

# **DIPLOMADOLGOZAT**

**Jász Fanni Zita**

**2024**



**Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem**

**Budai Campus**

**Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet**

**Emberi erőforrás tanácsadó mesterképzési szak**

**A HANGULATJELEK MAGYARORSZÁGI  
HASZNÁLATÁNAK ÉS ÉRTELMEZÉSÉNEK VIZSGÁLATA  
NEMZETKÖZI KITEKINTÉSSEL**

**Belső konzulens:** Dr. Kenderfi Miklós Máté  
Tanszékvezető egyetemi  
docens  
Emberi erőforrás tanácsadó  
MA szakvezető

**Belső konzulens  
intézete/tanszéke:** Vidékfejlesztés és  
Fenntartható Gazdaság Intézet  
Humántudományi és  
Szakképzési Tanszék

**Készítette:** Jász Fanni Zita

**Budapest**

**2024**

## Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	3
2. Szakirodalmi áttekintés .....	5
2.1. Kommunikáció folyamata .....	5
2.2. Kommunikációs korszakok - netnyelv .....	6
2.3. Emotikon vagy emoji? .....	7
2.4. Emoji Trend Report 2022 .....	8
2.5. Generációk .....	9
2.6. Generációs különbségek a hangulatjel használatban .....	11
3. Alkalmazott módszerek (módszertan, minta bemutatása).....	14
3.1. A mintavételi mód .....	14
3.2. A minta bemutatása .....	15
3.3. Módszertan .....	16
3.3.1. Keresztábra-elemzés.....	16
4. Eredmények és értékelésük .....	17
4.1. A kérdőív első és második szakaszának eredményei .....	17
4.2. A kérdőív harmadik szakaszának eredményei.....	19
4.3. A kérdőív negyedik szakaszának eredményei .....	28
4.4. A kérdőív ötödik szakaszának eredményei.....	32
4.5. A kutatás hipotéziseinek tesztelése.....	37
4.5.1. Magyarországra vonatkozóan .....	37
4.5.2. Nemzetközi kitekintés Olaszországra és az Egyesült Királyságra.....	39
5. Következtetések, javaslatok .....	42
6. Összefoglalás.....	44
7. Köszönetnyilvánítás .....	44
8. Felhasznált irodalom .....	45
9. Ábrák jegyzéke.....	48

10. Táblázatok jegyzéke .....	48
11. Mellékletek .....	49

# 1. Bevezetés

Diplomamunkám választott témája a hangulatjelek használatának és értelmezésének nemzetközi összehasonlító vizsgálata, amely az eltérő életkorú és iskolai végzettségű személyek körében kerül megvalósításra. Leendő emberi erőforrás tanácsadóként azért tartom fontosnak ezt a területet vizsgálni, mert a szakmánkban az érzelmeknek kiemelt szerepe van és a mindennapi életünkben az érzelmeinket sok esetben hangulatjelekkel próbáljuk meg kifejezni az online térben. Úgy gondolom, hogy számos esetben okozhat félreértést egy-egy hangulatjel különösképpen, ha a kommunikáció eltérő életkorú személyek között zajlik. Ennek okán, munkahipotézisemben azt feltételezem, hogy a generációk között nem csak hazánkban, hanem nemzetközi szinten is értelmezésembeli eltérések mutatkoznak, valamint az iskolázottság tükrében is eltéréseket lehet kimutatni. A kutatás nemzetközi szintre való emelésével célom az, hogy feltételezésem alátámaszthatóbbá váljon és nagyobb megerősítést kapjon a terület kutatásának fontossága.

A vizsgálatban részt vevők ennek megfelelően olyan különböző korú és végzettségű személyek, akik használnak hangulatjeleket az online kommunikációjuk során. Ennek okán, a tudományos munka során alkalmazni kívánt kutatási módszer kvantitatív, a mintavételi eljárás pedig egy önállóan szerkesztett, online kérdőív formájában kerül megvalósításra. Annak érdekében, hogy a kutatást nemzetközi szintre lehessen emelni, a kérdőív két hallgatótársam segítségével kerül terjesztésre Olaszországban és az Egyesült Királyságban, így lehetővé téve a szélesebb körű következtetések levonását. E célból a kutatás hipotézisei a következők:

1. A fiatalabb generáció gyakrabban használja a hangulatjeleket, mint az idősebbek.
2. A hétköznapi kommunikációban gyakoribb a hangulatjelek használata, mint a munkahelyi környezetben.
3. A magasabb befejezett iskolai végzettséggel rendelkező emberek kisebb eséllyel értelmezik félre a hangulatjeleket, mint az alacsonyabb végzettséggel rendelkezők.
4. Az alkalmazott hangulatjelek jelentése nagyobb valószínűséggel tér el a generációk között.
5. A doktori végzettséggel rendelkezők munkahelyi kommunikációjában kevésbé gyakori a hangulatjelek használata, mint az alacsonyabb végzettségűeké.

A diplomamunka felépítése a választott téma bevezetésével kezdődik, majd a témával összefüggő, aktuális hazai és nemzetközi szakirodalmak áttekintésével folytatódik. Szó lesz a kommunikáció folyamatáról, az emotikon és az emoji közötti különbségről, az Emoji Trend

Report kutatásáról és többek között a hangulatjel használatban megjelenő generációs különbségekről is. Ezt követi a kutatás a módszereinek és mintavételi eljárásainak bemutatása. A dolgozat fő része, a magyarországi eredmények teljeskörű bemutatása, ezt követően kerül sor a hipotézisek tesztelésére, majd a nemzetközi kitekintés részeként, a kutatásban résztvevő másik két országgal kapcsolatban érkezett válaszok függvényében is megvizsgálom a hipotéziseket. A diplomamunka zárásaként megismétlésre és összefoglalásra kerülnek a kapott következtetések, továbbá ajánlások kerülnek megfogalmazásra a további kutatási lehetőségekkel kapcsolatban.

## 2. Szakirodalmi áttekintés

### 2.1. Kommunikáció folyamata

Mindennapi életünk elengedhetetlen része a kommunikáció, történjen az munkahelyen, iskolában, tömegközlekedésen, otthon vagy a közértben, legyen az szóbeli, írásbeli, közvetett vagy közvetlen. Alapvetőnek tartjuk, mert az ember képes kommunikálni a környezetével, éppen ezért bele sem gondolunk mennyit változott a kommunikáció az idők során. Manapság megfigyelhető az írásbeli kommunikáció különbözősége például egy idős, nyolcvanas éveiben járó ember és egy fiatal, tizenéves korosztályba tartozó tinédzser között. Felmerülhet a kérdés, mi okozza ezt a különbséget? Ahhoz, hogy meglássuk ennek az okát, érdemes a kommunikáció alapjaitól kezdeni.

A kommunikáció folyamata jól ismert: a feladó (adó) és a címzett (vevő) közötti kapcsolat az üzenet (kód), melyet egy csatornán keresztül közvetít. A kódot a nyelvünk segítségével továbbítjuk, melyet a címzettnek dekódolnia kell, azaz megértenie. Fontos azonban, hogy a kódnak a nyelvi formája mellett, lehet nem nyelvi formája is, például jelek, melyek gesztusokban nyilvánulnak meg. A csatorna, melyen keresztül közvetítjük az információkat lehet szóbeli, írásbeli, történhet személyesen vagy a távolból, lehet formális és informális is. Az a tényező, mely a teljes kommunikációs folyamatot irányítja, a kontextus. Kontextus az, ami körül veszi az üzenetet: helyszín, idő, előzmények, kapcsolati viszony stb. (Holló, 2019).

A kommunikáció létrejöttéhez elengedhetetlen, hogy az üzenetek kölcsönösen értelmezhetőek legyenek a szereplők számára, azaz a résztvevők értsék a kommunikáció folyamatában használt szimbólumokat, kódokat, jelzésrendszereket (Horváth – Móricz, 2013). A kommunikáció sikeressége azonban nagyban függ a feladó és a címzett megértéskészletétől, mert akkor tudják jól megérteni egymást, ha ez a készlet közös. Holló (2019) megállapítása szerint olyan tulajdonságok és helyzetek befolyásolják az egyén jel- és megértéskészletét, mint az iskolázottság, anyanyelvi és idegen nyelvi képzettség, olvasottság, műveltség, tudatosság, családi háttér, élettapasztalat, jártasság a világban, kapcsolat más kultúrákkal, életkörülmények, lakóhely, életkor.

Az egyén jel- és megértéskészletének fejlődéséhez az említett tényezők komplex módon járulnak hozzá. Jelen kutatás azt kívánja megvizsgálni, hogy miként befolyásolja a hangulatjelek értelmezését az, ha azokat eltérő iskolázottságú és életkorú emberek használják. Azt gondolhatnánk, hogy aki magasabb szintű nyelvi készségekkel rendelkezik, iskolázottabb, olvasottabb az magasabb szintű megértéssel rendelkezik, azonban ez nem feltétlenül van így.

Hiába rendelkezik valaki az előbbi tulajdonságokkal, ha olyan személlyel kell kommunikálnia, akinek képességei nagyban eltérnek. A megértéshez való kulcsot legtöbbször a hasonlóságban kell keresni, mert annál hatékonyabban tud két ember kommunikálni egymással, minél hasonlóbb a résztvevők háttere, ezáltal a közös jel-és megértéskészletük is.

## 2.2. Kommunikációs korszakok - netnyelv

Végigtekintve a kommunikációs korszakokat egyértelműen látszik, hogy egyre kevesebb időre van szükség egy újabb kialakulásához. A szóbeliség több, mint százezer évre nyúlik vissza, az írásbeliség körülbelül hétezer évre, a könyvkultúra ötszáz évre, a rádió száz évre, az internet szélesebb elterjedése lassan huszonöt éve kezdődött el. Az elsődleges szóbeliség jelenti az élőbeszédet, az elsődleges írásbeliség az információ írásbeli továbbítását jelenti, a másodlagos szóbeliség valamilyen technikai eszköz segítségével közvetített beszédet jelent, ilyen például a telefon, a rádió vagy a televízió. A másodlagos írásbeliség során pedig szintén a technika megjelenése lett az írás új közvetítő eszköze, ilyen például az írógép, későbbiekben a számítógép (Balázs, 2007). A számítógép feltalálásától kezdve az internet megjelenésén át, egészen az okostelefonok széleskörű elterjedéséig kijelenthető, hogy a másodlagos írásbeliség korszakát éljük. Ennek a korszaknak a meghatározó írásmódja már magában hordozza a szöveg szlengesedését is, mely a sajátos grafikus megoldások (emoji) használatát engedi meg, ezzel megteremtve egy új nyelv születését is (Szűts, 2016).

Az új kommunikációs technológiák megjelenése és elterjedése nagy hatást gyakorolt az ember nyelvhasználati szokásaira. Az interneten megfigyelhető az írás és a beszéd kommunikációjának sajátos keveredése, egyre inkább előtérbe kerül a vizualitás, a képi megjelenés (Nagy, 2007). A szóbeli és az írásbeli kommunikáció közötti határok egyre jobban elmosódnak, így megteremtve egy új kommunikációs nyelv, a netnyelv alapjait. Crystal (2001) szerint a netnyelvet sem a szóbeli, sem az írásbeli nyelvvel nem lehet összehasonlítani, mert mindkettő nyelv sajátosságai fellelhetőek benne, ezáltal egy harmadik nyelvváltozatot képvisel. Az bizonyos, hogy a mindennapi kommunikáció szerves részévé vált, ezzel együtt pedig növelte a nyelvi kreativitás szerepét az információátadás hétköznapi gyakorlatában. Egy olyan sajátos nyelv alakulásának vagyunk részesei, melynek lényege, hogy képekbe foglalva mutassa meg a világot. Használatával a hétköznapi ember kommunikációja során inkább arra törekszik, hogy érzékeltesse, láttassa az általa közölni kívánt dolgokat, semmint konkrétan megfogalmazza azt. Ez az új, metaforikus nyelv képi világával növeli az információcserét és közvetlenebbül, hatékonyabban hat az emberek érzelmeire, mint az egyszerű szöveg (Szécsi, 2017). Többek között ez is az oka annak, hogy az e-mailek írásakor, vagy a chat beszélgetések



alkalmával, az emberek a nonverbális kommunikáció hiányában, hangulatjelek használatával fejezik ki azokat az érzelmeiket, melyeket élőszóban közvetítenének a beszélgető partner felé. Ehhez természetesen szükség van egy olyan szimbólumrendszerre, melyet az online közösség egységesen használ, erre példa az emotikonok (hangulatjelek) megjelenése és rendkívül gyors elterjedése, hiszen ezek olyan érzéseket, gesztusokat, arckifejezéseket tudnak helyettesíteni, melyek egy másik nyelvet beszélő ember számára is érthetőek (Szűts, 2016).

### 2.3. Emotikon vagy emoji?

A hangulatjelek, más szóval emotikonok, eredetileg azt a funkciót szolgálták, hogy érzékeltessék az írott szövegek nonverbális kommunikációs jegyeit, valamint lehetővé tegyék az érzelmkifejezést. A számítógép billentyűzetével létrehozott jelkombinációk alkotják a hangulatjelek első csoportját, a másik csoportba a grafikus ábrázolás tartozik (Veszelszki, 2015). Az emotikon szó eredete angol, amely az emotion vagy emote szavakból jön, melyek jelentése érzélem, érezni. Az ikon, szintén angol eredetű, jelentése kép, így a két szó összetételéből keletkezett az emotikon, azaz hangulatjel kifejezés. Ezeknek önmagukban csak egy általános jelentésük van, valódi értelmüket a kontextus adja, amiben használjuk azokat (Osváth, 2021). Létezik egy másik fajta, keleti használata ezen jeleknek, melyek 90 fokkal elfordítva ábrázolják az emberi arcot, például a mosolygó fej ebben az esetben: ^^ . A másik típusba a grafikus szimbólumok tartoznak, melynek szintén két fajtája van: az egyik fajta a statikus (álló), a másik a dinamikus (mozgó) emotikon (Veszelszki, 2012).

Salló (2011) szerint sokkal több mindent tudunk kifejezni képekkel, mint pusztán az írással főleg, ha a kép és a szöveg egyszerre van jelen, mert ezekben az esetekben sokkal sikeresebbnek minősül a kommunikáció. További lényeges tulajdonságuk a képeknek, hogy nagyobb hatással vannak az érzelmekre, mert erősebben és közvetlenebbül hatnak, így a beszélgetésben résztvevők közötti kommunikáció intenzívebb és gyakoribb a kölcsönös azonosulás.

Az első mosolyfigurát (smiley-t) Harvey Ball alkotta meg 1963-ban. De miért terjedt el ennyire és miért szeretik az emberek használni az online beszélgetéseik során? Azzal, hogy a kép és a szöveg egyszerre van jelen, szórakoztatóbbá és könnyedebbé teszi a beszélgetéseket (Salló, 2011). Donald (1993) szerint az információfeldolgozás egyik alapvető szintje a képies gondolkodás, így a jelekkel való kommunikálás olyan, mint egyfajta online testbeszéd, ami azért tud megvalósulni, mert az érzelmek kifejezéséhez használt eszköztár rendkívül gazdag. Sallai (2011) kiemeli, hogy a hangulatjelek mindig a szöveg részeként jelennek meg, az előző gondolati egységeket megerősítik és hangsúlyozzák, önmagukban nem használatosak és a

szöveg kontextusából tudunk következtetni a jelentésükre. Előfordulhat, hogy egy hangulatjelnak több jelentése is van, de az csakis a szöveg és a kép viszonyából derül ki.

Az emoji szó a japán nyelvből ered, jelentése pedig kép, illetve a karakterek egységét jelenti. A különbség az emotikonhoz képest az, hogy míg az emotikon, tehát a hangulatjel valamiféle érzelem kifejezésére használatos, addig az emoji segítségével egy szélesebb spektrumon mozgó tartalmat lehet kifejezni, ennek okán ma már egyre többféle alakzat lát napvilágot olyan témákban mint: állatok, növények, időjárás, ételek, sport (Nikola, Darja 2016). Az Unicode<sup>1</sup> szerint, amely szoftverek és szolgáltatások nemzetközivé tételének szabványügyi testülete, a világ online lakosságának a 92%-a használ emojiakat a kommunikációja során. Ezen alakzatok száma 2023-ra meghaladta a 3600-at is. Az Emojipedia<sup>2</sup>-t 2013-ban alapította az ausztrál Jeremy Burge, amely immár tizedik éve a világ első számú emoji-referenciaoldala. Az Emojipedián megjelenő hangulatjelnevek hivatalos emoji-nevek, amelyek a Unicode szabványból származnak. Érdekesség, hogy van hivatalos nemzetközi emoji nap<sup>3</sup> is, amely minden év július 17-re esik, melynek igen egyszerű oka az, hogy a naptárat ábrázoló emoji-n ez a dátum látható: 📅.

#### 2.4. Emoji Trend Report 2022

Az Adobe, amely egy amerikai szoftverfejlesztő cég, készített egy kutatást, melyben több, mint ötezer amerikai állampolgárt kérdeztek meg arról, hogy hogyan és mire használják az emojiakat. Eszerint a válaszadók 73%-a úgy gondolja, hogy azok az emberek, akik hangulatjelek használnak írásbeli kommunikációjuk során, barátságosabbak, lazábbak és viccesebbek azoknál az embereknél, akik nem élnek ezzel a lehetőséggel. A hangulatjelek használatával a válaszadók 91%-a könnyebben ki tudja fejezni magát. A trendjelentés azt is megvizsgálta, hogy a felhasználók melyik emoji-t szeretik a legjobban. A legkedveltebb hangulatjel 2022-ben a sírva nevetős 😂, a második a lájk jel 👍, ezt követi a piros szív ❤️, majd a fetrengve nevetős emoji 🤪 és a síró arc 😭. A kutatásból kiderül, hogy a válaszadók fele bizonyos hangulatjeleket nem mindig a megfelelő jelentése szerint használ (Andersen, 2022).

Az emoji-k nem mindig jelentik azt, amit mi gondolunk főleg úgy, hogy jelentésük folyamatosan változhat. A Z generációhoz tartozó emoji használók azok, akik a

---

<sup>1</sup> <https://home.unicode.org/emoji/about-emoji/>

<sup>2</sup> <https://emojipedia.org/about>

<sup>3</sup> <https://worldemojiday.com/>

legnaprakészebbek a legújabb emoji jelentését illetően, azonban mégsem mindig ragaszkodnak az aktuális jelentésekhez. Például, ha az őszinte érzelmek közléséről van szó, az idősebb generációk nagyobb valószínűséggel érzik megfelelőnek és valódinak az emojiakat, mint a Z generáció tagjai. Ötből négy amerikai emoji-felhasználó egyetért azzal, hogy a beszélgetés során csak olyan emoji-t szabadna használni, amelyet teljesen megért. A legtöbben azonban még mindig azzal a jelentéssel társítják az emojiakat, amit szó szerint jelentenek, az alternatív jelentéseket nem veszik figyelembe. Például a cseresznye esetében 🍒 a használó valóban egy gyümölcsöt ért alatta, nem pedig egy női testet.

Az Emoji Trend Report kitér a munkahelyi emoji használatra is, melyre jelen vizsgálatban is kitérünk. A kutatás szerint, a hangulatjelek munkahelyi használata javítja a hatékonyságot, fokozza a kreativitást és erősebb kapcsolatokat épít ki. A Z generációs munkavállalók 78%-a használja a hangulatjeleket a munkahelyi kommunikációja során azért, hogy egyrészt építsék a kollégáikkal való kapcsolatukat, másrészt azért, mert nagyobb valószínűséggel olvassák el vagy küldenek választ az elküldött levelükre. Az amerikai emoji használók többsége egyetért abban, hogy az emoji pozitívan befolyásolja a munkahelyi megítélést, javítja a kedvelhetőséget és a hitelességet is. Általánosságban a dolgozó amerikaiak 68%-a kedveli, ha az emberek emojiakat használnak a munkahelyi kommunikációhoz és a megkérdezettek több, mint a fele gondolja úgy, hogy az elmúlt évben emelkedett a munkahelyi emoji használat. Az első három indok arra, hogy miért használnak emojiakat a munkahelyi kommunikáció során: 1. azért, hogy kifejezzék hogyan érznek egy adott helyzettel kapcsolatban. 2. azért, hogy gyorsabban megosszák visszajelzéseiket vagy jóváhagyásukat. 3. azért, hogy jó hírt közöljenek (Adobe, 2022). Ez a felmérés tehát Amerikában készült el 2022-ben, ötezer fő részvételével. Vajon mi lenne az eredménye egy hazai vagy egy nemzetközi kutatásnak? Mit gondolnak a magyar vagy az olasz vagy az angol emberek a hangulatjelek használatáról? Ezekre a kérdésekre kísérünk meg válaszolni, azonban fontos kiemelni, hogy az eredményeket csak a vizsgált mintára lehet vonatkoztatni, a teljes lakosságra nem.

## 2.5. Generációk

Jelen dolgozat egyik fő kutatási része az eltérő életkorú emberek, egészen pontosan a más generációba tartozó személyek vizsgálata abban a témában, hogy miként értelmezik a hangulatjeleket kommunikációjuk során. Ennek okán, elengedhetetlen része a szakirodalom feldolgozásnak a generációs elméletek rövid áttekintése.

Mindenekelőtt fontos tisztázni a mai modern kori generáció fogalmát, melyet számos tudományterület pl. szociológia, pszichológia és számos kutató vizsgált eltérő megközelítésből. Ennek okán, a mai napig nincsen egységesen elfogadott definíció, így a következőkben azokat a megállapításokat próbálom összegezni, melyek a generáció-elméletek megalkotása során keletkeztek. Egy generációba tartoznak azok a személyek, akik azonos időszakban, azonos földrajzi helyen születtek (Kópházi et al., 2018). A nemzetközi és hazai szakirodalomban is elfogadott, Mannheim Károly szociológus által megfogalmazott definíció szerint, a társadalom egészét érintő változások, valamint kulturális, politikai, gazdasági és társadalmi átalakulások azok, melyek létrehozzák a generációkat. Úgy vélte ahhoz, hogy egy korcsoportot generációnak tekinthessünk három dologra van szükség: 1. valamiféle közös élményre, tapasztalatra, 2. közös helyzetértelmezés, cselekvési formák, attitűdök, 3. tényleges egymásra orientálódás.

Ezekből az következik, hogy egy generációhoz tartozásnak az alapja nem pusztán az életkor. Ennél a pontnál szeretném beemelni a korosztály fogalmát, mert össze szokták keverni a generáció szinonimájaként. A korosztály olyan személyek összessége, akik egy időpontban születtek, tehát születési dátumuk alapján egy közösséget alkotnak. A korcsoport (tudományos megnevezésén kohorsz) pedig olyan emberek csoportja, akik ugyanabban az időintervallumban élnek át bizonyos életeseményeket (Szabó, 2017).

A generációs elméletek során számos kategorizálás látott napvilágot, köztük egy olyan is, amely aszerint sorolja kategóriákba a különböző csoportokat, hogy hogyan viszonyulnak a digitális világhoz. Buda (2019) a következő táblázatban olvasható kategóriákat sorolja fel tudományos írásában:

*1. sz. táblázat: Digitális generációk felosztása  
(Forrás: Saját szerkesztés Buda (2019) alapján)*

1925–1945 – Veteránok	Idős korukban találtak először az internettel
1946–1964 – Bébi-bumm	Életük derekán találtak az internettel
1965–1979 – X generáció	Kamasz- és ifjúkorban találtak az internettel
1980–1995 – Y generáció	Gyermekkorban találtak az internettel
1996–2010 – Z generáció	Soha nem éltek olyan társadalomban, ahol nem volt internet
2011– Alfa generáció	Az internet egy életmód

A veteránok számára a számítógép használata kihívás, általában nehezen birkóznak meg az új informatikai megoldásokkal, hiszen idős korukban találkoztak először az internettel. A bébi-bumm generáció tagjai általában a munkahelyük megtartása érdekében voltak kénytelenek megtanulni a számítógépek használatát, jellemzően középkorú felnőttként, életük derekán kellett megpróbálniuk alkalmazkodni az új körülményekhez, de ezek az eszközök nem váltak az életük jellemző részévé. Az X generációnak viszont nem csak a munkáját tekintve, hanem a magánéletét is jelentősen meghatározta a számítógépes világ, mivel tagjai tinédzserként/ fiatal felnőttként találkoztak az internettel. Az Y generáció életvitelébe és munkájába szervesen beépült a számítógép és internet, számukra megszokott dolog lett ez a környezet, mert már gyermekkorban találkoztak az internettel, emiatt szokás őket az első digitális nemzedéknek is nevezni. A Z generáció pedig már nem ismeri az internet nélküli világot, mindennapjaik természetes része lett az internet, a számítógép és az okostelefon. Az Alfa generációról egyelőre kevés információval rendelkezünk, számukra az internet nem egy eszköz, hanem egy életmód.

## 2.6. Generációs különbségek a hangulatjel használatban

Az eltérő életkorú emberek közötti különbségek kutatása manapság egyre nagyobb jelentőséget kap. Ez a kutatási terület azért lehet fontos, mert az eltérő generációba tartozó emberek más-más személyiséggel, magatartásformával és értékekkel rendelkeznek, melyek gyakran ellentétesek is lehetnek egymással. Abban az esetben, ha ezeket a különbözőségeket nem tudják megfelelő módon kezelni, meg tudják nehezíteni a társadalmi együttélést is, elég csak például a munka világában megnyilvánuló generációs különbségekből fakadó konfliktusokra gondolni (Jekkel – Jekkel, 2017). A generációk közötti kommunikációs különbségek az utóbbi évek során, főleg egy olyan Covid járvány után, melynek során az emberek jelenléti társas kommunikációja átkényszerült az online térbe, egyre jobban kirajzolódnak. Érdekesség, hogy a koronavírus világjárvány után készült egyik kutatás szerint, globális szinten változott a hangulatjelek használatának gyakorisága, melyből arra következtettek, hogy a meglévő hangulatjelek egyszerűen nem elégségesek a járványhoz kapcsolódó érzelmek teljeskörű kifejezésére (Anwasha, 2020).

A kommunikációs különbségeknek egyik oka az, hogy a nyelv, melyet használunk folyamatosan változik, fejlődik és megújul, hiszen minden generáció, korosztály és társadalmi csoport hozzáteszi a maga kifejezéseit, rövidítéseit. A nyelv fejlődésével együtt, a hangulatjelek is átalakultak, nem csak kinézetükben, de jelentésükben is egyaránt, ezzel sokszor vicces szituációkat vagy éppen félreértéseket okozva (Pichler, 2022). Az emoji azáltal közvetíti a jelentését, hogy grafikusán hasonlít egy fizikai objektumra (például egy mosolygó arcra), de

nem teljesen érthető, hogyan értelmezik az emberek az emoji jelentését. A szavaknak van szótári meghatározása, de az emoji árnyalt, vizuálisan részletes grafikák, amelyek nyitottabbak lehetnek az értelmezésre. Továbbá, mivel az emoji eltérően jelennek meg a különböző platformokon, az egyik személy által egy eszközön küldött hangulatjel-grafika egészen más lehet, mint amit a címzett egy másik eszközön használ (Hannah et al., 2016).

A Z generációhoz tartozó fiatal számára egy emoji nélkül elküldött üzenet unalmasnak, durvának vagy túl komolynak tűnhet, mert számukra a hangulatjelek a nonverbális kommunikáció eszközei, tehát a hangulatjel hiánya egyenlő lehet az érzelmek hiányával. Ezen felül a hangulatjelekhez társítanak többjelentéseket is, melyeket az eltérő generációba tartozó személyek nem, vagy máshogy értelmeznek (ezekből adódhatnak a félreértések is). Az egyik legkérdésesebb hangulatjel maga a smile(y), azaz a mosolygós fejecske: 😊. Ennek az „enyhén mosolygós” arcoskának jelentését egészen egyértelműnek gondolnánk főleg, ha azt egy Y generációhoz (43 és 28 év között) tartozó személy használja. Számukra ez a hangulatjel valóban kedvességet fejez ki és hajlamosak a szó szerinti jelentésére használni, míg a Z generáció tagjai gyakran alkalmazzák olyan helyzetekben, melyek során kellemetlenséget vagy kínos érzéseket fejeznek ki (Thoraya, 2021). A generációk online kommunikációjában fellelhető különbségek miatt, a közösségi médiában tapasztalhatóvá vált egyfajta súrlódás a Z és az idősebb generáció között. (Idősebb generáció alatt azokra gondolok, akik a Z generáció előtt születtek.) Ennek oka talán abban keresendő, hogy mivel a Z generáció új jelentéseket tulajdonított bizonyos emoji-knak, így az idősebb generációk azon töprengenek, hogy melyik emoji-t használják, vagy használjanak-e egyáltalán valamilyet. Példának okán, egy csoportos beszélgetés során egy kis szimbólum is olyan jelentést kaphat, amely lényegében egyfajta „kód”, melyet csak azok tudnak értelmezni, akik ismerik a pontos jelentését. Ennek eredményeként előfordulhat, hogy a beszélgetésben résztvevő emberek egy csoportjának fogalma sincs, mit jelent egy-egy használt szimbólum/emoji, így a beszélgetés értelmetlennek tűnhet (Peter, 2021).

Felmerülhet a kérdés miszerint ha a hétköznapi kommunikációban is megjelennek ezek a különbségek, akkor az élet más területein, például a munka világában mi lehet a helyzet ezzel? Egyáltalán használnak a munkahelyi kommunikációban hangulatjeleket a munkavállalók? Amennyiben igen, akkor ott is megjelennek ezek a különbségek? A feltett kérdések az Amszterdami Egyetem kutatóit is érdekelték, így végeztek egy kutatást, mely során azt találták, hogy azok az emberek, akik munkahelyi kommunikációjuk során hangulatjeleket alkalmaztak, az olyan színben tüntette fel őket, mintha kevésbé intelligensek vagy kompetensek lettek volna és csupán egy kicsivel tűntek csak barátságosabbnak. A SurveyMonkey Audience felületének

segítségével, amely világszerte az online felmérések és űrlapok terén, megkérdezték ötszázhatvan ember véleményét a munkahelyi hangulatjel használatáról. Az eredmények megosztóak voltak abban a tekintetben, hogy helyes vagy helytelen dolog emojiakat használni a munkahelyen. A vegyes nézetek nagyrészt az életkorral magyarázhatók. A fiatal szakemberek általában értéket látnak az emoji használatában, míg az idősebb szakemberek nem tartják őket professzionálisnak és kontraproduktívnak (Gitlin, é.n.). Ebből a kutatásból az következhet, hogy az e-mailekben vagy munkahelyi kommunikációban használt hangulatjelekkel pont az ellenkezőjét érhetik el a munkavállalók, hiszen nemhogy kedvesebbnek tűnének, hanem még a szakmai tudásuk szintjén is csorba eshet. Ez remek példája annak, hogy az emberek hogyan tudnak felületes dolgokat felhasználni egy másik emberről alkotott kép kialakítása során, legyen szó csak egy egyszerű hangulatjel használatáról (Bruce, 2017). Annak érdekében, hogy egy munkavállaló ne legyen tévesen megítélve pusztán a hangulatjel használata alapján, az üzenet vagy email írásakor fontos figyelembe vennie, hogy ki a címzett, mi a pozíciója és hogy milyen a címzett kommunikációs viselkedése (Artez – Mierke, 2019).

Ha jobban belegondolunk, ez a technika ugyanúgy hasznos lehet a hétköznapi kommunikáció során ezért érdemes figyelembe venni, hogy milyen kapcsolatban áll egymással a feladó és a válaszadó, mennyi ideje ismerik egymást vagy milyen általában a fogadó fél kommunikációja. Azonban vannak olyan helyzetek, mikor ezeket a tényezőket végiggondolva sem sikerül maradéktalanul megérteni a másik felet, hiszen egy hangulatjelekkel teletűzdelt kommunikáció számos esetben lehet hiteltelen vagy nem őszinte. Manapság már szinte alig van olyan beszélgetés, mely során ne használnák a hangulatjeleket. Ezért, ha a beszélgetésben jelen vannak ezek a szimbólumok, akkor sem tudhatjuk biztosan, hogy a használt érzelemkifejező alakzatok küldője valóban az általa közvetíteni kívánt érzelmekkel (Pusztai, 2021).

Összefoglalva az eddig leírtakat, áttekintettük a kommunikáció folyamatát, hogy mitől függ a kommunikáció és a megértés sikeressége, ezt követte a kommunikációs korszakok rövid ismertetése, a netnyelv kialakulásának és a hangulatjelek elterjedésének háttere. Kifejtésre került az emotikon és az emoji közötti különbség, azok eredete és mai használata is, különös tekintettel az Emoji Trend Report kutatás eredményeire. Ezt követően áttértem a generáció és a korosztály fogalmára, majd bemutatásra került a generációk azon felosztása, amely a csoportokat a digitális világhoz való viszonyulásuk alapján kategorizálja be. Végezetül pedig kifejtésre kerültek a hangulatjelek használatánál jelen lévő generációs különbségek a hétköznapi és a munkahelyi kommunikáció tekintetében. A továbbiakban pedig szó lesz a kutatás során alkalmazott módszerekről és bemutatásra kerül a kutatás mintája.

### 3. Alkalmazott módszerek (módszertan, minta bemutatása)

#### 3.1. A mintavételi mód

A kutatás során alkalmazott módszer kvantitatív, az elemzési egységek egyének, ennek okán a tényleges adatgyűjtés Google Űrlapon szerkesztett kérdőív formájában valósult meg, amely 2023.06.26-tól 2023.09.25-ig volt elérhető. A vizsgálat alanyai olyan emberek, akik rendelkeznek iskolai végzettséggel és használnak hangulatjeleket az online kommunikációjuk során. A kérdőív összesen öt részből állt, melynek kitöltése nagyjából 15 percet vett igénybe, a válaszadók anonimitása biztosítva volt, valamint tájékoztatást kaptak arról, hogy a válaszaik kizárólag tudományos célra kerülnek felhasználásra.

A kérdőív első szakasza a demográfiai adatok felvételéről szólt, a válaszadók egy legördülő listából választhatták ki, hogy hány évesek annak érdekében, hogy az adatok későbbi feldolgozásánál egy meghatározott életkori szakaszba lehessen őket sorolni. A második szakasz szólt a hangulatjel használat gyakoriságának lekérdezéséről, kitérve a munkahelyi kommunikációra és az eltérő ismeretségi körbe tartozó személyekkel folytatott kommunikáció során használt jelek gyakoriságára. A harmadik szakasz szólt a konkrét hangulatjelekről, azok jelentéséről és az azokhoz kapcsolt érzelmek intenzitásáról. A negyedik szakaszban azok a kérdések szerepeltek, melyek azt vizsgálták, hogy egy mondat jelentését meg tudja-e változtatni egy adott hangulatjel, valamint pozitív – negatív értékű skálák használatával kellett meghatározniuk egy adott jel jelentését. A kérdőív utolsó szakaszában kilenc állítás szerepelt, melyekről egy hat fokozatú Likert-skála segítségével kellett eldönteni, hogy mennyire értenek egyet az adott állítással. Az utolsó kérdés pedig lehetőséget adott a kitöltőknek arra, hogy röviden leírják azon gondolataikat, melyek a kérdőív kitöltésével kapcsolatban eszükbe jutott.

Az elkészített kérdőív terjesztése hólabda módszerrel történt, elküldtem minden ismerősömnek, családtagomnak és kértem, hogy ők is küldjék tovább legalább egy embernek a kérdőívet. Több online platformon is hozzáférhető volt a kérdőív, megosztásra került a MATE hallgatóinak és munkatársainak körében, így terjesztésre került intézményi szinten és a HÖK segítségével is. Ennek köszönhetően sikerült összesen 515 kitöltést begyűjteni, ezt követően lezártam a kérdőívet. Az adatokat letöltöttem egy excelbe, ahol át kellett kódolni az adatokat ahhoz, hogy konvertálni tudjam az SPSS-be (Statistical Package for Social Sciences).

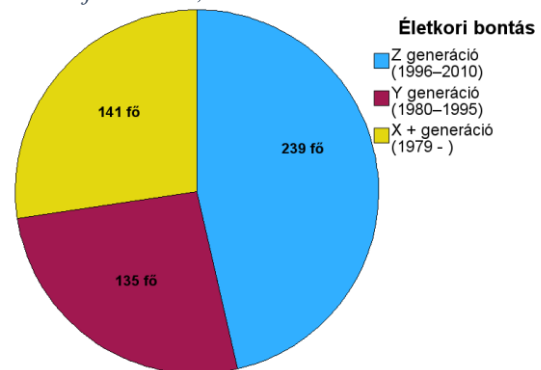


### 3.2. A minta bemutatása

Ebben a nem reprezentatív kutatásban 515 fő vett részt, melyből a válaszadók 22,5%-a (116 fő) volt férfi, 76,3%-a volt (393 fő) nő és mindössze 1,2% (6 fő) volt az, aki nem szeretett volna erről nyilatkozni. A kutatás két változó mentén vizsgálja a hangulatjelek értelmezését: életkor és iskolai végzettség. Az életkori kategóriák kialakítása során az volt a szempont, hogy a különböző kategóriákat meg lehessen feleltetni a szakirodalomban bemutatott besorolással, ennek okán három csoportot hoztam létre. Az első életkori csoportba kerültek a legalacsonyabb életkorral rendelkezők, tehát a 14 évesektől a 27 évesekig, mint a Z generáció képviselői. A második csoport az Y generáció, melybe a kitöltők a 28-tól 43 éves korig tartoznak. A harmadik csoport az X+ generáció, ide tartozik mindenki 44 éves kortól egészen a legidősebb kitöltőig, 69 éves korig.

1. sz. ábra: A kitöltők életkori bontása (N = 515 fő)

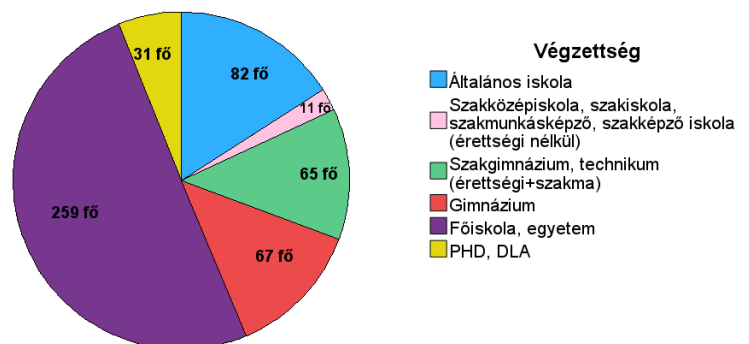
Forrás: Saját kutatás, 2023



Az iskolai végzettségre vonatkozó kérdés során a kitöltők összesen hat válaszlehetőség közül választhattak, melyek alapján három kategóriába lehet besorolni őket (alapfokú, középfokú, felsőfokú végzettségek).

2. sz. ábra: A kitöltők végzettségének eloszlása (N = 515 fő)

Forrás: Saját kutatás, 2023



A 2. sz. ábra szemlélteti az iskolai végzettségek eloszlását a kitöltők körében, melyből jól kivehető, hogy a felsőfokú tanulmányok tekintetében a kitöltők fele (50,3%) rendelkezik főiskolai vagy egyetemi végzettséggel és 31 főnek (6%) van PHD vagy DLA fokozata is. A középfokú tanulmányok terén 67 főnek (13%) van gimnáziumi végzettsége, ezt szorosan követi az a 65 fő (12,6%), akiknek az érettségi mellett szakmájuk is van és csupán 11 fő (2,1%) jelölte meg az érettségit nem, de szakmát adó végzettséget. Az alapfokú végzettséget jelölte be a második legtöbb kitöltő, összesen 82 fő (15,9%). Az iskolai végzettség, mint változó fontos szerepet tölt be a kutatásban.

A teljes kutatás mintaszáma megközelíti az ezer főt, összesen 993-an töltötték ki a kérdőívet, melyből 272 fő volt angol, 137 fő pedig olasz. Az adatok összehasonlíthatósága érdekében mind az angol, mind az olasz minta esetében létrehoztam ugyan azokat a csoportokat, mint a magyar mintánál, melyekről a készített diagramok megtekinthetőek az 5. és a 7. számú mellékletben. Mindhárom ország mintájáról elmondható, hogy a Z generáció tagjai vettek részt a legtöbben a kutatásban.

A nemzetközi mintánál, az iskolai végzettség tekintetében természetesen figyelembe kellett venni az iskolarendszerek országonként jelen lévő eltéréseit, ezért az eredmények kiértékelésénél és ábrázolásánál minden esetben a magyar iskolarendszernek megfelelően lettek kialakítva a csoportbontások, melyek ebben az esetben is az alapfokú, középfokú és felsőfokú kategóriák voltak. Egyedül a magyar minta esetében voltak többen a felsőfokú végzettséggel rendelkező kitöltők, a másik két ország esetében a középfokú végzettségűek voltak többségben. Az angol és az olasz minta iskolai végzettségét ábrázoló diagramok megtekinthetőek a 6. és a 8. számú mellékletben.

### 3.3. Módszertan

#### 3.3.1. Keresztábra-elemzés

Az eredmények feldolgozása során az SPSS program segítségével történt, főleg keresztábra elemzési módszerrel, továbbá Chi-négyzet próba segítségével és a szignifikancia szint ellenőrzésével. Ennél az elemzési módszernél két vagy több változó között keresünk összefüggést. Ezeknek a változóknak a mérési szintjük lehet 2 nominális, vagy lehet 1 nominális és 1 ordinális mérési szint. Keresztábra elemzés során a megfigyeléseknek függetlennek kell lenniük, tehát nem szerepelhet egy megkérdezett válasza több cellában. Ennél a módszernél lényeges, hogy melyik a függő és független változó, tehát melyik befolyásolja a másikat, hiszen a két változót ennek megfelelően vizsgáljuk. A módszertan előnye, hogy minden skálán mért változó vizsgálatára alkalmas, de leginkább a nominális, ordinális és kategorizált metrikus skálánál alkalmazható (Sajtos – Mitev, 2007).

## 4. Eredmények és értékelésük

### 4.1. A kérdőív első és második szakaszának eredményei

A kérdőív első szakaszán történt a demográfiai adatok felvétele, melyek már bemutatásra kerültek. A második szakasz szólt a hangulatjel használat gyakoriságának lekérdezéséről, kitérve a munkahelyi kommunikációra és az eltérő ismeretségi körbe tartozó személyekkel folytatott kommunikáció során használt jelek gyakoriságára. A válaszadók 98,4%-a használja a hangulatjeleket írásbeli kommunikációja során, ami egyértelmű adat, viszont a munkahelyi kommunikáció során használt hangulatjelekkel kapcsolatban a válaszadók több, mint fele (52,4 %-a) nem használja ezen jeleket az online beszélgetés során. Ezen kérdések után kellett leírniuk a válaszadóknak, hogy melyik az a három leggyakoribb hangulatjel, melyet használni szoktak. Az eredmények összesítését követően elmondható, hogy az első három hangulatjel, melyet a kitöltők leggyakrabban használnak a következők:

1. 😊 – 100 válaszadó jelölte
2. 😄 – 78 válaszadó jelölte
3. 😁 – 67 válaszadó jelölte

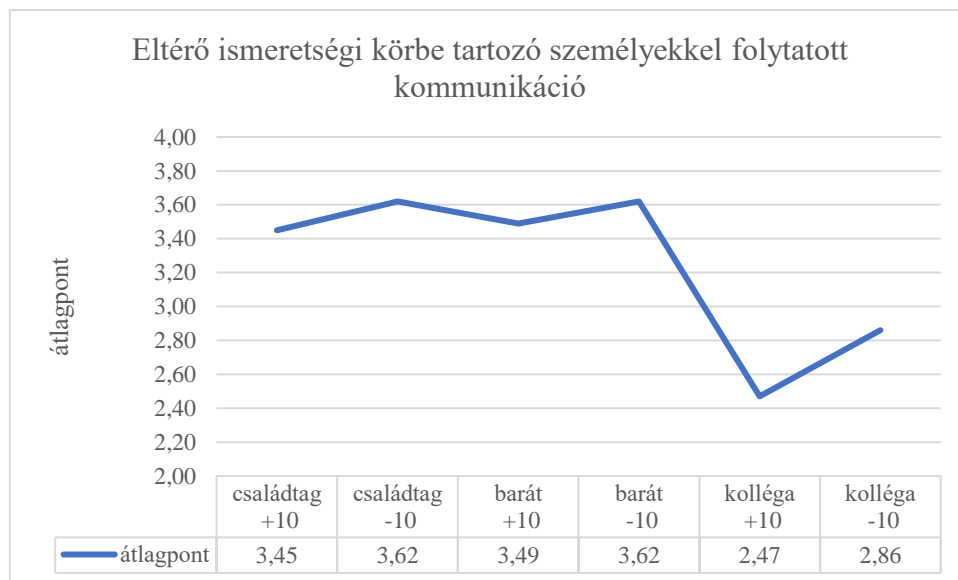
A kérdésre, miszerint milyen gyakran használják általánosságban a hangulatjeleket, egy öt fokú skálán (ahol 1 a soha, 5 a szinte mindig) az átlagpontokat tekintve 4,16 jött ki, míg a munkahelyi gyakorisággal kapcsolatban 2,05. (Az ezzel kapcsolatos diagramok az 1. sz. és 2. sz. mellékletekben megtalálhatóak.) Az átlagpontok alapján kijelenthető, hogy a kitöltők a munkahelyükön fele olyan gyakran használják a hangulatjeleket, mint a hétköznapi életben.

A válaszadók 84 %-a figyelembe veszi, hogy mennyi ideje ismeri az illetőt, akinek a hangulatjelet küldi. Ez tehát azt jelenti, hogy az 515 kitöltőből 433 odafigyel arra, hogy milyen kapcsolatban áll beszélgetőpartnerével, ami arra enged következtetni, hogy az emberek igenis megfontolják, hogy kinek és milyen hangulatjelet küldenek. De milyen összefüggés lapul a hangulatjelek használata és a beszélgetőpartner személye között? Erre az utolsó kérdés alkalmával kerestem a választ, ugyanis szakasz utolsó kérdésénél a válaszadóknak azt a sort kellett bejelölniük, akinek szoktak hangulatjelet küldeni és azt az oszlopot, amelyen gyakran azt az adott illetőnek küldeni szokták. A felsorolásban a személyek között választani lehetett a minimum 10 évvel idősebb vagy 10 évvel fiatalabb családtag, barát és kolléga között. Ennek oka az volt, hogy olyan személlyel folytatott beszélgetésre kérdeztek rá, amely feltehetően másik generáció tagjával történik, külön figyelembe véve a személyek közötti kapcsolat

viszonyát. A gyakoriságra ezúttal is egy 5 fokú skálával kérdeztem rá, melynél a szinte soha volt az 1-es, a szinte mindig pedig az 5-ös. Az eredményeket átlagpontok formájában mutatom be, melyet egy vonaldiagram segítségével ábrázolok. (Az eredeti eredményeket ábrázoló oszlopdiagram a 3.sz. mellékletben tekinthető meg.)

3. sz. ábra: *Eltérő ismeretségi körbe tartozó személyekkel folytatott kommunikáció során használt hangulatjelek gyakorisága átlagpontok szerint (N = 515 fő)*

Forrás: Saját kutatás, 2023



Az összes válaszlehetőség közül a legtöbben a 10 évnél idősebb családtagot jelölték (506 fő), második lett a 10 évvel idősebb barát (490 fő) és harmadik a 10 évvel fiatalabb családtag (488 fő). Az átlagpontokat tekintve azonban az olvasható le a vonaldiagramról, hogy a kitöltők szívesebben küldenek hangulatjeleket olyan családtagjuknak, akik 10 évvel fiatalabbak (3,62 század). Ugyanez igaz a barátok esetében is, mivel a 10 évvel fiatalabb barátoknak küldenek szívesebben (3,62 század) emotikonokat a kitöltők. Az előzőekben bemutatott eredmények alapján már tudjuk, hogy a kitöltők fele olyan gyakran használja a hangulatjeleket a munkahelyén, mint a hétköznapiakban, így a vonaldiagramon látható nagyobb volumenű átlagpontcsökkenés már nem okoz akkora meglepetést. A kitöltők, amennyiben küldenek hangulatjeleket a munkatársaiknak, szívesebben küldik azt olyan kollégájuknak, aki 10 évvel fiatalabb náluk (2,86 század). Összességében kijelenthető, hogy a kitöltők sokkal szívesebben küldenek hangulatjeleket olyan személynek, legyen az családtag, barát vagy kolléga, akik fiatalabbak náluk.

## 4.2. A kérdőív harmadik szakaszának eredményei

A harmadik szakaszban kérdeztük meg a vizsgálati minta alanyait arról, hogy egy-egy hangulatjel küldésekor egy 1-től 6-ig terjedő skálán (1: nagyon gyenge... 6: nagyon erős) azok milyen erősségű jelentéssel bírnak a kommunikációjuk során. Először egy összetett kérdésben összesen 7 különféle hangulatjelről kérdeztem a kitöltőket az előbb említett módon, ezt követően még 4 db eltérő hangulatjellel kapcsolatban tettem fel kérdéseket, melyek során a kitöltők láttak egy hangulatjelet és alatta fel volt sorolva 5-8 feltételezett jelentés. Ezen jelentések közül azokat kellett bejelölniük, amelyekkel egyetértettek, valamint azt az oszlopot, amilyen intenzitású érzelmet kapcsolnak a választott jelentéshez, hangulatjelhez. Elsőnek annak a kérdésnek a válaszait mutatom be, mely során összetetten, 7 féle hangulatjelről kérdeztem a kitöltőket. A hangulatjelek megnevezése az Emojipedia<sup>4</sup> alapján történik.

*Kérem jelölje, hogy az 1-től 6-ig terjedő skálán a sor elején található hangulatjel **milyen erősségű jelentéssel bír** a kommunikációja során! (Például: A 😄 hangulatjelet küldte, miközben el se mosolyodott.)*

😄 (nevető arc): A kitöltők összességében pozitív irányban jelölték a nevető archoz társított jelentés erősségét, összesen 140-en jelölték „inkább erős” -nek, 110-en „erős” -nek és a harmadik legtöbbet jelölt intenzitás az „inkább gyenge” lett. Ennek jelentése gyakran általános örömet, jókedvet vagy humort közvetít. Ennek alapján az eredmények valóban azt tükrözik, hogy a kitöltők pozitív érzelmeket, erősebb intenzitást kapcsolnak ehhez a jelhez.

😡 (duzzogó arc): Erről a hangulatjelről dühös arckifejezés olvasható le, vörös színnel tetézve, ami azt jelképezi, hogy használója olyan intenzitású érzelmet szeretne közvetíteni, amely fokozott intenzitású, ennek okán általános jelentése a harag, düh vagy gyűlölet. Ez a válaszokban is tükröződik, mivel 141-en jelölték az „erős” és 127-en az „inkább erős”, valamint 94-en a „nagyon erős” intenzitást. Ezekből a válaszokból egyértelműen megjelenik, hogy amikor ezt a hangulatjelet küldik, akkor valóban intenzív, negatív érzelmet éreznek és közvetítenek.

---

<sup>4</sup> <https://emojipedia.org/smileys>

❤️ (piros szív): Ez a szimbólum az, aminek a jelentése az egyik legegységesebb: a szeretet, romantika és a szerelem kifejező eszközeként szerepel az emberek hangulatjel készletében, melynek küldésekor a válaszadók közül 163-an „erős”, 159-en „nagyon erős” és 131-en „inkább erős” érzelmet, illetve intenzitást társít amikor beszélgetőpartnerének küldi.

😄 (arc örömkönnnyekkel): A sárga arcocskán megjelenő nagy vigyor, felhúzott szemöldökök és mosolygós szemek, melyekből egy-egy könnycsepp hullik egy olyan elterjedt hangulatjel részei, mely széles körben használatos annak bemutatására, hogy valami nagyon vicces vagy tetszetős. 2015-ben az Oxford ezt választotta az év szavának és a jelen kutatásban résztvevők is ezt használják a leggyakrabban. A kitöltők körében ennek intenzitása egy-egy válasz különbséggel „inkább erős” (155) és „erős” (154), valamint ebben az esetben is a harmadik legtöbbet jelölt intenzitás a „nagyon erős” lett 115 jelöléssel. Ennek okán, ennél sem cáfolnak rá a kitöltők az általános vélekedésre, legalábbis ezzel a hangulatjellel kapcsolatban.

😏 (mosolygó arc napszemüveggel): A kitöltők körében ennél a hangulatjelnél fordult elő először, hogy megosztó válaszok érkeztek. Alapvetően ezt akkor használják amikor valamilyen hűvös „szleng” érzését kívánják közvetíteni, ugyanakkor kifejezhet magabiztosságot, gondtalan hozzáállást vagy éppen azt, hogy valami kiváló. A válaszok ugyan abban az arányban (118) azt üzenik, hogy egyszerre használják „inkább gyenge” és „inkább erős” intenzitással a beszélgetések során, azonban ez volt az egyetlen, ahol a legtöbben jelölték a „nagyon gyenge” intenzitást. Összességében tehát elmondható, hogy a kitöltők ezt a hangulatjelet használják a legalacsonyabb érzelem intenzitás mellett.

😞 (kissé komor arc): A következő hangulatjel jelentése gyakran enyhe aggodalmat, csalódottságot vagy szomorúságot közvetít. A kitöltők körében a mellé társított intenzitás „inkább erős” 154 jelöléssel, második helyen 123 kitöltéssel az „erős” és 100-zal az „inkább gyenge” áll. Ez a három intenzitás az, amely említésre méltó a fokozatok között, a többi lehetőséget nem választották annyian.

😄 (bulizó arc): Ennél a kérdésnél az utolsó hangulatjel egy bulizós kalappal ellátott fejecske, amely partikürtöt fúj és konfetti lebeg körülötte. Általában örömteli alkalmak során például születésnap, névnap vagy Szilveszter alkalmával használják, a jó idők élvezetére, ünneplésre. Alapjáraton pozitív érzelmet társítunk ehhez a hangulatjelhez és ebből arra lehetne következtetni, hogy a mellé társított érzelem is intenzív, azonban a kitöltések nem ezt mutatják. A válaszadók közül 135-en jelölték az „inkább erős” opciót, második az „erős” (105), harmadik

pedig 95 jelöléssel az „inkább gyenge” intenzitás lett. Ez az a hangulatjel, ami a második legtöbb (69) „nagyon gyenge” minősítést kapta.

Összességében tehát elmondható, hogy a legerősebb érzelem intenzitáshoz kapcsolt hangulatjel a piros szív, az arc örömkönnnyekkel és a duzzogó arc, továbbá a mosolygó arc napszemüveggel és a bulizó arc azok a hangulatjelek, melyeket a legalacsonyabb érzelem intenzitás mellett használnak a kitöltők. (Az eredményeket összesítő diagramokat a 4.sz. mellékleteknél lehet megtalálni.)

*4. sz. ábra: Mosolygós hangulatjel*

*Forrás: Facebook Messenger*



A következő hangulatjel azon négy egyike, melyeknél az volt a kitöltők feladata, hogy a felsorolt érzelmek közül azt jelöljék be, amelyik jelentéssel egyetértettek, valamint annak intenzitását is jelöljék. Az oszlopok megfeleltek egy 1-től 6-ig terjedő skálának, mely során 1: nagyon gyenge... 6: nagyon erős. A jelentését tekintve az egyik legérdekesebb hangulatjel, mert annak ellenére, hogy pozitív, barátságos és boldog érzelmeket hivatott közvetíteni, az idő múlásával kibővült számos más, negatív jelentéssel is. Főleg a Z generáció számára már éppen az eredeti jelentés ellenkezőjére használják ezt a fejecskét, merthogy újabb jelentése már passzív-agresszív hangvételt és iróniát közvetít. Például, ha valaki azt írja, hogy minden rendben van, akkor az jelentheti azt is, hogy valójában semmi sincs rendben. A kitöltők összesen 7 jelentés közül választhattak: kedvesség, vidámság, elégedetlenség, agresszió, cinikusság, idegesség és elégedettség.

Ezen kérdés válaszait keresztábra elemzés segítségével értékeltem ki, mely során az életkori bontás volt az egyik nominális változó, a másik ordinális változó pedig a hangulatjelhez társított jelentés volt. A keresztábra elemzések Chi-négyzet próbáit a harmadik szakasz elemzésének a végén, az összefoglalásban említtem meg. A kapott eredmények alapján kijelenthető, hogy valóban van különbség a generációk közötti hangulatjel értelmezés között, legalábbis, ami a mosolygós hangulatjelet érinti:

Forrás: Saját kutatás, 2023

	Z generáció	Y generáció	X+ generáció
Jelentés sorrend és a hozzá társított érzelmi intenzitása	1.cinikusság (217 fő) nagyon erős pozitív	1.kedvesség (118 fő) inkább pozitív	1.kedvesség (113 fő) erős pozitív
	2.kedvesség (200 fő) inkább pozitív	2.vidámság (118 fő) erős pozitív	2.vidámság (111 fő) (nagyon) erős pozitív
	3.idegesség (198 fő) inkább negatív	3.elégedettség (96 fő) inkább pozitív	3.elégedettség (101 fő) inkább (erős) pozitív

A Z generáció számára a mosolygós hangulatjel használata elősorban cinikus, melyhez társul egy nagyon erős pozitív érzelmi intenzitás, ami elsőre azért tűnhet ellentmondásosnak, mert alapvetően a cinikusságnak egy erős negatív jelentésbeli vonzata van. Ebben az esetben azonban a kitöltők egy nagyon erős pozitív érzelmet kapcsolnak ehhez a jelentéshez, amely mögött az lehet az indok, hogy ezen hangulatjel használata során a közvetíteni kívánt érzelmi párosul a humorral. Érdekes, hogy bár nincs feltüntetve a táblázatban, de a második érzelmi intenzitás, melyet a legtöbben jelöltek a Z generációhoz tartozók közül, az a nagyon erős negatív érzelmi. Ennek okán, megjelenik egy másik, negatív pólus is, mely során a mögöttes indok az előző humorral szemben pont az ellenkezője, a gúny lehet. A táblázatban a kedvesség került a második helyre kettőszáz jelöléssel, melyhez inkább pozitív érzelmet társítottak a kitöltők. Harmadik jelentésnek pedig az idegességet jelölték legtöbben, melyhez inkább negatív jelentés párosult. Az Y generáció és az X+ generáció tagjai a jelentéseket tekintve egyetértettek, mindkét életkori csoport a kedvességet jelölte elsőnek, a vidámságot másodikként és az elégedettséget harmadikként. A jelentésekhez párosított érzelmi intenzitását tekintve az Y generációhoz tartozók számára inkább pozitív jelentése van a mosolygós hangulatjelnek, míg az X+ generációba tartozók számára egy fokkal erősebb, azaz erős pozitív jelentése van. A vidámsághoz és az elégedettséghez társított érzelmi intenzitását tekintve elmondható, hogy a két generáció szinte egyetért, az X+ generációba tartozók egyenlő arányban jelölték a vidámság esetében az erős pozitív és a nagyon erős pozitív intenzitást, míg az elégedettség esetében az erős pozitív és az inkább pozitív intenzitás volt egyenlő arányban megjelölve. Összességében elmondható, hogy a mosolygós hangulatjel esetében megjelentek a generációk közötti különbségek, mely alapján kijelenthető, hogy a Z generáció valóban társít eltérő jelentést (legyen az pozitív vagy negatív) a mosolygós hangulatjelhez.



5. sz. ábra: Lájk jel

Forrás: Facebook Messenger



A második hangulatjel, melyhez jelentést és érzelem intenzitást kellett társítaniuk a kitöltőknek az a „lájk” jel volt. Azért tartottam fontosnak megkérdezni ezt a hangulatjelet is, mert hasonló változáson ment keresztül az évek során, mint a mosolygós hangulatjel. Az Emojipedia meghatározása szerint, mára már bizonyos kontextusokban a feltartott hüvelykujj használata passzív-agresszívnek vagy szarkasztikusnak tekinthető, azonban ezen felhasználás ellenére továbbra is népszerű eszköze a gyors és komoly jóváhagyás kifejezésére. A kitöltők összesen 8 jelentés közül választhattak: kedvesség, tetszés, flegmaság, agresszió, megerősítés, egyetértés, elégedettség, együttérzés.

3. sz. táblázat: Lájk jel értelmezése és a hozzá társított érzelmi intenzitás életkori bontás alapján

Forrás: Saját kutatás, 2023

	Z generáció	Y generáció	X+ generáció
Jelentés sorrend és a hozzá társított érzelem intenzitása	1.flegmaság (212 fő) nagyon erős pozitív	1.megerősítés (120 fő) nagyon erős pozitív	1.tetszés (124 fő) erős pozitív
	2.megerősítés (211 fő) inkább pozitív	2.egyetértés (118 fő) inkább pozitív	2.egyetértés (122 fő) erős pozitív
	3.egyetértés (210 fő) inkább pozitív	3.tetszés (116 fő) inkább (erős) pozitív	3.megerősítés (114 fő) erős pozitív

A Z generáció számára a lájk jel küldése elsősorban flegma jelentéssel bír, melyhez nagyon erős pozitív jelentést társítanak, igaz mögötte egy kitöltésnyi különbséggel az inkább negatív intenzitás áll. Ez hasonló a mosolygós hangulatjelhez társított érzelem intenzitás kettősségéhez, hiszen ebben az esetben is egyszerre társítanak pozitív és negatív érzelmi intenzitást a flegma jelentéshez. A lájk jel a Z generációhoz tartozók számára másodsorban megerősítést jelent, inkább pozitív intenzitással és harmadsorban pedig egyetértést jelent, szintén inkább pozitív intenzitással. Az Y generáció számára nagyon erős intenzitással jelent megerősítést, inkább pozitív jelentést társítottak másodsorban a megértésnek, harmadiknak pedig a tetszést jelölték, mint lehetséges jelentés egyenlő arányban megjelölve az inkább pozitív és erős pozitív intenzitást. Ismételen nincsen olyan nagy eltérés az Y és az X+ generáció között, mert ugyan azt a három jelentést jelölték az X generáció tagjai is, azzal a kivétellel, hogy az

elsődleges jelentés a tetszés, erős pozitív érzelem intenzitással. Ez azért nem meglepő, mert ez az a generáció, amelyik a szó szerinti jelentést társítja a lájk (tetszés) jelhez, ebben nincs eltérés a szakirodalomhoz képest. A harmadik jelentés a megerősítés lett erős pozitív intenzitással.

Összességében megállapítható, hogy hasonlóan a mosolygós hangulatjelhez, a lájk jel használata során is jelentkeznek a generációs eltérések, a Z generáció elsősorban flegma jelentéssel ruházza fel, az Y generációba tartozók akkor használják, ha megértésüket szeretnék kifejezni, az X+ generáció tagjai pedig továbbra is a szó szerinti jelentése alapján használja a lájk jelet.

6. sz. ábra: Félelemtől sikoltó arc  
Forrás: Facebook Messenger



A harmadik hangulatjel hivatalos nevén a „félelemtől sikoltó arc” volt, melyhez továbbra is különböző jelentések közül kellett jelentést párosítani úgy, hogy egy 1-től 6-ig terjedő skálán érzelem intenzitást is társítottak mellé. Az Emojipedia leírása szerint ezen hangulatjel eredetileg Edvard Munch: A Sikoly című festményét idézi ikonikusan, funkcióját tekintve pedig a horror és az ijedtség megjelenítésére szánták. Általában olyan érzéseket közvetít, mint a sokk, az áhítat, a hitetlenség vagy egy sikoltozó rajongóként átélt heves izgalom. A válaszadók ezúttal csak 5 féle jelentés közül választhattak: félelem, meglepettség, döbbenet, lenyűgözött, idegesség. Az eredményeket tekintve ez az első olyan hangulatjel, melynek jelentését a kitöltések alapján mindhárom generáció ugyan azt a jelentésbeli sorrendet állította fel. Ennek mögöttes oka az lehet, hogy ez a hangulatjel a 6 legismertebb alapérzelem (öröm, bánat, düh, meglepődés, félelem, undor) egyikét hivatott megjeleníteni, a félelmet. Az alapérzelmek kifejezése független az emberi kultúrától, tehát ezeket minden ember felismeri, legyen bármilyen kulturális vagy nemzeti háttere (Hájos, 2020). A következő táblázatban látható a „félelemtől sikoltó arc” hangulatjelének az értelmezése és a hozzá társított érzelmi intenzitás, életkori bontásban:

4. sz. táblázat: A félelemtől sikoltó arc hangulatjel értelmezése és a hozzá társított érzelmi intenzitás életkori bontás alapján  
 Forrás: Saját kutatás, 2023

	Z generáció	Y generáció	X+ generáció
Sorrend és a hozzá társított érzelem intenzitása	1.döbbent (226 fő) nagyon erős pozitív	1.döbbent (125 fő) nagyon erős pozitív	1.döbbent (126 fő) inkább negatív
	2.meglepettség (217 fő) nagyon erős pozitív	2.meglepettség (103 fő) inkább pozitív	2.meglepettség (90 fő) inkább negatív
	3.félelem (189 fő) inkább negatív	3.félelem (90 fő) inkább negatív	3.félelem (81 fő) erős negatív

A jelentésekhez társított érzelem intenzitás mind a Z, mind pedig az Y generáció számára nagyon erős pozitív intenzitással bír, míg az X+ generációba tartozók számára inkább negatív, ami abból a szempontból meglepő, hogy az eddigiekhez képest most az X+ generáció az, amelyik eltér a többitől. Másrészt viszont, az X+ generáció érzelem intenzitása logikusnak tűnhet, mivel a félelem egy negatív érzés, így felmerülhet a kérdés, hogy miért társít a másik kettő generáció nagyon erős pozitív érzelmeket a döbbent fejű hangulatjelhez. Ennek oka az lehet, hogy a döbbenet történhet valami pozitív esemény hatására, például valaki jelesre vizsgázik egy olyan tantárgyból, amely régebben nagy erőfeszítések árán is épphogy sikerült neki. A következő jelentés, melyben mindhárom generáció egyetértett a meglepettség volt, mely esetben szintén csak az X+ generáció jelölt inkább negatív intenzitást, a másik kettő inkább pozitív (Y) és nagyon erős pozitív (Z) opciókat jelölte. Ennek háttere ugyan ezzel magyarázható, miszerint az X+ generációnál fiatalabbak inkább a pozitív pólusú értelmezést használják, mintsem a negatívát. A harmadik jelentés pedig a félelem lett, értelemszerűen itt mindhárom generáció a negatív érzelmi intenzitást társította ehhez a jelentéshez.

Összességében elmondható, hogy az egyik fő alapérzelmet ábrázoló hangulatjel jelentésének esetében nincs nagy eltérés a generációk között, a hozzá párosított érzelmi intenzitásban viszont van, ott az X+ generáció inkább a negatív pólusú érzelmi intenzitást, míg a Z és Y generáció inkább a pozitív pólust társítja a félelemtől sikoltó arcocskához.

7. sz. ábra: Nevető arc verejtékkal

Forrás: Facebook Messenger



A negyedik, egyben utolsó olyan hangulatjel, melyet ezzel a módszerrel kérdeztem a kérdőívben, az hivatalos nevén a nevető arc verejtékkal hangulatjel. Az Emojipedia szerint ennek a fejecskének az a célja, hogy ábrázolja az idegességet vagy a kellemetlen érzést, de általánosan szokták használni annak kifejezésére, mikor valaki valamilyen szituációt „megúszik”, más szavakkal élve olyankor használják, mikor azt akarjuk közölni, hogy „Huh, ez egy meleg helyzet volt”. Azért tartottam fontosnak rákérdezni erre a hangulatjelre, mert saját tapasztalatból kiindulva számos ember számára nem egyértelmű a jelentése, sokan emiatt nem is szeretik használni, vagy ha használják is, akkor sem a megfelelő értelmében használják. Ebben az esetben a megfelelő használat az Emojipedia által megfogalmazott definícióra, valamint, az előbb említett helyzetekre értendők. A válaszadók ebben az esetben 7 válaszlehetőség közül jelölhették be a számukra megfelelő jelentést, melyek a következők voltak: zavarban van, nem ért valamit, nincs önbizalma, nevet, szégyenli magát, kedves és cinikus.

5. sz. táblázat: Nevető arc verejtékkal hangulatjel értelmezése és a hozzá társított érzelmi intenzitás életkori bontás alapján

Forrás: Saját kutatás, 2023

	Z generáció	Y generáció	X+ generáció
Sorrend és a hozzá társított érzelem intenzitása	1.zavarban van (219 fő) nagyon erős pozitív	1.nevet (103 fő) inkább pozitív	1.nevet (100 fő) inkább pozitív
	2.nem ért valamit (203 fő) nagyon erős pozitív	2.zavarban van (97 fő) inkább pozitív	2.zavarban van (71 fő) inkább pozitív
	2.szégyenli magát (203 fő) inkább pozitív	3.nem ért valamit (82 fő) inkább pozitív	3.nem ért valamit (56 fő) inkább pozitív

Az Y és az X+ generáció ismét összhangban jelölte be a verejtékező, nevető arcú hangulatjel jelentését, azonban ebben az esetben a jelentésekhez társított érzelem intenzitást is ugyan úgy jelölték. Mindkettő generáció elsődleges jelentésnek a nevetést jelölte, másodiknak a zavarban van jelentést, harmadiknak pedig a nem ért valamit jelentést, ezekhez pedig inkább pozitív intenzitást párosítva. Érdekes elgondolkozni azon, hogy miért a nevetés lett az

elsődleges jelentése ennek a hangulatjelnek ezen két generáció számára. Lehetséges, hogy pusztán a hangulatjel kinézete alapján gondolják ezt, vagyis a nagy, széles mosoly miatt, de az is lehet, hogy olyan helyzetekben használják amikor azt szeretnék kifejezni, hogy valaki elneveti magát, viszont nem mindegy milyen okból. Nem ugyan azt jelenti, ha valaki azért nevet mert valóban viccesnek talál valamit, vagy azért nevet, mert zavarában nem tudja hogyan reagáljon. Sajnos ezt nem tudjuk a meglévő adatokból kideríteni, de érdekes elgondolás lenne ennek a témának a mélyebb elemzése. A Z generáció számára ez a hangulatjel akkor használatos, ha az illető azt szeretné kifejezni, hogy zavarban van, ezt még hozzá egy nagyon erős pozitív intenzitással párosítva. Másodiknak egyszerre kettő jelentés jött ki az eredmények során, mivel ugyan annyian jelölték a nem ért valamit és a szégyenli magát jelentéseket. Ebben az esetben tehát ismét eltérés mutatkozik a Z generációnál, főleg, hogy egy olyan jelentés is szerepel az eredmények között, ami a másik kettő esetében nem, ez pedig a szégyenli magát jelentés. Ebben az esetben arra kell gondolni, mikor valaki olyan helyzetben van, amely során kellemetlen dolgot kell közölnie valakivel és annak az enyhítésére a mondani való után teszi ezt a hangulatjelet. Ezt támasztja alá az is, hogy ehhez a jelentéshez inkább pozitív intenzitást társított a Z generáció, pontosan azért, mert bár a példánál maradván negatív dolgot kell közölni, a hangulatjel használatától remélnék egy pozitívabb befogadást a fogadó féltől.

Összességében ez a második olyan hangulatjel a lájk jel mellett, melyhez csak pozitív intenzitást társítottak a generációk és ez a harmadik olyan hangulatjel a félelemtől sikoltó és a mosolygós hangulatjel mellett, mellyel az X+ és az Y generáció tagjai egyetértettek a hozzá társított jelentésben. A Z generáció ebben az esetben is használ más jelentést a másik két generációhoz képest, amely a négy vizsgált hangulatjelből háromnál igaz volt (😊👍😄). A Chi-négyzet próbák során a szignifikancia szintek minden esetben kisebbek voltak, mint 0,05 század ( $p < .001$ ), tehát a vizsgált változók között szignifikáns kapcsolat van. A kereszttábla megbízhatónak tekinthető, mert nem haladta meg azoknak a celláknak a száma a 20 %-ot, ahol a megfigyelések száma kevesebb, mint 5. A kereszttábla elemzéseknél mindig összefüggéseket keresünk a változók között, ebben az esetben az életkori bontás (nominális változó) és a hangulatjelekhez társított jelentések (ordinális változók) között, melynek között a szignifikáns kapcsolat igazolható volt a Chi-négyzetpróbával. Ezzel a kérdőív harmadik szakaszának eredményeinek bemutatása befejeződött.

### 4.3. A kérdőív negyedik szakaszának eredményei

A negyedik szakaszban azon típusú kérdések következtek, melyek célja az volt, hogy felmérjék, hogy a hangulatjelek megváltoztatják-e a mondatok jelentéseit, továbbá három másik hangulatjelről kellett egy hat fokú skálán eldönteniük a válaszadóknak, hogy a kérdésben szereplő hangulatjelnek pozitív vagy negatív jelentése van-e. A kérdőívben szereplő mondatok között minden esetben volt jelentésbeli különbség. Az eredményeket kérdéstípusonként fogom elemezni, ismét keresztábra-elemzést alkalmazva, ezúttal azonban nem csak az életkori bontás alapján, hanem az iskolai végzettség függvényében is vizsgálom az eredményeket. A végzettség változóból létrehoztam egy új nominális változót, melyben három új csoportot alkottam: alapfokú, középfokú és felsőfokú végzettség, annak érdekében, hogy össze lehessen hasonlítani a generációk közötti végzettségek arányait.

#### 1, Ön szerint van jelentésbeli különbség az alábbi mondatok között?

**A, Nagyon szeretem, amikor így beszél velem.**

**B, Nagyon szeretem, amikor így beszél velem. 🤔**

Első körben elmondható, hogy a válaszadók 93,2%-a szerint van különbség a két mondat jelentése között. Másodsorban azonban, részletesebben megnézve az életkori bontást ezúttal nem a Z generáció lesz a meghatározó hang e kérdés eldöntésében, hanem az X+ generáció, ugyanis 96,5% jelölte az azt opciót, miszerint van különbség a két mondat között. Második az Y generáció 94,1%-kal, és harmadik a Z generáció 90,8%-kal. Mivel a legnagyobb véleménybeli eltérés a Z generációnál jelentkezett, ezért ott érdemes megnézni, hogy van-e összefüggés a kitöltők végzettségével kapcsolatban. Összességében elmondható, hogy a Z generáció esetében a legnagyobb a végzettségbeli különbség, mert 36,4%-ban rendelkeznek felsőfokú és 35,1%-ban rendelkeznek alapfokú végzettséggel, így amennyiben van összefüggés a végzettségi szinttel, abban az esetben magyarázható az értelmezésbeli különbség a végzettségek vegyes eloszlásával.

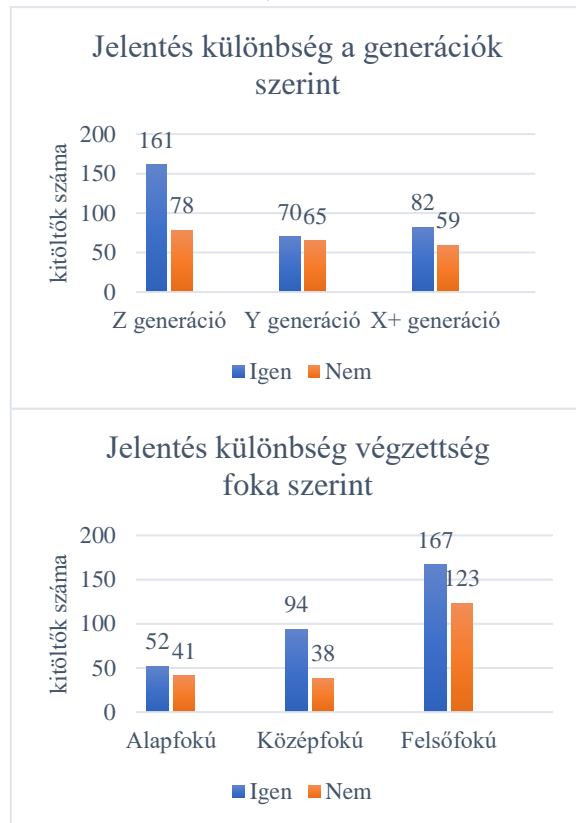
#### 2, Ön szerint van jelentésbeli különbség az alábbi mondatok között?

**A, Nagyon kedvelem az új kollégát.**

**B, Nagyon kedvelem az új kollégát. 😊**

Az előző szakaszban már bővebb kifejtésre került a mosolygós hangulatjel értelmezésével kapcsolatban jelentkező generációs eltérés, azonban szerettem volna más módon is rákérdezni, hogy lássuk ebben az esetben is hasonló eredményt kapunk-e. A válasz igen, ugyanis ennél lett a legmegosztóbb az igenek (313) és a nemek (202) aránya, mely alapján a Z generáció szerint van elsősorban különbség a két mondat között. Az Y generáció között a legkisebb az összhang ebben a kérdésben, mert csupán 70 – 65 arányban billen az igenek felé a mérleg. Az X+ generáció esetében kicsivel nagyobb arányban (82-59) válaszoltak igennel. Az alsó diagram mutatja azon keresztábra elemzés eredményeit, melynél a végzettség függvényében adott igenek és nemek arányát vizsgáltam. A Chi-négyzet próba szignifikancia szintje kisebb, mint 0,05 század ( $p=0,017$ ), tehát a vizsgált változók között szignifikáns kapcsolat van.

8. sz. ábra: A 😊 hangulatjel jelentésének különbségei generáció és végzettség szerint (N = 515 fő)  
Forrás: Saját kutatás, 2023



### 3, Ön szerint van jelentésbeli különbség az alábbi mondatok között?

**A, Örülnék, ha máskor ez nem fordulna elő.**

**B, Örülnék, ha máskor ez nem fordulna elő. 🤔**

A harmadik mondatpárnál szereplő hangulatjel nagyon hasonló ahhoz a hangulatjelhez, mely 2015-ben az év szava lett (😂), annyi különbség van a kettő között, hogy az itt használt fejecske nagyobb fokú vidámságot hivatott jelenteni, ennek okán a hivatalos megnevezése is az, hogy gurul a nevetéstől. Az itt kapott eredmények hasonlóak az első mondatpárnál kapott eredményekhez, mert ebben az esetben a kitöltők 93,6%-a szerint van különbség a két mondat között. Összességében itt voltak a leghatározottabbak a kitöltők, generációs bontásban szintén az X+ generáció állította a legnagyobb százalékban (95%) a különbség jelenlétét, második nem nagy különbséggel a Z generáció volt 94, 6%-kal és végül az Y generáció volt 90,4%-kal a legbizonytalanabb. Úgy gondolom ennél a kérdésnél a végzettség szerinti válaszok eloszlása az alacsony válaszok közötti különbségek miatt nem releváns.



#### 4, Ön szerint van jelentésbeli különbség az alábbi mondatok között?

A, Szeretnéd, ha átmennék segíteni?

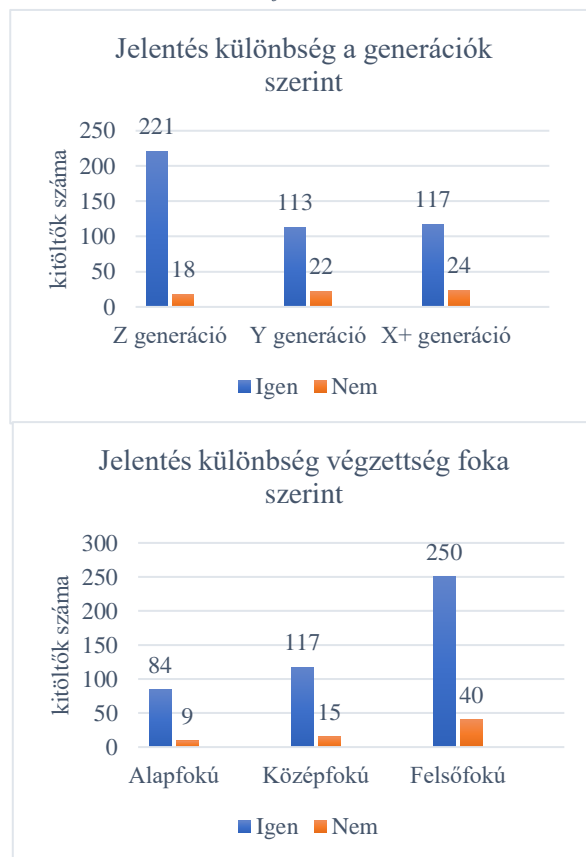
B, Szeretnéd, ha átmennék segíteni? 😊

Az utolsó ilyen típusú mondatpárnál a kacsintó arc szerepelt hangulatjelként, melynek használata jelezhet viccet, flörtölést, lehet rejtett jelentése vagy jelenthet egy általános pozitivitást is. A hozzá tartozó hangnem azonban nagyon változó, ideértve a játékos, szeretetteljes, szuggesztív vagy ironikus hangzást. Az eredményeket tekintve ez volt a másik hangulatjel a mosolygós mellett, amelyiknél a kitöltők nem tudták annyira egyértelműen kifejezni véleményüket, ugyanis csupán 87,6% jelölte azt az opciót, miszerint van különbség a két mondat között és 12,4% volt az, aki azt állította, hogy ugyan azt jelentik a mondatok. A generációk esetében ezúttal is úttörő a Z generáció 221 igen válasszal,

csakugyan az X generáció a második és az Y a harmadik. Megnéztem az eredményeket végzettségi fok tekintetében, mivel a mosolygós hangulatjel esetében szignifikáns kapcsolat jelentkezett, ám az alsó diagramon látható keresztábra elemzés eredményei során a Chi-négyzet próba szignifikancia szintje nagyobb lett, mint 0,05 század ( $p=0,527$ ) így megállapítható, hogy a két vizsgált változó között nincsen szignifikáns kapcsolat.

A kérdőív negyedik szakaszának másik típusú kérdésinek eredményei következnek. Ahogy a bevezetés során említettem, ennél a típusú kérdésnél a kitöltőknek egy konkrét hangulatjel esetében kellett eldönteniük egy hat fokú skála segítségével, hogy az adott hangulatjelnek mennyire van pozitív vagy negatív jelentése. Összesen 3 fajta hangulatjelre kérdeztem rá ezzel a módszerrel, melyeknek elemzése most következik.

9. sz. ábra: A 😊 hangulatjel jelentésének különbségei generáció és végzettség szerint (N = 515 fő)  
Forrás: Saját kutatás, 2023

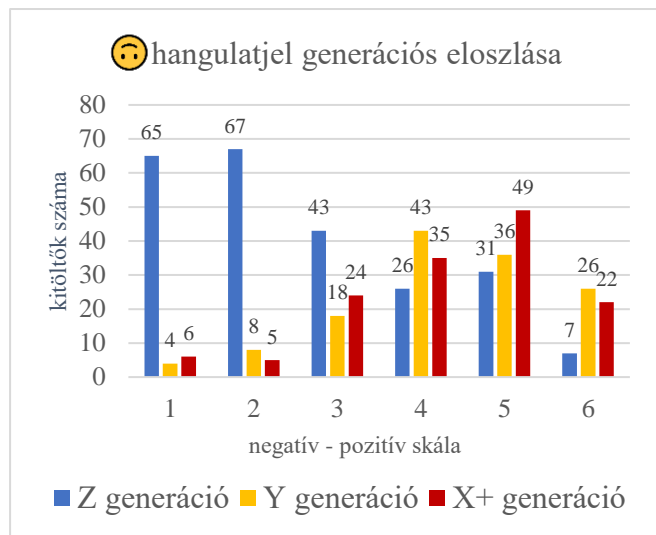




☹️: Ez a hangulatjel a sima mosolygós hangulatjel fejjel lefelé fordítva, melynek jelentése nem a kedvesség, hanem általában az irónia, szarkazmus, tréfálkozás vagy pedig az örültség vagy ostobaság érzésének közvetítője. Ebből kifolyólag bár alapjáraton ez egy inkább negatív értelemben használt hangulatjel, éppúgy társíthatunk mellé pozitív és negatív vonatkozást is, ezen kettősség pedig az eredményeken is megmutatkozik, mert a három közül ennél a legmegosztottabb a válaszok aránya. Az

10. sz. ábra: A ☹️ hangulatjel generációs eloszlása (N = 515 fő)  
Forrás: Saját kutatás, 2023

adatok szerint, a legtöbben a skála 5-ös szintjét jelölték be, ami azt jelenti, hogy nem teljes mértékig tartják pozitívnak ezt a hangulatjelet, a legkevesebben pedig a skála legerősebb részét, tehát a 6-ost jelölték. Ebből látszik, hogy ennek a sárga fejecskének a megítélése erősen megoszlik, melyből arra lehet következtetni, hogy a fentebb részletezett jelentéséhez hűen használhatják ezt a hangulatjelet a kitöltők.



Érdeemes ismét a generációs felosztás alapján megnézni az eredményeket, ugyanis látványos eltérés van a Z generáció és az Y és X+ generáció között. A diagramról leolvasható, hogy míg a Z generáció számára ez a hangulatjel erősen negatív jelentéssel társul, addig az Y generációs számára inkább pozitív irányba tér el a megítélés, míg az X+ generációs számára majdnem teljesen pozitív irányba tolódik a hangulatjel megítélése.

😏: Ezen hangulatjel hozzátartozik a kezdetleges formákhoz, mert míg a sima mosolygós jelet elég volt egy kettőspont + zárójel kombinációkkal megjeleníteni :) , addig a hivatalos nevén „nyitott szájjal és lehunyt szemmel vigyorgó arc”-ot elég volt egy X és egy D betűk leírásával megjeleníteni, mert egymás mellett elforgatva a szóban forgó hangulatjelet idézik: XD. Gyakran izgalmat vagy egy kiadós nevetést hivatott közvetíteni. Ebből kifolyólag a hozzá társított jelentés a skálán elég egyértelműen a pozitív irányba tolódik el: 187-en jelölték az 5-ös és 157-en jelölték a 6-os fokozatot. Generációs vonatkozásban ebben az esetben nincsen különösebb eltérés, a Z és az X+ generációhoz tartozók közül egyaránt az 5-ös fokozatot jelölték, az Y generációnak a 6-os volt a legnépszerűbb fokozata, tehát elmondható, hogy számukra ez a hangulatjel nagyon pozitív jelentéssel bír.

😊: A harmadik egyben utolsó ilyen skála módszerrel megkérdezett hangulatjel a kinyújtott nyelvű arcocská, melynek szintén van egy régebbi billentyűkombinációja, amely a kettőspont + P eredményeképpen idézi meg, szintén elforgatva a szóban forgó hangulatjelet: :P. Az Emojipedia meghatározása szerint jelentése különféleképpen közvetítheti a szórakozás, izgalom, ostobaság, cukiság, boldogság vagy a tréfa érzéseit, ugyanakkor felhívják a figyelmet arra, hogy ennek a hangulatjelnek a jelentése szuggesztív módon értelmezhető és alkalmazható. Ennek okán arra lehetne számítani az eredmények terén, mint amit a fejjel lefelé fordított mosolygós hangulatjel esetében kaptunk, vagyis, hogy a szerteágazó jelentések miatt az eredmények is szerte ágazóak. Mindezek ellenére az eredmények egyáltalán nem szerte ágazóak, mindinkább egyértelműek úgy, mint az előző hangulatjel esetében: 156-an jelölték a 4-es fokozatot, 154-en az 5-ös fokozatot. A generációs eloszlás terén ebben az esetben sem található nagyobb eltérés, a Z generáció számára az 5-ös fokozat volt a leggyakoribb válasz, az Y generáció számára a négyes és az ötös fokozat ugyan annyi szavazatot kapott, az X+ generáció számára pedig a 4-es fokozat volt a legnépszerűbb.

Összességében a negyedik szakasz eredményeiről elmondható, hogy a mondat értelmezések esetében a mosolygós hangulatjel és a kacsintó hangulatjel volt az, amelyiknél az eredmények különbségeket mutattak az életkori bontás, valamint a végzettségi fokok vizsgálata során. A mosolygós hangulatjel esetében a vizsgált változók között szignifikáns kapcsolat mutatható ki, ellenben a kacsintó hangulatjellel, melynél nem volt szignifikáns kapcsolat. Az utolsó három skálával vizsgált hangulatjel eredményeiről az mondható el, hogy az életkori bontás változó esetében ellentét jelent meg a Z és a másik két generáció között a fejjel lefelé fordított hangulatjel esetében, mely arra vezethető vissza, hogy a fiatalabb generáció az eredeti jelentéshez hűen használja a vizsgált hangulatjelet, míg az idősebb generáció inkább a tágabban értelmezett jelentést használja.

#### 4.4. A kérdőív ötödik szakaszának eredményei

A kérdőív utolsó szakaszán egy ismételten hat fokú skála segítségével, összesen kilenc állításról kellett eldönteniük a válaszadóknak, hogy mennyire értenek egyet az adott állítással. A skálán 1-es számmal volt jelölve az egyáltalán nem értek egyet fokozat, 6-os számmal pedig a teljes mértékben egyetértek fokozat volt jelölve.

##### ***1. Az idősebbek ritkábban használják a hangulatjeleket az írásbeli kommunikációjuk során.***

A válaszadók ezzel az állítással 75%-ban egyetértettek, a generációk között nem mutatkozott nagy eltérés, a mindhárom generáció esetében a legtöbben a 6-os fokozatot jelölték,

tehát teljes mértékben egyet értettek az állítással. Ezzel ellentétben a kutatás eredményei azt mutatják, hogy minden olyan ember, aki az X+ generációba tartozik, nagyon gyakran, illetve gyakran használja a hangulatjeleket az írásbeli kommunikációja során.

## **2. A magasabb iskolázottságúak ritkábban használják a hangulatjeleket az írásbeli kommunikációjuk során.**

A válaszadók 68,9%-ban nem értettek egyet ezzel az állítással, az 515 kitöltőből összesen 355-en gondolták azt, hogy a magasabb iskolázottságúak nem használják ritkábban a hangulatjeleket. A generációs válaszokat tekintve, a Z generáció legtöbbször a 2-es fokot jelölte, az Y és az X+ generáció egyetértésben az 1-es fokot jelölte, azaz ők azok, akik egyáltalán nem értenek egyet az állítással. A kutatás eredményei azt mutatják, hogy a válaszadók többsége jól tette, hogy nem értett egyet az állítással, ugyanis a felsőfokú tanulmányokkal rendelkezők nagy többsége jelölte azt, hogy gyakran vagy nagyon gyakran használja a hangulatjeleket.

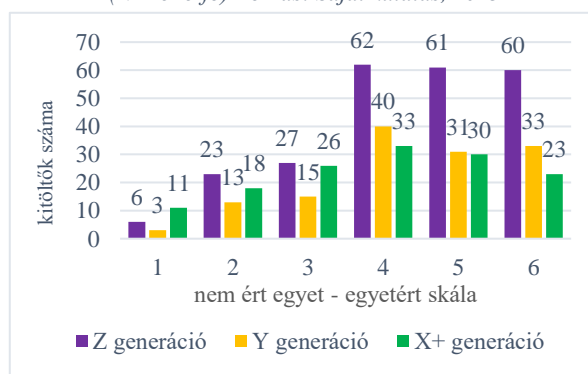
## **3. A fiatalabbak jobban megértik egymást, így a hangulatjelek tartalmában is jobban egyetértenek.**

A kitöltők egyértelműen azt válaszolták, hogy egyetértenek azzal az állítással, miszerint a fiatalok jobban megértik egymást, így a hangulatjelek tartalmában is jobban egyetértenek. Érdekes, hogy míg az X+ generáció teljes mértékben egyetértett ezzel az állítással, azaz a 6-ost jelölték legtöbbször közülük, addig a másik két generáció esetében az 5-ös fokozat volt a legnépszerűbb, tehát ők is egyetértettek, de nem teljes mértékben. Végig tekintve a kutatás eddig bemutatott eredményeit, ez az állítás valóban egyetértésre adhat okot, mivel számos esetben fordult elő a Z generáció egyetértése bizonyos hangulatjelek esetében a többi generációval szemben.

## **4. A hangulatjelek használata félreértésre adhat okot a személyek közötti kommunikációban.**

Ennél a kérdésnél megosztottabb válaszok érkeztek, mert összesen 72,4% válaszolta, hogy egyetért az állítással, ez 373 főt jelent. A generációs eloszlást tekintve most fordult elő első alkalommal, hogy a Z generáció válaszai ennyire megosztottak legyenek. Ahogy a diagramon látható, a

11. sz. ábra: Negyedik skála eredményei generációk szerint (N = 515 fő) Forrás: Saját kutatás, 2023



legtöbb választ a 4-ik opcióra adták a Z generáció tagjai, így inkább egyetértettek az állítással, viszont jól látható, hogy 61-60 arányban oszlik meg a 5-ös és a 6-os válaszlehetőség is. Az Y generáció tagjai szintén a 4-ik opciót jelölték a legtöbben, tehát ők is inkább egyetértenek az állítással, csakugyan az X+ generáció is, mivel szintén a 4-es opciót jelölték a legtöbben. Összességében tehát elmondható, hogy mindhárom generáció eltérő fokban, de inkább egyetért ezzel az állítással.

#### ***5. A hangulatjelek használata a választékos beszédmód rovására megy.***

A most következő állítás nagyon érdekes vita indító téma lenne mondjuk egy kerekasztal beszélgetés alkalmával, ahol minden generáció képviselteti magát. A kapott eredmények is ezt a feltételezést tükrözik, összesen 263-an nem értettek egyet az állítással, míg 252-en igen. Az X+ generáció szerint ez az állítás teljes mértékben igaz, tehát a 6-os fokozatot jelölték a legtöbben, míg az Y generáció már nem ennyire biztos ebben, ők a 4-es fokozatot jelölték a legtöbben, tehát inkább egyetértenek az állítással, de közel sem teljes mértékben. Végezetül pedig jöjjenek a Z generációba tartozók eredményei, melyek önmagukban megosztóak és ellentétesek. Ugyan annyian jelölték be a 2-es fokozatot, mint a 4-es fokozatot, ami egészen ellentétes eredmény, mert egyszerre gondolják inkább igaznak és inkább kevésbé igaznak azon állítást, miszerint a hangulatjelek használata a választékos beszédmód rovására megy.

#### ***6. A mindennapjainkban a személyes érzelmeink és hangulataink megfelelő kifejezése fontos.***

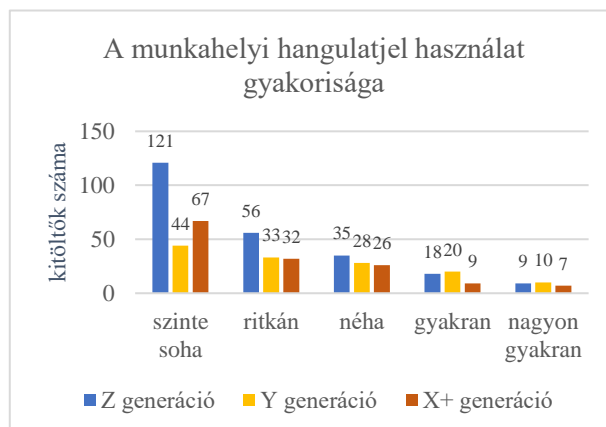
Ez az állítás az, melynek során a generációk között a legnagyobb egyetértés volt, mivel a válaszadók 91,8%-a egyetértett azzal, hogy mindennapjainkban a személyes érzelmeink és hangulataink megfelelő kifejezése fontos. A 6-os fokozatot jelölték a legtöbben, összesen 233-an, ez a generációs bontásban is így van, miszerint mindhárom generáció teljes mértékben egyetért ezzel.

#### ***7. A munkahelyi kommunikáció során a hangulatjeleknek nincs semmi keresnivalójuk az üzenetben.***

A véleménykülönbségek ezúttal is megjelentek, nagyon megosztó válaszok érkeztek ezzel az állítással kapcsolatban. Az összesített válaszokat nézve 259-en egyetértettek, 256-an pedig nem értettek egyet. A Z generáció esetében az 5-ös fokozat lett a legtöbbet jelölt, viszont szorosán mögötte volt a 3-as fokozat is, ami azt tükrözi, hogy generáción belül is nagyon megosztó ez a kérdés. Ennek mögöttes oka az lehet, hogy a Z generációba tartozók az elmúlt

évek során kezdtek csak megjelenni a munkaerőpiacon, így lehet, hogy még nincs annyi tapasztalatuk a munka világában, mint a másik két generációnak. Ezt támasztja alá a jobbra látható diagram is, mely a hangulatjelek munkahelyi használatának generációs eloszlását mutatja, ugyanis a Z generáció legnagyobb része szinte soha nem használ hangulatjeleket a munkahelyi kommunikációja során. Az Y generáció

12. sz. ábra: A hangulatjelek munkahelyi használatának generációs eloszlása (N = 515 fő)  
Forrás: Saját kutatás, 2023



esetében a 3-as fokozat volt a legtöbbet jelölt, ami azt jelenti, hogy inkább nem értenek egyet az állítással, tehát szerintük néha igenis kell használni hangulatjeleket, annak ellenére, hogy ők maguk a diagramon látható eredmények alapján szinte soha nem használnak, viszont a gyakran és a nagyon gyakran opció esetében a generációk közül ők voltak azok, akik a legmagasabb arányban jelölték azokat. Az X+ generáció teljes mértékben egyetért azzal, hogy nincs keresni valójuk a hangulatjeleknek a munkahelyi kommunikációban, ezt a véleményt tükrözi is a munkahelyi használattal kapcsolatos diagram, ugyanis ebből a generációból a szinte soha opciót jelölték a legtöbben.

### **8. Ha egy beosztottat írásban megdicsér a felettese és ezt egy hangulatjellel szemlélteti is, az jobban motiválja a munkavállalót.**

A kitöltők között ebben az esetben sem volt olyan nagy az összhang, összességében 61,8% ért egyet az állítással, ami az 515 kitöltőből 318-at jelent. Generációs eloszlásban a Z generáció megegyező arányban jelölte a négyes és az ötös fokozatot, ami azt jelenti, hogy inkább egyetértenek az állítással, de nem teljes mértékben. Az Y generáció esetében is hasonló eredmény lett, ott a legtöbben a négyes fokozatot jelölték, tehát szintén úgy gondolják, hogy inkább egyetértenek, de messze van a teljes egyetértéstől a véleményük. Az X+ generáció viszont ellentmond a többieknek, mert a legtöbben az 1-es fokozatot jelölték, tehát ők egyáltalán nem értenek egyet azzal, hogy jobban motiválná az a munkavállalót, ha a felettese írásban egy hangulatjel kíséretében dicsérné meg.

### **9. A hangulatjelek használata erősítheti a munkavállalók közötti kapcsolatot.**

Összességében, a válaszadók 63,3%-a ért egyet az állítással, vagyis 326-an az összes kitöltő közül. A Z generáció majdnem teljes mértékben ért egyet az állítással (5-ös fokozat), az

Y generáció a hármas fokozatot jelölve a legtöbbet inkább nem ért annyira egyet, az X+ generáció tagjai pedig kivételesen egyet értenek a Z generációval, mert ők is az 5-ös fokozatot jelölték a legtöbben.

A kérdőív végén a kitöltőknek lehetőségük volt egy rövid válasz lehetőség keretein belül leírniuk azon gondolataikat, melyek a kérdőív kitöltése közben merültek fel bennük. Összesen 239-en mondták el véleményüket, ezek közül szeretnék kiemelni néhányat:

*„Észrevehetően a mindennapok része a hangulatjelek használata. A kommunikáció és az érzelm kifejezés egyik eszköze, mégis korosztályonként és életeményenként eltérő az értelmezése és használata is.” – Férfi, 33 éves*

*„Számomra meglepő, hogy mennyire más jelentéssel ruház fel egy mondatot egy hangulatjel. Szerintem fontos, hogy használjuk a hangulatjeleket, mert az üzeneteken keresztül nem mindig érzékelhető a hangnem és a stílus, nekem ezek segítenek kiigazodni. Ettől függetlenül van, hogy egy hangulatjel csak jobban összezavar, például, ha nem ismerem eléggé az illetőt.” – Nő, 19 éves*

*„Sokszor már azon is elgondolkozom és stresszelem magam, főleg üzleti életben, hogy mit gondolnak rólam majd, ha és amennyiben nem használok hangulatjeleket egy-egy levelezésben, ami lehet, hogy megkívánná a smileyt, de én nem feltétlenül írok.” – Nő, 27 éves*

*„Úgy lehet a munkahelyen a hangulatjelekkel való kommunikáció során fellépő félreértéseket elkerülni, hogy ha tisztában vagy a generációk hangulatjel szokásaival és igazodsz a generációhoz (fölfelé és lefelé egyaránt).” – Nő, 24 éves*

*„20 éve dolgozom ugyanannál a multinál. 20 éve nem nagyon illett használni, csak a munkahelyi közelebbi ismerősök privát levelezésében. Ez fokozatosan enyhült, és ma már teljesen általános, hogy akár egy felsővezető is bátran használja a kommunikáció erősítésére. Egyébként nagyon érdekes a téma.” – Férfi, 60 éves*

Összegezve a kérdőív utolsó szakaszának eredményeit, a válaszadók egyetértenek azon állításokkal, melyek szerint az idősebbek ritkábban használják a hangulatjeleket az írásbeli kommunikációjuk során (bár a kapott eredmények alapján ez nincs így), a fiatalabbak jobban megértik egymást, így a hangulatjelek tartalmában is jobban egyetértenek, továbbá úgy gondolják a hangulatjelek használata félreértésre adhat okot a személyek közötti kommunikációban, valamint a mindennapjainkban a személyes érzelmeink és hangulataink megfelelő kifejezése fontos. Nem értettek egyet azon kérdésekkel, melyek szerint a magasabb

iskolázottságúak ritkábban használják a hangulatjeleket az írásbeli kommunikációjuk során, valamint azzal, hogy a hangulatjelek használata a választékos beszédmód rovására megy. Az utolsó három munkahellyel kapcsolatos állítással kapcsolatban mindegyik esetben egyetértettek azzal, hogy a munkahelyi kommunikáció során a hangulatjeleknek nincs semmi keresnivalójuk az üzenetben, valamint, ha egy beosztottat írásban megdicsér a felettese és ezt egy hangulatjellel szemlélteti is, az jobban motiválja a munkavállalót, végezetül pedig egyetértettek azzal is, miszerint a hangulatjelek használata erősítheti a munkavállalók közötti kapcsolatot.

#### 4.5. A kutatás hipotéziseinek tesztelése

A kutatás eredményeinek bemutatását követően szeretném a bevezetésben leírt hipotéziseim vizsgálatának eredményeit is bemutatni. Először a magyar eredményekhez tartozó hipotézisek kerülnek bemutatásra, ezt követően pedig kitérek az olaszországi és az angol eredmények alapján tesztelt hipotézisek eredményeinek bemutatására.

##### 4.5.1. Magyarországra vonatkozóan

#### 1. **A fiatalabb generáció gyakrabban használja a hangulatjeleket, mint az az idősebbek.**

Az eredmények bemutatása során már megvizsgáltuk ezt a felvetést, hiszen a kérdőív utolsó részében, az első skálás állítás az volt, hogy az idősebbek ritkábban használják a hangulatjeleket. Az ott elvégzett keresztábra elemzés eredményeiből megállapítható, hogy a Z és az X+ generáció összehasonlításának függvényében a hipotézis helytálló, mert a Z generáció tagjainak 80%-a, az X+ generációnak 71,7%-a használja gyakran, illetve nagyon gyakran a hangulatjeleket. A három generáció közül pedig az Y az, amelyik a legtöbbet használja a hangulatjeleket. A keresztábra elemzéshez tartozó Chi-négyzet próba szignifikancia szintje nem haladja meg a 0,05 századot ( $p=0,026$ ), ami azt jelenti, hogy a két vizsgált változó között szignifikáns kapcsolat van. Átlagpontok tekintetében az eredmények a következők: Z generáció 4,21 század, Y generáció 4,26 század és X+ generáció 3,99 század.

#### 2. **A hétköznapi kommunikációban gyakoribb a hangulatjelek használata, mint a munkahelyi környezetben.**

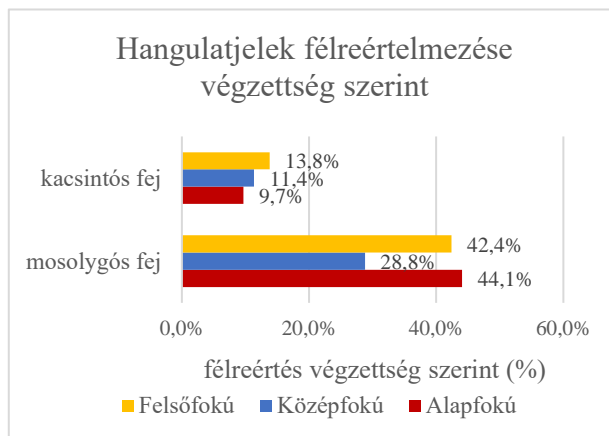
A második hipotézist is érintettem már az eredmények bemutatása során, az eredményeket ábrázoló diagramok megtalálhatóak az 1-2. sz. mellékletekben. A hipotézis helytálló, mert az eredmények alapján a hétköznapi kommunikáció során sokkal gyakoribb a hangulatjelek használata (228-an jelölték a nagyon gyakran-t), mint a munkahelyi

kommunikáció során (ott 232-en jelölték a soha opciót). Átlagpontok tekintetében a hétköznapi használat 4,16 század míg a munkahelyi 2,05 század.

### 3. A magasabb befejezett iskolai végzettséggel rendelkező emberek kisebb eséllyel értelmezik félre a hangulatjeleket, mint az alacsonyabb végzettséggel rendelkezők.

Ezen hipotézis tesztelésére a kérdőívben a mondatösszehasonlítás során kapott eredményeket veszem alapul, azon belül is annak a két hangulatjelnak az eredményeit, melyeknél a legnagyobb volt az egyet nem értés, ezek pedig a mosolygós hangulatjel (😊) és a kacsintó hangulatjelek (🙄) voltak. A végzettséget tekintve a jobbra látható diagram mutatja, hogy a kacsintós fejet a felsőfokú végzettséggel rendelkezők értik félre a legmagasabb százalékban, míg a mosolygós fejet inkább az alapfokú végzettségűek. Félreértésnek minősítettem azokat a válaszokat, akik szerint nem volt különbség a mondatok között. A hipotézis tehát csak a mosolygós hangulatjel esetében fogadható el.

13. sz. ábra: Hangulatjelek félreértelmezése végzettség szerint (N = 515 fő) Forrás: Saját kutatás, 2023



### 4. Az alkalmazott hangulatjelek jelentése nagyobb valószínűséggel tér el a generációk között.

A kérdőív harmadik szakaszában összesen 4 hangulatjelhez kellett jelentést és érzelmi intenzitást társítaniuk a kitöltőknek.

6. sz. táblázat: A hangulatjelekhez társított elsődleges értelmezések generációs eloszlásban Forrás: Saját kutatás, 2023

	😊	👍	😱	😄
<b>Z generáció</b>	cinikusság	flegmaság	döbbent	zavarban van
<b>Y generáció</b>	kedvesség	megerősítés	döbbent	nevet
<b>X+ generáció</b>	kedvesség	tetszés	döbbent	nevet

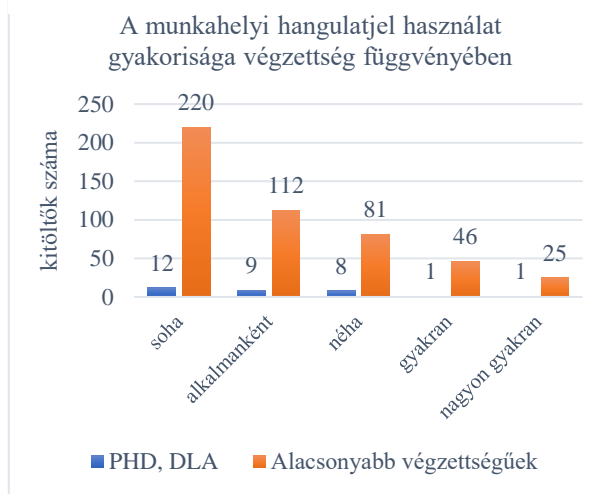
Az összefoglaló táblázatban látható, hogy a különböző generációk milyen jelentést társítottak elsősorban a hangulatjelekhez melyek között szignifikáns ( $p < ,001$ ) kapcsolat van. Azon eredmények alapján elmondható, hogy a hipotézis helyénvaló, mivel a négyből három esetben a Z generáció eltérő jelentést társított a hangulatjelekhez, mint a másik kettő generáció.



**5. A doktori végzettséggel rendelkezők munkahelyi kommunikációjában kevésbé gyakori a hangulatjelek használata, mint az alacsonyabb végzettségűeké.**

A munkahelyi kommunikáció során használt hangulatjel kérdéskörére többször is rákérdeztem a kérdőív folyamán. Az első kiindulópont az, hogy a kitöltők több, mint fele nem is használja a hangulatjeleket a munkahelyi beszélgetései során, a gyakorisággal kapcsolatos kérdésnél is ez jelent meg, ugyanis a legtöbbször szinte soha nem használja. Ennek okán a doktori végzettséggel rendelkezők köre (akiknek jelenléte az egész vizsgálati minta 6%-a) összesen 31 embert jelent. Az alacsony elemszám miatt, az alacsonyabb végzettségűekkel való összehasonlítás, amely a diagramon látható, nem állja meg a helyét. A doktori végzettséggel rendelkezők átlagpontja 2,03 század, az alacsonyabb végzettségűeké 2,05 század, ami azt jelenti, hogy a két vizsgált csoport között nincs eltérés.

14. sz. ábra: A munkahelyi hangulatjel használat gyakorisága végzettség függvényében (N = 515 fő)  
Forrás: Saját kutatás, 2023



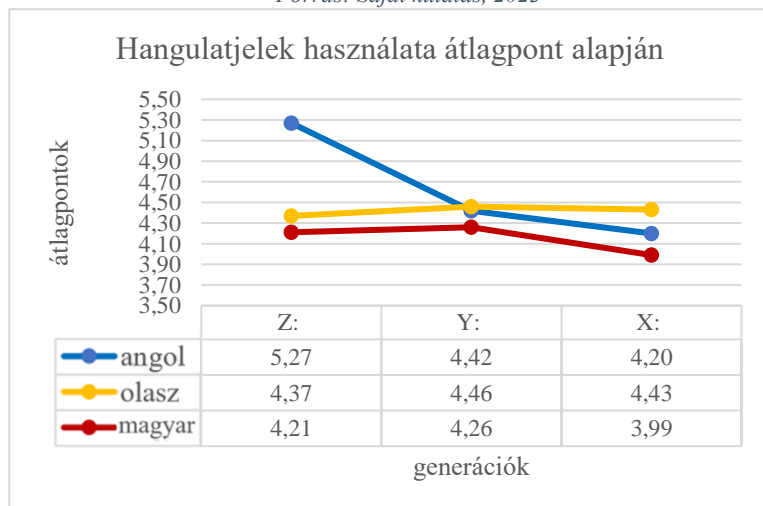
**4.5.2. Nemzetközi kitekintés Olaszországra és az Egyesült Királyságra**

A magyar nyelvű kérdőív nemzetközi szinten is terjesztésre került kettő MATE-s levelezős hallgató jóvoltából. Egyikük Olaszországban él, másikuk Walesben, így a kérdőív elkészült olasz és angol nyelven is, melyet az említett országokban, hólabda módszerrel terjesztettek a hallgatók. Az eredményeket tekintve az olasz minta elemszáma 206 fő, az angol mintáé 272 fő, melyekről képi ábrázolás az 5-8.sz. mellékletekben érhető el. Az eredmények összehasonlítása az öt hipotézis mentén történik, átlagpontszámítás segítségével.

15. sz. ábra: Első hipotézishez tartozó diagram (N = 993 fő)  
Forrás: Saját kutatás, 2023

**1. A fiatalabb generáció gyakrabban használja a hangulatjeleket, mint az idősebbek.**

A jobb oldalon látható grafikon mutatja be a nemzetközi eredményeket, melyeket a hétköznapi hangulatjel használattal összefüggésben, az eltérő generációk tekintetében

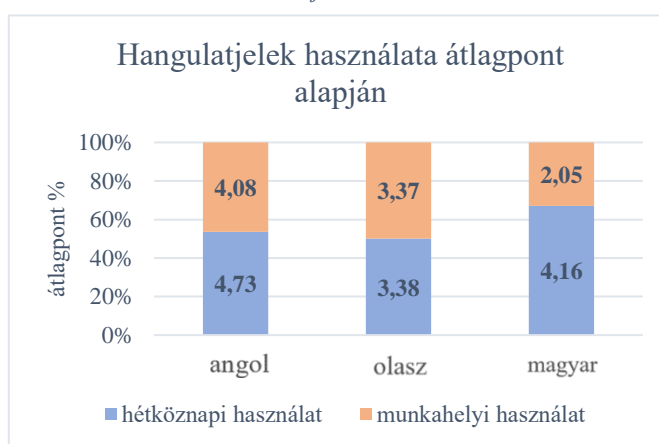


jelenít meg. A piros szín jelöli a magyar, a sárga az olasz minta átlagpontjait, melyek hasonlóak egymáshoz, de a három minta közül a magyar használja a legkevésbé a hangulatjeleket a mindennapi kommunikáció során. Második az olasz minta, az első pedig az angol, amely esetében a Z generáció átlagpontja a legmagasabb, ami azt jelenti, hogy az angol minta esetében, a hipotézis teljes mértékben igaz. Az olasz minta esetében csak a Z és az X generáció összehasonlítása esetében igaz, mert ott az Y generáció használja legtöbbit a hangulatjeleket.

## 2. A hétköznapi kommunikációban gyakoribb a hangulatjelek használata, mint a munkahelyi környezetben.

A jobbra látható diagram az országok közötti hangulatjel használat arányait mutatja be, melyen látható a hétköznapi és a munkahelyi hangulatjel használat eloszlása. Az angol minta esetében magasabb a hétköznapi használat, mint a munkahelyi, viszont ez olasz esetében, majdnem egyenlőek az arányok, ami a magyarhoz képest nagy

16. sz. ábra: Második hipotézishez tartozó diagram (N = 993 fő)  
Forrás: Saját kutatás, 2023



eltérés, hiszen ott egyáltalán nem mondható gyakorinak a munkahelyi hangulatjel használat. Összességében tehát a hipotézis az angol és a magyar minta esetében igaz, az olasz mintánál nincs különbség.

## 3. A magasabb befejezett iskolai végzettséggel rendelkező emberek kisebb eséllyel értelmezik félre a hangulatjeleket, mint az alacsonyabb végzettséggel rendelkezők.

Az olasz és az angol minta eredményei nagyon hasonlóak lettek, mindkettő esetében a mosolygós hangulatjel (😊) és a zokogó arc (😭) esetében volt a legnagyobb véleménykülönbség. Mindkettő ország és hangulatjel esetén, a felsőfokú végzettséggel rendelkezők értették félre nagyobb arányban a hangulatjeleket, ami azt jelenti, hogy a hipotézis nem igaz az angol és az olasz minta eredményeit tekintve. Összehasonlítás képpen, a magyar eredményeknél a mosolygós hangulatjelet (😊) és a kacsintós hangulatjelet (😏) vizsgáltam, ott a mosolygós hangulatjel esetében mondható igaznak a hipotézis, mivel azt az alapfokú végzettséggel rendelkezők értették félre nagyobb százalékban.

#### **4. Az alkalmazott hangulatjelek jelentése nagyobb valószínűséggel tér el a generációk között.**












Ehhez a hipotézishez a kérdőívekben összesen 4 hangulatjel esetében (😊👍😱😄) kellett jelentést és érzelmi intenzitást társítaniuk a kitöltőknek. Az angol minta eredményeit tekintve nagyobb az összhang a generációk között, mint a magyar esetében, mivel a mosolygós hangulatjelhez mindhárom generáció a kedvességet, a lájk jelhez pedig a szó szerinti jelentését, tehát a tetszést társították. A másik kettő hangulatjel esetében a Z és az Y generáció volt összhangban, ugyanis csak az X+ generációnál jelentkeztek eltérések. A hangulatjelekhez társított jelentéseknél ez azt jelenti, hogy a félelemtől sikoltó arc esetében a Z és Y generáció döbbsent jelentést társít, míg az X+ a félelmet. A verejtékezve nevető archoz a Z és Y generáció a zavarban van jelentést társította, míg az X+ generáció a nincs önbizalma jelentést. A magyar eredmények tekintetében a generációk egyedül a félelemtől sikoltó arc jelentésében értettek egyet, a többinél eltérőek voltak a generációk szerinti értelmezések. Az olasz eredmények tekintetében adatfelvételi hiba miatt nem értelmezhetőek a hangulatjelekhez társított jelentések. A hipotézis összességében a magyar és az angol eredmények tekintetében igaznak tekinthetőek, mivel van a generációk értelmezése között eltérés.

#### **5. A doktori végzettséggel rendelkezők munkahelyi kommunikációjában kevésbé gyakori a hangulatjelek használata, mint az alacsonyabb végzettségűeké.**

Az angol mintában összesen 6 embernek volt doktori fokozata, ennek okán az átlagpontok segítségével hasonlítom össze az eredményeket. A magyar esetében az átlagpont doktori fokozat esetén 2,03 század volt, míg az alacsonyabb végzettséggel rendelkezőké 2,05 század. Az angol minta esetében a doktori fokozattal rendelkezők átlagpontja kerekén 2, míg az alacsonyabb végzettségűeké 4,13 század, ami között több, mint 10% különbség van, így a hipotézis igaznak bizonyul. Az olasz mintavétel során hiba miatt nem került megkülönböztetésre a felsőfokú végzettség a doktori fokozatoktól, így ebben a formában az összehasonlítás nem lehetséges. Annak érdekében, hogy az összehasonlítás lehetséges legyen, az átlagpontok számolásánál egy csoportot alkottak a doktori és az egyetemi végzettséggel rendelkező kitöltők. Ennek tükrében az átlagpontok alakulása a felsőfokú végzettséggel rendelkezők körében 2,97 század, az alacsonyabb végzettséggel rendelkezők körében pedig 3,81 század, amik között ebben az esetben is több, mint 10% különbség van, tehát az olasz minta esetében is igaz a hipotézis. Összességében elmondható, hogy a hipotézis beigazolódott az angol és az olasz minta esetében, míg a magyar esetében kevesebb volt a különbség 10%-nál, ezért a hipotézis nem igazolódott be.

## 5. Következtetések, javaslatok

Az eredmények részletes áttekintését követően szeretném levonni a következtetéseket. A kutatás azt vizsgálta, hogy az eltérő életkorral és iskolai végzettséggel rendelkező emberek hangulatjel használatában van-e különbség. A szakirodalmi részben említett Emoji Trend Report és az Amszterdami Egyetem kutatásainak eredményei alapján láttuk, hogy a hangulatjelek használata egyre nagyobb népszerűségnek örvend, amely már nem csak a hétköznapi életben van jelen, hanem a munkahelyeken is kezd egyre elterjedtebb lenni. Az amszterdami kutatás eredményei megosztóak voltak a munkahelyi hangulatjel használata terén, a vegyes nézeteket pedig többnyire az életkorral magyarázták. Amerikában a Z generációs munkavállalók közel nyolcvan százaléka használja a hangulatjeleket a munkahelyi kommunikációja során, melyről úgy tartják, hogy javítja a hatékonyságot, fokozza a kreativitást és erősebb kapcsolatokat épít ki. Ezen eredményekkel szemben a most bemutatott hazai és nemzetközi kutatásból megállapítható, hogy a hangulatjelek munkahelyen való használata a magyar minta esetében sokkal kevésbé gyakori, mint a nemzetköziek esetében, ahol az angol a magyarnál nagyobb, az olasz pedig majdnem egyforma gyakorisággal használja a hangulatjeleket a munkahelyen, mint a hétköznapiakban.

A generációk közötti kommunikációs különbségek a hangulatjel használatban is jelen vannak, a három vizsgált ország Z generációi közül az angol használja kiemelkedően gyakran a hétköznapiakban a hangulatjeleket az eltérő generációkba tartozókhoz képest. A magyar kutatásból kiderült, hogy a kitöltők nagy többsége odafigyel arra, hogy kinek és milyen hangulatjelet küld, valamint az is kiderült, hogy a családtagjaikkal, barátaikkal vagy kollégáikkal folytatott kommunikáció során szívesebben küldenek hangulatjeleket annak a személynek, aki náluk fiatalabb. A leggyakrabban küldött hangulatjel az Emoji Trend Report-hoz hasonlóan a sírva nevetős () hangulatjel lett. A vizsgált emotikonok közül a legerősebb érzelem intenzitással a , ,  jeleket, míg a legalacsonyabb intenzitással a ,  jeleket használják a kitöltők. A négy kiemelten vizsgált hangulatjellel kapcsolatban (   ) a magyar mintánál megjelentek a generációs eltérések, mivel négyből három esetben eltérő jelentések jöttek ki és minden esetben a Z generáció értelmezése volt eltérő. A hangulatjelekhez társított érzelmi intenzitással kapcsolatban a generációk négyből három esetben egyetértettek, viszont a  hangulatjelnél az X+ generáció inkább negatív pólusú érzelmi intenzitást társított a döbbsent archhoz, míg a többi generáció inkább a pozitív pólust társította. Az angol mintánál már nem volt ennyire szembetűnő különbség a generációk

értelmezése között, mivel négyből kettő esetében volt különbség, és mindkét esetben az X+ generáció értelmezése tért el a többitől.

Az iskolai végzettséggel összefüggésben kettő hipotézis (3. és 5.) mentén vizsgáltam az eredményeket. A hangulatjelek félreértésével kapcsolatban a kitöltőknek négy hangulatjel (😞 😊 🙄 😊) alapján kellett a mondatokat értelmezniük, melyek között minden esetben volt jelentésbeli különbség. A magyar mintánál a mosolygós (😊) és a kacsintó hangulatjel (😏), az olasz és az angol minta esetében szintén a mosolygós hangulatjel és a zokogó arc (😞) esetében volt a legnagyobb véleménykülönbség. A 3. hipotézis az angol és olasz eredmények alapján nem igazolódott be, mert mindkét esetben a felsőfokú végzettséggel rendelkezők értették félre nagyobb arányban a hangulatjeleket, ami szintén igaz a magyar kutatásban a kacsintó hangulatjelre, viszont a mosolygós esetében azt inkább az alacsonyabb végzettségűek értették félre, így ebben az esetben a hipotézis helytállónak mondható. Az utolsó hipotézis a doktori végzettséggel rendelkezők munkahelyi kommunikációjuk során használt emotikonok gyakoriságát vizsgálta, mely szerint kevésbé gyakori, mint az alacsonyabb végzettségűeké. A hipotézis az angol és az olasz minta esetében igazolódott be, a magyar esetében nem. A kérdőív utolsó szakaszán 9 állításról mondhatták el véleményüket a kitöltők, melyek közül egyedül azokkal nem értettek egyet, melyek azt állították, hogy a magasabb iskolázottságúak ritkábban használják a hangulatjeleket az írásbeli kommunikációjuk során, valamint azzal, miszerint a hangulatjelek használata a választékos beszédmód rovására megy.

A kutatás alapfeltételezése az volt, hogy valamennyi nemzetközi kutatás alá fogja támasztani, hogy a generációk között értelmezésbeli eltérések mutatkoznak és az iskolázottság tükrében is eltéréseket mutathatunk ki, amely az eredmények tükrében beigazolódott, ennek okán a kutatás elérte célját. A jövőbeli kilátásokat tekintve érdemes lenne megvizsgálni, hogy a nemzetek között kimutatott használatbeli különbségek mögött húzódó okok magyarázhatóak-e például a kulturális különbségekkel vagy a munka magánélet közötti egyensúly kérdéskörével. A rendelkezésre álló adatok segítségével javasolnám más hipotézisek tesztelését is, melynek során több elemzési módszert is lehetne alkalmazni, nem csak keresztábra elemzést, továbbá ezek segítségével újabb összefüggéseket lehetne felfedezni a témában. Továbbá javasolnám a kutatás folytatását a nemzetek szélesebb körben való összehasonlítása mentén, a minta szükségszerű növelésével együtt. Úgy gondolom, a minta növelését követően érdemes lenne egy nagy mintaként megvizsgálni a kutatott kérdéseket és áthelyezni a fókusz az országok közötti különbségekről a globális összefüggésekre.

## 6. Összefoglalás

A kutatást összességében sikeresnek tartom, mert az alapfeltételezést sikerült a kapott eredmények mentén alátámasztani. Úgy gondolom, hogy mivel a diplomadolgozat megszokott követelményeiben szereplő mintánál nagyobb sokaság vizsgálatát valósítottuk meg hazai és nemzetközi szinten egyaránt (összesen 993 fő) így lehetőség nyílt a minőségi következtetések megfogalmazására. A magyar és az angol kutatás esetében igaznak bizonyult az a hipotézis, mely szerint a fiatalabb generáció gyakrabban használja a hangulatjeleket, mint az idősebbek. Számomra az egyik legmeglepőbb eredmény a hangulatjelek munkahelyi és hétköznapi használatának aránya volt az olasz minta esetében, ugyanis nem volt számottevő különbség a kettő között, míg a másik két vizsgált ország esetében igen. A harmadik és negyedik hipotézis vizsgálatánál, a hangulatjelek értelmezése az eltérő életkorú személyek körében valóban mutatott eltérést, a generációs felosztás tükrében pedig a Z generáció határozottan elkülönült, ha a hangulatjelek értelmezéséről volt szó. Az iskolai végzettséggel való összehasonlítás során azonban sem a magyar, sem pedig a nemzetközi minták esetében sem lehetett kijelenteni, hogy a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők kevésbé gyakran értenék félre a hangulatjeleket. A doktori végzettséggel rendelkezők munkahelyi hangulatjel használatával kapcsolatban a magyar minta esetében nem volt eltérés az alacsonyabb végzettségűekétől, azonban a nemzetközi kitekintés során ennek pont az ellenkezője igazolódott be. Személyes véleményem alapján nagyon érdekes és izgalmas volt ezt a területet kutatni, mert a mi szakmánkban kiemelt jelentősége van az érzelmek árnyalt kifejezésének és értelmezésének, ami felhívja a figyelmet a hangulatjelek kutatásának fontosságára. Végezetül pedig, a kérdőív végén érkezett válaszok alapján megerősítést nyert, hogy mások számára is érdekes ez a kutatási téma és az emberek szívesen olvasnának még ehhez hasonló kutatásokat.

## 7. Köszönetnyilvánítás

Szeretném megköszönni Kuli Ágnes Kármennek és Bereczki Barbarának, hogy segítségükkel hozzájárultak a kérdőív nemzetközivé tételéhez annak lefordításával és terjesztésével. Továbbá szeretném megköszönni témavezetőmnek Dr. Kenderfi Miklós Máténak, hogy felkeltette érdeklődésem a kutatásban rejlő lehetőségek iránt és végig készségesen támogattott annak sikeres megvalósításában. Köszönettel tartozom a MATE Hallgatói Önkormányzatának, akik hozzájárultak a kérdőív szélesebb körben való terjesztéséhez.

## 8. Felhasznált irodalom

- Adobe Blog (2022): The Future of Creativity: 2022 U.S. Emoji Trend Report reveals insights on emoji use for 📁, 😊 and more 👁️ Letöltve: <https://blog.adobe.com/en/publish/2022/09/13/emoji-trend-report-2022> (2023.09.21.)
- Andersen D. (2022): Meglepő dolog derült ki az emoji-használatról. Letöltve: <https://pcworld.hu/pcwlite/emoji-hasznalat-kutatas-316422.html> (2023.09.21.)
- Anwasha, D. (2020): How has the coronavirus (COVID-19) pandemic affected global emoji usage? Elérhető: <https://doi.org/10.1080/10911359.2020.1838383> (2023.09.30.)
- Balázs G. (2007): Az írásbeliség változásai: a nyelv egyetlen létforma - de több technológia. Napút 9. évf. 3. sz. 101-106. oldal Letöltve: [https://epa.oszk.hu/03900/03995/00023/pdf/EPA03995\\_naput\\_2007\\_03\\_101-106.pdf](https://epa.oszk.hu/03900/03995/00023/pdf/EPA03995_naput_2007_03_101-106.pdf) (2023.09.17.)
- Bruce, Y. L. (2017): Use Emojis In Work Emails? You May Be Tainting Your Colleagues' Opinion Of You. Letöltve: <https://www.forbes.com/sites/brucelee/2017/08/15/using-emojis-at-work-beware-of-this-risk/?sh=a31028b3ecaf> (2023.09.30.)
- Buda A. (2013): Pedagógusok az információs társadalomban. In: Lévai D. – Szekszárdi J. (szerk.): Digitális pedagógus konferencia. Konferenciakötet. Budapest: ELTE. 9–16.
- Buda A. (2019): Generációk, társadalmi csoportok a 21. században. Magyar Tudomány, 180(1) 120-129. DOI: 10.1556/2065.180.2019.1.12
- Crystal D. (2001): Language and the Internet. Cambridge University Press, Cambridge.
- Donald M. (1993) Origins of modern mind: three stages in the evolution of culture and cognition, First Harvard University Press paperback edition
- Gitlin J. (é.n.): Is it OK to use emojis at work? Here's what the data tells us. Letöltve: <https://www.surveymonkey.com/curiosity/is-it-ok-to-use-emojis-at-work-heres-what-the-data-tells-us/> (2023.09.30.)
- Hannah, M. – Jacob, T-S. – Shuo, C. – Isaac, J. – Loren, T. – Brent, H. (2016): "Blissfully Happy" or "Ready to Fight": Varying Interpretations of Emoji. Letöltve: <https://ojs.aaai.org/index.php/ICWSM/article/view/14757/14606> (2023.09.30.)
- Hájos, N. (2020): Az agy félelemközpontja, a sokarcú mandulamag. Magyar Tudomány 2020/11. Budapest: Akadémiai Kiadó.  
Letöltve: [https://mersz.hu/hivatkozas/matud202011\\_f48228\\_p23/#matud202011\\_f48228\\_p23](https://mersz.hu/hivatkozas/matud202011_f48228_p23/#matud202011_f48228_p23) (2023. 10. 13.)



- Holló D. (2019): *Értsünk szót!*. Budapest: Akadémiai Kiadó. <https://doi.org/10.1556/9789634544340> Letöltve: [https://mersz.hu/hivatkozas/m592esz\\_20\\_p18/#m592esz\\_20\\_p18](https://mersz.hu/hivatkozas/m592esz_20_p18/#m592esz_20_p18) (2023. 09. 16.)
- Horváth D. – Móricz É. (2013): A kommunikáló szervezet – a kommunikáció szükségessége. In: Horváth D.–Bauer A. (szerk.): *A marketingkommunikáció – Stratégia, új média, részletek*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 1.1. fejezet, 27–37.
- Jekkel D., Jekkel O. (2017): Generációs különbségek az infokommunikációs eszközök használatában, az oktatás optimalizálása az új igényekhez. In: Mészáros A. - Lestyán K. (szerk.): *Generációso(k)k. Tanulmányok a generációk témakörében*: Gödöllő. Szent István Egyetem, Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar, Társadalomtudományi és Tanárképző Intézet. ISBN: 978-963-269-688-1
- Kópházi A. - Pétervári Zs. - Balassa É. (2018): Az X, Y és Z generációk kihívásai a 21. század munkaerőpiacán. *Munkaügyi Szemle*, 2018 (6). pp. 49-55. ISSN 0541-3559
- Nagy Z. (2007): Írásbeliség és képiség az internet korában. *Mediárium* 1. évf. 1-2. sz. (2007), p. 109-120.
- Nikola L. - Darja F. (2016): A Global Analysis of Emoji Usage. Letöltve: <https://aclanthology.org/W16-2610.pdf> (2023.09.19.)
- Osváth D. (2021): Létezik olyan, hogy nőies, férfias és semleges emotikon? 12 emotikon minősíthetőségének vizsgálata egy kérdőíves attitűdvizsgálat alapján Az Eszterházy Károly Egyetem tudományos közleményei (Új sorozat 47. köt.) = *Acta Universitatis de Carolo Eszterhazy Nominatae. Sectio Linguistica Hungarica*. pp. 91-103. ISSN 2631-0198
- Peter S. (2021): Generation Divide: Different Age Groups Use Emojis Differently And That Isn't Likely Going To Change. Letöltve: <https://www.forbes.com/sites/petersuciu/2021/08/24/generation-divide-different-age-groups-use-emojis-differently-and-that-isnt-likely-going-to-change/?sh=4b7726205357> (2023.09.30.)
- Pichler Zs. (2022): „Úgy teszek, mintha minden rendben lenne, de egyébként menj a francba!” – Így használják az emojiakat a különböző generációk Letöltve: <https://wmn.hu/juzer/58548-ugy-teszek-mintha-minden-rendben-lenne-de-egyebkent-menj-a-francba--igy-hasznaljak-az-emojiakat-a-kulonbozo-generaciok> (2023.09.24.)



- Pusztai V. (2021). Vizuális önkifejezési lehetőségek az újmédiában – Uniformizálódik-e a (képi) kommunikáció? *Közösségi Kapcsolódások* 1–2, 136–145. DOI 10.14232/kapocs.2021.1-2.136-145
- Sajtos L. et Mitev A. (2007): SPSS Kutatási és Adatelemzési Kézikönyv. Alinea Kiadó
- Salló Sz. (2011): A messenger arcai. A hangulatjelek szerepe az internetes kommunikációban. *Acta Siculica* (5): 709–724.  
Letöltve: [https://epa.oszk.hu/03300/03308/00005/pdf/EPA03308\\_acta\\_siculica\\_2011\\_709\\_724.pdf](https://epa.oszk.hu/03300/03308/00005/pdf/EPA03308_acta_siculica_2011_709_724.pdf) (2023.09.19.)
- Szabó K. (2017): Generációmenedzsment. In: Mészáros A. - Lestyán K. (szerk.): *Generációso(k)k. Tanulmányok a generációk témakörében*: Gödöllő. Szent István Egyetem, Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar, Társadalomtudományi és Tanárképző Intézet. ISBN: 978-963-269-688-1
- Szécsi G. (2017): *Média és társadalom az információ korában*. Budapest: Akadémiai Kiadó. <https://doi.org/10.1556/9789634540052> Letöltve: [https://mersz.hu/hivatkozas/dj213metaik\\_4\\_p14/#dj213metaik\\_4\\_p14](https://mersz.hu/hivatkozas/dj213metaik_4_p14/#dj213metaik_4_p14) (2023. 09. 16.)
- Szűts Z. (2016): „Az internet nyelve. Másodlagos írásbeliség, emojik és mémek.” *Korunk* 27, 4. sz. 55–60.
- Thoraya A. (2021): What do emojis mean? How millennials and Gen-Z use them very differently. A guide to the countless differences in the way generations and even genders use emojis in 2021. Letöltve: <https://www.thenationalnews.com/arts/what-do-emojis-mean-how-millennials-and-gen-z-use-them-very-differently-1.1183746> (2023.09.24.)
- Veszelszki Á. (2012): Új írásjelek digitális és kézzel írt szövegekben. *Anyanyelv-pedagógia*, 5(4) Letöltve: <https://www.anyanyelv-pedagogia.hu/cikkek.php?id=418>
- Veszelszki Á. (2015): Érzelemkifejezési módok a digitális kommunikációban: emotikonok és reakciógifek. *Magyar Nyelvőr* 139/1: 74–85.
- Artez, W. – Mierke, K. (2019): Seriously?! Prevalence and motives of using emojis in job-related communication and their effect on perceived executive characteristics. *Journal of Business and Media Psychology* (2019) 10, Issue 1, p. 43-48  
Letöltve: <https://journal-bmp.de/seriously-prevalence-and-motives-of-using-emojis-in-job-related-communication-and-their-effect-on-perceived-executive-characteristics/> (2023.09.30.)

## 9. Ábrák jegyzéke

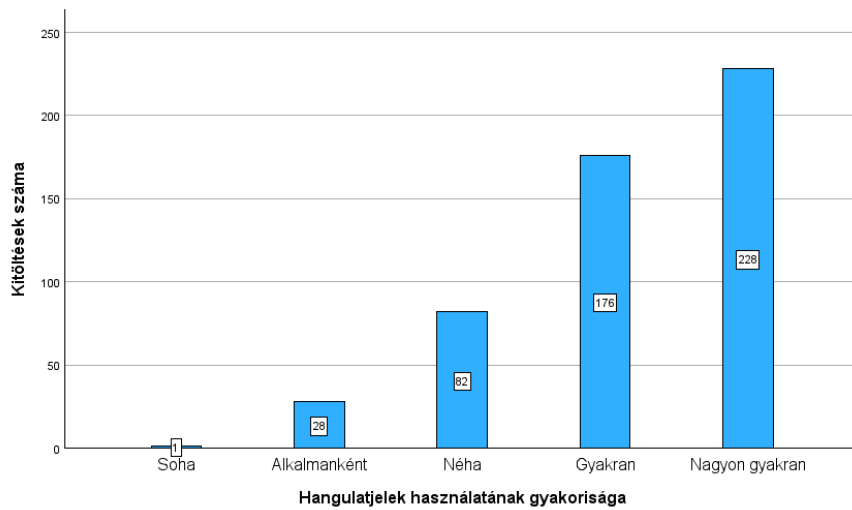
1. sz. ábra: A kitöltők életkori bontása (N = 515 fő).....	15
2. sz. ábra: A kitöltők végzettségének eloszlása (N = 515 fő) .....	15
3. sz. ábra: Eltérő ismeretségi körbe tartozó személyekkel folytatott kommunikáció során használt hangulatjelek gyakorisága átlagpontok szerint (N = 515 fő) .....	18
4. sz. ábra: Mosolygós hangulatjel .....	21
5. sz. ábra: Lájk jel .....	23
6. sz. ábra: Félelemtől sikoltó arc.....	24
7. sz. ábra: Nevető arc verejtékkal .....	26
8. sz. ábra: A 😊 hangulatjel jelentésének különbségei generáció és végzettség szerint (N = 515 fő) .....	29
9. sz. ábra: A 😄 hangulatjel jelentésének különbségei generáció és végzettség szerint (N = 515 fő) .....	30
10. sz. ábra: A 😏 hangulatjel generációs eloszlása (N = 515 fő) .....	31
11. sz. ábra: Negyedik skála eredményei generációk szerint (N = 515 fő).....	33
12. sz. ábra: A hangulatjelek munkahelyi használatának generációs eloszlása (N = 515 fő)...	35
13. sz. ábra: Hangulatjelek félreértelmezése végzettség szerint (N = 515 fő) .....	38
14. sz. ábra: A munkahelyi hangulatjel használat gyakorisága végzettség függvényében (N = 515 fő) .....	39
15. sz. ábra: Első hipotézishez tartozó diagram (N = 993 fő) .....	39
16. sz. ábra: Második hipotézishez tartozó diagram (N = 993 fő) .....	40

## 10. Táblázatok jegyzéke

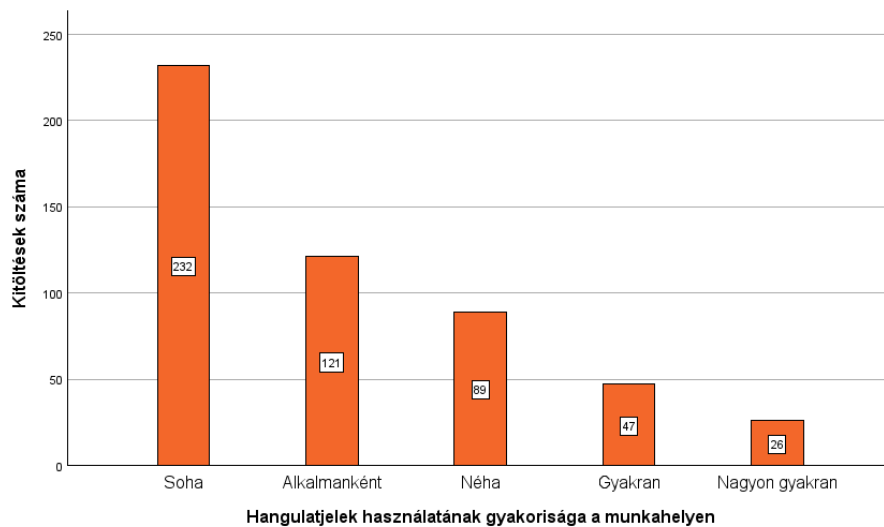
1. sz. táblázat: Digitális generációk felosztása .....	10
2. sz. táblázat: Mosolygós hangulatjel értelmezése és a hozzá társított érzelmi intenzitás életkori bontás alapján .....	22
3. sz. táblázat: Lájk jel értelmezése és a hozzá társított érzelmi intenzitás életkori bontás alapján .....	23
4. sz. táblázat: A félelemtől sikoltó arc hangulatjel értelmezése és a hozzá társított érzelmi intenzitás életkori bontás alapján .....	25
5. sz. táblázat: Nevető arc verejtékkal hangulatjel értelmezése és a hozzá társított érzelmi intenzitás életkori bontás alapján .....	26
6. sz. táblázat: A hangulatjelekhez társított elsődleges értelmezések generációs eloszlásában .	38

## 11. Melléklet

1. sz. melléklet: A hangulatjelek használatának gyakorisága a magyar minta esetében

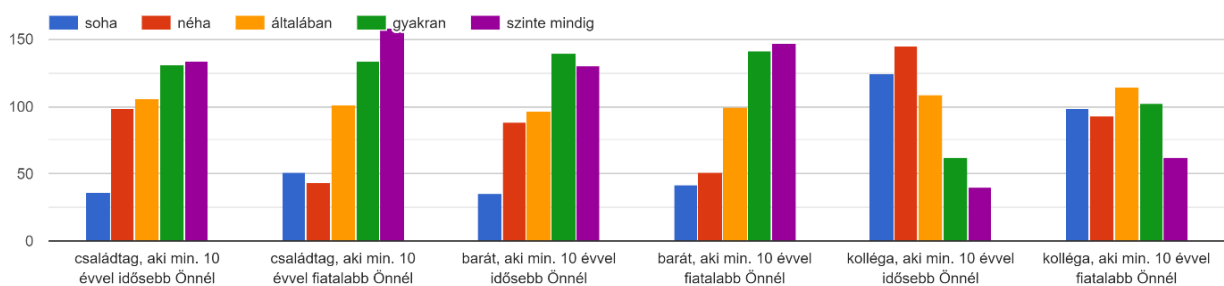


2. sz. melléklet: A hangulatjelek munkahelyi használatának gyakorisága a magyar minta esetében



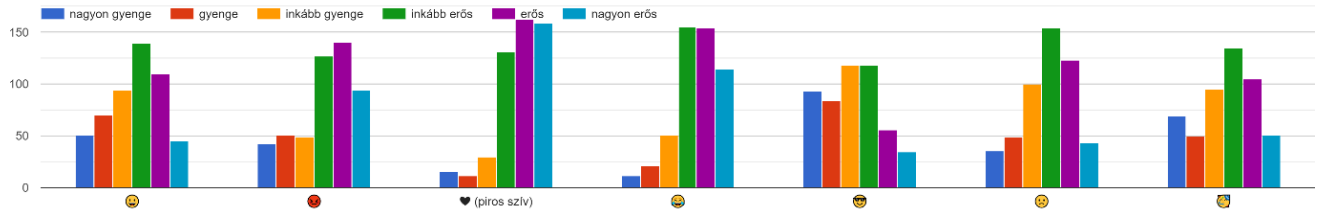
3. sz. melléklet: Az eltérő életkorú személyeknek küldött hangulatjelek gyakorisága

Kérem azt a sort jelölje be, akinek szokott hangulatjelet küldeni, valamint azt az oszlopot, amilyen gyakran szokta használni!

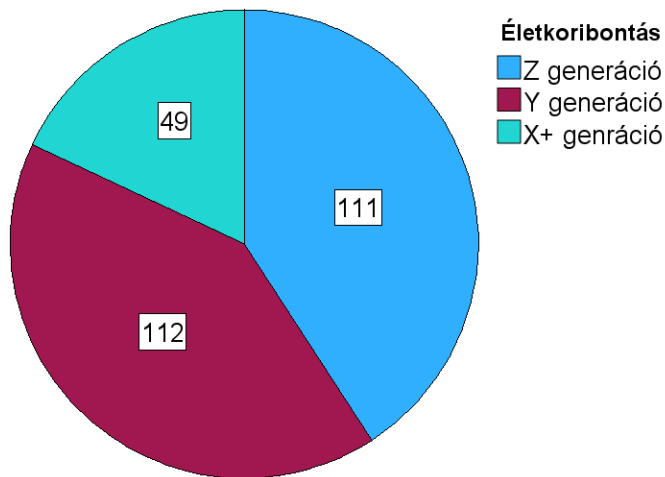


#### 4. sz. melléklet: A harmadik szakaszban kérdezett hangulatjelekhez társított érzelmi intenzitás diagramjai

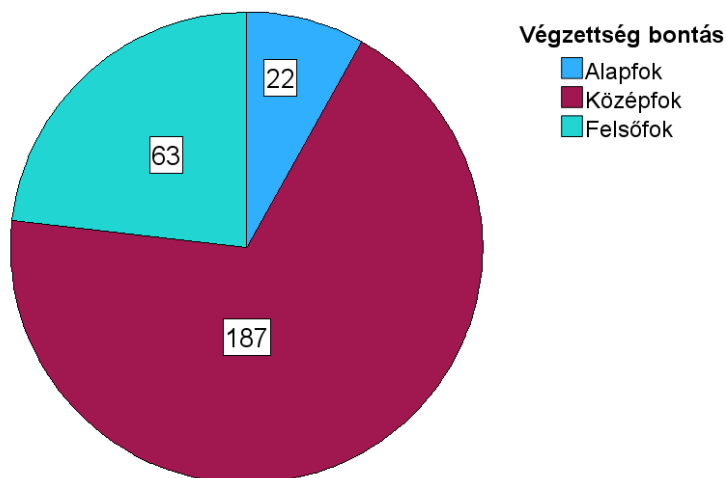
Kérem jelölje, hogy az 1-től 6-ig terjedő skálán a sor elején található hangulatjel milyen erősségű jelentéssel bír a kommunikációja során! (Például: A 😊 hangulatjelet küldte, miközben el se mosolyodott.)



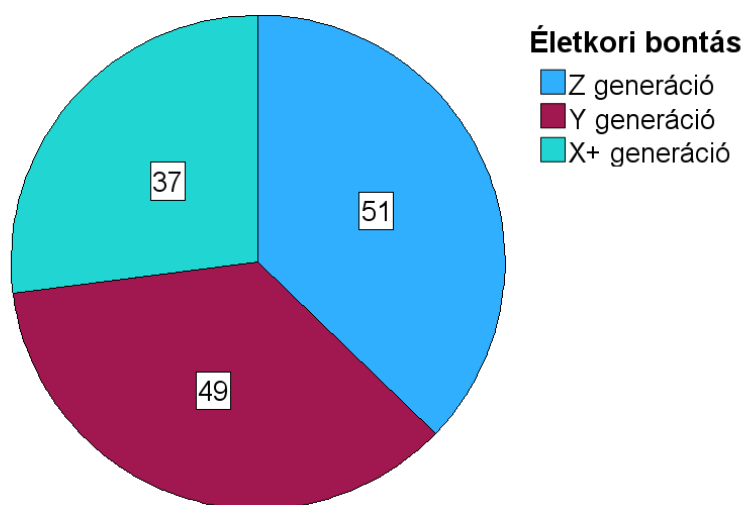
#### 5. sz. melléklet: Az angol minta életkori eloszlása



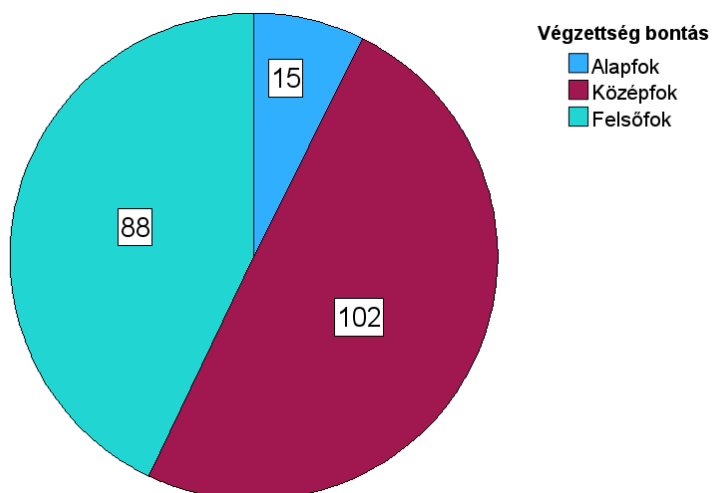
#### 6. sz. melléklet: Az angol minta végzettség szerinti eloszlása



7. sz. melléklet: Az olasz minta életkori eloszlása



8. sz. melléklet: Az olasz minta végzettség szerinti eloszlása



## NYILATKOZAT

### a diplomadolgozat nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve:

Jász Fanni Zita

A Hallgató Neptun kódja:

CSA124

A dolgozat címe:

A hangulatjellek magyarországi használatának

A megjelenés éve:

2024

és értelmezésének vizsgálata  
neurológiai tekintéssel

A konzulens intézetének neve:

Yidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

A konzulens tanszékének a neve:

Humán tudományi és Szakképzési Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott diplomadolgozat egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlan állítottam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkori szellemi tulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitori rendszerébe. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelté után

nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem könyvtári repozitori rendszerében.

Kelt: 2024 év április hó 6 nap

Jász Fanni Zita  
Hallgató aláírása

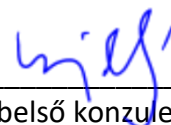
## NYILATKOZAT

Jász Fanni Zita (név) (hallgató Neptun azonosítója: CSAI24) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a diplomadolgozatot áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A diplomadolgozatot a záróvizsgán történő védeésre javaslom / nem javaslom<sup>1</sup>.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem<sup>\*2</sup>

Kelt: Gödöllő, 2024. április 14.



belső konzulens

---

<sup>1</sup> A megfelelő aláhúzendó.

<sup>2</sup> A megfelelő aláhúzendó.