

Digitalne granice i kolaps konteksta

Autor: Davor Moravek

Tip rada: Obuhvatni pregled literature

Sažetak

U suvremenom digitalnom dobu društvene mreže predstavljaju primarni prostor za konstrukciju osobnog identiteta, no njihova sveprisutnost dovodi do propusnosti granica između privatne i profesionalne sfere. Ovaj obuhvatni pregled literature (eng. *scoping review*) analizira fenomen kolapsa konteksta do kojeg dolazi kada profesionalni kontakti konzumiraju sadržaj s „otvorenih” osobnih profila zaposlenika. Rad propituje paradoks očekivanja anonimnosti u tehnički javnom prostoru, analizirajući psihološke odgovore koji variraju od panoptičke anksioznosti do tehnološkog stresa. Teorijska se analiza oslanja na teoriju očuvanja resursa (COR) i teoriju pregovaranja o licu (eng. *Face Negotiation Theory*), uvodeći kulturalnu varijabilnost kao ključnu analitičku prizmu. Razmatra se utjecaj algoritamskog nadzora, distanca moći, platformsko upravljanje dojmovima te dvosmjerna hijerarhijska asimetrija. Zaključno, rad vizualizira prošireni konceptualni model utjecaja narušavanja granica te nudi strukturirani pregled teorijskih doprinosa i praktičnih implikacija. Ograničenja rada primarno uključuju metodološki fokus ranijih istraživanja na zapadnocentričnu literaturu te ističu nužnost kros-kulturalne operacionalizacije psiholoških mjernih instrumenata u budućim istraživanjima.

Ključne riječi: *kolaps konteksta, upravljanje granicama (boundary management), održavanje lica (face-work), teorija pregovaranja o licu, distanca moći, obuhvatni pregled literature, PRISMA-ScR*

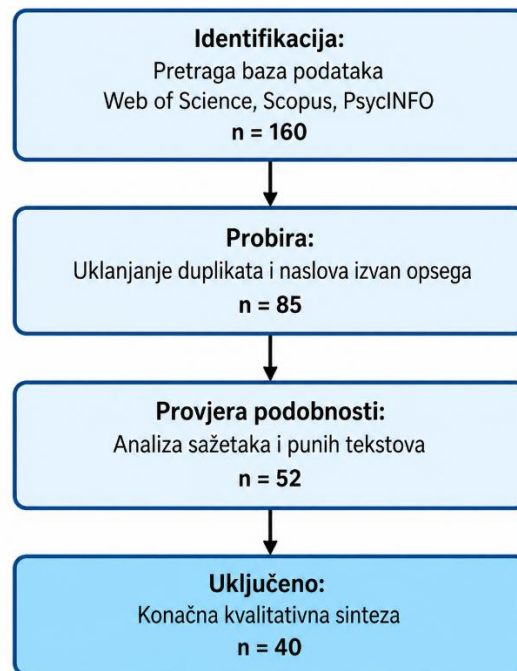
Uvod

Arhitektura ljudske komunikacije doživjela je radikalnu transformaciju usponom platformi društvenih medija. Organizacijska i interpersonalna dinamika modernog radnog okruženja suočava se s izazovom prelijevanja (eng. *spillover*) profesionalnih odnosa u osobne digitalne prostore (Treem & Leonardi, 2013). Zaposlenici često iskazuju kognitivnu disonancu i stres kada ih kolege ili nadređeni zaprate na platformama namijenjenima osobnoj upotrebi, neovisno o tome što su ti profili nominalno javni. Ovaj rad nastoji dekonstruirati navedeni fenomen integrirajući mikrosociološke teorije identiteta, modele organizacijske psihologije i kros-kulturalne paradigme o upravljanju licem i distanci moći.

Metodologija obuhvatnog pregleda literature

S ciljem sustavnog mapiranja postojećih spoznaja, primijenjena je metodologija obuhvatnog pregleda literature prema smjernicama PRISMA-ScR (eng. *Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses extension for Scoping Reviews*). Pretražene su akademske baze podataka *Web of Science*, *Scopus* i *PsycINFO*. Kriteriji uključivanja obuhvaćali su recenzirane znanstvene radove objavljene u rasponu od 2010. do 2024. godine. Ključne riječi za pretragu uključivale su: *context collapse, work-life boundary management, technostress, imagined audience, face negotiation theory* i *electronic performance monitoring (EPM)*.

Proces selekcije literature (Slika 1) rezultirao je konačnom kvalitativnom sintezom od 40 referenci. Prilikom sinteze identificirana je inherentna zapadnocentrična pristranost u većini dominantnih studija, što je u ovom radu adresirano uvođenjem kros-kulturalnih teorijskih korektiva.



Slika 1. PRISMA-ScR dijagram toka procesa selekcije literature

Teorijski okviri: Kolaps konteksta i održavanje lica (Face-work)

Nelagoda koju izaziva prisutnost profesionalnih kontakata u privatnom digitalnom prostoru usidrena je u konceptu „kolapsa konteksta” (eng. *context collapse*). Prema Goffmanu (1959) i njegovoj teoriji dramaturgije, ljudsko ponašanje strogo je izvedbeno prilagođeno specifičnoj publici s ciljem **održavanja lica** (eng. *face-work*) – pozitivne društvene vrijednosti koju osoba prisvaja za sebe. Kolaps konteksta nastupa kada tehnološke platforme sažmu višestruke, inače hermetički odvojene publike u jedinstveni auditorij (Marwick & boyd, 2011), čime se Goffmanova segregacija publike narušava, a „lice” dolazi u opasnost.

Međutim, Goffmanov koncept lica prešutno pretpostavlja zapadni, individualistički model. Kako bismo razumjeli globalnu dinamiku kolapsa konteksta, nužno je uvesti **teoriju pregovaranja o licu** (eng. *Face Negotiation Theory*; Ting-Toomey, 1988). Ova teorija eksplicitno razlikuje kulture orijentirane na *samoodržavajuće lice* (individualistička društva) i one orijentirane na *međuodržavajuće lice* (kolektivistička društva). Ovisno o kulturalnoj matrici, kolaps konteksta na mrežama ne mora nužno rezultirati panikom oko autentičnosti. Naime, u kulturama s visokom potrebom za očuvanjem „društvenog lica” (npr. istočna Azija), penetracija nadređenih u privatnu sferu stvara iznimno intenzivan relacijski stres, dok u kulturama s niskom potrebom za očuvanjem lica (npr. Nizozemska) isti događaj može potaknuti otvorenu konfrontaciju bez značajne anksioznosti (Ting-Toomey, 1988).

Paradoks otvorenog profila i kontekstualni integritet

Čest argument u obrani praćenja zaposlenika oslanja se na premisu tehničke dostupnosti profila. Odgovor nudi teorija **kontekstualnog integriteta** (Nissenbaum, 2009). Prema ovoj paradigmi, privatnost nije puko skrivanje informacija, već pravo na „prikladan protok informacija” sukladno situacijskim normama.

Očekivanje anonimnosti na javnom profilu ne implicira apsolutnu nevidljivost, već *anonimnost u masi* (eng. *obscurity*). Korisnik emitira informaciju u prostor lišen lozinki, ali implicitni društveni ugovor pretpostavlja da su primatelji tog sadržaja osobe analognih interesa, a ne poslodavci (Büchi i sur., 2022). Praćenje radnika od strane menadžmenta na platformama koje nisu namijenjene poslu događa se asimetrično i nerijetko bez dogovora o promjeni evaluacijskog okvira.

Tematsko mapiranje i sinteza ključnih studija

U Tablici 1. prikazan je presjek najvažnijih recentnih istraživanja koja formiraju okosnicu ove analize, poredanih kronološkim slijedom.

Tablica 1. Pregled ključnih empirijskih studija o digitalnim granicama u profesionalnom kontekstu

Autori (Godina)	Metodologija / Uzorak	Ključni empirijski nalazi i tematski fokus
Marwick & boyd (2011)	Kvalitativna studija (intervjui)	Identificiraju strategije upravljanja dojmovima; korisnici doživljavaju kolaps konteksta pri spajanju s poslovnom sferom komunicirajući zamišljenoj publici.
Ollier-Malaterre i sur. (2013)	Teorijska sinteza	Razvijaju tipologiju <i>boundary management</i> taktika (integracija naspram segmentacije) na društvenim mrežama.
Tarafdar i sur. (2020)	Meta-analiza	Definiraju „tehnološku invaziju” kao mehanizam kojim posao prodire u dom, rezultirajući tehnološkim stresom.
Kellogg i sur. (2020)	Obuhvatni pregled literature	Dokumentiraju porast algoritamskog menadžmenta i elektroničkog nadzora radnog učinka (EPM).
Eurofound (2021)	Izveštaj (EU razina)	Analiziraju politike „prava na odspajanje”; pokazuju pozitivnu korelaciju ograničavanja digitalne komunikacije s poboljšanim mentalnim zdravljem.
Büchi i sur. (2022)	Kvantitativna anketa (N=1500)	Dokazuju očekivanje privatnosti u javnom prostoru; prisutnost autoriteta dokazano stvara učinak autocenzure (<i>chilling effect</i>).
Skoric i sur. (2022)	Kvantitativna (longitudinalna)	Utvrđuju da korisnici preferiraju „selektivno izbjegavanje” (<i>unfriending</i>) kolega radi očuvanja digitalnih „sigurnih prostora”.
Chu i sur. (2024)	Mješovite metode (WeChat)	Analiziraju strategije „obnove konteksta” u kineskom visokokontekstnom i kolektivističkom okruženju, gdje se granice pregovaraju drugačije nego na Zapadu.

Kulturalna uvjetovanost i dinamika intruzije

Upravljanje granicama i COR teorija

Za „segmentatore”, digitalni prostor predstavlja esencijalni resurs oporavka od radnih zahtjeva (Ollier-Malaterre i sur., 2013). Prema teoriji očuvanja resursa (COR; Hobfoll, 1989), narušavanje tih granica prijetnja je gubitku ključnih psiholoških resursa, što dovodi do **tehnološkog stresa** (Tarafdar i sur., 2020).

Elektronički nadzor i pasivno promatranje („Lurking”)

Uz *lurking* (pasivno promatranje bez interakcije), napredna analitika (EPM) dovodi do panoptičke anksioznosti (Kellogg i sur., 2020). Radnik se osjeća evaluiranim čak i dok konzumira slobodno vrijeme.

Kontraperspektiva: Socijalni kapital i autentično vodstvo

U visoko-funkcionalnim timovima međusobno praćenje može pridonijeti izgradnji socijalnog kapitala. **Autentično vodstvo** sugerira da lideri koji transparentno koriste mreže mogu humanizirati svoju poziciju (Avolio i sur., 2004). Integracija privatnih i poslovnih uloga ovisi o organizacijskoj klimi, no ta klima nikada nije izolirana od širih nacionalnih kultura.

Obrnuti kolaps konteksta: Kada podređeni prate nadređene

Radna okruženja bilježe i obrnuti scenarij – podređeni koji prate nadređene na društvenim mrežama te na temelju toga donose zaključke o njihovoj podobnosti, raspoloženju ili privatnim slabostima. Ovaj fenomen stvara asimetriju moći u obrnutom smjeru. Za menadžere, osobito u kulturama s visokom potrebom za održavanjem lica, izlaganje podređenima predstavlja jednako intenzivan izvor stresa te potencijalni rizik za dekonstrukciju njihovoga profesionalnog autoriteta.

Kulturalna dimenzija nadzora: Distanca moći i kontekstualnost

Kritičan nedostatak većine studija jest pretpostavka da je doživljaj nadzora kulturalno univerzalan. Analiza Hofstedeovih (2001) i Hallovih (1976) dimenzija otkriva duboke razlike:

Distanca moći: U kulturama s visokom distancom moći, „zahtjev za praćenjem” od strane nadređenoga ne doživljava se kao benigna transakcija, već kao *implicitna naredba*. Budući da je odbijanje društveno neprihvatljivo, zaposlenik gubi agensnost, a kolaps konteksta postaje neizbježan izvor prisilnog stresa.

Kolektivism naspram individualizma: Pretpostavka da je privatni profil „sigurno utočište” naglašeno je zapadnjačka. U kolektivističkim društvima poslodavac je često ekstenzija šireg obiteljsko-socijalnog sustava. Kolaps konteksta ovdje ne mora biti novost, već može stvoriti drugačiji oblik stresa jer ne postoji kulturalno priznat „izlaz” iz kolektivnog nadzora.

Kontekstualnost komunikacije (Hall): U visokokontekstnim kulturama, značenje se poruke iščitava kroz relacijski okvir. Zbog toga kolaps konteksta na mrežama može biti drugačije amortiziran. S druge strane, u niskokontekstnim kulturama pasivno promatranje nadređenoga češće izaziva bijes i percipira se kao pasivno-agresivna taktika koja prkosi normi o izravnoj komunikaciji.

Operacionalizacija kros-kulturalnih konstrukata

Buduća empirijska istraživanja zahtijevaju preciznu operacionalizaciju ovih konstrukata. Preporučuje se korištenje validiranih instrumenata uz svijest o njihovim kulturalnim ograničenjima. Na primjer, *Face Concern Scale* (Oetzel & Ting-Toomey, 2003) validirana je primarno na azijskim i američkim uzorcima. Za mjerenje kulturalnih vrijednosti, istraživači se mogu osloniti na *Cultural Values Scale* (Schwartz, 2008) kao alternativu Hofstedeovom instrumentariju. Zbog upitne kulturalne invarijantnosti ovakvih skala u specifičnim regijama (npr. istočnoj Europi), preporučuje se kombinacija etičkog (univerzalnog) i emičkog (kulturno specifičnog) metodološkog pristupa.

Kulturalne specifičnosti, intersekcionalnost i supkulture

Kultura kao intersekcionalna kategorija i manjinski stres

Posljedice narušavanja granica nose disproportionalno veće rizike za marginalizirane skupine. Kada nadređeni uđu u digitalna utočišta manjina, stvara se **manjinski stres** (eng. *minority stress*; Meyer, 2003) i rizik od prisilnog „outanja” (Fox & Ralston, 2016). No, ovu dinamiku pojačava nacionalna kultura: LGBTQ+ osoba u društvu s visokom distancom moći i kolektivističkim konformizmom doživljava višestruko višu panoptičku anksioznost nego u individualističkom, egalitarnom društvu.

Generacijske norme i profesionalne supkulture (Čije se lice štiti?)

Ideja „održavanja lica” putem stroge separacije gubi na snazi u specifičnim uvjetima:

Generacija Z: Za mlađe generacije kolaps konteksta nije anomalija, već zadano stanje. Njihova se percepcija privatnosti više veže uz efemernost nego uz segregaciju publike.

Startup i kreativne industrije: U ovim profesionalnim supkulturama miješanje privatnog i poslovnog normativno je poželjno. „Lice” se ne štiti razdvajanjem profila, već autentičnim samootkrivanjem.

Platformске specifičnosti i obrambeni mehanizmi

Upravljanje dojmovima varira ovisno o priuštivostima (eng. *affordances*) pojedine platforme. LinkedIn je korporativna ekstenzija, dok Instagram, TikTok, BeReal ili Threads predstavljaju afektivne prostore. Poseban izazov predstavljaju alati poput Slacka ili Discorda koji u korporativni svijet uvode neformalne elemente društvenih mreža.

Suočeni s percepcijom gubitka kontrole, zaposlenici koriste različite taktike:

Autocenzura: Reduciranje objava na neutralan sadržaj (tzv. *chilling effect*), što rezultira depersonalizacijom (Büchi i sur., 2022).

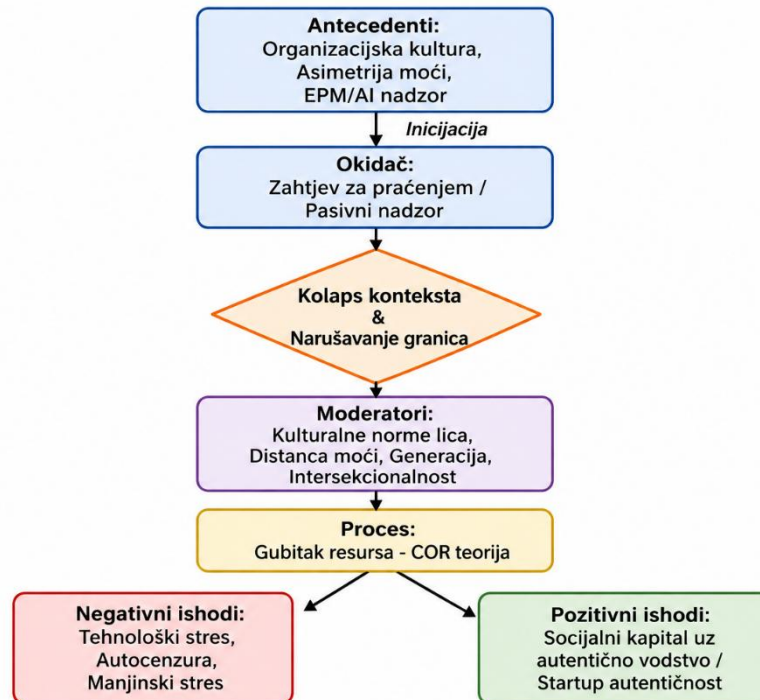
Arhitektura višestrukih identiteta: Kreiranje pseudonimiziranih profila (npr. *Finsta*).

Selektivno izbjegavanje: Korištenje opcija poput *Close Friends* ili brisanja iz prijatelja (*unfriending*) (Skoric i sur., 2022).

Prošireni konceptualni model narušavanja digitalnih granica

Na temelju provedene sinteze predlaže se integrativni konceptualni model (Slika 2) koji proširuje ranije spoznaje eksplicitnim uključivanjem kros-kulturalnih varijabli u proces moderacije.

Odabir navedenih moderatora (kulturalne norme lica i distanca moći) teorijski je utemeljen u potrebi prevladavanja zapadnocentrične pristranosti, s obzirom na to da univerzalni mehanizmi kolapsa konteksta ne proizvode jednake psihološke ishode u individualističkim i kolektivističkim društvima.



Slika 2. Konceptualni model narušavanja digitalnih granica s uključenom kros-kulturalnom moderacijom

Zaključak

Teorijski doprinosi

Ovaj rad integrira Goffmanovu mikrosociologiju, Ting-Toomeyevu teoriju pregovaranja o licu, Nissenbauminu teoriju kontekstualnog integriteta te Hofstedeove kulturalne dimenzije u jedinstveni konceptualni model. Dekonstruirana je implicitna pretpostavka o univerzalnosti „privatnog prostora” i pokazano je da u kulturama s visokom distancom moći i kolektivističkom matricom — poput post-socijalističkog hrvatskog i balkanskog konteksta (Hofstede Insights, 2024; Šverko i sur., 2010) — kolaps konteksta nerijetko poprima oblik prisilnog mehanizma bez društveno prihvatljivog izlaza.

Praktične implikacije za organizacije

Preporučuju se sljedeće smjernice:

Edukacija o kulturalnim razlikama i granicama: Integrirati module o poštivanju privatnosti s posebnim naglaskom na to kako podređeni različitih kulturoloških pozadina doživljavaju upite.

Pravo na odspajanje: Institucionalizirati politike koje ograničavaju službenu i neslužbenu digitalnu komunikaciju izvan radnog vremena (Eurofound, 2021).

Smjernice o nesklapanju digitalnih prijateljstava: Jasno savjetovati izbjegavanje spajanja na privatnim mrežama unutar asimetričnih odnosa (nadređeni-podređeni) kako bi se smanjila percepcija prisile.

Ograničenja rada i smjernice za buduća istraživanja

Kao obuhvatni pregled literature, ovaj rad ne provodi kvantitativnu meta-analizu niti strogu procjenu metodološke kvalitete uključenih studija (npr. rizik od pristranosti), što je inherentno primijenjenoj metodologiji. Sljedeće glavno ograničenje leži u prevladavajućem oslanjanju primarnih studija na zapadnocentrične uzorke (SAD, Zapadna Europa). Buduća istraživanja stoga trebaju obuhvatiti sljedeće:

Pretraga ne-zapadnih baza: Uključiti baze poput kineske *CNKI* ili indijskog *Indigenusa* te literaturu na neengleskim jezicima.

Kros-kulturalna operacionalizacija: Primjenjivati i dodatno validirati mjerne instrumente na raznolikim europskim i globalnim populacijama.

Komparativni nacrti: Sustavno uspoređivati kolaps konteksta u niskokontekstnim, individualističkim društvima s visokokontekstnim društvima.

Literatura

Avolio, B. J., Gardner, W. L., Walumbwa, F. O., Luthans, F., & May, D. R. (2004). Unlocking the mask: A look at the process by which authentic leaders impact follower attitudes and behaviors. *The Leadership Quarterly*, *15*(6), 801–823.

Büchi, M., Fosch-Villaronga, E., Lutz, C., Tamò-Larrieux, A., Velidi, S., & Viljoen, S. (2022). The chilling effects of algorithmic profiling: Mapping the issues. *Computer Law & Security Review*, *46*, 105737.

boyd, d. (2014). *It's complicated: The social lives of networked teens*. Yale University Press.

Chu, X., Li, X., & Wang, Y. (2024). From context adaptation to context restoration: Strategies, motivations, and decision rules of managing context collapse on WeChat. *Journal of Computer-Mediated Communication*, *29*(1), zmad043.

Eurofound. (2021). *Right to disconnect: Exploring company practices*. Publications Office of the European Union.

Fox, J., & Ralston, R. (2016). Queer identity online: Informal learning and teaching experiences of LGBTQ individuals on social media. *Computers in Human Behavior*, *65*, 635–642.

Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Anchor Books.

Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Anchor Books.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, *44*(3), 513–524.

Hofstede Insights. (2024). *Country Comparison tool*. Preuzeto s <https://www.hofstede-insights.com>

Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations* (2. izd.). Sage Publications.

Kellogg, K. C., Valentine, M. A., & Christin, A. (2020). Algorithms at work: The new contested terrain of control. *Academy of Management Annals*, *14*(1), 366–410.

Litt, E. (2012). Knock, knock. Who's there? The imagined audience. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, *56*(3), 330–345.

Marwick, A. E., & boyd, d. (2011). I tweet honestly, I tweet passionately: Twitter users, context collapse, and the imagined audience. *New Media & Society*, *13*(1), 114–133.

Meyer, I. H. (2003). Prejudice, social stress, and mental health in lesbian, gay, and bisexual populations: Conceptual issues and research evidence. *Psychological Bulletin*, *129*(5), 674–697.

Nissenbaum, H. (2009). *Privacy in context: Technology, policy, and the integrity of social life*. Stanford University Press.

Oetzel, J., & Ting-Toomey, S. (2003). Face concerns in interpersonal conflict: A cross-cultural empirical test of the face negotiation theory. *Communication Research*, *30*(6), 599-624.

Ollier-Malaterre, A., Rothbard, N. P., & Berg, J. M. (2013). When worlds collide in cyberspace: How boundary work in online social networks impacts professional relationships. *Academy of Management Review*, 38(4), 645–669.

Schwartz, S. H. (2008). Cultural value orientations: Nature and implications of national cultures. *Social Issues and Policy Review*, 2(1), 1-28.

Skoric, M. M., Zhu, Q., & Koc-Michalska, K. (2022). From context collapse to “safe spaces”: Selective avoidance through tie dissolution on social media. *Mass Communication and Society*, 25(4), 543–568.

Šverko, B., Galić, Z., Maslić Seršić, D., & Galešić, M. (2010). Radne vrijednosti u Hrvatskoj: Analiza promjena u razdoblju tranzicije. *Društvena istraživanja*, 19(4/5), 639-659.

Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J.-F. (2020). The technostress trifecta-techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6–42.

Ting-Toomey, S. (1988). Intercultural conflict styles: A face-negotiation theory. U Y. Y. Kim & W. B. Gudykunst (Ur.), *Theories in intercultural communication* (str. 213–235). Sage Publications.

Treem, J. W., & Leonardi, P. M. (2013). Social media use in organizations: Exploring the affordances of visibility, editability, persistence, and association. *Communication Yearbook*, 36, 143–189.