

OTDK-dolgozat

2025

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
KERESKEDELMI, VENDÉGLÁTÓIPARI ÉS IDEGENFORGALMI KAR



**AZ ONLINE JELENLÉT ÁRNYOLDALAI - AZ ONLINE BULLYING ÉS
MOBBING PSZICHOLÓGIAI, TÁRSADALMI, MUNKAHELYI, ÉS
JOGI ASPEKTUSAI**

**THE DARK SIDE OF ONLINE PRESENCE - PSYCHOLOGICAL, SO-
CIAL, WORKPLACE, AND LEGAL ASPECTS OF ONLINE BULLYING
AND MOBBING**

Bognár Tamara

Konzulens: Dr. Vágány Judit Bernadett

Kézirat lezárásának dátuma: 2025.01.15

Tartalomjegyzék

1. BEVEZETÉS	1
2. SZAKIRODALOM FELDOLGOZÁS	5
2.1. A generációk bemutatása.....	5
2.2. Az online bullying és cyberbullying.....	8
2.3. Az online mobbing	11
2.4. Generációk médiahasználata és véleménynyilvánítási szokásaik	14
2.5. Anonimitás lehetősége és az online térben történő bántalmazások közötti összefüggés	17
2.6. Az Online bullying és mobbing büntethetősége.....	18
2.7. Anonimitás = negativitás? azaz mi lehet az oka annak, hogy név nélkül sokkal negatívabbak az emberek és ez egy rosszabb énjüket hozza elő?	20
2.8. Munkahelyi zaklatás és annak megelőzése	21
3. KUTATÁSMÓDSZERTAN.....	23
4. EREDMÉNYEK	26
4.1. Kérdőív eredményei	26
4.2. Interjúk.....	34
4.3. Blogjegyzék.....	48
5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK.....	51
6. ÖSSZEFOGLALÁS.....	58
7. IRODALOMJEGYZÉK.....	1
8. MELLÉKLETEK	6
I. Interjú kérdések pszichológushoz	6
II. Interjú kérdések jogász számára	8
III. Interjú kérdések HR szakember számára.....	10

ÁBRAJEGYZÉK

1. ábra. Internetes zaklatás elkövetői és áldozatai serdülők körében 2018-ban és 2024-ben (forrás: WHO, 2024 alapján saját szerkesztés)	10
2. ábra. A válaszadók generációs megoszlása (forrás: saját szerkesztés)	27
3. ábra. A válaszadók lakóhely szerinti megoszlása (forrás: saját szerkesztés)	27
4. ábra. A válaszadók foglalkozásának megoszlása (forrás: saját szerkesztés)	28
5. ábra. "Klasszikus kapcsolattartó": Az X generáció médiahasználatát	29
6. ábra. "Tudatos tartalomfogyasztó": A Y generáció médiahasználatát	30
7. ábra. "Trendvadász": Az Z generáció médiahasználatát	31
8. ábra. Online bullying tapasztalatok megoszlása (forrás: saját szerkesztés)	32
9. ábra. Online mobbing tapasztalatok megoszlása (forrás: saját szerkesztés)	32
10. ábra. Az online bullying és mobbing komolyságának megítélése a válaszadók között.....	33

TÁBLÁZATJEGYZÉK

1. táblázat. Ismeretterjesztő cikkek és blogbejegyzések online bullying és mobbing témákban	48
---	----

„A negatív, elítélő szavak
életre szólóan mély sebeket ejthetnek rajtunk.”

Gary Chapman

1.BEVEZETÉS

Az online bullying és mobbing áldozatainak a száma évről évre folyamatosan növekszik. Szinte nincs olyan – az online térben is jelenlévő – ember, aki ne találkozott volna már a problémával személyesen vagy ismerősein keresztül. Vajon mi ennek az oka? A prevenció hiánya? Vagy az internet térhódítása okolható ezért? Lehetséges, hogy van eltérés a generációk között az online zaklatás és pszichoterror tekintetében? Vajon hogyan érinti a különböző generációk online média-használati szokása a probléma megjelenését?

Az online tér manapság egyre szervesebb része hétköznapijainknak. Itt kommunikálunk, osztjuk meg ismerőseinkkel életünk legfontosabb eseményeit, gondolatainkat és véleményeinket, itt szórakozunk, tájékozódunk, informálódunk, és teszünk még sok-sok mást. Manapság aligha tudjuk megkerülni a közösségi médiát vagy az internetet. Ott van az erre irányuló társadalmi kényszer, egyéni kényszer és a megszokás is. Akárhogy is nézzük, az internet és a közösségi média megkerülhetetlen és hétköznapijaink szerves része. Bár az internethez való hozzáférés széles körben elterjedt, az itt nyújtott lehetőségeket a különböző demográfiai csoportok máshogy használják ki.

Az internet elterjedése rengeteg haszonnal és előre lépéssel járt. Szinte mindenre, amire egykor külön tárgyakat kellett használnunk, felváltotta a telefonunk vagy számítógépünk; gondoljunk csak a szótárakra, a térképekre vagy a könyvekre. Az internet teljesen átformálta kommunikációs szokásainkat is. Rengeteg lehetőségünk van elérni valakit interneten keresztül: ott vannak erre a közösségi média platformok, üzenetküldő alkalmazások, vagy akár az email is. Azonban, mint minden technológia újításnál, ennek is megvannak a maga kockázatait és veszélyei, és a rengeteg haszon és az életünket megkönnyítő funkció mellett az internet egy rendkívül veszélyes eszköz lehet bárki kezében.

A bullying és mobbing (magyar nevükön zaklatás és pszichoterror) régóta jelen lévő jelenségek, viszont az internet ezeknek egy teljesen új teret biztosított. Az anonim és személytelen kommunikáció lehetővé teszi a zaklatóknak, hogy könnyebben támadjanak, miközben áldozataik még kiszolgáltatottabbá válnak. Az online bullying és mobbing nem csak a gyerekeket érinti, hanem bárki

áldozattá válhat, akár tanulmányai során, akár munkahelyén vagy magánéletében is. Ezek az esetek nem csupán személyes szinten okoznak kárt, hanem súlyos társadalmi problémákhoz is vezethetnek. A dolgozat célja az online bullying és mobbing jelenségének elemzése. A kutatás fókuszában az online térben megjelenő pszichoterror és zaklatás áll, valamint annak a feltárása, hogy ezen jelenségek milyen hatással vannak a társadalmi, pszichológiai, jogi és munkahelyi környezetre.

Az online zaklatások kezelése és megelőzése még gyerekcipőben jár, ezért sokszor nincs olyan komolyan véve, mint arra szükség lenne. Ezért is tartottam fontosnak a téma széleskörű vizsgálatát.

A dolgozatomban két hipotézis vizsgálatát és három kutatási kérdés megválaszolását tűztem ki célul.

Hipotéziseim a következők:

H1: A különböző generációk más-más platformot használnak és véleménynyilvánítási szokásai eltérnek egymástól.

Tapasztalataim szerint a különböző generációk viszonyulása az online térhez nagyon eltérő. Ennek okát abban látom, hogy az internet és a különböző online platformok más-más módon lépett be az életükbe. A legtöbb generáció, mint például az X vagy Y generáció, nem születtek bele az internet világába, míg a Z és Alfa generációk tagjai életébe már szinte születésekor helyet kaptak a különböző okos eszközök és az internet. A generáció tagjainak életkorából és az internet belépésének formájából kifolyólag a különböző generációk jelenléte az online térben igencsak eltérő, mind a használt platformokat mind az internethasználat célját tekintve. Hipotézisemet az online kérdőíves kutatásom eredményeinek segítségével vizsgálom.

H2: Az interneten lévő arctalan és névtelen véleménynyilvánítás lehetősége növelte az online térben történő bántalmazások számát.

Az internet önmagában is egy veszélyes platformot biztosít az online zaklatásnak és pszichoterornak, amit tovább súlyosbít az egyre elterjedő anonim jelenlét is. Hipotézisemet kvalitatív kutatásom segítségével vizsgálom.

A fentiekén felül további három kutatási kérdést fogalmaztam még meg, amelyek segítik a dolgozatomba vizsgált témakörök részletes feltárását.

Kutatási kérdéseim a következők:

K1: Mennyire lehet büntetni az online bullyingot?

Sokszor hallunk olyan véleményeket, hogy a névtelenség miatt nem lesz következménye az online bántalmazásoknak és ha jogszabály mégis bünteti ezeket a cselekményeket a valóságban legtöbbször elmarad a büntetés.

Az online bullying és mobbing büntetése rendkívül fontos kérdés, és visszatartó erővel is bírhat. Az anonim jelenlét sokban gátolja a büntethetőségét, mivel rendkívül bonyolult lehet egy-egy ilyen személy azonosítása, ha az jobban jártas az online térben.

Bár az anonimitás nehezíti a cselekvő beazonosítását, ez nem azt jelenti, hogy ezek a személyek megússzák a büntetést és a felelősségre vonást. A digitális nyomkövetési technológiák és a bírósági gyakorlat fejlődésével egyre inkább lehetőség nyílik az elkövetők azonosítására. Ugyanakkor a jogi eljárások során sokszor előfordulhat, hogy a büntetés elmarad, különösen akkor, ha az elkövetőt nem sikerül azonosítani, vagy a bűncselekmény súlyossága nem éri el a büntethetőség szintjét. A jogszabályi keretek gyakran nem tudnak lépést tartani a technológiai fejlődéssel, ami miatt az online bullying elleni küzdelem továbbra is kihívást jelent. Az első kutatási kérdésemre kvalitatív kutatásom segítségével keresem a választ.

K2: Mi lehet az oka annak, hogy név nélkül sokkal negatívabbak az emberek és ez egy rosszabb énjüket hozza elő?

Az anonimitás és az internet által adott háló miatt az emberek hajlamosabbak lehetnek negatívabban és akár agresszívebbnek is lenni, mint normál helyzetben. Ennek okait szintén kvalitatív kutatásom segítségével tárom fel.

K3: Hogy lehet az online bullyingot és mobbingot megelőzni és kezelni a vállalkozások gyakorlatában?

A munkahelyi mobbing és bullying egyre nagyobb számban fordul elő a munkaerőpiacon. A jelenség megelőzése és hatékony kezelésének elmaradása a munkaerő elvándorlásához vezethet. A tapasztalt munkaerő elvándorlása pedig negatívan hathat a vállalkozásra. Éppen ezért a vállalkozások számára életbevágó lehet a probléma kialakulásának megakadályozása, vagy hatékony kezelése, mely a gyakorlati életben leginkább a HR osztály hatáskörében tartozik.

Második és harmadik kutatási kérdéseimet szintén kvalitatív kutatásom segítségével válaszolom meg.

2. SZAKIRODALOM FELDOLGOZÁS

Alábbi fejezetben a témámhoz tartozó szakirodalmat dolgoztam fel, mind a magyar mind pedig a külföldi szerzők művei alapján. A generációk bemutatása során a magyar, a bullying és mobbing témákban pedig a hazai és a külföldi szerzők műveire is támaszkodtam. A generációk bemutatásánál indokoltnak tartottam inkább a magyar szerzőkre helyezni a hangsúlyt, mivel más-más országokban eltérőek lehetnek a különböző generációk jellemzői, melynek az oka, hogy életükben más-más események játszottak fontos szerepet, más körülmények között nőttek fel, és más tényezők voltak hatással az életükre. A következőkben először a generációk jellemzőit mutatom be, kitérve arra, hogyan alakult médiafogyasztási szokásaik. Ezután részletesen foglalkozom az online bullying és a cyberbullying jelenségével, majd bemutatom az online mobbingot mint bántalmazási formát. Az anonimitás lehetősége és hatása különösen fontos szerepet játszik a témában, ezért külön fejezetet szentelek annak, hogy hogyan befolyásolja az anonimitás az emberek viselkedését, illetve milyen hatással van a bántalmazásokra az online térben. Ezután a bántalmazások büntethetőségének lehetőségeit vizsgálom és foglalkozok azzal, hogy az anonimitás miért erősítheti fel a negatív viselkedésformákat az internetes közegben. Végezetül áttekintem a munkahelyi bullying és mobbing témakörének szakirodalmát, és kitérek ezek megelőzési és kezelési lehetőségeire.

2.1. A generációk bemutatása

A generációk fogalmának meghatározása és besorolása a különböző szakirodalomokban jelentős eltéréseket mutat. Különböző kutatók máshogy fogalmazták meg a generáció fogalmát, más elnevezést használnak az egyes generációkra, de még abban is eltérhetnek, hogy egy generáció mettől meddig értendő. Ezen felül a hazai és külföldi elméletek (mint például amerikai) kevésbé hasonlítanak egymásra, mivel más-más események voltak fontosak egy magyar Y generációba – vagy bármelyik másikba – tartozónak és egy ugyanekkor született amerikaiak. A következőkben több szakirodalomból is dolgoztam a generációkkal kapcsolatban, de alapnak – amin a generációk nevét és időintervallumát használtam – Guld (2022) A Z generáció médiahasználata - Jelenségek, hatások, kockázatok című művét használtam.

Generációnak nevezzük azt a társadalmi csoportot, akik egy történelmi időn és téren osztoztak, és életük során ugyanazok a történelmi események voltak rájuk hatással. A generációk életkori besorolással jöttek létre, azaz egy bizonyos időintervallumba születettek alkotnak egy generációt,

például az 1995-2009-ig születettek alkotják a Z generációt. Egy-egy generációt vizsgálva megfigyelhetjük egy adott korosztály szokásait, gondolkodásmódját, vagy akár bizonyos dolgokhoz való hozzáállását is (Guld, 2022; Steigervald, 2020)

Nagy generáció

A nagy generáció (1910-1924 között születettek) a társadalmunk legidősebb még élő generációja. A 2022-es népszámlálás adatai szerint számuk nem haladta meg az 5000 főt. Ez a generáció csak idős korában találkozott a modern médiumokkal; életük során a televízió és a rádió jelentős szerepet játszott, de az internet és a ma ismert online tér szinte teljesen kimaradt az életükből (Guld, 2022; KSH 2022).

Néma generáció

A Néma Generáció tagjai 1925 és 1945 között születtek. Magyarországon körülbelül 600 000 fő tartozik ebbe a generációba. Szintén kevésbé érintkeznek a modern médiával; életük során inkább a rádió és a televízió volt jelentős, és a kommunikációjukra inkább a levél formátum jellemző (Guld, 2022; KSH 2022).

Baby Boomer generáció

A Baby Boomer generáció az 1946 és 1964 között születetteket foglalja magába. Számuk ma Magyarországon valamivel több mint 2 millió fő. Elsősorban a rádió volt az első jelentős médium, amit megismertek, de a televízió népszerűvé válásakor is aktívan jelen voltak. Ez a generáció felnőtt korában találkozott az internet és a digitális médiumok térhódításával, és sokan közülük aktívan használják is ezeket, legyen szó e-mailezésről, azonnali üzenetküldő alkalmazásokról vagy hírportálok olvasásáról. Bár életük része lett a modern média, inkább a televízióhoz és a telefonáláshoz kötődnek, mint a közösségi média platformokhoz (Guld, 2022; KSH 2022).

X generáció

Az X generáció 1965 és 1979 között születetteket foglalja magába. Magyarországon ők a legnépesebb generáció, körülbelül 2,2 millió fővel. Ez a generáció találkozott a digitális technológia első hullámával, és a számítógépek, valamint az internet elterjedése idején váltak felnőtté, így gyakran használják ezeket a médiumokat (Guld, 2022; KSH 2022).

Y generáció

Az Y generáció tagjai 1980 és 1994 között születtek, és körülbelül 1,9 millió főt számlálnak Magyarországon. Legtöbbjük gyermekkorában csak a televízióval találkozott, de később szemtanúi voltak az internet térhódításának is. A Y generáció az első olyan generáció, akik egész életüket digitális közegben töltötték. Ők az első generáció, amely már beleszokott a modern médiumok használatába, és előnyben részesítik az online kommunikációt, a közösségi médiát és a mobil eszközöket (Guld, 2022; KSH 2022).

Z generáció

A Z generáció 1995 és 2009 között született, és digitális bennszülötteknek (*Digital Natives*) is nevezik őket (Prensky, 2001). Nem kellett alkalmazkodniuk a digitális technológiákhoz, mivel azokkal együtt nőttek fel. Számukra a közösségi média és az online világ természetes része mindennapi életüknek. A Z generáció közel egésze használ valamilyen közösségi médiát, manapság a legnépszerűbbek az Instagram, Tiktok, Facebook, Reddit, X (korábbi nevét Twitter) (Guld, 2022).

Alfa generáció

Az Alfa generáció tagjai 2010 után születtek. Számukra a virtuális valóság és az internet szerves része az életnek már egészen kicsi koruktól kezdve. Ez a generáció egy olyan világban nő fel, ahol a digitális technológiák teljesen áthatják mindennapjaikat. (Guld, 2022).

A *média generáció* egy közkezdvelt fogalom amikor a generációk online térben való jelenlétét és kapcsolódását vizsgáljuk. Az X, Y, Z és alfa generációkat nevezzük média generációnak. Ezeket a generációkat azért nevezzük médiagenerációnak, mivel az ő életüket már szervesen befolyásolták a különböző médiumok, a digitális tér, az internet az okostelefonok és egyéb okos eszközök és a közösségi média platformok (Guld, 2022).

A generációk jellemzőinek áttekintését követően tekintsük át a dolgozat szempontjából meghatározó másik nagy területet: az online bullying és cyberbullying témáját!

2.2. Az online bullying és cyberbullying

Az *online bullying*, vagy másnéven *cyberbullying*, legközelebbi magyar fordítása az online zaklatás. A bullying szót elsősorban gyerekek közti bántalmazásra használja a szakirodalom. Az online zaklatás olyan szándékosan elkövetett, ismétlődő agresszív cselekedet, amely során a támadó egyén vagy csoport az online teret használja a zaklatás megvalósítására. Az ilyen esetek ellen az áldozat nehezen tud védekezni, mivel az elkövetők folyamatosan új támadási felületeket találhatnak. A bullying célja az áldozat bántása, valamint a hierarchia feljebb kerülés a másik lejjebb taszításával. Online zaklatásnak számít például, ha valaki akarata ellenére lép kapcsolatba velünk, káros vagy ártó szándékú szövegek és képek küldése, illetve valaki személyes információinak akarata ellenére történő publikálása. (Berta & Csabai, 2014; Domonkos, 2014; Domonkos, 2017; Klein & Tóth 2018).

A cyberbullyingnek több fajtáját is elkülöníti a szakirodalom. Ezek az alábbiak;

- flaming (szidalmazás)
- harassment (zaklatás)
- denigration (rágalmazás/befeketítés)
- exclusion (kiközösítés/kirekesztés)
- impersonation (identitáslopás)
- outing (kibeszélés, kényszerű coming out)
- sexting (szexuális tartalmú üzenetek küldése)
- stalking (megfigyelés) (Barabás A., 2020; Domonkos, 2014; Klein, et al., 2018; Monori, 2016)

A *flaming*, vagy magyarul lángháború, az online veszekedéseket takarja. Az ellenséges viselkedés ezen formája a leggyakoribb előfordulása a cyberbullyingnak. Ezek a veszekedések trágár szavakkal teliek, rendkívül agresszívek, sértőek és degradálóak. A flaming egyre terjedő jelenség, és olyan személyekre jellemző, akik alapvetően is könnyen hajlamosak a dühös viselkedésre (Barabás A., 2020; Domonkos, 2014; Klein, et al., 2018; Monori, 2016).

Az *online harassment*, azaz zaklatás olyan bántó vagy valótlan üzenetek küldözgetését jelenti online felületeken, amelyek célja a másik fél megfélemlítése, megalázása vagy stresszhelyzetbe ho-

zása. Ez az üzenetküldés történhet azonnali üzenetküldőkön, közösségi média platformokon, emailben online játékokban vagy más platformokon keresztül (Barabás A., 2020; Domonkos, 2014; Klein, et al., 2018; Monori, 2016).

Denigration magyarul befeketítés, a hírnév rontására alkalmas pletyka, szóbeszéd küldése, kizárása, terjesztése. Ezek a támadások az adott személy hírnevét rombolják, hitelességét csökkenteni próbálják. Mivel hatásuk úgy érik el, ha ezt minél többen látják, ezért leginkább közösségi média felületeken vagy nyilvános fórumokon történnek (Barabás A., 2020; Domonkos, 2014; Klein, et al., 2018; Monori, 2016).

Az *exclusion*, azaz kiközösítés vagy kirekesztés, egy olyan cselekedet, amely során egy személyt tudatosan kizárnak egy csoportból vagy közösségből. Ez leggyakrabban online csoportokban és játékokban fordul elő, ahol a közösségi interakciók szorosak. Az *exclusion* során az áldozatot a társas kapcsolatokhoz való hozzáféréstől fosztják meg és izolálják a külvilágtól (Barabás A., 2020; Domonkos, 2014; Klein, et al., 2018; Monori, 2016).

Az *impersonation*, azaz személyiséglopás, akkor történik, amikor az elkövető egy másik valós személynek adja ki magát, általában hírnévrombolás vagy csalás (például pénz szerzés) céljából. Ez magában foglalhatja a másik személyként való üzenetküldést, kommentelést, vagy hamis profil létrehozását és ott történő posztolást (Barabás A., 2020; Domonkos, 2014; Klein, et al., 2018; Monori, 2016).

Az *outing*, azaz kibeszélés, olyan titkok és személyes információk engedély nélküli megosztása, amelyek súlyosan károsíthatják az áldozat magánéletét és társadalmi státuszát. Manapság ezt a kifejezést gyakran az LMBT+ tagok identitásának felfedezésére használják, amikor valaki akarata ellenére nyilvánosságra hozza az illető szexuális orientációját vagy nemi identitását. Outing során legtöbbször bizalommal való visszaélésről van szó, ami a továbbiakban súlyos bizalmi problémákat okozhat az áldozat szociális élete során (Barabás A., 2020; Domonkos, 2014; Klein, et al., 2018; Monori, 2016).

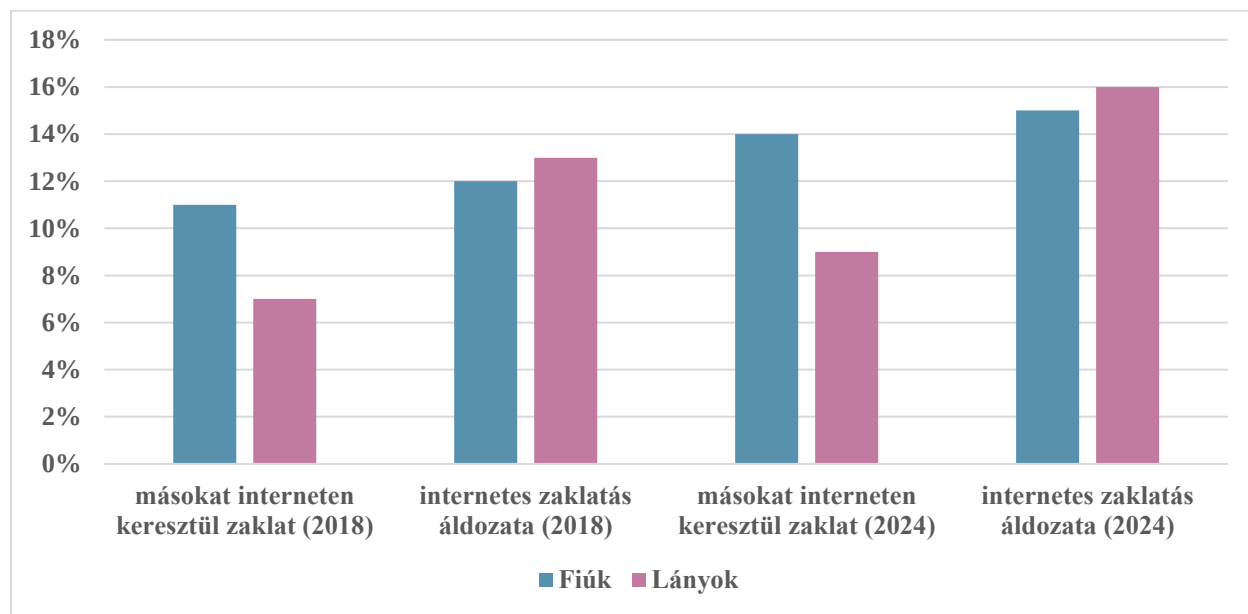
A *sexting* olyan tevékenységet jelent, mely során az elkövető szexuálisan provokatív és saját maga által készített meztelen képek vagy szexuális tartalmú üzeneteket küld az áldozatnak. Bár a sexting önkéntes alapú is lehet – a két fél saját akaratából vesz részt a tevékenységbe –, a későbbiekben sokszor visszaéléssel és zsarolással járhat. A sexting áldozatai elsősorban fiatal lányok, akiket az elkövető valamilyen módon intim képek küldésére vesz rá, majd a későbbiekben visszaél ezekkel,

például közzéteszi nyilvános felületeken, vagy zsarolja vele az áldozatot (Barabás A., 2020; Domonkos, 2014; Klein, et al., 2018; Monori, 2016).

A *stalking* (megfigyelés) definíciója eléggé változó, de legtöbbször olyan jelenségként van meghatározva mely során az elkövető másra irányuló, nem kívánt, háborgató viselkedést visz végbe, amely burkoltan vagy kifejezetten fenyegető, és hatására a megfenyegetett komoly félelmet érez. A *stalking* általában nem ér véget az áldoztnál, hanem kiterjed annak családjára, barátaira, ismerőseire és minden olyan személyre, aki ezáltal az elkövető információhoz jut az áldozatról (Barabás A., 2020; Domonkos, 2014; Klein, et al., 2018; Monori, 2016).

Bár alapvetően ezeket a csoportokat különítjük el, amikor *cyberbullyingről* beszélünk, ez nem jelenti azt, hogy ezek a formák ne fordulhatnak elő egymással kombinálva, vagy más, nem definiált módokon is.

A WHO/Europe egy idei tanulmányban vizsgálta a bullying és a diákok közti erőszakok serdülők körében 44 országban és régióban. Míg az iskolai zaklatás általános tendenciái 2018 óta változatlanok maradtak, az internetes zaklatás nőtt, amit a fiatalok interakcióinak növekvő digitalizációja fokoz, ami potenciálisan mélyreható hatással lehet a fiatalok életére.



1. ábra. Internetes zaklatás elkövetői és áldozatai serdülők körében 2018-ban és 2024-ben

(forrás: WHO, 2024 alapján saját szerkesztés)

A kutatás során körülbelül 12%-a (8-ból 1 fő) számol be arról, hogy másokat interneten keresztül zaklat. A fiúk (14%) nagyobb valószínűséggel számolnak be internetes zaklatásról, mint a lányok (9%). Ez jelentős növekedést tükröz 2018-hoz képest: a fiúk aránya 11%-ról, a lányok aránya pedig 7%-ról nőtt. Internetes zaklatás áldozata 15% (körülbelül 6-ból 1 fő), a fiúk (15%) és a lányok (16%) aránya pedig szorosan összefügg. Ez 2018-hoz képest növekedést jelent, a fiúknál 12%-ról 15%-ra, a lányoknál pedig 13%-ról 16%-ra. (WHO,2024).

A kutatás alapján látszik, hogy még zaklatásra inkább fiúk hajlamosak, ennek áldozatai inkább lányok. Mind a zaklatók, mind az áldozatok számának növekedésre aggodalomra ad okot, mivel, ha ezek már serdülő korban megkezdődnek, a zaklatók ezt felnőttkorban valószínűsíthetőleg folytatni fogják, akár durvább módszerekkel is. Mivel a bullying már ebben a korban megjelenhet, így kifejezetten fontos, hogy mind az iskolák, mind a szülők hangsúlyt fektessenek gyermekük tájékoztatására ezekkel kapcsolatban. Bizalmas közeget kell teremteni, ha a gyermekkel ilyen történjen el merje mondani, mivel sokan szégyen és félelem miatt ezeket inkább elfolytják magukba.

Most pedig térjünk rá az online mobbing témakörének tanulmányozására!

2.3. Az online mobbing

Az online mobbing egy az online bullyingnál kicsit nehezebben megfogható fogalom. Hasonlóan a bullyinghoz nincs pontos megfelelője a magyar nyelvben. A mobbingot legtöbbször pszichoterornak, néhol szekálásnak fordítják. Míg a bullying elsősorba gyerekek közt elterjedt, a mobbing inkább a munkahelyi környezetben, felnőttek közti jelentéget takar. A mobbingra nincs egységes definíció, a szakirodalom leginkább a munkahelyi környezetben való, olyan negatív viselkedésként határozza meg, amely szisztematikusan jelenik meg hosszú ideig. Célja az áldozat kirekesztése és elszigetelése (Balogh & Karoliny 2023; Csehné Papp & Kraiciné Szokoly, 2020; Hanyu, 2015).

A mobbing a következő módokon nyilvánulhat meg:

- kommunikáció akadályozása
- elkülönítés

- lenéző viselkedés és reakciók
- lejárata vagy szakmai lejárata
- egészségének fenyegetése (CornoIU & Gyorgya, 2012)

A *kommunikáció akadályozása* alatt minden olyan cselekedetet, amelyek akadályozhatják az áldozat megnyilvánulását. Ilyen lehet, ha nem mondhatja ki véleményét a főnöke vagy kollégái előtt, beszéd közben félbeszakítják, álláspontját nem támogathatja, rosszindulatú megjegyzések ellene szólnak, sértegetik, becsmérlik, kritizálják szakmailag és személyileg egyaránt, az övét az ötleteket gyerekesnek és megvalósíthatatlannak tartják, még akkor is, ha megvan a lehetőségük a megvalósításra (CornoIU & Gyorgya, 2012).

Az áldozat *elkülönítését* célzó intézkedések során az elkövetők nem beszélnek az áldozattal, ha az áldozat kezdeményez elutasítóak, ignorálják, elszigetelik a többi kollégától is (CornoIU & Gyorgya, 2012).

Lenéző reakciók során gyakori példa, hogy az áldozat felszólal a róla terjesztett pletykák ellen, ezt eltérítik, kinevetik, bolondnak nevezik. Az áldozat politikai vagy vallási nézeteit támadják, viccelődnek az áldozat származásán, nemzetiségén és magánéletén, valamint igazságtalan a fizetést adnak neki (CornoIU & Gyorgya, 2012).

Az áldozat *szakmai lejárata* során az áldozat nem kap feladatot, vagy a kiosztott feladatok feletti vagy alattiak képesítési szintjéhez. Ezek sokszor sürgősségtelen vagy abszurd feladatok – például olyan feladatot annak neki, ami több napi munka, de végül nem kerül felhasználásra –. A kiosztott feladatok gyakran változnak így még jobban nehezítve az áldozat munkáját, valamint megalázó feladatok elvégzésére kötelezik (CornoIU & Gyorgya, 2012).

Az áldozat *egészségét veszélyeztető cselekvések* amikor az egészségére veszélyes és káros feladatokat adnak neki, fizikai erőszakkal való fenyegetik, figyelmeztetésként könnyű fizikai agresszió, súlyos testi sértés vagy az áldozat szexuális zaklatása (CornoIU & Gyorgya, 2012).

A munkahelyi zaklatás sokszor a munkahelyi folyamatokból erednek. Ilyen okok lehetnek a munkamennyiség folytonos növekedése, a munka teljesítmény elismerésének hiánya, erőfeszítések és teljesítmény igazságtalan bírálata, eltérő értékelési szempontok használata a dolgozók teljesítményértékelésének során, sikerek alábecslése vagy felelősség növelése a hatáskör növelése nélkül. A mobbing elkövetői legtöbbször menedzser, vagy hasonló felsőbb pozícióba elhelyezkedők. Ezen

esetekben az áldozatok lejjebbi beosztásban található alkalmazottak legtöbbször, ennek oka hierarchiába való feljebb kerülés, és a hatalmi pozíció kihasználása. Több kutatás is vizsgálja a mobbing elkövetőinek átlag életkorát melyekre a következő eredmények születtek; az áldozatok többsége (67,5%-a) 23 és 35 év közöttiek, azaz a Z generáció idősebb és a Y generáció fiatalabb tagjai alkotják. Az életkor emelkedésével az áldozatok száma csökkenő tendenciát mutat, 22,9% 36-48 éves korban ez 22,9%, 49, valamint a fölött ez 9,6% (Aydan et al, 2012).

A mobbing folyamatát négy vagy hat fázisra tagolja a szakirodalom. A négy fázisos tagolódás Heinz Leymann-tól (1990) míg a hat fázisos tagolódás Ege Harald-tól (2000) származik. A négy fázis során a fázisok a következők:

Az első fázis az, amikor nézeteltérések vagy viták vannak az alkalmazottak között, amelyek többsége természetes egy dinamikus és fejlődő szervezetben. Valójában sok esetben ezek maguktól enyhülnek. Amikor ez nem történik meg, és a konfliktusok továbbra is fennállnak, a helyzet mobbinggá is válhat a későbbiekben. *A második fázisban* a konfliktusok már elkezdik befolyásolni az áldozat pszichológiai állapotát. Itt már megjelennek a hosszan tartó stressz első negatív hatásai, mint például a szorongás, álmatlanság, vagy akár pánikrohamok. *A harmadik fázis* során szokott a mobbing az áldozat jogait megsértésére eljutni. Ezt a helyzetet a vezetés tűri és közvetetten jóvá is hagyja, mivel nem tesz a konfliktus megoldásáért. Jellemzően a vezetés eleve az áldozat bűnösségét feltételezi. *A negyedik fázis* a legkeményebb, amelyet a megbélyegzés, a társadalmi elszigetelés és akár az áldozat elbocsátása jellemez (Cornoiu & Gyorgya, 2012).

A mobbing folyamatának egy hat + egy fázisból álló modellje is ismert, mely a következőkből áll (Ege, 2000):

Nulladik, előzetes fázis: A szakaszt Olaszországban fedezték fel és Észak Európai kultúrában teljesen ismeretlen. A nulladik szakaszt pszichológia konfliktusként írják le. Itt még nincs vágy a másik megsemmisítésére, inkább a kiemelkedésre és a másokhoz képest feljebb kerülésre irányul.

Első fázis, azaz a célzott konfliktus: Itt a konfliktus már egy kifejezett személy ellen irányul. Az addig általános jellegű konfliktus most célzattá válik. Az agresszor célja már nem az előrejutás, hanem az ellenfél megsemmisítése, az adott személy eltávolítása. Ebben a szakaszban a konfliktus már nem csak a munkahelyre korlátozódik, hanem személyes ügyekre is kiterjed. *Második fázis, a mobbing megjelenése:* Az elkövető/elkövetők még nem okoznak pszichoszomatikus tüneteket

vagy betegséget az áldozatnál, de kényelmetlenséget, szorongást és dühöt eredményeznek. A kollégákkal való viszony romlik, melynek az okát az áldozat nem érti.

Harmadik fázis: az első pszichoszomatikus tünetek megjelenése: Az áldozat itt már elkezdi egészségügyi problémákat mutatni, amelyek hosszabb időre is kiterjedhetnek. Itt gyakori tünetek a bizonytalanság, álmatlanság vagy emésztési problémák. *Negyedik szakasz, hibák és visszaélések emberi erőforrás managementbe:* A mobbing itt nyilvánvalóvá válik a közösség számára és gyakran ösztönzi az osztály személyzetének hibáit. Az előző fázis az áldozat betegségéhez vezet, a betegség gyakorisága pedig a kollégák gyanakvásához. *Ötödik fázis, az áldozat mentális állapotának romlása:* Itt az áldozat valódi kétségbeesés és reménytelenség állapotában van. Enyhe vagy súlyos depresszió jelenik meg, kezelés és pszichoterápia válik szükségessé, de ez csak részlegesen hatékony, mivel a munkahelyi problémák fennmaradnak, vagy akár súlyosbodnak. *Hatodik fázis, munkahelyi kizárás:* a mobbing végfázisa az áldozat munkahelyi kizárása, akár önkéntes távozással (lemondás), vagy elbocsátással, korai nyugdíjazással, egy traumatikus eseménnyel, például öngyilkossággal, kényszeres mániák kialakulásával, gyilkossággal vagy az agresszor elleni támadással. Ez a fázis a következő természetes következménye, depresszió a depresszió arra kényszeríti az egyént, hogy kiutat találjon, akár lemondás, akár elbocsátás révén. Súlyosabb esetben a személy kénytelen korai nyugdíjazásra. A legrosszabb helyzet az, amikor a mobbing szélsőséges tettekhez vezet (Cornoiu & Gyorgya, 2012;).

Miután megismertük a dolgozat három legfontosabb elméleti alapját nyújtó fogalmakat, térjünk át a generációk médiahasználati szokásainak bemutatására.

2.4. Generációk médiahasználati és véleménynyilvánítási szokásai

A médiának hívjuk a különböző típusú tömegkommunikációs eszközöket és az őket alkotó rendszereket. Szűk értelemben ez a sajtó, rádió, televízió és a világháló kifejezési formáiban létrejött nyilvános fórumok összessége. Tágabb értelemben az információ rögzítésére és közvetítésére használt eszközök rendszere. Ez alapján a már korábban felsorolt médiumokon kívül a CD, DVD, okostelefonok, tabletek az ezeken futó alkalmazások, szórólapok, plakátok is ide sorolandóak. Ha még ennél is tágabb értelemben nézzük a fogalmat, akkor a média a mondanivaló kifejezésére használatos közvetítő közegek összességéként definiálhatjuk azt. Ebbe a meghatározásba már a szóbeli

közlések és a társalgás is beletartozik (Barbier & Frédéric, 2004; Bányai & Novák, 2022; Bene, 2015; Buda, 2022; Horváth et al., 2013; Markos-Kujbus & Gáti, 2012)

A médiumokon belül találhatóak a közösségi média platformok, mint például a Facebook, Instagram vagy Tiktok. A közösségi média jellemzői, hogy felhasználók által létrehozott tartalmak létrehozását és cseréjét teszik lehetővé, alkalmas a felhasználók nézeteinek és véleményeinek megosztására, valamint a felhasználók és a platformon megtalálható vállalatok közötti kapcsolatok és kötődések alakulnak ki. A különböző közösségi média platformok más-más tartalmak megosztására vannak kialakítva: például a YouTube a videók, az Instagram és facebook a képek, a twitter és a reddit a szöveges tartalmak, vélemények közlésének a felülete. Ezen platformok kiépítésükben és funkcióikban is eltérnek egymástól, így nem csoda, hogy a különböző generációk más-más platformokat létesítenek előnybe. A különbségekbe a különböző közösségi média platformok létrejövetele – a régebbieket az idősebb generációk is ismerik és aktívan használják, az újabbakon inkább a fiatalabb generációk találhatók meg –, és az is szerepet játszik, hogy ki milyen célból használja ezeket (Barbier & Frédéric, 2004; Bányai & Novák, 2022; Bene, 2015; Buda, 2022; Horváth et al., 2013; Markos-Kujbus & Gáti, 2012; McCrindle, 2014).

A továbbiakban a Y, X és Z generáció média használatát és véleménynyilvánítási szokásait elemzem. Az ennél idősebb generációban elenyésző a közösségi média használat, főként az újabb platformokon, mint például a Tiktok vagy a Reddit. A legfiatalabb azaz Alfa generációra azért nem térek ki kutatásba, mivel ezen generáció legidősebb tagjai is csak 14 évesek, és bár sokan így is jelen vannak a különböző platformokon, nem lehet őket szabályosan vizsgálni, mivel több platformnak nem haladják meg a szükséges minimum korhatárát és bár ezt a legtöbbben megkerülik és így is regisztrálnak és posztolnak, felettébb nehéz olyan generációt vizsgálni a különböző platformokon, akik ott se lehetnének (Datareportal, 2023; Friderikusz Podcast, 2023; Friderikusz Podcast, 2024; Guld, 2022; Mohor, 2005; NMHH, 2024; Steigervald, 2020; Steigervald, 2023; Töröcsik & Szűcs, 2022; Thuma, 2016; Twenge, et al., 2012).

X generáció

Bár ez a generáció nem a közösségi médiával nőtt fel, legtöbbük mára már behozta a lemaradását és aktívan használják ezen platformokat. Utánanéznak egy márkának, információkat gyűjtenek,

így segítve a vásárlási döntés meghozását, emellett tartják a kapcsolatot az ismerősökkel, barátokkal, családtagokkal. Az elsődleges közösségi média választásuk a Facebook, amit az Instagram és az üzenetküldő alkalmazások követnek (Datareportal, 2023; Friderikusz Podcast, 2023; Friderikusz Podcast, 2024; Guld, 2022; Mohor, 2005; NMHH, 2024; Steigervald, 2020; Steigervald, 2023; Törőcsik & Szűcs, 2022; Thuma, 2016; Twenge, et al., 2012).

Y generáció

Az Y generáció legkedveltebb közösségi média platformjai a Whatsapp és a Facebook, bár a WhatsApp közösségi média sorolása vitatható, mivel ez inkább azonnali üzenetküldő alkalmazásnak számít. Ha a hagyományos közösségi média platformokat nézzük akkor az Y generációhoz egyértelműen a facebook társítandó, de a Twittert (új nevén X-et) is előszeretettel használják. Ők osztanak meg itt a legtöbb személyes tartalmat, a „facebook etetőiként” is hivatkoznak rájuk. Az Y generációról elmondható, hogy elsősorban kommunikációra és kapcsolat fenntartásra használják ezeket, utána pedig hír olvasásra/ tájékozódásra. Aktívan hozzátesznek a közösségi médiához, tartalmat töltenek fel, keresnek, fogyasztanak dolgoznak és játszanak (Datareportal, 2023; Friderikusz Podcast, 2023; Friderikusz Podcast, 2024; Guld, 2022; Mohor, 2005; NMHH, 2024; Steigervald, 2020; Steigervald, 2023; Törőcsik & Szűcs, 2022; Thuma, 2016; Twenge, et al., 2012).

Z generáció

A Z generáció rendelkezik a legjelentősebb szereplője az online média platformoknak. Ez a generáció már gyerekkora óta jelen van a különböző platformokon és ezekkel együtt nőttek fel, legtöbb esetben már fiatal tinédzser koruk, vagy akár már annál is korábban a felhasználóik voltak. Elsősorban ők is a barátokkal és rokonokkal való kapcsolattartás használják azt, de emellett szabad idejük kitöltésére is előszeretettel alkalmazzák a közösségi média platformokat. A Z generáció platformjának az Instagramot nevezhetjük, mivel ezen és a TikTokon töltik idejük nagyrésztét. A generáció több mint 70%-a rendelkezik Instagram fiókkal, de a TikTokon is számottevő a jelenlétük közel 419.9 millió felhasználóval (Datareportal, 2023; Friderikusz Podcast, 2023; Friderikusz Podcast, 2024; Guld, 2022; Mohor, 2005; NMHH, 2024; Steigervald, 2020; Steigervald, 2023; Törőcsik & Szűcs, 2022; Thuma, 2016; Twenge, et al., 2012).

Összefoglalásként elmondható, hogy a generációk közötti különbségek a médiahasználat terén jelentősek, ugyanakkor e szokások közös vonásokat is mutatnak. Míg az X és Y generáció elsősorban a kapcsolattartásra és tájékozódásra használja a közösségi médiát, addig a Z generáció esetében a szórakozás és önkifejezés is előtérbe kerül. Az idősebb generációk inkább a hagyományosabb platformokat (például Facebook, WhatsApp) részesítik előnyben, míg a fiatalabbak körében a vizuálisan gazdagabb és dinamikusabb platformok, mint az Instagram és a TikTok dominálnak. Ezen különbségek hatással vannak a kapcsolat fenntartási, és információszerzési szokásaikra is. A közösségi média platformok formálják az egyes generációk identitását és véleménynyilvánítási szokásaikat, valamint kommunikációjukat is alakítja.

2.5. Anonimitás lehetősége és az online térben történő bántalmazások közötti összefüggés

Az internet manapság mindennapi életünk részévé vált és egy teljesen új kommunikációs platformot biztosít számunkra. Az azonnali üzenetküldésre használhatjuk például a Messenger-t, a WhatsApp-ot vagy a Viber-t, az email küldésre és fogadásra a Gmail-t vagy akár aktív résztvevői lehetünk olyan közösségi média platformoknak, mint az Instagram, a TikTok vagy a Facebook. Ezeknek a platformoknak megvan a hagyományos felhasználási módjuk: kapcsolatot tarthatunk ismerőseinkkel, képeket oszthatunk meg életünkről, hogy csak néhányat kiemeljek ezek közül.

Másik oldalról viszont ezeken a platformokon rendkívül könnyű úgynevezett kamu profilokat létrehozni, melyek saját identitásunkat teljesen elfedik és ezáltal anonim módon lehetünk jelen az interneten. Bár ez önmagában nem ártalmas, sokan mégiscsak ártó szándékkal hozzák ezeket létre, mint például valaki megfigyelése/követése vagy akár zaklatása (Koltay & Nyakas, 2017; Domonkos, 2014).

Az internet önmagában is növelte a bántalmazások számát, mivel az ártó szándékú tevékenységek számára is közeget biztosít. Az anonimitás lehetősége és az, hogy személyazonosságukat elrejtve tudjunk jelen lenni ebben a térben, csak még tovább fokozza a problémát. Az arctalanság a hagyományos bullyingba nem résztvevőknek is lehetőség ad arra, hogy bántalmazóvá váljanak. Sokakban megvan erre a hajlam, de fizikai épségük féltése miatt nem mernek élőben effajta konfliktust kezdeményezni, az online térben viszont ettől nem kell félniük: az anonimitás és az internetes közeg miatt úgy tűnhet teljesen felelősségre vonhatatlanok, és tetteiknek nem lesz következménye.

Az online tér nem csak a bántalmazók számát növeli, de a bántalmazások ismétlődésének számát is megsokszorozhatja, mivel az elkövető nem látja az áldozat reakcióit, viselkedésének változását, ami ismétlődő bűnelkövetésre vagy akár annak súlyosbítására is bátoríthatja. Az online térben egyébként is sokszor teljesen elmarad az empátia, ami ilyen eseteknél sincs másképp (Koltay & Nyakas, 2017; Domonkos, 2014).

Az anonimitásának megvannak az előnyei és hátrányai megvannak. Előnyök közé tartozik, hogy szabadabban nyilváníthatunk véleményt, és nem kell tartanunk, hogy emiatt hátrány ér minket. Például, ha valaki munkahelyéről negatív véleményt nyilvánít online úgy, hogy szerepel a neve, azért akár ki is rúghatják. Ezzel szemben névtelenül szabadon nyilváníthat véleményt és nem kell tartani efféle regressziótól. Az anonimitás egyfajta szabadságot is nyújt, ami sokak számára szorongás enyhítését vagy akár önbizalmat is adhat. A szabadságérzet növelése egy rendkívül pozitív hatású dolog tud lenni, de ezzel sajnos a legtöbben visszaélnek, mivel így olyan dolgokat is meg mernek tenni, amit amúgy nem, mivel azt hiszik nem számon kérhetők az interneten tett anonim cselekedeteikért. Az interneten lévő anonimitás nem csak társadalmi problémákat okoz, de jogalkotóknak is nehézség. Sokak szerint a kártékony hatásai miatt teljesen be kellene szüntetni az interneten való anonimitás lehetőségét, míg mások szerint ehhez mindenkinek joga van (Koltay & Nyakas, 2017; Domonkos, 2014).

2.6. Az Online bullying és mobbing büntethetősége

A Büntető Törvénykönyvben (Btk.) számos olyan rendelkezés található, amelyek az online bullying és mobbing különböző formáit lefedik. Bár a magyar jog külön nem tér ki az online zaklatásra, a hagyományos és az online bántalmazás egyaránt büntethető. Az online bullying akkor minősül bűncselekménynek, ha az a Btk. 222. §-ában foglalt zaklatás tényállásának megfelel. E szerint zaklatást követ el, „aki abból a célból, hogy mást megfélemlítsen, vagy más magánéletébe, illetve mindennapi életvitelébe önkényesen beavatkozzon, őt rendszeresen vagy tartósan háborgatja.” Amennyiben súlyosabb bűncselekmény nem valósul meg, az elkövető akár egy évig terjedő szabadságvesztéssel is büntethető.

Ezen túlmenően, súlyosbító tényezők is léteznek, amelyek szigorúbb büntetést eredményezhetnek. Ilyenek például, ha az elkövető valakit vagy annak hozzátartozóját erőszakos vagy közveszélyt

okozó bűncselekmény elkövetésével megfenyeget, vagy ha azt a látszatot kelti, hogy más élete, testi épsége vagy egészsége sértő vagy közvetlenül veszélyeztető helyzetbe lenne (Btk. 222. §).

Ezekben az esetekben a zaklatás akár *két évig terjedő szabadságvesztéssel* is büntetendő.

Továbbá, ha a zaklatás házastárs, volt házastárs, élettárs, nevelése, felügyelete, gondozása vagy gyógykezelése alatt álló személy ellen irányul, vagy ha az elkövető a hatalmi helyzetével visszaélve zaklat, vagy hivatalos személy sérelmére, hivatali tevékenységével össze nem egyeztethető helyen vagy időben akkor a büntetés mértéke *három évig terjedhet* (Btk. 222. §).

Amennyiben ilyen eset történik, az eseménynek és az elkövetőnek a következő feltételeknek kell megfelelni a büntethetőséghez:

- A magatartás feleljen meg a zaklatás tényállásának (súlyosabb bűncselekmény hiányában).
- Az elkövető töltse be a büntethetőségi korhatárt (14 év).
- A sértett joghatályos magánindítványt nyújtson be (azaz a sértett kezdeményezze az eljárást).
- A bűncselekmény elkövetésének bizonyíthatósága legyen meg (ez a büntetőjogi felelősség megállapításának alapvető feltétele) (Btk. 222. §).

Ez alapján tehát a zaklatás, a körülményektől függően – például az elkövető és az áldozat közötti kapcsolat, vagy a bűncselekmény súlyossága – akár több év szabadságvesztéssel is járhat, ami maximum három év lehet, ha súlyosabb bűncselekmény nem valósul meg.

A zaklatáson felül a Btk a levéltitok megsértését, kiszolgáltatott személy megalázását, rágalmazást, becsület csorbítására alkalmas hamis hang- vagy képfelvétel készítését és vagy nyilvánosságra hozatalát is bünteti, amelyek mind az online bullying és mobbing megnyilvánulásai lehetnek.

Az online bullying további megnyilvánulásai közé tartoznak a következő, szintén büntetendő cselekmények:

- **Levéltitok megsértése (224. § (1)):** Ha valaki elektronikus kommunikációs hálózaton továbbított közleményt jogellenesen megismer, és nem valósul meg súlyosabb bűncselekmény, az elkövető elzárással büntethető. Például, ha valaki más közösségi médián folytatott üzenetváltásait engedély nélkül nyilvánosságra hozza, az vétségnek minősül (Btk. 224. § (1))
- **Kiszolgáltatott személy megalázása:** A Btk. 225. § szerint, ha valakit annak kiszolgáltattott helyzetét kihasználva rávesznek megalázó magatartásra, az elkövető egy évig terjedő szabadságvesztéssel büntethető. Amennyiben a megalázó magatartásról felvétel készül és azt nyilvánosságra hozzák, a büntetés három évig terjedhet (Btk. 225. §)
- **Rágalmazás (226. §):** Valakiről olyan tény állítása, híresztelése, ami alkalmas a becsület csorbítására, egy évig terjedő szabadságvesztéssel büntethető. Ha mindez aljas indokból, nagy nyilvánosság előtt vagy jelentős érdeksérelmet okozva történik, a büntetés két évre is növelhető (Btk. 226. §).
- **Hamis hang- vagy képfelvétel készítése és nyilvánosságra hozatala:** A Btk. 226/A-B § és 227. § szerint, ha valaki hamisított felvételt készít, vagy ilyen felvételt nyilvánosságra hoz, egytől három évig terjedő szabadságvesztéssel büntethető, különösen, ha ezt nagy nyilvánosság előtt vagy jelentős érdeksérellemmel teszi (Btk. 226/A-B§, 227. §).

Összefoglalva: bár a magyar jog nem nevesíti külön az online bullyingot, a Btk. számos rendelkezése biztosít lehetőséget az ilyen jellegű bűncselekmények szankcionálására, amely akár többéves szabadságvesztést is eredményezhet. A kérdés inkább az, hogy a névtelenség és a technológiai háttér gyakran megnehezíti a bizonyítást és az elkövetők azonosítását, ami hozzájárulhat ahhoz, hogy az online zaklatások büntetése a gyakorlatban elmarad.

2.7. Anonimitás = negativitás? azaz mi lehet az oka annak, hogy név nélkül sokkal negatívabbak az emberek és ez egy rosszabb énjüket hozza elő?

Az online térben történő kommunikáció különbözik egy valódi beszélgetéstől. Az esetek többségében nem látjuk a másik személyt, nem látjuk az azonnali reakcióját, mint például az arckifejezéseit vagy testbeszédét, de akár az is előfordulhat, hogy azt se tudjuk kivel beszélünk. Az itt zajlott beszélgetések sokszor műnek érződnek és empátia mentesek.

Az online beszélgetések során több jelenséget is megfigyeltek már a kutatók, melyből az egyik a „online disinhibition effect”, azaz online gátlásoldó hatás. Ezt az elméletet John Suler (2004) írta le és bontotta ki. Suler szerint ennek a gátlástalanságnak két oldala van, egy pozitív és egy negatív. A pozitívra a gátlások jóindulatú oldódása kifejezést használta, ahol azt vizsgálta, hogy az emberek sokszor névtelenül a megszokottnál kedvesebbek, nagylelkűbbek vagy többet segítenek társaiknak. A másik a toxikus gátlástalanság. Toxikus gátlástalanság során az emberek kritikusabbak, durvábbak, agresszívabbak, fenyegetőek lehetnek, perverz, kriminális vagy erőszakos oldalukat fedhetik fel, amelyet offline soha nem tennének: a különböző elfojtott vágyaikat és gondolataik engedik szabadjárá, amit anonimitás nélkül nem mernének megtenni, mert ezek a viselkedések társadalmi normákba ütköznek, vagy akár bűncselekmények. Az identitásuk elrejtése miatt sokkal felszabadultabbak az emberek, mivel ismerősök nem látják az ő megnyilvánulásait, és nem lehet ezeket összekapcsolni mindennapi életükkel (Budavári & Takács, 2023; Lapidot-Lefler, 2011; Radics et al., 2022; Suler, 2004; Tari, 2011; Tari, 2023).

2.8. Munkahelyi zaklatás és annak megelőzése

A munkahelyi zaklatás és mobbing egyre nagyobb probléma, elsősorban a nagyobb vállalatoknál. Ezek a zaklatások főként hatalmi különbségekből származnak. A munkahelyi zaklatás megjelenhet fizikai, mentális vagy akár szexuális formában is (Hungler, 2018; Tóth & Solymosi-Szekeres, 2022).

Felnőttek körében a bullying és a mobbing is sokszor megjelenik, elsősorban a munkahelyen. A bullying egy erőszakosabb, nyíltabb zaklatási forma a mobbinggal szemben. A mobbing egy munkahelyi negatív (etikátlan, ellenséges) kommunikációs aktus, amely egy vagy több személy részéről szisztematikusan nyilvánul meg az egyén felé. A mobbing lehet kölcsönös is, az áldozat és az elkövető szerepe felcserélődhet. Célja a kiközösítés, elzárás és elkergetés.

A munkahelyi mobbing jelentős forgást eredményez a munkavállalók körében.

A zaklatás és mobbingnál mind munkahelyi mind azon kívül való megjelenéseinél a megelőzésre kell fektetni a hangsúlyt, hogy az ilyen esetek elő se tudjanak fordulni, valamint sokkal nehezebb ezek kezelése, és büntethetősége, mint megelőzése (Budavári-Takács, 2023; Garami, 2023; Tóth & Solymosi-Szekeres, 2022).

A munkahelyi mobbing (pszichológiai zaklatás) három szinten vizsgálható: egyéni, szervezeti és társadalmi szinten. A megelőzés és a beavatkozás különböző szintjein számos módszer és eszköz áll rendelkezésre. *Társadalmi szinten* az elsődleges megelőzéshez olyan jogszabályok és törvényi keretek tartoznak, mint a Büntető Törvénykönyv (Btk.), amely a zaklatást egyértelműen szabályozza. Például a Btk. 222. §-a alapján a zaklatás akár szabadságvesztéssel is büntethető, ha a zaklatás rendszeres vagy tartós, és az áldozat emberi méltóságát sérti. Emellett több a bullying és mobbing megjelenési forrását (mint képek közzététele, adatokkal való visszaélés) szabályozza. *Szervezeti szinten* a HR részleg feladata megakadályozni a zaklatás lehetőségének kialakulását, vagy a probléma esetén ez az a szervezeti egység, melynek feladata a beavatkozás és a probléma hathatós kezelése. Az online zaklatást leggyakrabban a szervezeti kultúra fejlesztésével, a zero tolerancia politikával, Etikai kódex létrehozásával és az abban foglaltak betartatásával, anonim bejelentési csatorna létrehozásával, a munkavállalók és vezetők folyamatos képzésével, a munkavállalók felvételi folyamat során történő alapos szűrésével, valamint rendszeres elégedettség vizsgálatokkal próbálják megakadályozni és kezelni. Ezek a lépések mind az esetek megelőzését szolgálják, valamint a zaklatás megtörténtét követően az azonnali és gördülékeny kivizsgálását segítik elő. Az utolsó szint az *egyéni szint*. Ez a munkavállalók egyéni önfejlesztését takarja, mint például különböző tréningeken való aktív részvétel és a megfelelő (asszertív) kommunikáció alkalmazását (Budavári-Takács, 2023).

3. KUTATÁSMÓDSZERTAN

A dolgozatban alkalmazott módszerek kiválasztása minden kutatás sarkalatos feladata. Jelen fejezetben az alkalmazott módszereimet mutatom be részletesen.

A kutatási módszereket alapvetően két nagy csoportra oszthatjuk: kvalitatív és kvantitatív módszerekre. A modern kutatásokban azonban egyre gyakoribb a vegyes módszertan alkalmazása, amely mindkét megközelítés előnyeit ötvözi.

Dolgozatomban mind kvalitatív mind kvantitatív módszereket alkalmaztam, mivel a kutatási kérdéseim és hipotéziseim vizsgálatát csak így tudtam kielégítően elvégezni. A különböző generációk online jelenlétének vizsgálata során egy átfogó kép kialakítása volt a célom, ezért a kvantitatív kutatásra esett a választásom. Ehhez egy online kérdőívet készítettem. Az online bullying és mobbing feltárásához kevert módszertant alkalmaztam: itt helyet kapott kvalitatív és kvantitatív módszer is. A témakör mélyebb összefüggéseit mélyinterjúk segítségével vizsgáltam, az online kérdőív segítségével pedig egy átfogóbb képet is kaptam a témát illetően.

Mielőtt részletesebben rátérnék a dolgozatban alkalmazott módszerek konkrét bemutatására, szeretném általánosságban is ismertetni a kutatási módszereimet. Először a kvalitatív kutatással kapcsolatban tennék néhány megállapítást.

A kvalitatív kutatási módszereket más néven minőségi módszereknek is nevezik. Ezek a módszerek kis mintával dolgoznak, mivel nem céljuk az általánosítás, számadatok szerzése vagy statisztikák készítése az eredmények alapján. A kutatás során feltett kérdések a miértekre, hogyanokra, milyenekre és egyéb hosszabb, mélyebb választ igénylő kérdésekre irányulnak. A kvalitatív kutatás lehet megfigyelés, kísérlet, mélyinterjú, szakértői interjú vagy fókuszcsoport (Molnár D. 2010; Neulinger, Á., 2023). Az interjúkat fajtájuk szerint 4 szempont alapján tudjuk csoportosítani, melyek egyike a formai kötöttség. Formai kötöttség szempontjából strukturál, félig strukturált és strukturálatlan interjúkat különböztetünk meg.

A strukturált interjú leginkább egy kérdőíves adatfelvételhez hasonlítható. Az interjú ezen fajtájánál az összes kérdés előre rögzített, és ezeket meghatározott sorrendbe kérdezi meg az interjúztató. A kérdések szó szerint kerülnek feltevésre és az interjúvázlatban lévő kérdések jelentős részére

kötelezően válaszolni. Bár, mint azt fentebb már említettem, ez az eljárás sokban hasonlít egy kérdőívhez, abban azonban eltér tőle, hogy a válaszadó az előre meghatározott válaszlehetőségek közül választás helyett saját szavaival válaszolhat a kérdésekre. Emellett interjú során valamilyen szintű kapcsolat is kialakulhat a kutató és interjúalanya között. A strukturált interjút jellemzi még, hogy nagyon sok információhoz juthat a kérdező az interjú során, azonban kevésbé van lehetősége a válaszok mélyebben történő kifejtetésére, hiszen nem, vagy csak minimális mértékben lehet eltérni az interjúvázlattól. Ez a „merevség” azonban lehetővé teszi, hogy a feldolgozás során könnyebben össze lehessen hasonlítani a különböző interjúalanyok válaszait egymással. (Heltai & Tarjányi, 1999; Sheatsley & Paul; 1963; Solt Ottilia, 1998).

A strukturálatlan vagy nem strukturált interjú, mint azt a neve is mutatja, a strukturált interjú ellentéte. Az interjú típusok közül ez a leginformálisabb. Próbálja minimálisra csökkenteni az interjú kontrollját például azzal, hogy nincs előre pontosan meghatározott és mereven betartandó ütemterve és kérdéssora az interjúnak. Inkább csak egy interjúvázlat áll a kutató rendelkezésére, hogy a legfontosabb témák mentén bonyolítsa le az interjút. Az interjúkészítő a közte és a válaszadó közötti társas helyzetre hagyatkozik, amelyben információk fedhetők fel. Azok a kutatók, akik ezt a módszert alkalmazzák, általában az interjú többszöri megismétlésével mélyítik el az információkat.

A két típus között áll a félig strukturált interjú. Ez mind a strukturált mind a strukturálatlan interjú jellemzőit használja. Hasonlóan a strukturált interjúhoz van egy előre megírt kérdéssor, viszont ehhez nem kell szigorúan tartanunk magunkat. A félig strukturált interjú során előfordulhat, hogy a kérdések felcserélésre kerülnek, kimaradnak bizonyos kérdések, vagy akár újak merüljenek fel, mind az interjú haladásához igazítva. A nem strukturált interjúhoz hasonlóan lehetőségünk van tovább vinni egy-egy gondolatmenetet és inkább egy szakmai beszélgetés irányába elvinni azt, mintsem szigorú adatgyűjtésbe. (Molnár, 2010)

A dolgozatomban félig strukturált interjút készítettem. Volt előre megírt kérdéssorom, viszont ezen kérdések sokszor felcserélésre kerültek. Felmerültek interjú közben új kérdések, vagy a tervezett kérdések közül volt mely kimaradt. Összesen 6 interjút készítettem melyek közül 4 online, 2 pedig személyesen történt. Az interjúalanyokat, valamint az interjúk eredményeit részletesebben az “Eredmények” fejezetben mutatom be.

Ezt követően rátérnék a kvalitatív kutatás bemutatására. A kvalitatív, avagy mennyiségi kutatás, nagyszámú mintán alapszik, ahol a kutatás során számszerű adatok gyűjtése a cél. A leggyakrabban alkalmazott módszere a kérdőív, amely lehetővé teszi a nagyobb minták gyors és hatékony adatgyűjtését. Az online kérdőív használata kutatásom során lehetővé tette, hogy szélesebb körben gyűjtsék adatokat a vizsgált csoportok online jelenlétéről és viselkedéséről. Az online platform gyorsasága és elérhetősége előnyös, különösen a nagy, földrajzilag távoli célcsoportok elérése esetén (Bryman, 2016). Az általam készített kérdőív zárt kérdéseket tartalmazott, mivel az eredmények statisztikai elemzéséhez könnyen kódolható adatokra volt szükség. Ez a megközelítés elősegítette az eredmények összehasonlíthatóságát és átfogóbb képet adott a generációk online viselkedési mintázatairól, valamint az online bullying és mobbing jelenségeiről.

Végül néhány szóban bemutatnám a dolgozatomban alkalmazott vegyes módszertan alapelveit. A vegyes módszertan alkalmazása lehetővé tette számomra a különböző perspektívák együttes vizsgálatát. A kvantitatív kérdőív segítségével szélesebb körben és általánosítható módon tudtam adatokat gyűjteni a generációk online jelenlétéről, míg a kvalitatív félig strukturált interjúk mélyebb betekintést nyújtottak az online bullying és mobbing jelenségeinek egyéni tapasztalataiba.

4. EREDMÉNYEK

Ebben a fejezetben kutatásom konkrét eredményei kerülnek bemutatásra. Először a kérdőíves kutatásom eredményeit ismertetem, majd rátérek az interjúk eredményeinek a bemutatására.

4.1. Kérdőív eredményei

A kérdőív eredményeinek bemutatása során először az általános statisztikai adatokat ismertem. Ezt követően kitérek a kutatás korlátjaira, majd generációkként vizsgálom a médiahasználati szokásokat. Az elemzés során nagy hangsúlyt fektetek arra is, hogy az egyes generációk milyen célból és milyen gyakorisággal használják az internetet és közösségi média platformokat, továbbá hogyan nyilvánítanak véleményt online. A kutatási kérdéseim és hipotéziseim vizsgálatához leíró statisztikai módszereket alkalmaztam.

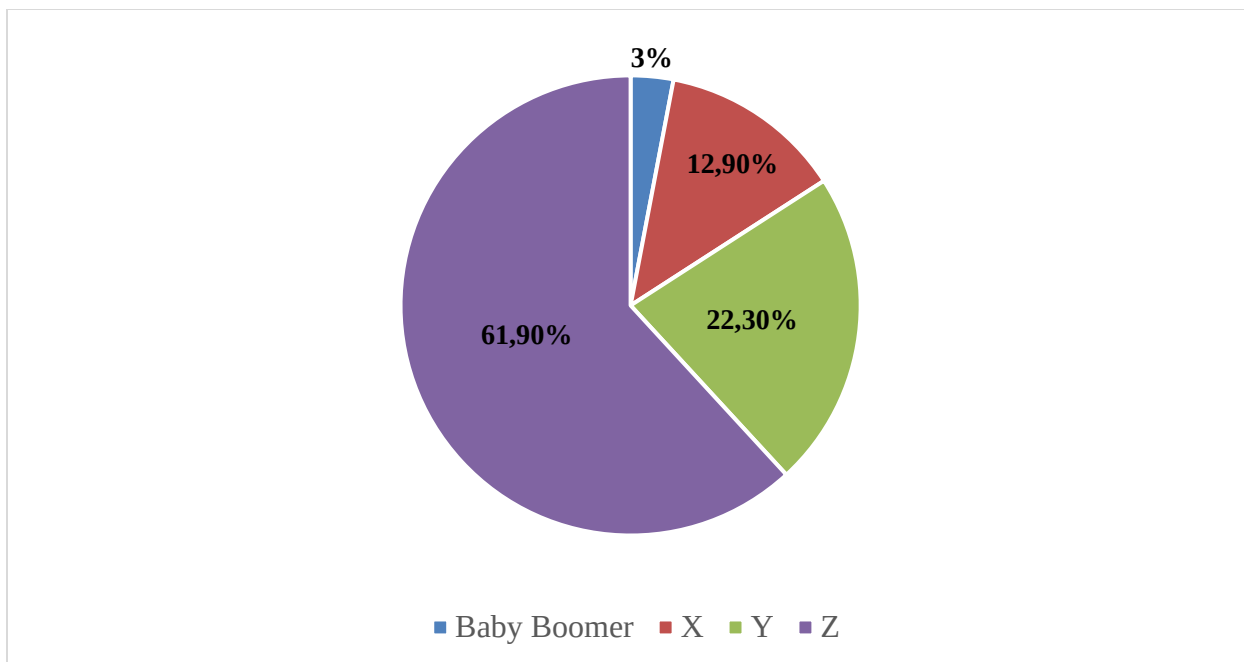
Az eredmények szemléletesebb bemutatása érdekében az egyes generációkra külön perszónákat alakítottam ki.

Végül, a kérdőív egy külön részében az online bullying és mobbing témájára térek rá, ahol generációkként mutatom be, hogy a válaszadók milyen mértékben ismerik ezeket a fogalmakat, illetve milyen tapasztalataik vannak az online pszichoterrorral és online zaklatással kapcsolatban.

4.1.1. A kérdőív eredményeinek általános bemutatása

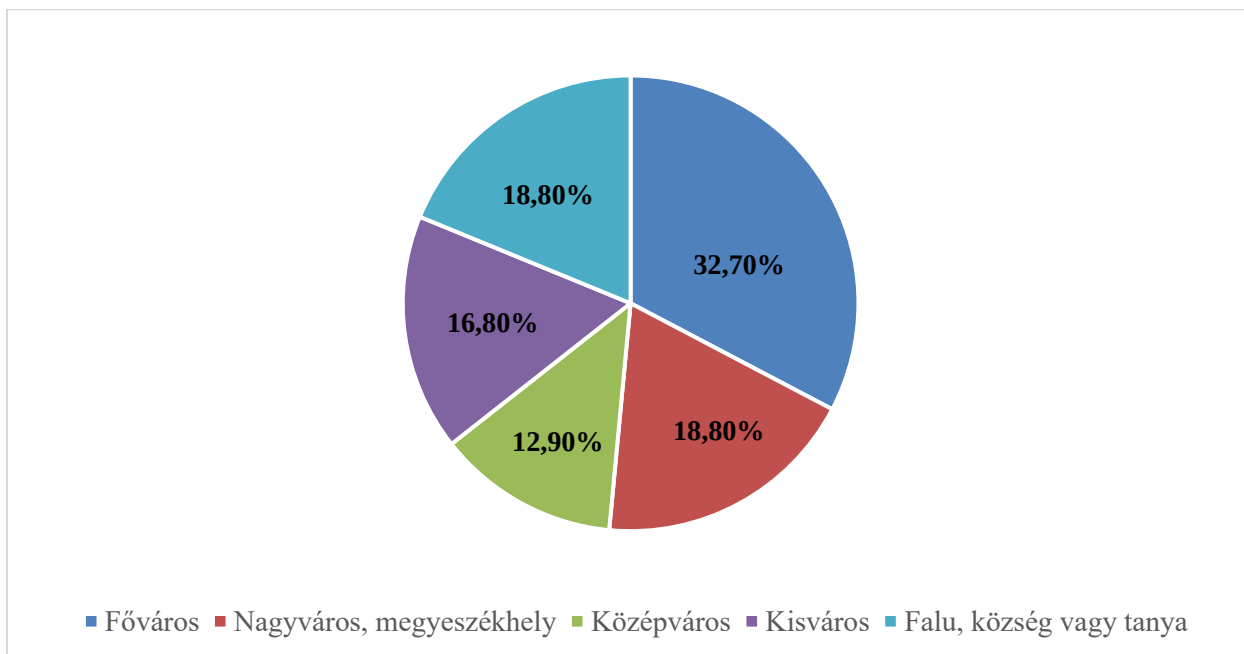
Online kérdőíves kutatásom 2024. 07. 24 és 2024. 09. 11. között zajlott. A közel 2 hónap alatt 202 kitöltés érkezett be.

A kitöltők háromnegyede (75 %) nő volt és egynegyede (25%) férfi. A legfiatalabb válaszadó 2007-ben született, a legidősebb pedig 1948-ban, így elmondható, hogy a kérdőív kitöltésében a baby boomer, X, Y és Z generáció tagjai vettek részt, közülük is 6 Baby Boomer, 26 X, 45 Y és 125 Z generációs volt (2. ábra).



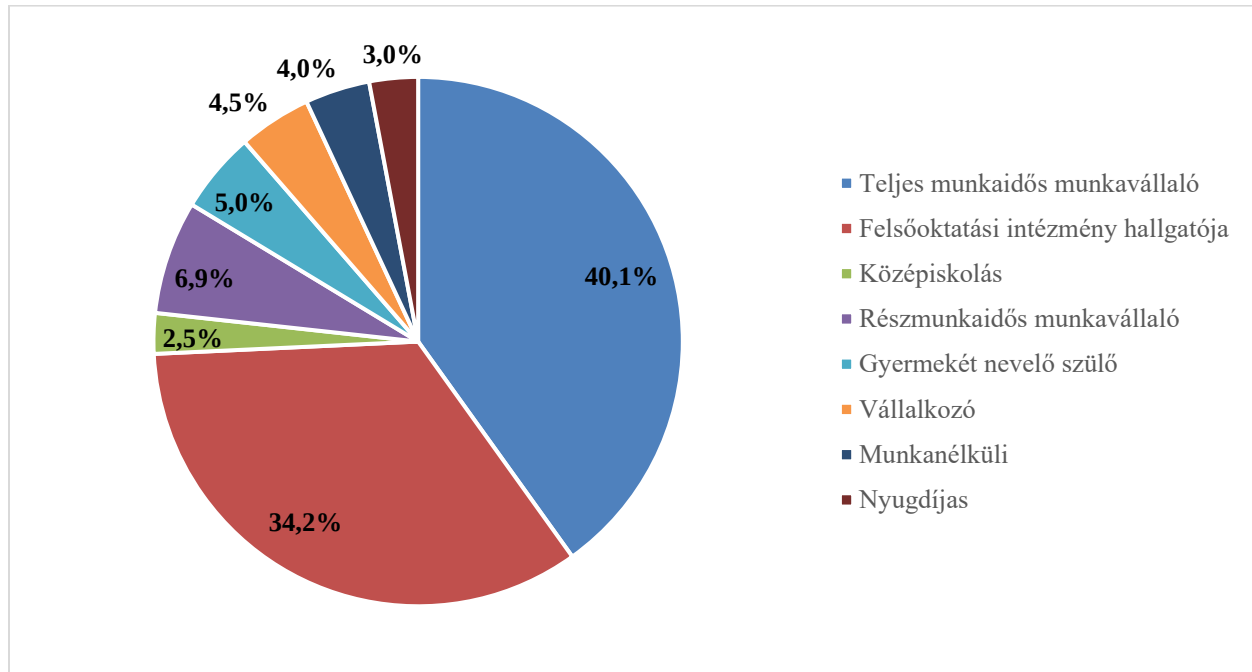
2. ábra. A válaszadók generációs megoszlása (forrás: saját szerkesztés)

A válaszadóim lakóhelyüket tekintve elsősorban fővárosiak (32,7%) voltak; őket követték a nagyvárosban és megyeszékhelyen élők (18,8%) és a faluban, községben vagy tanyán lakók (18,8%), a kisvárosiak (16,8%), majd végül a közepes méretű városban lakók (12,9%) zárták a sort (3.ábra).



3. ábra. A válaszadók lakóhely szerinti megoszlása (forrás: saját szerkesztés)

Foglalkozásuk alapján a válaszadók 40,1%-a teljes munkaidős munkavállaló, 33,7% felsőoktatási intézmény hallgatója, 6,9% részmunkaidős munkavállaló, 5% gyermekét nevelő szülő, 4% vállalkozó, 4% munkanélküli, 3% nyugdíjas és 2,5% középiskolás (4.ábra).



4. ábra A válaszadók foglalkozásának megoszlása (forrás: saját szerkesztés)

A válaszadók döntően a Z generációba tartoznak, ezért elsősorban róluk lehet átfogóbb következtetéseket levonni. Ennek oka a mintavételi eljárásban keresendő. A Facebook-on, először az ismerősök körében megosztott kérdőív, és a hólabda módszer alkalmazása sok esetben előre jelezhetően behatárolja a válaszadók körét. Az ismeretségi körömben hasonló az ismerősök kor szerinti megoszlása, ezért nem volt meglepő a minta összetétele.

4.1.1. Generációk médiahasználatára

A generációk médiahasználatának vizsgálata egyik hipotézisemhez kapcsolódóan fontos eredménye kutatásomnak. A médiahasználat bemutatást először a generációk által inspirált perszónákkal mutatom be, majd kitérek a kérdőív pontos eredményeire.

“Trendvadász”



Hegedűs Gréta

Nem : Nő
 Kor : 20
 Születési idő : 2004. január 5.
 Generáció : Z generáció

Jellemzők

- Napi internethasználat: 4-5 óra, legtöbbször kapcsolattartásra, szórakozásra és csak harmadikként információszerezésre.
- Közösségi médiahasználat: Szinte minden platformon jelen van (Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, Snapchat, Discord), ezeket rendszeresen, napi szinten látogatja, az aktuális trendeket követve új platformokat is használ.
- Véleménynyilvánítás: Gyakran oszt meg posztokat, kommentel és aktívan vesz részt különféle vitákban, főleg anonim profillal. A többi generációhoz képest tudatosabb anonimitását illetően.

Célok és motivációk Nehézségek

- Kapcsolattartás és folyamatos kapcsolat másokkal

- Sok időt tölt görgetéssel, gyakran észre sem veszi, mennyi időt vesz el ez tőle

- Szórakozás és gyors, vizuális tartalmak fogyasztása

- A rengeteg tartalom elárasztja, nehezen tudja kiválasztani a számára érdekeseket

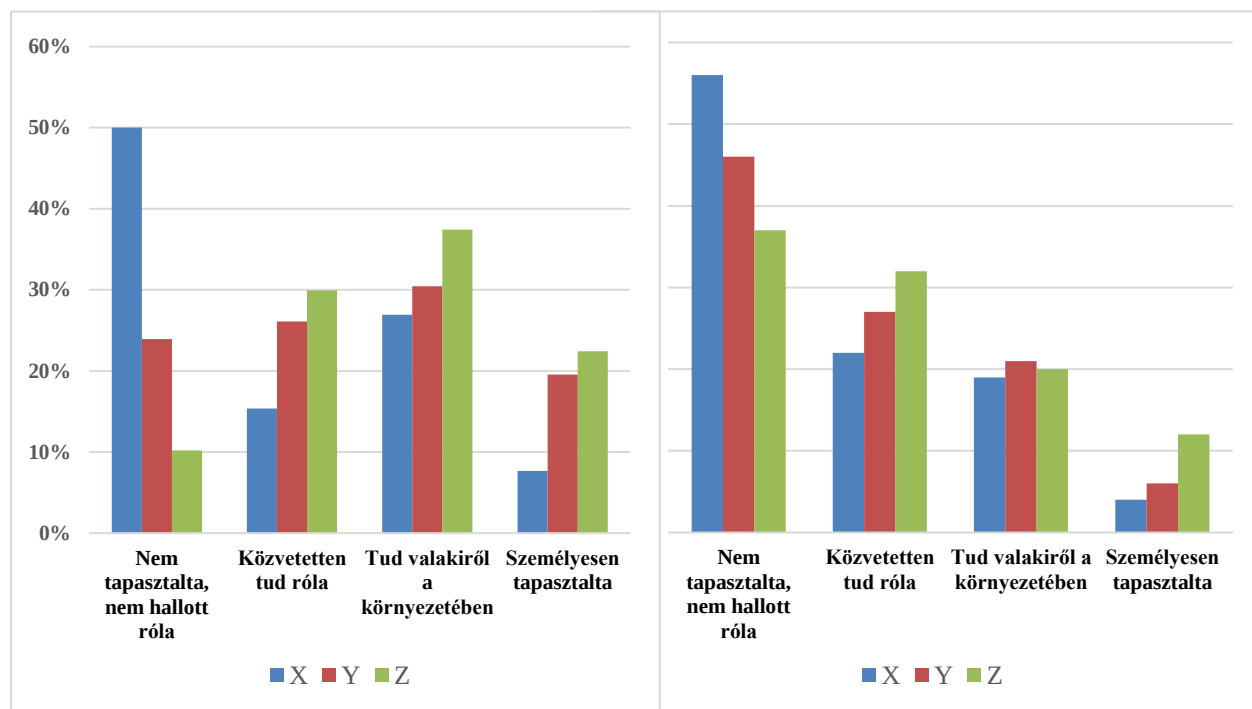
7. ábra. "Trendvadász": Az Z generáció médiahasználat

(forrás: saját szerkesztés)

A Z generáció médiahasználatja jelentősen eltér az előző két vizsgált generációtól. Ez a generáció jelentősen többet tölt online napi szinten, átlagosan 4-5 órát. Az internetet elsősorban ők is kapcsolattartásra használják, de második helyen itt a szórakozás szerepel és csak utána az információszerezés. Valamely, a kérdőívben felsorolt közösségi média platformot a kitöltők 100%-a használja, legtöbb esetben napi szinten, vagy annál gyakrabban. Legtöbbször itt is a Facebookot használják (95,8%), de ezt szorosan követi az Instagram (90%) és a YouTube (85,8%). Ezen felül a válaszok közt szinte az összes népszerű és sok kevésbé népszerű platform is megtalálható köztük a Pinterest, Reddit, Twitter (újabbán: X), LinkedIn, Snapchat, Discord. Többségiben nem (50,4%), vagy csak nagyon ritkán osszák meg a véleményüket online, amikor teszik akkor szinte mind részben, vagy csak személyes tapasztalataikról és véleményeikről (36,8%). 42,3% ezt olyan profillal teszi, ahol szerepel neve és arca, 45,5% nem szentel kifejezett figyelmet ennek, és 12,2% kifejezetten anonim módon teszi. A Z generációs válaszadók mind megtalálhatóak a közösségi média platformokon és ezen felületek szinte mindegyikén aktívak.

4.1.2. Generációk és az online bullying és mobbing

Kérdőíves kutatásban a generációkat nem csak médiahasználatukról kérdeztem, hanem az online bullying és mobbinggal való tapasztalataikról is.



8. ábra. Online bullying tapasztalatok megoszlása (forrás: saját szerkesztés)

9. ábra. Online mobbing tapasztalatok megoszlása (forrás: saját szerkesztés)

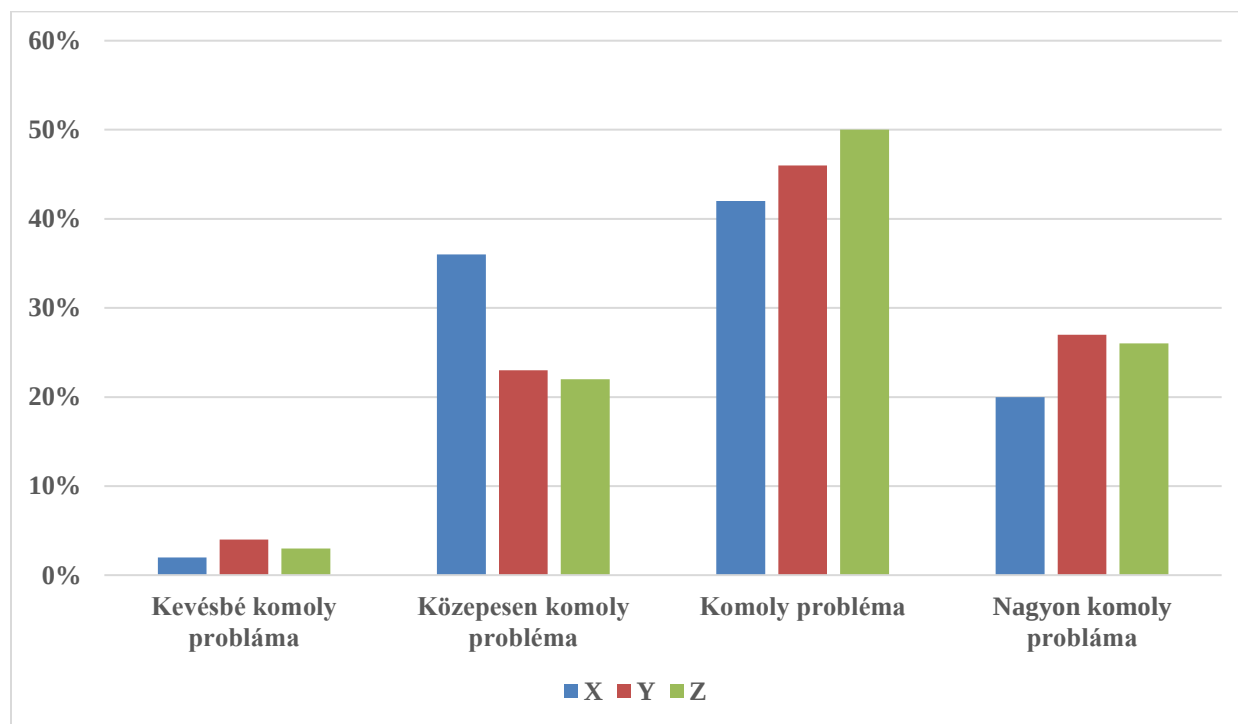
Tapasztalataikat tekintve a kitöltők csak 20%-a nem tapasztalt még online bullyingot és egyáltalán nem is tud környezetében ilyen esetről. A 80%-ból 22% személyesen tapasztalta, 39% személyesen nem, de tud olyanról a környezetében, aki tapasztalt ilyet és 23% csak közvetetten tud ilyen esetről. (8. ábra) Az online mobbingnál ezek a számok szerencsére alacsonyabbak. A kitöltők közül személyesen senki nem tapasztalt ilyet, 3 személy (0,14%) tud a környezetében olyanról, akivel történt ilyen, és 24 személynek (11,8%) van közvetetten tudomása ilyen esetről. (9. ábra)

Az ábrák alapján elmondható, hogy mind az online bullying mind az online mobbing során a Z generáció a legérintettebb. Mindkét jelenség során az ő arányuk a legkisebb a „nem tapasztalta” és „nem hallott ilyenről” kategóriában, bár az az online mobbing esetén ez közel négyszere az online bullying arányának. Személyesen mindkettőt ők tapasztalták a legtöbben, bár ezt az online bullying során az Y generáció szorosan követte, 2 % eltéréssel. A különbségek egyértelműen láthatóak,

a generációknak sokkal kevesebb tapasztalatuk van az online mobbingal mint a bullyingal, és amikor van is inkább közvetetten vagy közvetlenül tudnak olyan személyről, aki érintett volt, személyesen kevésbé tapasztalták.

A kérdőív során azt is felmértem, hogy a kitöltők mennyire tartják az online bullyingot és mobbingot komoly problémának.

Az eredményeket a 10. ábra foglalja össze.



10. ábra. Az online bullying és mobbing komolyságának megítélése a válaszadók között
(forrás: saját szerkesztés)

A 10. ábra adatai alapján az online bullying és mobbing problémájának súlyosságát különböző generációk eltérően ítélik meg. Az eredmények szerint a Z generáció tartja leginkább komoly problémának ezt a jelenséget, mivel 50%-uk komoly, és további 26%-uk nagyon komoly problémaként értékeli azt. A legnagyobb arányban az Y generációban jelent meg a „nagyon komoly probléma” válasz (27%), így ők értékelték a legsúlyosabbnak az online bullying és mobbing hatásait.

A kevésbé komoly problémának tartók aránya mindhárom generációban alacsony: az X generációnál 2%, az Y generációnál 4%, a Z generációnál pedig 3% gondolja így. Ebből látszik, hogy a kevésbé komoly megítélés leginkább az Y generációban jelenik meg, de ez is jelentéktelennek tekinthető. A közepesen komoly problémaként való értékelés az X generációnál a legjellemzőbb

(36%), ami azt sugallja, hogy számukra a jelenség súlyossága mérsékeltebb az Y és Z generációkhoz képest.

Összességében tehát elmondható, hogy bár minden generáció inkább komoly vagy nagyon komoly problémának tartja az online bullyingot és mobbingot, a legnagyobb arányban a Z és Y generációk érzik a legsúlyosabbnak, míg az X generáció kevésbé hajlamos ezt a jelenséget rendkívül súlyosnak tekinteni.

4.2 Interjúk

Az interjúk 2024 augusztusában és szeptemberében készültek. Az interjúalanyokat anonim módon szerepeltetem a dolgozatban. Az eredmények konkrét ismertetése előtt röviden bemutatom interjúalanyaimat, a munkásságukat és a kutatás szempontjából való relevanciájukat. Az interjúalanyokat a dolgozatban szakmájuk alapján fogom hivatkozni.

4.2.1 Interjúalanyok bemutatása

Pszichológus 1

Kutatásom elején találtam rá az interneten, egy – a cyberbullyngról szóló – cikke által. Az írása informatív volt és könnyen értelmezhető – főleg kutatásom elején – hatalmas segítség volt számomra.

Az interjúalany okleveles pszichológus, PhD fokozattal rendelkezik, és a Magyar Tudományos Akadémia köztestületi tagja. Több mint 10 éves tapasztalata van a pszichológia különböző területein, pályafutása során HR specialista, kórházi pszichológus és egyetemi oktató is volt. Jelenleg magánpraxisában felnőtteknek nyújt segítséget különféle pszichés problémákban, például szorongás, párkapcsolati gondok és kiégés esetén. Emellett foglalkozik az online bántalmazás (cyberbullying) és a munkahelyi zaklatás (mobbing) pszichológiai hatásaival, és rendszeresen nyilatkozik médiumokban szakértőként.

Pszichológus 2

Az interjúalany több mint 10 évet dolgozott iskolapszichológusként, ahol gyerekekkel és szüleikkel, inspiráló szakmai közösségekben és alapítványokban, míg felnőttekkel egyéni tanácsadói folyamatokban és csoportos formában foglalkozott. Jelenleg tanácsadó szakpszichológusként, páros és családterapeutaként, valamint autogén trénerként tevékenykedik.

Szakterületei közé tartoznak az önismereti folyamatok, önértékelési nehézségek, stresszkezelés, életvezetési és párkapcsolati elakadások, valamint gyermekneveléssel kapcsolatos kérdések. Kiemelt figyelmet fordít az autogén tréningre, amely a stresszkezelés és a relaxáció egyik hatékony eszköze. Rendszerszemléletű megközelítéssel és többféle pszichológiai módszerrel támogatja klienseit egyéni és csoportos formában.

Az online bullying (cyberbullying) és az iskolai mobbing kérdéseihez munkája során szorosan kapcsolódik, mivel iskolai környezetben szerzett tapasztalata segít megérteni ezek pszichés hatásait, és hatékony támogatást nyújt a megelőzésben és kezelésben.

Jogász

Az interjúalany ügyvéd, aki nemzetközi és online kereskedelmi ügyekkel, start-upokkal, társasági és munkajoggal, ingatlanjoggal, fogyasztóvédelemmel, szellemi tulajdonnal, valamint a kreatív iparágakhoz kapcsolódó jogi kérdésekkel foglalkozik. Széleskörű tapasztalata van a magyar kis- és középvállalkozások jogi, üzleti és stratégiai tervezésében, különös tekintettel a közép- és kelet-európai üzleti környezetre. Részt vett egy kínai-magyar ügyvédi iroda megalapításában, és jogi, közgazdasági háttérrel oktatási tevékenységet is folytatott. Munkássága során már többször találkozott az online bullying és mobbing témáival, így jogi háttérrel tudott biztosítani dolgozóinak.

Human Resources asszisztens

Az interjúalany jelenleg Human Resources asszisztensként dolgozik, ahol interjúkat szervez és bonyolít le, valamint jelöltek szűréseivel is foglalkozik. Részt vesz az új dolgozók beléptetésében és az adminisztratív feladatokban, valamint segíti a projekt irodákat. Munkája része az egészségügyi szűrések koordinálása, és események szervezése is. Célja, hogy hatékony HR-folyamatokat támogasson és pozitív munkahelyi légkört teremtsen. Mindezt egy IT területtel foglalkozó kisvállalatnál teszi, így az emberek, akikkel dolgozik a legtöbb esetben inkább introvertált, zárkózott

személyiségek, ami sokban befolyásolja a HR stratégiáit és hogyan tudják a legkönnyebben megközelíteni és segíteni a kollégákat.

Recruiter

Az interjúalany jelenleg egy kisebb cégnél dolgozik recruiterként, korábban sourcing specialista-ként és IT sourcerként tevékenykedett. Munkája során a jelöltek felkutatásával, kiválasztásával, a felvételi folyamat koordinálásával, valamint az onboarding támogatásával foglalkozik. Számos alkalommal találkozott már munkahelyi mobbinggal és bullyinggal, mind szakmai, mind személyes tapasztalatok révén. Ezeket a tapasztalatokat megosztva értékes, gyakorlati szempontokkal járult hozzá a dolgozatomhoz.

Toborzási és Onboarding Igazgató

Az interjúalany Magyarország egy vezető hitelintézetének Toborzási és Onboarding Igazgatója, aki közel 20 éves tapasztalattal rendelkezik a HR területen. 16 éve dolgozik a toborzás területén, ebből 5,5 évet ügynökségi oldalon, és immár több mint tíz éve vállalati oldalon tölt be vezetői pozíciókat. Elkötelezett a legújabb gyakorlatok felkutatása és alkalmazása mellett a HR területén.

4.2.2. Az online bullying és mobbing fogalma interjúalanyaim szavaival

Az interjúk során különböző kérdéssorokkal dolgoztam, mivel mindenki más szemszögből lát bele az online bullying és mobbing témába. Egy kérdés viszont közös volt az összes interjú során; Ön hogyan fogalmazná meg az online bullyingot és mobbingot?

Szakmai háttérükből adódóan egyesek a bullyingra, míg mások inkább a mobbingra fókuszáltak, külön kitérve az iskolai vagy munkahelyi, illetve az online előfordulások közötti eltérésekre. Az alábbiakban összefoglalom az általuk kiemelt szempontokat, a bullying és a mobbing specifikus jellemzőit, azok online megjelenési formáit, valamint a két jelenség közös vonásait.

Online bullying:

Az online bullying egy olyan kirekesztő, bántalmazó magatartás, amelyet egy vagy több agresszor tanúsít egy adott személy ellen, azért, hogy ez az áldozatnak fájdalmat, szorongást és pszichés

problémákat okozzon mindezt digitális kommunikációs eszközökön keresztül. Ez az agresszió bárkivel előfordulhat, hiszen minden emberben található olyan külső vagy belső tulajdonság, amelyet az elkövető a bullying alapjának használhat. Ezek az okok bármik lehetnek: például a súly, a testmagasság, ha túl csendes vagy túl hangos valaki, vagy bármi egyéb, egyéni jellemző. Az online bullying során valaki vagy valakik áldozattá válnak egy agresszorral szemben, és az áldozat provokatív áldozattá is válhat, ha válaszreakciói ilyen irányba terelik az eseményeket. A folyamat során a passzív megfigyelők is szerepet játszanak, akik tétlenségükkel az agresszort támogatják, miközben saját szorongásukat is növelhetik.

Az online bullying folyamatos és ismétlődő jellegű: például az agresszor állandóan ír az áldozatnak, minden posztja alá kommenttel, gyakran negatív vagy szexuális jellegű megjegyzéseket téve. Ez nem egyszeri történés, hanem egy hosszabb folyamat, amely állandó nyomás alatt tartja az áldozatot. Az online bullying és a kritika közötti határvonal nehezen meghatározható, de az áldozat számára okozott fájdalom alapján egyértelművé válik. Amint az áldozatnak ez fájdalmat okoz, a cselekmény bullyinggá válik (HR asszisztens, 2024; Jogász, 2024; Pszichológus 1, 2024; Pszichológus 2, 2024; Recruiter, 2024; Toborzási és Onboarding Igazgató, 2024).

Online mobbing:

A mobbing egyfajta bullying, elsősorban inkább felnőttek körében. A különbségek főként abból adódnak, hogy a gyerekek közti bullying során más eszközök állnak rendelkezésére az elkövetőnek, mint felnőttként. Ebből adódnak később a különbségek a kettő között, ezért a két jelenség nagyon közel áll egymáshoz, de a mobbing elsősorban inkább munkahelyi környezetben jelenik meg felnőttek között. A célja nagyon hasonló: az áldozat megalázása, megsértése, ellehetetlenítés a közösség szemében, azaz valamilyen pszichikai hátrány okozása.

A mobbing egy csoportos jelenség: egy csoport egy tagját folyamatosan előveszik, kipécézik, különböző módokon kiközösítik és próbálják elkergetni. Nem csak az elkövetők lehetnek többen, de akár több áldozat is előfordulhat.

A munkahelyi zaklatás tulajdonképpen pszichológia terror és annak a továbbvitele Több mindent magába foglal: lehet akár kirekesztés és zaklatás, vagy apró gesztusok, amit nem is vesz más észre de kirekesztő hatással lehet a célszemélyre nézve (HR asszisztens, 2024; Jogász, 2024; Pszichológus 1, 2024; Pszichológus 2, 2024; Recruiter, 2024; Toborzási és Onboarding Igazgató, 2024).

A cyberbullying és online mobbing közös jellemzői:

Az online bullyingban és mobbingban közös a szándékosság, a szándék, hogy az elkövető az áldozatot megalázza, megsértése, ellehetetlenítse a közösségi szemébe és pszichikai hátrányt okozzon ezzel. További közös jellemzőjük, hogy ismétlődő jellegűek. Következményei nem fizikaiak, hanem pszichikaiak: a közösségi megbecsülés sérelmére irányulnak, az áldozat kiközösítésére és megszégyenítésére törekszenek. Mivel online formában vannak jelen, ezért bárhol megtörténhetnek. Ez egy állandó pszichológiai nyomást jelent, állandó stressz alatt tartva az áldozatot. Közös bennük, hogy a folyamat során nem az áldozat viselkedését kritizálja az elkövető, hanem annak a személyiségét, kinézetét, tehát magát az embert. Mivel ezek a cselekmények online vannak jelen, ezért bárhol megtörténhetnek: nincs fizikai lakóhelyhez kötve, hogy hol történik, mely egy állandó pszichológiai nyomást jelent, mely állandó stressz alatt tartja az áldozatot (HR asszisztens, 2024; Jogász, 2024; Pszichológus 1, 2024; Pszichológus 2, 2024; Recruiter, 2024; Toborzási és Onboarding Igazgató, 2024).

Az online bullying és mobbing specifikus jellemzői:

A különbség a fizikai és online zaklatás között, hogy a fizikaival ellentétben az online zaklatás „nem kikerülhető”. A fizikai zaklatás esetében az áldozat el tudja kerülni a helyet, ahol zaklatják, legyen itt szó iskola vagy munkahely váltásról. Ezzel szemben online tér esetében ez lényegesen nehezebb, mivel az elkövető mindig tud új platformot találni a zaklatásra, valamint új profilokat létrehozni a siker érdekében. Az online bullying határon átnyúló, azaz nemzetközi jelenség is lehet. Ezen esetek során és a jogi megítélés országonként változik, nem tartoznak azonos „joghatóság” alá az esetek. Nemzetközi egyezményekkel lehetne ezen segíteni, de ezeknek a kidolgozása nagyon lassan halad.

Az offline esetek térben egy helyen, egy országban történnek, így itt joghatóság nem kérdés; amelyik országban történt az eset, annak a jogszabályai között kell eljárni.

Online esetek során az anonimitás nehezíti az elkövetők beazonosítását, mert bár IP cím alapján ez lehetséges, de sok esetben ez sem elégséges a beazonosításhoz. Az online zaklatás állandó, folyamatos jellege súlyosbító tényezőként van jelen. Emellett, mivel online történik, könnyebb a

bizonyítékokat megőrizni, például képernyőképekkel. Az online zaklatást azonban sokszor kevésbé veszik figyelembe, ami gyakran generációs kérdés: az idősebbek szerint az online tér és az online társadalmi megítélés kevésbé jelentős, míg a fiatalabbak számára ez fontosabb.

Az idősebb generáció e különbség miatt sokszor nem is képes megfelelő védelmet nyújtani a fiataloknak, mert az online térben elkövetett zaklatásnak kisebb súlyt tulajdonítanak, mint a valóságban történőnek (Jogász, 2024)

4.2.3 Az online bullying és mobbing jogi aspektusai

A jogással készült interjú során beszéltünk az online bullying és mobbing büntetésének nehézségeiről, a megelőzés lehetőségeiről, valamint arról, hogy milyen lépéseket lehet tenni abban az esetben, ha valaki online zaklatás áldozatául esik.

Interjúalany legutóbb a bully oldalról tapasztalta az online bullyingot: egy ügyfél azzal kereste fel, hogy egy online oldalról kitiltották, amelyre több százezer forintot költött, így nem kívánta annyiban hagyni a kitiltást. Mint kiderült az ügyfél, hate speechet (gyűlölet beszédet) folytatott, végül ezért került kitiltásra.

A szolgáltatók – akik a platformot üzemeltetik –, általános szerződési feltételt („ÁSZF”) vesznek igénybe tömeges szerződéskötések végett, ez kerül elfogadásra az adott szolgáltatás igénybevételével. Jelen esetben ez egy játéknak a megvásárlása volt, amit a megvásárlásakor az ügyfél elfogadott. Ezen ÁSZF rögzítette, hogy aki gyűlöletbeszédet folytat, annak törlik az a fiókját, elveszik, és soha többet nem adják vissza. Próbáltak írni a platformnak, hogy lehet-e valamit csinálni, de mivel bizonyíték volt az ÁSZF gyűlöletbeszédet tiltó normájának megszegésére, így nem volt lehetőség a helyzet orvoslására (Jogász, 2024)

Az online bullying és mobbing büntetésének lehetőségei

A bullying és mobbing önmagában is nehezen büntethető, de ha ezek az online térben vannak jelen, az a szankcionálást tovább nehezíti. Online bullying és mobbing jogi szempontból egyaránt beletartozhat a büntetőjog, valamint a polgári jog területébe. Az, hogy melyik terület jogszabályai alapján történik a szankcionálás – esetleg mindkét terület alapján – az érvényesített jogi igénytől függ. A büntetőjog részben prevenciós, azaz megelőző jelleggel van jelen a téma. Ez azt takarja, hogy az emberek tudatában vannak annak, hogyha valamilyen jogszabály által tiltott magatartást

tanúsítanak, azt az állam bünteti, többek között, pénzbüntetéssel vagy szabadságvesztéssel. Azaz a büntetőjognak olyan eszközei vannak, amelyek ezen magatartásokat büntethetővé kategorizálja (például zaklatás, rágalmazás, becsületsértés Btk.-s tényállásai), valamint az adatvédelmi, személyiségi joggal kapcsolatos sérelmek (az adatvédelmi törvények is utalnak a büntetőjogra az adatokkal való visszaélések esetén. Ehhez hasonló, de itthon nem jellemző példa van még az USA-ban, amikor emberek személyiségét (személyes adatait) másolják le visszaélés céljából (például szerződést kötnek az ő adataival, személyiségével). Jelentős továbbá az elkövető, valamint az áldozat minősége: kiskorúról vagy felnőttől van-e szó. Kiskorúak ellen elkövetett bűncselekmény esetén súlyosabb a büntetés. A polgári jog esetén is felmerülnek a személyiségi jogi, jóhírnév védelméhez való jogi igények. Ezeknek a sérelme esetén kártérítést lehet kérni, a sérelemdíj intézményén keresztül. E mellett vannak olyan ideiglenes intézkedések, amelyeket a bíró rendelhet el, és súlyos esetekben szoktak alkalmazni, ezzel is ideiglenesen akadályozva a bullying folytatását (például telefonhasználatról való eltiltás); így amennyiben a bíró ismeri az esetet, a súlyosság függvényében tud valamilyen limitált védelmet biztosítani az áldozatnak még a jogerős ítélet előtt (Jogász, 2024).

Az online bullying és mobbing büntetése a gyakorlatban és ennek kihívásai

A gyakorlatban bullying esetén nem magától értetődő a jogi igényérvényesítés választása. Első körben az esetek többségében valamilyen autoritatív funkciót betöltő személyhez vagy szervhez fordulnak az áldozatok, mint igazgató, ügyvezető vagy HR-es, ahol aztán megpróbálják saját hatáskörükben orvosolni a problémát. Amennyiben nem sikerül helyben megoldani a problémát, akkor terelődik jogi útra az eset. Az eljárás időbe kerül, és főleg anonim elkövetők esetén az ügy sikeres kezelésének esélye csekély a rendőrség részéről. A rendőrségnél nagyon kevés olyan ember van, aki informatikailag és technológiailag elég képzett ahhoz, hogy ilyen ügyben nyomozni tudjon és egyáltalán be tudja azonosítani az elkövetőt. Ehhez kapcsolódik az, hogy a rendőrség az esetek (vélt) súlyosságához mérten fektet energiát az adott ügy feltárásába (ha egy 17 éves fiú megy oda hozzájuk, hogy bullyingolják, az kevésbé fogja őket érdekelni, mint egy vérző fejű ember, akit megvertek), pedig egy pszichikai traumán bizonyos esetekben nehezebb túlesni, mint fizikai traumákon.

Összességében a magyar hatóságok az online térrel kapcsolatos zaklatások felderítése, kivizsgálása terén le vannak maradva a kor igényeihez képest. „Úgy kell elmagyarázni a hatóságnak,

mintha egy öt évesnek írnánk le.” (Jogász, 2024). A rendőrség, mint nyomozó hatóság jelenleg sem informatikailag, sem elméletileg nem elég felkészített az ilyen helyzetek kezelésére, bár törekednek ezen hiányosságok pótlására.

A jog reagál problémákra, így csak akkor válik képessé egy problémát kezelni, ha a probléma elér egy bizonyos szintet, mindaddig egyedi esetként kezeli. A rendőrség is hasonlóan működik. A társadalmi igény felmerülése esetén kezd el a rendőrség is egy problémával részletesen és mélyre hatóan foglalkozni. A rendőrség dolga a bizonyítékok összegyűjtése (a vélhetően bűncselekményt megvalósító magatartás azonosítása, az elkövető azonosítása, kihallgatása a sértettnek és az elkövetőnek), azonban az ehhez szükséges eszközök nem elégségesek ahhoz, hogy az összes online bullying esetet ki tudják vizsgálni, vagy azokkal, amelyek ugyan be lettek jelentve, de kevésbé súlyosak foglalkozzanak. A szűkös kapacitás miatt a rendőrség legtöbbször csak súlyosabb kárral járó eseteket tud kivizsgálni. Mindemellett azt is nehéz megállapítani, hogy az adott esetben mi számít online bullyingnak. Egyesek számára súlyosabb trauma lehet az, hogy a rózsaszín zoknijá miatt egyszeri alkalommal stigmatizálják, minthogy rendszeresen becsmérlik a szüleit meg őt magát, az össztársadalmi megítélés miatt az előbbi viszont kisebb súlyúnak tűnik, mint az utóbbi. Ebből következik az, hogy a rendőrségnek is nehéz elhatárolnia, hogy melyek azok az esetek, amelyek komolyak, és melyek azok, amelyek nem. Így a rendőrség is íratlan társadalmi normákra támaszkodva dönti el ezen esetek súlyosságát. Ennek folyamán nem is feltétlen a büntetőjogban kell keresni a megoldást, hanem az oktatásban, ugyanis utóbbinak erősebb preventív ereje lehet, mint az előbbinek (Jogász, 2024).

4.2.4 Az online bullying és mobbing pszichológus szemszögéből

Az online bullying és mobbing pszichológiai aspektusaival kapcsolatban két pszichológussal készítettem interjút. Az első interjú elsősorban az online anonimitás hatásairól kérdeztem az interjúalanyt. Arra voltam kíváncsi, miért válnak az emberek agresszívabbá és negatívabbá az online térben, valamint milyen pszichológiai hatása van az online bullyingnak és mobbingnak az áldozatokra, és az elkövetőkre.

A második interjú során elsősorban az online mobbing és bullying megelőzéséről beszéltünk. Kitértünk arra, hogy milyen szerepe lehet az iskolának már gyermekkorban az online térben felmerülő veszélyek megismerésében, és a vészhelyzetre való felkészülésben. Ebben nagy segítséget jelentett, hogy interjúalanyom több évig iskolai pszichológusként dolgozott.

Online versus offline zaklatás

Az online tér teljesen más közeget biztosít a bullying és mobbing számára. Míg személyes esetekben face to face kontaktus van, az elkövetőnek sokkal több vesztenivalója lehet, hiszen az áldozat akár fizikálisan is reagálhat, például megütheti vagy rá támadhat. Ezzel szemben az online zaklatásnál nincs ilyen kockázat, hiszen nincs fizikai kontaktus, ami verbálisan agresszívabb viselkedésre ösztönözheti az elkövetőt. Bár technikailag az interneten nyomot lehet hagyni (pl. IP-cím alapján beazonosíthatóság), ez nem akadályozza meg az embereket abban, hogy anonimként viselkedjenek. Az emberek azt gondolják, hogy anonimek az online térben, még akkor is, ha tudják, hogy technikailag nyomon követhetők. Ez egy tömegpszichológiai jelenség, ahol az egyén elveszti a felelősségérzetét és csökken a morál, a tömegben vagy az interneten olyan dolgokat is megtesz, amit a mindennapi életben nem tenne meg. Áldozati szemszögből a különbség az, hogy az áldozat sokszor nem tudja ki az elkövető, így nem tud annyira védekezni ellene. Ami az online téri zaklatásokat „súlyosabbá” teheti, hogy nincs előle menekvés. Ha valakit online elkezdenek zaklatni letilthatja az adott fiókot, de az elkövető pár perc alatt tud újabbat csinálni, valamint rengeteg felület van a bántalmazásra, mint például a közösségi média platformok (Instagram, Facebook stb.), azonnali üzenetküldők (Viber, Messenger, WhatsApp) de akár különböző online játékok, email, vagy telefonhívásokon keresztül is történhet a zaklatás. Az egyedüli teljes menekvés ilyenkor az online térben való jelenlétünk teljes megszüntetése, ami a mai világban szinte lehetetlen (Pszichológus 1, 2024; Pszichológus 2, 2024).

Miért válik valaki elkövetővé?

Az elkövetővé válást az interjúk alapján két részre lehet osztani, de ezek akár átfedésben is lehetnek. Leggyakrabban olyan emberek vállak bullying vagy mobbing elkövetővé, akikkel szemben valamilyen agresszió történt. Itt lehet szó arról, hogy valamilyen módon őket is zaklatták korábban akár gyerekkorukban akár felnőttként. A másik ok amiért sokan zaklatóvá válnak a „szórakozás”. Sok zaklatónak ez a cselekedet boldogságot okoz, az, hogy ők valaki mást elnyomhatnak és ennek köszönhetően hierarchiában feljebb kerülnek. Az emberekben van egy kényszeres ösztön az iránt, hogy hierarchiába rendeződjenek. Ez mind felnőttekben mind gyerekekben megfigyelhető, akár iskolába akár munkahelyen. Zaklatás során az elkövető áll feljebb, ezért ez főleg gyerekeknek egy „jó lehetőség” a feljebb kerülésre és a népszerűség megszerzésre. Ilyenkor a nézőkön nincs akkora

felelősség, mert csak passzívan vesznek részt benne, de a szórakozás részét ugyanúgy megkapják, ezért sokszor diákok kifejezetten buzdítják egymást ilyenek elkövetésére, mert egy jót akarnak szórakozni az esetleges következmények nélkül (Pszichológus 1, 2024; Pszichológus 2, 2024).

Bullying és mobbing megelőzése és kezelése iskolában

Az egyik interjúalanyom több mint 10 évig dolgozott iskolai és óvodai pszichológusként, így átfogó képet tudott adni a dolgozatomhoz. Központi fogalomként emelte ki a rendszerszemléletet, amely szerint az egyén problémáit az őt körülvevő rendszer tükrében kell vizsgálni. Például, ha egy család rosszul működik, gyakran a leggyengébb láncszem, az úgynevezett „index páciens” vagy „tünethordozó” a gyerek lesz. Iskolapszichológusként számára kiemelten fontos volt ez a megközelítés, mivel a gyerekek erősítésével gyakran csak azt érték el, hogy jobban tudják elviselni a hibás rendszert. Az egyéni ellátás helyett a prevencióra fókuszált, hiszen, ha egy gyerek jobban lett, gyakran egy másik gyerek vált áldozattá a rendszerben. Az igazi megoldás a rendszer javításában rejlik, nem pedig az egyes áldozatok „megjavításában”, mert egy rossz rendszer mindig fog új áldozatot „termelni”. Munkája során kevesebbet foglalkozott az egyes gyerekekkel, és inkább a szülőkre vagy az egész osztályra koncentrált. Az idő hiánya miatt egyénileg nem tudott minden gyerekkel foglalkozni, ezért különböző érzékenyítő és bullying elleni programokat dolgoztak ki, valamint együttműködést és csapatépítő játékokat vezettek be. A pszichológus szerepét nem korlátozta saját magára, hanem a tanárokat, osztályfőnököket és szülőket is bevonta a folyamatokba. Ezen felül fontos volt számára egy biztos háló kialakítása, és annak normalizálása, hogy nem ciki pszichológushoz járni, hanem kifejezetten jó dolog.

Sajnos azt tapasztalta, hogy az iskolai kiközösítés nem csak gyerekeknél, hanem szülőknél is jellemző, szinte az mondható, hogy egyik következik a másikból.

Mint ahogy az már korábban is említésre került a hierarchia és az abban való feljebb kerülés nagy szerepet játszik a bullying és mobbing kialakulásakor. Iskolában akár különböző online játékokban való részvétel és az ott vásárolt pluszok, az internethez való hozzáférés, valamin szülők pénzéhez való hozzáférés, mind feljebb kerülést eredményezhet egy iskolai hierarchiába, de ezek hiánya akár bullying áldozatává is tehetnek valakit (Pszichológus 2, 2024).

4.2.5 Munkahelyi bullying és mobbing, annak kezelése és megelőzése kis és nagyvállalatok esetén

A három HR szakemberrel (HR asszisztens, Recruiter, Toborzási és Onboarding igazgató) készített interjúk során beszéltünk az általuk tapasztalt esetekről, a cégek megelőzési programjairól és az esetek kezelésének lehetőségeiről.

A három cég közül egyiknél sem volt kifejezetten a bullyinggal vagy a mobbinggal kapcsolatos szabályzat vagy előírás, se az interjúalanyok korábbi munkahelyein. Egyedül tréningek keretében került elő a bullying és mobbing témaköre, de ezek az edukatív célú programok ritkák és elég rövidek. Az indok arra vonatkozóan, hogy kifejezetten miért nincs ilyen jellegű szabályzat, változó volt. Az első cégnél nem érzik annyira ennek szükségét, nincsenek ilyen jellegű problémák, azokban a ritka esetekben pedig amikor egy bullying vagy mobbing kezdetleges fázisát észlelik – például nem megengedett hangnem használata egy másik kollégával vagy durvább beszéd –, akkor ezek gyorsan kiderülnek, így elejét tudják venni a problémának. Az interjúalany véleménye szerint ezért nem tud állandóvá, folyamatossá válni a probléma, azaz nem tud a bullying vagy mobbing „kifejlődni”. A második cégnél egyre jobban érzik, hogy szükséges és fontos lenne valamilyen módú vállalati szabályzat ezzel kapcsolatban, főként mert a munkavállalók nem tudnak kihez fordulni ilyen esetekkel, nincs megadva egy vagy több személy, akiknek lehetne ezt jelenteni, vagy akár más – esetleg anonim – bejelentési forma sincs megadva. A nagyvállalatnál ezen problémák kezelésére specializálódott szerv, szervezet nincs, azonban van egy szigorú etikai kódex, amelyben meg van határozva, hogy a munkavállalóknak milyen magatartási normákat kell betartaniuk. Normaszegés esetén a tett súlyosságától függ ennek következménye, amely súlyosabb esetekben akár azonnali elbocsátással is járhat (HR asszisztens, 2024; Recruiter, 2024; Toborzási és Onboarding Igazgató, 2024).

Az interjúk során érintett cégek mindegyikénél elsősorban a bullying és mobbing megelőzésére helyezik a hangsúlyt. Mindegyik vállalat több módon tesz ezek megelőzéséért, amelyeket következőkben cégenként vázolok fel.

“A” cég, kisvállalat IT részlegen, interjúalanyom: Human Resources asszisztens

A vállalat több módon tesz a bullying és mobbing megelőzéséért mind aktívan, mind passzívan.

Néha előfordul a cégnél, hogy egy dolgozó például egy meeting keretein belül nem megengedett stílusban beszél. Ennek megelőzése és gátlása érdekében az ügyvezető igazgató beül a meetingekre, így figyelni tudják, ha valaki nem megengedetten beszél vagy viselkedik és ezt kezdeti fázisban elfogják. Ilyen esetben az adott kollégát elküldik különböző tréningekre – például asszeratív kommunikációs tréningre –, vagy akár leülnek vele beszélni erről. Ez náluk teljes mértékben működik, mert ezek a „problémák” sose abból adódnak, hogy a munkavállaló ténylegesen méltatlanul kíván viselkedni, vagy ezzel ártani akar másnak, inkább csak nem rendelkeznek olyan jó szociális készségekkel. A cég szektorából adódóan többször találkozik olyan szakemberekkel, akik zárkózottabbak, kevésbé tudnak jól kommunikálni és ezért hajlamosabbak durvább stílusba beszélni másokkal vagy nem olyan jó csapatjátékosok, esetleg nincs kompetenciájuk juniorokkal együtt dolgozni. Ezeket a személyeket inkább egyszemélyes projektekre rakják, és tréningek segítségével próbálnak ezen javítani. Legutóbb egy elég súlyos eset történt ennél a cégnél. Egy projektvezető nem kezelte jól a juniorokat. Az eset során a junior kolléga végül távozott is a cégtől, de a HR részleg csak utólag tudta meg, hogy ennek ez volt az oka. A projektvezető el lett küldve a csapatból, nem kapott több projektet és junior kollégák se lettek rábízva. A HR az eset után jobban figyelt az egykori projektvezetőre, el lett küldve különböző tanfolyamokra. Ebben az esetben is inkább a probléma az volt, hogy az adott személy nem tudott annyira csapatba dolgozni, valamint nem illett a pozícióba. A cégnél próbálnak *biztonságos munkaköröket létrehozni*, többek között azzal is, hogy ha bármilyen eset bejelentésre kerül, akkor az mindig kivizsgálásra kerül és tudatosítják a munkavállalókban, hogyha bármi van, azzal nyugodtan forduljanak hozzájuk és ezek kezelve lesznek. A Back Office részleg is folyamatosan erősödik, így az ott dolgozók is egyre jobban tudják mivel lehet hozzájuk fordulni. Náluk, ami még nagyon bevált módszer az a *konyhai beszélgetések* amire a HR vezető buzdítja a csapatát. Ez azt takarja, hogy kötetlen beszélgetéseket folytatnak a kollégákkal akár egy kávé vagy tea mellett. Ilyenkor a kollégákkal egyszerűbb kapcsolatot teremteni és sokkal könnyebben is megnyílnak, mintha egy meetinget kellene folytatniuk a HR-esekkel. Ezek a konyhai beszélgetések során nincs meg az az ijesztő hivatalosság, aminek köszönhetően a kollégák könnyebben beszámolnak akár arról is, ha egy másik ott dolgozó nem megfelelően viselkedik (HR asszisztens, 2024).

A megelőzés egy nagyon fontos része a felvétel előtti szűrés. A folyamat során nem csak szakmailag szűrik az embereket, de emberileg is, valamint felmérik, hogy mennyire tudna beilleszkedni

az adott csapatba. Ez nem csak közvetlen az interjúk során kerül szűrésre, hanem egészen a toborzási folyamatok kezdetétől. Itt olyanokra kell gondolni, mint amikor a felvételi folyamat legelején telefonon megkeresik a jelentkezőt és megnézik, hogyan reagál, hogyan beszél, és figyelik, hogy a toborzási folyamat során hogyan változik a kommunikációs stílus. Az interjúk során felméri, hogy a jelölt hogyan tud csapatba dolgozni, személyisége alapján bele illik-e a csapatba, vagy akár, hogy hogyan reagál arra, ha nem tudnak válaszolni egy kérdésre, vagy nem látják annak értelmét. Az interjú során egy matematikai feladatot szoktak a jelentkezőkkel megoldani, ami az iparágból (IT) is fakad. Ez a jelentkezők gondolkodását méri, valamint, azt, hogy hogyan tudja elviselni, ha nem tud megoldani egy feladatot. Sok esetben a jelöltek megsértődtek, felháborodtak a kérdésen, vagy megmondták, hogy ők ezt nem fogják megoldani. Olyan is van, aki egyszerűen nem tudja megoldani a feladatot. Ez alapvetően nem is probléma, sokkal inkább az ezt követő viselkedés, mint kiakadás, agresszívvé válás, udvariatlan viselkedés, interjúztató becsmérlése és hasonlók jelentenek problémát. A felvétel során az emberi megfeleléség éppolyan fontos, mint a szakmai megfeleléség. Lehet valaki bármennyire jó szakember, több éves tapasztalattal, több diplomával, ha emberileg nem alkalmas, mert például mogorva, lekezelően beszél, agresszív vagy olyan jeleket mutat, ami arra utal, hogy a későbbiekben nem megfelelően fog viselkedni kollégáival, akár bullyingra vagy mobbingra hajlamos, akkor nem fogják felvenni.

Azt fontos elmondani, hogy mindegyik szakmánál megvan mi válik be, az ő esetükben bezárkózottabb embereknél az előbb említett módszerek sikeresnek bizonyultak (HR asszisztens, 2024)

” B” cég, Magyarország egy vezető hitelintézete, interjúalanyom: Toborzási és Onboarding Igazgató

A következőkben említett cég legerősebb megelőzési eszköze az Etikai kódex. Ez erősebb, mint egy szabályzat, nem megkérdőjelezhető és szigorúan megszabja a munkavállalók viselkedését.

Aki ezzel szembe megy az komoly következményekre számíthat. Ez egy írott dokumentum, amiből az új belépőknek vizsgázni is kell. Ebben az üzleti kérdéseken kívül kitérnek a munkavállalóktól elvárt viselkedésére, mint a tisztességes bánásmód, hátrányos megkülönböztetés tilalma, az elvárt magatartás az ügyfelekkel, beszállítókkal és munkatársakkal szemben. Ezen felül itt írnak a vállalati kultúráról, a vezetőkkel szembeni elvárásokról. Anonim bejelentési lehetőség is van a cégnél. Az itt bejelentett esetek azonnal kivizsgálásra kerülnek pár napon belül. A vizsgálatot végző csoportba több vezető is delegálásra kerül, így biztosítva a panaszok komolyan vételét,

gyors és hatékony kivizsgálását. A vezetőkkel szemben elvárás, hogy figyeljenek emberikre, hente vagy kéthetente leüljenek beszélni velük. Probléma esetén mindenki tud fordulni a saját vezetőjéhez. A vezetőket tréningekkel képzik, hogy ezeket a feladatokat el tudják látni. Az ehhez szükséges készségeiket „pop up” jellegű, napos vagy több napos tréningekkel vagy akár workshopokkal fejlesztik. (Toborzási és Onboarding Igazgató, 2024).

“C” cég/ cégek, interjúalany: Recruiter

Az utolsó blokkban nem kifejezetten egy cégről lesz szó, hanem az interjúalany jelenlegi és korábbi munkahelyeiről, és az ott alkalmazott megelőzési módszerekről, valamint, hogy szerintem milyen módszerekkel lehetne megelőzni a mobbing és bullying kialakulását.

A pozitív versengés előző munkahelyen rendkívül jól ki volt alakítva. Versengés során fontos, hogy ne erősítse a vezető az ellenfélszemléletet a kollégákba, hanem egyfajta pozitív versengés legyen kialakítva. Erre példa, hogy ne egymás ellen dolgozzanak, hanem támogassák, segítsék és motiválják egymást. Legyen meg a munkavállalók között a csapatszellem és csordaszellem, amelynek kialakítása a csapatvezető feladata.

Az interjúalany véleménye szerint a következőket lenne szükséges megtenni a munkahelyi bullying és mobbing megelőzése érdekében.

- Fontos megtalálni a megfelelő embert a megfelelő pozícióba. Ha valaki nem tud olyan jól emberekkel dolgozni, akkor azt inkább egyéni projektekre kell beosztani, mintsem csapatba helyezni
- Hosszabb interjú szervezése és az emberek alaposabb szűrése
- A meglévő csapat tagjainak tulajdonságait figyelembe véve kiválasztani a jelöltet, így biztosítva a későbbi beilleszkedését
- One on one meetingek tartása
- A bullyingot és mobbingot elutasító céges kultúra kialakítása
- Több céges program biztosítása. (Recruiter, 2024).

Az interjúk keretén belül egy konkrét esetet is meghallgathattam, ami egyik interjúalany ismerősével történt. Az esetben egy ismerőse tapasztalt munkahelyi mobbingot melynek során főnöke ki-rekesztette, direkt a rosszabb feladatokat adott neki és további módon próbálta elüldözni.

A cégnél, ahol dolgozott nem volt olyan ember a cégen belül, akihez fordulhatott volna, valamint mivel egy vezetőről volt szó a hierarchia is nagy szerepet játszott. Korábban több munkavállaló is felmondott ebből a csapatból, de a cég és annak HR-e inkább a vezetőt védte, nem törődve az áldozatokkal, inkább a cég hírnevét helyezték előtérbe.

Sajnos sok cégnek nincs pénze a problémával foglalkozni, pedig hatalmas szükség lenne rá. Ezen felül a cégek HR részlege is sok esetben fejlesztésre szorul, mert a céget, annak hírnevét és a vezetőket helyezik előtérbe, akkor is, ha ez a munkavállalók rovására megy. Féltik a cég hírnevét ilyenkor, mert ha egy ilyen eset nyilvánosságra kerül annak hatalmas hatásai lehetnek, mint például felmondások vagy hogy nem akarnak az emberek olyan cégnél dolgozni, ahol ilyen esetek voltak. (HR asszisztens, 2024; Recruiter, 2024; Toborzási és Onboarding Igazgató, 2024).

4.3. Blogjegyzék

A kutatásom során több blogot is elolvastam. Készítettem egy online bullying és mobbing témáival foglalkozó blogjegyzéket, amely a modern munkahelyi környezet és a digitális kommunikáció hatásait vizsgálja. (1. táblázat)

A blogban szereplő írások nem minősülnek hivatalos szakirodalomnak, ám fontos információkat és betekintést nyújtanak a témához kapcsolódóan. A cikkeket olyan szakemberek írták, akik HR-esek, pszichológusok vagy jogi szakértők, tehát gyakorlati tapasztalataikra és tudásukra támaszkodva járják körbe a mobbing és az online zaklatás témáját. Céлом, hogy a blogjegyzék segítségével szélesebb perspektívát adjak a témáról, kiemelve a megelőzés és a támogatás fontosságát.

*1. táblázat. Ismeretterjesztő cikkek és blogbejegyzések online bullying és mobbing témákban
(forrás: saját szerkesztés)*

Szerzői és cím	Elérhetőség	Tartalom röviden
Dr. Hollósy-Vadász Gábor: Cyberbullying	https://pszichologus-kereso.hu/pszichologia-blog/pszichologia-blog/cyberbullying	Cyberbullying fogalma, módszerei, hatások az áldozatra, segítség kérés fontossága

Dr. Kovács Petra: Pszichoterror a munkahelyen	https://mindsetpszichologia.hu/pszichoterror-a-munkahelyen	Munkahelyi pszichoterror fogalma, ennek lehetséges okozó tényezői, kit veszélyeztet ez, következményei és megelőzése
dr. Kovács Szabolcs: Mobbing, avagy pszichoterror a munkahelyen	https://jogaszvilag.hu/cegvilag/mobbing-avagy-pszichoterror-a-munkahelyen/	Mobbing megjelenési formái, a munkáltató kötelezettségei, a munkavállalói jog érvényesítés lehetőségei
dr. Ormós Zoltán: Zaklatás, bullying Jogi kisokos	https://www.ormosnet.hu/zaklatas.html	Zaklatás, kényszerítés és személyi szabadság megsértése. zaklatás a Btk. szerint és konkrét jogesetek, mit lehet ilyenkor tenni és kihez
Habis Melinda: Mobbing: lelki terror a munkahelyen vagy az iskolában (bullying)	https://onlinetanacsadas.com/mobbing-lelki-terror-az-iskolaban-vagy-a-munkahelyen/	Mi a mobbing, és hogyan nyilvánul meg, okai, kezelése, mit tehetünk az áldozattá válás ellen
Herendi Kata: „Mégis hová menekülhetnék?” – Mobbing, avagy a munkahelyi pszichoterror	https://pszichoforyou.hu/mobbing-munkahelyi-pszichoterror/	Mobbing, azaz munkahelyi pszichoterror fogalmának ismertetése, kialakulása, leggyakrabban áldozatok, következményei, megelőzése, hogyan segíthetnek a szakemberek
Hope Gilette: What Is Mobbing at Work and How Do You Stop It? (2022)	https://psychcentral.com/health/mobbing-at-work-group-bullying	Mi a mobbing, technikái, mi okozhatja, hatásai, fizikai, verbális és szociális megjelenései, hogyan kezeljük menedzserként és áldozatként

Müller Csaba: Cyberbullying	https://mullerugyved.hu/cyberbullying/	Az internet veszélyei, az ott található trollok, az internetes zaklatás formái és mit tehetünk ilyenkor
Olivia Cicchini: How to Deal with Cyberbullying in the Remote Workplace	https://www.peninsulagrouplimited.com/ca/resource-hub/workplace-bullying-and-harassment/employer-advice-on-workplace-cyberbullying/	Cyberbullying távmunka alatt. Ennek fogalma, megjelenési formái, hatása a dolgozók egészségére, megelőzés céges szabályzatok és panaszkezelés segítségével.

5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

Ebben a fejezetben a feldolgozott szakirodalom és a primer kutatások alapján összesítem az eredményeket, vizsgálom hipotéziseimet és megválaszolom kutatási kérdéseimet.

Először a hipotéziseim vizsgálatát végzem el.

H1: A különböző generációk más-más platformot használnak és véleménynyilvánítási szokásai eltérnek egymástól.

A szakirodalom és online kérdőív alapján hipotézisem igazolást nyert, a különböző generációk más-más platformot használnak és véleménynyilvánítási szokásai eltérnek egymástól, bár ez az eltérés a vártnál kevésbé jelentős. A kérdőíves kutatás alapján megállapítható, hogy a különböző generációk más-más céllal használják az internetet és a különböző közösségi platformokat, és más-más platformokat részesítenek előnyben. Ezek a különbségek abból is adódnak, hogy az internet, és a különböző platformok máshogy jelentek meg a generációk életében. Míg az X generáció csak felnőttként találkozott a közösségi média platformokkal, az Y generáció ezekkel fejlődött, a Z generáció pedig már ebbe született bele. Ebből fakad, hogy az újabb platformokat, mint például a TikTok vagy az Instagram inkább a fiatalabb generációk használják. A Facebook, Instagram és YouTube az összes generációnál jelen van, de az X generációnál szinte csak ezek használatosak. Az Y generációnál a lista kibővül a LinkedIn, Reddit, Tiktok és Pinterest platformokkal. A Z generáció pedig a ma létező platformok legtöbbjét használja, így olyanokat is, amelyeket az előző generációk nem használnak, mint például az X (korábban Twitter), Snapchat és Discord.

H2: Az interneten lévő arctalan és névtelen véleménynyilvánítás lehetősége növelte az online térben történő bántalmazások számát.

Az online bántalmazások számának növekedését a szakirodalom statisztikái, valamint a mélyinterjúk egyaránt alátámasztották. Az online tér, valamint az ott megjelenő platformok népszerűsége növekedést hoz az online bullying és mobbing áldozatainak számában, de az, hogy mindezt anoniman is lehet tenni csak tovább súlyosbítja a helyzetet. Online bullying vagy mobbing során

az elkövetők sokkal bátrabbak, és mivel nem látják az áldozat reakciót, ezért a bántalmazás ismétlésére vagy durvítására is buzdíthatja őket. Az anonimitás szabadságot nyújt, amelynek az online bullying és mobbing során a negatív hatása van az elkövetőkre, így olyan dolgokat is meg mernek tenni, amit egyébként nem, mivel azt hiszik nem számon kérhetők az interneten tett anonim cselekedeteikért. Az online bűncselekményeknél a fizikai kontaktus hiánya tovább fokozza az elkövetők agresszióját, mivel itt testi épségüket nem kell félteniük, az áldozat nem tud „visszatámadni”. A való életben egyszerűnek tűnhet tömegben, névtelenül elrejtőzni, ez azonban illúzió: a megfelelő eszközökkel könnyen kiszűrhető az elkövető. Az online tér hasonlóan működik az offline térhez, csak az anonim jelenlét egy hamisabb biztonságérzetet nyújt: ahogy fejlődik a technológia, a nyomkövetés nehézségei csökkennek és egyre könnyebb beazonosítani az elkövetőket is. A szakirodalom, a statisztikák és az interjúk alapján második hipotézisem tehát alátámasztást nyert. Mind az online tér, mind az ott való anonimitás lehetősége növelte és folyamatosan növeli az online bullying és mobbing áldozatainak számát, valamint a korábbi elkövetések ismétlődését.

Kutatási kérdéseimre a következő válaszok adhatók:

KT1: Mennyire lehet büntetni az online bullyingot?

Az online bullying, valamint mobbing fogalmilag a Btk. 222. §-ban meghatározott és büntetni rendelt zaklatás tényállása alá tartoznak, valamint a bullyinghoz és mobbinghoz kapcsolódó cselekedetek többségét külön bünteti rendeli a Btk., mint például a levéltitok megsértése, kiszolgáltattott személy megalázása, rágalmazás vagy hamis hang- vagy képfelvétel készítése és nyilvánosságra hozatala. A zaklatásnak a büntetési tétele az esemény súlyosságától, valamint különböző súlyosbító tényezők jelenlététől – például rokon, fiatalkorú elleni elkövetés – függően változó, de egyes esetekben a törvény akár 3 év szabadságvesztéssel is büntetheti. Bár a törvény ezeket büntetni rendeli, ez sajnos a valóságban különböző okok miatt elmaradhat. A leggyakoribb az, hogy ezen esetek el se jutnak a bíróságig, vagy bármilyen hatósági szervig, mivel a bullying és mobbing mai napig sokszor tabu témának számítanak, és az áldozatok különböző hátrányok elkerülése végett nem merik, vagy nem tudják jelenteni ezen eseteket. Ezen felül a rendőrség technológia lemaradása is gondot okoz, mivel ezen hiányosságok miatt a nyomozások akár több évig is elhúzódhat-

nak, és végül eredmény nélkül záródhatnak. Ha az eset határokon átívelő és így a joghatóság nehezen megállapítható, akkor a különböző nemzetközi együttműködések keretein belül kell megoldást találni, tovább bonyolítva ezen esetek kivizsgálását. A bullying és mobbing önmagukban is két nehezen büntethető bűncselekmény, viszont az online térben való megjelenése tovább bonyolítja a kérdést. Az anonimitás, a jogi és nemzetközi együttműködés hiánya, valamint a rendőrség szűkös erőforrásai mind nehezítik az ilyen esetek kivizsgálását és büntetését. Az online zaklatás esetében a büntetőjog és a polgári jog is alkalmazható, annak függvényében milyen jogi megközelítést alkalmazunk. A büntetőjog preventív szerepe mellett lehetővé teszi a jogsértő cselekedetek szankcionálását (mint például a zaklatás vagy rágalmozás), míg a polgári jog kártérítést biztosíthat a személyiségi jogi sérelmekért. Az esetek történésekor az áldozatok elsőként általában vezetőkhöz vagy HR-esekhez fordulnak segítségért, jogi lépéseket csak ezek sikertelensége után tesznek. Az oktatásnak nagy preventív szerepe van az online bullying és mobbing megelőzése során, mivel a figyelemfelhívás és a tájékoztatás hatékonyabb lehet hosszú távon, mint a büntetőjogi eszközök. Az oktatás növelheti a tudatosságot, és megelőzheti a bullying eseteinek kialakulását, mivel segít kialakítani az empátiát és az együttműködést a fiatalok körében.

KT2: Mi lehet az oka annak, hogy név nélkül sokkal negatívabbak az emberek és ez egy rosszabb énjüket hozza elő?

Az anonim jelenlét mind élőben – mint például a tömegben –, mind online, sok emberből negatívabb és agresszívabb oldalt hozhat elő, amelynek több oka is lehet: az empátiahiány és személytelenség, az online tér és anonimitás gátlásoldó hatása, valamint a felelősségérzet csökkenése. Az egyén ilyenkor elveszítheti a felelősségérzetet, csökkenhet a morál. Toxikus gátlástalanság lehet jelen, amelynek hatására az emberek gonoszabbak, durvábbak és agresszívabbak lehetnek. Az anonimitás hatására teljesen megszűnhet a felelősségérzetet. A gátlástalanság miatt az emberek elengedhetik magukat és olyan gondolataikat élhetik ki, amelyeket társadalmi normák, törvények, vagy hírnév védelme miatt nem tennének mindennapjaik során.

KT3: Hogy lehet az online bullyingot és mobbingot megelőzni és kezelni a vállalkozások gyakorlatában?

A munkahelyi mobbing és bullying megelőzésére és kezelésére több különböző megoldás létezik. Az, hogy ezek közül melyik a leghatásosabb az adott cégnél, függ a cég méretétől és a cég ebből adódó lehetőségeitől, attól, hogy erre mekkora erőforrás áll rendelkezésükre, valamint, hogy a vállalat milyen szektorban működik, mivel foglalkozik és ebből adódóan milyen emberek dolgoznak ott. Az ilyen eseteket a szervezeti kultúra fejlesztésével, Etikai kódex létrehozásával, rendszeres képzésekkel és tréningekkel a vezetők és alkalmazottak számára a zaklatás felismeréséről és kezeléséről, stressz- és konfliktuskezelési tréningek tartásával, a munkavállalók felvételi folyamat során történő alapos szűrésével lehet legjobban megelőzni. Lényeges még a kapcsolattartás a munkavállalókkal: fontos, hogy ismerjék, hogy zaklatás és mobbing – vagy más problémával – kihez tudnak fordulni, legyen ez a főnökük, csoportvezetőjük, HR-es, külön mentálhigiéniai szakember, vagy más, aki a munkavállalók jó létével foglalkozik. Az anonim bejelentési lehetőség meglete pedig gátat szabhat a zaklatásnak. Az alkalmazottak folyamatos elégedettségének és jólétének monitorozása mellett a mobbing és bullying kialakulására figyelmeztető jelek felismerése is szükséges. Ha pedig megtörténik egy ilyen eset a gyors és hatékony kivizsgálás szükséges, azonnali beavatkozás a panaszok felmerülésekor, belső vizsgálatok indítása és a probléma mielőbbi kezelése, valamint az érintett felek védelme. Bár a cégek törekszenek a mobbing és a bullying megelőzésére és kezelésére, a konkrét protokollok legtöbb esetben hiányoznak. Mind a munkahelyi bullying mind a mobbing egyre nagyobb probléma, így a vállalatoknak is egyre nagyobb hangsúlyt kell fektetni a megelőzésre és a megoldásokra

Kutatásom eredményét képezi még az általam készített blogjegyzék, melyben a szerzők ismeretterjesztő céllal, könnyen olvasható és érthető módon, röviden és tömören mutatják be az online bullying és mobbing témakörét.

A kutatásaim alapján az alábbi megállapítások tehetők:

A különböző generációk lefelé haladva – idősebbtől fiatalabbig – egyre több időt töltenek az online térben, valamint közösségi média platformokon. Idősebb generációk csak felnőttként vagy akár idős korban találkoztak az internettel, míg ez az időpont idővel egyre lejjebb tolódik. Az alfa generációnál már egészen kis korukra tehető. Mivel egy teljes mértékben digitális világba születtek, így az internet és a közösségi média akár egészen kicsi koruk óta jelen van az életükbe. Az online

térben töltött idejük miatt őket jobban fenyegeti az itt történő zaklatások, így többször is lehetnek ilyen bűncselekmények áldozatai a fiatalabb generációk. Jelenleg a Z generáció a legérintettebb, de ezt a későbbiekben valószínűleg az alfa generáció fogja átvenni, amennyiben nem történnek drasztikus változások az online bullying és mobbing megelőzésében és kezelésében. A munkahelyi bullying és mobbing során menedzserek, vagy bármilyen felsőbb pozícióban lévő személyek is hajlamosabbak elkövetővé válni (bossing). Áldozataik legtöbbször nem velük egy szinten lévő beosztottak, hanem alacsonyabb pozícióba dolgozók, pályakezdők, vagy más nem vezető pozícióba lévő személyek.

A munkahelyi zaklatás esetükben történhet kifejezetten rosszindulatból, de akár az is előfordulhat, hogy egy vezető nem rendelkezik megfelelő vezetői- és szociális készséggel és anélkül okoz másnak kellemetlenséget vagy szorongást, hogy ennek tudatában lenne. Legtöbb esetben viszont a hatalommal való visszaélés, a hierarchiában való feljebb kerülés vagy pusztán a szórakozás áll a háttérben. Éppen ezért fontos, hogy a vezetői kinevezéseknél is megfelelő módon történjen meg vezető kiválasztása: ne csak a szakmai képességeit vegyék számba, hanem azt is, hogy tud bánni az emberekkel, valóban képes-e vezetni őket.

A munkahelyi bullying és mobbing nem egy egyik napról a másikra megszüntethető probléma, de a kellő megelőzési lépésekkel az esetek számát csökkenteni lehet, ami mind a vállalatok, mind alkalmazottaik feladata.

A kutatásaim alapján az is megállapítható, hogy az online (és az offline) bullying és mobbing legtöbbször egészen addig nincs komolyan véve még nincsenek fizikai károk. Mindaddig amíg ezek a cselekményeknek „csak” mentális károkat okoznak valakinek, nem veszik kellően komolyan. Se a jogi szabályozás, se a munkahelyek, se az iskolák nincsenek eléggé felkészülve az ilyen esetekre. Az informáltság növelésével, az edukációval, a megfelelő jogszabályi környezet kialakításával jelentős előre lépések lennének elérhetők, melyben munkahelyeknek és iskoláknak aktívabb szerepet kellene vállalni. Az iskolákban szükségesek csoportos foglalkozások a gyerekek és szülők számára, hogy a diákok tudják, kihez fordulhatnak, és merjenek segítséget kérni, anélkül, hogy ezt kínosnak éreznék. Ma is sok áldozat van, aki nem meri megosztani a problémáit, mert fél attól, hogy mit gondolnak majd róluk az iskolában vagy a munkahelyen, illetve, hogy egyáltalán

hinni fognak-e nekik, és végül ők kerülnek-e hátrányos helyzetbe. Fontos kialakítani olyan közösségi légkört, ahol az áldozatok biztonságban érzik magukat, és bátran szólalhatnak fel. Ezt segítheti, ha beszélünk ezekről az esetekről, ha van kijelölt személy, akinek bizalmasan be lehet jelenteni a zaklatásokat, vagy akár egy anonim bejelentési lehetőség – mint például az egyes vállalatoknál alkalmazott anonim box.

Az online zaklatás és munkahelyi zaklatás (bullying és mobbing) széles körben érint sok embert, akár közvetlenül, akár családtagjukon, barátjukon, ismerősükön vagy kollégájukon keresztül, de az is gyakori, hogy csak hallomásból ismerik ezeket az eseteket. Ez a probléma Magyarországon is egyre súlyosbodik, ugyanakkor nem vagyunk eléggé felkészülve a kezelésére. A munkahelyeken általában nincs külön protokoll ezekre az esetekre, a jogszabályok alig érintik őket, és a köztudatban sem kapnak kellő figyelmet. Az online zaklatás és munkahelyi zaklatás bárkit, bármikor érhet, és a társadalom nem veszi elég komolyan ahhoz, hogy megfelelően tudjuk kezelni. Az ilyen zaklatások életre szóló traumát okozhatnak az áldozatoknak, szorongást, depressziót idézhetnek elő, és súlyosabb esetben akár az áldozat életét is veszélyeztethetik. Miközben az áldozatokra ilyen súlyos hatással vannak ezek az események, az elkövetők gyakran vagy egyáltalán nincsenek megfelelően büntetve.

Kutatásom további kutatási lehetőségeket is felvet. A jelenleg érvényben lévő jogszabályok részben ugyan magukba foglalják az online zaklatás és munkahelyi zaklatás egyes aspektusait, mivel ezek különböző, a Btk.-ban szereplő tényállások alá tartoznak – mint például a zaklatás, a levéltitok megsértése vagy a hamis hang- vagy képfelvétel készítése és közzététele –, de kifejezetten nem térnek ki az online térben megjelenő zaklatásra. A jog fontos szerepet játszik ezen cselekmények megelőzésében és büntethetőségében, ezért szükség lenne az online zaklatásra specializált szabályozásra a bullying és mobbing célzott megelőzése érdekében.

Kutatásom során részletesen vizsgáltam, mit tehetnek a munkaadók a vállalaton belüli online zaklatás és munkahelyi zaklatás megelőzéséért, és bár a vizsgált vállalatok egyikében sem létezett konkrét protokoll erre vonatkozóan, a kutatás eredményei alapján van lehetőség egy részletes, a munkahelyi online zaklatás és mobbing megelőzésére és kezelésére szolgáló protokoll kidolgozására, amely alkalmazható lenne mind nagyvállalatoknál, mind kis- és középvállalkozásoknál. A

protokoll részét képezné a munkavállalók tudatosságának növelése, vagyis az online zaklatással és munkahelyi zaklatással kapcsolatos ismeretek terjesztése: mi a pontos definíciójuk, és milyen cselekmények tartoznak ezek alá. Ezen túl fontos a zéró tolerancia elvének meghatározása az ilyen esetekkel kapcsolatban, valamint a munkavállalók támogatása az esetek felismerésében és annak érdekében, hogy egymásra is odafigyeljenek, ha valaki online zaklatás áldozatává válik. Mindezek közül talán a legfontosabb, hogy a munkavállalók tudják, kihez fordulhatnak ilyen esetekben, és ezek bizalmasan legyenek kezelve. Az egyik legnagyobb akadályt az jelenti, hogy sokan ma sem érzik magukat elég biztonságban ahhoz, hogy jelentést tegyenek, ha ilyesmi történik velük, és gyakran azt sem tudják, kihez fordulhatnának. Ezért elengedhetetlen a biztonságos környezet kialakítása, a helyes vállalati kultúra megteremtése, az anonim bejelentési rendszer kiépítése, és egy olyan szakember – például pszichológus vagy mentálhigiénés szakember – bevonása, akihez az ilyen esetekkel kapcsolatban fordulni lehet.

Az iskolákban 2024-ben bevezetett telefonhasználati tilalom felveti a kérdést, hogy milyen hatása lehet ennek a szabálynak akár néhány év múlva, akár az érintettek felnőttkorában az internet- és közösségimédia-használatukra, valamint az online bullying és mobbing gyakoriságára a Z generáció fiatalabb tagjainál és az alfa generációban. Vajon a szabályozás miatt csökkenni fog a tanulók internethasználata, vagy amit a tanítási idő alatt elveszítenek, azt délután és hétvégén pótolják, és ennek következtében nőhet az internetfüggők aránya? Elképzelhető-e, hogy a telefonhasználat hiánya az iskolában azzal jár, hogy a tanulók a bullying révén próbálják meg elfoglalni magukat, és így nőhet az iskolai zaklatások aránya? Mindezek mellett az is kérdéses, hogy ez a szabályozás pozitív hatással lesz-e a kommunikációs készségeikre, és visszafordíthatja-e az internet által okozott esetleges káros hatásokat.

A kutatás számos további irányba folytatható, és a bullying és mobbing online megjelenéséről szóló magyar szakirodalom hiánya alátámasztja, hogy ezek magyarországi viszonylatban történő vizsgálata szükséges.

6. ÖSSZEFOGLALÁS

Kutatásom célja az online bullying és mobbing jelenségeinek részletes feltárása volt. A kutatás további célja volt a különböző generációk internethasználati és véleménynyilvánítási szokásainak vizsgálata, illetve annak megértése, hogyan hat az anonimitás a viselkedésre az online térben, valamint az online bullying és mobbing hogyan érinti a különböző generációkat. Céljaim eléréséhez a szakirodalom feltárásán kívül kvantitatív és kvalitatív módszereket alkalmaztam. Online kérdőív segítségével átfogó képet kaptam a generáció média használatáról, többek között arról, hogy napi hány órát töltenek el a különböző platformokon, mely platformokat preferálják, továbbá milyen módon és gyakorisággal nyilvánítják ki véleményüket online és ezt milyen módon teszik. Bár a kérdőív fő célja a generációk médiahasználatának vizsgálata volt, az online bullying és mobbingra vonatkozó kérdések is helyet kaptak. A témakörök részletesebb, a gyakorlatban történő megjelenésének feltárása érdekében 6 mélyinterjút is készítettem melyek közül három HR szakemberekkel készült (Recruiter, HR asszisztens, Toborzási és Onboarding Igazgató) kettő pszichológusokkal, valamint egy jogással. A szakirodalom, a kérdőív, valamint a szakemberekkel készített mélyinterjúk által részletes és átfogó képet kaptam az online bullying és mobbing legfontosabb területeiről, a megelőzésének lehetőségéről az iskolákban és a munkahelyeken, a büntethetőségi lehetőségeiről, valamint az áldozatokra gyakorolt hatásairól. Fontos célom volt az edukáció elősegítése is, ezért készítettem egy blogjegyzék is, amely magyar és külföldi szerzők ismeretterjesztő cikkeit/blogbejegyzéseit tartalmazza. Ezek kifejezetten rövidek és összefoglaló jellegűek, így gyorsan fogyasztható tudással szolgálnak a téma iránt érdeklődők számára. Dolgozatom során vizsgáltam az online bullying és mobbing jelenségeit, valamint a különböző generációk médiahasználatát és online bullyinghoz való kapcsolódásukat. Kutatásomnak több fontos eredménye is született mind az online bullying és mobbing, mind a generációk érintettségét illetően. Az online bullying és mobbing mind nemzetközileg, mind hazánkba egyre terjedő jelenségek, melyek áldozatai elsősorban fiatalok, valamint alacsonyabb pozícióban elhelyezkedő személyek. A probléma megelőzésében és kezelésében mindenkinek fontos szerepe van társadalmi, szervezeti és egyéni szinteken egyaránt. Amit legelőször megtehetünk, hogy jobban odafigyelünk egymásra, nem kezeljük a problémát tabuként, alaposan tájékozódunk és együtt teszünk azért, hogy egyre kevesebb áldozata legyen az online zaklatásnak és pszichoterrornak. Abban az esetben pedig, ha mégis megtörténne a zaklatás, fontos, hogy az elkövető/elkövetők felelősségre legyenek vonva, és tettükért megkapják

a büntetésüket, az áldozatok számára pedig elérhető legyen minden segítség, mely a mielőbbi felépülésükhöz szükséges.

7. IRODALOMJEGYZÉK

1. Aydin, A., Otrar, M., és Sahsuvaroglu, T., 2012. Behaviors perceived as mobbing by the instructors assigned in special education institutions. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, pp. 4858-4863. Elérhető: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.349> [Hozzáférés dátuma: 2024.10.05].
2. Barabás, A. T., szerk., 2020. *Alkalmazott kriminológia*. Budapest: Dialóg Campus.
3. Barbier, F., és Lavenir, C. B., 2004. *A média története*. Ford. Balázs P., Budapest: Osiris Kiadó.
4. Bányai, E., és Novák, P., szerk., 2022. *Online üzlet és marketing*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
5. Bene, Z., (n.d.). *Médiaelmélet*. Mentor(h)áló 2.0 Program, TÁMOP-4.1.2.B.2-13/1-2013-0008 projekt. Elérhető: <http://www.jgypk.hu/mentorhalo/tananyag/MediaelméletV2/index.html> [Hozzáférés dátuma: 2024.08.10].
6. Buda, A., 2022. *Generációk, társadalmi csoportok a 21. században*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
7. Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C törvény (továbbiakban: Btk.) 222.§, 225. §, 224. § (1), 225. §, 226/A-B §, 227. §
8. Cicchini, O. 2024. How to Deal with Cyberbullying in the Remote Workplace. Peninsula Group Limited. Elérhető: <https://www.peninsulagrouplimited.com/ca/resource-hub/workplace-bullying-and-harassment/employer-advice-on-workplace-cyberbullying/> [Hozzáférés dátuma: 2024.10.05].
9. Csehné Papp, I., és Kraiciné Szokoly, M., szerk., 2022. *Felnőttkori tanulás: Fókuszban a szakképzés és a munkaerőpiac*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
10. Cornoiu, T. S., és Gyorgy, M. D., 2013. Mobbing in Organizations. Benefits of Identifying the Phenomenon. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 78, pp. 708-712. Elérhető: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.380> [Hozzáférés dátuma: 2024.10.05].
11. Datareportal, 2023. *Essential TikTok stats* [online] Elérhető: <https://datareportal.com/essential-tiktok-stats> [Hozzáférés dátuma: 2024.09.10.].
12. Datareportal, 2023. *Social media users* [online] Elérhető: <https://datareportal.com/social-media-users> [Hozzáférés dátuma: 2024.09.10.].

13. Domonkos, K., 2014. *Cyberbullying: Zaklatás elektronikus eszközök használatával.*
14. Domonkos, K., 2017. *Az online zaklatás mint az iskolai agresszió egyik fajtája.* Doktori (PhD) értekezés.
15. Dr. Hollósy-Vadász, G. 2019. *Cyberbullying.* PszichológusKereső. Elérhető: <https://pszichologuskereso.hu/pszichologia-blog/pszichologia-blog/cyberbullying> [Hozzáférés dátuma: 2024.10.05].
16. Dr. Kovács, P. 2019. *Pszichoterror a munkahelyen.* Mindset Pszichológia. Elérhető: <https://mindsetpszichologia.hu/pszichoterror-a-munkahelyen> [Hozzáférés dátuma: 2024.10.05].
17. Dr. Kovács, Sz. 2017. *Mobbing, avagy pszichoterror a munkahelyen.* Jogászvilág. Elérhető: <https://jogaszvilag.hu/cegvilag/mobbing-avagy-pszichoterror-a-munkahelyen/> [Hozzáférés dátuma: 2024.10.05].
18. dr. Müller, Cs. 2020 *Cyberbullying.* Müller Ügyvéd. Elérhető: <https://mullerugyved.hu/cyberbullying/> [Hozzáférés dátuma: 2024.10.05].
19. dr. Ormós, Z. n.d. *Zaklatás, bullying | Jogi kisokos.* OrmosNet. Elérhető: <https://www.ormosnet.hu/zaklatas.html> [Hozzáférés dátuma: 2024.10.05].
20. Ege, H., 2000 *Il terrore psicologico sul posto di lavoro e le sue conseguenze psicofisiche sull'individuo,* Leadership Medica, 3 Elérhető: http://www.edscuola.it/archivio/antologia/mobbing/mob_hege.htm [Hozzáférés dátuma: 2024.08.10].
21. Friderikusz Podcast, 2024. GENERÁCIÓK ÉS SZAKADÉKOK - *Interjú Steigervald Krisztián generáció-kutatóval* / F.P. 84. [videó] az átvitel dátuma: 2023. Elérhető: <https://www.youtube.com/watch?v=j7I7pr3kFrI&lc=UgxWtb7LFUn89YVj73t4AaABAg> [Hozzáférés dátuma: 2024.07.20].
22. Friderikusz Podcast, 2023. MINDENT A GENERÁCIÓKRÓL, 1.RÉSZ - *Steigervald Krisztián, generációkutató* [videó] az átvitel dátuma: 2024. Elérhető: <https://www.youtube.com/watch?v=3Uv-DIk2Tp4&t=50s> [Hozzáférés dátuma: 2024.07.20].
23. Garami, M., és Rácz, Zs., 2023. *A tisztességes és fenntartható munka egyes aspektusai, különös tekintettel a mobbing gazdasági és egyéb természetű káros hatásaira.* Észak-Magyarországi Stratégiai Füzetek, 20(1), pp. 121-130.

24. Gillette, H., 2022. *What Is Mobbing at Work and How Do You Stop It?* PsychCentral. Elérhető: <https://psychcentral.com/health/mobbing-at-work-group-bullying> [Hozzáférés dátuma: 2024.10.05].
25. Guld, Á., 2022. *A Z generáció médiahasználata - Jelenségek, hatások, kockázatok*. Budapest: Libri Kiadó
26. Habis, M., 2015. *Mobbing: lelki terror a munkahelyen vagy az iskolában (bullying)*. Online Tanácsadás. Elérhető: <https://onlinetanacsadas.com/mobbing-lelki-terror-az-iskolaban-vagy-a-munkahelyen/> [Hozzáférés dátuma: 2024.10.05].
27. Hanyu, H., 2022. *Munkajogi kárfelelősség a gyakorlatban*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
28. Heltai, E., és Tarjányi, J., 1999. *A szociológiai interjú készítése*. Budapest: TÁRKI.
29. Herendi, K., 2018. „Mégis hová menekülhetnék?” – Mobbing, avagy a munkahelyi pszichoterror. Pszichoforyou. Elérhető: <https://pszichoforyou.hu/mobbing-munkahelyi-pszichoterror> [Hozzáférés dátuma: 2024.10.05].
30. HR asszisztens, 2024. *Az online bullying és mobbing megjelenése egy kisvállalatba, a HR részleg kezelési lehetőségei*. Interjúztató Bognár Tamara [hangfelvétel] 2024.08.30. 12:00.
31. Hungler, S., 2018. *A munkahelyi erőszak és zaklatás elleni küzdelem szabályozási nehézségei*. Fundamentum: az emberi jogok folyóirata, (3-4), pp. 39-43.
32. Jogász, 2024. *Az online bullying és mobbing jogi aspektusai*. Interjúztató Bognár Tamara [hangfelvétel] 2024.09.13. 10:00.
33. Klausz M., & Sáringer V., 2022. *Újgenerációs közösségi média felületek és kommunikáció*. Budapest: kozossegi-media.com.
34. Klausz M., 2020. *A közösségi média nagykönyve - Hogyan vidd sikerre a céged és önmagad (bővített kiadás)*. Budapest: Athenaeum Kiadó Kft.
35. Klein, T., és Tóth, A., szerk., 2018. *Technológia jog – Robotjog – Cyberjog*. Budapest: Wolters Kluwer Kft.
36. Koltay, A., és Nyakas, L., szerk., 2017. *Magyar és európai médijog*. Budapest: Wolters Kluwer Kft.
37. Lapidot-Lefler, N., és Barak, A., 2012. *Effects of anonymity, invisibility, and lack of eye-contact on toxic online disinhibition*. Computers in Human Behavior, 28(2), pp. 434-443.

38. Markos-Kujbus, É., és Gáti, M., 2012. *A közösségi média mint online stratégiai eszköz*. In: Coopetition: Verseny és együttműködés a marketingben. Magyar Marketing Szövetség, 18. Országos Konferencia, Miskolc, augusztus 30-31.
39. McCrindle, M., 2014. *The ABC of XYZ: Understanding the global generations*. McCrindle Research. Elérhető: www.theabcofxyz.com.
40. Mohor, J., 2005. *A média története*. Könyvtári Figyelő, 2.
41. Molnár, D., 2010. *Empirikus Kutatási Módszerek a Szervezetfejlesztésben*. Humán Innovációs Szemle, 1-2.
42. Monori, Zs. É., 2016. *Zaklatás-e a cyberbullying?* IMR, 2, pp. 246-261.
43. Neulinger, Á., 2023. *Több-módszertanú és egyes módszertanú kutatások*. Korreferátum Simon Judit tanulmányához.
44. Pszichológus 1, 2024. *Az anonimitás hatása az online jelenlétre, az online bullying és mobbing*. Interjúztató Bognár Tamara [videó] 2024.08.08. 9:00.
45. Pszichológus 2, 2024. *Online bullying és mobbing megelőzési és kezelési lehetőségei*. Interjúztató Bognár Tamara [hangfelvétel] 2024.09.19. 14:00.
46. Prensky, M., 2001. *Digital Natives, Digital Immigrants*. On the Horizon, 9(5). Elérhető: <http://dx.doi.org/10.1108/10748120110424816>.
47. Radics, J., Vizi, J., és Kurimay, T., szerk., 2022. *Bevezetés a telepszichiátria gyakorlatába*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
48. Recruiter, 2024. *A munkahelyi mobbing előfordulása, az ilyen esetek kezelése, valamint hogyan tud ez ellen tenni egy cég*. Interjúztató Bognár Tamara [hangfelvétel] 2024.09.10. 12:30.
49. Sheatsley, P., 1963. *A kérdés szabályai*. In: A szociológiai felvétel módszerei. Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, pp. 187-193.
50. Solt, O., 1998. *Interjúzni muszáj*. In: Méltóságot mindenkinek. Szerk. Havas Gábor, Budapest, Beszélő Kiadás. pp. 29–48.
51. Steigervald, K., 2020. *Generációk harca - Hogyan értsük meg egymást?* Budapest: Partvonal Kiadó.
52. Steigervald K., 2023. *Generációk harca a figyelemért - Hogyan tanuljunk egymástól, egymásért?* Budapest: Partvonal Kiadó.

53. Suler, J., 2004. *The online disinhibition effect*. CyberPsychology & Behavior, 7(3), pp. 321-326.
54. Szijártó, Zs., 2022. *Sokszínű médiavilágok*. Budapest: Gondolat Kiadói Kör Kft.
55. Tari, A., 2011. *Z generáció*. Budapest: Tercium Kiadó.
56. Tari, A., 2023. *Hol a boldogság mostanában? - AI/deepfake/TikTok/valóság*. MAP-SO-ROZAT. Budapest: Central Könyvek.
57. Thuma, O., 2016. *Generációs különbségek a munka és az iskola világában*. In: Fenyvesi, É. és Vágány, J., szerk., Korkép. XXI. századi kihívások, Budapest: Budapesti Gazdasági Egyetem. Elérhető: https://publikaciotar.uni-bge.hu/id/eprint/1155/1/10_Thuma_Generacios_kulonbsegek-%281%29.pdf.
58. Toborzási és Onboarding Igazgató, 2024. *Munkahelyi bullying és mobbing megelőzése és kezelése egy nagyvállalatban*. Interjúztató Bognár Tamara [hangfelvétel] 2024.09.23. 11:00.
59. Tóth, A., és Solymosi-Szekeres, B., 2022. *A mobbing - avagy a munkahelyi pszichoterror arculata*.
60. Törőcsik, M., és Szűcs, K., 2022. *Fogyasztói magatartás: Mintázatok, trendek, alkalmazkodás*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
61. Twenge, J. M., et al., 2012. *Generational differences in young adults' life goals, concern for others, and civic orientation, 1966-2009*. Journal of Personality and Social Psychology, 102(5), pp. 1045-1062. Elérhető: <https://doi.org/10.1037/a0027408>.
62. WHO, 2024. *One in six school-aged children experiences cyberbullying*. [online] Elérhető: <https://www.who.int/europe/news/item/27-03-2024-one-in-six-school-aged-children-experiences-cyberbullying--finds-new-who-europe-study> [Hozzáférés dátuma: 2024.10.18.].

8. MELLÉKLETEK

I. Interjú kérdések pszichológushoz

1. Hogyan definiálná az online zaklatást és mobbingot?
2. Hogyan befolyásolja az anonim online jelenlét az emberek viselkedését és kommunikációját?
3. Ön szerint a névtelenség lehetőség hogyan befolyásolja az emberek véleménynyilvánítási szokásait? (Mi lehet az oka annak, hogy az emberek név nélkül sokkal negatívabbak és agresszívabbak az online térben?)
4. Ön szerint az interneten lévő arctalan és névtelen véleménynyilvánítás lehetősége változtatta az online térben történő bántalmazások számát?
5. Ön szerint az online zaklatás egyre gyakoribbá vált az utóbbi években az online platformok népszerűsödése miatt?
6. Ön szerint a közösségi média platformoknak kellően kiveszik a szerepüket az online zaklatás megelőzésében és csökkentésében?
7. Hol húzódik a határ a véleménynyilvánítás és az online zaklatás között?
8. Milyen különbségek vannak az online bullying és mobbing és ezek hagyományos verziói között hatásait és következményeit nézve, súlyosabb-e egyik a másiknál?
9. Mi ösztönözhet valakit arra, hogy online zaklatóvá váljon? / Hogy válik valaki online zaklatóvá? Milyen személyiségjegyek vagy pszichológiai problémák tehetik valakit hajlamosabbá az online zaklatásra?
10. Milyen hosszú távú pszichológiai következményei lehetnek az online zaklatásnak mind az áldozatra, mind a zaklatóra nézve?
11. Milyen pszichológiai hatásai lehetnek az online bullyingnak és mobbingnak az áldozatokra nézve?
12. Hogyan lehetne megelőzni az online térben történő zaklatást és bullyingot?
13. Mit tehetnek az áldozatok és a tanúk az online bullying és mobbing ellen?
14. Hogyan lehet segíteni a fiataloknak abban, hogy felismerjék és elkerüljék az online zaklatás helyzeteit?
15. Hogyan lehet segíteni azoknak, akik online zaklatás áldozataivá válnak, hogy pszichológiailag felépüljenek?

16. Milyen pszichológiai támogatási rendszerek léteznek jelenleg az online zaklatás áldozatainak segítésére, és mennyire hatékonyak ezek?
17. Ön szerint az online zaklatás kellően komolyan véve? / Az illetékes hatóságok (iskolaigazgatók, tanárok, rendőrség, HR-esek) kellően komolyan veszik az ilyen eseteket (online bullying és mobbing)? Miért igen/miért nem?
18. Mit gondol, melyik van komolyabban véve és miért: az online bullying és mobbing, vagy ezek hagyományos formája?
19. Hogyan hat a különböző generációk közötti eltérés az online zaklatás gyakoriságára és jellegére?
20. Hogyan változtathatja meg a generációs különbségek megértése az online zaklatás elleni küzdelem stratégiáit?
21. Milyen gyakori az online bullying és mobbing a különböző generációk körében?
22. Milyen hatékony stratégiák léteznek az online bullying és mobbing megelőzésére és kezelésére a különböző generációk körében?
23. Milyen különbségek figyelhetők meg a különböző generációk online zaklatás áldozattá válásának kockázatában?
24. Milyen stratégiákat javasol a HR-eseknek az online bullying és mobbing megelőzésére?
25. Milyen hatással van az online zaklatás a munkahelyi légkörre és a munkavállalók teljesítményére?
26. Hogyan lehet a pszichológiai tréningeket és oktatási programokat integrálni a munkahelyi kultúrába az online zaklatás megelőzése érdekében?

II. Interjú kérdések jogász számára

1. Hogyan definiálná az online zaklatást és mobbingot?
2. Hogyan befolyásolja az anonim online jelenlét az emberek viselkedését és kommunikációját?
3. Ön szerint a névtelenség lehetőség hogyan befolyásolja az emberek véleménynyilvánítási szokásait? (Mi lehet az oka annak, hogy az emberek név nélkül sokkal negatívabbak és agresszívak az online térben?)
4. Ön szerint az interneten lévő arctalan és névtelen véleménynyilvánítás lehetősége változtatta az online térben történő bántalmazások számát?
5. Ön szerint az online zaklatás egyre gyakoribbá vált az utóbbi években az online platformok népszerűsödése miatt?
6. Ön szerint a közösségi média platformoknak kellően kiveszik a szerepüket az online zaklatás megelőzésében és csökkentésében?
7. Hol húzódik a határ a véleménynyilvánítás és az online zaklatás között?
8. Milyen különbségek vannak az online bullying és mobbing és ezek hagyományos verziói között hatásait és következményeit nézve, súlyosabb-e egyik a másiknál?
9. Mi ösztönözhet valakit arra, hogy online zaklatóvá váljon? / Hogy válik valaki online zaklatóvá? Milyen személyiségjegyek vagy pszichológiai problémák tehetik valakit hajlamosabbá az online zaklatásra?
10. Milyen hosszú távú pszichológiai következményei lehetnek az online zaklatásnak mind az áldozatra, mind a zaklatóra nézve?
11. Milyen pszichológiai hatásai lehetnek az online bullyingnak és mobbingnak az áldozatokra nézve?
12. Hogyan lehetne megelőzni az online térben történő zaklatást és bullyingot?
13. Mit tehetnek az áldozatok és a tanúk az online bullying és mobbing ellen?
14. Hogyan lehet segíteni a fiataloknak abban, hogy felismerjék és elkerüljék az online zaklatás helyzeteit?
15. Hogyan lehet segíteni azoknak, akik online zaklatás áldozataivá válnak, hogy pszichológiailag felépüljenek?
16. Milyen pszichológiai támogatási rendszerek léteznek jelenleg az online zaklatás áldozatainak segítésére, és mennyire hatékonyak ezek?

17. Ön szerint az online zaklatás kellően komolyan véve? / Az illetékes hatóságok (iskolaigazgatók, tanárok, rendőrség, HR-esek) kellően komolyan veszik az ilyen eseteket (online bullying és mobbing)? Miért igen/miért nem?
18. Mit gondol, melyik van komolyabban véve és miért: az online bullying és mobbing, vagy ezek hagyományos formája?
19. Hogyan hat a különböző generációk közötti eltérés az online zaklatás gyakoriságára és jellegére?
20. Hogyan változtathatja meg a generációs különbségek megértése az online zaklatás elleni küzdelem stratégiáit?
21. Milyen gyakori az online bullying és mobbing a különböző generációk körében?
22. Milyen hatékony stratégiák léteznek az online bullying és mobbing megelőzésére és kezelésére a különböző generációk körében?
23. Milyen különbségek figyelhetők meg a különböző generációk online zaklatás áldozattá válásának kockázatában?
24. Milyen stratégiákat javasol a HR-eseknek az online bullying és mobbing megelőzésére?
25. Milyen hatással van az online zaklatás a munkahelyi légkörre és a munkavállalók teljesítményére?
26. Hogyan lehet a pszichológiai tréningeket és oktatási programokat integrálni a munkahelyi kultúrába az online zaklatás megelőzése érdekében?

III. Interjú kérdések HR szakember számára

1. Hogyan definiálná a munkahelyi zaklatást és mobbingot?
2. Hogyan definiálja a cég az online zaklatást és mobbingot?
3. Mennyire elterjedt a munkahelyi online zaklatás a szervezetében, és milyen jelei vannak ennek?
4. Hogyan lehet felismerni és kezelni a munkahelyi online zaklatást és mobbingot?
5. Milyen konkrét hatásokat tapasztalt a cég az online zaklatás miatt a munkavállalók teljesítményében?
6. Hogyan változtathatja meg a generációs különbségek megértése az online zaklatás és mobbing elleni küzdelem stratégiáit?
7. Hogyan reagálnak a különböző generációk a munkahelyi zaklatásra és mobbingra?
8. Vannak-e a cégnek politikái és eljárásai az online zaklatás és mobbing megelőzésére a munkahelyen?
9. Hogyan kommunikálja a cég a zéró tolerancia politikáját az online zaklatás és mobbing tekintetében?
10. Milyen hivatalos protokollok és eljárások vannak a cégnél a zaklatás és mobbing kezelésére és kivizsgálására?
11. Milyen következményekkel jár az online zaklatás vagy mobbing elkövetése a cég politikája alapján?
12. Hogyan biztosítja a cég a biztonságos és tiszteletteljes munkahelyi környezetet minden munkavállaló számára?
13. Tudna konkrét példákat mondani arra, hogyan kezeltek már munkahelyi zaklatási eseteket a cégnél?
14. Milyen szerepet játszik a HR osztály a zaklatás kezelésében és megelőzésében?
15. Milyen intézkedéseket tesz a vállalat és annak HR részlege a munkahelyi zaklatás és mobbing megelőzése és kezelése érdekében?
16. Biztosít a cég képzést a munkavállalóknak az online zaklatás és mobbing felismeréséről és megelőzéséről?
17. Van mód arra, hogy a munkavállalók anonim módon bejelentsék az online zaklatást vagy mobbingot?

18. Hogyan biztosítja a cég, hogy egy biztonságos közeget alakítson ki alkalmazottjaik számára?
19. Tart a cég kötelező vagy fakultatív képzéseket az online zaklatás és mobbing megelőzéséről vagy kezeléséről?
20. Milyen további lépéseket tervez a vállalat a munkahelyi zaklatás és mobbing megelőzésére a jövőben?
21. Milyen támogatást nyújt a cég az online zaklatás vagy mobbing áldozatainak?
22. Milyen mentális egészségügyi támogatást nyújt a cég az online zaklatás vagy mobbing áldozatainak?
23. Segít-e a cég az áldozatoknak jogi lépéseket tenni az elkövetővel szemben?
24. Kapcsolatban van a cég más szervezetekkel, amelyek támogatást nyújthatnak az áldozatoknak?
25. Hogyan támogatja a vezetőség az online zaklatás és mobbing elleni fellépést?