

Zelena András

## Veszteségkommunikáció az újmédia színterein

**A XXI. században egyre nagyobb hangsúly helyeződik az élet legkülönbébb eseményeinek közlésére és megosztására az újmédia színterein. Lehet e felület a társas média, a fájl- vagy videomegosztó oldalak valamelyike vagy blog. Amíg a hagyományos analóg médiafelületek egyáltalán nem teremtettek lehetőséget a visszacsatolására, addig az újmédia (web2.0) közösségi- és kommunikációtechnikai lehetőségeinek csak mi, felhasználók szabhatunk határt. A veszteségkommunikáció és a közösségi gyászfeldolgozás azon egyedi megjelenését vizsgálom, amelynek során a web2.0-ban közzétett egyéni veszteségélmények közösségi veszteséggé tágulnak, segítve az egyéni trauma és veszteségélmény feldolgozását. Igyekszem átfogó képet rajzolni arról, hogyan teljesedik az egyéni veszteség közösségi gyászélménnyé az újmédia különböző színterein, s milyen támogató lehetőségek, szupportív aktusok segítik a veszteségélményét e felületeken megosztó személyt.**

### Bevezetés

Az újmédia egyre nagyobb lehetőséget teremt az élet legkülönbébb eseményeinek közlésére, azok megosztására. Így a felhasználók az átélt veszteségeiket is e felületeken osztják meg ismerőseikkel (s az újmédia működési elve, hozzáférhetősége következtében ismeretlenekkel is). A veszteségek közzétételének (továbbiakban: veszteségkommunikáció, veszteségközzététel), sokrétű megjelenését vizsgáltam az elmúlt esztendőben kérdőíves, önkitöltős módszerrel felvett kutatással, valamint mélyinterjúk készítésével. Alapos elemzés tárgyává tettem az eredményeket, s nem reprezentatív kutatásom értékelését követően azt találtam, hogy közzétételre kerül: párkapcsolat vagy házasság felbomlása, szeretett kisállat elköborlása vagy elhunytja miatti fájdalom, munkahely- vagy lakhelyváltás traumája, betegségdokumentálás – bizonyos esetekben sajnos online haldoklási napló. Hipotézisem szerint az újmédia színterein közzétett egyéni veszteségélmények közösségi veszteségélménnyé válnak, s ezzel teremtődik egyfajta szupportív védelem a veszteségélményt átélt személynek, amelyet a közösség tagjai teremtenek, jelentenek számára. E folyamatok értelmezése az új hazai és nemzetközi kutatások eredményeinek fényében további összevetési lehetőségeket kínál.

Vizsgálatom homlokterébe a közösségi portálokat (Facebook, Twitter), a blogokat, a youtube.com videomegosztó oldalt, továbbá a virtuális emlékdalakat helyezem, e tanulmányban külön-külön elemzés tárgyává téve a különböző területeket egy-egy alcím alá rendezve. Górcső alá veszem a közösségi portálon a feketére cserélt profilkép, valamint az átállított – és hírfolyamból sem törölt – családi állapot státuszváltozásának sokak számára egyértelmű üzenetét csakúgy, mint egy másik alfejezetben a betegség- és kezelésdokumentáló blogok elemző bemutatását veszteségkommunikációs szempontból.

Kutatói érdeklődésem fókuszában állnak a youtube.com videomegosztó oldalon – a nyilvánosság számára is közzétett, nem zárt csatornán hozzáférhető – emlékezővideók és azok „felszín alatti” üzenettartalmai, szerkesztettsége 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 tágítják. Az újmédia témakörében született szakkikkek és tanulmányok mind ékes bizonyítékai annak, hogy a szakkutatás élénken érdeklődik a web2.0 különösen fontos szerepe iránt.

Célul tűzöm ki annak a kérdésnek a megválaszolását, hogy *miként válik az újmédia (web2.0) a közösségi veszteségek színterévé a különböző korú, nemű, társadalmi státusú, eltérő internethasználati szokásokkal és szocializációval*

rendelkező felhasználók körében; e kérdést kérdőíves vizsgálattal igyekszem körüljárni. Kutatásom fontos pillérének tekintem a veszteség közösségi feldolgozásának vizsgálatát is. 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 társak közötti visszacsatolásra és válaszreakció(k)ra is, így elmosódik a határ a személyes és a nyilvános kommunikáció, valamint a tömeg- és az interperszonális kommunikáció között (McQuail 2003). Új médiahasználati szabályrendszer hódít teret a felhasználók között, s új kompetenciák elsajátítására van szüksége az internetezőnek: „Elengedhetlenné válik a technológiai, informatikai nyelv ismerete és az új kommunikációs kultúra jeleiben és protokolljában való jártasság” (Aczél 2015: 143).

Az interperszonális kapcsolatok működési rendjében és azok minőségében új folyamatok jelennek meg, s radikálisan elmosódik a határ a valós én és a virtuális arc, a „közösségi álarc, hamis én” között (Jenkins et al. 2013). 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; mindezt úgy, mint aki a világ legnagyobb étteremkritikusainak egyike – folyamatosan éttermi szelfijeit és „minikritikáit” teszi közzé; vagy naponta több fotót posztol a „milyen jó szülő vagyok” fotósorozatából úgy, hogy a játszótéren is az ideális fotóhelyszínt és a legtökéletesebb beállítást keresi a kép jövőbeni lájkjainak reményében. Sajnos a személyiség, a valós énkép komoly torzulása az a jelenség, amikor az életkor előrehaladtát feldolgozni képtelen személy évekkal, évtizedekkel korábbi fotókat tesz közzé aktuálisnak tetsző szövegtartalom kíséretében, a jelenben készült fotóit pedig órákig retusálja, eltüntetve róla a valós életkorra utaló jeleket.

A klasszikus tartalmak mellett egyre nagyobb teret hódít a felhasználók által létrehozott, úgynevezett UGC (*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 (Aczél 2015: 147). Mit is jelent például az interaktivitás és a hipertextualitás az újmédia színterein? Az interaktivitás nem mást jelen esetben, mint hogy a klasszikus közlésformákat kiegészítvén megjelenik az *azonnali, ismerősi körrel való megosztás lehetősége*, s a percekben belüli *válaszreakciók sokaságának esélye*. A digitális világ hipertextualitása pedig magában foglalja az eredeti szöveg és a metaszöveg (kommentár, válasz) együttes jelenlétét, s újraközölhetősége – úgynevezett „másolhatósága” – okán elszakítja a szövegeket szerzőjüktől (Barthes 1996, Szűts 2011).

A 21. században a szervezeti párbeszédnek is új médiaterületekben bontakoznak ki, hiszen a vállalkozások vevőkkel való kapcsolattartására végtelen számú lehetőség kínálkozik (Anderson 2006). Az újmédiában a felhasználók közösen készítik a tartalmakat, ahogyan például a Wazze applikációban útitársaink jelentenek úttesten lévő tárgyat és munkavégzést, forgalmi dugót, torlódást, a Wikipédián pedig magunk szerkesztjük a hobbinknak megfelelő aloldalakat, a közösségi portálokon magunk ajánlunk szabadidő-eltöltési lehetőséget ismerőseinknek. Ugyanúgy, ahogy a meteorológus vagy a profi fotós képe helyett az általunk készített és a televíziótársaságnak beküldött fotó is lehet az időjárás-jelentés képi illusztrációja a televízió képernyőjén.

Vizsgálatom fő corpora a közösségi oldalak, videomegosztó oldalak és a blogok területe, azaz a tanulmány bevezetőjében megjelölt fogalomhasználat szerinti „veszteségközzététel” leggyakoribb színhelyei. E komplex témakör alapszakirodalmának számító tanulmányait elegyíti Veszelszki Ágnes és Parapatics Andrea tanulmánya (Veszelszki & Parapatics 2014), ám mindezen kérdéseket a későbbi, vonatkozó fejezetben részletesebben tárgyalom.

## Veszteségkommunikáció a közösségi médiában

Egy korábbi, a *Kharon Thanatológia Szemlében* publikált tanulmányomban (Zelena 2016) a különböző korú, nemű, társadalmi státusú, eltérő közösségiportál-használati szokásokkal és internetes szocializációval rendelkező felhasználók

üzenőfalon nyilvánossá tett gyászír- vagy temetési időpont-közléseit elemeztem. Kutatásom akkori kérdőívét alakítottam át, s az önkitöltős, a hazai legelterjedtebb közösségi portálon (Facebook) közzétett kérdőívben (nem reprezentatív kutatással) arra a kérdésre kerestem a választ, hogy a felhasználó:

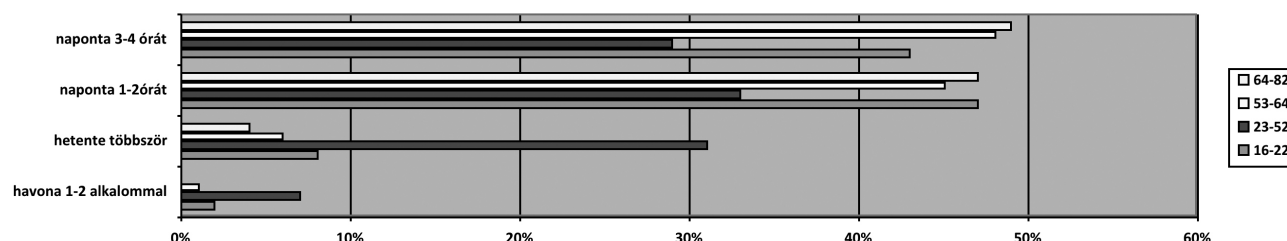
1. Mennyi időt tölt a közösségi portál böngészésével?
2. Találkozott-e:
  - a) veszteség közlésével,
  - b) s ha igen, akkor konkrétan melyekkel (több választ is beírhatott)?
3. Váltott-e ki belőle együttérzést a veszteség közlése?
4. Megosztaná-e saját veszteségélményét az üzenőfalán?

A kérdőív összeállításakor az volt a célom, hogy az újmédia színterein megjelenő veszteségközzétételről 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 törekedő kutatói célkitűzéssel e kutatás nem nevezhető reprezentatívnak. Hangsúlyoznom kell azt is, hogy önkitöltős módszerrel készült adatokkal dolgoztam.

A közösségi oldalak használati gyakoriságát vizsgáló kérdésre a válaszok szórása igen nagy volt: a havi és a heti egy-két alkalommal belépőktől a napi 3–4 óránál is több időt ezen oldalakon töltő adatközlőig tartó megoszlást találtam. A 16–22-es korosztály és az 53 évnél idősebb, vizsgálatban részt vevő felhasználók közös halmazmetszetet alkottak válaszaik szoros együttjárásával (lásd az 1. ábrát).

1. Mennyi időt tölt a közösségi portál böngészésével?

1. ábra  
A felhasználók közösségi portálra vonatkozó használati gyakorisága



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

2. Találkozott-e:

- a) veszteség közlésével,
- b) s ha igen, akkor konkrétan melyekkel (több választ is beírhatott)?

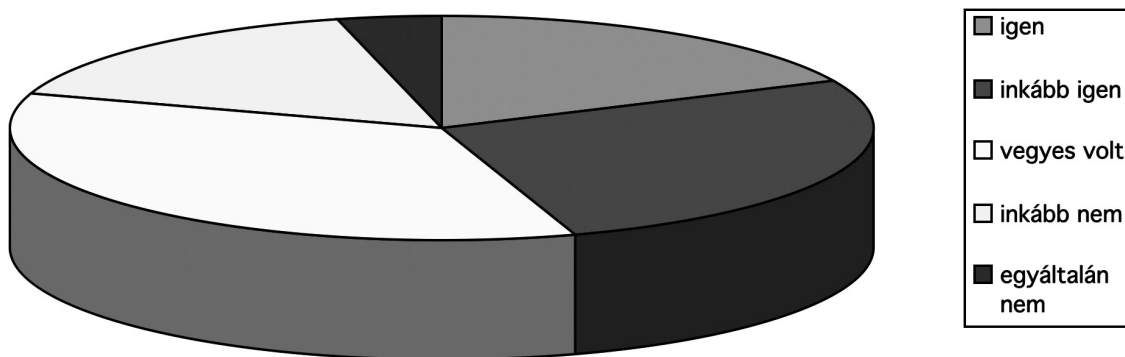
A kérdőívet kitöltők között nem volt olyan adatközlő, aki ne találkozott volna valamilyenféle veszteségközléssel, közzététellel. Kétszáz adatközlővel felvett kérdőíves felmérésem második kérdéscsoportjának értékelésekor heterogén válaszhalomazzal talákoztam. A veszteségkommunikáció széles spektruma kerül a közösségi portálok üzenőfalára, hiszen az elkóborolt kutya miatti veszteségélmény ugyanúgy közzétételre kerül, mint a nyugdíjba vonulás traumája (a munkahellyel és munkabajárással kapcsolatos állandóság, a „fontos és tevékeny ember vagyok”-érzés elvesztése). Megjelent a városváltással járó költözés okozta fájdalom, a barátoktól, ismerősöktől, régi lakóhelytől

való búcsú. Az adatközlők jelentős hányada (közel 70 százaléka) több alkalommal találkozott a hírfolyamban közzétett családiállapot-státusváltozással is – amely elsődleges információértékkel bír –, azaz sokan e közzétételből értesültek ismerősük párkapcsolatának, házasságának felbomlásáról. A válaszadók 93 százaléka szövegszerűen jelölte meg az (adatfelvételt megelőző hónapban történt!) iskolai busztragédia áldozataira emlékező nyilvános posztokat. Úgy vélem, ez egyáltalán nem meglepő az adatfelvétel időpontjának ismeretében, hiszen a honi közösségi portált használók emlékeztetésében az egész országot megrázó tragédia ténye aktívan él és élt a kérdőív kitöltésére nyitott időablakban. A közösségi portálon való megosztások és a közzétételek száma rendkívüli mértékű volt, ezzel pedig az üzenőfalón való megjelenésszám is radikálisan növekedett. Érdekes eredménye a vizsgálatnak, hogy évekkel, évtizedekkel korábbi tragédiákra emlékező – Facebookon közzétett – veszteségek is megjelentek az adatközlők válaszlappjain. Bándy Kata rendőrségi pszichológus halála mellett több válaszadó jelölte meg az 1986-ban tragikus körülmények között elhunyt Molnár Csilla<sup>1</sup> szépségkirálynőre emlékező, a tragédia évfordulóin rendre közzétett üzenőfali posztokat is.

Azonban a halálhír közzététele mellett sok más veszteségközlésre is fölhívta a figyelmet a kutatás: az üzenőfalón nyilvánosságra hozott „családi állapot státusváltozásai” mellett megjelentek indirekt közlés által ismerősök tudomására hozott szakítások és válások közzétételei is. Egy adatközlőm találkozott olyan Facebook-bejegyzéssel, ahol „holtodiglan?! no comment” megjegyzéssel egy vidéki bíróság által kimondott válási határozat fotója szerepelt.

### 3. Váltott-e ki Önből együttérzést a veszteségközlés?

2. ábra  
A felhasználók együttérzése a veszteségközzétévével



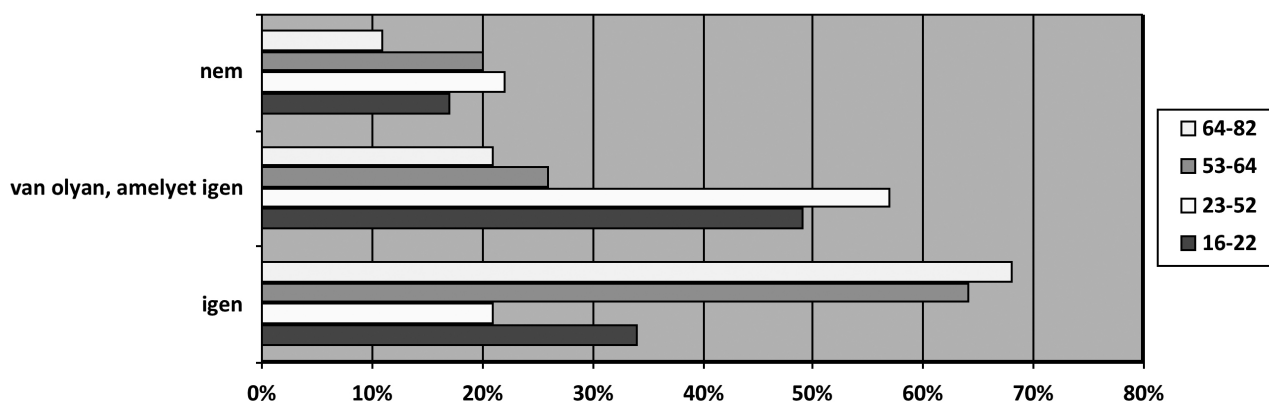
A veszteségek csoportosításában nem tért ki arra a vizsgálat, hogy kiből – s éppen melyik – veszteségközzététel váltott ki együttérzést, s az milyen fokú volt. Vélelmezem, hogy a felhasználók reakciói összefüggenek a veszteségélményt átélt személlyel való kapcsolatuk minőségével, továbbá a közzétett tartalom megítélésével és minőségével. (Volt olyan adatközlő, aki arról számolt be: népszerűtlen főnöke saját oldalán tette közzé munkaviszony-megszűnését, amit ő nevető emotikonnal nyugtázott a kommentek sorában, akárcsak kollégái.)

<sup>1</sup> Molnár Csilla Andrea (szül.: Kaposvár, 1969. január 20., megh.: Fonyód, 1986. július 10.), magyar modell, szépségkirálynő.

4. Megosztaná saját veszteségélményét az üzenőfalán?

3. ábra

A saját veszteség üzenőfalon való közzétételéhez való hozzáállás a felhasználók körében



Éles határ húzható az életkori csoportok mentén, ugyanis az adatközlőim közül az idősebb generáció tagjai bátrabban teszik közzé veszteségük hírét a közösségi portálon.

Az internetes felületen való közzététel népszerűségének magyarázatát abban látom, hogy az idősebb korosztály tagjai ismerőseikkel ritkán találkoznak személyesen – szemben az osztály- és iskolatársakkal, barátokkal napi személyes kontaktusban is lévő fiatal adatközlőkkel. Gyakran a városváltással járó költözések nem teszik lehetővé a személyes kapcsolattartást az idősödő adatközlők és ismerőseik között.

Mélyinterjúk felvételét követően azt találtam, hogy több adatközlő a verbális közlés helyett részesíti előnyben e virtuális térben való információközlést, hiszen az udvariassági formulákra és a kötelező beszélgetésekre sokan képtelenek, retraumatizálja őket a sokszori veszteségmegfogalmazás.

## Videomegosztó oldalak

Néhány éve kutató érdeklődésem fókuszában áll a hiány- és veszteségtapasztalatok közzétételének 21. századi formáinak vizsgálata. Kutatási eredményeim első mérföldköveit egy korábbi tanulmányban tettem közzé (Zelena 2014). Akkor azt a megállapítást tettem az emlékezővideók gyász folyamatba illeszthetőségét több aspektusból tanulmányozva, hogy a gyászban segít a zenei aláfestéssel fotókból összeállított emlékezővideó készítése, annak megosztása, ami nem más, mint egyfajta *online gyászmunka* (Zelena 2014). Megállapítjuk, hogy online vágóeszközök segítségével készül e tartalmak legtöbbször – amelyeknek használata haladó szintű szoftverhasználati ismereteket igényel –, s szövegvilágukat és képi megformáltságukat elemezve a serdülő- és az ifjúkorúakra jellemző jegyekre ismerhetünk. A kutatás során a gyász és az emlékezés fogalomkörének 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 16900<sup>2</sup> találatot mutat a youtube.com oldal. E videotartalmak alapos, valamint a minta teljességének – ilyen aspektusból történő – elemzésére törekvő vizsgálatot követően kijelenthetjük, hogy a keresőszóra indított szűkítéssel szinte csak olyan videotartalmakat találunk, amelyek

2 2017. március 12-én a youtube.com oldalon „nyugodj békében” kulcsszavakkal indított kereséssel.

elhunytra emlékező slide show-k, emlékezővideók, az elvesztett személy portréjának megrajzolására, emlékének megidézésére létrehozott tartalmak. A fentieket összefoglalva igazolódni látszik korábbi hipotézisünk, s kijelenthetjük: az újmédia színtereit az internethasználók közül sokan – tudatosan vagy tudattalanul – használják fel veszteségeik közzétételére, hiszen a közel tizenhétézres találat a magyar nyelvű videók között magasnak számít. (2014-ben ugyanezen keresési paraméterekkel 12900 találatot mutatott az elemzett videomegosztó 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.).<sup>3</sup>

Az elemzett videóban gyakoriak voltak a hiányos, grammatikailag nem teljes értékű mondatok, s megjelentek a grafikus hangulatjelek (emotikonok), 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” (Laczházi 2004). Az általam egyszerű véletlen mintavétellel tüzetesebb elemzésre kiválasztott emlékezővideók szerkesztettségük, képi világuk és zeneválasztásuk tekintetében hasonlóságot mutattak. Azért választottam ezt az eljárást, mert ennek használatával a keresőszóra indított kereséssel szűkített találati listában minden videónak ugyanakkora esélye volt a mintába kerülésre (Zelena 2014).

A kutatás akkori állásakor arra a kérdésre kerestem a választ, hogy a videomegosztó oldalon hozzáférhető emlékezővideók miként illeszkednek a gyászfázisokba; segíti-e a közösségi gyász az individuális veszteségtapasztalatot. „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” – idézi Ricoeur-t (2006: 79) Gyáni Gábor (Gyáni 2006). Tehát az internetes emlékező kisfilm (mint a veszteségközzététel eszköze) segíti a veszteségélményt átélt egyént abban, hogy egyéni veszteségét közösségivé tegye, s ezáltal eljusson a gyázmunka következő – Pilling János (2003) kategorizációs rendszerében „elfogadás”, Polcz Alaine (1998) osztályozásában „számadás, számbavétel, a kapcsolat átdolgozása” – állomásához. Kárpáty Ágnes a következőket írja:

„Veszteségeink feldolgozásában a halál elfogadását segítő szocializáció mellett fontosak a veszteségélmény megosztásának lehetőségei is a rítusok, hagyományok, a közös emlékezés által. A gyász közösségi megélésének, az itt maradtak találkozásának igen fontos lelki integratív funkciói vannak, hiszen a halál nem »csak« az egyéni, hanem a társas lét »szövevényében« 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” (Kárpáty 2002).

## Betegség- és kezelésdokumentáló blogok

Az irodalomban Eckermann: *Beszélgetések Goethével*<sup>4</sup> és Babits *Beszélgetőfüzetei*<sup>5</sup> előlegezik meg a 21. századi veszteségkommunikációnak kevesek által ismert, úgynevezett betegség- vagy kezelésdokumentáló blogbejegyzés formáit. E kutatás kapcsán alkalmam nyílt megismernedni olyan gyógyulás útjára lépett fiatalal, aki ilyen blogot írt

3 A youtube.com oldalon a „nyugodj békében” keresőszavakra indított keresés videotalálatainak véletlenszerűen kiválasztott és elemzett videóiban található szövegtartalmak. Konkrét forrásmegjelölést az elhunytak és emlékezővideóik azonosíthatósága miatt nem adok meg.

4 Eckermann, Johann Peter (1989): *Beszélgetések Goethével*. ford.: Györffy Miklós. Budapest: Európa Kiadó.

5 Babits Mihály *beszélgetőfüzetei* I-II., Budapest: Szépirodalmi Kiadó, 1980.



betegségének első napjaitól egészen a hároméves kontrollvizsgálat lezárultáig. 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*.) Mert ahogy Babits Mihályt a beszédprodukcióban gátolta súlyos betegsége, úgy ismerőseik elvárásairól, egyfajta kommunikációs kényszerhelyzetről vallanak a környezetükből betegségük miatt kiszakított bloggerek is. A kutatáshoz felvett mélyinterjún elhangzottak szerint rendkívül összetett kommunikációs feladat nehezedik a családjától, iskolájától elszakított betegre. Találkoztam olyan bloggerrel, akinek osztály- és iskolatársai mellett csapattársai, tanárai, szülei, barátai kétszáznál is több szöveges üzenetben és emailben érdeklődtek hogyléte felől az első kórházban töltött héten. Adatközlőm rávilágított arra: ha minden üzenetre informatív és egyedi választ küldött volna, ideje sem lett volna a kezeléseken részt venni, gyógyulására koncentrálni. A személyes üzenettartalmak előállítás helyett kezd ilyen esetben naplót vezetni a beteg; adatközlőm első motivációja e cselekményben az időstrukturálás volt. Blogbejegyzéseiben részletesen leírta fejfájásainak mind gyakoribbá válását, megnövekedett alvásigényét, majd annak az orvosi közlésnek a befogadását, ami 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 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 háritás, a tiltakozás és a válaszok keresésének 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 veszteségélmények felszínre törése helyett a reményteli jövőbe tekintés lett a szöveg sajátja. A bekezdés zárómondatát a blogger lánytól, Csillától idézem: „Itt döntöttem el, hogy nem arról kell írnom amit elvesztettem, hanem arról hogy hogyan szerzem vissza magamnak.”

## Virtuális sírkert

Az internetes veszteségközzétételek közül számomra a legérdekesebb a virtuális temetők vizsgálata, ami számos jövőbeni kérdést és tanulmányozandó lehetőséget rejt. A weboldalra látogatónak – rövid regisztrációt követően – lehetősége van sírhantot létrehozni, fotót és rövid nekrológot közzétenni az elhunytól, s később az oldalon gyertyát gyújtani, kommenteket közzétenni. E veszteségközzétévő weboldalak népszerűségére többféle magyarázat adhatunk. Az egyik az emlékező-gyászoló földrajzi távolsága az elhunyt nyughelyétől, a másik pedig az egyre gyakoribb hamvszórásos temetés vagy otthon őrzött urnák következtében a kegyelet lerovására rendelkezésre nem álló konkrét hely. Úgy találtam, hogy az egyéni fájdalom és veszteségélmény közösségivé tágításának lehetősége és reménye, a társas támogatás vágya is megjelenik. Ugyanis ahogy a gyertyagyújtások megoszthatók a társas médiában, úgy egyfajta belső kommunikáció is folytatható a többi látogatóval a virtuális temető fórumoldalán, bizonyos virtuális sírkertek esetében a sírhant „melletti” fórumon. Kutatásom során azt tapasztaltam, hogy az azonos rokonsági fokú hozzátartozót gyászolók között közösség teremődik, ahol gyakoriak a társas támogatások, a hosszas üzenetváltások, a tragédiák és a veszteségek közzétételei. A gyermekeiket gyászolók rendre gondoskodnak arról, hogy mindig égjen gyertya ismerősiek gyermekének sírhantján is, s a fórumon ez ekképpen jelenik meg köszönetnyilvánítás formájában: „Köszönöm a gyertyagyújtásokat amit lányom sírjánál tettetek, viszonzni fogom őket hamarosan ha újraműködik (sic!) majd a számítógépem.”<sup>6</sup>

6 Saját gyűjtés, az adatrögzítés dátuma: 2016. december 27.

## Összegzés

Álláspontom szerint az újmédiában közzétett egyéni veszteséget közösségi veszteségélménnyé tágítja a felhasználó a web2.0-n való nyilvánossá tétellel. A visszacsatolások (reagálások, kommentek, különböző emotikonokkal való válaszadások) révén egyéni veszteségélménye közösségi veszteségélménnyé duzzad, a közösségi együttérzés, a hiányérzésében való osztozás segíti individuális veszteségtapasztalatának következő szintre lépését. Egy, az internetes intimitás és nyilvánosság kérdéskörét vizsgáló és a gyászal foglalkozó internetes blogokat elemző tanulmányban a szerzők megállapítják: „... 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” (Szépe & Ferdinandy 2010: 59). Úgy vélem, ezzel a veszteségkommunikálással oldható a szorongás, a kommunikációs gát is. Hiszen ha a felhasználó „már elmondta, közzétette” fájdalmát és veszteségét, akkor személyes találkozáskor szükségtelenné is válhat az egyént retraumatizáló újránarrálás, ennek helyét átveheti a támogató beszélgetés. Az újmédia színterein közzétett veszteségközlések segítik az egyéni feldolgozást, miközben a közösségi feldolgozás szerves részeivé válnak.

## Irodalomjegyzék

- Aczél Petra & Andok Mónika & Bokor Tamás (2015): *Műveljük a médiát!* Budapest: Wolters Kluwer Kft.
- Anderson, Chris (2006): *The Long Tail: Why the Future of Business is Selling Less of More*. New York: Hyperion.
- Greenfield, Susan (2009): *Identitás a XXI. században*. Budapest: HVG Könyvek.
- Gyáni Gábor (2006): Trauma, emlékezet, kultusz. *Élet és Irodalom*, 50. évf., 45. sz., 6. o.
- Jenkins, Henry & Sam Ford & Joshua Green (2013): *Spreadable Media: Creating Value and Meaning in a Networked Culture*. New York: New York University Press.
- Kárpáty Ágnes (2002): *A gyász szociológiája*. MTA Politikai Tudományok Intézete Etnoregionális Kutatóközpont, Budapest, <http://mek.oszk.hu/02000/02010/02010.htm> (utolsó letöltés: 2017. III. 12.).
- McQuail, Danis (2003): *A tömegkommunikáció elmélete*. Complex Kiadó, 2015.
- Pilling János (2008): Rossz hírek közlése. In: Pilling János (szerk.): *Orvosi kommunikáció*, 306–334. o. Budapest: Medicina Könyvkiadó.
- Pilling János, szerk. (2003): *A gyász*. Budapest: Medicina.
- Polcz Elaine (1998): *Ideje a meghalásnak*. Budapest: Pont Kiadó.
- Ricoeur, Paul (2006): *Memory, History, Forgetting*. Chicago & London.
- Szépe Orsolya & Ferdinandy Nóra (2010): Intimitás és nyilvánosság. A gyász- és halál-témájú blogok néhány sajátosságáról. *Kharon*, 14. évf., 1. sz., 47–58. o.
- Szűts Zoltán (2011): Torlódott galaxisok. A nyomtatott szöveg és a világháló korának párhuzamai. *Egyenlítő*, 7–8. sz., 60–66. o.
- Veszelszki Ágnes & Parapatics Andrea (2014): A részvételtől a részvétig. A halál megjelenése és gyászmunka a közösségi oldalakon. *Magyar Nyelvőr*, 138. évf., 2. sz., 179–198. o.
- Zelena András (2015): A fájlmeosztó oldalak „nyugodj békében” videóinak lélektanáról. *Kharon*, 18. évf., 4. sz., 18–23. o.
- Zelena András (2015): Van-e helye a gyászjelentéseknek a közösségi portálokon? *Kharon*, 20. évf., 1. sz., 1–10. o.



## Abstract

In the 21<sup>th</sup> century, there are many channels to communicate the various life events through the new media. These channels can be social media, file or video sharing sites and blogs. The analogue media sources did not provide an opportunity for feedback, unlike the new media (web2.0) surfaces where only our phantasy limits the social and communication technical opportunities. The individual resignation of the grief changes to a communal experience on the new media surfaces help to accept the loss of a family member or other traumas. This paper reconstructs how the web2.0 surfaces become a communal grief place and what supportive opportunities and acts help people to share their loss experience.

**Zelena András PhD**, tanatólógus, kommunikációs szakember, a BGE KKK Társadalmi Kommunikáció és Média Intézeti Tanszékének adjunktusa.