

БОЈАНА КОМАРОМИ*
Пољопривредни факултет
Нови Сад

УДК 316.77:316.776
Монографска студија
Примљен: 21.01.2016
Одобрен: 14.02.2016
Страна: 339-349

МАРГИНАЛИЗАЦИЈА, ДРУШТВЕНЕ МРЕЖЕ И ЕЛЕКТРОНСКА КОМУНИКАЦИЈА: ЗНАЧАЈ, ПРЕДНОСТИ И ОГРАНИЧЕЊА ЕЛЕКТРОНСКИХ ГРУПА ЗА ПОДРШКУ **

Сажетак: Под друштвено маргинализованим групама подразумевамо групе које су изопштене из функционисања остатка друштва, што се најчешће огледа у ускраћивању социјалних, економских и политичких права која су доступна другим члановима друштва. Маргинализација представља универзални друштвени проблем, за чије отклањање или бар ублажавање су потребна велика улагања, напори и стратегије на локалном, државном и глобалном нивоу. У овом раду су представљена досадашња сазнања о корисности и значају електронских група за подршку, посебно код особа и група које су маргинализоване. Истражује се питање да ли је кроз ове групе могуће помоћи маргинализованим особама да побољшају квалитет живота и лакше се интегришу у друштво. Такође, разматрају се и потенцијални проблеми код функционисања ових група као и проблеми приступа и употребе модерних информационих технологија.

Кључне речи: маргинализација, друштвене мреже, електронска комуникација, електронске групе за подршку, дигитални јаз

Увод: Маргинализоване друштвене групе

Маргинализација и друштвена искљученост као крајњи облик маргинализације представљају процес истискивања појединаца, група или читавих географских области из економског, политичког, културног или друштвеног система преко којих се интегришу у друштво (Интернет курс о социјалном укључивању Владе Републике Србије¹). Реч је о мултидимензијалном концеп-

* bojana.komaromi@polj.edu.rs

** Рад је настао као део пројекта „Значај партиципације у друштвеним мрежама за прилагођавање евроинтеграцијским процесима“ Министарства просвете и науке Републике Србије (евид. бр. пројекта: 179037).

¹ Сајт курса о социјалној искључености Тима за социјално укључивање и смањивање сиромаштва Владе Републике Србије: <http://www.inkluzijakurs.info/>.

ту јер се процес искључивања појединаца или група из шире заједнице може односити на украћивање могућности запослења, образовања, учествовања у политичком животу, здравствене заштите и сл. У маргинализоване групе убрајају се између осталих сиромашни слојеви становништва, особе са инвалидитетом, чланови једнородитељских породица, особе оболеле од тешких болести, дуготрајно незапослене особе, припадници расних и етичких мањина, избеглице и повратници, бескућници итд. (Dadrić i Milojević 2010: 13).

Друштвена искљученост увек настаје услед узрока који су ван контроле друштвених актера, за разлику од друштвене изолације, која чини општији појам, и може представљати добровољно или недобровољно неучествовање (појединца или групе) у раду основних друштвених институција (Baggy 1998: iv). Бари (1998: 5) такође напомиње да ће се појединци или групе сматрати друштвено искљученим уколико немају могућност учествовања, без обзира на то да ли они сами желе да учествују или не. До друштвене маргинализације може доћи на неколико начина: за неке (нпр. чланове етничких група које су дискриминисане у одређеном друштву, као рецимо Роми у Европи) маргиналност траје кроз читав живот и у великој мери га одређује, док с друге стране, неки појединци или групе могу постати маргинализовани у одређеном тренутку (нпр. ако постану инвалиди или ако дође до промене друштвеног и економског система) (Kagan et al. 2004: 3). Међутим, истиче се да су последице маргинализације у смислу друштвене искључености сличне без обзира на порекло и процесе маргинализације, било да потичу од друштвених ставова (нпр. сексуалност, етничка припадност) или друштвених околности (нпр. затварање радног места) (Kagan et al. 2004: 4). Оно што је у великој мери заједничко маргинализованим групама је релативно мала контрола над својим животима и ресурсима који су им доступни за живот као што су образовање, здравствена заштита, посао и зарада итд. Маргинализацију често прати и сиромаштво и погоршано здравље, при чему у зачараном кругу једно води ка другоме: маргинализација води ка сиромаштву, сиромаштво утиче на погоршање здравља, а болест опет води ка дубљем сиромаштву, да би и једно и друго имало за последицу даљу маргинализацију. Ограниченост доступних ресурса и друштвених деловања маргинализованих особа често воде ка стигматизацији и друштвеној осуди (Kagan et al. 2004: 3-4).

Маргиналност и друштвене мреже

Позицију маргинализованих особа потребно је сагледати у светлу глобалних друштвених промена. Ако погледамо облике друштвене организације у прошлости, видимо да су људи некада припадали заједницама које су биле у облику малих хомогених хијерархијски уређених група, такозваних „малих кутија“, у којима су везе између чланова густо испреплетене и засноване у великој мери на просторној блискости, породичним, колегијалним и комшијским везама. Данас се људске заједнице састоје од друштвених мрежа, које су како локалног тако и глобалног карактера, у којима су везе дифузне, а границе

између мрежа пропустљивије са мање израженим хијерехијским структурама него код група. Иако је померање од друштвених група ка друштвеним мрежама почело још у времену пре интернета (шездесетих година прошлог века), интернет је у великој мери подржао и убрзао ову промену. Захваљујући пре свега модерним информационим технологијама које омогућује лакшу и бржу комуникацију појединац данас најчешће припада већем броју различитих мрежа (Wellman & Hampton 1999; Wellman 2002) које се заснивају на заједничким интересима а не физичкој близини, родбинским везама, или истом социоекономском статусу. Стварањем и развијањем друштвених мрежа, како у виртуелном тако и у неvirtуелном свету, стиче се социјални капитал који је директно повезан са квалитетом живота људи у заједници (Putnam 2000).

Маргинализоване групе, с друге стране, најчешће су упућене на узак круг људи из непосредне околине. Ове групе заправо и даље живе у „малим кутијама“, док је комуникација са другим групама често отежана или је нема, што у великој мери ограничава друштвени капитал ових особа и могућност стварања нових и ширења постојећих друштвених мрежа.

Интернет и информационе технологије данас, међутим, мењају принципе стратификације јер приступ информацијама и знању постаје значајан фактор који утиче на стратификацију (Chen & Wellman 2005: 524). Интернет представља друштвени простор у ком се реструктурирају постојећи односи и подстиче јављање нових друштвених активности, те интернет постаје све значајнији за друштвену инклузију и кохезију. Чен и Велман стога истичу да друштвени живот, везе и активности на интернету не треба посматрати као изоловане у односу на живот у неvirtуелном окружењу. До сада је урађен велики број истраживања која анализирају електронске групе за подршку и овај рад има за циљ да предочи значај, могућности и ограничења употребе електронске комуникације – пре свега група за подршку – код различитих маргинализованих група. Верује се да активно чланство у овим групама може имати позитивне утицаје на квалитет живота чланова група.

Електронска комуникација и електронске групе за подршку: значај и предности

Основна разлика између комуникације у виртуелном и неvirtуелном свету је у томе што се електронска комуникација не обавља лицем у лице, те су с једне стране одсутне значајне личне карактеристике као што су пол, боја коже, атрактивност и друге физичке карактеристике, док с друге стране не долази ни до преношења порука невербалним сигнаlima, нпр. изразом лица, говором тела (Bargh & McKenna 2004: 577). Једна од најзначајнијих особености комуникације путем интернета која произилази из чињенице да до интеракције не долази лицем у лице и која га разликује од осталих облика комуникације је могућност релативне анонимности корисника (Bargh & McKenna 2004). У виртуелној комуникацији (на пример у различитим врстама група) анонимност омогућује особама да буду искрене и да отворено разговарају о интимним

проблемима. Салем и сарадници (Salem et al. 1997) су уочили, међутим, да анонимност није једини фактор који подстиче чланове да отвореније причају о својим емоцијама и поверавају се (јер нису сви учесници анонимни, неки чак наводе и своје личне податке), већ је реч и о окружењу у ком се – услед одсуства личних и демографских карактеристика – појачава перцепција сличности међу члановима.

Електронске групе су вид комуникације на интернету кроз који се окупљају људи са истим интересовањима, потребама или проблемима. Групе могу бити различитих типова: групе које функционишу само на интернету или групе које се заснивају на комуникацији лицем у лице али паралелно функционишу и на интернету; групе које захтевају синхрону и групе које омогућају не-синхрону комуникацију; затим, групе које имају професионалце који сарађују са члановима и саветују их и групе које функционишу без подршке професионалаца (Kurtz 2015: 170). Када је реч о групама за подршку, већину група не воде професионалци нити су спонзорисане од стране неке институције или агенције и отворене су за све који желе да се прикључе (Cummins et al. 2002).

Према Велману (Wellman 1996: 214), основни разлози за укључивање у виртуелне заједнице су жеља за социјализацијом, потреба за информацијама и потреба за друштвеном подршком. Код група за подршку видљива су сва три разлога, а пре свега потреба за информацијама и подршком. Наиме, људи често приступају групама за подршку како би покушали да добију информације везане за своје стање које особе из окружења (породица и пријатељи) немају (Cummins et al. 2002). Истраживања су показала да већину веза које се генерално граде у виртуелним заједницама овог типа чине слабе везе – слабије него везе које постоје у неvirtуелним односима (Hampton & Wellman 2003; Cummins et al. 2002). Међутим, управо слабе везе се сматрају драгоценим за грађење друштвеног капитала јер повезују нашу сопствену друштвену структуру (јаких веза) са другим таквим друштвеним структурама чинећи мостове између две структуре које иначе не би биле повезане и између којих размена информација не би постојала (Granovetter 1973). Слабе везе су стога значајне као канали протока информација који омогућају лакшу и бржу интеграцију појединца у заједницу. Предност група које се заснивају на слабиим везама је та што окупљају различите профиле људи који имају различита животна искуства и погледе на проблеме и њихова решења.

Групе такође могу представљати значајну емотивну подршку. Уколико до маргинализације долази услед стигматизованог идентитета или стања (нпр. хомосексуалци или оболели од сиде) особе некада немају жељену подршку у свом окружењу. С друге стране, чак и они појединци који имају велику подршку у свом непосредном неvirtуелном окружењу често верују да ће их само људи који се налазе у истој ситуацији као и они сами заиста моћи разумети.²

² Интересантно је да је у истраживању које се бавимо људима са проблемима слуха (Cummins et al. 2002) показано да је подршка добијена путем виртуелних група корисна особама које немају подршку у свом неvirtуелном окружењу, али да доноси још више користи уколико особа већ има подршку својих ближњих. Наиме, преко 40% испитаника са оштећењима слуха имало је укључену породицу и пријатеље у својим електронским групама за подршку, чиме су ова два

Иако међу члановима често не долази до контакта уживо, чланство у оваквим групама људима може пружити осећај блискости и припадности. Смит и сарадници (Smyth et al. 1999) су у свом истраживању показали да и само писање о стресним и трауматичним догађајима везаним за проблем који појединци проживљавају може бити корисно. Показано је да су пацијенти (са астмом и реуматоидним артритисом) који су вербализовали своје доживљаје у писаној форми имали побољшања и били у бољем здравственом стању у односу на болеснике који то нису радили. С друге стране, Констант и сарадници (Constant 1994) су указали и на значај помагања другима у виртуелним групама, па чак и људима које особа једва познаје или не познаје уопште: кроз активно учествовање у групи развија се потреба да се помоћ узврати другима, а аутори истичу да пружање подршке и информација повећава самопоуздање чланова, а уколико не постоји потпуна анонимност, и поштовање које стичу код других. Барак и сарадници (Barak et al. 2008) тврде да писање, испољавање емоција, прикупљање информација и стицање знања, као и развијање друштвених односа у групама за подршку утичу на усавршавање вештина одлучивања а потом и само понашање и делање чланова.

Значајна могућност виртуелних група за подршку је што их могу користити особе које се иначе не би обратиле за помоћ кроз традиционалне облике пружања помоћи и подршке. На пример, у истраживању базираном на групи за подршку особама које пате од депресије показано је да мушкарци чине већину чланова, што обично није случај у неvirtуелним групама (Salem et al. 1997: 189). Аутори су такође закључили да су мушкарци слали поруке једнако често као и жене и да су поруке биле готово идентичне по садржају порукама жена.³ Иако се ова открића делимично могу објаснити чињеницом да су пре 20 година, када је истраживање рађено, мушкарци знатно више користили компјутер и интернет него жене, сматра се да је суштински разлог овоме то што интернет нуди посебну врсту интимне комуникације која као таква мушкарцима више одговара за примање и пружање подршке.

Виртуелне групе за подршку су посебно значајне уколико у неvirtуелном свету не постоје групе те врсте, што се посебно односи на групе које оку-

вида подршке и односа интегрисани, што не може бити случај у неvirtуелним групама (код којих некада долази до одбацивања подршке из неvirtуелног света). Показано је такође да су особе које имају велику подршку у свом окружење спремније да пруже другима подршку и помоћ у виртуелним групама. До истог закључка дошло се и у истраживању које се бавило електронским групама за подршку мајки (Miyata, 2002): поред закључка да учешће у групама има позитивне утицаје на психолошко стање мајки, како због подршке тако и због информација које добијају од других жена, показано је да подршку у групама највише траже оне мајке које већ имају подршку и помоћ јаким веза у свом окружењу. Овај закључак указује на то да је виртуелна подршка изузетно корисна када надопуњује постојећу подршку.

³ С друге стране, Клем и сарадници (Klemm et al. 1999) су истраживајући виртуелне групе за болеснике од рака показали да мушкарци чешће него жене користе групе да би добили информације, док жене чешће него мушкарци користе групе да би поделиле своја искуства и пружиле подршку другим члановима групе. У групи коју су сачињавали мушкарци (група за подршку мушкарцима оболелим од рака простате) било је и елемената активизма. Могуће је да природа активности зависи и од самих група, тј. проблема око којих су групе окупљене.

пљају људе са стигматизованим друштвеним идентитетом и оне које су створене да би се пружила друштвена подршка људима са тешким болестима (Bargh & McKenna 2004: 582). Особе оболеле од тешких болести су често у мањој или већој мери маргинализоване. Један од узрока маргинализације могу бити услови живота који произилазе из болести: ове особе често постају неспособне за рад, што је само по себи већ аспект друштвене искључености, док и неповољно стање у здравству у многим земљама (недостатак и високе цене лекова, мањак стручњака, непостојање одговарајућих лечења којим би се третирале болести) утиче на стање болесника. Једна од могућих последица је и сиромаштво, када болесници зависе од социјалне помоћи или живе од ниских инвалидских пензија. Такође, маргинализација може произилазити и из стигматизације саме болести (нпр. сида), што у великој мери ограничава животне опције и друштвено окружење болесника. Болест, дакле, на различите начине може утицати на квалитет живота оболелих особа. Дејвинсон и сарадници (Davison et al. 2000) су истраживали виртуелне и неvirtуелне групе за подршку болесним особама дошавши до закључка да ове групе најчешће окупљају управо особе које услед обољења постају маргинализоване групе: особе са стигматизованим болестима и болестима којих се особе стиде, на пример болестима које утичу на изглед болесника, као и болестима које ограничавају мобилност болесника, на пример мултипла склероза. Треба истаћи да болесници са озбиљним али нестигматизованим обољењима, на пример срчаним проблемима, врло ретко траже подршку група. Вајт и Дорман (2001) у свом истраживању долазе до сличног закључка да су болести попут рака и сида заступљене као теме виртуелних група, док стања болести срца и можданог удара нису. Један од разлога је чињеница да су код неких стигматизованих особа ове групе једини начин да се разговара о овим темама, те припадност групи може да буде врло значајна, некад имајући утицаје на понашање чланова (Bargh & McKenna 2004: 583). Други разлог може бити и то што се о неким од ових болести и начинима лечења у медицини данас још недовољно зна (Davison et al. 2000). Истраживања су показала да је доживљај болести под снажним утицајем друштвеног окружења појединца и да учествовање у групама, кроз примање и пружање подршке и охрабрења, има позитивне утицаје како на ментално тако и на физичко здравље учесника (Davison et al. 2000, White & Dorman 2001).

Припадност некој етничкој мањини такође често подразумева маргинализацију јер су друштвене мреже ових људи често мале и сачињене махом од припадника исте етничке припадности, што знатно ограничава проток информација и животне прилике. Код ових људи познавање језика средине такође може представљати баријеру ка широј друштвеној инклузији. Показало се да електронске етничке друштвене групе, које окупљају особе које имају исто национално порекло а живе у страниој земљи, највише користе студенти и имигранти (Ye 2006). Друштвена подршка генерално се сматра веома значајном за превазилажење проблема и ношење са стресом у животу у новој средини и култури. Ове групе пружају подршку, док се у њима размењује и велика количина корисних информација – од информација и савета о томе како решити административне проблеме и препреке у новој земљи до препорука лекара,

школе и сл. У истраживању које се бавило кинеским студентима у Америци (Ye 2006) испитиван је значај електронске комуникације за социо-културну и психолошку адаптацију у нову средину. Показало се да су студенти који су користили ове групе имали мање друштвених потешкоћа и да су лакше решавали свакодневне ситуације захваљујући информацијама о животу у новом културном окружењу које су добијали путем група. С друге стране, друштвене мреже које су студенти одржавали са земљом из које потичу нису се показале значајним за социо-културну адаптацију у новој средини, али су биле од велике користи за позитивно психолошко стање студената у току адаптације. Добробит од електронских етничких друштвених група је највећа код особа које се тек прилагођавају животу у новој земљи, док особе које су дуже у земљи временом стичу већу друштвену мрежу те добијају више подршке комуникацијом лице у лице.

Још један вид маргинализације јавља се код старих особа, условљен већим бројем фактора, између осталог, погоршаним здрављем и неретко отежаним мобилношћу, одласком у пензију, губитком економске сигурности, смањењем броја друштвених веза и проређењем друштвених мрежа итд. Рајт (Wright 2000) је испитивао интеракцију старих људи путем сајта *SeniorNet* дошавши до закључка да су особе које учестало користе друштвену подршку путем сајта задовољније овим видом подршке него неvirtуелним облицима пружања помоћи. Показало се такође да је активно чланство у virtуелним заједницама овог типа негативно повезано са депресијом. У другом истраживању (Shapira et al. 2006) старијим особама је понуђен курс едукације рада на компјутеру и интернету и показало се да су активности на интернету имале позитивне ефекте на осећај задовољства, самоконтролу, на смањење депресије и осећаја усамљености (мада не и на физичко стање). Када је реч о облицима компјутеризоване друштвене подршке утврђено је да она обухвата различите врсте интеракције од размене информација до дељења интимних проблема и искустава. Значај друштвене подршке у овом добу је велики о чему сведочи и чињеница су неке електронске групе које су направљене превасходно за размену информација (укључујући и *SeniorNet*), временом добиле основну намену тражења друштва и друштвене подршке (Furlong 1989).

Проблеми и ограничења код електронских група за подршку

Активно чланство у електронским групама, међутим, може имати и негативне стране, као што су развијање зависности, замењивање комуникације лицем у лице електронским интеракцијама и дистанцирање од особа из неvirtуелног окружења, и сл. (Barak et al. 2008). С друге стране, анонимност појединцима може отворити могућност злоупотребе, кроз ширење нетачних, често и опасних информација (White & Dorman 2001), распривања националне или расне нетрпељивости (Bargh & McKenna 2004) и сл, те групе могу постати моћно оружје негативних пропаганди.

Ипак, основни проблем код виртуелних група представља немогућност коришћења компјутера и интернета, чиме се из електронске интеракције изузима велики део светске популације, посебно велики део маргинализоване популације сиромашних. Данас у друштву постоји изражен дигитални јаз (енгл. *digital divide*), тј. раскорак између појединаца, група или читавих географских подручја који произилази пре свега из друштвене и економске неједнакости а огледа се у (не)могућности приступа и коришћења интернета и осталих информационаих технологија. Употреба информационаих технологија неравномерно је распоређена међу људима различитог социоекономског статуса (добростојећи и образованији људи значајно више користе интернет), пола (мушкарци више користе интернет од жена, мада се ова врста дигиталног јаз генерално смањује), различите старости (више младих него старих људи почиње да користи интернет), итд. (Chen & Wellman 2005: 527-528).

Чен и Велман (2005) истичу да на доступност и употребу интернета утиче велики број фактора, како технолошких тако и друштвених. Да би се успешно приступило интернету потребно је користити различите технологије, а сам квалитет приступа утиче на ефикасност и количину коришћења као и на спектар активности којима ће се корисник бавити на интернету. Међутим, Чен и Велман истичу да имати приступ интернету не значи и бити у стању користити га ефикасно, већ су неопходни приступи и другим ресурсима помоћу којих људи могу користити ту технологију, а то су пре свега основна знања рада на компјутеру и когнитивне вештине које нам омогућују да на адекватан начин тражимо информације, учествујемо у активностима мрежа, учествујемо у политичким активностима и сл. С друге стране, имамо друштвене факторе који утичу на приступ интернету, а то могу бити различити економски, организациони или културни фактори, те су рецимо неинформисаност о могућностима које интернет нуди и начинима на које функционише те недостатак интересовања значајни разлози због којих људи не постају део виртуелног света. Од великог значаја је и језик (чак 78% свих интернет страница је само на енглеском језику) као и садржај који се може наћи на интернет страницама. Поред тога, значајна је и сама друштвена позиција и друштвеност особе јер је један од значајних начина како се људи оспособљавају да ефикасно користе интернет управо кроз контакте са другим људима и њихову помоћ и подршку. И на крају ту је аспект који се односи на друштвену употребу интернета и истиче се да су социоекономски статус, пол и етничка припадност значајни фактори који одређују природу активности на интернету.⁴

⁴ Неки аутори (нпр. Fogel et al 2008) праве разлику између дигиталног јаз (енгл. *digital divide*) и дигиталне неједнакости (енгл. *digital inequality*), при чему се дигитални јаз односи на могућност приступа интернету, док код дигиталне неједнакости говоримо о разликама међу онима који имају приступ. Појам дигиталне неједнакости има пет димензија: опрема (могућност употребе одговарајућег компјутера и брзе интернет конекције који могу да подрже жељене активности), аутономност коришћења (могућност употребе интернета када особа има приватност, што често није случај на послу или на јавним местима), вештине (познавање руковањем компјутером и коришћење интернет апликација), друштвена подршка (подршка од искуснијих корисника интернета) и сврха за коју се технологија користи.

Дигитални јаз посебно видљив у земљама у развоју, и Чен и Велман (2005) закључују да се у овим земљама дигитални јаз проширује и продубљује: проширује зато што и даље мали број људи активно користи интернет, и продубљује зато што су последице некористи интернета све веће.

Закључак

Значајан број истраживања у последњих двадесет година истиче могућности, потенцијале и позитивне утицаје употребе интернета на развијање друштвеног капитала корисника, њихово активно учествовање у друштвеним и политичким дешавањима, структуру заједнице, као и на психолошко стање корисника (нпр. Kraut et al. 2001; Katz et al. 2001; Quan-Haase & Wellman 2002). На примерима неколико маргинализованих група у овом раду видели смо различите добробити које се могу добити кроз електронске групе за подршку: код припадника етничких мањина групе могу имати великог утицаја на успешну инклузију у нову средину; међу особама оболелих од тешких болести видљиве су промене како у менталном тако некада и физичком стању чланова захваљујући друштвеној подршци и информацијама које се размењују преко групе; код старих особа групе нуде драгоцену прилику за социјализацију и ширење друштвених мрежа, што значајно утиче на њихов квалитет живота. Код неких група (иако то обично није њихова основна намена) јављају се и облици организованог активизма, чиме се даље може утицати на положај маргинализованих група. Значајна предност група је и то што често окупљају особе које се иначе не би обратиле за помоћ или подршку у неvirtуелним групама.

Основни проблем, међутим, је проблем сиромаштва и неинформисаности, који често прате маргинализацију. Да би се маргинализованим деловима становништва помогло да буду део виртуелног света, потребне су локалне и националне стратегије и пројекти који имају за циљ да компјутери и интернет буду доступни за употребу у школама, библиотекама, јавним местима, али и којима се обезбеђује организовање неформалних обука и подршке за коришћење информационих технологија, посебно апликација које су одређеној популацији од значаја.

Литература:

1. Barak, A., Boniel-Nissim, M., & Suler, J. (2008). Fostering Empowerment in Online Support Groups. *Computers in Human Behavior*, Vol. 24/5, 1867-1883.
2. Bargh, J.A., & McKenna, K.Y.A. (2004). The Internet and Social Life. *Annual Review of Psychology* 55: 573-590.
3. Barry, B. (1998). *Social Exclusion, Social Isolation and the Distribution of Income*. <<http://sticerd.lse.ac.uk/dps/case/cp/Paper12.pdf>> (septembar 2015).
4. Chen, W., & Wellman, B. (2005). Minding the Cyber-gap: the Internet and Social Inequality. In: M. Romero & E. Margolis (Eds.) *The Blackwell Companion to Social Inequalities* (pp. 523-545). London: Blackwell Publishing.

5. Constant, D., Sprout, L., & Kiesler, S. (1994). The Kindness of Strangers: Usefulness of electronic Weak Ties for Technical Advice. *Organization Science*, Vol. 7/2, 119-135.
6. Cummings, J. N., Sprout, L., & Kiesler, S. B. (2002). Beyond Hearing: Where Real-world and Online Support Meet. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 6/1, 78-88.
7. Dadrić, D., i Milojević, M. (2010). *Priručnik za izveštavanje o marginalizovanim grupama*. Helsinški parlament građana Banja Luke. Banja Luka: Grafid.
8. Davison, K.P., Pennebaker, J.W., & Dickerson, S.S. (2000). Who Talks? The Social Psychology of Illness Support Groups. *American Psychologist* 55/2, 205-217.
9. Fogel, J., Ribisl, K.M., Morgan, P.D. Humphreys, K., & Lyons, E. J. (2008). The Underrepresentation of African Americans in Online Cancer Support Groups. *Journal of the National Association*, Vol. 100 / 6, 705-712.
10. Furlong, M. S. (1989). An Electronic Community for Older Adults: The SeniorNet Network. *Journal of Communication*, Vol. 39/3, 145-153.
11. Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78 (6), 1360-1380.
12. Hampton, K., & Wellman, B. (2003). Neighboring in Netville: How the Internet Supports Community and Social Capital in a Wired Suburb. *City and Community* 2, 3: 277-311.
13. Kagan, C., Burns, D., Burton, M.H., Crespo, I., Evans, R., & Knowles, K. (2004). *Working with People who are Maginalized by the Social System: Challenges for Community Psychological Work*. < <http://www.compsy.org.uk/margibarc.pdf>> (septembar 2015)
14. Katz, J. E., Rice, R. E., & Aspden, P. (2001). The Internet, 1995-2000: Access, Civic Involvement, and Social Interaction. *American Behavioral Scientist*, 45(3): 404-419.
15. Klemm, P., Hurst, M., Dearholt, S. L., & Trone, S. R. (1999). Cyber Solace: Gender Differences on Internet Cancer Support Groups. *Computers in Nursing*, 17, 65-72-
16. Kraut, R., Kiesler, S., Boneva, B., Cummings, J., Helgeson, V., & Crawford, A. (2001). *Internet Paradox Revisited*. Human-Computer Interaction Institute. Paper 101. <http://repository.cmu.edu/hcii/101> (septembar 2015).
17. Kurtz, L. F. (2015). *A Guide to Creating, Leading, and Working With Groups For Addictions and Mental Health Conditions*. New York: Oxford University Press.
18. Miyata, K. (2002). Social Support for Japanese Mothers Online and Offline. In: B. Wellman & C. Haythornthwaite (pp. 520-548), *The Internet in Everyday Life*. Blackwell Publishers Ltd.
19. Putnam, R.D. (2000). *Bowling Alone*. New York, Simon & Schuster.
20. Quan-Haase, A., & Wellman, B. (2002). Capitalizing on the Net: Social Contact, Civic Engagement, and Sense of Community. In: B. Wellman & C. Haythornthwaite, *The Internet in Everyday Life* (pp. 291-324). Blackwell Publishers Ltd.
21. Salem, D. A., Bogat, G. A., & Reid, C. (1997). Mutual Help Goes On-line. *Journal of Community Psychology*, 25, 189-207.
22. Shapira, N., Barak, A., & Gal, I. (2006). Promoting Older Adults' Well-being Through Internet Training and Use. *Aging & Mental Health*, 11(5), 477-484.
23. Smyth, J. M., Stone, A. A., Hurewitz, A., & Kaell, A. (1999). Effects of Writing about Stressful Experiences on Symptom Reduction in Patients with Asthma or Rheumatoid Arthritis. *JAMA*, 281 (14), 1304-1309.
24. Wellman, B. (2002). Little Boxes, Glocalization, and Networked Individualism. In: M. Tanabe, P. van den Besselaar, T. Ishida (Eds.) *Digital Cities II: Computational and Sociological Approaches*, Vol. 2362. Berlin: Springer-Verlag, 10-25.
25. Wellman, B., & Hampton, K. (1999). Living Networked on and offline. *Contemporary Sociology* 28 (6): 648-654.

26. Wellman, B., Salaff, J., Dimitrova, D., Garton, L., Gulia, M., & Haythornthwaite, C. (1996). Computer Network as Social Networks: Collaborative Work, Telework, and Virtual Community. *Annual Rev. Soc* 22 (213-238).
27. White, M., & Dorman, S.M. (2001). Receiving Social Support Online: Implications for Health Education. *Health Education Research* 16/6, 693-707.
28. Wright, K. (2000). Computer-mediated Social Support, Older Adults, and Coping. *Journal of Communication* 50 (3), 100-118.
29. Ye, J. (2006) Traditional and Online Support Networks in the Cross-Cultural Adaptation of Chinese International Students in the United States. *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol. 11 / 3, 863–876.
30. Kurs o socijalnoj isključenosti Tima za socijalno uključivanje i smanjivanje siromaštva Vlade Republike Srbije: <http://www.inkluzijakurs.info/> (oktobar 2015)

MARGINALISATION, SOCIAL NETWORKS AND ONLINE COMMUNICATION: SIGNIFICANCE, BENEFITS AND LIMITATIONS OF ONLINE SUPPORT GROUPS

Summary: Marginalisation is a process in which individuals, groups or entire communities are separated from the rest of society, which usually includes denial of rights normally available to other members of the society. Marginalisation is a ubiquitous social problem, and its elimination or at least reduction requires great investments, efforts and strategies at the local, national and global level. This paper provides an insight into benefits and significance of online support groups, especially for marginalised individuals and groups. The main issue investigated is whether these groups can help people enhance the quality of their lives and easier social integration. The paper also deals with potential problems arising in these groups, as well as problems of access and use of modern information technologies.

Key words: marginalisation, social networks, online communication, online support groups, digital divide