

KOMMUNIKÁCIÓ ONLINE TÉRBEN ÉS AZ EMPÁTIA JELENSÉGVILÁGA

Németh Erzsébet

enemeth@metropolitan.hu

DOI: 10.20520/JEL-KEP.2025.1.15

Absztrakt

A tanulmány áttekinti és összehasonlítja a kommunikáció sajátosságait offline és online környezetben, különös tekintettel az üzenetek kódolásának, illetve dekódolásnak jellegzetességeire. A tanulmány a nemzetközi és hazai szakirodalom felhasználásával arra keresi a választ, hogy az online interakciók során miképpen módosulnak a kommunikáció eszközei és dinamikája, és ez miképpen hat a kölcsönös megértésre és empátiára. Az írás rámutat az empátia hiányának egyéni és társadalmi szintű mentális következményeire. A digitalizált, online kommunikáció ugyanis jellemzően és jelentősen szűkíti mind a verbális, mind a nonverbális kommunikációs eszközök használatát, megváltoztatva az információ átadás, befogadás eszközeit. A közösségi média nem tudja teljes mértékben helyettesíteni az élő beszédben rejlő komplex kommunikációs jelzéseket. Az arctalan, rövid, szakkadikus interakciók során nehezebb az érzelmek és a szociális jelek felismerése és értelmezése. Mindez kihívást jelent a kölcsönös figyelem, megértés és az empátia kialakulása szempontjából. Az empátia hiánya pedig súlyos lélektani következményekkel járhat mind az egyének, mind a közösségi szinten.

Kulcsszavak

kommunikációs kódolás offline és online térben, empátiahiány, mentális következmények

COMMUNICATION IN ONLINE SPACE AND THE PHENOMENON OF EMPATHY

Erzsébet Németh

Abstract

The study reviews and compares the characteristics of communication encoding and decoding in offline and online environments, using both international and domestic literature to explore how communication tools and dynamics change during online interactions, and how this affects mutual understanding and empathy. The paper highlights the mental consequences of empathy deficits on both individual and societal levels. Digital, online communication typically and significantly narrows the use of both verbal and non-verbal communication tools, altering the means of information transmission and reception. Social media cannot fully replace the complex communication signals inherent in face-to-face conversations. In faceless, brief, staccato interactions, recognizing emotions and social cues becomes more difficult. This poses challenges for the development of mutual attention, understanding, and empathy. A lack of empathy can have severe psychological consequences for both individuals and communities.

Keywords

communication encoding in offline and online spaces, lack of empathy, mental consequences

KOMMUNIKÁCIÓ ONLINE TÉRBEN ÉS AZ EMPÁTIA JELENSÉGVILÁGA

Németh Erzsébet

enemeth@metroplitan.hu

Kommunikációs üzenetek kódolása és dekódolása a közösségi térben és azon kívül

Az ember társas lény, mások tényleges vagy vélt jelenléte, kommunikációja élete minden percében befolyásolja viselkedését, vélekedéseit (Aronson 2023). A kommunikáció lényege, hogy az egymással kapcsolatban lévő emberek a körülöttük, valamint a bennük lejátszó történéseket – gondolataikat, érzéseiket – egyönkéntesen kialakított rendszer, a nyelv, valamint egyéb, nem szóbeli kommunikatív jelzések segítségével egymással közölni képesek, s ily módon szabályozzák, befolyásolják egymás viselkedését, gondolkodását (Buda 1993). A kommunikáció folyamat, amelynek során az ember tudatosan vagy tudattalanul hatást gyakorol a másik ember gondolkodására, érzelmeire. A hatás közvetítéséhez különböző eszközöket használunk fel. Jeleket, szimbólumokat alkalmazunk, amelyek a gondolatokat, mint tartalmakat hordozzák. Kommunikációnk azonban társas helyzeteink többségében korántsem mindig tudatosan zajlik. Akár akarjuk, akár nem, folyamatosan küldünk jeleket a többi ember felé. (Németh 2005). Beszélgetőpartnerünk nemcsak a szavaival hat ránk, hanem egész megjelenésével, beszédét kísérő mozdulataival, mosolyával, hangjával, sőt esetleg illatával. Egyszerre többféle módon tájékozódunk, ez adja a kommunikáció többcsatornás jellegét.

Az empátia az a képesség, amely lehetővé teszi számunkra, hogy megértsük és megérezzük mások érzelmeit, valamint megfelelő módon reagáljunk rájuk (Davis 1996). Az empátia három fő komponensből áll: érzelmi, kognitív és viselkedési aspektusból.

1. **Érzelmi empátia:** Az a képesség, hogy megérezzük mások érzelmeit, mintha sajátunk lenne. Ez az affektív válasz alapja, amely elősegíti a szociális kötődést és a proszociális viselkedést (Decety – Jackson 2004).
2. **Kognitív empátia:** Az a készség, amely lehetővé teszi számunkra, hogy megértsük mások perspektíváját és gondolkodását (Batson 2009). Ez különösen fontos a hatékony kommunikáció és konfliktuskezelés szempontjából.
3. **Viselkedési empátia:** Az empatikus megértés viselkedéses megnyilvánulása, például az aktív hallgatás vagy az érzelmi támogatás (Rogers 1957).

Az online kommunikáció, különösen a fiatalok körében, jelentős változásokat hozott a társas interakciókban és az empátia kifejezésében. A digitális platformokon folytatott beszélgetések gyakran rövidítéseket, emojikat és más vizuális elemeket használnak a metakommunikáció helyettesítésére. Ez felveti a kérdést, hogy ezek az eszközök mennyire hatékonyak az érzelmek közvetítésében és a másik fél megértésében. A digitalizált, online kommunikáció ugyanis

jellemzően és jelentősen szűkíti mind a verbális, mind a nonverbális kommunikációs eszközök használatát, megváltoztatva az információ átadás, befogadás és a visszajelzés eszközeit.

A tanulmány felveti, hogy az online kommunikáció sajátosságai, mint például a nonverbális jelek hiánya és a rövidített üzenetváltások, kihívást jelenthetnek az empátia kifejezésében és megértésében. A metakommunikációs elemek, mint a testbeszéd, a hangszín és az arckifejezések, amelyek a személyes kommunikációban segítik az érzelmek pontos közvetítését, az online térben gyakran hiányoznak vagy korlátozottak. Emiatt előfordulhat, hogy az üzenetek félreérthetők, vagy az érzelmi tartalom nem jut el megfelelően a másik félhez.

A másodlagos szóbeliség e sajátos formáját használók ugyanakkor alkalmazkodtak ezekhez a kihívásokhoz, és új módszereket fejlesztettek ki az érzelmek közvetítésére az online térben. Az emoji-k, GIF-ek és más vizuális elemek használata segít pótolni a nonverbális jeleket, és támogatja az érzelmek kifejezését. Ezenkívül a felhasználók gyakran használnak sajátos nyelvi kódokat és rövidítéseket, amelyek a közösségen belül jól érthetők és az összetartozás érzését erősítik. Mindez jelentős kihívást jelenthet a kölcsönös figyelem, megértés és az empátia kialakulása szempontjából az online térben.

Fontos megjegyezni, hogy az online kommunikáció hatása az empátiára és a megértésre összetett, és számos tényezőtől függ, mint például az egyén kommunikációs készségei, a használt platformok jellemzői és a kommunikáció kontextusa. A tanulmány áttekinti azokat a kutatásokat, amelyek segítenek megérteni, hogy az online kommunikáció miként befolyásolja az empátiát és a társas kapcsolatokat.

Verbális kommunikáció

A kommunikáció két szintje közül az első, amire inkább figyelünk: a direkt vagy akaratlagos (illetve tartalmi) kommunikáció. Ennek eszközei a szavak, mondatok, szimbólumok, kulturális szignálok (tárgyválasztások, öltözködés, smink). A metakommunikáció hiányát elvileg pótolhatja a szóbeli vagy nyelvi kommunikáció, amely valamennyi kommunikációs csatorna közül a legbonyolultabb kóddal rendelkezik. Ezen a csatornán keresztül egyezményes, közmegegyezésen alapuló jeleket továbbítunk, amelyek önmagukban alkalmasak arra, hogy bármilyen információt továbbítsanak.

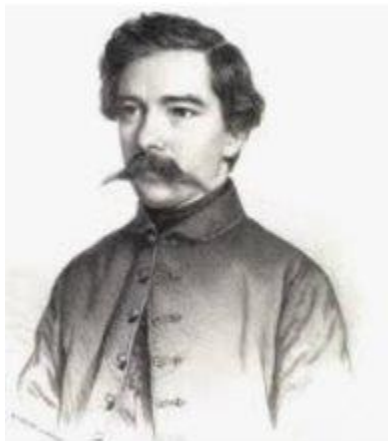
Az empátia kifejezésének és felkeltésének egyik kulcsa a nyelvi gazdagság, hiszen, ha megfelelő szókincs és kifejezőkészség áll rendelkezésre, akkor a metakommunikáció hiánya is részben pótolható. Az írott szöveg – főleg, ha árnyalt és precíz – képes érzelmeket közvetíteni, hangulatokat festeni, és akár vizuális vagy auditív jelentéseket is felidézni.

A kutatások azonban rámutatnak, hogy chatek nyelvezete gyakran nagyon redukált. A gyors üzenetváltások miatt sokan minimalizálják a mondatokat, rövidítéseket használnak, és a mélyebb érzelmek vagy gondolatok kifejezésére kevésbé alkalmas formákat alkalmaznak. Bár az emoji-k és GIF-ek segíthetnek az érzelmi töltet átadásában, ezek inkább kiegészítő jellegűek, és nem helyettesítik az árnyalt verbális kifejezést. Az emoji-k valóban nem spontán, hanem tudatosan választott jelek, így nem pótolják azokat a finom, nem tudatos reakciókat (pl. mimika, hanglejtés, testbeszéd), amelyek a személyes kommunikációban kulcsszerepet játszanak az empátia megélésében és az érzelmek pontos dekódolásában, hiszen a közlő kikeresi és beilleszti az egyre változatosabb készletből a megfelelő ikont. A leggyakrabban használt, és ma már elhasznált ikon a szívecske, egyre inkább veszít az érzelmi értékéből. A hozzászokás itt azt jelenti, hogy egyre kevesebb örömet okoz a megjelenése, és egyre nagyobb fájdalmat a hiánya.

A közösségi média nyelvhasználata gyakran informálisabb és rövidebb, mint az élő beszéd. Crystal (2011) rámutat, hogy online platformokon gyakori a szleng, a rövidítések és a beszélt nyelvi fordulatok használata. Ez részben a karakterkorlátokból ered, mint például a

Twitter (jelenleg X) 280 karakteres korlátja, de a gyorsabb és hatékonyabb kommunikáció igénye is közrejátszik (Tagg 2015). Emellett a közösségi média posztjai gyakran töredeztettek, hiszen a felhasználók a figyelem fenntartása érdekében rövid, lényegre törő üzeneteket fogalmaznak meg.

Különösen jó nyelvi kifejezőkészség esetén olyan érzelmeket, indulatokat, vizuálisan érzékelhető jelenségeket is képesek vagyunk közölni, amelyek természetes közlési csatornái nem szóbeliek (1. ábra).



1. ábra

Nyelvi kifejezőkészség

*„Rémlik, mintha látnám termetes növést,
Pusztító csatában szálfá-öklelését,
Hallanám dübörgő hangjait szavának,
Kit ma képzelnétek Isten haragjának.”*

Arany János: Toldi, részlet, 1846.

A nyelvi közléseknél rendkívüli jelentősége van a pontos kifejezésnek, az árnyalt megfogalmazásoknak, a használt szókincsnek. Ez szintén alapvetően határozza meg, hogy mondanivalónkat miként értik, és megértik-e az érzelmeinket. Számos kutatás azonban arra hívja fel a figyelmet, hogy az online kommunikáció során korlátozottabban élünk a nyelvi kifejezőkészség eszközeivel, ami szintén a megnehezíti a másik ember megértését. Mindez különösen a nyelvi szocializáció korai szakaszában megjelenve csökkenti a nyelvi, szóbeli kifejezőkészség kialakulását, az empátia megfelelő fejlődését (Tari 2015, Bódi 2020).

A nyelv nagy tömegű kódjeleiből a társadalom különböző csoportjai különböző mennyiséget ismernek, használnak és preferálnak. Korábbi szociolingvisztikai vizsgálatok kimutatták, például Bendix–Lipset (1953), hogy a különböző társadalmi rétegek nyelvhasználatát eltér egymástól, általában minél magasabb az egyének szociokulturális státusza, annál több szót ismernek és használnak, annál jobban képesek élményeiket és megfigyeléseiket elvont kifejezésekben verbalizálni. Az online interakciók, mint láthattuk szűkítik a verbális kommunikációs kifejező eszközök, szavak használatát, ez különösen a nyelvi szocializáció korai szakaszában lehet problémás. Amennyiben a kisgyermek nem tanul meg elég verbális eszközt érzelmei, problémái, élményei prezentálásához, úgy ez nem csupán a megértést, de a kifejezést is érinti. Külön fontos kérdés a belső beszéd alakulása. A megfelelő verbális kifejezőkészség híján az emberek nem képesek megfelelően kifejezni és értelmezni nemcsak a külvilág, de saját maguk számára sem a bennünk lévő folyamatokat, attitűdjeiket, érzelmi viszonyulásukat, élményeiket stb. A belső beszéd problematikája pedig egy nagyon alulértékelt terület különösen az új médiahasználat hatásait vizsgáló kutatásokban. Ha valaki már kiskorától kezdve erősen leegyszerűsített, vizuális és rövid szöveges elemekkel kommunikál, akkor vajon kialakul-e benne az a belső nyelvi struktúra, amely az önreflexióhoz, az érzelmek árnyalt megértéséhez és a problémák belső feldolgozásához szükséges? Hiszen a belső beszéd egyfajta „belső dialógus”, amelyen keresztül az ember megérti saját érzelmeit és gondolatait – ha ez nem fejlődik ki megfelelően, az az empátia mellett akár az érzelmi intelligenciát is érintheti.

A nyelvi kifejezőképesség különbségei az eltérő szocializációs feltételekből is következhetnek, fontos tehát, hogy ki, mennyi, és a szocializáció mely szakaszában használja közösségi média által felkínált kommunikációs felületeket. A korai kutatások kimutatták, hogy az alacsonyabb szocio-kulturális státuszú, kevésbé edukált néprétegek beszéde általában konkretisztikus, sok logikai kitérőt tartalmaz, redundáns és számos sztereotíp elemet használ fel. Elvontságot igénylő nyelvi helyzetekben ezek az emberek nehezebben értetik meg magukat és értik meg mások szóbeli jelzéseit, illetve nehezebb számukra az írott absztrakciók felismerése is. Fontos lenne az online kommunikáció hatását is megvizsgálni a fenti szempontok alapján. A társadalmi réteghelyzet és a nyelvhasználat viszonyával Bernstein (1971) munkássága foglalkozik, eszerint az elsődleges szocializáció (a családon belüli szocializáció) során kapott alacsonyabb nyelvi kulturáltság jelentős tényező abban, hogy a személyiség megmarad réteghelyzetében. Általában a nyelvi hiányosságok akadályozzák az iskolai tanulást, a követelmények olyan fokú teljesítését, hogy ezáltal a továbbtanulás, majd a kiemelkedés lehetővé váljon.

A közösségimédia-kommunikációra jellemző interakciók változásait több nyelvészeti munka is elemezte (Yus 2011, Zappavigna 2012, Calude 2023, Meier-Vieracker et al. 2023). A kutatások általában rámutatnak a közösségimédia-használat hatására átalakult beszédaktusok, a bennük megfigyelhető verbális és vizuális kódok mennyiségi és minőségi változására, amelyek napjainkban jellemzően felülírják a társas nyelvi viselkedés eddig ismert szabályait, megváltoztatva a társas interakciók udvariassági elemeit, átalakítva az emberi kapcsolattartás hagyományosan elfogadott struktúráit.

Kegyes és Hervé-Lóránth (2023) tanulmányukban az új médiahasználat és az információ deformálódásának folyamatára, a közlő szándéka és a befogadó értelmezése között feszülő ellentétre, a torzult információ és torzított interpretáció következményeire fókuszáltak. A kutatás eredményei alapján készített folyamatára a közösségi platformok kommunikációs szokásainak negatív irányba történő elmozdulását ábrázolja, átrendezve azok minőségi és mennyiségi mutatóit. A kutatás rávilágít, hogy a használt beszédaktusok száma csökken, mindez a beszűkülés a kifejezőmódok egyhangúságát, leépülését hozhatja magával. A szerzők egyetértenek Guillén-Nieto (2023) véleményével, miszerint a mindennapi kommunikáció beszédaktusait a közösségi média erősen negatív irányba formálta át.

Adejoke et al. (2018) tanulmánya kiemeli, hogy a nyelv fontos jellemzője a dinamikusság és kreativitás, azonban kutatásai azt mutatják, hogy a nyelv eltérő használata olyan interaktív platformokon, mint a Facebook, kedvezőtlen hatással lehet nyelvi szokásaikra, sőt akár meghatározhatja is azokat, különösen formális helyzetekben. A tanulmány a Yaba Műszaki Főiskola hallgatóinak Facebookon folytatott beszélgetéseit és bejegyzéseit vizsgálja nyelvi szempontból. Elemzi a „szocializált” nyelvben megjelenő stilisztikai jellemzőket: hogyan használják az írásjeleket és speciális karaktereket, hogyan rövidítik a szavakat, milyen tényezők befolyásolják ezeket a rövidítéseket, és milyen jelentést hordoznak. A tanulmány a stilisztikai nyelvészeti koncepciók – a kiemelés (foregrounding) és az eltérés (deviation) – segítségével magyarázza a hallgatók Facebook-kommentjeiben megjelenő nyelvhasználatot, valamint azt, hogy ezek a „szociális” rövidítések miként sértik az angol nyelv sztenderd szabályait. A kutatások azt mutatják, hogy az egyetemi hallgatók jelentős részben a Web 2.0-s oldalakon töltik idejüket, és a rövidített nyelvhasználat az uralkodó norma a tömörség, gyorsaság és exkluzivitás érdekében (2. ábra).

2. ábra

Online chat-ek: **A** szöveges üzenetek, **B** hangüzenetek

2A



2B



Megjegyzés 2A: Az online kommunikáció jellemző formája az írás, amely rövid szöveges üzeneteket tartalmaz, gyakran központozás nélkül, helyesírási hibákkal, amit emotikonokkal egészítenek ki, így jelezve az érzelmi viszonyulást a tartalomhoz és/vagy a közlőhöz. Ugyanígy megfigyelhetjük az új kifejezések használatát, lásd „hisztaminozolok tőle”.

Megjegyzés 2B: Újabban a fiatalok rövid, szöveges üzenetei nem írásban, hanem hangzó beszéd formájában jelennek meg. A közlők itt is emoji-kat használnak, annak ellenére, hogy a hang képes árulkodni az érzelmeikről. Ennek megválaszolása, hogy ez a jelenség, miképpen alakítja az írás és kifejezőkészséget, illetve, hogy támogatja, vagy éppen megnehezíti a kölcsönös megértést, az még további kutatásokat igényel.

Metakommunikáció

A másik kommunikációs szint a metakommunikáció, amely az élő beszédben folyamatosan és spontán módon kíséri és minősíti a célirányos közléseket. Leggyakoribb csatornái: a hangszín, a sebesség, a hangerő, a testtartás, a mimika, tekintet stb. A tartalmi kommunikáció mellett a kommunikációnak általában van egy minősítő, metakommunikatív szintje is, amely megjelenik a közvetlen interakciókban, de a másodlagos szóbeliség, azaz eszköz közbeiktatásával folyó párbeszéd egyes formáiban is, például telefonálás, rádió, vagy podcast. Az online kommunikációt vizsgáló kutatások egyetértenek abban, hogy a metakommunikáció hiánya megnehezíti az üzenet megértést, értelmezését. A metakommunikációt nevezhetjük kapcsolati vagy érzelmi kommunikációnak, hiszen jelzései a felek érzelmeiről, viszonyáról árulkodnak, méghozzá tudattalanul. Például az a direkt közlés, hogy "Beszéljük meg az ügyelet rendjét" egészen más értelmezendő, ha metakommunikatív szinten fenyegető minősítést kap, mintha megnyugtatót.

Metakommunikatív szinten túlnyomórészt nonverbálisan számos üzenetet közvetítünk a kommunikációs partnerünk felé. Így például információt adunk saját magunkról, személyes tulajdonságainkról (önbizalom, becsületesség, megbízhatóság, temperamentum, ambíció, társadalmi helyzetünkről, életkor, nem, szociális csoport és státusz). Emellett információkat közvetítünk a másokhoz, a beszélgető partnerünkhöz, ügyfelünkhöz való viszonyunkról (alá-, fölérendeltség, negatív vagy pozitív érzelmek, együttműködés, rosszallás), valamint arról, miképpen éljük meg a szituációt, hogyan érezzük magunkat az adott helyzetben (szorongás, düh, sértettség, elérzékenyülés, fáradtság, unalom), sőt arról is informáljuk a partnerünket, hogy milyen a viszonyunk saját szövegünkhöz, mondanivalónkhoz (hisszük vagy nem hisszük, értünk vagy nem értünk).

A metakommunikáció gyakran teljesen hiányzik az online térben, így nem csak, hogy kevésbé tudjuk közvetíteni és kifejezni valódi érzelmeinket, motivációinkat, viszonyunkat a másik félhez. Azt a direkt közlést például, hogy „Figyelek rád, mondd kérlek!”, kísérheti olyan metakommunikatívjelzés, amely azt mutatja a befogadó számára, hogy „Türelmetlen vagyok, nem tudom kivárni a mondanivaló kibontakozását”, de lehet a metakommunikatív jelzés az is, hogy „Ne félj, bátran elmondhatod”. Ezt a különbséget egy emoji nem tudja megmutatni. Pedig a beszélőnek fontos, hogy megértse, hogy a partnere figyel-e rá, érti-e, amit mondott, követi-e a mondanivalót, tetszik-e neki, egyetért-e stb.

Patricia M. Wallace *The Psychology of the Internet* (2015) könyvében átfogóan vizsgálja az internet pszichológiai aspektusait. Könyvében kiemeli, hogy az online kommunikáció egyik legnagyobb kihívása a nonverbális jelek hiánya. Wallace szerint a testbeszéd és mimika nélküli kommunikáció "hidegebb", ami gyakran vezethet félreértésekhez, illetve a felhasználók hajlamosak sztereotípiák alapján megítélni egymást.

Számos kutatás a közvetlen emberi kommunikáció fontosságát hangsúlyozza az utánzás és a szociális tanulás fontossága miatt a gyermekek fejlődésében. Bandura (1977) szociális tanuláselmélete rámutat, hogy a gyerekek a viselkedési mintákat, érzelmi reakciókat és cselekvéseket a környezetükben lévő emberek megfigyelésével sajátítják el. A kutatások rámutatnak, hogy a személyes interakciók erősítik az utánzás és a szociális tanulás hatékonyságát, mivel a gyerekek számára az élő, közvetlen példák és az érzelmi reakciók megfigyelése kiemelt fontosságú a tanulásban. Paulus et al. (2023) a gyermekek szociális tanulásának és utánzási képességeinek alakulását vizsgálta. Megállapította, hogy az érzékeny szülői visszajelzések és az interaktív helyzetek nagyban befolyásolják a gyerekek szociális és kognitív fejlődését. A csecsemő különösen figyel a nonverbális jelekre, hangokra,

mozdulatokra, mimikára. Hamarabb megtanuljuk a körülöttünk lévők metakommunikatív, mint verbális jelzéseit értelmezni. Meltzoff és Moore (1977) már csecsemőknél kimutatták, hogy a korai utánpótlás alapvető az emberi tanulási folyamatban. A kutatásaik azt mutatták, hogy a csecsemők már néhány napos korukban képesek egyszerű arckifejezéseket és mozdulatokat utánozni, ami a szociális kapcsolódás és a tanulás alapját képezi. Számos kutatás rámutat, hogy a korai túlzott mértékű okoseszköz-használatnak kognitív és emocionális fejlődési zavar lehet a következménye, ennek ellenére ma már az óvodások ötödének van okosórája, mobiltelefonja vagy saját tabletje, illetve minden második rendszeresen használja szüleit. Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat tájékoztatója (Szabó-Prievara – Tarkó 2023, NMHH kutatás 2022, gyerekszoba.hu 2023).

A metakommunikáció a tartalmi vagy direkt kommunikációnál sokkal nehezebben szabályozható, mivel az ősi agy-részek működésén alapul, az érzelmek határozzák meg. A direkt kommunikációt az élő kommunikációs helyzetben tudatosan kontrolláljuk, és szándékaink szerint alakíthatjuk, apró visszajelzések hatására (például: nem értem, lassabban, kérlek) könnyedén módosítjuk. A metakommunikatív visszajelzések hiányban csökken a megértés, az empátia, és nehezebben alkalmazkodunk egymás érzelmi megnyilvánulásaihoz. A metakommunikáció elengedhetetlenül szükséges mások mély megértéséhez, önmagunk, mondanivalónk árnyalt kifejezéséhez, a kölcsönös empátia kialakulásához.

Aszinkronitás és feedback

A közvetlen emberi kommunikáció mindig körkörös folyamat, amelyben a kibocsátó közléseire a befogadó pillanatról pillanatra reagál, ily módon jelezve vissza közvetlen vagy közvetett formában arra, hogy mennyire érti a hallottakat, hogyan érzi magát a szituációban, szeretne-e megszólalni stb. Az élő beszédben a visszajelzés azonnali és folyamatos, ami lehetővé teszi a beszélők számára, hogy azonnal reagáljanak egymásra, és szükség esetén módosítsák a kommunikáció irányát (Clark 1996).

A közösségi médiában azonban a visszajelzés gyakran késleltetett, vagy éppen hiányzik, ami megváltoztatja a kommunikáció dinamizmusát. Az online beszélgetések aszinkron jellege miatt a kommunikáció résztvevői nem mindig reagálnak azonnal, ami időnként félreértésekhez és a kommunikáció folyamatosságának megszakadásához vezethet (Baym 2015). A csoportos chatfórumokon a visszacsatolás nem mindig követi az egyes hozzászólások sorrendjét, így gyakran nehéz megállapítani, hogy ki mire és kire reagál. A 2.A ábrán jól megfigyelhető ez a jelenség. Gabriella megkérdezi: „*Ebédet is szabad megkérdezni?*”, ezt követi Evelin hozzászólása: „*Ugyanígy csinálom én is!*”, majd Hajnalka írja: „*Bocsi, ha hülyeséget kérdezek, de mit jelent, hogy hiszminizol tőle?*” Végül Katalin így reagál: „*Nagyon tetszenek az ötleteid! Írnék neked, szeretnék 1-2 dolgot kérdezni.*” (az eredeti chat-ekben található helyesírási hibákat ennél a példánál nem vettem át). Ez a példa jól szemlélteti, hogy az online fórumokon a kommunikáció – különösen a késleltetett és egymástól távol eső visszacsatolások miatt – jelentősen eltér a személyes társalgás dinamikájától. A hagyományos beszélgetésekben a megszólalás, a meghallgatás és a reakció szabályozottabb, míg a digitális térben ezek az elemek könnyen összekeveredhetnek. Ez a jelenség az újmédiakutatás egyik kevésbé feltárt területéhez tartozik. Az online platformok kommunikációjában a vizuális és auditív tartalmak is jelentős szerepet játszhatnak. Videók, képek és hangfelvételek kiegészíthetik vagy helyettesíthetik az írásos tartalmakat, ami új dimenziókat ad a közösségi médiában folyó kommunikációnak (Kietzmann et al. 2011). Ezek az elemek gyakran a hitelesség és a személyes jelenlét érzetét erősítik, ami fontos a közösségi média közegében.

Társas kapcsolatok és intimitás

Egyes kutatások betekintést nyújtanak az online és offline kommunikáció közötti különbségekbe, különös tekintettel az intimitásra, a társadalmi kötelékekre és a kapcsolatok építésére. Ezek az eredmények rávilágítanak arra, hogy az online kommunikáció alapvetően átalakította az emberi társas kapcsolatokat. Ugyanakkor további kutatások szükségesek annak megértéséhez, hogyan lehetne harmonikusabb egyensúlyt teremteni az online és offline interakciók között a társas jólét érdekében. Lieberman és Schroeder (2020) tanulmánya szerint az online jelenlét jelentős hatással van az offline kapcsolatokra. Kutatásuk megállapította, hogy az okostelefonok és más digitális eszközök jelenléte gyakran elvonja a figyelmet az offline interakciókról, csökkentve ezzel a társas kapcsolatok minőségét. Ugyanakkor az online kommunikáció támogathatja az offline kapcsolatok fenntartását és megerősítését, különösen olyan esetekben, amikor a személyes találkozás ritka vagy földrajzi távolság miatt lehetetlen.

Lenhart és munkatársai (2015) kutatásukban a tinédzserek online kommunikációját és annak szerepét vizsgálták az új kapcsolatok kialakításában. Eredményeik szerint a tinédzserek jelentős része online interakciókon keresztül alakított ki barátságokat, amelyek sok esetben később offline formában is folytatódtak. Ugyanakkor az online kommunikáció – különösen a lazább, kevésbé mély kapcsolatok esetén – kevésbé volt jellemző az intimitásra. Hasonló következtetésre jutott Croes és Antheunis (2021) kutatása is.

Az empátia jelensége és hatása

Az empátia beleélő képesség vagy szociális érzelm kulcsfontosságú szerepet játszik az interperszonális kapcsolatokban és a társas viselkedésben, mivel segít az embereknek az egymás iránti megértés és együttérzés kialakításában. **Az empátia kialakulásának feltétele, hogy tudjunk aktívan figyelni a partnerünkre.** Az aktív figyelem azt jelenti, hogy a befogadó igyekszik szándékosan a figyelmét, érdeklődését partnerére irányítani, annak minden megnyilvánulását nyomon követni, befogadni, legyen az szóbeli, vagy nem szóbeli, tudatos vagy tudattalan, annak érdekében, hogy minél pontosabban megérthesse érzelmi, indulati állapotát, mondanivalója lényegét (Németh 2005). Mindez lehetővé teszi, hogy beszélgetőpartnerünktől a lehető legtöbb információt megszerezzük, a hallottakat pontosan megértsük, sőt átérezzük. A figyelemnek jutalomértéke van a beszélgető partner számára, az, hogy figyelnek rá és megértik, segíti őt abban, hogy kifejezze az érzéseit, megfogalmazza gondolatait, feltárja problémáit, és ebben a légkörben válik lehetővé számára saját problémáinak megértése, a megoldások megtalálása. Az aktív figyelem azonban a hallgató számára is elengedhetetlen ahhoz, hogy megértse a másikat, nem csak a mondanivaló tartalmát, de a rejtett, sokszor a beszélő számára is tudattalan gondolatokat, érzelmeket, indulatokat (Buda 2006). A megértő, empátiás légkörben folytatott problémafeltáró beszélgetés az emberek kezelésének az esetleg felmerülő konfliktusok megértésének és megoldásának alapvető eszköze. Az empátia tehát egy összetett, többdimenziós jelenség, amely kulcsszerepet játszik az emberek közötti kapcsolatokban és a társadalmi együttélésben. Rankov és Regec (2020) az online kommunikációban fenntartott kapcsolatokat gyenge kapcsolatokként írják le, és hangsúlyozzák, hogy a hatására erősen visszaesett a kommunikáció empátiás funkciója.

Az empátia számos fontos funkciót lát el mind egyéni, mind társadalmi szinten:

- **Interperszonális kapcsolatok:** Az empátia segít az embereknek mélyebb, tartalmasabb kapcsolatokat kialakítani és fenntartani. Az empatikus egyének jobban megértik és támogatják partnereiket, barátait és családtagjaikat.

- **Társadalmi kohézió:** Az empátia elősegíti a társadalmi kohéziót és a közösségi érzést, mivel az emberek hajlandóbbak segíteni másokon és együttműködni a közös célok elérése érdekében.
- **Konfliktuskezelés:** Az empatikus kommunikáció segíthet a konfliktusok megoldásában és a félreértések csökkentésében. Az empátia lehetővé teszi, hogy az emberek jobban megértsék egymás nézőpontját és szükségleteit.
- **Morális fejlődés:** Az empátia fontos szerepet játszik a morális fejlődésben, mivel segít az embereknek felismerni és érzékelni mások szenvedését, ezáltal motiválva őket a helyes cselekvésre.

Turkle (2017) műveiben az empátia jeleségét vizsgálva a testetlenséggel foglalkozik, amikor digitális eszközeinket használjuk. Turkle megkérdőjelezi a test szerepének jelentőségét az analízisben egy olyan világban, ahol egyre többen inkább üzeneteket küldenek, mint hogy szemtől szemben beszélgessenek. Turkle, aki analitikus képzettségű klinikusként szorosan együttműködött robotikai szakértőkkel és a mesterséges intelligencia támogatóival, azt is vizsgálta, milyen hatással van a testre, ha egyre inkább hajlandóak vagyunk úgy interakcióba lépni gépekkel, „mintha” azok rendelkeznének az emberi tapasztalatok gazdagságával. Ez különösen fontos a pszichoterápia jövője szempontjából, hiszen már most is léteznek javaslatok automatizált terapeuták bevezetésére. Turkle rámutat, hogy amikor elcsábulunk az automatizált terápiás programok iránt, fennáll a veszélye annak, hogy belépünk a „mintha” testetlen világába, és más embereket is úgy kezelünk, mintha ők sem lennének teljesen jelen.

Empátia deficit online környezetben

Az online kommunikáció különleges kihívások elé állítja az empátiát. Az empátia hiánya és a dehumanizáció fontos tényezők az online agresszióban. Az online kommunikáció során az emberek gyakran nem látják a másik fél arckifejezését vagy testbeszédét, ami megnehezíti az empátia kialakulását. (Kraut et al. 1998). Az arctalan és névtelen interakciók, a rövid, szaggatott interakciók során nehezebb az érzelmek és a szociális jelek felismerése, ami csökkentheti az empatikus válaszokat. Ez azt jelenti, hogy az online kommunikáció során nem érzékeljük megfelelően, ha megbántottuk a partnerünket, nem érezzük át a fájdalmát, nem sajnáljuk meg, nem érzünk lelkiismeretfurdalást és nem is igyekszünk kiengesztelni őt.

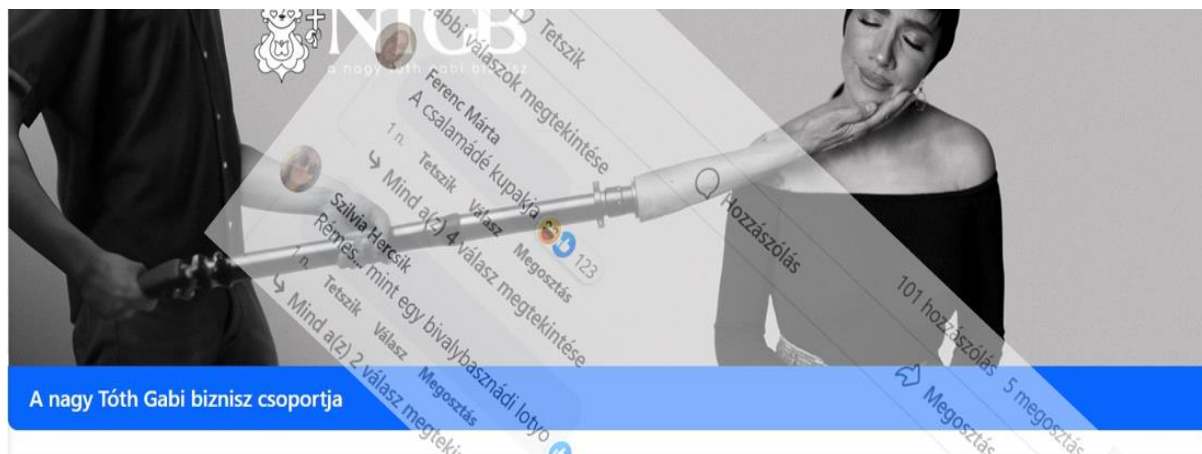
Lieberman és Schroeder (2020) korábbi kutatások áttekintése alapján azt vizsgálta, hogyan változtatják meg a digitális eszközök (például a közösségi média) a szóbeli interakciókat. Az online és offline kommunikáció közti szerkezeti különbségeket tanulmányozta, illetve ezek pszichológiai és viselkedési hatásait az emberi társas kapcsolatokra. A kutatás több különbséget azonosít az online és offline interakciók között, így megállapítja egyrészt, hogy az online kommunikációban kevesebb a nonverbális jel. Az online kommunikáció általában szöveges, így hiányoznak a személyes interakcióban megszokott vizuális és auditív jelek (pl. arckifejezés, hangszín). Ez megnehezítheti a beszélgető partnerek érzelmeinek és szándékainak pontos értelmezését, ami félreértésekhez vezethet. Emellett a szerzők rámutatnak, hogy az online kommunikációra jellemző a nagyobb anonimitás. Az online környezetben könnyebb névtelenül maradni, ami csökkentheti a felelősségérzetet és elősegítheti a negatív viselkedéseket (pl. agresszió, cyberbullying). Az anonimitás akadályozhatja a mélyebb társas kapcsolatok kialakulását is.

Az empátia hiánya egyre jelentősebb probléma az online környezetben, ahol a személyes interakciók helyett a digitális kommunikáció dominál. Az empátia az a képesség, amely lehetővé teszi, hogy beleéljük magunkat mások érzelmi állapotába, és az ő szemszögükből értsük meg a helyzeteket. Ez a képesség kulcsfontosságú az emberek közötti kommuniká-

cióban, mivel elősegíti a megértést, az együttérzést, és hozzájárul az érzelmi kapcsolatok fenntartásához. Az online térben azonban ez a készség gyakran hiányzik, ami súlyos következményekkel járhat, beleértve az agresszió, a zaklatás és a társadalmi elszigetelődés növekedését. Az empátia hiányossága az online térben hozzájárulhat az érzéketlen viselkedéshez és a konfliktusokhoz. A dehumanizáció során a felhasználók a másik felet nem teljes értékű emberként, hanem egyszerűen célpontként kezelik. Ez a folyamat hozzájárulhat a durva, agresszív beszédmód és a zaklatás megjelenéséhez (3. ábra).

3. ábra

Az empátia hiánya és a dehumanizáció fontos tényezők az online agresszióban.



Forrás: A nagy Tóth Gabi biznisz facebook csoport oldalán megjelentek alapján, saját szerkesztés.

Az internetes kommunikáció egyik legnagyobb hátránya, hogy sokszor hiányzik belőle az érzelmi és nonverbális jelzések gazdagsága, amelyek a személyes beszélgetések során jelen vannak. Az írott szavak, mint például az e-mailek, szöveges üzenetek vagy kommentek nem közvetítik ugyanazokat az árnyalatokat, amelyeket az arckifejezések, a testbeszéd vagy a hanghordozás. Ennek eredményeként az emberek kevésbé képesek felismerni mások érzelmi állapotát, ami gyakran vezet félreértésekhez vagy nem megfelelő reakciókhoz (Suler 2004). Ezen túlmenően az online interakciók anonimitása is elősegíti az empátia csökkenését. Amikor az emberek névtelenül kommunikálnak, kevésbé érzik magukat felelősnek a viselkedésükért, és hajlamosak durvább, bántóbb megnyilvánulásokra (Lapidot-Lefler – Barak 2012). Az anonimitás lehetővé teszi, hogy az emberek elkerüljék a valós következményeket, amelyek egy személyes interakcióban természetesen jelen lennének, például egy másik ember megbántásáért érzett bűntudat. Az „online disinhibition effect” jelensége – ami az emberek gátlástalan viselkedését írja le az online térben – jól példázza ezt a jelenséget (Suler 2004).

Számos tanulmány, így Slonje – Smith – Frisen (2013) szerint az empátia hiányának egyik legszembetűnőbb megnyilvánulása az online zaklatásban, vagyis a cyberbullyingban figyelhető meg. Az online zaklatás magában foglalhatja a szándékos megalázást, fenyegetést, személyes adatokkal való visszaélést vagy a mások elleni agressziót. Az empátia hiánya kulcsszerepet játszik ebben a folyamatban, mivel a zaklatók gyakran nem érzékelik vagy nem törődnek az áldozataik érzelmi fájdalmával. A trollkodás, amely az internetes közösségekben szintén gyakori, egy másik példája az empátia hiányának. A trollok célja gyakran mások provokálása, irritálása vagy megzavarása, és sok esetben egyáltalán nem érzik át, hogy viselkedésük milyen hatással van másokra. A trollkodás során az érzelmi elidegenedés

erőteljes, mivel a trollok nem látják közvetlenül az áldozataik reakcióit, és így kevésbé képesek felismerni a fájdalmat vagy a stresszt, amit okoznak (Buckels – Trapnell – Paulhus 2014).

Az empátia hiánya az online viták során is gyakran megfigyelhető. Az online platformok, különösen a közösségi média, gyakran elősegítik a polarizációt, ahol az emberek szemben álló csoportokba tömörülnek, és kevésbé képesek megérteni vagy elfogadni a másik oldal álláspontját (Sunstein 2001). Az ilyen környezetben az emberek hajlamosak arra, hogy az ellentétes nézeteket támadásokként értékeljék, és kevésbé mutatnak hajlandóságot az empátiára vagy az együttérzésre mások véleménye iránt. Asch (1956) kísérletileg igazolta, hogy az emberek hajlamosak követni a csoport normáit, még akkor is, ha azok ellentétesek saját meggyőződéseikkel. Ez az online környezetben is megfigyelhető, ahol a csoportnormák és az kívülállókkal szembeni empátiahiány gyakran agresszív viselkedést ösztönözhetnek.

A kutatások azt mutatják, hogy az online kommunikáció során az emberek gyakran egyre extrémebb álláspontokat képviselnek, mivel a hasonló véleményűekkel való kapcsolattartás erősíti meglévő nézeteiket, miközben az ellentétes véleményeket ellenséggként érzékelik (Flaxman – Goel – Rao 2016). Az empátia hiánya ebben a kontextusban azt eredményezi, hogy az emberek kevésbé képesek az ellenkező nézeteket megérteni vagy figyelembe venni, ami tovább fokozza a megosztottságot.

Összefoglalás, következtetések

A közösségi média nyelvhasználata és metakommunikációja több szempontból is eltér az élő beszédétől. Az írásos forma, az aszinkron kommunikáció, a rövidített nyelvi formák és az emoji használata mind hozzájárulnak ahhoz, hogy az online kommunikáció sajátos jelleget öltson. A közösségi média nem tudja teljes mértékben helyettesíteni az élő beszédben rejlő komplex kommunikációs jelzéseket. Ezen figyelmi, értelmezési folyamat sikerén nagymértékben múlhat a kommunikáció hatékonysága, hiszen a visszajelzés, a folyamatok kontrollja lehetővé teszi az esetleg előforduló kommunikációs hibák javítását, kiküszöbölését, a kölcsönös empátia kialakulását. Az empátia hiánya az online környezetben súlyos pszichológiai következményekkel járhat mind az egyének, mind a közösségek számára. Az áldozatok, akiket zaklatnak vagy megaláznak az interneten, gyakran tapasztalnak szorongást, depressziót vagy akár poszttraumás stressz zavarokat is (PTSD) (Hinduja – Patchin 2010). Az online zaklatás különösen káros lehet a serdülők számára, akiknek önértékelése és önbizalma még fejlődés alatt áll, és akik könnyebben válnak a társadalmi nyomás és kritika áldozatává. Társadalmi szinten az empátia hiánya az online környezetben az általános közösségi kapcsolatok gyengüléséhez vezethet. „A digitális generáció közösségi oldalakon zajló mindennapjaiban egyre nagyobb szükség van az empátia fejlesztésére” (Kövecsesné 2022).

Az online platformok, amelyek eredetileg a kapcsolatok erősítésére és az információ megosztására szolgáltak, egyre inkább a viták, a megosztottság és az érzelmi elszigetelődés színterei lettek. Az emberek gyakran úgy érzik, hogy nincsenek biztonságban a véleményükkel, és félnek attól, hogy támadások áldozatai lesznek, ami miatt visszafogják a részvételüket az online közösségekben (Williams 2006). Az empátia hiánya egyre jelentősebb probléma az online térben, ahol a személyes érzelmi kapcsolatok helyét gyakran az anonimitás és a nonverbális kommunikáció hiánya veszi át. Az online zaklatás, a trollkodás és a polarizáció mind-mind példák arra, hogyan jelenik meg az empátia hiánya, és milyen súlyos következményekkel járhat mind egyéni, mind társadalmi szinten. A tanulmány emellett arra hívja fel a figyelmet, hogy az online kommunikáció, különösen a nyelvi szocializáció korai szakaszában jelentősen szűkítheti a kifejezőkészséget mind a külső kommunikáció, mind a belső beszéd szempontjából.

Irodalom

Adejoke, Maria – Matthew, Aua. – Adebola, Tawa (2018) Language Use on Social Media: A Study of Facebook Interactions by Yaba College of Technology Undergraduates. *International Journal of Cultural Studies and Technology*, 2(3). 2–14.

Aronson, Elliot – Aronson, Joshua (2023) *The Social Animal*. Twelfth Edition. Amazon.

Asch, Solomon E. (1956) Studies of Independence and Conformity: A Minority of One Against a Unanimous Majority. *Psychological Monographs: General and Applied*, 70(9). 1–70. <https://doi.org/10.1037/h0093718>

Bandura, Albert (1977) *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall.

Baym, Nancy K. (2015) *Personal Connections in the Digital Age*. Malden, Polity.

Bernstein, Basil (1971) *Class, Codes and Control. Vol.1. Theoretical Studies Towards a Sociology of Language*. London, Routledge and Kegan Paul.

Bódi, Zoltán (2020) Digitális identitás – nyelvi identitás – digitális kommunikációs környezet. *Információs Társadalom: Társadalomtudományi Folyóirat*, 20(3). 7–20. <http://doi.org/10.22503/inftars.XX.2020.3.1>

Buckels, Erin E. – Trapnell, Paul D. – Paulhus, Delroy L. (2014) Trolls Just Want to Have Fun. *Personality and Individual Differences*, 67. 97–102. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.01.016>

Buda, Béla (1993) *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest, Animula Kiadó.

Buda, Béla (2006) *Empátia – a beleélés lélektana*. Budapest, Urbis Könyvkiadó.

Calude, Andreea S. (2023) *The Linguistics of Social Media. An Introduction*. London, Routledge.

Clark, Herbert H. (1996) *Using Language*. Cambridge, Cambridge University Press.

Croes, Eva A. J. – Antheunis, Marjolijn L. (2021) Perceived Intimacy Differences of Daily Online and Offline Interactions in People's Social Network. *Societies*, 11(1). 13. <https://doi.org/10.3390/soc11010013>

Crystal, David (2011) *Internet Linguistics: A Student Guide*. London, Routledge.

Davis, Mark H. (1983) Measuring Individual Differences in Empathy: Evidence for a Multidimensional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1). 113–126. <https://doi.org/10.1037/0022-351>

Davis, Mark H. (1996) *Empathy: A Social Psychological Approach*. Boulder, Westview Press.

Guillén-Nieto, Victoria (2023) *Hate Speech. Linguistic Perspectives*. Berlin, De Gruyter.

Meier-Vieracker, Simon – Bülow, Lena – Marx, Katharina – Mroczynski, Robert (2023 szerk.) *Digitale Pragmatik*. Berlin, Heidelberg, Springer Link. DOI: 10.1515/zrs-2023-2021.

Smith, Adam (1977) Az erkölcsi érzelmek elmélete. In: Márkus, László (1977 szerk.) *Brit moralisták a XVIII. században*. Budapest, Gondolat. 423–553.

Sperber, Dan (2004) *A kultúra magyarázata*. Budapest, Osiris.

Szabó-Prievara Dóra Katalin – Tarkó Klára (2023) A problémás mértékű internet-használat gyermekek körében: – az Internet Addiction Test for Families (IAT-F) magyar nyelvű alkalmazása. *Iskolakultúra*, 33(1-2). 77–92. <https://doi.org/10.14232/iskkult.2023.1-2.77>

Sunstein, Cass R. (2001) *Republic.com*. Princeton, Princeton University Press.

Tagg, Caroline (2015) *Exploring Digital Communication: Language in Action*. London, Routledge.

Tari, Annamária (2015) *#yz Generációk online*. Budapest, Tercium Könyvkiadó.

Turkle, Sherry (2017) *Empathy Machines: Forgetting the Body*. In: *A Psychoanalytic Exploration of the Body in Today's World*. London, Routledge. 17–27.

Wallace, Patricia (2015) *The Psychology of the Internet*. Cambridge, Cambridge University Press.

Yus, Francisco (2011) *Cyberpragmatics: Internet-Mediated Communication in Context*. Amsterdam, John Benjamins.

Zappavigna, Michele (2012) *Discourse of Twitter and Social Media: How We Use Language to Create Affiliation on the Web*. London, Continuum.

Forrás

Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat. (n.d.). Az utánzás szerepe a gyermekek fejlődésében. In *Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat*. Retrieved from

[https://www.fpsz.hu/#8203;:contentReference\[oaicite:0\]{index=0}](https://www.fpsz.hu/#8203;:contentReference[oaicite:0]{index=0})

Kövecsesné dr. Gősi Viktóriával készült interjú, 2022-08-22

<https://moderniskola.hu/2022/08/a-digitalis-generacio-kozossegi-oldalakon-zajlo-mindennapjaiban-egyre-nagyobb-szukseg-van-az-empatia-fejlesztesere-interju/>

NMHH kutatás (2022) Kiderültek az internetezési szokások: a 2 éves gyerek és a 85 éves idős ember is használja a netet. Letöltés 2025. április 24.

https://nmhh.hu/cikk/229984/Kiderultek_az_internetezesi_szokasok_a_2_eves_gyerek_es_a_85_eves_idos_ember_is_hasznalja_a_netet