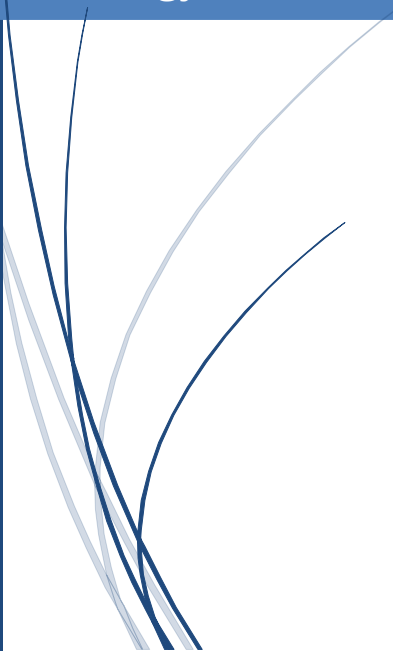


TÁRSADALMI KONFLIKTUSOK - FELTÁRÁS ÉS KEZELÉS

SZABÓ-TÓTH KINGA
HAVASI VIRÁG

Jegyzet





**A „Társadalmi konfliktusok – feltárás és kezelés”
című jegyzet**

**„Az intelligens, fenntartható és inkluzív társadalom
fejlesztésének aspektusai: társadalmi, technológiai,
innovációs hálózatok a foglalkoztatásban és a digitális
gazdaságban” EFOP-3.6.2- 16-2017- 00007 pályázat
keretében jelent meg**

Miskolc-Egyetemváros

2020.

TÁRSADALMI KONFLIKTUSOK – FELTÁRÁS ÉS KEZELÉS

jegyzet

Írták: Szabó-Tóth Kinga és Havasi Virág

Szerkesztette: Graholy Éva

Kiadó

Miskolci Egyetem Bölcsészettudományi Kar
Alkalmazott Társadalomtudományok Intézete

Szerkesztőség címe

Miskolci Egyetem BTK
Alkalmazott Társadalomtudományok Intézete
3515 Miskolc-Egyetemváros
Telefon: (46) 565-111/21-84
E-mail: btk.att@uni-miskolc.hu

Szerkesztette

Graholy Éva

ISBN 978-963-358-216-9

Tartalom

I. A társadalmi konfliktusok fogalma, modelljei	7
II. A társadalomtudományok alkalmazott jellege	17
III. A társadalmi konfliktusok feltárásának módszerei.....	32
III.1. A társadalmi konfliktusok feltárásának lehetséges módszerei	43
III.1.1. Kérdőíves felmérés	43
III.1.2. Interjúk készítése	49
III.1.3. Meglévő adatok másodelemzése	56
III.1.4. Dokumentumelemzés	56
III.1.5. Terepkutatás, megfigyelés	56
IV. Társadalmi konfliktusok megelőzése.....	58
V. Társadalmi konfliktusok kezelésének módszerei	63
V.1. Konfliktuskezelés és személyiség	63
V.1.1. Versengő (magas önértékelés – alacsony együttműködés)	64
V.1.2. Problémamegoldó, együttműködő (magas önértékelés – magas együttműködés)	65
V.1.3. Kompromisszumkereső (közepes önértékelés – közepes együttműködés)	66
V.1.4. Elkerülő (alacsony önértékelés – alacsony együttműködés)	68
V.1.5. Alkalmazkodó (alacsony önértékelés – magas együttműködés)	69
V.1.6. A konfliktusok keletkezése.....	77
V.2. A konfliktuskezelés alapelvei, lépései, technikái és kimenetei.....	80
V.2.1. A konfliktuskezelés 7 alapelve	80

V.2.2. A konfliktuskezelés tízparancsolata (Deutsch, 1990):	85
V.2.3. A konfliktuskezelés lépései	86
V.2.4. A konfliktusok kimenetei	92
V.3. A konfliktusok mélyülése és a konfliktuskezelési stratégiák	95
V.3.1. A konfliktusok mélyülése	95
V.3.2. Konfliktuskezelési stratégiák, a tárgyalás	99
V.4. Alternatív konfliktuskezelés és a helyreállító (resztoratív) szemlélet	105
V.4.1. A mediáció	106
V.4.2. Kör-modellek	109
V.4.3. Konferencia-modellek	112
V.4.4. Alternatív vitarendezés a sokszereplős folyamatokban. Nagyobb közösségek, települések szintje	121
V.4.5. Alternatív konfliktuskezelés Magyarországon	127
V.5. A fórum színház	129
VI. Függelék	135

I. A TÁRSADALMI KONFLIKTUSOK FOGALMA, MODELLJEI

A konfliktuskutatás nagyon kurrens téma a nemzetközi porondon is, nincsenek azonban olyan kutatások, melyek társadalmi konfliktusok szociológiai előrejelzésével foglalkoznának. Egyetlen olyan kutatás létezik, amely pszichológiai módszerek segítségével próbálja az – elsősorban etnikai – konfliktusokat mérni. Ezt a kutatást Bordás Sándor és Huncik Péter jegyzi.¹

A konfliktusok strukturális és szociokulturális összefüggéseit számos szociológus vizsgálta már.²

A következő ábra összefoglaló jelleggel szemlélteti azt, hogy az egyes társadalomelméletek hogyan, miként kezelik a társadalmi konfliktusokat.

Az 1. ábra a konfliktusok vonatkozásában azokat kétféle metszetben is kezeli: a mindennapi életben megjelenőkkel éppúgy foglalkozik, mint a modellben nagyobb horderejűnek nevezett csoport és rétegek közötti illetve társadalmi konfliktusokkal. A másik vonatkozásban a konfliktusokat az ábra alapján látható módon lehet értelmezni olyanként, ami ritkán, illetve olyanként, ami széles körben elterjedten gyakran fordul elő.

A strukturalista-funkcionalista társadalomelméletek az úgynevezett harmóniaelméletek közé tartoznak. Az elmélet két legmarkánsabb

¹ Bordás – Huncik 1999.

² Dahrendorf 1994, 1997; Lenski 1984.

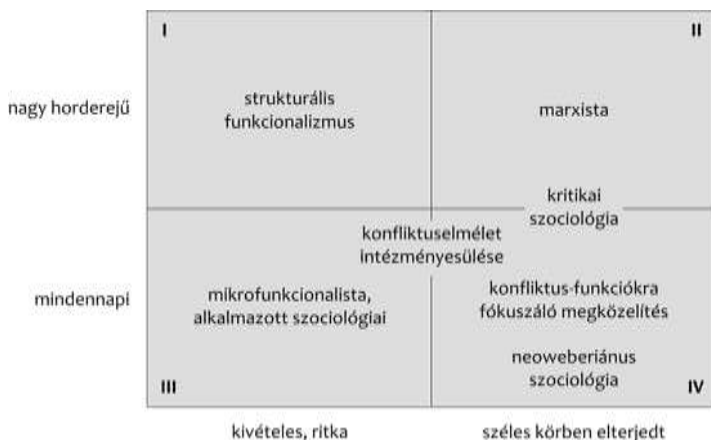
képviselője és egyben egy, azt nagymértékben megalapozó és meghatározó tanulmány szerzője, K. Davis és W. E. Moore amellet érvel, hogy minden, ami van a társadalomban, az funkcionálisan szükségszerű. A társadalmi egyenlőtlenségek rendszere azért alakult ki és azért fontos, mert alapvetően a társadalmi hasznosságot, fontosságot tükrözi és ezzel együtt motivál a magasabb pozíción elérésére. Az elmélet a konfliktusokkal nem igazán számol, azokat kivételesnek tartja.

A marxista jellegű konfliktuselméletek a konfliktusokat alapvetőnek tartják a társadalom fejlődése szempontjából. Az osztályok közötti harc a társadalmi változás, fejlődés mozgatóereje és segítségével valósítható meg az igazságos társadalom.

Az ábrán a III. csoportba tartozó elméleteket az köti össze, hogy a konfliktusokat a mindennapok szintjén elemzik, és arra fókuszálnak, hogy azok hogyan tudják a társadalmi rendet, a közösség rendjét időről-időre felborítani, és hogy ezeknek az akcióknak milyen szükségszerű funkciója lehet.

Végül a IV. csoportba olyan elképzelések kerültek, melyekben közös a konfliktusok okának, természetének, hajtóerejének jobb megértése és az okokból való levezetése.

1. ábra. Társadalomelméletek és konfliktusfelfogások



Forrás: Csizmadia, 2014

Mint ahogyan a fenti összegző elemzésből is érzékelhető, vannak olyan elképzelések, melyek szerint a konfliktusok tétje sokszor a jobb életesély elérése. Az életesélyt több tényező együttesen befolyásolja. Struktúrálisan meghatározottak az egyéni cselekvés feltételei, így az adott helyzetben választható cselekvési lehetőségek (Dahrendorf ezeket nevezi opcióknak).³

Szociokulturálisan meghatározottak az egyéni cselekvés motivációi és céljai, melyek az életvilág világértelmezési sémáiból és életmintáiból fakadnak (Dahrendorf ezeket ligatúráknak nevezi és megkülönbözteti a kötelezettségeket és a járandóságokat). Valamely egyén, vagy egyének csoportja az életesélyét gyakran csak mások ellenében teheti jobbá.

³ Dahrendorf 1994.

Így a csoportok közötti konfliktusok kialakulásához és a konfliktus erőszakos kezeléséhez általában az vezet, ha nincs lehetőség egyéni szinten a jobb életesély elérésére.⁴

A konfliktusok gyakori megjelenési formája a többség és a kisebbség konfliktusa.⁵

Bármely társadalom, így a helyi társadalmak is, többségekre és kisebbségekre oszthatóak bármely társadalmilag releváns szempont alapján. Társadalmilag relevánsnak tekintünk minden olyan szempontot, mely befolyásolja az egyéneknek és csoportjaiknak a társadalmi egyenlőtlenségek rendszerében elfoglalt helyét. A társadalmi egyenlőtlenségek rendszerében elfoglalt hely szorosan összefügg az életesélyek körével, az egyéni cselekvések játéktérének nagyságával, ami, mint már kifejtettük, a konfliktusok alapvető tétje.

Ebből a strukturális helyzetből reálisan is gyakran következik a többség és kisebbség potenciális konfliktushelyzete. Gyakran előfordul az is, hogy a többség saját helyzete romlásának, vagy a várt javulás elmaradásának az okait nem ismeri fel és a valódi összefüggések feltárása helyett elindul a bűnbakképzési mechanizmusa.⁶

A konfliktusok a társadalmi változásokkal, valamint a társadalmi innovációkkal összhangban is elemezhetőek. A társadalmi változásoknak alapvetően két típusát lehet megkülönböztetni: a szakítást és az innovációt.

⁴ Bordás – Huncik 1999; Allport 1977; Hunyady 1996; Tajfel 1981.

⁵ Csepeli 2006; Csepeli-Örkény-Székelyi-Barna 2005.

⁶ Csepeli 2006; Tajfel 1981; Hunyady 1996; Horowitz 1985.

A szakítás rendszerint erőszakos konfliktusrendezéssel valósul meg. Ilyenek a háborúk, a forradalmak, a terrorakciók. A konfliktusok kezelése ilyenkor szabályozottan zajlik. A hasonló érdekű, törekvésű egyének megszerveződnek, társadalmi mozgalmakat indítanak. A társadalmi mozgalmak tehát a társadalmi innováció gerjesztői, megvalósítói.

A konfliktusként megjelenő illetve prognosztizálható esetek egy része sem nem adekvát, sem nem inadekvát konfliktus, hanem álkonfliktus.⁷

Az álkonfliktusok előreláthatósága esetén a feladat a nem zéró kimenetelű játszmák felismertetése, annak bizonyítása, hogy vannak olyan társadalmi helyzetek, amikor az egyéni cselekvés játéktérének növelése, a javak allokációjában kedvezőbb pozíció elérése, vagyis a társadalmi egyenlőtlenségek rendszerében magasabb státuszba kerülés, nemcsak mások rovására érhető el, hanem másokkal összefogva közös előnyök érhetőek el, azaz az álkonfliktus szereplői közül mindenki jól járhat.

A konfliktuskutatások központi témája még annak vizsgálata, hogy a konfliktusok, nézeteltérések milyen szinten jelennek meg.⁸ Ennek alapján a konfliktusok megjelenhetnek az egyén szintjén, egyfajta belső konfliktusként, megjelenhetnek személyek közötti szinten, csoport szinten (csoportokon belül illetve csoportok között) közösségek szintjén (közösségen belül, közösségek között), a szervezetek szintjén,

⁷ Buda 1974.

⁸ Csizmadia 2014.

társadalmi rétegek között, települési szinten, regionális, országos vagy globális szinten.

A konfliktuskutatás másik lehetséges metszete annak megjelenési területe.

E szempont alapján beszélhetünk az alábbi területekről:

- demográfiai (ez lehet ok, pld egy település előregedése, de lehet ennek alapján generációs konfliktus)
- vallási
- etnikai természetű
- magánéleti (család, barátok)
- a munkarőpiac, az egészségügy, az oktatás területén megjelenő
- területi-lakóhelyi-szomszédsági
- politikai, érdekképviselési
- gazdasági, vállalkozással összefüggő

Feladat:

Az internet segítségével gyűjtsön példákat hírek, újságcikkek alapján a fenti területeken megjelenő konfliktusokra! Melyikből van a legtöbb a világhálón? Milyen színben tüntetik fel ezeket? Hogyan írnak ezekről?

Megnyilvánulási formáik alapján a konfliktusok megjelenhetnek ellenséges érzésekként, rosszindulatú híresztelésként/pletykaként, elkerülésként, hátrányos megkülönböztetésként, megnyilvánulhatnak fizikai tettegességben, üldözésben, kitiltásban, kiírtásban.

Jellemzésüket megtehetjük továbbá olyan ellentétpárok mentén, mint hogy nyílt-lappangó, erőszakos-erőszakmentes, egész közösséget érintő-néhány embert érintő, megoldott-megoldatlan, funkcionális-diszfunkcionális.

Nézzük meg az egyes tipikus konfliktushelyzeteket részletesebben!⁹

1. Egyéni konfliktusok:

- Elsősorban szerepelvárásokkal kapcsolatosan jelentkeznek (lásd részletesebben később), melyek vagy abból fakadnak, hogy az egyén túlzónak, teljesíthetetlennek véli ezeket, vagy túl sok szerepe miatt ezek feltorlódhatnak.

2. Egyének közötti konfliktusok:

- Ezeknek alapja eltérő értékrend, világlátás, érdek, de hatalmi kérdések formájában is megjelenhetnek.

⁹ Csizmadia 2014

3. Csoport konfliktusok:

- Az elsődleges vagy egyéb kiscsoportok szintjén mutatkozó konfliktusok meghatározó része szerepkonfliktus, más részük a csoport keretében megmutatkozó, de alapjaiban véve egyéni konfliktus.
- Szervezetekben megjelenő konfliktusok, melyek lehetnek hatalmi jellegűek.
- Csoportok közötti konfliktusok.

4. Rendszer szintű konfliktusok

5. Társadalmi konfliktusok:

- Megnyilvánulhatnak osztályok között, csoportok között, különböző társadalmi rétegek között, megjelenhetnek kisebbség és többség illetve a hatalmon lévők és nem lévők vonatkozásában.

6. Globális konfliktusok:

- Gyakoriságuk egyre nagyobb, egyre több területen megjelenhetnek, egyre összetettebbek. A globális hatású konfliktusok háttérében állhatnak eltérő gazdasági érdekek, ideológiák, társadalmi, gazdasági, vallási kérdések, nagyhatalmi törekvések.

Feladat:

Végezze el az alábbi gyakorlatot annak érzékelésére, hogy milyen szerepkonfliktusai lehetnek valakinek egyéni szinten!

Személyiségünk építőköveit bizonyos felfogások szerint szerepeink alkotják. Olyanok ezek, mint a hagyma héjai, melyek belsejében ott lakozik a személyiség magja –ez adja személyiségünk stabilitását. Szerepeink sokszor a változását hozzák életünkbe – sokszor kell megfelelnünk olyan helyzetekben, melyek nem könnyűek, melyek új szerepekkel gazdagíthatják szerepkészletünket.

A feladat elvisz minket a szerepek világába, alkalmat adva arra, hogy ezeket, mint a hagyma héjait lefejtsük magukról, majd egyenként újra magunkra vegyünk. A feladat elvégzése során átérezzük a szerepleadás és –felvétel érzelmi hatásait, majd ezeket tudatosítjuk magunkban – leválasztva a kénytelenül vállalt, a szerethető és a tudatosan, általunk valóban kívánt szerepeinket.

Vegyen 5 kis papírt és írja rá, egyesével, hogy milyen szerepei vannak mostanában.

Ha megvan, tegye a lapokat sorrendbe – a legfontosabb legyen legalul.

Most hunyjuk le a szemünket és csengőszóra engedjük el a legfelső szerepet.

Milyen érzés elengedni? Milyen érzés a megmaradókcal együtt lenni?

Milyen érzés, ha ezek alkotják a személyiségünket?

Ugyanezt a következővel - a végén maradjon egy, a legfontosabb szerepünk.

Nyissuk ki a szemünket és beszéljünk érzéseinkről.

Ezt megbeszélés követi.

Megbeszélés után:

Csengőszóra vegyük vissza a szerepeinket – amelyiket nem akarjuk, azt nem kell. Írhatunk új cédulára más szerepeket is, amiket felvehetünk.

Milyen szerepeink voltak?

- Melyeket, milyen sorrendben engedtünk el?
- Mi maradt? Miért az maradt?
- Milyen érzés ezzel az eggyel?

Beszélgessünk a szerepkészletünkről, esetleges szerep-konfliktusainkról. Kik életünk olyan szereplői, akik mindenhol jelen vannak?

Miután felvettük a szerepeket ismét megbeszélést tartunk.

- Mit vettünk vissza, mit nem?
- Van-e újabb szerepünk?
- Írtunk-e más forgatókönyvet a magunk számára?

II. A TÁRSADALOMTUDOMÁNYOK ALKALMAZOTT JELLEGE

Az alkalmazott szociológia lényegében a szociológiai elméletek, szemléletmódok és kutatási módszerek gyakorlati kérdések megválaszolása érdekében való használata, melynek során döntéshozók, piaci és más szereplők számára társadalmi kérdések, problémák jobb megértése, tudományos igényességű megvilágítása, kutatása és megoldásuk lehetséges módszereinek, útjainak felvázolása történik meg.

Az, hogy a szociológus szerepe mi lehet a problémák gyakorlati megoldásában, egy másik kérdés, hiszen lehet, hogy a szociológus megmarad tisztán tudósi szerepkörben - a gyakorlati cselekvés szereplőjévé nem válva, ez esetben a tudós szerepét és az értelmiségi aktivista szerepét elkülönítve. Más esetekben (pld. akcionalista szociológia, szociológiai intervencionalizmus), a határok elmosódnak: a szociológia nem csak alkalmazott jellegűvé válik, hanem maga a szociológiát gyakorló ember is a tudós szerepből kilépve erőteljesen bevonódik társadalmi folyamatok generálásába, megoldásába.

Az alkalmazott szociológiai kutatások története Lester F. Ward szerint több mint 150 évre nyúlik vissza (Larson, 1995). Az alkalmazott szociológia feladata Ward szerint egyfajta hidat képezni az elmélet és a gyakorlat között, a szociológiai elméleteit közelebb hozni a társadalompolitikai döntéshozókhoz és mindezek mellett hozzájárulni a szociológiai elméletek és szociológia módszertan fejlesztéséhez. Az alkalmazott szociológusok fő célja szerinte a társadalmi élet fejlesztése

szociológiai elméletek és kutatások segítségével, szociológiai szempontok és nézőpontok beemelésével.

Vannak kutatók (mint maga Ward), akik szerint az alkalmazott szociológia a 19. században elinduló majd virágzó filantróp szemléletű kutatások egyenes folytatása (lásd ehhez például Perlstadt, 2007; Larson, 1995), míg mások szerint a kettő lényegében külön utakon fejlődött: míg az utóbbi társadalmi, szociális problémákból és azok megoldásából alakult ki társadalmi kérdések iránt fogékony, laikus értelmiségi, polgári körökből, addig az előbbi az egyetemekből, az azokon szerveződő és a szociológia tudományos reputációjáért folyamatos küzdelemben álló kutatók által jött létre (lásd ehhez Némedi, 1999/a; 1999/b; 2010).

A szociológia alkalmazott jellege véleményünk szerint egészen az alapítójáig, Auguste Comte-ig visszavezethető, aki a szociológia egyik feladatának tartotta a közvélemény szelíd terelgetését és egyfajta tanácsadói szerepkör kialakítását. A szociológiának szánt közvetítői szerepkört a tudomány és a társadalmi aktivizmus között. A szociológia tudományán belül megkülönböztetett társadalomstatistikát és a társadalmi változások tudományát. Comte maga úgy vélte, hogy a szociológus tanácsokat adhat, de nem feladata a gyakorlati megvalósításban való részvétel. A korai gondolkodók közül Herbert Spencer - Comte-tal szöges ellentétben - úgy vélte: a szociológusok feladata a közvélemény és döntéshozók meggyőzése a tekintetben, hogy a társadalmi folyamatokba kívülről mesterségesen beavatkozni nem szabad, azok spontán, természetes módon alakulnak.

Lester F. Ward volt az, aki az alkalmazott szociológia kifejezést valójában először használta (Larson, 1995). Ward (1883) úgy gondolta, hogy a szociológia elsőbbséget élvez az alkalmazott szociológiával szemben, azaz az utóbbi az „igazi” a „tisztá” szociológiától függ. Ward úgy vélte, hogy a szociológia elsődleges feladata a társadalmi törvényszerűségek, működési módok tanulmányozása és csak másodsorban az, hogy megmondja: milyen irányba és hogyan fejleszthető a társadalom. Meglátása szerint az alkalmazott szociológia egyfajta evolúciós fejlődést követően alakul ki az eredeti, a „tisztá” szociológiából (lásd ehhez Ward, 2018).

Ward átvette Comte-tól a szociokraták kifejezést, és úgy vélte, hogy a kormányzat tudja a társadalmat fejleszteni, amennyiben a döntéshozók társadalomtudományokban való jártassággal rendelkeznek. A tudományos alapokon nyugvó jogalkotást társadalomstatisztikai és szociológiai alapokra kell helyezni, azért, mert ezek a tudományok rendelkeznek olyan megbízható forrásokkal, melyekre minden társadalomfejlesztés építhető. Ward mind ezek mellett nem kedvelte a baloldaltól érkező radikális társadalmi átalakításokat, inkább úgy vélte, hogy neveléssel, oktatással lehet sikereket elérni. A társadalomtudomány feladata leginkább általános alapelvek lefektetése, melyek útjelző táblaként szolgálhatnak politikai és társadalmi cselekvések számára. Ward határozottan elkülönítette a tudós és aktivista szerepét: szerinte a szociológusnak, mint tudósnak, nem szabad beleártania magát aktuális társadalmi kérdések megoldásába, mert akkor politikus lesz belőle. Kiállt az értéktelen tudomány mellett. Comte-tal ellentétben úgy gondolta, hogy az alkalmazott szociológia feladata nem egy ideálisnak vélt

társadalom felé segíteni az emberi közösségeket, hanem konstruktívan hozzájárulni a társadalom fejlesztéséhez. Az egyéni cselekvések harmonizálása is feladata, méghozzá oly módon, hogy azok összegzett módon tudjanak a közjóhoz végső soron hozzájárulni (Larson, 1995).

A következőkben - a teljesség igénye nélkül - vázlatosan (hiszen lehetetlen lenne valamennyi ilyen irányú törekvést e helyütt bemutatnom) az alkalmazott szociológiai kutatások alátámasztásaképpen röviden áttekintem annak hagyományait (jöjjön az akár szociális kérdésekre fogékony kutatók munkáiból, akár az egyetemi szférából) - elsősorban Nagy-Britanniában, Franciaországban, Németországban és az USA-ban.

A statisztika megszületésével és kiteljesedével párhuzamosan (1800-~1880-ig) megjelenik a társadalmi problémák társadalompolitikai, filantróp jellegű leírása Angliában és Franciaországban (Némedi 1999/b). Ezek a leírások, elemzések többnyire orvosoktól vagy olyan jószándékú laikusoktól származtak, akik kapcsolatba kerülve a társadalom alsóbb rétegeivel szerették volna jobban megérteni az őket érintő társadalmi problémákat. Az írások másik része meg olyan szerzőktől származott, akik ezen kedvezőtlen folyamatok elszenvedőit deviáns embereknek látták és szerették volna őket jobb útra téríteni. Ezek a kutatások többnyire morálstatisztikai jellegűek voltak és - ahogyan Némedi fogalmaz - „a hatékony társadalmi ellenőrzés vágya hajtotta [ezeket]” (Némedi, 1999/b, p. 438). Kutatásaikat összefoglalóan survey-nek nevezték, utalva a szó eredeti jelentésére (mint „áttekintés”, kutatás - kvalitatív elemekkel is). Angliában ezeket az elemzéseket az állam generálta sok esetben azáltal,

hogy fontos társadalmi kérdésekben vizsgálóbizottságokat küldött ki, melyek az érintettek megkérdezése segítségével készítették el jelentéseiket. Engels „A munkásosztály helyzete Angliában” című művét is ezekre a jelentésekre alapozva készítette el.

Nagy Britanniában az 1830-as és '40-es években a statisztikai módszereket is használó, de valójában amatőr társadalomkutatók az elit tagjai is voltak egyben - így ezeket az elemzéseket, eredményeket közvetlenül állították a szociális reformok szolgálatába. Ezekben az években élte virágkorát ez a fajta survey, és központja kezdetben Manchester majd London lett. Hanyatlása a szociáldarwinizmus térnyerésének is volt köszönhető, illetve az életkörülmények javulásának.

1869-ben alakult meg a Charity Organization Society azzal a céllal, hogy segítse az „érdemes szegények” kiválasztását és leválasztását a szegények azon csoportjaitól, akiket a segélyek és támogatások csak a szegénységgel való együttélésre kondicionálnak. A szervezet ilyenfajta segítő munkáját tudományos mérésekre szerette volna alapozni, illetve gyakorlati segítségnyújtást is tervezett, így szociális munkás képzést indított.

Charles Booth kutatása a londoni szegénységgel kapcsolatosan is a fenti társadalompolitikai viták mentén történt. Célja a szegénység széleskörű felmérésén túl az is volt, hogy megnézze: mennyien vannak azok, akik elsődleges szegénységben élnek - a jövedelem hiánya miatti állapotban - és mennyien vannak azok, aki a másik csoportba tartozva életmódjuk által élnek szegénységben (lásd ehhez Rowntree, 1971). A kutatás során Booth nyolc jövedelmi kategóriát állapított meg.

Vizsgálatait nyolc kötetben, 1889 és 1903 között publikálta. Booth kutatásának eredményei - többek között - az volt, hogy sikerült Malthus tézisét megcáfolnia illetve az, hogy empirikusan bizonyította: a szociáldarwinizmusnak a tétele, mely szerint a jótékonykodás növelné a szegénységet – nem bizonyítható. Megállapította, hogy a szegények jelentős része elsődleges szegény (azaz nincsen megfelelő jövedelme). Booth interjúkat készített, jegyzőkönyveket, statisztikai adatokat tanulmányozott, megfigyeléseket végzett. Kutatásainak volt egy talán meglepőbb eredménye is, ugyanis úgy találta, hogy a jótékonykodásnak nincsen hatása a szegénység mértékére, azaz nem növeli, de nem is csökkenti azt.

Némedi kiemeli Nagy-Britannia kapcsán azt a tényt, hogy a második világháború után létrejövő egyetemi társadalomtudományi-szociológiai kutatás a fent felvázolt tradícióba illeszkedett és azzal - kis fáziskéséssel ugyan - de összefonódott (Némedi, 1999/b).

Franciaországban az előzőhöz hasonlóan szintén megjelenik az 1800-as évek közepén a társadalmi reformokhoz kapcsolódó (kezdetben) laikus társadalomkutatás. Louis R. Villermé volt az, aki orvusként hat éven keresztül végzett kutatásokat textilgyári munkások körében, melynek során szisztematikusan leírta a munkafolyamatokat, illetve az azokat végzők (nők és gyerekek is) helyzetét, a munkavégzés higiéniai körülményeit.

Frédéric Le Play az előzőnél ismertebb kutató. Le Play családmonográfiákat készített, melyeknek során a családok költségvetését, a családok történetét, életmódját, munkakörülményeit írta le részletesen. Kutatásaival célja volt a társadalmi béke, harmónia

megtalálása, visszaállítása, azaz azon okok megtalálása, melyek az emberek boldogságának alapjai. Két, a mai napig a társadalompolitikai vitákban fontos fogalmat használt, a szabadságot és a biztonságot és úgy vélekedett, hogy a biztonság előrébb való. Családtipológiát készített és azt sugallta, hogy a családok stabilitását erősíteni lehetne a családi kötelékek, a patriarchális családi forma felé való elmozdulással. Le Play hatással volt angol társadalomkutatókra is és dolgozott azon, hogy az általa vitt paternalista, konzervatív jellegű reformszemléletű társadalomtudomány intézményesüljön (Botos, 1996).

A francia társadalomkutatók szerepének vizsgálatakor ki kell emelnünk Émile Durkheim munkásságát, akinek az 1897-es munkája (Az öngyilkosság) az első olyan nagy szociológiai munka, mely az elméleti munka (Comte-tól induló hagyománya) és a gyakorlati társadalomkutatás (Quetelet-féle morálstatisztika) ötvözetének tekinthető. Némedi úgy véli (1999/b), hogy ez a munka azonban nem tekinthető a probléma-orientált empirikus társadalomkutatás folyományának.

Nagy történelmi ugrással, a francia alkalmazott szociológiai hagyományokat követve Alain Touraine akcionalista szociológiájáról is szó kell, hogy essen. Elméletének kidolgozásához a társadalmi mozgalmak kialakulását és fejlődését tanulmányozta (Pokol, 1995). Egy korszerű, modernizáltabb formában megjelenő marxista társadalomelmélet megalkotására törekedett a stukturalista és funkcionalista elméletek beemelése mellett a társadalmi konfliktusok elemzését tartotta fontosnak. Úgy vélte, hogy az előbbiek a társadalmi rend fennmaradását magyarázzák, az utóbbi éppen a társadalom

dinamikus jellegét, a változást és azt mozgató erőcsoportok működését ragadja meg. Touraine a társadalmi mozgalmak tanulmányozása során addig jut el, hogy ezeket a társadalmi változások mozgatójának tekinti. Az 1970-es évektől a szociológiai intervencionalizmus felé mozdul el még inkább, melynek során a szociológus szerepét a társadalmi mozgalmak szervezőinek összefogásában látta, abban, hogy, a mozgalmi jelleget egy tudatosabb szintre emelve segítse. Touraine maga is - elméletének megfogalmazását követően - a gyakorlat felé orientálódott és mint „politika-csináló” folytatta pályáját.

Németországban 1872-ben hozták létre a Verein für Sozialpolitik nevű szervezetet, mely a kezdetektől társadalompolitikai, gazdasági ügyeket vitatott meg. Ebben a szervezetben egy etikai megfontolásokat is figyelembe vevő gazdaságtan megteremtése volt a cél, nem pedig egy önálló társadalomtudomány megteremtése. Némedi megjegyzi, hogy habár maga Max Weber is részt vett a szervezet kutatásaiban (Tönnies, Alfréd Weber és Sombart mellett), elméleti munkáiban az ott feltárt kérdések nem jelentek meg, azaz a szociológiaelmélet és a fent leírt társadalomtudományi jellegű kutatás nem kapcsolódott valójában egybe Németországban sem (Némedi, 2010).

Az USA-ban a moralista társadalomreformereknek nem bírtak olyan politikai befolyással, mint Nagy-Britanniában. Éppen ezért is, ezek a reformerek helyi közösségekhez illetve később az egyetemekhez fordultak a társadalmi jelenségeket firtató kutatásaikkal, így erőteljes empirikus társadalomkutatás zajlott az egyetemi szociológia kialakulása előtt is már. Az 1980-as évek végén kezdődtek el közegészségüggyel kapcsolatos statisztikai kutatások (Perlstadt, 2007).

Az empirikus társadalomkutatás a szegénységekutatásból indult el, az európai settlement típusú szociális segítséssel összefonódva: A Hull House (settlement) aktivistái Chicagóban az 1890-es években (Kelley, Addams és mások, akihez egyetemi kutatók, John Dewey és George Herbert Mead is csatlakozott) meg voltak arról győződve, hogy ha a szegények életkörülményeit alaposan dokumentálják, akkor kezdődhetnek fontos társadalmi reformok. Ezekben az években a Hull House munkatársai Charles Booth londoni kutatásait alapul véve szisztematikusan feltérképezték a környéket és alapos leírásokat készítettek az ott lakókról. Az aktivisták számára az elméletet megelőzte a gyakorlat és az abból nyerhető tudás.

A Hull House az East Londonban alapított Toynbee Hall mintájára jött létre 1884-ben és fő célja a munkásosztály tagjainak oktatáshoz való hozzáférése, javítása és szociális segítségük. 1892-ben Addams adta ki a „3 R-t” (a lakás, kutatás és reform – magyarra így tehetnénk át), aminek lényege a Hull House küldetése, együttműködés a helyiekkel, életkörülményeik (szegénység, függőség) intenzív kutatása, a közvélemény folyamatos informálása mindezekről és társadalmi-szociális reformok sürgetése, kikényszerítése (Hilscher, 1989).

Du Bois pedig, aki az első fekete társadalomkutató volt, az 1899-es munkájában (A philadelphiai néger) Philadelphia feketék által lakott kerületében végzett kutatást, melynek célja az is volt, hogy megmutassa: a feketék nem alkotnak homogén réteget, hanem közöttük is van középosztályos. Du Bois, bár a kutatását követően nem tudott jó egyetemen állás találni és így később újságírónak állt, a kutatás idejében

a Philadelphiai Egyetem alkalmazottja volt, így kutatása egyetemi kutatásnak is minősíthető (Némedi 1999/b).

A Pittsburgh Survey volt (1906-1909) az a kutatás, melyben szociális munkások dolgoztak együtt egyetemi kutatókkal és amely városi reformerek céljait szolgálta (The Pittsburgh District, 1914). A Pittsburgh Surveynek akkora sikere volt, hogy az USA-ban ennek nyomán egyfajta survey mozgalom bontakozott ki, mely nagyjából az 1930-as évekig tartott és amely a tudományos kutatás, az újságírás és a társadalmi tervezés egyfajta elegyévé vált. A survey háromféle szakember munkájával készült: egyrészt feltételezett társadalomkutatókat, akik a helyzetet feltárják, feltételezte továbbá társadalmi tervezők bevonását, akik javaslataikkal hozzájárulnak társadalmi reformok megfogalmazásához, valamint feltételezte úgynevezett „disszeminátorok” munkáját, akik széles körben elterjesztették a szükséges javaslatokat, de edukáltak is egyben annak érdekében, hogy a közeg minél befogadóbb legyen.

Ernest Burgess, a Chicagói Egyetem tanára fenntartásokkal kezelte a fenti típusú survey vizsgálatokat, kritizálva annak módszertanát (melyet lehet úgy is értelmezni, mint az egyetemi szociológia nagy nehezen megszerzett tudományos reputációja védelmét). Az egyetemen ez idő tájt a statisztikák mellett etnográfiai megfigyeléseket és személyes dokumentumokat használtak a kutatók - később, az eredeti survey mozgalom hanyatlását követően - maguk is a survey módszert kezdték használni (Feischmidt, 2006).

1933-ban készült el a Recent Social Trends nevű jelentés, mely szellemiségében azt volt hivatott demonstrálni, hogy az empirikus

egyetemi szociológia önálló képződmény, nem pedig a 19. századi empirikus társadalomkutatás folyamánya.

Az alkalmazott szociológiára az USA-ban a tudományos szférán kívüli világból talán jó példa Ford autógyára, ahol Henry Ford ötlete nyomán az 1910-es évek elején felállt egy szociológiai részleg, melynek feladata a munkások megfigyelése, kutatása és kiválasztása egy speciális program számára (mely programot és annak humánus voltát sokan, sok szempontból kritikával illették).

William F. Ogburn 1929-ben deklarálta, hogy a szociológia, mint tudomány nem hivatott arra, hogy a világot egy jobb helyé tegye (Perlstadt, 2007). Ugyanakkor úgy vélte, hogy az alkalmazott kutatások alapját a tudományos módszerek jelentik, és hogy ezeket le kell választani a propagandáról, az etikáról, a vallásról és az újságírástól. Úgy gondolta, hogy éles határvonalat kell húzni a „politikacsinálás” és a tudományos kutatás között. Ogburn megkülönböztette egymástól a szociológusokat és a társadalmi mérnököket: az előbbi kutató tudós, az utóbbi pedig bizonyos módszereket és tudást a gyakorlatban alkalmazó szakember, de nem tudós (Larson, 1995).

Az USA-ban a második világháború alatt létrehozták az Office of Facts and Figures szervezetet, melynek feladata közvélemény-kutatások végzése olyan területeken, melyek a háborúhoz valahogyan kapcsolódtak (például a háborúval kapcsolatos vélekedés a lakosság körében, vagy a háború során bevezetett korlátozások állampolgári megítélése témákban).

Robert K. Mertont és Paul F. Lazarsfeldet is meg kell röviden említetünk abban a sorban, mely az alkalmazott szociológiai kutatások hátterét vizsgálja. Együttesen tették le a voksukat a középszintű elméletek kidolgozása mellett, és együtt alapították az Alkalmazott Társadalmi Kutatások Központját. Merton számos más ismert tevékenysége mellett nagyban járult hozzá az empirikus szociológia módszertanának kimunkálásához és az ő nevéhez fűződik a fókuszcsoportos interjúk módszertanának kidolgozása is.

Rensis Likert szociálpszichológus, a viselkedéstudományok eredményeinek gyakorlati alkalmazásáért is sokat tevő kutató, a hozzá fűződő skála megalkotója a második világháborút követően maga is végzett társaival olyan kutatásokat, melyeket aztán az üzleti világ, szervezetek, kormányzati és más megrendelők tudtak hasznosítani.

Mint ahogyan a bevezetőben is írtam, Talcott Parsons, az Amerikai Szociológiai Társaság 39. elnökeként vetette fel (1950) megfelelő egyensúly megtalálását az alapkutatások és alkalmazott kutatások között. Az USA-ban az 1960-as években számos olyan, egyetemekhez köthető társadalomkutató intézet jött létre, amelyek kutatásai megtermékenyítőleg hatottak szociológiai elméletek kialakulására, módszertani kérdések megújítására (pld. esettanulmányok széleskörű alkalmazásának lehetőségeire).

Paul Lazarsfeldnek az ASA elnökeként a korábban már említett módon szintén nagy szerepe volt az alkalmazott szociológia és a „tisza szociológia” lehatárolásában.

Az 1970-es évek végén, a 80-as évek elején sokan szereztek az USA-ban szociológus mester, vagy PHD fokozatot, ugyanakkor a felsőoktatás egyetemi oktatókra vonatkozó befogadókészsége nem volt túl erős. Így ezek közül sokan helyezkedtek el az akadémián kívüli területeken - így növelve az alkalmazott társadalomtudományi kutatók táborát, a szemléletmód ismertségét. Hasonló a jelenlegi helyzet Magyarországon is.

A 20. század közepére a laikus, de lelkes polgári körökhöz tartozó reformereket (szinte valamennyi fent vizsgált országban) kiszorították a professzionális kutatók, illetve tudósok. Később a piackutatók és közvéleménykutatók egyre inkább, mint professzionális piaci vállalkozások jelentek meg és ezek semmiféle hasonlóságot nem mutattak a 19. századi társadalmi reformerek törekvéseivel.

Az alapkutatás versus alkalmazott kutatás kérdése a mai napig (sőt egyre erőteljesebben) rendre felmerül nemcsak nemzetközi, de hazai szociológiai, társadalomtudományi körökben (csakúgy, mint akár tudománypolitikai körökben is).

A fent leírtak mentén úgy gondolom, hogy az alkalmazott szociológia 21. századi feladata a Ward (és mások) által megfogalmazottak szellemiségében egyfajta mediátori szerep az elmélet és gyakorlat között, a szociológia társadalmilag is hasznosítható elemeinek beépítésével.

Irodalom

- BOTOS, M. (1996): Frederic Le Play. *Magyar Szemle*, 1996, V. 5. szám.
- FEISCHMIDT, M. (2006): *A kvalitatív módszerek története*.
<http://mmi.elte.hu/szabadbolcseszett/mmi.elte.hu/szabadbolcseszett/>
- HILSCHER, R. (1989): A Settlement-mozgalom. *Esély*, 1989/1.
- JAHODA, M., LAZARSFELD, P. F. és ZEISEL, H. (1999): *Marienthal - Szociográfiai kísérlet a tartós munkanélküliség hatásáról*. Budapest, Új MANDÁTUM.
- LAVE, J. és WENGER, E. (1991): *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge, CAMBRIDGE UNIVERSITY PRESS.
- MASON, J. (2001): *Qualitative Researching*. London, SAGE.
- Némedi, D. (1999/a): Auguste Comte: A szociológia megalapítója? In: *A szociológia kialakulása*. szerk. FELKAI, G. Budapest, Új MANDÁTUM.
- Némedi, D. (1999/b): Empirikus társadalomkutatás a tizenkilencedik század végéig. In: *A szociológia kialakulása*. szerk. FELKAI, G. Budapest, Új MANDÁTUM.
- NÉMEDI, D. (2000): A szociológia egy sikeres évszázad után. *Szociológiai Szemle*, 2, 3-16.
- Némedi, D. (2010): Bevezetés: a szociológia problémája - ma. In: *Modern szociológiai paradigmák*. szerk. NÉMEDI, D. Budapest, NAPVILÁG, Második kiadás.
- LARSON, C. J. (1995): Theory and Applied Sociology. *Journal of Applied Sociology*. Vol. 12, No. 2 (1995), pp. 13-29

PERLMAN, H. H. (1957): *Social Casework : A Problem-solving Process*. The Chicago, UNIVERSITY OF CHICAGO PRESS.

Perlstadt, H. (2007): *Applied Sociology*. In: *21st Century Sociology*. szerk. BRYANT, C. D. és PECK, D. L. London, SAGE.

POKOL, B. (1995): *Modern francia szociológiai elméletek*. BÍBOR KIADÓ, Miskolc.

The Pittsburgh District, 1914. <https://www.russellsage.org/> (letöltés: 2020. január 20)

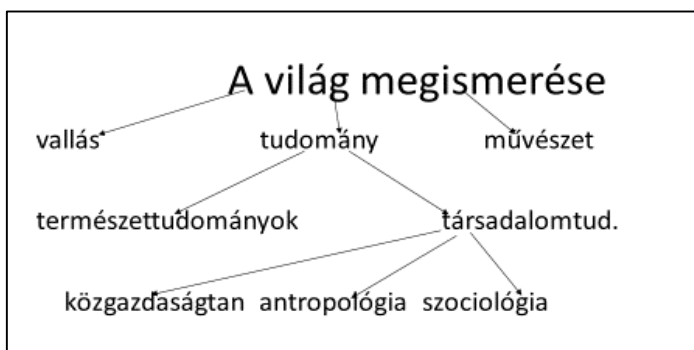
ROWNTREE, B. S. (1971): *Poverty; a study of town life*. New York, H. Fertig.

WARD, L. F. (2018): *Dynamic Sociology*. October 16, 2018. [www. amazon.com](http://www.amazon.com)

III. A TÁRSADALMI KONFLIKTUSOK FELTÁRÁSÁNAK MÓDSZEREI

A körülöttünk lévő társas világ megismerésének számos tudományos és kevésbé tudományos módszere lehet. Nagyon leegyszerűsítve az alábbi ábra szemlélteti ezeket a megismerési módokat:

1. ábra.



Forrás: saját szerkesztés

Az ábra alapján elmondható, hogy a világ megismerhető a vallás, a tudomány illetve a művészet segítségével. Ha a tudományos megismerésnél maradunk, akkor ezt a megismerési formát is ketté bonthatjuk, a természet- illetve a humán tudományokra.

A társadalomtudományok célja lényegében a társadalom megismerése tudományos módszerekkel. Andorka Rudolf szociológus szerint a szociológia segíthet abban, hogy az ember jobban meg tudja ismerni és érteni azt a társadalmi valóságot, amelyben él. Andorka úgy vélte, hogy a szociológus

feladata az (is), hogy hozzájáruljon egy kedvezőbb, jobb társadalom létrehozásához.

A társadalomtudományi kutatás célja lehet konkrét társadalmi problémák megoldása, társadalmi/demográfiai előrejelzések készítése, tervek, koncepciók, stratégiák készítése, oksági viszonyok feltárása, a társadalmi önismeret elősegítése.

A társadalomtudományi kutatások kezdetén a kutató *konceptualizálja* a kutatás során kutatni kívánt jelenséget, folyamatot. Ez lényegében azt jelenti, hogy a kutatás kezdetén definíniálnunk kell azt, amit kutatni fogunk. Ez a definíció többféle forrásból származhat, de a legtöbb esetben korábbi kutatásokra építve alakulhat ki.

Konceptualizálási példa:

Vizsgált probléma: Társadalmi konfliktusok természetrajza egy településen
Konceptualizálás:

Mit értünk „társadalmi konfliktusok” kifejezés alatt?

Nézzük át a különféle meghatározásokat, a korábban kutatások által használtakat és ezeknek alapján döntsük el, hogy milyen definícióval, milyen szinten és milyen területeken vizsgálódunk.

Mit értünk „a konfliktusok természetrajza” kifejezés alatt?

Beletartozhatnak a kiváltó okok különböző szinteken, a konfliktusok lefutása, menete, nyitott-rejtett, lappangó volta, a konfliktusok tárgya, következményei, megoldásai, a szemben álló felek jellemzése, stb. Ezekről mind döntéseket kell hozni a vizsgálat megtervezésekor.

A konceptualizálást követően kerül sor a kutatni kívánt jelenség *operacionalizálására*. Ez leegyszerűsítve azt jelenti, hogy ki kell találnunk, hogyan fogjuk mérni, vizsgálni a korábban defininált kutatási jelenséget. Tudományosan ezt úgy is megfogalmazhatjuk, hogy meg kell határoznunk a kutatás *dimenzióit és indikátorait*. A kutatás dimenziójának a jelenség azon szegmensét értjük, ami a vizsgálatunk szempontjából fontos, minket érdeklő szegmens, más szóval a kutatott jelenség aspektusa, oldala.

A dimenzió(k) meghatározása után kerül sor a kutatás indikátorainak kialakítására. Az indikátor jelzőt jelent, azaz lényegében azt jelenti, hogy hogyan, milyen kérdések mentén mérhető az adott dimenzió.

Az előző példánál maradva az operacionalizálás a következő módon képzelhető el:

Társadalmi konfliktusok természetrajza egy településen

A kutatás dimenziói lehetnek:

1. A konfliktusok háttere, okai
2. A konfliktusok lefutása, típusai
3. A konfliktusok hatásai a településen

Az egyes dimenziók az alábbi indikátorok segítségével mérhetők:

1. A konfliktusok háttere, okai

mit minősítenek konfliktusnak a válaszadók egyáltalán
milyen területen jelentkeznek konfliktusok
milyen gyakoriságúak a konfliktusok

2. A konfliktusok lefutása, típusai

mennyi embert érintenek a településen
milyen szinteken jelennek meg
a konfliktusok jellemzése

3. A konfliktusok hatásai a településen

következmények mérése
a településen élők közötti viszonyok vizsgálata
közbiztonság-érzet, javak védeleme a településen

Feladat:

Konceptualizálja és operacionalizálja az alábbi kutatási témát kiscsoportokban!

Szerepkonfliktusok és az ezekből fakadó kiégés kockázatának vizsgálata egy munkahely.

Az indikátorok tovább alakíthatóak: a kutatás során feltett kérdésekké formálhatóak, melyek akár kérdőívkérdések, akár interjúkérdések lehetnek a későbbiekben.

A konceptualizálás és operacionalizálás egyben azt is jelenti, hogy döntéseket hozunk a kutatás esetleges hipotéziseivel kapcsolatosan. Azért írjuk, hogy esetleges, mert nem minden kutatás indul hipotézissel, bár kétségtelen tény, hogy a társadalomtudományi kutatások nagyrészt a hipotézisnek nevezett vezérfonal mentén zajlanak.

A hipotézis egy arra vonatkozó feltételezés, hogy a vizsgált jelenség milyen, hogyan működik. A hipotézis származhat korábbi kutatásokból, tapasztalatainkból, sejtéseinkből.

Példa konceptualizálásra és operacionálizásra:

Társadalmi konfliktusok természetrajza

mérési szint / hatókör

mikroszint/egyéni	mezoszint/csoportos-közösségi
makroszint/közösségi	

területek

1. demográfiai etnikai/kisebbségi	korosztályi-generációs, nemi alapú,
2. magánéleti-társas	családi-társas élet, személyes kapcsolatok
3. munkaerő-piaci beosztott	jövedelmi, munkavégzéssel összefüggő, vezető-
4. területi-lakóhelyi urbanizáció	lakóhelyi, szomszédsági, regionális-térségi,
5. hatalmi-intézményi képviselési	alá-fölérendeltség, politikai, döntéshozatali,

A társadalomtudományi kutatás logikája alapján lehet *induktív* vagy *deduktív jellegű*. Dedukcióról akkor beszélhetünk, ha a kutatás kezdetekor vannak különböző premisszáink, melyek meghatározzák a kutatás menetét. Úgy is mondhatjuk, hogy van egy általános elmélet, van hipotézisünk és ezt szeretnénk tesztelni, vizsgálni. Általában ezt a logikát alkalmazzák a kérdőíves adatfelvételre épülő társadalomtudományi kutatások.

Az indukció esetén a megfigyelésekből következtetünk a kiváltó okokra, azaz a kutatás kezdetén nincsenek hipotéziseink, az elmélet és a hipotézis a kutatás során formálódik. Ez a logika inkább a terepkutatásra illetve az interjúkra épülő egyéb kutatásokra jellemző.

A vizsgálat célja alapján a kutatás lehet *felderítő, leíró és magyarázó jellegű* – bár a gyakorlatban eléggé nehéz ezeket egymástól elkülöníteni.

A felderítő jellegű kutatás során a kutatás célja a vizsgálni kívánt jelenség jobb megismerése. A leíró kutatások azt célozzák meg, hogy a vizsgálni kívánt jelenséget részletesen megismerjék. A magyarázó jellegű kutatások pedig arra alkalmasak, hogy egyes jelenségek közötti kapcsolatokat vizsgáljanak, összefüggéseket magyarázzanak meg.

Feladat:

Írjon példákat felderítő, leíró és magyarázó jellegű kutatásra!

A kutatásokat az időtényező alapján is jellemezhetjük. Ennek alapján a vizsgálatok két nagy csoportja a keresztmetszeti és a longitudinális vizsgálatok. A keresztmetszeti vizsgálat során lényegében egyfajta pillanatfelvételt készítünk a vizsgált jelenségről, egyszeri alkalommal.

A longitudinális kutatásoknak három altípusa ismert: a trendvizsgálat, a kohorszvizsgálat és a panelvizsgálat. Ezen kutatások jellegzetessége, hogy időben kiterjednek, azaz általában több időpontban kerül sor a kutatásra. A trendvizsgálat során az időben

bekövetkező változásokat kutatjuk. Ilyenek például a népszámlálások, melyek 10 évenként követik a lakosság szerkezetének, a háztartások összetételének, jellegzetességeinek alakulását.

A kohorszvizsgálat lényege az, hogy azonos életkori csoportot vizsgál különböző időpontokban. Például megvizsgálhatjuk a rendszerváltáskor született generáció életmódját, jövőképét 10 évente vagy a rendszerváltáskor fiatal felnőttek politikai attitűdjének változásait bizonyos időközönként. A panelvizsgálat során rendszeres időközönként (pld. évente, kétévente) ugyanazon a mintán ugyanazokat a családokat, egyéneket, háztartásokat kérdezzük meg hasonló kérdésekről. Ez esetben az időben bekövetkező változásokat tudjuk kutatni.

A társadalomtudományi kutatások jellegük alapján lehetnek kvalitatívák vagy kvantitatívák. A kvalitatív típusú kutatásokat a jelenségek mélyebb, elemzőbb megértése motiválja. Ilyen típusú kutatások pld. a terepkutatások, melyek lehetőséget adnak az adott környezet, faluközösség vagy városrész alaposabb, mélyebb megismerésére. Módszerükben elsősorban interjúkat illetve megfigyeléseket alkalmaznak.

A kvantitatív típusú vizsgálatok esetében a számosság, a mennyiségi jelleg és a változók közötti kapcsolatok dominálnak. Ilyen típusú kutatások vizsgálati módszere elsősorban a kérdőív. Ezek a vizsgálatok hipotézisek tesztelésére és statisztikai adatok elemzésére épülnek.

A társadalomtudományi kutatások során az elemzés irányulhat egyénekre, különböző csoportokra, szervezetekre valamint társadalmi produktumokra (emberek által alkotott tárgyakra, művészeti alkotásokra vagy társadalmi képződményekre pld. szerelem, válás, stb).

Ez azt is jeleneti egyben, hogy nem biztos, hogy elemzési egység és az úgynevezett megfigyelési egység egybeesik. Lehetséges például, hogy a megfigyelési egység egy személy (őt kérjük meg pld. egy kérdőív kitöltésére), de az elemzési egység a háztartás (azaz a személytől a háztartásra vonatkozó információkat kérünk).

Meg kell még említenünk a *mintavétel* problémáját.

A társadalomtudományi kutatás során általában nincs lehetőség és nem is kell mindenkit lekérdezni, akik érintve vannak a kutatási probléma által. Ha megfelelő módon mintát veszünk a kutatás alapsokaságából (azon elemek összessége, akik körében a kutatást végezzük illetve akikre, vagy amikre vonatkozóan szeretnénk általánosítható következtetéseket levonni), akkor relatíve kis elemszámú minta esetén is tudunk majd mit mondani a kutatni kívánt jelenség vonatkozásában.

A társadalomtudományi kutatásokban alapvetően fontos a reprezentativitás kérdése. A reprezentativitás azt jelenti, hogy a minta jól tükrözi az alapsokaság bizonyos paramétereit. A minta csak bizonyos populációs paraméterekre lehet reprezentatív. Például fontos lehet az, hogy a nemi vagy életkori arányokat jól tükrözze, azaz amilyen arányt képviselnek a nők/férfiak illetve a fiatalok/középkorúak/idesek az alapsokaságon belül, olyan arányt kell, hogy tükrözzenek a mintán belül is. Ebben az esetben azt mondhatjuk, hogy a minta az említett két paramétert tekintve reprezentatív.

A mintavételi terveknek két fajtája van: a valószínűségi és a nem valószínűségi mintavételek.

Akkor mondhatjuk, hogy a *mintavétel valószínűségi*, ha az alapsokaság minden tagjának egyforma esélyt biztosítottunk a mintába való bekerülésre.

- A valószínűségi mintavétel egyik módszere az *egyszerű véletlen mintavétel*. Ennek során pld. egy kalapból kihúzzuk a neveket, azaz teljesen véletlenszerű, hogy kit választunk ki.
- A következő típus a *szisztematikus mintavétel*. Ennek során az alanyokról listát készítünk, azokat beszámozzuk, majd a minta nagyságától függően minden x-edik elemet választjuk ki a listáról.
- A harmadik formája a valószínűségi mintavételnek a *rétegzett mintavétel*. Ebben az esetben az alapsokaságot homogén részcsoportokra bontjuk és ezekből vesszük a mintát úgy, hogy az egyes részcsoportok alapsokaságbeli arányait a mintában is betartjuk.
- Végül meg kell említenünk a *többlépcsős csoportos mintavételt*. Ez esetben az alapsokaság összes eleméről nem áll rendelkezésünkre lista vagy azt nehéz beszerezni, így a mintába kerülendő elemekhez több lépcsőn keresztül jutunk el. Ennek első lépéseként az elemek egy csoportjából veszünk mintát majd ezt követően a kiválasztott csoportokon belül veszünk mintát és így tovább. Például ha középiskolás tanulók körében szeretnénk kutatást végezni, akkor az első körben mintát vehetünk az ország középiskoláiból, majd második körben a kiválasztott középiskolákon belül veszünk mintát hogy eljussunk a tanulókhoz.

A *nem valószínűségi minták* esetében nem biztosítunk minden egyes elemnek egyforma esélyt a mintába való bekerülésre, mivel nem áll rendelkezésre lista az alapsokaságról és nem tudjuk pontosan, kik is tartoznak a vizsgálni kívánt populációhoz.

- Az ilyen típusú mintavételi eljáráshoz tartozik például a *hólabda mintavétel*. Ezt a mintavételi típust akkor érdemes használnunk, ha az alapsokaság rejtőzködő, vagy kényes témáról szeretnénk kutatást végezni. Ilyen lehet például az, ha heroinfogyasztók körében tervezünk kutatást. Ebben az esetben a mintavételt úgy indítjuk el, hogy megkeressük a heroin-fogyasztókhoz való eljutáshoz a megfelelő személyt, aki eljuttathat a vizsgálni kívánt emberekhez/emberhez és így haladunk egyik embertől a másikig sorban. A mintát célszerű több szálon elindítani, azaz nemcsak egy lehetséges ismerősön keresztül, hanem egy szervezeten keresztül is, stb.
- A másik lehetséges altípusa a *nem valószínűségi mintavételnek az egyszerűen elérhető alanyok módszere*. Ez esetben például egy oktató megkérheti az óráén jelen lévő diákokat egy kérdőív kitöltésére. Ez a módszer azonban leginkább a kutatási módszer tesztelésére alkalmas, nem pedig a teljes, valódi kutatás lebonyolítására.
- Harmadik altípust képvisel a *szakértői mintavétel*. Ennek során a kutatás vezetője, mint szakértő keres meg olyan embereket, akik a vizsgálat szempontjából fontosak lehetnek. Ilyen mintavétel esetében nem tudjuk megint csak, hogy kik tartozhatnak az alapsokasághoz, de néhányukat könnyebb beazonosítani és belőlük a mintát összeállítani. Ilyen mintavétel lehet az is, amikor például bal- és jobboldali szervezetek kutatásához a kutató önkényesen választ ki egy-egy ilyen szervezetet.

- Lehetséges altípust képvisel a *kvótás mintavétel*. Ez egy úgynevezett kvótamátrix segítségével történik. Például a kutatás szempontjából fontos lehet, hogy nem és életkor alapján a minta reprezentatív legyen.

Feladat:

Oldja meg a következő mintavételi feladatokat!

- * Egy nagyáruház élelmiszerosztályának péksütemény kínálatával való vásárlói elégedettség vizsgálata
- *Egy megyei könyvtár olvasóinak vizsgálatai
- *Családon belüli erőszak feltérképezése egy nagyvárosban
- *Védelembe vett gyerekek családi körülményeinek vizsgálata Budapesten
- *Utcai hajléktalanok életútjának vizsgálata
- *A magyar társadalom rétegződésének feltérképezése

III.1. A társadalmi konfliktusok feltárásának lehetséges módszerei

1. Kérdőíves felmérés
2. Interjúk készítése
3. Meglévő adatok másodelemzése
4. Dokumentumelemzés
5. Terepkutatás, megfigyelés

Az egyes módszerek áttekintése

III.1.1. Kérdőíves felmérés

A kérdőíves kutatás alkalmas abban az esetben, ha nagyobb elemszámú mintán viszonylag rövid idő alatt szeretnénk kutatási eredményeket produkálni.

Kérdőíves kutatásra alkalmasak általában azok a témák, melyek esetében viszonylag kimunkált kérdésstruktúrával rendelkezünk. A kérdőíves kutatás változók közötti kapcsolatokat vizsgál és alkalmas hipotézisek tesztelésére. A kutatás célját tekintve használható leíró, magyarázó és felderítő típusú kutatásokra.

A kérdőív nyitott és zárt kérdéseket tartalmaz. Zárt kérdések esetén a válaszok előre rögzítve vannak, nyitott kérdések esetében azonban nem, ez esetben a válaszokat szabadon lehet megfogalmazni az erre a célra szolgáló helyen.

A kérdőív szerkesztésének vannak általános szabályai. A kérdések esetében törekedni kell a pontosságra, illetve világos megfogalmazásra, valamint a rövidségre. Törekedni kell arra, is, hogy egy kérdésen belül

csak egy kérdést fogalmazzunk meg, valamint kerülnünk kell a tagadó kérdések feltevését. A kérdezés során fontos, hogy a kérdezett érezze magát kompetensnek a témában. A kérdőíven jól olvashatónak és esztétikusnak kell lennie. A kérdőívek tartalmaznak bevezető jellegű kérdéseket, melyek a kapcsolatteremtést szolgálják. A kérdőíves kutatás elején a válaszadót feltétlenül informálni kell arról, hogy a kérdezésben való részvétel önkéntes és név nélküli.

A kérdőív tartalmaz statisztikai jellegű kérdéseket, melyek a következők lehetnek: a megkérdezett személy életkora, neme, lakóhelye, foglalkozása, jövedelme, stb.).

A kérdőív legnagyobb része a kutatás tárgyára vonatkozó kérdések. A kérdések sorrendjénél törekedni kell arra, hogy ne logikai, hanem valamiféle pszichológiai sorrend legyen. A kérdések sorrendje hatással lehet a válaszokra, ugyanis kialakíthat egyfajta elvárást, gondolatmenetet a kérdezettben.

Önkitöltős kérdőív esetében a kérdőív elejére kell kerülnie a tárgyra vonatkozó kérdéseknek és célszerű a személyes adatokra vonatkozó kérdéseket a kérdőív végére tenni.

A kérdezőbiztossal felvett kérdőívek esetében a sorrend lehet fordított, ebben az esetben a statisztikai kérdések segíthetik a témára való ráhangolódást.

A kérdések egyik típusa a feleletválasztós kérdés. Ez esetben előre megadott kérdésekből kell kiválasztani a megfelelő választ, vagy válaszokat.

A kérdések másik típusa a rangsorolós kérdés, mely esetében vagy sorrendbe kell állítani az előzetesen megadott kategóriákat vagy kiválasztani az első párat, vagy egy értékelő skálán kell az egyes megadott lehetőségeket értékelni (a skála ez esetben általában 4 vagy 5 fokú).

Vannak úgynevezett feltételes vagy ugratós kérdések. Ezek azok a kérdések, melyek megkérdezése az azt megelőző kérdésre adott választól függ.

Léteznek még táblázatos vagy mátrix kérdések. Ezekre akkor kerül sor, amikor több olyan kérdést sorolunk fel táblázatos formában, melyet pld valamilyen skálán értékelni kell.

A következőben egy kérdőívre (pontosabban annak egy részletére) mutatunk egy lehetséges mintát.

11. Mennyi elégedett az élete alábbi területeivel?

(1-egyáltalán nem.....5-nagyon)

1. A család legközelebbi tagjaival tartott kapcsolatával

1 2 3 4 5

2. A háztartása pénzügyi helyzetével

1 2 3 4 5

3. A barátokkal fenntartott kapcsolatával

1 2 3 4 5

4. Az élelmiszerszükséglete kielégítésének lehetőségével

1 2 3 4 5

5. A lakáskörülményeivel

1 2 3 4 5

6. A jövő nyújtotta lehetőségekkel

1 2 3 4 5

7. Az iskolai végzettségével

1 2 3 4 5

8. A szabadidő eltöltésének módjával

1 2 3 4 5

9. A magánéletével

1 2 3 4 5

10. A jelenleg végzett munkájával

1 2 3 4 5

12. Volt-e/van-e konfliktusa az életében az alábbi területek valamelyikén?

		igen	nem	nem tudja/nem válaszolt		
1	magánéleti, családi	1	2	9	0	
2	baráti	1	2	9	0	
3	munkahelyi		1	2	9	0
4	oktatással kapcsolatos		1	2	9	0

5	egészségüggyel kapcsolatos	1	2	9	0	
6	valamilyen értéktárggyal, vagyontárggyal kapcsolatos (pld. lopás)	1	2	9	0	
7	etnikai jellegű	1	2	9	0	
8	vallási jellegű	1	2	9	0	
9	életkori különbségekből fakadó	1	2	9	0	
10	nemi különbségekből fakadó	1	2	9	0	
11	szomszédokkal kapcsolatos	1	2	9	0	
12	politikai, érdekképviselési jellegű	1	2	9	0	
13	vállalkozással, beruházással kapcsolatos	1	2	9	0	
13. Ha igen, kérjük nevezze meg, majd pedig jellemezze a legkomolyabb konfliktusát az alábbiak mentén!						
A konfliktus megnevezése:						
A konfliktus jellemzése:						
		-2	-1	0	1	2
	rejtett, lappangó/ nyílt	-2	-1	0	1	2
	erőszakmentes/ erőszakkal teli	-2	-1	0	1	2
	1-2 embert érintő/ egy egész csoportot, közösséget, akár települést érintő	-2	-1	0	1	2
	megoldatlanul maradó/ megoldással véget érő	-2	-1	0	1	2
	megegyezés nélkül/ záruló	-2	-1	0	1	2
	megegyezéssel záruló	-2	-1	0	1	2
	felesleges, haszontalan/ előrevívő, hasznos	-2	-1	0	1	2

sok kárral járó/ sok haszonnal járó	-2	-1	0	1	2
--	----	----	---	---	---

14. Kérjük, röviden jellemezze az adott konfliktust saját szavaival is!

.....

.....

.....

15 Van-e olyan személy/csoport/közösség/intézmény a településen, akivel/amivel Önnek problémája, konfliktusa van jelenleg?

1 – igen

2 – nem - *menjen a 18-ra!*

9 – nem tudja

0 – nem válaszolt

Feladat:

Szerkesszen kérdőívkérdéseket munkahelyi konfliktusok feltérképezésére!

III.1.2. Interjúk készítése

Az interjúkészítést elsősorban kvalitatív módszerként tartják számon. Alkalmas arra, hogy inkább kisebb mintaelemszám esetén aprólékos, pontos, puha, elmélyült információkat szerezzünk az adott témáról.

Az interjúkat különféle szempontok alapján lehet tipizálni:

1. Az interjúk strukturáltsága alapján:

- Az egyik típus a *teljesen strukturált* interjú. Ez esetben az interjú kérdések gondosan, a kérdezés előtt összeállnak egy úgynevezett interjúvázlat vagy interjú vezérfonal formájában, majd ezt az interjúvázlatot az interjút készítő ilyen sorrendben és szövegezéssel készíti el. Akkor kerül sor teljesen strukturált interjú készítésére, ha például több kérdező is van a kutatás során, viszonylag nagy számú interjú készül (pld. 50-nél több) vagy/és nem a kutatás megtervezője, vezetője hajtja végre a kérdezést.
- A *félleg strukturált* interjú esetében adott az interjúvázlat ugyan, de az leginkább csak orientálja a kérdezőt. Több és más kérdéseket is fel lehet az interjú során tenni, illetve a kérdések sorrendjét is meg lehet változtatni attól függően, ahogyan az interjú menete megkívánja. Ebben az esetben az interjú alanyának nagyobb szabadságot biztosítunk a tekintetben, hogy mit szeretne és milyen sorrendben elmondani.
- A *strukturálatlan* interjút lehet mélyinterjúnak is nevezni. Ebben az esetben csak 1-2 kérdést vagy egy indító kérdést adunk az alanynak és hagyjuk, hogy az általa elmondottaknak megfelelően, azáltal vezetve menjen a beszélgetés. Ezt a típust alkalmazhatjuk például abban az esetben, ha valakinek a véleményére vagyunk kíváncsiak az adott téma

kapcsán vagy valakinek az érdekel bennünket. Az is elképzelhető, hogy újszerű témában kutatunk, olyanban, amiben nem áll rendelkezésünkre elegendő információ. Ebbe a típusba tartozhat a spontán beszélgetés például egy terepmunka során.

2. Az interjúalanyok számát tekintve:

- A legtipikusabb az *egy interjúalany*, egy interjúvoló típusú felállás. Ez a legkézenfekvőbb olyan témák esetén, amikről, amiről az alany nem szívesen beszél, úgynevezett kényes téma. Ez esetben szerencsés, ha nincs jelen más a beszélgetéskor.
- Egy következő altípust képvisel az, amikor *kettő-három interjúalany* vesz részt egyszerre egyidőben a beszélgetésben. Erre sor kerülhet pld. családok, vagy házaspárok meginterjúvolása során. Ez esetben fontos lehet a családtagok közötti kommunikációs és metakommunikációs stílus feltérképezése amellet, hogy mit mondanak, miről beszélnek az interjúalanyok.
- A harmadik altípust a *csoportos interjú* vagy más néven fókuszcsoport képviseli. Ez általában 5-6 emberrel egyidőben zajló beszélgetés – ezek az emberek egy fizikai vagy virtuális térben (pld. internetes fókuszcsoport), egy időben vannak. A csoportos interjút általában akkor célszerű használni, ha gyorsan szeretnénk bő információkhoz jutni a témában és úgy gondoljuk, hogy az emberek csoportos keretek között szívesen beszélnek az adott témáról. Ilyen lehet pld. az, amikor a település formális és informális döntéshozóit kérjük meg egy csoportos beszélgetésre.

3. Az interjú témáját tekintve:

- Lehet témája valamiféle *tényszerű információra* való rákérdezés. Ilyen lehet például az, ha egy polgármestert faggatunk a település jellegzetes adataival kapcsolatosan.
- Lehet, hogy az interjú a megkérdezettek *véleményére, attitűdjére* vonatkozik.
- Lehetséges, hogy az interjú témája a megélt történelem, azaz az, ahogyan ők egy adott történelmi eseményt láttak, átéltek (*oral history interjú*).
- Lehetséges az interjú témája alapján *életút interjút* készíteni az alany életéről. Ez esetben az alanyt megkérjük, hogy mesélje el az élettörténetét, majd a felkínált eseményekre kérdezzük rá az interjú második szakaszában.

Az interjú készítése folyamán többféle hibát lehet elkövetni.

A hibák egyik csoportja a szakmai hibák, a másik magatartásbeli hiányosságok közé sorolható. Szakmai hiba lehet például az, ha valaki egy kérdésben több kérdést tesz fel, vagy befolyásolja az interjúalanyokat a válaszaikban. Magatartásbeli hiba lehet az, ha például nem figyel kellőképpen az interjúalanyra, elbeszél mellette, nem empatikus, nem olyan nyelvezetet használ, amit az interjúalany megértene.

Példa interjúvázlatra:

Interjú települések vezetőivel a település erőforráspotenciálja, tervei, konfliktusai vonatkozásában

I. Személyes vonatkozások

(XY adatközlő, itt és itt, ekkor és ekkor)

1. Itt született? Ha nem, mikor és miért költözött ide?
2. Mióta polgármester/jegyző...?
3. Mik voltak a tervei indulásakor? Ebből mi valósult meg, mi nem, mi olyan valósult meg, amit nem is tervezett?
4. Civil foglalkozása mi (volt)?
5. Miért lett polgármester, miben bízik? Mi tarja ebben a pozícióban?

II. A település erőforrás potenciálja

1. Jellemezze kérjük a települést! (itt a statisztikai, demográfiai adatok nem kellenek, mert annak megbízható forrása a hivatalos statisztika ami rendelkezésre áll, általános jellemzést adhat azonban, hogy ráhangolódjunk a beszélgetésre)
2. Helyben milyen intézmények vannak, milyennek látja a tevékenységüket, beágyazódottságukat, mely sikereiket és problémáikat észleli?
3. Egészségügyről röviden: felnőtt háziorvos van-e? gyermek háziorvos, rendelési idő, elérhetőség, infrastrukturális ellátottság, fogorvos, ügyelet, védőnő? szűrővizsgálatok? Szakellátás hol és milyen formában érhető el? (Kórház van-e, ha nincs, hány km-re van, stb. - erről részletesen megkérdezzük majd az illetékest is)
4. Aktív emberek, szervezetek, képviselők a településen: kik ők? civil és egyházi szervezetek, párttagok, RNÖ tagok, vállalkozók, civil vezetők nevei, valaha aktív idős emberek nevei, a településről elszármazottak nevei. Jellemezze őket! Mit tesznek, miben vesznek részt a település érdekében?
5. Roma lakosság száma, az „integráltak” „problémás családok” és „köztes családok” száma vagy aránya
6. Bűnözés, közbiztonság? hogyan értékeli ezeket? Drogfogyasztás, alkoholizálás? (közbiztonság, bűnözés helyzete a településen – beleértve a kisebb, illetve a feljelentésre nem kerülő ügyeket, a drogfogyasztást (új pszichoaktív szerek, herbál, fürdőszó, stb.) is; tipikus elkövetők/tipikus áldozatok; a bűnözés/jogsértések „tipikus” okai; reakciók (interjúalany, „hatóság”, rendőrség, polgárőrség, stb.); tesznek-e feljelentést (ha nem, miért); vélemény az igazságszolgáltatás, rendőrség, hatóságok működéséről; tudnak-e segítséget nyújtani a visszaélészedéshez/áldozatoknak; van-e koncepció, aktivitás, stratégia a bűnmegelőzésre; együttműködés e téren más szervezetekkel (pl.: civilek))

7. Idősek helyzete a településen, életmódjuk, kapcsolódásuk a fiatalabb generációhoz?

8. Gyerekek, családok helyzete a településen? Iskola, óvoda, programok, tanoda? Kinek a fenntartásában? (erről részletesen megkérdezzük majd az illetékest is)

III. A helyi értékek, helyi tudás

1. Értékek a településen - mit fotózzunk?

2. Kihasztnalatlan erőforrások, lehetőségek a településen? (definiálni kellene)

3. Miből éltek az emberek régen? Miből élnek ma az emberek?

4. Van-e elvándorlás, hova? Van-e bevándorlás, honnan, mi célból és módon? Okoz-e ez konfliktust?

5. Mivel töltik az emberek a szabadidejüket/a kérdezett mivel tölti? (hitélet)

6. Milyen rendezvények, hagyományok vannak a településen (esküvők, disznóvágás, stb. hogy zajlik)?

7. Ételek, italok, receptek-vannak-e helyi specialitások, helyi termékek, borászatok, stb., kiket kell keresni ez ügyben?

8. Legendák, emlékezetes történetek a település életében?

9. Helyi nyelvjárás, tájszólás, érdekes kifejezések? (csak röviden, mert könnyen eltéríti az interjú irányvonalát)

IV. Együttműködések

1. Milyen az önkormányzat kapcsolata a civil szervezetekkel, a polgárőrséggel, a járási hivatalokkal, a gazdasági szervezetekkel, a rendvédelmi szervekkel, valamint a lakossággal, óvodával, iskolával, szociális és egészségügyi ellátórendszer intézményeivel, illetve szereplőivel?

2. Egyéb együttműködések vannak-e? Más önkormányzattal van-e együttműködés?

3. Vannak konfliktusai az imént említett szereplőkkel? Amennyiben igen, milyen jellegűek, milyen gyakorisággal? Mi jellemzi általánosságban is a települést a konfliktusok tekintetében (vannak-e konfliktusok; ha igen, milyenek (roma/nem roma; gyűttment/őslakos; gazdag/szegény; polgármester/hatóság illetve hatósági személy/lakosok; más hatóságok; hivatalon belül; lakosok között; tanár/diák/szülő; stb.); a konfliktusok tipikus okai; tipikus (fel)oldási módok (pl.: per, fel/bejelentés, hatóság bevonása, esetleg fizikai erőszak); sor kerül-e közvetítő (pl.: polgármester, pap, vajda, köztisztviselőben álló lakos, stb.) bekapcsolására; van-e jól működő technika, protokoll a problémás helyzetek kezelésére, időbeli megelőzésére)

4. Gyakran merülnek fel konfliktusok a település lakói között? Milyen jellegűek ezek? (pl.: birtokháborítás, önbíráskodás) Hogyan lehet ezeket megoldani? Hogyan szoktak megoldódni?

V. Hivatali munka

1. Mekkora létszámú és milyen végzettségi összetételű hivatallal rendelkezik? Vannak-e felsőfokú végzettségűek, informatikai végzettségűek? jegyző válaszol

2. Mit gondol, szüksége lenne az önkormányzatnak további humán erőforrásra a feladatellátás eredményesebb megvalósítása érdekében? Amennyiben igen, körülbelül hány főre, milyen végzettséggel?

3. Mely szakigazgatási területeken jelentkezik a legnagyobb ügyfélforgalom valamint ügyteher?

4. Közmunkaprogramban hány fő vesz részt? Milyen tevékenységet látnak el a közmunkaprogramban résztvevő személyek? Hasznosnak ítéli meg a közmunkaprogramot?

5. A jelenlegi kormányzati szándék szerint a közmunkaprogramban foglalkoztatottak számát csökkenteni fogják. Hogyan – milyen intézkedésekkel készülnek erre?

6. Milyen megoldásai vannak az elsődleges munkaerőpiacra való visszavezetés érdekében?

7. Közszolgáltatás ellátása tekintetében mely területekre fordítanak forrásokat (pl.: oktatás, egészségügy, hulladékgazdálkodás)? alapszolgáltatások – törvényileg rögzítettek – elérhetőek?

8. Milyen beruházás ösztönző eszközökkel, kedvezményekkel segítik a vállalkozásokat?

9. Milyen helyi adók vannak településükön?

10. Vezetőként milyen technológiai eszközökkel tudják a hivatal életét, az ügyintézkést hatékonyabbá, gyorsabbá tenni? Az ASP-n kívül a hivatali ügyintézés során milyen eszközöket, szoftvereket, adatbázisokat használnak a leggyakrabban?

VI. Helyi politika, döntéshozatal – kihagyható pont, egy része (pl. közmeghallgatás intézménye, nyilvános fórum) integrálható a következő pontba

1. Mennyire érdekli az emberek a politika, mennyire informáltak, vannak-e ennek kapcsán viták?

2. A helyi önkormányzati választásokon mennyi jelölt szokott lenni, mennyire éles a verseny, milyen a helyi kampány?

VII. Tervek a jövőre, térségi társadalmi innovációk

1. Vezetőként mely problémákat tudná kiemelni települése életéből? Milyen megoldási tervei vannak az említett problémák kapcsán?
2. Társadalmi innovációk a településen, innovatív, újszerű gyakorlatok, megoldások vannak-e? Voltak-e az elmúlt 5 évben? Mi motiválta ezeknek a megvalósítását? Milyen területeken, milyen céllal? Akadályozó tényezők voltak-e? Kik vettek ezekben részt (önkormányzat, vállalkozás, egyéb)? Kialakítottak-e hosszabb távú együttműködéseket? Tudna kontakt személyt mondani, aki további információkkal szolgálhatna?
3. Milyen segítséget kapott az önkormányzat az innovációk megvalósításához külső szervezetektől/személyektől?
4. Mely önkormányzatok tekinthetőek élenjáróknak a régióban a társadalmi innováció megvalósítása során?
5. Volt-e olyan szervezeti minta, amelyet felhasználtak az innováció megvalósítása során?
6. Milyen javaslatok vannak a régiós együttműködés javítására?
7. Milyen társadalmi innovációs terveik vannak?
8. Pályázatok, források voltak-e, vannak-e, milyenek, mire? (Leader programról is kérdezni)
9. Milyen közigazgatási/közszolgáltatási fejlesztési tervekkel rendelkeznek, különös tekintettel az elkövetkezendő 1-2 évre? (pl.: pályázati lehetőségek, településfejlesztés, új támogatások, jogalkotási tervek)

Feladat:

Készítsen interjúvázlatot szociális szakemberekkel folytatott, az esetleges kiegészüket vizsgáló kutatás számára!

III.1.3. Meglévő adatok másodelemzése

A meglévő adatok elsősorban olyan statisztikai adatokra vonatkoznak, melyek az adott témában, vagy adott település vonatkozásában fellelhetők. Lehetséges korábbi kutatások eredményeinek másodelemzése is. Ennek a módszernek számos előnye van, többek között az, hogy költségtakarékos, gyors, hátránya azonban az, hogy mivel meglévő adatok elemzésére épül, az adott adatbázison kell dolgozni, korrekcióra nincs lehetőség.

III.1.4. Dokumentumelemzés

Dokumentum elemzés alapjául nagyon sokféle anyag szolgálhat. Ilyenek például személyekről szóló leírások, anyagok, személyek által írt naplók, fényképek, intézményekről szóló leírások, vagy akár az adott intézményre vonatkozó szabályzatok. Dokumentum elemzés céljára alkalmasak különböző újságcikkek is. Ezek elemzése többnyire tartalomelemzéssel történik. Ennek során megvizsgálhatunk egy szöveget stilisztikai szempontból és/vagy tartalmi szempontból, figyelhetjük az adott jelenségek előfordulását, megjelenését, azok gyakoriságát, azok „tálalását”.

III.1.5. Terepkutatás, megfigyelés

A terepkutatás esetén az adott jelenségeket a maguk természetes közegében figyeljük meg. A terepkutatás alapvetően kvalitatív módszer és sokszor társul hozzá a megfigyelés és az interjúk készítése. A terepkutatást alaposan elő kell készíteni. Ennek során általában többször felkeresi a kutató leendő kutatásának helyszínét és felveszi a

kapcsolatot néhány potenciális informátorral. Behatárolja a kutatás terepét, időtartamát és célját, a megfigyelni és leírni kívánt jelenséget.

A kutatás kivitelezésének szakaszában a kutató jegyzeteket készít, terepnaplót ír. Megfigyelései során rögzíti a helyszínt, az ott lévő személyeket, a tevékenységet, amit végeznek, annak időtartamát, gyakoriságát, célját. A megfigyelés közben lehet részt vevő megfigyelő, mely esetben a kutató maga is résztvevője lesz az eseményeknek. Egy másik lehetséges szerepe a kutatónak a nem résztvevő megfigyelés, ahol megőrzi kívülrőlállását.

A terepkutatás és a megfigyelés számos etikai kérdést vet fel. Ilyen például annak a kérdése, hogy mennyire avassa be a kutatót a kutatás részleteibe, mennyire vonódjon bele ő maga a kutatott jelenségbe, stb. Általános szabály, hogy a terepkutatás végeztével a terepet úgy kell elhagyni, ahogyan oda érkeztünk, azaz például nem szabad olyan konfliktust gerjeszteni, amit nem tudunk kezelni, nem tudunk lecsillapítani.

IV. TÁRSADALMI KONFLIKTUSOK MEGELŐZÉSE

Mikor tekinthetünk egy személyt, vagy közösséget, társadalmat „egészségesnek” „jól működőnek”?

Az egészségpszichológia négy kritériumot állapít meg ehhez:

1. Az egészséges, jól működő ember/közösség képes a boldogságra, ami abban nyilvánul meg, hogy képes célokat állítani maga elé és ezeket elérni.
2. Képes az alkotásra, vagyis arra, hogy hatékonyan elvégezzen feladatokat és ezáltal a környezetét alakítsa, formálja.
3. Reális önismerettel, énképpel rendelkezik, képes elfogadni önmagát.
4. Képes arra, hogy kapcsolatai kiegyensúlyozottak legyenek, kölcsönös tiszteleten, elfogadáson, elismerésen alapuljanak.

Feladat:

Gondolja át, hogy mik a boldog, kiegyensúlyozott élet feltételei. Milyen tényezők szükségesek ehhez? Hol tart ezekben? Melyikben szűkülök, melyikben bővelkedik?

Egészséges működésünket – akár egyéni, akár közösségi, akár társadalmi szinten – azonban számos tényező befolyásolja és alakítja. Összefoglaló néven hívhatjuk ezeket Selye János¹⁰ magyar tudós nyomán stresszoroknak. Tág értelemben stressznek nevezhetünk minden olyan újszerű választ igénylő, a szervezet és a külvilág közötti kölcsönhatás folyamatában fellépő, a fizikai vagy pszichológiai jólétünket veszélyeztető helyzetet, melyre valamiféleképpen reagálnunk kell.

Selye János eustressz (pozitív eseményhez kapcsolódó) és distressz (negatív eseményhez kapcsolódó) stresszreakciót különített el – mely felosztásból egyértelműen látható, hogy a stressz életünk természetes velejárója és szükségszerű kelléke és alapvetően jó és rossz oldala egyaránt van.

Lazarus kognitív tranzakcionista modelljében a stresszorokat három csoportba sorolja¹¹

1. Veszteségről beszélünk, amikor egyértelmű kár, vagy igazságtalanság ér egy személyt,
2. a fenyegetés olyan élethelyzet, amelyben potenciálisan már megjelenik a károkozás,
3. míg a kihívás is lehet stressz forrása, bár ebben az esetben az egyén vagy közösség mérlegeli a helyzet vállalásának előnyeit és hátrányait és inkább az előbbiek kerülnek előtérbe.

A stressz számos külső és belső befolyásoló tényező hatására betegség vagy egy közösség diszfunkcionális működésének forrásává

¹⁰ Selye 1976.

¹¹ Lazarus 1966

válhat. A folyamatos stressz kiégést idézhet elő, egyéni és közösségi szinten egyaránt.

A kiégés „krónikus emocionális megterhelés, stressz nyomán kialakuló fizikai, érzelmi, mentális kimerülés, ami hozzá nem értés érzésével, célok és ideálok elvesztésével jár, s amelyet a saját személyre, munkára, illetve másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek”.

A kiégés jelei lehetnek a fáradtság, testsúlyváltozás, megbetegedési és balesetezési hajlam, a pszichés lehangoltság vagy éppen ingerlékenység. Csoport és közösségi szinten a máról-holnapra élés, a devianciák terjedése, az anómikus állapot, a közösségi értékek átalakulása, a megfosztottság érzetének állandósulása.

Maslach három fő tünetcsoportot emel ki a kiégéssel kapcsolatban:¹²

1. Érzelmi kimerülés
2. Elszemélytelenedés
3. Egyéni (illetve csoportok esetében a közösségi) teljesítmény csökkenése

A konfliktusok egy jelentős része úgynevezett *szerepkonfliktus*. Szociológiai értelemben az élet különböző helyzeteiben szerepekben veszünk részt, mely az elvárt, kívánatos viselkedés határát jelöli ki számunkra és a társas érintkezés számára.

Szerepkonfliktus többféle okból keletkezhet. Az úgynevezett *„szerepössze-nem-illésnél”* a személy olyan helyzetbe kerül, ahol egyszerre különböző, vagy ellentétes elvárásoknak kellene megfelelnie, amire

¹² Maslach 1982.

pedig képtelen. A „szerep-kétértelműségnél” nem világosak azok szerepkövetelmények, melyeknek meg kellene felelnie.

Szerep-túlterhelés esetén az egyénnek túl sok szerepe van egyszerre vagy túl sok elvárással kell szembenéznie, melynek képtelen megfelelni.

Szerep-alulterhelés esetén viszont a személy úgy érzi, hogy többet tudnak teljesíteni adott szerepben, de nincsen erre valamilyen okból felhatalmazása.

A szerep-konfliktus következményeképpen a *szerep-stressz* léphet fel.

Hogyan csökkenthető a szerepkonfliktus?

1. Szerepek tudatos átgondolásával, prioritizálásával
2. Egyes szerepek ideiglenes vagy végleges „leadásával” – amennyiben lehetséges
3. A szerep érintettjeivel való őszinte, nyílt beszélgetésekkel
4. Szemléletváltással az egyes szerepek tartalmát, megvalósítását illetően

Milyen stresszorok léphetnek még fel az interperszonális viszonyok során?

Olyan, úgynevezett szociális stresszorokat sorolunk ide, amelyek a személyközi érintkezésekből vagy a csoportos/közösségi szintű együttműködésekben fakadnak. Felléphetnek hierarchikus kapcsolatokban, de egyenrangú viszonyokban is. Utóbbi esetén oka lehet a bizalom hiánya, az összetartás hiánya, a frusztráció, a bizonytalanság érzése.

Hogyan lehetséges a fentiekben leírt működési zavarokat megelőzni?

- stresszforrások csökkentése
- nemet kell tudni mondani
- hatékonyabb időgazdálkodás
- a prioritások tisztázása
- figyelemeltereléssel, más aktivitások, kikapcsolódás, a gondolkodás leállítása
- tudatos önjutalmazással
- környezetváltoztatással
- relaxációs technikák alkalmazásával
- a pihenés és az alvás megfelelő rendjének kialakításával
- zenehallgatás, éneklés
- helyes táplálkozással
- stresszkezelő programokon való részvétellel

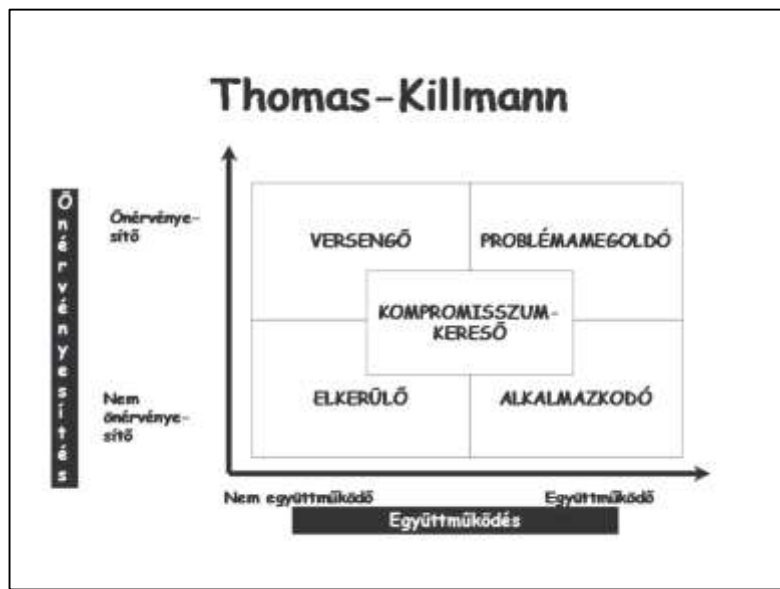
V. TÁRSADALMI KONFLIKTUSOK KEZELÉSÉNEK MÓDSZEREI

V.1. Konfliktuskezelés és személyiség

„A konfliktushelyzetek nem egyformán hatnak az emberekre: Van, akiben kellemetlen feszültséget keltenek, dühöt, haragot ébresztenek, másokat inkább megbénítanak, tehetetlenségre kárhoztatnak, és olyan is van, akit levertté, szomorúvá tesznek, haszontalanság, eredménytelenség érzetét keltve. Mindnyájan másképpen próbáljuk a konfliktusok által keltett negatív érzéseket megszüntetni, feloldani és magát a helyzetet, a konfliktust is megoldani. Néha konfrontálódunk, nyílt sisakkal harcolunk, máskor fejet hajtunk, vagy megsértődve elmenekülünk. Van, akit a megegyezés, mást csak céljának elérése, esetleg csak a minden áron való győzelem érdekel.”
(Tóth, é.n., 5.o.)

Az alábbi ábrán Thomas-Kilmann modelljét láthatjuk, mely az emberek leggyakoribb konfliktuskezelési módjait foglalja össze.

1. ábra. A Thomas-Killmann modell



Forrás: Tóth, é.n., 5.o.

V.1.1. Versengő (magas önérvényesítés – alacsony együttműködés)

A versengő konfliktuskezelési mód az erőre épül, alkalmazója az erő segítségével kívánja pozícióját javítani. A cselekvés célja ilyen esetekben a saját érdekek érvényesítése, függetlenül attól, hogy mások milyen igényekkel élnek. Versengő szituációban „kiállunk az igazunkért”, „megvédjük helyes álláspontunkat”.

A versengő magatartás hasznos, ha:

- Gyors cselekvésre, döntésre van szükség.
- A szükséges döntés népszerűtlen, nagy a várható ellenállás.
- El kell indítani egy folyamatot
- Önvédelem szükséges az együttműködő viselkedést kihasználó egyénekkkel szemben (Kánya, 2010)

A folytonos versengő magatartás veszélyei:

- A környezet „Fejbólintó Jánossá” válik, a többiek nem is próbálják meg a döntéseket befolyásolni, ellentmondó információkat megtartják maguknak.
- A környezetben lévők inkább rosszul döntenek, mint kérdeznek, mert a bizonytalanság, segítség kérés a gyengeség jelévé válik.
- Megromolhatnak a kapcsolatok.

**V.1.2. Problémamegoldó, együttműködő
(magas önérvényesítés – magas együttműködés)**

A problémamegoldó-együttműködő oly módon próbálja bevonni a másik felet a megoldásba, hogy mindkettőjük igényei teljesüljenek, mindkét fél számára kielégítő megoldás szülessen. Ennek során fontos a felek érdekeinek és szükségleteinek feltérképezése, és kiegészítő erőforrások bevonása. A felek feltárják és megértik a konfliktus okait, és ennek figyelembe vételével kreatív megoldását keresnek. A folyamat eredményeként nem kompromisszum, hanem konszenzus keletkezik.

Az együttműködő magatartás hasznos, ha:

- A két szempontrendszer egyformán fontos, nem lehetséges kompromisszumokkal azokat gyengíteni.
- Nem csak a megoldás fontos, hanem a felek bevonása a döntésbe, a résztvevők elkötelezettsége a kialakított megoldás mellett, hogy hosszú távú együttműködés jöjjön létre, a felek elköteleződjenek.
- A konfliktus megoldást érzelmi motívumok hátráltatják, melyek a résztvevőket nagyban befolyásolják. (Kánya, 2010)

A folytonos együttműködő magatartás veszélyei:

- Triviális kérdések megoldása is hatalmas idő és energia befektetést jelent, ami elveszi az erőforrásokat a valóban fontos problémáktól.

V.1.3. Kompromisszumkereső (közepes önérvényesítés – közepes együttműködés)

A kompromisszumkereső konfliktuskezelő a problémamegoldás folyamán hajlandó engedni valamennyit, de van, amihez ragaszkodik. Végül mindkét fél igényei csak részben teljesülnek.

A kompromisszumkereső magatartás a másik négy konfliktuskezelési mód átlójában helyezkedik el: a kompromisszumkereső ember a problémamegoldás során többet ad fel érdekeiből, mint a versengő, de kevesebbet, mint az alkalmazkodó, nyíltabban kifejezi érdekeit, mint az elkerülő, de jobban titkolja azokat, mint az együttműködő.

A kompromisszumkereső magatartás hasznos, ha:

- A célok kiemelkedő fontosságúak, de nincs lehetőség más megoldási módok választására. (Pl.: kevés a rendelkezésre álló idő, a probléma túl komplex, a felek érdekei csak egymás rovására valósíthatóak meg.)
- A szembenálló felek egyenlő erők és érzelmileg elkötelezettek saját érdekeik mellett.
- időleges megállapodást akarunk elérni. (Kánya, 2010)

A folytonos kompromisszumkereső magatartás veszélyei:

- A folyamatos kompromisszumokban elveszhet az egyén és a szervezet hosszú távú célja. A kompromisszumok mindig az adott pillanatnak szólnak, alapelveket, értékeket nem lehet érvényesíteni bennük.
- Ha minden üzleti tárgyalás kompromisszum tárgyává válik, az aláássa a bizalmat, és egymásra való odafigyelést.
- Senki sem teljesen elégedett.

V.1.4. Elkerülő (alacsony önértékesítés – alacsony együttműködés)

Az elkerülő „konfliktuskezelés” során sem a saját, sem mások érdekei nem kerülnek előtérbe, hiszen a cselekvés célja a konfliktus elkerülése. Ez történhet a döntések elhalasztásával, a konfliktusos szituációból való diplomatikus kihátrálással, vagy az ilyen jellegű helyzetek kerülésével. Az elkerülő egyén nem érzékeli a konfliktust vagy úgy csinál, mintha nem létezne konfliktus.

Az elkerülő magatartás hasznos, ha:

- Az adott konfliktus megoldásához nem adottak a lehetőségek. (Pl.: a résztvevők érzelmileg túlfűtöttek és csökkenteni akarjuk a feszültséget, vagy nem áll rendelkezésre elegendő információ és megpróbáljuk megszerezni azokat, stb.
- Az ügy nem igazán fontos.
- A konfliktusból adódó károk meghaladják annak előnyeit. (Kánya, 2010)

A folytonos elkerülő magatartás veszélyei:

- Megnő a probléma.
- A döntés elodázódik.
- A környezet negatív véleményt alakít ki az egyénről, sérül az önbecsülés.

V.1.5. Alkalmazkodó (alacsony önérvényesítés – magas együttműködés)

Az alkalmazkodó konfliktuskezelés a saját igények háttérbe szorításán, a másik érdekeinek feltétel nélküli elfogadásán alapszik. Ölteti nagylelkűség vagy önfeláldozás formáját, megjelenhet mások véleményének átvételében, utasításai, kéréseik kritika nélküli elfogadásában. A háttérben állhat könnyen meggyőzhető, befolyásolható személyiség.

Alkalmazkodó magatartás hasznos, ha:

- A konfliktusban nem a saját igények kielégítése az elsődleges.
- A kérdés a másik félnek sokkal fontosabb.
- A kapcsolat a másik féllel fontosabb, mint a győzelem.
- A további versengés súlyos károkkal járna.
- Nem akarunk mi fáradni a döntéssel.
- Az együttműködő hajlandóságunkat kívánjuk kifejezni. (Kánya, 2010)

A folytonos alkalmazkodó magatartás veszélyei:

- Az ötletek, javaslatok nem kapják meg az őket megillető figyelmet. Az emberek nem várnak kezdeményezést az alkalmazkodó stratégiát folytatótól. Sérül az önbecsülés és az önbizalom.
- Lehetetlenné válik a szabályok, folyamatok érvényesítése.

Feladat:

Az alábbi kérdőív¹³ segítségével megtudhatjuk, hogyan viselkedünk olyan helyzetekben, amikor saját szándékunk eltér mások szándékától.

A kérdőív 30 mondatpárt tartalmaz.

Kérjük, mindegyik mondatpárnál válassza ki, hogy az A, vagy a B alatti állítás az, amelyik legjobban jellemzi viselkedését.

Előfordulhat, hogy sem az A, sem a B állítás nem jellemző a viselkedésére, de akkor válassza ki azt, amelyiket inkább el tudja fogadni!

¹³ http://upszi.hu/hr/cikk/thomas__kilmann_teszt

1.	A. Vannak helyzetek, amikor hagyom, hogy másoké legyen a problémamegoldás felelőssége.
	B. A vitás kérdések helyett azokat a pontokat hangsúlyozom, amelyekben mindketten egyetértünk.
2.	A. Kompromisszumos megoldást próbálok találni.
	B. Igyekszem mindazzal foglalkozni, ami mindkettőnknek fontos.
3.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	B. Igyekszem a másik érzéseit kímélni és megőrizni a kapcsolatot.
4.	A. Kompromisszumos megoldást próbálok találni.
	B. Néha lemondok saját kívánságaimról, engedve mások kívánságainak.
5.	A. Állandóan keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában.
	B. Igyekszem mindent megtenni az értelmetlen feszültségek elkerülése érdekében.
6.	A. Igyekszem elkerülni, hogy kellemetlenséget csináljak magamnak.
	B. Igyekszem nyerő helyzetbe kerülni.
7.	A. Megpróbálom későbbre halasztani az ügyet, hogy legyen időm átgondolni.
	B. Kölcsönösségi alapon engedek bizonyos pontoknál.
8.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	B. Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés kifejtésre kerüljön.
9.	A. Úgy érzem, nem érdemes mindig a nézeteltérések miatt idegeskedni.

	B. Nem sajnálom az erőfeszítést, hogy az én elképzelésem valósuljon meg.
10.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	B. Kompromisszumos megoldást próbálok találni.
11.	A. Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés nyíltan kifejezésre kerüljön.
	B. Igyekszem a másik érzéseit kímélni.
12.	A. Néha elkerülöm az állásfoglalást, amikor az vitát eredményezne.
	B. Nem bánom, ha megtart valamit az álláspontjából, ha ő is hagyja, hogy megtartsak valamit a magaméiból.
13.	A. Közös alapot javasolok.
	B. Azon vagyok, hogy elfogadtassam az érveimet.
14.	A. Elmondom gondolataimat és érdeklődéssel hallgatom az övéit.
	B. Racionális érvekkel indoklom pozícióim logikáját.
15.	A. Igyekszem a másik érzéseit kímélni és megővni a kapcsolatunkat.
	B. Igyekszem mindent megtenni az értelmetlen feszültségek elkerülése érdekében.
16.	A. Igyekszem nem megsérteni a másik érzéseit.
	B. Igyekszem meggyőzni a másikat arról, hogy álláspontom helytálló.
17.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	B. Igyekszem megtenni, ami az értelmetlen feszültségek elkerülése érdekében szükséges.

18.	A. Ha ez a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam elképzeléseit.
	B. Nem bánom, ha megtart valamit az álláspontjaiból, ha ő is hagyja, hogy megtartsak valamit a magaméiból.
19.	A. Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés nyíltan kifejtésre kerüljön.
	B. Megpróbálom későbbre halasztani a döntést.
20.	A. Töreksem a nézeteltérések haladéktalan megbeszélésére.
	B. Próbálom megtalálni a nyereség és veszteség mindkettőnkre nézve méltányos kombinációját.
21.	A. Úgy tárgyalok, hogy igyekszem tekintetbe venni a másik kívánságait.
	B. Mindig kész vagyok a probléma közvetlen megvitatására.
22.	A. Megpróbálok átmeneti álláspontokat találni.
	B. Érvényesítem a kívánságaimat.
23.	A. Gyakran igyekszem gondoskodni arról, hogy a megoldás mindkettőnket elégedettséggel töltsön el.
	B. Vannak helyzetek, amikor hagyom, hogy másoké legyen a problémamegoldás felelőssége.
24.	A. Ha úgy tűnik a másíkról, hogy álláspontja nagyon fontos a számára, megpróbálok igazodni a szándékaihoz.
	B. Igyekszem rávenni, hogy érje be egy kompromisszummal.
25.	A. Igyekszem megvilágítani a másik számára álláspontom logikáját és előnyeit.
	B. Úgy tárgyalok, hogy igyekszem tekintetbe venni a másik nézőpontját.
26.	A. Közös alapot javaslok.

	B. Szinte mindig törődök azzal, hogy a megoldás mindkettőnk számára kielégítő legyen.
27.	A. Néha elkerülöm az állásfoglalást, olyan esetekben, amikor az vitát eredményezne.
	B. Ha az a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam elképzeléseit.
28.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	B. Keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában.
29.	A. Közös alapot javaslok.
	B. Úgy érzem, nem érdemes mindig a nézeteltérések miatt idegeskedni.
30.	A. Igyekszem nem megsérteni a másik érzéseit.
	B. Mindig megosztom a problémát a másikkal a megoldás érdekében.

**Most nézze meg válaszait az alábbi táblázat segítségével és
összegezze az eredményt:**

	Versengő	Problémamegoldó	Kompromisszum- kereső	Elkerülő	Alkalmazkodó
1				A	B
2		B	A		
3	A				B
4			A		B
5		A		B	
6	B			A	
7			B	A	
8	A	B			
9	B			A	
10	A		B		
11		A			B
12			B	A	
13	B		A		
14	B	A			
15				B	A

	Versengő	Problémamegoldó	Kompromisszum- kereső	Elkerülő	Alkalmazkodó
16	B				A
17	A			B	
18			B		A
19		A		B	
20		A	B		
21		B			A
22	B		A		
23		A		B	
24			B		A
25	A				B
26		B	A		
27				A	B
28	A	B			
29			A	B	
30		B			A

V.1.6. A konfliktusok keletkezése

Feladat:

Írjon le tipikus konfliktus helyzeteket!

pl¹⁴.

- kölcsönös függőség a felek közt (l. szerződési kötelek)
- igazságtalan bánásmód vélelme (l. az ügyfél úgy érzi, szándékosan félrevezették a szerződés "apró betűs" részében közölt információkkal)
- szerepkörök és felelősségi körök eltérése (l. reklamáció esetén az ügyfél nem a termék gyártójával, hanem a kereskedővel kerül kapcsolatba)
- kritika megfogalmazása (pl. az ügyfél az ügyfélszolgálatossal kiabál, pedig a meghibásodott termékkel van konkrét problémája)
- bizalmatlanság (l. ügyfélként már érte negatív tapasztalat, máshol már mások becsapták)
- ellentétes személyiség (pl. az egyik fél dinamikus, pattogó, sietős, a másik lassú, körülményeskedő)
- hatalmi harc (l. ki kit győz le vég nélküli küzdelmek, vélt vagy valós hatalomból – aláfélrendeltségi viszonyból - fakadó konfliktusok)
- Tipikus szülő - gyermek konfliktushelyzet: A szülő váratlanul benyit kamasz gyermeke szobájába, s óriási rendetlenséget talál.

¹⁴ A példák forrása: Tóth é.n.

- Tipikus párkapcsolati konfliktushelyzet: A két fél gyökeresen más közös programot szeretne a hétvégén.
- Tipikus konfliktushelyzet a tömött buszon: Az egyik utas haragosan rászól a másokra, hogy vegye már le a hátizsákját, mert nem tud egyenesen állni miatta.
- Tipikus konfliktushelyzet az orvosi rendelőben: Egy frissen érkező beteg soron kívül akar bemenni a többiek előtt.
- Tipikus ügyfélszolgálati szituáció: Az ügyfélnek sokat kellett várakoznia, s amikor sorra kerül, udvariatlan és követelőző az ügyintézővel.

Cohen (1995): a vitarendezés kultúrája

- a konfliktusok létrejönnek, de rejtettek maradnak és/vagy agresszív, romboló következményekkel törnek felszínre,
- a konfliktusok azonosítását követően a felek vitás ügyeiben egy autoritással rendelkező személytől vagy intézménytől (felső fórum vagy hatóság) várnak ügydöntő ítéletet,
- a konfliktusok kezelésében döntő szerep jut a közvetítőnek, aki hozzásegíti a vitában álló feleket, hogy egyességre jussanak,
- a konfliktusok az érintettek természetes együttműködésének, párbeszédének keretei között rendeződnek,
- a konfliktusok létrejöttét, felerősödését megelőző mechanizmusok sokasága működik, az intézmény működése gyakorlatilag konfliktusokban szegény.

V.2. A konfliktuskezelés alapelvei, lépései, technikái és kimenetei

V.2.1. A konfliktuskezelés 7 alapelve

- A konfliktusigénlés elve
- A kétoldalú konfliktusokozás elve
- A konfliktuskezelés halaszthatatlanságának elve
- A „nincs nyertes - nincs vesztes” elv
- Az érzelmek tisztázásának elve
- A közvetlenség és a nyitottság elve
- Az önségítés elsőbbségének elve (Tóth, é.n)

Feladat:¹⁵

Nézzék és vitassák meg Antal Imre és Déri János híres, Nyugati téri aluljáróban rögzített vitáját! Elérhető:

<http://www.youtube.com/watch?v=taMpEsqOIOs>

- Mi az összeütközést, a konfliktust kiváltó ok?
- Milyen típusú konfliktusról van szó?
- Kik a konfliktushelyzet szereplői? Milyen érdekek és értékek húzódnak meg a háttérben?
- Mit és hogyan akarnak elérni a felek? Milyen konfliktuskezelési technikát alkalmaznak?
- Hogyan, milyen feltételekkel érvényesül a konfliktuskezelés 7 alapelve?
- Melyik szereplővel tud azonosulni? Ön mit csinálna másképp?

¹⁵ Tóth é.n

Feladat:¹⁶

Gyűjtsön össze és elemezzen három különböző élethelyzethez kapcsolódó konfliktust (pl. ügyfélszolgálaton, tömegközlekedésben, családban, stb.)! Gondolja végig az okokat, mit, hogyan akarnak elérni a felek! Készítsen szituációs játékhoz feladatkártyát!

Feladatkártya:

A szereplő rövid jellemzése: életkor, élethelyzet, viselkedési stílus, aktuális érzelmek

A szereplő által követendő magatartás, konfliktuskezelési stratégia, technika: pl. nyertes -nyertes, kompromisszumkötés

A szituáció - a konfliktus - rövid leírása: Mi a konfliktus kiváltó oka, ki a másik fél, általa elérni kívánt

Feladat:

Az önállóan kidolgozott konfliktusokat játsszák el a feladatkártyák útmutatásának megfelelően közösen! Majd beszéljék meg a megoldást, hasonlítsák össze, hogy ugyanaz a szituáció más-más konfliktuskezelési technika alkalmazásával milyen megoldást eredményezett volna! A szereplők mondják el, hogy mit éreztek a játék közben, s mennyire voltak elégedettek az általuk elért eredménnyel!

¹⁶ Tóth é.n

Feladat:

Csoportosítsák a kifejezéseket¹⁷ az egyes típusok szerint! (Cetliken kapják meg) Emlékezzenek vissza, használták-e az egyes szereplők ezeket!

Versengés

- Változatlanul az a véleményem
- Egészen világosan meg kell mondanom
- Ahogy mondtam, az a legesszerűbb
- Ha nem csinálod meg, én...
- Jobban tennéd, ha...
- Tedd, ahogy mondom

Problémamegoldás

- Nézzük meg együtt
- Az talán kölcsönösen elfogadható
- Abban nem értünk egyet
- Az én álláspontom Mi a te álláspontod?
- Miben térünk el
- Hogyan tudnánk megoldani

¹⁷ Tóth é.n.

- Mi az alapvető probléma?

Kompromisszum keresés

- Keressünk egy gyors megoldást
- Elfogadom, hogy ha Te elfogadod
- Fifti, fifti
- Elégedj meg azzal
- Hajlandó vagyok, ha Te is

Elkerülés

- Ez nem az én asztalom
- Ebbe inkább nem mennék bele
- Beszéljünk róla később
- Nem vagyok felhatalmazva, hogy
- Nincs hozzá megjegyzésem
- Nem vagyok abban a helyzetben, hogy vitában szálljak
- Nem értem a kérdésedet

Alkalmazkodás:

- Egyetértek azzal, hogy
- El tudom fogadni, hogy
- Úgy teszem, ahogy mondtad

- Nem akartalak megsérteni
- Csatlakozom
- Meggyőztél
- Én is úgy gondolom

Együttműködés:

- A legfontosabb, hogy mindkettőnk számára jó megoldást találjunk...
- Nagy reményeket fűzök az együttműködéshez
- Számomra nagyon fontos a kölcsönös bizalom
- Koncentráljunk az igazán fontos dolgokra
- Mik a terveid, prioritásaid?

V.2.2. A konfliktuskezelés tízparancsolata (Deutsch, 1990):¹⁸

1. Határozd meg, milyen konfliktusban vagy!
2. Tiszteld saját és mások szükségleteit!
3. Tégy különbséget az érdekek és az álláspontok között!
4. Ismerd meg mások, és ismertesd meg saját érdekeidet, hogy azonosítani tudjátok a közös és összeegyeztethető érdekeiteket!
5. Határozd meg a saját és a másik (konfliktusban álló) érdekeit, úgy, mint az együttműködés által megoldható problémát!
6. Figyelj oda a kommunikációra, ennek érdekében próbáld meg minél érthetőbben közölni az információkat!
7. Figyeld szubjektívitásodat, elfogultságodat, hamis ítéleteidet, sztereotípiáidat, amelyek a gyorsan kialakuló konfliktusokban gyakran jelen vannak!
8. Fejleszd konfliktuskezelő képességeidet!
9. Ismerd meg önmagad és ismerd meg saját felelősségedet, szerepedet, reakcióidat a konfliktushelyzetekben!
10. Őrizd meg a konfliktuskezelés folyamatában az erkölcsi érzékedet!

¹⁸ Budavári-Takács 2011

V.2.3. A konfliktuskezelés lépései¹⁹

A konfliktusmegoldás lépései (Gordon):

1. A probléma (konfliktus) meghatározása.
2. A lehetséges megoldás keresése.
3. A megoldások értékelése.
4. A megfelelő megoldás kiválasztása (döntés).
5. A döntés végrehajtási módjának meghatározása.
6. A megoldás eredményességének utólagos értékelése.

Konfliktuskezelési lépések (Becker)

1. A konfliktushelyzet értelmezése, a probléma tudatosítása.
2. A konfliktus érvényességének (relevanciájának) meghatározása (az érintettség megállapítása).
3. Az első reakció mérlegelése.
4. Az okok feltárása, a tapasztalatok összegzése, további információk gyűjtése.
5. Szempontváltás.
6. A megoldási lehetőségek összegyűjtése.
7. A megoldási lehetőségek elemzése, az eddigiek értékelése.
8. A megoldás koncepciójának kialakítása.

¹⁹ Budavári-Takács 2011

Az 5A technika (Borisoff, D., Victor D.)

Ennél a technikánál konfliktusmegoldás problémaorientált, elsősorban a közvetítőt (mediátort) igénylő helyzetekben javasolt alkalmazása.

1. **Helyzetfeltárás** (assessment): A helyzetfeltárás lényege, hogy a felek a konfliktusos helyzetre vonatkozó releváns információkat összegyűjtik, majd meghatározzák a konfliktuskezelési módot is. A helyzetfeltárás része továbbá, hogy azonosítják azokat a területeket, ahol képesek kompromisszumokat kötni, módosítani álláspontjukat, ill. azokat a témákat, ahol ragaszkodnak eredeti elképzeléseikhez.
2. **Elismerés** (acknowledgement): Ez az a lépés, amikor a felek meghallgatják egymást. Ebben a szakaszban a beleérzés és beleélés légköre kell, hogy domináljon, amely lehetővé teszi az adott konfliktus szinergikus megoldását. Az elismerés visszajelzi a másíknak, hogy megértette a másík fél álláspontját. Ebben a szakaszban a másík fél aktív bátorítására is sor kerül, melynek célja, hogy közölje aggodalmait.
3. **Beállítódás** (attitude): Ebben a lépésben a felek igyekeznek eltávolítani az álkonfliktus alapjait. Az attitűdlépésben a résztvevőknek el kell ismerniük azokat a különbségeket, amelyeket általában az emberek a neveltetésük során a kommunikációban megtanulnak (pl.: nemi megalapozottságú asszertívási, megszakítási viselkedések, illetve az udvariassági beállítódások). Sor kerül a beszédbeli, az írásbeli kommunikációs stílusok és a nonverbális manírok lehetséges problematikus

variációinak elemzésére. Ez az attitűdbeli elemzés segíti a tisztább látásmódot a valódi konfliktus tartalmát illetően.

4. **Cselekvés** (action): Ebben a lépésben előtérbe kerül az aktivitás. A kiválasztott konfliktuskezelési mód megvalósítására kerül sor. A mediátor segít a bizalmon és a visszajelzésen alapuló konfliktusmegoldás irányába terelni a résztvevőket azokon a pontokon, amelyekben a résztvevők már megegyezésre jutottak. Egyidejűleg a felek feltérképezhetik még a problematikus pontokat. Ezekre a problémákra folyamatosan hatékony megoldásokat kell keresniük.
5. **Elemzés** (analysis): Az utolsó lépés, amelyben a résztvevőknek el kell dönteniük, hogy mit fognak tenni. A döntés meghozatala után a megállapodást össze kell foglalni és rögzíteni kell. Az elemzés arra is kiterjed, hogy felmérjék a résztvevők azon követelményeit, amelyekkel foglalkoztak. Ebben a szakaszban ösztönözniük kell a feleket arra is, hogy a konfliktuskezelést folyamatként fogják fel, és a későbbi eredmények monitorozásának lehetőségével éljenek.

A „konfliktusból való kilábalás” öt lépése (Shapiro)

1. **A konfliktus felismerése.** Idézzük fel, hogy mit éreztünk múltbeli konfliktushelyzetekben!
2. **Érzéseink.** Érzelmek vizsgálatát Mit érzek én? Miért? Mit érez a másik? Miért?
3. **Mit akarunk elérni?** A saját, és a másik alapvető szükségleteinek feltárása Ismerjük fel mindkét fél szükségleteit!
4. **Ötleteink.** A konfliktus lehetséges megoldásainak feltárására.
5. **Tervünk.** A mindkét fél alapvető érdekeit kielégítő megoldás azonosítása, és kölcsönös elfogadása. Kiválasztás, megegyezés, végrehajtás.

Feladat:

Hasonlítsa össze az olvasott konfliktusmegoldási módszereket! Emelje ki a hasonlóságokat, különbségeket!

Az olvasottak alapján alkosson egy saját lépéssorozatot, amely segítheti a konfliktuskezelésben!

Feladat²⁰

1. Nyaralásáról hazatérő ügyfél keresi fel nagyon ingerülten bankját, mivel bankkártyáját nem fogadták el külföldön

Mo: A nyaralásáról hazatérő ügyfél számára igen komoly gondot (nemcsak bosszúságot, hanem talán komolyabb kárt is, többletköltséget, anyagi korlátot) is okozhatott, hogy bankkártyájával nem tudott fizetni. Mivel ennek oka sokféle lehet, első ránézésre nehéz megállapítani, hogy ki és miben hibázott. A helyes ügyintézői magatartás lehet az azonnali együttérzés, segítőkészség kinyilvánítása, kötelezettségvállalás a probléma gyors és alapos kivizsgálására, s annak ígérete, hogy mindent megtesz annak érdekében, hogy ez ne történhessen meg az ügyféllel legközelebb. Az ügyfél jövedelmezőségétől és a bank szabályzatának megfelelően ha van rá mód, azonnali kompenzáció felajánlása.

2. Postán, tértivevényes küldemények átvétele miatt hosszas várakozás után kerül sorra az ügyfél. Meg is van a levél, de az ügyintéző nem akarja odaadni, mivel az ügyfélnél nincs más személyi irat, mint a jogosítványa. Az ügyfél mutatja, hogy a jogosítvány papírtokjára rá van írva, hogy személyi azonosításra alkalmas dokumentum. Az ügyintéző pedig arra hivatkozik, hogy nincs rajta az ügyfél lakcíme

²⁰ Tóth é.n.

Mo: Az ügyfelek többsége nehezen viseli, hogy hosszabb várakozás után sorra kerülve sem tudja elintézni azt, amit akart. Az ügyintézőnek ebben az esetben empátiával, türelemmel kell ismertetnie a szabályokat, melytől nincs módjában eltérni. Célszerű az ügyfélnek alternatív megoldást felajánlania: Ha rövid időn belül visszajön irataival, soron kívül kaphatja meg küldeményét, vagy kérheti a küldemény - egyeztetett időpontban történt újbóli kézbesítését (a szabályzatban szereplő feltételek mellett)

3.Az ügyfél rendszeresen rendel szakkönyveket adott kiadótól. Legutóbb azonban igen meglepődött, mivel olyan példányt kapott kézhez, amiből 2X16 oldal hiányzott. Vissza is küldte a Kiadónak, ahol kifejezték sajnálkozásukat, de arról tájékoztatták, hogy kifogyott a kiadvány, nem tudnak másik példányt adni. Azt javasolták, válasszon másik művet, vagy kivételesen fogadja el a hiányosat. Az ügyfél fel van háborodva, neki pont ez, s a pénzéért teljes kiadvány kell!

Mo: Törzsügyfél, valsz. közepes vagy magas ügyfélértékkel. Megtartása fontos, tipikus eset, amikor jól megválasztott kompenzációval (pl. ajándékkönyv, dedikált kiadvány, vásárlási kedvezmény) érdemes az ügyfél bizalmát megerősíteni. A konkrét ügyet pedig konstruktív tárgyalással, együttműködéssel megoldani (pl. antikvár beszerzés).

V.2.4. A konfliktusok kimenetei²¹

A győztes - vesztes

„Ha mindkét fél a győzelemre törekszik, ennek megszerzése érdekében mozgósítja erőforrásait (pl. gyűjt érveket, választ harcmódot, eszközöket). Mivel a másik fél legyőzésére törekszik az egyén, kevésbé tud odafigyelni az eredetileg kitűzött cél elérésére, így néha maga is "sebeket szerez" (l. jelentős idő és anyagi ráfordítás), illetve a kitűzött cél is sérülhet (l. kis összegű kártérítési igény érvényesítése elveszti a cég régi, nagy jövedelmezőségű ügyfelét).

Ha van győztese a folyamatnak, lesz(nek) vesztes(ek) is.” (Tóth. é.n. 3. o.). Ez az érintettben negatív érzelmeket válthat ki, mely negatív cselekedetre készíthet (pl. a sikertelenül reklamáló ügyfél a menekülést is választhatja, átpártol a konkurenciához).

„A "győztes - vesztes" stratégia a legritkább esetben jelent hosszabb távon megnyugtató megoldást, a vesztes fél igen gyakran csak átmenetileg vagy látszólag fogadja el veszteségét, aztán erőt gyűjt, s máskor, más formában újra támad (pl. hatósághoz fordul panaszával). Így alakulhat át (mélyülhet el) egy - relatíve könnyen, költséghatékonyan - megoldható konkrét tárgyi konfliktus bonyolult, nehezen kezelhető viszonykonfliktussá.” (Tóth. é.n. 3. o.).

²¹ Tóth é.n.

Vesztes – vesztes

Az egymásnak adott engedmények révén a felek kompromisszumot kötöttek. Nevezhetnénk ezt a stratégiát győztes - győztesnek is, ha nem lenne az esetek többségében mindkét fél számára "savanyú a szőlő": A megoldás ugyanis egyik fél számára sem jelenti az igazi győzelmet, a győztes pozíciót, mivel nem érik el az eredetileg elképzelt, optimálisnak tartott megoldást. Gyakran csak "ál-kompromisszum" (látszólagos megoldás) születik, annak érdekében, hogy lezáruljon a konfliktus. Gyakori, hogy a felek közt megszűnik az együttműködés, oda a bizalom (pl. casco biztosítását rövidesen lemondja az ügyfél, ha egy káresemény során azt tapasztalta, hogy a biztosító csak részlegesen térítette meg kárát). Pozitív, hogy van megoldás, és mindkét fél úgy érzi, azt kommunikálja, hogy az számára is elfogadható.

Nyertes – nyertes

„Ebben a helyzetben mindkét fél úgy érzi, hogy többet kapott, mint amit korábban elképzelt. További pozitívum, hogy a tárgyalás révén a felek közti kapcsolat megerősödött, új perspektívát nyitva. Ennek a stratégiai megoldásnak sem jár a "győztes-győztes" megnevezés, mivel a felek célja nem a győzelem, hanem a kölcsönösen előnyös, mindkét fél érdekeinek megfelelő, a kapcsolatot, a köztük lévő bizalmi viszonyt erősítő megoldás megtalálása. Többnyire nem az eredeti célnak lesz megoldása, hanem helyette egy új, magasabb szintű, mindkét fél számára értéket jelentő "produktum", a helyzetből kihozható maximum kerül kidolgozásra. Gyakori, hogy a kiinduló konfliktus megoldására a partnerek eredeti elképzelésüktől teljesen eltérő, más szempontú megoldást találnak, amitől mindkét fél joggal érezheti magát nyertesnek

(l. pozitív érzés, mely nem abból fakad, hogy legyőzte a másikat, hanem abból, hogy nagyon jól járt). A célegyeztetési folyamat másik lényeges érzelmi eleme az elkötelezettség és az azonosulás kialakulása. Minderre akkor van reális lehetőség, ha a munkatársak a kitűzött célokban megtalálják saját szerepüket és lehetőségeiket.” (Tóth é.n. 3-4 o.).

V.3. A konfliktusok mélyülése és a konfliktuskezelési stratégiák

V.3.1. A konfliktusok mélyülése

„A konfliktusok mélyülése a következőképpen megy végbe Glasl (1999) alapján:

1. **Megkeményedés.** Lényege, hogy a felek között feszültség jelenik meg a különböző álláspontok (érzelmek, érdeklődés, érdek stb.) miatt.
2. **Vita.** A második szint legfontosabb jellemzője, hogy az ütközés témája felszínre kerül, „kimondódik”, tehát nyílt kommunikáció, „vita” alakul ki a szembenálló felek között. Ezen a szinten születhet konstruktív megoldás is.
3. **Szavak nélkül.** Amennyiben a konfliktusban résztvevő felek nem tudták megoldani az előző szinten a konfliktusaikat, akkor visszavonulnak a közvetlen interakciótól, a kapcsolatban igyekeznek távolságot tartani, akár meg is szakítani, a kommunikációt pedig minimalizálják.

1-3. szint: győztes-győztes szint. A közös megoldás lehetséges ezen a szinten. Ha a felek találhatnak megoldást, akkor a helyzet mindkét fél elégedettségével végződik. A konfliktus konstruktív, építő jellegű lehet.

4. **Koalíció.** Ebben a szakaszban a konfliktus szereplői igyekeznek külső szövetségeseket felkutatni és bevonni a konfliktusba. A harmadik fél pszichológiai támogatást nyújt, megerősíti a támogatottat érzelmileg, ill. az álláspontjában, ami viszont erősíti a szemben állást és a negatív beállítottságot.
5. **Tekintély elleni támadás.** Ebben a szakaszban olyan szintet ér el a konfliktus, hogy megindulhat a pszichológiai támadás egymás irányába. Ennek lényege, hogy a felek igyekeznek szövetségeseket szerezni, a külső szemlélők figyelmét ráirányítják a másik „hibás” álláspontjára (értékeire, érdeklődésére stb.). Ennek a magatartásnak a célja a másik tekintélyének rombolás mások előtt.
6. **Ultimátum.** A feszültség nő a felek között, ennek következménye, hogy valamilyen „megoldást” szeretnének kicsikarni a helyzetben, így végső követelést (ultimátumot) fogalmaznak meg egymással szemben. A fenyegetés tovább mélyíti a konfliktust, de a konfliktus még mindig pszichológiai szinten zajlik.

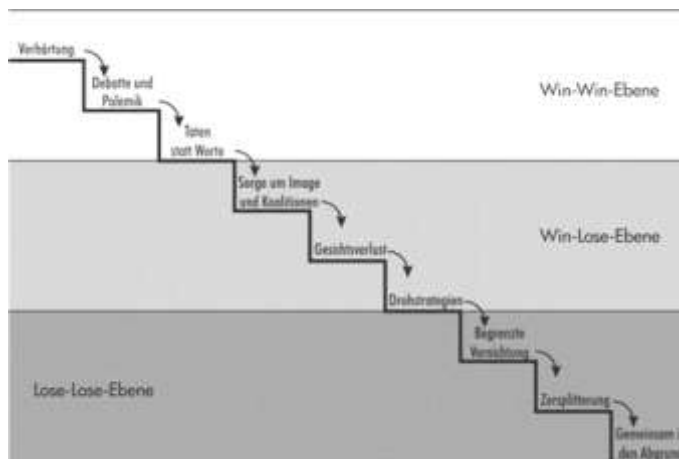
4-6. szint: győztes-vesztes szint. A mindkét fél számára elfogadható megoldáshoz külső semleges közvetítőre van szükség a megoldás érdekében. Ha a felek egymástól „kikényszerítenek” valamiféle „megoldást”, az csak az egyik nyereségét jelentheti, a másik vesztes lesz helyzetben. A konfliktus így destruktív, romboló.

7. **Korlátozott megsemmisítő csapások.** A hetedik szakaszban a felek ellenérzése tovább nő egymással szemben. A bizalom teljes mértékben átfordul bizalmatlanságba, egymásról rossz szándékot feltételeznek, ezzel legitimálják akár az erőszakos eszközöket is. Teret nyer az agresszió verbális (pl. pletyka) és tetteges (pl. pofon) formája is.
8. **A másik fél teljes megsemmisítése.** Az agresszió fokozódik, a másik fél és a hozzá tartozó alrendszerek (szövetségesek, koalíciók) megsemmisítése lesz a cél. Az agresszió célja, hogy a másik kilépjen a helyzetből (pl. felmondjon a munkahelyén, elköltözzön a szomszédból, elváljon, fizikailag megsemmisüljön stb.).
9. **Együtt a szakadékban.** Végül a kilencedik szinten a felek közötti agresszió annyira elfajul, hogy bármi áron, még saját káruk árán is fokozzák a megsemmisítés érdekében tett erőfeszítéseket. Szélsőséges esetben a saját megsemmisülés kockázata is megjelenik.

7-9. szint: vesztes-vesztes szint. A mindkét fél számára elfogadható megoldáshoz már külső, semleges közvetítő sem elegendő. Megkezdődött a károkozás, így csak a veszteség csökkentése lehet a cél. A megoldás külső hatalmi kényszer bevonásával lehetséges (pl. bíróság, katonaság). A konfliktus egyértelműen destruktív, romboló.” (Budavári Takács, 2011).²²

²²https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0019_konfliktus_kezeles/ch12.html

1. ábra: Friedrich Glasl konfliktus eszkalációs modellje



(**Forrás:** <http://www.konflikte-mediation.de/html/konfliktstufen.html>)

A konfliktuskezelés együttműködésen alapuló módszerei a konfliktusoknak csak egy szintjéig alkalmazhatók. Az első három szinten még harmadik fél bevonása nélkül oldható meg a konfliktus.

V.3.2. Konfliktuskezelési stratégiák, a tárgyalás

A 2. ábra összefoglalja, hogy hogyan rendezhetünk egy konfliktusos helyzetet.

A skála egyik végén a megoldást az **erő alkalmazása** hozza. Ez hatalmon alapuló megoldást jelent.

A „kinek van igaza” eldöntése a **jog** eszközeinek igénybevételével történik. Ezek győztes-vesztes vagy vesztes-vesztes típusú megoldások. Ráadásul a bírósági perek hátránya az, hogy időigényesek és költségesek. Igazából ez az út jogszolgáltatást nyújt és nem igazságszolgáltatást. Jellemzően valamelyik fél (vagy mindkettő) csalódott lesz, esetleg véletlenszerűnek és igazságtalannak fogja érezni a döntést.

Az **arbitráció** (választott bíraskodás) esetén még mindig külső szereplő hozza a döntést, a helyzet megoldását, de itt már nagyobb a felek ráhatása, a kapcsolatuk rendezettsége, harmóniája fontos szempont.

2. ábra: Konfliktuskezelési stratégiák



Forrás: Fürjes et al, 2009, 7.o.

A skála másik végén a közvetlen kommunikációt a **tárgyalás** követi. A tárgyalási stratégiától függően ez a megoldás lehet érdek alapú és vezethet nyertes-nyertes kimenethez. A tárgyalás olyan két- vagy többoldalú, közvetlen vagy indirekt kommunikációs helyzetet, amelynek célja valamilyen probléma megoldása, az álláspontok kölcsönös ismertetése és megismerése (Wagner 2010 a).

A **pozicionális tárgyalás**nál a résztvevő felek előre meghatározzák, „elfoglalják” kezdő pozíciójukat (ehhez látszólag nagyon ragaszkodnak), és magukban meghatározzák azt is, hogy mit akarnak elérni, meddig hajlandók „elmenni” a tárgyalás során, nagyjából mennyit képesek engedni. A cél a minél nagyobb győzelem, fölény elérése a másikkal szemben. A tárgyalás középpontjában a másik gyenge pontjainak

kifürkészése áll, a saját pozíció erősítése céljából. Az elosztandó javak, erőforrások mennyisége véges, vagy legalábbis a felek így érzékelik azt. A tárgyalás menetére az jellemző, hogy a felek ugyan valós igényeikből indulnak ki, amit azonban gondosan eltitkolnak, és azokhoz képest nagyon magas követeléssel indítanak, hogy legyen miből engedniük anélkül, hogy még ténylegesen rosszul járnának. pl alku. A valódi célt a másik félnek nem kell tudnia: legjobb, ha az titokban marad. A tárgyalás során valós információkat nem „adnak ki” a felek, mert az gyengítené a pozíciójukat. A pozicionális alku általában rontja a kapcsolatot a másik féllel, a tárgyaló felek számára elsősorban nem a jövőbeni viszony az érdekes, hanem az, hogy az éppen zajló tárgyalásból győztesen kerüljenek ki. A tárgyalás végeztével mindenkiben marad egy kis tüske: „beadtam a derekam, de lehet, hogy jobban is járhattam volna”. Aki úgy érzi, hogy „vesztesként” hagyja el a játékteret, visszavág, ha teheti (Wagner 2010 a).

„A pozicionális tárgyalás jellemzői:

- a felek célja a **minél nagyobb győzelem** elérése;
- taktikákat, praktikákat használnak, és ezeket titkolják a másik fél előtt;
- a felek a nyitó pozíciójukat magasan határozzák meg;
- a lényeges információkat elhallgatják a másik fél elől;
- olyan valótlan dolgokat állítanak, amelyek az ő pozíciójukat erősítik;
- a pozicionális tárgyalás végeredménye megjósolható a kezdő ajánlatokból, ennek ellenére végigmennek a tárgyalási folyamaton, nem lehet rövidre zárni azt;

- különféle fenyegetések hangozhatnak el a vita során, ami tovább ronthatja a kapcsolatokat.” (Wagner, 2010 a, 18.o.).

Feladat:²³

Gyűjtsön olyan példákat, vitahelyzeteket, ahol a tárgyalás menete a tipikus piaci áralkuhoz hasonlít, de a tárgyalás nem valaminek az áráról folyik! Játsszák el az egyik esetet, és gyűjtsék össze a folyamat jellegzetességeit.

²³ Wagner 2010 a

Az érdekeken alapuló tárgyalás célja a felek érdekeinek és szükségleteinek kölcsönös kielégítése. A megoldás kulcsa az együttműködés, a mindenki számára elfogadható legjobb megállapodás kidolgozása. Ez az információk cseréjén, a szükségletek feltárásán alapul. Ez csak akkor valósulhat meg, ha a tárgyalás a bizalom légkörében zajlik. A megoldás kidolgozása lényegesen több időt vesz igénybe, mint a pozicionális alku, de nagyobb megelégedettséghez vezet, megőrzi, javítja a felek közötti kapcsolatot (Wagner 2010 a).

„Az érdek alapú tárgyalás jellemzői:

- ***cél a probléma megoldása, és nem a másik fél legyőzése;***
- nyílt kommunikáció zajlik, a felek megosztják egymással a rendelkezésükre álló információkat;
- előtérbe kerülnek a felek érdekei, szükségletei, mindenki megismeri és elfogadja azokat;
- együtt törekszenek a minden fél számára kielégítő megoldás megtalálására;
- nem a hatalmi viszonyok, hanem a valós érdekek kapnak elsőbbséget;
- kreatív megoldásokat keresnek, ehhez kiegészítő erőforrásokat vonnak be a megoldásba.

A kiegészítő erőforrások olyan lehetőségek, készségek, képességek, tudások, anyagi és nem anyagi eszközök, személyes tulajdonságok, amik a megoldás kivitelezésében segíthetnek. Ezekkel az erőforrásokkal általában maguk a felek rendelkeznek, vagy nagyon könnyen elérhetőek a számukra, de a helyzet pontos megismerése előtt nem is gondolnak rá,

csak akkor „kerülnek elő”, ha a felek bizalomteli légkörben elkezdnek információt cserélni egymással.” (Wagner, 2010 a, 19.o.).

Feladat:²⁴

Egy adott konfliktussal, problémával kapcsolatban keressenek kiegészítő forrásokat, amik elősegíthetik a megoldást!

A facilitálás és mediálás szintén érdek-alapú konfliktuskezelésre alapozott alternatív vitarendezési módszerek, nyertes-nyertes típusú eredményhez vezetnek. E folyamatok célja, hogy feltárja a pozíciók mögött rejlő érdekeket, szükségleteket, és érdek alapú tárgyalássá alakítsa a pozicionális alkut, megnyitva ezzel a lehetőséget a megoldás felé. Meg kell tudni, hogy mi van a felszín, a „vonal” alatt: mi az, amit a felek igazán akarnak, mi az, ami – a jövő szempontjából – fontos nekik. Ezeket tekintjük át a következő fejezetben.

²⁴ Wagner 2010 a

V.4. Alternatív konfliktuskezelés és a helyreállító (resztoratív) szemlélet

Az alternatív konfliktuskezelés (alternative disagreement resolution ADR) célja a konfliktusok konstruktív, részvételen alapuló megoldása és az együttműködés elősegítése.

„A helyreállító szemlélet legfőbb célja a konfliktus következtében kialakult szükségletek feltárása és a károk helyreállítása oly módon, hogy a kárt okozó személy aktívan vállaljon felelősséget tettéért, és a megsértett személyek, közösségek számára valamilyen jóvátételt ajánljon fel. A helyreállító eljárások további célja, hogy a konfliktusban érintett személyek és közösségek hosszú távon is helyreállítsák, megerősítsék belső kapcsolataikat, megfogalmazzák legfőbb szükségleteiket, javaslatokat tegyenek és kapjanak azok kielégítésére az érintett résztvevőktől, s támogatást nyerjenek a közösségükbe történő reintegrációhoz. Lényeges eleme továbbá, hogy a konfliktusban érintettek közvetlenül is részt vegyenek a normasértésre adott válaszok kidolgozásában, s a kidolgozott megállapodásban egyaránt tükröződjenek a normasértő cselekmény által érintett áldozatok, elkövetők és a hozzájuk tartozó közösségek anyagi és érzelmi szükségletei lehetőség nyíljon arra, hogy az elkövető önkéntes felajánlást fogalmazhasson meg, és annak segítségével tegye jóvá az okozott kárt.” (Árvai, 2010, 71.o.). A hangsúly az elkövető aktív felelősségvállalására helyeződik. Lehetőség nyílik az érintetteket támogató más személyek bevonására, a megállapodás kidolgozásában a közvetlenül érintett személyek minél szélesebb köre vesz részt.

A helyreállító eljárások ismertebb modelljei:

- mediációs modellek, mint a közösségi mediáció, az áldozat-elkövető békítő program, az áldozat-elkövető mediáció;
- kör-modellek (békítő körök, ítélő körök, gyógyító körök);
- konferencia-modellek: családi csoportkonferenciák, közösségi csoportkonferenciák (Árvai, 2010).

V.4.1. A mediáció

A mediáció egy olyan alternatív konfliktuskezelési módszer, amely során egy független harmadik személy, a **mediátor** segít a feleknek abban, hogy kidolgozzák a mindenki számára elfogadható megoldást. A mediátor a konfliktus szereplői közötti tárgyalást, a felek közötti **kommunikációt irányítja**. A megbeszélés **folyamatát tartja kézben**, nem hoz döntést, nem ő oldja meg a konfliktust, nem is javasol megoldásokat.

„A mediáció jellemzői:

- önkéntes, bizalmas folyamat;
- nincs külső döntéshozó a folyamatban, az érintettek maguk dolgozzák ki a mindenki számára elfogadható megállapodást;
- a mediátor nem ad megoldást, nem ad tanácsot, a folyamatot irányítja, ügyel a keretek betartására;
- a mediáció a felek összeültetésével feloldja a szegregációt;
- nem a múlt, hanem a jövőre fókuszál;
- segít az érzelmeket kifejezni, átbeszélni, a másik fél érzelmeit megérteni, elfogadni;

- a vádakat, panaszokat állításokká, szükségletekké, érdekekké fogalmazza át;
- a pozicionális tárgyalást érdek alapú tárgyalássá alakítja;
- a versengés helyett az együttműködés, a „nyertes-nyertes” dinamika jellemzi;
- a pozitívumokat erősíti, pozitív irányultságú;
- a mediátor a tárgyalás menetének kézben tartásával és az alapszabályokkal kezeli az indulatokat, konstruktív kommunikációt alakít ki;
- a megállapodás aprólékosan szabályozza a kereteket, a jövőbeni viselkedést;
- a tennivalókat, és ezzel fokozatosan építi fel a bizalmat;
- javítja a felek kapcsolatát, együttműködését.” (Wágner, 2010 b, 22. o.).

„A mediáció folyamata:

- 0.) *Előkészítő megbeszélés:* Amennyiben szükség van rá, a mediátor külön-külön beszélhet a felekkel. Cél, hogy az érintettek megismerjék a folyamatot, nagyobb biztonsággal vegyenek részt benne.
- 1.) *Bevezetés, az ülés megnyitása:* A mediátor beszél a felekhez. Ismerteti a folyamatot, a kereteket, a mediátor szerepét.
- 2.) *Megszakítás nélküli idő:* A felek beszélnek a mediátorhoz. Elmondják, hogy ők hogyan látják a kialakult helyzetet.

- 3.) *Eszmecsere:* A felek már egymással is kommunikálnak. Célja a szükségletek és az érdekek megfogalmazása és megtárgyalása, a másik fél helyzetének megértése.
- 4.) *A megállapodás kidolgozása:* A megfogalmazott érdekek mentén a felek kidolgozzák a megállapodást.
- 5.) *Az írásos megállapodás elkészítése:* A kidolgozott megállapodást írásba foglalják, és alá is írják.
- 6.) *Lezárás:* A mediátor lezárja az ülést” (Wágner, 2010 b, 23. o.)

A mediáció érdekvitából indul ki, a szereplők

- elmondják, hogyan érintette őket a cselekmény,
- információkat osztanak meg egymással,
- írott, érdekeiket fi gyelembe vevő megállapodást készítenek,
- utánkövetési tervet írnak, mely erősíti a sértettet és a sérelmet elkövetőt a helyreállító eljárás eredményeként létrejött megállapodás teljesítésében. (Wágner, 2010 b)

Feladat:

Az Esettanulmányok című fejezet (Az Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában c. kiadványban) elolvasása önállóan, majd közös megbeszélése.

V.4.2. Kör-modellek

„A kör az ősi kultúrákban – pl. az észak-amerikai és a kanadai navajo indiánoknál – fontos szerepet tölt be. Jelképezi a közösség összetartozását, tagjainak egymásrataltságát. A kör-modellt az esetek többségében a nagyobb közösségek problémáinak megoldására alkalmazzák, ahol az érintett közösség minél nagyobb létszámú képviselője az elsődleges cél. Előfordul, hogy egy egész falu közössége, akár több száz fő vesz részt ilyen körben. A megbeszélés folyamatában a szót mindig a körben következő személy kapja, akinél az ún. beszélő bot van, amely a beszéd jogát jelképezi. A konfliktus szimbolikusan a kör közepén helyezkedik el, ezzel jelzik a közösség tagjai, hogy a normasértő, rossz cselekmény mindenki közös problémája, a kör tagjai egyenrangú résztvevők, és közös a felelősségük a konfliktus megoldásában.” (Árvai, 2010, 74.o.).

Békekör

„A békekörök modellje az USA délnyugati részén élő navajo törzs egy olyan szokásából fejlődött ki, amely a „*hozhooji*” (jó kapcsolatban élni) elvén alapul. Ha a törzs valamelyik tagjában felmerül, hogy másvalaki rosszat tett neki, úgy első lépésként ún. kárrendezési követeléssel áll elő, kéri az elkövetőt, tegye jóvá a dolgot. Az igény nemcsak anyagi jellegű, a sérült kapcsolat helyrehozatalára is irányul.

Amennyiben a felszólítás nem hoz eredményt, második lépésként a kezdeményező a törzs egy tiszteletben álló vezetőjéhez fordulhat, hogy az szervezze meg és vezessen le egy béketeremtő megbeszélést. Az eljárás nem szembesítő jellegű, bevonja mindkét fél családját és a

törzs más tagjait is annak érdekében, hogy megoldást találjanak. A béketeremtő („*naat’aanil*”) – a mediátortól eltérően – nem semleges, a közösség vezetőjeként nagyon határozott álláspontja van a problémáról. Az eljárás során az értékek és a viselkedési normák tisztázása tradicionális tanok segítségével történik.” (Árvai, 2010, 75.o.)

Gyógyító kör

A kanadai ojibwa törzs által 1996-ban kialakított Közösségi Széleskörű Gyógyító Kör esetén az eljárás menete a következő.

„A sértő cselekmény kiderülését követően létrehozzák az „első kört”, amelyben egy helyi ún. kármegállapító csoport – gondoskodva arról, hogy a sértett biztonságban legyen– szembesíti az elkövetőt cselekményével, bátorítja felelőssége elismerésére és viselkedése megváltoztatására. E körhöz csatlakozhatnak megjavult elkövetők is, bevonhatók az elkövető családtagjai is. Ezzel egyidejűleg „a gyógyító körben” az áldozattal kezdenek foglalkozni, megkezdik annak „gyógyítását”, fokozatosan bevonva az áldozat családját is. (...)

A két kör végül egy ítélező körré alakul át, amelyben az elkövetőnek a közösség elé kell tárnia tettét. Ebben a körben már részt vesz a bíró, és a többi bírósági szakember. Az ítéletre a közösség teszi meg a javaslatait, a bíró azt csupán jóváhagyja és formába önti. Az ítélet meghozatalát követően a sértett és az elkövető a kötelező örökben hetente találkoznak, ahol a kapcsolat helyreállításán dolgoznak, s az elkövető a történetekről félévente beszámol a közösségnek. (...)

A konfliktust az ún. „tisztító kör” zárja, mely során a sértett és az elkövető kapcsolatának „gyógyulását” megünnepli az egész közösség.” (Árvai, 2010, 75-76.o.).

Ítélező kör

„Az ítélező kör olyan – a büntető igazságszolgáltatási rendszerhez társult – resztoratív modell, amely a hagyományos körrituálét használva a közösség minden, az aktuális cselekmény által érintett, érdekelt tagját bevonja az eljárásba annak érdekében, hogy azok panaszát figyelembe véve konszenzust hozzon létre az ítélezési tervről.

A közösség cselekmény által érintett tagjai: a sértett, a sértett támogatói, az elkövető, az elkövető támogatói, a döntőbíró, a vádló, a védőügyvéd, a rendőrségi és a bírósági dolgozók.

A közösségi eljárás során az érdekelték szabadon beszélhetnek annak érdekében, hogy a cselekményt megértsék, valamint meghatározzák a tett következményeinek orvoslásához és jövőbeni megelőzéséhez szükséges lépéseket. Az elkövetők bizonyos előfeltételek megléte esetén vonhatók be az eljárásba, ezek: a bűnösség beismerése, a felelősség vállalása, a jóvátétel szándéka, konkrét lépések teljesítése a helyrehozatal érdekében, az elkövető közösségi támogatása és az áldozat hozzájárulása.

Gyakran előfordul, hogy az ítélező körök üléseit tárgyalóteremben szervezik meg.

Egy nagy kör, vagy egy belső és egy külső kör létrehozásával folytatják le az eljárást. A belső körben a sértett, az elkövető, a

családtagjaik vagy támogatóik és az igazságszolgáltatás bevont képviselői vesznek részt. A külső körben különleges szakértelemmel, információval rendelkező szakemberek, a közösség egyéb, érdekelt tagjai vehetnek részt.

A modell befogadó jellegű, abból az elvből indul ki, hogy a közösség minden tagja érdekelt a folyamat megoldásában, ezért részt vehet abban. Az ítélkező kör elsődleges célja a közösségépítés: a benne való közreműködés megtiszteltetés, a közösség bizalmán alapuló feladat.” (Árvai, 2010, 76-77. o.).

V.4.3. Konferencia-modellek

„A konferencia-modellek a mediációs módszerektől alapvetően abban különböznek, hogy a mediáció privát jellegéhez képest (a mediáción elsősorban a közvetlenül érintett felek vesznek részt) a konferenciákon a cselekmény közvetett sértettjei is megjelennek konferenciákon a cselekmény közvetett sértettjei is megjelennek.

Meghívást kapnak a sértett és az elkövető családtagjai, támogatói, a közösség tagjai, a hatóság képviselői, segítő szakemberek, mindazok, akiket közvetlenül vagy közvetve érintett, érinthetett a cselekmény. A konferencia célja, hogy a résztvevők együttesen tárják fel a cselekményhez vezető okokat, annak következményeit, a felelősség kérdését, közösen hozzanak döntést a sérelmek helyreállítása és a megelőzés érdekében. A konferencia – a mediációhoz viszonyítva – nagyobb hangsúlyt helyez a múltbeli események részletes feltárására, valamint az érzelmek kifejezésére is. A konferencia-modell arra a

felismerésre épül, hogy a nehézségeket elsősorban a normasértő személy családtagjai és a hozzá legközelebb álló személyek tudják megoldani saját eszközeik és erőforrásaik bevonásával, az állam, a hatóságok szerepének minimálisra csökkentése mellett.” (Árvai, 2010, 77. o.).

Családi csoportkonferencia

„Új-Zélandon 1989-ben a gyermekek, fiatakorúak és családjaik védelméről szóló törvény új alapokra helyezte a fiatakorúakra vonatkozó igazságszolgáltatást. A családok bevonására épülő modell – a családi csoportkonferencia – a bírói eljárás alternatívjaként került bevezetésre. A törvény nem csak a fiatakorúakra vonatkozó igazságszolgáltatás, hanem a gyermekvédelem területén is megköveteli a családi csoportkonferenciák alkalmazását. (...)

Az eljárás menete változhat a felek igényei szerint. A bemutatkozást követően az esetgazda (általában a fi atalokat segítő rendőrtiszt) ismerteti az elkövetett cselekmény körülményeit. A konferencia csak akkor folytatódik, ha az elkövető elismeri tettét. Ezt követően az áldozat beszél a cselekmény hatásáról, majd a többi résztvevő mondja el a véleményét arról, hogyan lehetne helyrehozni a tett következményeit. Az eljárás központi eleme a családi csoport –„családi választmány”–, melynek során az elkövető családja külön tanácskozást folytat a megoldási lehetőségekről és egy saját tervet készít. Az újra összehívott konferencián azután az áldozat vagy az esetgazda (pl. rendőr, szociális munkás) elutasíthatja vagy elfogadhatja az ajánlott megoldást, annak kiegészítését kérheti. A tervvel kapcsolatos

elsődleges követelmény, hogy biztonságos legyen az érintettekre nézve. A végső megállapodásban szankcióként szerepelhet bocsánatkérés, helyreállítás vagy közérdekű munka.” (Árvai, 2010, 78. o.).

Közösségi csoportkonferencia (Real Justice)

„A közösségi csoportkonferencia (Real Justice) első változata a Terry O’Connell által az ausztráliai Waga Waga-ban alkalmazott közösségi rendfenntartó technikaként jelent meg 1991-ben. A Real Justice néven is ismert közösségi csoportkonferenciákat a 90-es évek második felétől olyan fórumokká fejlesztették, amelyek széles körben alkalmazhatók a helytelen magatartásformák kezelésére iskolák, munkahelyek, kollégiumok közösségeiben.

A modell esemény-centrikus, csak az adott magatartással okozott sérelem helyreállítására koncentrál. Az „elkövetők” felelősségre vonásának kiemelt célja, hogy elvállalják és megbánják tettüket, valamint hogy tudatosítsa bennük a cselekményük által okozott hatásokat és következményeket. A konferencia megtartásának nélkülözhetetlen feltétele, hogy az elkövető már a konferencia előtt beismerje tettét.

A csoportkonferencia olyan iskolai fegyelmi vétségek esetében is bevezethető, amelyeknek nincs közvetlen sértettje, ilyen pl. az iskolakerülés. A fiatal viselkedése által érintett szülők és mások közvetett módon áldozatnak tekinthetők a konferencia során. (...)

A konferencia három részre tagolódik. Első szakaszában a facilitátor mindenkit egyenként bemutat a csoportból, majd mindegyik

résztvevőnek meghatározott kérdéseket tesz fel. Ezek nem spontán kérdések. A Real Justice módszer sajátos vonása, hogy a facilitátor írásban előre rögzített forgatókönyv szerint vezeti a konferenciát.

Ez a forgatókönyv meghatározza, milyen kérdéseket, milyen sorrendben tegyen fel a konferencia vezetője. A forgatókönyvnek megfelelően elsőként az elkövetőket kéri meg arra, hogy meséljék el a történeteket. Ennek során gyakran kiderül, hogy az elkövetőkben korábban az sem tudatosult, kiket érintett, érínthetett a tettük, mely személyeket és hogyan befolyásolt cselekményük. Az elkövetők után a facilitátor a közvetlen sértetteknek tesz fel arra vonatkozó kérdést, hogyan érintette őket a cselekmény. Ebben a szakaszban a sértettek hangot adhatnak dühüknek, lehetőségük van érzelmeik kifejezésére, melynek következtében az elkövetők szembesülnek cselekedeteik másokra való hatásával. Ha az áldozatok érzéseit tudomásul veszik, és elfogadják, elindulhat az a folyamat, melynek végén az áldozatok félreteszik saját dühüket, fájalmukat, és megbocsátóvá válhatnak.

A konferencia második része a jóvátételi megállapodás megtárgyalásának a szakasza. Elsőként az áldozatok fogalmazhatják meg, hogy milyen eredményt várnak a konferenciától, az elkövetők pedig reagálhatnak ezekre az elvárásokra. Az elkövető, az áldozat és bármely résztvevő is bekapcsolódhat ebbe az eszmecserébe, amelynek célja a mindkét fél számára elfogadható megállapodás kidolgozása.

A lehetséges megoldások sokszínűek lehetnek. Az áldozatok gyakran nagylelkűek. Miután lehetőséget kapnak haragjuk levezetésére, és részt vehetnek a döntésben, előfordul, hogy az áldozatok megsajnálják az őszinte szégyent és megbánást tanúsító elkövetőket.

A konferencia harmadik szakasza a megállapodás elérésével veszi kezdetét.

Miközben a szerződést aláírják, sokszorosítják és kiosztják, a facilitátor meghívja a résztvevőket egy kötetlen beszélgetésre, amely alatt frissítőket fogyaszthatnak. Ezalatt a résztvevők között megindul az újraintegrálódás folyamata. Az elkövetőt a közösség visszahelyezi abba a környezetbe, ahonnan tette következményeként kiesett.

A „sértő” és a sérelmet szenvedett fél végre megszabadulhatnak „áldozati” és „elkövetői” szerepüktől, életük visszatérhet a régi kerékvágásba, újraépülhetnek a résztvevők között megromlott kapcsolatok. (Árvai, 2010, 79-80. o.).

„A konferencia forgatókönyve

1. lépés – Bevezető

A facilitátor bemutatkozik, majd bemutatja a résztvevőket. Ezt követően röviden vázolja a konkrét esetet. Felhívja mindenki figyelmét arra, hogy a konferencia célja egyrészt annak elemzése, milyen módon érintett az esemény másokat, másrészt, hogy hogyan lehet jóvátenni az okozott sérelmet és kárt, ugyanakkor kiemeli, a konferenciának nem célja, hogy eldöntse, az elkövető/k jó vagy rossz ember/ek.

A bevezetésnek fontos része annak kihangsúlyozása is, hogy az elkövető/k elismerte/ék felelősségüket.

2. lépés – Kérdések az elkövetőkhöz

Az elkövető/k megszólításával kezdődik a konferencia érdemi része. Ha több elkövető van, a facilitátor mindegyiknek külön-külön felteszi ugyanazokat a kérdéseket, s mindegyik elkövetőnek külön-külön kell válaszolnia azokra:

- az elkövető mondja el, mi történt;
- beszéljen arról, mire gondolt az elkövetés idején;
- mit gondol a cselekményről azóta;
- megítélése szerint kit/kiket érintett a cselekmény;
- mit gondol arról, milyen módon volt hatással a sértettre és másokra cselekménye.

3. lépés – Kérdések a sértettekhez

Ha több sértettje van a cselekménynek, akkor a facilitátor mindegyiknek külön-külön felteszi ugyanazokat a kérdéseket, s mindegyik sértettnek külön kell válaszolnia azokra:

- a sértett beszéljen arról, mit gondolt, amikor rájött, mit tett az elkövető;
- mondja el, hogyan érintette az eset;
- tárja fel, mi volt a legnehezebb dolog a számára a konkrét történetben;
- mondja el, hogyan reagált a családjá, a környezete, mikor meghallották, mi történt.

4. lépés – Kérdések a sértett/ek támogatóiként jelenlévőkhöz

Mindegyik támogató ugyanazt a kérdést kapja, külön válaszolnak mindegyik kérdésre:

- mondják el, mire gondoltak, amikor értesültek az eseményekről;
- beszéljenek arról, mit éreznek most az eseménnyel kapcsolatban;
- fogalmazzák meg, mi volt a legnehezebb a történettel kapcsolatban a számukra;
- mit gondolnak arról, hogy mik a legfontosabbak a történetben.

5. lépés – Kérdések az elkövető/k támogatóiként jelenlévőkhöz

A facilitátor csak a szülőkhöz, illetve nevelőkhöz intézi a következőket:

- jelzi a szülőknek, hogy tudja, nagyon nehéz lehetett a konferencia alapjául szolgáló helyzet a számukra,
- majd megkérdezi, beszélnének-e erről.

Valamennyi támogató számára a következő kérdéseket teszi fel a facilitátor, amelyek mindegyikére külön válaszolnak:

- mondják el, mire gondoltak, amikor értesültek az eseményről;

- beszéljenek arról, mit éreznek most az eseménnyel kapcsolatban;
- fogalmazzák meg, mi volt a legnehezebb a történettel kapcsolatban a számukra;
- mit gondolnak arról, hogy mik a legfontosabbak a történetben.

6. lépés – Kérdés az elkövetőhöz

A facilitátor a konferenciának ezen a pontján visszatér az elkövetőhöz:

- jelzi az elkövetőnek, hogy miután mindenki nyilatkozott az esemény kapcsán, az elkövető hallhatta, hogyan érintette a sértettet és másokat az, amit tett;
- megkérdezi az elkövetőt, szeretne-e még valamit mondani.

7. lépés – Kérdés a sértetthez

A facilitátor a sértettől kérdezi:

- mit gondol a sértett arról, minek kellene történnie ahhoz, hogy a dolgokat rendbe lehessen hozni;
- mit vár a konferenciától.

8. lépés – Kérdés az elkövetőhöz

A facilitátor az elkövetőt kérdezi:

- mit gondol a sértett javaslatáról;
- véleménye szerint mi a teendő.

9. lépés – Egyeztetés a megállapodás érdekében

A facilitátor időt hagy a javaslatok megbeszélésre, a megállapodás kidolgozására. Ha közel vannak a megállapodás végleges szövegéhez, a facilitátor meggyőződik arról, hogy mindent pontosan jegyzett-e fel.

10. lépés – Kérdés minden résztvevőhöz

A facilitátor – mielőtt befejezettnek nyilvánítaná a konferenciát – mindenkit megkérdez, van-e még valakinek bármilyen hozzáfűznivalója az addig elhangzottakhoz. Igény szerint mindenkinek lehetőséget biztosít, hogy szólhasson.

11. lépés – A konferencia lezárása

A facilitátor megköszöni minden megjelentnek a részvételt. Gratulál az elvégzett munkához, s meghívja őket egy kötetlen beszélgetésre némi aprósütemény és üdítőital „társaságában”. A beszélgetés alatt írásba foglalja a konferencia eredményeként megszületett megállapodást.”
(Árvai 2010 82-84.o.)

Az informális gyakorlathoz tartozó affektív kijelentések egyszerűbben fogalmazva az érzelmek kifejezését jelentik, amikor elmondjuk a vétéknek hogyan hatott ránk a tette.

Feladat:

A Helyreállító személet alapja fejezet Esettanulmányok című alfejezetének elolvasása (Az Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában c. kiadványban) önállóan, majd közös megbeszélése.

V.4.4. Alternatív vitarendezés a sokszereplős folyamatokban. Nagyobb közösségek, települések szintje

„A **facilitált közösségi problémamegoldás** olyan folyamat, amelyben egy semleges facilitátor segíti a résztvevőket abban, hogy egy hatékony munkafolyamat keretében fogalmazzák meg, elemezzék és oldják meg problémáikat. (...)

A **közösségi mediáció** olyan folyamat, amelyben egy semleges mediátor segíti a feleket abban, hogy minden résztvevő számára elfogadható megegyezésre jussanak, saját maguk találják meg a megoldást. (...)

Participatív (társadalmi részvételen alapuló) kormányzás olyan intézményrendszert feltételez, amelyben kialakult a folyamatos információáramlás, és létrejöttek azok a terek és fórumok, ahol az álláspontok és érdekek egyeztetése megtörténhet annak érdekében, hogy a közösség tagjai számára előnyös döntések és megoldások szülessenek.” (Fűrjes et al, 2009, 9-10.o.)

A három módszer, eszköz között átfedések annak, kiegészíthetik egymást, egymás előzményei, következményei lehetnek. Pl. a közösségi mediációban a facilitált problémamegoldás eszközei használhatóak, vagy a közösségi mediáció/ facilitált problémamegoldás kialakít egy olyan közösségi részvételi teret, mely az adott konfliktus megoldása után fenntartható és participatív kormányzási intézménnyé fejleszthető. (Fűrjes et al, 2009)

Az alternatív vitarendezés során a *mediátor* feladata az, hogy segítsen a résztvevőknek abban, hogy álláspontjaikat (kezdő

pozícióikat) kifejtse, feltárják a mögöttük rejlő érdekeket és szükségleteket, és megértsék a többi fél érdekeit és szükségleteit.

„A települési, közösségi konfliktus rendezés során a mediátor feladatai:

A tárgyalások megkezdése előtt:

- Elindítás: Felkeresi az érdekelteket; feltérképezi az érdekeket és véleményeket; elmagyarázza a folyamatot és begyűjti az ígéretek a részvételre; szervezési kérdéseket tisztázza.
- Játékszabályok és menü: Közösén rögzítik a játékszabályokat, benne lekezelve a résztvevők kívánságait, ill. múltbeli tapasztalatokból származó félelmeiket; szakértő támogatja a megvitatandó kérdések listájának.
- Képviselő: Érdekelteket segíti a képviselő megválasztásában, ill. a képviselői jogokban való megállapodásban; velük együtt áttekinti, hogy vajon hiányoznak-e még fontos érdekeltek, akik nélkül nem lenne igazságos a döntés vagy segítségük nélkül nem lehetne kiutat találni a problémából vagy megtorpedózhatják a megállapodás végrehajtását; azt is végigbeszéli, hogy miként lehet nehezen megfogható, szétaprózott, képviselő nélküli, de mindenkit érintő érdekeket megjeleníteni a folyamatban.
- Közös tényállás-tisztázás: Mindenekelőtt szét kell választani a tényeket a véleményektől. Miután a felek megegyeznek tényekben, számokban, utána vitatkozhatnak azok értelmezésén és a következményekről. Szakértő támogatja a folyamatot, segít kiválasztani a szakértőket, tanácsadókat, és megbízható

„információbankként” őrzi meg a csak egyik fél számára hozzáférhető bizalmas információkat.

A tárgyalás során:

- Alternatívák kidolgozása és értékelése: A feleket a közös munkára biztatja; kreatív technikákkal megoldási alternatívákat dolgoznak ki; külön-külön értékelik ezeket, melyhez a szakértő döntés-támogatási eszközökkel támogatást nyújt; megfogalmazzák a preferenciáikat
- Megoldás keresése: Felek között ingázva olyan lehetséges megoldási csomagokat tesztel a szakértő, melynek során mindegyik fél többet nyer, mint amennyiről lemond; elmozdítja a feleket a holtpontonról nyertes- nyertes helyzetet kialakítva, vagy a jövőbeli veszteségeket minimalizálva
- Írásbeli megállapodás: Szakértő megszervezi a közös dokumentum előállításának folyamatát a diplomáciában kipróbált és bevált technikák alkalmazásával
- Felek elköteleződésének biztosítása: Olyan helyzetet állít elő, ahol a feleknek költséges vagy egyéb módon nem éri meg (pl. arcvesztés) a megállapodás felrúgása.
- Ratifikálás: Segít a feleknek a megállapodás eladásában kifelé („győzelmi jelentés megírása” a képviseltek érdekeire fókuszálva); biztosítja, hogy minden képviselő elfogadtatja a megállapodást minden képviselt érdekelttel; felek kérésére külsős érdekelteket is felkereshet és a megállapodás mellé állíthat

A megállapodás végrehajtása során

- Az informális megállapodás és a formális döntéshozás összekapcsolása: Olyan hivatalos szervek megkeresése, melyeknek ráhatásuk van a megegyezésre, ill. végrehajtáshoz kapcsolódnak, és velük a megegyezés ismertetése és elfogadtatása
- Monitoring: A megállapodás végrehajtásának figyelemmel kísérése vagy olyan monitoring rendszer kialakítása, ahol a résztvevő felek vagy külső, pártatlan felek végzik ezt a feladatot
- Újratárgyalás: A körülmények változása miatt szükség lehet a vita egyes részeinek újratárgyalására, aktualizálására, ésszerűsítésére” (Fűrjes et al, 2009, 13-14.o.).

Jó esetben a szakember által vezetett települési konfliktuskezelés az alábbi pozitív hatásokkal bír:

Párbeszéd elindítása

„Amennyiben a konfliktushelyzet magától nem vezet párbeszédhez, a semleges szakember bevonása jelentheti a fordulópontot. A semleges szerepben belépő szakember segíthet a szereplőknek abban, hogy elemezzék saját helyzetüket és megértsék, hogy a konfliktus kimenetele rajtuk is múlik, ezért belépjenek az konfliktuskezelési folyamatba. Amennyiben eddig a pontig eljut a folyamat, és utána szakszerűen vezetik, már van esély arra, hogy mindenki számára elfogadható megoldás születik.” (Fűrjes et al, 15.o.)

Tanulási folyamat (önkormányzati kommunikáció, állampolgári szerep, párbeszéd)

„A közösségi párbeszéd, még ha a konfliktus helyzet kényszerítette is ki – tanulási folyamat. A résztvevők megismerik egymás álláspontját, érveit, és azt a nyelvet is, amelyen a többiek kommunikálnak. (...) A közösségi párbeszéd során állampolgári szerepet, önrendelkezést is tanulnak a közösség tagjai.

A párbeszéd során az álláspontok formálódnak. Magára hagyott konfliktusban az álláspontok általában távolodnak, csoportok alakulnak egy-egy álláspont köré, és az álláspontok polarizálódnak.

A konfliktus kezelés folyamatában azzal, hogy a mediátor segítségével hidak épülnek az egyes csoportok közé, és konstruktív mederbe terelődik a párbeszéd, általában közelednek az álláspontok, a helyzet olvasatai és közelebb kerülnek a csoportok is.” (Fűrjes et al, 2009, 16.o.).

Példa és tapasztalat

„A megfelelően kezelt konfliktus és a feloldás tapasztalata azon túl, hogy az adott kérdésben megelégedést nyújtó referenciát eredményez, pozitív hatással van a kölcsönös bizalom alakulására is, amely javítja a közösség esélyeit, hogy más közös lényeges kérdésben is megtalálja a konszenzusos megoldást.

Ennek kézzelfogható versenyelőnye is kimutatható a települések, térségek fejlődésében.” (Fűrjes et al, 2009, 16.o.).

A közösségi normák megerősítése

„Közösségi normák megerősítése és az esetleges normasértések közösségi kezelése, a cselekmények ilyen módon történő feloldása egymást erősítő okok és következmények. A normaszegő cselekedet elkövetője tudatában lesz, hogy cselekményét a közösség elutasítja, hiszen a normákat közösen alakították ki, erősítették meg, ugyanakkor a közösség arra is lehetőséget ad, hogy „visszafogadja”, reintegrálja a normaszegő személyt (személyeket) s megerősítse a normakövető magatartást a közösségben.” (Fűrjes et al, 2009, 16.o.).

Intézményépítés

„Fontos, hogy a konfliktuskezelés során létrejött intézmények tovább működjenek, fejlődjenek.” (Fűrjes et al, 2009, 17.o.).

Participatív (társadalmi részvételen alapuló) kormányzás

„Jó esetben kialakul az alulról építkező társadalom.” (Fűrjes et al, 2009, 17.o.).

Feladat:

Készítsen eseteleírást egy képzeletbeli települési vitarendezési folyamatról! Mik a felmerülő problémák, milyen módszerek kerülnek alkalmazásra, milyen szereplőkkel, milyen megállapodások születnek?

V.4.5. Alternatív konfliktuskezelés Magyarországon

Az EU több ajánlást és egy irányelvet bocsájtott ki a mediációs eljárások kapcsán, 1998-ban a családi mediációról, 1999-ben a büntető ügyekben alkalmazandó mediációról, 2000-ben a hivatalos szervek és magánemberek közti ügyekről, 2002-ben a polgári ügyekről.

A 2008/52/EK számú irányelv pedig a határon átnyúló vitákra vonatkozik, aminek tartalmát és fogalmait más mediációs eljárásokra is vonatkoztatja.

Magyarországon már 1992-ben megjelentek a munka törvénykönyvében a közvetítés, békéltetés és döntőbíráskodás intézményei, 1996-ban létrejött a Munkaügyi Közvetítői és Döntőbírói Szolgálat (és megszűnt 2017. december 31-én). 1997-ben a fogyasztóvédelem területén jött létre békéltető testület, 2000-től az egészségügyi szféra is alkalmazza a mediációt. 2002. LV törvény a közvetítői tevékenységekről a polgári és kereskedelmi jogviták nem bírósági úton való törvényes elrendezését tette lehetővé 2003-tól, a 2008-ban változó polgári perrendtartás a bíró feladatává tette a közvetítői eljárásról tájékoztatást. Az Oktatásügyi Közvetítői Szolgálat 2004-től működik. A 2006 évi CXXIII. törvény a büntető ügyekben alkalmazható közvetítői tevékenységről pedig a büntető ügyekben teremtette meg a mediáció lehetőségét. Eredetileg hat bűncselekményi körön belül, az öt évnél nem súlyosabban büntetendő bűncselekmények esetén engedte a törvényi szabályozás a közvetítő eljárás intézményének igénybevételét a sértett, a terhelt indítványára, vagy hivatalból. A 2018. július 1-jétől hatályba lépő új büntetőeljárási törvény az előbbiektől eltérően nem korlátozza meghatározott bűncselekményi

csoportokra a közvetítés elrendelését, azonban kizárólag ügyészi hatáskörben kerülhet rá sor. Nevesítette és szabályozta az adott területen az alternatív vitarendezési eljárások valamilyen formáját a gyermekvédelem, gyámügy, a hírközlés, a közigazgatási eljárás is.

Az Országos Mediációs Egyesület tapasztalata szerint a mediáció eredményessége a családi ügyekben 70% felett van. Azokon a szakterületeken, ahol már kialakult folyamatok és tapasztalt szakértők vannak, mint az oktatás és munkaügy területén, ez az arány 90% feletti (Fűrjes et al, 2009).

V.5. A fórum színház²⁵

A témakör zárásául egy izgalmas, a művészetek eszközét felhasználó módszerrel ismerkedünk meg. Az elnyomottak színháza technikáinak kifejlesztése Augusto Boal brazil színházi szakember, rendező, politikai aktivista és népművelő nevéhez kötődik. Ennek keretében egy tanulási folyamat részeként arra használják a színházat, eszközeit, lehetőségeit, hogy megszólítsák a társadalmat, stratégiákat próbáljanak ki, melyek társadalmi változásokat hozhatnak létre a közösség javára, aktív szerepvállalásra sarkallnak, fejlesztik a személyiséget.

Magyarországon a Fórum színház módszere adaptálódott ezidáig

35. A módszer arra épít, hogy a nézők a drámai cselekményt aktívan befolyásoló, megváltoztató, úgynevezett játszó-nézőkké válnak. Először a színészek – nem feltétlenül hivatásos művészek – előadnak egy jelenetet, amely témájában kapcsolódik a közönség egy konkrét problémájához. A jelenetben a főhős (protagonista) nyomasztó helyzetbe kerül a másik főszereplő, az elnyomó agresszív viselkedése miatt, melyből nem tud kilábalni. A jelenet bemutatása után a joker – moderátor – megkéri a nézőket, hogy segítsenek megoldani a főhős problémáját. A jelenetet előlről kezdik játszani, amikor stop bekiabálással bárki, bármelyik pillanatban megállíthatja a játékot és átveheti a főhős helyét a darabban, hogy kipróbálja saját ötletének működőképességét a helyzet megoldására. A többi szereplő improvizál, ám karakterükhöz, szerepükhöz hűnek kell maradniuk. Boal meggyőződése, hogy ha valaki egy fiktív színpadi történet

²⁵ Havasi 2018

főszereplőjeként megpróbálja megváltoztatni kilátástalannak tűnő helyzetét, és ez a darab képzeletbeli világában sikerül, akkor az átélt élmény cselekvési mintát ad és elősegíti, hogy a valóságban is kézbe vegye sorsa irányítását az érintett.

Az alaplómódszer variálható, így pl. Miskolcon az avasi fórum színházi folyamatban a szereplők helyi emberek voltak, a darab kitalálása, megírása is az ő tevékenységük révén történt, melyben szakember segítsége vezette őket. Az előadásra készülés folyamata is közösség- és személyiségfejlesztő hatású ebben a verzióban.

A Dialóg Egyesület Észak-Abaújban (Hidasnémeti, Tornynosnémeti) is használta a módszert a közösség mozgósítására, az emberek aktivizálására. Az egyik településen egy már működő közösségi folyamatba akartak új embereket bevonni, itt építettek a már feltárt problémákra és ügyekre. A másik településen viszont új közösségi kezdeményezéseket akartak létrehozni, ahol a fórumszínházat interjúzás előzte meg. A szereplők a helyiekből kerültek ki, az intenzív 5 napos együttlét, egymás megismerése, bizalom kiépülése, a közös élmények nagy hatással voltak rájuk, aktív résztvevői lettek a közösségfejlesztési folyamatoknak. Maguk az előadások különbözőképpen „működtek”, az egyik helyen nem sikerült feloldani a konfliktust. A másik településen azt játszották el, hogy a polgármester nem reagál a problémára. Itt a polgármester történetesen jelen volt az előadáson, mely után aktív vita kerekedett és megoldási javaslatok is születtek.

Feladat:

Tekintse meg az alábbi videót: Fórumszínház az Ávason (<https://www.youtube.com/watch?v=duSNzoD5lv0>), majd beszéljék meg a folyamatot!

Irodalom

ALLPORT, G. W. (1977): *Az előítélet*. GONDOLAT KIADÓ, Budapest.

ÁRVAI Éva Anna (2010): *A helyreállító (resztoratív) szemlélet*. In: KÁNYA Kinga-KERTÉSZ Tibor- WAGNER János- dr. ÁRVAI Éva Anna: *Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában. A mediáció és a helyreállító szemlélet*. Foglalkoztatási és Szociális Hivatal Mobilitás Országos Ifjúsági Szolgálat, Budapest, pp 69-111.

BORDÁS Sándor – HUNCIK Péter (1999): *FER (Feszültség-előrejelző rendszer)*. Dunaszerdahely-Pozsony, NAP KIADÓ-MÁRAI SÁNDOR ALAPÍTVÁNY.

BUDAVÁRI-TAKÁCS Ildikó (2011): *A konfliktuskezelés technikái*. Szent István Egyetem

BUDA Béla (1974): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. ANIMULA KIADÓ, Budapest.

COHEN, R. (1995): *Students resolving conflict: Peer mediation in schools*. Glenview, Illinois: GOODYEAR BOOKS

CSEPELI, Gy. (2006): *Szociálpszichológia*.

CSEPELI-ÖRKÉNY-SZÉKELYI-Barna (2005): *A siker fénytörései*. SÍK KIADÓ, Budapest.

CSIZMADIA (2014): *A társadalmi konfliktusok kutatásának elméleti megalapozása – új nézőpontok és kutatási irányok*. *Magyar Tudomány*.

DAHRENDORF, R. (1994): *Modern társadalmi konfliktus*. GONDOLAT KIADÓ.

DAHRENDORF, R. (1997): *Társadalmi struktúra, osztályérdekek és társadalmi konfliktus*, In.: ANGELUSZ Róbert (szerk): *A társadalmi rétegződés*

komponensei. Válogatott tanulmányok, ÚJ MANDÁTUM KÖNYVKIADÓ, 1997.
341–358.

FÜRJES Balázs -KRÉMER András -PALLAI Katalin (2009): *Közösségi Konfliktuskezelés- Alternatív Vitarendezési módszerek a települési és közösségi konfliktusok kezelésében.*

HAVASI Virág (2018): A közösségfejlesztés módszertani gazdagságáról és alkalmazási területeiről. In: *Szellem és tudomány.* 9 évf. p 29-62.

HOROWITZ, D. L. (1985): *Ethnic Groups in Conflict.* UNIVERSITY OF CALIFORNIA PRESS. California.

HUNYADY Gy. (1996): *Sztereotípiák a változó közgondolkodásban.* AKADÉMIA Kiadó, Budapest.

KÁNYA Kinga (2010): *A konfliktus.* In: KÁNYA Kinga-KERTÉSZ Tibor- WAGNER János- dr. ÁRVAI Éva Anna: *Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában. A mediáció és a helyreállító szemlélet.* FOGLALKOZTATÁSI ÉS SZOCIÁLIS HIVATAL MOBILITÁS ORSZÁGOS IFJÚSÁGI SZOLGÁLAT, Budapest, pp 10-16

KERTÉSZ Tibor: *Esettanulmányok.* In: KÁNYA Kinga-KERTÉSZ Tibor- WAGNER János- dr. ÁRVAI Éva Anna: *Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában. A mediáció és a helyreállító szemlélet.* FOGLALKOZTATÁSI ÉS SZOCIÁLIS HIVATAL MOBILITÁS ORSZÁGOS IFJÚSÁGI SZOLGÁLAT, Budapest, pp 27-67

LAZARUS, R. S. (1966): *Psychological Stress and the Coping Process.* New York: MCGRAW

LENSKI, G. E. (1984): *Power and Privilege.* THE UNIVERSITY OF NORTH CAROLINA PRESS.

MASLACH, C. (1982): *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall

SELYE János (1976): *Distress nélkül*. AKADÉMIAI KIADÓ, Budapest.

TAJFEL, H. (1961): *Human Groups and Social Categories: Studies in Social Psychology*. CAMBRIDGE UNIVERSITY PRESS. Cambridge.

TÓTH Éva Mária: *Konfliktuskezelés* NSZFI
(http://kepzesevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/16_1607_004_101115.pdf)

WÁGNER János (2010 a): *A tárgyalás*. In: KÁNYA Kinga-KERTÉSZ Tibor- WAGNER János- dr. ÁRVAI Éva Anna: *Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában. A mediáció és a helyreállító szemlélet. FOGLALKOZTATÁSI ÉS SZOCIÁLIS HIVATAL MOBILITÁS ORSZÁGOS IFJÚSÁGI SZOLGÁLAT*, Budapest, pp. 16-21.

WÁGNER János (2010 b): *A mediáció*. In: KÁNYA Kinga-KERTÉSZ Tibor- WAGNER János- dr. ÁRVAI Éva Anna: *Alternatív konfliktuskezelés az ifjúsági munkában. A mediáció és a helyreállító szemlélet. FOGLALKOZTATÁSI ÉS SZOCIÁLIS HIVATAL MOBILITÁS ORSZÁGOS IFJÚSÁGI SZOLGÁLAT*, Budapest, pp 21-27.

VI. FÜGGELÉK

Példa társadalmi konfliktusok feltárására és mérésére – egy innovációs projekt

(Eredetileg megjelent: Szellem és Tudomány, 2018/1. szám)

Szabó-Tóth Kinga

Rongyszőnyeg vagy patchwork? Társadalmi együttélési formák és normák, együttélési simulások és konfliktusok multikulturális környezetben - Egy társadalmi innováció háttere²⁶

The aim of the paper is to present one of our project (EFOP-3.6.2- 16-2017- 00007) dealing with the exploration and background of social conflicts in the North Hungary Region.

We would like to highlight the conceptualization of the research project as well as to give some insight into the nature of social conflicts and the planned activities of the project during its 3 years term.

Keywords: social innovation, social conflicts, applied social research conflict theory

I. Bevezető

Régóta dédelgetett álmunk vált valóra azzal, hogy 2017 júliusával elnyertünk egy 3 évre szóló projektet társadalmi konfliktusok elemzésére, előrejelzésére valamint különböző természetű konfliktusok lehetséges megoldásaira az Észak-magyarországi régióban.

A társadalmi konfliktusokat mikro-, mező- és makroszinten is elemezzük, regionális szinten meglévő adatok alapján településszintű adatbázist létrehozva, majd kutatásunk települési fókuszát szűkítve 5 település vonatkozásában még részletesebb bemutatásra törekedve és 5 kiválasztott településen kvalitatív mélyfúrásokat végezve a konfliktusok jobb megértése érdekében – adattárházunkat folyamatosan, kvantitatív és kvalitatív adatokkal is bővítve.

Mindezeken felül a pályázat keretében lehetőségünk nyílik arra is, hogy a konfliktusokat térben is modellezve, térinformatikai digitális térképeken is megjeleníthessük – bemutatva kialakulásuk okait, működésük jellegzetességeit és egyfajta „kottát” adva lezajlásuk jellegzetes folyamatairól – megoldásukat, feloldásukat segítve a döntéshozók (települési polgármesterek, helyi közösségek, csoportok) számára.

²⁶A kutatást az EFOP-3.6.2- 16-2017- 00007 azonosító számú, Az intelligens, fenntartható és inkluzív társadalom fejlesztésének aspektusai: társadalmi, technológiai, innovációs hálózatok a foglalkoztatásban és a digitális gazdaságban című projekt támogatta. A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap és Magyarország költségvetése társfinanszírozásában valósul.

Jelen írásban ennek a társadalmi innovációnak a háttérét, a mögötte álló kutatás koncepcióját és 3 éves projektünk főbb, tervezett történéseit mutatom be.

II. A projekt alapkoncepciója

Alapkutatásunk célja a társadalmi konfliktusok természetének jobb megértése és szisztematikus leírása az Észak-magyarországi Régióban - azok kezelése és javaslattétel a különféle típusú és természetű társadalmi konfliktusok lehetséges kezelésére.

Szeretnénk elérni, hogy a fejlődésben végzetesen elmaradott, önerőből kilábalni képtelen térségekre jellemző negatív eszkaláció megállításához szükséges közpolitikai döntések megtámogatására egy konstans, megbízható, sokdimenziós, empirikus adatokra épülő eszközt (módszertant, eljárásmódot) biztosítsunk - társadalmi innováció keretében, hazai és nemzetközi partnerek bevonásával.

Az általunk kifejlesztett módszertani repertoár (know-how) egyszerre lesz képes társadalmi, gazdasági, társadalomlélektani információk gyűjtésére, kezelésére, ami lehetővé teszi a gazdasági-társadalmi dimenziókban elmaradt fejlődést mutató térségek konfliktuspotenciáljának a felmérését, a konfliktusok modellezését, a kellő időben történő beavatkozást és azok megfelelő mederbe terelését.

A fejlesztés az Észak-magyarországi régióban valósul meg a projekt futamideje alatt, de megtörténik a tapasztalatok átadása is, így, mint jó gyakorlat implementációja megvalósulhat. A célzott alapkutatás eredményeképpen megvalósuló konfliktus-előrejelző és kezelő társadalmi innovációs modell alkalmas arra is a későbbiekben, hogy az üzleti szféra bekapcsolásával egy fenntartható adat-alapú gazdasági, társadalmi, üzleti és közpolitikai tervezési és döntéstámogató modell jöjjön létre, mely Magyarország és az Európai Unió más, fejlődésben lemaradt térségei számára is felhasználható lehet.

A konfliktusok előrejelzése és szabályozott keretek között tartása a gazdaságélénkítésnek és a munkahelyteremtésnek nemcsak a piaci mechanizmusok vonatkozásban fontos feltétele, hanem az állami, térségi, helyi közmunkának, közalkalmazásnak, közösségi típusú gazdasági programoknak is. Így különösen a helyi szövetkezésnek, a helyi termékek forgalmazásának és más hasonló társadalmi és gazdasági innovációknak nélkülözhetetlen eleme a konfliktus előrejelzésen alapuló sikeres konfliktuskezelés.

III. Előzmények - konfliktusfogalmak

A konfliktuskutatás nagyon kurrens téma a nemzetközi porondon is, nincsenek azonban olyan kutatások, melyek társadalmi konfliktusok szociológiai előrejelzésével foglalkoznának. Egyetlen olyan kutatás létezik, amely pszichológiai módszerek segítségével próbálja az – elsősorban etnikai – konfliktusokat mérni. Ezt a kutatást Bordás Sándor és Huncik Péter jegyzik. (Bordás – Huncik, 1999.)

A konfliktusok strukturális és szociokulturális összefüggéseit számos szociológus vizsgálta már. (Dahrendorf, 1994, 1997; Lenski, 1984.)

A következő ábra összefoglaló jelleggel szemlélteti azt, hogy az egyes társadalomelméletek hogyan, miként kezelik a társadalmi konfliktusokat.

Az ábra a konfliktusok vonatkozásában azokat kétféle metszetben is kezeli: a mindennapi életben megjelenőkkel éppúgy foglalkozik, mint a modellben nagyobb horderejűnek nevezett csoport és rétegek közötti illetve társadalmi konfliktusokkal. A másik vonatkozásban a konfliktusokat az ábra alapján látható módon lehet értelmezni olyanként, ami ritkán, illetve olyanként, ami széles körben elterjedten gyakran fordul elő.

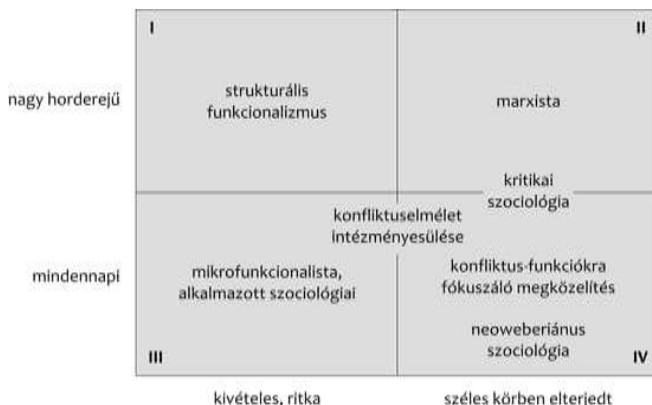
A strukturalista-funkcionalista társadalomelméletek az úgynevezett harmóniaelméletek közé tartoznak. Az elmélet két legmarkánsabb képviselője és egyben egy azt nagymértékben megalapozó és meghatározó tanulmány szerzője, K. Davis és W. E. Moore amellet érvel, hogy minden, ami van a társadalomban, az funkcionálisan szükségszerű. A társadalmi egyenlőtlenségek rendszere azért alakult ki és azért fontos, mert alapvetően a társadalmi hasznosságot, fontosságot tükrözi és ezzel együtt motivál a magasabb pozíció elérésére. Az elmélet a konfliktusokkal nem igazán számol, azokat kivételesnek tartja.

A marxista jellegű konfliktuselméletek a konfliktusokat alapvetőnek tartják a társadalom fejlődése szempontjából. Az osztályok közötti harc a társadalmi változás, fejlődés mozgatóereje és segítségével valósítható meg az igazságos társadalom.

Az ábrán a III. csoportba tartozó elméleteket az köti össze, hogy a konfliktusokat a mindennapok szintjén elemzik, és arra fókuszálnak, hogy azok hogyan tudják a társadalmi rendet, a közösség rendjét időről-időre felborítani, és hogy ezeknek az akcióknak milyen szükségszerű funkciója lehet.

Végül a IV. csoportba olyan elképzelések kerültek, melyekben közös a konfliktusok okának, természetének, hajtóerejének jobb megértése és az okokból való levezetése.

1. ábra. Társadalomelméletek és konfliktusfelfogások



Forrás: Csizmadia, 2014

Mint ahogyan a fenti összegző elemzésből is érzékelhető, vannak olyan elképzelések, melyek szerint a konfliktusok tétje sokszor a jobb életesély elérése. Az életesélyt több tényező együttesen befolyásolja. Strukturálisan meghatározottak az egyéni cselekvés feltételei, így az adott helyzetben választható cselekvési lehetőségek (Dahrendorf ezeket nevezi opcióknak). (Dahrendorf,1994.) Szociokulturálisan meghatározottak az egyéni cselekvés motivációi és céljai, melyek az életvilág világértelmezési sémáiból és életmintáiból fakadnak (Dahrendorf ezeket ligatúráknak nevezi és megkülönbözteti a kötelezettségeket és a járandóságokat). Valamely egyén, vagy egyének csoportja az életesélyét gyakran csak mások ellenében teheti jobbá. Így a csoportok közötti konfliktusok kialakulásához és a konfliktus erőszakos kezeléséhez általában az vezet, ha nincs lehetőség egyéni szinten a jobb életesély elérésére (Bordás – Huncik, 1999; Allport, 1977; Hunyady, 1996; Tajfel, 1981).

A konfliktusok gyakori megjelenési formája a többség és a kisebbség konfliktusa (Csepeli 2006; Csepeli-Örkény-Székelyi 1997). Bármely társadalom, így a helyi társadalmak is, többségekre és kisebbségekre oszthatóak bármely társadalmilag releváns szempont alapján.

Társadalmilag relevánsnak tekintünk minden olyan szempontot, mely befolyásolja az egyéneknek és csoportjaiknak a társadalmi egyenlőtlenségek rendszerében elfoglalt helyét. A társadalmi egyenlőtlenségek rendszerében elfoglalt hely szorosan összefügg az életesélyek körével, az egyéni cselekvések játéktérének nagyságával, ami, mint már kifejtettük, a konfliktusok alapvető tétje. Ebből a strukturális helyzetből reálisan is gyakran következik a többség és kisebbség potenciális konfliktushelyzete. Gyakran előfordul az is, hogy a többség saját helyzete romlásának, vagy a várt javulás elmaradásának az okait nem ismeri fel és a valódi összefüggések feltárása helyett elindul a bűnbakképzési mechanizmusa (Csepeli, 2006, Tajfel, 1981; Hunyady, 1996; Horowitz, 1985).

A konfliktusok a társadalmi változásokkal, valamint a társadalmi innovációkkal összhangban is elemezhetőek. A társadalmi változásoknak alapvetően két típusát lehet megkülönböztetni: a szakítást és az innovációt. A szakítás rendszerint erőszakos konfliktusrendezéssel valósul meg. Ilyenek a háborúk, a forradalmak, a terrorakciók. A társadalmi innováció a fennálló viszonyok belső transzformálódását jelenti. A konfliktusok kezelése ilyenkor szabályozottan zajlik. A hasonló érdekű, törekvésű egyének megszerveződnek, társadalmi mozgalmakat indítanak. A társadalmi mozgalmak tehát a társadalmi innováció gerjesztői, megvalósítói.

A konfliktusként megjelenő illetve prognosztizálható esetek egy része sem nem adekvát, sem nem inadekvát konfliktus, hanem álkonfliktus. (Buda, 1974.) Az álkonfliktusok előreláthatósága esetén a feladat a nem zéró kimenetelű játszmák felismertetése, annak bizonyítása, hogy vannak olyan társadalmi helyzetek, amikor az egyéni cselekvés játéktérének növelése, a javak allokációjában kedvezőbb pozíció elérése, vagyis a társadalmi egyenlőtlenségek rendszerében magasabb státuszba kerülés, nemcsak mások rovására érhető el, hanem másokkal összefogva közös előnyök érhetőek el, az álkonfliktus szereplői közül mindenki jól járhat.

A konfliktuskutatások központi témája még annak vizsgálata, hogy a konfliktusok, nézeteltérések milyen szinten jelennek meg. (Csizmadia, 2014.) Ennek alapján a konfliktusok megjelenhetnek az egyén szintjén, egyfajta belső konfliktusként, megjelenhetnek személyek közötti szinten, csoport szinten (csoportokon belül illetve csoportok között) közösségek szintjén (közösségen belül, közösségek között), a

szervezetek szintjén, társadalmi rétegek között, települési szinten, regionális, országos vagy globális szinten. Kutatásunk során arra törekszünk, hogy ezen szintek mindegyikén kutassuk a lehetséges konfliktusokat, nézeteltéréseket, de fókuszunkat az egyes települések vizsgálatára helyezzük.

A konfliktuskutatás másik lehetséges metszete annak megjelenési területe. E szempont alapján beszélhetünk az alábbi területekről:

- demográfiai (ez lehet ok, pld egy település elöregedése, de lehet ennek alapján generációs konfliktus)
- vallási
- etnikai természetű
- magánéleti (család, barátok)
- a munkarőpiac, az egészségügy, az oktatás területén megjelenő
- területi-lakóhelyi-szomszédsági
- politikai, érdekképviselési
- gazdasági, vállalkozással összefüggő

Megnyilvánulási formáik alapján a konfliktusok megjelenhetnek ellenséges érzésekként, rosszindulatú híresztelésként/pletykaként, elkerülésként, hátrányos megkülönböztetésként, megnyilvánulhatnak fizikai tettelegességben, üldözésben, kitiltásban, kiírtásban.

Jellemzésüket megtehetjük továbbá olyan ellentétpárok mentén, mint hogy nyílt-lappangó, erőszakos-erőszakmentes, egész közösséget érintő-néhány embert érintő, megoldott-megoldatlan, funkcionális-diszfunkcionális.

IV. A projekt és kutatás célja, tevékenységei

A gazdasági, társadalmi változások hatására az Észak-magyarországi régióban megsokasodtak és elmélyültek a társadalmi konfliktusok.

A konfliktusokkal kapcsolatosan számos téves elképzelés rögzült. Sokan minden konfliktusban veszélyforrást, negatív jelenséget látnak. Mások az életesélyek javításának érdekében akkor is konfliktusokat gerjesztenek, amikor azoknak nincs alapja. A konfliktusokban gyakran olyan felek állnak szemben egymással, akik között nincs valóságos érdekellentét, akik egymással együttműködve tudnák hatékonyan érvényesíteni érdekeiket.

A konfliktusok - mint ahogyan azt az előző részből láttuk - különböző strukturális csoportok között alakulhatnak ki, lehetnek etnikai és nemzetiségi, generációs, nemi, gazdasági aktivitás szerinti, szegények és gazdagok közötti konfliktusok, illetve más, éppen a kutatással feltárni szándékolt konfliktusok.

Projektünk interdiszciplináris jelleggel tárja fel az Észak-magyarországi régió településeinek a kifejtett, a látens és a potenciális konfliktusokat. A kutatási eredmények alapján kifejlesztésre kerül egy konfliktus előrejelző rendszer, egy digitalizált adattár. Ezek készítik elő, alapozzák meg a támogató, konfliktuskezelő humánszolgáltató hálózat kialakítását, melyet hallgatóink és oktatóink segítségével szeretnénk hosszútávon működtetni.

A társadalmi konfliktusok előrejelzésének az a módja és rendszere, ami projektünk során kidolgozunk és a gyakorlatban is alkalmazunk a világon egyedülálló, a következők miatt:

- Projektünk során abból a feltételezésből indulunk ki, hogy a konfliktusok előrejelzése nem tekinthető marginális célnak, nem egyszerűen a konfliktus által közvetlenül érintettek ügye. A konfliktusok előre jelzése és megfelelő kezelése össztársadalmi szinten alapvető fontosságú politikai, gazdasági és a lakosság életminőségét meghatározó érdek.
- Ezért egy olyan társadalominformatikai rendszert hozunk létre az Észak-magyarországi régióban, amely képes a társadalmi konfliktusok korai előrejelzésére és megfelelő konfliktus-kezelő, döntéstámogató eszközt adna a közpolitikai döntéshozók számára.

- A társadalominformatikai rendszer szükséglet-térképként, közbiztonsági térképként is funkcionálna, így az ebben a térségben befektetni kívánó vállalkozások számára is fontos és hasznos, azaz üzleti célokra is hasznosítható.
- Projektünk segítségével meg lehet akadályozni azt, hogy ne torkolljanak tömeges erőszak alkalmazásba, ne lépjenek ki a szabályozott konfliktuskezelés intézményes kereteiből, ne uralják el a társadalmi létet a felesleges, elkerülhető konfliktusok.
- Projektünk során a konfliktuskezelésnek azokat a formáit állítjuk előtérbe, melyek az erőszak elkerülése mellett olyan társadalmi innovációkat gerjesztenek, amik a gazdasági fejlesztések számára kedvező környezetet biztosítanak, másfelől a konfliktusok szereplőiben tudatosítják, hogy a jobb életésélyek elérésének legjobb módja a gazdasági aktivitás, a sikeres vállalkozás, a sikeres munkavállalás.
- A konfliktusok előrejelzése és szabályozott keretek között tartása a gazdaságélénkítésnek és a munkahelyteremtésnek nemcsak a piaci mechanizmusok vonatkozásban fontos feltétele, hanem az állami, térségi, helyi közmunkának, közalkalmazásnak, közösségi típusú gazdasági programoknak is.
- Projektünk segítségével a konfliktusok kezelhető mederben maradnak, és nem válnak nagyarányú elvándorlást kiváltó tényezővé.
- Annak megvalósítása során krízisintervenciók team-et is kiképzünk és működtetünk, amely segítségével lehetőség lesz a társadalmi konfliktusokba beavatkozva azokat a társadalmi fejlődés és társadalmi innováció szolgálatába állítani.
- Projektünk segítségével a megfelelő konfliktuskezelő módot időben tudjuk kiválasztani, a konfliktuskezelés szabályozott módját tudjuk megvalósítani, a konfliktus konszenzusos megoldásával az általa generált társadalmi innováció az érintettek részvételével valósulhat meg, mely az életésélyek javulásához vezet.
- A fentiek miatt a térségben a társadalmi kohézió és integráció erősödik, kedvező társadalmi és gazdasági változások indulnak el.
- A projekt során folyamatosan térképezzük fel azokat az országokat, melyek hasonló problémákkal küszködve potenciális partnerek lehetnek a társadalmi konfliktus-előrejelző rendszer európai kiterjesztésében.

- A projekt kutatási része kvantitatív és kvalitatív módszerek komplex tárházával valósul meg. Ezáltal garantálható, hogy makro-, mezo- és mikroszinten is megbízható adatokat szerezzünk és a társadalmi konfliktusok természetrajzát megadjuk, valamint, hogy a tipikus konfliktusokat beazonosítva a speciális kezelésükre vonatkozó know-how is megszülessen és alkalmazásra is kerüljön az érintettek bevonásával.

1. táblázat: Tevékenységek éves bontásban

Első év
Workshop a projekt előkészítésére
K+F+I tréning (kutatásmenedzselés, kutatási eredmények kommunikálása, hálózatépítés témakörében)
Adattárház felépítésének megkezdése a konfliktusos területekről: - T-Star adatbázis beszerzése, adatok másodelemzése - Fellelhető egyéb adatbázisok (önkormányzati, megyei, regionális) beszerzése, adatok másodelemzése - Társadalominformatikai térkép készítése az adatokból
- Nagymintás kvantitatív kérdőíves kutatás első hulláma a társadalmi konfliktusok természetének megértésére: - 50 település kiválasztása a régióban - 1000 fős minta kialakítása - Kérdőív kialakítása, tesztelése - SPSS adatfile elkészítése - Kérdezőbiztosok toborzása - Kérdezőbiztosok felkészítése - A kérdőív lekérdezése - A kérdőívek kódolása - Adatbevitel SPSS-be - Adattisztítás - Táblatervek készítése - Elemzés készítése
Adattárház bővítésének első hulláma: - Az adattárház bővítése, feltöltése a kérdéses első hullámának adataival - A társadalom-informatikai térkép fejlesztése

5 kiválasztott településen a véleményformálókkal való kapcsolat segítségével etnometodológiai beszámoltatással a társadalmi konfliktusok beazonosítása, elemzése, kezelése: - A kiválasztott 5 településen kvalitatív terepmunka segítségével a tipikus társadalmi konfliktusok természetének mélyebb megértését célzó kutatás, társadalmi beavatkozás. - Kéthetente látogatás a településekre. Közben folyamatos kapcsolattartás.
A beszámolók folyamatos feldolgozása, az adattárház bővítésének második hulláma
Tananyag-fejlesztés munkálatainak megkezdése a projekt témájában (30 órás képzéshez)
Vendégoktatók fogadása (az első év során három alkalommal, egyenként 1 hétre)
Utazás a Tallini Egyetemre az ott folyó, társadalmi konfliktusok kezelésére irányuló kutatómunka megismerésére
Hazai konferencia szervezése a projekt eredményeinek bemutatására
Publikálás
Második év
Nagymintás kvantitatív kérdőíves kutatás második hulláma: - A projekt futamidejének második évének elején megismételjük 1000 fő lakossági mintán a kérdőíves felmérést
A kérdőíves kutatás második hullámának adataival az adattárház bővítésének harmadik hulláma
5 kiválasztott településen a véleményformálókkal való kapcsolat segítségével etnometodológiai beszámoltatással a társadalmi konfliktusok beazonosítása, elemzése, kezelése: - A kiválasztott 5 településen kvalitatív terepmunka segítségével a tipikus társadalmi konfliktusok természetének mélyebb megértését célzó kutatás, társadalmi beavatkozás. - Kéthetente látogatás a településekre. Közben folyamatos kapcsolattartás.
A beszámolók folyamatos feldolgozása, az adattárház bővítésének negyedik hulláma
Tananyag-fejlesztés munkálatainak befejezése a projekt témájában (30 órás képzéshez)

Kutatási anyagok rendszerezése, kiadása
Vendégoktatók fogadása (a második év során három alkalommal, egyenként 1 hétre)
Nemzetközi konferencia szervezése a projekt eredményeinek bemutatására
Publikálás
Harmadik év
Utazás a Barcelonai Egyetemre
Nemzetközi konferencia részvétel
Krízisintervenciók team felállítása, felkészítése - A kiválasztott 5 településen a véleményformálók bevonásával krízisintervenciók, mediációs tevékenységre való felkészülés annak érdekében, hogy a társadalmi konfliktusok társadalmilag hasznosítható mederbe kerüljenek, kedvező fordulatot vegyenek
Krízisintervenció az 5 kiválasztott településen
5 kiválasztott településen a véleményformálókkal való kapcsolat segítségével etnometodológiai beszámoltatással a társadalmi konfliktusok beazonosítása, elemzése, kezelése: - A kiválasztott 5 településen kvalitatív terepmunka segítségével a tipikus társadalmi konfliktusok természetének mélyebb megértését célzó kutatás, társadalmi beavatkozás. - Kéthetente látogatás a településekre. Közben folyamatos kapcsolattartás.
Kutatási anyagok rendszerezése, kiadása
Vendégoktatók fogadása (a harmadik év során két alkalommal, egyenként 1 hétre)
Publikálás

V. A projekt és a kutatás illeszkedése uniós és hazai fejlesztési elképzelésekhez

Mind az Unió, mind a hazai közösség számára stratégiai területként jelenik meg a K+F+I és annak finanszírozása. A pályázati konstrukció kiemelt rész célja a társadalmi kihívásokra való reagálás, a társadalmi innováció. A Kormány által elfogadott: „befektetés a jövőbe: Nemzeti kutatás-fejlesztési és innovációs stratégia 2020” és más stratégiai jelentőségű hazai és uniós dokumentumok alapján is kiemelkedően fontos a hazai és nemzetközi kutatási hálózatok kialakítása, megerősítése, a tudás megfelelő hasznosulása, nemzetközi szintű átadása, a fiatal kutatók megtartása.

Projektünk a fentiekben vázolt elképzelésekkel összhangban a konfliktuskezelés új modelljének kidolgozásával, alkalmazásával, hazai és nemzetközi elterjesztésével, fiatal kutatók és hallgatók bevonásával - konferenciákon, publikációkon, tanulmányutakon és külföldi vendégoktatók fogadásán keresztül - garantálja az uniós és hazai elvárásoknak való megfelelést.

Közismert, hogy a konvergencia régiók fejlődéséhez gazdasági és társadalmi megújulásra van szükség. A gazdasági megújulás egyik akadályozója már ma is - de a későbbiekben még erőteljesebben, - a társadalmi konfliktusok kiszélesedése, elmélyülése. A konfliktusok önmagukban akár a fejlődés hajtóerejévé is válhatnak, de nem megfelelő kezelésük - különösen az erőszakesszközökkel történő megoldások előtérbe kerülése - veszélyezteti a társadalmi kohéziót, a társadalmi békét. A társadalmi kohézió megőrzése, a társadalmi inklúzió, a társadalmi integráció biztosítása nélkülözhetetlen a gazdaság működéséhez, a települések lakosságmegtartó képességéhez és a konvergencia régiókban élő emberek életminőségének javításához.

A tervezett projekt a Miskolci Egyetem Bölcsészettudományi Karának ATTI-jában felhalmozódott elméleti és módszertani ismereteket, a különböző társadalmi problémák feltárásában szerzett jártasságot és a konfliktuskezelésre vonatkozó kompetenciákat kívánja hasznosítani a régió társadalmi konfliktusainak feltárásával, prognosztizálásával és a hatékony konfliktuskezelésre vonatkozó képzések, szolgáltatások kialakításával.

A projekt megvalósításakor teamben végzett kutatói tevékenység hatékonyan készíti fel a fiatal kutatókat és a kutatójelöltnek minősülő egyetemi hallgatókat a további kutatói tevékenység mellett a projekt

tárgyát képező támogató humánszolgáltatások gyakorlati megvalósítására. A projekt során kialakításra kerülő konfliktus előrejelző rendszer és adatbázis lehetőségessé teszi a konfliktuskezelő humán szolgáltatások vállalkozási keretekben történő biztosítását, a K+F+I tevékenység multiplikációját, széleskörű elterjesztését, más, hasonló problémákkal küszködő régiókban - hazai és nemzetközi helyszíneken.

A projekt várható hatásai, eredményei részben közvetlenek, részben közvetettek. Közvetlen hatás a ME BTK tudásbázisának hasznosulása és bővülése (humánerőforrás- és szolgáltatásfejlesztésen keresztül) - hozzájárulva a tudásalapú gazdaság megteremtéséhez, a gazdasági szférával való együttműködés erősítéséhez. A projekt miközben hasznosítja a meglévő ismereteket és kompetenciákat, egyúttal bővítetten újratermeli azokat. Új tananyagok kerülnek kifejlesztésre, a témakörben új hazai és nemzetközi kapcsolatok létesülnek, tudományos rendezvények szerveződnek, publikációk születnek. Javul a humánerőforrás minősége, mely főként a fiatal kutatók és az egyetemi hallgatók jártasságának bővülését, képességeik, készségeik, kompetenciáik erősödését jelenti. Mindez jótékonyan hat képzéseinek deklarált gyakorlatorientáltságára és javítja az itt végző fiatalok munkaerő-piaci pozícióit.

Szélesebb hatásként a projekt eredményeképpen az Észak-magyarországi régióban (és hasonló profilú régiókban) kialakuló konfliktushelyzetek szabályozott keretek között kezelhetőek, illetve a helyzet téves értelmezéséből fakadó vélt konfliktusok elkerülhetőek. A társadalmi konfliktusok intézményesülése, szabályozása, megfelelő kezelése erősíti a társadalmi kohéziót. Ez kedvezően hat a települések lakosságmegtartó erejére, az itt lakók életminőségére és gazdaságélénkítő hatású.

A gazdaság élénkülése abból fakad, hogy a befektetők beruházásaik során fontos szempontként mérlegelik a biztonságosságot. Ahol nem kell tartani a társadalmi konfliktusok kiéleződésétől, a társadalmi robbanásoktól, ott javul a befektetői kedv. A munkaerő állapotát, gazdasági teljesítményét szintén befolyásolják a társadalmi körülmények. Ha nem a konfliktusok kötik le a munkaerő energiáit, figyelmét, akkor jobb teljesítményre képes. A fizetőképes kereslet is nagyobb azokon a területeken, ahol a társadalmi konfliktusok nem veszélyeztetik az élet normális menetét. A konfliktusok előrejelzése és kezelése erősíti a bizalmat, az együttműködést, a kooperációs készséget.

Irodalom

- ALLPORT, Gordon W: Az előítélet. Budapest, Gondolat Kiadó, 1977.
- BUDA Béla: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Budapest, Animula Kiadó, 1974.
- BORDÁS Sándor – HUNCIK Péter: Feszültség előrejelző Rendszer. Dunaszerdahely, NAP KIADÓ – POZSONY, MÁRAI SÁNDOR ALAPÍTVÁNY. 1999.
- CSEPELI György: Szociálpszichológia. Budapest, Gondolat Kiadó, 2006.
- CSEPELI György - ÖRKÉNY Antal - SZÉKELYI Mária: Szertelen módszerek. IN. Szöveggyűjtemény a kisebbségi ügyek rendőrségi kezelésének tanulmányozásához. Budapest, COLPI. 1997.
- CSIZMADIA Zoltán: A Társadalmi konfliktusok kutatásának elméleti megalapozása – új nézőpontok és kutatási irányok. Magyar Tudomány, 2014/11.
- DAHRENDORF, Ralf: Modern társadalmi konfliktus. Gondolat Kiadó, Budapest, 1994.
- DAHRENDORF Ralf: Társadalmi struktúra, osztályérdekek és társadalmi konfliktus, In.: Angelusz Róbert (szerk): A társadalmi rétegződés komponensei. Válogatott tanulmányok, Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest, 1997.
- DAVIS, Kingsley – MOORE, Wilbert E.: A rétegződés néhány elve. In. Angelusz Róbert (szerk): A társadalmi rétegződés komponensei. Válogatott tanulmányok, Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest, 1997.

HOROWITZ, Donald, L: Ethnic groups in conflicts. Berkeley: University of California Press, 1985.

HUNYADY György: Sztereotípiák a változó közgondolkodásban, Akadémiai Kiadó, Budapest, 1996.

LENSKI, Gerhard, E.: Power and Privilege: A Theory of Social Stratification. UNC Press Books, 1984.

TAJFEL, Henri: Human Groups and social categories. Studies in Social Psychology. Cambridge University Press, Cambridge, 1981

