

Şase tipuri de conflict într-o comunitate virtuală¹

Ioana-Alexandra Rusu*

Universitatea din Bucureşti, Bucureşti

Abstract: *New parents are typically concerned about the well-being of their children. As a result, parents seek to inform themselves about the best choices they can make in terms of diet – including but not limited to age and type of weaning –, skin care products, toys, parenting style, healthcare, education and other kinds of services addressed to children and families. This is true especially for parents with higher formal education and the habit of questioning and researching topics that interest them. As they look for information online, they build virtual communities or join established ones. This is a virtual ethnographic research of a virtual community of parents, mainly mothers, brought together by principles of natural parenting and healthy living. The research involved analyzing blogs, forums and discussions on Facebook groups, as well as the social network analysis of the network of Facebook pages belonging to the community. The main focus of the research is the impact conflict has on community social capital, as conflict has been fairly neglected in the study of virtual communities. I identified six types of conflict and analyzed their implications for the social capital of the community in terms of trust, types of relationships – bridging vs. bonding –, and social networks. The main finding is that a smaller, rather exclusive virtual community develops features very similar to closed small local communities when it comes to managing internal conflict.*

Keywords: social capital; conflict; social networks; virtual community; parenting.

Cuvinte-cheie: capital social; conflict; reţele sociale; comunitate virtuală; parenting.

Introducere

Întrebarea de cercetare de la care porneşte studiul se referă la modul în care diferitele forme de conflict din interiorul şi de la graniţa unei comunităţi virtuale îi influenţează acesteia capitalul social. Atât în studiile mai vechi, cât şi în studiile recente despre comunităţile virtuale, cercetarea se concentrează în primul rând pe modul în care este construită cooperarea (Rheingold, 1993/2000; Bishop, 2007; Hsu et al., 2007). Aşa cum vom vedea, conflictul a fost foarte puţin studiat în contextul comunităţilor virtuale, iar efectele sale asupra capitalului social comunitar nu au fost investigate până în prezent.

Cercetarea are ca obiect o comunitate de părinţi care trăieşte în principal în mediul

virtual, dar care are şi manifestări în lumea reală. Metoda principală utilizată este cea a etnografiei virtuale. Ea este completată de analiza reţelelor sociale.

În continuare vor fi analizate sursele identităţii comunitare şi ale capitalului social în comunităţi virtuale de *parenting* în general şi în comunitatea studiată în special. Apoi sunt descrise pe scurt comunitatea şi metodologia utilizată. Urmează descrierea şi discutarea celor şase tipuri de conflict identificate, precum şi impactul pe care fiecare dintre acestea îl are asupra capitalului social al comunităţii. Concluziile articolului se referă la asemănările şi deosebirile dintre comunităţi virtuale şi comunităţi din viaţa reală în ceea ce priveşte capitalul social, aşa cum rezultă ele din cercetare.

* Universitatea din Bucureşti, Facultatea de Sociologie şi Asistenţă Socială, Bd. Schitu Măgureanu Nr. 9, Bucureşti, România. E-mail: ialmi@ialmi.ro.

Părinți online

Producția de literatură despre creșterea copiilor a crescut exponențial în ultima jumătate de secol. Preocuparea pentru informare în legătură cu subiectul a cunoscut aceeași tendință (Rothbaum et al., 2008). Internetul oferă o cantitate imensă de informație cu surse diferite în termeni de calitate și credibilitate. La începuturile vieții de părinte, oamenii traversează o perioadă plină de nesiguranță. În același timp, în special proaspetele mame sunt izolate de viața lor socială anterioară și apare nevoia de a compensa acest deficit prin interacțiuni online (Madge și O'Connor, 2006).

Faircloth (2009, 2010) arată cum mamele participante la întâlnirile La Leche League își justifică alegerea – este sănătos, este cel mai bine pentru copilul lor, celelalte mame nu sunt suficient informate – și se apără sau se ascund de cei care le dezaproabă. În același timp, ele încearcă să limiteze interacțiunea sau chiar exclud din comunitate mamele care nu le împărtășesc valorile. Aici se pot lua în discuție aspectele disfuncționale ale capitalului social identificate de Portes și Landolt (1996). Ei arătau cum o comunitate închisă sau o rețea prea densă pot produce excluziune. Încercând să deslușească motivația care stă la baza aderării la comunități similare cu cea studiată, Madge și O'Connor (2006) arată că aderarea la o comunitate online de părinți ajută (mai ales) mamele să găsească parteneri de discuție cu viziuni similare despre creșterea copiilor, atunci când nu găsesc astfel de persoane în vecinătatea lor fizică (vecinătate, comunitate locală) sau socială (rude, prieteni, colegi).

Conflictul în lumea reală și în cea virtuală

Conflictul apare atunci când actori sociali individuali sau colectivi manifestă credința că au obiective incompatibile, reprezentând o relație dinamică, de cele mai multe ori parte a unei relații mai complexe (Kriesberg, 2006). El generează norme și instituții noi, stimulează

schimbarea socială și tehnologică (Coser, 1957). Astfel, studiul conflictului ne ajută să prevedem schimbarea socială. În funcție de rigiditatea, respectiv flexibilitatea sistemelor, conflictele vor fi mai mult sau mai puțin radicale. Astfel, un sistem rigid va fi un teren propice conflictelor radicale, care duc la schimbarea sistemului, pe când sistemele mai flexibile sunt mai puțin susceptibile de a genera conflicte care să le distrugă. În acest din urmă caz, schimbarea are loc în interiorul sistemului (Coser, 1957; Husemann et al., 2015).

Unul din aspectele cheie ale comunităților „reale” este nevoia de subsisteme dedicate gestionării conflictelor, acestea fiind parte a vieții comunitare (De Valck, 2007). În schimb, comunitățile virtuale, având granițe mai permeabile, nu se confruntă în aceeași măsură cu conflictele, deoarece actorii care nu sunt de acord cu anumite valori sau comportamente pot părăsi comunitatea. Se adâncește astfel tribalismul. Cercetarea lui De Valck (2007), asupra unei comunități virtuale gastronomice, arată că în cadrul unei comunități virtuale mari pot apărea triburi între care există tensiuni, conflicte și competiție.

O altă cercetare recentă (Husemann et al., 2015) analizează conflictele din cadrul unei comunități virtuale care a pornit inițial ca o comunitate din viața reală. Analizând discuțiile purtate în mediul online, autorii observă două tipuri de conflicte: cele rutinizate și cele transgresive. În primul caz este vorba despre conflicte pentru care există deja un cadru instituțional și care se desfășoară în interiorul acestuia, fiind benefice pentru comunitate. Conflictele transgresive contravin culturii conflictului din cadrul comunității și au potențial distructiv.

Souza și alții (2014) discută despre modalități de gestionare și efecte asupra comportamentului online strict în legătură cu acel conflict în cadrul comunității de fani ai serialului „*How I met your mother*”. Este vorba despre conflictul între acea parte a comunității care susține un anumit cuplu și cei care susțin un cuplu concurent. Cercetările citate nu se referă la efecte mai generale asupra

comunității sau a capitalului social. Studiul de față își propune să acopere acest gol din literatura de specialitate.

Capitalul social

Așa cum știm de la autorii consacrați (Putnam, 2001, [1993]; Fukuyama, 2002, [1999]; Coleman, 1990), capitalul social poate fi descris prin trei dimensiuni: încredere, norme și rețele sociale care facilitează cooperarea. În literatura românească de specialitate, conceptul a fost analizat pe larg de către Sandu (2003) și Voicu (2010). Într-o colectivitate bogată în capital social vom întâlni un nivel ridicat de încredere generalizată, respectarea normei reciprocității și a corectitudinii, precum și o rețea socială ce leagă indirect toți membrii comunității prin legături slabe (Granovetter, 1973), de tip *bridging*.

Încrederea este o componentă esențială a capitalului social. Chiar dacă Lin (2001) consideră că trebuie făcută distincția între capital social (ca un bun privat, rezident în relații) pe de o parte și bunuri colective, în care include și încrederea, pe de altă parte, aceasta din urmă este legată puternic și de celelalte dimensiuni ale conceptului (Hooghe, 2007). Astfel, rețelele sociale în sine pot să nu constituie întotdeauna capital social, ele devin însă funcționale atunci când sunt purtătoare de încredere (Hedin, 2001, 83). Nu orice tip de încredere este parte a capitalului social. Putnam (2001, [1993]) consideră că alături de rețele și norme specifice, încrederea generalizată constituie o dimensiune a capitalului social, facilitând cooperarea. Tot la încredere generalizată se referă și Uslaner (2000-01, 2002) când discută despre o valoare pe care o consideră esențială, și anume încrederea morală. El face distincția între încrederea morală și cea strategică, cea din urmă fiind direcționată către anumite persoane în scopul de a rezolva probleme punctuale. Încrederea morală sau încrederea generalizată este legată de un anumit tip de optimism general, cu consecințe speciale ca optimism față de relațiile cu ceilalți (Uslaner, 2000-01, 2002). Yamagishi et al. (1998)

arată că încrederea generalizată și, respectiv, angajamentul sunt soluții alternative pe care actorii sociali le adoptă în fața incertitudinii. Cea de-a doua impune însă anumite limite de acțiune, restrângând tranzacțiile doar la partenerii față de care există un angajament.

Wuthnow (2004, 146) definește încrederea ca fiind așteptarea ca ceilalți să se supună normelor, considerând-o element al structurii sociale. Astfel, o structură socială în care normele sunt importante creează și menține încrederea, prin oferirea de garanții pentru comportamentul celorlalți. Devine, deci, evidentă legătura între încrederea instituțională și cea generalizată: avem încredere în forța instituțiilor de a întări anumite norme, ceea ce face comportamentul celorlalți mai previzibil și mai demn de încredere (Wuthnow, 2004).

Așa cum am arătat în introducere, până în prezent, se poate constata o oarecare subdimensionare a atenției analitice acordate conflictului din comunitățile virtuale. Principalele întrebări de cercetare despre capitalul social în contextul comunităților virtuale s-au concentrat asupra efectului lumii virtuale asupra capitalului social al membrilor, al societății, al comunităților reale. Un articol considerat deja clasic este cel al lui Wellman și alții (2001), care arată cum relațiile *door-to-door* (practic gospodărie-gospodărie) se transformă în relații persoană-persoană ca urmare a transferului lor în mediul virtual, efectul fiind pe de o parte eliberator, pe de altă parte cu potențial de izolare față de comunitățile reale. Prima lucrare amplă care abordează comunitățile virtuală este cea a lui Rheingold (1993/2000). El discută despre cum relațiile online afectează viața reală a celor implicați și cum ele se constituie în rețele comunitare cu efecte asemănătoare prin consecințele lor cu cele reale. Prevederea lui Rheingold este că aceste comunități vin să umple golul lăsat de dispariția comunităților locale, a spațiului public informal. Comunitatea și capitalul social a căror dispariție este deplânsă de autori precum Fukuyama (1999) sau Putnam (2000) ar fi înlocuite printr-un nou tip de comunitate, sursă de capital social

sub toate formele sale. În termenii consacrați de Wellman (1979), comunitatea nu este pierdută, ci eliberată.

Metodologie

Studiul este realizat folosind etnografia virtuală – netnografia (Kozinets, 2009) – și analiza rețelelor sociale. Astfel, începând cu anul 2013, au fost analizate bloguri aparținând membrilor comunității. De asemenea, au fost analizate discuțiile de pe forumuri publice, precum și mesaje din grupurile de câteva mii de membri și mesajele publice de pe Facebook ale membrilor centrali ai comunității. Am urmărit modul în care comunitatea s-a constituit pornind de la forumurile generale adresate părinților, apariția forumului și a blogurilor specializate și apoi a grupurilor de Facebook dedicate. Am analizat evoluția grupurilor non-secrete, în special regulamentele, modul de administrare, precum și derularea și modul de gestionare al conflictelor.

Pe lângă aceasta, în perioada octombrie-noiembrie 2014, am cules cu ajutorul Netvizz date despre rețeaua de aprecieri între paginile publice de Facebook. Datele de rețea au fost analizate în Gephi. Scopul acestei analize a fost acela de a obține o imagine a structurii de relații din cadrul comunității, având în vedere că mare parte dintre membrii săi centrali sunt proprietari sau administratori ai unor astfel de pagini.

Comunitatea studiată este una difuză, granițele ei fiind dificil de delimitat. Există un nucleu de câteva zeci de părinți foarte activi în viața virtuală, care scriu articole de blog sau sunt foarte prezenți pe forumuri sau în grupurile de Facebook. Regăsim apoi un cerc al celor care sunt mai puțin activi, dar totuși prezenți în viața comunității. În continuare se observă un cerc al celor cu intervenții sporadice. Este de notat că nu toți membrii grupurilor de Facebook specifice pot fi considerați simultan membri ai comunității. Astfel, în grupurile cu mii de membri, de sprijin pentru alăptare, autodiversificare sau purtarea bebelușilor se regăsesc părinți care nu numai că nu împărtășesc valorile comunității în general,

dar uneori nu sunt de acord nici cu valorile specifice promovate în grupurile respective. O altă dificultate în delimitarea comunității este dată de diferitele denumiri pe care și le dau, precum și de curente la care aderă. Astfel putem găsi etichete precum părinți „atașați”, părinți „conștienți”, părinți „altfel”.

Comunitatea românească de părinți „diferiți” este o comunitate relativ nouă, care trăiește în primul rând în lumea virtuală. Ea a luat naștere la începutul anilor 2000 în cadrul forumurilor generale de părinți. Apoi, în urma discuțiilor tensionate din forumurile respective, începând cu anul 2008 și-a creat un forum propriu, iar în prezent trăiește mai ales în grupuri specializate de Facebook. Unii dintre membrii inițiali au dezvoltat o rețea de susținere și împărtășire de informații. Începând cu anii 2008-2009, au întemeiat bloguri, afaceri și ONG-uri menite să răspundă nevoilor și patternurilor de consum ale comunității. De asemenea, comunitatea organizează întâlniri private și publice, trecând astfel din mediul virtual în viața reală. Trebuie menționat că marea majoritate a membrilor comunității sunt mame, tații fiind foarte slab reprezentați.

Dincolo de diferențele și conflictele discutate în cele ce urmează, există o serie de elemente pe care membrii comunității le au în comun. Comunitatea își bazează existența în primul rând pe un set de valori împărtășite. Acestea sunt respectul față de copii și nevoile lor, viață sănătoasă (cu definiții variate, dar cu un nucleu comun), educație alternativă, abatere de la normă și rezistență la valorile și practicile dominante, dorința de a se informa din surse variate în legătură cu creșterea copiilor și, ca o consecință a celor de mai sus, consumul de nișă.

Surse și manifestări ale capitalului social în comunitatea studiată

În continuare vom vedea cum se manifestă cele trei dimensiuni ale capitalului social în comunitatea virtuală studiată. O primă dimensiune a capitalului social, încrederea, este manifestată în domenii foarte diverse ale vieții

comunității. Prin împărtășirea de informații confidențiale într-un spațiu semipublic în cadrul grupurilor de Facebook, prin cererea și oferirea de sfaturi medicale, prin realizarea de comenzi la comun – uneori implicând sume importante de bani – și prin procurarea de alimente „curate” în baza rețelelor sociale ale membrilor comunității, membrii comunității demonstrează că au încredere în general unii în alții. Este într-adevăr discutabil dacă în acest context se poate vorbi despre încredere generalizată – în general în oameni – sau particulară – doar în membrii grupului de apartenență. Având în vedere că unele din grupurile de Facebook studiate sunt foarte mari (în jur de 10.000 de membri dintre care mulți nu se cunosc între ei), prima variantă este plauzibilă. Încrederea în interiorul comunității în sensul dat de Wuthnow (2004), adică de așteptare ca ceilalți să respecte normele, este întărită prin asigurarea acestui aspect de către administratori.

Normele specifice capitalului social, reciprocitatea generalizată și corectitudinea, sunt prezente și reamintite frecvent în cadrul grupurilor. Astfel, apar relativ frecvent discuții cu privire la necesitatea ca membrii să se ajute între ei atât cu sfaturi cât și cu acțiuni. De asemenea, moderatorii grupurilor fac uneori explicit rolul lor de a asigura corectitudinea membrilor unii față de alții. Acest lucru se întâmplă mai ales în grupurile cu mulți membri, unde se pot infiltra mai ușor impostori sau escroci. Intervenția moderatorilor, prin excluderea potențialilor profitori, îi face pe membrii grupurilor să aibă încredere că cei rămași în grup sunt onești.

Cea de a treia componentă a capitalului social, reprezentată de rețele, este susținută în special prin bloggeri și proprietarii afacerilor dedicate comunității. Această rețea se suprapune parțial peste cea a personalului medical și paramedical specific: moașe, doule, medici și consultante de alăptare. Fiecare dintre liderii din cadrul comunității (bloggeri, proprietari de afaceri, personal paramedical) aduc cu sine o parte importantă a propriei rețele personale.

O expresie specifică unei comunități bogate în capital social, viața asociațională, este regăsită

prin apariția asociațiilor specifice (începând cu 2009), cooperarea cu asociații mai generale – intermediare de unii membri ai comunității –, încercări mai puțin formale de a populariza conceptul și înființarea de școli libere.

Deși comunitatea a apărut inițial în mediul virtual, ea are manifestări importante și în viața reală. Membrii comunității se întâlnesc cu ocazii mai mult sau mai puțin publice și publicizate: talciocuri, conferințe, ateliere de activități pentru copii, întâlniri specializate (purtare, scutece textile, alăptare etc.), dar și întâlniri private. Din discuțiile purtate cu aceștia, a rezultat că, până în prezent, au eșuat încercările de a înființa comunități locale compuse din membri ai comunității virtuale studiate.

Tipuri de conflict și efectul lor asupra capitalului social

Deși conflictul și capitalul social par, la prima vedere, a fi antonime, relația dintre cele două este una complexă. În continuare, voi analiza diferitele tipuri de conflict identificate la nivelul comunității studiate și efectele pe care ele le au asupra capitalului social al acesteia. Vom vedea cum unele tipuri de conflicte nu doar fragmentează comunitatea, ci pot contribui la creșterea capitalului ei social. Primele trei tipuri de conflicte identificate sunt interne, iar următoarele trei sunt conflicte cu exteriorul comunității.

O primă categorie este reprezentată de **conflictele biografice**. Prin conflicte biografice înțelegem conflictele dintre membrii importanți ai comunității. Este vorba despre conflicte pasive, de termen lung, între bloggeri, proprietari de afaceri sau alți veterani. Ele sunt gestionate prin apartenența la grupuri de Facebook diferite și ignorare reciprocă. Astfel, ele se constituie în sursă de fragmentare a comunității, erodând capitalul social. Trebuie observat însă că ele sunt depășite temporar atunci când au loc conflicte externe.

Un exemplu de conflict de acest tip se regăsește în zona de „vecinătate” din cadrul comunității în care se află paginile dedicate

purtării copiilor. Harta rețelei de aprecieri („like”-uri) de la o pagină de Facebook la alta arată că putem identifica zone diferite ale comunității (vezi fig. 1). În centru se află paginile active și cu grad de generalitate mai mare. Către margine vom regăsi subcomunități specializate în diverse aspecte caracteristice comunității (purtare, diversificare, alimentație sănătoasă, cosmetice naturale etc.). Dacă ne concentrăm asupra uneia dintre aceste subcomunități, putem observa că există noduri centrale foarte apropiate, dar care nu sunt legate între ele nici măcar la acel nivel superficial al aprecierii reciproce sau unilaterale (vezi fig. 2). Cauza este un conflict personal între proprietarii paginilor respective. Acest tip de conflict ar putea fi considerat echivalentul unor vecini certați dintr-o comunitate locală: nu-și vorbesc decât în mod excepțional, dar tot vecini rămân și au interacțiuni indirecte indiferent dacă își doresc asta sau nu. Acest lucru se întâmplă deoarece rețeaua membrilor centrali ai comunității este relativ închisă. Ieșirea din ea ar însemna renunțarea la o parte importantă a propriei identități și, de multe ori, chiar la o sursă importantă de venit

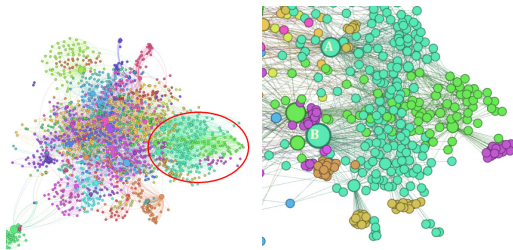


Figura 1: Harta rețelei de pagini de Facebook
Figura 2: Noduri cheie (A și B) aflate în aceeași zonă a rețelei, însă fără contact direct între ele

Conflictele ideologice sunt un al doilea tip de conflict intern. Ele au de obicei ca sursă teme care nu sunt centrale, dar sunt importante pentru unii membri, cum ar fi religia sau vaccinurile. Acest tip de conflicte sunt în general gestionate prin declararea tabu (sau „*off topic*”) a subiectelor controversate și prin trimiterea către grupuri dedicate respectivelor teme. Cele din urmă nu

aparțin în mod necesar comunității studiate. Deși o potențială sursă de fragmentare, ținerea lor sub control face ca aceste conflicte să nu scadă în mod necesar capitalul social al comunității. Prin gestionarea conflictelor ideologice, sunt facilitate relațiile de tip *bridging*, între categorii diferite de persoane.

Un astfel de caz s-a întâmplat în domeniul educației acasă. După o conferință pe această temă, unii membri s-au simțit jigniți de asocierea între *homeschooling* și valorile promovate de cartea „Conceptul continuum” de Jean Liedloff, una din resursele bibliografice de bază ale comunității. Ca urmare, au apărut articole de blog care combăteau valori centrale ale comunității și în care erau folosite argumente religioase pentru a justifica disciplinarea, inclusiv fizică, a copiilor. Conflictul a fost încheiat prin ieșirea din comunitate a celor care susțineau ideile vehiculate pe blogul respectiv.

Un al treilea tip este reprezentat de **conflictele între „extrești” și „moderați”**. Dintru început trebuie specificat că etichetele de „extrești”, respectiv „moderați” provin dinspre exteriorul comunității, fiind acordate de către persoane care iau contact cu comunitatea și se lovesc de unele valori și comportamente care li se par extreme. Conflictele între cei care susțin anumite valori indiferent de circumstanțe și cei care sunt ceva mai moderați constituie o sursă de fragmentare. Prin „moderați” sunt desemnate acele persoane care se depărtează de valorile dominante, susținând valorile comunității până la un punct, dar care nu se identifică total cu cele din urmă sau încearcă să rămână neutre față de cei care nu le împărtășesc. Vorbim despre un tip de conflict intern, latent, care se activează relativ rar. Ele se suprapun parțial peste conflictele ideologice, însă de obicei sunt tolerate în interiorul comunității și gestionate fie prin intervenția administratorilor, fie prin apartenența la grupuri diferite.

Diversele grupuri și bloguri se situează în puncte diferite ale continuumului, fiind dificil de trasat o linie clară de demarcație între cele două categorii. Spre exemplu, atât în ceea ce privește alăptarea, cât și purtarea bebelușilor, există

grupuri de Facebook considerate mai stricte și altele considerate mai relaxate. Interesant este că grupurile văzute ca fiind mai stricte nu sunt neapărat mai puțin numeroase, unele numărând câteva mii de membri. De asemenea, blogurile aparținând membrilor veterane ale comunității variază de la cele puternic susținătoare ale valorilor comunității – care, spre exemplu, contestă cu vehemență medicina alopată sau sistemul de educație tradițional – până la cele adresate unui public mai larg și care încearcă să împace valorile specifice cu cele mai general acceptate. În categoria celor din urmă se află și unele din blogurile comerciale, motiv pentru care sunt acuzate uneori de mercantilism.

Până acum am discutat despre conflicte interne. Vom discuta în continuare despre cele externe. **Conflictele de apărare a granițelor** implică de obicei membri începători care susțin alte practici sau valori decât cele agreate de comunitate. Ele se soldează în general cu ieșirea de bunăvoie din grup a outsiderilor. *Trollii*, persoanele care intră în grup doar pentru a-i provoca pe ceilalți membri ai grupului, sunt excluși. Acest tip de conflict este de obicei gestionat prin regulamentul fiecărui grup. În ceea ce privește capitalul social, acest tip de conflictele de apărare a granițelor au rolul de a întări coeziunea internă a grupului, dar, în același timp, ilustrează ceea ce Portes și Landolt (1996) numeau dezavantajele capitalului social: închiderea grupului față de lumea exterioară, ce presupune costuri atât pentru membrii comunității, cât și pentru cei care sunt excluși de la participare.

Pentru a preveni astfel de conflicte, unele grupuri de Facebook sunt mici și secrete, iar în ele se intră pe bază de recomandare. În grupurile mari sunt mulți membri inactivi (*lurkers*), dintre care se pare că sunt destui care de fapt nu îmbrățișează valorile comunității. Aceia care însă devin activi și nu respectă valorile grupului creează discuții conflictuale cu membrii mai vechi, înainte de a fi excluși sau a ieși de bunăvoie. Spre exemplu, într-un grup de susținere a alăptării, o întrebare despre biberon sau lapte praf poate genera discuții foarte

tensionate. În astfel de cazuri, putem regăsi, pe lângă conflictele de apărare a granițelor, și conflicte între „extremiști” și „moderați”.

Așa cum am menționat în descrierea surselor de coeziune, comunitatea studiată este caracterizată printr-un anumit pattern de consum. În încercarea de a populariza valorile comunității, au fost promovate anumite tipuri de produse (cum ar fi mijloacele de purtare sau scutecele textile) către publicul ceva mai larg. Ca o consecință, au apărut **conflictele cu „profitorii”**, persoane care încearcă să profite de acest pattern de consum și de capitalul economic al membrilor comunității prin afaceri considerate neetice. Este un tip de conflict activ, la graniță, ce constituie o sursă de capital social atât pentru vânzătorii/producătorii acceptați – care de cele mai multe ori sunt și membri activi ai comunității – și crește încrederea în membrii comunității. Conflictele descrise în acest capitol se soldează cu excluderea din grupuri și de pe forumuri a profitorilor și „vânarea” de profiluri virtuale fantomă. De asemenea, sunt emise avertizări către membri prin anunțuri pe grupuri, bloguri și pe paginile personale ale membrilor comunității. Acest tip de conflict are și rolul de a atenua conflictele biografice, înlăturând, măcar pentru o perioadă, o sursă de fragmentare internă și reafirmând unitatea comunității.

Conflictele de acest gen apar mai ales în zona de purtare a bebelușilor și scutecele textile, unde „profitorii” au posibilitatea să-și vândă produsele considerate îndoielnice. Membrii mai marginali sau începători pot fi păcăliți cu ușurință, având în vedere că ei se bazează pe experiența colectivă a comunității, în care au încredere. Există însă și conflicte în zonele de consiliere psihologică sau în alăptare, unde unele persoane pot încerca să profite de comunitate pentru a racola clienți.

Conflictele „cu lumea” sunt un tip de conflict latent, la graniță. Ele constituie o sursă de coeziune internă, deci de capital social. Acest tip de conflict ilustrează unul dintre motivele pentru care mamele studiate de Madge și O’Connor (2006) preferă să interacționeze în mediul virtual: nevoia de a găsi persoane care gândesc similar, în condițiile în care este dificil

să găsească susținere în imediata apropiere socială și geografică. De obicei este vizibilă doar una din tabere sau doar versiunea uneia din tabere. Prin „lume” pot fi înțelese diverse categorii de persoane sau instituții care au idei opuse valorilor comunității: „soacra”, „babele”, alte „mame neinformate”, „medici neinformați”, „spitalele românești” etc. Uneori conflictele se activează, transformându-se în conflicte de apărare a granițelor.

Aceste conflicte sunt de obicei evidențiate de câte un mesaj sau articol în care un membru al comunității se plânge de vreo remarcă deranjantă pe care a primit-o în viața reală sau virtuală. Apar și refulări în care un membru al comunității își exprimă dezaprobarea față de un comportament sau obicei la care a fost martor. În general, discuția este continuată prin mesaje de susținere a celei care a postat inițial sau remarce de genul „tu știi ce e mai bine pentru copilul tău”, „câinii latră, caravana trece” etc. sau prin deplângerea lipsei de informare sau „de suflet” a celor despre care se discută. Trebuie observat că însăși delimitarea comunității prin retragerea de pe forumurile mai generale s-a făcut în urma unor conflicte ce pot fi încadrate în această categorie.

Notă

¹ Această lucrare a fost cofinanțată din Fondul Social European, prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013, proiect numărul POSDRU/159/1.5/S/138907 „Excelență în Cercetarea Științifică, Interdisciplinară, Doctorală și Postdoctorală, în Domeniile Economic, Social și Medical - EXCELIS”, coordonator Academia de Studii Economice din București.

Bibliografie

Bishop, J. (2007) Increasing participation in online communities: A framework for human-computer interaction. *Computers in Human Behavior*, 23.

Bourdieu, P. (1986) The Forms of Capital, în J. Richardson (ed.), *Handbook of Theory and*

Concluzii

În acest articol am evidențiat potențialitățile de studiere a conflictului în interiorul comunităților virtuale și relația pe care o are acesta asupra capitalului social. Pornind de la dezbaterile cu privire la diferențele între lumea socială virtuală și cea reală, am studiat comunitatea de părinți „diferiți” pentru a înțelege modul în care conflictele influențează capacitatea de cooperare a membrilor unei comunități virtuale. Am identificat șase tipuri de conflict și am analizat impactul pe care fiecare dintre ele îl are asupra capitalului social.

Rezultatele prezentate arată cum, contrar temerilor unor specialiști, comunitățile virtuale au capacitatea de a emula comunitățile reale în ceea ce privește generarea de capital social. Comunitatea studiată se comportă într-un mod similar cu cele reale în ceea ce privește conflictele. Fiind relativ mică și marginală, ieșirea din comunitate înseamnă o schimbare foarte importantă pentru membri. Ca urmare, inclusiv în prezența conflictelor, membrii bine înrădăcinați în rețea vor coexista și, în caz de necesitate, chiar vor coopera.

Research for the Sociology of Education, New York: Greenwood.

Coleman, J. (1990) *Foundations to Social Theory*. London: Harvard University Press.

Coser, L. A. (1957) Social Conflict and The Theory of Social Change. *The British Journal of Sociology*, 8, 3.

- De Valck, K. (2007) The war of thee Tribes: online conflicts and communal consumption, în A. Shankar, B. Cova și R. Kozinets (eds.), *Consumer tribes*, Routledge.
- Faircloth, C. (2009) Mothering as Identity-Work: Long-Term Breast feeding and Intensive Motherhood, *Anthropology News*, 50 (2).
- Faircloth, C. (2010) ,What Science Says is Best': Parenting Practices, Scientific Authority and Maternal Identity. *Sociological Research Online*.
- Fukuyama, F. (2002), [1999] *Marea ruptură. Natura umană și refacerea ordinii sociale*. București: Humanitas.
- Granovetter, M. S. (1973) The Strength of Weak Ties. *The American Journal of Sociology*, 78, 6.
- Hedin, A. (2001) *The Politics of Social Networks. Personal Trust and Institutional Change in Post-Communist East Germany*. Lund: Lund University.
- Hooghe, M. (2007) *Social Capital and Diversity. Generalized Trust, Social Cohesion and Regimes of Diversity. Canadian Journal of Political Science/ Revue canadienne de science politique*, 40, 3.
- Hsu, M.-S., Ju, T. L., Yen, C.-H. și Chang, C.-M. (2007) Knowledge sharing behavior in virtual communities: The relationship between trust, self-efficacy, and outcome expectations. *International Journal of Human-Computer Studies*, 65.
- Husemann, K. C., Ladstaetter, F. și Luedicke, M. K. (2015) Conflict Culture and Conflict Management in Consumption Communities. *Psychology and Marketing*, 32 (3).
- Kozinets, R. (2009) *Netnography: Doing Ethnographic Research Online*. Sage Publications.
- Kriesberg, L. (2006) *Constructive conflicts: From escalation to resolution*. Rowman&Littlefield.
- Lin, N. (2000) Inequality in Social Capital. *Contemporary Sociology*, 29, 6.
- Madge, C. și O'Connor, H. (2006) Parenting gone wired: empowerment of new mothers on the internet? *Social and Cultural Geography*, 7 (2).
- Portes, A. și Landolt, P. (1996) Unsolved Mysteries: The Toquevillian Files II. The Downside of Social Capital. *The American Prospect*, 7, 26.
- Putnam, R. D. (2000) *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon&Schuster.
- Putnam, R. D. (2001), [1993] *Cum funcționează democrația. Tradițiile civice ale Italiei moderne*. Iași: Polirom.
- Rheingold, H. (2000), [1993] *The Virtual Community*. MIT Press.
- Rothbaum, F., Martland, N. și Beswick Janssen, J. (2008) Parents' reliance on the Web to find information on children and families: Socio-economic differences in skills, use and satisfaction. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 29.
- Sandu, D. (2003) *Sociabilitatea în spațiul dezvoltării. Încredere, toleranță și rețele sociale*. Iași: Polirom.
- Souza, C., Rolim, A., Magalhaes, J., Costa, E., Fechine, J. și Andrade, N. (2014) *How a conflict changes the way people behave on fandoms*. 20th International Conference, CRIWG 2014, Santiago, Chile, September 7-10. Proceedings, Springer International Publishing.
- Uslaner, E. M. (2000-01) Producing and consuming trust. *Political Science Quarterly*, 115, 5.
- Uslaner, E. M. (2002) *The Moral Foundations of Trust*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Voicu, B. (2010) *Capital social în România începutului de Mileniu: Drumul în țara celor fără de prieteni?* Iași: Lumen.
- Wellman, B. (1979) The Community Question: The Intimate Networks of East Yorkers. *The American Journal of Sociology*, 84, 5.
- Wellman, B., Quan Haase, A., Witte, J. și Hampton, K. (2001) Does the Internet Increase, Decrease, or Supplement Social Capital? Social Networks, Participation, and Community Commitment. *American Behavioral Scientist*, 45, 3.
- Wuthnow, R. (2004) Trust as an Aspect of Social Structure, în J. C. Alexander, G. T. Marx și C. Williams (eds.), *Self, Social Structure, and Beliefs*, Berkley: University of California Press.
- Yamagishi, T., Cook, K. S. și Watabe, M. (1998) Uncertainty, Trust and Commitment Formation in the United States and Japan. *The American Journal of Sociology*, 104, 1.