

## E-wsparcie jako kategoria wsparcia uczniów i rodziców w dobie pandemii

E-Support as a category of support for students and parents in the time of a pandemic

DOI 10.25951/9542

### Wstęp

Tematyka wsparcia społecznego jest często poruszana przez interdyscyplinarnych badaczy. Zagadnieniem tym interesowali się Stanisław Kawula, Helena Sęk, Roman Cieśla, Philip Zimbardo, Bogdan Wojciszke, Paulina Forma i wielu innych. Jednak jako pierwsza tematykę wsparcia internetowego poruszyła Natalia Wolter w swojej publikacji pt. *Internetowe wsparcie społeczne. Studium socjologiczne*. Autorka skupiła się na tym zagadnieniu zaistniałym w sytuacjach kryzysowych. Niniejszy tekst to próba szerszego spojrzenia na tematykę wsparcia internetowego, nazywanego e-wsparciem. Interesuje nas źródło dostępności, tj. czy uczniowie wiedzą, że z niego korzystają. Zatem celem teoretycznym jest próba opisu wsparcia społecznego, natomiast praktycznym – wskazanie dyrektyw dla praktyki pedagogicznej, dowiedzenie, że wsparcie w internecie (e-wsparcie) nie ogranicza się jedynie do kwestii związanych z przeciętnymi problemami, takimi jak: przepis, porada w kwestiach domowych czy też znalezienie adresu placówki.

### Internet jako przestrzeń życiowa

Jak dowodzą materiały źródłowe, internet stanowi przestrzeń społeczną. Natalia Walter w swojej publikacji, cytując słowa Tarkowskiego, napisała: „Internet to technologia, która nie tylko służy sferze publicznej, ale sama zostaje uspołeczniona, staje się tej sfery duplikatem, może zostać zaludniona lub

zamieszкана” (Walter 2016, s. 33). Internet stał się elementem niemal wszystkich sfer życia człowieka, obecny jest w szkole, pracy, domu. Wykorzystujemy go w celach edukacyjnych, rozrywkowych oraz zarobkowych. Najprościej mówiąc, internet zajmuje przestrzeń technologiczną, informacyjną jak i społeczną. Jest również miejscem, w którym ludzie nie napotykać na bariery, takie jak w świecie stacjonarnym, realnym. Dokonując próby oceny tego środowiska w opiniach młodego pokolenia, otrzymaliśmy m.in. następującą odpowiedź: *„Internet daje mi możliwość kontaktu z ludźmi, czytania artykułów na interesujące mnie tematy. Możliwość zamawiania książek z biblioteki. Daje mi możliwość wyszukiwania informacji na temat, gdzie są jakieś ciekawe wydarzenia kulturalne. Dzięki Internetowi wiem, jakie działają fundacje, stowarzyszenia i organizacje pozarządowe, czym konkretnie one się zajmują. Internet ułatwia mi poszukiwanie pracy. Łatwiej mi jest też się zwrócić o konkretną pomoc. Internet jest takim moim „oknem na świat”, daje większą możliwość zapoznania się z opiniami innych ludzi na różne tematy. Daje większą możliwość oglądania ciekawych programów naukowych, kulturalnych i rozrywkowych, jak również wyszukiwania ciekawych blogów. Jeszcze jedno – ułatwia naukę języków obcych, jeszcze na temat daje możliwość pisania bloga, recenzji książek”*. Osoba ta nie jest już samotna. Należy nie zapominać jednak, że internet poza ogromnymi możliwościami, może stanowić również źródło zagrożeń, takimi jak: uzależnienia, hejt, manipulacja, wyciek danych itp. Osoby, które są w pewnym sensie bezbronne, zbyt ufne, mogą stać się ofiarami w cyberprzestrzeni.

## Nowe media – media społecznościowe

Nowe media z definicji mają charakter społecznościowy. Niezależnie czy chodzi o odbiorców i komentatorów blogów, czytelników/edytorów konkretnych stron czy użytkowników portali społecznościowych, np. Facebooka (Levinson 2010). Charakterystyka „nowych nowych mediów” obejmuje kilka obszarów:

- każdy odbiorca treści może być jednocześnie ich współautorem,
- nie jest przeszkodą brak doświadczenia w tworzeniu i udostępnianiu potencjalnych treści oraz brak udokumentowanych kompetencji,
- różne środki przekazu dają możliwość samorealizacji poprzez szeroko dostępny wybór medium,
- udostępnianie wytworzonych materiałów nie generuje dodatkowych kosztów,
- brak ograniczeń czasowych, dostępność całodobowa do blogów, portali społecznościowych, forów etc. (Penkowska 2014).

Jak dowodzą ostatnie doniesienia badawcze, ten rodzaj mediów, tj. media społecznościowe, to ulubiony sposób komunikowania się coraz młodszych grup wiekowych. Zwłaszcza działających na podstawie „idei znajomości”. Użytkownicy portali społecznościowych mogą korzystać jednocześnie z wielu serwisów społecznościowych, są oni często odpowiedzialni za kreowanie trendów. Każda informacja zamieszczona w sieci jest poza naszą kontrolą, pozostając widoczna dla wielu użytkowników. Uważa się, że media społecznościowe są najskuteczniejsze, gdy wykorzystuje się je jako wsparcie istniejących już programów marketingowych oraz stron internetowych i aplikacji. Warto nadmienić, iż media społecznościowe cieszą się niezwykłą popularnością, ponieważ mogą zaspokoić wiele potrzeb odbiorców, takich jak:

- utrzymywanie kontaktu z przyjaciółmi,
- poszukiwanie miłości (przyjaźni),
- wyrażanie poglądów na różne tematy,
- możliwość pochwalenia się swoimi osiągnięciami,
- służą rozrywce: gry, zabawy etc.,
- można ich używać w celach biznesowych (Grymska 2014).

Możliwości oddziaływania na użytkownika, jakie dają portale społecznościowe, wynikają bezpośrednio z ich natury oraz rodzaju. Poniżej wyróżniamy kategorie mediów społecznościowych:

- serwisy, których użytkownicy tworzą profile i korzystają z nich przeważnie w celach towarzyskich lub rozrywkowych, np. Facebook, Nasza Klasa, Google+, MySpace;
- mikroblogi, np. Twitter, Blip;
- społeczności profesjonalistów, których użytkownicy nawiązują kontakty biznesowe, np. LinkedIn, Goldenline;
- społeczności branżowe;
- portale tworzone przez użytkowników zamieszczających: teksty, grafiki, fotografie, materiały wideo, materiały humorystyczne, np. Wikipedia, YouTube;
- tematyczne portale społecznościowe, np. MySpace, Filmweb;
- portale, których użytkownicy polecają sobie nawzajem ciekawe treści, np. Wykop;
- serwisy dziennikarstwa obywatelskiego, w których informacje na różne tematy publikują użytkownicy, np. wiadomości24;
- blogi;
- fora dyskusyjne;
- serwisy opinii i rekomendacji, np. Opineo;

- serwisy e-commerce, wykorzystujące mechanizmy społecznościowe: aukcje, serwisy *social lending*, kantory społecznościowe, np. Allegro, Waluto-mania (Bonek, Smaga 2013);
- serwisy social bookmarking (Dzienkiewicz 2014).

Przechodząc do analizy przestrzeni mediów społecznościowych jako przestrzeni e-wsparcia, warto zaznaczyć, że sam internet to miejsce, gdzie odbywa się konwersacja, z której może powstać opinia niezwykle ważna przy podejmowaniu działań, m.in. obywatelskich (Jeziński, Seklecka, Wojtowski 2014).

Ponadto w mediach społecznościowych zachęca się użytkowników do wymieniania się doświadczeniami (Evans 2011), a sam portal społecznościowy (rozumiany jako rozbudowana witryna internetowa) zawiera bogaty i usystematyzowany zbiór odsyłaczy do innych stron, będących internetowym miejscem spotkań ludzi poszukujących wiedzy, pomocy, wymiany informacji na indywidualnych profilach.

## Wsparcie społeczne jako kategoria wsparcia

Wsparcie społeczne jest aktualnie jedną z najbardziej rozpowszechnionych form wsparcia. Zanim nowe media wpisały się do kanonu życia społecznego, przejawiało się między innymi w pożyczaniu soli od sąsiadki, rozmowach z bardziej doświadczonymi osobami czy też nawet w wymianie doświadczeń w przychodniach z innymi pacjentami. Każdy kontakt był jawny, odbiorca widział nadawcę. W wielu wypadkach potrzebujący nie iprosili innych o pomoc. Profesor Zimbardo pisał: „Powiadom innych, że jej potrzebujesz, zamiast zakładać, że zdają oni sobie sprawę z twojej potrzeby i wiedzą czego potrzebujesz” (Zimbardo, Johnson, McCann 2010).

Wsparcie jest niezbędnym elementem życia, bez niego nie jest możliwy prawidłowy rozwój młodej jednostki. Jest ono istotnym elementem w procesie poznawczym, wychowawczym oraz resocjalizacyjnym. W momentach, kiedy jest nam ciężko, bardzo duże znaczenie mają różne grupy i stowarzyszenia społeczne, z którymi jesteśmy związani lub nasi najbliżsi: partner, mąż, przyjaciel, dziecko. Analizując sytuacje codzienne, niemal każdego dnia każdy z nas potrzebuje wsparcia, czasem jest to pożyczka, innym razem zwykła rozmowa, dająca nam poczucie przynależności.

Ludzie poszukują wsparcia społecznego w sytuacjach stresu życiowego, zwłaszcza w sytuacjach kryzysowych. Zaliczamy do nich: zespół stresu pourazowego PTSD, kryzys zagrożenia życia, napaść seksualną; gwałt, przemoc ze strony partnera, kryzys nałogu (alkoholizm), stratę osobistą (żałoba i smutek po stracie),

kryzys związany z przebywaniem w dysfunkcyjnym środowisku rodzinnym (Litzke, Schuh 2007). Sven Max Litzke i Horst Schuh podkreślają następujące pozytywne efekty wsparcia społecznego:

- efekt tarczy społecznej: minimalizowanie skutków, obciążających zdarzeń i zwiększenie pozytywnych doświadczeń, które stabilizują samopoczucie osoby dotkniętej stresem;
- efekt tarczy poznawczej: dostrzeganie dostępności wsparcia społecznego skutkuje pozytywną oceną całej sytuacji i możliwością poradzenia sobie z nią;
- emocjonalny efekt ulgi i buforu: już sama obecność grup odniesienia redukuje lęk i niepewność przed przyszłym i aktualnym obciążeniem;
- poznawczy efekt poradzenia sobie z przeciwnościami: już sama wiedza, że w rozwiązywanie konkretnego problemu można włączyć inne osoby, sprawia, że zaczyna być on postrzegany jako możliwy do rozwiązania, społeczne rozwiązanie problemu: rzeczywiste otrzymywanie wsparcia wzmacnia poczucie własnej wartości, pomaga i jest w stanie osłabić lub usunąć stresor ((Litzke, Schuh 2007).

Helena Sęk uważa, że jedną z najistotniejszych cech wsparcia społecznego jest jego dostępność, wymienia telefony zaufania, pogotowia, specjalne grupy pomocy społecznej, ośrodki funkcjonujące całodobowo (Sęk 2005) itp.

Wsparcie społeczne jest pomocą emocjonalną, informacyjną lub materialną, udzielaną jednostce przez ludzi, z którymi jest ona powiązana (Godawa 2015). Jest ono również dostarczaniem jednostce odczuwającej jakiegoś rodzaju trudności zasobów emocjonalnych, rzeczowych lub informacyjnych przez innych ludzi (Łuczak 2016).

Tabela 1. Wsparcie społeczne w różnych ujęciach

Lp.	Rodzaj ujęcia	Definiowanie pojęcia wsparcia
1	Ujęcie strukturalne	Wsparcie społeczne definiowane jest jako obiektywnie istniejące i dostępne <b>sieci społeczne</b> , które (...) pełnią funkcję pomocną wobec osób, znajdujących się w trudnej sytuacji. Te obiektywnie istniejące sieci, ujmowane jako źródło wsparcia, określane są również mianem zasobów wsparcia społecznego

2	Ujęcie funkcjonalne	<b>Relacyjny charakter wsparcia społecznego</b> , wyrażający się m.in. w konsekwencjach jego udzielania oraz otrzymywania, ocenie spostrzeganej dostępności i adekwatności do potrzeb oraz problemów osoby doświadczającej sytuacji trudnych.
---	---------------------	---

Źródło: P. Forma, *Wsparcie społeczne rodziny dotkniętej przemocą*, W: *Wsparcie dziecka i rodziny we współczesnym dyskursie pedagogicznym*, Kielce 2016, s. 40.

Najprościej mówiąc, wsparcie społeczne to zasoby, których dostarczają inni, aby pomóc danej jednostce w radzeniu sobie ze stresem ((Zimbardo, Johnson, McCann 2010). Mikołaj Winiarski mówi o wsparciu społecznym jako działaniu profilaktycznym, zastępczym oraz zapobiegawczym, które może przybierać następujące formy: świadczenia rzeczowe, usługi, dostarczanie informacji, przejawianie uczuć, współodczuwanie (zachowania empatyczne), formy dowartościowania i uspołecznienia, wydobywanie oraz wzmacnianie cech pozytywnych w drugiej jednostce (Kawula 2004). Paulina Forma definiuje wsparcie jako dynamiczną interakcję między osobą wspomagającą (dawcą) a wspomaganą (biorcą), zachodzącą w sytuacjach przemocowych, problemowych oraz trudnych. W trakcie relacji dochodzi do przekazywania:

- emocji,
- informacji,
- instrumentów działania,
- dóbr materialnych.

Celem wsparcia jest:

- tworzenie poczucia przynależności,
- zmniejszenie poziomu stresu,
- ogólne podtrzymanie,
- opanowanie kryzysu,
- przezwyciężenie trudności (Forma 2016).

### Typologie i modele wsparcia społecznego

W literaturze przedmiotu wyróżniamy różnorodne podziały wsparcia przedmiotu, między innymi:

- wsparcie strukturalne – oznacza sieci wsparcia społecznego, które zapewniają więzi przynależności społecznej, ich główną pomocą jest pomoc osobom znajdującym się w trudnej sytuacji;

- wsparcie społeczne funkcjonalne jest definiowane jako rodzaj interakcji, która zostaje podjęta przez jednego lub obu uczestników w sytuacji trudnej, problemowej lub krytycznej;
- wsparcie pożądane jest zgodnością wsparcia oczekiwanego ze wsparciem otrzymanym;
- wsparcie formalne – jest wsparciem udzielanym przez profesjonalistów (Łuczak 2016).

Wyróżniamy następujące kategorie wsparcia:

- wsparcie strukturalne i funkcjonalne,
- źródła wsparcia społecznego,
- rodzaje wsparcia,
- wsparcie otrzymywane i spostrzegane,
- potrzebę i mobilizację wsparcia.

Potrzeba wsparcia pojawia się najczęściej w sytuacji stresowej (Godawa 2015).

Typologia wsparcia społecznego:

- wsparcie emocjonalne,
- wsparcie informacyjne,
- wsparcie instrumentalne,
- wsparcie rzeczowe,
- wsparcie duchowe.

Wsparcie emocjonalne są to przekazywane jednostce komunikaty uspokajające, odzwierciedlające troskę oraz pozytywne ustosunkowanie do osoby wspieranej. Mają one na celu stworzenie poczucia przynależności i podniesienie samooceny.

Wsparcie informacyjne (poznawcze) to komunikaty zawierające informacje sprzyjające lepszemu zrozumieniu sytuacji, położeniu życiowemu i problemowi. To również dzielenie się własnymi doświadczeniami w podobnych sytuacjach życiowych.

Wsparcie instrumentalne to rodzaj przekazywania informacji o konkretnych sposobach postępowania; może to być również forma modelowania sytuacji zaradczych.

Wsparcie rzeczowe (materialne) to świadczenia rzeczowe oraz finansowe, takie jak przekazywanie środków do życia, bonów, zasiłków, udostępnianie schronienia, mieszkania, lekarstw itp.

Wsparcie duchowe dotyczy zwłaszcza opieki hospicyjnej, w której potrzebna jest pomoc wobec cierpienia i bólu duchowego związanego z sensem życia i śmierci (Cieślak, Sęk 2011).

Dużo prościej rodzaje wsparć definiuje Stanisław Kawula, który powyższy podział wyjaśnił następująco:

- wsparcie emocjonalne, polegające na dawaniu komunikatów werbalnych i niewerbalnych typu „jesteś kochany”, „jesteś lubiany”, „nie poddawaj się” itp.;
- wsparcie wartościujące, polegające na dawaniu jednostce komunikatów typu: „dzięki tobie mogliśmy to osiągnąć”, „oby tak dalej” itp.;
- wsparcie instrumentalne – dostarczanie konkretnej pomocy, świadczenie usług, np. pożyczanie pieniędzy, udzielenie kredytu, wskazanie formy leczenia, danie ubrania itp.;
- wsparcie informacyjne, czyli udzielanie rad, porad prawnych oraz medycznych itp.;
- wsparcie duchowe (psychiczno-rozwojowe) występuje wówczas, kiedy jednostki lub grupy pomimo prób i wysiłków własnych orasz udzielanego im wsparcia w innych formach nadal pozostają w sytuacjach dla nich trudnych, bez wyjścia (Kawula 2004).

Helena Sęk oraz Roman Cieślak w swoich rozważaniach dotyczących wsparcia społecznego wymieniają jego podział stworzony przez Willsa (1985), który wyszczególnił wsparcie:

- podtrzymujące prestiż,
- podtrzymujące samoocenę,
- motywacyjne,
- obcowania społecznego.

Mówiąc o wsparciu społecznym, należy wymienić jeszcze dwa rodzaje wsparcia, które mogą posłużyć do badań odnośnie tego zjawiska:

- wsparcie spostrzegane jest ściśle związane z wiedzą i przekonaniami człowieka o tym, gdzie i do kogo może uzyskać pomoc oraz na kogo może liczyć w trudnej sytuacji. Na jego podstawie można ocenić poczucie braku wsparcia i osamotnienia;
- wsparcie otrzymywane jest ocenianie obiektywnie lub relacjonowane subiektywnie przez odbiorcę jako faktycznie otrzymywany rodzaj i ilość wsparcia (Cieślak, Sęk 2011).

Jako synonimy terminu „wsparcie społeczne” są używane:

- relacje,
- stosunki,
- więzy,
- powiązania,
- związki społeczne (Łuczak 2016).



## Źródła wsparcia społecznego

Najprościej źródła wsparcia społecznego możemy podzielić na dwie grupy: nieoficjalne i oficjalne. Określając wsparcie społeczne jako obiektywnie istniejące i dostępne, jako pomocną sieć więzi społecznych, należy uwzględnić następujące jego źródła:

1. rodzinne: mąż, żona, dzieci, rodzice, rodzeństwo, dalsi krewni, przyjacielskie, towarzyskie, sąsiedzkie,
2. wyróżnia się również współpracowników lub przełożonych, grupy wyznaniowe, towarzystwa i instytucje oraz osoby profesjonalnie przygotowane do udzielania pomocy (terapeuci, lekarze, pracownicy socjalni, itp.) oraz grupy samopomocy.

Niewątpliwie głównym źródłem wsparcia nieprofesjonalnego jest rodzina, która jest wspólnotą osób wspomagających siebie w procesie realizacji dobra każdego z jej członków (Kawula 2004). Rodzina powinna być środowiskiem utrzymującym równowagę emocjonalną człowieka, gwarantującym dobrostan psychiczny oraz poczucie bezpieczeństwa. Jest także pierwszą, podstawową zbiorowością mogącą udzielić pomocy jednostce. Można spojrzeć na to w następujący sposób:

1. członkowie rodziny powinni okazywać sobie pomoc w sytuacjach trudnych,
2. działania rodziny powinny być spontaniczne i naturalne, dzięki zaangażowaniu i akceptacji powinny nieustannie wspierać emocjonalnie swoich członków (Walter 2016).

Kolejną grupą wsparcia jest grupa rówieśnicza (towarzyska), którą każdy dobiera sobie indywidualnie. Zaliczamy do niej: znajomych, przyjaciół oraz sąsiadów. Co za tym idzie powinny wiązać się z pozytywnymi odczuciami, takimi jak sympatia i przynależności. Teresa Parczewska (2011) przeprowadziła sondaż osób w sytuacjach trudnych. Wszyscy badani wskazali na ogromną rolę przyjaźni w życiu człowieka. Wyróżniono następujące kategorie przyjaciela:

- terapeuta,
- altruista
- komilition
- profesjonalista
- sprzymierzeniec.

Grupy samopomocowe stanowią kolejną kategorię źródła wsparcia społecznego. Rozwijają się od wewnątrz. Ich uczestnicy wzorują się na własnym doświadczeniu zamiast na konwencjonalnej wiedzy pochodzącej z zewnątrz (Riessman, Carroll 2000). Odwołują się do grup ludzi, którzy przeżyli podobne

doświadczenia, a nie bazują na rozważaniach teoretycznych tworzonych przez profesjonalistów. Przykładem są grupy facebookowe.

Bardzo istotnym źródłem wsparcia są również grupy tworzone przez związki, organizacje czy stowarzyszenia społeczne. W takich grupach jest już określona struktura organizacyjno-prawna podejmująca działania statutowe. Cechuje je przede wszystkim aktywność społeczna oraz opiekuńcza.

W literaturze przedmiotu do źródeł wsparcia społecznego zaliczane są również: organizacje pozarządowe typu non-profit, szkoły (nauczyciele, pedagodzy, specjaliści) oraz Kościoły i organizacje religijne (Walter 2016).

### Wsparcie społeczne w świetle dotychczasowych badań

W ostatnich latach ukazało się wiele publikacji podejmujących kwestie wsparcia. Badania dotyczące tego zagadnienia obejmują różnorodne jego obszary. Mówiąc o badaczach piszących na ten temat w Polsce nie można pominąć Romana Cieślaka oraz Haliny Sęk, którzy w 2011 roku wydali publikację: *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*. Jeżeli chodzi o badania wsparcia społecznego online na gruncie polskim należy wymienić Natalię Walter, autorkę publikacji *Internetowe wsparcie społeczne* (2016). Badała również wirtualny wizerunek rodzicielstwa, a w 2013 roku wsparcie online w zakresie wychowania (Walter 2013). Katarzyna Tomisia analizowała wpisy internetowe osób, które chciały stworzyć rodzinę zastępczą (2009), natomiast Aneta Jarzębińska badała wpisy rodziców płodów z wadami (2015). Na świecie badaniami z zakresu wsparcia społecznego online zajmują się m.in.: Antonina Bambina (2007), N.S. Coulson, N. Greenwood (2012), P.K. Mo, N.S. Coulson (2014).

### Program wsparcia psychologiczno-pedagogicznego jako wzór e-wsparcia

W ten rodzaj podejmowanych działań pomocowych wpisuje się *Program wsparcia psychologiczno-pedagogicznego dla uczniów i nauczycieli*, kierowany przez prorektor ds. studenckich i kształcenia Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego dr hab. Annę Fidelus, prof. UKSW. W jego ramach oferowane jest e-wsparcie (wsparcie on-line) dla rodziców, uczniów i nauczycieli, oraz specjalistów z poradni psychologiczno-pedagogicznych. Członkami komitetu sterującego wspomnianego programu są praktycy i eksperci z dziedzin peda-

gogiki i psychologii. Niezwykle cennym środkiem transferującym e-wsparcie okazała się internetowa platforma specjalistyczno-doradcza<sup>1</sup>. Stanowi ona cenne źródło wiedzy teoretycznej i przykładów praktycznych, przydatnych przy redukcji negatywnych skutków sytuacji problemowych w oświacie, także związanej z potrzebą zapewnienia kształcenia dzieciom z Ukrainy. Jej walorem jest fakt, że gwarantuje nieograniczony w czasie i miejscu dostęp do konsultacji i materiałów dydaktycznych oraz badawczych zarówno w języku polskim, jak i ukraińskim. Ponadto oferowane e-wsparcie ma charakter indywidualnych i grupowych spotkań online, prowadzonych przez kilkudziesięciu specjalistów (psychologów, pedagogów, psychoterapeutów), mających wieloletnie doświadczenie w pracy psychologicznej, pedagogicznej, terapeutycznej i psycho-terapeutycznej), współpracujących z sektorem edukacji.

Taka forma e-wsparcia, e-doradztwa obejmuje pomoc psychologiczno-pedagogiczną w sytuacji: depresji, kryzysu, trudnych doświadczeń życiowych i wyzwań codzienności, zaburzeń osobowości, problemów z poczuciem własnej wartości, w napadach lęku i paniki, trudnościach z nauką, występowania zachowań agresywnych, zaburzenia poprawnej komunikacji, rozwiązywania konfliktów, budowania relacji, radzenia sobie z przewlekłym stresem oraz trudnymi emocjami itp. Warto zwrócić uwagę także na e-wsparcie dla nauczycieli, dyrektorów szkół, specjalistów, rodziców uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, objętych szczególnym rodzajem niesienia pomocy, tj. e-wsparciem dydaktyczno-metodycznym.

Niezwykle cenne okazały się także e-spotkania – tzw. „Lekcje pokoju w warunkach wojennych”, których celem jest możliwie szybka próba adaptacji klas, szkół i środowisk lokalnych do przyjęcia grup uczniów i nauczycieli zza wschodniej granicy. Poprowadzenia otwartych spotkań wspierających podmiotowość uczestników podjął się dr Michał Paluch, który wcześniej zajmował się szkoleniem kadry wspierającej z rozwoju „kompetencji głębokich”<sup>2</sup>. W ich ramach, w następstwie wybuchu wojny, prowadził spotkania pt. „Jak się zachować, kiedy na wojnie ginie rodzic ukraińskiego ucznia?”<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Platforma dostępna na: [pwpp.uksw.edu.pl](http://pwpp.uksw.edu.pl) (dostęp z dn. 10 maja 2022).

<sup>2</sup> Kompetencje głębokie to propozycja dla nauczycieli, trenerów i terapeutów wzmacniająca ich własne zasoby egzystencjalne i równoważąca nastawione na efektywność i funkcjonalność kompetencje społeczne i kompetencje kluczowe. (Paluch 2021, 2022).

<sup>3</sup> Ze względu na trudną tematykę do prowadzenia zajęć zaproszono również ukraińskiego psychologa Aleksandra Tereszczkę oraz doświadczoną doradczynię metodyczną Beatę Sapiejwską-Dąbrowską.

Reasumując, e-forma jako kategoria wsparcia społecznego stała się współcześnie widoczna i odczuwalna, zasługująca na szczególną uwagę. Należy jednak pamiętać, iż przed nami dalsza praca wychowawcza na rzecz integracji międzykulturowej, międzyreligijnej i egzystencjalnej, profilaktycznej, zapobiegającej zjawiskom występującym po konfliktach zbrojnych, jak podwyższony poziom gniewu i potrzeba zemsty. Działania te wymagają „pedagogiki serca” (Suchomoliński 1992): zaufania, integracji, dialogu podmiotowego, połączenia polsko-ukraińskiej myśli pedagogicznej, wsparcia pedagogicznego na przyszłość. Mogą mieć na przykład formę wspólnych projektów badawczo-naukowych, konferencji, seminariów, platform internetowych.

## BIBLIOGRAFIA

- Bambina A. (2007), *Online social support: the interplay of social networks and computer-mediated communication*, Youngstown, N.Y.: Cambria Press.
- Bonek T., Smaga M. (2013), *Biznes na Facebooku i nie tylko: praktyczny poradnik o promocji w mediach społecznościowych*, Warszawa: Wydawnictwo Wolters Kluwer S.A.
- Cieślak R., Sęk H. (2011), *Wsparcie społeczne stres i zdrowie*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Coulson N.S., Greenwood N. (2012), *Families affected by childhood cancer: an analysis of the provision of social support within online support groups*, w: *Child Care Health Dev.*, 38(6):870-7. doi: 10.1111/j.1365-2214.2011.01316.x.
- Dzienkiewicz M. (2014), *Facebook w praktyce. Kilka sposobów na promocję biblioteki szkolnej*, Warszawa: Dr Josef Raabe Spółka Wydawnicza Sp. z o. o.
- Evans L. (2011), *Social Media Marketing. Odkryj potencjał Facebooka, Twittera i innych portali społecznościowych*, Gliwice: Wydawnictwo Helion.
- Forma P. (2016), *Wsparcie społeczne rodziny dotkniętej przemocą*, w: *Wsparcie dziecka i rodziny we współczesnym dyskursie pedagogicznym*, Kielce: Fundacja PRPW.
- Godawa G. (2015), *Pedagogiczne konteksty społecznego wsparcia rodziny*, Kraków: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie.
- Grymska B. (2014), *Lubię to! Potęga promocji małych przedsiębiorstw na portalu społecznościowym Facebook*, w: Limański A. and Drabik I. (eds), *Nowe media w reklamie i public relations*, Katowice: Wyższa Szkoła Zarządzania Marketingowego i Języków Obcych.
- Levinson P. (2010), *Nowe, nowe media*, Kraków: Wydawnictwo WAM.
- Jarzębińska A. (2015), *Internetowe forum dyskusyjne jako źródło społecznego wsparcia rodziców (w sytuacji wady letalnej płodu)*, w: M. Piorunek (red.), *Dymensje*

- poradnictwa i wsparcia społecznego w perspektywie interdyscyplinarnej*, Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.
- Jeziński M., Seklecka A., Wojtkowski Ł. (2014), *Nowe media. Między dziennikarstwem obywatelskim a polityką*, Toruń: Wydawnictwo Naukowe Mikołaja Kopernika.
- Kawula S. (2004), *Pedagogika społeczna. Dokonania – aktualności – perspektywy*, Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Litzke M., Schuh H. (2007), *Stress, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańsk: GWP.
- Łuczak D. (2016), *Formy wsparcia dziecka i rodziny realizowane w Świętokrzyskim Centrum Profilaktyki i Edukacji w Kielcach*, w: *Wsparcie dziecka i rodziny we współczesnym dyskursie pedagogicznym*, Kielce: Fundacja PRPW.
- Mo P.K., Coulson N.S. (2014), *Are online support groups always beneficial? A qualitative exploration of the empowering and disempowering processes of participation within HIV/AIDS-related online support groups*, w: *Nurs Stud.*, 51 (7): p. 983-993. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2013.11.006.
- Paluch M. (2021), *Kompetencje głębokie – nowe umiejętności pedagogiczne*, w: M. Dycht, E. Śmiechowska-Petrovskij (red.), *Edukacja w sytuacji (post)pandemii – wyzwania i perspektywy*, Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Paluch M. (2022), *Kompetencje głębokie – doświadczenie zreflektowania się*, w: K. Kuracki, Ż. Tempczyk-Nagórka (red.) *Wsparcie psychologiczno-pedagogiczne w polskiej szkole w sytuacji pandemii i postpandemii. Od wsparcia on-line po zmiany off-line*, Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Parczewska T. (2011), *O przyjaźni jako wartości w relacjach społecznych*, w: H. Krauze-Sikorska (red.), *Wymiary społecznego uczestnictwa w życiu. Między dzieciństwem a dorosłością*, Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.
- Penkowska G. (2014), *Fenomen Facebook: społeczne konteksty edukacji*, Gdańsk: Wydawnictwo Naukowe „Katedra”.
- Riessman F., Carroll F. (2000), *Nowa definicja samopomocy. Polityka i praktyka*, Warszawa: Państwowa Agencja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych.
- Tomisia K. (2009), *Internet jako źródło wsparcia dla osób zainteresowanych opieką zastępczą nad dzieckiem*, w: *Psychologiczne konteksty Internetu*, B. Szmigielska (red.), Kraków: Wydawnictwo WAM.
- Sęk H. (2005), *Psychologia kliniczna*, t. 1, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Suchomliński W. (2019), *Oddaję serce dzieciom*, Brzeźnia Łąka: Wydawnictwo Poligraf.
- Walter N. (2013), *Internetowe wsparcie społeczne*, „Interdyscyplinarne Konteksty Pedagogiki Specjalnej”, 23, s. 29–58.

- Walter N. (2016), *Internetowe wsparcie społeczne. Studium socjopedagogiczne*, Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.
- Zimbardo P.G., Johnson R.L., McCann V.P. (2010), *Psychologia: kluczowe koncepcje*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

## STRESZCZENIE

Niniejszy artykuł ma charakter teoretyczny. Stanowi próbę opisu jednej z kategorii wsparcia społecznego, jaką stanowi e-wsparcie. Implikacje do jego opracowania wywodzą się z potrzeb uczniów, rodziców, nauczycieli, zasygnalizowanych w specyficznym czasie związanym z pandemią COVID-19 oraz atakiem zbrojowym Rosji na Ukrainę w lutym 2022 roku. Mając doświadczenie praktyki pedagogicznej, zaczęły nurtować nas pytania: *Czy istnieje e-wsparcie, czy łatwiej jest poprosić o poradę obcych, anonimowych ludzi w sieci? Dlaczego uczniowie znajdujący się w kryzysowych sytuacjach zamiast szukać pomocy w życiu realnym i reagować racjonalnie szukają porad online?*

Niniejszy tekst to próba operacjonalizacji kategorii pojęciowej „wsparcia społecznego”, zaznaczenie grup pomocowych w internecie, a także podsumowanie istoty e-wsparcia jako nowej kategorii wsparcia społecznego (dostępnego online).

**SŁOWA KLUCZOWE** Wsparcie społeczne, e-wsparcie, uczniowie, rodzice, nauczyciele, internet

## SUMMARY

The article is theoretical. It is an attempt to describe one of the categories of social support, which is e-support. The implications for its development stem from the needs of students, parents and teachers signaled at a specific time related to the COVID-19 pandemic and the Russian military attack on Ukraine in February 2022. Having experience in pedagogical practice, we started to ask questions: *Is there any e-support, is it easier to ask for advice from strangers, anonymous people on the Internet? Why do students in crisis situations seek online advice instead of seeking help in real life and react rationally?*

The following text is an attempt to operationalize the conceptual category of “social support”, to mark help groups on the Internet, and to summarize the essence of e-support as a new category of social support (available online).

**KEYWORDS** Social support, e-support, students, parents, teachers, internet

PAULINA FORMA – Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

ANNA HAJDUKIEWICZ – Staropolska Szkoła Wyższa

Pedagogika / Pedagogy

Przysłano do redakcji / Received: 29.08.2022

Daty recenzji / Revised: 29.08.2022; 30.08.2022

Data akceptacji do publikacji / Accepted: 01.10.2022