

Budapesti Kommunikációs és Üzleti Főiskola

TUDOMÁNYOS DIÁKKÖRI DOLGOZAT

Budapesti Kommunikációs és Üzleti Főiskola

TUDOMÁNYOS DIÁKKÖRI DOLGOZAT

A trollok támadása

Avagy mi áll az online agresszorok támadásának hátterében

Témavezető:

Dr. Schleicher Nóra

A dolgozat készítője:

Terenyi Melinda

Szak: Kommunikáció
és médiatudomány

III. évfolyam

Budapest

2011

Tartalomjegyzék

1 Bevezetés.....	1
2 Az offline agresszió.....	3
2.1 Mi is az agresszió?	3
2.2 Az agresszió okai.....	4
2.2.1 A média hatása az agresszióra.....	8
2.3 Az áldozatok.....	11
3 Az online agresszorok.....	12
3.1 Az internet.....	12
3.2 Az online identitás.....	12
3.3 Kutatásom.....	14
3.3.1 A troll-lélektan feltérképezése – interjú elemzés.....	15
3.3.1.1 Trollok, trollkodás definíciója.....	16
3.3.1.2 Trollok motivációi, trollfertőzött oldalak.....	17
3.3.1.3 Kikből lesznek trollok, a lehetséges csoportosításuk, lelőhelyük.....	18
3.3.1.4 Moderálás.....	22
4 Az anonimitás hatása	24
5 Összefoglalás.....	28
6 Irodalomjegyzék.....	29

A trollok támadása

Avagy mi áll az online agresszorok támadásának hátterében

1 Bevezetés

Dolgozatomban az agresszió egyik jelenségének, a trollkodásnak a bemutatására törekszem, a teljesség igénye nélkül. Ez egy online platformokon létrejövő, főként agresszív viselkedésforma. Azért vált kutatásom tárgyává, mert egy igen elterjedt jelenségről van szó, viszont csak manapság kezdtek vele foglalkozni. A témának nem igazán van szakirodalma, csupán online cikkekből, blogokból kaphatunk információt létezéséről. Illetve ugyanezen helyeken szolgáltatnak magyarázatot a jelenségre és annak lehetséges kiváltó okaira. Engem ez utóbbi kezdett el komolyabban érdekelni. Úgy gondoltam, hogy hasznos lenne az offline agresszióról tudható elméletekkel egybevetni a jelenséget, hátha így közelebb juthatunk az online agresszorok motivációihoz, illetve kiderülhet, hogy az internet adta szabadság szolgáltat-e valamilyen pluszt a jelenség létrejöttéhez. Előzetes feltevéseim szerint ugyanis éppen az anonimitás váltja ki a jelenséget. De ez, mint látni fogjuk korántsem elégséges magyarázat.

Dolgozatomat három fejezetre osztottam. Az első fejezetben bemutatom magát az agressziót, és annak lehetséges kiváltó okait. Ez esetben is el kell tekintenem a teljesség igényétől, hiszen igen vaskos szakirodalommal rendelkezik a téma. Fontosnak véltem a szociálpszichológiai magyarázatokra helyezni a hangsúlyt, hiszen az engem érdeklő téma is ebből a szempontból volt érdekes számomra. A második fejezetben a trollkodást mutatom be. Ennek megismerését szolgálta két általam készített interjú, melynek alanya egy trollvadász és egy visszavonult troll. Ezen interjúk segítségével próbálom bemutatni a jelenséget, illetve az agresszió elméletével próbálom értelmezni azt. A trollkodás mechanizmusának megértését egy általam választott példa segíti majd, melyet a kíváncsiság felkeltése érdekében már dolgozatom elején ismertetek, azonban magyarázatot később szolgáltatok. A harmadik fejezetben az anonimitásról lesz szó, mely előzetes hipotézisem szerint az egyik fő oka ennek a jelenségnek.

Azonban most egy példával kezdenék, amely remélhetőleg világossá teszi kutatásom tárgyát. Előzetesen annyit megjegyeznék, hogy a példát a Facebook-on létrehozott West Balkán tragédiára emlékező oldalról hozom., ahol az áldozatok barátaitól, családtagjaitól egészen vad idegen emberekig bárki megoszthatta együttérzését illetve egyéb véleményét az esettel kapcsolatban. A későbbiekben látni fogjuk, hogy a trollkodást számtalan

körülmény váltja ki és segíti a tartósabb fennmaradását. Az egyik meghatározó körülmény a fórum, platform témaválasztása. Vannak kevésbé és nagyon "trollpreferált" helyszínek. A Facebook igen növekvő népszerűségnek örvend a trollok körében. Ennek magyarázatát később szolgáltatom. Akkor hát ismertetném a példát:

Tamás B.

Nem tud valaki eladó lucfenyőt?

Gyöngyi K. nem

"Őszinte részvétünk minden hozzátartozónak, barátnak, ismerősnek!" - ez az oldal ezért jött létre

Tamás B. Áááá, Csirkefarhát akció van a Váci úti tescoban . Csak a hülye hagyja ki!

Benjamin Stork esetleg próbáld meg 1 fa iskolába! vagy kertészetbe!

Benjamin Stork kutyáim lájkolják a farhátat!m8!!!!!!!!!!!!

Tamás B. Oké kösz, megnézem! :D ari kutyák lehetnek xD

Benjamin Stork nincs mit, otthon két pulim one! :)

Tamás B. :D

Emőke P. Felettebb ciki a lucfenyő gyerekek! És SZÉGYEN!!! :(Nem nézel inkább valami fatelepes oldalt tényleg? Linkeljek neked B. T.?

Tamás B. Igen, ha linkelnél azt megköszönném (:

Benjamin Stork azt kap a teszkóba :D

Tamás B. De, jó, hogy szólsz majdnem elfelejtettem.Te tudnál szerezni olcsón? :O

Helőszia Ancsivagyok *ennyire pofátlan hogy lehetsz baszod?*

egy ilyen esethez kiírod hogy valaki tud-e eladó fát?

Gyönyörű vagy... büszke lehetsz magadra bazdmeg. :)

majd ha te is így végzed,lesz egy ugyan ilyen alkalmazás..mindenki gyászol,és egyedül csak én fogom kiírni,hogy van-e akciós tej a Tescoban ;)

*remélem örülni fogsz te rohadék. :)*¹

Helőszia Ancsivagyok Benji drágaságom mi a faszt ugatsz ha nem hozzád szóltam,he? Vagy te is ilyen netrájder vagy,hogy beszélógatsz azoknak akiknek igazuk van? ;D Anyád helyébe kibasztalak volna az első kukába,ami útba esett volna. :) És állj lükvercbe édesem,mert engem nem fog kioktatni egy ilyen kis nyomorék,akinek rohadtul NINCS IGAZA!Gondolkodjál már el azon,amiket írsz öcsém.Vagy ha neked egy hozzátartozód halt volna meg,ilyen lazán vennéd? Vagy netán kiásnád és megrugdosnád? Mert belőled kinézem. :)

Ja és csak okosan hogy kit ancikázol. :)

és ezek után állhatsz neki oltogatni,várom szívesen csillagom. :)

Talán egyértelmű, hogy a fenti diskurzus semmilyen formában sem beilleszthető egy békésen gyászoló csoport részvétnyilvánító posztjaiba. Ezt nevezhetjük trollkodásnak, de hogy mi ennek az oka, azt az alábbi fejezetek reményeim szerint igyekeznek megmagyarázni. Mielőtt azonban az online viselkedés eme devianciájával foglalkoznánk említést kell tennem az offline agresszióról.

1 <https://www.facebook.com/Szombatitragedia>

2 Az offline agresszió

2.1 Mi is az agresszió?

Konrad Lorenz (2000) szerint a legősibb, a fajfenntartáshoz elengedhetetlen ösztön. Freud szerint egy drive, azaz *„korai pszichoanalitikus elmélete szerint cselekedeteink többségét ösztönök, elsősorban a szexuális ösztönök határozzák meg. Amikor ezeknek az ösztönöknek a kifejeződését gátolják, agresszív drive keletkezik”* (Atkinson. 1999: 338.), amelynek aktivizálódása agresszív tettekre sarkall. Ez azonban így nem teljesen igaz, hiszen nincs belénk „építve” egy gomb, amely megnyomásával minden helyzetben ugyanolyan lefolyású agressziót váltunk ki, mert számtalan tanult viselkedési forma, a szabályok betartásának vágya miatt képesek vagyunk mérlegelni, hogy mely helyzetben és kin élhetjük ki agressziónkat.

Freud későbbi nézete szerint *„az ösztönök két csoportra oszthatók. Ezek egyrészt olyanok, melyek megtartásra és egyesítésre törekszenek. Ezeket erotikus ösztönöknek nevezzük (...). Másrészt pusztító, gyilkos ösztönökről beszélünk, melyeket agressziós vagy destruktív ösztönökként foglalkozunk össze.”* (Albert Einstein- Sigmund Freud. 1998: 38.) *„Freud úgy vélte, hogy ezeknek az agresszív impulzusoknak valamiképpen a felszínre kell törniük, különben egyre halmozódnak és végül betegségeket váltanak ki. Ezt a felfogást hidraulikus elméletnek lehetne nevezni.”* (Aronson. 2008: 255.) Ha tehát nincs lehetőségünk levezetni az agressziót, akkor bennünk robban, és számtalan pszichés probléma okozója lesz. Tehát fontos, hogy tanulás útján hasznos viselkedés formájában legyünk képesek ezt a pusztító energiát levezetni. (Aronson, 2008.)

Bandura és Mischel *„az agressziót tanult viselkedési válaszként értelmezi: a bennünket érő ingerekre adott agresszív válaszokat éppen úgy tanuljuk, mint a társas viselkedés számos bonyolultabb formáját – megfigyeléses, utánzásos tanulás („modellkövetés”) révén.”* (idézi Stachó-Molnár, 2003:2.)

Számtalan egyéb elmélet magyarázza még az agresszió létének okát, azonban már ezek is rávilágítanak arra, hogy nem létezik jelenleg egy teljes mértékben, minden tudományágban elfogadható univerzális elmélet erre.

Azt talán egyszerűbb meghatározni, hogy mit is értünk agresszív viselkedésformán. Jelen dolgozat esetében érdemes egy szociálpszichológiai definícióval próbálkoznunk.

Aronson szerint *„az agresszív cselekvés nem más, mint olyan szándékos viselkedés, amely másoknak fizikai, vagy lelki szenvedést okoz (...) A cselekvés lehet fizikai és lehet verbális.”* (Aronson. 2008:254.)

2.2 Az agresszió okai

Az agressziót kiváltó okok éppen annyira változatosak, mint a létezésének okait vizsgáló elméletek.² Az aronsoni okokat igyekeztem hazai példákkal is alátámasztani.

1. Lehetnek **idegrendszeri és kémia okai**.

Ezen belül a tesztoszteron szint jelentős befolyásoló ereje lehet érdekes számunkra. Amiből arra a következtetésre jutunk, hogy a férfiak agresszívebbek, mint a nők. Számos kísérlet és rendőrségi adat igazolja ezt a tényt, azonban meg kell említeni, hogy ezek az adatok főként a fizikai agresszióra vonatkoznak.

A lányokra főként a „relációs agresszió” (Aronson. 2008: 267.) jellemző. Ez a megbántásnak egy olyan fajtája, mely főként kirekesztéssel, rémhírek³ és rosszindulatú pletykák terjesztésével jár. Ezek a látszólag ártalmatlan viselkedési formák nagyon is súlyosak lehetnek. Március közepén (2011) egy 14 éves kamaszlány akasztotta fel magát. Kortársai vélekedése szerint a teljesítmény-kényszer, a szerelmi bánat, vagy éppen a kirekesztettség állhat az ilyen események háttérében, olvashatjuk a Heti Világgazdaság honlapján.⁴ (www.hvg.hu)

2. Az agresszivitás egy másik kiváltó oka lehet az **alkohol**, mert „*csökkenti gátlásainkat a társadalom által helytelenített viselkedéssel, köztük az agresszív jellegű cselekedetekkel szemben.*” (Aronson. 2008: 268.) Ami eredményezheti, hogy az alkoholos befolyásoltság alatt állók „*egy társas helyzetnek inkább csak legelső és legszembetűnőbb vonásaira reagálnak, és figyelmen kívül hagyják a szituáció finom részleteit.*” (Aronson. 2008: 268.) Azaz személyes sértésnek vélnek és esetenként – különösen a férfiak - erőszakkal torolnak meg olyan mindennapi szituációkat, melyeket normális véralkoholszint mellett figyelemre sem méltatnának.

3. Agressziót vált ki a **fájdalom és a diszkomfort** is. Ez a mindennapi tapasztalataink alapján is könnyedén belátható. Ha valakinek a pesti csúcsforgalomban kell légkondicionálás nélküli autóval, a legnagyobb nyári hőségben, lépésben haladnia, nyilván mindenre sokkal ingerültebben fog reagálni, illetve nem egyszer csap át a verbális agresszió fizikai bántalmazásba. Ide tartozik a nők esetében a menstruációs időszak is – bár ennek hormonális okai is vannak, mégis inkább itt említem -, amikor is a kelleténél ingerlékenyebben reagálunk környezetünk hatásaira.

2 Az agressziót kiváltó lehetséges okok csoportosítását Aronson Társas lény című könyvéből vettem át.

3 Itt gondoljunk vissza a West Balkán tragédia kapcsán terjesztett késeléses sztorira, melynek híresztelője történetesen egy lány volt.

4 http://hvg.hu/egeszseg/20110328_ongyilkos_gyerek_hatter 2011.10.29.

5. A következő csoportot az **elutasítás, kirekesztés és a megaláztatás** képezi. Ezek mindegyike nagyon súlyos következményekkel járhat. A középiskolai lövöldözések háttérében leginkább ezek valamelyike áll. Pár éve sokkolta a magyar társadalmat a pécsi egyetemista tette. Ez esetben is a kirekesztettség volt a lövöldözés kiváltó oka, olvashatjuk az Index internetes hírportál cikkében. (Janecskó Kata, 2011.)

Ebben az esetben is fennáll a „*viselkedés szélsőségesen patológus*” (Aronson. 2008: 273.) volta, hiszen nem minden kirekesztett és megalázott kamasz kezd átokfutásba. Példa erre 2011 szeptemberi eset, amelyben egy biszexualitását nyíltan vállaló kamasz fiú a folyamatos iskolai atrocitások miatt vetett véget az életének⁵, illetve említettem fentebb a 14 éves lány öngyilkosságát. Az öngyilkosság is egyfajta agresszió, de nem mások, hanem önmagunk bántalmazását jelenti. Természetesen itt is meg kell említeni, hogy a háttérben fennállhat valamilyen mentális probléma, de a tettet kiváltó ok a kiközösítés, vagy éppen a megaláztatás, legalábbis ezekben az esetekben.

4. Aronson (2008) szerint azonban a **frusztráció** az, mely a leginkább kiváltja az agressziót. „*Ez az elgondolás tulajdonképpen Freudtól származik. A kísérleti lélektan megfigyelései alapján úgy vélték, hogy minden agresszió frusztráció következménye.*” (Hárdi. 2010: 44.) Ez talán nem is meglepő, hiszen számtalan körülmény adhat okot frusztrációra. Aronson Roger Baker, Tamara Dembo és Kurt Lewin klasszikus példáját hozza bizonyítéknak. „*A kutatók oly módon frusztráltak kisgyerekeket, hogy egy szobányi nagyon érdekes játékot mutattak nekik egy drótháló előtt, bámulták a játékokat, remélték, sőt várták, hogy játszhassanak velük, de azok elérhetetlenek voltak számukra. Végül, fájdalmasan hosszú várakozás után megengedték nekik, hogy hozzányúljanak a játékokhoz. A kísérletben részt vett egy kontrollcsoport is, amelynek tagjai minden előzetes frusztráció nélkül játszhattak a szép játékokkal.*” (idézi Aronson. 2008: 270.) A kontrollcsoport békés játékba kezdett, azonban a frusztrált csoport vadult tört és zúzott. A szerző szerint „*bizonyos tényezők még hangsúlyosabbá tehetik a frusztrációt*” (Aronson. 2008: 271.) Ilyen tényező például egy váratlan akadály a célegyenesben.

6. Az agresszív viselkedésre hatással lehet a **társas tanulás** is.

Az agresszió kiélés intenzitásának engedélyezése kulturálisan eltérő. „*Például az ausztrál és az új-zélandi nők sokkal több jelét adták az agresszivitásnak, mint a svédek és a koreaiak.*” (Aronson. 2008; 268.) Mi emberek azonban, képesek vagyunk észlelni mások szándékait. Ez a fentebb említett frusztráció-agressziót képes jelentősen visszafogni, amennyiben nem társul hozzá egyéb ok, mint például egy agresszív inger. „*Ahogy*

5 http://velvet.hu/sztori/2011/09/21/halalba_cikiztek_a_massagat_felvallalo_tinedzsert/2011.10.29.

Berkowitz (1971) írja: *»Egy dühös ember meghúzhatja a puska ravaszát, ha erőszakot akar elkövetni, de a ravasz is (vagyis a fegyver látványa) meghúzhatja az ujját, vagy más agresszív reakciót válthat ki belőle, ha egyébként el van tökéelve, hogy agressziót kövessen el, és nincsenek erős gátlásai az ilyen viselkedéssel szemben.«*” (Berkowitz 1971, idézi Aronson [2008: 276].)⁶ Az erős gátlás lehet a felelősség érzése, amely jelentős mértékben kontrollálja a cselekedeteinket. Azonban Zimbardo kísérlete igazolja, hogy például a névtelenség és az azonosíthatatlanság képes ezt az igen fejlett önkontrollt segítő tulajdonságunkat is gyengíteni. A kísérletben részt vevő diáklányokat arra vették rá, hogy egy *»empátiavizsgálat«* keretében áramütésben részesítsék egyik társukat (aki persze ebben az esetben is a kísérletvezető segítőtársa volt). A diáklányok egy részét *»anonimmá«* tették: rosszul megvilágított helyiségben üldögéltek, bő köpeny, széles csuklya volt rajtuk, nevük egyszer sem hangzott el. A többieket viszont könnyen lehetett azonosítani: helyiségük fényárban úszott, nem viseltek köpenyt vagy csuklyát, és mindegyikükre ki volt tűzve a nevük. Mint várható volt, az anonimizált diákok hosszabb és erősebb áramütésekben részesítették társaikat. Zimbardo szerint a névtelenség deindividuációhoz, az egyéniség elvesztéséhez, az öntudat csökkenéséhez, a társadalmi megítélés iránti közönyhöz vezet.” (idézi Aronson. 2008: 276.) Az anonimitás biztonsága sokakat szabadít fel a felelősség béklyója alól. Gondoljunk csak a háborúkra, utcai zavargásokra. Talán nem szabadna egy lapon emlegetnem a háborúban elkövetett tetteket és a tömegverekedéseket, azonban Aronson szerint *»szoros együttjárás van a tömeg nagysága és az erőszak között«* (Aronson. 2008:276), tehát ebből a szempontból összeegyeztethető a két példa. Mindkettőben jelen van a csoportnyomás lehetősége, ami meglehetősen erős véleményformáló jelenség. Viszont tudjuk, hogy a katonák rendszerint parancsra gyilkolnak, egy „nemes” ügy érdekében. Éppen ez a „parancsnak való feltétlen behódolás” készítette Milgramet, ennek kísérleti igazolására. A fentebb említett Zimbardo kísérlet elődje volt ez. Milgram arra volt kíváncsi, hogy a tekintély mekkora befolyással bír. A kísérletben részt vevő egyének közül sorshúzással „tanárokat” és „diákokat” választottak. A „diák” Milgram munkatársa volt, tehát a sorshúzás csak színlelt volt, minden csoportban. A feladat szerint a „kísérletvezető” (aki szintén beépített ember volt, egy szigorú biológianárt játszott, hosszú fehér köpenyben) utasítására elektromos áramütéssel kellett büntetni azokat a „diákokat”, akik a memóriateszten rossz választ adtak. Mindez úgy zajlott, hogy *»a »tanulót« egy fülkébe*

⁶ Ez az előhangolás mechanizmusa, azaz ha bizonyos „elképzelések, amelyekkel újabban találkozunk, vagy amelyek gyakrabban fordulnak elő, nagyobb valószínűséggel jutnak eszünkbe, és így nagyobb valószínűséggel használjuk őket a társas események során.” (uo. 132)

vezették, és a »tanár« - az egyetlen személy, aki nem volt beavatva abba, hogy mi történik – ezen kívül ült, a falon keresztül hallgatta a »tanuló« válaszait, aki a memóriateszten – a kísérlet eltervezésének megfelelően – gyenge teljesítményt nyújtott. A »tanárok« a kísérletvezető utasítására az esetek riasztóan nagy részében – az egyik kísérlet során 65%-os arányban – egészen addig folytatták a »sokkhatások« alkalmazását a rossz válaszok büntetéseként, amíg azok elérték a maximális, halálos szintet.” (idézi Christakis - Fowler. 2010: 286.) Fontos észrevenni, hogy ez a kísérlet annak igazolása, hogy mi emberek szeretünk megfelelni, főként akkor van komoly súlya ennek, ha a parancsot osztó magasabb pozícióban van a hierarchiában (amely már félelmet is kelthet bennünk) illetve, ha valamiért intelligensebbnek tartjuk magunknál. A csoportnyomás esetében is azok lesznek a véleményvezérek, akik egyrészt szeretik hallatni a hangjukat és mellesleg szakértői státuszt is ki tudnak harcolni az adott téma kapcsán. Láthatjuk ennél a kísérletnél, hogy mennyivel könnyebben vagyunk képesek parancsot teljesíteni abban az esetben, ha nem kell látnunk a szenvedő fél arcát, és ha tettünket azzal magyarázhatjuk önmagunknak, hogy csak feladatot teljesítettünk. Ezt segíti elő ma a technika fejlettsége, mely által olyan fegyvereket használhatunk, melyek révén nem kell szembenéznünk az ellenséggel. Amennyiben fennáll a lehetőség a személyes összetűzésre, a katonában is felébredne az ember, amiről számtalan eset tanúskodik..⁷ Viszont a névtelenség védett burkában sokkal könnyebben „fordulhat elő az, hogy valaki, aki még egy rossz kölyöknek is csak nehezen tudna egy pofont lekeverni, öldökölni indul, nem is szólva arról, hogy képes megnyomni az atomkioldó gombot, vagy kilőni egy rakétát, pályára indítván a halált, amely száz meg száz gyerek pusztulását jelenti.” (Lorenz. 2000: 288.) Lorenz itt nem is az anonimitásról beszél, csupán a közvetett agresszióról, mely esetében a támadó pontosan egy eszköznyíre van az áldozattól. Ezzel csupán érzékeltetni akartam, hogy mekkora felelősség elhárító hatása is van a személytelenül kiélhető agressziónak. Sőt a katonák esetében többszörösen is blokkolva van a felelősség érzete azáltal, hogy egyrészt, mint említettem, a parancsra foghatják tetteiket, illetve Lorenz (2000) szerint a „lelkesezés” általi agymosás segít tárgyiasítani az áldozatokat is. Tehát ez egy kicsit komplexebb probléma.

Térjünk vissza a tömeg általi anonimitásra. Erre a futballhuliganizmus tipikus példa. Hárdi szerint „ az azonos szemlélettel, csapatuk iránti fanatizmussal feltöltött – főként fiatal drukkerok – a felerősödött indulatok nyomán gátlástalanná válnak és kritikátlan cselekvésekre vetemednek.” (Hárdi 2010: 39.) Itt is van egyfajta tomboló lelkesedés, mely a

⁷ Meg kell említeni, hogy nem csak az elkövető, hanem az áldozat anonimitása is növelheti tehát az agressziót.

csoportot összetartja és az arctalanság lesz az, ami az erőszakot fokozza.

Mindezek kiélése azonban személyiségünk, hajlamunk függvénye. Van, aki soha nem lenne képes meghúzni a ravaszt, hiába van előtte fegyver és soha nem lenne képes összetűzésbe keveredni egy foci meccsen, bár megjegyezném, hogy az ilyen "gyengéd lelketű" ember nem is valószínű, hogy kilátogat a meccsekre.

Természetesen vannak olyan helyzetek, melyekben az egyetlen megoldás az agresszió. Ez pedig az életünk védelme. Ebben az esetben azonban nem tudatos, hanem ösztönös cselekvésről van szó.

Ezen kívül azonban személyiségünk és talán valamekkora mértékben neveltetésünk befolyásol minket agresszióink kiélésének intenzitásában. Ez utóbbi sem elhanyagolható szempont, hiszen a társadalmi, kulturális szabályok figyelembevételéhez, betartásához első körben szűk családi környezetünk szolgáltat mintát. A későbbiekben az iskola, majd a munkahely írja elő a normákat. Ezek alapján tanuljuk meg azt, hogy mely esetekben és milyen mértékben ereszthetjük szabadjára agresszióinkat vagy azt, hogy milyen módon tudjuk konstruktív módon felhasználni. Azonban nem csupán közvetlen társas kapcsolatainkból meríthetünk példát. Amint azt a következő alfejezetben látni fogjuk a szocializációkra egyre nagyobb hatással van a média is.

2.2.1 A média hatása az agresszióra

Térjünk rá az okok utolsó csoportjára, ami a társas tanulás és a média kapcsolata. Manapság a média szerves része lett életünknek, sőt a televíziónak és talán már az internetnek is óriási szerepe van a gyermeki szocializációban. Viszont a televízió egy sokkal kontrolláltabb médium, így sokkal inkább szabályozott tartalmakat közvetít, mint az internet.

Először vegyük szemügyre a televíziót. A társas tanulás témaköréről már tettem említést, azonban akkor nem definiáltam. Aronson megemlít egy kísérletsorozatot, melyet Albert Bandura és munkatársai végeztek, melyből levonható az a következtetés, hogy amennyiben a gyerekek szeme láttára történik egy felfújható keljfeljancsi püfölése és szidalmazása és, ha a gyermekeknek módjuk lesz játszani a babával, akkor nem csupán másolják az agresszív mintát, hanem „új és kreatív agressziómódok” (Aronson. 2008: 277.) kitalálására ösztönzi őket a másik (jelen kísérletben egy felnőtt) agressziójának látványa. Ez a folyamat a társas tanulás. Mindez azért lehet ijesztő, mert, mint utaltam rá, a gyermeki szocializációban komoly szerepe van a televíziónak. Gerbner (2000) mérései alapján tudhatjuk, hogy a tévé műsorok jelentős hányada tartalmaz erőszakot, ezek alól a

gyermekműsorok sem kivételek. Viszont azt, hogy a tévéműsorok miatt lesznek-e agresszívakabbak a gyerekek, nagyon nehéz bizonyítani. Éppen ugyanilyen bonyolult a kapcsolat a meglehetősen erőszakos számítógépes játékok és az agresszívvá válás között. Aronson (2008) szerint, az egyszeri erőszakos műsor megnézése feltehetően nem vált ki agressziót - esetleg abban az esetben, ha a gyerek már eleve hajlamos problémás ügyeit agresszívakabban megoldani – viszont, ha folyamatosan ki van téve erőszakos tartalmú műsoroknak, nagyobb az esélye, hogy a békés gyerek is hevesebben, agresszívakabban reagáljon. Ezt a már említett előhangolás jelensége is elősegíti. *„Vagyis amiként a lakásban vagy a laboratóriumban heverő pisztoly vagy más fegyver látványa megnöveli annak valószínűségét, hogy a gyermek, ha frusztrációt vagy fájdalmat él át, agresszíven fog reagálni, ugyanezt lehet elérni akkor is, ha szakadatlanul árad feléje az erőszak a filmekből és a televízióból.”* (Aronson. 2008: 279.) *„Berkowitz javító-nevelőotthonos gyermekeken végzett vizsgálatai során arra a megállapításra jutott, hogy az egy héten át naponta vetített különböző agresszív filmek mind a tévézés hetében, mind az azt követő időszakban megnövelték az agresszív cselekedetek számát a megelőző periódushoz és a semleges filmeket néző csoportokhoz viszonyítva.”* (idézi Vetró. 2010: 408.) Az elkövetett akció a filmekből nyert ihletet, viszont mint, ahogy azt már láttuk a gumibaba példán, új elemekkel is gazdagodtak az agresszióformák. Emellett megfigyelhető volt, hogy a *„vizsgálati periódus előtt magas agresszivitási szintet mutató gyermekek erőszakos aktusainak a száma jobban emelkedett, mint a korábban kevésbé agresszív gyermekeké, de az emelkedés mértéke mindkét csoportban jelentős volt.”* (Vetró. 2010: 408.) Emellett megfigyelhető volt, hogy akik frusztrált állapotban nézték a filmet, azok még agresszívebben viselkedtek. Belson vizsgálatsorozata arra mutat rá, hogy főként azok a műsorok hatnak, melyekben az erőszak könnyedén utánozható, realisztikus ábrázolásmód jellemzi, spontán, és az erőszakos cselekmény büntetlen marad. Viszont az agresszív rajzfilmek, sci-fik, sportközvetítések nem vezettek az agresszió növekedéséhez. (idézi Vetró, 2010.) Legalábbis nem a gyerekek esetében. Aronson (2008) David Phillips azon kutatására hivatkozva - melyben az amerikai emberölések napi számának alakulását tekintette át és megfigyelte, hogy a nehézsúlyú boks meccsek utáni héten ez a szám megemelkedett – megemlíti, hogy az agresszív sportmérkőzések, igen is negatívan hathatnak egyes felnőtt emberekre. (idézi Aronson, 2008.)

Mint említettem, a túlzott mértékű erőszakos műsorok fogyasztása az agresszív cselekedetek növelését okozza, azonban ezen tartalmak tömege idézi elő az ingerküszöbünk növekedését is. Azaz egyre fásultabban szemléljük a körülöttünk zajló agresszivitást. Egyre

brutálisabb, véresebb dolgokra van szükség figyelmünk felkeltéséhez. Már alig vannak például olyan számítógépes játékok, melyek nem véres és erőszakos elemekkel borzolják a kedélyeinket. Bár a legkevésbé sincs bizonyítva, hogy ezek a játékok hogyan hatnak a felhasználókra, Aronson (2008) úgy véli, hogy hasonlóan, mint a tévé műsorok. Számtalan vita témája ez a kérdés, a játék pártiak véleménye szerint, a játékot igénybe vevők ezeken keresztül vezethetik le a felesleges agressziójukat. Ez a felfogás hűen tükrözi Feshbach hipotézisét. *„Feshbach kísérletében a kísérletvezető becsmérő szavakkal bosszantotta a résztvevőket, agresszív indulatokat keltve a személyekben. Ezután a kísérleti személyek egy része A bajnok című film egy agresszív jelenetét, másik része pedig a film egy semleges jelenetét láthatta. A filmrészlet megtekintése után mindegyik kísérleti résztvevőnek lehetősége nyílt arra, hogy revansot vegyen a kísérletvezetőn. Feshbach eredményei szerint az agresszív jelenetet végignézők kevesebb verbális agressziót mutattak a kísérlet végén, mint a semleges jelenetet figyelemmel kísérők.”* (idézi Stachó- Molnár, 2003.) Más kutatók is úgy gondolták, hogy a televízió képes lehet a gyerekek agresszivitását csökkenteni. Azonban ez a példa ritka. *„A legtöbb kutató valóban úgy találta, (...) hogy a tévéerőszak növelheti, sőt növeli is a néző agresszivitását. Az erőszak hatása azonban különböző, függ a néző típusától, a tévézés körülményeitől, a látott agresszió mértékétől, módjától.”* (Vetró, 2010: 407.)

Mindezek alapján valószínűsíthetjük, hogy a média által sugárzott közvetett agresszió hatással van a nézőkre. Ez a hatás pedig egyáltalán nem kedvező. Aronson (2008) négy pontban foglalja össze azokat az okokat, melyek megmagyarázhatják az erőszakos műsorok agresszió növelő hatását.

1. *„Az, hogy az emberek erőszakosan megnyilvánuló szereplőket látnak a tévében, egyszerűen legyengítheti az erőszakos viselkedéssel szembeni, korábban már megtanult gátlásaikat.”*
2. Ez arra készteti őket, hogy utánozzák a látottakat, és *„ötleteket kapnak arra, hogy miképp lehet valamit agresszióval elérni.”*
3. A látottak megkönnyítik az agresszió felszínre kerülését.
4. A tömeges agresszív impulzusok következtében közönyössé válunk, *„gyengülhet az áldozatok iránti együttérzésünk”,* könnyebben élünk együtt az erőszakkal és könnyebben alkalmazzuk, ha arra kerül a sor. (Aronson. 2008: 281.)

2.3 Az áldozatok

Azok után, hogy sorra vettük az okokat, melyek kiválthatják belőlünk az agressziót, nézzük meg, hogy kik ellen követhetjük el ezeket tetteket. Sok esetben egyszerű a válasz, azokon akik feldühítettek, megaláztak, vagy egyéb módon frusztrációt váltottak ki belőlünk. Viszont számtalan esetben nem azon toroljuk meg például dühünket, aki annak kiváltója volt. Gondoljunk egy összetűzésre a főnökünkkel. Mint ahogy azt már említettem, megtanuljuk, hogy bizonyos esetekben elfojtsuk agresszióinkat, tehát értelemszerűen nem a főnökömön fogom levezetni a frusztrációmat, amennyiben fontos számomra az állásom, hanem esetleg otthon a páromon, vagy például egy ismeretlen emberen, aki hazafelé a metrón rálépett a lábamra, vagy éppen az interneten keresek valakit vagy valamit, akin vagy amin levezethetem az agressziómat. Ezt a jelenséget bűnbak-jelenségnek nevezi a szakirodalom. *„A bűnbak szerep kialakulása lehet spontán, de lehet manipuláció műve is, amikor a totalitárius rendszerek a megoldatlan bajokat, az elnyomás okozta feszültséget ilyen módon kanalizálták.”* (Hárdi. 2010: 44.) Manapság a társadalmi hierarchiának megfelelően tolódott át a „büntetés” valaki másra. Bűnbakká is bárki válhat, azonban a leggyakrabban azok, akik valamelyest eltérnek a közösség nagy részétől. Ilyenek az iskolában a különcök, a hajléktalanok, a kisebbség tagjai. Ha ezekhez hasonló szélsőséges eseteken vezetjük le dühünket, akkor előítéletünk adhat felmentést tettünkre. Viszont, ha a szeretteinkre toljuk át agresszióinkat, akkor ezt azzal magyarázzuk, hogy ő volt kéznél. Ezen levezetési módokat is nagyban befolyásolják a tanult minták, illetve mint fentebb láttuk a média által ”tanított” minták is.

3 Az online agresszorok

Láthattuk, hogy az offline agresszióknak számtalan kiváltó oka lehet. Különösen akkor növekszik meg az agresszív tettek esélye, ha több ok is munkál a háttérben. Ebben a fejezetben szeretném bemutatni azokat az online agresszorokat, akik megkeserítik a békés felhasználók életét.

3.1 Az internet

Még mielőtt erre rátérnék, meg kell említenünk az internetet, mint médium sajátosságait. Az internet talán több is mint egyetlen médium, hiszen önmagában ötvözi az összes többi sajátosságait. A rajta keresztül elérhető információ mennyisége is erőteljesen konvergál a végtelenhez. Éppen ez az, ami szinte lehetetlenné teszi az ellenőrzését. Ha valaki tud olvasni, esetleg tud angolul is, birtokában van egy számítógép, amit használni is képes és rendelkezik internet eléréssel, tulajdonképpen kinyílik előtte az egész világ. Pillanatok alatt képes bármiről információt szerezni, csak rajta áll, hogy ezeket hogyan szelektálja, ami az internet nagy előnye és ugyanakkora hátránya is a televízióval szemben. A felhasználók tekintetében is van különbség a két médiumok között, bár ez egyre halványul. Viszont az internet a tévével szemben a kikapcsolódás nagyon széles tárházát kínálja. Nem csupán filmek, műsorok elérését teszi lehetővé, hanem képes közösségeket építeni. Új barátokra, ismeretségekre tehetünk szert, magunk szerkeszthetünk tartalmakat és akár játszhatunk is az internet segítségével. Mindezt úgy, hogy akár saját személyiségünket a monitor előtt hagyjuk. Ez egy nagyon meghatározó különbség más médiumokkal szemben. Bár egy regény olvasása, vagy egy film nézése közben is képesek vagyunk részesei lenni a cselekménynek, az internet által azonban ez sokkal közvetlenebbül működik. Mindez teret enged egy új, akár szavak, akár kép által hordozott identitás kialakításának. (Csákvári, 2008.)

3.2 Az online identitás

A szöveg általi én reprezentálásra példa a blog⁸, amely műfaj által egy apró én szeptetünket nagyítjuk fel a külvilágnak. Értem ezalatt azt, hogy csupán egy minket érdeklő téma tárgyalásában éljük ki magunkat, és ehhez hűen építjük fel online valónkat, amely nem feltétlenül azonos offline identitásunkkal.

⁸ Az elnevezés Peter Merholtztól ered, aki „a web naplóinak („log of the web”) megjelölésére használta a szót” (Bögel, 2006:27.)

De vajon valós identitásunk nem képes változni? Egyesek szerint nem is beszélhetünk arról. Freud, Jung és Lacan szerint az ego létezése pusztán illúzió. „Jung és tanítványa, Jacobi personáról beszélnek, maszkról, amely a személyiség elválaszthatatlan része és amelyet a társadalmi-kulturális elvárásoknak megfelelően alakítunk.” (Csákvári, 2008: 24.) Azonban mindezt úgy alakítjuk, hogy önmagunkból nem fordulunk ki teljesen. Számtalan társadalmi szabály kontrollálja cselekedeteinket, megfelelésre készítet minket és szerepeket oszt le, melyhez igazodnunk kell. Minden egyes szerep, melyet életünk során a környezetünk elvárásainak megfelelően építünk, hordozhat egy, az offline személyiségünkől nagyon eltérő identitást is, de legalábbis személyiségünk egy általunk láttatni kívánt részét emeli ki. Ugyanez történik feltehetően erőteljesebb mértékben az online közegben is. A blogok esetében egy kizárólag szöveges újratereztetésünk zajlik, azonban a MUD⁹-ok esetében már egy általunk kreált avatárral azonosulhatunk, amelynek következménye lehet, hogy egy teljesen más formában, más személy jellemzőivel hódítjuk meg az internet világát. A későbbiekben erről lesz még szó. „Az internet, egyfajta identitáslaboratórium, amely telis-tele van kellékekkel, közönséggel és játékosokkal személyiségkísérletünkhöz. Bár sokan közel maradnak otthoni énjükhöz, s csak néhány javítandó vonásukat, különösen extroverziójukat reparálgatják, mások átugorják a benyomáskeltés és a megtévesztés demarkációs vonalát. Kapaszkodhatunk hitünkbe, hogy kísérletünk ártalmatlan szórakozás, ám a rászedett emberek laboratóriumunkban nem biztos, hogy egyetértenek velünk” (Wallace. 2006:71.).

Meg kell említenünk, hogy 2006-ban még talán annyira nem is volt jellemző, a ma már természetes ”always on” jelenség. Az okos telefonok elterjedésével (bár használatuk még nem megy minden korosztálynak) megszakítás nélkül az online közegben lehetünk. Így talán felerősödhet az a félelem, a függőségen túl, hogy egyre inkább összeolvad az online és az offline valóság. Ahogy Wallace (2006) is említi, az online közegben sokkal drasztikusabb változásokat próbálhatunk ki, és nyomban kapunk visszajelzéseket is. Csak éppen ezeket az identitás szárnypróbálgatásokat kontroll nélkül tehetjük, anonim módon, mellyel akár meg is bántathatjuk a többi résztvevőt. Ami annak tudható be, hogy igen gyakran feledjük el azt, hogy azok az emberek, akikkel kapcsolatban állunk egy chat szobában vagy fórumon, akár csak mi, érző személyek.

Hatással lehet az előítéleteink megerősítésre is az internet, azzal, hogy például a Twitter-en olyan embereket követhetünk, akiknek véleménye azonos a miénkkel, vagy a saját szánk íze szerint szelektáljuk a fórumokat, online tartalmakat. Ez mind önigazolást

9 Multi-User Dungeon: több szereplős játékok

eredményezhet. Mindezt még tovább erősítheti az anonimitás, abban az esetben, ha nem pusztán egyetértünk a tartalmakkal, hanem mi magunk kreáljuk azokat. Gondoljunk csak bele, hogy mi történik akkor, ha előítéleteinket vagy akár agresszióinkat úgy élhetjük ki, hogy nem kell vállalnunk érte a következményeket? Fentebb említettem Zimbardo kísérletét, mely rámutatott arra, hogy az anonimitás milyen jelentős mértékben csökkentheti felelősségérzetünket. Az internetes szolgáltatások mindegyike lehetőséget nyújt arra, hogy akár nevünket felvállalva, akár egy új nevet kreálva, kifejezhessük önmagunkat azáltal, hogy tartalmakat generálunk, hozzászólunk meglévő bejegyzésekhez. Ez pedig nem kisebb felelősséget igényelne, mint bármely offline megnyilvánulásunk. Azonban, mint ahogy a következőkben látni fogjuk, sokak az internet adta szabadság hatására, szabadjára engedik minden bennük fellelhető, de nyíltan talán nem vállalt „maszkjukat”.

Patricia Wallace (2006) megemlíti Sara Kiesler kutatását, mely az anonimitás miatti viselkedésváltozást igazolja. *„Ebben az online döntéshozatali kísérletben összehasonlították olyan személyek közléseit, akik neve megjelent a számítógépes üzeneteken, olyan csoportokkal, amelyek névtelenül szóltak hozzá. Az utóbbi feltételek közt a résztvevők nem tudták, ki mondott valamit, és hogy hívják a többieket. Amikor összeszámolták az ellenséges megjegyzések számát, azt találták, hogy a névtelenül tanácskozó csoport több, mint hatszor annyi kíméletlen megjegyzést tett, mint a névvel szereplők.”*(idézi Wallace. 2006: 160.) A magyarázat erre feltehetően annyi, hogy nem kell szemtől-szemben vállalni a felelősséget a mondottakért, és vélhetően úgy gondolták a hozzászólók, hogy nem lehet azonosítani őket. Ez lehet az egyik alapvető magyarázata az általam vizsgált jelenségnek, a trollkodásnak is.

3.3 Kutatásom

Mindezek után ismertetném saját empirikus kutatásom eredményeit. Kutatási kérdésem a trollok viselkedésére, motivációira irányultak. Szerettem volna kideríteni, hogy miért érzik szükségességesnek egyesek az agresszív megnyilvánulásuk ilyen formáját elkövetni. A kérdéseket lejjebb tárgyalni fogom, így itt nem ismertetem őket. Az általam választott módszer az interjú volt, mert csupán feltáró jellegű kutatást végezhettem, hiszen nem voltam jártas a témában. Első interjúalanyom egy trollvadász, azaz moderátor volt. Ismeretségünk egy a BME által szervezett HTE klubbeszélgetés alkalmával történt, ahol ő előadóként osztotta meg a hallgatókkal élményeit, tapasztalatait a témában. Ezek után kértem a segítségét a trollok motivációinak megértését segítő e-mail interjú elkészítéséhez, hiszen beszámolója nagyon alapos volt, ami meggyőzött a témában való jártasságáról.

Személyes találkozásra nem volt mód, így a legpraktikusabb megoldásnak ez az interjú forma bizonyult.

Második interjúalanyom egy szaktársam volt, akiről kiderült, hogy évekkel ezelőtt maga is trollkodott. Ezek után megkértem, hogy számoljon be tapasztalatairól. Annak ellenére, hogy napi szinten találkoztunk, mégsem sikerült egy mindkettőnknek megfelelő időpontot egyeztetnünk egy személyes beszélgetéshez, így az online interjú mellett döntöttem, melyet Skype-on végeztünk, tehát rögzíthetővé váltak az elmondottak. Közel háromnegyed órás beszélgetésünket szó szerint gépeltem be, így megőrizve a reakciókat, melyekre figyelve értelmeztem az elmondottakat, tehát fejben elkezdtem az elemzést is. Mindez igen hosszadalmas folyamat volt.

3.3.1 A troll-lélektan feltérképezése – interjú elemzés

Az első interjúmat a trollkodás jelenségében meglehetősen jártas személlyel készítettem. Őt, egy ebben a témában tartott műhelybeszélgetésen ismertem meg. Munkája részét képezi a trollokkal való foglalkozás, hiszen moderátorként dolgozik több fórumnál, emiatt tapasztalatai igen hasznosnak bizonyultak számomra. Az információszerzésem eszközt bár interjúnak jelöltem, mégsem lehet egyértelműen annak tekinteni. Személyes találkozásra nem volt lehetőségünk, így e-mail interjút kértem tőle, mely írásban feltett nyílt kérdéseket takart. Ami azért is bizonyulhatott jó döntésnek, mert a témában kezdeti és még fennálló hiányosságaim nem tűntek ki olyan élesen. Továbbá nyílt teret engedett a gondolatai, véleményei szabad áramlásának, amelyek új kérdések megfogalmazására sarkalltak.

Második interjúmat egyik szaktársammal készítettem, aki saját bevallása szerint aktívan trollkodott. Bár veszélyeket rejthet, hogy a közvetlen környezetemből választok interjúalanyt, mentségemre szolgáljon, hogy a trollok álnéven tevékenykednek, ezáltal fényt deríteni valódi személyükre legálisan nem lehet. Interjúalanyom online ténykedéseiről is egy véletlen beszélgetés folytán hullt le a lepel. Bár ő feltehetően kivételt képez, hiszen nem jellemző, hogy a trollok nyíltan felvállalják cselekedeteiket úgy, hogy valós identitásukat felfedjék. Nyilván amiatt történhetett meg ez az eset, mert ő napjainkban már nem fenyegeti az online társadalom békés működését.

Beszélgetéseim során a trollkodásról alkotott véleményükre, tapasztalataikra voltam kíváncsi. Fontosnak véltem kideríteni, hogy hogyan is gondolkodik ezekről a tevékenységekről egy olyan ember, aki aktívan részt is vett ebben, nem pusztán elszenvedője, vagy megfigyelője ennek a jelenségnek. Különösen érdekesnek találtam, hogy mindezt összevetettem egy olyan ember véleményével, aki éppen ezeket a

személyeket tartja kordában. Határozott különbségeket vettem észre a két interjúalanyom beszámolója között, mely arra vezethető vissza, hogy a két ellentétes oldalt képviselték. Bár mindketten törekedtek az objektív válaszadásra, felsejlettek apró gesztusok vagy olyan szavak használata, melyek egyértelműen jelezték, hogy melyik oldalon állnak. Ez természetesen várható volt.

A kérdések nagyjából hasonlóak voltak, mindkét alany esetében.

1. A jelenség definiálását mindkét nézőpontból fontosnak tartottam és ezzel is kezdtem a beszélgetést.
2. Kíváncsi voltam, hogy mi motiválja őket tetteikre,
3. hogyan is néz ki egy troll akció,
4. létezik-e a trollok valamifajta csoportosítása,
5. milyen fórumokon tevékenykednek, és miért ezeken,
6. kikből lesznek a trollok és kikből az áldozatok
7. és mit lehet tenni ellenük.
8. Fontosnak véltem kideríteni azt is, hogy az anonimitás mennyiben játszik közre ennek a jelenségnek a kialakulásában. Ez egy összetettebb gondolatkör, tehát egy külön fejezetben fogok beszélni róla.

A kérdések általános jellege, mint már említettem a témában való járatlanságomat bizonyítja, viszont a célom az volt, hogy feltárjam a jelenséget, és a kapott válaszok alapján megpróbáljam megérteni ezt az online viselkedés formát.

Az interjúim elemzését a fenti kérdések sorrendjében haladva fogom bemutatni.

3.3.1.1 Trollok, trollkodás definíciója

Az első kérdésekre alaposabb választ első interjúalanyom szolgáltatta, akire elemzésem további szakaszában a „szakértő” megnevezéssel fogok hivatkozni. Ez feltehetőleg annak a következménye, hogy munkájából adódóan gondosan fel kell térképeznie a trollok jellemzőit, viselkedésük mozgatórugóit, hogy könnyebbé váljon a megfelelő ellenlépés kidolgozása. Ezt részletesebben ki fogom fejteni később. Tehát szerinte a trollok tulajdonképpen az interneten garázdálkodó „*torz lények, gonosz manók*”. Eredetileg a norvég népmesék barlanglakó agresszív vadembereit illette ez a megnevezés, majd Tolkien nagy sikerű fantasyjában is megjelentek, hasonló minőségben. Innen emelték be a World of Warcraft nevű számítógépes játékba, majd ezt a szót az „*internetes közösségekben (fórumozók, kommentelők, chatelők, wikipédia) kezdték el használni azokra, akik felborítják a közösség addig megszokott rendjét, a témákat kisiklatják eredeti céljuktól,*

indulatokat szítanak és számtalan egyéb módon mérgezik a közösséget, beláthatatlan károkat okozva.”¹⁰ El is érkeztünk a digitális világ trolljaihoz, akik már túlnőnek az online játékok elszigetelt határain. A megnevezés méltó hozzájuk, hiszen elsődleges jellemzőjük az agresszió.

3.3.1.2 Trollok motivációi, trollfertőzött oldalak

Bár második interjúalanyom szerint is jellemző egyes trollokra az agresszív viselkedés, fő motivációjuk szerint a meghökkentés, a megbotrántoztatás, vagy a sokkolás. Ebben mindketten egyetértettek, viszont szakértőm szerint ez egyfajta örömszerzési eszköz is számukra.. Tehát a céljuk, hogy tetteikkel valamifajta rombolást vigyenek végbe, másokat megbotrántoztassanak, amely tevékenység számukra örömet okoz. A volt troll erről egy kicsit másképp vélekedik. Szerinte a rombolás alapvető célja tönkretenni egy fórum, vagy blog működését azáltal, hogy mérhetetlen mennyiségű posztot váltanak ki egy-egy jól irányzott kérdéssel. Ez az úgynevezett flame-war. Azaz *„a véleményeknek az erős összecsapása a fórumokon”*. Természetesen ahhoz, hogy akkora mennyiségű posztrengeteg kerekedjék, melyet már nem bír feldolgozni a szerver, ahhoz hihetetlenül éles vitát generáló témára van szükség. Ezért is lehetnek azok a fórumok vagy blogok a legfertőzöttebbek, melyek társadalmi témákat boncolgatnak. Ilyenek főként a politikai blogok, fórumok, vagy a foci. A foci az offline világban is képes heves vitákat kiváltani, sőt, gondoljunk csak egy Újpest Fradi meccsre, ahol az ellenszenv már tettelegesséig fajulhat. A közösségi oldalak is egyre fertőzöttebbek, ahogy azt második interjúalanyom meg is említi: *„mostanában egyre inkább jön fel a Facebook, mint trollfertőzött terület, mert az emberek gyakorlatilag automatikusan jelölik vissza, ha ismerik, ha nem a ismerik az embereket, csomóan így vannak ezzel, csak legyen egy csomó ismerős. És, ha látja, hogy van 1-2 közös ismerős, visszajelöli.”* Ezzel az ismertség iránti vággyal tesszük ki magunkat olyan támadásoknak, melyek könnyedén elkerülhetőek lennének, ha megfontoltan válogatnánk ismerősöket. A legtöbb trollal azonban még mindig a *„csevegős platformokon”* találkozhatunk.

Kanyarodjunk vissza a két interjúalanyom troll motivációbeli nézetkülönbségére. A különbség igen apró, mégis fontosnak tartom felhívni rá a figyelmet. Az első nézet szerint a trollok csak azért rombolnak - e rombolás alatt szakértőm azt érti, hogy megbántanak embereket, hogy rosszindulatú bejegyzéseket generálnak -, hogy ezzel az abszolút destruktív magatartással önmaguknak örömet szerezzenek. A különbség abban áll, hogy volt troll interjúalanyom szerint, van egy elérendő cél, mely az öröm érzetét adja. Ez pedig

10 <https://www.facebook.com/topic.php?uid=113728215336474&topic=54> 2011.10.29.

nem a bántás, hanem egy nehéz feladat végrehajtása, bár nem etikus és kifejezetten elítélendő eszközökkel. Tetteinek negatív mivoltával ő is tisztában van: *„élvezetes volt akkoriban, hogy ennyi emberre tudunk hatni, vagy így vagy úgy, hát mi a negatív utat választottuk, de hogy tényleg ennyi emberre tudunk hatni, és hogy annyi ember felveszi a kesztyűt és aztán beindul a káosz”*. Tehát az, hogy a flame-war kezdetét vehesse, szükséges embereket megbántani, ezzel reakciót kiváltani, de az egyetlen cél, a szerver telítése. A megbántás csupán járulékos elem. Sokkal izgalmasabb kérdés, hogy ez a cselekedet egyfajta hatalom vágyat elégíthet ki. Az örömet, extroll interjúalanyom véleménye szerint, a hatalom érzetének illékony, de erőteljes léte adja. A való életben kevés lehetőség nyílik egyszerre sok emberre hatni, így érthető, hogy ennek lehetősége az online közegben kifejezetten csábítóvá válik.

Gondoljunk vissza a bevezetőben említett példára. B. Tamás lucfenyő vásárlási szándékával botránkoztatta meg az oldal résztvevőit. Egyesek hevesebben, mások kevésbé erőteljesen irányították más oldalakra. A célját azonban elérte. Felhívta magára a figyelmet és egy pár poszt erejéig középpontba került, ő teremtette a beszélgetés témáját. Hogy miért ily módon, azt nem tudjuk biztosan, bár második interjúalanyom véleménye szerint *„nagyon sok ember úgy érzi, például a WB tragédia kapcsán, hogy persze az emberben van egyfajta egészséges kegyelet, hogy persze emlékezzünk meg, de ha ezt már olyan szinten túlzásba viszik, hogy már mindenhol mécseseket gyűjtanak, hogy már 32 poszton keresztül ezek a nagyon gyászoló, és már Diana hercegnő halálához hasonlítgatják az esetet meg ilyesmi, ez a trolloknál egyértelműen kiveri a biztosítékot és csak azért is oda fognak vágni egy olyan kommentet, ami tényleg egy kissé, vagy nem kissé kegyeletsértő”*. A bevezetőben idézett példában trollkodó B. Tamás szándékossága azonban egyértelmű, hiszen érződik a következő bejegyzéseiből, hogy direkt fel akarta rázni a közösséget. Sikerült, hiszen Benjamin Stork vette a lapot. Ez egy aktívabb és nagyobb tagszámú fórumon feltehetően sokkal zajosabb vitába torkollt volna.

3.3.1.3 Kikből lesznek trollok, a lehetséges csoportosításuk, lelőhelyük

A másik fontos különbség az volt, hogy szakértőm nem említett csoportos troll akciót, viszont utal több felhasználós trollkodásra: *„Szélsőségesen rossz mentális állapotban lévő egyedeik két ablakban – különböző böngészőket használva – ugyanazon a fórumon két azonosítót használva különböző személyként fórumoznak, nem egy közülük trollként jelen van, és ugyanabban az időben a trollal „háborút” vívó másik felhasználóként lényegében saját magával veszekszik.”* Volt troll interjúalanyom fontosnak vélte kiemelni, hogy ezek a

tevékenységek akkor a leghatásosabbak, ha többen követik el. Ebben van ráció, hiszen ha a cél a fórum működésképtelenné tétele, akkor nem elég egy személy aktivitása. Ez a fajta trollkodás már közelít a skript kiddiek¹¹ kártékony ténykedéseéhez, azonban itt nem egy skripttel tesznek lehetetlenné egy normális működést, hanem egy egyszerű flame-warral. Nem csupán céljuk hasonló, hanem a motivációjuk is. Ugyanis a skript kiddieket is egyfajta hatalomvágy motiválhatja. Második interjúalanyom halványan ismét megerősíti ezt a következtetésemet: „ (...) van aki tényleg azt élvezi, hogy megbotránkoztat embereket és egy ilyen társadalmi felháborodást vált ki, hogy illet ki lehet, aki illet kiír, és az, aki posztolt, jót röhög a markában, hogy ő volt, de ezt nem tudja senki.” Megteheti mindezt és büntetlenül.

Szakértőm kifejezetten részletes csoportosítása segíthet megkülönböztetni a trollok különböző motivációját. Ő négy csoportot különböztet meg.

Az első csoportot a bértrollok alkotják. Ezeknek a trolloknak „a feladata az előre megfontolt, és átgondolt rombolás. Előfordulásuk helye többnyire a politikai-gazdasági élet résztvevőinek az oldalai, fórumai, hozzászólási, vagy komment helyei, de gyakori megjelenői a közösségi oldalak fórumainak is .” Erről a csoportról nem szeretnék részletesen beszélni, hiszen a többiekétől nagyon eltérő szándék vezérli őket.

A második csoport tagjai az „alkalmi trollok”. Ebben az esetben arról van szó, hogy valakit ér valamilyen hatás a gép előtt ülve, vagy részeg, aminek következtében „elborul az agya”, és tevékenysége már kimeríti a trollkodás fogalmát. Azaz olyan dolgokat kezd el posztolni, melyek nem valók arra az oldalra, de amennyiben a kirohanása egyszeri, szakértőm szerint nem nevezhető trollnak. Hiszen ahhoz, hogy valaki trollá váljon rendszeresen és előre megfontolt szándékkal kell zavaró tartalmakat posztolnia. Ezt a nézetet másik interjúalanyom nem osztja. Szerinte ugyanis maga a szándékos trollkodás az, ami trollá tesz egy személyt, hogy ez ismétlődő, vagy egyszeri eset, az teljesen irreleváns. Ezek szerint a bevezető példában idézett B. Tamás, szakértőm szerint nem troll, kivéve, ha más platformokon is erőszerezettel vált ki vitákat oda nem illő tartalmakkal, extroll interjúalanyom szerint azonban, éppen a tette miatt tekinthetünk rá trollként. Azonban az alkalmi trollkodást szakértőm szerint inkább egy egyszeri, valamivel erőteljesen egyet nem értés motiválhatja. Extroll interjúalanyom szerint, mint, ahogy ezt már fentebb idéztem, ez a kezdet. Ez lehet egy ugyanolyan tanulási folyamat, mint az offline agresszió esetén. Értem ezalatt azt, hogy amikor látjuk, hogy célt érünk el agressziókkal, egyre gyakrabban

¹¹ Skript kiddie: Azok az általában kis korú felhasználók, akik egy hackerek által megírt skripttel megzavarják egy számítógép normális működését.

alkalmazhatjuk problémáink megoldására.

A harmadik csoport „*az élethelyzet okozta trollok*”. Ők tulajdonképpen az előző csoportból nőnek ki, hiszen ebben az esetben már egy állandósult eszközzé válik a trollkodás, kiváltó oka pedig egy élethelyzet. Azaz szakértőm szerint, ezek a személyek átélnek valamilyen frusztrációt az offline világban, és az ebből adódó feszültséget élék ki azokon, akik békésen csevegnek. Szerinte feltételezhetően az irigység motiválja őket. Láthattuk az előző fejezetben, hogy a frusztráció mennyiben segítheti elő az agressziót, tehát ez bizonyára működhet az online agresszió esetében is. Bár az irigységről korábban nem szóltam, de Hárdi (2010) szerint különösen erőteljes agressziót kiváltó ok lehet. Ennek értelmében az irigyelt gyakran lesz agresszió áldozata. A „*mélyben narcisztikus tényezők is állhatnak, az egyén tudatosan vagy/és tudattalanul állandóan összehasonlítja magát az irigyelt személlyel. Eközben lemaradva érzi magát a csodált és idealizált tárgytól.*” (Hárdi. 2010: 45.) Ez egyeseket motiválhat szorgalmasabb munkavégzésre, hogy ő is birtokában legyen ezen javaknak, vagy megbecsültségnek, míg mások, akiknek az irigység révén „*sérül az önértékelése*” (Hárdi. 2010:45.), bűnbakká teszik az irigyeltet.

A negyedik csoportot a „*személyiségük szerinti trollok*” alkotják. Itt meg kell említenem extroll interjúalanyom példáját, miszerint abban az esetben is trollkodásról beszélhetünk, amikor egy gyerek a játszótéren belecsíp a másikba, mialatt az édesanyja éppen nem figyel. Amennyiben elfogadjuk, hogy bizonyos emberek agresszívebbek, mint mások, akkor ez a megállapítás átvihető az online közegbe is. Csupán annyi változik, hogy még kevesebb büntetéstől kell tartanunk, hiszen álnéven tevékenykedhetünk. Tehát, ha eredendően megvan bennünk a trollkodásra, csínytevésekre való hajlam, akkor annak gyakorisága és agresszivitása erősödhet az internet által, mint ahogy Wallace (2006) által (Online agresszió fejezet) említett kutatásából tudjuk, az interneten sokkal erőteljesebb megjegyzéseket is megengedünk magunknak, különösen, ha mindezt név nélkül tesszük.

A személyiségük szerinti trollok azok, akik „*alapvetően keresik a konfliktusokat, és azokat a kommunikációs helyzeteket, amelyekben újra és újra ellenséget találhatnak. Mindig és mindenkor megtalálják, mivel a konfliktuskeresés pusztán önigazolás arra, hogy saját maguk számára jogossá tegyék a szélsőséges romboló magatartást. Többnyire és döntően közösségi oldalak, vagy nyitott fórumok szereplői, professzionális fórumokra ritkán tévednek, de akkor viszont rendkívül rombolóak tudnak lenni.*” Vallja ezt szakértőm, aki szerint ezek az emberek meglehetősen rossz mentális állapotban vannak. Ez a csoport az, amelyik a legkárosabban hathat egy-egy közösség életére.

Elképzelhető, hogy azok az emberek, akik az online világban agresszívek, az offline

világban teljesen normális személyiségű emberek, de feltételezhetjük azt is, hogy ez a fajta kötözködésre való vágy, az állandó konfliktuskeresés, személyiségük része, csak ezen a szabadabb platformon élik ki. Ezt a kérdést, a rendelkezésemre álló információk hiányossága miatt, nem fogom tudni megválaszolni.

Az előbbi két, azaz az alkalmi és élethelyzet okozta trollok csoportja tulajdonképpen könnyedén megmagyarázható, hiszen ott vannak kiváltó okok, melyek eredményeznek egyszer-egyszer kirohanásokat. Ez bárkivel megeshet, viszont az, hogy tudatosan és folyamatosan keresse az összetűzés lehetőségét, az egy összetettebb probléma. Megállapíthatjuk a fentebb említett csoportosításokról, hogy könnyedén átjárhatóak, mert nagyon vékony a határ köztük. Talán az utolsó csoport az, mely komolyabb problémát vet fel, de ebben az esetben nem holmi csínytevésről van szó, hanem komolyabb lelki vagy akár idegrendszeri problémáról. Akárcsak az offline világban az online térben is erőteljes hangsúlyt kap az eredendő agressziónk megléte. Arra gondolok, hogy azok, akik egyáltalán nem agresszívak, elképzelhető, hogy egyszer-egyszer trollkodnak, de azok, akik alapvetően hajlamosak agresszívebben rendezni problémájukat, vagy csak nagyon szeretnék így rendezni, de erre nem képesek például fizikai okokból az offline világban, náluk szinte állandósult problémamegoldási, "személyiségerősítő tréning" lehet a trollkodás. Feltehetőleg ezek a személyek azok, akik egyfajta új név mögé bújva igyekeznek egy teljesen új személyiséget felépíteni. Extroll interjúalanyom szerint éppen a nick névnek építenek hírnevet, amit véleménye szerint könnyedén képesek elválasztani saját személyiségüktől. Szakértőm szerint azonban *„gyakorlatilag evvel az azonosítóval „azonosul” is, lényegében a személyisége részévé válik. Regisztrál ugyanakkor magának más azonosító/kat is, arra az esetre, ha különböző konfliktusokban úgymond „kivetkezik magából”, azaz olyat ír, amelyet a személyiségévé vált fő azonosítójával nem vállalna.”*

Amennyiben elfogadjuk az utóbbi nézetet, igen ijesztő következtetést vonhatunk le. Szakértőm nyomán azt állíthatjuk ugyanis, hogy egyfajta tudathasadásos állapot áll fent. *„Lényegében igen rövid idő után a „konfliktusmegoldás” bázisává, módszerévé válik, ugyanolyan függőséget okoz, mint bármi más. Az egyszeri megoldásból kialakul egy multiplex személyiség, jól felismerhető a disszociatív kórkép.”*

Mindkét interjúalanyom egyetért abban, hogy troll bárkiből lehet és bárki válhat áldozattá is. Sőt, szakértőm és extroll interjúalanyom véleménye is megegyezik abban, hogy a trollok áldozataiból igen gyakran lesznek trollok. A bevezetésben említett példában láthattuk, hogy HelóSzia AncsiVagyok igen hevesen reagált B. Tamás bejegyzésére. Tulajdonképpen stílusával éppen oly mértékben megszegte az oldal íratlan szabályait, ahogyan azt B.

Tamás tette. Ebben az értelemben HelóSzia AncsiVagyok tette trollkodásnak is minősülhet, bár a szándékos rendbontást nem lehet neki felróni, a heves reagálás azonban nem célravezető, hiszen célpontot szolgáltat a trollnak, akit ez esetben Benjamin Stork védelmébe is vett. A bűnbak pedig HelóSzia AncsiVagyok lett. Nem maradt más választása, mint kilépni. Amivel tulajdonképpen a vita is lezárult.

Mindkét interjúalanyom megemlíti, hogy az áldozatok meglehetősen sérülékeny emberek. Ha magyarázni akarnánk a példában idézett K. Gyöngyi, P. Emőke higgadt válasza és HelóSzia AncsiVagyok kifejezetten erőteljes támadó reakciója közötti különbséget, feltehetően arra a következtetésre juthatnánk, hogy az utóbbi személy meglehetősen lobbanékony természetű és elképzelhető, hogy közeli ismeretségben állhatott az elhunyt lányok valamelyikével, ezt azonban nem tudhatjuk biztosan. Láthattuk az offline agresszió fejezetben, hogy amennyiben az agressziót kiváltó okok összeadódnak sokkal erőteljesebb hatást gyakorolnak viselkedésünkre. Nagyon sokféle trollkodást tapasztalhatunk az online közegben barangolva, ahogy ez a fenti troll csoportosításokból kiderült. És különbözőek lehetnek az indítékok is. Ezek nehezítik meg annak a lehetőségét, hogy minden troll ellen hasonlóan lehessen fellépni. Szakértőm szerint, aki maga is trollvadász, kifejezetten fontos, hogy tisztában legyünk azzal, hogy a trollkodást mi váltja ki. Természetesen egy troll nem fogja elmondani nekünk, hogy milyen lelki problémák hatására fog tönkretenni egy fórumot, de a bejegyzéseiből nagyjából következtethetünk ezekre. Ennek ismeretében pedig, a rendelkezésre álló moderátori eszközök megfelelő kiválasztásával, megpróbáljuk jobb belátásra bírni.

3.3.1.4 Moderálás

Elérkeztünk a moderálás témaköréhez, ami a Facebook esetében elég nehézkes. A bevezetőben említett példám estében is voltak kísérletek a moderálásra, de haszталannak bizonyultak. Mint láttuk B. Tamás, Benjamin Stork támogatására tovább folytatta a nem helyén való bejegyzések megosztását. Az egyik módszer az lehetett volna, hogy a Facebook profil létrehozója, hiszen rendelkezik a posztok szelektálásának jogával, törölje a hozzászólást. Itt vélhetően erre nem volt szükség, hiszen B. Tamás miután kellően felidegesítette és az oldal elhagyására készítette HelóSzia AncsiVagyokot, továbbállt. Legtöbbször nem ilyen egyszerű a megoldás. Amennyiben B. Tamás rendszeresen hasonló eszközökkel rongálta volna az oldalt, a következő lépésként az összes, nem trollkodó bejegyzésének törlése következett volna. Ezzel együtt azonban a moderátornak el kell távolítani a trollkodás által kiváltotta reakciókat is, de esetenként előfordul, hogy ezt nem

teszi meg. *„Ebben az esetben egyfelől hiábavalóvá vált a troll „munkája”, másfelől állandóan az orra előtt van a működésére kiváltott reakció.”* Ez nem szabályos eljárás, viszont annál hatásosabb.

Egy másik lehetőség, *„amennyiben a troll magatartását sikerült felmérni, meglehetősen hatékony eszköz az azonosító ideiglenes megszüntetése, vagy használatának korlátozása avval az opcióval, illetve ígérettel, hogy visszaállítható. A trollok jelentős részének – mondhatnám döntő többségének – előbb-utóbb az általa használt azonosító a személyiségébe beépül. Elvétele, vagy tartós korlátozása legalábbis elkedvetleníti.”* Arról már tettem említést, hogy egyes személyek igen szorosan kötődnek a nick nevükhöz. Ebből a moderátori tevékenységből érzékelhető, hogy azokra is erőteljesen hathat, akik, mint ahogy erről extroll interjúalanyom is beszámolt, hírnevet építenek azonosítójuknak. Egy másik módszer, mellyel le lehet lohasztani a trollok bejegyzés generálásait, ha nevetségessé tesszük őket. Abban az esetben, ha a fentebb említett megállapítások szerint feltételezzük, hogy egy sérült személyről van szó, ez nem etikus megoldás. A trollok tevékenységének egyik alapvető oka szinte bizonyosan a kitűnés vágya. A kitűnés offline világunkban leggyakrabban a siker következménye. Azaz, ha sikereket érünk el, az elismerő figyelem középpontjába kerülhetünk.

„A troll sikert keres, mindenképpen, és mindenütt sikert keres! A rombolás sikerélményt ad neki! Ha a rombolás helyett más sikerélményt kap, a romboló attitűd sokszor csökken! Gumicsontot a trollnak, ellesz vele!”

Moderátor interjúalanyom tapasztalata szerint ez a leghatásosabb, azonban a legtöbb felkészültséget igénylő módszer.

Eddigi ismereteink alapján elmondhatjuk, hogy ugyanazok a vágyak motiválnak bennünket az interneten is, mint való életünkben. A leglényegesebb különbség azonban, hogy könnyebben válthatunk ki egyszerre több emberből esetenként hevesebb reakciókat, amelyet offline világunkban sokkal nehezebb elérni. Így könnyebben kerülhetünk a középpontba, ami nagyon is csábító. Emiatt is említették interjúalanyaim, hogy ez a viselkedés könnyen válhat függőséggé. Emellett lehetőségünk van kisebb nagyobb énkorrekcióra. Tetszeleghetünk olyan szerepekben, melyeket valós környezetünk nem tesz lehetővé. Vagy azért mert fizikai adottságaink gátolnak ebben, vagy azért mert neveltetésünkől adódóan sokfajta gátló mechanizmust hordozunk magunkban. Viszont, ha egyszer megízleljük a szabad és kontroll nélküli önkifejezést, melynek a következményeit nem kell viselnünk, vajon képesek leszünk-e leállni róla. Szándékosan ezt a szót használtam, hiszen mint említettem, troll lét egy nagyon csábító lét, mely interjúalanyaim

szerint akár függőséget is okozhat.

4 Az anonimitás hatása

A trollkodás egyik legerőteljesebb mozgatórugója a hatalomvágy mellett az anonimitás, vallja ezt mindkét interjúalanyom. Az extroll szerint *„nagyon sok ember ezt nyíltan nem vállalja, hogy ő mondjuk ilyen szinten parasztként viselkedik, mert egy másik képet mutat magáról általában és csak az online világban meri felvállalni, hogy ő igenis egy rosszindulatú ember, vagy unalmában kegyeletsértő ember, vagy unalmában egy megszégyenítő ember, és szerintem teljesen más arcot mutat, olyan, mint ha 2 arca lenne az embernek, az egyik az online világban, a másik a való világban.”* Ennél a gondolatnál időzzünk el egy kicsit. Említettem már, hogy az internet révén képesek vagyunk önünket egy kicsit más színben feltüntetni, vagy éppen egy teljesen új identitást létrehozni. Ez fakadhat abból, hogy elégedetlenek vagyunk önmagunkkal, és kipróbálunk egy teljesen új személyiséget. Itt gondolhatunk a szerep játékok online verziójára, mint például a SimCity, vagy a Second Life. Ennek ismertetéséről a későbbiekben lesz szó. Az internetes chatszobák is lehetőséget adnak önmagunk újrakonstruálásához. Új névvel, új személyiséggel. Azonban egy kutatás szerint nem nagyon vonatkoztatunk el saját identitásunktól. *„Az internetes csevegőszobákra vonatkozó egyik kutatás szerint a felhasználók mintegy 45%-a használt olyan becenevet (álnevet), amely valamiképpen emlékeztetett a hétköznapi identitására, 8% a saját nevét használta, és csak 6% kölcsönzött nevet a popkultúra sztárjaitól.”* (Csákvári, 2008: 22.) Az a 45% viszont Csákvári (2008) szerint személyisége egy kedvezőbb jegyét kiemelve érvényesül a digitális környezetben. Hiszen élhetünk ezzel a lehetőséggel és ki ne akarná például a külsejét egy kicsit tetszetősebbé tenni a későbbi könnyebb elfogadás reményében. Mindenki szeret kitűnni valamivel a tömegből, ezt fentebb láttuk. Ez történhet egy kis virtuális külső korrekcióval, vagy egy kis belső ”énkorrekcióval”. Az utóbbira képes a blog is. Ebben az esetben egy érdeklődési kör fog meghatározni minket a digitális platformon. Egy komplexebb lehetőséget adnak az avatárok a virtuális játékokban. Hiszen ezek által képesek vagyunk magunkat megjeleníteni és létrehozni egy avatáridentitást. *„Ez negatívan is visszahathat a hétköznapi identitásunkra (például netfüggőséget okozhat), de a hatás pozitív is lehet a személyiségfejlődés és a tapasztalatszerzés révén.”* (Csákvári, 2008: 27.) Nézzük ennek először a pozitív oldalát egy másik példán.

Egy kísérletben önként jelentkezőknek olyan avatárokat adtak, melyek külső megjelenése a hétköznapiától a nagyon vonzóig tartó skálán mozgott, függetlenül attól, hogy a résztvevők

valóságosan hogyan néztek ki. Az önkéntesek ezután feltették a virtuális valósággal összekötő sisakot, amely irányításuk alá vonta az avatárokat. A kutatási asszisztens szintén rendelkezett egy avatárral, de a többiek virtuális külsejét nem látta, így mindenkit egységesen kezelte. A kutatók lehetőséget adtak az avatárok oly módon történő manipulálására, hogy a kísérleti személyek másképpen láthassák önmagukat, mint ahogyan például az asszisztens. Tehát csak az avatárok irányítói láttak változást virtuális külsejükben, a többiek nem. Arra a következtetésre jutottak, hogy azok, akik vonzóbb avatárt kaptak, sokkal kisebb interperszonális távolságot tartottak, mint azok, akik előnytelenebb külsővel rendelkeztek a kibertérben. Az előbbi csoport tagjai nagyobb önbizalommal rendelkeztek, és ez inkább készítette őket, hogy önmagukról beszéljenek. Mindezt egyáltalán nem befolyásolta, hogy a valóságban milyen testi adottságokkal rendelkeztek. Ezt a hatást elnevezték Próteusz- effektusnak Próteuszról, a görög mitológia "alakváltó" istenéről. Ezek után képeket mutattak a kísérleti alanyoknak egy társkereső oldalról. Azok akik vonzóbb avatár "bőrébe" bújhattak úgy gondolták, hogy a csinosabb jelöltek is elérhetőek számukra. (Christakis- Fowler, 2010.) Arra, hogy mennyi ideig volt a résztvevőkre hatással ez az élmény azt nem tudjuk, viszont a szerzőpáros úgy gondolja, hogy ezt a fajta tapasztalatszerzést fel lehetne használni például a mozgássérült emberek iránti empátia felerősítésére. Christakis és Fowler (2010) megemlíti még egy fontos észrevételt, miszerint a faji előítéleteinket, és a nemek viselkedését illetően megszokott normákat magunkkal visszük a virtuális világba. Ez utóbbi egészen érdekes. Hiszen Christakis és Fowler Yee kísérletében megemlíti, hogy például egy férfi avatár, függetlenül irányítója nemétől, távolságtartóbb és kevesebb szemkontaktust létesít, mint egy női avatár. Tehát nem minden offline beidegződéstől tudunk elvonatkoztatni a virtuális térben, ami abból a szempontból előny lehet, hogy kipróbálhatjuk, hogy milyen érzés lehet egy gyakran negatívan megkülönböztetett kisebbség tagjának lenni. Ezek alapján talán az előítéletek csökkentésének egyik eszköze is lehet. Bár kétkedem, hogy valaki önszántából kreálna magának egy mozgássérült avatárt, de terápiás jelleggel valószínűleg működhetne. Ezek után ejtsünk néhány szót a negatív oldalról is. Említettem az imént, hogy Csákvári (2008) szerint fennáll a függőség veszélye. Nem ez a legnagyobb probléma meglátásom szerint. Ha feltételezzük, hogy valaki az internetre menekül, mert a valós életben nem találja a helyét, nem tud vagy nem mer kibontakozni, és könnyebben képes erre az online világban, akkor ő akár sérülékenyebbé is válhat ezen platformon, hiszen ettől várja a segítséget. Kanyarodjunk vissza a troll áldozatokhoz. 2006-ban történt egy öngyilkosság, melynek kiváltója a trollkodás volt. „[...] a 13 éves Megan Meier öngyilkos lett, miután

online terrorizálták. Zaklatója, Lori Drew egy MySpace-profil létrehozott, melyen fiatal fiúnak adta ki magát. A depresszióval kezelt Megan Meier nem bírta az ugratásokat – a szomszédasszony egyébként bosszúból piszkálta, miután Megan Meier összeveszett az ő lányával, akivel korábban barátnők voltak. A középkorú asszonyt végül felmentették.”- olvashatjuk a HVG oldalán.¹² A háttérben természetesen mindig munkálkodik valamilyen lelki probléma, vagy betegség, de feltehetően ez volt az utolsó csepp a pohárban, mely már nem volt a lány számára feldolgozható. A közösségi oldalakon létrehozott énünkre is meglehetősen érzékenyen reagálunk, hiszen nagy műgonddal építjük fel azt is, és ennek szerves részét képezik hozzászólásaink is. A fentebb említett első példa ezt nem igazolja. Lori Drew-nak is kellett egy új identitás, hogy tettét véghez vihesse. Miért nem beszélgetett el a lánnyal? Tehetnénk fel jogosan a kérdést. Egy értelmes, felnőtt anya hogyan képes ilyen módon levezetni egyébként is zavaros sértettségét vagy dühét. Hiszen nem őt bántotta meg a lány, hanem a lányát. Az emiatt érzett felháborodottság vezette megtervezett online bosszúhadjáratát. Amely hatására a troll áldozat Megan Meier öngyilkos lett.

A zaklatás témaköre bár benne foglaltatik a trollkodásban, azonban egy súlyos eszköze annak. Extroll interjúalanyom szerint ezek az emberek nincsenek egészséges mentális állapotban. Ennek oka lehet valamilyen betegség, de akár a düh érzete is elhomályosíthatja ilyen mértékig tetteink racionális mérlegelését. Mint ahogyan azt dolgozatom elején kifejtettem, a düh a frusztráció, és a névtelenség összeadódva fokozhatják agresszióinkat. Viszont ez az asszony csak online keretek között vezette le a dühét és anonim módon, amiből arra következtetek, hogy talán elítélendőnek tartotta, hogy személyes vitába bonyolódjon az áldozattal. Így viszont mindenfajta önkontroll nélkül kiélhette a dühből táplálkozó agresszióját. Az anonimitás tehát, mint ahogy azt az offline agresszió témakörénél is ecseteltem, nagy mértékben segíthet felszínre hozni agresszióinkat. Azonban ez nem csak az én véleményem. Egy jelenlegi brit törvénytervezetben szeretnék megtiltani az anonimitást, hiszen véleményük szerint erre vezethető vissza az „elkövetett rágalmazás, becsületsértés, zaklatás és más hasonló bűncselekmények”-olvashatjuk az Index hírportálon¹³. Emellett könnyebben írunk valótlanságokat és terjesztünk hazugságot is. A törvényre reagálók szerint ez nagyban felerősítené a felelősségvállalásunkat tetteinkért. Az offline agresszió fejezetben érveltem amellyel, hogy az anonimitás éppen a felelősségünk gyengülését okozza, mert a beazonosíthatatlanság miatt nem kell tartanunk a büntetéstől. Legalábbis nem rögtön.

¹² http://hvg.hu/Tudomany/20110919_troll_zaklazaras_hecc_aldozat_facebook 2011.10.05.

¹³ http://index.hu/tech/2011/10/21/a_britek_kinyirnak_az_online_amonimitast/ 2011.10.30.

Egy kísérlet is alátámasztja felelősségérzetünk csökkenését anonim keretek között, különösen akkor, ha az áldozat is arctalan. A már említett Milgram kísérletét ismételték meg 2006-ban valódi „tanárokkal”, de virtuális „diákokkal”. „*A kutatók az általuk létrehozott virtuális környezethez hozzászoktatott 34 vizsgálati alanyt azt mondták – és ezt teljesen nyilvánvalóvá is tették -, hogy a „tanuló” szerepét egy számítógépes animáció tölti be. A „tanárok” sisakon keresztül álltak összeköttetésben a virtuális valósággal, és ekkor is azt az utasítást kapták, hogy egyre növekvő feszültségű áramütéssel sokkolják a „tanulót”, amikor az helytelenül válaszol a memóriateszt kérdéseire. A 34 vizsgálati alanyt két kísérleti csoportra osztották. 23-an közülük láthatták és hallhatták is a virtuális tanuló reakcióit, amikor a sokk „fájdalmat okozott” neki, tizenegyen pedig csak egy szöveges interfészen keresztül kommunikálhattak vele.*” (Christakis- Fowler, 2010: 287.) A kísérlet eredménye az lett, hogy azok közül, akik láthatták és hallhatták szenvedő alanyaikat, 12-en megtagadták a sokkolás folytatását, viszont azok, akik csak a szöveges úton jutottak információhoz az alany szenvedéseiről, azok közül csak egy ember nem fejezte be a kísérletet. Tehát a dehumanizálás folyamata jól működött, ami meggátolta a tetteikért való felelősségvállalást.

A lelkiismeretünkkel azonban így is számolnunk kell. Amennyiben ezek a tettek nem viselik meg valós személyiségünket, ott valami probléma van. A kísérlet résztvevői tisztában voltak a tetteik korlátozott felelősségével, de a fent említett Lori Drew hogyan dolgozta fel a történeteket? Feltehetően azzal vigasztalhatja magát, - tekintve hogy tettét nem minősítették bűncselekménynek - hogy előbb vagy utóbb a lány egyébként is öngyilkos lett volna, hiszen beteg volt. Erre utal második interjúalanyom is: „*akikben benne van a hajlandóság, hogy ha az interneten piszkálják, és ennek következtében ő magában kárt tesz, és a lelke ettől sérül és ilyen lelkiületű, akkor bárhol meg tudja ezt élni, iskolában, oviban, munkahelyén, bárhol, ő mondjuk lehet, hogy ezen a platformon keresztül kapja ezeket az impulzusokat, viszont bárhol megkaphatja ezt*”. Viszont ez sem menti fel az elkövetőket.

5 Összefoglalás

Dolgozatomban igyekeztem felvázolni a trollkodás jelenségét, megmagyarázni létezésének okait. Mint láthattuk egy nagyon zavaró tevékenységről van szó, mely ellen tenni kellene. Viszont nem biztos, hogy elég megszüntetni az anonim hozzászólások lehetőségét, hiszen, mint példám (B. Tamás a bevezetőben) is mutatja, vannak emberek, akiket az sem tántorít el, hogy felvállalják saját nevüket. Bár elképzelhető, hogy mérséklődne a durvább támadások száma, amennyiben mindezt névhez kötnénk. Ezzel viszont meggátolnánk annak a lehetőségét is, hogy egyes rászoruló emberek bizonyos kényes témákat megoszthassanak hasonló, de szintén önmagukat nyíltan fel nem vállaló egyénekkel. Wallace utal rá, hogy „*az online segítő csoportok talán éppen amiatt is lettek olyan népszerűek, mert sok résztvevő szabadabban tárgyalhatja meg félelmeit a névtelen internetes környezetben, mint ahogy azt egy személyes segítő csoportban tehetné.*” (Wallace. 2006: 160.) Nem könnyű megoldani mindezt. A trollkodás, amennyiben csak egy zavaró csínytevés, egyes emberek feltűnni vágyásának eszköze, még az elviselhető kategóriába tartozik. Azonban ezt is meg kell tanulni kezelni! A legfőbb szabály, amit érdemes a fejünkbe vésni, ha felismerünk egy ilyen usert, hogy: Ne etessük a trollt! Tehát nem szabad reagálni az általa gerjesztett posztokra. Ebben az a nehézség, hogy a nem troll internetezők is gyorsan kijönnek a sodrúkból, amennyiben a bevezetőben tárgyalt példához hasonlóan, valamilyen nagyon meghökkentő bejegyzést produkál egy trollkodó egyén. Az interneten sokkal könnyebben vágunk oda végig nem gondolt és bántó megjegyzéseket másoknak, ahogy erre Wallace példája utal.¹⁴ Az erőszakos fellépés az életben is csak tovább növeli az erőszakot, tehát ez mindenképpen kerülendő. Próbáljunk higgadtak maradni, és tartsuk észben, hogy hiába nem látjuk a beszélgető partnerünket, valószínűleg ő is egy érző ember, még ha tettei nem is erre utalnak. Ez is éppen olyan tanulási folyamat eredményeképpen lehetséges, mint ahogy offline világunkban is megtanuljuk szépen lassan, hogy nem csak erőszakkal érhetünk el célt. Természetesen itt komoly gátlás, hogy nem láthatjuk beszélgetőpartnerünk reakcióit.

Bevallom, nekem sem sikerült teljes mértékig megérteni a jelenséget. Nagyon sok kérdésem maradt ezzel kapcsolatban. Nagyon érdekes lenne több trollal is beszélgetni, kideríteni motivációjukat. Azonban ez igen nehéz vállalkozás lenne, hiszen mint azt már említettem, a lényeg, hogy ne lehessen beazonosítani őket, bár elképzelhető, hogy ha tettükkel csak feltűnést akarnak kelteni, így céljuk múltó hírnevet szerezni, ezt kihasználva

¹⁴ Az online agresszorok fejezetben

talán szóra bírhatóak lennének egy e-mail interjú erejéig.

További kérdést vet fel az énkonstruálás témaköre is, melyre csak röviden utaltam dolgozatomban, viszont érdemes lenne kutatni, hogy hogyan hathat az internet a személyiségfejlődésünkre. Elképzelhető, hogy sok kérdésemre megadná a választ ennek alaposabb ismerete.

6 Irodalomjegyzék

Aronson. Elliot (2008), A társas lény. Budapest, Akadémia Kiadó.

Atkinson, Richard C. (1999), Pszichológia. Budapest, Osiris Kiadó.

Bögel György (2006), Blogvilág: Egy műfaj születése. Budapest, HVG Kiadó Zrt.

Christakis, Nicholas A. – Fowler, James H (2010), Kapcsolatok hálójában: Mire képesek a közösségi hálózatok és hogyan alakítják sorsunkat?. Budapest, Typotex.

Csákvári József (2007), Avatarkultúra : a digitális identitás természete és jelentősége = Jelkép, 2008. 19. évf. 2. sz. p. 21-33.

Freud, Sigmund – Einstein, Albert (1998), Háború de miért?. Budapest, Glória Kiadó.

Gerbner, George (2000), A média rejtett üzenete. Budapest, Osiris Kiadó.

Hárdi István (szerk.), (2010), Az agresszió világa. Budapest, Medicina.

Lorenz, Konrad (2000), Az agresszió. Budapest, Cartafilus.

Stachó László – Molnár Bálint (2003), Médiaerőszak: tények és mítoszok, In: Médiakutató {online}

http://www.mediakutato.hu/cikk/2003_04_tel/02_mediaeroszak/03.html 2011.10.29.

Wallace, Patricia (2006), Az internet pszichológiája. Budapest, Osiris Kiadó.

Vetrő Ágnes (2010), Agresszió a képernyőn, a képernyő agresszivitása. In: Hárdi István (szerk.), Az agresszió világa. Budapest, Medicina Kiadó, 2010.

pp. 401-431.

Online források

A britek kinyírnák az online anonimitást, In: Index

http://index.hu/tech/2011/10/21/a_britek_kinyirnak_az_online_amonimitast/ 2011.10.29.

Halálba cikizték a másságát felvállaló tinédzsert, In: velvet.hu

http://velvet.hu/sztori/2011/09/21/halalba_cikiztek_a_massagat_felvallalo_tinedzsert/ 2011.10.05.

Janecskó Kata (2011), Tanúk szerint istennek hitte magát S. Ábel, In: Index {online}

http://index.hu/bulvar/2011/04/05/tanuk_szerint_istennek_hitte_magat_s_abel/ 2011.10.29.

Miért lesz öngyilkos egy gyermek? In: hvg.hu

http://hvg.hu/egeszseg/20110328_ongyilkos_gyerek_hatter 2011.10.29.

Szombat esti tragédia, <https://www.facebook.com/Szombatitragedia> 2011.10.29.

