

## מאמר מקורי

# ”נוח לי לשוחח אתכם חרישית”: דפוסי שימוש והימנעות של מגמגמים בטכנולוגיות מדיה חדשה

חננאל רוזנברג ואיילת כהן\*

### תקציר

טכנולוגיות התקשורת מעמידות לעתים בפני המגמגמים – או בשמה הקליני של התופעה “לקות בשטף הדיבור” (verbal fluency disorders) – אתגרים וקשיים המועצמים בזמן השימוש בהן, על פי אופיו הייחודי של כל מדיום ומדיום. יחד עם זאת, חלק מאמצעי התקשורת, ובעיקר מגוון אפליקציות תקשורת במדיה החדשה, מהווים הזדמנות ל”ביטוי עוקף גמגום” ולשטף מסוג חדש בעבור אלה אשר השטף מהווה אצלם מכשול יומיומי. במחקר זה נציג את משמעויותיו המגוונות של המפגש בין המגמגם ובין טכנולוגיות מדיה חדשה אגב התמקדות באפליקציות דיבור וכתובה המוצעות למשתמש ובפורום “מגמגמים” באתר “תפוז” כאתר דיון רפלקסיבי בסוגיה זו וכמקרה בוחן לשימושים אלה. נעסוק בשאלת האנונימיות, ב”רעש” בערוצי התקשורת השונים ובאופן שבו הפתרונות שמעניקה המדיה החדשה לקשיי תקשורת עשויים לשפר את איכות החיים של המשתמשים מצד אחד ולהובילם להתפתות לבניית עולם חלופי, מעין “גטו לשוני” המתקיים בגבולות הזירה שנבנתה בעבורם במסגרות המדיה החדשה והמוגבל לזירה זו, מצד אחר.

\* חננאל רוזנברג (hananelr@yahoo.com) הוא דוקטורנט במחלקה לתקשורת ועיתונאות באוניברסיטה העברית בירושלים. ד”ר איילת כהן (ayeletkohn@gmail.com) היא מרצה בכירה בחוג לתקשורת צילומית במכללה האקדמית הדסה בירושלים.

## מבוא

סרטו המצליח של טום הופר "נאום המלך" (The King's Speech)<sup>1</sup> הביא עדנה קצרה לסובלים מגמגום, או בשמה הקליני של התופעה "לקות בשטף הדיבור" (verbal fluency disorders)<sup>2</sup>. לאחר שנים שבהן סבלו לקויי השטף מתדמית הוליוודית קריקטוריסטית, סגורה ומלעיגה (Johnson, 2008), מציג הקולנוע "נרטיב מלכותי" של הגמגום: את התמודדותו של המלך ג'ורג' השישי עם פגם הדיבור שליווה אותו מילדותו, ושלא יכול היה להחביאו עוד בין כותלי הארמון, וזאת בשל הופעת מדיום ההמונים החדש – הרדיו – הדורש מן המלך להשמיע את קולו הצלול, הרהוט והשוטף.<sup>3</sup>

טכנולוגיות התקשורת מעמידות לעתים בפני המגמגם אתגרים וקשיים המועצמים בזמן השימוש בהן, על פי אופיו הייחודי של כל מדיום ומדיום (Johnson, Darley & Spriesterbach, 1963; James, Brumfitt & Cudd, 1999). יחד עם זאת, חלק מטכנולוגיות התקשורת, ובעיקר מגוון האפליקציות במדיה החדשה, מהווים הזדמנות ל"ביטוי עוקף גמגום" ולשטף מסוג חדש בעבור אלה אשר השטף מהווה להם מכשול יומיומי. במחקר זה נציג את משמעויותיו המגוונות של המפגש בין המגמגם ובין טכנולוגיות מדיה חדשה, תוך כדי התמקדות באפליקציות דיבור וכתובה המוצעות למשתמש ובפורום "מגמגמים" באתר "תפוז" כאתר דיון רפלקסיבי בסוגיה זו וכמקרה בוחן לשימושים אלה.

בדברנו על זיקות שונות בין גמגום לבין תקשורת בין-אישית ותקשורת מתווכת טכנולוגיה, אפשר לומר כי בגמגום הבעיה היא בקול האנושי, דהיינו במדיום התקשורת הבסיסי ובעצם אפשרות הקיום המעשי של אינטראקציה מילולית המתקיימת פנים אל פנים. אם נרחיב את המשל הטכנולוגי, נוכל לומר שמדובר ב"מדיום מקולקל": הצלילים הבוקעים מפיהם של הדוברים קשים לפיענוח ולהבנה. הבעיה מתעצמת כאשר המגמגם נזקק לטכנולוגיה המשמשת כשלוחה של הפה (McLuhan, 1964), כמו משדר הרדיו – כפי שהוצג בסרט – או כמו הטלפון, שבמקום לשמש מדיום שקוף וטכנולוגיה מסייעת, הוא מעצים את כשלי השטף השיחתי (Bloodstein, 1995).

לקשר בין גמגום לבין טכנולוגיות רווחות של תקשורת יש אפוא היסטוריה טראומטית. התפתחויות טכנולוגיות נוספות היוצרות נורמות תקשורת חדשות עלולות להעצים עוד יותר כשל זה, כגון שכיחותן של השיחות בטלפון הסלולרי, אולם לעתים הן מאפשרות דווקא תיקון באינטראקציה ושימוש בהן ככלי תומך וכ"מעקף", כגון הודעות כתובות בסלולר או תקשורת מתווכת מחשב באינטרנט. בד בבד מובילה התלות בתקשורת מסוג זה לשינוי במהותה של האינטראקציה, ותלות זו מעלה שאלות מהותיות, טכנולוגיות ותרבותיות על אודות הזהות

המתעצבת במהלך בירור היחסים הדינמיים כמעגל אדם-טכנולוגיה-עולם, באקלים תקשורתי משתנה (Richardson, 2007).

אחד המאפיינים הבולטים באינטראקציה שנתמקד בה הנו התכונה הייחודית לתקשורת מתווכת המחשב: האנונימיות. כשמדובר בגמגום, האנונימיות זוכה לרובד פרשני עמוק מהרגיל, שכן היא איננה כרוכה רק ביכולת השליטה בייצוגי ה"אני" והסתרת רכיבים מזהותו (Goffman, 1959), כמו אצל אדם שחזותו החיצונית אינה מושכת, והוא רוצה להסתירה ולחוות גרסה אחרת של ה"אני" (Reid, 1995); במקרה כגון זה, המדיום מסתיר דבר מה חיצוני לו (למדיום). אולם בהקשר שלנו, "המדיום הוא המסר" ממש, שכן הטכנולוגיה עצמה מהווה חרב פיפיות: היא זו היוצרת את הפגם, מעצימה ולעתים מעלימה אותו. אופי המדיום איננו קובע רק את רמת החשיפה של הפגם בפני המאזין, אלא הוא מהווה נסת בפני עצמו לעוצמת חוסר השטף. לבחירה בין מדיום כתוב ובין שיחה פנים אל פנים ולמעברים העדינים והמורכבים לפעמים בין שני ערוצי התקשורת הללו יש משמעות מועצמת, כשמדובר באנונימיות כבחירה להסתרה הכפולה של הזהות ושל פגם הדיבור.

גילוי אפשרויות הטכנולוגיה החדשה בעבור קבוצה זו הוא חידוש לעצמו. לכך נוסף רובד רעיוני, שאינו ייחודי לאוכלוסיית המחקר, ועניינו אופן הפתרונות שמעניקה המדיה החדשה לקשיי תקשורת: מצד אחד המדיה החדשה עשויה לשפר את איכות החיים של המשתמשים בה, ומצד אחר היא עלולה לגרום להם להתפתות לבנות עולם חלופי, המתרחש בגבולות הזירה שנבנתה בעבורם במסגרות המדיה החדשה והמוגבל לזירה זו, ולעתים אף ליצור להם קשיים פסיכולוגיים (Weiser, 2001). עבודה זו תנסה להתחקות אחר השינוי באקלים התקשורתי ואחר השפעתו על קהילת המגמגמים: ההזדמנויות הנוצרות בסביבת ערוצי תקשורת מסוימים אל מול הקשיים הנוצרים מהופעתם של אחרים. בנוסף לכך ייבחנו הדיכוטומיה, שהוצגה לעיל, בנוגע לעצם האפשרות להיעזר בתיווך טכנולוגי כמעקף של קשיי הדיבור, והמתח על אודות משמעותו של סיוע זה – כבריחה או כשחרור. סוגיה זו מעניינת במיוחד כשמדובר בקבוצה המתמודדת עם סטיגמה (גופמן, 1963/1983). דרכי ההתקבצות של הלוקים בשטף דיבור כפורום שהוקם לצורך זה ושיקוף הרתיעה שחלקם מבטאים כלפי התרועעות זו הם חלק מן הממצאים המעניינים שעלו מן ההתבוננות בתפקודים השונים שממלא הפורום.

### תופעת חוסר השטף

מספרן של האטיולוגיות לגמגום עשוי להיות כמספרם של האנשים המגמגמים. בשל כך מקובל לתאר את הגמגום כ"תופעה רב-סיבתית" או כ"הפרעה של

תאוריות רבות" (Jonas, 1977) אגב זיהוי יסודות רבים המעורבים בהיווצרותו: גורמי סביבה (Starkweather & Givens-Ackerman, 1999), רכיבי תורשה (Suresh, Ambrose, Roe, Pluzhnikov, Wittke-Thompson, C-Y Ng, Cook, Lundstrom, Garsten, Ezrati, Yairi & Cox, 2006), מנגנוני התפתחות, ובייחוד בתחום רכישת השפה (Berenstein-Ratner, 1995), מנגנוני פיזיולוגיה, ובייחוד בתחום הנירולוגיה-מוח (Sommer, Koch, Paulus, Weiller & Buchel, 2002) או בתחום המוטוריקה (Smith & Kelly, 1997), וכן היבטים באישיותו של הפרט ובאירועים מחייו והשפעתם הפסיכולוגית (Hill, 1995). מחקרים אחרים מנסים להציג מבט כולל שבו אפשר להראות כיצד נוצר ומשתמר חוסר השטף, שהוא תוצאת שילוב של נירולוגיה, התנהגות ורגש (Logan, 1999).

הפרעת השטף מופיעה אצל כ-5% מן הילדים בגילי שנתיים עד חמש, אולם היא פוחתת עם הגיל, כך שאצל מתבגרים ומבוגרים השכיחות היא רק כאחוז אחד, ואצל היתר פוסק הגמגום לרוב גם ללא טיפול (Yairi & Ambrose, 1999). תופעת הגמגום שכיחה אצל גברים פי ארבעה יותר משהיא אצל נשים (Mansson, 2000). חוסר השטף יכול לבוא לידי ביטוי בכמה אפיוני דיבור שונים או באחד מהם, כגון חזרות על צלילים, חסימות במיתרי הקול ועצירות בזרימת האוויר, שבירת מילים אגב יצירת הפסקות באמצע מילה ועוד (Craig, Hancock, Chang, McCready, Shepley & McCaul, 1996).

חומרת הגמגום משתנה מאדם לאדם, אולם גם בקרב המגמגם הבודד היא אינה תדירה, אלא היא מתאפיינת בגלים הקשורים בין היתר לגורמים בחיי היום-יום של המגמגם (רום, צור וקרייזר, 2009). יחד עם זאת, סגנון הגמגום וחומרתו משתנים גם לאור נסיבות הדיבור, הקשרו וסגנונו: פעילויות כגון שירה, חיקוי, ליווי קצבי או דיבור בסביבה רועשת ("אפקט המקלה") מפחיתות את חומרתו. לרוב מלווים קשיי הדיבור בתופעות פיזיות נוספות המלוות את הניסיון להפיק את הדיבור, כגון תנועות ראש ומצמוץ, הימנעות מקשר עין במהלך הדיבור ולעתים אף התחמקות מדיבור ומהשתתפות בשיחה.

### משמעויות פסיכולוגיות וחברתיות

השלכותיו של חוסר השטף מבחינת המגמגם חורגות מן התחום הפיזיולוגי הצר, שכן הגמגום איננו רק תופעה פיזית אלא גם הפרעה שיש לה השפעות במעגלים השונים של חייו. הביטוי הרגשי של תופעת הגמגום כולל הרגשות שונות, כמו מבוכה, לחץ נפשי, בושה וכעס (Ezrati-Vinacour & Levine, 2004). המגמגמים מרגישים יוצאי דופן, והם נוטים לפתח רגשי נחיתות, תסכול והערכה עצמית ירודה (רוזן, 1990); חוקרים מדגישים שחוסר הביטחון איננו הסיבה לגמגום

אלא התוצאה שלו (דם, 1993), ואכן ילדים מגמגמים נוטים להיות קרבנות של הצקות ובריונות יותר מחבריהם ה"רגילים" (Blood, Boyle, Blood & Nalesnik, 2010). זו אחת הסיבות לכך שברמה החברתית הגמגום מלווה בכושה ובניסיון הסתרה, ועל כן המגמגמים נוטים להיות מעורבים פחות בסיטואציות חברתיות מילוליות (Kraaimaat, Vanryckeghem & Van Dam-Baggen, 2002), לעתים עד כדי התרחקות חברתית והימנעות מתקשורת. קושי זה ביצירת קשרים חברתיים מתקיים הן בהתבגרות (Van Riper, 1971) הן בבגרות (Ross, 2001).

יתרה מזאת: החרדה החברתית ותגובותיה של הסביבה הקרובה לגמגום כה משמעותיות בעבור המגמגם, עד כי הן עלולות ליצור החמרה בשטף הדיבור, שביטויה עשוי להיות בחירה בשתיקה ובניתוק עצמי (נידוי עצמי) מן הסביבה החברתית, במקרים שהגמגום נתקל בחוסר סבלנות או בלעג (Yaruss, 1999). ההימנעות התקשורתית יכולה לכלול מסגרות חברתיות רחבות, כגון סירוב לשוחח בטלפון עם חברים, ואף את המסגרת המשפחתית הקרובה, כגון שתיקות בעת ארוחה משפחתית (רום, צור וקרייזר, 2009). עם זאת חשוב לציין שמחקרים רבים מוכיחים כיצד הסביבה החברתית של מגמגמים נוטה לקבלם כשוים ואיננה רואה בגמגום מכשול ליצירת קשרים חברתיים עם המגמגם (Evans, Healy, Kawai, & Rowland, 2008).

השלכות נוספות של הגמגום על המגמגם באות לידי ביטוי גם במסגרות הלימודיות, שבהן החשש מחוסר שטף גורם למגמגם להימנע מהשתתפות פעילה ומביאו לביצועים חלשים מיכולותיו הלימודיות האמתיות (רפפורט ועזרתי, 1994). הפגיעה קיימת גם בפוטנציאל התעסוקתי (Klein & Hood, 2004) ולעתים אף בתחום המשפחתי, כאשר הגמגום מעורר מתח בתקשורת הבין-אישית בתא המשפחתי (קיגל ולהט, 1987). לקשיים אלה מתווספים הסטראוטיפים הרבים המוצמדים למגמגם, כגון עצבנות, חרדתיות, חוסר ביטחון והיעדר אסרטיביות (Doody, Kalinowski, Armson & Stuart, 1993). בסטראוטיפים אלה נגועים האנשים בסביבה הקרובה של המגמגם, כגון מורים (Dorsey & Guenther, 2000), מעסיקים (Hurst & Cooper, 1983) ואף בני משפחה (Fowlie & Cooper, 1978), וכן בסביבתו הרחוקה, אשר אין לה מגע ישיר עמו (Craig, Tran & Craig, 2003). העיסוק ברכיב הרגשי של הגמגום מהווה מכנה משותף הכרחי להצלחת הטיפול במגוון הרב של טיפולי הסיוע ללוקים בו. בשל כך יש לקויי שטף מבוגרים, ילדים והורים לילדים אלה הנעזרים בתמיכה קבוצתית, המתמקדת בבעיות היום-יום הנוצרות בעקבות הגמגום (רום, צור וקרייזר, 2009), ובמקרה של ילדים מערבות שיטות הטיפול – החל בוותיקות ביותר – את הסביבה הקרובה ואת משפחתו של המגמגם (Johnson, 1965).

### גמגום באקלים תקשורת משתנה

הנחות המוצא שמדיום איננו "פורץ" לחיים החברתיים ושהטכנולוגיה איננה "מניעה את עצמה" משותפות לחוקרי תקשורת רבים. דחיית התיאורים האוטופיים או הדיסטופיים של שינוי חברתי חד-כיווני הנגרם מהופעתו של מדיום חדש טומנת בחובה עמדת ביניים דיאלקטית. עמדה זו מתארת תהליך "ביות", דהיינו משא ומתן מורכב בין האופי הטכנולוגי של המדיום החדש ובין מאפייני החברה שבתוכה הוא מופיע (Silverstone, 1994). ה"ביות" מהווה תוצאה של מידת ההלימה בין החידוש הטכנולוגי ובין הצרכים של הפרט, של הקבוצה ושל החברה שלתוכה נכנס חידוש זה (Katz, 1964). העמדה האמביוולנטית (Rosental & Ribak, 2011) המשלבת בין הרצון לאימוץ החידוש, ובין צרכיה, אופייה וערכיה של החברה, מאמצת מגוון אסטרטגיות כלפי המדיום החדש: דחייה, אימוץ חלקי או התאמה מתמשכת. תהליך זה נבחן עד כה בפרספקטיבות רבות: דתיות (Umble, 2000), סוציולוגיות (Kline, 2003; Ribak & Rosental, 2006), פסיכולוגיות (Pierce, 2009), חינוכיות (Buckingham, 2000) ומשפחתיות (Silverstone, 2006). מן הזווית הזו, הטכנולוגיה מגדירה את הקבוצה שמאמצת אותה או שמתנגדת לה ואת היחסים שבהם היא נשזרת, ובו-זמנית היא גם מוגדרות על ידם (Horst & Miller, 2006).

בפרספקטיבה דומה אפשר לראות את יחסם המורכב של לקויי השטף לתקשורת מתווכת טכנולוגיה ואת המקום המרכזי של טכנולוגיה זו בהתמודדותם היומיומית. מגמגמים רבים נמנעים משימוש בטלפון – בעיקר מהוצאת שיחות – בשל החמרת הגמגום הנוצרת במהלך השימוש במדיום זה, בהשוואה לתקשורת פנים אל פנים (Johnson, Darley & Spriesterbach, 1963). נראה שלקושי שמעורר הטלפון יש סיבות רבות (James, Brumfitt & Cudd, 1999), ביניהן העובדה ששיחת הטלפון מייצרת סיטואציה מובחנת וממוסגרת של תקשורת, הממקדת את התקשורת ברמה הוורבלית (Drummond & Hopper, 1991), והדבר מציב בעיה בפני המגמגם. כאשר המגמגם מסוגל להעביר את המסר המילולי בסיוע "תקשורת משלימה" ושפת הגוף, כלומר בשיח פנים אל פנים, הגמגום שלו פחות חמור מזה שבשיחת הטלפון, מכיוון שבה אין אפשרות סיוע כזו (Bloodstein, 1995). רכיבים נוספים של שיחת הטלפון מהווים גם הם מכשול, כגון האופי הזוגי של השיחה ללא משתתפים נוספים והקיבעון הפיזי במקום אחד, בדרך כלל שקט. כך גם ההגדרות הברורות של דפוסי השיחה: רגע ההתחלה ורגע הסיום, משפטי הפתיחה והסיום המנוסחים בפורמט קבוע ובתזמון מדויק עם הרמת השפופרת – כל אלה מקשים את הגמישות ואת השליטה בנסיבת הדיבור הנדרשת למגמגם לשם השגת השטף (Kaasin & Bjerkan, 1982; Bloodstein, 1995).

חשוב לציין שגם בסיטואציה הטלפונית, ההקשר קובע את תפיסת האיום הכרוכה בביצועה: שיחות עם אנשים מן המגדר השני, למשל, נתפסות כקשות ומאיימות יותר משיחות עם אנשים מאותו מגדר (Leith & Timmons, 1983). הקשיים הטלפוניים הובילו לייצור טכנולוגיות מיוחדות, כגון ה"טלפון-פידבק", המאפשרות למגמגם שיחה זורמת יותר בסיוע טכניקה אודיו-טכנולוגית המותאמת לסיטואציה הטלפונית (Zimmerman, Kalinowski, Stuart & Rastatter, 1997). עם התפתחותם של אמצעי התקשורת החדשים, הסלולר והתקשורת האינטרנטית מתווכת המחשב, נפרס בפני לקויי השטף מרחב חדש של אתגרים, סיכויים והתמודדויות. ייחודה של המדיה החדשה טמון במגוון תצורות המידע המקבילות וברמות הסינכרוניות המשתנות שמאפשר כל מדיום ומדיום. הסלולר לדוגמה מציע שיחה קולית, הודעה כתובה או שיחת וידאו; האינטרנט רווי בערוצי תקשורת קוליים (כגון סקייפ), כתובים (מסנג'ר, אי-מייל, פייסבוק), מצולמים (שיחות רשת), חלקם סינכרוניים וחלקם א-סינכרוניים, וכן הלאה. בבסיסו, מרחב זה טומן הזדמנויות רבות למגמגם, והוא מסייע לו ביצירת תקשורת ידידותית וזמינה (McKenna, Green & Gleason, 2002; Reid & Reid, 2005). במחקר הנוכחי ייבחנו עמדותיהם של לקויי השטף כלפי סיוע זה והדרך שבה מבנה הסיוע את המשמעות המוענקת לטכנולוגיות החדשות. כפי שנראה בהמשך, ההזדמנות הנוצרת עם שינוי האקלים התקשורתי דווקא היא הגוררת עמה גם מחיר אישי, עד כדי רתיעה מחלק מערוצי התקשורת במדיה החדשה, בסיטואציות מסוימות, ואף דחייה שלהם.

### הקהילה הווירטואלית

אחד ממוקדי הדיון במחקר זה נוגע לדפוסים ולמניעים של השימוש של לקויי שטף בפורום קהילתי מקוון המיועד לקבוצה זו. תופעת הקהילה הווירטואלית זכתה למחקרים ולדיונים נרחבים העוסקים בהגדרה של הקהילה ושל גבולותיה וביחס בינה לבין החיים שמחוץ לרשת (Rheingold, 1993; Kollock & Smith, 1999; Baym, 2000; Bell, 2001). חוקרים רבים עמדו על חשיבותו של האינטרנט בכלל ושל הפורומים בפרט להעצמתם של אנשים עם מוגבלויות שונות, כגון כבדי שמיעה (Barak & Sadovsky, 2008), מוגבלי תנועה (Bowker & Tuffin, 2007), לוקים בשיתוק מוחין (Greer, 2000), חולים במחלות קשות, כגון חולי סרטן – נשים (Alpers, Winzelberg, Classen, Roberts, Dev, Koopman & Taylor, 2005) וגברים (Broom, 2005) – וכן קשישים (Nimrod, 2010, 2011, 2012) ואף אנשים העוסקים במקצועות שוחקים (Meier, 2000). בעבור כל אלה הפורום משמש לא רק אמצעי תקשורת עם סמכויות מקצועיות, אלא בעיקר אתר נוח לשיתוף

בחרדות וברגשות המשותפים לכלל חברי הפורום (Kouri, Turunen, Tossavainen, Saarikoski, 2006a, 2006b). שיתופיות זו מאפשרת לכידות קבוצתית, חוויית קתרזיס ותהליכי העצמה, המסייעים לחברי הקבוצה בהתמודדויותיהם (Yalom, 1995). מעבר לכך, הפורום מתפקד כתמיכה לא רק בפרט החולה או הפגוע, אלא גם בסביבתו המתמודדת עם נטל הטיפול, בין שהנטל הוא התמודדות שגרתית, כגון אימהות לילדים קטנים (Worotyneć, 2000), ובין שהוא התמודדות חריגה, כגון הורים לילדים אוטיסטיים (Huws, Jones & Ingledew, 2001) או אחים ואחיות לבעלי צרכים מיוחדים (Tichon & Shapiro, 2003).

תפקודו הייחודי של הפורום המקוון נובע מן הסביבה המוגנת שהוא יוצר, המאפשרת לפרטים בעלי עכבות חברתיות להיפתח ולגלות את ה"אני האמיתי" שלהם (McKenna, Green & Gleason, 2002). היכולת להסתיר מאפיינים פיזיים אגב יצירת תקשורת אנונימית, בייחוד עם אנשים בעלי התמודדות דומה, נותנת מענה הולם לקבוצות אלה הן באשר ליצירת קשרים חברתיים עם אחרים הן באשר לחוויית השותפות והתמיכה שהם זקוקים לה (Amichai-Hamburger, 2008). ואכן, רוב החוקרים תמימי דעים בנוגע לאפקט היעיל של קבוצת התמיכה ככלי בהתמודדות היומיומית עם האתגר שבפניו עומדים חבריה. יחד עם זאת חשוב לציין שיש חוקרים המטילים ספק אם יש די בתמיכת הקבוצה המקוונת לחולל שינוי משמעותי במצבם הנפשי של משתתפיה, בעיקר של אלה שמצבם קשה (Eysenbach, Powell, Englesakis, Rizo & Stern, 2004; Barak, Grohol & Pector, 2004).

בעבודה זו ננסה להתחקות אחר השינוי באקלים התקשורתית ואחר התקבלותו בקרב לקויי שטף תוך כדי התמקדות בשאלות הבאות: כיצד משתלבות טכנולוגיות תקשורת חדשות בחיי היום-יום של קבוצה זו? האם אפשר לזהות פרקטיקות דחיה, אימוץ וביות של טכנולוגיות ספציפיות בסיטואציות נתונות? וברובד נוסף: מהן המשמעויות הייחודיות המוענקות למדיה החדשה בעיני לקויי השטף? כיצד הן נתפסות בעיני קבוצה זו, והאם הרגלי השימוש בטכנולוגיות אלה רלוונטיים לתפיסתם את משמעות הלקות שממנה הם סובלים?

## המחקר

### מתודולוגיה

ברוחה של "התאוריה המעוגנת בשדה" (grounded theory), תהליך המחקר התפתח באופן דינמי (Strauss & Corbin, 1994). דרך זו אפשרה לנו לערוך שינוי חשוב בתפיסת שדה המחקר. בשלביה הראשונים של העבודה הייתה כוונתנו לבסס מאגר נתונים אגב שילוב של מגוון אסטרטגיות איסוף (Fontana)

(Frey, 2000): שאלונים, ראיונות עומק ובמידת הצורך גם קבוצות מיקוד. כדי להגיע לאוכלוסייה זו פנינו למשתתפים אחדים ב"פורום גמגום" באתר "תפוז" שישמשו בעבורנו אנשי קשר בכניית אוכלוסיית המחקר. אולם תוך כדי עבודה וקריאת תוכני הפורום, הבנו שהפורום עצמו מהווה זירה מובהקת למשא ומתן סביב נושאי המחקר. דיונים ומונולוגים רבים המתפרסמים בפורום עוסקים ביחס האמביוולנטי לטכנולוגיות תקשורת, והם אף מתאפיינים ברמה גבוהה של רפלקציה בדבר תפקודו של הפורום עצמו. בכך מתאים הפורום לשמש כמקרה בוחן לערוץ תקשורת חדש המאפשר שטף תקשורתי ללקויי השטף. הקולות שהתייחסו לחשיבות הפורום בעבור המשתתפים זכו לכולטות רבה, כמו גם קולות אחרים המציגים דפוסי הימנעות מתקשורת ברשת כחלופה לעולם המציאות. הניתוח האיכותני של הרפלקציה מאפשר לנו לשמוע קולות אלה ביחסם למדיה החדשה, קולות שלרוב אינם זהים לקול ההגמוני, ולעמת אותם זה מול זה (Baym, 2000). בלשונו של דנזין: "שיח איננו יכול להיות מיוצג באופן חד-משמעי; מדובר באפיסטמולוגיה רב-ממדית, ואת האפיסטמולוגיה הזו השיטות האיכותניות מעוניינות לתפוס ולייצג בטקסט הרפלקסיבי" (Denzin, 1997). בשל כך נבנה הקורפוס בסופו של דבר באמצעות שיטת מחקר המשלבת ראיונות חצי-מובנים (בכתב ובעל פה) וניתוח תוכן.

### קורפוס המחקר

המרואיינים: במהלכו של מחקר זה רואיינו 15 נבדקים, כולם לקויי שטף ברמות שונות. מספר המרואיינים גובש בהליך איסוף המידע תוך כדי בחינה של מידת "הרוויה התאורטית" (theoretical saturation) של הנתונים המצטברים (Glaser & Strauss, 1967). שמונה מתוכם נענו לפנייתנו דרך הפורום, וחמישה נוספים צורפו כשהוצג המחקר באחד ממפגשי אמב"י (ארגון המגמגמים בישראל). כדי להגיע למגוון רחב של עמדות, פנינו גם למשתתפים שאינם פעילים כעת בפורום ושהשתתפו בו בעבר – לעתים לזמן קצר – אך מסיבות שיידונו במאמר בחרו לא להמשיך להשתמש במדיום זה. שניים מתוכם נעתרו לפנייתנו, ובדרך זו ביססנו מערך המשלב מחקר off-line במקביל למחקר המשתתף בפעילות on-line ברשת (Hine, 2000).

הראיונות נערכו בכתב באינטרנט, למעט שני מרואיינים שביקשו לקיים את הריאיון פנים אל פנים. האסטרטגיה שבחרנו הייתה הריאיון החצי-מובנה, המשלב שאלות מוכנות עם שאלות שעלו כתגובה לדברי המרואיינים. השאלות המוכנות נועדו למקד את הדיון בשני נושאים מרכזיים: שאלות הנוגעות לדפוסי שימוש בטכנולוגיות תקשורת חדשות (אפליקציות סלולריות ואינטרנטיות, כגון שיחות

קוליות, הודעות כתובות, תוכנות צ'ט, רשתות חברתיות, הפורום המקוון וכדומה) ולהעדפתו האישית של המרואיין בתוך מגוון זה; ושאלות שנועדו לבחון את חוויותיו במפגשיו עם הטכנולוגיות ועם הסיטואציות שהועלו. כדי להעמיק את הבנתנו במכלול העמדות הצגנו בפני ארבעת המרואיינים האחרונים חילופי שיח מתוך הפורום המקוון וביקשנו מהם להציג את עמדתם ביחס לסוגיות שהועלו שם. הפורום המקוון: ניתוח תוכן של פורום אינטרנט מהווה מתודה מקובלת להבנת תהליכים פסיכולוגיים וסוציולוגיים המתהווים בחלל הווירטואלי של קהילת הפורום (Munt, Basset & O'riordan, 2002). הקורפוס כלל סריקה של כל ארכיון הפורום, שהכיל לקראת סוף שנת 2011 כ-230 עמודים. כל אחד ואחד מדפי הארכיון הכיל כמות שונה של דיונים: לעתים כלל דף ארכיון כארבע הודעות (במקרים שבהם התפתחה ההודעה לשרשור ארוך של תגובות הגולשים), ולעתים כעשרים הודעות, רובן הודעות קצרות ללא תגובות המשך. מתוך כלל הדיונים נשלפו אלה העוסקים ישירות או בעקיפין בשימושי מדיה או בדיונים רפלקטיביים בנוגע לתפקידו של הפורום (סך הכול כמאה שרשורים). ניתוח השיח (discourse analysis) של הודעות הפורום כטקסט חברתי-תרבותי נעשה בהנחה שההקשר החברתי של הקהילה המקוונת מטעין את הטקסט במשמעויות רבות (Van Dijk, 1990). ניתוח שיח זה מתמקד בפרקטיקות התקשורת, בזיהוי אסטרטגיות השיח, בבעיות ובסתירות העולות מהן ובחשיפת משמעותן (Tracy, 1995), אגב ארגון תמטי של ממצאי המחקר באשר לנושאי הדיון (Berger, 2000). פורום המגמגמים זמין לכל גולשי האינטרנט, ובשל כך לא ראינו בעיה לחשוף את שם הפורום (כמו גם פרי, 2000; בלייס, 2001). לעומת זאת שמות המרואיינים הוחלפו תוך כדי שמירה על זהותם המגדרית. מאחר שדיוני הפורום מתקיימים ללא חשיפת מאפייני גיל או סוציו-דמוגרפיה (השכלה, מוצא וכדומה) – גורם המהווה רכיב מרכזי בתפקודו של אתר זה – החלטנו לא לפרט רכיבים אלה ולא להתעכב על משמעותם, גם כאשר הנתונים היו ידועים לנו, וזאת לעומת המאפיין המגדרי הגלוי בערוץ זה, שאליו התייחסנו בניתוח הממצאים. המובאות מתוך הפורום הוצגו בצירוף תאריך הכתיבה של ההודעה או התגובה, וזאת לעומת הראיונות, שהוצגו ללא תאריך ורק בצירוף שמו הברזי של המרואיין. במהלך עבודת המחקר השתדלנו לזכור את הפער הקיים בין ניסיוננו כחוקרים להבין את התופעה הנחקרת ובין הקבוצה הנחקרת, פער רלוונטי במיוחד למחקר מסוג זה. אנו מודעים לכך שרגשותיו ותחושותיו של החוקר האיכותני משמשים כלי ניתוח ומהווים חלק בלתי נפרד מעבודתו המדעית (Jackson, 1989; Allen, 1999). בשל כך ניסינו ליצור דיאלוג שבו "מושאי ההיגדים התאורטיים הופכים לשותפים פעילים בתהליך המתפתח של אימות הידע" (Bauman, 1976, p. 106) ולאפשר תיקוף מסוים של הממצאים האיכותניים מזווית

המבט של הקבוצה הנחקרת (Bauer, Gaskel & Allum, 2000). עם סיומה של עבודת איסוף הנתונים וניתוחם שיתפנו כמה מן המרואיינים החברים בפורום בטיוטת הממצאים והמסקנות של המחקר, ומקצת הערותיהם אף שולבו בפרקים אלה.

המוכנות של אנשים בעלי סטיגמה להיחשף במחקרים מותנית באמון שהם רוחשים לחוקרים (Riddick, 2003), ולפיכך ברצוננו להודות למרואיינים שנתנו בנו את אמונם ולחברי הפורום שאפשרו לנו להציץ אל תוך זירת ההתמודדות היומיומית והלא פשוטה שלהם.

## ממצאים ודיון

### אוטופיה טכנולוגית

התמה הראשונה העולה מדברי המרואיינים ומדיוני הפורום נוגעת לראייתם את טכנולוגיות התקשורת החדשות כאופציה ממשית לשיפור משמעותי של חיי היום-יום. האקלים התקשורתי המשתנה נתפס ככזה הטומן בחובו הזדמנויות רבות למגמגם ומסייע לו ביצירת תקשורת ידידותית וזמינה. בקטע הבא, המצוטט מן הפורום, מעודד גיא את חברו לפורום בהבטיחו לו שבזכות חידושי הטכנולוגיה העתיד הצפוי לו טוב מרגעי ההווה המדכדכים:

”בנוגע לעובדה שצריך לדבר הרבה ולכן קשה לך לעשות דברים – העולם מתקדם לא במודע לטובתנו. אתה יכול להשתמש היום להרבה דברים באינטרנט ובאי-מייל – כולל לשלם חשבונות לבנק, לדחות תאריכי גיוס, להזמין כרטיסים לקולנוע (אבל תצטרך לקחת אותם בקופה כנראה...), ועוד.. לדבר עם חברים אתה יכול גם באי.סי.קיו\מסנג'ר או ב-SMS, וגם יש את האופציה של הפקסים. מכל זה מה שיתפוס בעתיד הקרוב הכי חזק זה האינטרנט והאי-מייל, תוכל לעשות הרבה פעולות בכתיבה ומבלי לדבר” (גיא, 23.10.2004).

ערוצי התקשורת החדשים יוצרים תקווה עתידית וקדמה (אף ש”לא במודע”) ומהווים, על פי הכותב, בשורה של ממש למגמגמים. הדוגמאות משתייכות לתחום היומיומי, כגון סידורים ביורוקרטיים הנראים ”שקופים” בעיני האדם הרגיל, אולם למגמגם הם המכשול המעיק ביותר. דוגמאות רבות בפורום עוסקות בעזרים תקשורתיים ספציפיים המשמשים תחליף או פתרון לסיטואציות יומיומיות מתסכלות המשותפות לכל חברי הפורום. כך למשל, שיחות הטלפון המופנות לפונקציות ”שירות לקוחות” למיניהן מאוזכרות שוב ושוב בפורום כקושי בולט

במיוחד למגמגמים. בהקשר זה ערכו חברי הפורום דיון בנוגע ל"אמצעי ריכוך" אפשריים לסיטואציה זו, ובאחד המקרים התפתח שרשור בדבר פתרון טכנולוגי ספציפי, מערכת מידע חדשה שהציעה חברת "אגד":

"עוד פתרון אשר מגמגמים יכולים להשתמש בו ולחסוך לעצמם הרבה כאב ראש: מערכת מידע לנוסעים באמצעות SMS. אגב, אני אישית כן מעדיף להתקשר באופן אישי לכל מקום ולשאול בעצמי דרך הפלאפון. אבל יש אחרים אשר לא רוצים וזו זכותם, ולהם אני בטוח שזה יכול מאוד לעזור השירות החדש הזה" (ספי, 23.10.2004).

"אפשר גם להיכנס לאתר של אגד באינטרנט ולראות שם את לוח הזמנים" (בנימין, 23.10.2004).

"אבל את השאילתא החדשה אפשר לעשות מכל מקום בסלולרי" (שימי, 23.10.2004).

האופציה החדשה של מערכת המידע בעזרת מסרון (SMS) איננה רק עוקפת את בעיית הטלפון, כפי שעושה זאת אתר האינטרנט, אלא מהווה חלופה של ממש. חיפוש ממוחשב באתר האינטרנט מחייב הגעה למסוף התקשורת, והוא אינו שווה ערך לשיחה טלפונית למוקד "אגד", המאפשר גישה לכל אדם ואדם, בכל עת ובכל מקום. בעבור המגמגם, שירות המסרונים החדש זמין באותם התנאים של שיחה קולית מן הסלולר (זמן ומיקום) אולם בערוץ שונה (כתיבה לעומת דיבור). נקודה זו אפשר להבין גם מדבריו של ספי בנוגע להעדפתו את הקושי הטלפוני ביחס לחלופה הכתובה, ובעמדה זו נדון בהמשך. דברים דומים מספר ויטלי, אחד מחברי אמב"י, בריאיון עיתונאי המצוטט בפורום:<sup>4</sup>

"כל מה שאפשר לעשות באמצעי תקשורת אחרים, יותר נוח לי. כשאני צריך לסדר משהו עם הרשויות – הפנייה הראשונה שלי היא במייל או בהודעה באתר. אין לי כוונה להקשות על עצמי וללכת עם הראש בקיר. גם אל תשכחי שהגמגום, הדיבור, הוא מאמץ פיזי ולפעמים גם מאמץ נפשי, כי אתה צריך להתמודד עם התגובה של האנשים שלא מבינים איך להגיב לזה. אז אם אפשר, אני כותב מייל.

כל הטכנולוגיה, האינטרנט, הצ'טים, מקלים על החיים של המגמגמים בצורה משמעותית. פעם בדקו שלמגמגמים לוקח שבע דקות להזמין פיצה בטלפון. היום זה לא שיקול בכלל. אתה נכנס לאינטרנט לאתר של הפיצה

ובוחר מה אתה רוצה, כרטיסים לסרט, למופע, להצגה. אתה יכול לנהל אורח חיים רגיל לגמרי”.

מרואיינים רבים ציינו את אפשרות ההודעה הכתובה כפתרון לבעיית השיחות הקוליות בסלולר. זמינותו של הטלפון הנייד הופכת את השיחה הקולית לשכיחה בהרבה מזו שבעידן הטלפון הקווי, ובכך היא הופכת את ההתמודדות של לקויי הדיבור – המועצמת בעת השימוש בטלפון – לקשה הרבה יותר מבעבר. עם זאת, אפשרות המסרון מהווה חלופה זמינה המנטרלת קושי זה, כפי שמדגימה אחת ממשותפות הפורום בתיאור של קשר רומנטי ראשוני עם בחור שאינו מגמגם:

”הוא יודע שאני מגמגמת. אף פעם לא יצא לנו לדבר על זה אבל הקשר שלנו ממש טוב...”

אני מרגישה בנוח איתו... רק הוא לא מבין למה אני לא עונה כשהוא מתקשר ולא כמו בדר”כ שולחים SMS, ו..אני מתביישת להגיד לו את הסיבה ולכן מתרצת תירוצים או מתקשרת כאשר אני נמצאת במקום רועש עם עוד חברות..כי כך הדיבור שלי נהיה שוטף” (נסיה, 22.8.2008).

מלבד הסידורים הביורוקרטיים גם התחום הרומנטי מהווה זירת התמודדות מרכזית ללקויי השטף, ובמקרה זה דפוס ההימנעות של נסיה משיחות קוליות עם החבר שלה נעקף באמצעות האפליקציה הסלולרית הכתובה; רק כשנסיה נמצאת עם חברות ובסביבה רועשת – שני תנאים המקלים את קשיי הדיבור – היא חוזרת לערוץ המקורי ולערוץ הקולי.

הטכניקה האחרונה חושפת בפנינו יתרון נוסף המתקיים במדיום הסלולרי דווקא: אופיו הנייד של המכשיר מאפשר למגמגם גמישות בבחירת מרחב הדיבור וביצוע שיחות קוליות בסיטואציות שבהן קל לו יותר להגיע לשטף. בכך מהווה תכונתו של הטלפון הנייד – בהשוואה לטלפון הקווי – מכשול וסיוע בו-זמניים: מצד אחד השכיחות הרבה של השיחות הקוליות מקשה על לקויי השטף, ומצד אחר היא מקלה עליהם בבחירת הסיטואציה ובתזמון השיחה. דרך אגב, מעניין לראות שלפי דבריה של נסיה, החבר שלה מודע לקשיי השטף שלה, אך הוא אינו מודע להתעצמותם בזמן השיחה הקולית, ואיננו מבין מדוע דווקא בערוץ זה חברתו נמנעת פעם אחר פעם ממענה לשיחתו.

## הפורום הרהוט

הבחירה באפליקציה דיגיטלית כתובה, כתחליף למדיום הקולי הפגום, משתקפת פעמים רבות בדיוני פורום המגמגמים. לעתים מתקיים הדיון על אודות נוחות

השימוש במדיה שונים, ולעתים כדיון רפלקסיבי בעצם קיומו ותפקודו של הפורום המקוון במרחב האינטרנטי, שבו התקשורת מתקיימת בכתב ולא בדיבור. אולם הסביבה המוגנת שהפורום יוצר הופכת ערוץ זה לאופציה ייחודית, שאיננה מתמצית בהיותה ערוץ נוסף המאפשר תקשורת כתובה ובכך עוקפת את קשיי הדיבור. האנונימיות וההסוואה מאפשרות את הסתרת הפגם הפיזי תוך כדי יצירת תקשורת אנונימית – בייחוד עם אנשים בעלי התמודדות דומה – ואת יצירתם של הקשרים החברתיים, של השותפות ושל התמיכה.

ואכן, אפשר לראות שכמו בקהילות וירטואליות של בעלי לקויות אחרות, גם כאן הפורום משמש קבוצת תמיכה מקוונת, שבה יכול המשתתף לחשוף את קשיו ואת תסכוליו בפני אנשים המתמודדים עם בעיות דומות, ללא צורך בחשיפה ישירה. הפחתתם של המתח, של הביישנות ושל החרדה במפגש פנים אל פנים מייצרת כר נרחב לתופעת "היציאה מן הארון" (במשמעות מושאלת של הביטוי) בפורומים אלה (מרציאנו, 2009) ולעיסוק גלוי בנושאים אישיים וכואבים תוך כדי חשש מופחת מדחייה ומפגיעה (McKenna & Bargh, 2000). ואכן, גם בפורום המגמגמים תיארו משתתפים אחדים כיצד הכתיבה בפורום הייתה הפעם הראשונה שבה העזו לשוחח על הגמגום אגב חשיפת הפחדים והקשיים המודחקים, כפי שניסח זאת עורד, אחד מן המרואיינים:

"שנים נמנעתי להיכנס אפילו לפורום, כי זה היה מחייב אותי להכיר בזה שאני כמו המגמגמים שכותבים שם. דווקא זה שנכנסתי לפורום גרם לי יותר לקבל את עצמי, ודרך זה הגעתי גם למפגשי אמב"י (ארגון המגמגמים בישראל).

לא יודע אם הייתי מעז להתעסק עוד פעם עם גמגום, אילולי הפורום. הרבה אחרים מנצלים את הפורום לפריקת 'מחסנית הגמגום' שלהם, אבל הם לא מעיזים לעשות דברים אחרים בנוגע לגמגום. זה מאוד תלוי ומשתנה מאדם לאדם, ומתקופה לתקופה".

עורד מציג את הפורום כשלב בדרך לקבלה עצמית ואת ההימנעות מן הפורום כביטוי לבחירתו להתכחש לזהותו האישית כמגמגם. אמנם אין כאן "יציאה מהארון" בשימושה השכיח, שהרי בניגוד לאמונה דתית או לנטייה מינית את הגמגום לעולם אי-אפשר יהיה להסתיר לגמרי. "היציאה" כאן מתבטאת בתוכנה עצמית המתגלה במפתיע, או ליתר דיוק: לקרוא לעצמי בשם, לשייך את עצמי לקבוצה זו ולבקש את תמיכתה (קמה, 2000). התהליך הדינמי "הכחשה – הכרה – יציאה מהארון – תמיכה" שכיח בפורומים רבים מסוג זה, כגון בקהילות

מקוונות של הומוסקסואלים ולסביות (מרציאנו, 2009; Munt, Basset; Nir, 1998; O'riordan, 2002), והוא מופיע כדפוס חוזר גם בפורום המגמגמים, שוב ושוב:

"הגמגום שלי הוא מאוד קשה, והדרך שהגנתי על עצמי הייתה התעלמות ממנו. לפעמים רציתי לחפש בגוגל על גמגום, לראות אם יש איזה פתרון פלא לגמגום, ואז כמובן הגעתי לכמה פוסטים בפורום, שתיארו כמה הם סובלים מהגמגום. מייד ברחתי מהדפים האלו, כי לא רציתי להכיר שאני סובל מאותה בעייה שגורמת סבל קשה כל כך.

כשהסכמתי להיכנס לפורום, הייתי במצב שהבנתי שאין לי ברירה אלא להתמודד עם זה, ומאז התחלתי לנסות באמת להתמודד עם הגמגום. ישנם מגמגמים שחיים עם הגמגום בפנים, אבל הוא לא מגביל אותם כל כך. ביומיום אף אחד לא חושב עליהם כאנשים שסובלים ממהו, ורק בפורום הם מוציאים מה הם באמת חושבים, אבל רק בחסות האנונימיות. הם לא בשלב שהם ממש מוכנים לדבר על זה בגלוי. אצלם גמגום מייצג משהו שהם חיים איתו יום יום, אבל הם לא מדברים עליו עם אף אחד מלבד הפורום" (אביב, 23.3.2004).

מלבד אפקט "היציאה מהארון", ובדומה לקבוצות תמיכה מקוונות אחרות, מתפקד הפורום גם כאתר להפגת חששות ספציפיים הנובעים ממגבלותיהם של חברי הקהילה. התחום הרומנטי, לדוגמה, בולט כאחד ממוקדי ההתמודדות המרכזיים של משתתפי הפורום וכזירה שבה הרצון לתמיכה גדול במיוחד. עובדה זו באה בהינתן מחסומי בוש ודימוי עצמי נמוך שמהם עלול לסבול המגמגם ושיוצרים חששות מיצירת קשרים חברתיים חדשים (Van Riper, 1971; Ross, 2001). מצב זה מועצם בקשרים בעלי גוון רומנטי, כי שם נתפסים המגמגמים ברושם הראשוני כפחות אטרקטיביים בעיני המגדר השני, והסיכוי שחזוניהם והצעותיהם לקשר ייענו בחיוב פחות מזה של אלה שאינם מגמגמים (Van Borsel, 2011; Brepoels & De Coene). השיתוף בחשש ובכושה בתחום זה ותגובתם התומכת של חברי הקהילה חוזרים על עצמם בדיונים רבים בפורום:

"לא יודע אם אתם זוכרים אבל לפני חודש רשמתי פה הודעה לגבי איזה בחורה שנדלקתי עליה... ורוצה להתחיל לפתח איזשהו סוג של קשר וסיפרתי על החששות והפחדים בגלל הגימגום אז שזהו.. אני מתת להציע לה לצאת איתי לבדד אבל מזה פוחד ולא יודע איך היא תגיב לגימגום למרות שהיא בטוח יודעת על הגימגום אבל עדיין לא יצא לה לראות אותו בעוד כמה מצבים... וזה די מטריד אותי כי אני כל היום



למרות הדמיון בין קבוצה זו ובין קבוצות תמיכה מקוונות אחרות, היציאה מהארון והפנייה לתמיכה מקבלות בהקשר של פורום המגמגמים משמעות ייחודית. בקבוצות התמיכה המקוונות האחרות מאפשרת האנונימיות האנטרנטית התגברות על הבושה והסתכנות בחשיפה עצמית מול החברים הווירטואליים (McKenna, Green & Gleason, 2002). אצל לקויי הדיבור הפורום משמש לעתים כדרך אידאלית לבקשת עזרה, אך לא רק בגלל מחסום הבושה, אלא בעצם הענקת המדיום ליצירת הפנייה. באופן דומה ניסח זאת אבי, אחד מהמרואיינים:

”אף מגמגם לא יעז לגשת לספרנית ולבקש ספר על גמגום. הוא חסום לא רק בגלל הבושה אלא בגלל הגמגום, כך שהיכולת שלו לפנות לעזרה חסומה ברובה.”

במובן זה יש פער גדול בין קבוצה זו ובין שימוש של קבוצות ופרטים אחרים ברשת. בעבור כל אדם המקיים קשרים חברתיים דרך הרשת, התיווך יוצר אנונימיות המאפשרת הופעת גרסאות מודחקות של ה”עצמי” (Reid, 1995). אולם בעבור המגמגם, התקשורת מתווכת המחשב – ובכלל זה הפורום המקוון – מאפשרת את עצם קיומה של התקשורת. וכתעקיף לדברי דנזין (Denzin, 1995) ש”הטכנולוגיה החדשה יוצרת אתר שבו מספרים סיפורים אישיים שבדרך אחרת לא היו מסופרים”, אפשר לומר שאצל המגמגם הטכנולוגיה החדשה מאפשרת את עצם היכולת לספר סיפור. בעבור חלק ממשתתפי הפורום, היכולת לשתף את חברי הקהילה בתיווכן של המקלדת ושל הרשת מאפשרת להם להשמיע בפעם הראשונה את קולם הצלול במרחב הפומבי, גם אם הווירטואלי, ולבטא את צעקתם ללא מחסום הדיבור הלקוי. דוגמה טובה לכך אפשר לראות בווידיאו המשמעותי של אחד ממשתתפי הפורום:

”זה סיוט! איך אפשר לחיות ככה?! אני תקוע בבית של ההורים שלי בגיל 18, לא עושה צבא, לא עובד, אפילו לא יכול לענות לטלפונים בבית והכל בגלל הגמגום הזה... למה אני צריך להלחץ כל פעם שמישהו פונה אליי? הכי מעורר רחמים היה כשאח שלי זכה באיזה כרטיסים לסרט ואף אחד לא היה יכול ללכת איתו, אז בסוף אני הלכתי כי גם ככה אני לא עושה כלום. אז אח שלי צריך לקנות בשבילי פופקורן וקולה? אח שלי צריך להתקשר להזמין מונית הביתה?! ילד בן 10 מסתדר יותר טוב ממני?!? הרי אני זה שצריך לדאוג לו, לא הוא לי! אמא שלי צריכה להתקשר בשבילי לכל מקום? אפילו לריב עם אנשים אני לא יכול. אפילו בלשכת גיוס קיבלתי אישור מיוחד שאני יכול לבוא עם מלווה שיידבר במקומי. כמה אפשר להיות תלוי באנשים אחרים? עד איזה גיל? בא לי לצעוק, בא

לי לקלל, בא לי להגיד מה שבא לי, בא לי לדבר חופשי עם אנשים, בא לי לספר פעם אחת סיפור בלי שייתקע לי באמצע. בא לי לדבר בטלפון, פעם אחרונה שדיברתי בטלפון (אם אפשר לקרוא לזה "דיברתי" יותר נכון מילמלתי כמה מילים) זה היה לפני חמש שנים, לפני שהגמגום החמיר כל כך וגם רק בגלל שזאת הייתה אמא, וגם איתה קשה לי לדבר. בא לי להכיר, בא לי לצאת, בא לי לחיות לבד, בלי הורים בלי אחים בלי האינטרנט. אבל זה כבר לא ייקרה. אז נשאר רק לחכות למוות. אתם לא חייבים להגיב, וגם לא לקרוא את כל זה... כתבתי את זה יותר בשביל עצמי" (c השעמום, 11.12.2005).

קריאה רצופה זו, שבה הכותב שופך את לבו תוך כדי ויתור אפילו על תגובה פשוטה של חבריו לפורום ("אתם לא חייבים להגיב וגם לא לקרוא [...] כתבתי את זה יותר בשביל עצמי"), מבטאת את הפונקציה הייחודית של הזירה שבה אנו דנים: מקום בלעדי לביטוי מונולוגי המאפשר לפרוק כאב. בעבור הכותב, מונולוג זה יכול להתקיים אך ורק במרחב הווירטואלי, לא בשל הבושה בגלל הפגם או בשל הסתרתו (כמו בלקויות אחרות), אלא מכיוון שבמציאות הממשית הוא אינו יכול לבטא ברהיטות אפילו משפט שלם אחד מתוך המונולוג הארוך. הכתיבה המקוונת מתווכת המחשב, הדומה במאפיינים רבים לשפה הדבורה (ויסמן וגונן, 2011; Baron, 2003; Danet, 2001), מחזירה (ולו במעט) ללקויי הדיבור במרחב הווירטואלי את קולם.

הווה אומר, בעוד פורום תמיכה רגיל מאפשר לספר סיפור מסוים (כגון נטייה מינית מוסתרת), פורום המגמגמים נותן את עצם ההזדמנות לספר סיפור, וברמה נוספת: הסיפור שמסופר בו הוא על חוסר היכולת לספר סיפור במרחב החיים האמתיים. כך לדוגמה הגדירה זאת אחת מן המשתתפות בפורום:

"בפורום אני נינוחה להתבטא כי הדיבור הוא אילם מבחינתי" (בתיה, 13.7.2003).

באופן פרדוקסלי, האילמות של הפורום מחזירה את קולו של המגמגם. לדובר שאיננו לקוי שטף, השימוש במדיום בחיים היומיומיים הוא בדרך כלל "שקוף": אנו משוחחים בטלפון, ובמהלך השיחה איננו מודעים באופן מלא למשמעות נוכחותו של המכשיר. אנו מרוכזים בתוכן ומוטרדים רק כאשר ערוץ התקשורת "רועש" (De Fleur, 1970) ואינו ממלא את תפקידו המובן מאליו, כגון קיטוע או עוצמה חלשה של קול הדובר. למגמגמים, המדיום עצמו רועש תדיר, והצליל הבוגדני שפיהם משמיע הוא הרכיב המרכזי בשיחה. לו הם מודעים, ובכשליו הם תולים את התקשורת הלקויה. כאשר המגמגם מנהל את השיחה דרך התיווך

האינטרנטי הכתוב, המדיום חוזר להיות "שקוף", ושטף השיחה והתקשורת הנגזל מושב לדובר.

פורום המגמגמים מתייחד בעניין נוסף. בפורום מקוון קיים מתח תמידי בין התמיכה במרחב הבטוח, האנונימי, מאחורי המקלדת, ובין ה"זינוק למים" ושילובה של הקהילה הווירטואלית עם מפגשים ממשיים (Hakkens, 1999; Baym, 2000). המפגש המשלים מהווה הזדמנות להמשך התמיכה מן העולם המקוון לעולם הממשי, אם כי לכל ממד וממד יש יתרונות עצמאיים (Weisband & Atwater, 1999). אך בעוד שלקבוצות אחרות המפגש מעניק תמיכה ממשית תמורת ויתור על ההסתרה והתגברות על מחסום הבושה, אצל מגמגמים אי-אפשר לדלג כך בין הווירטואלי לממשי. המפגש פנים אל פנים משנה את הכללים לגמרי, והוא שונה מהותית מן הפורום, שכן הוא אינו מעניק כלל את מה שהפורום מאפשר: דיבור רהוט על הבעיה. במובן מסוים המפגש הממשי הופך בשל הגמגום לאתגר עצמאי הדורש התמודדות נוספת. שימי, אחד ממשותפי הפורום הפעילים, ניסה בשלב מסוים לארגן מפגש תמיכה בהשתתפות חברי הקהילה המקוונת. לאחר כישלון המפגש הוא מפרסם בפורום פוסט אישי שכותרתו "הפורום באינטרנט – קבוצת התמיכה של המאה ה-21?":

"ההכרות (בפורום) קרתה אף מהר ממה שציפיתי [...] אנשים נפתחו וההתרשמות הכללית היתה שהפורום הוא הדבר הטוב ביותר שקרה להם והם חיפשו אותו כל חייהם. ההתרשמות הזאת גרמה לי להעלות את השאלה למה אף אחד מחברי הפורום לא הופיע אף פעם לפגישות הקבוצה? מהתשובות שקיבלתי אפשר היה להבין שלפחות חלק מהחברים מסוגלים לעשות בפורום את מה שהם לא מסוגלים לעשות בפגישה פנים אל פנים".

פוסט זה עורר אחריו דיון נרחב. חלק מן הכותבים הסבירו שהמפגש המקוון איננו דומה למפגש הלא מקוון, ולא בגלל עניין הבושה והאנונימיות, אלא בגלל עניין הקול, וכדברי אחת המשתתפות:

"אני נמצאת בפורום, כי בפורום אני לא שומעת אתכם. אם היינו מתקשרים פה בקול, בטוח שלא הייתי נכנסת לכאן לעולם. נח לי לשוחח איתכם חרישית" (נטלי, 14.7.2003).

שלא כאנונימיות האינטרנטית הרגילה, שבה המדיום מאפשר להסתיר משהו חיצוני לו, בעבור המגמגם החלפת מדיום הדיבור הישיר בתיווך טכנולוגי אחר משנה, תוך כדי האינטראקציה עצמה, את ה"אני" הרגיל ל"אני" חדש. ההסוואה

איננה הסתרת הזהות ולבישת זהות בדויה, אלא היא המרת הדיבור הטבעי במדיום אחר, והמרה זו גוררת שינוי מידי ב"אני החברתי" בשל היכולת לתקשר שמעניקה הטכנולוגיה. האינטראקציה עצמה – ולא תוכנה – היא היוצרת את השינוי. במובן זה מועצם הפוטנציאל החיובי של המדיום החדש בעבור לקויי השטף, אף מעבר לתפקוד המוכר של מרחב האינטרנט החיובי מבחינת קהילות והפרטים החולקים לקויות אחרות.

### המדיום כקיטוע, המדיום כפרוטזה

המציאות שהבחירה במדיום קובעת בה את היתכנותה או את היעדרה של האופציה התקשורתית, מעניקה משמעות חדשה לרעיון "המדיום הוא המסר". לקהילה זו, משמעות הביטוי כוללת את כל ערוצי התיווך האפשריים: הטכנולוגיות ה"רעות", החושפות ואף מעצימות את הפגם (טלפון, מיקרופון, רדיו וסלולר), מציגות "אני" פגום יותר, והטכנולוגיות ה"טובות", המסתירות את הפגם (פורום מקוון, SMS, מייל, רשתות חברתיות ולעתים אף סלולר), מציגות "אני" שלם יותר.

הבנה זו מאפשרת לנו מבט שונה באשר לתפיסת המדיום כשלוחה חושית (McLuhan, 1964). מפורסמת העובדה שהטלפון שפיתח אלכסנדר גראהם בל התבסס על ניסיונותיו לייצר אמצעי עזר, "פרוטזות טכנולוגיות", לסובלים מלקויות שמיעה, ובאופן דומה תופס מקלוהן את כל טכנולוגיות התקשורת בפעולתן על כלל האוכלוסייה. למגמגמים, הטלפון איננו הארכה חושית של הפה, אלא הוא ההפך הגמור: הוא יוצר קיטוע של יכולת הדיבור, ובכך הוא מעצים את לקותם. לעומת זאת, ערוצי תקשורת מסוימים במדיה החדשה משמשים בעבור המגמגם "פרוטזה קולית", המאפשרת לעקוף את פגם הדיבור. לכלל המשתמשים ברשת, הבחירה במדיום באקט תקשורתי שגרתי היא תלויה הקשר ונורמה חברתית, אך ללקויי השטף, מדיום התקשורת לעולם לא יהיה שקוף, אלא ישמש פרוטזה או קיטוע, ובחירה זו תאפשר, ולחלופין תקשה ולעתים אף תמנע, את עצם היתכנותו של האקט.

תפיסתן של טכנולוגיות תקשורת מסוימות כפרוטזה ללקוי השטף מסבירה את קולותיהם של אלה השוללים את השימוש התדיר בטכנולוגיות אלה. גם כאשר מדובר בערוצי תקשורת המסייעים להשגת השטף, נתפסת הפרוטזה הטכנולוגית כבריחה מן "האני הרגיל" המגמגם, כחוסר קבלה עצמית וכהתחמקות מן ההתמודדות הממשית עם האתגר. כיוון זה עלה בדיונים אחדים בפורום, לעתים תוך כדי משא ומתן בדבר היתרונות והחסרונות שבמעקפים הטכנולוגיים, ולעתים תוך כדי שלילה גורפת שלהם. באחד מדיוני הפורום מספרת אמלי, מן

המשתתפות הלא קבועות, על התלבטותה בנוגע לשימוש בפייסבוק בצעדים הראשונים של קשר רומנטי:

"נניח אתה מכיר בחורה בפייסבוק למשל, ואתם מתכתבים ארוכות ואתה ממש מוצא חן בעיניה ואז כשאתם נפגשים אתה מגמגם..

איך אתה היית מרגיש במצב כזה? אני חושבת ויודעת שהמחשוב יכול לעזור בהמון המון דרכים אבל לאדם הלא מגמגם הוא יכול לחשוב שזו סוג של בריחה מהמציאות. מבין מה הכוונה שלי?"

כתגובה לדבריה מציג גורי את הפנים הכפולות שבסיוע הטכנולוגי:

"ככל שיש אמצעים לברוח מהגמגום, קרי לא חייבים לדבר, המגמגם ישתמש בזה, והפחדים וההימנעויות רק יגדלו. אז מצד אחד יש יותר הזדמנויות, מצד שני יש יותר פיתוי לא להתמודד עם הגמגום."

בהמשך הדיאלוג מצטדקת אמלי ומסבירה שגם לדעתה השימוש בטכנולוגיה בא מחוסר בררה:

"הלוואי ויכולתי להשתמש יותר בדיבור בעל פה מאשר בכתב, כלומר בטכנולוגיה... ככל שגדלתי כך גדלה המבוכה לגמגם... וכל מה שיכול להקל על הדיבור מבורך."

אולם בתגובתו הבאה מציג גורי עמדה שלילית אף יותר:

"תראי אני לא שופט אותך אבל ישנם הרבה מגמגמים שנכנעו לגמגום כי הייתה להם אופציה, וישנם הרבה מגמגמים שבלית ברירה פיתחו יכולת לדבר... כשאתה מבין שאין לך ברירה אתה מנסה בכל דרך להמשיך הלאה. אני מאמין שאם בגיל צעיר לא היו מוותרים לי על דיבור, היה לי יותר קל."

רגע קט אחר שפרסם גורי את דבריו, הגיב מנהל הפורום:

"רגע! כתיבה בפורום זה גם סוג של בריחה!"

וגורי "התרכך" והשיב:

"אם זה רק שלב בדרך, אז זה דבר חיובי."

הדגשת הצד השלילי שבסיוע הטכנולוגי והצגתו כפיתוי וכהקלה זמנית שהפסדה בצדה עולות כקול מרכזי בראיונות ובדיוני הפורום:

"אני לא יודע אם (כדאי) להימנע מדיבור ולהחליף אותו בשמוש ב-ICQ, אי מייל ו-ס.מ.ס.; זה לא כל כך טוב כי כך מנציחים את הבעיה של חוסר יכולת לתקשר ויש דברים שחייבים לעשות בדיבור. חוץ מלהוריד את הגמגום מ'קשה' ל'בינוני-קל', אפשר גם ללמוד ולהתחזק ממגמגמים קשים שלא סוגרים את הפה... (הם) לא פוחדים אפילו להרים טלפון לשום מקום למרות שלוקח להם הרבה זמן להגיד את מה שהם רוצים, וב-99% מהמקרים מקשיבים להם בסבלנות עד הסוף" (שימי).

חששו של הדובר נובע מהיווצרותו של מעין "גטו לשוני" תלוי טכנולוגיה. התפיסה השלילית של הסיוע הטכנולוגי נדמית בעיני חלק מחברי הפורום כבעיה כפולה: יצירת חיים חלופיים והיתר להתחמקות מקשיים. התחמקות זו עלולה, לטענת המרואיין, לפעול לרעת הדוברים כשיאלצו להתמודד עם העולם האמתי, ללא התנסויות קודמות בכשלים בתקשורת ומעמדת הפינוק של מי שכבר "מדבר חופשי" בעולם החלופי. טענתו דומה לעמדות שהוצגו ביחס לקבוצות תמיכה מקוונות אחרות, המזהות את היווצרותם של קשיים פסיכולוגיים כתוצאה של הסתייעות יתרה בתקשורת מעין זו (Weiser, 2001). יחד עם זאת חשוב להדגיש שעמדת השוללים איננה נובעת רק מטעמים מעשיים, שמא המעקפים הטכנולוגיים יפגעו במגמגם לטווח הרחוק, אלא גם מסיבות מהותיות, כגון זהות ושאיפה לאותנטיות. עמדה זו מופיעה בדיונים רבים המתקיימים בקבוצות מיעוט נשאות סטיגמה זהותנית (Kama, 2011), בעיקר כאשר מדובר בניסיון לגבור על סטיגמה הקשורה לגוף – כגון חירשות או גמגום – וכפי שניסח זאת אחד המרואיינים:

"[...] אז איפה אתה? איפה הקול שלך? זה מטשטש אותנו. עם כל הטכנולוגיה הזאת, איפה הקול שלנו?" (צחי).

סוגיית האותנטיות מחייבת אותנו להשוואה עם זירה דומה, אשר גם בה מופיעה האמביוולנטיות כלפי טכנולוגיות מלאכותיות המסייעות לעקיפת הלקות. כוונתנו לדיון הנרחב בקרב קהילות החירשים על אודות השתל הקוחחליארי (cochlear implant) והדילמה בנוגע להשתלתו באדם הלא שומע, פעולה העלולה לפגוע בזוהרתו העצמית הכרוכה בחירשותו (למשל, Delost & Lashley, 2000; Weinberg, 2005). לעומת זאת, כפי שראינו לעיל, אצל המגמגמים מופיעה הדילמה ביחס לשימוש בטכנולוגיות "עוקפות" גמגום, כגון הודעות כתובות או צ'טים, אך היא אינה קיימת ביחס לטכנולוגיות המסייעות ללקוי השטף,

כגון טכנולוגיות אודיו-פידבק (Stuart, Kalinowski, Rastatter, Saltuklaroglu & Dayalu, 2004). במקרה של "טכנולוגיות עזר" מתרכז הדיון בדבר יעילות הטכנולוגיה, ולא בשאלה העקרונית בדבר אותנטיות וזהות.

כאשר ביקשנו ממרואיינים אחדים לקרוא את טיוטת המאמר הזה, העיר לנו צחי, אחד המרואיינים שהביעו חשש בריאיון הראשון מבריחה אל מרחב המדיה החדשה, שלתקופה מסוימת גם הוא התנסה באמצעי סיוע לשטף הדיבור בשם "SpeechEasy" (טכנולוגית פידבק הפועלת לפי "אפקט המקלה"). לפי הרגשתו, יש הבדל עקרוני בין שימוש בטכנולוגיה זו ובין "בריחה" למסרונים או לצ'טים:

"טכנולוגית הפידבק עוזרת לי להחזיר את הדיבור שלי, את הקול שלי. אמנם לי באופן אישי המכשיר הזה לא עזר, אבל אם יהיה מכשיר דומה שיעבוד – אני אשתמש בו. אני לא בורח משום דבר, אני לא עוקף את הגמגום אלא מתמודד איתו עם קצת עזרה. אני מכיר את הדיון אצל החרשים שהזכרתם במאמר, אבל שם באמת אפשר לדבר על קהילה עם הווי עצמאי. אני לא חושב שאפשר לדבר על המגמגמים כקהילה כמובן הזה".

### אידאל החברה הרהוטה

התמות "הגאולה הטכנולוגית" לעומת ה"שבר" – הרחבת העולם לעומת הצטמצמות בגבולות העולם הישן (Drotner, 1992), הקסם המפתה של המדיה מול הצורך להתמודד עם החיים האמתיים – זוכות במקרה זה למשמעות מחודשת. עמדתם הדיכוטומית של לקויי הדיבור מסרטטת טווח של התייחסויות למקומו של הגמגום ביחס לטכנולוגיה החדשה, והיא קשורה בהדיקות לאופן שבו תופס המגמגם את הלקות ולציר הציפיות שמציג הדובר מן החברה ה"רהוטה" שעמה עליו להתמודד. טווח זה כולל דוברים הרואים בגמגום פגם שיש לנסות לעוקפו במידת האפשר, לעומת הקול הקורא להתמודדות ישירה עמו ואף "לשאתו בגאווה", כפי שמציג זאת המרואיין.

במקביל, החברה ה"רהוטה" נתפסת בצד אחד של ציר זה כדגם בלעדי שיש לשאוף אליו, ובצד אחר שלו כגוף שנתבע לקבל באופן מלא שונות, כלומר להתחייב למאמץ להאזנה סבלנית ולפיענוח. מעמדות אלו נגזרת השלכה מידית להבניית פרקטיקות מועדפות במגוון אמצעי התקשורת הזמינים לקהילה זו, ובייחוד ביחס למדיה החדשה. דוגמה להשלכה זו ראינו בדברי הכותבת שדבריה הובאו בראשית המאמר, כששיתפה את הפורום בסיפור על החבר החדש שאתו היא בקשר תוך כדי הימנעות משיחות סלולריות ושימוש ב-SMS כאמצעי חלופי. גם שם מדגישה הכותבת ש"די הרבה זמן הייתי בדעה שאני חייבת רק חבר

שהוא מגמגם והופתעתי לגלות שלא, אנחנו לא פחות טובים". אימוץ התבנית השיפוטית של החברה הלא מגמגמת מוצאת כאן ביטוי ברור, והבושה המונעת ממנה לספר לחברה על קשייה בשיחה סלולרית גוררת פרקטיקות תקשורתיות חלופיות, עוקפות.

אכן, בחירת המדיום הראוי נגזרת גם מן העמדה כלפי החברה ה"רהוטה" ומהתנהגותה ביחס ללקויי הדיבור. בשל כך, הפער בין תפיסת הטכנולוגיה כ"בריחה" לבין תפיסת הטכנולוגיה כ"סיוע" קובע גם את יחסם של חברי הקהילה כלפי ההשתתפות בפורום לעומת ההשתתפות במפגשי אמב". אחד מתפקידיהם המוצהרים של מפגשי אמב"י נוגע להעלאת המודעות הציבורית לתופעת הגמגום וליחס הראוי אל המגמגמים. בהזדמנויות אחדות נערכו דיונים תוססים והועלו האשמות כלפי אלה הנתפסים כמתחבאים מאחורי המקלדת ואינם מעזים להגיע למפגשים אלה. כפי שראינו קודם לכן, אחד מפעילי הפורום וממארגני המפגשים הביע את פליאתו מדוע גם משתתפי הפורום הנלהבים ביותר לא הגיעו למפגש שארגן, ואף הציג את הסברו לעניין ואת הבנתו את אותם "מסתתרים": השוני המהותי בין האינטראקציה המקוונת ובין המפגש הממשי. לעומתו היו כאלה שהציגו בחריפות את עמדתם השלילית כלפי "פחדנותם" של "אנשי המקלדת" שאינם משתתפים במאבק המתקיים מחוץ למרחב הווירטואלי. למשל, כך כותב אחד מחברי הפורום המכנה את עצמו "מגמגם":

"אני חייב להודות, שטרם הצלחתי לתהות על קנקנם של משתתפי הפורום... מה זאת אומרת שמי שמשתתף בפורום איננו הטיפוס שיגיע למפגשים?... כמובן שזה מתחבר עם הרצון להישאר אנונימיים ומכאן העדיפות שאנשים מייחסים לפורום. לדעתי, זו טעות בסיסית בהכרת הבעיה, והפורום לא רק שאינו פותר אותה אלא רק מטאטא הכל מתחת לשטיח... אם משתתפי הפורום אינם פעילים – זה מחזיר אותי להודעה הקודמת שלי בעניין ההתבכיינות, כי זה מוכיח שמה שמעניין כאן את המשתתפים זה רק לתנות את צרותיהם, ולא לפעול למיגור הבעיה" (13.7.2003).

הפעילות שעליה מדבר הכותב איננה רק יציאה לפעילות ממשית, אלא משמעותה מידית יותר מכך: "השמעת קולם" של המגמגמים במרחב הציבורי – אך לא כמטפורה. דבריו החרिפים התסיסו את הרוחות בפורום המקוון, וגולשים רבים הסבירו מדוע מבחינתם יש לפורום המקוון ערך רב בהרבה מזה של המפגשים הממשיים:

"אני לא מגיעה למפגשים של אמכי מהסיבה הפשוטה: לא מתאים לי ללכת לשבת בחברת עשרות מגמגמים ולדבר על הגמגום. לא בא לי...פשוט מאוד. אני מעוניינת להקיף את עצמי באנשים לא מגמגמים ולשוחח איתם. מבחינתי זה הריפוי שלי, להיות מסוגלת לשבת בחברת לא מגמגמים ולדבר איתם ולא לדבר עם קבוצת מגמגמים שם יש לי לגיטימציה להמשיך ולגמגם כי כולם כאלה.

אז בטח תגיד עכשיו שאני מתביישת בגמגום שלי ומעוניינת להסתיר אותו – נכון!... אני בטוחה שכל אחד מאיתנו... מנסה להסתיר את הגמגום שלו בדרכים שונות – גם אתה... וזה לא מתוך בושה, אלא מתוך הרצון שלי להתגבר על הגמגום ולהפוך אותו ללא רלוונטי בעיני עצמי.

ולמה אני כותבת פה? כי יותר נוח לי, קל לי וזמין לי. אני רוצה – אני כותבת, אני לא רוצה – אני לא כותבת ולא נכנסת לפה. המדיה הזו יותר מתאימה לי, זה הכל" (מיכל, 13.7.2003).

עמדתה של מיכל, המציגה את יתרונו של הפורום בעבורה לעומת המפגש הממשי, מבוססת על שני נימוקים. בעיניה, לטכנולוגיה המסתירה יש יתרון, שכן הסתרת הגמגום איננה בעייתית, אלא היא מצב אידאלי שיש לשאוף לו. יתרה מזו, מיכל טוענת בתוקף שכל חברי הפורום – ובתוכם הדובר עצמו – משתמשים בפרקטיקות הסתרה שונות. גם כאן אנו רואים שתפיסת הגמגום ויחסה של החברה אל המגמגם בעלי השלכות על תפיסת הטכנולוגיה, שכן אם המצב של "להרגיש נוח" בחברת אנשים לא מגמגמים ידרוש הסוואה, תבחר מיכל בפרקטיקה זו. הגמגום איננו בושה, אך גם טכנולוגיות המעקף של הגמגום אינם בושה אלא ניסיון להרגיש בנוח בקרב אלה שאינם מגמגמים.

דיון זה משקף תופעה רווחת בקרב קבוצות המתמודדות עם לקות כלשהי: תופעת ה"passing" או ה"הסתרה" (Barga, 1996). הכוונה היא להתנהגויות שמטרתן להסוות את אותו ההיבט בזהות שבגללו יש סטיגמה חברתית (גופמן, 1963/1983), ובהקשר שלנו – את מאמציו של לקוי השטף להתקבל לחברת "הבריאים", בשל תפיסתו את עמדותיהם השליליות של הסובבים אותו כלפי לקותו (דשן, 1996).

כיוון נוסף ליתרון שיש לפורום ביחס למפגש ולתפיסתו ככלי לגיטימי אפשר למצוא בדבריה של נטלי, המתארת את חוויית הטרואומה במפגש אמב"י שאליו נלקחה בילדותה, לעומת החוויה החיובית במפגש דרך הפורום המקוון:

"כשהייתי יותר צעירה, ההורים שלי לקחו אותי למפגש של אמב"י. זו הייתה הרגשה מחרידה ומזעזעת להיות שם. עד היום יש לי טראומה מזה. זה ששמים אותי באולם עם עוד מגמגמים, זו הרגשה נוראית. כמו להגיד לי 'הנה, ככה את נשמעת', אז תהיי פה עם בני עמך. תסלחו לי מי שהולך למפגשים האלו, אני לא מנסה להקניט, אלה רק להסביר איך אני מרגישה בקשר לזה. [...]"

אני נמצאת בפורום, כי בפורום אני לא שומעת אתכם. אם היינו מתקשרים פה בקול, בטוח שלא הייתי נכנסת לכאן לעולם" (14.7.2003).

בפרק על אודות תפקידו של פורום המגמגמים מצאנו שבעבור רבים מהם משמש הפורום אמצעי להשמעת קולם במרחב הציבורי, ללא חשש מקשיים ומהיתקעויות. בדבריה כאן מעבירה נטלי את נקודת הכובד במשמעותו של הפורום מן המועץ אל שאר המשתתפים. כלומר בעבור נטלי היתרון של הפורום ביחס למפגש אמב"י איננו רק בהתגברות על ה"רעש" (De Fleur, 1970) שיוצר הדיבור הלקוי שלה עצמה במרחב, אלא בהשקטת ה"רעש" שיוצרים המוענים האחרים. הפורום מאפשר תקשורת עם "בני עמך" כדבריה, דהיינו מגמגמים נוספים, תוך כדי בניית מעקף. אך כאן אין זה מעקף המאפשר לה לממש את הדיבור הרהוט, אלא לזכות בשמיעה הרהוטה, דהיינו שמיעת קולם של המגמגמים האחרים ב"מרחב ללא גמגום". השתקת רעש הרקע של הדיבור הלקוי מטשטשת את השתקפות האחר ה"פגום", המשקף לה בכאב את הלקות שממנה היא סובלת. אולם גם בהקשר זה, בניגוד לקבוצות אחרות, שבהן חשיפת הסוד של האחר מאיימת בהשתקפותה על ה"אני" (קמה, 2000), כאן המדיום איננו זה שחושף את הסוד, אלא המדיום הפגום הוא הסוד עצמו.

## סיכום

מחקרים רבים מציגים את תפקידה של המדיה החדשה ביחס לבעלי מוגבלויות, לקויות וקשיים באינטראקציות חברתיות כחלק מנרטיב ה"שחרור" וה"גאולה" (Conti-Ramsden, Simkin & Durkin, 2010). באופן זה נתפסים האינטרנט (McKenna, Green & Gleason, 2002; Sheeks & Birchmeier, 2007) ויותר מכך הסלולר (Reid & Reid, 2005), ובייחוד אפליקציית ה-SMS (Boase & Kobayashi, 2008), כמדיה המקלה את הקשיים באינטראקציות חברתיות, ובהם גמגום, והמאפשרת חופש ביטוי שהיה נמנע במפגש פנים על פנים. אופיו של המדיום הדיגיטלי – המאפשר רמות שונות של סינכרוניות וא-סינכרוניות, גיוון בין

תקשורת דבורה וכתובה ורמת משחקיות גבוהה – מניח לממדים נוספים של ה"אני" לבוא לידי ביטוי בקרב פרטים המרגישים מאוימים פסיכולוגית בתקשורת שאיננה מתווכת (Pierce, 2009).

לעומת זאת, בקרב לקויי הדיבור היחס למדיה החדשה מכיל מסגרות נרטיביות סותרות, כאשר לחוויית השחרור מתלווה איום מוגבר. הבחירה בין מדיום המשקף ואף מגביר את הקושי ובין ערוץ תקשורת המשחרר ממנו מהווה בעבורם נייר לקמוס לאופן שבו הם תופסים את הגמגום, להגדרתם העצמית ככאלה ולציפיות מן החברה הסובבת אותם. בכך משמש הערוץ כלי מורכב לאלה שאין להם קול, ברצף שבין אלם לדיבור, ועל פני רצף זה מתנהל "שיח הדילמות" (Billig, Condor.) (Edwards, Gane, Middleton & Redley, 1986) שבין אימוץ המדיום החדש ובין הבניית עמדה חשדנית ואף נמנעת כלפיו.

הבחירה בערוצי תקשורת חדשים כאפשרות להימנעות מקונפליקט (Cho & Hung, 2011) מופיעה במקביל לדפוסי הימנעות מערוצים אלה ולבחירה מודעת בקונפליקט ובמדיום "הטבעי" יותר. הקול המתנגד לאפשרות ה"כאילו שחרור", שמציע המדיום החדש, דוחה את התפיסה שאינטראקציה מקוונת מאפשרת להיפטר מהייררכיות חברתיות קיימות (Turkle, 1995; Kendall, 1998) וממסגר תפיסה זו כאשליה בלבד; בניסוחו של ז'יז'ק: "הבעה של חלקים מודחקים באישיותו של הגולש ופנטזיה על התנהגות אגרסיבית יותר, המאפשרת להימנע מעימותים המקשים עליו בעולם האמיתי" (Zizek, 1997, p. 137).

עמדתם של לקויי הדיבור ביחס לשימוש במדיום החדש נובעת ביסודה גם מטענה מוסרית באשר לתפקידם של המשתתפים באינטראקציה התקשורתית. המודלים המסורתיים של השיח (יאקובסון, 1970), המתמקדים במוען, בנמען, במסר ובמקרה זה במדיום, יראו בנתון כמו גמגום פגם שיש להאשים בו את כישלון השיח. אנו מציעים להוסיף למודל המסורתי את הטיעון המוסרי שבו נתבעים הנמענים והמוענים ליטול על עצמם תפקיד נוסף: מאמץ מובנה לקיים את האינטראקציה למרות המכשולים הטבעיים המובנים בה, ובייחוד בעולם שבו טכנולוגיות התקשורת מאפשרות לטשטש מכשולים אלו. במוכן זה מתפקד הפרוורם, ברהיטות הכתובה ובהסוואה שהוא מאפשר, כאתר רב-תפקודי וכמקום ביטוי אידאלי ליחסם של המגמגמים לזיקות שבין העולם הווירטואלי ובין המציאות היומיומית. מגוון תפקודיו של הפרוורם בהקשר זה כולל מונולוג תרפויטי, שיח אמתי, שיח ייעוצי, "פטפוט יומיומי", שיח רומנטי (נשי או גברי); ואולם בראש ובראשונה הוא מהווה מדיום "מתוקן", פרוטזה רהוטה וממשית להיעדרו של הקול.

אפשר להעריך שהמתח בנוגע לראיית המדיום האלטרנטיבי כ"חלופיות ראויה" לעומת תפיסתו כ"אשליה אסקפיסטית" מתעצם בשל האופי הייחודי

של שפת הפורום, הצ'ט וה-SMS. הדיון המקובל על אודות השפה הדיגיטלית מתמקד במאפיינים הלשוניים, הנוכעים מן הדינמיות והסינכרוניות שבערוצים אלה, המשוות לה צורה דבורה (Danet, 2001; Baron, 2003). אולם בעבור לקויי הדיבור, המאפיין הדיבורי של ערוצים אלה איננו מתמצה ברובד הלשוני. בעבורם החוויה של שפה דבורה "צלולה" ומשוחררת והשתלבות בסטנדרטים חברתיים של רהיטות מתאפשרות אך ורק בערוצים אלה.

חוויה זו, המתרחשת בשדה הכתיבה האינטרנטית, מנוגדת לגמרי לתפיסה המקובלת לגבי תפקודו החברתי של שדה זה. אצל קבוצות אחרות, כגון בני נוער, השפה האינטרנטית מייצרת חוויית שחרור תרבותית ואידאולוגית מן הסטנדרטים החברתיים של שפה גבוהה ורהוטה (Baron, 2000). השחרור מכבלי הפורמליזם מאפשר יצירת מרחבים אוטונומיים לתת-תרבויות שונות (ויסמן וגונן, 2011; Thurlow, 2007) והתבדלות מן השיח הסטנדרטי, ההגמוני והרהוט. לעומת זאת, אצל לקויי הדיבור השפה הדבורה האינטרנטית מאפשרת דווקא היכללות וטמיעה בתוך השיח הרהוט והסטנדרטי וביטול הבידול המתמיד שהם חווים בדיבור "האמתי". השפה ה"כתובה-דבורה" משחררת לא מכבלי השפה הכתובה, כמו אצל בני הנוער, אלא מכבלי השפה הדבורה ה"מקולקלת". היכולת לשוחח ברמה דבורה, אולם בתיווך הכתיבה האינטרנטית, יוצרת פתח למגמגמים לשחרור מכבלי הקול. השפה האלקטרונית ה"דלה" וחסרת ההיבטים הלא מילוליים (Kiesler, siegal & McGuire, 1984) דווקא היא מאפשרת לקבוצה זו את הדבר הקרוב ביותר לביטוי מילולי ממשי, משוחרר, לא פורמלי ויצירתי (דנט ואחרים, 1997; פרי, 2000). בד בבד קיים גם החשש שמדובר בשחרור שאיננו שייך לחיים האמתיים.

טענו שבחירה במדיום מתאים מחלישה או מעלימה את הרעש (De Fleur, 1970) של לקות הדיבור באקט תקשורתי. טיעון זה נכון לא רק לגבי רעש המגיע מן המוען או מן המדיום, שכן ההקשר החברתי של אקט תקשורת כאשר הוא מייצר אצל לקוי הדיבור רעש נוסף המגיע מצד הנמען. בסיטואציה של תקשורת פנים אל פנים יש דגש חזק בנמען, במאזין, במי שמשמש עד ל"התבזות הפומבית" של הגמגום (בוודאי בעיני המגמגם הניצב מולו ורואה את הנמען נע בין קוצר רוח לבין חמלה). חוויה זו קיימת גם בשיחת טלפון, שבה השתיקה הרועמת בזמן הניסיון להגיע לשטף דומה ל"רעש" הנשקף מפניו חסרות הסבלנות (לעתים) של הנמען במפגש פנים אל פנים. במדיה החדשה מתאפשרת תקשורת כתובה אך סינכרונית, שלא התאפשרה במדיום הכתוב המסורתי, תוך כדי השקטת הרעשים המגיעים מצד הנמען והמאיימים על הצלחת האקט. עם זאת, למרות היתרון שבהשקטת הרעשים וחוויית השטף, למרות פיתוי המדיום ולמרות הטיעונים שמערכות יחסים מתווכות מחשב מסייעות ללקויי השטף בשמירה על איכות

חיים גבוהה (Craig, Blumgart & Tran, 2009; Cummins, 2010), הקול הדומיננטי שפגשנו במחקרנו נותר הקול המעדיף למרות הכול את ההתמודדות בחיים האמתיים, ללא תיווך וללא מעקפים:

”התבטאות אלקטרונית בפורומים, צ’אטים ומיילים, יכולה להיות בריחה מהתמודדות עם הגמגום, אם במקום לדבר אתה מוותר ומשתמש רק בדרך הזאת שיותר קלה לך. זה בסדר מדי פעם להימנע מדיבור ולהעדיף אמצעי תקשורת אחר פחות מאתגר. בכל זאת אנחנו בני אדם, וגם ספורטאי מעדיף לפעמים לא להתאמן. אבל אם הוא יפסיק לגמרי להתאמן הוא יפסיק להיות ספורטאי, ולכן אתה תמיד צריך לדעת לא להגזים עם זה, להמשיך ולהתאמן” (גורי).

ולבסוף, שני ממדים חשובים שאוזכרו במאמר זה אך לא נידונו בהרחבה, יכולים להיות בסיס למחקר המשך, העשוי להקיף מדגם גדול יותר של נחקרים ואף לספק נתונים כמותיים. הממד הראשון הוא המגדר: האחוז הגבוה (פי ארבעה ביחס לנשים) של מגמגמים גברים – המתבטא גם בהרכב משתתפי הפורום וברשות שנוטלים לעצמם המשתתפים הגברים לנקוט גם נרטיבים ”רכים” של תלונה וזעקה, ולא רק נרטיבים ”חזקים” של חיזוק והפגנת עוצמה – מצריך העמקה נוספת והשוואת התופעה לפורומים דומים. הממד השני הוא מערכות יחסים (ובייחוד בעלות רקע רומנטי): מערכות יחסים, בייחוד בקרב בני נוער, שהחלו בסיוע מדיום מתווך ועברו לחיים האמתיים נידונו כבר בספרות המחקר, אולם במקרה של לקויי השטף היבט התיווך תופס מקום מרכזי בהרבה, וראוי לבחון זאת כתופעה לעצמה ובהשוואה לקבוצות אחרות.

## הערות

- 1 *The King's Speech* (2010). T. Hooper (Dir.), I. Caning, E. Sherman, & G. Unwin (Prods.). UK Film Council.
- 2 המונחים ”מגמגם” ו”מגמגמים” שננקוט להלן נועדו להקל את הקריאה, והם אינם ביטוי להפחתת ערכם האנושי וביטולם של מושאי המחקר. במקביל, הבחירה להשתמש במונחים אלה דווקא ממחישה את העימות היומיומי עם הקושי התדמייתי שעמו נאבקים הלוקים בשטף דיבור כל אימת שהם משמיעים את קולם.
- 3 ייצוג חדש זה דומה לתהליך שעובר ייצוג התרבותי והתקשורתי של הנכה: אל ייצוגו של הנכה כ”אומלל” מתווסף ייצוגו כ”נכה-על”, המצליח לבצע את מטלות היום-יום ולעתים אף את הפעילויות הבלתי שגרתיות הקשורות בדרך כלל ישירות לנכותו, כגון הישגים ספורטיביים (ראו אצל Kama, 2004). כך גם בסרט זה: המלך לא רק התגבר על

לקותו, אלא אף הצליח לרומם את רוחה של האומה בנאום מעורר השראה, מעשה שרוב בני האדם ה"רגילים" לא היו מסוגלים לעשות.

4 הקטעים שפורסמו בפורום לקוחים מתוך הכתבה "מבחן בלשון: ראיון עם משתתפי ההצגה 'צוחק מי שמגמגם אחרון...'", שפורסמה בפורטל nrg ביום 12 ביוני 2011: <http://www.nrg.co.il/online/47/ART2/248/382.html>

## רשימת המקורות

- בלייס, ד' (2001), ואללה צ'אט – חברה, קהילה זהות: מבט אתנוגרפי על צ'אט ישראלי, קשר, 30, 77-92.
- גופמן, א' (1963/1983), סטיגמה (תרגום: ש' ספן), תל אביב: דביר.
- דם, ב' (1993), מיתוס המגמגם חסר הביטחון, הד החינוך, 18, 13-17.
- דנט, ב' ואחרים (1997), וירטואוזים וירטואליים: "מהיכן כל העשן הזה...?", כתיבה משחק והיצג ב-IRC, דברים אחרים, 1, 143-165.
- דשן, ש' (1996), במקל מתקפל: אנתרופולוגיה של נכות, ירושלים: שוקן.
- ויסמן, כ' וגונן, א' (2011), עברית אינטרנטית, ירושלים: כתר.
- יאקובסון, ר' (1970), בלשנות ופואטיקה, הספרות, 2, 174-285.
- מרציאנו, א' (2009), תפקיד הפורומים הווירטואליים בהתמודדותם של נערים הומואים עם תהליך היציאה מהארון, מסגרות מדיה, 4, 1-28.
- פרי, צ' (2000), קהילה וירטואלית של נפגעי נפש: הבניית זהות קבוצתית ואישית, עבודת גמר לשם קבלת התואר "מוסמך", האוניברסיטה העברית, ירושלים.
- קיגל, ש' ולהט, י' (1987), הגמגום – היבט משפחתי, במשפחה, 25, 3-7.
- קמה, ע' (2000), העיתון והארון: על הזיקות בין דפוסי תקשורת של הומוסקסואלים בישראל, עבודה לשם קבלת התואר "דוקטור לפילוסופיה", אוניברסיטת תל-אביב, תל אביב.
- רום, א', צור, ב' וקרייזר, ו' (2009), שפה וקוץ בה: ליקויי תקשורת, שפה ודיבור אצל ילדים, תל אביב: מופ"ת.
- רונן, ת' (1990), תיאוריות על גמגום ודרכי הטיפול בו – סקירת ספרות, חברה ורווחה: רבעון לעבודה סוציאלית, י(4), 342-353.
- רפורט, ש' ועזרתי, ר' (1994), השפעת הכמות ורמת הדרישה קוגניטיבית של שאלות המופנות לילד המגמגם על שטף הדיבור, ד"ש – דיבור ושמיעה, 17, 47-54.

- Allen, B. J., Orbe, M. P., & Olivas, M. R. (1999). The complexity of the tears: Dis enchantment and difference in the academy. *Communication Theory*, 9(4), 402-429.
- Alpers, G. W., Winzelberg, A. J., Classen, C., Roberts, H., Dev, P., Koopman, C., & Taylor, C. B. (2005). Evaluation of computerized text analysis in an Internet Breast Cancer Support Group. *Computers in Human Behavior*, 21, 361-376.
- Amichai-Hamburger, Y. (2008). Interacting via Internet: Theoretical and practical aspects. In A. Barak (Ed.), *Psychological aspects of cyberspace: Theory, research, applications*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, pp. 207- 229.
- Barak, A., Grohol, J. M., & Pector, E. (2004). Methodology, validity, and applicability: A critique on Eysenbach et al.. *British Medical Journal*, 328, 1166. Available at <http://www.bmj.com/content/328/7449/1166/reply>
- Barak, A. & Sadovsky, Y. (2008). Internet use and personal empowerment of hearing impaired adolescents. *Computers in Human Behavior*, 24(5), 1802-1815.
- Barga, N. K. (1996). Students with learning disabilities in education: Managing a disability. *Journal of Learning Disabilities*, 29, 413-421.
- Baron, N. S. (2000). *Alphabet to email: How written English evolved and where it's heading*. London: Routledge.
- Baron, S. N. (2003). Why email looks like speech: Proofreading pedagogy, and public face. In J. Aitchison & D. Lewis (Eds.), *New media language*. London: Routledge, pp. 102-113.
- Bauer, M. W., Gaskel, G., & Allum, N. C. (2000). Quality, quantity and knowledge interests: Avoiding, confusion. In W. Bauer & G. Gaskel (Eds.), *Qualitative researching with text, image and sound*. London: Sage, pp. 3-18.
- Bauman, Z. (1976). *Towards a critical sociology: An essay on common sense and emancipation*. London: Routledge.
- Baym, N. (2000). *Tune in log on: Soap, fandom and online community*. Thousand Oaks: Sage.
- Bell, D. (2001). *An introduction to cybercultures*. London: Routledge.
- Berenstein-Ratner, N. (1995). Language complexity and stuttering in children. *Topics in Language Disorders*, 15(3), 32-47.

- Berger, A. A. (2000). *Media and communication research methods: An introduction to qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks: Sage.
- Billig, M., Condor, S., Edwards, D., Gane, M., Middleton, D., & Redley, A. (1986). *Ideological dilemmas: A social psychology of everyday thinking*. London: Sage.
- Blood, G. W., Boyle, M. P., Blood, I. M., & Nalesnik, G. R. (2010). Bullying in children who stutter: Speech-language pathologists' perceptions and intervention strategies. *Journal of Fluency Disorders*, 35, 92-109.
- Bloodstein, O. (1995). *A handbook on stuttering* (15<sup>th</sup> ed.). San Diego: Singular Publishing Group.
- Boase, J. & Kobayashi, T. (2008). Kei-Tying teens: Using mobile phone email to bond, bridge, and break with social ties – A study of Japanese adolescents. *International Journal of Human – Computer Studies*, 66(12), 930-943.
- Bowker, M. I. & Tuffin, K. (2007). Understanding positive subjective made possible online for disabled people. *New Zealand Journal of Psychology*, 36(2), 63-71.
- Broom, A. (2005). The eMale: Prostate cancer, masculinity and online support as a challenge to medical expertise. *Journal of Sociology*, 41, 87-104.
- Buckingham, D. (2000). *After the death of childhood: Growing up in the age of electronic media*. Cambridge: Polity Press.
- Cho, V. & Hung, H. (2011). The effectiveness of short message service for communication with concerns of privacy protection and conflict avoidance. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 16, 250- 270.
- Conti-Ramsden, G., Simkin, Z., & Durkin, K. (2010). Language and social factors in the use of cell phone technology by adolescents with and without specific language impairment (SLI). *Journal of Speech, Language & Hearing Research*, 53(1), 196-208.
- Craig, A. R., Hancock, K., Chang, E., McCready, C., Shepley, A., & McCaul, A. (1996). A controlled clinical trial for stuttering in persons aged 9 to 14 years. *Journal of Speech and Hearing Research*, 39, 808-826.
- Craig, A., Tran, Y., & Craig, M. (2003). Stereotypes toward stuttering for those who have never had direct contact with people who stutter: A randomized and stratified study. *Perceptual and Motor Skills*, 97, 235-245.

- Craig, A. R., Blumgart, E., & Tran, Y. (2009). The impact of stuttering on the quality of life in adults who stutter. *Journal of Fluency Disorders, 34*, 61-71.
- Cummins, R. A. (2010). Fluency disorders and life quality: Subjective wellbeing vs. health-related quality of life. *Journal of Fluency Disorders, 35*, 161-172.
- Danet, B. (2001). *Cyberpl@y: Communicating online*. Oxford: Berg.
- De Fleur, M. (1970). *Theories of mass communication*. New York: McKay.
- Delost, S. & Lashley, S. (2000). *The cochlear implant controversy*. MacMurray College. Retrieved July 4, 2012 from <http://www.drury.edu/multinl/story.cfm?ID=2442&NLID=166>
- Denzin, N. K. (1995). Cybertalk and the matter of instances. In S. Jones (Ed.), *Doing Internet research: Critical issues and methods for examining the net*. Thousand Oaks: Sage, pp. 107-125.
- Denzin, N. K. (1997). *Interpretive ethnography: Ethnographic practices for 21<sup>st</sup> century*. London and New Delhi: Sage.
- Doody, I., Kalinowski, J., Armson, J., & Stuart, A. (1993). Stereotypes of stutters and nonstutterers in three rural communities in Newfoundland. *Journal of Fluency Disorders, 18*, 363-373.
- Dorsey, M. & Guenther, R. K. (2000). Attitudes of professors and students toward college students who stutter. *Journal of Fluency Disorders, 25*, 77-83.
- Drotner, K. (1992). Modernity and moral panic. In M. Skovmand & K. C. Schroeder (Eds.), *Media cultures: Reappraising transnational media*. London: Routledge, pp. 42-62.
- Drummond, K. & Hopper, R. (1991). Misunderstanding and its remedies: Telephone miscommunication. In N. Coupland, H. Giles, & J. Wiemann (Eds.), *Miscommunications and problematic talk*. Newbury Park: Sage, pp. 283-300.
- Evans, D., Healy, E. C., Kawai, N., & Rowland, S. (2008). Middle school students' perceptions of a peer who stutters. *Journal of Fluency Disorders, 33*, 203-219.

- Eysenbach, G., Powell, J., Englesakis, M., Rizo, C., & Stern, A. (2004). Health related virtual communities and electronic support groups: Systematic review of the effects of online peer to peer interactions. *British Medical Journal*, 328, 1166-1171.
- Ezrati-Vinacour, R. & Levin, I. (2004). The relationship between anxiety and stuttering: A multidimensional approach. *Journal of Fluency Disorders*, 29(2), 135-148.
- Fontana, A. & Frey, J. H. (2000). The interview: From structured questions to negotiated text. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (2<sup>nd</sup> ed.). London: Sage, pp. 645-670.
- Fowlie, G. M., & Cooper, E. B. (1978). Traits attributed to stuttering and nonstuttering children by their mothers. *Journal of Fluency Disorders*, 3, 233- 246.
- Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago and New York: Aldine-Atherton.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Doubleday Anchor.
- Greer, B. J. (2000). Psychological and support functions of an e-mail mailing list of persons with cerebral palsy. *CyberPsychology and Behavior*, 3, 221-235.
- Hakkens, D. (1999). *Cyborgs@cyberspace: An ethnographer look to the future*. London and New York: Routledge.
- Hill, D. G. (1995). Assessing the language of children who stutter. *Topics in Language Disorders*, 15(3), 60-79.
- Hine, C. (2000). *Virtual anthropology*. London: Sage.
- Horst, H. A. & Miller, D. (2006). *The cell phone: An anthropology of communication*. London: Berg.
- Hurst, M. I. & Cooper, E. B. (1983). Employer attitudes toward stuttering. *Journal of Fluency Disorders*, 8, 1-12.
- Huws, J. C., Jones, R. S. P., & Ingledew, D. K. (2001). Parents of children with Autism using an email group: A grounded theory study. *Journal of Health Psychology*, 6, 569-584.
- Jackson, M. (1989). *Paths toward a clearing: Radical empiricism and ethnographic inquiry*. Bloomington: Indiana University Press.

- James, S. E., Brumfitt, S. M., & Cudd, P. E. (1999). Communication by telephone: Views of a group of people with stuttering impairment. *Fluency Disorder, 24*, 299-317.
- Johnson, J. K. (2008). The visualization of the twisted tongue: Portrayals of stuttering in film, television, and comic books. *The Journal of Popular Culture, 41*(2), 245-261.
- Johnson, W. (1965). *Speech handicapped School Children*. New York: Harper.
- Johnson, W., Darley, F. L., & Spriesterbach, D. C. (1963). *Diagnostic methods in speech pathology*. New York: Harper & Row.
- Jonas, G. (1977). *Stuttering: The disorder of many theories*. New York: Farrar, Straus & Giroux.
- Kaasin, K. & Bjerkan, B. (1982). Critical words and the locus of stuttering in speech. *Journal of Fluency Disorders, 7*, 433-446.
- Kama, A. (2004). Supercrrips versus the pitiful handicapped: Reception of disabling images by disabled audience members. *Communications, 29*(4), 447-466.
- Kama, A. (2011). Parading pridefully into the mainstream: Gay & Lesbian immersion in the civil core. In G. Ben-Porat & B. Turner (Eds.), *The contradictions of Israeli citizenship: Land, religion and state*. Abdingdon: Routledge, pp. 180-202.
- Katz, E. (1964). Characteristics of innovations and the concept of compatibility. *Development Research Digest, 2*, 40-57.
- Kendall, L. (1998). Meaning and identity in "cyber space": The performance of gender, class and race online. *Symbolic Interaction, 21*(2), 129-151.
- Kiesler, S., Siegel, J., & McGuire, T. W. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American Psychologist, 39*(10), 1123-1134.
- Klein, J. F. & Hood, S. B. (2004). The impact of stuttering on employment opportunities and job performance. *Journal of Fluency Disorders, 29*, 255-273.
- Kline, R. (2003). Resisting consumer technology in rural America: The telephone and electrification. In N. Oudshoorn & T. Pinch (Eds.), *How users matter: The co-construction of users and technology*. Cambridge, MA: MIT Press, pp. 51-66.

- Kollock, P. & Smith, M. A. (1999). Communities in cyberspace. In M. A. Smith & P. Kollock (Eds.), *Communities in cyberspace*. London: Routledge, pp. 3-25.
- Kouri, P., Turunen, H., Tossavainen, K., & Saarikoski, S. (2006a). Online discussions mirroring family life during pregnancy. *Informatics in Primary Care, 14*, 41-48.
- Kouri, P., Turunen, H., Tossavainen, K., & Saarikoski, S. (2006b). Pregnant families' discussions on the net – From virtual connections toward real-life community. *Journal of Midwife ryand Women's Health, 51*, 279-283.
- Kraaimaat, F. W., Vanryckeghem, M., & Van Dam-Baggen, R. (2002). Stuttering and social anxiety. *Journal of Fluency Disorders, 27*, 319-331.
- Leith, W. R. & Timmons, J. L. (1983). The stutterer's reaction to the telephone as a speaking situation. *Journal of Fluency Disorders, 9*, 233-243.
- Logan, R. (1999). *The three dimensions of stuttering: Neurology, behaviour and emotion*. London: Whurr.
- Mansson, H. (2000). Children stuttering: Incidence and development. *Journal of Fluency Disorder, 25*, 47-57.
- McKenna, K. Y. A. & Bargh, J. A. (2000). Plan 9 from cyberspace: The implications of the Internet for personality and social psychology. *Personality and Social Psychology Review, 4*(1), 57-75.
- McKenna, K. Y. A., Green, A. S., & Gleason, M. E. J. (2002). Relationship formation on the Internet: What's the big attraction? *Journal of Social Issues, 58*, 9-31.
- McLuhan, M. (1964). *Understanding media: The extension of man*. New York: McGraw Hill.
- Meier, A. (2000). Offering social support via the Internet: A case study of an online support group for social workers. In J. Finn & G. Holden (Eds.), *Human services online: A new arena for service delivery*. New York: Haworth Press, pp. 237-266 (also: *Journal of Technology in Human Services, 17*, 237-266).
- Munt, R. M., Basset, E. H., & O'riordan, K. (2002). Virtually belonging: Risk, connectivity and coming out on-line. *International Journal of Sexualities and Gender Studies, 7*(2/3), 125-137.
- Nimrod, G. (2010). Seniors' online communities: A quantitative content analysis. *The Gerontologist, 50*(3), 382-392.

- Nimrod, G. (2011). The fun culture in seniors' online communities. *The Gerontologist*, 51(2), 226-237.
- Nimrod, G. (2012). Online communities as a resource in older adults' tourism. *The Journal of Community Informatics*, 8(1). Available at <http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/757/857>
- Nir, L. (1998). A site of their own: Gay teenagers' involvement patterns in IRC and newsgroups. Paper presented to *The International Communication Conference*, Jerusalem.
- Pierce, T. (2009). Social anxiety and technology: Face-to-face communication versus technological communication among teens. *Computers in Human Behavior*, 25(6), 1367-1372.
- Reid, E. M. (1995). Virtual worlds – Culture and imagination. In S. G. Jones (Ed.), *CyberSociety: Computer mediated communication and community*. Thousand Oaks: Sage, pp. 164-183.
- Reid, D. J. & Reid, F. J. M. (2005). Text mates and text circles: Insights into the social ecology of SMS text messaging. In L. Hamill & A. Lasen (Eds.), *Mobile world: Past, present and future*. London: Springer-Verlag, pp. 105-118.
- Rheingold, H. (1993). *Virtual communities*. Reading: Addison Wesley.
- Ribak, R. & Rosenthal, M. (2006). From the field phone to the mobile phone: A cultural biography of the telephone in Kibbutz Y. *New Media and Society*, 8(4), 551-572.
- Richardson, I. (2007). Pocket technospace: The bodily incorporation of mobile media. *Continuum*, 21(2), 205-215.
- Riddick, B. (2003). Experiences of teachers and trainee teachers who are dyslexic. *International Journal of Inclusive Education*, 7(4), 389-402.
- Rosenthal, M. & Ribak, R. (2011). Rethinking marginality: Media ambivalence and resistance in an age of onvergence and ubiquity. Paper presented to *The ICA Annual Meeting*, Boston.
- Ross, E. (2001). A social work perspective on stuttering. *Social Work*, 37(1), 35-42.
- Sheeks, M. S. & Birchmeier, Z. P. (2007). Shyness, sociability, and the use of computer-mediated communication in relationship development. *CyberPsychology & Behavior*, 10(1), 64-70.
- Silverstone, R. (1994). *Television and everyday life*. London: Routledge.

- Silverstone, R. (2006). Domesticating domestication: Reflection on the life of a concept. In T. Berker, M. Hartmann, Y. Punie, & K. J. Ward (Eds.), *Domestication of media and technology*. Maidenhead: Open University Press, pp. 229-248.
- Smith, A. & Kelly, E. (1997). Stuttering: A dynamic multifactorial model. In R. F. Curlee & G. M. Siegel (Eds.), *Nature and treatment of stuttering: New directions*. Boston: Allyn & Bacon, pp. 204-217.
- Somer, M., Koch, M. A., Paulus, W., Weiller, C., & Buchel, C. (2002). Disconnection of speech-relevant brain areas in persistent development stuttering. *Lancet*, 360, 380-383.
- Starkweather, C. W. & Givens-Ackerman, J. (1999). *Stuttering*. Austin: PRO-ED.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1994). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedure and techniques*. London: Sage.
- Stuart, A., Kalinowski, J., Rastatter, M. P., Saltuklaroglu, T., & Dayalu, V. N. (2004). Investigations of the impact of altered auditory feedback in-the-ear devices on the speech of people who stutter: Initial fitting and four-month follow-up stuttering research laboratory. *International Journal of Language & Communication Disorders*, 39(1), 93-113.
- Suresh, R., Ambrose, N., Roe, C., Pluzhnikov, A., Wittke-Thompson, J., C-Y Ng, M., Cook, E., Lundstrom, C., Garsten, M., Ezrati, R., Yairi, E., & Cox, N. (2006). New specific linkage-significance sex: Complexities in the genetics of stuttering signals. *American Journal of Human Genetics*, 78, 554-563.
- Thurlow, C. (2007). Fabricating youth: New-media discourse and the technologization on Roman-alphabeted Greek in asynchronous computer-mediated communication. In S. Johnson & A. Ensslin (Eds.), *Language in the media: Representation, identities, ideologies*. London: Continuum, pp. 213-233.
- Tichon, J. G. & Shapiro, M. (2003). The process of sharing social support in cyberspace. *CyberPsychology & Behavior*, 6, 161-170.
- Tracy, K. (1995). Action-implicative discourse analysis. *Journal of Language and Social Psychology*, 14(1-2), 195-215.
- Turkle, S. (1995). *Life on the screen: Identity in the age of the Internet*. New York: Simon & Schuster.

- Umble, D. Z. (2000). *Holding the line: The telephone in the old order Mennonite and Amish life*. Baltimore: Johns Hopkins.
- Van Borsel, J., Brepoels, M., & De Coene, J. (2011). Stuttering, attractiveness and romantic relationships: The perception of adolescents and young adults. *Journal of Fluency Disorders*, 36, 41-50.
- Van Dijk, T. A. (1990). Discourse analysis in the 1990's. *Text*, 10(1-2), 133-156.
- Van Riper, C. (1971). *The nature of stuttering*. New Jersey: Prentice Hall.
- Weinberg, A. (2005). Pediatric cochlear implants: The great debate. *Penn Bioethics Journal*, 1(1), 1-4.
- Weisband, S. & Atwater, L. (1999). Evaluating self and others in electronic and face-to-face groups. *Journal of Applied Psychology*, 84, 632-639.
- Weiser, E. B. (2001). The function of Internet use and their social and psychological consequences. *CyberPsychology & Behavior*, 4(6), 723-743.
- Worotyneć, Z. S. (2000). The good, the bad and the ugly: Listserv as support. *CyberPsychology & Behavior*, 3, 797-810.
- Yairi, E. & Ambrose, N. (1999). Early childhood stuttering: Persistence and recovery rates. *Journal of Speech, Language and Hearing Research*, 39, 771-784.
- Yalom, I. D. (1995). *The theory and practice of group psychotherapy* (4<sup>th</sup> ed.). New York: Basic Books.
- Yaruss, J. S. (1999). Utterance length, syntactic complexity and childhood stuttering. *Journal of Speech, and Hearing Research*, 42, 244-329.
- Zimmerman, S., Kalinowski, J., Stuart, A., & Rastatter, M. P. (1997). Effect of altered auditory feedback on people who stutter during scripted telephone conversations. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 40, 1130-1134.
- Zizek, S. (1997). *The plague of fantasies*. London: Verso.

