



Christián László – Erdős Ákos

A rendőri jogalkalmazás társadalmi értékelésének netnográfiai vizsgálata

Netnographic analysis of the social evaluation of law enforcement

Absztrakt

A netnográfia jól alkalmazható, gyors és hatékony kvalitatív kutatási módszer, amely nyilvános online tereket használ adatforrásként, hogy azonosítsa és megértse a gyorsan alakuló és szétbomló, neotörzsek formájában megjelenő felhasználói csoportok kultúráját, gondolkodásmódját, döntési mechanizmusait (Dörnyei & Mitev, 2010b) és attitűdjét a vizsgálat tárgyát illetően.

A vizsgálatunkban alkalmazott netnográfia újszerű lehetőséget biztosít a rendőrség, illetve a rendőrökhöz való társadalmi viszonyulás, a hatósággal és tagjaival kapcsolatos vélemények tanulmányozására. Jelen tanulmányunkban egy konkrét, 2020. májusi rendőri intézkedést követően a közösségi médiában kialakult társadalmi diskurzus kapcsán arra keressük a választ, hogy az állampolgárok miként vélekednek a rendőri intézkedésekről, illetőleg, hogy a rendőrhatalóság tevékenységével kapcsolatos vélemények kialakításában mennyire meghatározók az objektívnek tekinthető szempontok.

Eredményeink azt mutatják, hogy az online közösségi felületeken a rendőri jogalkalmazás, illetve a rendőrség társadalmi értékelése a legritkább esetben történik tárgyilagos módon (6,73%). A vélemények szignifikáns részében (58,35%), a hírközlésben szereplő konkrét cselekményhez tartozó tényeknek valójában nincs meghatározó szerepe. A hozzászólók többsége egyértelműen elfogult az intézkedés alá vont személy vagy a hatóság irányába. A konkrét intézkedésre, a rendőrségre és általában a rendőri tevékenységhez negatívan viszonyuló, az úgynevezett kritikus aldimenzióba tartozók a teljes vizsgálati elemszám közel ötödét (18,13%) adják. Ettől valamivel elmarad azoknak a támogató aldimenzióba sorolható hozzászólóknak az aránya (12,08 %), akik pozitív attitűdökkel viszonyulnak a rendőrséghez, a szervezet tagjaihoz és annak tevékenységéhez.

Az eredmények alapján nagy bizonyossággal állítható, hogy a rendőrséghez vagy a rendőri jogalkalmazáshoz való viszonyulást egy-egy sajtóhír – legyen az bármennyire is tényszerű – nem képes jelentősen befolyásolni, sem pozitív sem negatív irányba.

Kulcsszavak: netnográfia, rendőrség társadalmi megítélése, rendőri tevékenységhez való viszonyulás, rendőri intézkedés, közösségi média

Abstract

Netnography is an adaptable, fast and efficient, qualitative research method that uses public online spaces as data source to identify and understand the culture, mindset, decision-making mechanisms (Dörnyei & Mitev, 2010b) and attitudes of the rapidly evolving and disintegrating internet user groups.

Netnography research method used in our study provides a novel opportunity to study social attitudes of law enforcement and police officers, as well as internet users' opinions about the authority and its members. In this study, we systematically analyse the online discourse around an event occurred in May 2020 in Budapest.

Our results suggest that online community platforms rarely provide objective assessments of law enforcement and social evaluation of the police authority (6,73%). In a significant proportion of the opinions (58,35%), the facts related to the specific act published in the media do not actually play a decisive role. The majority of contributors are clearly biased towards either the individual subject to police measures or the acting authority. Those in the so-called critical sub-dimension, who have negative perception towards the applied measures or the police, makes up nearly the one fifth (18,13%) of the total number of items. The proportion of respondents in the supportive sub-dimension (12,08%) is slightly lower.

Based on the results, it can be stated with a high degree of certainty that the attitude towards the police or law enforcement cannot be significantly influenced by a single press report, neither in positive nor in negative direction.

Keywords: netnography, social perception of police, attitudes towards police, police measures, social media

Bevezetés

2020-ban világszerte több mint 3,6 milliárd ember volt jelen valamilyen közösségi média (social media) felületen. Előrejelzések szerint a közösségimédia-felhasználók száma 2025-re elérheti a 4,41 milliárdot. Az internethasználók átlagosan 144 percet töltenek el naponta valamilyen közösségi felület vagy üzenetküldő applikáció használatával (Clement, 2020). Magyarországon 2018-ban a felnőtt lakosság (16 év feletti) napi átlagos aktív internetezési ideje 3,8 óra volt. Az internetező felnőttek 97%-a heti rendszerességgel használt valamilyen közösségi média szolgáltatást (LinkedIn, Twitter, Pinterest, Videó, InaVideo, Instagram, Google+, YouTube, Facebook, 9gag) (URL2). A 2016-os ifjúsági felmérés eredményei szerint a magyar fiatalok (15–29 éves) körében hétvégén és hétköznap egyaránt a második leggyakrabban előforduló szabadidős elfoglaltság (70%) az internetezés és az IT-eszközök használata. A 15–29 évesek 79%-a tagja valamilyen közösségi oldalnak. A regisztrált fiatalok 80%-a pedig naponta használja ezeket az oldalakat (Bauer et al., 2017).

A közösségi média (social media) és közösségi hálózatok (social network) használata potenciálisan drámai változást képes előidézni az állam és polgárai kapcsolatában (Chew & Eysenbach, 2010; Morozov, 2013). A közösségi média kínálta tömeges információmegosztás lehetősége a társadalmon belül elkerülhetetlenül kihat a közigazgatásra is (de Graaf & Meijer, 2013). A közösségi médiumok és hálózatok megjelenésével egyrészt új típusú konfliktusok jelennek meg a közigazgatás és az állampolgár viszonyában (de Graaf & Meijer, 2019), másrészt újfajta lehetőségek nyíltak meg arra, hogy a nyilvánosságot bevonják a kormányzati döntések és reformok végrehajtásába (Mergel, 2013a). Fontos továbbá, hogy a közösségi felületek megjelenésével addig nem létező kommunikációs csatornák keletkeztek a közigazgatás és a civil lakosság között (Gunawong, 2015).

A közösségi oldalakon keresztül zajló kommunikáció ugyanakkor nemcsak a közigazgatás–állampolgár viszonyban érvényesülhet, hanem fordítva is. Ez a kétirányú csatorna új lehetőségeket is magában foglal, és interakciót generál a felek között. A közösségi felületeken (például Facebook, Twitter) biztosított reakciógombok alkalmazása, a like-ok, megosztások/retweet-ek és megjegyzések, a párbeszéd és visszacsatolás fontos indikátoroknak minősülnek az állampolgár–közigazgatás dimenziójában (Bonsón, Royo, & Ratkai, 2017; Mergel, 2013b). A közösségi média és a közösségi oldalak tehát lehetőséget biztosítanak arra, hogy a civil társadalom egy-egy intézkedés, döntés vagy stratégiai terv kapcsán visszajelezzon az államhatalom szervei számára. Így a közigazgatási szervek közösségi oldalain vagy azok tevékenységével kapcsolatban közölt

cikkek alatt megjelenő kommentek egyfajta informális panaszintézményként funkcionálhatnak.

Az ezredfordulót követően a közösségi oldalak a rendészeti tevékenységet illetően is kiemelt szerephez jutottak. A közösségi média új távlatokat nyitott meg az állampolgárokkal történő kapcsolattartásra. Mindez elsődlegesen a közösségi rendészet filozófiáját követő rendőri szervek számára volt meghatározó, ugyanis azok felismerték, hogy ezen felületek kiváló terepet nyújtanak a rendészeti munkához különösen fontos bizalomépítéshez, az emberek bizalmába férkőzéshez, egyúttal megkérdőjelezhetetlenül az egyik legfontosabb kommunikációs csatornává léptek elő (Christián, 2013). A tradicionális rendészet vertikális, lefelé irányuló kommunikációjával ellentétben a közösségi rendészet sajátossága ugyanis, hogy a rendőrség és az állampolgárok között horizontális, kétirányú kommunikáció zajlik (Greene, 2000; Kappeler & Gaines, 2009). Erre pedig az újszerű médiafelületek kiváló lehetőséget nyújtottak. Érthető tehát, hogy 2013-ban az Egyesült Államok legnagyobb rendőri szerveinek 75%-a már rendelkezett regisztrált közösségi profillal, és rendszeresen használta a három legjelentősebb közösségi oldal – Facebook, Twitter, MySpace – valamelyikét (Lieberman, Koetzle & Sakiyama, 2013). Az Egyesült Királyság rendőri erői szintén sok éve, 2008 óta használják a Facebookot és a Twittert a társadalom tagjaival történő kommunikáció kiemelt eszközeként (Keane, 2016). A Rendőri Vezetők Nemzetközi Szervezetének (International Association of Chiefs of Police, IACP) 2016-os felmérése szerint, a megkérdezett rendőri szervek 96%-a regisztrálva volt valamely közösségi médiafelületen – elsősorban a Facebookon (URL1).

Hazánkban sokkal később jelentkeztek érezhető változások e területen. A rendészeti szakemberek számára ugyanis a decentralizált, polgárközeli közösségi rendészet létrehozása a rendszerváltozás egyik legnagyobb elszalasztott lehetősége maradt (Christián, 2016), ezáltal a közösségi rendészet számára mérvadó innovációk a tradicionális hazai rendészet látóhatárán kívül ragadtak. A „látható”, a társadalmi diskurzusra nyitott rendőrség koncepciója persze idővel hazánkban is megjelent és fontossá vált. A nemzetközi gyakorlattól eltérően azonban a magyar rendőrség még a 2010-es évek közepén sem használta a közösségi oldalakat az állampolgárokkal történő kapcsolattartásra (Less, 2015), így ezt a meghatározó kommunikációs potenciált kihasználatlanul hagyta. A rendvédelmi feladatokat ellátó magyar szervek közül ekkor még csak a katasztrófavédelem rendelkezett hivatalos Facebook-profillal, amelyet 2013 májusában indított el a szervezet (Molnár, 2018). Napjainkra e területen a rendőrség gyakorlatában is történt némi előrelépés, de az egyelőre elmarad a nyugat-európai társhatóságok eredményeitől. A Budapesti Rendőr-főkapitányság (BRFK) közösségi

médiahasználatát vizsgáló kutatás szerint, a BRFK tekintetében még nem válsult meg teljes mértékben a kétoldalú és kétirányú partneri kommunikáció az állampolgárokkal. A vizsgálatot végző kutató szerint a londoni rendőrséggel összevetve a magyar rendőrhatalomnak még sok tennivalója van e téren, de az eddigi eredmények jó alapot adnak a bizakodásra (Uricska, 2020).

A közösségi média olyan interaktív kommunikációs platformok összefoglaló megnevezése, amely lehetővé teszi a különböző ötletek, vélemények, információk és értékek szabad áramlását az internetes felületen keresztül (Csordás, Markos-Kujbus & Gáti, 2014). A hagyományos médiaszolgáltatásokkal (például újság, rádió, internetes hír) ellentétben a közösségi média különlegességét az adja, hogy ez utóbbi kétirányú kommunikációt tesz lehetővé. Ezen keresztül a felhasználóknak lehetősége van személyekről, eseményekről vagy éppen szervezetekről, intézményekről pozitív, semleges vagy negatív verbális, vizuális ingereket közvetíteni. A rendőrség szempontjából a közösségi média használata több okból is meghatározó lehet. Less (2015) szerint: *„A közösségi média a mobil eszközök segítségével lehetővé teszi a vélemények gyors kialakulását, cseréjét és futótűzszerű terjedését. Ez egyrésztől hasznos a rendőrség számára, hiszen a megosztott tartalmakat figyelemmel kísérve hasznos információhoz juthat, másrésztől veszélyes is lehet rá nézve, hiszen a rendőrséggel kapcsolatos negatív hírek (például egy rendőr elítélhető magatartása) is gyorsan szárnyra kapnak és rövid idő alatt végigfutnak a közösségi hálózatokon, rombolva a rendvédelmi szervezet hírnevét”* (Less, 2015).

A rendőrség tevékenységével összefüggő és a közösségi felületeken megosztott tartalmak véleményezése sokat elárulhat az állampolgároknak a hatósághoz, a hatóság tagjaihoz és azok tevékenységéhez fűződő viszonyulásáról. A rendőrségről szóló hírek kapcsán a felhasználók által előállított tartalomjegyzékek (hozzászólások) narratív egységnek tekinthetők, ezáltal elemzés alá vonhatjuk őket.

Módszertan

Tanulmányunkban kvalitatív elemzési módszerként az online marketing kutatásokban gyakran alkalmazott netnográfia módszertanát alkalmazzuk. A szakirodalmi áttekintés során nem találtunk olyan kutatást, amely korábban a netnográfia módszertana segítségével vizsgálta volna a közösségi oldalak felhasználóinak a rendőrséghez, illetve a rendőri tevékenységhez való viszonyulását. A netnográfia – vagy más néven online etnográfia (Tunçalp & Lê, 2014) – olyan kvalitatív kutatási módszertan, amely az online közösségek tanulmányozását teszi lehetővé alapvetően etnográfiai technikákkal (Kozinets, 2006). A netnográfia

előnye, hogy anélkül férhetünk hozzá szisztematikusan a digitális felületeken természetes, spontán módon zajló beszélgetésekhez, hogy akárcsak közvetve is beavatkoznánk azokba (Csordás & Markos-Kujbus, 2018). A netnográfia előnye továbbá, hogy nem tolakodó, segítségével a kutatók megismerhetik az emberek véleményét, attitűdjeit olyan témákkal kapcsolatban is, amelyek kényesek, mégis fontosak lehetnek. Mindemellett kevésbé költségigényes, az egyéneket saját, természetes közegükben lehet megfigyelni, továbbá a feldolgozandó adatok mindenki számára hozzáférhetők (Dörnyei, 2008).

A netnográfia folyamata összesen öt lépésből épül fel: 1) kulturális entrée kialakítása¹; 2) adatgyűjtés és adatelemzés; 3) hiteles interpretáció (értelmezés); 4) etikus kutatás; 5) visszajelzési lehetőség biztosítása (Kozinets, 2002; 2006). A netnográfia módszertanával zajló vizsgálat tehát alapvetően egy kutatói kérdéseket tisztázó adatgyűjtésből és adatelemzésből áll (Dörnyei, 2008), amelyet hiteles módon és sajátos etikai megfontolásokkal közöl a vizsgálatot végző személy (Janowitz, 2010). A módszertant leíró szakirodalom előírásait követve tanulmányunk elkészítése előtt meghatároztuk azokat a kérdéseket, amelyekre választ szerettünk volna kapni, majd kiválasztottuk és összeállítottuk az elemzésre szolgáló adatok forrását és bázisát.

Mintavételi keretek, mintaválasztási eljárás

Kutatásunkat megelőzően arra voltunk kíváncsiak, hogy az állampolgárok miként vélekednek a rendőri intézkedésekről, illetőleg, hogy a rendőrhatalóság tevékenységével kapcsolatos vélemények kialakításában mennyire meghatározók az objektívnek tekinthető szempontok.

Kutatási kérdéseinkre egy konkrét esemény vizsgálatán keresztül szerettünk volna válaszokat találni. 2020 májusában Budapesten – a Bartók Béla úton – a BRFK rendőrei egy nővel szemben intézkedtek és alkalmaztak kényszerítő eszközt (bilincset), miután az biciklijével szabálytalanul áthaladt a jelzőlámpa piros jelzésén, a rendőri felszólításra nem akart megállni, és ellenállt a rendőri intézkedésnek. Az eseményről felvétel készült, amelyet az Index.hu hírportál 2020. május 16-i cikkében publikált (URL3). Később több hírportál is beszámolt az ügyvel kapcsolatos fejleményekről, amelyek szerint a Központi Nyomozó Ügyészség hivatalos személy elleni erőszak büntette miatt először gyanúsítottként hallgatta ki az intézkedéssel érintett nőt, ezt követően pedig vádat emelt ellene. Az ügyészség szerint a rendőri intézkedésre és a bilincs használatára azután

1 Az elemzésbe bevinni kívánt online felületek meghatározása.

került sor, hogy az érintett az igazoltatás alkalmával valótlán adatokat közölt a rendőrökkel, megpróbálta kivonni magát az intézkedés alól, és közben megkísérelte megütni, illetve meg is rúgta az intézkedőket. A gyanúsítás alkalmával az érintett az ellene felhozott „vádakat” részben el is ismerte (URL4; URL5; URL6; URL7). Ezt követően pedig az ügyészség indítványozta, hogy a bíróság tárgyalás nélkül ítélje felfüggesztett börtönbüntetésre a vádlottat (URL8).

Virág és munkatársai (Virág, Gyurkó & Barabás, 2007) szerint a rendőri tevékenység bemutatásában monopolhelyezettel bíró tömegtájékoztatás óhatatlanul is véleményt közöl és értékítéletet tesz, ezáltal befolyást gyakorol az emberekre. Az állampolgárokhoz elérő információkból tehát, amelyek már eleve átesnek a jogalkalmazás rostáján, a médiumok tovább szelektálnak és egyszerűsítanak. Ezzel párhuzamosan viszont a legtöbbszörnek nincs közvetlen tapasztalata a rendszert, a bűnüldözés világáról, vagy ha mégis, az többnyire elenyésző és semmiképp sem reprezentatív a bűnüldözés egészét tekintve (Vári, 2016). A hírekből fakadó effajta objektivitástorzítást mérséklendő vizsgálatunkban csak azokra a sajtóbeszámolókra – és az azzal összefüggésben született felhasználói hozzászólásokra – fókuszáltunk, amelyekben már a cselekményben érintett felek magatartásának megítélése szempontjából fontos jogi körülmények tisztázottá váltak.

A mintavételi keretet – Papp (2020) nyomán – a legolvasottabb hazai hírportálok, illetve az általuk közölt cikkek alkották. A tíz legtöbb olvasót regisztráló híroldal közül azok kerültek az elemzési keretbe, amelyek beszámoltak a konkrét ügy kapcsán született ügyészségi vizsgálat eredményéről, s ezt nyilvánossá tették hivatalos Facebook-profiljukon. Ez utóbbi feltétel meghatározásakor a szakirodalom által a netnográfiai kutatásba bevonni érdemes csatornák közül azokat az ismertségi hálózatokat, közösségi oldalakat vettük számításba (Dörnyei & Mitev, 2010a), amelyeken a hírportál által megosztott beszámoló kapcsán lehetőség volt arra, hogy az emberek hozzászólásaikban megfogalmazhassák véleményüket az üggyel kapcsolatban. A közösségi oldal kiválasztása úgyszintén a látogatottsági adatokon alapult. A különböző közösségi oldalak látogatottsága tekintetében ugyanis a Facebook áll az első helyen (Bányász, 2017). 2018-ban a magyar felnőttek (16 évnél idősebbek) 89%-a használta legalább heti rendszerességgel a Facebookot (URL2). 2016-ban a regisztrált magyar fiatalok (15–29 éves) 80%-a naponta – 55%-uk naponta többször – jelentkezett fel saját Facebook felületére. Ezzel szemben az Instagram napi felhasználóinak aránya 16%, a Twitteré 12%, a LinkedIn esetében pedig mindössze 6% volt körükben (Bauer et al., 2017).

A vizsgálati mintát tehát a kiválasztott hírportálok hivatalos Facebook-oldalán közzétett, a vizsgált ügy kapcsán született ügyészségi eljárásról/döntésről beszámoló cikkekhez fűzött hozzászólásokból képeztük.

Az általunk is alkalmazott módszertant gyakorta használó területeken született netnográfiai tanulmányok túlnyomó része normál, megfigyelő netnográfian alapszik (Tavakoli & Wijesinghe, 2019). Ennek lényege, hogy a kutatók egyáltalán nem vesznek részt a megfigyelt közösségi interakcióban. A netnográfia ezen formájában a vizsgálatot végző személyek tulajdonképp a „leskelődők, megfigyelők, kémek” („lukers”) egy különleges típusává válnak (Costello, McDermott & Wallace, 2017). Tanulmányunkban mi is a megfigyelő netnográfia módszertanát alkalmaztuk, tekintettel a vizsgált téma érzékeny jellegére. Mindvégig szem előtt tartottuk azokat a kutatásetikai megfontolásokat, amelyeket az ilyen vizsgálatok esetére a szakirodalom meghatároz (Csordás & Markos-Kujbus, 2018; Dörnyei & Mítvel, 2010). Erre tekintettel egyebek mellett minden esetben biztosítottuk a résztvevők (hozzászólók) anonimitását. Az elemzési mintába kerülő hozzászólások számjelet kaptak, kiegészítve azokat a hozzájuk tartozó profil vagy avatár névével (testre szabható, a diskurzusba matricaként beszúrható figura), amennyiben az beazonosítható volt (férfi névvel szereplő hozzászóló – ffi., női névvel szereplő hozzászóló – nő, ismeretlen – ism.).

A vizsgálat tárgyává tett rendőri intézkedésről szóló cikkek kapcsán összesen 1008 hozzászólás született.² A hozzászólások elolvasását és legyűjtését követően az alapsokaságból kizártuk azokat a hozzászólásokat (N = 429), amelyek már nem elérhetők, illetve amelyek közvetve nem a konkrét intézkedésre vagy a rendőri tevékenységre reflektáltak.³ A mintába kerülő 579 hozzászólást ezt követően rendszereztük, majd az esemény, a rendőrök, illetve az intézkedés alá vont személyhez kapcsolódó viszonyulás minősége szerint csoportokba – dimenziókba és aldimenziókba – rendeztük.

A mintában szereplő hozzászólások mintegy harmada (34,8 %) minősült úgynevezett személyeskedésnek (N = 202). A szakirodalomban (Babarczy, 2018) meghatározott szempontok figyelembevételével személyeskedő bejegyzésnek tekintettük azokat a hozzászólásokat, amelyek valamely vitapartner személyében támadják vagy csak annak helyesírását teszik a megszólalások tárgyává. A témával, illetve a cselekmény érintettjeivel közvetlenül foglalkozó pejoratív, durva megjegyzéseket azonban nem személyeskedésként kódoltuk.

2 A legyűjtés időpontja: 2020. augusztus – 2021. május.

3 A vizsgálatból kizárt hozzászólások a hírtortál függetlenségével, szakmaiságával, a kormány egyes döntéseivel, a sajtószabadság helyzetével vagy a demokrácia helyzetével kapcsolatban fogalmaztak meg véleményeket.

Példák:

- „Van egy mondás, miszerint ha mindenki hülye, Te vagy a hülye...Gondold ezt át.” (#9, ffi.)
- „Önre is rá férne egy kis mozgás.” (#25, ffi.)
- „Magának mennyi az IQja?” (#182, nő)
- „A nyelvtan nem jön össze.” (#14, ffi.)

1. számú táblázat: A mintavételi keret kialakításának menete és a mintába kerülés feltételei

Mintavételi keret	
2020-ban a tíz leglátogatottabb hírportálok listáján szerepel, továbbá beszámol a vizsgált ügyről	—————> N = 7 (Index.hu; 24.hu; Origo.hu; Blikk.hu; Ripost.hu; Nlc.hu; Hvg.hu)
Hivatalos Facebook-oldalán a cikket megosztotta	—————> N = 5
Mintaválasztás feltételei	
Hozzászólások	—————> N = 1008
Kizárt egységek	—————> N = 429
Teljes minta	—————> N = 579

Forrás: A szerzők saját szerkesztése.

Kódolásukat követően a bejegyzéseket (hozzászólások) az eseményhez, a rendőrökhöz, a rendőri tevékenységhez, illetve az intézkedés alá vont személyhez való viszonyulásuk szerint pozitív, negatív, valamint semleges dimenziókban helyezhetjük el. Ezen belül az eseményhez kapcsolódó értékelésekben feltárt aldimenziók a következők voltak.

- × *Kritikus* (n = 105): alapvetően kritikával, kifogásolóan tekint a rendőri intézkedésre és általában a rendőri tevékenységre. A rendőrséghez, a rendőrökhöz való viszonyulása negatív.
- ✓ *Támogató* (n = 70): a rendőrség legitimitását, létezésének szükségességét hangsúlyozza. Egyetért az illetén módon való rendőri intézkedésekkel, és indokoltnak tartja a rendőrök határozott fellépését. A rendőrség tevékenységéhez, illetve a hivatásos állományhoz való viszonya kétséget nem ismerő módon pozitív.
- *Tárgyilagos* (n = 39): a cselekményt, a rendőrség tevékenységét, valamint a többi hozzászóló megállapításait, megjegyzéseit objektivitásra törekvő módon, illetve a jogszabályi rendelkezések figyelembevételével értékeli és véleményezi. Sem a rendőrökhöz, sem pedig az intézkedés alá vont személyhez

kapcsolódóan nem jelenik meg pozitív vagy negatív viszonyulást kifejező megjegyzés.

- × **Elítélő** (n = 154): a cselekményt az intézkedés alá vont személy felelősségén keresztül, a legtöbb esetben az érintett pejoratív minősítésével értékeli. A rendőri intézkedés legitimitása, a rendőrség munkájának általános értékelése irreleváns a véleményezés szempontjából. A véleményekben egyértelműen az intézkedés alá vont személyhez való negatív viszonyulása tükröződik.
- ✓ **Védelmeső** (n = 9): a cselekményt az intézkedés alá vont személy szemszögéből értékeli. A hozzászólás tartalmában az intézkedés alá vont személyhez fűződő pozitív viszonyulás kap hangsúlyt.

2. számú táblázat: *A rendőrökhöz és az intézkedés alá vont személyhez való viszonyulás dimenziói és aldimenziói*

	Dimenzió	Aldimenzió	Példaként szolgáló hozzászólások
Rendőrökhöz, rendőri tevékenységhez történő viszonyulás	Negatív viszonyulás	Kritikus	<p>„Gáz a magatartás minősége és a mértéke nem egyenesen arányos a helyzettel.” (#74, nő)</p> <p>„Azért ne higgyünk ám feltétel nélkül a rendőrnek. Semmi bizinyiték nincsen arra hogy megrugta vagy meg akarta rugni bármelyiküket is.” (#162, ffi.)</p> <p>„Dehonesztáló a rendőr. A gond az, hogy a nő polgár, a rendőr pedig tisztet tölt be. Ha te ezt nem érted, akkor a hiba nálad van. 2 nagydarab férfi egy kicsi nő... Az a gond, hogy semmi tiszteletet sugárzó nincs bennük, nem tudnak a rendőrök rendesen viselkedni.” (#170, nő)</p> <p>„Kész vicc a magyar rendőrség! Nőket, gyerekeket részegeket és gyengéket kínoznak és agyonra büntetnek !! A kemény emberektől meg félnek” (#207, ffi.)</p>
	Pozitív viszonyulás	Támogató	<p>„Egy normális világban meg se kérdőjelezzik a rendőrök intézkedéseit, főleg nem egy ilyen picca ügyben! Testkamera: szánalmas!!! Inkább megfelelő jogkör minden hatóságnak, mert már így is egy állatkerre hasonlít a világunk és ez csak rosszabb lesz a sok liberális barom miatt!!!” (#21, ffi.)</p> <p>„Gratula a srácoknak így kell ezt csinálni, ha valaki egy sima intézkedésnél ekkora paraszt es bunyós pityu verjék is földhöz mit kell energizer nyuszit játszani, egyszerű ha elbasztad viseld a következményeket.” (#64, ffi.)</p> <p>„Alapból azt kell feltételezni, hogy a rendőrnek igaza van. A rendőr nem bánt senkit. Az már baj lenne. A rendőr intézkedik a jogszabályok szerint.” (#99, ffi.)</p> <p>„A magyar rendőröktől azt várom, hogy ha kell, bizony teperjék a géphátzótőre a renitenseket.” (#101, ffi.)</p>
Alanyokhoz, eseményhez való viszonyulás	Semleges	Tárgyilag	<p>„A felvételeken nem látszik a lényeg, ennek kellett, hogy előzménye legyen. Ez így csak rész információ.” (#72, ffi.)</p> <p>„A rendőrön nem kéne lenni kamerának? Mertb az mindent tisztázna.” (#123, ffi.)</p>

Intézkedés alá vont személyhez való viszonyulás	Negatív viszonyulás	Elítélő	„Provokátor, de szerencsére megkapta a kezelést.” (#8, nő) „Hazhoz ment a lofaszert.” (#30, nő) „Visít, mint egy disznó” (#96, ffi.) „Reméljük, hogy tanul belőle a „kedves”, idegbeteg néni!” (#96, ism.) „Idióta egy nő semmiért kötekedett a rendőrökel” (#167, ffi.)
	Pozitív viszonyulás	Védelmező	„esetleg a nő megijedi...” (#147, nő) „Csúnya csúnya biciklis néni bántotta szegény rendőrbácsikat, meg kellett regulázni.” (#124, nő) „két szegény 185 cm magas rendőr megtámadott egy 168 cm nő” (#143, nő)

Forrás: A szerzők saját szerkesztése.

Eredmények

A vizsgálat tárgyát képező eset a hazai rendőri gyakorlatban egyáltalán nem ritka, s egyébiránt közel sem tekinthető olyan súlyúnak, mint az Amerikai Egyesült Államokban ugyanezen időszakban történt Floyd-eset⁴, amely komoly közfelháborodást váltott ki a társadalom tagjaiban nemzeti- és nemzetközi szinten egyaránt (Christián & Erdős, 2021). Az általunk vizsgált cselekmény egyszerűbb megítélését segíti továbbá, hogy az abban részt vevők – rendőrök és az intézkedés alá vont – személyi felelőssége részint tisztázottá vált (URL4). Figyelemre méltó ugyanakkor, hogy mindezek ellenére az ügyel kapcsolatban született és elemzés alá vont tartalomjegységek töredéke tekinthető csak tárgyilagosságnak. A tárgyilagosságnak címkézett hozzászólásokban sem a rendőrök, sem pedig az intézkedés alá vont személy minősítésére nem kerül sor. Ezeknek az értékeléseknek a fókuszában kizárólag a cselekmény áll.

Példák:

- „Az intézkedés alól viszont kivonta magát, ez tudomásom szerint olyan tényállás, amire a rendőröknek lépnie kellett. Hogy mennyire állt arányban, azt laikusként eldönteni szerintem nehéz.” (#134, ffi.)
- „Miután áthajtott a piroson, majd nem állt meg az intézkedő rendőrnek, majd nem volt hajlandó igazolni magát, majd ellenállt az intézkedésnek, majd hazudott, majd meg akarta ütni a rendőrt.” (#29, ffi.)
- „A rendőrnek a megkezdett intézkedést be kell fejezni minden esetben, a polgárnak pedig közre kell működnie, még akkor is, ha ez nem tetszik. Utána

4 Floyd-eset: 2020 májusában a Minnesota állambeli (USA) Minneapolisban egy rendőri intézkedés során egy afroamerikai férfi (George Floyd) életét veszítette. Ezt követően az Egyesült Államok mintegy 2000 városában indultak tüntetések és súlyos zavargások.

meg lehet panaszolni az intézkedést, ha úgy érzi jogsérelem érte. Ezzel csak magának okozott teljesen értelmetlen problémát.” (#185, ffi.)

- *„én nem vitatkoznék, az is felesleges... Vannak ügyvédek, ha esetleg igazam van és nekik nincs” (#291, nő)*
- *„Kérékpárosra is érvényes a kresz szabályok” (#303, ffi.)*
- *„1. Nem megyünk át a piroson. 2. ha átmegyünk és lebukunk akkor felnőttként vállaljuk a következményét. Nem valótlan nevet címet diktálunk be, nem okoskodunk a rendőrrel, nem rugdossuk, és nem ordítunk egy jogos bilincselés miatt mintha ölnének. [...]” (#339, ffi.)*
- *„A nőt intézkedés alá vonták, melynek során nem volt együttműködő, magát nem igazolta, hamis adatokat közölt a rendőrökkel, aminek egyenes következménye az, hogy elő kell állítani. Ennek ellenszegült, és minthogy a megkezdett intézkedést be kell fejezni, a rendőrök végigvitték az intézkedést: az előállításnak ellenszegülő, intézkedés alá vont személyt testi kényszer és bilincs alkalmazásával rakták be a járőrökcsiba, és vitték be az illetékes kapitányságra.” (#552, ffi.)*

A tárgyilagos hozzászólások egy részében kizárólag a rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvénynek az intézkedésekre, illetve kényszerítőeszközök alkalmazására vonatkozó részét, vagy a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvénynek a hivatalos személy elleni erőszakról rendelkező passzusát idézték a megszólalók.

A tárgyilagos hozzászólók legtöbbször számolnak azokkal a körülményekkel is, amelyek ebben és az ehhez hasonló helyzetekben objektív módon korlátozzák az érintett felek – az intézkedés alá vont és a hatóság tagja – cselekvését. Különösen ilyennek tekinthető az adott ügy kapcsán alkalmazott szankció tartalma és mértéke, amely jellemzően egy harmadik, független fél értékelésén alapszik.

Példák:

- *„teljesen meg értelek, csak azt nem, hogy ehhez az ítélethez mi köze van a rendőrségnek!!” (#270, ffi.)*
- *„[...] ne keverjük bele a fekete, lesötétített maffia autókat nem ellenőrzőket!! Az egyik, nem jomalap a másokra!!” (#488, ffi.)*

Az e kategóriába sorolt hozzászólások tárgyilagosságát sok esetben a feltételes, illetve kérdő módú megfogalmazások fejezik ki. Az effajta mondatkonstrukciók is elsősorban a cselekményre és nem a cselekvőkre fókuszálnak, miközben számba veszik a történések objektív mérlegeléséhez szükséges egyéb körülmények, illetve jogi szempontból már értékelt bizonyítékok jelentőségét is.

Példák:

- „A kérdés, hogy miért ment at a piroson es allt meg a rendörseg felhivasanak?” !!” (#474, ffi.)
- „Ha tényleg így volt és ez bizonyítható, akkor volt miért.” (#477, ffi.)

Az intézkedés alá vont személyhez való viszonyulás

Az egyes narratív egységek elemzése alapján megállapítható, hogy a legtöbben (26,59%) az elítélők aldimenziójába tartoznak, vagyis hozzászólásaikban az intézkedés alá vont személlyel kapcsolatos negatív attitűdök mutatkoznak. Sok esetben ugyanakkor a negatív viszonyulást kifejező megnyilatkozásban a cselekmény értékelése teljesen irreleváns. Korábbi vizsgálatok szerint a Facebook egyike azon tereknek, ahol különböző témákban arc és név felvállalásával vagy épp e nélkül, különösebb moderálás hiányában fejthetik ki véleményüket a hozzászólók. A felhasználók között kialakuló diskurzusban pedig különböző identitások konstruálódnak (Fazekas & Barabás, 2016). Vizsgálatunkban is megfigyelhető, hogy az intézkedés alá vont személy értékelésén keresztül az elítélő aldimenzióba sorolt hozzászólók különféle identitásokat alakítanak ki. A megkonstruált identitások sajátos perspektíváin keresztül pedig az intézkedés alá vont személy maga is más-más identitást nyer. Megállapításaink szerint a vizsgált cselekmény tehát az elítélők egy részénél identitásközvetítő tényezővé lett, amely révén az intézkedés alá vont személy átlényegül az egyén identitását fenyegető ellenféllé. Ezekben az esetekben az intézkedés alá vont személyhez való viszonyulás minőségét így nem is a cselekményben való szerepvállalása határozza meg, hanem a hozzászóló által megkonstruált identitások szembenállása, összetűközése (2. számú táblázat).

3. számú táblázat: Elítélő hozzászólásokban konstruálódott identitások

Identitáskonstrukciók	Példaként szolgáló hozzászólások
„autós” – „kerékpáros”	„Mi elfogadjuk, befizetjük a büntetést, a bringás meg visit a rendőráutó motorháztetején mint egy malac. Na ez különbség. Sokkal több rendőri intézkedés kellene a bringások ellen!!!” (#24, ffi.) „Remélem az összes szabálytalankodó biciklist megbüntetik. Számtalanszor hajtának ki elém a zebrára.” (#312, nő) „A kerékpárosoknál bevált szokás a piroson áthajtás [...]” (#428, ffi.) „Tudomásul kell venni, Magyarországon, a közlekedés szent tehene a kerékpáros. Persze hogy hisztizik, hogy kivették ebből a szerepből.” (#441, ffi.) „Végre el kell kapni a bunkó bicikliseket is!!! Akkora és olyan bírságokat nekik mint az autósoknak!” (#462, ffi.) „[...] Utalom a bicikliseket.” (#567, ffi.)

Identitáskonstrukciók	Példaként szolgáló hozzászólások
„férfi” – „nő”	<p>„Hát igen, ha valami probléma van, dobd el magad, játszd a szegény ártatlan és sírj olyan gangerővel mint egy felszállni készülő repülő. Női problémamegoldás.” (#46, ffi.)</p> <p>„Pontosan ez a női gondolkodás hitette el vele, hogy mindent megtehet, a rendőrök, a törvények felett áll, mert nő. Megérdemelte” (#184, ffi.)</p> <p>„Sokkal [nőkkel] ez a gond. Aztán csodálkoznak meg visitanak ha a csávóka lekever neki egyet.” (#6, ffi.)</p> <p>„Úristen de buta libák!” (#223, ffi.)</p> <p>„Szemelet váltás kellene Hölgyek! A hivatalos helyen és személyvel szemben nem viselkedtek úgy mint ahogy meg szoktátok a hétköznapi életben. Sajnos nagyon elszaladt viselkedésileg veletek a ló.” (#299, ffi.)</p>
„konzervatív” – „liberális”	<p>„Jó egyébként látni, hogy még a libtartok se állnak ennek a visitó kismalacnak a pártjára” (#66, ism.)</p> <p>„Azt hiszi mindent lehet tipikus libernyák aki azt gondolja mindenki felett áll!” (#202, ffi.)</p> <p>„Tuti libsi, mert sportol!” (#227, ffi.)</p> <p>„Hiszti libsi emanci pu.i. Így járt” (#321, ffi.)</p> <p>„Libsi loyó.” (#572, ffi.)</p>
„józanéletű” – „drogos”	<p>„Hiszti drogos p***a” (#224, ism.)</p> <p>„Keveseb. Koko. No. Problem” (#326, ffi.)</p>

Forrás: A szerzők saját szerkesztése.

Érzékelhető módon az elítélő hozzászólások egy szignifikáns részében a verbális agresszió dominál. A szakirodalom meghatározása szerint a verbális agresszió a nyelvi viselkedésnek azon fajtája, amely mások számára sértő, s mind tartalmilag, mind alakilag deminutív (sértő, lekicsinylő) jellegű közlés (Subosits, 1996). A nyelvi agresszió mint destruktív beszédaktus közvetve vagy közvetlenül, továbbá akarva és akaratlanul egyaránt kihathat a sértettre (Batár, 2009). A verbális agresszió sajátossága, hogy az nem a test vagy az élet, hanem legtöbbször és legáltalánosabban a másik ember énképe ellen irányul (Buda, 1986). A nyelvi agresszió gyakori megjelenési formája a szitokszó (Galgóczi, 2008). Az általunk vizsgált esetben az elítélő megnyilvánulások nagy részét jellemzi a szitokszavak alkalmazásában kifejeződő verbális agresszió.

Példák:

- „Visít, mint egy disznó” (#96, ffi.)
- „A dagadeg visito kocat a rendorautora fektettek” (#152, ffi.)
- „Ez a “nő” egy senkiházi” (#165, ffi.)
- „Idióta egy nő semmiért kötekedett a rendörökel” (#167, ffi.)
- „Hyper pízsi hülye picza” (#226, ffi.)
- „Letöltendő a magát felsőbbrendűnek képzelő hiszti pic. nak” (#241, ffi.).

Egyes hazai vizsgálatok szerint a trágár kifejezések használata az online térben zajló kommunikációban jóval gyakoribb, mint az élő beszédben (Istók, 2018), így nem meglepő, hogy az itt vizsgált hozzászólások egy szignifikáns része is távol áll a klasszikus szépirodalmi nyelvezettől. A nyelvi agressziót jellemző szitokszavak ugyanakkor fontos jelentőséggel bírnak. A durva stílusminősítésű szavak használata (például hülye gyerek) – bár egyes esetekben bizalmi kapcsolatra utal (Domonkosi, 2002) –, és a bennük megnyilvánuló verbális agresszió alapvetően érzelemkifejező szerepet tölt be, nem a tények objektív mérlegelésén alapuló vita kialakulását ösztönzi (Domonkosi, 2008; Galgóczi, 2008).

Rosenberg (2001) elmélete szerint az erőszakos kommunikációban a sértegetés és gorombaság mellett továbbá olyan nyelvi megoldások is fontos szerepet játszanak, mint az összehasonlítgatás, az általánosítás, az erkölcsi ítélkezés, az érzéseinkért való felelősség átruházása vagy a fenyegetés, büntetés. Az elítélő hozzászólók körében a szitokszavak, sértegetések mellett az erőszakos kommunikáció más formái is megjelennek, így különösen a fenyegetés, büntetés, valamint az erkölcsi ítélkezés.

Példák:

1. fenyegetés, büntetés

- „*en minimum jól meg rugdostam volna.*” (#226, ffi.)
- „*Meg kell igazítani a nézését, a járását, csipőjének a ringását. Rajtam múl-na, most művese kezelésre járna*” (#102, ffi.)
- „*Biciklielvonókúrára vele*” (#118, ffi.)
- „*Én a rendőr helyében a rugdosás után, a motorháztetőre a nőnek az arclevontatát belenyomtam volna, hogy megmaradjon az arképe.*” (#115, ffi.)
- „*Hisztéria volt! Kicsit jobban meg kellett volna tekergetni azt a kart.*” (#374, ffi.)

2. erkölcsi ítélkezés

- „*megérdemelte*” (#216, ffi.)
- „*Helyes!!!...meg is érdemli a buntit!*” (#142, ffi.)
- „*[...] Megérdemli, amit kap!*” (#240, nő)
- „*Megérdemli! Bővebben már nem fejtem ki, többször megtettem.*” (#479, nő)

A védelmező aldimenzióba sorolható hozzászólások száma az előzőekhez képest elenyésző, mindössze néhány bejegyzést ($n = 9$) kódoltunk eszerint. A védelmezők kapcsán is helytálló ugyanakkor az a megállapítás, miszerint a tárgyilagos aldimenzióval ellentétben a védelmezők esetében az intézkedés alá vont személyhez való viszonyulás minősége szempontjából az elkövetett cselekmény – illetve ennek részleges beismerése, az ügyészségi tényfeltárás – lényegtelen.

A védelmező hozzászólásokban megjelenő defenzor viszonyulás mindössze a tárgyi cselekmény kapcsán tényszerűen nem igazolható, feltételezett körülményeken alapszik. Az intézkedéssel érintett személyhez való pozitív viszonyulás tehát – hasonlóan az elítélőkhöz – nem tényszerűsége, hanem egyszerű hipotézisen alapszik.

Példák:

- „*esetleg a nő megijedt...*” (#147, nő)
- „*Normalis emberrol beszélunk akinek elborult az agya itt meg mindenki dugna a bortonbe legalabb 5 evre.*” (#265, ffi.)
- „*Nehogy a biciklisek legyen igaza!!!? A tanukat sem hallgatták meg!!!!*” (#330, nő)
- „*A holgy esetleg egy orvos.....a buzgó kozeg vigye hozzá a gyerekét!!!!*” (#429, ffi.)

A rendőrséghez és a rendőrökhöz való viszonyulás

Kutatásunkban az intézkedés alá vont személy és annak viselkedésével kapcsolatos véleményekkel ellentétben, a rendőrség munkájához, illetve a rendőrökhöz való viszonyulás tekintetében markáns kettősség mutatkozik. A rendőri tevékenységhez, illetve az egyenruhásokhoz való viszonyulás dimenziójában ugyanis csaknem ugyanannyi hozzászólást kódoltunk kritikusként, mint támogatóként.

A kritikus hozzászólások túlnyomó többsége a korábban már említett erőszakos kommunikációt jellemző expressziókat és nyelvi megoldásokat tartalmazza. Ennek feltételezett okai az alábbiak szerint foglalhatók össze. A civilizációra jellemző szabály- és hatalomalapú társas szerveződés okán a személyközi interakciókban központi szerepe van a verbális erőszaknak, a szabálykövetésnek és a büntetés-jutalmazás rendszerének (Tihanyi, 2016). Ezek lenyomatai éppúgy megjelennek a családi, munkahelyi kapcsolatokban, mint az állam és polgára viszonyában. A civilizált, jogállamok társadalmában megjelenő közjogi szabályokhoz kötöttség, a formakényszer, a közigazgatás és az ügyfél (állampolgár) közötti kapcsolat ugyanis mind egy sajátos alá-fölé rendeltséget hoz létre (Finszter, 2018). A rendészeti működés mindenkori sajátossága, hogy közhivatalnok-tevékenysége során hatalmi pozícióban áll az állampolgárhoz képest, akaratát pedig szükség esetén akár legitim erőszakkal is kikényszerítheti (Christián, 2012; Erdős, 2020). A rendőr és az állampolgár hierarchikus kapcsolatában ez utóbbi csak igen ritka esetben kerülhet az intézkedővel mellérendelt pozícióba (Erdős, 2021). Ugyanakkor az általunk vizsgált esetben az állampolgárnak lehetősége nyílik arra, hogy a rendőrség és a rendőri tevékenység

szabad, cenzúrázatlan bírálatával maga is hatalmi pozíciót szerezzen, s ezt kihasználva erőszakos kommunikációt folytathat. Az erőszakmentes kommunikáció elméletének terminológiájában ugyanis az erőszak tágabb értelmű, mint a köznapi szóhasználatban. Ez előbbi minden olyan megnyilvánulást erőszakosnak tekint, amely a „jó-rossz” kategóriákat hatalmi pozícióból legitimálja és erősíti (Tihanyi, 2016).

A kritikus aldimenzióba tartozó hozzászólások között az erőszakos kommunikációra jellemző nyelvi megnyilvánulások (Rosenberg, 2001) csaknem mindegyik típusa előfordul (4. számú táblázat). A kritikusok narratívájában gyakori és visszatérő módon jelenik meg az összehasonlítás, amely az ítékezés egy formájának tekinthető (Rosenberg, 2003). A rendészet tevékenységét érő egyik leggyakoribb kritika a hétköznapokban, hogy a rendészeti szervek nem azzal foglalkoznak, amivel – a kritikus véleménye szerint – kellene. Ez a jelenség a centralizált rendőrségek esetén fokozottan jellemző, hiszen ahogy Krémer (2011) fogalmaz: „*a centralizált szervezetben elkerülhetetlen, hogy a rendőrök és az egyes szervezeti egységek érzéketlenné váljanak a kisebb közösségek igényeire és helytelen válaszokat adjanak a problémáikra*” (Krémer, 2011, 220.). Ezzel együtt az összehasonlítás mint kommunikációs eszköz azért is válhat általánossá a rendőrséggel szembeni kritikákban, mert legszélesebb felületen a rendőrség érintkezik a bűnözéssel. A rendőr találkozik a társadalmi együttélés szabályait sértő magatartások legtöbb formájával, az egészen bagatell szabályszegésektől a súlyos büntettekig. A rendőrség feladatrendszerének heterogenitása következképp lehetővé teszi az összehasonlítást.

Példák:

- „*Nem ilyenekkel kellene foglalkozni. Sok gyilkos meg szabadlábon...*” (#155, ffi.)
- „*Ha minden bűnözőt ilyen bravúros gyorsasággal fognának el, akkor talán másképp gondolkodnának az emberek ezzel kapcsolatban.*” (#268, ffi.)
- „*felénk meg van 3 lefóliázott feketemerci a tilosban parkolva, csak kérdezném a rendőr urakat, erre mikor lesznek ilyen bátrak?*” (#391, ffi.)
- „*m richardal is így viselkedtek?*” (#510, ffi.)

A helyzetet tovább bonyolítva, annak is jelentősége lehet, hogy a tág értelemben vett igazságszolgáltatás elsősorban a rendészeti szervek tevékenységén keresztül kapcsolódik az állampolgárokhoz, így az előbbire vonatkozó társadalmi kritika is gyakran utóbbin keresztül csapódik le. Ebből adódóan a rendőrségen sokszor olyan dolgokat is számonkérnek, olyan körülményeket is összehasonlítás tárgyává tesznek, amelyre egyébként a rendészeti szervnek nincs közvetlen ráhatása. Például, hogy az általunk vizsgált hozzászólásokban említett

Kaleta-ügyben⁵ milyen súlyú büntetést kap a vádlott.

Példák:

- „*Kaleta ügyben is így kellett volna intézkedni, de az valahogy elmaradt*” (#61, ffi.)
- „*Veszélyes bűnöző! Kaleta meddig is volt börtönben?*” (#235, ffi)
- „*A Kaletára akkor miért csak felfüggesztetett kért az ügyészség ?????*” (#238, ffi.)
- „*Remélem méltányos büntetést kap mint Kaleta ugye?*” (#301, ffi.)
- „*Akkor meg úszta volna, mint kaleta??*” (#308, ffi.)
- „*biztos többet kap, mint a kaleta*” (#445, nő)

A kritikus aldimenzióba kódolt hozzászólások között gyakori volt az erőszakos kommunikációra jellemző általánosítás és sértegetés is. Az általánosító megjegyzések egyfajta társadalmi előítéletet tükröznek a rendőrséggel szemben. Ez a fajta társadalmi előítélet az általunk vizsgált esetben is megjelenik az elemzett hozzászólások általánosításai nyomán. Az általánosításban megnyilvánuló előítéletes viszonyulás, és az adott témához tartozó rendőri tevékenység értékelése nem áll ok-okozati kapcsolatban. Az előítélet lényege ugyanis, hogy az attitűdöt sokszor nem is a célpont, hanem az egyén belső konfliktusai vagy egyszerűen az attitűdtárgyról alkotott hamis vélekedései hozzák létre (Katz, 1960).

Példák:

- „*Kész vicc a magyar rendőrség! Nőket, gyerekeket részegeket és gyengébekeket kínoznak és agyonra büntetnek!! A kemény emberektől meg félnek*” (#207, ffi.)
- „*[...] ezek a magyar rendőrök csak akkor eredményesek, ha van egy vamzer vagy szerencsájük van... amúgy egy nagy nullák...nekem ez a véleményem...*” (#276, ffi.)
- „*Egy nő ellen kemények. Maradjunk ennyiben. Máskor meg nem lát, nem hall, nem beszél...*” (#409, ffi.)

A sértések, szitokszavak – ahogy az korábban már említett volt – szintén a nyelvi agresszió tipikus megnyilvánulásai, amelyek érzelemkifejező funkciót töltenek be (Galgóczi, 2008). A kritikus aldimenzióba sorolt hozzászólások egy része tartalmilag kizárólag sértéseket foglal magában.

5 Kaleta-ügy: Kaleta Gábor volt perui nagykövet ellen 2020-ban gyermekpornográfia miatt indult büntetőeljárás. Az ügyben eljáró Budai Kerületi Bíróság a vádlottat egy év börtönbüntetésre ítélte, amelynek végrehajtását két év hat hónapra felfüggesztette, továbbá 540 ezer forint megfizetésére kötelezte.

4. számú táblázat: Az erőszakos kommunikáció megnyilvánulása a kritikus aldimenzióban

Összehasonlítgatás	<p>„A gyalogost gázoló bringás retket is megtalálták, remélem” (#31, ffi.) „A cigányok elől meg elfutnak a nagy szteroidos rendőrök. Gáz!!” (#130, ffi.) „ha valaki karddal mászkál az utcán, meg nyíltan lop, csal, hazudik, a rendőr elfordítja a fejét a másik oldalra, mert teli lesz a gatyá.” (#140, ffi.) „Ilyen dolgokra mennek rá, szinte meg halasztanák aki at megy a piroson, amikor komoly ügy van mint pl a móri akkor csak gyorsan rá kenik valakire a csicskások !!!” (#209, ffi.) „Ali Kابدul Haribo meg gyros húságóval hadonászik a rendőrök felé, azok meg beszarva hátrálnak. Dorgálunk és félünk.” (#293, ffi.)</p>
Általánosítás	<p>„Vajon azt miért nem írják meg hogy a hölgy mit nyilatkozott? Személyes tapasztalat. Mocskos korrupt rendszer az egész...” (#161, ffi.) „BRFK utcai allománya mostanában agresszíven lép fel olyanokkal szemben is aki erre koránsem szolgál rá.” (#164, ffi.) „Ez Magyarország” (#229, nő) „Rendőr állam Magyarországon 2020.” (# 256, ffi.)</p>
Erkölcsei ítélkezés	<p>„Ez a protokoll???? Ezt tanítják nekik????” (#157, ffi.) „A rendőr nem tiszteletre méltó.” (#195, nő)</p>
Sértések	<p>„Lassan „koppán a bíró kalapácsa” az ítélet végén, de a két fakabát (ami simán lehet elfogult) tanúvallomásán kívül semmi nincs! [...] nem hatóság elleni erőszak hanem hatósági hatókör túllépést mondnák azaz a két fakabát rossz terembe ült be a moziba! A bírónak meg rossz filmet fűztek be!” (#121, ffi.) „[...] csicskások” (#209, ffi.) „Mocskos karhatalom!” (#217, ffi.) „Féreg rendőrök” (#225, ffi.) „Fidesz maffia” (#222, ffi.) „Bunkó rendőrök, így nem bánunk egy nővel. Két drabális baromállat!!!” (#467, ffi.)</p>
Érzéseikért való felelősség átruházása	-
Fenyegetés, büntetés	<p>„Nálam ezek már nem lennének rendőrök.” (#113, ffi.) „Több Több feljelentés és test kamera a rendőrré!!!” (#159, ffi.)</p>

Forrás: A szerzők saját szerkesztése.

A kritikus hozzászólások egy másik részében a felhasználók az erőszakos kommunikációnak olyan burkolt eszközeit használják, mint az irónia. Leech (1989) elmélete szerint a társas kommunikáció során legtöbbször törekszünk arra, hogy az udvariassági elvnek megfelelően kerüljük az agresszív verbális megnyilvánulást. Az irónia viszont a verbális agresszió egyik olyan rejtett formája, amely implikátúra (következtetés) révén alkalmas arra, hogy a beszélő megelőzze az agresszió nyílt manifesztálódását, ezáltal a közlő nem kerül konfliktusba az udvariasság elvével. Az irónia tehát az ártatlanság látszatával fedve válik a támadás eszközévé (Leech, 1989).

Példák:

- „*Le a kalappal, egyre ügyesebbek a rendőreink! El se tudom képzelni milyen hatalmas ügyeket fognak még megoldani. Szívesen ott lennék mikor kitüntetik őket.*” (#27, ffi.)
- „*Csúnya csúnya biciklis néni bántotta szegény rendőrbácsikat, meg kellett regulázni.*” (#124, nő)
- „*Gratulálok a rendőröknek! Miután minden gyilkosságot, betörést, lopást, korrupciót, stb felgonyoltek, eltudtak banni egy piroson athajto biciklis nővel!*” (#137, ffi.)
- „*két szegény 185 cm magas rendőr megtámadott egy 168 cm nő*” (#143, nő)
- „*Ez aztán a bűncselekmény*” (#212, nő)
- „*Gratulálok szép volt. Talán ez a legnagyobb fogás az elmúlt időszakban*” (#300, ffi.)

A kritikusok többségének véleményalkotása tehát a tények interpretálása nélkül történik. A rendőrséghez, illetve a rendőri tevékenységhez való negatív viszonyulást legtöbbször nem az adott intézkedés vagy az intézkedés alá vont személy cselekményének objektivitásra törekvő minősítése alapozza meg.

Az esetek egy kisebb hányadában a kritikusok a rendőrséggel, illetve a rendőri tevékenységgel kapcsolatos véleményalkotásukban az asszertív közlések nyelvi megoldásait alkalmazzák. Thomas Gordon szerint a társas kapcsolatok elkerülhetetlen és szükséges velejárója a konfliktus. „*A konfliktusok minden emberi kapcsolat szerves részét képezik: se nem »jó« se nem »rosszak«.*” (Gordon, 1994). Az asszertív módon zajló közlések sem mentesek tehát szükségyszerűen az értékkülönbségekből származó konfliktusoktól. Az asszertív kommunikátor azonban egészen más módon fogalmazza meg kritikáját (Balázs, Tomesz & H. Varga, 2013). A jól működő emberi kommunikációnak ugyanis mindig két alapvető célja van: egyrészt, hogy megértsük a másikat, másrészt, hogy bennünket is megértsenek mások (Gordon & Burch, 2001). Gordon (1994) elmélete szerint a közléseink akkor lesznek igazán hatékonyak a befogadást illetően, ha – ellentétben az erőszakos kommunikációval – úgynevezett én-üzeneteket (én-közléseket) tartalmaznak. „*Az én-üzenetekben egyrészt a saját érzéseinket, gondolatainkat, másrészt elvárásainkat és igényeinket fogalmazzuk meg. A saját érzéseinkért nem sértődhet meg a másik fél. Az én-üzenetekben sohasem támadunk. Nem hibáztatunk, nem ítélkezünk, nem moralizálunk. Kimondásával nyilvánvalóvá tesszük gondolatainkat, egyben felelősséget is vállalva azokért. Tényszerűen fogalmazunk, még ha ki is fejtjük az érzéseinket*” (Sasfy, 2018). Az én-üzenetek használata

a kritikus közlések alkalmával azért is hasznosabb a verbális erőszak módszereinél, mert könnyebben elősegítik a másik fél változás iránti hajlamát (Gordon, 1994). A kritikus aldimenzióba tartozó hozzászólások ezen kisebb hányada is én-üzenetek használatával fejezi ki véleményét a rendőrséggel, rendőri munkával szemben.

Példák:

- *„Miután hátra tették a kezét, rögtön bilincselni kellett volna és be a kocsiba. De még cseszegették direkt a bepánikolt nő karját. Szerintem ez már nem volt profi, inkább személyes bosszú.”* (#53, nő)
- *„Szerintem ez nem helyes viselkedés egy rendőr részéről egy nővel szemben, nagyon ijesztő lehet egy nő 2 tagbaszakadt férfi számára.”* (#168, nő)
- *„mi a cél, hogy féljenek, vagy megbízzanak a rendőrségben. Bennem bizalmat biztos nem kelt és sok másban. sem.”* (#186, nő)
- *„Meg kellett volna bilincselni, de nem hátra felhúzni a karját...számomra ez volt a durva.”* (#305, nő)
- *„Látjuk az erőszakot, csak pont fordítva! Én a hivatalos személy által elkövetett erőszakot látom!”* (#437, nő)

A kritikusokkal ellentétes aldimenzióba tartozó, támogatóként kódolt narratív egységek szintén nem a tények objektív értékelésén épülnek fel. A támogatók véleményében is erőteljes elfogultság mutatkozik, csakhogy a kritikusokkal ellentétben, ezekben a rendőrség és a rendőrök iránti pozitív viszonyulás fejeződik ki. A közlések jellemvonását illetően ugyanakkor a két aldimenzió nagyon hasonló. A támogatók körében is visszatérő módon találkozunk például az erőszakos kommunikációra jellemző olyan nyelvi megoldásokkal, mint az összehasonlítgatás. Az összehasonlítgatást tartalmazó támogató hozzászólásokban az adott rendőri magatartás pozitív értékelésére a más országok, illetve a maitól jelentősen eltérő történelmi korszak – vélt vagy valós – rendészeti gyakorlatával történő összevetés nyomán kerül sor.

Példák:

- *„Örüljön, hogy leteperték! Amerikába, már zsákban lenne.”* (#206, ffi.)
- *„Az amcsi, német, orosz vagy a holland rendőrök kevesebbet is fejbőlövik helyben.”* (#122, ffi.)
- *„Nincs az az ország, ahol a rendorok ennyi ballepest (hatot, de rugas nélkül is otot) elturnenek.”* (#100, ffi.)
- *„Lehet az USA -ban agyonlövök”* (#42, ffi.)
- *„az USA-ban egy ilyen mutatványért minimum lesokkolják, utána paprika sprével ébresztgetik.”* (#41, ffi.)
- *„Az USA -ba lazán lekezelték volna sokkolóval”* (#279, nő)

- „Egy normális világban meg se kérdőjelezik a rendőrök intézkedéseit, főleg nem egy ilyen picca ügyben! Testkamera: szánalmas!!! Inkább megfelelő jogkör minden hatóságnak, mert már így is egy állatkertre hasonlít a világunk és ez csak rosszabb lesz a sok liberális barom miatt!!!” (#21, ffi.)
- „Meg kellett volna próbálnia az igazoltatás megtagadását /az egyesek által visszasírt/ Kádár rendszerben! Kapott volna a gumibottal...” (#236, ffi.)
- „az én időmben kapott is fülest.csak a mostani nagy demokráciában nem lehet már..” (#416, ffi.)

Jól érzékelhető módon, az összehasonlítgatást alkalmazó támogatók sem a tényeken keresztül értékelik a rendőrséget, illetve a rendőri tevékenységet. Az összehasonlítgatást használó támogatók – ellentétben a kritikusokkal – úgy alkotnak pozitív értékítéletet a rendőri tevékenységről, hogy eközben a rendőri intézkedést kiragadják a saját jogszabályi, kulturális és társadalmi kontextusából.

A támogató hozzászólások másik részében a rendőri hivatás idealizálása, erkölcsi elismerése és feltétlen támogatása jelenik meg. Ezek a narratív tartalmak rendkívül szilárd társadalmi bizalmat fejeznek ki.

Példák:

- „Ha mindeniki úgy viselkedne Magyarországon, mint a rendőri szervek, egy jobb ország lenne. Minden tiszteletem nekik és családjuknak.” (#89, ffi.)
- „Grat a rendőröknek, bár lehettek volna sokkal keményebbek is, de ez sem rossz” (#97, ffi.)
- „PLM azaz Police lifes matter!” (#4, ffi.)
- „Alapból azt kell feltételezni, hogy a rendőrnek igaza van. A rendőr nem bánt senkit. Az már baj lenne. A rendőr intézkedik a jogszabályok szerint.” (#99, ffi.)
- „megnézném pár ember arcát, ha nem lennének rendőrök és anarchia lenne ott, hogy kapálóznának. ha tetszik, ha nem kell a rendőrség szerintem” (#55, ffi.)
- „Nincs az az élethelyzet, hogy egy rendőrt megüssék, mert tudom, hogy én járok szarabbul” (#128, ffi.)
- „Jól tették a rendőrök, amit tettek, még egy füles is ráfért volna amilyen hisztit levágott!” (#415, nő)

A rendőrség iránti bizalom megléte kétségkívül immanens részét képezi a szervezet hatékony működésének, amellyel a közösség biztonságának megteremtésére törekszik. Az államnak és az egyes rendészeti szerveknek ugyanakkor komoly felelőssége van abban, hogy egyfelől tisztában legyen képességeinek határaival és korlátjaival, másfelől, hogy ezek az állampolgárok számára is

világossá váljanak. A modern rendészeti felfogás szerint „*a biztonság létrehozása nem lehet egyetlen ember vagy egy kizárólag erre rendelt szervezet produkciója. A fenyegetések hatásos elhárításához kollektív munkára van szükség, így tehát a biztonság kooperációs termék*” (Finszter, 2018). Ha az állampolgárok számára nem tesszük nyilvánvalóvá a rendészet tevékenységének korláta- it, akkor az emberek esetlegesen olyan elvárásokat is megfogalmazznak a rendészeti szervek irányába, amelyek kielégítése azoktól reálisan nem elvárható.

Befejezés

A magyar rendőrök körében végzett egyik korábbi kutatás eredményei szerint a megkérdezett hivatásosok 36%-a érezte úgy, hogy a társadalom közönyös, érdektelen a rendőrökkel szemben. A válaszadóknak pedig közel fele mondta, hogy a civilek elutasítók (33,7%) vagy kifejezetten ellenségesek (12,5%) a rendőrökkel (Vári, 2017). A civilek körében végzett hazai vizsgálatok azonban azt jelzik, hogy a rendőrséggel kapcsolatba kerülő állampolgárok közel 80%-a igenis pozitívan viszonyul a rendőrség munkájához (Christián, 2016). Látható, hogy a rendőrség iránti társadalmi bizalom mérésének eltérő módszerei lehetnek, amelyek más-más megvilágításban mutatják be a vizsgált jelenséget.

A vizsgálatunkban alkalmazott netnográfia újszerű lehetőséget biztosít a rendőrség, illetve a rendőrökhöz való társadalmi viszonyulás, a hatósággal és tagjaival kapcsolatos vélemények tanulmányozására. A netnográfia jól alkalmazható, gyors és hatékony kutatási módszer, amely nyilvános online tereket használ adatforrásként, hogy azonosítsa és megértse a gyorsan alakuló és szétbomló, neotörzsek formájában megjelenő felhasználói csoportok kultúráját, gondolkodásmódját, döntési mechanizmusait (Dörnyei & Mitev, 2010b) és attitűdjét a vizsgálat tárgyát illetően. A netnográfia jellemzően olyan területeken (például marketing, turizmus) alkalmazott módszer, ahol valamilyen termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói tapasztalatok, preferenciák vizsgálata áll a középpontban (Szücs, Lázár & Nagy, 2019). Finszter (2012) szerint „*Tágabb értelemben az egész rendészeti igazgatás tevékenysége felfogható szolgáltatásnak, minthogy az a célja, hogy a jogkövető társadalom részére gondoskodik a közrend fenntartásáról és a közbiztonság megvédelmezéséről. Ez a felfogás a közbiztonságot, mint nem anyagi jellegű terméket, szolgáltatásként nyújtja a társadalomnak, amely utóbbi cserében fenntartja a rendészetet, anyagi és erkölcsi támogatásban részesíti a rendészeti szerveket*” (Finszter, 2012). Következésképp a rendőrségről mint szolgáltatást nyújtó szervezetről és annak munkájáról alkotott fogyasztói (állampolgári) vélemények, a hozzájuk kapcsolódó

attitűdök vizsgálata nagyon is közel áll a netnográfia módszertanához. Az online térben kialakuló spontán diskurzusok szisztematikus elemzése sokkal árnyaltabb képet nyújthat annál, minthogy az emberek elfogadóan vagy épp elutasítóan viszonyulnak-e a rendőrökhöz, a rendőri intézkedésekhez, illetve a rendőrséghez. Tanulmányunkban egy konkrét rendőri intézkedés kapcsán kialakult online társadalmi diskurzus netnográfiai elemzésén keresztül arra kerestük a választ, hogy az állampolgárok miként vélekednek a rendőrökről, a rendőrség tevékenységéről, továbbá, hogy e vélemények kialakításában mennyire meghatározók a különféle objektív szempontok.

A hozzászólók egymás ellen irányuló személyeskedő megnyilatkozásain túl (34,88%) eredményeink azt mutatják, hogy az online közösségi felületeken a rendőri jogalkalmazás, illetve a rendőrség társadalmi értékelése a legtrikább esetben történik tárgyilagos módon (6,73 %). A vélemények szignifikáns részében a hírközlésben szereplő konkrét cselekményhez tartozó tényeknek valójában nincs meghatározó szerepe. A hozzászólók többsége egyértelműen elfogult az intézkedés alá vont személy vagy a hatóság irányába. A hozzászólások 26,59 %-a az elítélő aldimenzióba sorolható, vagyis az intézkedés alá vont személyhez fűződő negatív attitűd tükröződik bennük, és sokszor rendkívül pejoratív szókészlet jellemzi azokat. Ezzel együtt elhanyagolható a védelmezők aránya (1,55 %), akiknél az intézkedés alá vont személyhez fűződő pozitív viszonyulás kap hangsúlyt.

A rendőrséghez, illetve a rendőri tevékenységhez való pozitív vagy negatív viszonyulás is jobbra független az adott ügy kapcsán világossá tett tényektől. Mindezt kiválóan igazolja, hogy a rendőrséggel (és az intézkedés alá vont állampolgárral) kapcsolatos vélemények többségében olyan tartalmi, nyelvi megoldások dominálnak, mint az általánosítás, az összehasonlítás, az erkölcsi ítékezés, a fenyegetés vagy a sértés. Számos véleményben anélkül fogalmazódik meg értékítélet a rendőrséggel, illetve a rendőrökkel szemben, hogy a hozzászólást indító cselekményben betöltött szerepükre bármiféle utalás történne. A konkrét intézkedésre, a rendőrségre és általában a rendőri tevékenységre alapvetően kritikával, kifogásolóan, sokszor elítélő módon tekintő hozzászólók, az úgynevezett kritikus aldimenzióba tartozók a teljes vizsgálati elemszám 18,13 %-át adják. Ettől valamivel elmarad azoknak a támogató aldimenzióba sorolható hozzászólóknak az aránya (12,08 %), akik a rendőrség és a rendőri intézkedések legitimitását kétségbevonhatatlannak tartják, illetve az attitűd tárgyhoz egyértelműen pozitívan viszonyulnak.

Mindezek alapján nagy bizonyossággal állítható, hogy a rendőrséghez vagy a rendőri jogalkalmazáshoz való viszonyulást egy-egy sajtóhír – legyen az bármennyire is tényszerű – nem képes jelentősen befolyásolni, sem pozitív

sem negatív irányba. Legalábbis, ami az online térben spontán szerveződő közösségeket illeti. Mindez egybevág Miller és munkatársainak (Miller, Davis, Henderson, Markovic & Ortiz, 2003) korábbi megállapításával, amely szerint a rendőrségről szóló sajtóbeszámolók önmagukban nem hatnak érdemben az emberek intézményhez kapcsolódó viszonyulására, kivéve, ha azok valamilyen súlyosabb esetről, botrányról számolnak be.

Az online térben spontán létrejövő közösség vizsgálata alapján levonható legfőbb következtetés, hogy a rendőrséghez és a rendőr tevékenységéhez való viszonyulást elsősorban nem a rendészeti szervről vagy annak jogalkalmazói tevékenységéről szóló beszámolók, hanem nagy valószínűséggel az állampolgárok hatósággal kapcsolatos korábbi közvetlen vagy közvetett tapasztalatai, illetve hiedelmei befolyásolják.

A netnográfia módszertana ezzel együtt segítséget nyújthat abban, hogy újszerű képet kapjunk a rendészeti szervekkel és a rendészeti gyakorlattal kapcsolatos társadalmi kritikákról. A lakossági kritika befogadása pedig növeli a kölcsönös bizalmat és megértést a rendőrség és az állampolgárok között (Denel, Kaptein, Bayerl & Ramirez, 2012), továbbá általuk azonosítani lehetett a rendészeti szervek szelekciós munkamódszereit, és a rendőri intézkedéseket torzító előítéletességet, a lassú reagálás és a nehézkes elérhetőség szervezeti okait (Finszter, 2018).

Felhasznált irodalom

- Babarczy E. (2018). Őcsény a Facebookon: a viták tartalomelemzés. *Médiakutató*, 19(1), 67–75.
- Balázs L., H. Tomesz T. & H. Varga Gy. (2013). *A kommunikáció elmélete és gyakorlata*. Gramma Kiadó.
- Bányász P. (2017). A közösségi média, mint információs hadszíntér speciális tartománya. *Hadmérnök*, 12(2), 108–121.
- Batár L. (2009). *Diskurzusok elemzése nyelvi agresszió szempontjából*. Doktori értekezés, kézirat. Pécsi Tudományegyetem.
- Bauer B., Pillók P., Ruff T., Szabó A., Szanyi F. E. & Székely L. (2017). *Magyar Ifjúság Kutatás 2016*. Új Nemzedék Központ.
- Bonsón, E., Royo, S. & Ratkai, M. (2017). Facebook practices in Western European municipalities: an empirical analysis of activity and citizens' engagement. *Administration and Society*, 49(3), 320–347. <https://doi.org/10.1177/0095399714544945>
- Buda B. (1986). Az agresszió megértésének pszichológiai korlátai. In Csányi V. (Szerk.), *Agresszió az élővilágban* (pp. 183–194). Natura Kiadó.

- Chew, C. & Eysenbach, G. (2010). Pandemics in the Age of Twitter: Content Analysis of Tweets during the 2009 H1N1 Outbreak. *PLOS ONE*, 5(11), e14118. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0014118>
- Christián, L. (2012). Law Enforcement. In Schanda B., Varga, Zs. A. & Csink, L. (Eds.), *The basic law of Hungary: A First Commentary* (pp. 235–242). Clarus Press.
- Christián L. (2013). Miért bíznak a finnek a rendőrségben? Új rendészeti megoldások Finnországból. *Belügyi Szemle*, 61(7-8), 130–142.
- Christián L. (2016). Rendőrség és rendészet. In Jakab A. & Gajduschek Gy. (Szerk.), *A magyar jogrendszer állapota* (pp. 681–707). Magyar Tudományos Akadémia.
- Christián L. & Erdős Á. (2021) Egy tragikus kimenetelű rendőri intézkedéstől a rendőrség koncepcionális újra gondolásáig. *Iustum Aequum Salutare*, 17(2), 11–32.
- Clement, J. (2020). Number of global social network users 2017–2025. *Statista*. <https://www.statista.com/statistics/278414/number-of-worldwide-social-network-users/>
- Costello, L., McDermott, M.-L. & Wallace, R. (2017). Netnography: Range of Practices, Misperceptions, and Missed Opportunities. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1–12. <https://doi.org/10.1177/1609406917700647>
- Csordás T. & Markos-Kujbus É. (2018). Netnográfia – a pozitív és negatív online szájreklám tartalmi tulajdonságai. *Replika*, (1-2), 185–198. <https://doi.org/10.32564/106-107.11>
- Csordás T., Markos-Kujbus É. & Gáti M. (2014). The Attributes Of Social Media as a Strategic Marketing Communications Tool. *Journalism and Mass Communication* 4(1), 48–71.
- de Graaf, G. & Meijer, A. (2013). De nieuwe netwerksamenleving en openbaar bestuur. Wat Landsmeer ons leert over onze bestuurlijke toekomst. *Bestuurskunde*, 22(1), 101–116.
- de Graaf, G. & Meijer, A. (2019). Social media and value conflicts: An explorative study of the Dutch Police. *Public Administration Review*, 79(1), 82–92. <https://doi.org/10.1111/puar.12914>
- Domonkosi Á. (2002). *Megszólítások és beszédpartnerre utaló elemek nyelvhasználatunkban*. A Debreceni Egyetem Magyar Nyelvtudományi Intézetének Kiadványai, 79, Debreceni Egyetem.
- Denel, S., Kaptein N., Bayerl, P. S. & Ramirez, L. (2012). *Best Practice in Police Social Media Adaptation*. Faunhofer FIT.
- Domonkosi Á. (2008). A nyelvi agresszió szerepe a személyközi viszonylatokban. In Zimányi Á. (Szerk.), *Az agresszió kutatásról interdiszciplináris keretben* (pp. 51–58.). EKF Líceum Kiadó.
- Dörnyei K. (2008). Bioélelmiszer fogyasztási szokások: szegmentálás és a bizalom fontossága. *Marketing & Menedzsment*, 42(4), 34–42.
- Dörnyei K. & Mitev A. (2010a). Netnográfia avagy on-line karosszék-etnográfia a marketing-kutatásban. *Vezetéstudomány*, 41(4), 55–68. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2010.04.06>
- Dörnyei K. & Mitev A. (2010b). Netnográfia: újradefiniált etnográfia a virtuális világban. In Csépe A. (Szerk.), *Új Marketing Világrend* (pp. 880–890.). Budapesti Kommunikációs és Üzleti Főiskola.
- Erdős Á. (2020). *Pénzügyőri szolgálati ismeretek*. Magyar Rendészettudományi Társaság.
- Erdős Á. (2021). A rendőri intézkedéssel szembeni ellenszegülés gyakorlati kérdései a bírósági ítéletek tükrében. *Rendőrségi Tanulmányok*, 4(2), 65–94.

- Fazekas N. & Barabás B. (2016). Gender és nyelvi viselkedés az új médiában. *Symbolon*, 17(30), 33–49.
- Finszter G. (2012). *A rendőrség joga*. Országos Rendőr-főkapitányság.
- Finszter G. (2018). *Rendészettan*. Dialóg Campus Kiadó.
- Galgóczi L. (2008). A nyelvi agresszió és diakrón formái a magyarban. In Zimányi Á. (Szerk.), *Az agressziókutatásról interdiszciplináris keretben* (pp. 5–27.). EKF Líceum Kiadó.
- Gordon, T. (1994). *T.E.T: A tanári hatékonyság fejlesztése*. Studium Effektive Kiadó.
- Gordon, T. & Burch, N. (2001). *Emberi kapcsolatok*. Assertiv Kiadó.
- Greene, J. R. (2000). Community Policing in America: Changing the Nature, Structure, and Function of the Police. *Policies, Processes, and Decisions of the Criminal Justice System*, (3), 299–370.
- Gunawong, P. (2015). Open Government and Social Media: A Focus on Transparency. *Social Science Computer Review*, 33(5), 587–598. <https://doi.org/10.1177/0894439314560685>
- Istók B. (2018). Facebook-nyelvhasználat. Normakövetés vagy funkcionális műfajmegkülönböztetés? In Bukor J., Simon Sz. & Vajda K. (Szerk.), *A Selye János Egyetem X. Nemzetközi Tudományos Konferenciájának tanulmánykötete* (pp. 46–85.). Selye János Egyetem.
- Janowitz, K. M. (2010). *Netnography. Doing ethnographic research online: Standards zur Online-Feldforschung*. <https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/10622/ssoar-2010-rez-janowitz.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-2010-rez-janowitz.pdf>
- Kappeler, V. E. & Gaines, L. K. (2009). *Community Policing: A Contemporary Perspectives, Fifth Edition*. Metthew Bender & Company.
- Katz, D. (1960). The Functional Approach to the Study of Attitudes. *The Public Opinion Quarterly*, 24(2), 163–204. <https://doi.org/10.1086/266945>
- Keane, N. J. (2016). Police use of social media to support community engagement – It’s rise in police practice in the UK. In Nogala, D., Mesko, G., Fiquet, J-M., Kersten, J., Neidhardt, K. & Görgen, T. (Eds.), *European Police Science and Research Bulletin: Policing civil societies in times of economic constraints* (pp. 101–105). Publications Office of the European Union.
- Kozinets, R. V. (2002). The Field Behind the Screen: Using Netnography For Marketing Research in Online Communities. *Journal of Marketing Research*, 39(1), 61–72. <https://doi.org/10.1509/jmkr.39.1.61.18935>
- Kozinets, R. V. (2006). Netnography 2.0. In Belk, R. W. (Ed.), *Handbook Of Qualitative Research Methods in Marketing* (pp. 129–142.). Edward Elgar Publishing.
- Krémer F. (2011). A biztonság intézménye és a rendőrség. *Replika*, 74, 205–203.
- Leech, G. N. (1989). *Principles of Pragmatics*. Longman.
- Less F. (2015). A közösségi hálózatok és a közösségi rendőrség kapcsolata (Mi keresni valója van a rendőrségnek a Facebookon?). *Nemzetbiztonsági Szemle*, 3(1), 26–51.
- Lieberman, J. D., Koetzle, D. & Sakiyama, M. (2013) Police Departments’ Use of Facebook: Patterns and Policy Issues. *Policy Quarterly*, 16(4), 438–462. <https://doi.org/10.1177/1098611113495049>

- Mergel, I. (2013a). Social Media Adoption and Resulting Tactics in the u.S. Federal Government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123–130. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.12.004>
- Mergel, I. (2013b). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly*, 30(4), 327–334. <https://doi.org/10.1177/1098611113495049>
- Miller, J., Davis, R. C., Henderson, N. J., Markovic, J. & Ortiz, C. W. (2003). *Public Opinions of the Police: The Influence of Friends, Family, and News Media*. Vera Institute of Justice.
- Molnár K. (2018). *Rendészeti kommunikáció – a média tükrében*. Dialóg Campus Kiadó.
- Morozov, E. (2013). *To Save Everything, Click Here: Technology, Solutionism and the Urge to Solve Problems That Don't Exist*. Allen Lane.
- Papp G. (2020). A leglátogatottabb magyar weboldalak listája 2020-ban. *Plant-Web Stúdió*. <https://honlapkeszites-mb.hu/a-leglatogatottabb-magyar-weboldalak/>
- Rosenberg, M. B. (2001). *A szavak ablakok vagy falak – erőszakmentes kommunikáció*. Agykontroll Kft.
- Rosenberg, M. B. (2003). *Nonviolent communication: A Language of Life. 2nd Edition*. Puddle Dancer Press.
- Sasfy Gy. Z. (2018). *Konfliktuskezelés, stresszkezelés*. Dialóg Campus Kiadó.
- Szücs K., Lázár E. & Nagy Á. (2019). Netnográfia alkalmazása a turizmus kutatásban. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, 4(4), 32–40. <https://doi.org/10.15170/TVT.2019.04.04.04>
- Tavakoli, R. & Wijesinghe, S. N. R.. (2019). The evolution of the web and netnography in tourism: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*, 29, 48–55. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.10.008>
- Tihanyi B. T. (2016). Egészség, életmód, társas élet az evolúció és civilizáció tükrében. In Csibi M. & Csibi S. (Szerk.), *Aktuális kérdések és alkalmazások az orvosi pszichológiai területéről* (pp. 223–237.). Ábel Kiadó.
- Tunçalp, D. & Lê, P. L. (2014). (Re)Locating boundaries: a systematic review of online ethnography. *Journal of Organizational Ethnography*, 3(1), 59–79. <https://doi.org/10.1108/JOE-11-2012-0048>
- Uricska E. (2020). Közösségi rendszet – közösségi oldalak? Elméleti háttér a rendészeti digitális fogalmának bevezetése. *Magyar Rendészet*, 20(2), 153–168. <https://doi.org/10.32577/mr.2020.2.8>
- Vári V. (2016). A média és a rendőrség iránít bízalom. *Magyar Rendészet*, 16(4), 73–89.
- Vári V. (2017). Empirikus kutatás a rendőrök körében a civil-rendőr viszonyról, a statisztikai szemléletről és a bűnüldözés hatékonyságáról. In Christján L. (Szerk.), *Rendészettudományi kutatások* (pp. 151–166). Dialóg Campus Kiadó.
- Virág Gy., Gyurkó Sz. & Barabás A. T. (2007). „Halál egyenes adásban” – a büntető igazságszolgáltatás megjelenése a tömegkommunikációban. Egy kutatás margójára. In Both E. & Deres P. (Szerk.), *Kriminológiai Közlemények 64* (pp. 127–154.). Magyar Kriminológiai Társaság.

A cikkben található online hivatkozások

- URL1: IACP (2016) *IACP Social Media Survey, IACP*. <http://www.urban.org/sites/default/files/publication/88661/2016-law-enforcement-use-of-social-media-survey.pdf>
- URL2: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, NMHH (2018) *Lakossági internethasználat: online piackutatás 2018. Kutatási jelentés*. https://nmhh.hu/dokumentum/202180/lakossagi-internethasznalat_2018.pdf
- URL3: *Áthajtott a piroson, majd rendőrautóra tepertek egy biciklis nőt Budapesten*. https://index.hu/belfold/2020/05/16/athajtott_a_piroson_majd_rendorautora_tepertek_egy_biciklis_not_budapesten/
- URL4: *Kerékpáros nőt bilincselő rendőrök videója: vírusként terjedt a felvétel, most itt az eredmény a Bartók Béla úti, emlékezetes ügyben*. <https://www.blikk.hu/aktualis/krimi/kerekparos-no-piroson-athajtott-rendor-bilincs-ugyeszseg-gyanusitott/3rpl8qj>
- URL5: *Kihallgatták a nőt, akit a rendőrautóra tepertek, miután áthajtott a piroson*. https://index.hu/belfold/2020/07/13/piroson_athajtott_biciklis_no_rendorautora_tepert_kihallgatas/?fbclid=IwAR0kfK86VHbDYWWi9sA_YKKILMblDM9ur25sYLNrtv2Ku_9r_-xBI3_o8zM
- URL6: *Megvan a kivizsgálás eredménye a Bartók Béla úti megbilincselte biciklis nő ügyében*. <https://nlc.hu/ezvan/20200713/biciklis-no-rendor-bilincs-bartok-bela-ut/>
- URL7: *Gyanúsított lett a kerékpáros, akit megbilincseltek a Bartók Béla úton*. https://hvg.hu/itthon/20200713_kerekparos_Bartok_Bela_ut_gyanusitott?fbclid=IwAR0MivwVmg9Fv9F45XjvmqnvGj4j8A9VBnD5SgYVVUECWkpQ-KdusKBXzI
- URL8: *Vádat emeltek a rendőrökre támadó biciklis nő ellen*. <https://www.origo.hu/itthon/20200805-felfuggesztett-bortonbuntestest-kert-az-ugyeszseg-a-rendorokre-tamado-biciklis-nore.html>

A cikk APA szabály szerinti hivatkozása

Christián L. & Erdős Á. (2022). A rendőri jogalkalmazás társadalmi értékelésének netnográfiai vizsgálata. *Belügyi Szemle*, 70(1), 119–147. <https://doi.org/10.38146/BSZ.2022.1.8>