztó... i. m.*, Kharon, 2014/4, 22.

¹⁴ GYÁNI Gábor, *Trauma, emlékezet, kultusz*, Élet és Irodalom, 2006/45, 6.

¹⁵ *A gyász*, szerk. PILLING János, Medicina, Budapest, 2003.

¹⁶ KÁRPÁTY Ágnes, *A gyász szociológiája*, MTA Politikai Tudományok Intézete Etnoregionális Kutatóközpont, Budapest, 2002. <http://mek.oszk.hu/02000/02010/02010.htm> (letöltés: 2017. március 12.)

¹⁷ SZÉPE Orsolya, FERDINANDY Nóra, *Intimitás és nyilvánosság. A gyász- és halál-témájú blogok néhány sajátosságáról*, Kharon, 2010/1, 47–58.