

# CYBERBULLYING: ZAKLATÁS ELEKTRONIKUS ESZKÖZÖK HASZNÁLATÁVAL



DOMONKOS Katalin

ELTE PPK, Neveléstudományi Doktori Iskola  
kati.domonkos@gmail.com

## ÖSSZEFOGLALÓ

*Célkitűzések:* Napjainkban az elektronikus zaklatás nemcsak a kutatók és szakemberek, hanem az írott sajtó figyelmét is felkeltette, ezért jelen munkámban arra vállalkozom, hogy megvizsgáljam és összehasonlítsam a témával foglalkozó releváns kutatásokat. Bemutatom a jelenleg használt definíciókat, az elektronikus zaklatás jellegzetességeit, az egyéni tényezőkkel kapcsolatos, sokszor ellentmondó adatokat, továbbá a rendszerszintű tényezőkhöz fűződő eredményeket, valamint ezek hatását az elektronikus zaklatásra. Végül vizsgálom az elektronikus és a hagyományos zaklatás kapcsolatát és a megelőzés-beavatkozás lehetőségeit.

*Kulcsszavak:* cyberbullying, egyéni tényezők, extravertió, megküzdési stratégia, rendszerszintű tényezők, szülői felügyelet, kortárskapcsolatok, csoportszint

## A TANULMÁNY CÉLJA ÉS A KIVÁLASZTÁS KRITÉRIUMAI

Mára az internet életünk központi és nélkülözhetetlen elemévé vált, az élet minden területén támogatást nyújt a fiataloknak és felnőtteknek egyaránt. Az eszközöket nemcsak a kapcsolattartásra vagy a gyorsabb ügyintézés érdekében használjuk, hanem a munkához és az oktatáshoz is segítséget nyújtanak. A felhasználók számára nyújtott előnyei mellett azonban hátrányai közt említik többek között a felelősség csökkenését, a kisebb önkontrollt, a trágárságot és a gátlástalanságot (Wallace, 2006; Ujhelyi, 2011), és hogy

kitágítja a társadalmilag elfogadott viselkedés határait (Festl és Quandt, 2013), mely jellemzők elősegítik a negatív cselekményeket is.

Ez utóbbiak egyik megjelenési formája az elektronikus zaklatás (*cyberbullying*), melynek megnyilvánulási formái között említhető a bántó, gyűlölködő tartalmak küldése, pletykák terjesztése online, valamint a megszenvedő képek és videók megosztása az interneten (részletesen lásd *1. táblázat*).

A kutatók a jelenséggel 2004-től kezdtek foglalkozni, miután nagy médianyilvánosságot kapott néhány súlyos következménnyel járó eset (Paulson, 2003; Li, 2007).

1. táblázat. Az elektronikus zaklatás megjelenési formái (Willard, 2005; Tabby Project, 2012)

Flaming (lángháború)	Online veszekedés dühös és trágár nyelvezet használatával, illetve támadó jellegű hozzászólások küldése valakiről nyilvános fórumra.
Harassment (zaklatás)	Bántó, igaztalan üzenetek küldése online.
Denigration (befeketítés)	Hírnév rontására alkalmas pletykák vagy szóbeszéd küldése, terjesztése valakiről.
Exclusion (kiközösítés)	Az online közösség egy tagjának a csoportból való kirekesztése.
Impersonation (személyiséglopás)	Az elkövető egy másik, létező személy online profiljában jelenik meg, és hírnevének rontására alkalmas üzeneteket küldözget a nevében.
Outing (kibeszélés)	Titkok, pletykák vagy egyéb személyes információk engedély nélküli megosztása másokkal.
Trickery („trükközés”, becsapás)	Személyes adatok csalással, megtévesztéssel történő megszerzése valakitől, majd ennek az információnak, adatnak a megosztása a közösséggel.
Sexting	Az elkövető szexuálisan provokatív és saját maga által készített meztelen vagy félig meztelen képeket vagy nyíltan szexuális tartalmú szöveget küld el online valakinek. A legnagyobb figyelmet a meztelen képek küldése kapja, mert az ilyen felvételek további, széles körű terjesztése sokkal valószínűbb, és a fiatalokat nagyobb kockázatnak teszi ki.

Jelen tanulmányban kísérletet teszek az elektronikus zaklatás igen nagy számú külföldi szakirodalmának összefoglalására. Mivel a zaklatás online formája viszonylag új jelenség, ezért nem meglepő, hogy a legtöbb kutatás az egyéni tényezőkre fókuszál: a nem és életkor különbségeire (Ybarra és Mitchell, 2004; Patchin és Hinduja, 2006; Patchin és Hinduja, 2008; Slonje, 2012; Slonje és Smith, 2008; Smith et al. 2008; Li és Beran, 2005; Li, 2005; Schneider et al., 2012; Dehue et al. 2008), az extravertióra (Festl és Quandt, 2013), a szexuális orientációra (Schneider, 2012), az internethasználatra (Mesch, 2009; Patchin és Hinduja, 2006) és a morális elhárító mechanizmusokra (Robson és Witenberg, 2013). Ezenkívül néhány tanulmány a hagyományos (offline) és elektronikus zaklatás kapcsolatát elemezte (Beran és Li, 2005; Festl és Quandt, 2013, Dehue et al., 2008, Dempsey et al., 2011; Li, 2007; Reeckman és Cannard,

2009; Slonje et al., 2012; Ybarra és Michael, 2004), végül az utóbbi években az olyan rendszerszintű tényezőknek is figyelmet szenteltek, mint a kortárskapcsolatok (Festl és Quandt, 2013), az iskola- és osztályszintű tényezők (Festl és Quandt, 2013), valamint a szülői közvetítés, mediáció (Mesch, 2009), mely során a szülő szabályozza a megfelelő médiafogyasztást, valamint értelmezi a médiában látható tartalmakat, információkat. Írásomban szereplő, e témát érintő kutatás a szülői mediáció két típusát említi: a korlátozó és a kiértékelő közvetítést. Előbbi során a szülő nem aktív közvetítő, idesorolható az internethasználati idő korlátozása, szűrő monitoring szoftver telepítése, látogatott webhelyek ellenőrzése. Az utóbbi megjelenési forma aktív szülői közvetítő szerepet jelent, és az internethasználat, online tartalommal kapcsolatos kérdések megbeszélése, közös szabályok megalkotása sorolható ide.

2. táblázat. Az elektronikus zaklatás definíciói

Internetes zaklatás: Egy másik személy ellen megnyilvánuló, nyílt, szándékos agresszív online cselekmény.	Ybarra és Mitchell, 2004
Szándékos és ismételt károkozás elektronikus szöveg vagy képi tartalom közvetítésével, mobiltelefon vagy internet használatával.	Patchin és Hinduja, 2006
Káros vagy kegyetlen szövegek, képek küldése interneten vagy más digitális kommunikációs eszközök felhasználásával.	Willard, 2005
Elektronikus eszközök révén megvalósuló zaklatás (bullying), például mobiltelefon-hívás, SMS, kép/video, e-mail, csevegőszobák, weboldalak és az azonnali üzenetküldés használatával.	Slonje, 2012
Az agresszióknak vagy zaklatásnak (bullying: Olweus definíciójának használata) új formája, melyet a modern technológiai eszközök, különösen a mobiltelefon vagy az internet használata jellemez.	Slonje és Smith, 2008
Egy egyén vagy csoport által, elektronikus eszköz használatával végrehajtott szándékos, ismételt és agresszív cselekmény, amellyel szemben az áldozat nem tud megfelelően védekezni.	Smith et al., 2008
Zaklatás (bullying) az elektronikus kommunikációs eszközök használatával (például az e-mail, mobiltelefon, PDA, azonnali üzenetküldés, weblapok).	Li és Beran, 2005
Bullying elektronikus és kommunikációs eszközök használatával.	Li, 2005
Egy olyan szándékos, ismétlődő, ellenséges viselkedés, amelyet egy csoport vagy egyén mutat, az információs és kommunikációs technológiák használatával, amelynek célja, hogy ártsanak másoknak.	Besley, 2009

A tanulmány során vizsgált kutatásokat a Wiley Online Library, valamint az EBSCO adatbázison belül az Academic Search Complete és az ERIC adatbázis használata segítségével válogattam ki. Keresőkifejezésként a cyberbullying szót használtam, így 1115 eredményhez jutottam, melyeket a tudományos (lektorált) folyóiratban való megjelenés, az akadémiai folyóirat, a teljes szöveg és az angol nyelvű keresők alapján szűkítettem. A fennmaradó 161 találat további szűkítésének kritériumai között szerepelt az elsődleges adatok használata, az újszerűség, a reprezentatív minta megléte, valamint az idézettség, mely során az összefoglaló megírásához 33 kutatási beszámolót válogattam be.

## AZ ELEKTRONIKUS ZAKLATÁS MEGHATÁROZÁSA

Az iskolai (kortárs-) zaklatás (bullying) mára széles körben elfogadott definíciója szerint akkor beszélhetünk zaklatásról, amikor jelen van a tudatos, bántó szándék, ismétlődik a cselekmény, valamint egyenlőtlen erőviszonyok jellemzik (Olweus, 1999, 2003). A nemzetközi kutatások az elektronikus zaklatás definícióját és jellegzetességeit Olweus meghatározásából kiindulva tárgyalják (2. táblázat), ezért kivétel nélkül mind ellenséges, zaklató és ismétlődő károkozó magatartást említ, valamilyen elektronikus eszköz használatával, a jelenségnek azonban még sincs mindenki által elfogadott definíciója. Egyrésről míg az

egyres meghatározások csak az online eseteket tekintik a problématerülethez tartozónak (Ybarra és Mitchell, 2004), másoknál előbbi kiegészül a mobiltelefon (Patchin és Hinduja, 2006), illetve más digitális eszköz zaklatáshoz való használatával (Willard, 2005; Slonje és Smith, 2007; Smith et al., 2008; Li, 2008; Besley, 2009, in Tokunaga, 2010), végül két definíció figyelmet szentel az elkövetés módjának is, egyéni, illetve csoportos elkövetői kört említve (Smith et al. 2008; Besley, 2009, in Tokunaga, 2010).

A kutatók véleménye szerint az elektronikus zaklatás legveszélyesebb jellemzője az azonnali és szinte végtelen számú terjesztés lehetősége, így a megszegyenítő tartalom nemcsak nagyobb nyilvánosságot kap, hanem az áldozat ismétlődően és hosszú időn keresztül szembesül a megszegyenítő tartalommal. Egy vizsgálat során megkérdezett tanulók véleménye is ezt igazolja: a szöveges üzenet és e-mail zaklatás hatását enyhébbnek, a nagyobb nyilvánosság előtt zajló képi és videós zaklatás hatását nagyobbbnak érzik, mint a tradicionális iskolai zaklatását (Slonje és Smith, 2008). Az elektronikus zaklatás másik jellegzetessége, hogy az áldozat a nap bármely időpontjában elérhető. Sokkal nehezebb elmenekülni előle, ezért a szakemberek véleménye szerint érzelmileg megterhelőbb, mint a hagyományos formája (Ybarra és Mitchell, 2004; Patchin és Hinduja, 2007; Slonje és Smith, 2007; Dempsey et al., 2011). További jellemzője az is, hogy az ilyen esetek felében nem lehetett kideríteni, hogy kitől eredt a támadás, de a hagyományos zaklatás indirekt formájánál (pletyka) sem mindig egyértelmű a forrás (Patchin és Hinduja, 2007). Az anonimitás és a felelősségvontathatlanság látszata is növelheti a zaklatás

gyakoróságát, hiszen lehetőséget ad a visszavágásra azoknak, akik egyébként soha nem bonyolódnaak bele egy szemtől szembeni konfliktusba (Reeckman és Cannard, 2009), ezáltal az offline áldozatok online zaklatókká válhatnak (Wallace, 2007). Más kutatás azonban nem talált bizonyítékot az offline áldozatból online agresszor következmény előfordulására (Accordino és Accordino, 2011), csak arra, hogy az offline zaklatók nagyobb valószínűséggel válnak online zaklatókká (Hinduja és Patchin, 2007; Dempsey et al., 2011). Fontos azt is megemlíteni, hogy más tanulmányok eredményei szerint anonim támadó esetén kevésbé felkavaró és könnyebb figyelmen kívül hagyni a zaklatást (Reeckman és Cannard, 2009), valamint az érzelmi stressz különösen magas értékét találták akkor, mikor az áldozat ismerte az elkövetőt (Staudé és Müller et al., 2012).

A nonverbális jelek hiánya miatt az elkövető nem látja áldozatának reakcióját, az elkövető nem szembesül a zaklatás következményével (Mesch, 2009; Festl és Quandt, 2013), csökken az áldozattal való együttérzés esélye, ami növeli az ismétlődés lehetőségét és a büntudat hiányát. Végül a felnőtt felügyelet hiánya egy fontos különbség az elektronikus és hagyományos zaklatás között, hiszen az online antiszociális viselkedés kevésbé látható (Festl és Quandt, 2013), inkább otthoni, és nem iskolai cselekmény, ezért a szülők és a tanárok számára kevésbé látható (Slonje és Smith, 2008; Dehue et al., 2008), amit súlyosbít az a tény, hogy a zaklatásban leginkább érintett serdülő korosztály nehezen elérhető a felnőttek számára, és nehezen beszélnek érzéseikről vagy negatív tapasztalataikról (Hinduja és Patchin, 2007; Völlink et al., 2013).

3. táblázat. Az elektronikus zaklatásról számokban

Tanulmány	N	Minta	Intervallum	Áldozat %	Nem	Elkövető %	Nem
Ybarra és Mitchell, 2004 (USA)	1 501	10–17 év telefonos lekérdezés	előző évben	6,5	–	12	–
Patchin és Hinduja, 2006 (USA)	577	9–17 év online lekérdezés	az elmúlt 6 hónapban	29,4	–	11	–
Patchin és Hinduja, 2008 (USA)	1 378	18 év alatt online lekérdezés	az elmúlt 6 hónapban	~34	sig.	17	–
Slonje et al., 2012 (Svédország)	759	9–16 iskolai lekérdezés	az elmúlt néhány hónapban	10,6	–	9,6	–
Slonje és Smith, 2008 (Svédország)	360	12–20 év iskolai lekérdezés	az elmúlt 2-3 hónapban	17,6 9,5%: egy típus 8,1%: több mint egy típus	–	10,3	–
Smith et al., 2008 (Anglia)	N <sub>1</sub> : 92 N <sub>2</sub> : 533	11–16 év iskolai lekérdezés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• múlt héten vagy hónapban</li> <li>• ebben a tanévben</li> <li>• az elmúlt iskolai évben</li> <li>• több mint egy éve</li> </ul>	5,3 5,1 3,7 3,1	N <sub>2</sub> : sig.	9,2% 4,4% 4,8% 7,4%	–
Li és Beran, 2005 (Kanada)	432	7–9. oszt. iskolai lekérdezés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• néhány alkalommal</li> <li>• egyszer-kétszer</li> </ul>	21	–	3	–
Li, 2005 (Kanada)	177	7. oszt. iskolai lekérdezés	–	24,9	–	14,5	–
Schneider et al., 2012 (USA)	20 406	9–12. évf. papíralapú kérdőív	elmúlt 12 hónap	15,8	–	6,4	–
Dehue et al., 2008 (Hollandia)	1 211	átlag: 12,7 év	jelenlegi tanév	22	sig.	16	–

N<sub>1</sub>: fókuszcsoporthoz tartozó interjú, N<sub>2</sub>: kérdőív

### ZAKLATÁS ÉS DEMOGRÁFIAI TÉNYEZŐK

A nemzetközi kutatások eredményeinek összehasonlítását nehezíti az egységes definíciók hiánya, továbbá a minta és a vizsgálat intervallumának kiválasztása is, valamint nincs megegyezés abban sem, hogy az egyszeri online negatív cselekmény a végtelen

terjesztés során ismétlődő zaklatásnak tekinthető-e. Mindezek következtében a nemi különbségek és az áldozattá válás gyakorisága tekintetében is változatos kép tárul elénk. A megkérdezett fiatalok átlagosan mintegy 3,1–35%-a vált már elektronikus zaklatás áldozatává (3. táblázat). A kutatások eredményeiből az is kiderül, hogy a fiúk elkövetőként nagyobb valószínűséggel érintettek

(Li, 2007; Slonje és Smith, 2008; Wright et al., 2009; Slonje et al., 2012; Festl és Quandt, 2013), valamint az áldozattá válás kockázata magasabb a lányok körében (Li, 2007; Slonje és Smith, 2008; Mesch, 2009; Wright et al., 2009; Schneider, 2012; Vazsonyi et al., 2012; Festl és Quandt, 2013); további három kutatás szerint a lányok körében az áldozattá válás gyakorisága szignifikánsan nagyobb (Dehue, 2008; Smith et al., 2008; Patchin és Hinduja, 2008). Az életkor és az áldozattá válás közötti kapcsolat is bizonytalan – a vizsgálatok egy része szerint nincs kapcsolat közöttük (Beran és Li, 2005; Patchin és Hinduja, 2006; Smith et al., 2008; Slonje és Smith, 2008; Ybarra, 2004; Slonje, 2012), más tanulmány szerint azonban hangsúlyos előrejelzője a zaklatásnak: a magasabb évfolyamon csökken a kockázata (Ybarra és Mitchell, 2008; Robson és Witenberg, 2013). A TABBY panelfelmérése során azonban arra az eredményre jutottak, hogy a kérdőívet kitöltők életkorának növekedésével nagyobb a valószínűsége annak, hogy a legnagyobb kockázatu csoportba kerüljenek.

### PROFIL – RIZIKÓTÉNYEZŐK – KÖVETKEZMÉNYEK

Az elkövető célja a mások feletti dominancia, a kontroll és irányítás megszerzése, a megtorlás, a szórakozás, de az okok között a szakirodalom megemlíti a barát melletti kiállást és a megleckéztetést, valamint az offline viszszavágástól való félelmet is (Reeckman és Cannard, 2009, 45. o.). Az elkövető agresszív kortársakkal és felnőttekkel egyaránt, továbbá az iskolai szabályok megszegése (Limber 2002, idézi: Diamanduros et al., 2008), szerhasználat, depressziós tünetek és alacsony iskolai elköteleződés (Ybarra és Mitchell,

2004) jellemzi. Az elektronikus zaklatás során elkövetőként érintettek körében szignifikánsan nagyobb az extraverzió, mint a nem érintett diákok között. A családi háttér tekintetében a ritka szülői ellenőrzés (Ybarra és Mitchell, 2004) és a fizikai büntetés alkalmazása jellemző (Diamanduros et al., 2008), az iskolai szociális hálózatok vizsgálata alapján elmondható, hogy az elkövetők központi helyet foglalnak el a kortársak között (Festl és Quandt, 2013).

Az agresszív diákokat és a morális elhárító mechanizmusokat vizsgálva Robson és Witenberg (2013) arra az eredményre jutott, hogy az elektronikus zaklatás szignifikáns pozitív korrelációt mutatott a morális önigazolással, az eufemisztikus címkézéssel, a felelősség megosztásával, valamint az áldozat hibáztatásával (Bandura, 2000), így az elektronikus zaklatás lényeges előrejelzői között tarthatjuk számon a morális elhárító mechanizmusok előbb említett négy típusát. A kortárskapcsolatokat tanulmányozva elmondható, hogy az elkövetők kortárskapcsolatai között felülreprezentáltak más elkövetők és azon szemlélők, akik támogatják az agresszív cselekményeket (Festl és Quandt, 2013).

Az áldozat jellemzően elszigetelt, kevés barátal rendelkező, bizonytalan, valamint alacsony önbecsülés (Gradinger, 2009; Limber 2002, idézi: Diamanduros et al., 2008) és osztálytársaival gyenge kapcsolatok jellemzik. Nagyobb valószínűséggel lehetnek áldozatok a nem heteroszexuális fiatalok (Schneider et al., 2012); azok, akik hajlandóbbak személyes információikat megosztani másokkal (Mesch, 2009); a közösségi profil megléte, a csethasználat (Mesch, 2009) és a magasabb online eltöltött időmennyiség is kockázatnövelő hatású lehet (Patchin és Hinduja, 2006). A szülők gyakran túlságos védelmezők, akik beavatkozása megakadályozhatja az elkövetőket.

lyozza, hogy a gyermek megküzdési készsége fejlődjön (Limber 2002, idézi: Diamanduros et al., 2008).

Az eredmények azt mutatják, hogy az áldozattá válás negatív következményei lehetnek a düh, emelkedett szorongás, ami a bánatalmazás hatására tovább fokozódik (Dehue, 2008; Schneider et al., 2012; Festl és Quandt, 2013), a fájdalom (Li és Beran, 2005), az önbántalmazás (Gradinger, 2009), a depressziós tünetek (Dehue, 2013; Völlink et al., 2013; Diamanduros et al., 2008; Ybarra és Mitchell, 2004) és a frusztráció (Patchin és Hinduja, 2007; Pelfrey és Weber, 2013). Jellemző a gyengébb iskolához való kötődés és iskolai teljesítmény (Dehue, 2008; Schneider et al., 2012; Festl és Quandt, 2013), valamint az iskolai erőszak, offline bűnözés és deviáns viselkedés is (Patchin és Hinduja, 2007). Az öngyilkossági gondolatok, gyenge önbecsülés, a depressziós hangulat a legmagasabbak az áldozatok körében, főképp azoknál, akik a zaklatás mindkét formájában (hagyományos és elektronikus) áldozatként érintettek (Gradinger, 2009; Schneider et al., 2012).

A hétköznapi és a zaklatással kapcsolatos stresszel való megküzdés vizsgálata során a kutatók arra a következtetésre jutottak, hogy nagy valószínűséggel azok a fiatalok, akik érzelmezőzpontú megküzdési stratégiát használnak a hétköznapi stresszhelyzetekben, a zaklatási szituációban is ehhez folyamodnak. Az áldozatok különösen akkor érzik úgy, hogy nincs lehetőségük változtatni a helyzetükön, ha hosszabb ideig elhúzódik a negatív cselekmény. Azok az áldozatok, akik beszélnek valakivel a megfélemlítésről, vagy valamilyen módon megpróbálják kezelni a problémát (problémaközpontú megküzdési módok alkalmazása), kevesebb egészségügyi panaszról számoltak be, szemben azokkal, akik megpróbálták elkerülni

a stresszt. A kutatásokból az is kiderül, hogy a passzív megküzdő stratégia (pl. tagadás, elkerülés, belenyugvás és a saját maga hibáztatása) általában hatástalan, igaz, egy ideig megállíthatja a zaklatást, de a problémát nem oldja meg (Völlink et al., 2013).

A szülői közvetítés hatását vizsgáló Gustavo S. Mesch (2009) eredményei alapján a látogatható weboldalakra vonatkozó szabályok és korlátozás (monitoring), valamint az információmegosztásra vonatkozó szabályok csökkentették az áldozattá válás esélyét. Festl és Quandt (2013) kutatásából az is kiderül, hogy minél több egy osztályban az egymással összetartó, de a kívülállókat távol tartó kör (klikk), annál gyakoribb az elektronikus zaklatás gyakorisága, valamint az áldozattá válás valószínűsége kiemelkedően magas azokban az iskolai osztályban, ahol a kívülállók a zaklatókat támogatják az áldozatok helyett. A kapcsolati háló vizsgálata során egy érdekes mikromintázatot mutattak ki: az esetek többségében az elkövetők és az áldozatok szoros kapcsolatban voltak egymással (Festl és Quandt, 2013).

A kutatók véleménye szerint az elektronikus zaklatás során az elkövető-áldozatok speciális csoportnak tűnnek. Körükben szignifikánsan nagyobb az extravertió, kevésbé toleránsak, és hajlamosak kritizálni az osztálytársaikat. A szociális kapcsolatokat vizsgálva az „áthidaló” pozíciókban helyezkednek el, valamint jellemző a magas és a központi szociális helyzetük a megfigyelt iskolai hálózatokban. Az elkövetők és még inkább az áldozatok kevésbé népszerűek, mint azok, akiknek az interneten már van tapasztalatuk az elkövetéssel és az áldozattá válással kapcsolatban. A kutatók úgy vélik, hogy az áldozat-elkövető csoport tagjai olyan készségekkel rendelkeznek, amelyek megkönnyítik számukra, hogy fenntartsák

a szociális érintkezést különböző csoportokkal (Festl és Quandt, 2013).

Slonje és munkatársai (2012) figyelmet fordítottak arra, hogy az elektronikus zaklatás során szemlélőként érintettek hogyan használták fel a zaklató tartalmát. A diákok egyötöde számolt be arról, hogy volt már szemlélője zaklatásnak az interneten. Saját bevallásuk szerint több mint kétharmaduk nem tett semmit, 6%-uk továbbküldte a zaklató tartalmát, valamint 13,4%-uk megvédte az áldozatot. Machácková és mtsai (2013) eredményei azt jelzik, hogy támogató viselkedést vált ki az áldozat közvetlen segítségkérése, valamint ha a szemlélőt, aki kapcsolatban volt az áldozattal, a negatív cselekmény felzaklatta, míg a zaklatóval való szoros kapcsolat gátolta az áldozatot támogató viselkedést. A kutatók arra a következtetésre jutnak, hogy a szemlélők negatív viselkedése gyakoribb az interneten, mint a szemtől szembe helyzetekben, mivel az áldozat érzelmi reakcióinak látványa korlátozhatja a zaklatást támogató negatív szemlélői viselkedést.

## BULLYING ÉS CYBERBULLYING KAPCSOLATA

A hagyományos és az elektronikus zaklatás kapcsolatát vizsgáló kutatások mindegyike arra a megállapításra jut, hogy a zaklatás tradicionális formájának gyakorisága magasabb, mint az elektronikus zaklatásé, továbbá jelentős az átfedés az offline és online zaklatás között (Beran és Li, 2005; Festl és Quandt, 2013, Dehue et al., 2008, Dempsey et al., 2011; Li, 2007; Reeckman és Cannard, 2009; Slonje et al., 2012; Ybarra és Michael, 2004).

Ez azt jelenti, hogy az offline elkövetők többnyire online elkövetők is (Li, 2007: közel 30%; Hinduja és Patchin, 2006: 2,5-szer nagyobb valószínűséggel), míg a tradicionális zaklatás áldozata nagyobb valószínűséggel áldozatként érintett az online térben is. Továbbá az online elkövetők is nagyobb valószínűséggel válnak online zaklatás áldozatává, mint a nem e-zaklatók. Az átfedés azonban nem teljes. A hagyományos zaklatás elkövetőinek többsége egy bizonyos ponton büntudatot érzett, ezzel szemben az elektronikus zaklatásnál ennek ellenkezője figyelhető meg (Slonje et al., 2012). Robson és Wittenberg (2013) megállapították, hogy a morális önigazolás alkalmazása pozitív kapcsolatban volt a hagyományos és az internetes zaklatással egyaránt, de hozzájárulása az online negatív cselekményhez kisebb volt, mint a hagyományos zaklatásnál. Mindezeknek egy lehetséges magyarázata az lehet, hogy amikor az egyén nem szembesül közvetlenül tettei következményével, az általa okozott sérülések mértékével, akkor a felmentő stratégiák szerepe kevésbé döntő fontosságú.

A szorongás, a depresszió és az öngyilkossági gondolatok azon áldozatok körében a legmagasabb, akik a zaklatás mindkét formájában áldozatként érintettek, őket követte az online áldozat, majd az offline áldozat. Mindkét típus áldozatai (poliáldozatok: Gradinger, 2009) négyszer nagyobb valószínűséggel számolnak be önbántalmazásról, depressziós tünetekről, öngyilkossági gondolatokról, továbbá ötször nagyobb valószínűséggel számolnak be orvosi kezelést igénylő öngyilkossági kísérletről, mint a csak online, vagy csak offline áldozatok (Gradinger, 2009; Schneider et al., 2012).



## MEGELŐZÉS

A nemzetközi szakirodalomból kiderül, hogy az elektronikus eszközök iskolai tiltása nem oldja meg a problémát (Couvillon és Vessela, 2011), valamint a megelőzést és a kezelést elsősorban az iskolapszichológus feladatának tekintik, melynek lépései a tudatosítás (brosúrák, óravázlatok, tanári kézikönyv, útmutatók), az értékelés (felmérés), a konzultáció és a beavatkozás. Hangsúlyozni kell azonban a pedagógusok szerepét is, hiszen az iskola részéről fontos az iskolai légkör fejlesztésén túl a gyerekek és szülők tájékoztatása a technológia használatához kapcsolódó etikai kérdésekről, veszélyekről, az internetes tevékenység figyelemmel kísérésének szükségességéről, valamint az online megfélemlítés és károkozás jelentőségéről, típusairól és arról, hogy a zaklatás komoly következményekkel járhat. Egyúttal a szakemberek feladata fokozott figyelmet szentelni azokra a fiatalokra, akik között nagyobb a zaklatás előfordulásának valószínűsége (Diamanduros et al., 2008; Tabby, 2012).

Az intézménynek egyértelműen meg kell határozni az internethasználat szabályait és azt, hogy az iskola mit tekint elektronikus zaklatásnak, valamint létre kell hozniuk az elkövetők iskolán belüli felelősségre vonásának eljárási protokollját. A szabályzat és protokoll megismertetését az iskolai munka részévé kell tenni, a tudatosításhoz azonban nem elegendő az egyszeri megismertetés, hanem visszatérő és folyamatos tudatosítás (Hinduja és Patchin, 2007; Couvillon és Vessela, 2011), valamint a meghatározott szabályok megszegése esetén következetes szankcionálás szükséges (Couvillon és Vessela, 2011; Diamanduros et al., 2008; Tabby, 2012).

A tanulókat fel kell készíteni arra, mit tehetnek az őket ért vagy az általuk tapasztalt

online zaklatás során, ehhez meg kell ismertetni a diákokkal, mikor és milyen formában reagáljanak az online zaklatásra, és azt is, hogy mely esetek milyen beavatkozást igényelnek (Hinduja és Patchin, 2007; Tabby, 2012). Privát felületen első lépésként megoldást jelenthet a zaklató figyelmen kívül hagyása: azzal, ha egy dühös vagy trágár nyelvezetű üzenetet követően elmarad a visszavágás, csökkenthetjük a feszültséget, mindemellett azonban nem maradhat el a szöveges vagy képi tartalom mentése és az esemény jelentése. Ezzel szemben a nyilvános online felületen azonnali beavatkozás szükséges a tartalom további terjesztésének megakadályozása érdekében. Tudatosítani kell a diákokban, ha online zaklatást tapasztalnak, ne hallgassanak, hanem jelentsék, és a zaklató szöveges és képi tartalmat mentsék el, valamint annak továbbításában és megosztásában se vegyenek részt (Diamanduros et al., 2008).

Legyen az iskolának megnevezett felelőse az online konfliktusok és zaklatások jelentésére. A megelőzéshez azonban a szabályozáson és a protokollon túl fontos a konfliktusmegoldási technikák, a döntéshozatali mechanizmusok, a problémamegoldó készségek és az online kommunikáció fejlesztése, valamint az alapvető online együttélési szabályok megismertetése, végül a problémaközpontú stresszkezelési technikák tanulása (Couvillon és Vessela, 2011; Völlink et al., 2013).

Hazánkban a TABBY (2012, Threat Assessment of Bullying Behaviour in Youth Online) projekt irányul közvetlenül az online agresszió okozta problémák felismerése, megelőzése felé. Céljük egy olyan eszköz és program létrehozása, mellyel az iskolai alkalmazottak számára azonosíthatóak a kockázati tényezők és felmérhető az online bántalmazás mértéke (Tabby kockázatfelmérő kérdőív). Az illegális, káros

tartalom és zaklatás bejelentésére az Internet Hotline (internethotline.hu) és biztonságosinternet.hu oldalak biztosítanak lehetőséget. A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány (kekvonat.hu) telefonos és online elérhetősége bármilyen korosztály számára nyitott, anonim lelkisegély-szolgálat, ahol a felkészült civilek segítenek a probléma elhárításában, szükség esetén segítséget kérve a megfelelő szervezettől, szakembertől.

## SUMMARY

### HARASSMENT USE OF ELECTRONIC DEVICES: A REVIEW OF CYBERBULLYING

Nowadays cyberbullying victimization is one emphatic problem which recently received a fair amount of attention from both media and experts. The present paper synthesizes findings from quantitative research on cyberbullying. More specifically I introduce the current working definitions of cyberbullying, to explore characteristics of online environments. Additionally, I examine the contradictory results about individual factors: gender, age differences, extraversion, coping strategy, and how these attributes affect cyberbullying, and structural factors: parental monitoring, social network. Finally I review the cyberbullying literature, comparing and contrasting traditional bullying, and investigate intervention.

*Keywords:* cyberbullying, individual factors, age-gender differences, extraversion, coping strategy, structural factors, parental monitoring, social network

## IRODALOM

- ACCORDINO, D. B., ACCORDINO, M. P. (2011): An Exploratory Study of Face-To-Face and Cyberbullying in Sixth Grade Students. *American Secondary Education*, 40(1), 14–30.
- BANDURA, A., CAPRARA, G. V., ZSOLNAI, L. (2000): Corporate Transgressions Through Moral Disengagement. *Journal of Human Values*, 1, 57–64.
- BERAN, T., LI, Q. (2005): Cyberharassment: A Study of a New Method for an Old Behavior. *Educational Computing Research*, 32(3), 265–277.
- COUVILLON, M. A., ILIEVA, V. (2011): Recommended Practices: A Review of Schoolwide Preventative Programs and Strategies on Cyberbullying. *Preventing School Failure: Alternative Education for Children and Youth*, 55(2), 96–101.
- DEHUE, F. (2013): Cyberbullying Research: New Perspectives and Alternative Methodologies. Introduction to the Special Issue. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 23, 1–6.
- DEHUE, F., BOLMAN, C., VÖLLINK, T. (2008): Cyberbullying: Youngsters' Experiences and Parental Perception. *Cyberpsychology & Behavior*, 11(2), 217–223.

- DEMPSEY, A. G., SULKOWSKI, M. L., DEMPSEY, J., STORCH, E. A. (2011): Has Cyber Technology Produced a New Group of Peer Aggressors? *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 14(5).
- DIAMANDUROS, T., DOWNS, E., JENKINS, S. J. (2008): The Role of School Psychologists in the Assessment, Prevention, and Intervention of Cyberbullying. *Psychology in the Schools*, 45(8), 693–704.
- FESTL, R., QUANDT, T. (2013): Social Relations and Cyberbullying: The Influence of Individual and Structural Attributes on Victimization and Perpetration via the Internet. *Human Communication Research*, 39, 101–126.
- GRADINGER, P., STROHMEIER, D., SPIEL, C. (2009): Traditional bullying and cyberbullying. *Zeitschrift für Psychologie/Journal of Psychology*, 217, 205–213.
- GREYTAK, E. A., KOSCIW, J. G., BOESEN, M. J. (2013): Educating the Educator: Creating Supportive School Personnel Through Professional Development (BULLYING). *Journal of School Violence*, 12, 80–97.
- HINDUJA, S., PATCHIN, J. W. (2007): Offline Consequences of Online Victimization: School Violence and Delinquency. *Journal of School Violence*, 6(3).
- HINDUJA, S., PATCHIN, J. W. (2008): Cyberbullying: an exploratory analysis of factors related to offending and victimization. *Deviant Behavior*, 29, 129–156.
- Kids Online. <http://www2.lse.ac.uk/media@lse/research/EUKidsOnline/Home.aspx> (Letöltve: 2014. február).
- LI, Q. (2007): New bottle but old wine: A research of cyberbullying in schools. *Computers in Human Behavior*, 23, 1777–1791.
- LIVINGSTONE, S., HADDON, L., GÖRZIG, A., OLAFSSON, K. (2010): *Risks and safety on the internet: The perspective of European children. Initial Findings*. LSE, London. EU
- MACHÁCKOVÁ, H., DEDKOVA, L., SEVCIKOVA, A., CERNA, A. (2013): Bystanders' Support of Cyberbullied Schoolmates. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 23, 25–36.
- MESCH, G. S. (2009): Parental Mediation, Online Activities, and Cyberbullying. *Cyberpsychology & Behavior*, 12(4).
- OLWEUS, D. (1999): Iskolai zaklatás. *Educatio*, 4, 717–739. [http://www.hier.iif.hu/hu/educatio\\_reszletes.php?id=26](http://www.hier.iif.hu/hu/educatio_reszletes.php?id=26) (Letöltve: 2014. február).
- OLWEUS, D. (1993): *Bullying at School: what we know and what we can do*. Blackwell Publishers, Oxford.
- PATCHIN, J. W., HINDUJA, S. (2006): Bullies move beyond the schoolyard: A preliminary look at cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), 148–169.
- PAULSON, A. (2003): Internetbullying. *Christian Science Monitor*, 96(24), <http://www.csmonitor.com/2003/1230/p11s01-legn.html> (Letöltve: 2014. február).
- PELFREY, W. V. JR., WEBER, N. L. (2013): Keyboard Gangsters: Analysis of Incidence and Correlates of Cyberbullying in a Large Urban Student Population. *Deviant Behavior*, 34, 68–84.
- REECKMAN, B., CANNARD, L. (2009): Cyberbullying a TAFE perspective. *Youth Studies Australia*, 28(2), 41–49.

- ROBSON, C., WITENBERG, R. (2013): The Influence of Moral Disengagement, Morally Based Self-Esteem, Age, and Gender on Traditional and Cyberbullying. *Journal of School Violence*, 12(2), 1–40.
- SLONJE, R., SMITH, P. K. (2008): Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 147–154.
- SCHNEIDER, S. K., O'DONNELL, L., STUEVE, A., COULTER, R. W. S. (2012): Cyberbullying, School Bullying, and Psychological Distress: A Regional Census of High School Students. *American Journal of Public Health*, 102(1), 171–177.
- SLONJE, R., SMITH, P. K., FRISÉN, A. (2012): Processes of cyberbullying, and feelings of remorse by bullies: A pilot study. *European Journal of Developmental Psychology*, 9(2), 244–259.
- SMITH, P. K. (2012): Commentary Cyberbullying: Challenges and opportunities for a research program – A response to Olweus. *European Journal of Developmental Psychology*, 9(5), 553–558.
- SMITH, P. K., MAHDAVI, J., CARVALHO, M., FISHER, S., RUSSELL, S., TIPPETT, N. (2008): Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology, Psychiatry, and Allied Disciplines*, 49(4), 376–385.
- STAUDE-MÜLLER, F., HANSEN, B., VOSS, M. (2012): How stressful is online victimization? Effects of victim's personality and properties of the incident. *European Journal of Developmental Psychology*, 9(2), 260–274.
- TABBY PROJEKT (2012): *Online bullying kézikönyv pedagógusoknak*. URL: <http://bit.ly/103BLhX> (Letöltve: 2014. február).
- TOKUNAGA, R. S. (2010): Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in Human Behavior*, 26, 277–287.
- UJHELYI A. (2011): *Online csoportok kívülről és belülről. Az internetes közösségek szociálpszichológiai vizsgálata*. Doktori disszertáció. <http://bit.ly/1cWN454> (Letöltve: 2014. február).
- YBARRAM, L., MITCHELL, K. J. (2004): Online aggressor/targets, aggressors, and targets: a comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 45(7), 1308–1316.
- VAZSONYI, A. T., MACHACKOVA, H., SEVCIKOVA, A., SMAHEL, D., CERNA, A. (2012): Cyberbullying in context: Direct and indirect effects by low self-control across 25 European countries. *European Journal of Developmental Psychology*, 9(2), 210–227.
- WILLARD, N. (2005): Educator's guide to cyberbullying and cyber threats: Responding to the challenge of online social aggression, threats, and distress. [http://www.accem.org/pdf/cbct\\_educator.pdf](http://www.accem.org/pdf/cbct_educator.pdf) (Letöltve: 2014. február).
- VÖLLINK, T., BOLMAN, C. A. W., DEHUE, F., JACOBS, N. C. L. (2013): Coping with Cyberbullying: Differences between Victims, Bully-victims and Children not Involved in Bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 23, 7–24.
- WALLACE, P. (2006): *Az internet pszichológiája*. Osiris Kiadó, Budapest.
- WRIGHT, V. H., BURNHAM, J. J., INMAN, C. T., OGORCHOCK, H. N. (2009): Cyberbullying: Using Virtual Scenarios to Educate and Raise Awareness. *Journal of Computing in Teacher Education*, 26(1).