



BUDAPESTI MŰSZAKI ÉS GAZDASÁGTUDOMÁNYI EGYETEM
Gazdaság és Társadalomtudományi Kar
Menedzsment és Vállalatgazdaságtan Tanszék

A pszichoterror, mint potenciális stressz tényező vizsgálata a munkahelyen és az iskolában

Készítette: Árvai Attila
Gazdálkodás és Menedzsment
szakos hallgató

Konzulens: Krajcsák Zoltán
Egyetemi tanársegéd

**Tudományos Diákköri Konferencia
Budapest, 2010**

Tartalomjegyzék

| | | |
|--------|---|----|
| 1. | Bevezetés | 1 |
| 2. | A stressz | 2 |
| 2.1. | A stressz fogalma | 2 |
| 2.2. | A stressz típusai | 2 |
| 2.3. | A stressz okai és következményei | 5 |
| 2.3.1. | A stresszorok | 5 |
| 2.3.2. | A stresszel való megküzdés | 6 |
| 3. | A pszichoterror, mint stressz | 8 |
| 3.1. | A pszichoterror fogalma | 8 |
| 3.2. | Munkahelyi pszichoterror | 8 |
| 3.2.1. | Variációk mobbingra | 11 |
| 3.2.2. | A kirekesztés | 13 |
| 3.2.3. | A pszichoterror folyamata | 15 |
| 3.2.4. | Következmények | 18 |
| 3.2.5. | Külföldi és hazai viszonyok | 20 |
| 3.3. | Pszichoterror az iskolában | 25 |
| 3.3.1. | Az iskolai pszichoterror (bullying) fogalma | 25 |
| 3.3.2. | Szerepkörök | 27 |
| 3.3.3. | A zaklatások háttere | 30 |
| 3.3.4. | Bullying külföldön és itthon | 31 |
| 3.4. | Mit lehet tenni ellene? | 36 |
| 4. | Empirikus kutatás | 39 |
| 4.1. | Kutatási módszer | 39 |
| 4.1.1. | A kérdőív bemutatása | 40 |
| 4.2. | Minták bemutatása | 44 |
| 4.3. | Eredmények | 45 |
| 4.3.1. | Iskolai kérdőívek eredménye | 46 |
| 4.3.2. | Munkahelyi kérdőívek eredménye | 58 |
| 5. | Összegzés | 65 |
| 6. | Hivatkozások | 68 |

Táblázat és ábrajegyzék

| | |
|--|----|
| 1. táblázat: Rokon-szakkifejezések a munkahelyi mobbing jelenségére | 12 |
| 2. táblázat: A különböző munkakörökben előforduló mobbing előfordulása | 23 |
| 3. táblázat: A WHO felmérése az iskolai zaklatás témakörében | 34 |
| 4. táblázat: A kérdőívek osztályozási skálarendszere | 45 |
| 5. táblázat: A fiú tanulók által kitöltött kérdőívek és válaszok táblázata | 51 |
| 6. táblázat: A lány tanulók által kitöltött kérdőívek és válaszok táblázata | 53 |
| 7. táblázat: A kérdésekre adott válaszok gyakoriságának táblázata (fiú tanulók) | 55 |
| 8. táblázat: A kérdésekre adott válaszok gyakoriságának táblázata (lány tanulók)..... | 55 |
| 9. táblázat: A kérdésekre adott válaszok gyakoriságának összesített táblázata | 56 |
| 10. táblázat: A férfiak által kitöltött kérdőívek és válaszok táblázata | 61 |
| 11. táblázat: A nők által kitöltött kérdőívek és válaszok táblázata | 62 |
| 12. táblázat: A kérdésekre adott válaszok gyakoriságának táblázata (férfiak) | 63 |
| 13. táblázat: A kérdésekre adott válaszok gyakoriságának táblázata (nők)..... | 63 |
| | |
| 1. ábra: Az egyén stresszállapota | 4 |
| 2. ábra: A GAS modell szemléltetése | 6 |
| 3. ábra: A pszichoterror folyamata | 16 |
| 4. ábra: A munkahelyi mobbing panaszolási arányai, módjai | 22 |
| 5. ábra: A diákok lehetséges szerepkörei egy zaklatási helyzetben | 28 |
| 6. ábra: Mobbing áldozatok eloszlása százalékban | 32 |
| 7. ábra: Zaklatók eloszlása százalékban | 33 |
| 8. ábra: Zaklatók, passzív áldozatok és a zaklató áldozatok aránya országonként..... | 35 |
| 9. ábra: Munkahelyi kérdőív részlet | 42 |
| 10. ábra: Iskolai kérdőív részlet..... | 43 |
| 11. ábra: A munkahelyi kérdőívek kitöltőinek nemek illetve beosztások szerinti eloszlása | 44 |
| 12. ábra: Iskolai kérdőívek kitöltőinek nemek szerinti eloszlása | 45 |

1. BEVEZETÉS

A stresszt gyakran nevezik korunk egyik legelterjedtebb népbetegségének. A szó mára már szinte egybefonódott a szorongás, a cselekvésre illetve a dolgok irányítására való képtelenség fogalmával. Ennek ellenére a stressz nem okvetlenül valamely káros hatás következménye. Dolgozatom irodalomelméleti részében először is tisztázom azokat az alapvető félreértéseket, melyek ezen téma kapcsán élnek a köztudatban. Az irodalomelméleti részben nagy hangsúlyt fektetek a stressz, mint társadalmi-szociális jelenség különböző típusainak részletes ismertetésére, illetve azokra a tényezőkre, melyek komoly rizikófaktort jelentenek a jelenség kialakulásának tekintetében.

Dolgozatom központi témája a stressz egyik különleges, talán az egyik legártalmasabb változata, a mobbing, vagy közismertebb nevén pszichoterror. A témaválasztást indokolta a mobbing iránti érdeklődésem, illetve a személyes motivációm a témában rejlő szerteágazó kutatási lehetőségek és területek irányába. Annak ellenére, hogy egy igen kártékony jelenségről van szó, paradox módon egyaránt rendelkezik közösségépítő és közösségromboló hatásokkal, melynek okait a dolgozatomban részletesebben is kifejtem.

Az irodalomelmélet pszichoterrorral kapcsolatos részében megvizsgálom a munkahelyi illetve az iskolai pszichoterror legalapvetőbb válfajait, az erre jellemző különböző szerepköröket, a külföldi és a hazai kutatások által összesített eredményeket, illetve magának a jelenségnek a hátterét. A munkahelyen valamint az iskolában előforduló pszichoterror egzaktabb megértéséhez néhány olyan alapvető tudományos tézist és fogalmat is ismertetek, melyek közelebb visznek a munkahelyen megjelenő pszichoterror megértéséhez, ami által pontosabb képet kaphatunk a munkavállalókat és a tanulókat fenyegető potenciális veszélyforrásokról. A kutatásom empirikus részében pedig a munkahelyi és az iskolai pszichoterror vizsgálatára helyezem a hangsúlyt, felmérve azt, hogy az általam vizsgált különböző – heterogén illetve homogén - mintákban megközelítőleg milyen arányban fordul elő a pszichoterror jelensége.

2. A STRESSZ

2.1. A stressz fogalma

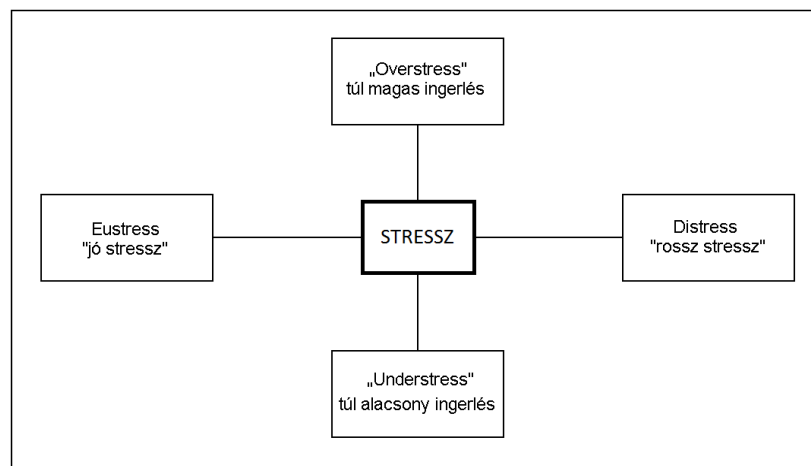
A stressz modern életmódunk egyik természetes velejárója. Ez jellemzően egy olyan lelkiállapot, melyben a szervezet felfokozott fizikai és lelki megterhelésnek van kitéve, ezáltal kibillen megszokott egyensúlyából. A testben a feszült állapot hatására az izmok megfeszülnek, megindul az adrenalin hormon termelése, megnövekszik a vérnyomás, nő a véráramlás sebessége, a vérben lévő alvadáserkentő anyagok szintje pedig megnövekszik, mely a primitívebb életkörnyezetben a harcra való felkészülést hivatott jelenteni¹ (Szende, 1999). Az ember életkörülményei változásának hatására mára már kevésbé szükséges ilyen nagyfokú szervezeti terheltség, hiszen manapság az életben maradásért sokkal inkább közvetett módon kell küzdeni, mintsem komoly igénybevételt jelentő fizikai és mentális reakciók által. A stressz, vagy stresszes szót a hétköznapi értelemben sokszor használjuk – jellemzően pontatlanul – a túlterheltség egyik jelzőjeként, ám a szónak ez a fajta megközelítése jellemzően a modernizáció, és az urbanizált életforma egyik sajátos mellékterméke. Fontos tehát megjegyezni, a stressz nem csupán egy egyszerű idegfeszültség. Stressznek azt az egész tünetegyüttest, illetve fiziológiai reakciót nevezzük, mely a szervezetben egyfajta adaptációs mechanizmust vált ki. Selye János stresszkutató szavaival élve a stressz a „*szervezet nem specifikus válasza bármilyen igénybevételre*”² (Selye, 1976). Ezen meghatározásban pedig a nem specifikus válaszreakció jellemzően azon reakciók együttes halmazát jelöli, amelyek azáltal, hogy valamilyen módon az adott élethelyzethez való alkalmazkodást váltják ki, a szervezet legtöbb részegységét aktivitásba hozzák³ (Selye, 1976). Annak ellenére, hogy az életben maradáshoz ma már nincs szükség olyan nagyfokú fizikai és szellemi aktivációra, mint amilyen az emberi törzsfajlás kezdetén, a stressz egyike azoknak a létfontosságú fiziológiai reakcióknak, melyek nélkülözhetetlenek az életben maradáshoz.

2.2. A stressz típusai

A stressz természetesen „*nem mindig valamilyen káros hatás következménye*”⁴ (Selye, 1976), hiszen már az alapvető létfunkciók fenntartásához is szükség van egy minimális feszültségi szintre. Így ha a stresszt a környezetből érkező ingerek típusának nézőpontjából vizsgáljuk, úgy egyfelől értelmezhetünk pozitív stresszt azaz „eustress”-t, mely az egészséges fejlődéshez szükséges kihívást és izgalmat jelenti. Ez az inger abban

az esetben indukálódik, amikor a szervezetet valamilyen kellemes – jellemzően külső – hatás éri, ezáltal feltűnő hangulatjavulás észlelhető. Ilyen hatásmechanizmust válthat ki egy hirtelen kiváltódó sikerélmény, de akár a síelés vagy a hullámvasutazás is. Ezen típusú inger ellentétes pólusát képezi a „distress”, amelyet jellemzően pedig egy olyan akut módon fellépő inger indukál, aminek hatására a szervezetben rövidtávon a dekoncentráltóság és ingerlékenység is megjelenhet, hosszú távon pedig idült egészségkárosító folyamatok is kialakulhatnak. Többek között számos szervi elváltozás kialakulásához is vezethet például az ilyenkor fellépő gyomoridegesség, vagy étvágytalanság, amely nem csak az egyén, de a környezet számára is destruktív hatással lehet⁵ (Hary, 2001). Fontos megjegyezni, hogy ezen típusú stressz állapot a szervezet természetes reakciója a veszélyesnek ítélt szituációra, így – mivel ezáltal az élet szerves részét képezi – elkerülni szinte lehetetlen, a hangsúly inkább a stressz mértékén van. Bár a stressz nagysága számokkal nem meghatározható, így – mint ahogyan a jó és a rossz stressz esetében – szintén kétpólusú skáláról beszélhetünk – még inkább dimenzióról –, melynek egyik végpontján az „overstress” a másik végpontján pedig „understress” állapota található. „Understress” vagy más szóval „hypostress” alatt általában azt az élethelyzetet értjük – melyben egyaránt szó lehet akár pozitív akár negatív stresszről – ahol az egyént érő stressz szintje túlságosan alacsony, tehát az ingerek mennyisége szignifikánsan alulmarad az átlagostól. Ez általában egy nyugalom közeli állapot, ahol az egyént érő stresszhatások együttesen éppen annyi ingerületet fejtenek ki, amennyi az életben maradáshoz szükséges, esetleg annál valamivel többet. Overstress vagy „hypertress”⁶ (Al’Absi, 2007) állapot alatt az a típusú élethelyzet értendő, melynél a szervezetet érő ingerek túlságosan magasak, tehát a szervezet nem képes kellő mértékben feldolgozni a bejövő ingereket, az adott szituációval való megküzdés a normálisnál lassabb, vagy az adott pillanatban egyáltalán nem lehetséges. Erre negatív példa lehet egy házastárs, vagy egy közeli hozzátartozó elvesztése, pozitív példaként egy nagyobb összegű nyeremény vagy egy gyermek születése. Ilyen szélsőséges esetekben előfordulhat a várttól ellentétes irányú reakció (gyermekszületésnél például a hozzátartozók jellemző reakciója a sírás), ami jól példázza azt, mennyire összetett és bonyolult reakciókat válthatnak ki a túlzott mértékű stresszhelyzetek, melyek az adott szituációt tekintve olykor illogikusnak is tűnhetnek. A felsorolt négy stressz típusnál az „overstress” és az „understress” fogalmak voltaképpen az egyént ért stressz nagyságát, magnitúdóját határozzák meg, az „eustressz” illetve a „distressz” kifejezések pedig a stressz „polaritását” azaz, hogy az adott élethelyzetben a

stressz éppen jó, azaz pozitív, vagy rossz, negatív. Témájából adódóan pedig ez utóbbi fogalom központi szerepet fog elfoglalni a dolgozat további részében. A fent felvázolt négy stressz-típust legegyszerűbben egy hagyományos koordináta-rendszerhez hasonló rendszerben lehet szemléltetni (1. ábra). A stressz dimenzióját, a függőleges tengely mentén lévő két pólus, az „overstress” és „understress” határozza meg, mint szélsőértéket, a vízszintes tengelyen pedig az „eustressz” illetve a „distress” állapotok ábrázolhatóak⁷ (Juhász – Takács, 2006). Már korábban kifejtettem, hogy a stressz alapvetően nem egy mérhető jelenség, (természetesen azon biológiai folyamatok, mint a mellékvese kortizol és adrenalin hormon termelődése fizikailag ugyan valóban mérhető, jelen esetben magáról a stresszről, mint jelenségről van szó) így az egyén stresszállapotát a koordináta-rendszer tengelyei által felosztott negyedekben lehet értelmezni.



1. ábra: Az egyén stresszállapota
 Forrás: Juhász M. – Takács I.: *Pszichológia* (2006)

A fent ábrázolt négy stressz típus segítségével az életben felmerülő stresszhelyzeteket lehet modellezni és elemezni. Ugyanakkor fontos megjegyezni, hogy a stressz jellemzően egy olyan egyedi jelenség, mely különböző egyéneknél különböző nagyságrendű, pontos behatárolása pedig ezáltal további bizonytalansági tényezőket vet fel. Ennek elsősorban az az oka, hogy különböző emberek – a fájdalomtűréshez hasonlóan – egyénenként eltérő nagyságú stressztűrési küszöbvel rendelkeznek, ezáltal helyenként nagyon nehéz objektíven felmérni a saját stressz szintet, mivel azt ráadásul az érzelmi tényezők és az önmagukkal szembeni elfogultság is erősen torzíthatja. Tehát ahhoz, hogy pontos képet kapjunk egy stresszállapotról, ezáltal megfelelően tudjuk tanulmányozni az egyén által érzékelt stresszt, számos szubjektív tényezőt figyelembe kell venni és ezek kiiktatásával szükséges – a jobb megértés érdekében – egy

körültekintőbb, kívülálló szemléletmód, ami nem csak az egyénekre koncentrálna vizsgálja a fellépő élethelyzeteket, hanem – kisebb munkahelyi vagy iskolai társadalmakban például – az egész szociális hálót, mely által valósabb képet kaphatunk a felmerült stressz mértékéről.

2.3. A stressz okai és következményei

Minthogy azt az előbbieken kifejtettem, a stressz mértéke személyenként igen heterogén, ennek oka pedig jellemzően az eltérő egyéniségekben keresendő. A korábbiakban már felvetődött, hogy alapvetően nincs stresszmentes állapot, hiszen az életben maradás egyik alapfeltétele a megfelelő mértékű stressz szint. A következő néhány alfejezetben azok a jellemzően külső környezeti hatásmechanizmusok kapnak központi szerepet, melyek felelőssé tehetőek a kialakult stresszért.

2.3.1. A stresszorok

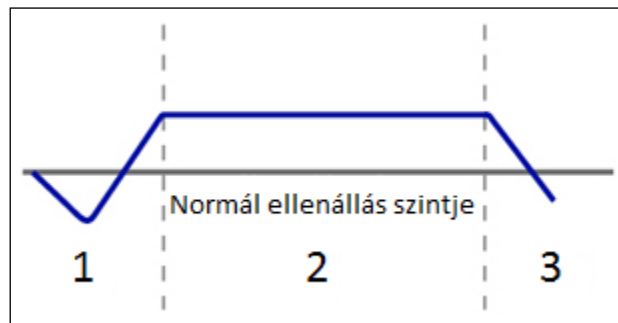
Az „eustressz” és a „distressz” egyaránt olyan fiziológiai jelenség, melyeket olyan, direkt illetve indirekt módon stresszkeltő tényezők idéznek elő, melyek hatással bírnak a szervezetre, tehát ebből következően a szervezet úgy értékeli, hogy az számára valamilyen módon megterhelést jelent. Ezeket együttes néven stresszoroknak nevezzük⁸⁸ (Juhász – Takács, 2006). Az alábbi felsorolásban összegyűjtöttem néhány olyan alapvető negatív stresszt keltő tényezőt – stresszort – melyek drasztikus hatással lehetnek a szervezetre:

- Az események ellenőrzésére való képtelenség
- A frusztráció levezetés hiánya
- Egy már megtörtént esemény irányítására való szándék
- Jövőbeni eseményekre vonatkozó információhiány
- A történések értelmezésének nehezebbé válása⁹ (NIMH weboldala)

Ezek a stresszkeltő tényezők igen nagy ráhatással vannak a fizikai és a szellemi teljesítményre, de a lelkiállapotot is nagyban befolyásolják, sőt, hosszú távon számos olyan tünet együttest indukálhatnak a szervezetben, melyek akár komoly egészségügyi problémákhoz vezethetnek.

2.3.2. A stresszel való megküzdés

A stressz-feldolgozás folyamatának gyorsasága jellemzően mindenkinél egy általános metódus alapján történik, de elsősorban az individuális jellemzők befolyásolhatják, mint a személyiség vagy a lelkiállapot. A stressz elleni harc egyik fontos védőbástyája a kontrollhely, mely azt jelenti, hogy az egyén hogyan képes számára megítélni az adott élethelyzetet. Itt alapvetően két fajta személyiségtípust különböztethetünk meg, az optimista és a pesszimista személyiségtípust, melyekre egy-egy kontrolltípus jellemző. Az egyik az ún. „belső kontroll”, ami azokra a személyiségtípusokra jellemző, akik nagy önbizalommal rendelkeznek, hisznek önmagukban és képesek felülemelkedni a saját, képzeletbeli korlátaikon illetve, hogy ezáltal képesek irányítani a saját sorsukat és nem pedig az események sodrására hagyatkoznak¹⁰ (Juhász – Takács, 2006). Amikor a szervezet először találkozik egy stresszorral, jellemzően egy háromlépéses reakció által reagál az ingerre (2. ábra). Az első szakasz, az ún. alarm, vagy riasztó szakasz, melyben a stresszorral való érintkezés



2. ábra: A GAS modell szemléltetése
Selye J. – *Stressz Distress nélkül* (1976)

általános reakciói figyelhetőek meg, a szervezet ellenálló-képessége csökken, így létrejön a riasztó reakció. Amennyiben a stresszor perzisztens hatása alatt lehetőség van az alkalmazkodásra, akkor a szervezet adaptálódik az ingerhez, ezáltal kifejlődhet a megfelelő ellenállási szint. Ebben a szakaszban az adaptáció hatására az ellenálló-képesség szintje a normális fölé emelkedik. A harmadik és egyben utolsó szakasz – a kimerülés – akkor következik be, ha a szervezet a stressz tartóssá válásának folytán nem képes tovább alkalmazkodni, ezáltal megjelenhetnek a különféle ún. „menedzserbetegségek”. Ezen három szakasz együttesét Selye János nyomán Generális/Általános Adaptációs Szindrómának vagy röviden GAS-nak nevezzük¹¹ (Selye J. – 1976). A stresszre vonatkozó egyéni reakciók nagyban függenek a szervezet nem specifikus alkalmazkodóképességétől, ezáltal a szervezet stresszel való megküzdése, és alkalmazkodóképessége a veleszületett, illetve öröklött adottságokon is

múlik. Amennyiben a szervezet felveszi a harcot a stresszel, általában két fajta viselkedéstípust figyelhetünk meg, egyénektől illetve egyéniségektől függően. Az első ilyen módszer a problémaközpontú megküzdési stratégia, melyhez akkor folyamodik az egyén, ha úgy érzi, hogy lehetősége van befolyásolni a fennálló stresszhelyzetet. Ennek során először pontosan megtervezi a probléma megoldásának lehetséges módozatait, kidolgozza azokat, majd miután kiválasztotta a megfelelőt, végrehajtja azt. A másik ilyen módszer az emóciófókuszú megküzdés, mely stratégia elsődleges célja a stresszorhoz kapcsolódó érzelmi ingerület csökkentése. A stressz csillapításának mechanizmusa itt jellemzően érzelmi síkon zajlik le a lehetséges emocionális, illetve szociális következmények figyelembevételével, amire jó példa lehet egy közeli hozzátartozóval való konfliktus, melynél emocionális megküzdés esetén általában figyelembe vesszük mind az egyénre mind pedig a hozzátartozóra vonatkozó lehetséges konzekvenciákat¹² (Juhász – Takács, 2006). Az érzelmközpontú megküzdést általában akkor választjuk, ha úgy érezzük cselekedeteinknek nincs hatása az eseményekre, ilyen például egy hozzátartozó halála vagy egy súlyos káresemény. Problémafókuszú stratégia az olyan esetekre jellemző, ahol a különböző élethelyzeteket kihívásként értelmezünk és oldunk meg. Az emberek olykor hajlamosak arra, hogy inkább a problémafókuszú megküzdést preferálják az érzelmközpontú megküzdés helyett, ami nem feltétlenül helyes döntés. A problémafókuszú megküzdés sikeressége azon múlik, hogy valóban képes-e csökkenteni a stresszt, egyébiránt teljesen hasznavehetetlen. A különböző stresszhelyzetekhez való legeredményesebb alkalmazkodás akkor feltételezhető egy adott személytől, ha minél többféle megküzdési készséggel rendelkezik, és képes is használni őket a helyzet követelményeinek megfelelően¹³ (Valló, 2010).

3. A PSZICHOTERROR, MINT STRESSZ

3.1. A pszichoterror fogalma

A pszichoterror a társas kapcsolatok egyik negatív megnyilvánulási formája. Jellemzően kisebb közösségekben fordul elő, ilyenek például a munkahelyek vagy az iskolák. Okai jellemzően olyan jelentéktelen nézeteltérésekből fakadnak, melyek a külső szemlélő számára szinte észrevehetetlenek. A pszichoterror egy olyan hosszú távú konfliktusfolyamat, mely során a szenvedő felet – legyen az például egy alkalmazott vagy egy iskolai tanuló – legalább fél éves időtartam során minimum heti egy alkalommal ciklikusan, fizikai vagy pszichikai támadásoknak tesznek ki, melynél a hangsúly a támadások folyamatjellegén van¹⁴ (Virág, 2009). Ellenben fontos megjegyezni, hogy a támadó fél lehet egy, de akár több személy is, munkahelyek esetében ez jelenthet egy felettest illetve azonos pozíciójú munkatársat, az iskolai pszichoterror esetében pedig egy tanárt vagy iskolatársat. Kaucsek és Simon szerint gyakran a megtámadott egyén összeférhetetlen magatartását vagy éppen az alacsony tűrőképességét teszik felelőssé a konfliktusok kialakulásáért és annak tartós fennállásáért. Ám ez a következtetés egyes kutatók szerint így önmagában nem feltétlenül helytálló, hiszen az áldozat sajátos szubkultúrája vagy antiszociális magatartása esetleg a konfliktusok kezelésének elégtelensége is szerepet játszhat a pszichoterror kialakulásában. A sorozatos támadások, és ezáltal a kialakult pszichoterror tartóssá válásának hatására az áldozatban felgyülemlett negatív stressz illetve a permanens feszültség olykor igen komoly pszichotikus megbetegedéseket okozhat¹⁵ (Virág, 2009), a legszélsőségesebb esetekben – hozzá kell tennem ez igen ritka jelenség – pedig akár a szenvedő fél öngyilkosságához is vezethet¹⁶ (Kaucsek – Simon, 1996).

3.2. Munkahelyi pszichoterror

A munkahelyi mobbing (vagy más néven pszichoterror) egy olyan konfliktusfolyamat, melynek során a munkavállalókat a kollegáik illetve a feletteseik hosszabb időn keresztül „*inzultusoknak, zaklatásoknak, molesztálásoknak tesznek ki*”¹⁷ (Kaucsek – Simon, 1996). Az angol nyelvű szakirodalom a jelenséget általában a „mobbing” szóval determinálja, de gyakorta előfordul a „harassment” (zaklatás) kifejezés is, az iskolai pszichoterror esetében viszont inkább a „bullying” (bosszantás)

megnevezés a jellemző¹⁸ (Virág, 2009). A mobbing¹ szó először Selma Lagerlöf Nobel díjas író meséjében tűnt fel, majd Konrad Lorenz - a klasszikus összehasonlító magatartáskutatás egyik neves úttörője – vette át, és használta először szakirodalmi keretek között ezt a kifejezést arra, amikor az állatfajok csoportos erővel támadnak meg egy másik állatot azért, hogy elűzzék, illetve elriasszák a területükről¹⁹ (Kaucsek – Simon, 1996).

A munkáltatói-munkavállalói szférába is hasonló módon ültethető át ez a jelenség, ami az elmúlt évtizedekben a modernizálódott társadalom egyik gyakorta megjelenő problémájává vált, mely komolyan veszélyezteti az alkalmazottak testi és szellemi egészségét, illetve radikális hatással van a vállalatok dolgozóinak hiányzási statisztikáira²⁰ (Brigitte M. K., 2004). A leymanni értelmezésben a munkahelyen előforduló tényleges fizikai erőszak igen ritka, inkább jellemző a „finoman” manipulált, alattomos viselkedés, illetve a munkatárs pszichikai bántalmazása²¹ (Virág, 2009). A mobbing lényegét tekintve tehát egy olyan etikátlan és ellenséges érzületű szociális megnyilvánulási forma, amely az adott személyt egy védtelen és egyben tehetetlen pozícióba taszítja. Tekintettel az inzultus gyakorisági és időbeli jellemzőire, ez a típusú bántalmazási mód szignifikáns szociális, és pszichoszomatikus problémákat okozhat a szenvedő alanyban²² (Herriot, 1996). Habár a munkahelyi konfliktusok az egyéni és szociális fejlődés fontos alapkövei, a pszichoterrornál ezek pontosan az ellenkezőjét eredményezik. Itt jellemzően olyan negatív tartalmú kommunikációról illetve cselekedetről van szó, ami egy személy ellen irányul, mely által a mindennapos zaklatások tartós félelmet és szorongást váltanak ki²³ (Virág, 2009). A mobbing nem egy munkahely-specifikus jelenség, bár ezzel kapcsolatban számos ellentmondásos publikáció látott napvilágot. Kaucsek György és Simon Péter által közzétett egyik kutatás^{II} azt a megfigyelést ismertette, hogy a közhivatalokban sokkal nagyobb a pszichoterror előfordulása, mint például a saját tulajdonú termelőüzemekben, ahol a jelenség előfordulási aránya a rangsorban a legkisebb; illetve, hogy a pszichoterror gyakorisága az azonos szintű kollégák között a legmagasabb. (Nyilvánvaló, hogy a pszichoterror szinte bármely szakmában és munkakörben előfordulhat, de kockázatot természetesen azok a munkahelyek jelentenek, ahol az alkalmazottak közvetlen, napi

¹ Számos idegen nyelvi szótárban találhatóak párhuzamos definíciók a „mob” szóra, főnévi formájában jellemzően a „csöcselék”, igei alakjában pedig általában a „körülvesz” illetve „megtámad” szóval definiálják, szemantikai szempontból tehát a mobbing a csoportos támadás nyelvi megfelelője. A kifejezést a dolgozat további részében a pszichoterror szinonimájaként fogom alkalmazni.

^{II} Kaucsek Gy. – Simon P.(1996): Pszichoterror a munkahelyeken (I.rész), Munkaügyi szemle, (40. évf.) 2. sz.

kapcsolatban vannak egymással). Marion Venus kutatásai szerint a nemek szerinti vizsgálatok szempontjából viszont a nők sokkal veszélyeztetettebbek a férfiaknál, mely egyrészt arra a tényre vezethető vissza, hogy a nőkkel szembeni erőfölénnyel való visszaélés lényegesen könnyebb, másrészt pedig, hogy a munkahelyeken jelentősen több a vezető beosztású férfi²⁴ (Kaposi, 2003).

Néhány szakember egész egyszerűen a személyek illetve szerepek közötti *szociális deformációnak* nevezi a mobbing jelenségét, ám itt jellemzően többről van szó, mint egyszerű személy-szerepközi konfrontálódásról²⁵ (Mihály, 2003). A mobbing célpontjai körül általában megfigyelhető kisebb nagyobb csoportszerveződés – a szakirodalom „mobberek” néven hivatkozik rájuk, tekintettel pedig a jelenség súlyára jómagam a „pszichoterroristák” megnevezést is megfelelőnek tartom –, ami tulajdonképpen a falkaszellem kissé eltorzult manifesztációja, hiszen itt a közös ellenség valójában nem is ellenség, hanem jellemzően a körülmények egy teljesen véttlen áldozata. A támadó csoport – mely általában egy 2-4 fős kollegiális szerveződés – csak kivételes esetekben lép fel együttes erővel²⁶ (Kaucsek – Simon, 1996), habár ez nem mindig tudatosan tervezett, de az ellenséges stratégia egyik fontos részét képezi. A nem kollektíven történő támadások pedig inkább hosszabb távúra nyújtják el a pszichoterror folyamatát.

Az áldozat körüli csoportszerveződésben megfigyelhető támadók fizikai és verbális eszköztára szinte korlátlan - ennek talán csak az emberi fantázia szab határt - ezek közül a leggyakoribban előforduló negatív reakciók a jogtalan kritikai megjegyzések, burkolt vagy kevésbé burkolt gyanúsítgatások, illetve a szitkozódó, bántó, verbális megjegyzések. Az elsődleges cél itt az áldozat ellehetetlenítése, munkahelyi szociális kapcsolatainak szétszaggatása, önbizalmának megtépázása, de olykor előfordul, hogy nonverbális módon, következetes némasággal veszik körül a célszemélyt, aminek a hatása ebben az esetben sem marad el a várttól²⁷ (Mihály, 2003). A mobbing inzultusok gyakorisága csoportokként általában eltérő, megjelenését pedig számos tényező befolyásolhatja²⁸ (Virág, 2009), ugyanakkor az is elmondható, hogy az inzultusok általában egyetlen cél, a károkozás köré szerveződnek. Az alábbi felsorolásban pedig kiemeltem Heinz Leymann svéd professzor és mobbing kutató által összegyűjtött 45+1 féle mobbingcselekményből néhány alapvető inzultusfajtát:

- Burkolt gyanúsítgatások
- Elmeállapot egészséges mivoltának kétségbevonása
- Etnikai, nemzetiségi, faji diszkrimináció

- Igazságtalan kritikák
- Írásbeli, szóbeli fenyegetések
- Kigúnyolás
- Kirekesztés
- Magánéletet, munkavégzést kritizáló támadások
- Szabálytalan illetve tiltott dolgok elkövetésére való kényszerítés
- Szóbeli fenyegetések²⁹ (Virág, 2009)

3.2.1. Variációk mobbingra

A mobbing jelensége számos reakcióban megnyilvánulhat, legyen az egy egyszerű, negatív töltetű testbeszéd, vagy bármilyen verbális illetve nonverbális kommunikációs forma. Leymann az általa meghatározott 45 féle ellenséges cselekménytípust 5 nagyobb csoportba osztotta:

- A beszélgetések során bekövetkező támadások (*Véleménynyilvánítás akadályozása*)
- A társadalmi kapcsolatokban bekövetkező támadások (*Az érintettet levegőnek nézik*)
- A társadalmi elismertséget érő támadások (*Az érintett rossz híret keltik, kétségbe vonják mentális egészségét*)
- A munka- és élethelyzet minőségét érő támadások (*Az érintettek nem kapnak munkafeladatokat, vagy értelmetlen feladatokkal látják el*)
- Egészséget érő támadások (*Egészségre ártalmas munkára kényszerítik, bántalmazzák*)³⁰ (Marton, 2006)

A nemzetközi szakirodalom igen sokféle módon definiálja a mobbing jelenségét, illetve az ezzel kapcsolatos szinonim fogalmakat, melyekből néhányat Ståle Einarsen, munka és szervezetpszichológia professzor nyomán, az alábbi táblázatban (1. táblázat) foglaltam össze.

1. táblázat: Rokon-szakkifejezések a munkahelyi mobbing jelenségére
Ståle E.: Harassment and bullying at work (1994)

| Különböző kutatások meghatározásai és rokon-szakkifejezései a munkahelyi mobbing jelenségére | | |
|---|----------------------------------|---|
| Hivatkozás | Szakkifejezés | Definíció |
| Brodsky (1976) | Zaklatás | Egy személy ismétlődő, és folytonos erőfeszítése egy másik személy gyöttrése, zaklatása, frusztrálása, vagy valamilyen reakció kikényszerítése érdekében; olyan bánásmód, amely folyamatosan ingerli, nyomás alatt tartja, megfélemlíti, megijeszti, vagy legalábbis kellemetlenséget okoz a másik személy számára. |
| Thylefors (1987) | Bűnbakkeresők | Egy vagy több személy, akiket bizonyos időtartam alatt más személy vagy személyek ismétlődő, negatív cselekedeteknek tesznek ki. |
| Matthiensen, Raknes & Rrökkum (1989) | Mobbing | Egy vagy több személy ismétlődő, és tartósan fennálló negatív reakciója, illetve viselkedése ugyanazon munkacsoporton belül egy vagy több személyre irányulóan. |
| Leymann (1990) | Mobbing/Pszichoterror | Ellenséges és etikátlan kommunikációs forma, melyet egy vagy több személy módszeresen folytat egyetlen célszemély felé. |
| Kile (1990a) | Egészséget veszélyeztető vezetés | Egy felettes folyamatos, hosszú ideig tartó, megaláztató cselekedeteinek sorozata mely nyilvánosan vagy négy szemkört történik. |
| Wilson (1991) | Munkahelyi trauma | Egy alkalmazott tényleges testi/lelki leépülése, melyet az általa vélt vagy valósnak tartott felettesi rosszindulat, illetve ellenséges attitűd okoz. |
| Ashforth (1994) | „Kicsinyes zsarnok” | Olyan vezető, aki az önkénye és önmaga előnyösebb pozícióba kerülésének érdekében gyakorol hatalmat mások felett, a beosztottak lebecsülése, figyelmen kívül hagyása, az erőszakos konfliktusfeloldó hajlama illetve szükségtelen retorziók alkalmazása által. |
| Vartia (1993) | Zaklatás | Egy felettes folyamatos, hosszú ideig tartó, megaláztató cselekedeteinek sorozata, mely nyilvánosan vagy négy szemkört történik. |
| Björqvist, Osterman, & Hjelt-Bäck (1994) | Zaklatás | Olyan szituációk melyeknél egy személyt ismételt és huzamosabb ideig egy vagy több személy rosszindulatú cselekedeteknek tesz ki. |
| Adams (1992b) | Bosszantás | Nyilvánosan vagy négy szemkört történő, folyamatosan kritizáló megjegyzések együttese, valamint személyes sértegetés, mely által egy személy megszégyenít és megaláz valakit. |

3.2.2. A kirekesztés

Ezen mobbing jelenségek egyik széles körben elterjedt típusa, a már korábban említett kirekesztés, ami a szociális kapcsolatokban előforduló negatív jelenség, mely által az áldozatot - minden egyéb, egyértelmű magyarázat nélkül - kiközösítik, elutasítják vagy kizárják az adott munkahelyi közösségből. De a kirekesztés fogalma definiálható a distressz egy olyan reflexív megtapasztalásával, mely a csoport többi tagjától való pszichológiai vagy fizikai szakadék kialakulását eredményezi³¹ (Austen – Platek – Wathne, 2008). A jelenség oka elsősorban az, hogy a kirekesztők maximalizálják azon érzésüket, mely – az általuk észlelt –, a csoportban betöltött pozíciójukra vonatkozik³² (Wyer, 2008). A kirekesztés szociálisan ellehetetleníti az áldozatot, és rendelkezik azzal az egyedi tulajdonsággal, hogy csapást mérjen, illetve veszélyeztesse a négy szociális alapvető, emberi szükséglet kielégítését. Ilyen a *valahová tartozás*, az *önbecsülés* az *irányítás* képessége és az *értelmes élet*³³ (Austen – Platek – Wathne, 2008). Különböző kutatások eredményei támasztották alá, hogy az egyének folyamatosan keresik a *valahová tartozás*, az *önbecsülés*, az *irányítás* és az *értelmes élet* elérését elősegítő tényezőket, amennyiben viszont ezen alapvető négy szociális igény beteljesítésére nincs lehetőség, az komoly kockázati tényezője lehet a distressz kialakulásának. A kirekesztés ténye jellemzően azokat az egyéneket veszélyezteti, akik még nem teljesen illeszkedtek be az adott csoportba, vagy esetleg a viselkedésük illetve tetteik valamilyen módon nem összeegyeztethetőek a közösség által elfogadott szubkulturális normákkal. Az ilyen egyének kizárása által a többi tag megerősítheti a csoportban betöltött pozícióját³⁴ (Wyer, 2008), tehát azok az emberek, akik képesek azonosulni a csoporttal és annak általános normáival, valószínűbb, hogy kirekesztik azokat, akik kevésbé képesek és/vagy hajlandóak alkalmazkodni. Következésképpen pedig az egyének – a szociális percepciójuk tudatos irányításával – kirekesztéssel kívánják maximalizálni a csoporton belüli szolidaritást, és a más csoportoktól való megkülönböztethető jellegüket, ezáltal a kirekesztés hozzájárul a csoporton belüli egyének viszonyának szorosabbá fűződéséhez, illetve kiemeli az – csoport nézőpontja szerint – oda nem illő, beilleszkedni képtelen egyéneket³⁵ (Wyer, 2008). Mindezeket összegezve a kirekesztés, mint szociális jelenség fontos információkat közöl mások, és egyben saját magunk – amennyiben a csoport tagjai vagyunk – szociális kapcsolatokhoz való attitűdjéről. A munkahelyeken előforduló kirekesztés hatásai hosszú és rövidtávon egyaránt megfigyelhetőek (lásd 2.1.2 fejezet) a

kirekesztett egyénben, mind a lelkiállapotát mind pedig a munkahelyi teljesítményét illetően, mely akár begyűrűzhet a kirekesztett egyén otthoni környezetébe is.

A kirekesztéshez hasonló mechanizmust követ az a jelenség, amikor munkahelyi környezetben megjelenő mobbing etnikai alapon történik, melyet gyakorta neveznek rasszizmusnak^{III} is. A tudósok között olykor heves vita tárgya, hogy a rasszista viselkedések áldozatait a jogrendszer semmilyen formában nem kárpótolja, a jelenkor munkahelyei pedig bőséges táptalajt nyújtanak az ilyen indíttatású megnyilvánulásoknak, de a rasszizmus látens manifesztációi – beleértve a méltánytalan bánásmódot a mellőzöttséget és az ún. „mikro agressziókat” – is melegágyai a munkahelyi mobbing effajta megjelenésének³⁶ (Fox – Lamont, 2004). A mikro agressziók jelen megfogalmazásban azok a negatív töltetű cselekedetek, melyek viszonylag apró, látszólag ártalmatlan viselkedésbeli megnyilvánulásokból állnak, ám permanens jelenlétük miatt az áldozatban érvényesül az ellenséges reakció – szervezetből kiváltott – kumulatív hatása³⁷ (Fox – Lamont, 2004). A mobbing jelenségét egy sokkal eltérőbb aspektusból vizsgáló diszciplináris szemléletmód szerint a mobbing megközelíthető a munkahelyi hierarchia felsőbb szintjéről is, ilyen a vezető által gerjesztett mobbing, vagy felettesi mobbing, a „*kicsinyes zsarnokság*” (lásd 3. ábra) vagy a szociális kapcsolatokban való károkozás³⁸ (Fox – Lamont, 2004). A munkahelyi viszonyokon belül, a rasszizmus, mint az etnikai kisebbséggel szembeni negatív viselkedésforma egy igen összetett jelenség, és erősen függ az adott etnikai csoport típusától. Az etnikai kisebbségekkel szembeni mobbing nem korlátozódik csupán a nyíltan rasszista indíttatású megnyilvánulásokra, mert azon kisebbségi csoportok, akik nagyobb arányban érintettek az etnikai alapú mobbing által, összességében nagyobb mértékben vannak kitéve a durva bánásmódnak. Az is megállapítható, hogy azoknak az alkalmazottaknak, akik sűrűn esnek áldozatul a durva bánásmódnak, – érthető módon – gyakorta meginog a bizalmuk a szervezet konfliktuskezelő és vitarendező képességében³⁹ (Fox – Lamont, 2004). Egy lehetséges felelősségre vonásnál – például rasszista indíttatású munkahelyi mobbing eseténél – igen nehéz bizonyítani már magát a motivációt is, mert – mint azt korábban kifejtettem – a munkahelyeknél inkább a „finoman” manipulált, alattomos viselkedésen alapuló pszichoterror jellemző, egy ilyen

^{III} A kifejezés szóhasználat helytelen, hiszen a *rassz* szó a francia *race* kifejezés honosított alakja, amely *embertípust* jelent, nem pedig etnikai hovatartozást. A kifejezés a 19. század nyugat-európai gondolkodásmód egyik mellékterméke akkor volt használatos amikor a nem fehérbőrű embereket külön fajnak tartották.

kényes témánál pedig különösen érvényes ez a megállapítás. A jogrendszer sajátosság útvesztőinek köszönhetően nem mindig bizonyítható a mobbing ezen típusának jelenléte, a jelenség pedig jellemzően csak tettenérés pillanatában állapítható meg teljes bizonyossággal, így az áldozatok sorsa továbbra is csak a környezet szolidaritásán és szociális befogadó képességén múlik. Amennyiben a munkatársak képesek és hajlandóak felülemelkedni a tudatukba integrálódott általánosításokon és rosszindulatokon, létrehozható és fenntartható egy olyan munkahelyi környezet, melyben alkalmas légkör teremthető a megfelelő munkavégzéshez, mely nem csak egyéni, de egyúttal közös érdek is.

3.2.3. A pszichoterror folyamata

A különböző konfliktusok, nézeteltérések a munkahelyi környezet és egyben az emberi kapcsolatok természetes velejárói. Normális esetben a felmerülő konfliktusok közös megegyezéssel, kompromisszumokkal, illetve egyik vagy másik fél meggyőzésével végződnek. Ám előfordulnak olyan esetek is, amikor az egyik fél veszélyben érzi a munkahelyen illetve a munkahelyi szubkultúrában betöltött pozícióját, így ebből egyértelműen az következik számára, hogy kötelessége azt megvédeni. Amennyiben a helyzetet kockázati szempontból veszélyesnek ítéli meg, ettől függően válogat az eszközök között, így szóba jöhetnek a tisztességtelen illetve a kevésbé tisztességes eszközök. Ha a pozíciót esetleg egy új kolléga veszélyezteti, potenciális vetélytárs válik belőle, ezáltal elkerülhetlenné válik egy közelgő konfliktus, egy megsemmisítő harc, melynek során mindig *„az erősebb győz, tekintet nélkül a veszteségekre”*⁴⁰ (Kaposi, 2003), ebből adódóan szoros párhuzam figyelhető meg az állatvilágban előforduló territoriális harccal. A vetélytárssal szembeni támadások lehetnek szándékosak vagy önkéntelenül megnyilvánulóak is, de bizonyosan káros hatással vannak az egyéni és ezzel együtt a szervezeti folyamatok hatékonyságára. Az ilyen konfliktusok akkor lesznek kritikusak a munkahelyi kapcsolatok szempontjából, amikor valamilyen okból kifolyólag az egyik fél nem hajlandó túllépni a nézeteltérésen. Ekkor kezdődik a pszichoterror, a *„harc az életben maradásért”*, melyben az elsődleges cél a támadó pozíciójának erősítése és a betolakodó *„megsemmisítése”*⁴¹ (Kaposi, 2003). A pszichoterror általában becsmérlő és lekicsinylő megnyilvánulásokkal kezdődik, majd az idő előrehaladtával egyre komolyabb következményei – mint például a fizikai erőszak – lehetnek. A pszichoterrornak többnyire egy apróbb konfliktus a kiindulópontja, ami akár évekig is eltarthat anélkül, hogy a kívülálló munkatársak vagy

vezetők egyáltalán tudomást szereznének róla. Ha azonban valamilyen oknál fogva a menedzsment tudomást szerez az esetről, úgy a jelenség „hivatalos esetté” válik, ezt



3. ábra: A pszichoterror folyamata
Virág L. – Mindenki lehet áldozat (?) (2009)

általában a személyzeti vezetés közvetlen beavatkozása követi⁴² (Kaucsek – Simon, 1996). A pszichoterror pontos folyamatának megértéséhez és modellezéséhez szükség volt olyan empirikus kutatásokra, melyek által a lehető legpontosabban le lehetett képezni az ezt övező hatásokat és folyamatokat. Ezen kutatás empirikus szakasza egy Svédországban folyó kutatás kronologikus elemzésének végeredménye alapján zárult le, melyet 500 résztvevő bevonásával végeztek. A kutatások vizsgálatakor nyilvánvalóvá vált, hogy az alábbi folyamatmodell (3. ábra) tökéletesen alkalmas a megkérdezett személyek tényekkel túlsúlyolt beszámolóinak leképezésre⁴³ (Kaucsek – Simon, 1996). A pszichoterror első fázisában az áldozatot permanens zaklatásoknak, és ok nélküli kritizálásnak teszik ki, természetesen az áldozatokban ilyenkor ösztönösen aktivizálódnak a defenzív mechanizmusok, így igyekeznek megvédeni önmagukat. Ebben a fázisban kezdődnek az áldozattal szembeni folyamatosan kritizáló megnyilvánulások és gúnyos megjegyzések, melyek elsődleges célja, hogy rést üssenek a megtámadott egyén pszichológiai védelmi vonalain, ami mentén a későbbi támadások

is sikeresen célba tudnak érni. Az ilyen esetekben általános jelenség az áldozat elhatárolódása a munkacsoporttól, illetve a velük való szembefordulása, ezáltal fokozatosan kialakul körülötte az ellenséges légkör⁴⁴ (Kaucsek – Simon, 1996). A folyamat második szakaszában folytatódnak a konfliktusok, jelenlétük tartóssá és sokkal gyakoribbá válik. Ebben a fázisban igen gyakori jelenség az áldozat megbélyegzése, a vele szembeni pszichoterror pedig már inkább célzott jelleget vesz fel, ezáltal meggyengítik a célszemély pszichés és szociális erőforrásait⁴⁵ (Virág, 2009). Fontos megjegyezni, hogy az esetek többségében ebben a fázisban a szervezeti konfliktusmenedzsment teljes kudarcot vall, szabad utat adva ezzel a további támadásoknak és negatív megnyilvánulásoknak. Ahhoz, hogy a pszichoterror még idejében észlelhető és kezelhető legyen, szükséges az azonnali beavatkozás, de a gyakorlati tapasztalatok azt mutatják, hogy a valódi, és a „hivatalosan nyilvántartott” pszichoterror között általában két évnek is el kell telnie, hogy a szakszervezeti képviselő vagy a munkaadó egyáltalán tudomást tudjon szerezni róla⁴⁶ (Kaucsek – Simon, 1996). Ez betudható akár a munkáltató nemtörődömségének, az információáramlás lassúságának, vagy a tünetek nehéz felismerésének is, így ennek okainak feltárása további kutatásokat igényel.

A második szakaszban az áldozatoknál fokozatosan megjelennek az ellenük folyó pszichoterror káros hatásai, ami megnyilvánulhat pszichoszomatikus tünetek és a rossz közérzet megjelenésében, de a felfokozott agresszív magatartás sem ritka jelenség. Az áldozatot stigmatizálják, megbélyegzik, és a tüneteket látva vonnak – szándékosan vagy nem szándékosan – le téves következtetéseket az összeférhetlenségére és a személyiségzavarára vonatkozóan, de igen gyakori jelenség, hogy a támadók szuggesszív eszközöket alkalmaznak vagy kétségbe vonják az áldozat kompetenségét és a beilleszkedési képességét⁴⁷ (Virág, 2009). A pszichoterror ebben a szakaszban már egy öngerjesztő folyamattá válik, miután a támadó felek kezdik beigazoltnak látni a feltételezéseiket, egy visszafordíthatatlan folyamat veszi kezdetét. A jelenséget az is súlyosbítja, hogy ebben a szakaszban még a szakértőknek is nehézséget okoz a jelenség felismerése, és könnyen esnek abba a hibába, hogy az áldozatot teszik felelőssé a keletkezett helyzetért. Számos tanulmány igazolta, hogy nem elsősorban a személyiségjellemzők okolhatóak a kialakult állapotokért, hanem javarészt a szervezeti hiányosságok tehetőek felelőssé, s ezen tökéletlenségek vezetés-szervezési módszerekkel korrigálhatóak⁴⁸ (Kaucsek – Simon, 1996).

A folyamat harmadik szakaszában – mely szakasz az adott körülményektől függően 2-6 évig is eltarthat – a helyzet súlyosbodását több tényező is serkentheti. A mobbing áldozatában egyre súlyosabb pszichoszomatikus tünetek jelentkeznek az egyre erősödő depressziótól kezdve, a kényszerképzeteken és a rögeszméken át a hosszabb idejű betegállományba való kerülésig bármi előfordulhat⁴⁹ (Virág, 2009). Amennyiben a vezetés nem a kellő időben avatkozik be, nagy esély van arra – jellemzően így is történik –, hogy a helyzet tovább súlyosbodik. Ebben az állapotban már nyilvánvalóvá válik a pszichoterror ténye, a munkaadó adminisztratív lépéseket tesz annak érdekében, hogy az érintett személyt eltávolítsa a munkahelyről, - részben vagy egészben - figyelmen kívül hagyva az erre vonatkozó jogszabályokat⁵⁰ (Kaucsek – Simon, 1996). Ez a magatartás annak tudható be, hogy a munkajogi törvények igen szorosan behatárolják a munkaadó jogköreit, és amennyiben a zavart keltő munkatárs eltávolítása túlságosan körülményessé válik, egyszerűbb kilépni a törvényi és jogszabályi keretek közül megragadva minden szóba jöhető lehetőséget a probléma „megoldására”^{IV}.

A negyedik – és egyben utolsó – fázisban előfordulhat, hogy az áldozat hosszú időn át betegállományba kényszerül, vagy önkéntesen kilép a munkahelyéről, de egészen súlyos esetekben az idegklinikára való kerülés esete – egészen kirívó esetekben az öngyilkosság kockázata – sem kizárt. Számos kutatás alátámasztotta azt a tényt, hogy azoknál az embereknél, akik mind a négy stádiumon végighaladtak, az esetek közel felénél szinte teljesen biztosra volt vehető a munka világából történő végleges kikerülésük.

3.2.4. Következmények

Az ismétlődő áthelyezéseken, a huzamosabb betegállományon a korai nyugdíjazáson és az idegklinikára való átkerülésen túl a pszichoterror következményeinek sora olykor még mindig nem ér véget. A pszichoterror igen bőséges distressz forrás, mely nem csak a munkahelyi kapcsolatokban, hanem a mobbing áldozatában is komoly károkat képes okozni, ezek pedig a pszichológiai tünetek széles skálájában nyilvánulhatnak meg, mint például a munkahelyi szorongás, folyamatos idegesség és ingerültség, félelem, a kollégák iránti bizalomvesztés, és a munka iránti elkötelezettség csökkenése⁵¹ (Saunders – Huynh – Goodman, 2007). Az egyik finn

^{IV} Itt megjegyezném, hogy valójában csak a látszólagos probléma oldódik meg, a valós probléma még mindig a szervezeti rendellenességekben, a stresszes munkaszervezésben és az alkalmazottak viselkedésében keresendő.

egyetem kutatása például azt a felfedezést tette, hogy néhány mobbing áldozatában a poszttraumatikus stresszhez hasonló tünetek jelentkeztek, melyek általában csak a különösen nagy megrázkódtatást megtapasztalt személyeknél – mint például háborús veteránoknál – fordulnak elő, ilyen például a túlzott agresszivitás, szociofóbia (vagy szociális szorongásos zavar), álmatlanság, és a közönyösség⁵² (Saunders – Huynh – Goodman, 2007).

Leymann kutatásai nyomán a pszichoterrornak kitett személyekben a jelentkező negatív következményeket 3 csoportra lehet osztani:

- Pszichoszomatikus megbetegedések
- Szellemi leépülések
- Lelki megbetegedések és pszichés zavarok⁵³ (Kaucsek – Simon, 1996)

Ezen három tünetcsoport felismerésére specializálódott svéd tanulmány – szintén Leymann nyomán – az alábbi 11, a pszichoterror kialakulásának szempontjából releváns előjelet határozta meg:

- Kedvtelenség és az érdeklődés csökkenése a munkafeladatok iránt, mely kihat a kollégák munkateljesítményére is
- A fizikai stresszforrásokkal szembeni csökkent tűrőképesség
- Együttműködési nehézségek és bűnbakkeresés
- Presztízsviták kialakulása, a munkahelyi kedvtelenség ellen pedig túlzott bürokratizmussal való fellépés
- Kommunikációs zavarok megjelenése, a kommunikáció formálissá válása illetve megszűnése
- Félelem a munkavégzés során fellépő hibáktól, az ebből adódó félelem következménye a nyugtalanság és túlzott óvatosság ami akadályozza a hatékony munkavégzést
- Munkateljesítmény csökkenése
- Az íratlan szabályok tiszteletének csökkenése
- Hibázás, koncentrációzavar, gondolkodás beszűkülése
- Egyesek alkohol- és/vagy kábítószer fogyasztása a többi alkalmazottból ellenérzést és nyugtalanságot válthat ki
- Betegállományok és szabadások növekedése

Fontos megjegyezni, hogy a felsorolt jelenségek önmagukban nem feltétlenül indukálják a pszichoterrort, mindössze előjelei lehetnek a kialakulásának, így tehát mindenképpen érdemes rájuk odafigyelni a megfelelő munkahelyi légkör biztosítása érdekében.

A mobbing során megtapasztalt negatív hatások olykor a szervezetben is leképeződnek, a pszichoszomatikus tünetek és betegségek permanens jelenléte súlyos gyomorpanaszokat, (például gyomorfekélyt és gyomorhurutot) illetve levertséget okozhat. Fél és egy év közötti időintervallumban jelentkezhet az általános szorongás tünetegyüttese (GAD) mely további egzisztenciális félelmeket indukálhat, a további terhelés hatására pedig az állapot akár krónikussá is válhat, melyeket súlyosabb esetekben a társas fóbiák, depressziós zavarok, végső esetben pedig súlyos személyiségtorzulás követheti⁵⁴ (Kaucsek – Simon, 1996).

3.2.5. Külföldi és hazai viszonyok

A pszichoterror és az azt körülvevő jelenségek egzaktabb megértésének szempontjából számos empirikus kutatás és felmérés látott napvilágot. Leymann professzor egy, a svéd munkavállalókból vett reprezentatív mintát alapul véve arra a következtetésre jutott, hogy megközelítőleg 3,5%-uk esik áldozatul a munkahelyi pszichoterrornak. Ezt az értéket a norvég munkavállalóknál az általa mért százalékaránnyal összevetve megállapította, hogy a norvégoknál ez az érték számottevően magasabb, viszont alacsonyabb, mint Finnországban (a mérési adatok itt Vartia és Björkqvist által megállapított eredmények szerint 10 illetve 16% közé tehetőek). Az olykor eltérő definíciókon, a méréseken és a mintákon belüli eltérések természetesen megnehezítik a különböző nemzetek statisztikáinak összevetését, ezáltal a következtetések sokkal nehezebben vonhatóak le.

Egy 726 fős finn egyetemi dolgozókkal folytatott közvélemény kutatás alapján a nők 24%-a és a férfiak 17%-a volt tekinthető munkahelyi mobbingáldozatnak. A zaklatások által érintett alkalmazottaknál megemelkedett szintű depresszió, szorongás, és agresszió volt megfigyelhető, a megkérdezettek állításai szerint pedig ezek az érzések és viselkedések az általuk tapasztalt pszichoterror közvetlen következményei voltak⁶⁴ (Einarsen, 2000). Egy norvég elmeosztály 99 ápolójának és segédápolójának kb. 10%-a érezte azt, hogy ő maga is a munkahelyi mobbing áldozata, ugyanezen tanulmány pedig kimutatta, hogy az effajta zaklatások szignifikánsan összefüggenek a kiégés állapotával, a lélektani panaszokkal és a silány egészségi állapottal⁵⁵ (Einarsen, 2000). Leymann és

kollégája Tallgren felmérése szerint a svéd acélgyártó cégek dolgozóinak 4%-a esett áldozatul az általuk definiált mobbing jelenségének (lásd 2.1-es fejezet). Einarsen saját felmérésében pedig szignifikáns korrelációt fedezett fel az ottani hajógyári munkások által megtapasztalt munkahelyi elnyomás és a pszichológiai egészségállapot között, az eseteknek pedig a 23%-ában valóban feltételezhető volt a munkahelyi zaklatás ténye, amely tényleges hatással volt a pszichológiai állapotukra⁵⁶ (Einarsen, 2000). Egy másik, kicsit szélesebb környezetben vizsgálódó kutatás eredményeképpen, melyben 2215 embert vizsgált 6 különböző munkahelyi szakszervezetből, azt a megállapítást tette, hogy jelentős mértékű összefüggés van a munkahelyen történő elnyomás, és a pszichoszomatikus illetve a különböző egészségügyi – jellemzően izom és csontbántalmakkal kapcsolatos – panaszok között⁵⁷ (Einarsen et al, 1996). Az ízületi és csontbántalmakkal kapcsolatos panaszok előfordulásának 6%-ánál egyértelműen megállapítható volt a munkahelyi mobbing kedvezőtlen hatása. A munkahelyi zaklatás és a felmérés során megvizsgált személyek egészségi állapota közötti kapcsolatot nagyban befolyásolták az alkalmazottak sajátos személyiségjegyei, mint például az illető önbecsülésérzete, szorongásra való hajlama és egyéb szociális jellemzői, de például azoknál az egyéneknél, akik magas szintű kollegiális támogatást tapasztaltak munkájuk során, sokkal kisebb valószínűséggel jelentkezett az agresszivitásra való hajlam. Ez a felfedezés azt bizonyítja, hogy azok a munkatársak, akik egymást szociálisan támogatják, sokkal ellenállóbbak a munkahelyi agresszióval szemben. Az eltérő személyiségjegyek pedig ezáltal akár pozitívan is befolyásolhatják a mobbing áldozataiban megjelenő érzelmi és pszichológiai aktivációkat, visszaszorítva ezzel a munkahelyen tapasztalt durva bánásmód hosszú távú hatásait. Azok az áldozatok, akik a kollegiális együttműködések illetve párbeszédük során nem érzik magukat kényelmetlenül, nyugtalanul, valamint azok, akik pozitív önértékeléssel illetve önbizalommal rendelkeznek, sokkal könnyebben megállják a helyüket a interperszonális problémák – mindenekelőtt ezek közül is kiemelném azon típusú nemkívánatos, mondhatni felesleges apróságok gerjesztette konfliktusokat, amelyek potenciális kockázati tényezői a munkahelyen kialakuló pszichoterrornak – felmerülései alkalmával, ezáltal kevésbé lesznek sebezhetőek és így sokkal ellenállóbbá válnak az ilyen típusú élethelyzetekben, ami egy lényeges védőbástyát képez a megfelelő egészségi állapot megőrzésének érdekében⁵⁸ (Einarsen, 1996). Többfrontú pszichológiai védelmi vonalak kialakítása, különböző konfliktuskezelő stratégiák, illetve a széles

látókör az, melyekkel az ilyen jellegű problémákat már azok felmerülése alkalmával könnyebben kezelhetjük.

Egy 2007-ben nyilvánosságra hozott amerikai kutatás eredményei⁵⁹ (bullyinginstitute.org, 2010) szerint a mobbing áldozatainak 55%-a jellemzően nem felettesi pozícióban lévő alkalmazott, a 35%-uk pedig a menedzserek közül kerül ki, és csak 5-5% írható a tulajdonosok, vezérigazgatók illetve az alvállalkozók által megtapasztalt pszichoterror javára. Azon személyek nagy része, akik már legalább



4. ábra: A munkahelyi mobbing panaszolási arányai, módjai
Forrás: WPB weboldala (2010)

egyszer áldozatául estek a mobbing jelenségének, szinte bizonyosan elveszítik az állásukat, 64%-ukat - úgymond - „elüldözik” a munkahelyéről. Az a tévhit kering a pszichoterror körül, hogy az áldozatok gyakorta panaszkodnak és pereskednek, ám 45%-uknál valóban észlelhetőek a folyamatosan elfojtott stresszből adódó egészségügyi problémák, ennek ellenére 40%-uk soha nem vállalja nyíltan, és csupán 3%-uk viszi bíróság elé az ügyét. 4%-uk valóban panaszt tesz az állami és szövetségi szerveknek, 38%-uk nem hivatalos – szervezetben belüli – úton, 15%-uk pedig formális úton – szintén szervezetben belüli – próbálja rendezni a problémáit (4. ábra).

A mobbing áldozatok munkahely elhagyási statisztikáira az a tendencia jellemző, hogy 40%-uk önszántából feladja munkahelyét, 24%-ukat elbocsájtják, 13%-uk másik állást keres magának és mindössze az esetek 23%-ában fordul csak elő, hogy a pszichoterrorrt valódi retorzió követi. A felmérés azt is alátámasztotta, hogy a férfiak inkább a támadó, a nők pedig az áldozat szerepét töltik be a mobbing inzultusok során, és ami a legfontosabb; az áldozatok, miután jelentették a feletteseiknek a pszichoterror tényét, az esetek 18%-ában a helyzet sokkal rosszabbra fordult, 44%-ában semmi nem történt, 32%-ban pedig sikerült megoldani a problémát.

A hazai viszonyok tekintetében a legelső vizsgálatot és azok eredményeit Kaucsek György és Simon Péter ismertette még 1996-ban. A felmérés eredménye nem mutatott szignifikáns eltérést a Leymann által megvizsgált személyeknél kapott eredményektől. Az általuk összeállított kérdőív olyan kérdésekkel illetve témakörökkel kapcsolatban kereste a választ, mint:

- Pszichoterror inzultusok
- Inzultusok gyakorisági mutatói
- Pszichoszomatikus tünetek
- A válaszolók jellemző adataira vonatkozó kérdések⁶⁰ (Kaucsek – Simon, 1996)

A felmérésben 407 személlyel végeztek felmérést három típusú mintából, az első részmintában a fegyveres testület alkalmazottait (323 fő), a másodikban banki

2. táblázat: A különböző munkakörökben előforduló mobbing előfordulása
Forrás: Kaucsek – Simon: Pszichoterror a munkahelyen

| | 1. részminta Fegyveres testület | 2. részminta Banki ügyintéző | 3. részminta Banki revizor |
|-------------|--|---|---------------------------------------|
| n | 323 | 41 | 43 |
| Nem % | | | |
| Nő | 3 | 95,1 | 58,1 |
| Férfi | 97 | 4,9 | 41,9 |
| Beosztás % | | | |
| Vezető | 61,5 | 15 | 18,2 |
| Beosztott | 38,5 | 85 | 71,8 |
| Válaszarány | 100 | 31 | 38 |

ügyintézőket (41 fő), a harmadikban pedig banki revizorokat (43 fő) kérdeztek meg az általuk észlelt pszichoterrorról. Az első részmintában a válaszadók 7,8%-a, a második

részmintában 4,9%-a, a harmadik részmintában pedig 7%-a állította, hogy hetente vagy naponta van kitéve a kérdőívben meghatározott negatív cselekményeknek⁶¹ (Kaucsek – Simon, 1996). A leymanni meghatározás alapján (legalább heti egy támadás minimum 6 hónapon át) a pszichoterror vizsgálatánál itt elsősorban a cselekmények gyakoriságára és időtartamára helyeződött a hangsúly. Ez alapján arra a megállapításra jutottak, hogy az első részmintában 5,6%, a másodikban 4,9% a harmadikban pedig 2,5% volt a pszichoterrornak kitett alkalmazottak száma. A felmérés során a leggyakoribb pszichoterror inzultus a közvetlen kapcsolatok, személyes interakciók során fordult elő és csak a legritkább esetben fordult elő olyan mobbing inzultus, mely tényleges fizikai erőszakban nyilvánult meg. Kaucsek és Simon a felmérés során az alábbi mobbing inzultusokat jelölte meg a leggyakoribbnak:

A fegyveres testületnél:

- Munkáját kritizáló támadások (35,5%)
- Burkolt gyanúsítások (32,2%)
- Vezetői meggátolták abban, hogy kifejtse véleményét (26,6%)
- Munkáját igazságtalanul kritizálták (26,3%)
- Valótlanságot terjesztettek róla (24,5%)
- Értelmetlen munkát kapott (24,5%)

A banki ügyintézőknél:

- Munkáját igazságtalanul kritizálták (19,5%)
- Hangos kiabálás, gyalázkodás (12,2%)
- Vezetői meggátolták abban, hogy kifejtse véleményét (12,2%)
- Olyan feladatot kapott, amit szinte lehetetlen megoldani, azért, hogy hitelét rontsák (9,8%)

A banki revizoroknál:

- Munkáját igazságtalanul kritizálták (13,6%)
- Véleménye kifejtésében akadályozták (13,6%)⁶² (Kaucsek – Simon, 1996).

A felsorolásból látható, hogy mindhárom részmintában a leggyakoribb jelenség a munkát kritizáló támadás. A fegyveres testületnél közel kétszer annyi az igazságtalannak érzékelt kritika a munkavégzéssel szemben, mint például a banki ügyintézőknél vagy a revizoroknál, ami arra enged következtetni, hogy itt lényegesen stresszesebb munkakörrel van szó, már csak a fegyverekkel való munkavégzés folytán is. A mobberek mindhárom mintában a menedzserek közül kerültek ki, az első mintában ez a százalékarány 65% volt, a másodikban 53,3%, az utolsóban pedig 69,2%. Az első és a második számú mintánál arra a megállapításra jutottak, hogy a pszichoterror mértékének nagysága – beleértve annak gyakoriságát is – korrelál a pszichoszomatikus tünetek megjelenésével, ami arra enged következtetni, hogy a pszichoterror már önmagában képes a tünetek kiváltására. De az is egyértelművé vált, hogy a nem, az iskolai végzettség, a foglalkozás vagy az életkor a tünetek kialakításában nem játszottak releváns szerepet⁶³ (Kaucsek – Simon, 1996). A statisztikákat némileg torzíthatja a minták nagyságából adódó eltérések és a munkakörök – a fegyveres erőknél a kiképzés része, sőt, elvárás a magas tűrőképesség minden értelemben, az átlagos munkahelyeken viszont nem –, így viszont nem feltétlenül vonható le egyértelmű következtetés Magyarországon egész lakosságra, hiszen az adaptációs mechanizmusok, a megterheltség, a stressz szintje, a mintavétel módszertana és még számos egyéb tényező az, ami egy ilyen felmérés végeredményét befolyásolhatja.

3.3. Pszichoterror az iskolában

3.3.1. Az iskolai pszichoterror (bullying) fogalma

Egyes személyiségelméletek szerint, az általános iskolai, de manapság már a középiskolai időszakra is az jellemző, hogy a tanulóknak még nincs teljesen kialakult személyiségük, így az iskolaévek alatt őket ért bármilyen negatív tapasztalat igen erősen befolyásolhatja a felnőttkori személyiségüket. A bullying széles körben elterjedt jelenség, szinte mindenki megtapasztalta már iskolaévei alatt. A munkahelyi mobbinghoz hasonlóan ennek elszenvedői általában olyan személyek, akik nem képesek megbirkózni a társas életben előforduló konfliktushelyzetekkel, a nem megfelelő válaszreakcióik miatt pedig megnövekszik a szorongás kialakulásának, és ezzel az áldozattá válásnak a kockázata; a tipikus áldozat tehát egy csendes visszahúzódó, alacsony önértékelésű személy⁶⁴ (Buda – Kőszeghy – Szirmai, 2008).

Egy tanuló akkor tekinthető bullying áldozatnak, amikor ismétlődően és folyamatosan olyan negatív cselekedeteknek van kitéve, melyeket egy vagy több tanuló

felől tapasztal⁶⁵ (Juvonen J., Graham S., 2001). Egy ilyen negatív cselekedet alatt általában azt a helyzetet értjük, amikor valaki szándékosan okoz kellemetlenséget, vagy megpróbál kellemetlenséget okozni a társának. Olweus 1996-os mobbing kérdőíve alapján a bullying cselekményét az alábbi pontokkal bővíthetjük ki:

- Ha valaki vagy valakik aljas és sértő megjegyzéseket tesznek az iskolatársukra, kigúnyolják és/vagy bántó gúnynevekkel illetik
- Semmibe veszik vagy kirekesztik iskolatársukat a baráti közegekből, és/vagy szándékosan kizárják őt a közösségi tevékenységekből
- Szándékosan megütik, megrúgják, meglökik vagy erőszakosan bánnak iskolatársukkal, és/vagy bezárják egy helységbe
- Hazugságokat vagy pletykákat terjesztenek róla vagy rosszindulatú üzeneteket küldenek iskolatársuknak, illetve megpróbálják megutáltatni a többi gyerekkel
- Más, hasonló módon sértő dolgokat művelnek vele⁶⁶ (Juvonen J - Graham S., 2001).

A bullying folyamata és a munkavállalói szférában megfigyelhető mobbing számos hasonló jellegzetességet mutat, mivel a tanulók között megfigyelhető bullying során az áldozat szintén nagyon nehezen, vagy egyáltalán nem képes megvédeni önmagát. Fontos megjegyezni, hogy nem nevezhető bullyingnak az a jelenség, amikor a bántó vagy sértő megjegyzések vicces, vagy komolytalan formában jelennek meg, illetve az, amikor két azonos erőviszonyban lévő tanuló csap össze egymással⁶⁷ (Juvonen J., Graham S., 2001). Az iskolai és a munkahelyi mobbing jelenségénél tehát a hangsúly ugyanúgy azon a tényen van, hogy több támadó áll szemben egy – jellemzően gyengébb – személlyel. A támadások sokfélesége folytán, illetve a bullying jelenségének pontosabb megértéséhez érdemes megkülönböztetnünk a direkt és az indirekt módon megnyilvánuló pszichoterror cselekményeket. A direkt, vagy közvetlen módon történő bullying a negatív cselekmények látható, nyílt formája, azaz amikor az áldozatot érő inzultusok nyilvánosan történnek. Az indirekt vagy közvetett módon megnyilvánuló bullyingnál az áldozatot szociálisan elkülönítik a csoporttól, illetve szándékosan kirekesztik⁶⁸ (Olweus, 2002). A fentiek alapján kijelenthető, hogy a bullying folyamata és annak áldozatában megjelenő hatásmechanizmusok szinte hajszálpontosan megegyeznek a munkahelyen megjelenő pszichoterrorral, annyi eltéréssel, hogy az iskolai pszichoterror esetében egy gyerek - jelen esetben az áldozat - sokkal

kiszolgáltatottabb, és kevésbé érett ahhoz, hogy ezeket a helyzeteket önálló módon, és megfelelően kezelje.

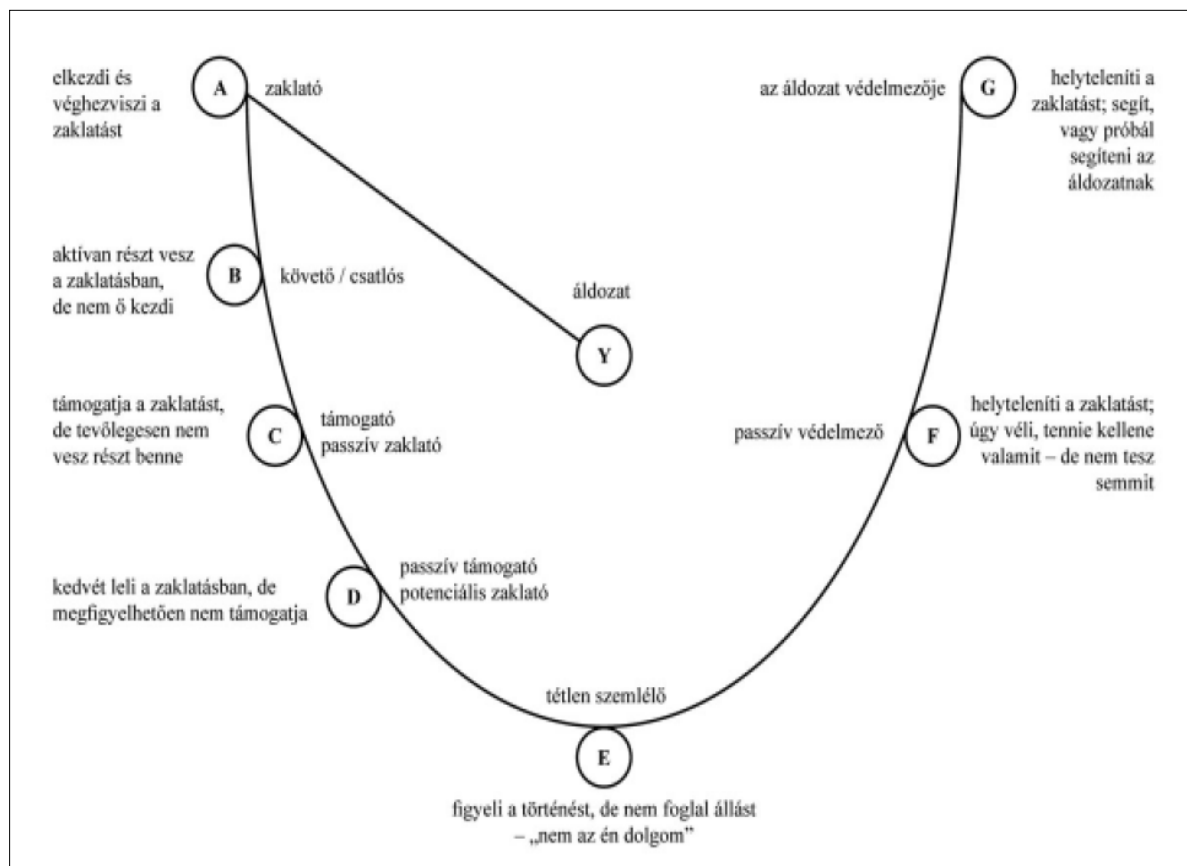
3.3.2. Szerepkörök

A bullying jelenségének kutatása során már számos megállapítás látott napvilágot annak terén, hogy egy efféle inzultus során a különböző személyek milyen szerepeket tölthetnek be. A különböző felmérések egyöntetű következtetése az, hogy egy – általában direkt – mobbing cselekmény során többnyire 3 nagy csoportban határozhatóak meg a szerepkörök:

- Támadók
- Áldozat
- Kívülállók vagy szemlélők

Muraa, Bonsignorea és Diamantina szerint a támadó felek cselekedeteinek hátterében a közösségben elfoglalt magasabb, előnyösebb pozíció elérése az elsődleges cél, viselkedésüket pedig olykor támogathatják a csoport többi tagjai. A kívülállók vagy szemlélők többnyire azon a határvonalon mozognak, ami elválasztja őket az áldozattá válástól, vagy attól, hogy maguk is támadók legyenek. Ők az esetek többségében többen vannak, mint a támadók, így a konfliktushoz való hozzáállásuknak illetve a pártállásuknak döntő szerepe lehet a dolgok kimenetelében. Ily módon például a kívülállók konfliktuson belüli semleges hozzáállása magában a konfliktusban már nem biztos, hogy ugyanúgy semlegesen tükröződik le, hiszen amennyiben passzív szerepet vállalnak az eseményekben, a támadók számára úgy tükröződhet, hogy akadálytalanul folytathatják az offenzívát⁶⁹ (Muraa - Bonsignorea - Diamantina, 2010). Az is előfordulhat, hogy a kívülállók késztetést éreznek arra, hogy támogassák az áldozatot, ám ilyenkor fennáll annak a veszélye, hogy ők maguk is áldozatokká válnak, hiszen a megtámadott egyénnel való rokonszenvezés potenciális célponttá teszi őket, így gyakorta előfordul az is, hogy egyáltalán nem vesznek részt az adott szituációban.

A szemlélők szerepe tehát igen meghatározó, mert a zaklató félnek kifejezetten imponál, ha nézőközönsége van – hiszen van kinek fitogtatni az erejét -, a zaklatások 80-85%-ában mások is jelen vannak a zaklatás pillanatában. A mobbing jelensége felfogható a támadó felek hatalmi erődemonstrációjának, melynek „*funkciója, hogy erőviszonyokat tudatosítson és ismételten megerősítsen a közösségben*”⁷⁰ (Buda – Kőszeghy – Szirmai, 2008), tehát amennyiben a szociális hatalom elérése a cél, nézőközönség híján szinte értelmét veszti a zaklatás, hiszen nincs kinek bizonyítani a



5. ábra: A diákok lehetséges szerepkörei egy zaklatási helyzetben
Buda – Kőszeghy - Szirmai (2008): *Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős*¹

felsőbbrendűséget. A különböző személyiségektől és egyéniségektől függően a jelenségben részt vevők és az azt szemlélők szerepköreinek skálája tehát igen széles, melynek egyik lehetséges variációját az alábbi ábra szemlélteti (5. ábra)^V. A mobbing jelenségének kiindulópontja az áldozat, de itt fontos megjegyezni, hogy nem ő a jelenség oka, hiszen az áldozattá válást elsősorban a támadók erődemonstrációja okozza, melynek célpontja általában az adott közösség leggyengébb láncszeme.

^V Az ábrában – bár a szerzők nem jelölik – **közvetlen** összeköttetés van az áldozat (Y) és az áldozat védelmezője (G) között, mert azzal, hogy védelmébe vette az áldozatot ő maga is a cselekmény részesévé vált.

Azoknak a diákoknak, akik szemtanúi lesznek egy mobbing inzultusnak, 25-53%-a kívülálló marad, és a történések ellenére is csak szemléli a cselekményeket – semlegességükkel pedig támogatva a zaklatást –, a résztvevők 20-30%-a a támadó oldalán áll, és csupán 17 és 25% közé tehető azoknak a százalékaránya, akik valamilyen módon védelmezik az áldozatot⁷¹ (Buda – Kőszeghy – Szirmai, 2008). A kutatók megfigyelték, hogy azok a tanulók, akik inkább a (passzív) szemlélői státuszt választják, döntéseiknek hátterében számos ok húzódhat. Egyik lehetséges magyarázat lehet erre az, hogy nem érzik teljesen stabilnak a közösségben betöltött pozíciójukat, és/vagy úgy vélik, hogy az áldozattá válásuk kockázata igen magas, ezáltal potenciális célponttá válhatnak egy támadókkal való lehetséges konfrontáció során, a konfliktust ily módon nem vállalják fel. Egy másik lehetséges magyarázat a *morális önfelmentés*⁷² (Buda – Kőszeghy – Szirmai, 2008) jelensége, ami tulajdonképpen egy fiktív kibúvó, mely a felelősség egy másik tanulóra való áthárításán – például a „ha a többiek sem akkor én sem” jelensége – alapszik. Meglepő tény, hogy a zaklatók nagy hányadában is megfigyelhető a morális önfelmentés jelensége, ami általában az áldozat hibáztatásában illetve dehumanizálásában nyilvánul meg. Azoknál a tanulóknál, akik soha nem voltak még áldozatok, sokkal kevésbé volt megfigyelhető ez a jelenség, azoknál viszont, akik elvértve ugyan zaklattak másokat, de az áldozat szerepében eddig még nem voltak, gyakrabban fordult elő a morális önfelmentés jelensége⁷³ (Buda – Kőszeghy – Szirmai, 2008).

A zaklatások, mint ahogyan a munkahelyen is, nem csak egymás közötti kollegiális szinten fordulhatnak elő, hanem a hierarchia egy felsőbb szintjéről is érkehetnek, a bullying jelenségét ily módon a tanár és a diák közötti konfliktusként is értelmezhetjük. A kettejük viszonyának problémája fakadhat a tanuló deviáns viselkedéséből, de előfordulhat az is, hogy pont a tanár lesz az, aki nem megfelelő hozzáállásával teremt hosszadalmas konfliktust és diszharmóniát. Néha az emberek hajlamosak az első benyomás alapján ítélkezni, de egy tanár esetében ez különösen veszélyes, hiszen ő mintegy „pótszülőként” funkcionál, és a gondjaiba veszi, felügyeli a rá bízott tanulókat. Az ilyen tanár felől tapasztalható pszichoterror inzultusokat az olyan tényezők indukálhatják, mint a (z):

- Részrehajlás
- „Pikkelés”
- Elfogultság

- Előítéletesség

Amennyiben egy tanár úgy véli, hogy egy diák nem illik az adott közösségbe, vagy esetleg a viselkedése kelt visszatetszést számára (újonnan jött tanulóknál fokozott a veszély, hiszen még nem ismerik az adott közösség kialakult normáit), akaratlanul is ellenségesen viselkedhet vele, amivel ráadásul a többi tanulót is hasonló magatartásra ösztönözheti a diákkal szemben. A bullying ezen formája azért is veszélyesebb, mint a diák-diák közötti konfliktus, mert itt a célszemélynek esélye sincs megoldani a helyzetet, hiszen nincs módja (vagy szinte lehetetlen) segítséget kérnie az intézményi környezetben, hiszen pont attól a személytől éri támadás, akinek a támaszára a leginkább szüksége lenne egy ilyen szituációban.

3.3.3. A zaklatások háttere

A bullying jelensége nem írható egyértelműen az áldozat vagy a támadó fél számlájára, sokkal összetettebb okok és okozatok azok, melyek elősegítik ennek kialakulását. Ha a zaklatást a támadó fél nézőpontjából vizsgáljuk, akkor megfigyelhető, hogy a fizikai vagy a szociális agresszivitás az iskolatársakkal szemben való durva viselkedés gyökere elsősorban a tanuló környezetében keresendő. Azoknál a tanulóknál ugyanis, akik agresszív környezetben élnek – legyen szó akár az otthoni környezetről, vagy a tanuló közvetlen barátairól – nagyobb valószínűséggel figyelhető meg agresszív viselkedés, mint akiknél ez a helyzet nem áll fenn⁷⁴ (Muraa - Bonsignorea - Diamantina, 2010). A zaklatások egyes eseteiben – például ha egy új tanuló érkezik az adott közösségbe – azok a tanulók is zaklatók lehetnek, akik egyébként nem biztos, hogy hajlamosak rá, vagy addig egyáltalán nem fordult elő velük ilyen jelenség. Ez akkor fordulhat elő, ha a tanuló úgy érzi, hogy az általa, a közösségben betöltött pozíciót veszélyezteti az új iskolatárs, ezáltal az önös érdekektől vezérelve potenciális zaklató válhat belőle.

Kutatási eredmények alapján három olyan alapvető tényező az, ami magas kockázatot jelent a tanuló zaklatóvá válásának szempontjából:

- Személyiség
 - Pl.: Gyenge önkontroll, agresszivitás, bosszúálló hajlam
- Családi háttér
 - Pl.: Szülői viselkedésminta
- Közvetlen környezet

– Pl.: Erőszakos iskolatársak⁷⁵ (Buda – Kőszeghy – Szirmai, 2008).

Fontos megjegyezni, hogy e három tényezőnek nem feltétlenül szükséges az együttes fennállása, hiszen már önmagukban képesek elindítani egy olyan folyamatot, mely hosszú távon a zaklatói viselkedés kialakulásához vezethet (értelemszerűen több tényező érvényesülése esetén a pszichoterror előfordulásának kockázata is szignifikánsan megnövekszik). A bullying kialakulásához nagyban hozzájárul az, ha a diákok körében felmerülő konfliktusokat a pedagógusok nem képesek időben felismerni, ezáltal rosszabb esetben az apróbb csípős, diszkriminatív megjegyzések nagyon könnyen elfajulhatnak erőszakos verbális vagy fizikai megnyilvánulásokká, mely bőséges táptalajt nyújtanak a bullying kialakulásához.

3.3.4. Bullying külföldön és itthon

Az iskolai pszichoterror jelensége széles körben elterjedt fogalom, az ezirányú felmérések és kutatások elsősorban az északi országokból – főleg Norvégiából és Svédországból – származnak. Az egyik ilyen adatgyűjtés alapja volt a Dan Olweus norvég mobbing kutató által kialakított zaklató/áldozat kérdőív, melyet a nemzetközi mobbing-ellenes kampány kapcsán alakított ki, s legelőször norvég diákok körében tesztelte, illetve mérte fel vele a bullying jelenségét. A kérdőív egyik nagy előnye, hogy egyértelműen definiálja a mobbing jelenségét, ezáltal pontosabb kép kapható a bullying előfordulásáról és annak további tulajdonságairól⁷⁶ (Olweus, 2002). A kérdőív néhány fontos alappillére:

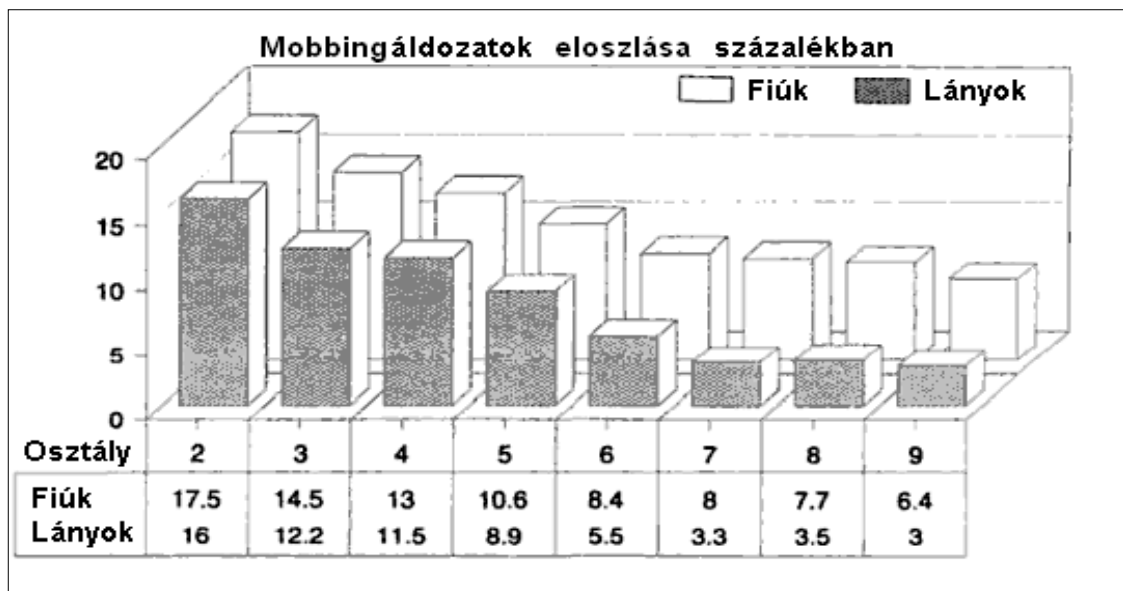
- A bullying pontos definiálása, így a tanulók könnyebben be tudják azonosítani, szerintük mi számít annak és mi nem
- Egy konkrét időintervallumra kérdez rá (ez az ún. referencia intervallum)
- A válaszlehetőségek pontos megfogalmazása által pontosabb képet ad a jelenségről (a „gyakran” és a „nagyon gyakran” kifejezések helyett a „hetente egyszer” és a „hetente többször” szókapcsolatokat alkalmazza)
- A kérdőív az iskolatársak reakcióin kívül rákérdez a tanárok és a szülők reakcióira is

A norvég iskolák kérdőívezése során minden 1-4. osztályos és minden 8-10. osztályos tanulót kérdeztek meg az általuk érzékelt bullying jelenségéről és megközelítőleg 85% részvételi aránnyal számoltak. Az elemzéshez egy 830 iskolából álló reprezentatív mintát választottak ki, melyek közül 715-ből (ez összesen 130000

diákat jelent) kaptak az elemzéshez használható információt. A tanulók életkora 8 illetve 16 év között mozog, a 8 évnél fiatalabb gyermekek az olvasási készségek hiánya miatt értelemszerűen nem vettek részt a felmérésben. Még ugyanebben a szemeszterben végeztek egy másik felmérést 17000 tanulóval a 3-9. osztályból Svédország nagyvárosaiban: Göteborgban, Malmöben és Västeråsban⁷⁷ (Olweus, 2002).

A 130000 kérdőív elemzéséből kiderült, hogy a 8-16 éves diákok körében mintegy 15%-os az iskolai pszichoterror valamely formájával való érintettség, mely napi rendszerességgel fordul elő. A diákok összesen 9%-a volt áldozat, 7%-uk rendszeresen zaklatta diáktársait, és az áldozatok 17%-a (az összes diák 1,6%-a) pedig egyben zaklató is volt. A tanulók összességének nagyjából 5%-ánál heti egyszeri vagy gyakrabban előforduló bullying jelenség volt tapasztalható, hol zaklatóként, hol áldozatként, hol pedig mindkét szerepben. A norvég diákok kérdőívezésének értékelése során az áldozatok és a zaklatók számát az alábbi két ábra (6. és 7. ábra) szemlélteti.

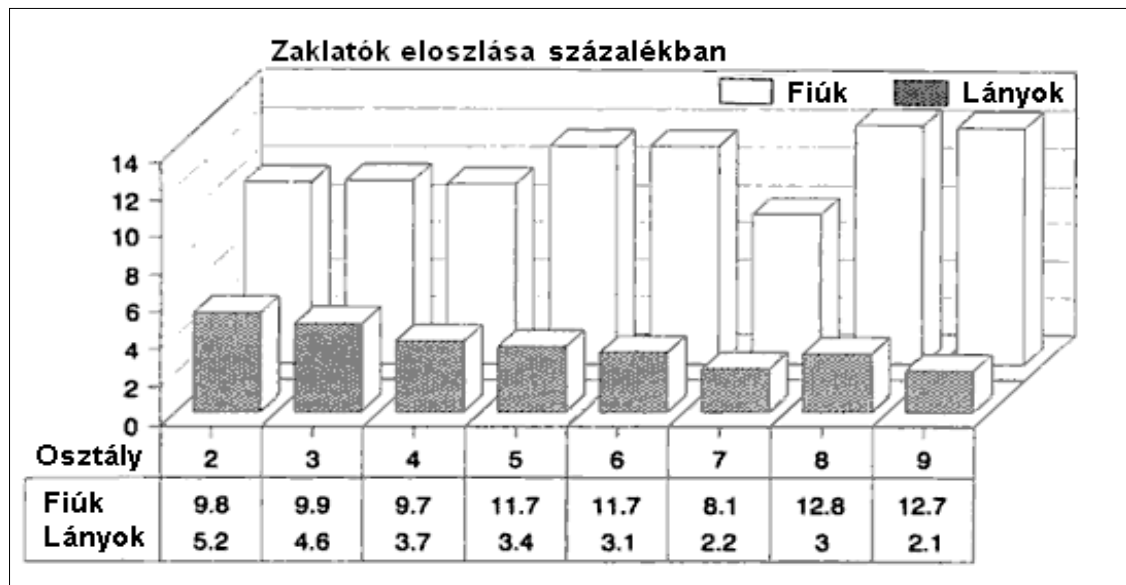
A bullying áldozatainak száma meglepő módon csökkenő tendenciát követett a kor előrehaladtával. A norvég oktatási rendszerben a tanulók általában hatodik korukig



6. ábra: Mobbing áldozatok eloszlása százalékban
Olweus – *Bullying at School* (2002)

járnak általános iskolába, hetedik osztályban többnyire már középiskolába mennek, hasonlóan a magyarországi hat és nyolcosztályos gimnáziumokhoz (náluk van egy ún. alsó középiskolai rész is). Az áldozatok átlagos százalékaránya a fiúknál 10,8%, a lányoknál pedig megközelítőleg 8% (viszonyításképpen: A diagramokon 42390 fiú és 40940 lány adata látható). A diagramokat és a tendenciákat vizsgálva egyrészt az a

következtetés vonható le, hogy a fiatalabb tanulók még nem rendelkeznek olyan kifinomult szociális érzéssel, mint idősebb társaik, valamint nem képesek a különböző élethelyzeteket megfelelően uralni és kezelni, ebből adódóan sebezhetőbbek is. Az eredmények egyben azt is jelentik, hogy a kor előrehaladtával a diákok sokkal jobban



7. ábra: Zaklatók eloszlása százalékban
Olweus – Bullying at School (2002)

alkalmazkodnak a különböző problémás szituációkhoz - ezáltal fejlődik a problémamegoldó készségük - melynek köszönhetően a konfliktusok száma is csökken. Az életkor növekedése magával vonja azt a lehetséges következtetést is, hogy a tanulók szellemileg is érettebbek lesznek, így a konfliktusok sokkal gördülékenyebben oldódnak meg, az értelmetlen összetűzések száma pedig redukálódik, következésképpen az iskolai zaklatások száma is csökken. A nyolcadik ábra a zaklatók százalékos eloszlását mutatja 42324 fiú tanulóval és 40877 lány tanulóval. A grafikonokból egyértelműen leszűrhető, hogy a fiú tanulók gyakrabban vannak kitéve a bullying jelenségének valamint látható, hogy – bár nem annyira egyértelműen, mint ahogyan az előző ábrán megfigyelhető – a fiú zaklatók százalékaránya növekvő tendenciát követ, ahol egy igen egyértelmű törés mutatkozik a hetedik osztálynál. Ez – mint ahogyan azt már korábban említettem – a hatodik osztály után bekövetkező iskolaváltásoknak tudható be, hiszen ha ebben a korban egy diák iskolát vált, az új környezetben először inkább igyekeznek kiismerni egymás természetét, és feltérképezik a viselkedésük szociális korlátait. A lányoknál a zaklatók átlagos százalékaránya csökkenő tendenciát mutat – szintén kisebb töréssel a hetedik évfolyamnál, ami a fiú tanulókéhoz hasonló okokra vezethető vissza –, ami ráadásul sokkal alacsonyabb mértékű, mint fiú tanulótársaiké, mely azt a feltevést

támasztja alá, hogy a tanulók között általában véve több a férfi nemű zaklató, mint a női. A lányoknál tapasztalható csökkenő tendencia szintén a nemekre jellemző alapvető tulajdonságokra vezethető vissza. Míg a férfiak/fiúk szeretnek egymással versenyezni, igyekeznek kimutatni domináns szerepüket, a lányoknál az empátia, a többiekkel való együttérzés, vagy a gondoskodásra való hajlam sokkal szociálisabb, és kompromisszumképesebb egyénekké teszi őket. A diagramok alapján tehát kijelenthető, hogy az iskolai zaklatások célpontjai és végrehajtói többnyire a fiúk közül kerülnek ki, melynek okai elsősorban a nemek közötti alapvető különbségekben keresendők.

Az iskolában tapasztalható zaklatások más nemzetekben is hasonló mértéket öltenek, az Egészségügyi Világszervezet (WHO) 1998-as nemzetközi felmérésében például az Amerikai Egyesült Államok 15686 diákja (melyben a 6.-10. osztályig kérdőívezték a tanulókat) töltötte ki a kérdőíveket. A felmérés végeredményeként az eredmények itt is igen aggasztóak voltak: A mintában megkérdezett tanulók majdnem harmada (29,9%) tapasztalta már az iskolai pszichoterrort. Tényleges zaklatónak a tanulók 13,3%-a vallotta magát, áldozatnak pedig a megkérdezettek 10,6%-tartotta magát⁷⁸ (Buda – Kőszeghy – Szirmai, 2008). Bár az iskolai zaklatásokkal kapcsolatban publikált kutatások adatai igen nagy szóródást mutatnak (3. táblázat), melynek oka

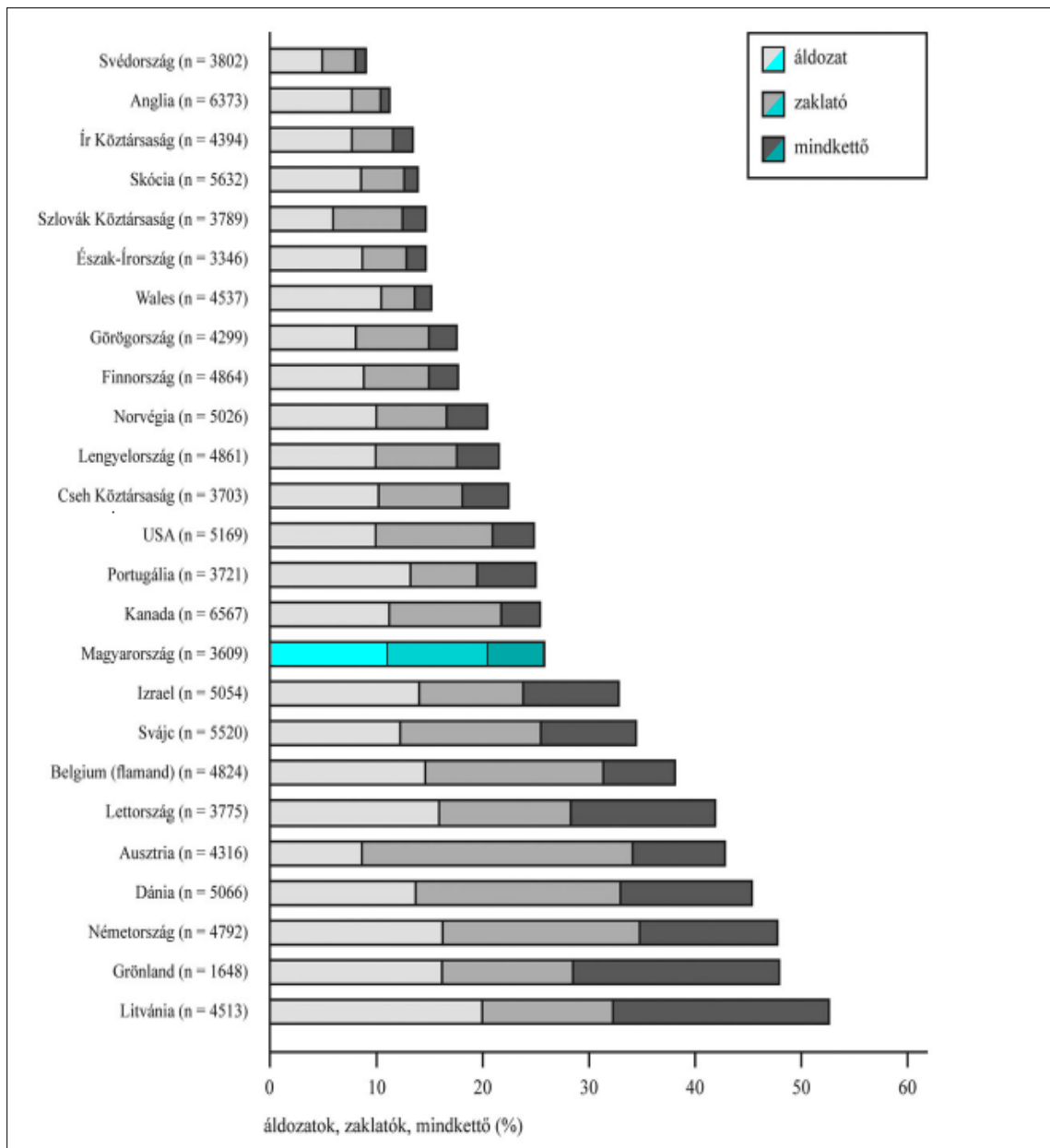
3. táblázat: A WHO felmérése az iskolai zaklatás témakörében
Juvenen – Graham: Peer Harassment in the School (2001)

| Szerzők | Minta összetétele, jellemzői | Korcsoport | Altípusok előfordulása | Altípusok előfordulása nemek szerint |
|-------------------------------|---|------------------------|--|---|
| Auston & Joseph (1996) | n = 425 angol gyermek (204 fiú, 221 lány) | 8-11 év (M=9,2) | 9% zaklató, 22% passzív áldozat, 15% agresszív áldozat | Nem számoltak be. |
| Baldry & Farrington (1998) | n = 238 gyermek (125 fiú, 113 lány) római középiskolából | 11-14 év (M=12,7) | 23,9 % zaklató, 14,7% passzív áldozat, 28,6% agresszív áldozat | Zaklató: 71,9% fiú, 28,1% lány; passzív áldozat: 28,6% fiú, 71,4% lány; agresszív áldozat: 57,3% fiú, 42,7% lány. |
| Bijttebier & Vertommen (1998) | n = 329 gyermek (168 fiú, 161 lány), 4-6. évfolyam három flamand iskolából | 8-13 év (M=10,9) | 7,9% zaklató, 6,38% passzív áldozat, 2,74% agresszív áldozat | Zaklató: 74,1% fiú, 25,9% lány; passzív áldozat: 52,4% fiú, 47,6% lány; agresszív áldozat: 100% fiú, 0% lány. |
| Craig (1998) | n = 546 gyermek (254 fiú, 292 lány) középosztálybeli negyedekben lévő iskolákból; fehér (67%), ázsiai (16%), és afrikai, amerikai (11%) | 5-8. osztály (M=11,24) | 15,2% zaklató, 20,38% passzív áldozat, 19% agresszív áldozat | Zaklató: 60,2% fiú, 39,8% lány; passzív áldozat: 38,6% fiú, 61,4% lány; agresszív áldozat: 52,9% fiú, 47,1% lány. |

betudható a nem egységes kérdőívezéseknek, de a kultúrák heterogenitásának illetve a neveltetési sajátosságoknak is.

A bullying természetesen nem egy egyedülálló jelenség, ugyanúgy, mint ahogyan a világ számos országában, hazánkban is jelen van. Az Egészségügyi Világszervezet felmérésében a középmezőnyben végeztünk, az eredmény pedig mindenképpen figyelemre méltó (9. ábra).

A magyarországi felmérés eredményei azt tükrözték, hogy az iskolások 80%-át



8. ábra: A zaklatók, passzív áldozatok és a zaklató áldozatok aránya országonként
Buda – Kőszeghy – Szirmai: Iskolai zaklatás (2008)

egyáltalán nem zaklatták még soha az iskolában, 15,2%-uknál már előfordult a jelenség, 5,2%-uk pedig úgy érezte, hogy gyakorta esik áldozatul az iskolai zaklatásnak. A diákok 75,5%-a még soha nem zaklatta iskolatársait, 20%-uknál előfordult már a zaklatás ténye, a maradék 4,7 százalék pedig gyakori zaklatónak vallotta magát⁷⁹ (Buda – Kőszeghy – Szirmai, 2008). Látható, hogy Magyarországon az áldozatok és a zaklatók aránya majdnem ugyanannyi, ellentétben az élmezőnyben lévő országokkal, ahol az iskolai zaklatás áldozatainak száma sokszor a többszöröse a zaklatókénak, mely – mint ahogyan azt már korábban is említettem – a kultúrák heterogenitásának, illetve a neveltetési sajátosságoknak is betudható. Meglepően kevés azoknak a tanulóknak a száma, akik mindkét kategóriában megtalálhatóak, azaz zaklatók és áldozatok is egyben. Ebből az a következtetés vonható le, hogy zaklatott tanulók kevésbé mernek bosszút állni a zaklató társaikon vagy az általuk tapasztalt frusztrációt nem vezetik le bosszúból más tanulókon, hanem inkább magukba fojtják, próbálnak nem törődni vele. A norvég kutatás felmérése alapján a tanulók életkorával fordítottan arányos a bullying előfordulása, ám vannak olyan megállapítások, melyek ennek ellenkezőjét támasztják alá⁸⁰ (Pellegrini – Bartini, 2001) sőt, egyesek szerint az iskolai zaklatások és az életkor között releváns összefüggés egyáltalán nem található⁸¹ (Whitney – Smith, 1993). A bullying tendenciájának pontos feltérképezéséhez minden országban egy egységesített kérdőívvel lehetne a különböző tudományos kutatások eredményei mellett állást foglalni. Szükséges tehát egy olyan, egységesített felmérés, melyben a kérdések konkrét eseményekre, gyakoriságokra és időpontokra kérdeznék rá. A lényeg tehát elsősorban az, hogy ne határoljuk be szűken a válaszlehetőségeket, hagyjuk kibontakozni a tanulókat, és engedjük, hogy kifejthessék a saját véleményüket.

3.4. Mit lehet tenni ellene?

Az iskolai pszichoterror jelensége igen összetett jelenség, egy kívülálló számára pedig olykor szinte lehetetlen észrevenni. Ennek oka egyrészt az, hogy a diákok egy ilyen zaklatás során sokszor vesztesnek, megalázottnak érzik magukat, és a saját kudarcuknak tekintik a történeteket. De olykor előfordulhat, hogy pont a zaklató diákok nyomására hallgatják el a történeteket, ami szintén nem egy ritka jelenség. Az iskolában megjelenő pszichoterror azonosítása azért is nehéz, mert előfordul, hogy a tanulók játékból piszkálják egymást, ami tulajdonképpen egy kialakult társadalmi normának tekinthető, ennek ellenére nagyon vékony az a határvonal, ami elválasztja a rosszindulatú zaklatást a játékos élcelődéstől. A zaklatott diákok túlnyomó részt

alacsony önbecsüléssel rendelkeznek, félénkek és visszahúzódóak, tanárként érdemes tehát arra koncentrálni, hogy tudassuk a diákkal, hogy ő is értékes tagja a közösségnek. A bullying ritkán marad intézményi kereteken belül, ezért fontos, hogy ne csak a zaklatott diákra, hanem a zaklatókra is koncentráljanak, elejét kell venni a pletykálkodásoknak és a rosszindulatú megjegyzéseknek. Végző esetben be lehet, sőt, be kell vonni az iskolapszichológus segítségét amennyiben az lehetséges, hiszen a bullying folyamatának végén – a munkahelyi mobbinghoz hasonlóan – a gyermeket tartós pszichiátriai kezelés alá helyezhetik, átkerülhet egy másik oktatási intézménybe, mely által szinte esélye sem lesz normális és egészséges felnőtté válnia. A gyerek elbocsajtása, vagy átíratása másik iskolába összeférhetlenség címén, az ilyen eseteknél kézenfekvő megoldásnak tűnhet, de ezzel a probléma gyökerét még mindig nem orvosoltuk, hiszen amennyiben másik intézménybe kerül, elkezdhetnek pletykálni róla, hogy problémás gyerek, valami nincs rendben vele, ezáltal az egész folyamat kezdődik előlről, mintegy ördögi kört alkotva. Elsődleges cél, hogy egy erős önképet alakítsunk ki a tanulóban és megtanítsunk neki olyan stratégiákat, melyekkel ellenállhat az őt ért támadásoknak, hiszen ha a zaklató felek látják, hogy a bántó megjegyzések mintegy „leperegnek” róla, előbb utóbb enyhülni fognak a vele szemben történő, rosszindulatú megnyilvánulások. Tekintettel arra, hogy a bullying, az iskolai pszichoterror tulajdonképpen egy ösztönszerű jelenség – ezen kifejezés alatt a támadó fél, a „mobber” mások feletti agresszív dominancia-érvényesítési szándéka értendő –, nagyon nehéz korlátozni vagy megváltoztatni. Mindezek ellenére szerencsére számos olyan pozitív kezdeményezés^{VI} látott napvilágot, melyek elsődleges célja, hogy meggátolják az ilyen jelenségek továbbterjedését, támogatva ezáltal a diákokat.

A munkahelyen megjelenő pszichoterror a bullying egy kicsit kifinomultabb változata, de a jelenség tartalmi része, célja ugyanaz: kirekeszteni és megtörni az adott személyt bármi áron. Sajnálatos módon a közösségek szinte igénylik a különböző személyek kiközösítését, ennek oka annak tudható be, hogy a közös ellenség elleni kollektív fellépés erősíti a szubkulturális kohéziót. A legrosszabb eset, amikor pont a vezető az aki zaklatja az adott személyt, hiszen az áldozatnak nincs kire számítania, megaláztattnak és kiszolgáltatottnak érzi magát. A szóbeli bántalmazásokat igen nehéz bizonyítani, ráadásul a mai munkaviszonyok tekintetében az alkalmazottak sokkal többet kénytelenek elviselni, hiszen a megélhetésük ezen a téren mindennél fontosabb.

^{VI} Néhány példa: <http://www.projectantibully.com/>, <http://www.antibullying.net/>, <http://www.bullying.co.uk/>

A jogszabályok sem nyújtanak elegendő védelmet a mobbing áldozatainak, hiszen a bizonyítási eljárás nehéz, és körülményes. A munkahelyi mobbing jelenségét nagyon komolyan kell venni, a megoldás kulcsa pedig elsősorban a vezetőség kezében van, hiszen – több támadó esetén – lehet, hogy az ellenségeskedő felek közül bár néhányan bizonyosan tisztában vannak cselekedeteik helytelenségével és a tetteik súlyosságával, sokszor az áldozattá válás lehetősége miatt nem szándékoznak kockáztatni a szervezetben betöltött társadalmi pozícióikat. Ha a vezetőségnek megfelelő időben sikerül felismerni az árulkodó jeleket, és képes diplomatikusan és igazságosan rendezni a kialakult konfliktusokat, megelőzhetőek lesznek a munkaszervezet és az egyén számára bekövetkező nem kívánt veszteségek.

4. EMPIRIKUS KUTATÁS

4.1. Kutatási módszer

Az empirikus kutatás elengedhetetlen egy témakör vizsgálatának szempontjából, mely által első kézből kapható nagyobb mértékű és mélységű információ az adott problématerületről. Kutatási eredményeim értékelésében meghatározó szerepe volt Heinz Leymann által megfogalmazott pszichoterror definíciójának, mely szerint a pszichoterror (Virág László tolmácsolásában) *„egy olyan konfliktusfolyamatot jelent, amely során egyeseket a vezetőik, vagy kollégáik különböző támadásoknak, zaklatásoknak tesznek ki hosszabb időn át, **legalább egyszer egy héten**”*. A pszichoterror tulajdonképpen a stressz jelenségének egyik altípusa, az ezzel kapcsolatos releváns alapgondolatok Selye János ismertebb, főként a stresszel és annak szervezetbeli, lélektani következményeivel foglalkozó könyveiből^{VII} származnak. Az empirikus kutatás főként Kaucsek György és Simon Péter által közzétett 45+1 mobbing inzultus jegyzékére épül, mely Hans Leymann professzor 300 személy interjúja során definiált alapvető, és gyakorta előforduló mobbing inzultusok összesítése, melyek döntő szerepet játszanak a pszichoterror kialakulásában.

Primer kutatásom célja elsősorban az volt, hogy felmérjem a munkahelyi pszichoterror jelenségének intenzitását és a mobbing áldozatainál előforduló, ellenséges érzületű megnyilvánulások gyakoriságát, másodsorban pedig, hogy az általam tanulmányozott mintákban megvizsgáljam, megközelítőleg milyen arányban fordul elő a pszichoterror jelensége.

A Foglalkoztatási és Szociális Hivatal egyik korábbi tanulmánya szerint a Magyarországon előforduló munkahelyi pszichoterror aránya megközelítőleg 3-4% közötti, de Kaucsek György és Simon Péter már korábban végzett kutatásokat különböző magyarországi munkahelyeken, a kapott adatok viszonylag szórtak, de mindenképpen figyelemreméltóak: a banki ügyintézőknél 4,9%, banki revizoroknál 2,5%, önkormányzati dolgozóknál pedig 6,7% a munkahelyi pszichoterror előfordulásának aránya. A kérdőívekben összeállított kérdéseket – melyeket nevezhetünk akár osztályozható kijelentéseknek – Kaucsek György és Simon Péter által 1997-ben közzétett mobbing inzultusok jegyzékéből válogattam, kiemelve azokat melyeket döntő fontosságúnak ítéltam a pszichoterror kutatásának szempontjából. A

^{VII} Selye János: *Életünk és a stressz, Stressz distressz nélkül*

munkahelyi mobbingra vonatkozó kérdőív összesen 29, az iskolai pszichoterrorral kapcsolatos kérdőív pedig összesen 22 kérdésből állt, mindkét esetben a célcsoportnak megfelelő kérdésekkel. Igyekeztem a lehetőségeimhez mérten kézenfekvő és nem utolsósorban költséghatékony megoldást találni a kutatás elvégzésére. A munkahelyi pszichoterrorral kapcsolatos kérdőívek terjesztését az ún. „hólabda módszer” alkalmazásával végeztem: Elindultam egy kisebb számú adatközlő csoporttól, majd – egyszerre párhuzamosan több ismeretségi vonalon haladva^{VIII} – vártam az ajánlások eredményeit. Ezen kívül számos, ismertebb közösségi oldalon tettem felhívást annak érdekében, hogy a különböző ismeretségi körökön keresztül olyan munkavállalókat találjak, akik képesek és hajlandóak releváns információt szolgáltatni a kutatásom elősegítése érdekében. Törekedtem arra, hogy – az életkor, a nem és a munkakör tekintetében - minél heterogénebb összetételű csoportoknak küldjem a kérdőívet. Az iskolai kérdőív esetében pedig egy olyan – az időbeli, pénzügyi és nem utolsósorban az emberi erőforrások korlátaihoz mérten – véletlenszerűen kiválasztott iskolában történt a kérdőívezés egy viszonylag homogén csoporton belül, melyre a következő fejezetekben részletesebben is kitérek.

4.1.1. A kérdőív bemutatása

A kérdőívet egy rövid, háromsoros magyarázó szöveg kíséri, melyben röviden összefoglalom a kérdőív témáját, illetve a kérdőívezés menetét. A válaszlehetőségek megalkotása során egy minden kérdésre egységesen alkalmazott skálarendszert választottam, így az értékelés szempontjából könnyebb, a szelektív válaszlehetőségek által pedig a különböző jelenségek intenzitásáról is pontos információ kapható. A válaszlehetőségek megadásánál szándékosan kerültem az olyan típusú kifejezéseket, mint a „gyakran”, a „ritkán” vagy az „általában”, hiszen ezek egyrészt egyéneknél eltérő, relatív fogalmak, másrészt pedig a skálarendszernél nehezebben értékelhetőek, ezáltal a számszerűsítésük is komplikáltabb.

A kérdőívekben előforduló mobbing inzultusok (és azok következményei) a Leymann és munkatársai által definiált 5 főcsoportra összpontosulnak, melyek a következők:

^{VIII} A mintába való bekerülés többnyire csak a közvetlen ismerősi hálón keresztül történt, így a kutatás nem feltétlenül mondható reprezentatívnak

- Adekvát kommunikáció akadályoztatása
- Szociális kapcsolatok elleni támadások
- Szociális tekintéllyel, reputációval szembeni támadások
- Fizikai egészséggel szembeni támadások
- (Szakmai-) élethelyzetek elleni támadások

Ezen 5 főpont képezi azokat a lehetséges területeket, melyekben a pszichoterror eredményező inzultusok előfordulása igen komoly kockázati tényező a megtámadott fél – hosszú távú – lelki és fizikai egészségének szempontjából. Annak érdekében, hogy a kérdőívezés mindkét minta esetében kellőképpen szakszerű és objektív legyen, az iskolai pszichoterrorral kapcsolatos kérdéseket is közvetlenül a mobbing inzultusok jegyzékéből származtattam, ezáltal a két típusú kérdőív (lásd: *Mellékletek*) közötti stilisztikai különbségek csupán az eltérő környezethez való alkalmaztatásból adódnak, ettől függetlenül azok jelentésértelmezése (természetesen a szakmai kérdések itt kivételt képeznek) minden esetben megegyezik. Az iskolai kérdőív szerkesztésénél cél volt a közérthetőség és az egyszerűség, melynek elsősorban az volt az oka, hogy jobban idomuljon a tanulókhöz, a kérdések hangneme ne legyen számukra túl szigorú (lényeges szempont volt a tegező viszony fenntartása), másodsorban pedig, hogy a kérdőívet ne vegyék egy kötelezően teljesítendő számonkérésnek, hanem csupán egy egyszerű, és barátságos „beszélgetésnek”. A kérdőívet kitöltőknél lényeges szempont volt továbbá az anonimitás biztosítása, így – a nemek illetve a beosztáson kívül – semmilyen formában nem kérdeztem rá semmilyen – az illető személyére vonatkozó – személyes információra. A munkahelyi kérdőívet (9. ábra), illetve az iskolai kérdőívet (10. ábra) látható, hogy a kérdések tartalmilag megegyeznek, a különbség csupán a formális illetve informális hangvétel eltérésén figyelhető meg.

Fontos megjegyezni, hogy volt néhány olyan kérdéstípus, melyeket a munkahelyi kérdőívből semmilyen formában nem alkalmazhattam az iskolai kérdőív esetében, legfőképpen azért, mert egyrészt előfordulásuk igen csekély, másrészt az adott környezetben értékelhető választ nem kaphattam volna a diákoktól.

Az iskolai kérdőívhez azért választottam a munkahelyi kérdőív kérdéseit, mert a koncepció azon alapult, hogy a kérdőívek által kapott eredmények megfelelően

KÉRDŐÍV

*A felsorolt kérdések az **iskolában** tapasztalt ellenséges megnyilvánulások gyakoriságára vonatkoznak. A téglalapokban jelöld „X”-szel, hogy a válaszlehetőségek közül melyik jellemző Rád a leginkább (kérdésenként csak egy „X”-et tegyél ☺):*

Nemed: Fiú
Lány

1. Tanáraid vagy iskolatársaid meggátolnak abban, hogy kifejtsd véleményed:

Soha
Havonta egyszer
Hetente egyszer
Hetente többször
Naponta
Naponta többször

2. Amennyiben véleményed szeretnéd elmondani, gyakran félbeszakítanak:

Soha
Havonta egyszer
Hetente egyszer
Hetente többször
Naponta
Naponta többször

3. Mások akadályoznak meg abban, hogy elmondod a véleményed:

Soha
Havonta egyszer
Hetente egyszer
Hetente többször
Naponta
Naponta többször

9. ábra: Munkahelyi kérdőív-részlet

összehasonlíthatóak legyenek egymással, az eredmények torzulását pedig ezáltal a lehető legnagyobb mértékben csökkentsem. Abban az esetben ugyanis, ha merőben

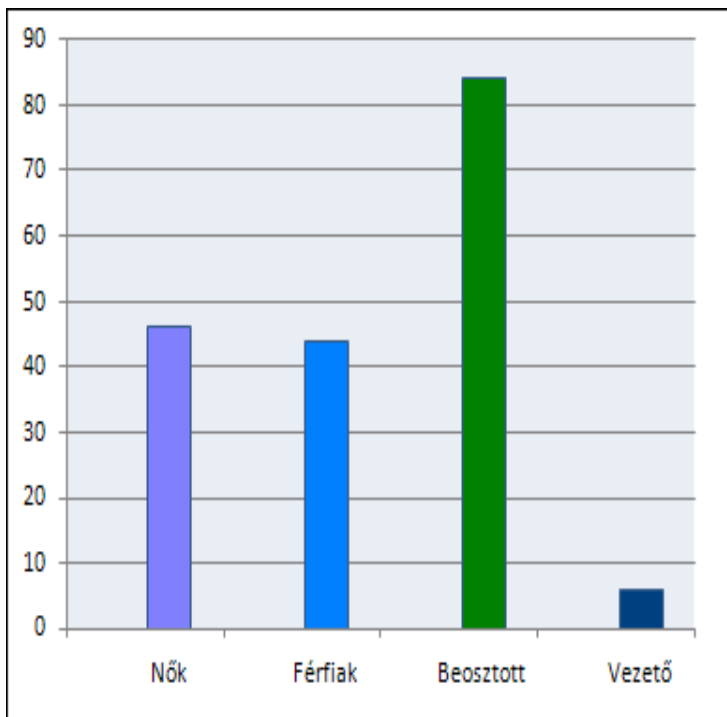
eltérő kérdéseket, illetve szituációkat alkalmazok mind a munkahelyi mind az iskolai pszichoterrort kutató kérdőívekben, az eredmények összehasonlítása sokkal nehezebb és teljesen más elemzési technikákat igényelt volna.

| KÉRDŐÍV | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| <i>A felsorolt kérdések a munkahelyen tapasztalt ellenséges megnyilvánulások gyakoriságára vonatkoznak. A téglalapokban jelölje „X”-szel, hogy a válaszlehetőségek közül melyik jellemző Önre a leginkább (kérdésenként csak egy „X”-et tegyen):</i> | | | |
| Az Ön neme: | Férfi <input type="checkbox"/> | Az Ön beosztása: | Vezető <input type="checkbox"/> |
| | Nő <input type="checkbox"/> | | Beosztott <input type="checkbox"/> |
| 1. Vezetői meggátolják abban, hogy kifejtse véleményét: | | | |
| Soha | <input type="checkbox"/> | | |
| Havonta egyszer | <input type="checkbox"/> | | |
| Hetente egyszer | <input type="checkbox"/> | | |
| Hetente többször | <input type="checkbox"/> | | |
| Naponta | <input type="checkbox"/> | | |
| Naponta többször | <input type="checkbox"/> | | |
| 2. Amennyiben véleményét szeretné kifejtteni, munkatársai vagy felettesei gyakran félbeszakítják: | | | |
| Soha | <input type="checkbox"/> | | |
| Havonta egyszer | <input type="checkbox"/> | | |
| Hetente egyszer | <input type="checkbox"/> | | |
| Hetente többször | <input type="checkbox"/> | | |
| Naponta | <input type="checkbox"/> | | |
| Naponta többször | <input type="checkbox"/> | | |
| 3. Más emberek akadályozzák meg abban, hogy kifejtse véleményét: | | | |
| Soha | <input type="checkbox"/> | | |
| Havonta egyszer | <input type="checkbox"/> | | |
| Hetente egyszer | <input type="checkbox"/> | | |
| Hetente többször | <input type="checkbox"/> | | |
| Naponta | <input type="checkbox"/> | | |
| Naponta többször | <input type="checkbox"/> | | |

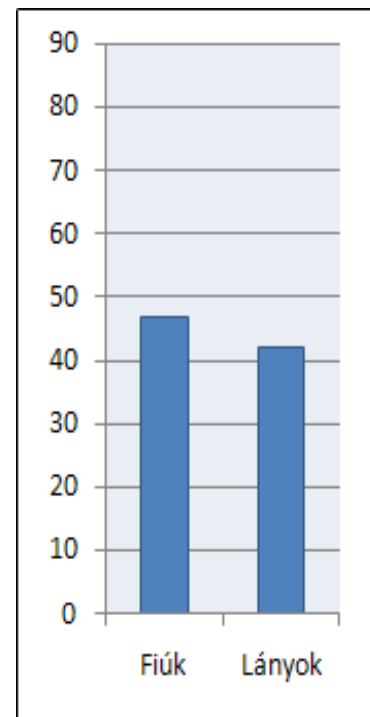
10. ábra: Iskolai kérdőív-részlet

4.2. Minták bemutatása

Tekintettel arra, hogy a munkahelyi kérdőívet az interneten közzétett kérdőív-link segítségével végeztem, az így kapott adatsor viszonylag egy heterogén mintát tükröz, ellentétben az iskolai kérdőívekkel, melynél a korcsoport megoszlása szempontjából egy aránylag homogén – 7 illetve 8. osztályos, egy intézményben tanuló, 13 illetve 14 éves diákokból álló – adatsort eredményezett. A kutatás megkezdése előtt megközelítőleg 10% százalékra becsültem az értékelhetetlen kérdőívek százalékarányát, melyeket vagy nem megfelelően vagy pedig hiányosan töltenek ki. A két minta esetében egyaránt 100-100 fő megkérdezésével történt a kérdőívezés, melyből a munkahelyi kérdőívek esetében 10, az iskolai kérdőívek közül pedig 11 volt valamilyen szempontból (nem megfelelően kitöltött, hiányos) értékelhetetlen, így a becslésem e



11. ábra:
A munkahelyi kérdőívek kitöltőinek nemek illetve beosztások szerinti eloszlása



12. ábra:
Iskolai kérdőívek kitöltőinek nemek szerinti eloszlása

tekintetben helyes volt. A nemek mindkét esetben hasonló megoszlást mutattak, a munkahelyi kérdőívek esetében (11. ábra) – a hiányos illetve a nem megfelelően kitöltött kérdőíveket nem számolva – a férfiak száma 44 fő, a nők száma pedig 46 főből állt, a nők és a férfiak között pedig egyaránt 3-3 fő volt a vezető tisztséget betöltők száma. Az iskolai pszichoterrorot kutató kérdőívek nemek szerinti csoportosítása (12. ábra) esetében a fiúk száma 47, a lányok száma pedig 42 fő volt, tehát mindkét esetben körülbelül ugyanakkora volt a nemek megoszlása.

4.3. Eredmények

A kérdőívek értékelésénél megfelelő összehasonlítási és értékelési alapot képeztek azok, amelyek többségében hasonló eredményt hoztak, az ettől merőben eltérő eredményeket adó kérdőívekre különösen nagy figyelmet fordítottam.

A kérdőívek értékeléséhez először egy Excel dokumentumban rögzítettem a kapott válaszokat, majd a könnyebb rendszerezhetőség érdekében a hat fajta válaszlehetőséget egy ennek megfelelő 6 osztályú ordinális skálához rendeltem a következők szerint:

- 1. – Soha
- 2. – Havonta egyszer
- 3. – Hetente egyszer
- 4. – Hetente többször
- 5. – Naponta
- 6. – Naponta többször

Az így kapott adatokból – személyenként egy sor, oszloponként egy kérdés – minden sor végén számtani átlagot számítottam, ez alapján pedig a kérdőíveket növekvő sorrendbe tettem, majd végül az egyszerűbb összehasonlíthatóság érdekében nemek szerinti bontásban rendszereztem. A könnyebb vizualizálhatóság érdekében a

4. táblázat:
A kérdőívek osztályozási skálarendszere

| | |
|------------------|---|
| Soha | 1 |
| Havonta egyszer | 2 |
| Hetente egyszer | 3 |
| Hetente többször | 4 |
| Naponta | 5 |
| Naponta többször | 6 |

kérdésekre adott osztályzatok pedig az intenzitásnak megfelelő értéket kaptak, melyet szemléltetésképpen a 14. ábrán reprezentáltam.

Amennyiben szigorúan ragaszkodunk a Hans Leymann által megfogalmazott pszichoterror definícióhoz (lásd 3.1 fejezet), akkor a munkahelyi pszichoterror vizsgálatát összesítő eredmények esetében – igen meglepő – közel 42% a pszichoterror áldozatok előfordulási aránya, az iskolai pszichoterror vizsgálatánál pedig ennek majdnem a kétszerese, közel 80%. Az értékelések során szembesültem tehát azzal a problémával, hogy amennyiben szorosan a hivatalos pszichoterror meghatározás alapján

értékelem a kérdőíveket, nem valószínű, hogy (a fent említett százalékos eredmények tekintetében) releváns, értékelhető eredményt fogok kapni.

Előfordulhat ugyanis, hogy a kérdőívet kitöltők közül sokan ugyan valóban elolvasták a bevezető szöveget – melyben tájékoztattam a kérdőívek kitöltőit, hogy a felsorolt szituációk az **ellenséges** megnyilvánulásokra vonatkoznak – sokan akaratlanul is félreértelmezheték az adott kérdéseket. Az iskolai kérdőívek esetében például némelyik kérdésnél ugyanis a megjelölt válasz, illetve a feltett kérdés mellé több tanuló odaírta mintegy megjegyzésként, hogy az adott inzultus „csak viccből” történik. Ebből arra következtettem, hogy szükséges lenne egy olyan elemzési módszer kidolgozása, amely által eredményesebben leszűkíthető azoknak a személyeknek a száma, akik valóban áldozatai az iskolai zaklatásoknak. Első lépésként célszerűnek tartottam az adott minta különböző részegységeit (személyeket, tanulókat) egyenként vizsgálni, illetve megkeresni, hogy melyek lehetnek azok a tényezők, melyek segítséget nyújtanak annak eldöntésében, hogy a kérdőívet kitöltő személy valóban áldozatnak tekinthető-e vagy sem. Tekintettel arra, hogy a kérdőívekben leírt jelenségek igen eltérő súlyúak a pszichoterror szempontjából, az áldozattá válás ténye önmagában nem köthető egyértelműen csak egy adott, fix számú inzultus megjelenéséhez (például 3 vagy annál több inzultus), vagy különböző inzultusok intenzitásához (amennyiben valakit akár csak havonta egyszer tesznek ki rasszista megnyilvánulásoknak vagy szexuális zaklatásnak, véleményem szerint már bőven teljesíti a pszichoterrorhoz szükséges feltételeket); ám ugyanakkor amennyiben több értékelési szempont áll fenn, úgy hasznos támpontot nyújthatnak. Második lépésként – a korábban felvázolt probléma kiküszöbölése érdekében – megvizsgáltam, melyek lehetnek azok a kérdőívben feltett kérdések, élethelyzetek, amelyek önmagukban nem tekinthetők feltétlenül pszichoterror tényezőnek.

4.3.1. Iskolai kérdőívek eredménye

Az iskolai kérdőívek értékelése során alapvetően két nagyobb részre bontottam a kérdéseket, az első kategóriába azokat az élethelyzeteket tettem, amelyek nem tekinthetők egyértelműen a pszichoterrort előidéző, serkentő tényezőnek, esetleg valamilyen módon kevésbé lehettek egyértelműek a tanulók számára:

- **„1. Tanáraid vagy iskolatársaid meggátolnak abban, hogy kifejtsd véleményedet”**

Tekintettel arra, hogy az iskolai környezet e szempontból sokkal kötöttebb és szabályozottabb, mint egy munkahely, az egyéni véleménynyilvánításnak sokkal kisebb szerep jut, ami nem feltétlenül vonja maga után azt a tényt, hogy valóban iskolai bullyingról lenne szó.

- **„2. Amennyiben véleményedet szeretnéd elmondani, gyakran félbeszakítanak”** illetve
- **„3. Mások akadályoznak meg abban, hogy elmondd a véleményedet”**

Ennél a két kérdésnél ugyan nincs konkrétan meghatározva, hogy valójában kik is azok a személyek, akik a véleménynyilvánítást valamilyen módon akadályozzák, mindettől függetlenül – hasonlóan az első kérdéshez – itt sem lehet egyértelműen bullying inzultusra gyanakodni, amennyiben más, ennél súlyosabb tényező nem áll fenn.

- **„5. Munkáidat, dolgozataidat igazságtalanul kritizálják”**

Itt a kérdés elsősorban a tanárok (esetleg a szülők) által igazságtalannak vélt kritikákra irányult, ami – ha jobban belegondolunk – egy diák szempontjából igen csak relatív fogalom, hiszen amennyiben a tanuló valóban sok időt és energiát fektetett egy adott feladatba, nem biztos, hogy elég érett a személyisége ahhoz, hogy elviselje a negatív kritikákat és képes azokat objektíven értékelni.

- **„12. A többiek összebeszélnek, sugdolóznak a hátad mögött”**

A kérdés ugyancsak nézőpont kérdése, hiszen a tanulók között még nem alakultak ki azok a szigorú normák, illemszabályok, mint a felnőtt társadalomban, ráadásul egy rossz helyzetértékelés is nagyban befolyásolja azt, hogy a tanuló mit válaszol erre a kérdésre (nem lehet minden esetben nagy bizonyossággal tudni, hogy valóban róla beszélnek-e, és ha igen, akkor jót vagy esetleg rosszat).

- **„14. Arra célozgatnak, hogy nem vagy teljesen normális”**

Ez egy klasszikus, félreérthető – helyesebben fogalmazva kétértelmű – kérdés, mint már korábban is említettem, itt több tanuló is adott „Naponta többször” illetve „Naponta” válaszokat, annak ellenére, hogy más szituációra nem adott különösebben magasabb osztályzatot.

- **„16. A többiek valótlan­­ságot terjesztenek rólad”**

A szituáció valójában nem sorolható be egyértelműen ebbe a kategóriába, hiszen ez is igen kétértelmű, főleg ha nem rosszindulatú híresztelésről van szó.

- **„18. Szabálytalan, tiltott dolgok elkövetésére kényszerítenek”**

Az identitáskeresés e korszakára jellemző, gyakorta előforduló jelenség, hogy a tanulók egymást próbálják rávenni a kisebb nagyobb csínytevésekre, ami ugyanakkor nem mondható el egyértelműen egy negatív cselekménynek, inkább csak egyszerűen a „rátermettség” bizonyításának, amely elsődleges feltétele is lehet – az adott szubkultúrán belül – a társadalmi ranglétrán való feljebb jutáshoz, mely által előnyösebb pozícióba kerülhet a diák.

- **„20. Valaki szédülja a holmijaidat, szétszórja a dolgaidat”**

A rosszindulatúságot itt csak akkor lehet minden kétséget kizáróan megállapítani, ha az előfordulás kiugróan magas („naponta” illetve „naponta többször”), vagy ha konkrét eseményekhez van kötve (például dolgozatírás előtt „eltűnik” a tolltartó, vagy az óra előtt a tanuláshoz szükséges könyv) tekintettel arra, hogy egyes esetekben az iskolai felszerelés hiánya komoly retorziót vonhat maga után.

- **„21. A tanárok „pikkelnék” rád, úgy érzed, ok nélkül piszkálnak”**

Szinte életszerű volt, hogy erre a kérdésre a tanulók nagy hányada gondolkodás nélkül a legmagasabb, vagy legalábbis lényegesen magasabb osztályzatot ad, mint amennyit valójában gondol, de nem elhanyagolható az sem, hogy ilyen esetek valóban előfordulhatnak, ezek kiszűrése pedig igen nehéz.

Ez a 10 kérdés volt tehát az a kategória, mely véleményem és a korábban ismertetett feltevéseim szerint nem tudhatóak be egyértelműen a pszichoterror tényezőiként. Ezt követi a második kategória, amibe pedig azokat a szituációkat helyeztem, melyek egyértelműen beazonosíthatóak bullying inzultusként, ezek közé pedig az alábbi kérdések tartoznak:

- **„4. Gonosz megnyilvánulásoknak tesznek ki, illetve ok nélkül hangosan kiabálnak Veled”**

Ez a kérdés a 14.-nél sokkalta egyértelműbb, hiszen itt nem az apróbb, játékos piszkálódásokra vonatkoztathatunk, hanem a valóban egyértelmű és rosszindulatú cselekményekre.

- **„6. Magánéletedet kritizálják”**

Ugyancsak egyértelmű, egy, a privát szférába való erőszakos behatolást jelent, mely semmiképpen sem elhanyagolható negatív inzultus, így egyben potenciális pszichoterror tényező.

- **„7. Szóban vagy írásban fenyegetnek”**

Egy teljesen egyértelmű szituáció; adott egy vagy több diák, akiknek feltett szándéka egy (vagy több) tanulót különböző eszközökkel, módszerekkel megfélemlíteni, különösebb indok nélkül.

- **„8. Burkoltan gyanúsítgatnak, vagy célozgatnak Rád”**

Ha a célozgatás nem is minden esetben kétséget kizáróan, de a gyanúsítgatás mindenképpen egy egyértelmű élethelyzet, mely egy adott iskolai környezetben bármikor előfordulhat egy kevésbé felelősségtudatos diákok csoportjában, hasonlóan bűnbakkereséshez (melyről már a 2.2.1-es fejezetben is említést tettem a munkahelyi mobbing inzultusok kapcsán).

- **„9. A többiek nem akarják, hogy beszélj velük, úgy érzed kerülnek a társaságodat”,**
- **„10. Úgy érzed, az iskolában magadra hagynak a többiek”** illetve
- **„11. A többiek úgy kezelnek mintha nem is léteznél”**

Amennyiben ezt a három kérdést együttesen vizsgáljuk, a kisebb összecsődülésekről nem lehet szó, hiszen itt elsősorban több személyen van a hangsúly, akiknek az a célja, hogy az áldozatot mintegy erőszakos módon, ún. passzív agresszív módon „kilökjék”, kitalítsák a szervezetből.

- **„13. Mások előtt nevetségessé tesznek”**

Ez a típusú megszégyenítési módszer igencsak csorbítja a tanuló hírnevét, illetve diáktársai által való megítélését.

- **„15. Kigúnyolnak”**

Ugyancsak egy egyértelműen beazonosítható negatív élethelyzetről van szó, melynél az elsődleges cél a szociális tekintély redukálása, illetve, hogy az áldozat reputációjában kár essen.

- **„17. Fizikailag bántanak”**

A kérdés nem szorul különösebb magyarázatra, itt azokra az erőszakos, ellenséges indíttatású cselekedetek értendőek, melyek egyaránt okoznak lelki és fizikai sebeket.

- **„19. Direkt olyan dologra beszélnek rá, ami neked rossz”**

Valakinek a határozott akarata ellen történik egy adott cselekmény, így egy teljesen egyértelmű, negatív élethelyzetről beszélhetünk.

- **„22. A tanáraid a többiek előtt olyat kérdeznek Tőled amivel kellemetlen „ciki” helyzetbe hoznak”**

A 21. kérdéssel ellentétben ez sokkal egyértelműbb, hiszen elsősorban nem az órai anyagokkal kapcsolatos számonkérések során felmerülő helyzetekre kell gondolni, hanem az olyan szituációkra, ahol valamilyen olyan titkolt dologra derül fény, amelyet a tanuló szégyell; ezáltal sokkal sebezhetőbbé válik, hiszen pont attól a személytől éri ellenséges megnyilvánulás, akitől a legkevésbé várná, így teljesen kiszolgáltatottá válik mind a diákokkal, mind pedig a tanárral szemben, ezáltal itt nagymértékű presztízsveszteségről van szó.

Az értékelések során tehát elsősorban azokra a kérdőívekre koncentráltam, melyeknél a második kategóriába tartozó kérdések válaszadása 3-as azaz heti egyszeri alkalom, vagy annál nagyobb értékelést kapott (természetesen ez nem jelenti azt, hogy a többi kérdést figyelmen kívül hagytam, csupán ezekre helyeztem nagyobb hangsúlyt). Az alábbi két táblázatban (5. és 6. táblázat) az iskolai pszichoterrorral kapcsolatos kérdőívek eredményét összesítettem – nemek szerinti bontásban – a már korábban említett osztályozási rendszerre alapozva. Az átlagérték oszlopának szerepe itt főként a vizualizációt segíti elő, tekintettel arra, hogy a különböző számértékek a kérdőívekben lévő különböző szituációk gyakoriságainak felelnek meg. Az 5. táblázatból látható, hogy azoknak a fiú tanulóknak a száma, akik legalább heti egyszer - a már korábban ismertetett mobbing inzultus definíció alapján – szenvedik el az ellenséges megnyilvánulásokat, összesen 42. Ez a közel 90%-os arány már önmagában is megdöbbentő, és kétségesnek tartottam, hogy valóban ekkora mértékű lenne az iskolai bullying áldozatainak előfordulása. A már összesített és rendezett táblázatot tanulmányozva szembesültem azzal a ténnyel – bár erre vonatkozó sejtéseim már a primer kutatás megkezdése előtt is voltak –, hogy néhány tanuló őszintesége

megkérdőjelezhető az adott szituációkra adott válaszokra vonatkozóan^{IX}. Ezt kiküszöbölendő, megvizsgáltam azon kérdőíveket, melyeknél feltételezhető volt, hogy a

5. táblázat:
A fiú tanulók által kitöltött kérdőívek és válaszok táblázata

| | Nem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | Fiú ÁTL | | |
|-----|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|---------|---|
| 1. | Fiú | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2. | Fiú | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,04545 | |
| 3. | Fiú | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,09090 | |
| 4. | Fiú | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,09090 | |
| 5. | Fiú | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1,13636 | |
| 6. | Fiú | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,18181 | |
| 7. | Fiú | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1,22727 | |
| 8. | Fiú | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1,22727 | |
| 9. | Fiú | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1,22727 | |
| 10. | Fiú | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1,27272 | |
| 11. | Fiú | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1,27272 | |
| 12. | Fiú | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,27272 | |
| 13. | Fiú | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,27272 | |
| 14. | Fiú | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1,31818 | |
| 15. | Fiú | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,31818 | |
| 16. | Fiú | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,31818 | |
| 17. | Fiú | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1,36363 | |
| 18. | Fiú | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1,40909 | |
| 19. | Fiú | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1,45454 | |
| 20. | Fiú | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 5 | 1 | 1 | 1,5 | |
| 21. | Fiú | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1,5 | |
| 22. | Fiú | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,5 | |
| 23. | Fiú | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1,54545 | |
| 24. | Fiú | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1,63636 | |
| 25. | Fiú | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1,68181 | |
| 26. | Fiú | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1,72727 | |
| 27. | Fiú | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1,77272 | |
| 28. | Fiú | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1,86363 | |
| 29. | Fiú | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,95454 | |
| 30. | Fiú | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 6 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | |
| 31. | Fiú | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2,04545 | |
| 32. | Fiú | 2 | 6 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2,09090 | |
| 33. | Fiú | 4 | 6 | 4 | 6 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2,13636 | |
| 34. | Fiú | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2,13636 | |
| 35. | Fiú | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2,36363 | |
| 36. | Fiú | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2,40909 | |
| 37. | Fiú | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 6 | 2 | 1 | 2,40909 | |
| 38. | Fiú | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2,45454 | |
| 39. | Fiú | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2,45454 | |
| 40. | Fiú | 4 | 6 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2,86363 | |
| 41. | Fiú | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 1 | 2,90909 | |
| 42. | Fiú | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 6 | 3 | 1 | 2 | 6 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3,04545 | |
| 43. | Fiú | 3 | 4 | 4 | 2 | 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 6 | 4 | 1 | 3,09090 | |
| 44. | Fiú | 5 | 6 | 6 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 6 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 6 | 6 | 1 | 3,27272 | |
| 45. | Fiú | 6 | 6 | 4 | 5 | 1 | 3 | 6 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 1 | 4,31818 | |
| 46. | Fiú | 4 | 6 | 3 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 2 | 3 | 1 | 4,90909 | |
| 47. | Fiú | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |

^{IX} Bár esetenként nehéz megítélni, hogy az inzultusok gyakoriságának együttes előfordulása mennyire életszerű egy adott kérdőívben, az átlagolt értékek alapján sorba rendezett kérdőívek összesítő táblázata valamelyest megkönnyítette a munkát.

kérdőív kitöltőjének célja nem okvetlenül a kutatási munka elősegítésére irányult. A táblázatból ezek az én valószínűsítésem szerint a 45, 46 és a 47 es sorszámmal jelölt kérdőívek, melyekről egy néhány mondatos elemzést készítettem:

A 47-es kérdőív igen egyértelmű, és egyben teljesen életszerűtlen; a tanuló minden kérdésre a „naponta többször” választ adta, így e tekintetben további magyarázat nem szükséges. A 46. kérdőívnél a helyzet hasonló, a néhány kivételtől eltekintve a tanuló válaszai rendre az 5-ös (naponta) illetve a 6-os (naponta többször) válaszok között alternáltak. A 45-ös kérdőív értékelése már kicsit nehezebb volt, ám ennek ellenére azon az állásponton vagyok, hogy nem annyira életszerű, hogy valakit soha nem hagynak magára a diáktársai, soha nem kerülnek a társaságát, illetve nem tekintenek rá úgy, mintha nem is létezne, ellenben naponta többször is fizikai bántalmaknak teszik ki. Hiszen amennyiben valakit naponta érnek – szigorúan a bullying keretein belül, tehát rosszindulatú – fizikai bántalmak egy ilyen szituációban általában jellemző, hogy magára hagyottnak és elesettnek érzi magát az illető, ami a többi kérdésből valószínűleg már kiderült volna.

Annak ellenére, hogy e három kérdőívön kívül még volt néhány, melyek értékelését hasonló okok miatt kétségesnek tartottam, csak ezen három kérdőív eredményeiről tudtam minden kétséget kizáróan megállapítani a valóságtartalmukat (az eredmények torzulásának elkerülése érdekében a további statisztikai műveletekben már nélkülözöm ezen három kérdőív válaszait). A tényleges pszichoterror áldozatok kiszűrése jellemzően a szubjektív értékítéleteimen alapult, azaz a felsorolt élethelyzetekre adott válaszok közötti összefüggéseket, illetve annak a valószínűségét próbáltam megállapítani, hogy a különböző események együttes fennállása mennyire elképzelhető egy iskolai környezetben. Ám volt néhány olyan alapvető szempont, melyek elősegítették az értékelés folyamatát, többek között a kérdőív azon kérdései, melyek valamely szempontból hasonló szituációkat tükröznek, ilyen például a 9-11-es, a 18-as és 19-es kérdések illetve a 4-es és a 25-ös kérdések. Ezek voltak azok a szituációk, melyekről úgy gondoltam, hogy egy kérdőív esetében – például egy tényleges pszichoterror áldozatnál - hasonló értékelések figyelhetőek meg.

A fenti elemzési módszerek alkalmazásával, a kérdőívek összesítésének végeredményképpen a fiú tanulók között 8, általam biztosnak vélt bullying áldozatot (29-es és a 35-43-as számú kérdőívek) találtam, valamint 5 potenciálist (32-36-os

számú), illetve két bizonytalant (23-as és 44-es számú), melyeknél a pszichoterror jelenségének biztosságát kétségesnek tartottam.

A lány tanulók által kitöltött kérdőívek esetében szintén a fentiekben vázolt elemzési módozatokat alkalmaztam, az összesített eredményeket a lent látható 6.

6. táblázat
A lány tanulók által kitöltött kérdőívek és válaszok táblázata

| | Nem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | Lány Á | |
|-----|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--------|--------|
| 1. | Lány | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2. | Lány | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3. | Lány | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,0454 |
| 4. | Lány | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,0454 |
| 5. | Lány | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,0909 |
| 6. | Lány | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,0909 |
| 7. | Lány | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,0909 |
| 8. | Lány | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,1363 |
| 9. | Lány | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,1363 |
| 10. | Lány | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1,1818 |
| 11. | Lány | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1,2272 |
| 12. | Lány | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,2727 |
| 13. | Lány | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,2727 |
| 14. | Lány | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,3181 |
| 15. | Lány | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1,3181 |
| 16. | Lány | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,3181 |
| 17. | Lány | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1,3636 |
| 18. | Lány | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1,3636 |
| 19. | Lány | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,3636 |
| 20. | Lány | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,4090 |
| 21. | Lány | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,4090 |
| 22. | Lány | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1,4090 |
| 23. | Lány | 1 | 3 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,4545 |
| 24. | Lány | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,4545 |
| 25. | Lány | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1,5454 |
| 26. | Lány | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1,5454 |
| 27. | Lány | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,5454 |
| 28. | Lány | 1 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1,6363 |
| 29. | Lány | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1,6818 |
| 30. | Lány | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1,7272 |
| 31. | Lány | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 6 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,7272 |
| 32. | Lány | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1,8181 |
| 33. | Lány | 3 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2,0909 |
| 34. | Lány | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2,1363 |
| 35. | Lány | 4 | 6 | 6 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2,2727 |
| 36. | Lány | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2,2727 |
| 37. | Lány | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2,6363 |
| 38. | Lány | 6 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2,6818 |
| 39. | Lány | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3,0454 |
| 40. | Lány | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 1 | 1 | 1 | 4 | 6 | 6 | 1 | 3,2727 |
| 41. | Lány | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 6 | 6 | 4 | 1 | 3,3636 |
| 42. | Lány | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 6 | 6 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4,0454 |

táblázat tartalmazza.

A lány tanulók által kitöltött kérdőívet vizsgálva ugyancsak magas lehetne az iskolai bullying előfordulása, amennyiben a már korábban felvázolt pszichoterror definíció alapján minősítem a kérdőíveket. Ez 75%-os előfordulási arányt (31 darab

kérdőív) mutatna, ami szintén életszerűtlen, ennek fényében értelemszerű volt, hogy annak ellenére, hogy látszólag valóban kevesebb pszichoterror áldozatról lehet szó, mindenképpen az ésszerűség határain belülre érdemes leszűkíteni a lehetséges áldozatok számát.

A lány diákok által kitöltött kérdőívek elemzése és értékelése egyszerűbb volt, mint a fiúké, összesen kettő volt azoknak a kérdőíveknek a száma, melyeket valamilyen okból értékelhetetlennek minősítettem. A 42-es számú kérdőívnel látható, hogy az illető diáknak naponta kerülnek a társaságát, ám soha nem hagyják magára, diáktársai mégis csak havonta egyszer kezelik úgy, mintha nem is létezne. Ez egyrészt azt sejteti, hogy vagy nem rosszindulatú ez a fajta inzultustípus – legalábbis a célja nem az – vagy pedig a diák mintegy „véletlenszerűen” jelölte meg a válaszokat. Igen meglepő, hogy ebben a kérdőívben a fizikai bántalmazás cselekménye naponta fordul elő, a szóbeli vagy írásbeli fenyegetés pedig naponta többször. Érdekes megfigyelni, hogy a munkáit naponta többször kritizálják igazságtalanul (vagy többet egyszer vagy egyet többször) ám ennek ellenére nem érzi azt, hogy a tanárok „pikkelnének” rá, valamilyen okból hátrányosabb helyzetben lenne, mint a többi tanuló. Ezen kívül még a 41-es számú kérdőív volt az, aminek a valóságtartalmát illetve az életszerűségét kétségesnek tartottam. Ennél a diáknál ugyanis különös, hogy amennyiben a véleményét szeretné kifejezni, naponta többször is félbeszakítják, ám mások például egyáltalán nem akadályozzák meg abban, hogy kifejtse a véleményét. Ez nem valószínűtlen, de amennyiben ez valóban csak az iskolára korlátozódik, nem tartom életszerűnek. Meglepő az is, hogy gonosz megnyilvánulásoknak soha nem teszik ki, ám hetente többször kigúnyolják valamilyen okból kifolyólag, ily módon ezt a kérdőívet szintén azok közé soroltam, amelyeket a következtetések során nem használok fel.

Összességében a lányoknál 5 biztos bullying áldozatot (35-39-es kérdőívek) találtam, két bizonytalan, nem egyértelműen kategorizálhatót (41-es és 40-es számú kérdőívek), illetve a lehetséges áldozatokból szintén két darabot, a 28-as és a 24-es számú kérdőívet. A százalékos értékek tekintetében – a biztosnak tartott kérdőívekkel számolva – a bullying áldozatok számának közel 12%-os aránya alacsonyabb, mint a fiúknál megfigyelhető 17%-os arány.

Amennyiben a fiúknál a kérdőívekre adott válaszok gyakoriságát vizsgáljuk (7. táblázat), megfigyelhető, hogy a legkevésbé gyakori jelenségek közé tartozik többek között a szóbeli illetve írásbeli fenyegetés, valamint a tanuló valamilyen formában történő kirekesztése - magas 1-es (soha) illetve 2-es (havonta egyszer) osztályzatok, a 3-

7. táblázat:
A kérdésekre adott válaszok gyakoriságának táblázata (fiú tanulók)

| A kérdés sorszáma | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 1-es válaszok gyakorisága | 25 | 10 | 18 | 21 | 23 | 26 | 32 | 28 | 30 | 30 | 39 | 26 | 25 | 24 | 28 | 28 | 35 | 38 | 34 | 29 | 20 | 27 |
| 2-es válaszok gyakorisága | 4 | 11 | 7 | 11 | 15 | 8 | 7 | 10 | 7 | 11 | 4 | 13 | 12 | 7 | 8 | 8 | 5 | 4 | 5 | 8 | 9 | 10 |
| 3-as válaszok gyakorisága | 10 | 9 | 8 | 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 4-es válaszok gyakorisága | 4 | 8 | 8 | 4 | 2 | 6 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 6 | 5 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 3 | 3 |
| 5-ös válaszok gyakorisága | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 6-os válaszok gyakorisága | 0 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 |

as (hetente egyszer) 4-es (hetente többször) 5-ös (naponta) és 6-os (naponta többször) válaszadások előfordulása - alig észrevehető mértékű. Azonban ha a véleménynyilvánítás valamilyen formában akadályoztatását, a rosszindulatú megnyilvánulások és gúnyolódások előfordulásának értékeit vizsgáljuk, akkor igen sokszor fordul elő a „hetente egyszer” vagy annál gyakrabban előforduló válasz. Megfigyelhető, hogy a 21. azaz „A tanárok „pikkelnék” rád, úgy érzed ok nélkül piszkálnak” kérdésnél volt a legmagasabb a „naponta többször” válaszok előfordulása, ami az iskolában tanító pedagógusok hozzáállásának szempontjából vagy nagyon elgondolkodtató, vagy pedig e válasz ilyen gyakori előfordulása egyszerűen csak a tanulók – úgymond - életkori sajátosságainak tekinthetőek, véleményem szerint egyértelműen ez utóbbiról van szó.

A lány diákoknál a kérdésekre adott válaszokat vizsgálva (8.táblázat) is

8. táblázat:
A kérdésekre adott válaszok gyakoriságának táblázata (lány tanulók)

| A kérdés sorszáma | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 1-es válaszok gyakorisága | 23 | 9 | 20 | 23 | 30 | 25 | 37 | 29 | 30 | 27 | 33 | 15 | 26 | 28 | 22 | 26 | 38 | 37 | 35 | 25 | 26 | 30 |
| 2-es válaszok gyakorisága | 10 | 13 | 15 | 9 | 6 | 11 | 1 | 7 | 5 | 8 | 2 | 18 | 10 | 6 | 12 | 8 | 1 | 3 | 5 | 10 | 10 | 3 |
| 3-as válaszok gyakorisága | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 4-es válaszok gyakorisága | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 3 |
| 5-ös válaszok gyakorisága | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 6-os válaszok gyakorisága | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |

megállapítható, hogy jellemzően kevesebb volt a „Hetente egyszer” vagy annál gyakrabban előforduló bullying inzultusok száma – mely feltétele a pszichoterror megállapításához –. Érdeemes megfigyelni, hogy a kérdésekre adott válaszok

intenzitásának szempontjából a „hetente egyszer” vagy annál gyakrabban előforduló jelenség sokkal ritkábban fordul elő, mint a fiú tanulónál.

A táblázatban jól megfigyelhető, hogy alapvetően két bullying inzultus volt az, aminél az általános mobbing-definíció alapján mobbing során szóba jöhető válaszok (hetente egyszer vagy annál többször) alapvetően két-három kérdésben koncentrálnak. Az egyik ilyen az „Amennyiben véleményedet szeretnéd elmondani, gyakran félbeszakítanak” kérdés, melynél a 3-as vagy annál nagyobb érték előfordulása a leggyakoribb. A másik ilyen kérdés, melynél a lány tanulók többségében a heti egyszer, vagy annál gyakrabban előfordulóra értékelték egy szituációt a 12. „A többiek összebeszélnek, sugdolóznak a hátad mögött” ahol jól látható, hogy a heti egyszeri alkalom igen gyakori, 5 alkalommal előforduló jelenség, illetve egy-egy tanulónál megfigyelhető még a naponta többszöri, és a hetente többszöri előfordulás. Figyelemre méltó, hogy a gonosz megnyilvánulásokkal kapcsolatban összesen 8 tanuló választott hetente egy alkalommal illetve annál többszöri értékelést, tehát ez az inzultustípus is a többi jelenség viszonylatában aránylag gyakorinak mondható. A 22-es kérdés terén némi hasonlóság fedezhető fel a 7. ábrán összesített eredményekkel, ennek okait a korábbi összesítésnél már részletesebben is kifejtettem. A legritkábban előforduló inzultus a lányoknál a fizikai bántalmazás, és a tiltott illetve szabálytalan dolgokra való kényszerítés áll, így ott viszonylag alacsony az előfordulás.

A vizsgált korosztály különböző inzultusokra adott válaszainak gyakoriságait együttesen vizsgálva (9. táblázat) elmondható, hogy az adekvát kommunikáció akadályoztatása igen gyakori jelenség egyrészt a tanárok, illetve mások részéről, és amennyiben nagyfokú megbízhatóságot feltételezünk a tanulók részéről, nyilvánvalóvá válik, hogy – természetesen nem csak - ebben az életkorban az önkifejezés nagyon

9. táblázat:

A kérdésekre adott válaszok gyakoriságának összesített táblázata

| A kérdés sorszáma | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 1-es válaszok gyakorisága | 48 | 19 | 38 | 44 | 53 | 51 | 69 | 57 | 60 | 57 | 72 | 41 | 51 | 52 | 50 | 54 | 73 | 75 | 69 | 54 | 46 | 57 |
| 2-es válaszok gyakorisága | 14 | 24 | 22 | 20 | 21 | 19 | 8 | 17 | 12 | 19 | 6 | 31 | 22 | 13 | 20 | 16 | 6 | 7 | 10 | 18 | 19 | 13 |
| 3-as válaszok gyakorisága | 13 | 16 | 10 | 9 | 6 | 4 | 3 | 5 | 7 | 4 | 4 | 6 | 3 | 4 | 6 | 6 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 |
| 4-es válaszok gyakorisága | 6 | 11 | 9 | 6 | 2 | 9 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 7 | 8 | 4 | 4 | 3 | 0 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 5-ös válaszok gyakorisága | 1 | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | 1 | 4 | 3 | 2 |
| 6-os válaszok gyakorisága | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 |

fontos szerepet tölt be a diákok életében, így a véleménynyilvánítás nyilvánvalóan

magas prioritást élvez ezen a téren. A táblázatban megfigyelhető, hogy kiemelten gyakori események (naponta, illetve naponta többször) aránylag kis számban fordulnak elő a 2., 14. illetve a 21. kérdést (melyeknél a fiúk válaszadásainak gyakoriságai némiképpen torzítják az összesített táblázatot) leszámítva, melyekről már korábban szót ejtettem.

Elmondható tehát, hogy az eredmények fényében az adekvát kommunikáció biztosítása, a véleménynyilvánítás fontos a diákok számára, mely a serdülőkori testi illetve lelki fejlődésből következően a gyermeki magatartás dekadenciájával párhuzamosan a felnőttkori önállóságra való törekvés kezdeményeinek tudható be. Az érzelmi világban megjelenő feszültség, a fokozatosan kialakuló önállósulási szándék illetve az identitáskeresés, a valahová való tartozás érzésének keresése miatt gyakran alakulhatnak ki különböző konfliktusok a diákok között, melyek közül néhányat ugyan az általam összegyűjtött kérdőívek eredményei valamelyest reprezentálnak, de igazán megbízható adatok csak közvetlen kérdőívezés által, személyes kontaktus során szerezhetőek. Tekintettel arra, hogy a tanulók a kérdőíveket közvetlenül a tanóra kezdetén – illetve azt megelőzően – kollektív módon töltötték ki, számolni kell a közösségi (vagy jobban mondja csordaszellem) szellem torzító hatásával is.

Az eredmények tekintetében véleményem szerint egy teljesen átlagos iskoláról van szó, ahol megállapítható, hogy az iskolai pszichoterror jelenségének előfordulása nem számottevő, annak ellenére, hogy ennek mértékét nagy pontossággal nem lehet meghatározni. Összességében nagyon nehéz kiszűrni illetve a valóságtartalmát megítélni a diákok által kitöltött kérdőíveknek, hiszen számos tényező befolyásolhatja azt, hogy a tanuló éppen miként tölti ki a kérdőívet és egységes, minden kérdőívre maradéktalanul alkalmazható értékelési szabály illetve kritérium nem, vagy csak nagyon nehezen képezhető. Olykor az is előfordulhat, hogy tanuló rosszul értékeli a környezeti ingereket illetve a különböző élethelyzeteket, ezáltal a félreértelmezett interakciókból adódó konfliktusok is vezethetnek olyan hosszú távú ellenséges viszonyokhoz, melyek alapvetően nem eredményeztek volna semmilyen negatív eseményt. Korábban már említést tettem például arról, hogy többen félreértelmezték a kérdéseket, apróbb megjegyzéseket tettek arra vonatkozóan, hogy az adott cselekmény még ha elő is fordul, semmiképpen sem rosszindulatú formában jelenik meg, ami igen nagy mértékben befolyásolhatta több – például egymás közvetlen környezetében ülő -

tanuló válaszadásait. Végezetül pedig annak ellenére, hogy az erre a korra jellemző hangulatingadozások és a különböző életkori sajátosságok is erősen befolyásolhatták a kérdőívekre adott válaszokat, úgy gondolom, hogy az iskolai szociális környezet sokkal rugalmasabb az ilyen inzultusok tekintetében, még ha első pillantásra igen sok bullying áldozatról lehetne szó, nem biztos, hogy valójában ennyire tragikus lenne a helyzet.

4.3.2. Munkahelyi kérdőívek eredménye

A munkahelyi kérdőívek értékelésénél valamelyest eltérőbb szempontokra helyeztem a hangsúlyt, hiszen a szubkultúrát nézve egyrészt sokkal másabb, érzékenyebb egy munkahelyi környezet, különbözőek a szociális normák, másrészt pedig a különböző inzultusok terén sokkal kifinomultabb, kevésbé látványos eszközökről van szó. Tekintettel arra, hogy itt lényegesen kevesebb volt a látszólagos pszichoterror áldozatok száma, azok szűkítése érdekében nem alkalmaztam a tanulóknál megfigyelhető értékelési módszereket. Az elemzés során elsősorban az olyan kritikus, mondhatni szélsőséges kérdésekre voltam különös tekintettel, melyekben a szexualitással kapcsolatos, etnikai hovatartozást bíráló, illetve a fizikai bántalmazások akár havonta egyszer megjelenése is megjelenik, hiszen a havi egyszeri fizikai bántalmazás illetve az etnikai hovatartozás bírálása véleményem szerint annak ellenére beletartozik a pszichoterror kategóriájába, hogy a definíció heti rendszerességet fogalmaz meg. Amennyiben ismételtén a már ismertett mobbing-definíció alapján kategorizálnánk a munkahelyi kérdőíveket, látható, hogy igen magas, a 90 szóba jöhető kérdőívből összesen 37 olyan lenne, ahol a munkahelyi pszichoterror jelensége bizonyosan előfordul. Ez a közel 41%-os előfordulási arány igen magas, így itt is szükségeltetett egy kisebb szűrési mechanizmus, mely alapján pontosíthatóak az erre vonatkozó adatok.

Tekintettel arra, hogy a munkahelyi szociális környezet sokkal rugalmatlanabb a különböző inzultusok megjelenésének szempontjából, illetve arra, hogy egy munkahely sokkal több komolyságot is követel meg minden téren, mint egy iskolai környezet, sokkal eltérőbb eredmények fognak születni. A munkahelyi szervezetben a csapatmunkán különösen nagy hangsúly van a munkavégzés szempontjából, hiszen a közös cél eléréséhez a kollegiális kapcsolatok állapota igen kényes kérdés. Ebből adódóan azok a kérdések, melyek az iskolai kérdőíveknél nem feltétlenül voltak tekinthetőek potenciális pszichoterror tényezőnek, a munkahelyi környezetben már lehet, hogy pont az ellenkező hatást váltja ki. A munkahelyi pszichoterror

szempontjából az iskolai kérdőívekben tapasztalt olyan apróbb megnyilvánulások is potenciális mobbing tényezőknek tekinthetők, mint például az adekvát kommunikáció akadályoztatása, hiszen a szabad véleménynyilvánítás elengedhetetlen a kollégák közti optimális viszony illetve a hatékony és eredményes munkavégzés szempontjából. Mint azt már a korábbi fejezetekben is említettem, az életkor előrehaladtával a pszichoterrort kialakító „mobberek” módszerei, eszközei sokkal kifinomultabbá, de egyúttal sokkal nehezebben felismerhetővé is válnak.

A férfiak által kitöltött kérdőíveknél (10. táblázat) jelentősen kevesebb alkalommal jelöltek hetente egynél gyakrabban előforduló mobbing inzultust, mint amennyi a fiú tanulók által kitöltött kérdőíveknél volt tapasztalható. Nem elhanyagolható tény, hogy itt is előfordultak olyan kérdőívek, melyeknél megkérdőjelezhető volt a válaszadó őszintesége, így a végkövetkeztetések tekintetében ezeket természetesen nem vettem számításba. A férfiaknál a fiúkénál némileg kevesebb, kettő darab kérdőív volt olyan, melyeket a megjelölt válaszok miatt nem vettem figyelembe, ezek a 43. valamint a 44. kérdőív. A 44. kérdőívénél látható, hogy az inzultusok javarészt igen gyakran fordulnak elő, a napi rendszerességgel megjelenő szexuális tettegesség illetve a szexuális zaklatás már nem mondható életszerűnek, az pedig, hogy ennek ellenére a munkahelyén elszigetelik a munkatársaitól igen különös jelenség. A 43. kérdőívénél szembeűnő, hogy a kritikusabb kérdéseknél jelölte meg a „naponta” választ, sőt, többségében csak ezt a válaszlehetőséget jelölte meg. Életszerűtlen, hogy valakit szexuális zaklatásnak soha, ellenben szexuális tettegességnek naponta többször tesznek ki (hacsak nem munkaköréből adódóan történik).

sem. Végezetül akadt néhány bizonytalan kitöltő is, náluk jellemzően a 21., az etnikai hovatartozás bírálása kérdésnél válaszoltak havonta egyszer történő gyakoriságot, mely alapján egyrészt az feltételezhető, hogy a mobbing még kezdeti fázisban van, másrészt pedig – ami tulajdonképpen a bizonytalanságot felvető egyik tényező -, hogy ez az inzultus többnyire csak havonta egyszeri rendszerességgel fordul elő.

A nők által kitöltött kérdőíveket vizsgálva látható, hogy már önmagában is sokkal több a „Soha” válaszok előfordulása, mint a lány diákoknál, ezáltal feltételezhetően kevesebb inzultus megjelenésével számolhatunk. A 11. táblázatból látható, hogy 46 nőből összesen 3 vezető beosztásban dolgozó illetve 43 beosztotti pozícióban lévő munkavállaló töltötte ki a kérdőívet. A három vezető pozíciót betöltő nő közül egyenél egyáltalán nem, kettőnél pedig hasonlóan a 3-as kérdésnél azaz a „*Más emberek akadályozzák meg abban, hogy kifejtse véleményét*” című kérdésnél tapasztalható hetente egyszer előforduló mobbing-inzultus, mely történhet a beosztottak által – bár ezt kevésbé tartom valószínűnek -, vagy esetleg előfordulhat valamilyen, vevőkkel illetve szállítókkal foglalkozó munkakörben, ahol gyakran alakulnak ki vitás konfliktusok. A táblázatból kitűnik, hogy két olyan kérdőív van, melyből egyértelműen megállapítható az adatok valóságtartalma, bár különösebb magyarázatot nem igényelnek, mindenesetre látható, hogy míg az egyiknél szinte minden kérdésre rendre a 6-os választ (naponta többszöri előfordulás) jelölte meg a kitöltő, a másiknál folyamatosan a 4-es (hetente többszöri előfordulás) válaszok dominálnak. Bizonytalan volt továbbá két kitöltő eredménye, szám szerint a 42-es és a 35-ös. A 42-es kérdőívnel megfigyelhető, hogy a 14-es „*Értelmetlen, képességeit alig kihasználó munkát kap*” illetve a 12-es „*Egyáltalán nem vagy alig kap munkát, nincs mit csinálnia*” szituációk gyakorisága hetente legalább egy alkalommal, illetve gyakrabban felmerülnek. Ez önmagában nem tekinthető egyértelműen egy mobbing inzultusnak, hiszen lehet, hogy egy egyszerű adminisztrációs munkakörrel van szó, ahol értelemszerű, hogy az illető nem kaphat mindig a képességeit maradéktalanul kihasználó feladatokat. A 35-ös kérdőívnel látható, hogy a véleménynyilvánítás akadályoztatása javarészt a felettes felől érzékelhető, hiszen az 1-es „*Vezetői meggátolják abban, hogy kifejtse véleményét*” kérdésre naponta többszöri intenzitást jelölt, ám a 2-es „*Amennyiben véleményét szeretné kifejteni, munkatársai vagy felettesei gyakran félbeszakítják*” kérdésre „soha” választ jelölt meg, a 3-as kérdésre pedig heti egyszeri gyakoriságot jelölt meg válaszként. A táblázatban találtam továbbá egy, számomra igen bizonytalan esetet is, melynél nem tudtam teljes bizonyossággal megállapítani, hogy az illető valóban

jelenség lehet, amennyiben a különböző inzultusok gyakorisága az idő előrehaladtával növekedésnek indul, bár erről értelemszerűen nincs további információnk.

Amennyiben a férfi munkavállalók által kitöltött kérdőíveket vizsgáljuk, látható, hogy a leggyakoribb mobbing-jelenség alapvetően a véleménynyilvánítás akadályoztatása mind felettesi mind pedig kollegiális szempontból (1-3. kérdés). A többi kérdéskörben viszonylag ritkán fordulnak elő 3-asnál – azaz hetente egy alkalomnál többször előforduló - illetve annál magasabb értékek, azonban a 14-es

12. táblázat:

A kérdésekre adott válaszok gyakoriságának táblázata (férfiak)

| A kérdés sorszáma | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 1-es válaszok gyakorisága | 32 | 19 | 31 | 34 | 28 | 37 | 38 | 37 | 37 | 39 | 38 | 33 | 34 | 27 | 38 | 37 | 35 | 40 | 41 | 38 | 37 | 40 | 41 | 42 | 41 | 39 | 40 |
| 2-es válaszok gyakorisága | 3 | 10 | 9 | 7 | 12 | 3 | 3 | 5 | 3 | 0 | 1 | 8 | 7 | 10 | 3 | 5 | 4 | 2 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| 3-as válaszok gyakorisága | 5 | 6 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 4-es válaszok gyakorisága | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5-ös válaszok gyakorisága | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6-os válaszok gyakorisága | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

kérdésnél - miszerint „Értelmetlen, képességeit alig kihasználó munkát kap” – hárman is jeleztek heti egyszeri előfordulást, valamint ketten - ennél sokkal gyakoribb – napi rendszerességet. A férfiak esetében a legritkábban előforduló jelenség többek között a szexuális zaklatás illetve a tettegesség, valamint a fizikai bántalmazás.

A nőknél a férfiakéhoz hasonló válaszok figyelhetőek meg, az adekvát kommunikáció akadályoztatása egyetemes jelenség, mindkét minta esetében hasonlóak az értékek. Annyi eltérés azonban mutatkozik, hogy a nők esetében – a havi egy

13. táblázat:

A kérdésekre adott válaszok gyakoriságának táblázata (nők)

| A kérdés sorszáma | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 1-es válaszok gyakorisága | 32 | 32 | 28 | 41 | 30 | 37 | 41 | 35 | 38 | 38 | 38 | 31 | 43 | 23 | 40 | 43 | 30 | 40 | 40 | 42 | 34 | 39 | 42 | 43 | 40 | 42 | 42 |
| 2-es válaszok gyakorisága | 8 | 8 | 9 | 2 | 13 | 4 | 2 | 8 | 5 | 5 | 5 | 8 | 0 | 15 | 3 | 0 | 12 | 3 | 3 | 1 | 9 | 4 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 |
| 3-as válaszok gyakorisága | 2 | 3 | 4 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4-es válaszok gyakorisága | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5-ös válaszok gyakorisága | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6-os válaszok gyakorisága | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |

alkalmat is számításba véve – valamennyivel gyakoribb jelenségnek tekinthető az értelmetlen, képességet nem maradéktalanul kihasználó munka megjelenése. Látható, hogy legritkábban egyértelműen a 24. illetve a 23. azaz a szexuális tettegességgel, zaklatásokkal kapcsolatos jelenség, valamint a fizikai bántalmazás és a valamilyen káros dologra való rábeszélés cselekménye fordul elő.

Összességében elmondható, hogy a két minta eredménye alapján véve nem sokban különbözik egymástól, azonban a férfiaknál inkább a véleménynyilvánításokkal kapcsolatos gondok vannak túlsúlyban, a nőknél pedig döntően a képességeket nem megfelelően – vagy egyáltalán nem - kiaknázó munka gyakoriságával vannak problémák. Azt, hogy munkahelyek illetve a munkakörök tekintetében mennyire eltérnek egymástól az interneten kitöltött kérdőívek – természetesen a közvetlen ismeretségi kört kivéve – nem lehet biztosan megállapítani, így átfogó következtetések a globális munkavállaló szférára teljes bizonyossággal nem vonhatóak le. Tekintettel arra, hogy a munkavállalói minta igen változatos munkaköröket tükröz, különböző munkahelyeken igen eltérőek lehetnek a szubkulturális normák, valamint igen nehéz átlátni a munkahelyi viszonyokat, azt, hogy valójában ki tekinthető vagy még inkább ki tartja magát áldozatnak. Egy-egy olyan teszt során, melyben a másik féllel nincs közvetlen, személyes kontaktus, vagy nincs tudomásunk az illető személyiségéről, illetve az adott munkahelyi környezetről, valamint nem rendelkezünk a következtetések levonásához elegendő információval, igen nehéz felmérni, hogy a valóságban mekkora az áldozatok előfordulási aránya (ahhoz, hogy megállapítsuk, valaki valóban áldozatnak tekinthető e, a másik felet, azaz a „támadók” viselkedését, illetve a szubkulturális környezetet is elemeznünk kell). Hiszen amennyiben valaki hibásan értékeli egy adott helyzetet, az apróbb gúnyolódásokat magára veszi, saját maga indukálja az áldozattá válást.

5. ÖSSZEGZÉS

Amennyiben az iskolai pszichoterror kutatása során megfigyelhető eredményeket összehasonlítjuk a dolgozatban ismertetett szekunder kutatással (lásd 8. ábra), látható, hogy a fiúknál megfigyelt áldozatok aránya megközelítőleg 7 illetve 8 százalék között mozog, míg a lányoknál ez az érték 3,5 százalék körüli. A primer kutatásom – a szűrési módszerek ellenére - ennél sokkalta magasabb eredményeket indukált, a fiú kitöltőknél 17%, a lányoknál ez az érték valamivel alacsonyabb, 12%. Minden bizonnyal előfordulhatnak olyan kérdőívek, melyeknek megkérdőjelezhető az őszintesége, tekintettel arra, hogy itt jellemzően csoportosan töltötték ki a kérdőíveket a tanulók, így nagyon valószínű, hogy a válaszadás során esetleg egymást befolyásolhatták. A másik eredményt torzító tényező, hogy a tanulóknak valószínűleg nem voltak egyértelműek a kérdések a tekintetben, hogy a kérdőívben hangsúlyozottan az ellenséges megnyilvánulásokra kérdeztem rá, ez magával vonja azt a következményt is, hogy amennyiben a csoportos befolyás is hatással volt a kérdőívre, úgy e tekintetben sokkal nagyobb mértékű lehet a befolyásoló hatás. Mindezek ellenére a kutatás eredményei igazolták, hogy a fiúknál minden tekintetben magasabb a bullying áldozatok aránya, mint a lány tanulóknál, mely betudható az ebben a korban jelentkező nemek közötti eltéréseknek, valamint annak, hogy a tanulók ebben az életkorban az identitáskeresés korszakát élik, a nemek közötti folyamatos viselkedésbeli szétválás, a valahová tartozás, egy szubkulturális iskolai környezetben döntően befolyásolja a személyek közötti kommunikációt valamint a viselkedést. Azonban ha az iskolai pszichoterror eredményeit a magyar viszonyok tekintetében is vizsgálódó eredményekkel (lásd 8. ábra) vetjük össze, megközelítőleg hasonló eredmények figyelhetőek meg: A megkérdezett diákok 15,2%-ánál már előfordult a mobbing jelensége, 5,2%-uk pedig úgy érezte, hogy gyakorta esik áldozatul az iskolai zaklatásnak, amely igazolja a kutatás eredményeinek realitását, ám az eredmények ennek ellenére mindenképpen magasnak mondhatóak.

A primer kutatásomban a férfiaknál 7% volt azoknak az aránya, akiknél bizonyosan megállapítható volt, hogy valamilyen módon mobbing áldozattal van dolgunk, a nőknél ez az arány egy kicsivel több, körülbelül 9%. Amennyiben ezeket az értékeket összevetjük a szekunder kutatásokkal, látható, hogy nemek viszonylatában is sokkal magasabbak az értékek. A Foglalkoztatási és Szociális Hivatal korábbi tanulmányával

összehasonlítva az általam mért arány kétszeres, Kaucsek György és Simon Péter már korábban végzett kutatásaival pedig az értékek inkább az önkormányzati dolgozók értékeihez korrelálnak. A külföldi kutatások is hasonlóan eltérő eredményeket adtak, például Ståle Einarsen rendkívül magas, a nők esetében 24, a férfiak esetében pedig 17 százalékra mérte a mobbing áldozatok előfordulási arányát, a Vartia és Björkqvist által mért adatok viszont 10 illetve 16% közé tették a mobbing áldozatok arányát. Az, hogy ezek az értékek kutatásonként ilyen mértékben eltérnek, számos tényezőnek betudhatóak, ilyen például az eltérő neveltetés, szociális környezet, a különböző kulturális sajátosságok, de akár a kérdőívekben foglalt válaszok is torzíthatják a kapott eredményeket (például a ritkán, vagy a gyakran kifejezések alkalmazása a kutatás szempontjából igen félrevezető lehet).

Az általam összegzett kutatási eredményeket összesítve elmondható, hogy az iskolában jelentősen nagyobb a pszichoterror aránya, mint a munkahelyeken, ennek okai pedig feltehetően az eltérő szubkulturális normákban, az életkorban, illetve az adott környezet egyediségeiben, heterogenitásában keresendők. Azt, hogy a különböző mintákban valójában mekkora a pszichoterror áldozatok előfordulását igen nehéz megmondani, sokkal jobban kell ismerni ahhoz az illető lelkivilágát, az adott környezetre, a környezeti ingerekre illetve az élethelyzetekre vonatkozó helyzetértékeléseit (valamint azt, hogy az adott inzultusok mióta állnak fenn). Több olyan kérdés alkalmazásával, amelyek valamilyen módon egy korábbi kérdés átfogalmazásai, szintén pontosíthatóak az eredmények, hiszen a pszichoterror áldozatoknál ezek bizonyosan hasonló, vagy ugyanolyan értékeket mutathatnak. A kitöltőkkel való személyes kontaktus által az eredmények pontosíthatóak, a csoportos kérdőívezés helyett pedig inkább az egyéni szintű történetgyűjtésből származtatható a legprecízebb eredmény, redukálva ezzel a lehetséges zavaró tényezők kockázatát. A téma további kutatásának illetve pontosításának szempontjából érdemes lenne a papír alapú kérdőívek válaszmegjelöléseit különböző íráselemzési módszerekkel is kombinálni (például aki a válasznegyzetbe nagy terjedelmes X-et tesz, vagy aki inkább kis apró, szorosan illeszkedőt), melyek által az illető személyiségére is utalhatnak. A zaklatók vagy még inkább a zaklató áldozatok vizsgálata is igen érdekes eredményeket hozhat egy jövőbeni kutatás során, tekintettel arra, hogy akit esetleg gyakorta érnek különböző mobbing inzultusok, lehetséges, hogy ezáltal maga az áldozat is zaklatóvá válik, mintegy az őt ért stressz, frusztráció levezetése okán.

Bár a pszichoterror, mint potenciális stressz tényező összességében viszonylag mérsékelt arányban érinti a tanulókat és a munkavállalókat, ennek ellenére igen súlyosan befolyásolhatja az áldozat személyiségét illetve az önértékelését is, ami a közvetlen emberi kapcsolatokra – jelenbelire és jövőbelire egyaránt – egyformán hatással lehet. Amennyiben egy magasabb pozícióban lévő személy (legyen az egy tanár vagy éppen egy felettes) nem avatkozik be egy ilyen konfliktusba – törekedve a pártatlanságra, és inkább a cselekmény helytelenségét hangsúlyozva -, annyi bizonyos, hogy az áldozat előbb utóbb környezetváltásra kényszerül, mely jelenthet egy másik iskolai intézményt, vagy egy új munkahelyet. Amennyiben pszichoterror elszenvedői vagyunk, célszerű törekednünk arra, hogy az ellenséges megnyilvánulásokkal semmiképpen se foglalkozzunk. Érdeemes kidolgozni olyan - az adott környezethez legjobban alkalmazható - pszichológiai stratégiákat, melyek által minimálisra csökkenthetőek azok a támadási felületek, melyeket az ellenségeskedő felek akarva akaratlanul is kihasználhatnak. Ehhez persze megfelelően erős személyiségre, stabil érzelmi állapotra, és jó konfliktuskezelési képességre is szükség van, melyek bizonyos mértékig fejleszthetőek ugyan, de alapvetően velünk született tulajdonságok.

6. HIVATKOZÁSOK

- ¹ Szende Gy. (2002): Humánpolitikai szemle, 13. évf. 3. sz. pp. 93.
- ² Selye J. (1976): Stressz distressz nélkül, Akadémiai Kiadó, Budapest, pp. 25., 132.
- ³ Selye J. (1976): Stressz distressz nélkül, Akadémiai Kiadó, Budapest, pp. 25-26.
- ⁴ Selye J. (1976): Stressz distressz nélkül, Akadémiai Kiadó, Budapest, pp. 28.
- ⁵ Hary J. (2001): Korszerű vezetés: Munkahelyi stressz, 2. sz. pp. 44.
- ⁶ Al' Absi M. (2007): Stress and Addiction - Biological and Pshycological Mechanisms, 1. k. pp. 4.
- ⁷ Juhász M. – Takács I. (2006): Pszichológia, Typotex Kiadó, Budapest, pp. 102.
- ⁸ Juhász M. – Takács I. (2006): Pszichológia, Typotex Kiadó, Budapest, pp. 213.
- ⁹ <http://nimh.nih.gov/media/video/speaking-of-science/sapolsky.shtml> [2010-07-22]
- ¹⁰ Juhász M. – Takács I. (2006): Pszichológia, Typotex Kiadó, Budapest, pp. 104.
- ¹¹ Selye J. (1976): Stressz distressz nélkül, Akadémiai Kiadó, Budapest, pp. 37.
- ¹² Juhász M. – Takács I. (2006): Pszichológia, Typotex Kiadó, Budapest, pp. 104.
- ¹³ http://valloagnes.hu/content/view/page:Stressz-betegseg_01/p:76-77 [2010-07-30]
- ¹⁴ Virág L. (2009): A munkahelyi Pszichoterror, mint a stressz különleges formája: Munkavédelem és biztonságtechnika, MBT 2. sz, pp. 24.
- ¹⁵ Virág L. (2009): A munkahelyi Pszichoterror, mint a stressz különlegesformája: Munkavédelem és biztonságtechnika, MBT 2. sz, pp. 24.
- ¹⁶ Kaucsek Gy. – Simon P.(1996): Pszichoterror a munkahelyeken (I.rész) In: Munkaügyi szemle, (40. évf.) 2. sz. pp. 19.
- ¹⁷ Kaucsek Gy. – Simon P. (1996): Pszichoterror a munkahelyeken (I.rész) In: Munkaügyi szemle, (40. évf.) 2. sz. pp. 19.
- ¹⁸ Virág L. (2009): A munkahelyi Pszichoterror, mint a stressz különlegesformája: Munkavédelem és biztonságtechnika, MBT 2. sz, pp. 24.
- ¹⁹ Kaucsek Gy. - Simon P. (1996): Pszichoterror a munkahelyeken (I.rész) In: Munkaügyi szemle, (40. évf.) 2. sz. pp. 19.
- ²⁰ Brigitte M. K. (2004): Cortisol day profiles in victims of mobbing (bullying at the work place): preliminary results of a first psychobiological field study. Hivatkozta: Zapf D, Knorz C, Kulla M. On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work enviroment and health outcomes. Eur J Work Organ Psychol 1996;5 pp. 215-37. Brigitte M. Kudielka, Ph.D.& Simone Kern
- ²¹ Virág L. (2009): A munkahelyi Pszichoterror, mint a stressz különlegesformája: Munkavédelem és biztonságtechnika, MBT 2. sz, pp. 24.
- ²² Herriot, P. Zapf, D. és Leymann H (1996).: European Journal of Work and Organizational Psychology, Psychology Press, Erlbaum 5.k. pp. 252.
- ²³ Virág L. (2009): A munkahelyi Pszichoterror, mint a stressz különlegesformája: Munkavédelem és biztonságtechnika, MBT 2. sz, pp. 24.
- ²⁴ Kaposi M. (2003): „Mobbing – Munkahelyi fűrés” – Humánpolitikai Szemle 2003/12. Hivatkozta: Sichere Arbeit, 2003 1.sz. pp. 91-93.
- ²⁵ Mihály I. (2003): Lelki terror a munkahelyen: Munkaügyi szemle 2003.10. pp 9.
- ²⁶ Kaucsek György - Simon Péter (1996): Pszichoterror a munkahelyeken (I.rész) In: Munkaügyi szemle, (40. évf.) 2. sz. pp. 19.
- ²⁷ Mihály I. (2003): Lelki terror a munkahelyen: Munkaügyi szemle 2003.10. pp 9.
- ²⁸ Virág L. (2009): A munkahelyi Pszichoterror, mint a stressz különlegesformája: Munkavédelem és biztonságtechnika, MBT 2. sz, pp. 25.

-
- ²⁹ Virág L. (2009): A munkahelyi Pszichoterror, mint a stressz különlegesformája: Munkavédelem és biztonságtechnika, MBT 2. sz, pp. 25. Hivatkozsa: Kaucsek – Simon (1997): Szervezet pszichológia, Pécs pp. 77.
- ³⁰ Marton Tamás (2006): Mobbing-, bullying-, pszichoterror-, szociális stressz a munkahelyeken In: Munkaügyi szemle, (50. évf.) 7-8. sz. pp. 41.
- ³¹ Austen L. Krill, Steven M. Platek Kyrre Wathne (2008): Feelings of control during social exclusion are partly accounted for by empathizing personality, pp. 684.
- ³² Wyer, A. Natalie (2008): Cognitive consequences of perceiving social exclusion pp. 1003.
- ³³ Austen L. Krill, Steven M. Platek Kyrre Wathne (2008): Feelings of control during social exclusion are partly accounted for by empathizing personality, pp. 684. Hivatkozsa: Williams, K. (2001). Ostracism: The power of silence. New York: The Guilford Press. és Williams, K. (2007). Ostracism. Annual Review of Psychology, 58, pp. 425–452.
- ³⁴ Wyer, A. Natalie (2008): Cognitive consequences of perceiving social exclusion pp. 1004 Hivatkozsa: Castano, E., Paladino, M. P., Coull, A., & Yzerbyt, V. (2002). Protecting the ingroup stereotype: Ingroup identification and the management of deviant ingroup members. British Journal of Social Psychology, 41, pp. 365–385.
- ³⁵ Wyer, A. Natalie (2008): Cognitive consequences of perceiving social exclusion pp. 1003.
- ³⁶ Fox S., and Stallwortha E. Lamont (2004): Racial/ethnic bullying: Exploring links between bullying and racism in the US workplace pp. 439. Hivatkozsa: Pierce, C. (1970). Offensive mechanisms. In F. B. Barbour (Ed.), The black seventies (pp. 265–282). Boston: Porter Sargent Publisher. és Rowe, M. P. (1990). Barriers to equality: The power of subtle discrimination to maintain unequal opportunity. Employee Responsibilities and Rights Journal, 3, 153–163.
- ³⁷ Fox S., and Stallwortha E. Lamont (2004): Racial/ethnic bullying: Exploring links between bullying and racism in the US workplace pp. 439. Hivatkozsa: Pierce, C. (1970). Offensive mechanisms. In F. B. Barbour (Ed.), The black seventies pp. 265–282. Boston: Porter Sargent Publisher.
- ³⁸ Fox S., and Stallwortha E. Lamont (2004): Racial/ethnic bullying: Exploring links between bullying and racism in the US workplace pp. 439. Hivatkozsa: Ashforth, B. E. (1997). Petty tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences. Canadian Journal of Administrative Sciences, 14, 126–140.; DuVy, M. K., & Ferrier, W. J. (2003). How supervisor – subordinate dissimilarity moderates. Group and Organization Management, 28, 248–271. és DuVy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. Academy of Management Journal, 45, 331–351. és Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. Academy of Management Journal, 43, pp. 178–190.
- ³⁹ Fox S., and Stallwortha E. Lamont (2004): Racial/ethnic bullying: Exploring links between bullying and racism in the US workplace pp. 440-441.
- ⁴⁰ Kaposi M. (2003): „Mobbing – Munkahelyi fűrés” – Humánpolitikai Szemle 2003/12. Hivatkozsa: Sichere Arbeit, 2003 1.sz. p. 92.
- ⁴¹ Kaposi M. (2003): „Mobbing – Munkahelyi fűrés” – Humánpolitikai Szemle 2003/12. Hivatkozsa: Sichere Arbeit, 2003 1.sz. p. 92.
- ⁴² Kaucsek György - Simon Péter (1996): Pszichoterror a munkahelyeken (I.rész) Munkaügyi szemle, 1996. (40. évf.) 2. sz. pp. 20.

-
- ⁴³ Kaucsek György - Simon Péter (1996): Pszichoterror a munkahelyeken (I.rész) Munkaügyi szemle, 1996. (40. évf.) 2. sz. pp. 20.
- ⁴⁴ Kaucsek György - Simon Péter (1996): Pszichoterror a munkahelyeken (I.rész) Munkaügyi szemle, 1996. (40. évf.) 2. sz. pp. 20.
- ⁴⁵ Virág L. (2009): A munkahelyi Pszichoterror, mint a stressz különlegesformája: Munkavédelem és biztonságtechnika, MBT 2. sz, pp. 27.
- ⁴⁶ Kaucsek György - Simon Péter (1996): Pszichoterror a munkahelyeken (I.rész) Munkaügyi szemle, 1996. (40. évf.) 2. sz. pp. 21.
- ⁴⁷ Virág L. (2009): A munkahelyi Pszichoterror, mint a stressz különlegesformája: Munkavédelem és biztonságtechnika, MBT 2. sz, pp. 27.
- ⁴⁸ Kaucsek György - Simon Péter (1996): Pszichoterror a munkahelyeken (I.rész) Munkaügyi szemle, 1996. (40. évf.) 2. sz. pp. 21.
- ⁴⁹ Virág L. (2009): A munkahelyi Pszichoterror, mint a stressz különlegesformája: Munkavédelem és biztonságtechnika, MBT 2. sz, pp. 27.
- ⁵⁰ Kaucsek György - Simon Péter (1996): Pszichoterror a munkahelyeken (I.rész) Munkaügyi szemle, 1996. (40. évf.) 2. sz. pp. 21.
- ⁵¹ Saunders, P., Huynh A., Goodman-Delahunty J.(2007): Defining workplace bullying behaviour professional lay definitions of workplace bullying pp. 342-343.
- ⁵² Saunders, P., Huynh A., Goodman-Delahunty J.(2007): Defining workplace bullying behaviour professional lay definitions of workplace bullying pp. 342-343.
- ⁵³ Saunders, P., Huynh A., Goodman-Delahunty J.(2007): Defining workplace bullying behaviour professional lay definitions of workplace bullying pp. 342-343.
- ⁵⁴ Kaucsek György - Simon Péter (1996): Pszichoterror a munkahelyeken (I.rész) In: Munkaügyi szemle, 1996. (40. évf.) 2. sz. pp. 22.
- ⁵⁵ Stale E. (2000): Harassment and bullying bullying at work: A review of the scandinavian approach pp. 384. Hivatkozta: Bjo` rkqvist, K., O` sterman, K., & Hjelt-Ba` ck, M. (1994). Aggression among university employees. Aggressive Behavior, 20, 173–184.
- ⁵⁶ Stale E. (2000): Harassment and bullying bullying at work: A review of the scandinavian approach pp. 387 hivatkozta: Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B., Hellesøy, O. H. (1990). Mobbing i arbeidslivet: Utbredelse—yttringsformer—konsekvenser [Bullying at work: Prevalence—Modes of expression—Consequences—Description of a project]. Nordisk Psykologi, 42, pp. 294–298.
- ⁵⁷ Stale E. (2000): Harassment and bullying bullying at work: A review of the scandinavian approach pp. 384.
- ⁵⁸ Stale E. (2000): Harassment and bullying bullying at work: A review of the scandinavian approach pp. 384.
- ⁵⁹ <http://www.workplacebullying.org/docs/zogbyresultsbro.pdf> [2010-08-02]
- ⁶⁰ Kaucsek Gy. – Simon P. (1996): Pszichoterror a munkahelyen (II.rész) Humánpolitikai szemle, (7. évf.) 10. sz. pp. 47.
- ⁶¹ Kaucsek Gy. – Simon P. (1996): Pszichoterror a munkahelyen (II.rész) Humánpolitikai szemle, (7. évf.) 10. sz. pp. 48.
- ⁶² Kaucsek Gy. – Simon P. (1996): Pszichoterror a munkahelyen (II.rész) Humánpolitikai szemle, (7. évf.) 10. sz. pp. 48-49.
- ⁶³ Kaucsek Gy. – Simon P. (1996): Pszichoterror a munkahelyen (II.rész) Humánpolitikai szemle, (7. évf.) 10. sz. pp. 49.
- ⁶⁴ Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős pp. 377.-378 Hivatkozta: Olweus, D. (1999): Iskolai zaklatás No. 4. pp. 717-739.

-
- ⁶⁵ Juvonen J., Graham S. (2001): Peer Harassment in School - The Plight of the Vulnerable and Victimized, The Guilford Press, New York, pp. 6.
- ⁶⁶ Juvonen J., Graham S. (2001): Peer Harassment in School - The Plight of the Vulnerable and Victimized, The Guilford Press, New York, pp. 6.
- ⁶⁷ Juvonen J., Graham S. (2001): Peer Harassment in School - The Plight of the Vulnerable and Victimized, The Guilford Press, New York, pp. 6.
- ⁶⁸ Olweus, D. (2002): Bullying at School, Blackwell Publishers Ltd, Oxford, pp. 10.
- ⁶⁹ Muraa G., Bonsignorea V., Diamantina D. (2010): Conflict management among secondary school students *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2 pp. 2403.
- ⁷⁰ Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős pp. 377.-378 Hivatkozta: Olweus, D. (1999): Iskolai zaklatás No. 4. pp. 717-739.
- ⁷¹ Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős pp. 377.-378 Hivatkozta: Olweus, D. (1999): Iskolai zaklatás No. 4. pp. 717-739.
- ⁷² Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős pp. 377.-378 Hivatkozta: Olweus, D. (1999): Iskolai zaklatás No. 4. pp. 717-739. Hivatkozta: Bandura (1999): Bandura et. al (2001) idézi Hymeli i.m.pp. 2.
- ⁷³ Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős pp. 377.-378 Hivatkozta: Hymel, S., Rocke-Henderson, N. & Rina, A. B. (2005) Moral Disengagement: A Framework for Understanding Bullying Among Adolescents. *Journal of Social Sciences Special Issue (Peer Victimization in Schools: An International Perspective)* No. 8. pp. 1-11.
- ⁷⁴ Muraa G., Bonsignorea V., Diamantina D. (2010): Conflict management among secondary school students, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2 pp. 2403. Hivatkozta: Brendgen et. al(2008): Linkages Between Children's and Their Friend's Social and Physical Aggression: Evidence for a Gene-Environment Interaction? *Child Development*: 79, pp. 13-29.
- ⁷⁵ Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős pp. 377.-378 Hivatkozta: Björkqvist, K, Österman, K. & Kaukainen, A. (200) Socialintelligence-empathy=aggression? *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, No. 5, pp. 191-200.
- ⁷⁶ Olweus, D. (2002): Bullying at School, Blackwell Publishers Ltd, Oxford, pp. 11-12.
- ⁷⁷ Olweus, D. (2002): Bullying at School, Blackwell Publishers Ltd, Oxford, pp. 14-15.
- ⁷⁸ Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős pp. 376.
- ⁷⁹ Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős pp. 376.
- ⁸⁰ Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős pp. 376. Hivatkozta: Pellegrini, A. & Bertini, M. (2001): Dominance in Early Adolescent Boys: Affiliative and Aggressive Dimensions and Possible Functions. *Merrill-Palmer Quarterly*, Vol. 47, No. 1, pp. 142–163.
- ⁸¹ Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős pp. 376. Hivatkozta: Whitney I., Peter K. Smith (1993): A survey of the nature and extent of bullying in junior/middle and secondary schools , *Educational Research*, Vol. 35. pp. 3-25.

MELLÉKLETEK

KÉRDŐÍV

A felsorolt kérdések a munkahelyen tapasztalt ellenséges megnyilvánulások gyakoriságára vonatkoznak. A téglalapokban jelölje „X”-szel, hogy a válaszlehetőségek közül melyik jellemző Önre a leginkább (kérdésenként csak egy „X”-et tegyen):

Az Ön neme: Férfi
Nő

Az Ön beosztása: Vezető
Beosztott

1. Vezetői meggátolják abban, hogy kifejtse véleményét:

Soha
Havonta egyszer
Hetente egyszer
Hetente többször
Naponta
Naponta többször

2. Amennyiben véleményét szeretné kifejtteni, munkatársai vagy felettesei gyakran félbeszakítják:

Soha
Havonta egyszer
Hetente egyszer
Hetente többször
Naponta
Naponta többször

3. Más emberek akadályozzák meg abban, hogy kifejtse véleményét:

Soha
Havonta egyszer
Hetente egyszer
Hetente többször
Naponta
Naponta többször

4. Gyalázkodó megnyilvánulásoknak teszik ki, illetve indokolatlanul hangosan kiabálnak Önnel:

Soha
Havonta egyszer
Hetente egyszer
Hetente többször
Naponta
Naponta többször

5. Munkáját igazságtalanul kritizálják:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

6. Magánéletét kritizálják:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

7. Szóban vagy írásban fenyegetik:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

8. Burkoltan gyanúsítgatják, vagy célozgatnak Önre:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

9. Az emberek nem akarják, hogy Ön beszéljen velük, úgy érzi kerülik a társaságát:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

10. Munkahelyén elszigetelik a többiektől:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

11. Úgy kezelik Önt, mintha nem is létezne:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

12. Egyáltalán nem vagy alig kap munkát, nincs mit csinálnia:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

13. Olyan munkát kap, amelyben semmi lehetősége nincs arra, hogy azt önállóan legyen képes végezni:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

14. Értelmetlen, képességeit alig kihasználó munkát kap:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

15. Egészségére káros munkát kap:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

16. Olyan feladatot kap, amit szinte lehetetlen jól megoldani azért, hogy hitelét rontsák, „leégessék”:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

17. Az emberek összebeszélnek a háta mögött:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

18. Mások előtt nevetségessé teszik:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

19. Arra célozgatnak, hogy nem teljesen normális:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

20. Az emberek kigúnyolják, illetve etnikai, faji, nemzetiségi, szexuális hovatartozását támadják:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

21. Az emberek valótlanúságot terjesztenek Önről:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

22. Szexuális ajánlatokkal zaklatják, vagy zsarolják Önt:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

23. Szexuális tettlegességnek teszik ki:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

24. Fizikailag bántalmazzák:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

25. Szabálytalan, tiltott dolgok elkövetésére kényszerítik:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

26. Szándékosan olyan dologra beszél rá, melyből kára származott:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

27. Valaki szándékosan szétdúlja munkahelyét, szétszórja a dolgait, megnehezítve ezzel a Ön munkavégzését:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

KÉRDŐÍV

A felsorolt kérdések az iskolában tapasztalt ellenséges megnyilvánulások gyakoriságára vonatkoznak. A téglalapokban jelöld „X”-szel, hogy a válaszlehetőségek közül melyik jellemző Rád a leginkább (kérdésenként csak egy „X”-et tegyél ☺):

Nemed: Fiú

Lány

1. Tanáraid vagy iskolatársaid meggátolnak abban, hogy kifejtsd véleményed:

Soha

Havonta egyszer

Hetente egyszer

Hetente többször

Naponta

Naponta többször

2. Amennyiben véleményed szeretnéd elmondani, gyakran félbeszakítanak:

Soha

Havonta egyszer

Hetente egyszer

Hetente többször

Naponta

Naponta többször

3. Mások akadályoznak meg abban, hogy elmondd a véleményed:

Soha

Havonta egyszer

Hetente egyszer

Hetente többször

Naponta

Naponta többször

4. Gonosz megnyilvánulásoknak tesznek ki, illetve ok nélkül hangosan kiabálnak Veled:

Soha

Havonta egyszer

Hetente egyszer

Hetente többször

Naponta

Naponta többször

5. Munkáidat, dolgozataidat igazságtalanul kritizálják:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

6. Magánéletedet kritizálják:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

7. Szóban vagy írásban fenyegetnek:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

8. Burkoltan gyanúsítgatnak, vagy célozgatnak Rád:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

9. A többiek nem akarják, hogy beszélj velük, úgy érzed kerülnek a társaságotat:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

10. Úgy érzed az iskolában magadra hagynak a többiek:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

11. A többiek úgy kezelnek, mintha nem is léteznél:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

12. Az többiek összebeszélnek, sugdolóznak a hátad mögött:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

13. Mások előtt nevetségessé tesznek:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

14. Arra céloztatnak, hogy nem vagy teljesen normális:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

15. Kigúnyolnak:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

16. A többiek valótlanúságot terjesztenek Rólad:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

17. Fizikailag bántanak:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

18. Szabálytalan, tiltott dolgok elkövetésére kényszerítenek:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

19. Direkt olyan dologra beszélnek rá, ami neked rossz:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

20. Valaki szándékosan szétdúlja a holmijaidat, szétszórja a dolgaidat:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

21. A tanárok „pikkelnek” rád, úgy érzed ok nélkül piszkálnak:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

22. Tanáraid a többiek előtt olyat kérdeznek Tőled amivel kellemetlen, „ciki” helyzetbe hoznak:

- Soha
- Havonta egyszer
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Naponta
- Naponta többször

IRODALOMJEGYZÉK

Al'Absi, M. (2007): *Stress and Addiction - Biological and Pshycological Mechanisms*, 1. k. pp. 4.

Austen L. Krill, Steven, M. Platek Kyrre Wathne (2008): *Feelings of control during social exclusion are partly accounted for by empathizing personality*

Austen L. Krill, Steven M. Platek Kyrre Wathne (2008): *Feelings of control during social exclusion are partly accounted for by empathizing personality*, pp. 684. - Hivatkozsa: Williams, K. (2001). *Ostracism: The power of silence*. New York: The Guilford Press. és Williams, K. (2007). *Ostracism. Annual Review of Psychology*, 58, pp. 425–452.

Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): *Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős*

Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): *Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős* pp. 377.-378 - Hivatkozsa: Olweus, D. (1999): 'Iskolai zaklatás' No. 4.

Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): *Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős* pp. 377.-378 - Hivatkozsa: Hymel, S., Roche-Henderson, N. & Rina, A. B. (2005) *Moral Disengagement: A Framework for Understanding Bullying Among Adolescents. Journal of Social Sciences Special Issue (Peer Victimization in Schools: An International Perspective)* No. 8.

Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): *Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős* pp. 377.-378 - Hivatkozsa: Björkqvist, K, Österman, K. & Kaukainen, A. (200) *Socialintelligence-empathy=agression? Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, No. 5

Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): *Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős* pp. 376. - Hivatkozva: Pellegrini, A. & Bertini, M. (2001): *Dominance in Early Adolescent Boys: Affiliative and Aggressive Dimensions and Possible Functions*. Merrill-Palmer Quarterly, Vol. 47, No. 1

Buda M., Kőszeghy A. Szirmai E. (2008): *Iskolai zaklatás – Az ismeretlen ismerős* pp. 376. - Hivatkozva: Whitney I., Peter K. Smith (1993): *A survey of the nature and extent of bullying in junior/middle and secondary schools* , Educational Research, Vol. 35

Fox S., and Stallworth E. Lamont (2004): *Racial/ethnic bullying: Exploring links between bullying and racism in the US workplace* pp. 439. - Hivatkozva: Pierce, C. (1970). *Offensive mechanisms*. In F. B. Barbour (Ed.), *The black seventies* pp. 265–282. Boston: Porter Sargent Publisher.

Fox S., and Stallworth E. Lamont (2004): *Racial/ethnic bullying: Exploring links between bullying and racism in the US workplace* pp. 439. - Hivatkozva: Ashforth, B. E. (1997). *Petty tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences*. Canadian Journal of Administrative Sciences, 14, 126–140.; DuVy, M. K., & Ferrier, W. J. (2003). *How supervisor – subordinate dissimilarity moderates*. Group and Organization Management, 28, 248–271. és DuVy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002). *Social undermining in the workplace*. Academy of Management Journal, 45, 331–351. és Tepper, B. J. (2000). *Consequences of abusive supervision*. Academy of Management Journal, 43, pp. 178–190

Fox S., and Stallworth E. Lamont (2004): *Racial/ethnic bullying: Exploring links between bullying and racism in the US workplace* pp. 440-441.

Hary J. (2001): *Korszerű vezetés: Munkahelyi stressz*, 2. sz. pp. 44.

Herriot, P. Zapf, D. és Leymann H (1996): *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Psychology Press, Erlbaum 5.k. pp. 252.

Juhász M. – Takács I. (2006): *Pszichológia*, Typotex Kiadó, Budapest

Juvonen J., Graham S. (2001): *Peer Harassment in School - The Plight of the Vulnerable and Victimized*, The Guilford Press, New York, pp. 6.

Kaposi M. (2003): „*Mobbing – Munkahelyi fúrás*” – Humánpolitikai Szemle 2003/12. -
Hivatkozta: *Sichere Arbeit*, 2003 1.sz

Kaucsek György - Simon Péter (1996): *Pszichoterror a munkahelyeken* (I.rész)
Munkaügyi szemle, 1996. (40. évf.) 2. sz.

Kaucsek Gy. – Simon P. (1996): *Pszichoterror a munkahelyen* (II.rész) Humánpolitikai
szemle, (7. évf.) 10. sz.

M. K., Brigitte (2004): *Cortisol day profiles in victims of mobbing* (bullying at the work
place): preliminary results of a first psychobiological field study. - Hivatkozta: Zapf D,
Knorz C, Kulla M. On the relationship between mobbing factors, and job content, the
social work environment and health outcomes. *Eur J Work Organ Psychol* 1996;5 pp.
215-37. Brigitte M. Kudielka, Ph.D.& Simone Kern

Mihály I. (2003): *Lelki terror a munkahelyen*: Munkaügyi szemle

Marton Tamás (2006): Mobbing-, bullying-, pszichoterror-, szociális stressz a
munkahelyeken In: Munkaügyi szemle, (50. évf.) 7-8. sz

Muraa G., Bonsignorea V., Diamantina D. (2010): *Conflict management among
secondary school students*. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2

Muraa G., Bonsignorea V., Diamantina D. (2010): *Conflict management among
secondary school students*, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2 pp. 2403. -
Hivatkozta: Brendgen et. al(2008): *Linkages Between Children's and Their Friend's
Social and Physical Aggression: Evidence for a Gene-Environment Interaction?* *Child
Development*

Olweus, D. (2002): *Bullying at School*, Blackwell Publishers Ltd, Oxford

Selye J. (1976): *Stressz distressz nélkül*, Akadémiai Kiadó, Budapest

Saunders, P., Huynh A., Goodman-Delahunty J.(2007): *Defining workplace bullying behaviour professional lay definitions of workplace bullying* pp. 342-343.

Stale E. (2000): *Harassment and bullying bullying at work: A review of the scandinavian approach* pp. 384. - Hivatkozta: Bjo" rkqvist, K., O" sterman, K., & Hjelt-Ba" ck, M. (1994). *Aggression among university employees*. Aggressive Behavior

Stale E. (2000): *Harassment and bullying bullying at work: A review of the scandinavian approach* pp. 387 - Hivatkozta: Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B., Hellesøy, O. H. (1990). *Mobbing i arbeidslivet: Utbredelse—yttringsformer—konsekvenser* [Bullying at work: Prevalence—Modes of expression—Consequences—Description of a project]. Nordisk Psykologi

Stale E. (2000): *Harassment and bullying bullying at work: A review of the scandinavian approach*

Szende Gy. (2002): *Humánpolitikai szemle*, 13. évf. 3. sz. pp. 93.

Virág L. (2009): *A munkahelyi Pszichoterror, mint a stressz különleges formája: Munkavédelem és biztonságtechnika*, MBT 2. sz.

Wyer, A. Natalie (2008).: *Cognitive consequences of perceiving social exclusion* pp. 1003.