

MATEUSZ SMIESZEK\*

## AKTYWNOŚĆ I GŁOS OSÓB Z DYSFUNKCJAMI SENSORYCZNYMI NA PORTALACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH. RAPORT Z BADAŃ NETNOGRAFICZNYCH

### ABSTRAKT

Portale społecznościowe stają się ważnym narzędziem komunikacji dla osób z niepełnosprawnościami, mogą być także dobrym źródłem wiedzy dla pracowników socjalnych. *Social media* jako kluczowy obszar współczesnej kultury wizualnej mogą wzmacniać podmiotowość oraz inkluzję społeczną osób z dysfunkcjami wzroku i słuchu. Celem prezentowanych badań wirtualnych prowadzonych od marca 2021 do lipca 2021 było uzyskanie odpowiedzi na główne pytanie badawcze: jakie treści związane z wyrażaniem siebie prezentują na portalach społecznościowych osoby z dysfunkcjami sensorycznymi? Dodatkowo postawiono szczegółowe pytania badawcze: w jaki sposób przedstawiane treści podejmują tematykę związaną z inkluzją społeczną? Jakie korzyści mogą osiągnąć pracownicy socjalni dzięki obserwacji kont prowadzonych na portalach społecznościowych przez osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu? By przeanalizować obecność osób z dysfunkcjami wzroku i słuchu na portalach społecznościowych, skorzystano z połączenia trzech metod badań jakościowych: przeszukiwania źródeł wtórnych, netnografii oraz studium przypadku. Przyjęto emiczną perspektywę analiz danych i generowania kategorii. Analiza zebranego materiału pozwoliła na wyodrębnienie dziewięciu głównych kategorii tematycznych treści publikowanych przez osoby z dysfunkcjami sensorycznymi na portalach społecznościowych: codzienność, informacje medyczne, nowoczesne technologie, formy wsparcia, tabu, humor, aktywność społeczna, relacje, czas wolny. Kategorie zostały wygenerowane w drodze kodowania i kategoryzacji

---

\* Uczestnik studiów doktoranckich Interdyscyplinarna Szkoła Doktorancka Academia Copernicana, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Katedra Pedagogiki Społecznej i Pracy Socjalnej; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6058-4018>.

w perspektywie emiczej. Analiza pozwoliła również na wykazanie, że wiele poruszanych treści odnosi się do idei inkluzji społecznej osób z dysfunkcjami sensorycznymi. W artykule wskazano także szereg korzyści z obserwacji portali społecznościowych dla pracowników socjalnych w ich praktyce zawodowej.

**SŁOWA KLUCZOWE:** badania jakościowe, inkluzja społeczna, osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu, portale społecznościowe

## WPROWADZENIE

Inkluzja społeczna jest jednym z podstawowych zagadnień poruszanych przez badaczy z nurtu pracy socjalnej. Nowoczesne technologie (ze szczególnym uwzględnieniem Internetu) odgrywają ogromną rolę w kontekście procesów społecznych takich jak inkluzja czy integracja społeczna. Wiele działań o charakterze wspólnotowym zostało przeniesionych do świata wirtualnego: tworzone są internetowe akcje protestacyjne, kampanie społeczne czy też działania w formie CRM – *cause related marketing* (Mora, Vila, 2018). Na portalach społecznościowych powstaje wiele grup wsparcia, np. zrzeszających rodziny osób niepełnosprawnych, stanowiących formę integracji społecznej. Dlatego obecność i dynamiczny rozwój społeczności internetowych należy postrzegać jako transformację, nie zaś jako rozpad tradycyjnych wspólnot (Klajmon-Lech, 2017, s. 92). W istniejących w literaturze badaniach skoncentrowanych wokół problematyki inkluzji społecznej coraz częściej pojawia się pojęcie e-inkluzji, czyli inkluzji w świecie wirtualnym (Tomczyk i in., 2019). E-inkluzja może dotyczyć różnych grup społecznych zagrożonych wykluczeniem, takich jak osoby z niepełnosprawnością intelektualną (White, Forrester-Jones, 2020), uczniowie z trudnościami edukacyjnymi (Abbott, 2007) czy seniorzy (Mordini i in., 2009). Działania prowadzone w wirtualnym świecie stanowią ważny element aktywności społecznej oraz kulturowej dla osób z niepełnosprawnościami i ich rodzin (Klajmon-Lech, 2017; Masłyk, Migaczewska, 2014).

Konieczność namysłu nad wykorzystaniem nowoczesnych technologii w pracy socjalnej coraz częściej podkreślana jest również w pracach naukowych (Kuruliszwili, 2019; Mackrill, Ebsen, 2017; Recmanová, Vávrová, 2018). Powstają też szczegółowe dokumenty międzynarodowe, których celem jest pomoc w planowaniu realizacji działań pracy socjalnej z wykorzystaniem nowoczesnych technologii. Jako przykład można w tym miejscu podać publikację *Technology in Social Work Practice* (National Association of Social Workers i in., 2017). Pokazuje to wyraźnie, że kwestie te

powinny pojawiać się zarówno w refleksjach naukowo-badawczych z nurtu pracy socjalnej, jak i w rozwiązaniach praktycznych tworzonych przez instytucje pomocowe. Pomimo pojawiających się rozważań teoretycznych dotyczących nowoczesnych technologii w życiu osób z niepełnosprawnościami w dalszym ciągu dostrzec można obszary pracy socjalnej dotychczas niepoddane szczegółowej eksploracji naukowej. Jednym z takich obszarów jest obecność osób z dysfunkcjami sensorycznymi na portalach społecznościowych ze szczególnym uwzględnieniem analizy treści związanych z inkluzją społeczną. Osoby z dysfunkcjami sensorycznymi są aktywnymi uczestnikami życia wirtualnego. Wykorzystują platformy społecznościowe, by dzielić się z innymi swoimi doświadczeniami, refleksjami czy też zwiększać wśród reszty społeczeństwa świadomość na temat niepełnosprawności. Dlatego treści zamieszczane przez osoby z dysfunkcjami wzroku czy słuchu warto przeanalizować w kontekście inkluzji społecznej.

W opisanym projekcie badawczym poddano analizie treści tworzone przez osoby z różnymi rodzajami i stopniami niepełnosprawności lub dysfunkcji sensorycznych. Ze względu na to, że analiza oparta została na obserwacji biernej, bez bezpośredniego kontaktu z badanymi, badacz nie miał dostępu do szczegółowych informacji na temat sytuacji zdrowotnej badanych. Dlatego terminy „niepełnosprawność” oraz „dysfunkcje” wykorzystywane są w dalszej części zamiennie przy pełnej świadomości, że nie są to pojęcia tożsame. Termin „niepełnosprawność” użyty został przede wszystkim w kontekście społecznego modelu niepełnosprawności wskazującego na szereg czynników wpływających na codzienność osób z dysfunkcjami sensorycznymi, w tym również na ich aktywność społeczną oraz sposób wyrażania siebie w przestrzeni publicznej.

Celem opisanego projektu badawczego było udzielenie odpowiedzi na pytanie, jakie treści związane z wyrażaniem siebie prezentują na portalach społecznościowych osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu. Skorzystano w tym celu z jakościowych metod badań (netnografia, studium przypadku, przeszukiwanie źródeł wtórnych). Netnografia jako współczesna metoda badań etnograficznych, polegająca na obserwacji zjawisk, procesów kształtujących się w Internecie, może stać się ważnym elementem badań realizowanych w ramach pracy socjalnej (Del Fresno Garcia, Lopez Pelaez, 2014; Roland, Spurr, Cabrera, 2017). Badania online pozwalają na analizę funkcjonowania osób zagrożonych wykluczeniem w zmieniających się warunkach społecznych. W związku z tym postanowiłem wykorzystać meto-

dę netnograficzną, by szczegółowo przeanalizować aktywność i głos osób z dysfunkcjami sensorycznymi na portalach społecznościowych w kontekście inkluzji społecznej i w odniesieniu do teorii oraz praktyki pracy socjalnej.

## PRZEGLĄD LITERATURY – INTERNET I INKLUZJA SPOŁECZNA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

Nowoczesne technologie powodują, że życie społeczne ulega licznym przeobrażeniom. Zwiększa się przestrzeń stanowiąca obszar komunikacji, dialogu, współpracy. Gwałtowny rozwój mediów społecznościowych w ostatnich latach pokazał, że Internet nie jest już tylko pasywnym źródłem informacji, lecz przestrzenią interakcji (Hollier, 2017). Dzięki rozwojowi Internetu wyrażenie siebie staje się łatwiejsze. Internet staje się miejscem realizacji idei równych szans, równego dostępu (Dejnaka, 2012; Nyabola, 2018). Nowoczesne technologie umożliwiają realizację zasad współpracy społecznej (Krzysztofek, 2012; Reed, 2014). Teoretycy coraz częściej podkreślają znaczenie portali społecznościowych jako elementu tworzącego współczesną kulturę wizualną (French, 2014; Rogers, 2021). Portale społecznościowe mogą stać się elementem inkluzji społecznej osób z niepełnosprawnościami oraz ich rodzin przede wszystkim ze względu na to, że są platformą pozwalającą na samoorganizację oraz samopomoc (Verdegem, 2011; Rains, 2018). Umożliwiają również uczestnictwo w grupach nieformalnych zrzeszających osoby z różnych środowisk (Kent, Ellis, 2015; Juszczak-Rygałło, 2018; Miller, Sinanan, 2017), dzięki czemu osoby z grup zagrożonych wykluczeniem społecznym lub marginalizowane mają możliwość aktywnego udziału w życiu publicznym (Burke, Crow, 2017). W poniżej prezentowanym projekcie badawczym inkluzja społeczna definiowana jest jako włączanie osób i grup społecznych zagrożonych wykluczeniem w główny nurt życia społecznego poprzez tworzenie odpowiednich warunków do realizacji szans oraz możliwości (Korzeniowska, 2018, s. 98). Kluczowa jest informacja, że inkluzja postrzegana jest jako proces szerszy niż integracja: „to zmiana przede wszystkim w świadomości oraz przyzwyczajen społecznych, warunkowana odejściem od podziałów, na rzecz zapewnienia całkowitej asymilacji i akceptacji” (Czyż, 2015, s. 147).

Badacze pokazują, że poprzez kontakt za pośrednictwem portali społecznościowych stajemy się bardziej empatyczni, wrażliwi na potrzeby

innych. Tworzy się wyraźna wspólnota. Pisze o tym Jamie Ward (2015), zauważając, że media społecznościowe mają zdolność podnoszenia świadomości, dzięki czemu pomagają w tworzeniu tożsamości zbiorowej. Wspólnota wzmacnia poczucie wsparcia emocjonalnego i informacyjnego oraz szacunku (Meng, Chung, Cox, 2016). Media społecznościowe zwiększają możliwości użytkowników z niepełnosprawnościami poprzez tworzenie warunków do zrzeszania się, współpracy i dzielenia się treściami (Santoso, 2019, s. 97). Teoretycy opisują komunikację online jako negocjowalną i niekontrolowaną, wolną od czasoprzestrzeni, hipertekstualną, hiperpubliczną oraz dwukierunkową (Gulbrandsen, Just, 2011, s. 1098). Cechy te ułatwiają aktywność społeczną, wzmacniają głos osób z niepełnosprawnościami. Do przestrzeni publicznej przebija się również głos młodzieży z niepełnosprawnościami (Gale, Bolzan, 2016). Media stają się mediatorem pomiędzy jednostką a grupą. Umożliwiają bezpieczne poruszanie się po wirtualnej przestrzeni bez ryzyka negatywnych konsekwencji związanych z kontaktem bezpośrednim (Walter, 2011). Platformy takie jak Facebook czy Twitter mogą odegrać znaczącą rolę w procesie generowania zaufania społecznego wobec osób z różnych grup społecznych (Lin, Fan, Chau, 2014). Przyczynia się to do powstawania społeczności online, których członków łączą wspólne doświadczenia życiowe. Osoby te często nie znają danych osobowych swoich rozmówców. Wymiana relacji, porad, zaleceń jest znacznie ważniejsza niż np. miejsce zamieszkania, wiek czy wykształcenie. Wspólnoty internetowe stają się nową przestrzenią samopomocy. Badacze podkreślają, że w przypadku niektórych problemów zdrowotnych sieci internetowe mogą oferować nowy rodzaj środowiska wzmacniającego samopoczucie jednostki (Zhang, Centola, 2019, s. 102).

Osoby z niepełnosprawnościami dzięki portalom społecznościowym uzyskują natychmiastowy dostęp do niezbędnej wiedzy. Znajdują się dzięki temu bliżej centrum wydarzeń. Umożliwia to partycypację nie tylko w rozpowszechnianiu informacji, lecz także w podejmowaniu decyzji. Aneta Bąk (2016, s. 142) pisze:

po raz pierwszy w dziejach ludzkości każdy człowiek może przekazać swoją informację reszcie świata, bez uzyskania na to zgody, czy potwierdzenia eksperta, że jest ona prawidłowa. Nie trzeba mieć także żadnej szczególnej wiedzy ani umiejętności, żeby zapoczątkować ten proces.

Partycypacja społeczna przenosi się do przestrzeni wirtualnej. Portale społecznościowe można określić jako wspólnotę, która dąży do rozwiązywania konfliktów dzięki samodzielnym działaniom. Aktywność dotyczy często ruchów zmierzających do kooperacji (bądź sprzeciwu), a także usprawniania kontaktów pomiędzy obywatelami a instytucjami państwowymi. Może to przyjmować również postać kontaktów mniej formalnych, relacji pomiędzy osobą publikującą treści na platformie a jej odbiorcami, obserwującymi. Szczególnie ta sfera jest kluczowa w kontekście inkluzji społecznej, gdyż wzmacniana jest ona w dużej mierze poprzez nieformalne relacje osób ze środowisk zagrożonych wykluczeniem społecznym z resztą społeczeństwa. Obecność osób z niepełnosprawnościami w tradycyjnych działaniach o charakterze społecznym, takich jak marsze protestacyjne, akcje społeczne, projekty, jest ograniczona. Jako przykład można podać sytuację osób niewidomych, dla których uczestnictwo w protestach może być utrudnione ze względu na problemy z poruszaniem się po zatłoczonej przestrzeni. Natalia Walter (2011, s. 127) zauważa, że „niewidomy stał się równorzędnym osobom widzącym użytkownikiem Internetu. Uzyskał dostęp do danych, do których bez pomocy innych wcześniej nie udałoby mu się dotrzeć”. To pokazuje, jak istotna jest internetowa obecność dla osób z niepełnosprawnościami. Internet jest dla nich przestrzenią uczestnictwa, wyrażania swojego zdania w istotnych kwestiach społecznych czy zdrowotnych (Brunner i in., 2019).

Dostosowywanie sprzętów, nowinek technologicznych, a także stron i platform internetowych do potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnościami jest wyzwaniem stojącym przed teoretykami oraz praktykami. Agnieszka Dejnaka (2012, s. 38) podkreśla: „ważnym jest, aby w zmianach Internetu oraz komunikacji wirtualnej uczestniczyły także osoby niepełnosprawne. Wymaga to jednak dostosowania serwisów internetowych zgodnie z zasadami *accessibility* i *usability*”. *Accessibility* oznacza takie tworzenie portali społecznościowych, by były one dostępne dla jak najszerzego grona odbiorców. *Usability* to szereg ułatwień, których zadaniem jest usprawnienie poruszania się osób z niepełnosprawnościami po przestrzeni wirtualnej. Strony internetowe powinny spełniać wymogi określone w *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG), czyli wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych. Najnowsza wersja WCAG 2.1. określa cztery podstawowe zasady tworzenia stron internetowych: postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość, solidność. Jest to zgodne z Ustawą z dnia 4 kwietnia

2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Instagram jest narzędziem popularnym wśród osób niesłyszących ze względu na to, że pozwala na dodawanie napisów do publikowanych treści wideo. Kluczowe jest także to, że Instagram bazuje głównie na treściach wizualnych, dzięki czemu ta platforma jest dostępna dla osób z dysfunkcjami słuchu (McMillen, Alter, 2017, s. 121). Badacze dostrzegają konieczność tworzenia narzędzi wspierających niepełnosprawnych. W związku z tym zachęcają do większej aktywności w obszarze innowacyjnych technologii wspierających integrację społeczną (Clarkson, Coleman, 2015). Pojawiają się narzędzia, które ułatwiają osobom niepełnosprawnym korzystanie z platform społecznościowych. Przykładem ciekawego rozwiązania jest aplikacja HearPlus pozwalająca na dostosowanie dźwięków, powiadomień przychodzących z mediów społecznościowych do możliwości aparatu słuchowego danej osoby (McMillen, Alter, 2017).

## ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE BADAŃ

Zrealizowany i przedstawiony w dalszej części projekt badawczy miał charakter eksploracyjny oraz opisowy. Celem była eksploracja, obserwacja funkcjonowania i wyrażania siebie przez osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu na wybranych portalach społecznościowych w kontekście idei inkluzji społecznej. Celem badań było uzyskanie odpowiedzi na główne pytanie badawcze:

- Jakie treści związane z wyrażaniem siebie prezentują na portalach społecznościowych osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu?

Dodatkowo celem badacza było zdobycie wiedzy związanej z odpowiedzią na następujące szczegółowe pytania badawcze:

- W jaki sposób przedstawiane treści podejmują tematykę związaną z inkluzją społeczną?
- Jakie korzyści mogą osiągnąć pracownicy socjalni dzięki obserwacji kont prowadzonych na portalach społecznościowych przez osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu?

By przeanalizować funkcjonowanie i wyrażanie siebie na portalach społecznościowych przez osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu, skorzystałem z połączenia trzech metod badań jakościowych: przeszukiwania źródeł wtórnych, etnografii (w formie etnografii online – netnografii)

oraz studium przypadku. Przeszukiwanie źródeł wtórnych polegało na szczegółowej analizie treści zamieszczanych na wybranych platformach społecznościowych (Instagram, Tik Tok). Do analiz wybrałem wskazane dwie platformy ze względu na ich powszechność, łatwość dostępu dla osób z zaburzeniami narządu wzroku i słuchu oraz z uwagi na to, że przedstawiane tam treści mogą przyjmować formę zarówno audiowizualną, jak i tekstową. Instagram oraz Tik Tok stają się coraz częściej przestrzenią działań prospołecznych, aktywizujących, wzmacniających podmiotowość osób zagrożonych wykluczeniem społecznym (Mundt, Ross, Burnett, 2018). Dlatego warto przyjrzeć się temu, czy procesy te dotyczą również osób z dysfunkcjami wzroku i słuchu w odniesieniu do wzmacniania inkluzji społecznej.

Założenia metodologiczne badań oparte zostały na założeniach etnograficznych projektów badawczych ze szczególnym uwzględnieniem odniesień do etnografii online, etnografii wirtualnej. Realizowane działania przeprowadzone zostały jako obserwacja społeczności online oraz funkcjonowania jednostek w tychże społecznościach. Obserwacja trwała pięć miesięcy (marzec 2021–lipiec 2021). Przyjęła ona formę bierną, peryferyjną, w której „badacz przygląda się aktywności użytkowników «z boku», nie wpływa swoją obecnością na ich zachowanie” (Jurek, 2013, s. 90). Zostały poddane obserwacji działania realizowane na portalach społecznościowych przez osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu oraz członków ich rodzin. Analizie poddano publikowane przez nich treści oraz formy tych publikacji.

Skorzystanie z metod, technik i narzędzi, które oferuje netnografia w przypadku badań dotyczących osób z niepełnosprawnościami, było podejściem uzasadnionym. Wynika to z faktu, że wiele aktywności zostało przeniesionych do świata wirtualnego. Aktywność internetową można badać na wiele różnych sposobów. Spośród metod i technik analiz Internetu wybrano etnografię online, gdyż pozwala ona na zebranie rozbudowanego materiału badawczego w formie audio, wideo czy tekstu i następnie jakościowe przeanalizowanie treści dotyczących społeczności internetowych (Kozinets, 2012). Netnografia pozwala na analizę aktywności jednostki w szerszym kontekście społecznym. W tym wypadku wykorzystanie netnografii umożliwiło zgromadzenie wartościowego materiału, który w kolejnych etapach badania został poddany szczegółowym analizom. Projekty badawcze, których celem jest udzielenie odpowiedzi



na pytanie, jak osoby z niepełnosprawnościami odnajdują się w nowej rzeczywistości społecznej, mają szczególne znaczenie w kontekście badań kulturowych czy społecznych. Jak zauważa Robert Kozinets (2012, s. 39), „społeczności wirtualne oraz inne kultury funkcjonujące w środowisku Internetu bądź ICT stają się coraz ważniejszym elementem współczesnego świata społecznego. Badacze mogą skutecznie zmierzyć się z tym obszarem sięgając po netnografię”.

W ramach badań o charakterze eksploracyjnym i opisowym korzystanie ze studium przypadku jest działaniem popularnym i ugruntowanym. Studium przypadku jest kluczem do zrozumienia wielu zjawisk społecznych, ale również może stanowić podstawę do formułowania rozbudowanych teorii. W związku z tym przeanalizowałem wybrane portale społecznościowe (Instagram, TikTok) w celu wyodrębnienia reprezentacyjnych kont na tychże portalach prowadzonych przez osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu (samodzielnie bądź we współpracy z osobami pełnosprawnymi). Do analiz wybrałem dziewięć kont prowadzonych na portalach społecznościowych przez osoby z dysfunkcjami wzroku oraz dysfunkcjami słuchu (lub członków ich rodzin) – trzy na Instagramie oraz sześć na TikToku. W celu uzyskania odpowiedniego materiału badawczego do szczegółowych analiz wybrałem konta charakteryzujące się rozbudowaną aktywnością (dużą częstotliwością publikacji treści, zaangażowaniem w interakcję z odbiorcami, np. poprzez komentarze) oraz licznym gronem odbiorców w formie obserwujących. Materiał badawczy stanowiły po selekcji konta polskie (T3, I2, T6, I4) oraz konta zagraniczne, anglojęzyczne (T1, T2, T4, T5 I1). W trzech przypadkach są to trzy konta prowadzone samodzielnie przez osoby z dysfunkcjami wzroku (T1, T2, I1), dwa konta są zarządzane przez osoby z dysfunkcjami słuchu (T5, T6). Do analiz wybrano również jedno konto współprowadzone przez dwie osoby, z których jedna jest osobą z dysfunkcją wzroku (T3), a także jedno konto prowadzone przez matkę niewidomego dziecka (I2) oraz jedno konto, na którym siostra niesłyszącej osoby dzieli się swoimi doświadczeniami (I4). Jak wynika z zestawienia zawartego w tabeli 1, zasięg, liczba obserwujących poszczególne konta jest właściwa do realizacji celów badawczych w badaniach jakościowych. Pokazuje to wyraźnie, że osoby niepełnosprawne są w stanie dotrzeć ze swoimi treściami do szerokiego grona odbiorców. Materiały, które zostały poddane analizie (zdjęcia, wideo, komentarze tekstowe), zostały umieszczone na platformach społecznościowych w latach 2019–2021.

**Tabela 1.***Próba celowa*

Oznaczenie	Opis konta na platformie społecznościowej	Platforma aktywności	Zasięg (stan na lipiec 2021)
T1	Konto prowadzone przez 30-letnią niewidomą kobietę	TikTok	1,5 mln obserwujących
T2	Konto prowadzone przez 20-letnią niewidomą kobietę	TikTok	185 tys. obserwujących
T3	Konto prowadzone przez dwie osoby – jedna z nich jest osobą z dysfunkcją wzroku	TikTok	ponad 500 tys. obserwujących
T4	Konto prowadzone przez 30-letnią niesłyszącą kobietę	TikTok	1,2 mln obserwujących
T5	Konto prowadzone przez 22-letniego mężczyznę z dysfunkcją słuchu	TikTok	ponad 200 tys. obserwujących
T6	Konto prowadzone przez 22-letnią kobietę	TikTok	2000 obserwujących
I1	Konto prowadzone przez 50-letniego, niewidomego mężczyznę	Instagram	30 tys. obserwujących
I2	Konto prowadzone przez matkę niewidomego dziecka	Instagram	500 obserwujących
I3	Konto prowadzone przez siostrę niesłyszącej osoby	Instagram	1000 obserwujących

*Źródło:* opracowanie własne.

Dane zamieszczone w tabeli 1 poddano anonimizacji. Wynika to z troski o przestrzeganie zasad etycznych prowadzenia badań w przestrzeni Internetu. Wszelkie treści przeanalizowane w tej pracy pochodzą z otwartych, publicznych profili na portalach społecznościowych. Jednakże, wobec opinii Kozinetsa (2012, s. 201) „trudno precyzyjnie wskazać na to, co w wirtualnym świecie jest publiczne, a co prywatne”, dlatego autor prezentowanego artykułu zdecydował się zanonimizować analizowane konta.

Po zebraniu materiału badawczego przeprowadzono analizę danych jako kodowanie i kategoryzację zgodnie z założeniami zaproponowanymi przez Grahama Gibbsa (2015). Podczas kodowania poszczególne treści zostały

pogrupowane na podstawie spójności, bliskości opisu danych elementów, zjawisk społecznych. Kategorie zostały stworzone w sposób indukcyjny, po wcześniejszym zebraniu odpowiedniego materiału badawczego. Wykorzystano w tym celu standardowe narzędzia badawcze, czyli kodowanie, sortowanie i redukcję oraz kategoryzację zgodnie z zasadami *intra-case analysis* i *cross-case analysis*. Wyodrębniono kilka głównych kategorii analitycznych, które zostaną szczegółowo opisane w dalszej części artykułu. Kategorie były generowane w drodze kodowania i kategoryzacji w perspektywie emicznej, czyli nie są kategoriami teoretycznymi, lecz wygenerowanymi z danych. Podczas analiz przyjęto perspektywę emiczną analizy danych i generowania kategorii (Borowska-Beszta, 2005).

## WYNIKI BADAŃ

Dalej odpowiadam na trzy pytania badawcze (jedno pytanie główne oraz dwa szczegółowe) po trwających pięć miesięcy obserwacjach i analizach dziewięciu kont na portalach społecznościowych (trzech na Instagramie oraz sześciu na TikToku) prowadzonych przez osoby z dysfunkcjami wzroku oraz słuchu lub członków ich rodzin.

Główne pytanie badawcze: Jakie treści związane z wyrażaniem siebie prezentują na portalach społecznościowych osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu?

Analiza zebranego materiału badawczego pozwoliła na wyodrębnienie dziewięciu głównych kategorii treści publikowanych na portalach społecznościowych przez osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu lub członków ich rodzin. Wszystkie związane są z wyrażaniem siebie w różnych obszarach funkcjonowania społecznego. Wyodrębniono następujące kategorie: codzienność, informacje związane ze zdrowiem (służba zdrowia, kontakty ze specjalistami, diagnoza), nowoczesne technologie w życiu osób z niepełnosprawnościami, podstawowe formy wsparcia w codzienności osób z dysfunkcjami wzroku oraz słuchu, tematy tabu (kontrowersje, mity), treści humorystyczne, aktywność społeczna (w tym obszar zawodowy), relacje interpersonalne, czas wolny. W dalszej części omówię szczegółowo poszczególne kategorie, przedstawiając opisy tworzonych treści i uzupełniając je przykładami wybranych danych verbatim, które w największym stopniu obrazują treści związane z inkluzją społeczną. Materiały z kont anglojęzycznych zostały przetłumaczone na język polski.

## Kategoria 1: codzienność

W materiałach zamieszczonych na analizowanych platformach społecznościowych osoby publikują treści związane z codziennością. Są to np. krótkie filmiki prezentujące trudności oraz udogodnienia mające związek z transportem, poruszaniem się w przestrzeni publicznej. Osoby niepełnosprawne umieszczają również treści związane z ich aktywnością zawodową oraz czasem wolnym. Wiele miejsca poświęcają też na pokazanie swoim odbiorcom tego, w jaki sposób radzą sobie ze zwykłymi, codziennymi aktywnościami, takimi jak np. gotowanie (T1 – „jak osoba niewidoma korzysta z kuchenki mikrofalowej?”), makijaż (T1) czy korzystanie z toalety. T1 opisuje również, jak przebiega wybór stroju:

*Mam odpowiednie wieszaki, które moja siostra oznaczyła precyzyjnymi etykietami, które odczytuję specjalnym urządzeniem. Na każdym wieszaku znajduje się już pełen zestaw ubrań na poszczególne dni. Pozostałą garderobę przechowuję w statych, niezmiennych szufladach.*

T3 udziela obserwującym odpowiedzi na pytanie: „jak osoby niewidome rozpoznają banknoty?”, T2 przedstawia zaś proces płacenia kartą w sklepie. T1 uświadamia widzów, jak z jej perspektywy wygląda przejście przez ruchliwą ulicę. Pojawiają się ponadto treści prezentujące to, w jaki sposób osoby z dysfunkcjami wzroku tworzą publikacje, które następnie umieszczają na swoich kontach na portalach społecznościowych (T1).

## Kategoria 2: zdrowie

Osoby z dysfunkcjami wzroku oraz słuchu poprzez kanały komunikacji wirtualnej dzielą się również z odbiorcami informacjami medycznymi, które mogą być przydatne dla innych osób z podobnymi schorzeniami czy niepełnosprawnościami (T3). Przyjmuje to m.in. formę poleceń sprawdzonych specjalistów. Polecają również materiały teoretyczne (książki, artykuły), które mogą okazać się wsparciem w zrozumieniu niepełnosprawności przez osoby pełnosprawne (I4). W związku z pandemią koronawirusa niewidomi oraz niesłyszący użytkownicy TikToka czy Instagrama przedstawiają informacje na temat tego, jak w ich przypadku przebiega proces testowania czy szczepienia (I1). Ważne w kontekście inkluzji społecznej są również opisy doświadczeń członków rodzin osób z niepełnosprawno-

ściami, np. w związku z diagnozą dysfunkcji sensorycznych dziecka czy rodzeństwa (I3):

*Dziś, mając jakąkolwiek świadomość, możesz pomyśleć „Dam radę, to TYLKO głuchota”, lecz nie wiesz, co będzie za kilka lat.*

*Emocje towarzyszące przy narodzinach illub diagnozie dziecka są niczym wahadło. Raz płaczesz ze szczęścia, a raz możesz płakać ze smutku. I TO JEST OKEJ!*

*Żaden rodzic nie chciałby, aby to jego dziecko zmagало się z jakąkolwiek niepełnosprawnością. Nie możemy jednak tego w żaden sposób przeskoczyć, a jedyne, co możemy, to zrobić wszystko, aby dziecko funkcjonowało w społeczeństwie jak najlepiej.*

### Kategoria 3: nowoczesne technologie

Wiele miejsca obserwowani użytkownicy poświęcają również na prezentację tego, w jaki sposób nowoczesne technologie mogą być przydatne w życiu osób z niepełnosprawnościami. Dzięki temu możemy dowiedzieć się, z jakiego sprzętu korzystają osoby z dysfunkcjami wzroku. T1 omawia przydatność specjalnych nakładek na produkty spożywcze, dzięki którym możliwe jest odczytywanie etykiet. I1 prezentuje funkcjonalność lodówki z oznaczeniami dostosowanymi do potrzeb osób niewidomych. Wiele elementów nowoczesnych technologii związanych jest stricte z czytaniem tekstów w formie dostępnej dla osób z dysfunkcjami wzroku. Dlatego T1 przybliży swoim odbiorcom, dlaczego niezwykle przydatnym narzędziem dla osób niewidomych jest tablet czy iPad. Osoby z dysfunkcjami sensorycznymi dostrzegają ogromne znaczenie nowoczesnych technologii jako elementu wzmacniania podmiotowości osób z niepełnosprawnościami. T2 wiąże swoją przyszłość z tym obszarem:

*Chcę pomagać dorosłym, którzy stracili wzrok. Chcę pomóc im odzyskać niezależność poprzez naukę technologii, sprzętu oraz innych narzędzi wspierających.*

## Kategoria 4: podstawowe formy wsparcia

Podstawową formą wsparcia w codzienności osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku jest pies przewodnik. Zagadnienia związane z trenin-  
giem przygotowującym psa do asystencji pojawiają się w treściach zamieszczanych na platformach społecznościowych. T1 udziela odpowiedzi na pytanie: „jak przebiega spacer z psem przewodnikiem?”. T2 pokazuje, jak wygląda proces uczenia komend. Osoby z dysfunkcjami wzroku wskazują również na to, jakich zachowań powinny unikać osoby pełnosprawne, gdy spotkają osobę niewidomą z psem przewodnikiem. T1 ujawnia ponadto, czy posiadając psa przewodnika, można mieć również inne zwierzęta domowe, a także czy osoba niewidoma może wejść do sklepu z psem asystentem. Interesujące jest również to, w jak zróżnicowany sposób osoby z dysfunkcjami wzroku czy słuchu mogą podchodzić do poszczególnych form wsparcia. T2 w emocjonalny sposób dzieli się z odbiorcami swoim podejściem do laski:

*Nienawidziłam tego [laski]! [...] Ale potem zrozumiałam, że pozwala mi ona na wolność. Dzięki niej jestem samodzielna, niezależna.*

Dla osób z dysfunkcjami słuchu ogromnym wsparciem, np. w załatwianiu spraw urzędowych, jest obecność interpretatora języka migowego. O roli interpretatora mówi T5, podkreślając również kluczowe znaczenie tego typu ułatwienia jako elementu inkluzji społecznej osób z dysfunkcjami narządu słuchu. To kolejny obszar niezwykle istotny w codziennej pracy instytucji pomocowych. Odkrywanie poprzez media społecznościowe tego, jakie rozwiązania są szczególnie ważne dla osób niepełnosprawnych, może nadać odpowiedni tor działaniom realizowanym przez fundacje, stowarzyszenia czy też instytucje publiczne. I2 wskazuje na szereg sprzętów, które mogą być przydatne w rehabilitacji niewidomego dziecka:

*Tuba wodna mająca wiele zastosowań terapeutycznych [...] nie dość, że pięknie świeci w kilku kolorach – pomaga [...] stymulować wzrok i utrwalać kolory, to w dodatku drga – powodując super doznania dotykowe. Jest pomocna przy rehabilitacji ruchowej, no i w końcu szumi bąbelkami... uspokaja, relaksuje, skupia uwagę i cieszy matkę również.*

## Kategoria 5: tematy tabu

Osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu nie uciekają również od tematów, które mogą być postrzegane przez ogół społeczeństwa jako tabu. Dotyczy to m.in. zagadnień związanych z życiem seksualnym, zakładaniem rodziny przez osoby z niepełnosprawnościami. Pojawiają się również treści obejmujące cielesność, biologię. Jako przykład można w tym miejscu wskazać na film zamieszczony na TikToku przez 30-letnią niewidomą kobietę (T1), w którym opowiada o tym, w jaki sposób z wykorzystaniem aplikacji śledzi swój cykl menstruacyjny. I1 udziela odpowiedzi na pytanie: „dlaczego osoby niewidome mają zamknięte oczy?:

*Trudne jest utrzymanie otwartych oczu przez długi czas. Nigdy nie używam mięśni oczu, więc otwarcie oczu jest dla mnie wyzwaniem.*

I1 stawia pytanie: „w jaki sposób osoby niewidome wyobrażają sobie drag queen?”. T4 zastanawia się, czy w filmach i serialach rolę osób niepełnosprawnych powinni grać wyłącznie niepełnosprawni. Osoby niewidome wykorzystują również swoje *social media* do przybliżania zagadnień związanych z tym, w jaki sposób postrzegają niedostępne dla nich elementy świata. T1 oraz T3 dzielą się z odbiorcami swoją percepcją kolorów. I1 pokazuje, jak trudne dla osoby niewidomej jest zrozumienie tak abstrakcyjnych pojęć, jak kolory:

*Będąc osobą niewidomą od urodzenia, nigdy nie widziałem kolorów. Nie mam pojęcia, czym one są. Dlatego, gdy ktoś mówi, że przedmiot jest czerwony, nie jestem w stanie w pełni wyłapać, co to oznacza. Wiem, że ogień jest czerwony, uliczne światło stopu jest czerwone [...]. Niebieski. Lód jest niebieski. Niebo jest niebiesko. Jak niebo i lód mogą być tym samym? Dla mnie jest to dziwne. Jak to? Ten sam kolor, a znaczy kompletnie dwie różne rzeczy.*

Ujawniają również swoim widzom to, czy mają problemy z zaśnięciem. T2 opisuje, jak przebiega sen osoby niewidomej. A I3, by przeciwdziałać stereotypom, stygmatyzacji osób z dysfunkcjami słuchu, opracowała wpis o mitach i faktach związanych z wadami słuchu.

## Kategoria 6: treści humorystyczne

Publikowane treści często charakteryzują się humorem, lekkością, co może ułatwiać przełamywanie tabu oraz walkę ze stereotypami. Przyjmuje to np. formę żartów na temat typowych powiedzeń, zwrotów związanych ze wzrokiem. T1 opisuje swoim obserwowającym, skąd wzięło się powiedzenie „w mgnieniu oka”. Obecne są również pewnego rodzaju eksperymenty, wyzwania podejmujące tematykę niepełnosprawności w lekkim, komediowym tonie. T3 w taki sposób odnoszą się np. do stereotypowego poglądu, że osoby niewidome mają bardziej wyczulone inne zmysły. Autorzy korzystają również z humoru, by przybliżyć odbiorcom trudne, skomplikowane sytuacje z ich życia. T4 poprzez humorystyczną scenkę pokazuje, w jaki sposób niesłyszące dziecko komunikuje się ze swoimi słyszącymi rodzicami. I1 z humorem podchodzi do codzienności osoby niewidomej. Na pytanie, co jest dobrego w byciu niewidomym, odpowiada:

*Jako pierwszy wchodzę do samolotu. W parkach rozrywki jestem traktowany niczym VIP. Dla mnie każda kobieta jest piękna. Nie widzę oznak starości na twarzy innych ludzi. Jeżdżę pociągami za połowę stawki za przejazd. Często jeżdżę nawet za darmo, ponieważ konduktorzy widząc osobę niewidomą nie podchodzą, by zapytać czy mam ważny bilet. Przechodzą po prostu obok mnie: „lepiej nie przeszkadzaj niewidomemu”. Dostaję odpowiednią naklejkę na samochód. Nie muszę sam kosić ogródka. Mój rachunek za energię elektryczną jest niższy niż twój. Światło w pomieszczeniu? Nie potrzebuję.*

Podobne podejście prezentuje T3, odpowiadając na to samo pytanie:

*Że jak jestem na imprezie, to zawsze jestem przekonana, że jestem najładniejsza, bo nie widzę konkurencji.*

## Kategoria 7: aktywność społeczna (w tym obszar zawodowy)

Oprócz treści związanych z codziennością osoby z dysfunkcjami wzroku na swoich kontach na portalach społecznościowych podejmują również tematykę aktywności społecznej. Osoby te wyrażają swój sprzeciw wobec stygmatyzacji, stereotypowego postrzegania osób z niepełnosprawnościami. Wskazują na niewłaściwe rozwiązania legislacyjne oraz na mankamenty w funkcjonowaniu instytucji pomocowych. Pojawiają się w tym kontekście



materiały związane z trudnościami ze znalezieniem pracy, funkcjonowaniem na otwartym rynku zatrudnienia (T2):

*70–80% osób niewidomych jest bezrobotnych i nie wynika to z ich lenistwa czy z tego, że nie chcą znaleźć pracy, ale ze względu na dyskryminację na rynku pracy.*

Wskazują również, jakie obszary zawodowe są zamknięte dla osób z dysfunkcjami słuchu (T4). Podejmują także tematykę aktywności politycznej, udziału w wyborach (T5). Osoby z dysfunkcjami wzroku oraz słuchu wskazują ponadto na konieczność wzmocnienia podmiotowości oraz self-adwokatury osób ze środowisk zagrożonych wykluczeniem społecznym. W tym celu szczególnie często sięgają po przykłady trudnych, kłopotliwych czy wręcz upokarzających sytuacji z własnego życia. T2 w jednym z filmów umieszczonych na TikToku odpowiada osobie, która zamieściła komentarz „chciałbym być niewidomy”. Uświadamia, jak bardzo szkodliwe, krzywdzące jest publikowanie takich treści. Walka z uprzedzeniem to kolejny kluczowy obszar w kontekście inkluzji społecznej osób z niepełnosprawnościami.

## Kategoria 8: relacje społeczne

Ważnym zagadnieniem, które jest często poruszane przez osoby niesłyszące oraz niewidome, są relacje społeczne. Zamieszczają one na swoich kontaktach na portalach społecznościowych materiały obrazujące czas spędzany wspólnie z rodziną i przyjaciółmi. Może być to np. gra w karty (T1), wspólnie spędzony weekend (T1) lub urodziny (I2). T2 odpowiada na niezwykle trudne pytanie: „czy czasami czujesz, że jesteś dla innych ciężarem?”:

*Oczywiście. Czuję się źle np. z tym, że moja rodzina musi mnie wszędzie wozić czy pomagać przy czynnościach, z którymi poradziłabym sobie samodzielnie, gdybym nie była niewidoma. Muszę również często prosić przyjaciół o pomoc. [...] Staram się zrewanżować innym za ich pomoc, np. kupując im kawę.*

Osoby z niepełnosprawnością na TikToku czy Instagramie wskazują również odbiorcom, w jaki sposób zachować się w trakcie pierwszego spotkania z osobą z dysfunkcją wzroku (T1) lub słuchu (T5). Udzielają odpowiedzi na pytania, jakich zachowań unikać bądź co może urazić lub

wprawić w zakłopotanie osobę z dysfunkcją wzroku (T1). Kwestie związane z nawiązywaniem przyjaźni czy wchodzeniem w relacje partnerskie (T5), zakładaniem rodzin również pojawiają się w materiałach umieszczanych na wybranych do analiz kontaktach na portalach społecznościowych. Szkoła jako instytucja wpływająca na kształt relacji społecznych osób z dysfunkcjami wzroku także pojawia się w treściach zamieszczanych na portalach społecznościowych (T2, I2). I3 jako siostra osoby z dysfunkcją słuchu opisuje, jak osoba z niedosłuchem jest postrzegana przez najbliższe otoczenie:

*Żyjąc z moją siostrą, która od dziecka nie słyszy, nigdy nie patrzyłam na nią jako na osobę z niepełnosprawnością. Dla mnie przede wszystkim była siostrą, córką, uczennicą i dopiero później dziewczyną z niedosłuchem. Podobnie zresztą widzą ją moi znajomi! Większość z nich przez dłuższy czas nie zorientowała się, że ma ona niedosłuch.*

## Kategoria 9: czas wolny

Warto również zauważyć, że osoby z dysfunkcjami wzroku czy słuchu dążą do tego, by nie traktować ich wyłącznie przez pryzmat dysfunkcji, niepełnosprawności. Służą temu zamieszczane przez nich na portalach społecznościowych materiały pokazujące ich aktywność zawodową czy społeczną. I1 publikuje materiały, na których dzieli się swoimi doświadczeniami w roli dziennikarza radiowego, podcastera. Prezentuje sprzęt muzyczny oraz liczny katalog płyt CD i płyt winylowych, z których korzysta w pracy. T1 chętnie prezentuje obserwującym swoją poranną rutynę, kosmetyki, z których korzysta na co dzień. T6 opowiada o swojej aktywności sportowej, osiągnięciach, sukcesach. Poprzez takie materiały proces inkluzji społecznej staje się łatwiejszy, gdyż reszta społeczeństwa może dostrzec całość życiowych doświadczeń osób z niepełnosprawnościami, nie tylko trudności, problemy, lecz także ich aktywność, sukcesy, osiągnięcia.

Szczegółowe pytanie badawcze I: W jaki sposób przedstawiane treści podejmują tematykę związaną z inkluzją społeczną?

Wiele treści publikowanych na portalach społecznościowych przez osoby z dysfunkcjami wzroku pośrednio lub bezpośrednio jest powiązanych z podmiotowością, integracją oraz inkluzją społeczną osób z niepełnosprawnościami. Dostrzec to można w odniesieniu do każdej z wcześniej opisanych kategorii. Materiały opisujące codzienność mogą prowadzić do

dyskusji na temat miejsca osób niepełnosprawnych w przestrzeni publicznej czy też dyskryminacji bądź stygmatyzacji. T2 odpowiada na komentarz: „dlaczego malujesz paznokcie, skoro jesteś niewidoma?”:

*Czy nie zastużyłam, by czuć się pięknie? To, że ja nie widzę moich pomalowanych paznokci, nie oznacza, że inni ich nie widzą. Jestem tak samo osobą jak ty. [...] Mój makijaż nie ma żadnego związku z tym, że jestem niewidoma!*

Osoby z dysfunkcjami sensorycznymi w swoich treściach opisują również, jak używanie stygmatyzującego języka może ograniczać integrację społeczną osób niepełnosprawnych. Pokazują, dlaczego należy kłaść większy nacisk na to, by kształtować bardziej inkluzyjny język, który nie dyskryminowałby osoby z niepełnosprawnościami. T3 wyjaśnia, dlaczego określenie „głuchoniemy” może być obraźliwe:

*Zdaniem wielu osób niesłyszących sugeruje ono, że nie potrafią oni się porozumiewać. Osoby głuche mają swój język i świetnie się w nim porozumiewają. To język migowy.*

Inkluzja społeczna jest szczególnie widoczna w treściach dotyczących relacji społecznych. Osoby z dysfunkcjami sensorycznymi dzielą się tym, jak ogromnym wsparciem w ich codzienności jest obecność innych osób. Pokazują, w jakich obszarach potrzebują wsparcia rodziny, przyjaciół. Opisują również przykłady stygmatyzujących, dyskryminujących zachowań, z którymi spotykają się na co dzień. Dotyczy to także dyskryminacji systemowej, gdy pewne obszary zawodowe, społeczne, edukacyjne są dla nich niedostępne ze względu na brak odpowiedniego wsparcia ze strony instytucji.

W publikowanych treściach osoby z dysfunkcjami sensorycznymi podejmują również tematykę aktywizmu społecznego, który jest ściśle powiązany z inkluzją. Chętnie dzielą się swoimi przemyśleniami dotyczącymi tego, w jaki sposób należy realizować działania społeczne, by również osoby z niepełnosprawnościami mogły brać w nich udział. Pokazują przykłady pozytywnych akcji społecznych, kampanii, projektów, które łączyły osoby z różnych środowisk we wspólnym celu walki o prawa osób z niepełnosprawnościami. T4 podkreśla:

*Twój aktywizm nic nie znaczy, jeśli nie uwzględnicz w nim osób niepełnosprawnych.*

Osoby, których konta poddano analizie, angażują się również w liczne inicjatywy promujące wśród społeczeństwa prawa osób z niepełnosprawnościami. T5 zachęca do udziału w *Deaf Awareness Week* [Tydzień Świadomości Głuchoty]. I3 wskazuje na publikacje, które warto przeczytać, by zrozumieć, poznać perspektywę osób z niepełnosprawnościami oraz członków ich rodzin. Elementem inkluzji jest również otwartość autorów, których treści zostały poddane analizie. Otwartość dotyczy podejmowania tematów trudnych (kategoria 5: tabu) czy też podejścia pełnego lekkości, humoru (kategoria 6: treści humorystyczne). Treści tworzone w takiej formie również ułatwiają integrację, inkluzję społeczną, gdyż zmniejszają dystans pomiędzy niepełnosprawnymi a resztą społeczeństwa. Pokazują osobom pełnosprawnym, że osoby z zaburzeniami wzroku czy słuchu są otwarte, chętnie podejmują dialog czy współpracę.

Szczegółowe pytanie badawcze II: Jakie korzyści mogą osiągnąć pracownicy socjalni dzięki obserwacji kont prowadzonych na portalach społecznościowych przez osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu?

Obserwacja aktywności internetowej osób z dysfunkcjami sensorycznymi może okazać się ważnym elementem rozwoju zawodowego pracowników socjalnych. Wielowymiarowość poruszanych treści, otwartość osób niepełnosprawnych, a także wskazanie na błędy systemu wsparcia bądź poszczególnych instytucji lub specjalistów może pomóc pracownikom socjalnym lepiej zrozumieć to, z jakimi trudnościami się zmagają, oraz to, czego oczekują od nich osoby z niepełnosprawnościami i członkowie ich rodzin. W dalszej części artykułu wcześniej opisane kategorie tematyczne zostaną poddane analizie w kontekście szczegółowego pytania badawczego: „Jakie korzyści mogą osiągnąć pracownicy socjalni dzięki obserwacji kont prowadzonych na portalach społecznościowych przez osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu?”.

Materiały, w których podejmowana jest tematyka codzienności, mogą odegrać kluczową rolę w procesie wzmacniania inkluzji społecznej osób z niepełnosprawnościami. Tego typu treści zamieszczane na platformach społecznościowych ułatwiają reszcie społeczeństwa zrozumienie tego, z jakimi trudnościami na co dzień borykają się osoby z dysfunkcjami wzroku czy słuchu. Dotyczy to również pracowników socjalnych, pedagogów, którzy dzięki obserwacji relacji z codzienności osób z niepełnosprawnościami mogą rozszerzyć swoje kompetencje w zakresie wspierania osób niewidomych oraz niesłyszących.

Informacje zdrowotne to kolejny obszar, który może okazać się niezwykle przydatny dla pracowników socjalnych. Obecność na portalach społecznościowych treści związanych z diagnozą niepełnosprawności może przyczynić się do wzmacniania trzech głównych elementów zgodnie z modelem KAS (*knowledge, awereness, skills*), czyli wiedzy na temat niepełnosprawności, świadomości potrzeb osób niepełnoprawnych oraz umiejętności związanych z działaniami pomocowymi. Aspekty te, stanowiące kluczowe sfery działań pracowników socjalnych, a także pedagogów specjalnych mogą być z powodzeniem rozwijane dzięki obserwacji kont prowadzonych przez osoby z dysfunkcjami wzroku czy słuchu na portalach społecznościowych.

Treści związane z nowoczesnymi technologiami publikowane przez osoby z dysfunkcjami sensorycznymi również mogą okazać się wartościowe dla pracowników socjalnych. Autorzy analizowanych kont pokazują w publikowanych treściach, w jaki sposób nowe technologie mogą być przydatne w realizacji codziennych aktywności przez osoby z niepełnosprawnościami. Wskazują ponadto na rozwiązania, które mogą być przydatne w diagnozie czy terapii (I2) lub podczas kontaktu np. w urzędach, instytucjach (T3). Pracownik socjalny poprzez analizę tychże narzędzi może zdobyć wiedzę na temat tego, w jaki sposób wykorzystywać innowacyjne rozwiązania w codziennej pracy.

Osoby z dysfunkcjami sensorycznymi wskazują również na formy wsparcia, które ich zdaniem są szczególnym ułatwieniem w codzienności (kategoria 4). Szczegółowa analiza treści dotyczących np. korzystania przez osoby z dysfunkcjami wzroku ze wsparcia psa przewodnika, laski bądź przez osoby z dysfunkcjami sensorycznymi ze wsparcia interpretatora, tłumacza języka migowego może przyczynić się do zrozumienia tego, w jaki sposób dostosować warunki przestrzenne w instytucjach pomocowych czy też w jaki sposób pracownik socjalny powinien przygotować się do kontaktu z niepełnosprawnym klientem.

Duża częstotliwość poruszania tematów tabu przez osoby z dysfunkcjami sensorycznymi na portalach społecznościowych jest kolejną potencjalną korzyścią dla pracownika socjalnego. Pozwala to na dostrzeżenie obszarów, które są szczególnie istotne dla osób z niepełnosprawnościami. Umożliwia również zdobycie wiedzy na tematy trudne, prywatne, intymne, które podczas bezpośredniej rozmowy z pracownikiem socjalnym mogłyby się nie pojawić.

Aktywność społeczna ze szczególnym uwzględnieniem obszaru zawodowego jest następnym kluczowym aspektem działań pracownika socjalnego. Opisane wcześniej materiały publikowane przez osoby z dysfunkcjami sensorycznymi często skoncentrowane są wokół tych zagadnień. Osoby niewidome lub niesłyszące podkreślają rolę aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami. Rola pracownika socjalnego jako osoby wspierającej rozwój zawodowy jest w tym aspekcie niebagatelna. Pracownik socjalny poprzez szczegółową obserwację treści, w których podejmowana jest kwestia zatrudnienia, może dostrzec potrzeby, oczekiwania klienta bez potrzeby bezpośredniego kontaktu. Również obserwacja opisów relacji społecznych może przynieść pracownikowi socjalnemu wymierne korzyści. Jest to szczególnie istotne w kontekście diagnozy problemów bądź planowania działań wspierających klienta.

## DYSKUSJA I KONKLUZJE

Zebrany materiał badawczy prowadzi do konkluzji, że niepełnosprawność nie jest postrzegana jako obszar wstydlivy, który należy ukryć przed widzami, odbiorcami treści publikowanych przez osoby z dysfunkcjami wzroku oraz słuchu. Dostrzec to można już w opisie, nazwie użytkownika. Jedna z osób (T1) w swojej nazwie użytkownika umieściła dopisek „blind” („niewidoma”). Przy publikacji materiałów osoby niepełnosprawne również często korzystają z odpowiednich hashtagów (symbol używany do organizowania, grupowania treści zamieszczanych na platformach społecznościowych). Są to np. hashtagi „blind”, „niewidoma”, „głusi”. Umożliwia to odbiorcom łatwiejsze dotarcie do treści publikowanych przez osoby z dysfunkcjami wzroku lub słuchu. Jako przykład można wskazać hashtag „głusi” na Instagramie, którym oznaczono dotychczas ponad tysiąc postów (stan na VIII 2021). Pokazuje to, jak rozbudowana jest społeczność zaangażowanych w inkluzję osób z niepełnosprawnościami.

Inkluzyjna jest również sama forma tworzonych materiałów na analizowanych portalach. Treści publikowane na wybranych portalach społecznościowych przez osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu przyjmują przede wszystkim formę krótkich materiałów wideo. Ważne w kontekście inkluzji jest to, że większość materiałów jest szczegółowo opisana w taki sposób, by były one dostępne dla osób z różnymi dysfunkcjami. W związku z tym pojawiają się szczegółowe opisy tego, co znajduje się na zdjęciach lub też napisy dodane do

filmu. Autorzy w swoich filmach odpowiadają często na pytania obserwujących. Analiza pokazała, że twórcy nie unikają odpowiedzi na pytania trudne, kontrowersyjne, poruszania tematów tabu. Otwarcie odpowiadają ponadto na pytania dotyczące zdrowia lub relacji społecznych. Poruszanie takich zagadnień przez osoby z dysfunkcjami sensorycznymi pozwala na zwiększenie świadomości na temat niepełnosprawności, co w dalszej perspektywie może prowadzić do pogłębienia integracji społecznej.

Internet zwiększa widoczność, obecność osób ze środowisk zagrożonych wykluczeniem społecznym w przestrzeni publicznej. Przedstawione wcześniej analizy pokazują, że media społecznościowe oferują wspaniałą okazję do promowania wśród społeczeństwa świadomości kwestii związanych z niepełnosprawnością. Osoby dotychczas marginalizowane poprzez wykorzystanie Internetu odważnie wyrażają swoje opinie, dzielą się również swoimi życiowymi doświadczeniami. Ten fakt potwierdza analiza zebranego materiału badawczego. Autorzy, których konta społecznościowe poddano obserwacji, docierają ze swoimi materiałami do szerokiego grona odbiorców. Poprzez tworzenie interesujących, wartościowych treści opisujących wiele aspektów niepełnosprawności angażują widzów/czytelników.

Internet zmienia charakter walki o prawa człowieka, walki z dyskryminacją czy marginalizacją. Aktywność osób z dysfunkcjami wzroku czy słuchu na platformach społecznościowych pozwala na zmianę społecznej percepcji niepełnosprawności, która dotychczas była oparta na stereotypach i stygmatyzacji. Piszą o tym m.in. Beata Trębicka-Postrzygacz i Agnieszka Roguska (2015, s. 408): „to potoczne pojmowanie niepełnosprawności jest czasami zawinione przez media, które ukazują osoby niepełnosprawne i ich problemy dość schematycznie, jednostronnie”. Jak pokazały przeprowadzone wcześniej analizy wybranych dziewięciu kont na platformach internetowych, osoby z dysfunkcjami sensorycznymi (wzroku i słuchu) tworzą treści, które dążą do przełamania schematyczności, jednostronności. Tworzą treści, które mają za zadanie obalić wiele funkcjonujących w przestrzeni publicznej mitów na temat osób z dysfunkcjami sensorycznymi. Schematyczność przełamują również opisane wcześniej treści humorystyczne, które są ciekawym sposobem na dotarcie do odbiorców z ważnymi społecznie materiałami. Dzięki temu skłaniają ich do refleksji, pozwalają na spojrzenie na codzienność osób z dysfunkcjami wzroku lub słuchu przez pryzmat ich rzeczywistych potrzeb i możliwości, a nie przez soczewkę stereotypów i stygmatów.

Przykłady poruszanych przez osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu tematów tabu również stanowić mogą ważną składową działań zmierzających do wzmocnienia inkluzji społecznej osób z niepełnosprawnościami. Jak piszą Trębicka-Postrzygacz i Roguska (2015, s. 416): „[...] jednym z kluczowych warunków powodzenia integracji jest przełamanie strachu, obaw i lęku w relacjach z osobami z niepełnosprawnościami”. Otwartość, szczerłość i chęć poruszania przez osoby niepełnosprawne na portalach społecznościowych trudnych tematów może okazać się ważnym elementem przeciwdziałania pojawiającym się lękom, obawom ograniczającym inkluzję społeczną. Twórcy na analizowanych portalach społecznościowych opisują trudne, często intymne tematy. Otwierają się przed odbiorcami, mówiąc o swoich lękach, trudach codzienności, ale również planach czy marzeniach. To także ważny element inkluzji społecznej, ponieważ pozwala reszcie społeczeństwa dostrzec, jak wiele łączy ją z osobami z dysfunkcjami sensorycznymi.

Poddane analizie obszary wyrażania siebie przez osoby z dysfunkcjami sensorycznymi są zgodne z coraz wyraźniej obecnymi w przestrzeni publicznej hasłami emancypacji osób z niepełnosprawnościami (Jagoszewska, 2016). Analizowane konta na portalach społecznościowych charakteryzuje otwartość w dzieleniu się z odbiorcami informacjami na temat niepełnosprawności. Przedstawione w prezentowanym artykule osoby korzystają z portali społecznościowych, by pokazać innym „prawdziwych siebie”. Potwierdza to pogląd o tym, że osoby z niepełnosprawnościami chcą, by wirtualny świat był przestrzenią, w której mogą funkcjonować na równi z osobami pełnosprawnymi. Widać to wyraźnie w opisanych wcześniej kategoriach publikowanych treści. Osoby niepełnosprawne w swoich postach, filmach mówią o codzienności, zainteresowaniach, pasjach, ale również trudnościach i rozterkach. Tworzone materiały przyjmują formę krótkich filmów wzbogaconych o napisy, dzięki czemu są one przystępne i interesujące dla szerokiego grona odbiorców.

W związku z tym aktywność osób z dysfunkcjami wzroku i słuchu na portalach społecznościowych można postrzegać jako element debaty na temat włączania osób z niepełnosprawnościami w główny nurt działań społeczno-kulturowych. W publikowanych treściach osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu poświęcają wiele miejsca na opis istotnych kwestii społecznych. Media społecznościowe jako kluczowy obszar współczesnego życia społecznego mogą wzmocniać podmiotowość oraz inkluzję społeczną osób



z niepełnosprawnościami. Jest to zgodne z kluczową zasadą inkluzji: „[...] fundamentem normalnej, poprawnej, wzajemnej komunikacji i właściwych relacji jest poznanie i zrozumienie ludzi z niepełnosprawnościami” (Trębicka-Postrzygacz, Roguska, 2015, s. 420). Dlatego tworzenie projektów badawczych analizujących aktywność społeczną osób z niepełnosprawności w kontekście przeobrażeń społecznych można uznać za jedno z najważniejszych zadań stojących przed badaczami z nurtu badań humanistycznych czy społecznych oraz dających czytelne dane dla potrzeb pracy socjalnej z osobami z dysfunkcjami sensorycznymi, zagrożonymi marginalizacją lub marginalizowanymi społecznie.

## SUGESTIE DLA PRAKTYKI PRACY SOCJALNEJ

Na zakończenie chciałbym przedstawić kilka propozycji wykorzystania wcześniej przytoczonych refleksji teoretycznych oraz analiz wynikających z obserwacji aktywności osób z dysfunkcjami sensorycznymi na portalach społecznościowych w praktyce pracy socjalnej:

1. Portale społecznościowe należy rozpatrywać jako wartościowe źródło wiedzy dla pracowników socjalnych o aktywności i głosie osób z dysfunkcjami sensorycznymi.
2. Obserwacja treści publikowanych przez osoby z dysfunkcjami sensorycznymi oraz członków ich rodzin może stać się elementem diagnostyki społecznej oraz obserwacji i analizy kluczowych problemów społecznych (wykluczenie społeczne, marginalizacja, stygmatyzacja, dyskryminacja) i projektowania wsparcia.
3. Projekty społeczne tworzone przez pracowników socjalnych powinny być przez nich szeroko promowane na portalach społecznościowych, gdyż, jak wskazały przytoczone badania, osoby ze środowisk zagrożonych wykluczeniem społecznym są aktywnymi uczestnikami życia w przestrzeni wirtualnej.
4. Platformy społecznościowe mogą służyć pracownikom socjalnym jako sposób na organizację społeczności lokalnej, tworzenie lokalnej wspólnoty oraz kooperacji pomiędzy osobami z różnych środowisk.
5. Portale społecznościowe mogą być wykorzystywane jako narzędzie do planowania oraz realizacji działań z zakresu polityki społecznej (lokalnej, krajowej, międzynarodowej).

## BIBLIOGRAFIA

- Abbott, C. (2007). *E-inclusion: Learning difficulties and digital technologies*. Bristol: Future Lab.
- Bąk, A. (2016). Serwisy społecznościowe – efekt Facebooka i nie tylko. *Media i Społeczeństwo*, 6, 134–146.
- Borowska-Beszta, B. (2005). *Etnografia dla terapeutów (pedagogów specjalnych). Szkice metodologiczne*. Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- Brunner, M., Palmer, S., Togher, L., Hemsley, B. (2019). 'I kind of figured it out': The views and experiences of people with traumatic brain injury (TBI) in using social media – self-determination for participation and inclusion online. *International Journal of Language & Communication Disorders*, 54(2), 1–13.
- Burke, L., Crow, L. (2017). Bedding out: Art, activism and Twitter. W: K. Elis, M. Kent (red.), *Disability and social media: Global perspectives* (s. 57–73). London–New York: Routledge.
- Clarkson, P.J., Coleman, R. (2015). History of inclusive design in the UK. *Applied Ergonomics*, 46, 235–247.
- Czyż, A. (2015). Inkluzja edukacyjna osób z uszkodzonym narządem słuchu – potrzeby i rzeczywistość. W: I. Ocetkiewicz, J. Wnęk-Gozdek, N. Wrzeszcz (red.), *Szkola. Współczesne konteksty interpretacyjne* (s. 144–158). Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Pedagogicznego.
- Dejnaka, A. (2012). Internet bez barier – accessibility oraz usability a potrzeby osób niepełnosprawnych. *Niepełnosprawność. Zagadnienia, problemy, rozwiązania*, 2(3), 37–51.
- Del Fresno Garcia, M., Lopez Pelaez, A. (2014). Social work and netnography: The case of Spain and generic drugs. *Qualitative Social Work*, 13(1), 85–107.
- French, L. (2014). Researching social media and visual culture. W: K. Woodfield (red.), *Social media in social research: Blogs on blurring the boundaries*. Los Angeles: Sage.
- Gale, F., Bolzan, N. (2016). Online ghettos, perils or supernannies?: Australian young people with chronic illness and disability challenge some moral panics about young people online. *Disability And Society*, 31(8), 1112–1126.
- Gibbs, G. (2015). *Analizowanie danych jakościowych*. Tłum. M. Brzozowska-Brywczyńska. Warszawa: WN PWN.
- Gulbrandsen, I., Just, S. (2011). The collaborative paradigm: Towards an invitation and participatory concept of online communication. *Media, Culture & Society*, 33(7), 1095–1108.
- Hollier, S. (2017). The growing importance of accessible social media. W: K. Elis, M. Kent (red.), *Disability and social media: Global perspectives* (s. 57–73). London–New York: Routledge.
- Jagoszewska, I. (2016). W poszukiwaniu drogi do emancypacji – oczekiwania niesłyszących. *Interdyscyplinarne Konteksty Pedagogiki Specjalnej*, 12, 135–163.
- Jurek, K. (2013). Badania społeczne w internecie. Wirtualna etnografia w teorii i praktyce. *Nauka i Szkolnictwo Wyższe*, 41(1), 86–99.

- Juszczak-Rygałło, J. (2018). Nowe media jako element kształtowania kapitału społecznego ich użytkowników. *Media i Społeczeństwo*, 8, 51–60.
- Kent, M., Ellis, K. (2015). Live music in a virtual world: Exuberant flourishing and disability at wheelies nightclub in second life. W: A. Creswell-Jones, R. Bennett (red.), *The digital evolution of live music* (s. 85–98). Waltham: Chandos Publishing.
- Klajmon-Lech, U. (2017). Przestrzeń wirtualna jako miejsce aktywności społecznej osób niepełnosprawnych i ich rodzin. *Oświatologia*, 6, 92–97.
- Korzeniowska, R. (2018). Inkluzja społeczna dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną na przykładzie wsparcia społecznego. *Niepełnosprawność. Zagadnienia, problemy, rozwiązania*, 3(28), 97–118.
- Kozinets, R. (2012). *Netnografia. Badania etnograficzne online*. Tłum. M. Brzozowska-Brywczyńska. Warszawa: WN PWN.
- Krzysztofek, K. (2012). Zmiana permanentna? Refleksje o zmianie społecznej w epoce technologii cyfrowych. *Studia Socjologiczne*, 4(207), 7–39.
- Kuruliszwili, S. (2019). „Nowe nowe media” w pracy socjalnej. *Praca Socjalna*, 2(35), 27–42.
- Lin, H., Fan, W., Chau, P. (2014). Determinants of users’ continuance of social networking sites: A self-regulation perspective. *Information & Management*, 5(51), 595–603.
- Masłyk, T., Migaczewska, E. (2014). Portret aktywnego, niepełnosprawnego użytkownika sieci internetowej. *Niepełnosprawność. Zagadnienia, problemy, rozwiązania*, 3(12), 25–39.
- Mackrill, T., Ebsen, F. (2017). Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work. *European Journal of Social Work*, 21(6), 942–953.
- McMillen, R., Alter, F. (2017). Social media, social inclusion, and museum disability access. *Museum & Social Issues*, 12(2), 115–125.
- Meng, J., Chung, M., Cox, J. (2016). Linking network structure to support messages: Effects of brokerage and closure on received social support. *Journal of Communication*, 6(66), 982–1006.
- Miller, D., Sinanan, J. (2017). *Visualising Facebook: A comparative perspective*. London: UCL Press.
- Mora, E., Vila, N. (2018). Developing successful cause-related marketing campaigns through social-networks the moderating role of users’ age. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(3), 1–16.
- Mordini, E., Wright, D., Wadhwa, K., Hert, P., Mantovani, E., Thestrup, J., Steendam, G., D’Amico, A., Vater, I. (2009). Senior citizens and the ethics of e-inclusion. *Ethics and Information Technology*, 11, 203–220.
- Mundt, M., Ross, K., Burnett, C. (2018). Scaling social movements through social media: The case of Black Lives Matter. *Social Media + Society*, 4(4), 1–14.
- National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education, Clinical Social Work Association (2017). *Technology in Social Work Practice*. Pobrane z: <https://www.socialworkers.org/>

- includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards\_FINAL\_POSTING.pdf (dostęp: 12.08.2021).
- Nyabola, N. (2018). *Digital democracy, analogue politics: How the internet era is transforming Kenya*. London: ZED Books.
- Rains, S. (2018). *Coping with illness digitally*. Cambridge–London: The MIT Press.
- Recmanová, A., Vávrová, S. (2018). Information and communication technologies in interventions of Czech social workers when dealing with vulnerable children and their families. *European Journal of Social Work*, 21(6), 876–888.
- Reed, T.V. (2014). *Digitalized lives: Culture, power and social change in the internet era*. London–New York: Routledge.
- Rogers, R. (2021). Visual media analysis for Instagram and other online platforms. *Big Data & Society*, 8(1), 1–23.
- Roland, D., Spurr, J., Cabrera, D. (2017). Preliminary evidence for the emergence of a health care online community of practice: Using a netnographic framework for twitter hashtag analytics. *Journal of Medical Internet Research*, 19(7), e252.
- Santoso, A. (2019). Social media campaigns on disability awareness: A content analysis of official government Twitter accounts. *Life Span and Disability*, 22(1), 95–112.
- Tomczyk, Ł., Wnek-Gozdek, J., Mroz, A., Wojewodzic, K. (2019). ICT, digital literacy, digital inclusion and media education in Poland. W: Ł. Tomczyk, S.S. Oyelere (red.), *ICT for learning and inclusion in Latin America and Europe* (s. 159–190). Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Pedagogicznego.
- Trębicka-Postrzygacz, B., Roguska, A. (2015). Funkcjonowanie w społeczeństwie osób z niepełnosprawnościami – normalność w „nienormalności”. W: E. Jarmoch, J. Zienkiewicz (red.), *Człowiek w środowisku społecznym. Księga jubileuszowa dedykowana profesorowi Mirosławowi Dyrdzie* (s. 407–422). Siedlce: Wydawnictwo Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego.
- Verdegem, P. (2011). Social media for digital and social inclusion: Challenges for information society 2.0 research & policies. *Triple C* 9(1), 28–38.
- Walter, N. (2011). Tyfłointernet – Niewidomi w globalnej wiosce. *Neodidagmata*, 31–32, 127–136.
- Ward, J. (2015). Riding the wave: How the ALS Ice Bucket Challenge used storytelling and user-generated content to embrace slacktivism. W: A.L. Hutchins, N. Tindall (red.), *Public relations and participatory culture* (s. 169–180). London–New York: Routledge.
- White, P., Forrester-Jones, R. (2020). Valuing e-inclusion: Social media and the social networks of adolescents with intellectual disability. *Journal of Intellectual Disabilities*, 24(3), 381–397.
- Zhang, J., Centola, D. (2019). Social networks and health: New developments in diffusion, online and offline. *Annual Review of Sociology*, 45, 91–109.

## ACTIVITY AND VOICE OF PEOPLE WITH SENSORY DYSFUNCTIONS ON SOCIAL MEDIA. REPORT ON NETNOGRAPHIC RESEARCH

### ABSTRACT

Social media are becoming an essential communication tool for people with disabilities and can become a good resource of knowledge for social workers. As a critical area of contemporary visual culture, social media can enhance the empowerment and social inclusion of people with visual and hearing impairments. The aim of the presented online research conducted between March and July 2021 was to answer the main research question: what self-expression content people with sensory disorders present on social media. Additionally, specific research questions were posed: how the content address topics relates to social inclusion; what benefits can social workers gain from observing social media accounts run by people with visual and hearing impairments? To analyse the presence of people with visual and hearing impairment on social media, I used three qualitative research methods: desk research, netnography, and case study. The analysis of the collected material allowed me to distinguish nine main thematic categories of content published by people with sensory dysfunctions on social media: everyday life, medical information, modern technologies, forms of support, taboos, humour, social activity, relationships, leisure. The categories were generated through coding and categorization in an emic perspective. The analysis also indicated that much of the content discussed relates to the idea of social inclusion for people with sensory dysfunctions. The article also shows a series of benefits of observing social media for social workers in their professional practice.

**KEYWORDS:** social media, people with visual and hearing dysfunctions, social inclusion, qualitative research