

Pécsi Tudományegyetem
Bölcsészettudományi Kar
Nyelvtudományi Doktori Iskola
Kommunikáció Program

Ferenczi Andrea

A KONFLIKTUS, AMI ÖSSZEKÖT
A mediáció mint a bizalomépítés eszköze

DOKTORI ÉRTEKEZÉS

Konzulens:
Dr. Veres Sándor

Pécs, 2010

TARTALOMJEGYZÉK

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS / 4

1. BEVEZETŐ / 5

2. A KONFLIKTUSRÓL / 10

2.1. A konfliktus konnotációi / 10

2.2. A konfliktus tradicionális irányzatai / 13

2.3. A konfliktus strukturális megközelítése / 14

2.4. Kooperatív és kompetitív konfliktusszemlélet / 17

3. A KONFLIKTUSMEGOLDÁS TÁRSADALMI ESZKÖZEI / 20

3.1. A jog konfliktusmegoldó funkciója / 20

3.2. A konfliktusrendezés antropológiai vetülete / 22

3.3. Kritikák a peres eljárással szemben / 24

3.4. Alternatív utak / 28

3.5. A mediáció etimológiája / 31

3.6. A mediációs eljárás folyamata / 32

4. A MEDIÁCIÓ TEMATIZÁCIÓI / 34

4.1. Az elégedettség narratívája / 35

4.2. A társadalmi igazságosság narratívája / 37

4.3. A transzformáció narratívája / 38

4.4. Az elnyomás narratívája / 41

4.5. Az eljárás céljai a narratívák tükrében / 43

4.6. Hazai körkép / 44

5. NEMZETKARAKTEROLÓGIA / 49

5.1. A társadalmi környezet vizsgálatának indoklása / 49

5.2. Célkitűzések / 52

5.3. A nemzetkarakter-kutatás előzményei / 53

5.4. „Mi a magyar most?” / 56

5.4.1. Egy 18. századi metszet / 56

5.4.2. A két világháború között / 57

5.4.3. Bibó István és az „eltorzult magyar alkat” / 58

5.4.4. A nemzeti jelleg empirikus megközelítése / 60

5.5. A nemzetjellemezés értékszociológiai megközelítése / 61

5.5.1. Az értékfogalom karrierje / 62

5.5.2. Hofstede érték koncepciója / 62

5.5.2.1. Formai aspektusok / 63

5.5.2.2. Tartalmi aspektusok / 64

5.5.3. „Digitalizált metaforák” / 64

5.5.4. Magyarország helye a kultúrák világtérképén / 66

5.5.5. Intuitív *Jellemisme* a kulturális dimenziók tükrében / 71

5.5.6. További kulturális dimenziók / 72

5.6. A nemzetjellemezés magatartástudományi megközelítése / 73

5.6.1. Hofstede kérdőívének magyarországi felvétele / 75

5.6.2. „Össznemzeti boldogság” / 76

- 5.6.3. Társadalmi tőke / 77
- 5.7. „Magyarországnak már egy rendes országnak kéne lennie” / 81
- 5.8. Szintézis / 85

6. ELLENSÉGESSÉG ÉS KIREKESZTÉS / 95

- 6.1. „Kölcsönviszonyban lét” / 96
- 6.2. A kirekesztés anatómiája / 97
- 6.3. Egybekötés és elválasztás / 99
- 6.4. A kirekesztés formái / 100
 - 6.4.1. Asszimiláció / 100
 - 6.4.2. Uralom és cserbenhagyás / 102
 - 6.4.3. Szimbolikus kirekesztés / 103
- 6.5. A kirekesztés pszichoanalitikus megközelítése / 104
- 6.6. A választás feltétele / 107
- 6.7. Az *én* konfliktusa / 108
- 6.8. Az ellenségesség kognitív megközelítése / 109
 - 6.8.1. Eltúlzott reakciók / 109
 - 6.8.2. Kivetített szociális énkép / 110
 - 6.8.3. Kognitív tévedések / 110
- 6.9. Nyelv és ellenségkép / 111
 - 6.9.1. Az ellenséghez vezető lépcsők / 111
 - 6.9.2. Erőszak és kommunikáció / 113
 - 6.9.3. Ellenfelek versus ellenségek / 113
- 6.10. Az ellenségesség biológiája / 115
- 6.11. Empirikus vizsgálat / 117
 - 6.11.1. A vizsgálat célja – hipotézisek / 117
 - 6.11.2. A vizsgált minta – módszerek / 118
 - 6.11.3. Eredmények / 126

7. A BEFOGADÁS SZÍNTERE / 133

- 7.1. Az interakció átalakítása / 135
 - 7.1.1. Egymással-lét / 139
 - 7.1.2. Közös jelentésteremtés / 140
- 7.2. A találkozás perszonális momentuma / 142
- 7.3. Egymással vetélkedő igazságok / 145
- 7.4. Az ölelés fenomenológiája / 150
 - 7.4.1. A karok kitérása / 150
 - 7.4.2. A várakozás / 151
 - 7.4.3. A karok bezárulása / 152
 - 7.4.4. A karok ismételt kitérása / 152
- 7.5. Összehasonlító kvantitatív tartalomelemző vizsgálat / 153
 - 7.5.1. Az elemzés célja – hipotézisek / 153
 - 7.5.2. A vizsgált minta – módszerek / 155
 - 7.5.3. Eredmények / 156

8. DISZKUSSZIÓ / 158

IRODALOMJEGYZÉK / 164

MELLÉKLETEK / 176

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

A mediációról először 2003 elején hallottam dr. Herczog Máriától. A vele készített interjúban olyan szenvedélyesen beszélt nekem az alternatív konfliktuskezelő módszerekről, hogy találkozásunk után megvettem az addig megjelent valamennyi szakkönyvet. Rövid időn belül elköteleződtem. A kutatáshoz dr. Horányi Özsébtől, dr. Veres Sándortól és dr. Em Griffintől kaptam a legtöbb ösztönzést. Szakmai barátságuk nélkül aligha boldogultam volna. Kutatás-módszertant dr. Síklaki Istvántól tanultam, de ezzel nem akarom áthárítani rá a felelősséget a felmerülő hiányosságokért. Dr. Pólya Tibor az empirikus vizsgálat eredményeinek feldolgozásában vezetett nagy türelemmel. Dr. Herjeczki Kornél, a Harmat Kiadó igazgatója, első számú főnököm, nemcsak doktori tanulmányaim tandíjáról gondoskodott, hanem hónapokban mérhető minőségi időt is biztosított számomra a dolgozatíráshoz. Dr. Bagdy Emőke, a Károli Gáspár Református Egyetem Pszichológiai Intézetének alapítója, tanszékvezető egyetemi tanár 2006 decemberében kérdezte meg tőlem, hogy volna-e kedvem alternatív konfliktuskezelést oktatni pszichológushallgatóknak. Azóta nemcsak kurzusaim száma növekedett, hanem barátságunk is elmélyült. Az Intézet igazgatója, dr. Vargha András szakmai támogatása is kísér immár négy éve. Konzulensem mellett dr. Jáger Idát, dr. Varga Károlyt és dr. Buda Bélát bármikor felhívhattam, hogy megbeszéljünk egy-egy kérdést vagy problémát. S szólnom kell még azokról a barátaimról, akik megannyi kreatív módon segítették ennek a munkának az elkészülését: Lente István, Szommer Hajnalka, Tamás Csilla, Viczián Andrea, dr. Tomka János és dr. Gulyás Gusztáv, valamint az a közel 200 hallgató, akikkel az elmúlt években kurzusaim során találkoztam. Végezetül, de nem utolsósorban a szüleimet említem. Talán édesapám várta legtürelmetlenebbül dolgozatom elkészülését. Elkéstem. Az ő emlékének és édesanyámnak ajánlom disszertációmat.

1. BEVEZETŐ

Míg az előző század fő dilemmája az „átélni-túlélni-megélni” kérdése volt, e mostani legsürgetőbb kihívása az „együttélés” mikéntje, vagy ahogyan Goleman (2008) felveti: azok körének a bővítése, akiket a *mi*hez sorolunk, és az *őkhöz* tartozók számának csökkentése. Az előtünk álló kihívást tovább árnyalja, hogy az európai uniós csatlakozással a világ rendjének immár többszöri – kényszerű – újratanulási kötelezettsége hárult ránk. Ebben az egyre inkább plurálissá váló sokszínű és sokféleképpen gondolkodó világban úgy tűnik, az egymással való szóba állás, az egymás megértésére tett kölcsönös erőfeszítés az egyik kitüntetett esély arra, hogy a sokszorosán megtört és megosztott társadalomban legalább közlekedni lehessen a szétszakadt részek között. A globális játéktéren – Hofstede (2008) metaforájával élve – a világ hírei, sporteseményei és marketingüzenetei formájában sokan látják ugyanazt az előadást, de nem gyűlnek össze, hogy beszélgessenek róla. A globális faluban ugyanis – veti fel a holland társadalomkutató – egyelőre még csak piacterek és színházak vannak. Ám szükség lenne otthonokra, szentélyekre, konfliktusmegbeszélő klubokra, ahol egymással találkozhatunk és szóba állhatunk.

A nemzetek, államok, intézmények konfliktuális viszonyai mellett megjelent és egyre erőteljesebben beleszól a mindennapi emberi életvitelbe a kultúrák, életformák, szemléletmódok, cselekvési formák konfliktusa. Egyrészt a globalizációs tendenciák felerősödése, másrészt a partikularitások felértékelődése, létrangra emelkedése lényegesen kiszélesítette a konfliktusmezőket. Mondhatni mindennapos lett, a mindennapi életvitel szerves részévé vált a *saját* és az *idegen* szembesülése, a másságok találkozása. E találkozási felületeken a gyakorta kirobbanó konfliktusok mindinkább kikényszerítik a szemben álló feleknek az önmön másságukkal való szembenézését is. Mind a kultúrák és a közösségek, mind pedig az egyéni, személyes életvitel szintjén egyre fokozottabb mértékben, mintegy létszükségletként jelentkezik a bezártság és önmagába zárultság helyett a mással, a másokkal szembeni nyitottság, az uralom helyett a partnerség, az egyoldalú önérvényesítés helyett az együttműködés, a hatalmi beszédmódok helyett a dialógusra való áttérés igénye.

Minden konfliktusban – vívják csatatereken, utcákon, intézményekben, családi otthonokban, bensőséges kapcsolatokban – mindig azzal a leegyszerűsítéssel szembesülünk, hogy „mi ölelünk”, „ha ők nyernek, mi veszítünk” és fordítva, „vagy mi, vagy ők”, vagy „én vagy ő”.

Minél hevesebb a konfliktus, annál inkább eltűnik a társadalmi valóság összetett szerkezete, s ami föltűnik, az a durva, kirekesztő sarkítás, amelyhez hamar felzárkózik a gondolkodás és a gyakorlat is. Más választásra vagy semlegességre nem lévén esély, az ártatlanságot sem lehet megőrizni. A kirekesztő sarkítás azonban idővel önmaga ellentétébe fordul: immár a „ha ők is, akkor mi is” egyesíti a szemben álló feleket a kölcsönös ellenségesség, a gyűlölet, a veszteség fonák közösségében.

Vajon igaz-e, hogy nincs választás, legalábbis bizonyos helyzetekben? Vajon valóban nem lehet ellenállni a kirekesztő ellenségességnek? Habár az is *választás*, ha mi törekszünk mindennek fölötti győzelemre, hogy ne minket győzzenek le; amikor mi akarunk megsemmisíteni másokat, hogy ne minket semmisítsenek meg; amikor mi rekesztünk ki, hogy ne minket rekessenek ki.

Az egyenlőség és a különbözőség feszültségével kezdettől fogva megterhelt emberi viszonyok¹ összefüggésében lehet-e, s ha igen, hogyan, az *én* és a *másik* kapcsolatában megegyezésre jutni? Megvalósítható-e, s ha igen, hogyan, hogy az egymással ellentétes érdekekkel, ellentmondó felfogással, eltérő értékrenddel és kultúrával rendelkező emberek az ellenségesség és az erőszak mind hevesebb körforgásába való belesodródást elkerülve fenntartsák közös kötelekeiket, sőt megerősítsék kapcsolatukat? Ha úgy tetszik, leszálljanak a „fájdalom mozgólépcsőjéről”, amely a konfliktusban álló feleket mindaddig oda rögzíti, amíg az a vágy fűti őket, hogy ugyanakkora fájdalmat okozzanak, mint amekkorát nekik okozott a másik (Smedes, 2004, 115.).

A társadalmi megoldások hangsúlyozása helyett a dolgozat középpontjában a társadalmi cselekvők állnak. Elsősorban tehát nem az foglalkoztat, hogy a társadalomnak miképpen kellene berendezkednie annak érdekében, hogy a különböző azonosságtudatú egyének és csoportok beilleszkedhessenek, illetve képesek legyenek együttműködni, hanem elsősorban arra a kérdésre keresem a választ, hogy mi módon gondolkodhatunk azonosságunkról. Miképpen viszonyulhatunk egymáshoz konfliktushelyzetben? Milyen úton juthatunk megegyezésre és köthetünk békét egymással? Végző soron, milyen legyen az *én*ünk ahhoz, hogy másokkal összhangban élhessünk? Mindezt a mediáció keretében vizsgálom, de nem mint intézményről,

¹ „Terhelt *énekként*” gondolkodunk és cselekszünk, fogalmaz Sandel (1982, 179—83.) azzal összefüggésben, hogy az igazságosságról (és bármi másról is) nem testetlen, aszociális „ének”-ként vitatkozunk, amelyeket „holmi égi kampó a társadalmi konfliktusok zűrzavara fölé függeszt”, hanem társadalmi elhelyezkedésünk alapvetően meghatározza meggyőződéseinket és gyakorlatunkat.

hanem mint színtérről igyekszem minél többet megtudni s felmutatni. Ugyanakkor persze nem tévesztem szem elől, hogy a társadalmi cselekvők függenek a társadalmi megoldásoktól, de egyben alakítják is azokat. A kihívás abban rejlik, hogy a társadalmi cselekvők egészséges társadalmi megoldásokat alakítsanak ki, és ne az intézmények határozzák meg őket.

TÉZISEK

Az úgynevezett *mediációs törvényt* az Országgyűlés 2002 végén fogadta el. Az azóta eltelt időszak tanulsága szerint az alternatív konfliktusrendezés intézménye hazánkban még igen csak a határán van a cselekvésre biztató reménynek és a vágyakat sok esetben megtörő valószínűségnek. Az évente alig párszázra tehető mediált esetek többségében csupán a formális részvétel valósul meg – amit leginkább valamilyen szervezeti vagy intézményi nyomás kényszerít ki –, s kevés ügyben születik konszenzus, illetve valódi megbékélés az érintettek között. 2005-ben a bejelentett közvetítői eljárások száma 644 volt, míg a bejegyzett mediátorok száma 892.² Közben a magyar bírósági rendszer az évenként négy-öt százalékkal növekvő, immár a jogbiztonság érvényesülését veszélyeztető, milliós nagyságrendet meghaladó ügyszámmal az összeomlás szélére került. Az eltérő jogszemlélettel rendelkező Egyesült Államok és Nagy-Britannia, továbbá az egyedi kulturális háttérrel rendelkező távol-keleti országok pozitív példái mellett a számos jogi megoldásban általunk követett Németországban is nagyobb bizalom fogadta az alternatív konfliktuskezelő eljárásokat, s azok könnyebben beépültek a társadalmi gyakorlatba, mint hazánkban. Az évszázadokon keresztül berögzült autoriter konfliktusszemléletet ezekben az országokban számottevő akadályok nélkül tudták kiegészíteni, illetve felváltani az alternatív eljárások. Indokoltnak láttam tehát áttekinteni a mediáció narratíváit, valamint tematizációját a hazai szakirodalomban. Majd ezt követően megvizsgálni, hogy milyen kultúránkból fakadó rutinokkal kell megbirkóznunk, hogy a mediációval ne egy kényszerpályára szorított újabb szükségcselekvés lépjen az önkéntesnek és szabadnak gondolt megegyezés helyébe. Ugyanakkor kirajzolódhasson, hogy a mindkét zsákutcába vezető ambícióval – a másik fél legyőzésével, illetve a mindenáron való kompromisszum erőltetésével – szemben milyen esélye van annak az ígéretesebb harmadik útnak, melyet a közös és kölcsönös probléma-feltárás és -megoldási törekvés jelöl ki (Fisher, Ury, Patton, 1998).

² Az adatok az (akkor még) Igazságügyi Minisztérium honlapjáról származnak.

Amiképpen gondolkodunk a konfliktusról, meghatározza attitűdjeinket, és orientál a megoldás vonatkozásában is. Az interperszonális konfliktusok osztályozásának egyik szempontja, hogy azok érdekek összeütközéséből származnak-e (H. Szilágyi, 2005), továbbá szokásos tipizálni a konfliktusokat az érdekkülönbségek fajtái szerint is (Szijártó, Tamás, Tóth, 2001). Annak alapján, hogy az *én* a másokkal való kölcsönviszonyban épül fel (Mead, 1973; Buber, 1991; Lévinas, 1976), azt gondolom, hogy az interperszonális konfliktusban megkérdőjeleződnek az azonosságok, s ezzel együtt megváltoznak a kötelezettségek, várakozások, percepciók, elvárások és attribúciók is. Volf (2001) a megváltozott azonosságok „kiigazítására” két lehetőséget lát: vagy kiiktatjuk világunkból a másikat, melynek mechanizmusa a *kirekesztés*, ami alatt a szituált én-ből való kirekesztést kell értenünk; avagy olyan módon alakítjuk át azonosságunkat, hogy abban a másinak helyet készítünk, amely a *befogadás* folyamatán, azaz az én-ben a másinak való hely megteremtésén keresztül valósul meg. Volf érvelését követve azt vélelmezem, hogy az interperszonális konfliktusokban az érintettek ítéleteiben és gyakorlatában azonosítható a kirekesztő hajlam, amely a felek egymásról konstruált ellenségképében ragadható meg. Ezt a nyelvi formákkal és jelentéstani struktúrákkal vizsgálható ellenségképet tekintem a bizalomvesztés operacionalizált mérőeszközének, ugyanis azt állítom, hogy az interperszonális konfliktusokban az érdekellentét mellett minden esetben számolnunk kell a felek közötti bizalomvesztéssel is. A kirekesztés mechanizmusának elméleti felvázolása után empirikus vizsgálattal igyekszem igazolni állításomat a bizalomvesztés vonatkozásában.

A mediációt a participációs elmélet alapján olyan *színtér*nek tekintem, amely módot teremt a konfliktusban álló felek interakciójának átalakítására; katalizálja a befogadás – azaz a konfliktusban megváltozott azonosságok közös újraalkotásának – folyamatát; lehetőséget kínál arra, hogy a másik ne maradjon ellenség, s az ellenségkép dekonstrukcióján keresztül az érintettek között helyreállhasson a bizalom. Végző soron azt valószínűsítom, hogy a mediáció a konfliktusmegoldás alternatív módszereként több lehetőséget hordoz, mint ami általános definíciójában – az érdekek egyeztetésével a konfliktusban álló felek közötti konszenzus megteremtése – megfogalmazódik. Vizsgálat tárgyává teszem, hogy ebben az ágensek felkészültségei által „kifeszülő” térben milyen új típusú szignifikációk jöhetnek létre. A mediáció folyamata a felkészültségeket eredményező konvencionális pályák helyett milyen kreatív lépéseket tartalmazó innovatív pályákat nyit meg (Horányi, 2007)? Milyen típusú dialogikus viszony a mediáció, mik ennek a különleges kontextusnak a legfontosabb sajátosságai, s hogyan zajlik ebben a térben a találkozás? Végül összehasonlító kvantitatív tartalomelemző vizsgálattal tö-

rekszem választ adni arra a kérdésre, hogy a mediáció mennyiben tölti be a neki adresszált szerepet.

Végső soron a mediációról azt állítom, hogy a társadalmi tőke – melynek összetevői a bizalom, a kölcsönösség, az együttműködés és a konszenzusépítés – gyarapításának adekvát eszköze. Továbbá alkalmas instrumentum a társadalmi együttélés és együttműködés kereteinek megteremtésére.

2. A KONFLIKTUSRÓL

„Nincs választás. Nincsenek ártatlanok” – mondja az a férfi, aki 1992-ben, még a boszniai háború kitörése előtt elhagyta Szarajevót, s belépett a szerb hadseregbe, barátjának, akinek otthonát megsemmisítette a várost ostromló szerb tüzérség egyik aknája. Értve ez alatt, hogy „vagy a miénk lesz a város, vagy az övék; vagy mi pusztítjuk el őket, vagy ők pusztítanak el minket; nincs más választás” (Vukovic, 1993, idézi Volf, 2001, 111.).

Vajon igaza van-e a szarajevói férfinak, hogy „Nincs választás”? Vajon valóban nem lehet el-
lenállni a kirekesztő ellenségességnek? Valóban vannak helyzetek, amikor „nincs más választás”? Habár az is *választás*, ha mi törekszünk mindenek fölötti győzelemre, hogy ne minket győzzenek le; amikor mi akarunk megsemmisíteni másokat, hogy ne minket semmisítsenek meg; amikor mi rekesztünk ki, hogy ne minket rekesszenek ki.

Mielőtt megkísérelnék választ adni arra a kérdésre, hogy miképpen viszonyulhatunk egymáshoz konfliktushelyzetben; milyen úton juthatunk megegyezésre és köthetünk békét egymással; sőt, milyennek kellene lennie az énünknek ahhoz, hogy másokkal békében élhessünk – ezekkel a kérdésekkel dolgozatom későbbi fejezeteiben külön-külön foglalkozom –, tekintünk át vázlatosan néhány konfliktusértelmezést, majd konfliktusmegoldásra irányuló gyakorlatot.

2.1. A konfliktus konnotációi

A fogalom meghatározása – melyre Arisztotelésztől napjainkig sokan vállalkoztak – egyúttal a konfliktus mibenlétére és eredetére is magyarázatot igényel. Ebben a szövevényes útvesztőben merőben új és részletes tipológia felállítására nem vállalkozom, ezt megtették előttem számosan. Vázlatosan azonban mégis áttekintek néhány konfliktusértelmezést, amit elsősorban azzal a céllal teszek, hogy rámutassak: az, ahogyan gondolkodunk a konfliktusról, meghatározza attitűdjeinket, és orientál a megoldás vonatkozásában.

A lexikografikusok, noha a legkülönbözőbb módon határozzák meg a konfliktus fogalmát – a *Webster's dictionary* (INSEAD) értelmező szótárban „összecsapás, versengés, ellentétes vagy összeegyeztethetetlen erők és adottságok kölcsönös ütközése”, a *Chambers dictionary*-ben

(Chambers Publishers Ltd) „agónia, antagonizmus, harc, veszekedés, ütközés, küzdelem”, az *Idegen szavak és kifejezések kéziszótárában* (Bakos, 1994) „...egymásnak ellentmondó, (nagy) erők, érdekek harca. Harc, küzdelem” –, valamennyien negatív konnotációt rendelnek a fogalomhoz. Mások a definíció középpontjába a *versengést* állítják. Boulding (1962) szerint a versengés, mint a konfliktus egyik formája, akkor lép fel az interperszonális, illetve csoportkapcsolatokban, amikor „... két vagy több személy verseng olyan célokért vagy korlátozott javakért, amelyek ténylegesen, vagy az ő észlelésük szerint nem érhetők el mindannyiuk számára”. Laue (1991) szerint a versengés az előnyökért folyik, mégpedig „a hatalom, források, érdekek, értékek, szükségletek területén, és legalább az egyik fél szerint kapcsolatukat az határozza meg, hogy céljaik összeegyeztethetetlenek”. Az utóbbi két definíció a konfliktusmegoldás antropológiai megközelítésének alapkérdését vetíti előre: versengő, avagy együttműködő lény-e az ember?

Strasser és Randolph (2005) a konfliktus történeti áttekintését Arisztotelésztől a középkor filozófusain át a 19., majd a 20. század meghatározó gondolkodóiig – eszmetörténészek, pszichológusok, közgazdászok és társadalomkutatók bevonásával – vezeti le, melyből világossá válik, milyen hosszú időn át tartotta magát a konfliktus negatív megítélése. Ezt az áttekintést az alábbi táblázatban foglalom össze.

1. táblázat: A konfliktus történeti áttekintése

	A konfliktus mibenléte – eredete	A konfliktus megoldásának jellege	A konfliktus megítélése
Arisztotelész	Értelem és érzelem ellentéte.	„Úr és szolga” viszonylatában – „csata”.	Kiküszöbölendő, negatív.
Hérakleitosz	Ellenállás a változással szemben.	Ellentétek ütköztetése.	A világ természetes állapota, negatív.
Középkori keresztény filozófiák	Erény-bűn; démoni-angyali ellentéte. A vallási, az ideológiai és a nemzeti tudat nevében lángoltak fel.	Békülés, melyet újabb konfliktus követ.	„Átkozott teher”, amitől az emberiségnek meg kell szabadulni.
Descartes	Karteziánus kétkedés.	Összeütközés.	Negatív, felszámolandó.
Hegel	„Minden gondolat vagy dolog állapota, minden eszme és minden helyzet a világon – óhatatlanul ellentétébe fordul, majd eggyé válik vele, s ebben a folyamatban magasabb rendű vagy bonyolultabb egészet alkot.” (Durant, 1962) ³	Tézis – antitézis – szintézis. ⁴	A konfliktus és a kibékülés is olyan egyetemesen „adott” dolog, amit nem lehet kiküszöbölni. Negatív.

³ Hegel elképzelését a konfliktus természetében rejlő lényegről Durant fogalmazta meg.

Kierkegaard	Az igazság objektív és szubjektív természetű.	A „valamivé válás” folyamatában egyfajta összerendeződés.	A létezés velejárója, számolni kell vele. Negatív.
Charles Darwin	Az emberi alkalmazkodás. Evolúciós szerepe van.	Verseny.	Semleges.
Sigmund Freud	A tudatos és a tudattalan elme közötti összeütközés – intrapszichikus.	Terápia, analízis.	Része az emberi elmének. Semleges viszony.
Alfred Adler	A kisebbségi és a felsőbbrendűségi való törekvés között feszül.	Gyógyítás.	„Mindennemű emberi állapot” fejlesztésének legjobb eszköze. Az ember egyetemes állapota. Pozitív.
Carl Rogers	Természetellenes „szabad – nem szabad” elvárások. ⁵	Terápiás kapcsolat, mely gyógyító hatású, ugyanakkor képessé teszi a páciens konfliktusainak önálló megoldására. ⁶	Az emberi élet része.
George Simmel	A társadalmon belül elkülöníti a csoportokat egymástól.	Küzdelem.	Szerepe van a csoportösszetartásban; megszilárdítja a csoportazonosságot. Egyértelműen pozitív.
Louis Coser	A státus, a hatalom és a korlátozott erőforrásokért folyó küzdelem.	A küzdelem célja a rivális csoport semlegesítése, bántalmazása vagy megsemmisítése.	Erős összetartást és kohéziót teremt a csoporton belül. Pozitív.
Morton Deutsch	Konstruktív konfliktus. Destruktív konfliktus.	Tisztességes verseny. Zéróösszegű játszma.	Nem szabad kiküszöbölni. Pozitív.
Jean-Paul Sartre	„Másokért való lét.”	Minden körülmények között adott egy <i>viszonylag jó megoldás</i> melletti döntés lehetősége.	Minden emberi interakció önmagában egy konfliktus.
Edward de Bono	„Konfliktusos gondolkodás”, mely a nyelv dialektikus természetéből fakad.	Vita – összecsapás. A „vitakozó gondolkodásból” egy harmadik fél mutathat kiutat a „többirányú gondolkodás” felé.	A konfliktus kikerülhetetlen.

Az előbbi áttekintés alapján talán nem túlzás azt állítani, hogy Darwin – azzal, hogy a konfliktust evolúciós szereppel ruházta fel – az elsők között tulajdonított a konfliktusnak semleges jelentést, szemben az évszázadokon át tartó negatív megítéléssel. Az individuálpaszichológia (magalapítója Adler) aztán felismerte a konfliktus pozitív mibenlétét, de még a belső konfliktusok jelenségvilágánál maradva. A múlt század elején, amikor a társadalomkutatók elkezdtek

⁴ A mediációban az egyik fél felveti saját nézőpontját (vö. tézis), melyre a másik fél kifejti a maga ellenvéleményét (vö. antitézis), majd a mediátor ezeket a szempontokat úgy kísérel meg koordinálni, hogy azt mindkét fél elfogadja, amiből létrejön a megoldás – a szintézis.

⁵ Rogers értelmezésében ez azt jelenti, hogy számos természetellenes „ezt kell, azt nem szabad tenni” elvárás – akár a család, akár a kultúra részéről – váltja ki a konfliktust.

⁶ Azaz elérhetővé teszi számára a problémamegoldáshoz szükséges felkészültségeit (vö. participációs elmélet).

a konfliktusok funkcionális oldalát firtatni, rövidesen bizonyítást nyert a konfliktus egyértelműen pozitív hozama a csoportazonosság, -összetartás és -kohézió tekintetében. Ilyen módon a felszámolására és eliminálására irányuló törekvést felváltotta annak kérdése, hogy miképpen fordíthatnánk a konfliktust javunkra.

2.2. A konfliktus tradicionális irányzatai

Nicotera, Rodriguez, Hall és Jackson (1995) a konfliktus három népszerű megközelítését vázolja fel. A *játékelmélet* szerint a konfliktus az együttműködő és versengő rendszerekben végbemenő racionális döntéshozatal során keletkezik. A *kognitív megközelítés* a konfliktus típusai közötti különbségekre, az *institucionális* pedig a konfliktus kialakulásával és megnyilvánulásával összefüggő társadalmi struktúrákra és folyamatokra fókuszál.

Strong democracy című könyvében Barber (1984) háromféle konfliktusértelmezéssel állt elő⁷ – az *anarchista*, a *realista*, valamint a *minimalista* megközelítéssel. Anarchizmus alatt röviden konfliktustagadást ért, realizmuson konfliktuselfojtást, minimalizmuson pedig konfliktustoleranciát. Azt állítja, hogy az amerikaiak anarchisták értékeik tekintetében (úm. magánélet, szabadság, tulajdon); realisták eszközeiket, illetve erőforrásaikat illetően (úm. hatalom, jog, bírói ítélkezés); és minimalisták beállítottságuk vonatkozásában (úm. tolerancia, óvatosság, pluralizmus). Az attitűdöknek ezen meglehetősen gazdag ötvözete miatt a három – látszólag egymást kizáró – konfliktuskezelési modell az amerikai társadalomban egymás mellett tűnik föl. A konfliktuskezelés *anarchista* módszere egyfajta „élni, és élni hagyni” viszonyulást foglal magában, amit a következőképpen ír le: „Egészen addig nem törődöm azzal, hogy mit gondolsz vagy teszel, amíg nem lépsz a lábamra. Felőlem csinálhatsz, amit akarsz, ameddig nem akadályozol céljaim elérésében... Az egyetlen valós konfliktust az okozza, ha előrejutásom útjába állsz” (Barber, 1984, 6.).

Az úgynevezett *realista* irányzat elkötelezettjei szerint egy realiztikus világban, ahol akadályok gördülhetnek az egyéni érdekek megvalósításának útjába, a hatalom értékes eszköznek, illetve erőforrásnak számít. Az egyéni célok csak úgy mozdíthatók előre, ha az akadályok elhárításához rendelkezésre állnak a megfelelő eszközök. Az anarchizmus és a realizmus egymás mellé állításából adódó paradoxont – vagyis ahhoz való jogunkat, hogy egyesek érdekeit

⁷ Tipológiájának érvényességi körét – önkritikusan – nem terjeszti túl az Egyesült Államok határain.

támogassuk, csak a mások fölötti hatalomgyakorlással érvényesíthetjük, ám a hatalomgyakorlás aláássa az egyéni autonómiát – a következőképpen oldották fel: „Az embereket semmi sem kényszeríti arra, hogy egyéni érdekeiket átfogalmazzák közösségi kifejezőmódokba, de üdvözlendő a közjavak egyéni előnyök szempontjából való megközelítése” (Ibid. 13.). Mivel a realista másokat úgy tekint, mint akik szándékosan vagy akaratlanul egyesek eredményeinek útjában állnak, a konfliktust úgy értelmezi, mint ami megnyerhető vagy elveszíthető. Ennek a gondolkodásmódnak az alapján csak az lehet semleges, aki nem képes a konfliktus kimenetelét befolyásolni, mindenki más vagy a „mi oldalukon áll”, vagy a „másikén”. Ezek a szerepek pedig gyakorlatilag megegyeznek a barátainkéval és az ellenségeinkével. A konfliktus hiánya tekinthető a barátok jellemzőjeként; míg a konfliktus megköveteli, hogy a másikat ellenségnek tekintsük, ha átmenetileg is. Ez a fajta polarizáció meglehetősen gyakori a magyar társadalomban is.

A konfliktus értelmezésének harmadik, Barber által felvetett irányzata a *minimalista*. Ezen megközelítés szerint mindig számolni kell a különbözőségekkal, így tolerálni kell azokat.⁸

Barber a konfliktusokkal való megbirkózásnak ezen módozatait az állatkerthez hasonlítja. A konfliktus kontrollálásának bizonyos formái nélkül a világ szabadon kóborló fajok dzsungelé lenne. Éppen ezért a konfliktusokat el kell különíteni, ketrecbe kell zárni, és különbözőségeik kezelendők: „hasonlóan a foglyul ejtett leopárdokhoz, az ember csodálja büszke tartásukat, béklyótlan szabadságukat, ám megbízhatatlanságukért és kezelhetetlenségükért ketrec jár nekik” (Ibid. 21.).

2.3. A konfliktus strukturális megközelítése

A konfliktus típusai között jelentős strukturális különbségeket azonosítottak. Kiderült, hogy bizonyos stratégiák egyes konfliktusoknál jól működnek, másoknál kontraproduktívak; vannak konfliktusok, amelyek nagyobb eséllyel rendezhetők, mint mások; a megegyezésre, az egyéni, illetve kapcsolati fejlődésre, a tanulásra bizonyos konfliktusokban nagyobb lehetőség kínálkozik, mint másokban (Pearce és Littlejohn, 1997). Ezekre a felismerésekre két egymástól meglehetősen különböző irányzat vezetett. Az egyik a *matematikai játékelmélet*, a másik a *teológiai dialóguselmélet*.

⁸ Barber rámutat, hogy számos amerikai állampolgár bizalmatlansága a kormányhivatalokkal szemben a minimalista tradícióból fakad. A hatalom szükségszerű, de az individualizmus számít értéknek.

A játékelmélet a konfliktus „etikáját” szándékosan figyelmen kívül hagyva a játékosok döntési logikájának, valamint a döntések kimenetelének elemzése mellett kötelezte el magát. Ezeknek a logikai lépéseknek, és az azokat választó emberek viselkedésének a gondos vizsgálata „egészen új megvilágításba helyezte a konfliktust, és mindazon diszciplína követelményét, mely tudományosan kíván foglalkozni a konfliktussal és az értékekkel (Rapoport, 1960, xiii.).

A játszmák három típusát azonosították. Vannak nyílt versengésen alapuló *zéró összegű* játszmák, amelyekben bármi, amit az egyik fél nyer, mérhető a másik személy veszteségével. A *nem zéró összegű* játszmákban bármelyik fél lehet győztes vagy vesztes is. Végül a *kevert motivációjú* játszmákban a résztvevőknek az együttműködés vagy a versengés választási kockázatával kell szembenéznük. A kevert motivációjú játszmákban a játékos nyerhet nagyon sokat, vagy veszíthet mindössze egy keveset, illetve fordítva: nyerhet egészen keveset, vagy veszíthet nagyon sokat – a másik játékos döntésétől függően. A kevert motivációjú, nem zéró összegű játszmák legismertebb változata a *fogolydilemma*: bizonyos fokú együttműködés esetén mindkét játékos nyerhet egy keveset, ám sokat nyerhetnek vagy veszíthetnek, ha a versengés mellett döntenek.

A másik, konfliktusok közötti különbségekre mutató megközelítés Buber (1991) nevéhez fűződik, aki a konfliktus résztvevőinek szoros kötelékére irányította a figyelmet. Bubert a konfliktus alanyai közötti kapcsolat minősége foglalkoztatta – szemben a hagyományos játékelmélettel, amely a felek döntéseire és a döntések kimeneteleire fókuszál –, s a kapcsolatnak a konfliktus alanyaira gyakorolt reflexív hatását hangsúlyozta.

Buber megfigyelése megkérdőjelezte a *győzelem* hagyományos definícióját. Ha az emberek a kapcsolataik hatására válnak azzá, amivé válnak, akkor könnyen elképzelhető, hogy a fejedelem, aki „a hit, a barátság, az emberség és a vallás” kívánalmaival ellentétesen cselekszik – s Machiavelli (1513) szerint nem is cselekedhet másképp –, valami fontosabbat veszített el, mint a fejedelmi ranggal együtt járó kiváltságai. Legalábbis a szóban forgó fejedelem számos olyan kapcsolatot játszott el, melyeket Fisher és Brown (1988) „jó” kapcsolatoknak nevez; ugyanakkor – ahogyan egy fiatal rabbi fogalmazott egykoron – noha az egész világot megnyerte, saját lelkét elveszítette.⁹

⁹ Vö. „Mert mit használ az embernek, ha az egész világot megnyeri, lelkében pedig kárt vall?” Máté 16,26.

Buber elméletét továbbgondolva Matson és Montagu (1967) a 20. század úgynevezett kommunikációs forradalmának újraértelmezésével állt elő. A fő fordulatot – állítják – nem az a technológiai fejlődés jelentette, amelynek segítségével tisztább jeleket, illetve üzeneteket továbbíthatunk gyorsabban, messzebbre és kisebb költséggel. Sokkal forradalmibb előrelépést jelentett az a szemléletváltás, ami a kommunikációt immár nem *monológként* értelmezte (amit egyik személy tesz a másikkal), hanem *dialógusként* (amit több személy tesz együtt) tekintett arra. (Ennek jelentőségére a mediáció vonatkozásában visszatérünk, hiszen a mediátor egyik legfontosabb szerepe abban áll, hogy a konfliktus érintettjeinek egymás melletti monológjából dialógust segítsen kialakítani.)

Pearce és Littlejohn (1997) rámutat, hogy a monológ és a dialógus morális rendszere teljesen eltérő. A monológra vonatkozó „morális parancs”, hogy a cél szentesíti az eszközt, s a konfliktusintervenció legcélravezetőbb módja a barátok és az ellenségek szembeállítása egymással. A dialógus értékszémlete lényegesen komplikáltabb, mert a célok, csakúgy mint az eszközök, alárendeltek az egyeztetésnek és a végkimenetelnek. A monológ során a kérdések azt a célt szolgálják, hogy a másik fél nyerje el a beszéd jogát, vagy rámutasson valamire; a dialógusban viszont a kérdések válaszokat provokálnak. Vagy ahogy Halász Péter fogalmazott: „A dialógusban az a fontos, amit a másik mond. Amit te mondasz, csak következmény.” Tehát a monológ hatást vagy befolyást kíván gyakorolni másokra; a dialógus során a résztvevők által felváltva alakított interperszonális folyamat valamennyi résztvevőre hatással van.

Buberhez hasonlóan Rapoport (1960) is meggyőződött arról, hogy az eltérő konfliktustípusok közötti különbségek első renden a konfliktus ágensei közötti kapcsolatokból adódnak. Egy összetűzésben az ellenfél „többnyire csupán egy kellemetlenség. Ott sem kellene lennie, de valahogy mégis ott van. Éppen ezért eliminálni kell őt, eltávolítani, jelentőségét vagy fontosságát valamiképpen csökkenteni. A küzdelem célja nem más, mint hogy ártsunk, tönkretessük, legyőzzük vagy elűzzük az ellenfelet”. (Ibid. 9.) A játszmákban „szükség van az ellenfél jelenlétére”, és ha jól akarunk játszani, akkor együtt kell működni vele. Az ellenfeleknek a szabályok betartásával kell játszaniuk, és tőlük telhetően mindent el kell követniük a győzelem érdekében. A cél: lekörözni az ellenfelet, vagy túljárni az eszén.

„Az ellenfél ugyanazt a nyelvet beszéli; nem tekinthető pusztán kellemetlen tényezőnek, hanem az *én* tükörképe, akinek az érdekei meglehet homlokegyenest ellenkezők, de aki kétségtelenül jelen van mint racionális lény. Gondolkodásmenetét éppen ezért nem hagyhatjuk figyelmen kívül.” (Ibid.)

A konfliktusok megoldására irányuló kísérletek tanulságai analitikusokat is meggyőztek a tekintetben, hogy nem minden konfliktus egyforma. Azt találták, hogy bizonyos konfliktustípusoknál hatékonyabban működnek az intervenciók eljárások, míg másoknál egyáltalán nem működnek. Thorson (1989) például *makacs* és *eredménytelen* konfliktusokat hasonlított össze. Azt figyelte meg, hogy a makacs konfliktusok szerkezetükből adódóan minden megoldási kísérletnek ellenállnak, s meglehetősen, nincs is kölcsönösen elfogadható megoldásuk. Ennek eredményeként ezek a konfliktusok hajlamosak hosszú ideig fennmaradni, és úgy átalakítani a véleménybeli közvetítők és békéltetők megoldásra irányuló erőfeszítéseit, hogy azok még tovább fokozzák intenzitásukat. Azoknak a konfliktusoknak, amelyeket Thorson „eredménytelen vitáknak” nevez, létezik kölcsönösen kielégítő megoldása, ám mégis fennmaradnak – olykor elhúzódó, véres konfliktusok formájában –, csupán azért, mert résztvevőik nem ismerik fel ezt a megoldást. Az eredménytelen viták illusztrálására Thorson a jól ismert családi jelenetet említi, amikor két testvér próbál egy süteményen megosztózni. A megoldás, amelyre a világon minden szülő rátalál: egyikükkel elfelezteti a süteményt, és a másik választhat a két darab közül. A süteményen civakodó gyerekek vagy egy földterületért harcba szálló nemzetek számára a konfliktus „eredménytelen, nevezetesen azért, mert létezik egy olyan megoldás, mely mindkét felet a vitát megelőző helyzetnél kedvezőbb pozícióba juttatja” (Ibid. 1–2.).

2.4. Kooperatív és kompetitív konfliktusszemlélet

Elméletalkotók és gyakorlati szakemberek között számosan tagadják a konfliktus problémaként való felfogását. A konfliktust inkább a változás indikátorának, illetve katalizátorának tekintik; lehetőségnek egymás jobb megismerésére; olyan médiumnak, amely lehetővé teszi a problémák felismerését és megoldását (Tjosvold, 1993). Hiszen a konfliktus megvitatása során a felek információkat tárnak fel, feltevéseket ütköztetnek, ügyek mélyére ásnak, s mindezek következményeként átfogóbb képet nyernek a problémákról, és célravezetőbb döntéseket tudnak hozni. Tjosvold értelmezésében „a konfliktus nem azonos a problémával; a konfliktus a megoldás része” (Ibid. 21.). Bush és Folger (1994) rámutatnak, hogy a konfliktusmegoldás alternatív megközelítéséhez eleve el kell utasítani a konfliktusok problémákként való értelmezésének alappremisszáját. „Sokkal inkább olyan módon kellene tekinteni az emberek valós gondolataiból, elégedetlenségeiből, interperszonális vagy kapcsolati feszültségeiből származó vitákra, melyek lehetőséget teremtenek a fejlődésre és a változásra.” (Ibid. 15.) Az interperszonális konfliktus transzformatív megközelítésére a 7.1. pontban térek ki.

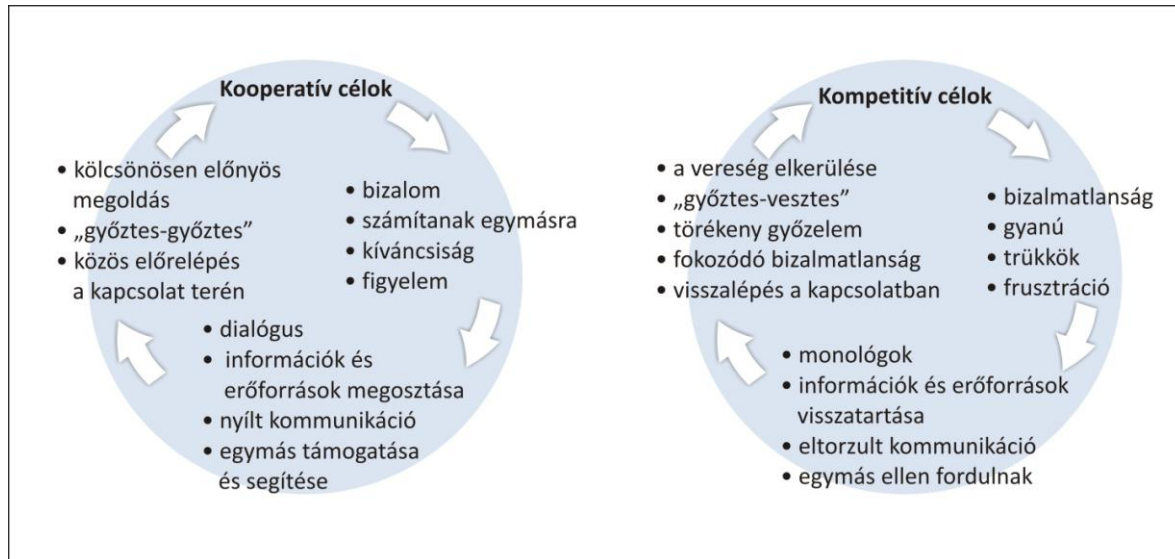
Azon meggyőződés mögött, hogy a konfliktusok sokkal inkább összekötnek, semmint szétválasztanak bennünket, a kooperatív konfliktusszemlélet áll. Tjosvold (1993) félrevezetőnek és akadályozónak tartja azt a definíciót, hogy a konfliktusok egymással szemben álló érdekek miatt alakulnak ki. Noha a konfliktusok osztályozásának egyik szempontja éppen az, hogy azok az érdekek összeütközéséből származnak-e (H. Szilágyi, 2005), de konkrétan az érdekkülönbségek fajtái szerint is szokás tipizálni a konfliktusokat (Szijártó, Tamás, Tóth, 2001). H. Szilágyi arra is rámutat, hogy az érdekkonfliktusok ötvöződhetnek a normák megsértéséből származó vitákkal. Előfordul, hogy a normasértés az érdekelletben álló felek egyike részéről stratégiai eszköz, hogy a valódi konfliktust napvilágra hozza. Tjosvold azért nem tartja hasznosnak ezt a konfliktusfelfogást, mert félreérthetetlenül azt implikálja, hogy az emberek egymás ellen dolgoznak; amit az egyik akar, nem kompatibilis azzal, amit a másik; céljaik kompetitívek; az egyik előréjutása csak mások hátrányára valósulhat meg; a konfliktusban elérhető legjobb kimenetel a kompromisszum, melyben valamennyi érintettnek fel kell adnia valamit a győzelem érdekében. Abban valamennyi szerző egyetért, hogy érdekkonfliktusok esetén a felek kompetitív viszonyba kerülnek, s a konfliktust ilyen módon küzdelemnek vagy versenynek tekintik, melyben az erő, a hatalom, a domináns érdekek és az alárendeltség kérdése dönti el a kimenetelt: „győzzön a jobbik”.

Deutsch (1973) az inkompatibilis cselekedeteket tekinti a konfliktus okának; az olyan cselekvést, amely összeegyeztethetetlen egy másik cselekvéssel. Egyik személy akadályozza, zavarja, megsérti vagy valamilyen egyéb módon lehetetlenné teszi a másik személy cselekvését, vagy gátolja tevékenységének hatékony megvalósulását. A konfliktus szereplői közötti viszony ebben az esetben is kompetitív, s a kimenetel legjobb esetben is: „győztes-vesztes”.

Az előzőekkel szemben az a megközelítés, hogy céljaink javarész kooperatívak, a konfliktust a kölcsönös előnyök és nyereség érdekében megoldandó közös feladatnak tekinti. A kooperatív célok felismerése elkötelezetté teszi a konfliktusban álló feleket egymás támogatásában; segítik a másik eredményességét; bíznak egymásban; számítanak egymásra; figyelembe veszik a másik fél gondolatait, ötleteit, s készek azokat beépíteni a kölcsönösen előnyös megoldásba. A konfliktust ilyen módon gyakorlatilag a feladat elvégzésére, illetve az interperszonális kapcsolat megerősítésére használják (Tjosvold, 1993).

Deutsch (1973) szerint az emberek elvárásait és cselekvéseit meghatározza, hogy céljaikat többnyire kooperatívnak, avagy kompetitívnak tekintik, ami ennél fogva a konfliktus következményeire is hatással van. Ezt vázlatosan az alábbi ábrán szemléltetem.

1. ábra: A kooperatív és a kompetitív konfliktus



A konfliktus persze, természetéből adódóan, igényelhet egyoldalú lépést is, úgymint elkerülést, alkalmazkodást, kompromisszumot. Olyan közismert és állandó vitát generáló kérdésekben pedig, például hogy ki kezelje a távirányítót, a „fej vagy írás” megoldás tűnik a legcélravezetőbbnek. A kooperatív megközelítés tehát nem az egyetlen üdvözítő út. Alkalmazásával kapcsolatban is felmerülnek akadályok: elég csupán arra gondolni, hogy számosan hajlamosak azt feltételezni, hogy a másik a konfliktust kompetitívnak tekinti, s mindenáron a győzelemre törekszik. Hogy a mediáció, mely szemléletét tekintve kétségkívül kooperatívnak tekinthető, miképpen rántja ki a konfliktusban álló feleket előítéleteik, projekcióik és attribúcióik lövészárkából, arról részletesen a 7. fejezetben szólok.

3. A KONFLIKTUSMEGOLDÁS TÁRSADALMI ESZKÖZEI

A konfliktus természetéről fordítsuk tekintetünket a konfliktusmegoldás társadalmi eszközeire. A jog konfliktusmegoldó funkciójának vázlatos ismertetése után röviden kitérek a társadalmi kontrollnak a jogi antropológiai kutatások által feltárt egyéb formáira, majd a peres eljárással szemben felmerült kritikák bemutatását követően tárgyalom a túlnyomórészt konszenzuson alapuló alternatív jelzővel csoportosított technikákat, illetve módszereket.

3.1. A jog konfliktusmegoldó funkciója

A jogot Parsons (1985) olyan általános kódként tételezi, mely a társadalom tagjainak cselekvését szabályozza, ugyanakkor meghatározza szituációjukat is. A jog integratív funkciójának lényeges eleme a társadalmi konfliktusok rendezésében való közreműködés (Dahrendorf, 1994). Ez a peres eljárás keretében valósul meg, mely a bírósági rendszerhez kötődő olyan nyilvános, nem önkéntes vitamegoldó eljárás, melyben egy pártatlan döntéshozó személy – általában a bíró vagy a bírói tanács – jár el, aki egy szigorúan meghatározott eljárási rend betartása mellett kötelező erejű, végrehajtható határozatot hoz (Stulberg és Love, 1997). Martin Shapiro nyomán H. Szilágyi a következőképpen összegzi a bíróság ideáltípusának elemeit: „független bíró (1), aki már előzőleg létező normákat alkalmaz (2), egy kontradiktórikus eljárást követően (3), annak érdekében, hogy egy dichotóm jellegű ítéletet hozzon, az eljárásban részt vevő felek egyikének magatartását jogilag helyesnek, míg a másikat hibásnak minősíti (4)” (2005, 141.).

A modern jog szereprendszerét Eckhoff (1973) jogszociológiai elmélete alapján az alábbi táblázatban foglalom össze:

2. táblázat: A modern jog szereprendszere

	Bíró	Arbitrátor ¹⁰	Közvetítő
Szakmai attitűd	Elfogulatlan, tárgyilagos, részrehajlás nélküli.	Elfogulatlan, tárgyilagos, részrehajlás nélküli.	Pártatlan, semleges.
Eljárás	Formalizált, személytelen.	Formális, személytelen.	Kevésbé formalizált, de jól felépített; személyes, bizalom alapuló.
A felek egymással való viszonya	Nincs rá tekintettel, nem szempont.	Nincs rá tekintettel, nem szempont.	Lényeges: a kapcsolat helyreállítására (is) törekszik.
Kérdés	Kinek van igaza?	Kinek az érdekei dominánsabbak?	Mi a megoldás?
Döntés	Létező normák alapján (melyek külsődlegesek a felek szempontjából).	Jövőben elérendő anyagi célok alapján (melyek külsődlegesek a felek szempontjaihoz képest).	A felek érdekeit szem előtt tartva kooperációt igénylő eljárás.
Fókusz	Múltba néző.	Jövőbe tekintő.	Jövőorientált.
Cél	Pernyertesség.	Pernyertesség.	A vitás kérdések valamennyi fél számára elfogadható módon való rendezése.
Kimenetel	Jogerős és végrehajtható döntéssel végződik.	Jogerős és végrehajtható döntéssel végződik.	Egyezséggel vagy ajánlással fejeződik be.
A felek választását tekintve	Kötelező jelleggel kijelölik.	A felek választhatják közös megegyezéssel, de ki is jelölhetik számukra.	A felek mindig önként, közös megegyezéssel választják.
Domináns elem	Hatalom, tekintély.	Hatalom, tekintély.	Szakmai kompetencia.

A modern jogrendszerben, nemzetközi tapasztalatok alapján, a közvetítő tudja leghatékonyabban elősegíteni a társadalmi konfliktusok feloldását, mégis, a három intézmény közül a peres eljárás dominanciája figyelhető meg. Mielőtt áttekintenénk az utóbbival kapcsolatban megfogalmazott kritikákat, melyek a döntéshozó eljárások *mellett* alkalmazható technikák irányába terelték a gondolkodást, érdemes a konfliktusrendezés antropológiai megközelítésére is némi figyelmet fordítani.

Ezt megelőzően azonban hasznosnak tűnik megemlíteni Black (1976) négyféle jogi stílusra vonatkozó elméletét, melynek H. Szilágyi (2005, 142–143.) adja rövid összefoglalását. A társadalmi kontroll négy stílusával összefüggésben Black megkülönböztet büntető, kompenzációs, terapeutikus és békéltető jogi eljárást.

¹⁰ Adminisztrátorként is említik. A terminológiai eltérés nem jelent tartalmi különbséget.

- 1) A *büntetőeljárás* során a jog tilt valamely magatartást; a tilalom megsértésekor a csoport vagy közösség mint egész lép fel az elkövetővel szemben; a tettet büntetéssel szankcionálja; az eljárás célja a bűnösség vagy ártatlanság megállapítása.
- 2) A *kompensációs stílus* esetén a sértett kezdeményezi az eljárást; adósa nem teljesítette a kötelezettségét, minek következtében ő károsult; az eljárás célja az okozott kár rendezése. (Az előzőhöz hasonlóan itt is a szemben álló felek egyike nyer, míg a másik veszít.)
- 3) *Terapeutikus stílusú* jognál az eljárást a deviáns személy kezdeményezi, mint áldozat, akinek segítségre van szüksége. A segítővel közösen igyekeznek javítani az illető helyzetén. Cél a rossz helyzet megszüntetésével a „normális” állapot elérése.
- 4) A *békéltetést* a vitában álló felek kezdeményezik; a konfliktus megoldása érdekében megpróbálják kapcsolatukat újrendezni; cél a társadalmi harmónia helyreállítása.

3.2. A konfliktusrendezés antropológiai vetülete

A 70-es évek antropológiai kutatásainak eredményei megkérdőjelezték a nyugati jogszemlélet jogközpontú felfogását, melynek lényege, hogy minden társadalomban feltételezett egy olyan intézményrendszert, mely fizikai kényszerrel, illetve fizikai kényszerrel való fenyegetéssel képes érvényt szerezni a társadalmi együttélést szabályozó normáknak (Ibid.).¹¹ Az antropológiai kutatások igazolták, hogy vannak a társadalmi életnek más formái is, melyek képesek a társadalmi kontroll ugyanazon funkcióját ellátni, mint a jog. Egyrészt azt találták, hogy egyes kultúrákban a viták rendezésében lényegesen kisebb jelentősége van az előre meghatározott szabályoknak, mint azt a nyugati jogszemlélet alapján feltételezték. Hoebel (1954, idézi H. Szilágyi, 2005) az észak-amerikai indiánokat tanulmányozva azt figyelte meg, hogy náluk szinte ismeretlen a normatív gondolkodás; nem értették az olyan általános szabályra utaló kérdést, hogy „bizonyos helyzetben kinek mit kell tennie?”.¹² Másrészt a nyugatitól teljesen eltérő lehet a konfliktusfeloldás logikája is. Az érintettek például nem azt akarják eldönteni utólag, kinek volt igaza, hanem olyan kompromisszumot keresnek, mely a jövőben képes megelőzni a konfliktus kiújulását.

¹¹ Erre az időszakra datálják a jogi antropológia „hőskorát”, amikor egy olyan új „jogszemlélet” nyert teret, mely képes volt integrálni, illetve a jogtudományhoz közelíteni a 20. század végének társadalomtudományi eredményeit.

¹² Például egy harcosnak, amikor a feleségét megsérti egy másik harcos. Ha esetleg mégis megértették, nem tudtak rá határozott választ adni.

A vita résztvevőit tehát nem csupán a fizikai kényszeralkalmazás törvényes lehetőségének („közhatalom”) birtokában lehet befolyásolni. A viták kezelésére bizonyos társadalmakban nagyobb hatással lehetnek a *társadalmi eszmények*, az *egzisztenciális* ideológiák, illetve a *rítusok*.

Némely társadalmakban alapvető értéknek tartják a sérelem azonnali megtorlását, tagjaik állandó készenlétben állnak érdekeik akár erőszakos érvényesítésére is. Ezekben a társadalmakban gyorsabban alakulnak ki konfliktusok, számuk is nagyobb; a viták rendezésének elfogadott eszköze a fizikai erőszak. Ennek egyik szélsőséges példájáról számol be Rasmussen (1927, idézi H. Szilágyi, Ibid.), aki az eszkimók között végzett kutatásai során egyetlen felnőtt eszkimó férfival sem találkozott, aki ne követett volna el legalább egyszer emberölést. Ezzel szemben vannak kultúrák, melyekben a társadalmi együttélés alapértéke a harmónia megőrzése. Esetükben az emberek hajlandóak eltérni kisebb sérelmeket, következésképp ritkábban fordulnak elő konfliktusok, s azokat is békés tárgyalások, megegyezések útján igyekeznek rendezni. A dél-amerikai *yanomamö* indiánok körében a fizikai erőszak azon legenyhébb formája is tiltott, sőt elítélendő cselekmény, mint az „atyai pofon” (Napoleon, 1983, idézi H. Szilágyi, Ibid.).

Ami az egzisztenciális ideológiákat illeti, azokban a társadalmakban, ahol az emberek világnézetét a természetfelettibe vetett hit határozza meg, a mágikus eljárások a konfliktusok rendezésében is előtérbe kerülnek. H. Szilágyi (Ibid.) megjegyzi, hogy ezek a szertartások ugyanazt a szerepet töltik be, amit más társadalmakban a normatív diskurzus. A varázsló, sámán vagy csodadoktor – aki döntéseit a természetfölötti erők működésére vezeti vissza – az eljárás végeredményeként kompromisszumot teremthet a vitában álló felek között, vagy annak a félnek a javára dönt, akitől értékesebb ajándékot kapott vagy remél.

Amikor a társadalmi kontroll más eszközei már nem ígérnek eredményt – mert például a felek között a konfliktusra vonatkozó normák és alapértékek is vitatottá váltak –, a rítus mint a vita-rendezés végső eszköze jön számításba (Gluckman, 1965, idézi H. Szilágyi, Ibid.). A konfliktus rituális feloldásának egyik példája az *eszkimók dalversenye* (Ibid.). A vitában álló felek egy erre az alkalomra összesereglett közönség előtt felváltva gúnyos, egymást becsmérítő dalokat énekelnek, amit rögtönzött tánccal kísérnek. A kihívó fél kezdi, s addig folytatják, míg egyikük végleg ki nem merül, vagy a közönség – például tapssal – egyértelművé nem teszi, kinek az előadása tetszett jobban. A vita tényei, s hogy kinek van igaza, szóba sem kerülnek, a

verseny kimenetelére sincsenek hatással. A dalverseny célja nem az „igazság” kiderítése, hanem hogy csökkentse a konfliktus által kiváltott érzelmi és lelki feszültséget, levezesse a felek ellenséges indulatait, s egyúttal megerősítse a közösségi kohéziót.

Előfordul, hogy a konfliktusban nincsenek elszigetelt „felek”, mert rögtön mögéjük sorakoznak az őket egyenként körülvevő társadalmi csoportok tagjai, mint rokonok, barátok, ismerősök. A vita olykor a szimbolikus csere valamely formájával rendeződik éppen. Komoly szerepet kaphatnak a konfliktusrendezésben a különböző lelki tényezők, amilyen például a sérelem közösség előtti nyilvánossá tétele; vagy éppen valamilyen gazdasági jellegű kényszer, mint például az egész közösségre kiterjedő árucsererendszerből való kitiltás.

Az antropológiai kutatások eredményei egyrészt megingatták a „jogközpontú” felfogást, másrészt motiváló erővel hatottak a jogszociológusokra. Elkezdtek feltárni azokat a nyugati társadalmakban a formális jogi eljárások mellett vagy helyett, olykor azokkal szemben működő társadalmi mechanizmusokat, melyekről a jogtudomány megfeledkezett, nem tudott vagy nem is akart tudomást szerezni.

3.3. Kritikák a peres eljárással szemben

A bírósági rendszerrel szembeni elégedetlenség megfogalmazása fokozódó igényt támasztott a konfliktuskezelés alternatív eljárásai iránt.

- Legfőbb kritikaként említik, hogy a peres eljárás költséges, bonyolult, lassú és évekig elhúzódhat.¹³
- A peres eljárás során a konfliktus elemei egymástól elszigetelten jelennek meg. A konfliktus kizárólag jogi köntösbe öltöztethető, peresíthető követeléssé transzformálható kérdésekre („ügyre”) egyszerűsödik. Az ügyben érintettek, beleértve a vita rendezésébe bevont harmadik „felet” is, aki a jogi szerepet „előadja”, mint önálló, elszigetelt egyének tűnnek fel, akik között az ügyön kívül létező társadalmi kapcsolatoknak nincs jelentősége (H. Szilágyi, 2005).

¹³ Lomnici Zoltán, a Legfelsőbb Bíróság korábbi elnöke, az Országos Mediációs Egyesület 2005. május 6-án tartott éves konferenciáján felvetette, hogy a magyar bírósági rendszer az évenkénti milliós nagyságrendet meghaladó ügyszámmal az összeomlás szélén áll, s egyedüli megoldásnak a vitafeloldás alternatív eljárásainak intézményesítését látja.

- A jogi képviselők jogi alapokra helyezik az ügyet. A per ezekre, illetve a bizonyítékok védelmére vagy megdöntésére összpontosít. A felek ebben már csak marginálisan vesznek részt, s a közöttük lévő konfliktus gyökere leginkább rejtve marad (Rúzs Molnár, 2004).
- A bírósági rendszer nem képes a felek valamennyi valós igényét feltárni, sok esetben ezekre nem is tud tekintettel lenni.
- A bírósági peres eljárás nincs tekintettel a felek egymással való kapcsolatára, sem a konfliktus pszichológiai vagy érzelmi töltésű következményeire. Ezért a konfrontatív állapotból a feleket nem képes kimozdítani egy ésszerűbb állapot felé, hogy egymással együttműködve eljuthassanak egy mindkettőjük számára *elég jó* megoldáshoz.
- A peres eljárás a felek későbbi kapcsolatát sem támogatja. Kontradiktórikus jellege az alperes és felperes közötti viszonyt tovább mélyíti, a kommunikációt ellehetetleníti.
- A viták és a konfliktusok gyakran többpólusúak. Egy válóperben a gyerek érdekei kevésbé tudnak artikulálódni, ahogy egy gazdasági vitában sem tudnak például környezetvédelmi, szociális vagy politikai szempontok egyszerre érvényesülni.
- Az eljárás ellenséges természete miatt a felek mindent megtesznek az ellenfélle vált másik személy hitelének lerombolása, nyilatkozatainak megkérdőjelezése érdekében.
- A formalizált és személytelen eljárás során a bíró hatalmi pozíciójából gyakran a tények ismerete nélkül kényszerül dönten a felek igen személyes magánügyeiben.
- A felek „sorsa” felett olyan személy dönt, akit nem ők választottak. (Kivéve az arbitrátor személyét, akit a vitában érintettek közös megegyezéssel is választhatnak.)
- A bírósági ítélet rugalmatlan; ha az egyik félnek igazat ad, a másik elveszíti a pert. Úgy is fogalmazhatnánk, hogy egymással vetélkedő igazságok állnak szemben; mindkét fél egyedül marad a maga „igazságában”, miközben mindketten meg vannak győződve a másik tévedéséről.¹⁴
- A felektől végül elidegenedett eljárást az ítélet zárja le, amit sok esetben a pereszes fél igazságtalanságként él meg, s nem hajlandó önként teljesíteni az ítéletet. Az ítélet végrehajtásáig újabb veszteségek halmozódhatnak mindkét oldalon (Rúzs Molnár, 2004).

A büntető igazságszolgáltatással szemben – egyrészt a büntetőeljárás sikertelensége, másrészt számos negatív hozadéka miatt – felmerülő elégedetlenséget érdemes külön említeni. A 70-es

¹⁴ Arra a fenomenológiai kérdésre, hogy lehet-e méltányos ítéleteket hozni, midőn az igazságosság küzd igazságossággal, a dolgozat 7.3. pontjában térek ki.

évektől¹⁵ kezdve vetődtek fel olyan kérdések, hogy azokban az esetekben is szükség van-e az állami büntetőhatalom beavatkozására, amikor maguk a bűncselekmény érintettjei rendelkeznek a megbékélés szándékával, a konfliktusrendezés képességével, illetve a jóvátételben való megegyezés készségével. Elképzelhető-e a bűnügy elintézése – akár a büntetőjog rendszerén belül, akár attól függetlenül – olyan formában, hogy a tettes és az áldozat valamilyen kölcsönös megegyezéssel járó módon állítja helyre a „felborult egyensúlyt”? Ezekre válaszként születtek meg az úgynevezett resztoratív (helyreállító) szemléletű konfliktuskezelő modellek és technikák, melyek elsősorban az áldozat, az elkövető és ezek támogató közösségeinek szükségleteire építenek (Herczog, 2003).¹⁶ A resztoratív igazságszolgáltatás modelljét nem ismertetem, de röviden érdemes összefoglalni az igazságszolgáltatás régi és új paradigmája közötti különbséget.

¹⁵ Ez idő tájt volt megfigyelhető az igazságszolgáltatás hagyományos intézménye iránti bizalomvesztés, valamint kiábrándulás a modern jogrendből.

¹⁶ Az ENSZ Gazdasági és Szociális Tanácsának (GSZT) egy 2002-ben elfogadott dokumentuma szerint a helyreállító igazságszolgáltatás olyan, a bűnözésre kifejlesztett intézményes reakció, amely – amellet, hogy tiszteletben tartja minden érdekelt személy méltóságát és egyenlőségét – a megértésre épít, és a társadalmi harmóniára törekszik. Alkalmos arra, hogy a bűncselekményben érintettek kifejezésre juttassák érzelmeiket, tapasztalataikat, céljaikat, és megfogalmazzák elvárásaikat. A helyreállító igazságszolgáltatás alkalmas az áldozat által elszenvedett érzelmi, anyagi sérelmek jóvátételére, biztonságérzetének helyreállítására. Általa a bűnelkövető közvetlenül szembesülhet bűnös cselekményének következményeivel, mivel lehetőséget kap arra, hogy feldolgozza felelősségét. Így értelmezhetővé válhat számára a felelősségre vonás, és racionalizálható lesz a büntetés is. Egyúttal az érintett közösség előtt is érthetőbbé válnak a bűncselekmény elkövetésének okai és következményei (Gönczöl, 2005). Magyarországon 2007. január 1-jén lépett életbe az a törvény, amely lehetőséget biztosít a három-öt év szabadságvesztésnél nem szigorúbban büntetendő bűncselekményekben a helyreállító igazságszolgáltatás, azaz a közvetítői tevékenység alkalmazására.

3. táblázat: A büntető és a helyreállító szemléletben mutatkozó eltérések

Büntető igazságszolgáltatás	Helyreállító igazságszolgáltatás
1. A bűn/bűntett az állam elleni vétek.	A bűntett személy-személy elleni vétek.
2. A múltra koncentrál, a bűntettre, amit az elkövető végrehajt.	A problémamegoldásra fókuszál, amit a jövőben a helyreállítás érdekében tenni kell.
3. Folyamatos ellentétes viszony az elkövetővel szemben.	Párbeszéd és egyeztető viszony.
4. A büntetés kiszabásának célja: megtorlás, elrettentő példa.	Visszaállítás elrendezése: jóvátételben való megegyezés, mindkét oldalon a helyreállítást célozza meg.
5. Beavatkozáscentrikus: az elkövetővel szemben az állam részéről.	Megismeréscentrikus: a sértett és az elkövető helyzetének megismerése, a sértett kárigényének rendezése; az elkövető bátorítása a felelősségvállalásra.
6. A bűncselekmény pusztán jogi definíció: minden morális, szociális, gazdasági és egyéb szempont mellőzése.	A bűncselekmény értelmezése széles: morális, szociális, gazdasági és egyéb szempontok figyelembevétele.
7. A bűn bélyege eltávolíthatatlan – stigmatizáló.	A bűn bélyege eltávolítható: a helyreállító folyamat következményeként.
8. Elfogadhatatlan a megbánásra és bocsánatkérésre való biztatás.	Mindkettő lehetséges alternatíva az elkövető számára.

A bírósági eljárás korlátaira utal Condlin (1992) azon megjegyzése, mely szerint mindenképp előtt emberek vagyunk, s csak másodsorban pereskedő felek.

„Elsősorban emberek vagyunk, akik haragszanak, deprimáltak, félnek, ellenségesek, frusztráltak és sértettek. Megvan a magunk énképe, ami könnyen veszélybe kerül. A világot saját szemszögünkből látjuk, s gyakran összetévesztjük szubjektív érzékelésünket a valósággal. Visszatérően elkövetjük azt a hibát, hogy nem úgy értelmezzük a másik mondanivalóját, ahogyan ő gondolja, és elsiklunk a másik szándéka felett” (Condlin, 1992, idézi Strasser és Randolph, 2005, 50.).

A konfliktust tehát nem lehet önmagában tekinteni, mert az összefüggésben van az érintett felek életszemléletével, mely a személy azon értékeinek, meggyőződéseinek, szándékainak, hiedelmeinek, értelmezéseinek összessége, amelyek viselkedését és interperszonális kapcsolatait mozgatják. A jogi képviselők vagy tanácsadók a felek világméretére vagy életszemléletére nem tudnak tekintettel lenni.

A konfliktuskezelés alternatív megközelítéseinek létjogosultságát, sőt szükségességét támasztja alá Böckenförde (1988) német jogtudós, aki a jog és az énkép viszonyának elemzése kapcsán arra a következtetésre jut, hogy a jogrend alapvetően meghatározza az ember önma-

gáról alkotott képét, s így a „másikhoz” való viszonyát is. A mai jogban – írja – a személy valamely embertársa számára nem a saját emberi léte feltételeként jelenik meg, hanem önnön jogi szabadsága határaként és korlátozójaként – mint a „másik”, akinek a jogaira tekintettel kell lenni (Ibid. 119.). „A mai jogszabályozás – érvel tovább – a fokozódó társadalmi differenciálódás tükröződéseként – az embert egyre inkább nem személyében és összességében ragadja meg, hanem *egymástól elhatárolt szerepeiben és funkcióiban*. Ez elsősorban, ha nem is kizárólag, a társadalomjogban és az igazgatásban, valamint a munkajogban van így. A jogi szabályozások és kötelezettségek itt az egyes emberre főként csak mint bizonyos funkció betöltőjére – vagyis a kiképzendő, a közlekedésben részt vevő, a lakbér-hozzájárulásra jogosult, mozgássérült, a munkaerő stb. személyre – vonatkoznak. E jog alkalmazása során az egyes embert csak a rögzített, tényszerű előfeltételek által meghatározott esetként kezelik, a jogi szabályozás által előírt módon. Úgy tűnik, hogy itt a rend formájaként társadalmi életünk valóságában egyre jelentősebbé válik az, amit Hans Freyer »másodlagos rendszerként« jellemzett. Néhány célracionális premisszából különböző rendeleteket és cselekvéssorokat dolgoznak ki. Ezek olyan összefüggésekben és folyamatokban realizálódnak, amelyekhez az egyes ember egy bizonyos funkciójával kapcsolódik.” (Ibid. 127.) Tehát a jogi szabályozásból Böckenförde értelmezése szerint a személy kimarad, lényegtelenné válik, minek következtében az étellel való kapcsolatai eltárgyasulnak.

3.4. Alternatív utak

A bírósági rendszer korlátai, túlterheltsége, esetenkénti diszfunkcionalitása miatt a múlt század közepén *ismét* előtérbe kerültek azok a túlnyomórészt konszenzuson alapuló módszerek és technikák, melyeket a hagyományos döntéshozó eljárások mellett vagy azok elkerülésével alkalmaznak. Az angol nyelvű szakirodalomban ezen eljárások összefoglaló elnevezése az *Alternative Dispute Resolution* (ADR betűszóval rövidítik), mely a magyar szóhasználatban alternatív vita-, illetve konfliktusrendezésként vagy -megoldásként vált ismertté. A dolgozatban felváltva használom ezeket.

Hangsúlyos az előbb említett ismételt elterjedés, mert noha az alternatív konfliktusrendezés a modern jogfejlődés eredménye, a békéltetésre irányuló tradicionális közösségi megoldások évezredekre nyúlnak vissza.¹⁷ Már a Bibliában találunk példát a harmadik személy általi in-

¹⁷ Fontosnak tartom megjegyezni, hogy a vita- és konfliktusrendezés tradicionális módszerei, melyek csaknem minden közösség történetében megtalálhatók, a tételes jog, valamint intézményrendszerének kialakulása és általánossá válása miatt szorultak háttérbe vagy haltak el teljesen. Sok száz év után azonban úgy tűnik, a jogrendszer

tervenciók konfliktusrendezésére. Jézus azt ajánlja a gyülekezet tagjainak, hogy interperszonális konfliktusukat igyekezzenek négyszemközt rendezni, ha ez nem sikerülne, „végy magad mellé egy vagy két embert”.¹⁸ Pál apostol pedig arra szólítja fel a korinthusi közösség tagjait, hogy peres ügyeiket ne a bíróság előtt intézzék, hanem a gyülekezetben, de az lenne a legjobb, ha nem is pereskednének, azaz minden konfliktusra találnának megoldást négyszemközt.¹⁹ A békés konfliktusrendezés nyomai már a római jogban is megtalálhatók.²⁰

A történeti és kulturális előzmények tengerentúli megjelenése helyett figyelmünket érdemesebb a magyar gyökerekre irányítani. Tárkány Szűcs (2003) az állami igazságszolgáltatáson kívüli konfliktusfeloldás magyarországi előzményeit az 1700–1850 közötti időszakban vizsgálva tárgyalja a harmadik személy bevonásán alapuló módszereket. Ezek közös jellemzője a közvetlenség, szóbeliség, bizonyítékok szabad mérlegelése. Nem tettek különbséget a magánjog és a büntetőjog formális elemei között, bennük a kettő keveredett; s egyszerre történik a közvetítés és a döntés.²¹

Intézményesült megoldásként három ítélkező fórum vált ismertté: az *erdélyi faluszéke*, a *falu-si bíró*, valamint a *romani kris* (cigány törvényszék). Utóbbi ma is létezik, Loss (2001) a délbékési oláh cigányoknál végzett saját terepkutatást. A *kris* egyrészt közösségi konfliktusmegoldó fórumként működik, ugyanakkor a mindennapi élet dolgaiban is hoz döntéseket. A döntés szótöbbséggel születik, amit a legidősebb bíró hirdet ki; az ítélet végrehajtásáért az egész közösség felel; a végén a felek kezet ráznak és megerősítik barátságukat. A *kris* döntését egyenértékűnek tekintik az állami igazságszolgáltatás szankciójával, s utóbbinál a saját normáikra alapozott döntést igazságosabbnak tartják.

A 20. század közepétől intézményesült alternatív konfliktusmegoldó eljárás „őshazájának” az Amerikai Egyesült Államokat tekintik, és angolszász, valamint európai újjászületésüket is az amerikai szakemberek munkájának, ottani eredményeinek tulajdonítják. Nem meglepő, hogy

nem váltotta be maradéktalanul a hozzá fűzött reményeket, s az ősi vitafeloldó eljárások újjászületésének lehetünk tanúi. Ezen módszereknek a tartalma kevésbé, inkább a szerepe változott.

¹⁸ Máté evangéliuma 18,15–16.

¹⁹ 1 Korinthus 5,1–5.

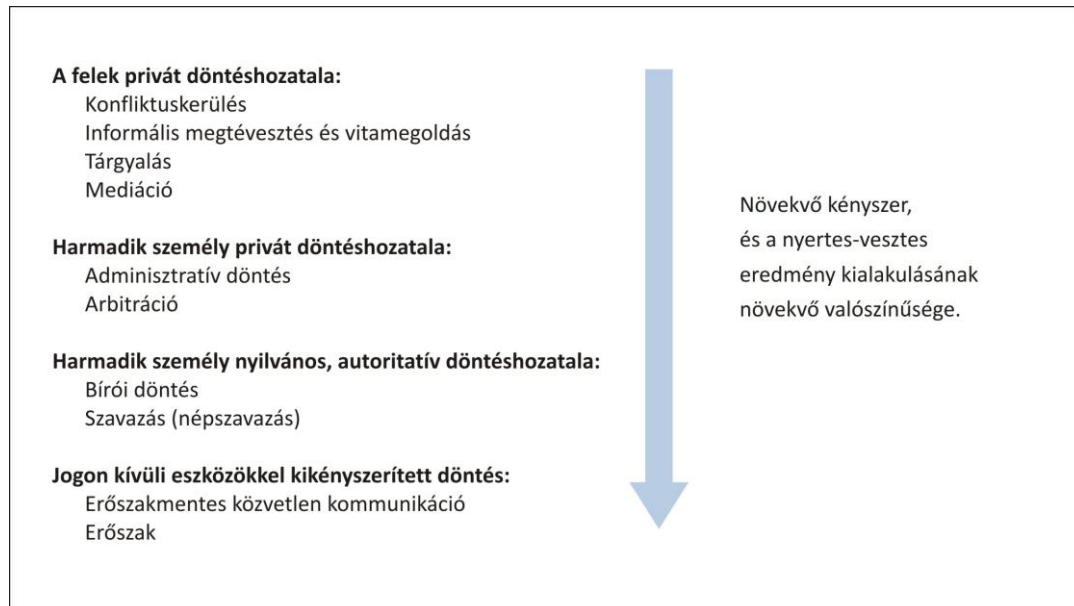
²⁰ A Digesták IV. fejezetének 8. szakasza szól a felek békés kiegyezésére irányuló arbiteri feladatról, illetve a Justinianusi Codex II. fejezetének 56. pontja.

²¹ A *gazda* a nagycsaládokban látott el bírói feladatokat; döntött például arról, hogy a családon belül elkövetett bűncselekményért ki töltsen le az állami igazságszolgáltatás által kirótt büntetést. A *csobán*, a legidősebb pásztor, a nyájjal kapcsolatos kérdésekben töltötte be a döntőbíró szerepét a moldvai csángóknál. A református egyház *presbitériuma* házassági ügyekben volt hivatott „mediálni”, amit békéltetésnek neveztek (Tárkány Szűcs, 2003, 793–850.).

elsőként, s jobbra amerikai szerzők próbálkoztak az alternatív vitamegoldási formák igen széles spektrumát dogmatikai rendszerbe foglalni. Ehelyütt ezek részletes ismertetésére nincs mód, csupán néhány rendező, illetve rendszerező elvet szeretnék megemlíteni. A vitamegoldás formáit osztályozzák céljuk szerint (Mayer, 2000), a felek eljárásra gyakorolt befolyása, valamint a viták komplexitásának mértéke szerint (Hajdú, 1998); a harmadik személy intervenciójának mértéke és befolyása szerint (Love, 2000); az alapján, hogy a vitamegoldásban kik vesznek részt, illetve az intervenció során belépő harmadik személynek milyen hatásköre van (Brown és Marriott, 1993). Utóbbi szerzők ilyen módon három nagyobb csoportot különböztetnek meg: a *tárgyalást*, mely a felek részvételével zajlik; a *közvetítést*, ahol a feleken kívül egy harmadik személy is belép a konfliktusrendezésbe, de döntést nem hozhat; és az *adjudikációt*, a döntéshozatali eljárást, melyben a harmadik félnek döntési joga van. Moore (1996) a konfliktusmegoldó technikákat négy csoportra osztja, rendszerét az alábbi ábra szemlélteti.

2. ábra: A konfliktuskezelés és -megoldás megközelítései

Forrás: Moore (1996). *The mediation process practical strategies for resolving conflict*. p. 7. (Az ábra eredeti címe: Continuum of conflict management and resolution approaches.)



Ezek a csoportosítások több vonatkozásban elnagyoltak, és ellentmondásokat sem nélkülöznek, mutat rá Rúzs Molnár (2004), részletesen elemezve valamennyit.

A tárgyalást érdemes külön említeni, tekintve hogy a bírósági peres eljárásnak éppúgy része, mint az alternatív módszereknek. A tárgyalási stratégiák két fő típusa a szelíd, illetve a kemény pozícióvédő (Fisher, Ury, Patton, 1998). Közös metszetük az alku, csak amíg a szelíd

tárgyaló mindenáron megegyezésre törekszik, s a kapcsolat érdekében engedményeket tesz, a kemény tárgyaló győzelemre tör, nem bíz a másikban, és engedményeket követel a kapcsolat feltételeként. A végeredménnyel a felek legtöbbször egyik esetben sem elégedettek. Ahhoz, hogy a felek kerüljék a pozícióvédő tárgyalást, és helyette érdekalapú, azaz elkövető tárgyalást folytathassanak, általában egy harmadik fél bevonása szükséges, aki segíti a feleket az érdekeiknek megfelelő és mindkettőjük számára elfogadható megállapodást létrehozni. Erre a feladatra hivatott a mediáció, hiszen általános definíciója szerint olyan speciális konfliktuskezelési módszer, mely két fél vitájában mindkét fél közös beleegyezésével egy semleges harmadik fél (a mediátor) segít tisztázni a konfliktus természetét, illetve olyan megoldást találni, mely mindkét fél számára kielégítő (Barcy és Szamos, 2002).

A mediáció ennél fogva elkerülheti a Harvard Negotiation Projekt alkalmazott kutatási eredményeiben definiált, a megegyezés esélyét csökkentő mindkét oldali zsákutcát. Ugyanis a feleknek lehetőséget biztosít arra, hogy túllépjenek:

(a) egyfelől az ellenoldali másik erősségét a magáé alá rendelő beállítódáson, amikor bármelyik fél önvizsgálat, illetve a másik oldal érvei iránti kíváncsiság nélkül kizárólag a saját helyzetértelmezését, valamint megoldási javaslatait ajánlhatja, melynek címkéje: „*a résztvevők ellenfelek*”,

(b) másfelől azon is, amely elvfelelő kompromisszummal keresné a mindenáron való *modus vivendi*-t, melynek címkéje: „*a résztvevők barátok*”,

(c) és segít megtalálni az együttélésre rendelték új készségét a közös erőfeszítésre. Ennek címkéje: „*a résztvevők problémamegoldók*”. Utóbbi a kölcsönös elégedettségén túl hosszabb távra is megalapozhatja a felek hatékony és konstruktív együttműködését és boldogulását. Ezen a szinten (mediáció) tehát kommunikatív cselekvés jöhet létre.²²

3.5. A mediáció etimológiája

Úgy gondolom, érdemes kitérni a mediáció etimológiájára is. A szó latin eredetű. A *latin nyelv szótára* (Finály, 1884, 2002) szerint *mediatio*: közbenjárás, *mediator* (hímnemű) és *mediatrix* (nőnemű): közbenjáró. A *magyarországi latinság szótára* (Bartal, 1901) szerint *mediare*: közvetíteni, közbeesni, kettéosztani; *mediator*: használatos „között” értelemben is interpretációban és retorikai értelemben, szónoklatban; *mediatorius*: közvetítő. Tekintve, hogy

²² Vö. Varga K.: Kommunikatív cselekvés stratégikus közegben I., II., III. (Vitázók: Buda Béla, Hankiss Elemér, Molnár Attila, Sárdy Péter, Szabó Iván) *Jel-Kép*, 1999(4), 3–24.; 2000(3), 85–99.; 2001(3), 73–89.

a szó a latinban vált önálló fogalommá, hogy jelentéséhez közelebb férközzek, a *Vulgatához* (i. sz. 5. század/1983) fordultam. A mediator vagy ragozott alakja összesen hét helyen fordul elő a Biblia latin nyelvű fordításában.

4. táblázat: A *mediator* szó jelentései

Előfordulása	Vulgata	Magyar fordítás ²³	Jelentése
Bírák 11,10	qui responderunt ei Dominus qui haec audit ipse mediator ac testis est quod nostra promissa faciamus	Gileád vénei azt felelték Jeftének: Hallja az ÚR, ami köztünk történt. Úgy fogunk cselekedni, ahogyan mondd.	Egymás közöttiség
Galata 3,19	quid igitur lex propter transgressionem posita est donec veniret semen cui promiserat ordinata per angelos in manu mediatoris	Mi tehát a törvény? A bűnök miatt adatott, amíg eljön az utód, akinek az ígéret szól. A törvényt angyalok közölték közbenjáró által.	A közbenjáró: Mózes
Galata 3,20	mediator autem unius non est Deus autem unus est	Közbenjáróra nincs szükség, ahol nincs két fél. Isten pedig egy.	A „közbenjáró”: maga az ember. ²⁴
1 Timóteus 2,5	unus enim Deus unus et mediator Dei et hominum homo Christus Iesus	Mert egy az Isten, egy a közbenjáró is Isten és emberek között, az ember Krisztus Jézus	Krisztusra utal
Zsidók 8,6	nunc autem melius sortitus est ministerium quanto et melioris testamenti mediator est quod in melioribus repromissionibus sanctum est	Most azonban a mi főpapunk annyival különb szolgálatot nyert, amennyivel annak a különb szövetségnek lett a közbenjárója , amely jobb ígérek alapján kötött.	Krisztusra utal
Zsidók 9,15	et ideo novi testamenti mediator est ut morte intercedente in redemptionem earum praevocationum quae erant sub priore testamento repromissionem accipiant qui vocati sunt aeternae hereditatis	Így tehát új szövetség közbenjárója lett Krisztus, mert meghalt az első szövetség alatt elkövetett bűnök váltságáért, hogy az elhívottak elnyerjék az örökkévaló örökség ígéretét.	Krisztusra utal
Zsidók 12,24	et testamenti novi mediatorem lesusum et sanguinis sparsionem melius loquentem quam Abel	az új szövetség közbenjárójához , Jézushoz és a meghintés véréhez, amely hatalmasabban beszél, mint az Ábel vére	Krisztusra utal

3.6. A mediációs eljárás folyamata

Sem a nemzetközi, sem a hazai gyakorlatban nincs konszenzus a tekintetben, hogy a mediáció folyamatát hány szakaszra osztják. Lovas és Herczog (1999) a felek bejelentkezését is az eljárás részének tekinti, amikor konfliktusukkal felkeresik a mediátort. Ezt követően nyolc lépésben vázolják a folyamatot, ám ezek nem különülnek el élesen egymástól, így inkább egyfajta

²³ Biblia. (1992). Budapest: Kálvin.

²⁴ Itt arról értekezik Pál apostol, hogy a törvény – ami közbenjáró által érkezett hozzánk, s jelen esetben az ószövetségi emberre kell gondolnunk – helyett Krisztus újat hozott: a kegyelmet, vagyis új szövetség jött létre, nincs szükség közbenjáróra. A „közbenjáró” maga az ember, aki immár közvetlenül fordulhat Istenhez saját magáért és embertársáért.

vezérfonalról beszélhetünk. Az egyes szakaszokat, valamint a hozzájuk tartozó célokat a mediátor szerepével együtt az alábbi táblázatban foglaltam össze.

5. táblázat: A mediáció szakaszai, valamint az egyes szakaszok célja és tartalma

Szakaszok	Célok	A mediátor feladata
1. A mediációs ülés megnyitása	Mediációs szerződés megkötése, melyben rögzítik az alapszabályokat, illetve a felek elköteleződnek arra, hogy egymással együttműködve, aktívan részt vesznek konfliktusuk megoldásában.	A felek személyiségéhez, igényeihez, pillanatnyi állapotához igazodó hangnem kialakítása és légkör megteremtése az együttműködés érdekében.
2. Az információk összegyűjtése	Mindkét fél saját szemszögéből ismerteti a konfliktus kialakulását, tartalmát, a megoldására tett korábbi próbálkozásokat. Feltáró szakasz: tények, nyílt és rejtett érdekek, érzések, motivációk, indulatok, előítéletek, projekciók, attribúciók kerülnek felszínre a történetmesélés során – többnyire még monológok formájában. A felek inkább egymásról, mint egymáshoz beszélnek: vő. Én-Az reláció.	Segít, hogy a felek kifejezzék aggodalmaikat, megfogalmazzák szükségleteiket, katalizálja az elszabaduló érzelmeket, mederben tartja a vitát, fenntartja a felek közötti erőegyensúlyt, rövid kérdések segítségével igyekszik minél több információt összegyűjteni a konfliktussal kapcsolatban.
3. A megvitatandó témák listája	A közös álláspontra utaló, érzelmi szempontból meghatározó, valamint tartalmilag fontos kérdések elkülönítése az információhalmazból.	A lényeges pontok elválasztása a lényegtelenektől, a panaszok állításokká alakítása, a szubjektív és érzelmi alapú megnyilvánulások átfordítása a szükségletek nyelvére.
4. A felsorolt témák megtárgyalása	Egymás szempontjainak, szükségleteinek, érdekeinek megismerése, mérlegelése és jobb megértése, ezáltal saját céljaik és a konfliktus átértékelése. Ahogy az érzelmi alapú megközelítések objektívebbé válnak, a kezdeti monológokat felváltja a dialógus.	Biztonságos légkört teremt, elismeri az együttműködést, bátorítja a passzív felet; különbséget tesz a közlések tárgyi és viszony szintje között; átfogalmaz, visszatükröz, értelmez.
5. A megállapodás kidolgozása	<i>Brainstorming.</i> A felek figyelme, miközben a megoldásra irányuló ötleteiket sorolják, a múlt sérelmei helyett immár a jövő lehetőségei felé fordul. Majd az ötletekből kiválogatják a megvalósíthatókat és a közösen elfogadhatókat.	Nem ad tanácsot, nem hoz döntéseket, még csak nem is sugalmaz alternatívákat. Abban segít a feleknek, hogy maguk jussanak el a mindkettőjük számára elfogadható megoldás(ok)ig.
6. A megállapodás megfogalmazása és rögzítése	Nem jogi szerződés, inkább a konfliktus megoldásához szükséges kötelezettségek összegzése; rögzíti, hogy a felek miben jutottak egyezsége, a jövőben milyen feladatok és kötelezettségek hárulnak rájuk, s milyen határidőkkel.	Segít, hogy a megállapodás részletes, konkrét és kivitelezhető legyen.
7. A mediációs ülés lezárása	Amennyiben a felek nem jutnak konszenzusra, további ülések szükségességének megvitatása.	Megállapodás esetén, de annak hiányában is, összefoglalja a folyamatot; kifejezi elismerését a feleknek; rámutat azokra a pontokra, amelyekben közeledtek az álláspontok, s melyekben sikerült meg egyezni.
8. Az eset nyomon követése	Amennyiben a felek igénylik, biztosítják őket a kapcsolattartásról, a megállapodás betartásának nyomon követéséről.	Lehetőséget teremt később felmerülő kérdések tisztázására.

4. A MEDIÁCIÓ TEMATIZÁCIÓI

A mediációt általánosságban olyan informális folyamatként tételezik, melyben egy semleges harmadik fél segít a konfliktusban álló feleknek kölcsönösen elfogadható megoldást kidolgozni. A megfogalmazás rávilágít a folyamat néhány fő jellemzőjére – nevezetesen az informalitásra, a konszenzualitásra, valamint arra, hogy a felek megállapodása önkéntes. A megállapodást gyakran a mediáció elsődleges vagy egyedüli értékének tekintik intézményes keretek között, például a bíróságon, ahol az ügyek diszpozíciója jelenti a fő motivációt a mediáció alkalmazására.

Mindazonáltal egymástól igen eltérő nézetek alakultak ki a mediáció értelmezéséről, alkalmazási színtereiről és gyakorlatáról egyaránt.²⁵ A különböző megközelítésmódok miatt nemcsak a megvalósítani kívánt célok mutatnak változatosságot, hanem az is, hogyan definiálják az eljárás eredményét, illetve sikerét. A téma nemzetközi és hazai szakirodalmában az egyes szerzők a mediáció folyamatának és társadalmi hatásainak eltérő dimenzióira helyezik a hangsúlyt. Vannak, akik az igazságszolgáltatás tehermentesítésének eszközeként tekintik, mellyel csökkenthető a bíróságok túlterheltsége, ugyanakkor mindenki számára könnyen és gyorsan hozzáférhető. Továbbá olyan lehetőséget látnak benne, mely a viták és konfliktusok demokratikusabb rendezését teszi lehetővé azzal, hogy az érintettek kifejthetik saját álláspontjukat, s maguk dönthetnek a megoldást illetően.²⁶ Mások olyan eszköznek tartják, mely az egyéneket és a közösségeket méltányosabb és humánusabb bánásmód eléréséhez segíti hozzá, újfajta kommunikációs és viselkedésminták kialakítását biztosítva.²⁷ Megint mások a társadalmi kontroll és elnyomás burkolt eszközének tekintik. Néhányan pedig az interakció, az interperszonális kapcsolat minőségének átalakítását elősegítő eszközként tételezik.

²⁵ Magyarországon nincs konszenzus többek között a tekintetben sem, hogy kell-e, szabad-e professzionalizálni az egyeztetést; elrendelhető-e kötelező jelleggel bizonyos területeken; milyen hatással lehet az ügyvédi munkára; ellenérdekeltek-e az ügyvédek, vagy éppen ellenkezőleg: ők az egyik legalkalmasabb foglalkoztatási csoport e tevékenységre; rendelkeznek-e olyan készségekkel, amelyek alkalmassá teszik őket az egyeztetésre stb.

²⁶ „A mediáció a vita kimenetelét alapvetően magukra a felekre bízva. Felmenti őket a kívülálló, magasabb rangú hatóságok véleménye és szabályai alól, legyenek ezek jogi vagy más természetűek. Ezen túlmenően a mediáció nem csupán azt engedi meg, hogy a felek maguk állítsanak fel szabályokat az elfogadható megoldás érdekében, hanem arra is készíti őket, hogy találjanak olyan megoldást, amelyet saját hatókörükben meg tudnak valósítani, vagyis a felek állítják fel a szabályokat, és ők teremtik meg a vita megoldásának feltételeit is.” (Alfini, Press, Sternlight, Stulberg, 2001, idézi Strasser, Randolph, 2005, 78.)

²⁷ „A mediáció lényege abban áll, hogy képes a feleket egymás felé fordítani, nem úgy, hogy szabályokat kényszerít rájuk, hanem segít megteremteni kapcsolatuk újszerű és közös felfogását, melynek révén megváltozik a két fél egymáshoz való viszonyulása.” (Riskin, 1994, idézi Strasser és Randolph, Ibid.)

4.1. Az elégedettség narratívája

Bush és Folger (1994, 2005) a mediáció különböző megközelítésmódjait négy narratívában foglalja össze – az elégedettség, a társadalmi igazságosság, a transzformáció és az elnyomás narratívájáról beszélnek. A narratívákból világosan látható, hogy noha a mediációt mindenki fontos egyéni és társadalmi célok elérésére és megvalósítására alkalmas eljárásnak tartja, arról eltérően vélekednek, hogy melyek a legfontosabb célok. Éppen ezért a szerzők által bemutatott négy megközelítésmód nemcsak a mediáció gyakorlatának sokszínűségére világít rá, hanem azonosítja az eltérő megközelítésekben rejlő értékválasztások gyakorlati következményeit is.

Az elégedettség narratívája (Satisfaction Story) szerint a mediációs eljárás hatékony eszköze az interperszonális viták és konfliktusok során keletkező humán szükségletek kielégítésének, valamint a fájdalom, illetve a szenvedés csökkentésének. Rugalmassága, informalitása és konszenzualitása okán képes a felek problémáinak valamennyi dimenzióját megragadni – szemben a bírósági eljárással, mely a konfliktus megoldását jogi kategóriák és szabályok keretei közé szorítja be –, s a peres ügy közös problémaként fogalmazódik újra. A megközelítés kitér a mediátor készségeire is, s a mediátor hatalmi erőviszonyok kiegyensúlyozására irányuló törekvésének tulajdonítja, hogy – a bírósági eljárástól megint csak eltérően – a feleknek kevesebb lehetősége adódik stratégiai taktikázásra, játszmák beindítására és fenntartására. Mindezekből adódóan együttműködésen alapuló, integratív konfliktusmegoldást tesz lehetővé az ellenséges és megosztó alku helyett; „nyertes-nyertes” típusú megoldásokat képes létrehozni, mely messze túlmutat a formális jog által történő megoldásokon, s lehetővé teszi a felek valós szükségleteinek kielégítését az adott helyzetre vonatkozóan, illetve kárpótlást, jóvátételt biztosít a nehézségekért.

A narratíva képviselői a mediációt az interperszonális konfliktusokban a legalkalmasabb és a lehető legjobb megoldást biztosító eljárásnak tartják, mely a legmesszebbmenőkig kielégíti a felek individuális szükségleteit, valamint a legteljesebb kárpótlást biztosítják az elszenvedett sérelmekért. A mediáció melletti érvként említenek olyan pragmatikus eredményeket is, hogy informalitása és kölcsönössége okán csökkenti a konfliktusrendezés gazdasági és emocionális terheit – így az érintetteknek jelentős egyéni megtakarítást biztosít gazdasági és pszichológiai értelemben egyaránt. Ugyanakkor tehermentesíti a bíróságokat, lehetővé téve, hogy a valóban csak ott megoldható esetekre koncentrálhassanak – ezáltal csökkenti a közkiadásokat, hatéko-

nyabbá teszi és optimalizálja az igazságszolgáltatás működését, továbbá magasabb szintű általános elégedettséget eredményez az igazságszolgáltatást „igénybe vevők” között.

A gyermekelhelyezési, polgári peres, környezetvédelmi, közösségi vitákban alkalmazott mediációt az évekig húzódó és hatalmas kiadásokkal járó bírósági eljárással szemben gyorsabbnak, kreatívabbnak találták, mely a feleket kölcsönösen kielégítő megállapodásokhoz vezetett (Bush és Folger, 2005, 7–22.).

Az elégedettségi narratíva jelentős népszerűségnek örvend bírók, valamint az igazságszolgáltatásban dolgozó tisztviselők körében egyaránt. Közöttük említhetjük Warren Burgert (1982), az Egyesült Államok legfelsőbb bíróságának egykori elnökét. A Harvard Negotiation Project azon kutatócsoportját, például William Uryt (1993), Roger Fishert és Bruce Pattont (1998), akik kidolgozták az úgynevezett elkövető tárgyalásos módszert, melynek lényege, hogy elsősorban az érdekekre összpontosítva igyekeznek a konfliktus érintettjei között kölcsönösen kielégítő és előnyös megoldást létrehozni. A bizalom megléte vagy hiánya nincs hatással a kimenetelre, a felek nem attól függően járnak el (1997, 22.).

Strasser és Randolph (2005) ugyan elsősorban a mediáció lélektani aspektusaira fókuszál, definíciójukkal ugyancsak ehhez a narratívához zárkoznak föl. Az eljárás vonatkozásában kölcsönösen elfogadható megegyezésről, közös célokról, egyetértésről és konszenzusról beszélnek, s mindezek elérésében a mediátor olyan módon működik közre, hogy „finoman kimozdítja a feleket a jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatos gondolatmenetből, s figyelmüket saját szükségleteikre és érdekeikre ráirányítja – ezzel megteremtve az átmenetet a konfliktus pozíciójából egy olyan álláspont felé, mely alapja lehet a »szövetségnek«” (Ibid. 78.).

A hazai szakemberek körében is megjelenik ez a narratíva. (A hazai körkép részletesebb elemzésére később visszatérek.) Eörsi Máttyás²⁸ egy interjúbán a következőképpen fogalmazott: „...az egyezségnek számtalan előnye van a pereskedéssel szemben. A bírósági eljárás hosszú évekig is elhúzódhat. [...] a Legfelsőbb Bíróság, előfordul, hogy két évig ki sem tudja tűzni az első tárgyalást...”²⁹

²⁸ 2000-ben elsőként hozott létre Magyarországon mediációval üzleti keretek között működő vállalkozást Eörsi és Társa Közvetítő Kft. néven.

²⁹ „A mediálás körültekintő és szakszerű döntés-előkészítés után biztosítja a jogvita gyors – egy-két hónapon belüli – lezárásának lehetőségét. A mediálás lényegesen olcsóbb, mint az évekig tartó pereskedés, és nem köti le a felek energiáit hosszú évekre. A bírósági eljárás megindulásával az ügy kikerül a felek kontrollja alól, és mind-

4.2. A társadalmi igazságosság narratívája

A *társadalmi igazságosság narratívája* (Social Justice Story) a mediáció lényegét az egyének közös érdekek köré szervezésében ragadja meg, s hatékony eszköznek tekinti erősebb és összetartóbb közösségek, szervezetek, intézmények létrehozására. A narratíva szószólói szerint azok az egyének, akik nem tartoznak semmilyen közösséghez – így viszonylagos hatalommal sem bírnak –, fokozottabb mértékben kiszolgáltatottak a kizsákmányolásnak. Közösségekbe szerveződve azonban érdekeiket sikeresebben tudják képviselni, csökken a hatalomnak való kiszolgáltatottságuk, ez nagyobb társadalmi igazságosságot biztosít, s az érintettek megismerkedhetnek a polgári életben való részvétel újfajta (demokratikusabb) módjával. A mediáció közösségteremtő és -szervező funkcióját a vitás kérdések és konfliktusok átfogalmazására, illetve a közös érdekek szem előtt tartására vezetik vissza. Az egymást ellenfélként vagy ellenségként szemlélő egyének közösségbe kerülvén felismerik, hogy közös ellenféllel vagy ellenséggel³⁰ állnak szemben, azaz nincsenek egyedül. A mediáció ilyen módon úgy erősíti meg a „gyengéket”, hogy az érdekközösség mentén szövetségeket teremt, közösségeket hoz létre. Társadalmi hasznosságával kapcsolatban megemlítik, hogy ha a felek segítséget kapnak konfliktusaik önálló megoldásához, csökken az átláthatatlan és távoli intézményeknek való kiszolgáltatottságuk; a mediáció továbbá ösztönzi az önszolgálatot, beleértve a hatékony, alulról szerveződő közösségi struktúrák létrejöttét.

A narratíva képviselői a mediációt alkalmas eljárásnak látják szinte minden olyan esetben, ahol egyének és közösségek érdekei ütköznek más egyénekével és közösségekével. Bush és Folger (2005) példaként említenek egy társasházi konfliktusban lefolytatott mediációt, melynek eredményeként a lakók a közös képviselőben, valamint az önkormányzati tisztviselőben felismerték közös ellenfelüket, és a közös érdekek elérése érdekében képesek voltak összehangolni cselekedeteiket. Fogyasztói vitákban alkalmazott mediációban azt tapasztalták, hogy a vásárlók – lehetőséget kapva panaszuk megfogalmazására – önbizalma megerősödött, és

kettőn ki vannak szolgáltatva akár egy súlyos bírói tévedésnek is. Igaz, van fellebbezési lehetőség, ami ismét hosszú hónapokat vehet igénybe, de ügyvédek a megmondhatóit, hogy ez sem jelent garanciát a szakszerű ítéletre. A mediálás során ezzel szemben az eljárás végig a jogvitában érintett felek ellenőrzése alatt marad, semmi olyasmi nem történik, amivel az összes érintett fél ne értene egyet. A bírósági eljárás szükségszerűen nyertes-vesztes játszma, ahol azonban gyakran mindkét fél vesztesnek érzi magát. Ezzel szemben a mediálás nyertes-nyertes játszmát kínál a résztvevőknek. Végül, de nem utolsósorban említtem meg, hogy a bírósági eljárás nyilvánosságával szemben itt a teljes diszkréció a jellemző, tehát sem a közvélemény, sem a versenytársak nem tudnak semmit a jogvitáról. S lehetne az előnyöket vég nélkül sorolni...” (Eörsi, 2001).

³⁰ A közös ellenségkép megteremtése persze destruktív célokra is felhasználható, mint arra a történelemben számos példát találunk.

önsegítő csoportok újabb formái jöttek létre, növelve a fogyasztók asszertivitását, illetve hatalmát (Ibid. 11–13.).

Ezt a narratívát leginkább azok vallják magukénak, akik az alulról induló közösségi szerveződések hagyományához kötődnek. Például Paul Wahrhaftig (1982), a közösségi mediáció egyik első képviselője, vagy Martha Weinstein (2001), a Floridai Neighborhood Justice Center alapító igazgatója, aki úgy fogalmazott: „A közösségi mediáció hangot ad azoknak, illetve határozott fellépéshez segíti azokat, akiket a közösségi kérdésekben való döntéshozatalból gyakran kirekesztenek. [...] A közösségi mediációban lehetőség nyílik olyan rázó és vitatott kérdések egyesítésére, mint a demokrácia, az elnyomás és az igazságosság” (Ibid. 254.).

4.3. A transzformáció narratívája

A mediáció *transzformatív* megközelítését (Transformation Story) Bush és Folger először az 1994-ben megjelent *The promise of mediation* című könyvükben vetették fel. Szemben a konvencionális definíciókkal, a mediációs eljárásban egy kivételes lehetőséget látnak arra, hogy a konfliktusok együttműködéssé alakulhassanak; változzon a felek gondolkodásmódja – azáltal, hogy konfliktusaik közepette segítséget kapnak nehéz helyzetekkel való megbirkózáshoz, illetve a közöttük felmerülő különbözőségek áthidalásához. Úgy vélik tehát, hogy a mediáció célja túlmutat a felek közötti konszenzus, valamint az egyezség létrehozásán, a nyertes-nyertes kimenetel biztosításán, az elégedettség megteremtésén, de az érdekközösségek létrejöttének elősegítésén, társadalmi csoportok és közösségek koherenciájának kialakításán is.

Meggyőződésük szerint a transzformációt, avagy átalakulást az eljárás két igen lényeges eleme képes előmozdítani: az úgynevezett „képesse tétel” (empowerment), valamint a „felismerés” (recognition). Egyelőre csupán annyit bocsátanak előre a két fogalommal kapcsolatban (a 7. fejezetben mindkettőre visszatérek), hogy a „képesse tétel” során az egyének tudatukra ébrednek saját értékességüknek, megerősödnek, visszanyerik erőforrásaikat a döntéshozatalhoz, illetve az élet problémáival való megbirkózáshoz. A „felismerés” folyamata pedig azt hívja elő az egyénekből, hogy elfogadást és empátiát tanúsítsanak az adott helyzet, valamint a másik problémái iránt. A hivatkozott elméletalkotók szerint, ha a mediációban sikerül ezt a két folyamatot szem előtt tartani, a felek segítséget kapnak ahhoz, hogy interakciójuk destruktív irányból konstruktív irányba változzon.

A *transzformatív narratíva* szerint tehát a mediáció ígérete abban rejlik, hogy képes a konfliktus érintettjeinek interakcióit megváltoztatni. Ilyen módon a konfliktusokra úgy is tekinthetünk, hogy egyrészt megerősítik az érintetteket, másrészt a társadalmat, melynek alkotó ágensei. Ez a megközelítés az előző két narratíva elemeit is beépíti szemléletébe: a mediáció informális és konszuealizása teszi lehetővé a felek számára, hogy saját fogalmaikkal írják le problémáikat és céljaikat (jogi terminusok helyett), érvényesítve ezzel jelentőségüket a felek életében. A felek ugyanakkor támogatást kapnak ahhoz, hogy maguk döntsék el, hogyan rendezzék konfliktusukat – vagy rendezzék-e egyáltalán³¹ –, illetve ahhoz is, hogy mobilizálják saját erőforrásaikat problémáik megfogalmazása, továbbá céljaik elérése érdekében. A mediációban részt vevőknek így javulhat önbecsülésük, önbizalmuk, önállóságuk, ami az eljárás „képesse tételi” dimenziója. Az eljárás privát, elfogulatlan, ítélezéstől mentes jellege pedig egy olyan szabad légkört teremt, melyben a feleknek lehetőségük van megértetni magukat egymással, illetve emberségesebben viszonyulni egymáshoz. Ebben a helyzetben – az interperszonális kommunikáció elősegítésében jártas mediátor közreműködésével – a felek gyakran ráébrednek és kifejezésre is juttatják, hogy nézeteltéréseik ellenére bizonyos mértékig megértik és méltányolják egymást. Az eljárás ezen dimenziója segít aktiválni az egyéneknek azon képességeiket, hogy megértéssel forduljanak egymás problémái felé. A mediáció ezzel még a kezdetben indulatos ellenségekként fellépő feleket is támogatja a másik szempontjainak figyelembevételében, elismerésében, s abban, hogy (ember)társként forduljanak egymás felé. A szerzők ezt nevezik a „felismerés” dimenziójának (Bush és Folger, 2005, 13–15.).

Pearce és Littlejohn (1997) olyan konfliktusokban, amelyekben markánsan megjelenik a morális aspektus,³² mindenekelőtt a transzformatív megközelítést tekinti alkalmazhatónak. Ezekben az esetekben ugyanis a konfliktusmegoldásban megszokott módszerek, például a meg-

³¹ A mediációban való részvétel Magyarországon egyelőre önkéntes, senki nem kötelezhető rá. Lomnici Zoltán, a Legfelsőbb Bíróság korábbi elnöke szerint a családjogi és az örökösödési perek, valamint a társasházi lakóközösség tagjai közötti jogvita esetén érdemes lenne kötelezővé tenni a közvetítő igénybevételét. Erről az Országos Mediációs Egyesület 2006-os konferenciáján beszélt. „Ha többen választanák az ilyen permegelőző, konfliktuskezelő eljárást, a bíróságok terhelése is csökkenne, hiszen a különféle beadványok száma az utóbbi két évben tíz százalékkal nőtt, és tavaly már 1,2 millió volt. Ugyanakkor a mediációval a közvetítői eljárásról szóló törvény hatálybalépése, azaz 2003 óta mindössze kétezren éltek. A bejegyzett mediátorok száma megközelíti a kilencszázat, s csaknem háromszáz szervezet folytat ilyen tevékenységet. A közvetítők fele jogász, minden hatodik pedagógus, műszaki diplomás” – fogalmazott (Lomnici, 2006). (Égyértelműen megfigyelhető az elégedettség narratívájának megjelenése.) Ha a bíró Franciaországban vagy Németországban esélyt lát a megegyezésre, elrendelheti a mediációt. Ausztriában viszont – csakúgy, mint nálunk – a bíró csak javaslatot tehet rá.

³² A szerzőpáros olyan helyzeteket nevez morális konfliktusnak, amelyekben az érintettek társas valóságképe, világnézete vagy morális értékrendje kerül egymással összeütközésbe. Ilyenek például az abortusz kérdésével kapcsolatos viták; a vallás szerepének, illetve helyének meghatározása a politikában és az oktatásban; az eutanázia kérdése; a gyermek nemének megválasztása; a meleg és a leszbikusok jogai; a környezetvédelemmel kapcsolatos szinte valamennyi kérdés.

győzés vagy a kompromisszum, illetve a konszenzus kialakítására tett erőfeszítések legtöbbször rontanak a helyzeten, és az egymással szemben álló felek közötti távolságot tovább növelik. Morális konfliktusokban ugyanis a megvitatandó kérdésekkel kapcsolatban is nehéz egyezségre jutni, ahogy a tekintetben is, hogy mi számít releváns bizonyítéknak vagy elfogadható érveknek (Ibid. 3–28.).

Elméleti szakemberek, valamint gyakorló mediátorok informális beszélgetéseiben (a megközelítés konkrét ismerete nélkül) időnként megjelenik ez a szemlélet mint motivációs erő. „Az a lenyűgöző a mediációban – fogalmazott egy mediátor ismerősöm –, hogy az embereket kompetensnek tekinti, vagyis hogy rendelkeznek a problémáik megoldásához szükséges eszközökkel, és azzal is, hogy odaforduljanak a másikhöz. [...] És ha ez olykor nem is automatikusan jön belőlük, ha megteremtjük számukra a megfelelő közeget, és adunk nekik egy kis segítséget, felnőnek a feladathoz.” Herczog Mária szociológus, a téma hazai szakirodalmának jeles szerzője³³ az egyik országos napilap hasábjain így fogalmazott: „A kárhelyreállítás, a mediáció, a családi csoportkonferencia mind egy új korszak kommunikációs és viselkedési mintáját mutatja be, amelyben nem legyőzni, kirekeszteni, megsemmisíteni kell a másik felet, hanem saját érzéseink, tapasztalataink alapján értékelni a történeteket, elmondani, hogyan látjuk, és mire lenne szükségünk, hogy megszűnjék az elfogadhatatlan helyzet. [...] Ezt követően pedig kezdet lehet fogni... [...] Nem elsősorban azért fontos ez az új igazságszolgáltatási modell, mert spórolni lehet vele, hanem mert emberként lehet viselkedni, vállalva a történeteket, és esélyt adva magunknak és a másiknak arra, hogy a jövőben másképpen, jobban csináljuk.”³⁴ Egy interjúban pedig a következőképpen mutat rá a mediáció jelentőségére (szintén a transzformatív szemléletről tanúskodva): „A mediáció akkor lesz eredményes, ha egy válófélben lévő, egy üzleti, gyerek-elhelyezési vagy munkajogi, betegjogi vitába keveredett személy megérti, hogy nem a tettet kell elítélnie, hanem a tettet; és nem azt a személyt bélyegzi meg, aki valami rosszat csinált, hanem azt, amit csinált. A mediációnak azért van óriási jelentősége, mert túl azon, hogy segít a kapcsolatokon, a közvetítésben részt vevő feleknek azt az esélyt is megadja, hogy autonóm, belülről vezérelt emberekké váljanak. Hosszabb távon igazi kultúra-teremtő ereje van: megváltoztatja az emberek közötti kapcsolatot, a politikai kultúrát és kommunikációt, ami nagymértékben csökkenthetné az erőszakot.”³⁵

³³ Lásd pl. Lovas és Herczog, 1999; Herczog, 2002; 2003.

³⁴ Lásd Herczog, 2007.

³⁵ Lásd Ferenczi, 2003.

4.4. Az elnyomás narratívája

Az előző három megközelítéssel ellentétben – melyek mindegyike, noha eltérő módon, a mediáció pozitív hatásait és lehetőségeit argumentálja – a Bush és Folger (2005) által bemutatott negyedik narratíva az eljárás veszélyeire figyelmeztet. Hogy a mediációval kapcsolatban megfogalmazott óvatosság és félelem megalapozott-e vagy sem, jelen keretek között nem célnk megvitatni. Azonban annak érzékeltetésére, hogy az összkép az elmélet és a gyakorlat vonatkozásában korántsem egységes, röviden ismertetjük az úgynevezett *elnyomás narratíváját* is (Oppression Story).

Képviselői ugyan elismerik, hogy az eljárás mögött „jó szándék” húzódik meg, úgy vélik, veszélyes eszközzé vált, mellyel az állam nagyobb hatalmat gyakorolhat az egyén, s az erősebb fél a gyengébb fölött. Ezen meggyőződésüket arra alapozzák, hogy az informalitás, valamint a konszenzualitás okán a hivatalos jogi procedúra költséghatékony és praktikus kiegészítő intézményeként működhet, látszólag növelve az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférést, de valójában az állami kontrollt terjeszti ki a társadalmi gyakorlat korábban privát területeire. Az eljárásbeli és a dologi szabályozás hiánya miatt a mediációban torzul az államilag fizetett döntéshozók (vö. mediátorok) megítélése, illetve hatalma, ezért felnagyíthatja az erőviszonyok egyenlőtlenségeit, és utat nyithat az erősebb fél általi erőszak és manipuláció előtt. A mediátort pedig „semlegessége” felmenti az alól, hogy ezt megakadályozza. Így a hivatalos bírósági peres eljárással összevetve a mediáció gyakran igazságtalan kimenetelt produkál – mely aránytalanul és nem igazolható módon kedvezőbb az állam, illetve az erősebb felek számára.

A mediáció magánjellegű és informális aspektusa miatt – a narratíva szószólói szerint – szélesebb körű stratégiai hatalommal ruházza fel a mediátort a vita kontrollálására, és szabad teret enged elfogultságának. Utóbbi befolyásolhatja a vitatott kérdések újrafogalmazásában, szelektálásában, a megegyezési lehetőségek megfontolásában és rangsorolásában, illetve számos egyéb vonatkozásban, melyek hatással lehetnek a kimenetelre. A mediációval kapcsolatos fő aggályuk, hogy gyakran vezet igazságtalan megállapodáshoz. Mivel úgy gondolják, a mediáció az „Oszd meg és uralkodj!” követésében támogatja az egyébként is erőseket – a kedvezőtlenebb pozícióban lévő felek nem tudnak érdekközösségeket létrehozni, ami háttérbe szorítja a közérdeket. A mediáció hatását tehát éppen ellentétesnek tekintik azzal, amit a *társadalmi igazságosság narratívája* szószólói megfogalmaztak.

A megközelítés „aktivistái” a mediáció negatív következményeit csaknem minden területen azonosították. A válási mediáció megfosztja az érintettet a jogi biztosítéktól és garanciától, a nőket erőszakos és manipulatív alkudozásnak teszi ki, ami méltánytalan megállapodáshoz vezet a tulajdonnal és gyermekfelügyelettel kapcsolatos kérdésekben. A foglalkoztatási diszkriminációban alkalmazott mediáció az áldozatot manipulálással veszi rá arra, hogy elfogadja az anyagi kártérítést, továbbá nem gátolja meg a vállalatokra és intézményekre jellemző faji, illetve nemi megkülönböztetést. A fogyasztói vitákban pedig a zárt ajtók mögött lefolytatott mediáció lehetővé teszi olyan megállapodások megkötését, melyek sértik a fogyasztók és mások érdekeit (Ibid. 15–18.).

Meglepő módon ez a megközelítés csaknem olyan széles körben ismert, mint az elégedettség narratívája. Azok a szerzők és elméletalkotók, akiket az egyenlőség kérdése foglalkoztat, hajlanak arra, hogy a mediációt az elnyomás narratíváján keresztül közelítsék meg, s azt a hátrányos vagy marginális helyzetben lévő egyénekre vagy csoportokra nézve fenyegető veszélynek tekintsék. Köztük a mediáció számos kritikusa, például Richard Abel (1982), és a feminista kritikus Martha Fineman (1988).

Ahogy az előzőekben láttuk, a mediációra igen eltérő módon tekintenek a terület elméleti és gyakorlati szakemberei:

- Egyesek kreatív problémamegoldásként mutatják be az eljárást, mely a konfliktus valamennyi érintettje számára kielégítő egyezséghez, illetve megállapodáshoz vezet, valamint az emocionális terheket is enyhíti.
- Mások abban látják a jelentőségét, hogy segít az egyének között koalíciókat kiépíteni, így a kedvezőtlen helyzetben lévők jobb alkupozícióba kerülhetnek.
- Vannak, akik a mediáció folyamatát abban ragadják meg, hogy elérhetővé teszi a problémamegoldáshoz szükséges felkészültségeket (empowerment), illetve az érintetteket felismerésre juttatja (recognition) a konfliktus számos vonatkozása tekintetében. Ennek következtében lehetőség nyílik a társas interakciók minőségének változására, ami feltételezhetően a társadalmi intézmények változásához is elvezet.
- S nem kevesen gondolják azt, hogy a mediáció növeli az állami kontrollt, illetve nyomásgyakorlással és manipulációval a már eleve hátrányos helyzetűeket még igazságtalanabb pozícióba juttatja.

4.5. Az eljárás céljai a narratívák tükrében

A narratívák nemcsak arról tanúskodnak, milyen premissza rejlik a mediáció felfogása mögött, hanem arról is, mit tekintenek az eljárás legfőbb céljának. Az alábbi táblázatban ezt kíséreltem meg összefoglalni.

6. táblázat: A narratívák implikációi

	Elégedettség narratívája	Társadalmi igazságosság narratívája	Transzformáció narratívája	Elnyomás narratívája
Premissza	A mediáció a konfliktust közös problémaként fogalmazza újra, hogy optimális megoldást találjon rá.	A mediáció közös értékek köré szervezi az egyéneket, hogy koalíciókat hozzon létre.	A mediáció elérhetővé teszi a problémamegoldáshoz szükséges felkészültségeket, és felismerésekre juttatja a konfliktus érintettjeit.	A mediáció manipulál és burkolt módon nyomást gyakorol a kedvezőtlenebb helyzetben lévőkre: megszilárdítja az erők hatalmát, és növeli a gyengék kiszákmányolását, illetve elnyomását.
Cél	Az egyén elégedettségének maximalizálása; a veszteség és a fájdalom minimalizálása. A szükségletek kielégítése.	Szövetségek kiépítése. Érdekközösség létrehozása. Az egyének közötti egyenlőség elősegítése.	Az interakciók minőségének megváltoztatása. A konfliktus átalakítása együttműködéssé.	Az egyenlőtlenségek megszüntetése. Méltánytalanság csökkentése.
Kimenetel	Megállapodás. Nyertes-nyertes pozíció.	Egyezség. Nyertes-nyertes pozíció.	Nincs jelentősége. A cél független a kimeneteltől.	Alku. Kierőszakolt megegyezés. Nyertes-vesztes. A kisebb hatalommal rendelkező rosszabb helyzetbe kerül(het).
A változás „terepe”	Az egyének <i>helyzete</i> változik – átmenetileg jobb pozícióba kerülnek.	Az egyének <i>helyzete</i> változik – átmenetileg jobb pozícióba kerülnek.	Az emberek egymással való <i>kapcsolata</i> változhat/változik – ez visszahat rájuk.	---

A négy megközelítés közül csak a transzformatív narratíva által megfogalmazott cél független a konfliktus tényleges kimenetelétől – azaz a konfliktusra adott elsődleges válasznak nem az érdekek egyeztetésén keresztüli konszenzus megteremtését tekinti, hanem a felek interakciójának, a kommunikáció minőségének megváltoztatását. Persze a szükségletek kielégítése, a konszenzuson, illetve megegyezésen alapuló méltányos kimenetel jelentősége sem vitatható, sem egyéni, sem közösségi szempontból, ahogy a konfliktus gazdasági és érzelmi költségeinek minimalizálása sem. Ám ahogy Bush és Folger (2005) rámutat, ezen célkitűzések mögött az a feltevés húzódik meg, hogy az emberek egymástól függetlenül, elkülönülten létező egyé-

nek, akikre lényegében nincs hatással egymással való kapcsolatuk. Ebből következően a szükségletek kielégítése megvalósítható az interakció minőségének feltétlen megváltoztatása nélkül is. Ezzel szemben a konfliktus átalakításának hangsúlyozása mögött az a felfogás áll, hogy az emberek alapvető természetüknél fogva egyrészt autonóm, másrészt egymással szoros kapcsolatot fenntartó lények, akikre kedvezőtlenül hat, valahányszor negatív interakcióba bonyolódnak egymással, még akkor is, ha közben önálló szükségleteik betöltöttek.

A szerzők a társadalmi hasznosságot illetően is rámutatnak egy minőségi különbségre a transzformatív megközelítés, illetve az elégedettség és a társadalmi igazságosság narratívája között. Egy olyan társadalomban – fogalmazzuk –, melyben konfliktusok előfordulása esetén biztosított az egyéni szükségletek kielégülése, és gátat szabnak a méltánytalanságnak, logikus azt feltételezni, hogy ez a produktivitás, a szabadság, az egyenlőség és a rend növekedéséhez vezet. Mindazonáltal ezek az eredmények valószínűleg tiszavirág-életűek, ha a konfliktussal járó negatív interakciókat figyelmen kívül hagyják – ugyanis a konfliktusok helyébe valószínűleg újabbak lépnek, esetleg súlyosabb formában (Ibid. 34–39.). Tehát a szükségletek betöltése, a fájdalom és a szenvedés enyhítése, a méltánytalanság és az igazságtalanság csökkentése átmenetileg jobb helyzetbe hozza az embereket, de a megoldott problémák, illetve konfliktusok csakhamar újabbaknak adják át helyüket, s a kivívott igazság hamar érvényét veszti. Az emberek közötti interakcióban alapvetően semmi nem változott, különösen nem konfliktushelyzetekben. Amikor azonban a felek segítséget kapnak ahhoz, hogy változtassanak interakciójukon, ez interiorizálódhat, s a következő konfliktushelyzetben jobban tudják majd használni felkészültségeiket (beleértve az empátiát, a másik szempontjainak figyelembevételét stb.), ami egy humánusabb, méltányosabb és sikeresebb szükségletkielégítéshez vezet, s beépül(het) a viselkedésbe. Ilyen módon a transzformatív megközelítés maga után vonhatja a másik két narratívában megfogalmazott célt is.

4.6. Hazai körkép

Noha némelyik narratívánál már hivatkoztam a magyar szakirodalomra, érdemes megvizsgálni, hogy a mediációval kapcsolatos hazai elméleti, illetve gyakorlati megfontolásokban melyik a domináns megközelítésmód. Ehhez a magyar szerzők által jegyzett irodalmat a művek megjelenési sorrendjében tekintetem át. Elemzésemet négy szempont vezette: az adott szerző hogyan definiálja az eljárást; miben látja a módszer jelentőségét; mit tekint eredménynek vagy sikernek; utóbbiban milyen szerepet tulajdonít a mediátornak.

Lovas és Herczog (1999) a mediációt egy *speciális kommunikációnak* tekinti a konfliktusban álló felek között, melyet egy pártatlan, a konfliktuskezelésben jártas harmadik személy, a mediátor irányít, aki „vesztes-mentes megállapodás” létrehozására törekszik, így az eljárás „a konfliktuskezelés legkevésbé fájdalmas formája”. A módszer jelentőségével kapcsolatban rámutatnak a résztvevőkre, illetve az őket körülvevő társadalomra gyakorolt – más intézményes konfliktuskezelő gyakorlatokhoz képest – kedvezőbb és hosszabb távú hatásra (Ibid. 9.). Családi és iskolai konfliktusok esetén a segítő foglalkozásúak számára „rendkívül erőteljesen csökkenti a munka mennyiségét, a felhasznált időt, és jelentősen növeli az eredményességet, hatékonyságot... kiváló közösségépítő és -javító eszköz, amely ráadásul jelentékenyen olcsóbb is, mint a peres eljárás” (Ibid. 17.). Együttműködésre tanítja a konfliktus érintettjeit, s mivel a folyamatban az érintetteknek a megoldásokra kell koncentrálniuk, a múlt sérelmei helyett a jövő lehetőségeire irányítja a figyelmüket (Ibid. 21.). Kiemelik a szemléletváltás,³⁶ a személyes bevonódás és az elköteleződés jelentőségét a konfliktus megoldásában, valamint azt, hogy a felek egyfajta kompetenciatudatra tesznek szert a mediációban, lévén a hivatal, a bíróság vagy valamely külső hatalom helyett ők maguk dönthetnek saját ügyeikben, s döntéseikért felelősséget vállalhatnak (Ibid. 27.). Eredménynek a „győztes-győztes” kimenetelű megállapodást tekintik (Ibid. 82.). A sikeres mediáció előfeltételének tekintik a mediátor felkészültségét, kompetenciáját, kommunikációs készségeit.

Barcy és Szamos (2002) definíciója lényegében megegyezik az előzővel; az eljárással kapcsolatban hangsúlyozzák a felek önkéntes részvételét és közös beleegyezését. A mediáció főbb elemeiként említik a probléma megfogalmazását; az álláspontok közelítését; az empátikus kommunikációt; alternatív megoldások keresését; közös cél kijelölését; a beszűkülés, bizalmatlanság, merev attitűdök kialakulásának megakadályozását, illetve ezek feloldását. A mediációt alkalmasnak vélik multikulturális és egyéb különbségek, valamint érdekellentétek kezelésére. Ugyanakkor olyan szemléletváltoztató eszköznek tekintik, mely „a kapcsolatokat mint értéket, a konfliktust mint a viszony fejlődésének mozgatórugóját, a nézetek, érdekek különbözőségét pozitívumként kezeli” (Ibid. 3.). Az előző megközelítéshez hasonlóan megoldás-, azaz eredménycentrikus. A cél a felek között létrejövő megállapodás, illetve az ahhoz való alkalmazkodás mindkét fél részéről. Az eredményesség biztosítékait elsősorban a folyamat egymást követő lépéseiben, illetve a mediátor alkalmasságában, készségeiben látják.

³⁶ Melyet a konfliktus megértésére tett erőfeszítés eredményezhet, ami új megoldások kidolgozását segítheti, ugyanakkor új alapokra helyezheti a felek kapcsolatát (Lovas és Herczog, 2002).

Az Eörsi és Ábrahám (2003) által szerkesztett *Pereskedni rossz!* című kötet alcíme a mediációra a „szelíd konfliktuskezelés” hasonlattal hivatkozik. A kötet szerzőinek segítségével – többségük jogász, de van közöttük bíró, közgazdász, szociológus, kommunikációs szakember, pszichológus, pszichiáter, igazságügyi szakorvos egyaránt – több diszciplínán keresztül tekinthetünk rá a mediáció hazai gyakorlatára, hiszen valamennyien akkreditált mediátorok is. Az eljárás célját illetően – ami „olyan egyezség keresése, mellyel mindkét fél elégedett, és egyik sem érezheti magát vesztesnek” – konszenzus van az eltérő területen dolgozó szerzők között. Göncz és Wagner (2003) „nyertes-nyertes” kimenetelnek a felek közötti kommunikáció, illetve a kapcsolat minőségének javulását, valamint a konfliktus megoldására vonatkozó döntést követő kölcsönös elégedettséget tekinti.³⁷ A mediáció szinonimáit a „demokraciatechnikával” gazdagítják. Eredménynek a konszenzusra épülő döntéshozatalt tekintik, melynek célja „olyan megállapodás megfogalmazása, amellyel minden fél elégedett”, s ez a megállapodás mindegyik félnek előnyösebb, mint a bírósági vagy hatósági döntés (Ibid. 8–9.).

Csécsei (2003) a szerződéses jogvitákban, Erdélyi (2003) a társasági jogvitákban alkalmazott mediáció kapcsán a konfliktusok viszonzyszintjére irányítja a figyelmet, ami az egymással hosszú távra szerződött ügyfelek között fontos dimenzió. Így a mediáció jelentőségét (a költségkímélés, az időtényező, valamint a kötetlenség mellett) s egyben sikerét a felek közötti kapcsolat helyreállításában látják, ami az üzleti kapcsolatok továbbélésének feltétele (Ibid.).

Kardos és Ábrahám (2003) a mediáció speciális formái, a válási és a kapcsolatügyeleti mediáció vonatkozásában az eljárás korábbiaktól eltérő célját fogalmazza meg. A kapcsolatügyeleti mediáció „nem elégszik meg a megállapodás létrejöttével, ami a többi mediáció végcélja, eredménye, hanem a megállapodásban foglaltak maradéktalan megvalósításában is segít. Az igazi munka tulajdonképpen csak a megállapodás megkötése után kezdődik...” Tekintve hogy a válási és a kapcsolatügyeleti mediáció is gyermekvédelmi célú szolgáltatás, a mediátor nem lehet neutrális, illetve pártatlan a konfliktusban, hanem „vérbeli gyermekvédelmi szakemberként” a gyerekek jogait segít érvényesíteni (Ibid. 132–134.).

Az elmúlt évtizedben az orvos-beteg kapcsolat, s ezzel együtt az orvos-beteg konfliktusok jellege is gyökeresen megváltozott.³⁸ Kereszty (2003) ezen konfliktusok rendezésére legalkal-

³⁷ Ebben a megközelítésben keveredni látszik az elégedettség és a transzformáció narratívája.

³⁸ Az 1998 januárjában hatályba lépett Egészségügyi Törvény megszületése előtt a betegek jogait legfeljebb az alkotmányból lehetett levezetni. Az új törvény tételesen, jól áttekinthetően leírja, hogy a betegeket az állapotuk-

masabb eszköznek a mediációt tartja, amit a felek közötti megegyezés és megbékélés eszközeként definiál. Jelentőségére a polgári peres eljárással összevetve mutat rá: utóbbiban ugyanis a beteg csak anyagi kártérítést, illetve az „igazság kimondását” remélheti, de a hosszadalmas eljárás (és a megtámadott fél által a felelősség csökkentése érdekében beindított játszmák) többnyire sem a beteg lelki megnyugvását, sem az intézménnyel való megbékélést nem hozza meg. Mivel a betegnek (például az állapota vagy a lakhelye okán) feltehetőleg lesz még dolga az egészségügyi szolgáltatóval, fontos, hogy a vitás eset megnyugtatóan záruljon, a gyanakvás és a másik negatív megítélése megszűnjön. Az orvos-beteg kapcsolat bizalmi viszonyát hangsúlyozva Keresztes az egészségügyi mediáció céljának a bizalom helyreállítását tekinti, „amikor a felek »békülékeny szándékára alapozottan« – hiszen a közvetítői eljárás igénybevétele erre utal – a mediátor valóban egymás megértését és a jogsérelem legkisebb fájdalommal való orvoslását segíti elő” (Ibid. 162–163.).³⁹

A mediáció segítséget jelenthet azoknak is, akik bajt, kárt, fájdalmat *okoztak*, vagy *bűncselekményt követtek el*, illetve *ezek áldozatává váltak*. Az eljárás sajátos és nálunk legfrissebb alkalmazási területe a bűncselekmény elkövetője, valamint az áldozat közötti helyreállító igazságszolgáltatás (lásd 3.3. pont, illetve a 3. táblázat). A téma hazai szakirodalma igen gazdag.⁴⁰ A helyreállító eljárás Bárándy (2008) értelmezése szerint „a büntetőeljárásban ellentétesen polarizált felek (a sértett és az elkövető) önkéntes vállalása alapján a büntetőeljárásból ideiglenesen kiágazó, mediátor által vezetett folyamat, amelynek az eredményét a büntetőhatóság az alapeljárásba visszacsatolva, a bűnösség megállapításánál vagy a büntetés kiszabásánál alapvető szempontként veszi figyelembe”. Az ENSZ Gazdasági és Szociális Tanácsának (GSZT) egy 2002-ben elfogadott dokumentuma szerint a helyreállító igazságszolgáltatás olyan, a bűnözésre kifejlesztett intézményes reakció, amely – amellet, hogy tiszteletben tartja minden érdekelt személy méltóságát és egyenlőségét – a megértésre épít, és a társadalmi harmóniára törekszik (Gönczöl, 2007). Alkalmas arra, hogy a bűncselekményben érintettek kifejezésre juttassák érzelmeiket, tapasztalataikat, céljaikat, valamint megfogalmazzák elvárásaikat. A helyreállító igazságszolgáltatás alkalmas továbbá az áldozat által elszenvedett érzelmi és anyagi sérelmek helyrehozására, valamint a károsult biztonságérzetének helyreállítására. A

nak megfelelő és az egyenlő bánásmódot nem sértő ellátáson túl megilleti az emberi méltósághoz, a kapcsolattartáshoz, a gyógyintézet elhagyásához, a tájékoztatáshoz, az önrendelkezéshez, az ellátás visszautasításához, az egészségügyi dokumentáció megismeréséhez, valamint az orvosi titoktartáshoz való jog – csatolva mindezek részletszabályait.

³⁹ Az egészségügyi közvetítés szabályairól önálló törvény rendelkezik; a mediátorokkal szemben sajátos követelmények érvényesülnek, ezeket az Egészségügyi Közvetítői Tanács határozza meg.

⁴⁰ Lásd például Nagy, 1993; Vígh, 1998; 2003; Krezsi, 2006; Barabás, 2004; Kiss, 2006; Görgényi, 2006; Herczog, 2003.

bűnelkövető közvetlenül szembesülhet cselekedetei következményeivel, mivel alkalmat kap arra, hogy feldolgozza felelősségét. Így értelmezhetővé válhat számára a felelősségre vonás, és racionalizálható lesz a büntetés is. Egyúttal az érintett közösség előtt is érthetőbbé válnak a bűncselekmény elkövetésének okai és következményei (Ibid.). A mediáció célja ebben az esetben is a megegyezésre törekvés, ami a bizalom helyreállíthatóságát jelenti (Gönczöl, 2007).

A mediáció hazai gyakorlatával kapcsolatban, mint láttuk, leginkább két megközelítésmód tűnik föl: az elégedettség, valamint a transzformáció narratívája, s az előbbi dominánsabb. A gyakorló mediátorok mindenekelőtt megállapodásról, megegyezésről, kompromisszumról és konszenzusról beszélnek, valamint érdekek egyeztetéséről, illetve összehangolásáról a szükségletek kielégítése érdekében. A konfliktusban érintettek kapcsolatának helyreállítása elsősorban akkor kerül az eljárás fókuszába, amikor hosszú távú szerződés köti a feleket egymáshoz. A bizalom helyreállítása az egészségügyi mediációban, illetve a helyreállító igazságszolgáltatásban merül fel egyértelműen. A mediátor szerepét a mediáció sikeréhez szükséges készségek tematizálják. Értelmezésben azonban a mediátor egy olyan integráló, Lévinas szavaival „társsá váló személy, aki közelség vagy testvériség, nem pedig szintézis érzetét kelti” (Lévinas, 1976, 102.).

Kérdésként merül föl, hogy az érdekek egyeztetése, illetve a konszenzus megteremtése elegendő feltétele-e annak, hogy a konfliktusra igencsak jellemző előítéleteinket félretegyük, ki lépünk önmagunkból, valamint a *másikról* alkotott hamis előfeltevéseink fogságából. Hogy ennek következményeként önmagunk és a *másik*, lehetőségeink és az élet mélyebb megismerésére jussunk, s valóban megbékéljünk egymással. Mielőtt ezekre a kérdésekre rátérnék, érdemes megvizsgálni azon kultúránkból adódó sajátosságokat, melyek segíthetik, vagy éppen ellenkezőleg, nem kedveznek a közös és kölcsönös problémamegoldási törekvésnek.

5. NEMZETKARAKTEROLÓGIA

5.1. A társadalmi környezet vizsgálatának indoklása

„Ugyan, mit angolkodik itt?”⁴¹

„TIZENEGYEDIK (esküdt): Ha szabad közbevetnem, a gyilkosságra való –

TIZEDIK: Ha szabad közbevetnem. Sírba visz már, minek udvariaskodik ennyit?

TIZENEGYEDIK: Azért, amiért maga nem. Így neveltek.”⁴²

A polgári jogviták bíróságon kívüli rendezésének elősegítése érdekében a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvényt az Országgyűlés 2002. december 3-ai ülésnapján fogadta el.⁴³ Az úgynevezett *mediációs törvény* a rendszerváltás után célul kitűzött igazságszolgáltatási reformfolyamat egy újabb fejezeteként lépett hatályba a kihirdetését követő 90. napon. A közvetítői tevékenység bevezetésével összefüggésben nem kerülhetjük meg az európai uniós csatlakozással együtt járó jogharmonizációs kötelezettségünket sem. A hatékonyan működő igazságszolgáltatás feltételeinek biztosítása ugyanis – melyben az alternatív konfliktuskezelő módszereknek jelentős szerepet tulajdonítanak⁴⁴ – elsődleges az európai integráció szempontjából.

A vitás ügyek alternatív rendezésének bevezetésével, gyakorlatának sikerességével és elterjedésével kapcsolatos nemzetközi tapasztalatok országonként igen eltérőek. A közvetítési technikák sem teljesen egységesek, de a mediációval kezelhető ügyek megoldásai is meglehetősen színes képet mutatnak. A nyugat-európai, valamint az észak-amerikai jogrendszereket tekintve azt látjuk, hogy ezekben az országokban, illetve államokban a közvetítés szinte valamennyi jogterületen általánosan elterjedt konfliktuskezelő módszer. Míg az Európai Unió országainak

⁴¹ A nemzeti ellenségeskedést megvillantó szemrehányó kérdés Christopher Monger *Az angol, aki dombra ment fel és hegyről jött le* című filmjében hangzik el a brit királyi térképészeti hivatal egyik földmérője felé – akit topográfiai felmérésre küldenek Walesbe – a tőle karakterükben oly különböző falusiaktól.

⁴² Reginald Rose *Tizenkét dühös embere* (1954) második felvonásának közepén két esküdt feszül egymásnak. A 11. számú, egy európai, osztrák származású órásmester, s a 10. számú, native amerikai autószervez-tulajdonos, aki a nyomornegyedből küzdötte fel magát. Utóbbi irritálja előbbi túlzottan udvarias modora. Az órák azonban az új hazájában eltöltött hosszú évek hatására ellenére sem képes másképpen viselkedni, mint ahogyan nevelték.

⁴³ Ellenzavazat nélkül, 313 igen és egy tartózkodás mellett.

⁴⁴ Az Európai Unióhoz való csatlakozás egyik (politikai) kritériuma, hogy a tagállamok hatékonyan működő igazságszolgáltató apparátussal rendelkezzenek. A hatékonyságot elsősorban a gyors, olcsó, valamint a bíróságokat tehermentesítő szolgáltatás biztosításával látják megvalósíthatónak (Eörsi és Ábrahám, 2003).

többségében élénk viták folynak arról, hogy mely területeken lehet, illetve érdemes alkalmazni, vagy akár kötelező jelleggel is bevezetni.⁴⁵ Ezen viták előrelendítését célzó szándékkal tette közzé az Európai Bizottság 2002 áprilisában azt a dokumentum,⁴⁶ mely a polgári, valamint a kereskedelmi jog területén alkalmazható lehetséges alternatív eljárásokkal kapcsolatban felmerülő *jogi* kérdések konzultációját szorgalmazza. Ezek a kérdések a közvetítői eljárás olyan aspektusaival kapcsolatosak, mint a mediáció igénybevételére vonatkozó záradékok, az elévülési határidők, a mediátor pártatlanságával és semlegességével összefüggő dilemmák, a bizalmasság, a megegyezés érvényessége, a mediáció során létrejött megállapodás hatálya, a képzés, a mediátorok kinevezése és intézményes besorolása, felelősségi köreik, díjazásuk (Barinkai, Herczog, Lovas, 2004). Kísérleti programok indultak továbbá Európában annak feltérképezésére, hogy az alternatív konfliktuskezelő módszerek *állami szolgáltatásként* való megjelenése milyen mértékben képes a bíróságokat tehermentesíteni, illetve csökkentik-e az igazságszolgáltatás, illetve a felek költségeit, továbbá gyorsabb ügymenetet biztosítanak-e.

Számos európai országban rendeztek és rendeznek kerekasztalfórumokat jogtudósok, szociológusok, bírók, ügyvédek, kormányzati tisztviselők arról, hogy meghatározzák az alternatív konfliktuskezelő módszerekkel kapcsolatos kutatások irányát, kijelölik azok kérdésköreit. Ehhez csatlakoztak olyan nemzetközi szervezetek is, mint az ENSZ, az Európai Tanács és az imént említett Európai Bizottság. A viták a szakmai elvek, a gyakorlat kialakítása, illetve a nemzeti jogszabályok kidolgozása mentén folynak.

Magyarországon az *alternatív konfliktuskezelő technikák* meghonosítását célul kitűző elsőként bejegyzett Partners Hungary Alapítvány⁴⁷ főmunkatársa szerint a hazánkban elfogadott mediációs törvény „növelheti a mediáció ismertségét, elfogadását, a módszer iránti bizalmat, és ezzel egy mindenki számára hasznos konfliktuskezelő eszköz elterjesztésében nyújt hathatós segítséget” (Göncz, 2003, 48.). Ezt a meggyőződést osztják a terület hazai szakértői.

⁴⁵ A jogászok kezdeti ellenállása szinte valamennyi országban hasonló képet festett.

⁴⁶ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law.

⁴⁷ A Partners Hungary Alapítvány 1994-ben jött létre, melyet az Egyesült Államokban élő Raymond Shonholtz és Jim Isenberg által vezetett Partners for Democratic Change (PDC) elnevezésű nonprofit szervezet hozott létre. A PDC kezdeményezésére Magyarországhoz hasonlóan ún. Partners-központok alakultak a térség számos országában: Lengyelországban, Csehországban, Szlovákiában, Bulgáriában, Litvániában, Romániában, Horvátországban. Az elsődleges cél valamennyi országban a demokratikus átalakulással együtt járó konfliktusok megelőzése és kezelése volt, olyan egyáltalán nem vagy csak kevésbé ismert alternatív konfliktusmegoldó technikák alkalmazásával, elterjesztésével, melyek a társadalmi párbeszéd kialakulását, az eltérő csoportok érdekeinek kifejezését, az egyeztetést segítik, illetve valósítják meg. Az amerikai kezdeményezés mellé álló magyar szakemberek – a Partners Hungary Alapítvány munkatársai – tágabb célként a konfliktuskezelés szemléletének megváltoztatását, valamint a kultúrateremtést jelölték ki. Az ambiciózus vállalkozáshoz az amerikai partnerek hozták a szaktudást, a módszereket, a nemzetközi tapasztalatot. <http://www.partnershungary.hu/index.php?m=main&cikk=23>

Felmerül a kérdés, hogy a törvény elfogadása, kihirdetése, majd hatályba lépése által evidenciává válik-e egy merőben újfajta konfliktusmegoldó stratégia inkorporációja; társadalmi gyakorlattá tételét feltétlen bizalom fogadja-e; igény mutatkozik-e rá; mindenki a tényleges megegyezés keresésének szándékával fogja-e választani; az emberek – a lehetőség birtokában – immár nem nyerni vagy elégtételt venni akarnak-e a másikon, hanem megállapodni és kölcsönösen „jól járni”, s előnyben részesítik-e a konszenzust a végsőkig vitt harccal szemben. A kérdés oly módon egyszerűsíthető, hogy a törvény végső soron biztosítja-e a konszenzuskészséget, a konfliktus érintettjeit egymás felé, illetve a megegyezés irányába megnyitva.

Az elmúlt évek – talán inkább másfél évtized⁴⁸ – tanulsága szerint a mediáció intézménye Magyarországon számos kihívással szembesül(t). Úgy tűnik, még igencsak a határán van a cselekvésre biztató reménynek és a vágyakat sok esetben megtörő valóságnak. Ahhoz, hogy a mindennapi életben gyakorlattá, sőt rutinná váljon, a jogi kérdéseken túl indokoltnak tűnik a társadalmi környezet elemzése, a kultúra receptivitásának vizsgálata. Erre irányuló törekvésekre az alternatív konfliktusmegoldó módszerekkel kapcsolatban sem a nemzetközi, sem a hazai szakirodalomban nem találtam. Annak ellenére, hogy hasonló törvényekkel kapcsolatban is megfigyelhető, hogy egészen eltérő eredményekhez vezetnek a különböző országokban, amint az az Európai Unióban gyakran tapasztalható.

Magyarázatot igényel tehát, hogy a társadalmi, illetve kulturális kontextus szempontja eddig miért nem merült fel a mediációval kapcsolatban, s miért nem került be a tudományos diskurzusba. A kérdést tovább árnyalja, hogy a multinacionális cégek magától értetődően vizsgálják a kulturális normák, szokások és intézmények menedzsment- és döntéshozatali folyamatok kialakítására, illetve azok hatékonyságára gyakorolt befolyását. Empirikus kutatások sora tette szükségessé a közgazdasági tankönyvek egy új – az interkulturális menedzsmentről szóló – fejezettel való bővítését. Előfordult ugyanis, még nagy nemzetközi múltra visszatekintő multinacionális vállalatoknál is, hogy kudarcot vallottak olyan univerzálisnak vélt technikák alkalmazásával, mint a TQM⁴⁹ vagy az MBO⁵⁰ (Trompenaars, 1993). Kiderült, nem alkalmaz-

⁴⁸ Néhány intézményben a nemzetközi gyakorlatot alapul véve már a kilencvenes évek eleje óta ismerkedtek a módszerrel, és bizonyos elemeit alkalmazták is. Például Budapesten a VII. kerületi Nevelési Tanácsadóban, valamint a Zöld Kakas Líceumban folyt (s jelenleg is zajlik) iskolai és kortárs mediáció.

⁴⁹ A TQM (Total Quality Management – teljes körű minőségirányítás) olyan vezetési módszer, filozófia és vállalati gyakorlat, amely a szervezet céljainak érdekében a leghatékonyabb módon használja fel a szervezet rendelkezésére álló emberi és anyagi erőforrásokat.

⁵⁰ Az MBO (Management by Objectives) alatt megegyezéssel célkitűzésekre épülő értékelési technikák összességét értik, vagyis olyan vezetési stílust, melynek középpontjában a munkatársakkal személyesen kialakított és közösen rögzített célok megvalósítása áll.

hatók egyetemes érvényességgel ezen eljárások. Trompenaars megjegyzi: „Ha valami működik egy adott kulturális közegben, csak kicsi az esély arra, hogy egy másikban is működni fog.” Topcu (2002) a döntéselmélet szempontjából mutat rá arra, hogy a kultúra miképpen befolyásolja azt, hogy egy adott társadalomban mit tekintenek problémának, miképpen próbálják azt megoldani, milyen potenciális megoldási módokat vesznek egyáltalán tekintetbe, milyen úton jutnak el a megvalósítandó módszer kiválasztásához, és hogyan ültetik gyakorlatba a probléma megoldását.

Hofstedével (2008) szólva az alternatív konfliktusmegoldó módszerek „készre csomagolt” technikáknak is tekinthetők. Ha előfeltételezzük vagy magától értetődőnek tekintjük a közös problémamegoldásra, illetve megegyezésre való nyitottságot, a konszenzuskészséget, a konfliktusmegoldásban való személyes részvételre mutató hajlandóságot, a saját felelősség elismerését, a másik veszteségének méltánylását, az egymás iránti bizalom előrenyúló gesztusát – tehát mindazt, amit a mediációban való részvétel megkövetel –, akkor figyelmen kívül hagyjuk azt a „mentális szoftvert”, mentális programot, amivel Hofstede a *kultúrát* azonosítja, melynek köszönhetően eltérő módon gondolkodunk, érzünk és cselekszünk.

Indokolttá válik tehát körbejárni, milyen kultúránkból fakadó rutinokkal kell megbirkóznunk, hogy a mediációval ne egy kényszerpályára szorított újabb szükségcselekvés lépjen az önkéntesnek és szabadnak képzelte megegyezés helyébe.⁵¹ Továbbá kirajzolódhasson, hogy a mindkét zsákutcába vezető ambícióval – a másik fél legyőzésével, valamint a mindenáron való kompromisszum erőltetésével – szemben milyen esélye van annak az ígéretesebb *harmadik útnak*, amelyet a közös és kölcsönös problémafeltárási és -megoldási törekvés jelöl ki (Fisher, Ury, Patton, 1998).

5.2. Célkitűzések

Corvin Mátyás több ízben hangoztatott kijelentése óta – „Egyedül én ismerem a magyart” – intuitív alapon éppúgy, mint tudományos ambícióval; írók, filozófus, történészek éppúgy, mint érték szempontú és magatartástudományi kutatásokat folytató szakemberek kíséreltek meg választ adni a Szekfü (1939) által szerkesztett hatalmas kötet címadó kérdésére: „Mi a magyar?” Mindvégig szem előtt tartva, hogy már maga a nemzetjellemezés is problematikus

⁵¹ Hogy ne lépjen fel az a mezőgazdaságból hozott analóg probléma, hogy nem azt termeljük, ami adottságainknak megfelel, hanem azt, amit az Európai Unió támogat.

vállalkozás, nemhogy a „karakter” meghatározása, továbbá semmilyen kultúraközi összehasonlító elemzés eredménye nem értelmezhető egyfajta sztereotípiaként, mégis megpróbálok közelebb férközni a talányos nemzetkarakterológia tárgyához úgy, hogy még véletlenül se folyamodjak valamiféle „kollektív pszichikum” („néplélek”, „népszellem”) hibás ontológizálásához. Teszem ezt azzal a reménnyel, hogy megtudunk valamit a magyar *alkatról*, ezzel összefüggésben választásaink és döntéseink mozgatórugóiról, a hatalomhoz való viszonyunkról, konfliktusmegoldási és alkalmazkodási stratégiáinkról, magáról a társadalomról, továbbá jelentörténetünk mozgatórugóiról. Arra, hogy a kultúráról alkotott elképzelések sokaságában rendet teremtsék, nem vállalkozom. Ám igyekszem bemutatni, ha vázlatosan is, hogy a nemzeti karakter tematikájának 19. századi előfutárától, Rónay Jácint naív, sok intuitív elemet tartalmazó módszertanától – melyben azért már megmutatkozik a tudományos igénnyel átgondolt, kritikát sem nélkülöző magyar nemzeti arculat felvázolására irányuló törekvés – milyen hosszú út vezetett a nemzetkarakterológiai vizsgálatok legkiérleltebb mai kérdésfeltevéséig. Hofstede (2008), Varga (2003), valamint Kopp és Skrabski (1995, 2008) vizsgálatainak eredményeit egymásra vetítve következtetéseket vonok le arra vonatkozóan, milyen esélyünk van arra, hogy az Európai Unióhoz való csatlakozástól nem függetlenül megalkotott mediációs törvénnyel – éppen a magyar nemzeti karakter sajátosságai okán – kirajzolódhasson az az új horizont, melyet a közös és kölcsönös problémafeltárás és -megoldás jelentene.

5.3. A nemzetkarakter-kutatás előzményei

A pszichológia és a történelem hol termékeny, máskor zaklatott vagy éppen feszültségekkel terhes dialógusa során sokan és sokszor elvitatták az emberalkatra szabott nemzetjellemzések érvényességét. Csepeli (1992) szkeptikus a nemzeti karakter létezésének tekintetében, s felveti, hogy ha mégis létezik, időszakonként miért mutat más és más képet. Hunyadi (2001, 12–30.) szép ívét rajzolja fel ennek a nemzetközi szintéren zajló vitának, melyből csupán Floyd Allport⁵² nevét emelnénk ki, aki elsőként bírálta és cáfolta az egyének feletti társadalmi struktúrák pszichológiai vonásokkal való felruházását. Allport nemcsak tagadta a nemzetkarakterológiát, hanem annak elméleti veszélyeire is rámutatott, hogy egyének feletti közösségeknek, csoportoknak, nemzeteknek pszichológiai jellemzőket tulajdonítsunk.

Ami a konkrét előzményeket illeti: noha a társadalom, s benne az egyes ember vonásainak, s kettejük kölcsönviszonyának már tudományos tárgyyszerűséggel és bizonyító erővel való vizs-

⁵² A hazánkban ismertebb Gordon Allport bátyja.

gálatát a 19. századra datálják, a kérdésfelvetés messzebbre nyúlik vissza. Hiszen ahol létrejön a „mi” és az „ők”, a „mi” és a „mások” elkülönülése és észlelése, az önkép és a másokról alkotott kép mindig szükségszerűen megjelenik (Pataki, 1997).

Wundt (1898) feltételezett egy sajátos entitást, az úgynevezett „népleket”, mely közvetlenül nem, csupán objektivációi által közelíthető meg, úgymint a nyelv, a művészetek, a mitológia és a népszokások révén. Le Bone (1926), a modern tömeglélektan atyja a *tömeglélek* és a *faji lélek* két hamis entitását különböztette meg. Úgy vélte, a fajhoz tartozás szabja meg az egyén mentális alkatát, ezzel magyarázva az európai szocializmus különböző – német és latin – alakjainak sajátos különbségeit. A nemzetkarakterológiai vizsgálódások első hulláma – mely sokkal inkább különféle nemzetjellemzések és népkarakterológiák formáját öltötte – elsősorban leltározó-leíró jellegű volt. Jobbára megmaradtak az önkényes, intuitív, impressziókon alapuló, félig-meddig irodalmi stílusnál, nélkülözve mindennemű módszertani szigorot. Szekfű, aki *Mi a magyar?* címmel szerkesztett kötetében – végig tudatosan törekedve arra, hogy megőrizze a téma tudományos tárgyalhatóságának esélyét – kritikusan lép fel az időközben általa „kimerültnek” tekintett nemzetkarakterológiai irányzattal. Azt írja: „Áttanulmányozva az idegen népekről készült, tudományos igénnyel megalkotott jellemképeket és azok módszereit, lehangolva fordulunk el tőlük. Már az elkészített jellemrajzok tartalma is lehangoló: ha a nemzetet kívül álló készíti el, tőle idegen népről, teli van kritikával és kevés elismeréssel; a megfordított eset – csupán sugárzó meglepedés, önelégültség szolgáltatja az alapszintet, ha a nemzethez tartozó írja le népe tulajdonságait” (Szekfű, 1939, 9.).

Hunyadi (2001) megfogalmazásában a nemzetjellemzés sosem lehet mentes egyfajta ideológus társadalomképtől; a nemzetekről, nemzeti jellegzetességekről elmondottak kényszerűen magukon viselik a személyes érintettséget, a társadalmi elkötelezettséget, a választott és vállott értékrend nyomát. A kultúra általi mentális programozottságon még a Hunyadi által legkimerlelőbb kérdésfeltevással rendelkező, és „legérettebb” szerzőként megnevezett Geert Hofstede sem volt képes túltenni magát. Objektivitásambíciójára ugyanis éppen egyik tanítványa, Michael Harris Bond pirított rá, aki a kínai kultúra hosszú távú, alapos tanulmányozása nyomán ismerte fel, hogy Hofstede mérőrendszere (lásd „digitalizált metaforák”) egy bizonyos irányban nyugatiasan torzított, s ilyen módon képtelen befogni a távol-keleti társadalmak

egy fontos dimenzióját: azt, hogy az adott kultúrát hosszú vagy rövid távú orientáció jellemzi-e.⁵³

Hunyadi (2001) a nemzetkarakterológia szociálpszichológiai vizsgálatának több évtizedes folyamatát három jól elkülönülő szakaszra osztja. A szociálpszichológia „tematikája előbb (1) a nemzetek tényleges jellemzőinek feltárása volt, utóbb (2) a nemzetekre és más társadalmi nagycsoportokra vonatkozó nézetek tartalmának felderítése lett, majd harmadik lépésben (3) az emberi csoportok megismerésének folyamata és módja került a figyelem előterébe... A megismerés szociális tárgyáról mindinkább a tárgy szociális megismerőjére, ennek működés-módjára helyezi a hangsúlyt” (Ibid. 39.).⁵⁴ A szociálpszichológia – jegyzi meg Hunyadi – ilyen módon ugyan lépcsőről lépésre kihátrált a „csoportélet jellemzésétől a csoportpercepció mind ezoterikusabb kérdései felé”, s „a nemzetkarakterológia hűtlen és lemondó örököse lett”, mégis, előkészítette egy interdiszciplináris szakág születését, nevezetesen a *kulturális antropológiáét*, mely a nagycsoportok jellegzetes különbségeit kutatja, továbbá ráirányította a figyelmet a *nemzeti sztereotípiák kutatására*, azaz hogy „milyen is azon – nemzeti – csoportok természete, amelyek a sztereotípiákban kevésbé vagy markánsabban tükröződnek, s melyeket a nemzetkarakterológiák a tudomány igényével tárgyalnak” (Ibid. 39–46.).

Varga (2003) értékszociológiai monográfiájában felveti, hogy itt tulajdonképpen egy „ciklusmodell körvonalai sejlenek fel előttünk”, ugyanis azzal, hogy egyre nagyobb hangsúlyt kap az a kérdés, hogy a megismerő alany nézetei és attitűdjei milyen mértékben érthetők meg információfeldolgozásának mind alaposabban megismert adataiból és törvényszerűségeiből, a nemzetek közötti összehasonlításban egy újabb (4) stádium kezd kibontakozni, mely visszakanyarodni látszik az egyes nemzeti közösségek eredeti, „objektív” jellemzéséhez (Ibid. 144.). Ez összecseng Gordon Allport klasszikus meghatározásával, mely szerint „a nemzeti karakter fogalmának tartalmát azok a közös vonások képezik, amelyek tekintetében egy nemzet tagjai minden etnikai, faji, vallási vagy egyéb különbözőségeik mellett, nézeteik és magatartásuk bizonyos alapvető modelljeiben jobban hasonlítanak egymásra, mint egyéb nemzetek tagjaira” (Allport, 1958, 115.).

⁵³ Ez Hofstede elméleti és metodikai rendszere számára komoly nyereségnek bizonyult. Erről bővebben Hofstede dimenzióinál szólok.

⁵⁴ Zárójelzett számmal való kiemelés tőlem.

5.4. „Mi a magyar most?”⁵⁵

Tekintsünk tehát bele a másik ember, illetve a másik közösség azon sajátos tükrebe, melyről Maurious azt írja: „...egy nép tükör, amelyben a fürkésző a tulajdon képét szemléli”.⁵⁶ Visky még egyet csavar a tükörmetaforán, amikor úgy fogalmaz: „Olyan tükrök vagyunk, akik arckokat raktározunk el, és ezekből az arcokból vagyunk mi magunk is...” (Visky, 2009, 147.).

Régióink meglehetősen fogékonyak mutatkoztak a nemzetkarakterológia messzire nyúló hagyományai iránt, mely átszötte a magas kultúra – főként az irodalom – produktumait is. A népi írók többségének – Veres Péter, Németh László és Karácsony Sándor, Babits Mihály, Szekfű Gyula és Hajnal István – s szinte a teljes magyar irodalomnak van mondanivalója róla: Csokonaitól Berzsenyin, Petőfin, Aranyon, Adyn és Móriczon keresztül József Attiláig és Radnóti Miklósig. Ady egész fenomenológiáját adja a magyar traumának:

„Elvadult tájon gázolok. / Ős buja földön dudva, muhar, / Ezt a vad mezőt ismerem, / Ez a magyar Ugar.” (*A magyar ugar*)

„Pimasz szép arccal látszik, hogy akar, / De közben búsan lekönyököl, / Nyög sír, ez az én fajtám, a magyar.” (*Pimasz szép arccal*)

„Ilyen vagyok, így van jól, / Ez a szemem, így látok, / Ez a sorsom, tehát szent, / Magyar dölyffel fölrugom, / Hogyha bánt és nem ért meg, / A világot.” (*Magyar vétkek bíborban*)

„Itt valahol, ott valahol, / Esett, szép, szomorú szemekkel / Négy-öt magyar összehajol, / S kicsordul gúnyos fájdalmukból, / Egy ifjú, ősi könny, magyar könny: / Miért is?” (*Négy-öt magyar összehajol*)

5.4.1. Egy 18. századi metszet

A magyar nemzetkarakterológia vonatkozásában talán legkorábbra az a 18. század elején Tirolban készült színes metszet datálható, melyről Hankiss (2008) *Egy ország arca* című tanulmányában tűnődik el, mielőtt leszögezi, hogy szerinte Magyarországnak nincs is karaktere. A metszet az akkori Európa jelentős nemzetei között említve Magyarországot, a magyar adottságokat és jellegzetes tulajdonságokat is felsorakoztatja. „Arra a kérdésre például, hogy *miben voltak gazdagok e különböző nemzetek*, a spanyolok földjéről azt olvassuk, hogy »termékeny«, a franciákéről azt, hogy »gondosan megművelt«, a németekéről, hogy »jó«, a lengye-

⁵⁵ Berzsenyi Dániel, *A magyarokhoz I.*

⁵⁶ Idézi Miroglio (1965).

lekéről, hogy »erdős«. A pálmát a magyarok viszik el; az ő földjükről az áll a táblában, hogy »termékeny és gazdag«. S hogy *miből van fölöslegük?* A spanyoloknak »gyümölcsökből«, a franciáknak »arucikkekéből«, a németeknek »gabonából«, az angoloknak »legelőkből«, a magyaroknak viszont bőséggel van »mindenből«. Amikor azonban *a népek erkölcsi s más tulajdonságaira* kerül a sor, a sorrend megfordul. A spanyolok »nagyvonalúak, tiszteletre méltóak és gögősek«. A franciák »könnyelműek, műveltek és fondorlatosak«. A németek »jók, ájtatosak és mindenhez értenek«. A magyarok viszont »hütlenek, a lehető legkegyetlenebbek, áru-lók és vérszomjasak« – vagyis a lehető leggonoszabbak... A spanyolok »játékkal« töltik leg-szívesebben az idejüket, az olaszok »fecsegéssek«, a németek »ivásztattal«, az angolok »mun-kával«, mi magyarok pedig »henyéléssel«. S végül is hogyan s hol halunk majd meg? A spanyolok »ágyban«, a franciák »háborúban«, az olaszok »kolostorban«, a polákok »az istál-lóban«, a németek »belefulladnak a borba«, az angolok »a vízbe«, a muszkák »a hóba«. És mi? Mi belepusztulunk a folytonos viszálykodásba, vagdalkozásba» (Hankiss, 2008). Hankiss úgy összegzi a magyarokról alkotott 18. század eleji jellemzést, hogy „Európa legterméke-nyebb országa, tejjel, mézzel folyó Kánaán, ámde lakosai gonoszak, álnokak, izgágák, vér-szomjas farkasok. És: henyélnek.”

5.4.2. A két világháború között

A hazai nemzetijelleg-kutatás több mint százéves vonulatának két nagy hullámát szokták el-különíteni (Hunyadi, 2001; Varga, 2006). Az elsőt a két világháború közötti időszakra teszik – bár ezt jóval megelőzte Rónay Jácint (1847) bencés szerzetes még intuitív alapon nyugvó, ám rendszerező és szempontgazdag társadalmi-pszichológiai tipológiája, a *Jellemisme*, mely-ben már felfedezhetők a későbbi tudományág lehetőségei. (Tipológiájának rövid összefoglalá-sát lásd a 8. táblázatban.) Az első hullám tehát a Szekfű Gyula kötetei körül kialakult vitában bontakozott ki, míg a másodiknak Bibó István művei állnak a középpontjában.

Az első hullámot egyrészt a nemzet egyfajta népi felfogása jellemezte, mely a magyarság tisz-ta kritériumait és jellegzetességeit igyekezett felmutatni, másrészt a már nemzetközi szakiro-dalomra is kitekintéssel rendelkező filozófiai-pszichológiai igényességgel megszólaló kérdés-feltevés. Az úgynevezett *népi irány* képviselői között említést érdemel Szabó Dezső, aki *Az elsodort faluban* (1919) a magyar parasztságról mint a nemzeti felemelkedés erőforrásáról ér-tekezik. Röviddel ezt követte Szekfű Gyula *Három nemzedék* (1920) című könyve a nemzeti mentalitás történeti alakulásáról. Karácsony Sándor (1922–1938) *A magyar észjárásban* a né-

pi magyart a válságba jutott nyugattól gondolkodásbeli és társaslélektani sajátosságai okán különíti el.

A nemzeti baloldal népi íróinak (Illyés Gyula, Németh László, Veres Péter) mintegy ellentpontját képezi a pszichológus Kornis Gyula (1934) azzal, hogy immár szellemtudományi megközelítésből tárgyalja többek között a nemzeti szellemiség és lelkeség kérdéseit. Prohászka Lajos Kornisénál is elmélyültebb műve, *A vándor és bujdosó* (1935) a német nemzetkarakterrel (melyet a mesterlegények szervezett vándorlásai jelképeznek) a magyart állítja szembe. A vándort tipológiájában sóvár nyugtalanság jellemzi, aki a problémákkal szembesülve megküzd velük, a végletek között hanyódik. Míg a bujdosó leírására alkalmazott motívumai: a rejtőzködés, a védekezés, a biztonság keresésére és megőrzésére való készítés, s ezekből alkotja meg a passzív rezignáció és ellenállás, lobbanékonyosság és ábrándozás, ellenzékiesség és pártütés mint magyar magatartások színes csokrát. Erre válaszként fogalmazta meg Szekfű először *Nem vagyunk bujdosók!* című 1938-ban megjelent cikkét, majd a *Mi a magyar?* című általa szerkesztett kötetben csatlakozott hozzá a két háború közötti konzervatív elit is, illetve más kötetekkel a nemzeti baloldal népi írói közül többen: Illyés Gyula (*Magyarok*), Németh László (*Kisebbségben*) és Veres Péter (*Mit ér az ember, ha magyar?*). Nemigen vitatják, hogy a kötet csúcsteljesítménye Babits esszéje, melyben így fogalmaz: „Nagy nemzeti cselekményekre, fellendülésekre a magyar majdnem mindig csak megháborítások, sértések alapján szánta el magát. Azt lehet mondani, hogy nála a cselekvés inerciából történt” (Babits, 1939, 47.).

5.4.3. Bibó István és az „eltorzult magyar alkat”

A második hullám középpontjában – mely már igazi, mélyreható nemzetkarakterológiai elemzések sorát vonultatta föl – Bibó István művei állnak, és az azok körül kibontakozó vita. Bibó (1986) meglehetősen alaposan mélyedt el a közép-kelet-európai régió másfél századra visszanyúló történeti kontextusában, s az övéhez fogható következetességgel kevesen törekedtek egybekapcsolni és szervesen integrálni a politikai-történeti, valamint a tömeglélektani folyamatokat, illetve állapotokat. A „kelet-európai kisállamok nyomorúságát”, illetve a „zsákutcás magyar történelmet” elemezve – Szekfűvel mintegy szembehelyezkedve – ezek okait nem a kívülről jött rossz befolyásokban keresi, hanem a társadalmi szerkezet deformálódásában: a

nemzeti karakter torzulását az érthetetlen és megtanulhatatlan történelmi frusztrációhelyzetek sorával hozza összefüggésbe.⁵⁷

Bibó a következőképpen jellemzi ezt az alaphelyzetet: „A vágyak és a realitás összhangtalanságának jellegzetes ellentétes lélektani tünetei a legátlátszóbban felismerhetők mindezeknél a népeknél: túlzott öndokumentálás és belső bizonytalanság, túlméretezett nemzeti hiúság és váratlan meghunyászkodás, teljesítmények állandó hangoztatása és teljesítmények valódi értékének feltűnő csökkenése, morális igények és morális felelőtlenség” (Bibó, 1986, II. 224.). „A közösségi hisztéria olykor nemzedékeken keresztül zajlik: mások élük át a kiinduló traumatikus élményeket, mások alakítanak ki hamis képet a közösség állapotáról, ismét másokban jelennek meg a közösség hisztérikus reakciói. A hisztérikus közösségekben mind erősebb lesz a hamis önértékelésre való hajlandóság, s kialakul az a lelkiállapot, amelyben »nincs egészséges egyensúly a valóságos, a lehetséges és a kívánatos dolgok között«.” (1986, I. 340.) Ez pedig az „ördögi kör” mechanizmusa szerint újból meglehetősen valószínű előre becsülje újabb és újabb kudarcoknak.

Varga (2008) megjegyzi: nem lehet véletlen, hogy a Limburgi Egyetemről elköszönő beszédében Hofstede is Bibónak ezt a gondolatát idézi a kelet-európai országok jellemzésére, amit azzal vezet be, hogy a magyar politikai filozófus a „nemzeti materializmusról” szólván olyan lelkiállapotot mutat be, amit a nyugat-európaiak nem érthetnek meg: „A félelemtől és bizonytalanságtól megkínzott, és nagy történelmi megrázkódtatásoktól és sérelmekről elferdült lélek egyik legjellemzőbb vonása, hogy *nem a maga való mivoltából* akar megélni, hanem abból, hogy neki az élettől, a történelemtől, a többitől *követelnivalója* van. Ebben a lelkiállapotban mindinkább elveszti érzékét a maga kötelességei és közösségi felelőssége iránt, s minden erkölcsi szabály csak arra jó számára, hogy a maga követeléseit alátámassza velük” (Bibó, 1986, II. 236.).

A többgenerációs nemzetikarakter-vitában Bibó kétségkívül egyéni koncepcióval áll elő, amikor – a „magyar alkat reagálóképességének zavaraira” mintegy megoldásként – az alkat és reagálóképesség viszonyával kapcsolatban rámutat, hogy nem az előbbi örökölt tulajdonságainak elemzésével jutunk el a helyes cselekvés irányelveihez, hanem éppen fordítva: „az ép

⁵⁷ Vö. Kulcsár Kálmán (2006) a jelen társadalmunkban mutatkozó anómikus helyzetet – a már nem csupán a politikában, hanem a társadalomban is egyre erősödő gyűlölködést – „a rendszerváltás ciklusonként való újrakezdésével” hozza összefüggésbe.

reagálóképesség aktív alkotó működése során formálódik ki az ép alkat” (Ibid. 614–615.). Mindezt a közösségekre fokozottabban érvényesnek tartja, mint az egyénekre, és rámutat arra, hogy egy közösség lényegét tagjainak a közösségben mint közös vállalkozásban való részvétele, részesedése (vö. participációja) jelenti, s nem a tagok „homlokukon viselt” közös jegyei. Éppen ezért Bibó az alkati vonások, a nemzeti jellegzetességek tudatosítása helyett fontosabbnak tartja annak szem előtt tartását, hogy miképpen formálhat egy közösséget, konkrétan mit tehet egy közösséggel „a valóság helyes értékelése, a tehetetlenség, hazugság és félelem zárt köreiből való kitörés, feladatok vállalása, értük való helytállás, közös erőfeszítés és közösségi teljesítmény” (Ibid. 615.). Ezen megfontolásból szánalmasnak tartja azt a beállítódást, mely a magyar alkotóerők különböző akadályain búsong, a tehetség, a zsenialitás kibontakozásának útjában álló külső körülményeken.

Bibó elemzéseit és egyes megállapításait többen túlfeszítettnek tartották, azok érvényességi körét is vitatva. Hanák (1994) szintén foglalkozott a „magyar alkat” történeti torzulásainak kérdéseivel, de nem találja a torzulás előtti, *intakt magyar alkatot*. Kimutatja továbbá, hogy Bibó rosszul mérte be a világpolitikai helyzetet, amikor feltételezte, hogy a magyarság politikai ösztönét követve a kiegyezés helyett ki tudott volna törni a halálra ítélt Monarchiából. Hanák hozzájárulása a karaktertorzulás polémiájához, ahogy arra Hunyadi (2001) is rámutat, annak bizonyossága, hogy nem Bibó mondta ki az utolsó szót az *eltorzult magyar alkattal* a nemzeti jellegről folytatott vitában. Viszont Bibó felismerései nyomán eszmélhetünk rá arra, hogy térségünkben a nemzeti-etnikai önkép, valamint a másokról alkotott kép, és az egymásról felállított nemzeti sztereotípiák miért lesznek ismételtelen reális konfliktusok hordozói; miért vannak szakadatlanul aktualizált állapotban; s miért erősödnek fel – akár pusztító gyűlöletbe is átcsapva –, valahányszor az azokat féken tartó korlátozó nyomás enyhül.

5.4.4. A nemzeti jelleg empirikus megközelítése

A magyar nemzeti jelleg irodalmi-eszmetörténeti vitájába elsőként Varga (1968) kapcsolódott be empirikus módon azzal, hogy 1963-ban öt egyetem⁵⁸ mintegy 820 hallgatójával készítettek mélyinterjút a Morris-féle 13 életfelfogás rendszerével,⁵⁹ mellyel az értékek metszetében kívánták jellemezni a magyar lelkivilágot, és megragadni a nemzeti karaktert. Az adathalmazból faktorelemzéssel kinyert dimenziókat, valamint az ezekben empirikusan felmért koordinátaér-

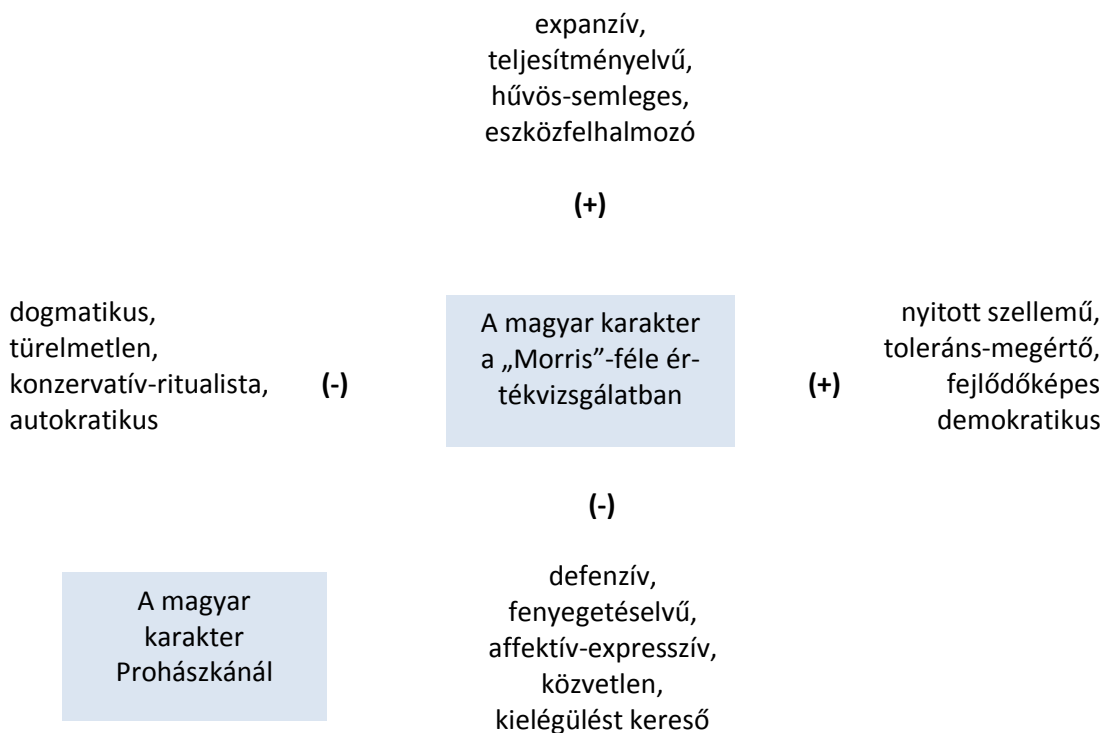
⁵⁸ ELTE, Közgazdaságtudományi, Budapesti Orvosi, Debreceni Kossuth, Veszprémi Vegyipari.

⁵⁹ Ennek bemutatására a dolgozat keretei között nincs lehetőségem.

tékeket – „teljesítmény vs. biztonság” („expanzivitás vs. defenzivitás”, „célra irányulás vs. fenyegetésre való rögzítődés”) – a nemzetialkat-vitából hipotetikusán származtatott koordináta-tengelyekkel szembesítve arra jutottak, hogy az alkatvita kiobbantójánál, Prohászka Lajosnál a mindkét releváns dimenzió tekintetében meglehetősen negatív régióba szorított magyar nemzeti karakter felkúszik a közepes értékig. Ezzel az eredménnyel, úgy tűnik, sikerült Prohászka intuitív pesszimista nemzetjellemezését legalább egy vonatkozásban pontosítania – egy empirikusan kimutatott optimistább árnyalattal.

3. ábra: A magyar nemzeti karakter „A vándor és bujdosó” ábrázolásában és a Morris-féle értékvizsgálatban

Forrás: Varga (2003). *Értékek fénykörében*. p. 140.



5.5. A nemzetjellemezés értékszociológiai megközelítése

Varga (1968) kezdeti eredményei azt mutatják, hogy a magyar nemzetikarakter-vitában nem reménytelen objektív tényezők mentén eligazodni. Válaszként arra a kérdésre, hogy a vita klasszikus résztvevőinek – már egészen Rónaytól Szekfűn és Németh Lászlón keresztül Bibóig – empirikus kritériumok szerint miben volt igazuk, vagy miben tévedtek, Geert Hofstede, a

világcég IBM vezető pszichológusa szervezetszociológiai kutatásának eredményeit tekintem át. Hofstede ambiciózus vállalkozása eredményeként az *értékek* nemzetek közötti összehasonlítása alapján 74 országot rajzolt fel a kultúrák világtérképére – köztük Magyarországot is. Mielőtt azonban rátérnénk a több évtizedet átölelő kutatás bemutatására – és megkeresnénk magunkat ezen a világtérképen –, vessünk egy pillantást arra, hogyan tett szert elsőbbségre az értékfogalom az attitűddel szemben a szervezetszociológiai kutatásokban.

5.5.1. Az értékfogalom karrierje

Milton Rokeach (1976) volt az, aki az érték kategóriát vezető pozícióra és átfogó hatáskörű rangra emelte az attitűddel szemben. Érvelését az alábbi szempontok összegzik:

- (1) Az értéket, mivel erősebb motiváló erővel bír – kognitív, affektív és magatartási komponensei okán –, dinamikusabb fogalomnak tartja az attitűdnél.
- (2) Noha mindkettőt a magatartás hiteles előrejelzőjének tekinti, rámutat, hogy az érték mind az attitűdöt, mind a magatartást meghatározza, ezért az alapvetőbb, központibb.
- (3) Gyakorlati érveként említi, hogy az értékfogalom gazdaságosabb elemző eszköz a személyek, csoportok, nemzetek és kultúrák összehasonlításának leírására és magyarázatára, tekintve, hogy „egy személynek sokkal kevesebb értéke van, mint attitűdje”.⁶⁰
- (4) A két fogalom relatív elterjedését illetően megint csak az érték vezet, hiszen az attitűd leginkább a pszichológusok és szociológusok „mérőműszere”, míg az érték filozófusok, pedagógusok, politológusok, közgazdászok, antropológusok és teológusok figyelmére is joggal tart számot. Éppen ezért alkalmasabb eszköznek mutatkozik interdiszciplináris kutatásokhoz (Ibid. 158.).⁶¹

5.5.2. Hofstede érték koncepciója

Hofstede a nemzeti és a szervezeti kultúrák megközelítésére egy olyan hermeneutikus eszközt dolgozott ki, mely lehetővé teszi sajátos jellemzők és más kultúráktól eltérő viszonyulásmódok történeti, illetve mentalitásbeli magyarázatát és megértését, továbbá ezek implikációinak

⁶⁰ „Míg egy felnőtt személynek tízezer-, sőt százezerszámra lehetnek »belief«-jei (igaznak érzett tudomása bármiről), ezerszámra attitűdjei, amelyekkel egyes témákban (tárgyakkal vagy helyzetekkel kapcsolatban) értékelően állást foglal, addig *eszközértéke* csupán néhány tucat, *célértéke* mindössze néhány, *értékrendszere* pedig természetesen csupán egyetlen lehet” (Rokeach, 1976, 124.).

⁶¹ A magyar szociológiai kutatásokban a 60-as évektől kezdődően nyert egyre inkább teret az értékfogalom – a szervezeti értékrendszer – a Hegedűs által vezetett Szociológiai Intézet munkatársai körében (Varga, 2008).

végiggondolását. Kutatásai a munkához kötődő értékeket, illetve értékrendeket vizsgálták nagyszámú, több kultúrát felölelő mintákon. Ennek során az IBM-leányvállalatok 116 000 dolgozójának⁶² hozzáállását mérte fel előre összeállított kérdőív alapján, majd a kapott válaszokat statisztikailag elemezte, és négy, egymástól igencsak független dimenziót definiált.

5.5.2.1. Formai aspektusok

Hofstede érték koncepciójának *formai térfelén* a kultúrát mint mentális programot találjuk. Ezzel azt hangsúlyozza, hogy a szocializáció, valamint az adott kultúrában, társadalmi színtereken töltött élet programozza be az emberekbe a főbb beállítódásokat, orientációs sémákat, érték választásokat, magatartásmintákat, amelyek a munkaszervezetekben megnyilvánuló viselkedésükre is meghatározó módon hatnak. A szervezeti kultúra tehát definíciója szerint „A gondolkodásmód és érzület olyan kollektív programozottsága, amelyik egyik szervezet tagjait megkülönbözteti a másiktól” (Hofstede, 2008, 16.).

Hofstede az amerikai antropológus, Kluckhohn (1951) kultúra definícióját vette át, aki a mentális programozottság három szintjét különíti el:

- (1) Legalsó szintre helyezte az *univerzális mentális* programokat – az emberi természet végzi ezt az egyetemes programozást.
- (2) Középső szintre a *kollektív mentális* programokat – melyért a kultúra felelős, s melyen egy-egy nemzet, szubkultúra, társadalmi csoport tagjai osztoznak egymással.
- (3) Legfelső szintre az *egyéni mentális* programokat – melyek a személyiség egyedre jellemző tulajdonság- és programkombinációi.

Hofstede az értékek központi helyét, szerepét és jelentőségét a kultúrában, illetve az életvilágban „hagymamodellje” segítségével szemlélteti. A kultúra magját, az értékeket mintegy a hagyma rétegeihez hasonlóan belülről kifelé haladva veszik körbe a „rítusok” (üdvözlési és

⁶² 1967 és 1973 között 40 ország teljes IBM-alkalmazottait, 116 000 főt vizsgált meg érték kutató tesztjével. Ezt a nagyszámú mintát 1980-ban még tíz ország és három földrajzi régió vizsgálatával egészítette ki. A vizsgált országok száma csakhamar elérte a 64-et, melyek adatainak matematikai és számítástechnikai feldolgozása után már meg tudta rajzolni a „szervezeti kultúrák világtérképét”. 2002 végéig újabb hat jelentős ismétlődő felmérésre került sor az IBM-kérdőívvel, tucatnál több ország bevonásával az IBM-adatbázisból, így a replikákkal együtt a világtérképre felrajzolt országok száma elérte a 74-et, s immár Magyarország is felkerült rá. Hofstede megjegyzi, hogy ezen replikák sikere, azaz hogy hasonló eredményeket produkáltak, nem jelenti szükségszerűen azt, hogy az egyes országok kultúrája nem változott az elmúlt közel két évtizedben, ám ha változott, az egységesen történt, ugyanis egymáshoz viszonyított helyük nem mutat eltérést (Hofstede, 2008).

udvariassági formák, társalgási és vallási ceremóniák, maga a diskurzus), a „hősök” (élő és halott, valós és képzeletbeli személyek), valamint „szimbólumok” (nyelv, öltözködési szokások, hajviselet, zászlók, státusszimbólumok). Ezeket a rétegeket összefoglalóan „gyakorlatoknak” nevezi, melyek a kultúrák látható részét alkotják. A kulturális változások – mutat rá Hofstede – a hagymediagram külső rétegeit érintik elsősorban. Az értékek tekintetében azonban – mivel ezeket életünk igen korai szakaszában sajátítjuk el – csak lassú változás várható.⁶³ A nemzeti értékeket tehát olyan tényként kell kezelnünk, mint a földrajzi adottságainkat (Hofstede, 2008, 34–46.).

5.5.2.2. Tartalmi aspektusok

Ami Hofstede értékfelfogásának *tartalmi térfelét* illeti, az abból a 20. század elején néhány kultúrantropológus által megfogalmazott feltevésből bontakozott ki – köztük említendő Ruth Benedict és Margaret Mead –, hogy minden társadalomnak ugyanazokkal a jól meghatározható „univerzális” problémátípusokkal kell szembenézni, csak válaszaik lesznek eltérőek. A század közepére Alex Inkeles szociológus és David Levinson pszichológus úgy pontosította a kérdést: „mik azok a közös emberi, természeti és/vagy társadalmi problémák, amelyekre az egyes kultúrák egymástól eltérő megoldásmódokat kínáló értékrendszereket fejlesztettek ki”, azaz mik azok az univerzális kérdések, melyekre az egyes kultúrákban eltérő válaszok születtek és vannak érvényben (Inkeles és Levinson, 1959).

Ezek a problémák a szerzőpáros megfogalmazásában:

- (1) a felsőbbséghez, hatalomhoz való viszony;
- (2) az ember önmagáról alkotott képe, ezen belül az egyén és a társadalom közötti kapcsolat, illetve az egyénnek a férfiúi és női mivoltáról alkotott felfogása;
- (3) a konfliktusok kezelésének módjai, ideértve az agresszióval, illetve az érzelmek kifejeződésével kapcsolatos problémák megoldási módjait is (Ibid.).

5.5.3. „Digitalizált metaforák”⁶⁴

⁶³ Hofstede közvetlen stílusára jellemző módon ezzel kapcsolatban felhívja a figyelmünket, hogy se politikusoknak, se vallási vezetőknek ne higgyünk, ha azzal állnak elő, hogy megreformálják a nemzeti értékeket (Hofstede, 2008, 45.).

⁶⁴ A fogalom Varga Károlytól származik, aki egy Heller Ágnessel folytatott vitájában az ő (Heller) „karosszék-metaforáival” állította szembe Hofstede négy legismertebb metaforáját – piramis, jól olajozott gép, falusi piac, család –, amiket a milliárdos nagyságrendű adathalmazból az ökológiai faktorelemzés módszerével állított elő, vagyis itt – érvelt – valódi digitális egzaktuságú képek születtek (Varga, 2006).

Két évtizeddel később, amikor Hofstede több mint félszáz országban elvégezte az IBM leányvállalatainál kérdőíves értékrendszer-felmérését, a válaszok országonkénti átlagainak statisztikai elemzése után négy olyan közös problématerületet azonosított, melyekre az egyes nemzeti kultúrák eltérő megoldást adtak:

- (1) a társadalmi egyenlőtlenség, beleértve a felsőbbséghez, hatalomhoz fűződő viszonyt;
- (2) az egyén és a csoport közötti viszony;
- (3) a férfi és a női szerepfelfogás, valamint annak társadalmi következményei, hogy valaki fiúnak vagy lánynak született;
- (4) a bizonytalansággal való megbirkózás módjai, beleértve az agresszióval és az érzelmelek kifejeződésével kapcsolatos problémák megoldásának módjait (Hofstede, 2008).

Ez az Inkeles és Levinson eredményeivel való egyezés⁶⁵ Hofstede számára azt jelentette, hogy tartalmilag sikerült megtalálnia azokat az értékdimenziókat, melyek alkalmasaknak mutatkoznak arra, hogy objektíven azonosítsák a nemzeti értékrendszerek közötti különbségeket. Az alapszintű problématerületek tehát a következő négy dimenzióval felelnek meg:

- (1) hatalmi távköz: PDI (Power Distance Index)
- (2) individualizmus-kollektívizmus: IDV (Individualism Index)
- (3) maszkulinitás-femininitás: MAS (Masculinity Index)
- (4) bizonytalanságkerülés: UAI (Uncertainty Avoidance Index)

Ahogy korábban már utaltam rá, Hofstedével és mérőrendszerével kapcsolatban is beigazolódott: az emberek gondolkodásmódját saját kultúrájuk valóban korlátok közé szorítja. Hogy az IBM-kérdőív miként bizonyult a „nyugati gondolkodásmód” termékének, jelen fejezet keretei között nincs lehetőség részletezni. Ám azt, hogy a Hofstede-tanítvány, Michael Harris Bond milyen megoldást talált ki a nyugati elfogultság problémájára, érdemes megemlíteni. Hongkongban és Tajvanon élő kínai kollégái segítségével összegyűjtötte a kínaiak által alapvetőnek tartott értékeket. Ennek alapján készítette el azt a 40 elemből álló kérdőívet, melynek Kínai Értékfelmérés (CVS) lett a neve. A CVS-t száz egyetemi hallgató (ötven lány és ötven fiú) részvételével vették fel a világ 23 országában (a kérdőíveket közvetlenül kínai nyelvről fordítva). A CVS statisztikai elemzése után ismét négy dimenzióval szembesültek, azzal a kü-

⁶⁵ Hofstede megjegyzi, hogy Inkelesék eredményei csupán a legfrappánsabb, de nem az egyedüli párhuzamot képviselik (Hofstede, 2008, 57.).

lönbséggel, hogy a Kínai Értékfelmérésben nem jelent meg az IBM *bizonytalanságkerülése*, hanem helyette egy új dimenzióban „*a jövő felé fordulás és a múlt, illetve a jelen felé orientálódás szembenállásának*” értékei kombinálódtak. Így született meg az ötödik univerzális dimenzió:

(5) hosszú távú-rövid távú orientáció: LTO (Long Term Orientation)

Hofstede (1991) az egyes dimenziók kombinációjával arra a következtetésre jutott, hogy a kultúrák más-más metaforák szerint élnek meg a világukat, s azok bizonyos szervezeti formák gyakori előfordulásával járnak együtt. A hatalmi távköz és a bizonytalanságkerülési index összefüggésében:

- (1) Nagy hatalmi távolságot tartó és erős bizonytalanságkerüléssel jellemezhető országokban a hierarchikus szervezeti felépítés jellemző; a beosztottak vezetőiktől világos utasításokat várnak. Ezen kultúrákat az *emberpiramis* metafora írja le.
- (2) A kis hatalmi távolsággal, de erős bizonytalanságkerüléssel jellemezhető országokban a szervezet a szabályokra, a folyamatleírásokra, azaz világos struktúrára épít. Így állt elő a *jól olajozott gépezet* metafora.
- (3) Ha a kis hatalmi távolság gyenge bizonytalanságkerüléssel párosul, a szervezet problémamegoldó modellje ad hoc jellegű; a felmerülő problémákat igyekeznek minél egyszerűbben és rövidebb idő alatt megoldani. Így született a *falusi piac* metafora.
- (4) A nagy hatalmi távolsággal és kis bizonytalanságkerüléssel jellemezhető kultúrák szervezeteiben a problémák megoldásában mindig az autoritást képviselő személy, a „főnök” irányadó. Az ő személye jelenti a tekintélyt, a család fejeként, apjaként áll a szervezet élén. Így jött létre a *család* metafora.

5.5.4. Magyarország helye a kultúrák világtérképén

A kilencvenes évekig Közép-Kelet-Európa nemigen került az összehasonlító gazdasági és vállalati kutatások érdeklődési körébe. Amennyiben mégis, a „keleti tömb” elnevezés egy kalap alá vette az Oderától és a Lajtától keletre fekvő szláv, magyar és román kultúrát. Amikor Hofstede munkatársaival az IBM-kutatást végezte, Magyarország a szocialista tömb részeként kimaradt a felmérésekből. Később aztán elkészült a volt szocialista és a korábbi kutatásokból mellőzött országokról egy *becsült értékeken* alapuló besorolás. Ebben Magyarországot

- kis hatalmi távolsággal,
- a közepesnél valamivel erősebb individualizmussal,
- erősen maszkulin értékekkel, valamint
- magas bizonytalanságkerülési indexszel jellemezték (ITIM, 1996).

Később, elsősorban Varga (1982, 1986, 1988, 2003) jelentős számú vizsgálatának eredményeként jóval pontosabb adatokhoz juthattunk a hazai értékrendszer dimenzióiról. Felvételei közül csupán hármát emelünk ki. A magatartástudományi szervezetfejlesztés és emberi erőforrás-fejlesztés magyarországi honosítását és továbbfejlesztését végző projektet befogadó ÉGSZI-nél⁶⁶ 1980-ban 1030 fő részvételével végezték el Hofstede rendszerével a szervezeti értékek vizsgálatát. Két évtizeddel később, 2000-ben az Országos Vízügyi Hálózat 12 igazgatósága összesen 500 fős, háromrétegű – vezetők, nem vezető diplomások, betanított munkások – mintáján végeztek értékvizsgálatot. 2001-ben pedig a Gallup Intézettel közösen folytattak országos reprezentatív felvételt. Mindkét felvétel az ÉGSZI-eredmények irányába mutat, noha a Gallup-felmérésben tükröződik az az elmozdulás, amit Hofstede értékelmélete bizonyos értékdimenziókra vonatkozóan (például az individualizmus tekintetében) – „az értékek szuper stabilitásának tételezése mellett” – lehetségesnek tart. Magyarország helyét tehát a Varga publikációiban szereplő pontértékadatok pontosították a kultúrák világtérképén. Kivétel az ötödik dimenzió, mert mint említettem, a hosszú távú-rövid távú orientáció később került felvételre. Erre vonatkozóan Hofstede 1999-es becsült adata az iránymutató.

A „kultúra dimenzió paradigma” gyakorlati alkalmazásával – még Hofstede legfontosabb eredményeinek publikálása előtt – többen megpróbálkoztak. Ezek egyike a Robert J. House által elindított kutatás: a Globális Vezetői és Szervezeti Magatartás Hatékonyságának vizsgálata (Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness [GLOBE]). Középpontjában a társadalmi kultúra, valamint a szervezeti kultúra és a vezetés kapcsolata áll. A felmérésbe a 150 társkutatóból álló hálózat 61 országban 500 különböző szervezet mintegy 9000 menedzserét vontta be. A módszer kidolgozói Hofstede négy dimenziója mellé további öt hipotetikus dimenziót vettek fel. A hatalmi távolság, az individualizmus-kollektívizmus, a férfias-nőies értékek, valamint a bizonytalanságkerülés mellé így bekerült a nemek egyenlősége, az asszertivitás vagy magabiztosság, a teljesítményorientáció, a jövő felé fordulás és humán-

⁶⁶ Építésgazdasági és Szervezési Intézet, melynek profilja hasonló volt az IBM-éhez.

orientáció (Huose, 1998; House, Javidan, Hanges, Dorfman, 2002). Magyarországon a Budapesti Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetem munkatársai kapcsolódtak be a nemzetközi kutatásba. Adataikat 16 vállalat 184 középvezetőjének megkérdezésével nyerték (Bakacsi és Takács, 1998).⁶⁷ A felmérésben különbséget tettek a nemzeti és a szervezeti kultúra között, s a jellemzőket az észlelt és a kívánatosnak tekintett nézőpontból vizsgálták.

Az alábbi táblázatban Magyarországnak az egyes Hofstede-dimenziókban kapott pontértékeit foglaltam össze, melynek egy külön oszlopába beszúrtam a GLOBE-kutatás eredményeit is a magyar nemzeti és szervezeti kultúrára vonatkozóan.

7. táblázat: Magyarország pontértékei a kulturális dimenziók tükrében

Hofstede dimenziói	Rövid definíció	Magyarország pontértéke	GLOBE-felmérés	
			Nemzeti kultúra	Szervezeti kultúra
1. hatalmi távköz (PDI) Értéke: kicsitől a nagyig	<ul style="list-style-type: none"> - Az adott országra jellemző függőségi viszonyokat fejezi ki. - Egy ország intézményeinek és szervezeteinek kevesebb hatalommal rendelkező tagjai milyen mértékben várják el, illetve fogadják el a hatalom egyenlőtlen elosztását. - Értéke arra utal, mennyire elfogadott vagy elvárt az alá-, illetve fölrendeltségi viszony a hatékony együttműködéshez. 	<p>PDI-index: 19 (Mo. a 74 ország között a 71. helyen áll.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kis hatalmi távköz. - Általános meggyőződés: az egyenlőtlenség alapvetően nem kívánatos, de elkerülhetetlen; politikai eszközökkel a minimumra kell csökkenteni. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nagy hatalmi távolság. - A befolyás alapja a pozíció. - A pozícióhoz privilégiumok kötődnek. - Elvárások szintjén jóval kisebb hatalmi távolság jelenik meg. - A befolyás mértékét a képességek és a társadalomhoz való viszony határozza meg. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alacsonyabb, mint nemzeti szinten. - Megfogalmazódik a hatalmi távköz csökkentésének igénye.

⁶⁷ Varga Károly szerint a GLOBE-felmérésben a hatalmi távolság értéke torzított, mert kiszámítása során hibásan alkalmazták a Hofstede-képletet.

<p>2. individualizmus-kollektívizmus (IDV-individualizmus) Értéke: alacsony a kollektívista, és magas az individualista társadalmakban</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Az egyén és a csoport, illetve az egyén és a társadalom közötti viszonyt fejezi ki: összetartás, felelősség, döntéshozatal és lojalitás egymáshoz való viszonyát. - Az egyén és a csoport közül melyik az alá- és melyik a fölérendelt; ki hozza a döntéseket. - Az individualizmus olyan társadalmak jellegzetessége, amelyekben az egyének közötti kötelek lazák: mindenkitől elvárják, hogy gondoskodjon magáról és közvetlen családjáról. - A kollektívizmus olyan társadalmakat jellemez, amelyekben az emberek születésüktől fogva egy erős, összetartó, zárt csoportba illeszkednek, ami feltétlen hűségükért cserébe egész életük során védelmet nyújt számukra. 	<p>IDV-index: 11 (Mo. a 71–72. helyen áll.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alacsony; inkább kollektívista. - A magyar értékrendszer szélsőségesen elmaradni látszik az emancipált-önmegvalósító nyugati típustól. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inkább individualista: egyéni érdekek érvényesítésére irányuló törekvés. - Elvárások szintjén megjelenik a csoportösszetartás, csoport iránti lojalitás, kollektívabb értékrend. 	<ul style="list-style-type: none"> - A kollektívizmus erősebb szervezeti szinten. - Határozott igény mutatkozik a kollektívabb értékrend iránt.
<p>3. maszkulinitás-femininitás (MAS-maszkulinitás) Értéke: gyengétől az erősig</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Egy társadalom maszkulinnak nevezhető, amikor a nemek érzelmi szerepei világosan elkülönültek: a férfiaktól elvárják, hogy magabiztosak, kemények legyenek, az anyagi siker érdekében fáradozzanak; a nők pedig szerények és gyengédek legyenek, az élet minőségével törődjenek. - Egy társadalom femininnak nevezhető, amikor a nemek érzelmi szerepei között átfedés van: a férfiakkal és a nőkkel szemben is elvárás az, hogy szerények, gyengédek legyenek, és az élet minőségével törődjenek. 	<p>MAS-index: 17 (Mo. a 70. helyen áll.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alacsony; inkább feminin. - A törtető-törekvő férfiasság alig bújik elő a biztonságot és kollegialitást preferáló nőies életérzés alól. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kismértékben férfias értékrend. - Agresszivitás elutasítása, asszertivitás igénylése. 	<ul style="list-style-type: none"> - Enyhén férfias értékek dominálnak. - A szervezet tagjaiban megfogalmazódik az igény a nőiesebb értékek iránt.
<p>4. bizonytalanságkerülés (UAI) Értéke: gyengétől az erősig</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A bizonytalanság kezelésének módja. - Annak mértéket, hogy az adott kultúra tagjai mennyire tekintik fenyegetésnek a kétes vagy ismeretlen helyzeteket. - Az újtól való félelmet és a változás elfogadásának mértékét jelzi. - Ezt az érzést fejezi ki az idegesség, a stressz, a kiszámíthatóság, az írott és íratlan szabályok iránti igény. 	<p>UAI-index: 83 (Mo. a 26. helyen áll.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nagyon magas – Veszélyesnek és fenyegetőnek tartunk mindent, ami más, ami különbözik, ami idegen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Átlagosnál kisebb bizonytalanságkerülés (nagyobb bizonytalanságtűrés). - Az elvárásokban megfogalmazódik a rendszeresség, a következetesség, a világos szabályok és törvények iránt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Átlagosnál nagyobb bizonytalanságtűrés. - Határozott igény mutatkozik a stabilabb, szabályozottabb belső vállalati működés iránt.

<p>5. hosszú távú-rövid távú orientáció (LTO-hosszú távú orientáció) Értéke: gyengétől az erősig</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A hosszú távú orientáció az olyan erények – elsősorban a kitartás és a takarékoság – ápolása, amelyek majd a jövőben hozzák meg a gyümölcsüket. - A rövid távú orientáció viszont az olyan erények ápolása, amelyek a múlttal és a jellel kapcsolatosak – elsősorban a hagyomány tisztelése, az „arc” (tekintély) megőrzése, a társadalmi kötelezettségek teljesítése. 	<p>LTO-index: 50 (Mo. a 10. helyen áll.)⁶⁸</p> <ul style="list-style-type: none"> - A középmezőnyben helyezkedünk el, inkább a hosszú távú felé halolva. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem tekintjük értéknek a jövőorientációt. - Alapvetően a mának élünk. - Túlnyomóan a jelen problémáinak megoldására koncentrálunk. - Perspektíva hiánya. - Igényszinten megjelenik a jövőorientált gondolkodásmód. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rövid távú szemlélet. - Komoly igény a perspektivikusabb vállalati gondolkodás és a hosszabb távú tervezés iránt.
<p>További GLOBE-dimenziók</p>				
<p>Teljesítményorientáció</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Alacsony. - Igény a teljesítményt elismerő jutalmazás iránt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Közepes. - Igény a teljesítményt elismerő és támogató gyakorlat iránt.
<p>Humánorientáció</p>			<ul style="list-style-type: none"> - A legalacsonyabb érték a mért változók közül. - Erős igény az emberi kapcsolatok javítására. 	<ul style="list-style-type: none"> - Valamivel magasabb, mint nemzeti szinten. - A valósággal ütköző magas elvárások a jó kapcsolatok vonatkozásában.

A GLOBE-felmérés eredményeit tekintve – szemben Hofstede PDI-értékével – a magyar nemzeti és vállalati kultúrát leginkább a *nagy hatalmi távolság* jellemzi: adottnak tekintik a társadalmi egyenlőtlenségeket, a születéssel járó előjogokat, amit a felettesikkel szemben csökkentenének, de a beosztottaikkal szemben nem kívánnak érvényesíteni. Ez hatással van arra, hogy *a fókusz inkább a jelenre irányul*, hiszen nem tudható, hogy mikor változnak meg a jelenlegi keretfeltételek a hatalommal és az előjogokkal rendelkezők miatt. Ebből következik az *átlagosnál nagyobb bizonytalanságtűrés* (vö. kisebb bizonytalanságkerülés), szemben Hofstede AUI-értékével. Ennélfogva a jelenleginél gyors és minél nagyobb mértékű előny-szerzés még akkor is elfogadott, ha valamelyest törvénytelen. (A megkérdozettek elvárásai között megjelenik a nagyobb szabályozottság, a kiszámíthatóság, a következetesség és a rendszeresség iránti igény, amit elsősorban a felettesek felé kívánnak érvényesíteni.) A kormánnyal szemben alapvetően bizalmatlanság mutatkozik, ami megnyilvánul a politikai szerepvállalástól való tartózkodásban, a politikusok munkájának leminősítésében, az állammal mint gazdával való elégedetlenségben. Mindezek hozzájárulnak ahhoz, hogy *a teljesítményorientá-*

⁶⁸ Ezt a felmérést csak 39 ország között végezték el, szemben a többi dimenzióval, melyeket 74 országban. A magyarországi értéket a replikavizsgálatok alapján számították ki.

ció alacsonyabb, hiszen nincs rá garancia, hogy a befektetett energia megtérül, ha csak nem rögtön, de ez ritkán fordul elő. A *humánorientáció* (mint általában a nőies értékek) jobban jellemzik a vállalati kultúrát, mint a nemzetit, részben amiatt, hogy az egymásra utaltság nagyobb, részben azért, mert a szervezetet minden szinten élő, organikus alakulatként látják.

5.5.5. Intuitív *Jellemisme* a kulturális dimenziók tükrében

Ahogy arra korábban utaltam, a társadalomról való tudományos gondolkodás előtörténetében megkerülhetetlen szerepet játszottak azok a – többnyire még a reflektálatlan közgondolkodásban gyökerező – nemzetjellemezések, melyek között Rónay Jácint 1847-ben kiadott *Jellemisméjében* már tetten érhető a tudományos ambíció. Rónay intuitív alapon nyugvó, ám rendszerezett és sokszínűsége törekvő társadalmi-pszichológia tipológiájában Bölscs Leóig (904) nyúlik vissza. Mivel munkája úttörőnek számít a magyar nemzeti arculat felvázolásában, érdemes egy táblázatban röviden összefoglalni. Ilyen módon összevethetővé válik a jóval későbbi, már tudományos igénnyel átgondolt módszeres vizsgálatok eredményeivel. Az általa azonosított nemzeti sajátosságokat megkíséreltük Hofstede dimenzióiban elhelyezni.

8. táblázat: Rónay *Jellemisméje* Hofstede dimenzióiban

1. Hatalmi távköz (PDI)	„Fény és uralgás volt jelszava több századon által a magyarnak.” A címért és a hivatalért folytatott küzdelemben képes hazáját és nemzetiségét is veszélyeztetni. Ellenfelével (a magyar) csak akkor száll szembe, ha a konfliktus címét és hivatalát nem veszélyezteti. Nem konfrontálódik azokkal („fél azoktól”), akiktől előmenetele függ, vagy azt veszélyeztetik. Felettesek elvtelen tisztelete. Bármire kész a hatalom, illetve a cím megszerzése érdekében. Az előrejutásért lemond „becsületszeretetről és nagylelkűségéről”, mely egyébként jellemzi a magyart.
2. Individualizmus-kollektívizmus (IDV)	Nemzeti büszkeség. Hibáit nem ismeri el, tévedései felett nem búslakodik; hibáiért, veszteségeiért mást okol; lemaradásáért a körülmények és mások felelősek. ⁶⁹

⁶⁹ Rónay a hibák másokra hátrításában látja a nemzet fejlődésének és előrehaladásának legfőbb gátját.

3. Maszkulinitás-femininitás (MAS)	<p>„ez a nép... pompa és jólét helyett arra törekszik, hogy ellenségeit férfias bátorsággal legyőzze”⁷⁰</p> <p>Másokhoz való viszonya – támogatás, szeretet, gyűlölet – indulattól, lelkesedéstől, pillanatnyi benyomástól vezérelt.</p> <p>Hirtelen fellobbanó indulatosság.</p> <p>Ellenzegülési hajlam.</p> <p>Fesztelen szabadságszeretet.</p> <p>Bajnoki lelkesedés.</p> <p>Lelkesedésében, kitartásában nem állhatatos.</p> <p>„Könnyen szívre hat minden és szívből fakad minden” – inkább érzelmei vezetik döntéshelyzetekben.</p> <p>Véleményharcaiban kitartóbb, mint érzelmi beállítottságától várnánk.</p>
4. Bizonytalanságkerülés (UAI)	<p>Állítását nem szabad támadni; véleményét meg kell hagyni.</p> <p>Vitában inkább hajlik a szavazásra és sorshúzásra, mint a párbeszédre. (Utóbbi azzal a kockázattal jár, hogy hibáját el kellene ismernie, amit büszkesége nem támogat; előbbiben véleménye megmarad, legfeljebb csak kisebbségbe kerül.)</p> <p>Nem a szeretet, hanem a félelem tartja féken.</p> <p>Körülmények embere a magyar.</p> <p>Terveit titokban tartja.</p> <p>Barátságban és ígéreteiben hűtlen.</p> <p>Az esküszegést nem veszi komolyan.</p> <p>A békekötést nem állja meg.</p> <p>„mindig készebb cselekedni, mint szavaival kérdezni”⁷¹</p> <p>Az elébe gördített akadályok növelik ingerültségét.</p> <p>Régen: haragjában kitartó, kérlelhetetlen gyűlölködő és kegyetlen bosszúálló volt.</p> <p>„ellenségeiket mindaddig zaklatják, míg végképp semmivé nem lesznek”⁷²</p> <p>Változás: a magyar könnyebben kibékül sorsával, hamarabb megbékül ellenségeivel, s nem forral bosszút – ha a vita tárgya nem nagylelkűsége, hon- és becsületszeretete. (Ha valaki ezeket kétségbe vonja, sohasem bocsát meg.)</p> <p>Bizalmasságban nem hamar akad vetélytársunk.</p> <p>„Ha megcsalják, felzúdul haragában, de kerül-fordul, s feledve van a múlt, bízik, hisz, remél ismét.”</p> <p>Bizalomra azért van szüksége, mert nem elég önálló; reményre pedig azért, mert a jövő a mindene.</p> <p>Kiemelkedő társulási hajlam és idegenek iránti rokonszenv.</p> <p>Könnyen köt barátságot közelebbi idegenekkel minden ismeretség nélkül.</p> <p>Saját maga alkotta törvényei alól is igyekszik kibújni, kikapukat találni.</p>
5. Hosszú távú-rövid távú orientáció (LTO)	<p>Reménykedő nép, mert a jövő a mindene.</p> <p>Reménye merész, sokszor túlszámalyja a valóságot.</p> <p>Gyakran beéri pusztá képeleteivel.</p> <p>Nincs nemzet, mely annyit és oly bizton remélne, mint a magyar.</p> <p>A kényszernek ellenáll, a korlátokat csak szükség esetén tűri.</p> <p>Nehezen dacol szokásaival, és erősen kötik öröklött előítéleteinek bilincsei.</p>

5.5.6. További kulturális dimenziók

Mielőtt rátérnék a nemzeti jelleg magatartástudományi megközelítésére, ha csupán egy vázlatos táblázat keretei között is, Hofstedén kívül meg kell még említenem néhány kultúrakutatót, akik más-más univerzális problématerületeket ragadtak meg a kultúrák összehasonlító keretének kidolgozására.

⁷⁰ Bölcs Leó 904 után írt *Haditaktika* című művéből (Rónay, 1847).

⁷¹ Reginó apát 889-ben így fogalmaz őseinkről (Rónay, 1847).

⁷² Bölcs Leó.

9. táblázat: Az egyes kultúrakutatók által azonosított további kultúradimenziók
Topcu (2002) alapján

	Parsons	Trompenaars	Adler	Hall
BELSŐ INTEGRÁCIÓ				
Az emberi természet		univerzalizmus/ partikularizmus	gonosz/jó	egyezségek
Emberi kapcsolatok	<ul style="list-style-type: none"> • magas érzelmi töltetű/semleges • diffúz/specifikus • univerzalista/partikularista • hozzárendelés/ teljesítményorientált • énközpontú/csoportorientált 	<ul style="list-style-type: none"> • érzelmi/semleges • diffúz/specifikus • univerzalizmus/partikularizmus • hozzárendelés/ teljesítményorientáció • individualizmus/kollektívizmus • egyenlőségelvű/hierarchikus 	individualista/ kollektivista	<ul style="list-style-type: none"> • a tér mérete (proxemika) • barátság • kommunikáció (kontextus)
KÜLSŐ ALKALMAZKODÁS				
Kapcsolat a természettel		belső/külső kontroll	a természettel való kapcsolat	
A cselekvés irányultsága		hozzárendelés/ teljesítmény	létezés/cselekvés	monokronikus/ polikronikus
EGYÉB ALAPFELTEVÉSEK				
Térorientáció			magán/nyilvános	magán/nyilvános
Nyelv				szorosan kötődő/ lazán kötődő
Az időhöz való viszony		<ul style="list-style-type: none"> • szekvenciális/párhuzamos • múlt/jelen/jövő 	múlt/jelen/jövő	múlt/jövő

5.6. A nemzetjellemezés magatartástudományi megközelítése

A magyar társadalom lelkiállapotának leíró vizsgálatára Kopp és Skrabski (1995, 2006, 2008) egy olyan interdiszciplináris magatartástudományi alapú modellt dolgozott ki,⁷³ melyben elsősorban a testi és lelki egészség közötti összefüggésekre mutattak rá. Arra, hogy milyen kölcsönhatás van a neurózis, a depressziós tünetegyüttes és a pszichológiai, valamint a társadalmi, gazdasági és környezeti háttértényezők között. Továbbá nyomon követték, hogy a neurotikus tünetek és a lakossági panaszok hogyan változtak 1983 és 1988 között.⁷⁴ A magyar

⁷³ Bio-pszicho-szocio-spirituális modell.

⁷⁴ Emellett keresték a prevenció lehetőségeit is a lelki egészség és a munka-alkotóképesség összefüggéseinek elemzésével (Kopp és Skrabski, 1995).

társadalom állapotának felmérése később kiegészült számos egyéb dimenzióval. Ezek közül a dolgozat témájával összefüggésben kitüntetetten releváns a Hofstede-féle kulturális indikátorok kérdőívének felvétele országos reprezentatív mintán; az étellel való elégedettség, valamint a boldogság vizsgálata (Kopp és Kovács, 2006; Kopp, 2008); valamint az életcélokkal összefüggésben elemzett társadalmi tőke, és az anómia (érték- és normavesztés) folyamatának alakulása az 1988-as felmérés óta.

Az 1983-ban és 1988-ban végzett vizsgálat⁷⁵ háttérében az a komplexebb kérdés húzódott meg, hogy vajon a civilizációnak szükségszerű velejárója-e az emberi közösségek kapcsolati és értékviszáltsága, valamint az életcélok elvesztése és az önértékelés csökkenése. A kutatás eredményei közül csupán néhány adatot emelek ki, melyeket azonban érdemes összevetni a Hungarostudy Egészség Panel (HEP)⁷⁶ 2002-es és 2006-os felméréseinek értékeivel.

1983-ban a *megkérdezettek* 24 százaléka, 1988-ban 34 százaléka panaszkodott neurotikus tünetekről. A férfiak és nők között nem mutattak ki jelentősebb eltérést a pszichés jellegű funkciózavarok arányában: a felnőtt lakosság 20 százaléka kezelésre szoruló mértékben veszélyeztetett (Kopp és Skrabski, 1995). 1988-ban a *felnőtt magyar népesség* 2,7 százaléka panaszkodott súlyos, kezelésre szoruló depresszióról, 1995-ben már 7,1 százaléka, s ez jelent meg a 2002-es felmérésnél is (Ferenczi, 2006). A neurotikus és depressziós tünetegyüttes háttértényezői között azonosították az életcélok hiányát, a nem megfelelő érzelmi konfliktuskezelő stratégiákat (úm. ellenséges beállítódás, evésbe, ivásba, fokozott gyógyszerfogyasztásba menekülés), a szociális elszigeteltséget,⁷⁷ a diszfunkcionális attitűdöket (fokozott szeretettségigény, perfekcionizmus, teljesítményigény).

A neurotikus tünetek háttérében felismert további tényező a nagyfokú elégedetlenség – neurotikus állapotban az elvárások egy ideális szinthez, s nem reális lehetőségekhez viszonyulnak –

⁷⁵ A vizsgálat során három reprezentatív adatfelvétel eredményeit elemezték. 1983-ban 5871 húsz év feletti, a lakosságot reprezentáló személlyel készítettek otthonukban interjút, akik közül 4177 volt aktív dolgozó. A második felmérésben 2000 diák – a magyar tanulóifjúságot területileg reprezentáló – iskolai kikérdezését végezték. 1988-ban, a harmadik felvétel során 20 902, a tizenhat év feletti lakosságot reprezentáló személyt kérdeztek ki, akik közül 15 708 volt aktív dolgozó. Utóbbi adatfelvétel során az 1983-as kérdőív kibővített változatát használták (Kopp, Skrabski, 1995).

⁷⁶ A Hungarostudy Egészség Panel (HEP) elnevezésű országos reprezentatív vizsgálatok 1988 óta hétévente követik nyomon a népesség egészségi állapotának alakulását (Kopp, 2008). 1994–95 között 18 ezer, 2002 első felében 12 600 embert kérdeztek ki otthonukban egy hozzávetőleg egyórás interjú keretében, és 2006-ban egy követéses vizsgálatban a 2002-es válaszadók közül nyolcezer embert kerestek fel.

⁷⁷ A magyar lakosság 11 százaléka szomszédai közül senkivel nem áll kapcsolatban; 15 százaléka munkatársai közül senkivel nem áll kapcsolatban; 12 százalékának nincs barátja; 6 százaléka nincs közeli kapcsolatban rokonaival; 88 százaléka nem számíthat hivatalos segítségre (Kopp és Skrabski, 1995, 205–206.).

, mely a külvilággal és a jövővel kapcsolatos negatív attitűdben nyilvánul meg. A neurotikus és depressziós tünetegyüttes elsődleges háttértényezőjeként a támogató család hiányát azonosították. Azoknál a megkérdezett fiataloknál ugyanis, akik számíthattak szüleik és rokonaik támogatására – azaz támogató családban nőttek fel és rendelkeztek életcélokkal –, kevésbé alakultak ki ellenséges attitűdök, jobb konfliktusmegoldó stratégiákkal rendelkeztek, következésképpen szorosabb volt körülöttük a szociális háló, így védettebbek a lelki-magatartási zavarokkal szemben. Kopp és Skrabski (1995) 1983–1988 között végzett kutatásai alapján a magyar társadalomban a neurotikusok hányadának emelkedésével várhatóan emelkedik az irréálisan elégedetlenek aránya is. Rámutattak továbbá arra az összefüggésre is, hogy az életcélok mellett a megfelelő konfliktuskezelési és megbirkózási stratégiák a lelki és testi egészség alapvető biztosítékai.

5.6.1. Hofstede kérdőívének magyarországi felvétele

A Hungarostudy 2006⁷⁸ kutatás során Hofstede öt kulturális dimenziójának kérdőíve alapján a következő magyar értékek születtek (Neumann-Bódi, Hofmeister-Tóth, Kopp, 2008):

10. táblázat: A HEP-vizsgálat és Hofstede indexértékei

	HEP (2006)	Hofstede (2008)
Hatalmi távköz (PDI)	43	19
Individualizmus-kollektívizmus (IDV)	76	11
Maszkulinitás-femininitás (MAS)	34	17
Bizonytalanságkerülés (UAI)	98	83
Hosszú távú-rövid távú orientáció (LTO)	45	50

A magyar népesség hatalmi távköz, individualizmus-kollektívizmus, maszkulinitás-femininitás indexének értéke meglehetősen eltérést mutat a Hofstede által mért értékektől. A 2006-os felmérés szerint Magyarországon az emberek közötti egyenlőtlenség, valamint a társadalmi státusban megmutatkozó különbség jobban elfogadott, így a felettesek és beosztottak közötti hierarchia is, és erősebb a tekintély tisztelete. Az igen magas IDV-indexet – mely szerint a magyar társadalom tagjai inkább az egyéni jogokat és teljesítményeket hangsúlyozzák, valamint az egyéni döntéseket és érdekeket a csoport érdekei elé helyeznék – a szerzők azzal

⁷⁸ A korra, nemre és lakóhelyre nézve reprezentatív kutatásba 2800 főt vontak be.

magyarázzák, hogy az individualizmus irányába való erőteljes elmozdulás az évtizedeken keresztül erőltetett kollektivistá ideológia ellenreakciója. A MAS-indexben megfigyelhető különbség azt mutatja, hogy a magyar társadalom a férfiaknak tulajdonított értékeket – mint siker, teljesítmény, jövedelem, előrelépés – előbbre rangsorolja a női, úgynevezett „puha” – mint életminőség, szolidaritás, munkahelyi biztonság, jó kapcsolatok – faktoroknál. A hasonló AUI-index azt erősíti meg, hogy nehezen toleráljuk a kétes, bizonytalan, átláthatatlan helyzeteket, és erős igény mutatkozik a jól strukturált, átlátható, világosan értelmezhető szervezetekre, intézményekre, kapcsolatokra. Következésképpen igyekszünk kerülni a konfliktusokat, és kívánatos szinten megjelenik a konszenzus iránti igény, ami persze nem jelenti azt, hogy észlelt szinten is megmutatkozna. A közel azonos, közepesnél valamivel kisebb LTO-indexet úgy értékelhetjük, hogy a magyar kultúrára inkább a rövid távú gondolkodás jellemző: az erőfeszítéstől gyorsabb eredményt várunk; a társadalmi nyomás nagyobb költségre ösztönöz; jellemző a hagyományok tiszteletben tartása; fontos a személyes stabilitás; a társadalmi és státushoz tartozó kötelezettségek; a tekintély megőrzése.

5.6.2. „Össz nemzeti boldogság”

Egy társadalom *össz nemzeti boldogsága* – mára közgazdászok mellett magatartáskutatók és neurobiológusok által is bizonyítottan – éppen olyan fontos, mint a bruttó nemzeti össztermék. Az életminőség mérésére ezért olyan módszereket dolgoznak ki, melyek nem csupán a foglalkozást és a jövedelmet veszik figyelembe, hanem a megbízható és elkötelezett emberi kapcsolatokat, valamint az életben kitűzött célok elérését is az elégedettségi mutatók közé sorolják (Goleman, 2008).

Diener és munkatársai (1995) az életminőség egyik szinonimáját, a „szubjektíven átélt jó közérzetet” mint egész nemzetek karakterében megmutatkozó tulajdonságot vizsgálták. A világ 1990-es népességének háromnegyedét reprezentáló – 4,1 milliárd ember, köztük a tízmillió magyar –, 55 országra kiterjedő kutatás Magyarországot a 35. helyre sorolta. Varga (2003) a magyar lakosság életminőségét az étellel való elégedettség, valamint az átélt boldogság metaszintjében vizsgálta 2001-ben országos reprezentatív mintán. Kopp és Skrabski (2008) a Hungarostudy 2006 követéses vizsgálatban 4510 személyt kérdezett meg a boldogsággal kapcsolatban, akik közül 72 százalék mondta magát boldognak: a férfiak 75 százaléka, a nők 69 százaléka. Az étellel való általános elégedettség szubjektív szintjére is rákérdeztek egy 1–10-ig terjedő skálán. A boldogság és az elégedettség között, noha a két mutatót nem tekintik azo-

nosnak, szoros kapcsolat látszódott. Az étellel való szubjektívélegedettség-skálán 2006-ban Magyarországot a világ országai között a 105. helyre sorolták, ami hozzávetőleg megfelelt a boldogságskálán mutatott értéknek – így nagyjából a középmezőnyben helyezkedünk el.

A boldogságot befolyásoló tényezők között azonosították az élet értelmébe vetett hitet mint a boldogság legfontosabb meghatározóját, a társas támogatás valamennyi formáját (szülőktől, barátoktól, munkatársaktól, házastársától; de lényegesen nagyobb boldogságról számoltak be azok, akik nehéz élethelyzetekben rokonok, civil szervezetek vagy segítő foglalkozásúak támogatására számíthattak), az önhatékonyt, a kompetenciatudatot, a problémamegoldó megbirkózási stratégiákat, valamint az együttműködési készséget. Ezzel szemben a társadalmi bizalmatlanság, az anómias lelkiállapot és a cinizmus a boldogtalanság legfontosabb előrejelzőjének bizonyult.

Veenhoven (1993) közel fél évszázados időszakra gyűjtött adatokat a boldogságról különböző nemzeteknél, s azt találta, hogy 1990-ig a boldogság valamennyi országra jellemzően elsősorban a gazdagsággal volt összefüggésben (a gazdagabb országokban boldogabbak voltak az emberek), míg 1990 után valamennyi állam tekintetében (beleértve a jóléti államokat is) a boldogság elsősorban a bizonytalanságkerülés indexével mutatott korrelációt. Az 1990-es Világméretű Értékrendszer Felmérés szerint a boldogság valamennyi országban negatív korrelációt mutatott az AUI-vel. Ám a boldogság országon belüli eloszlásának mérésére Veenhoven bevezetett egy pontszámot, ami pozitív korrelációt mutatott az AUI értékével – a magas és alacsony AUI-értékkel jellemzett országokban egyaránt lehetett nagyon boldog embereket találni, de a nagyon boldogtalan emberek jelenléte különösen jellemző volt a magas AUI-értékű országokban. Ha Magyarország bizonytalanságkerülés-indexét tekintjük – akár a HEP, akár Hofstede értékét –, talán az sem meglepő, hogy, meglehetősen túlzással ugyan, a föld legelégedetlenebb országai közé sorolják Magyarországot (Tölgyessy, 2009).

5.6.3. Társadalmi tőke

A nemzetjellemezés magatartástudományi megközelítései közül – a bizalom helyreállítását megcélzó együttműködésen alapuló konfliktusmegoldás tekintetében – kiemelten releváns az a kutatás, mely a társadalmi tőke változásának nyomon követésével azt mérte fel, hogy mi magyarok mennyire bízunk meg egymásban, mennyire tartjuk egymást megbízhatónak, illetve hogyan állunk a kölcsönös segítségnyújtás vonatkozásában. A társadalmi tőke egy nemzet

belül olyan kooperatív normák meglétét tükrözi, mint a becsület, bizalom, kölcsönösség, együttműködés (Putnam, 1993; Fukuyama, 1997, 2000).

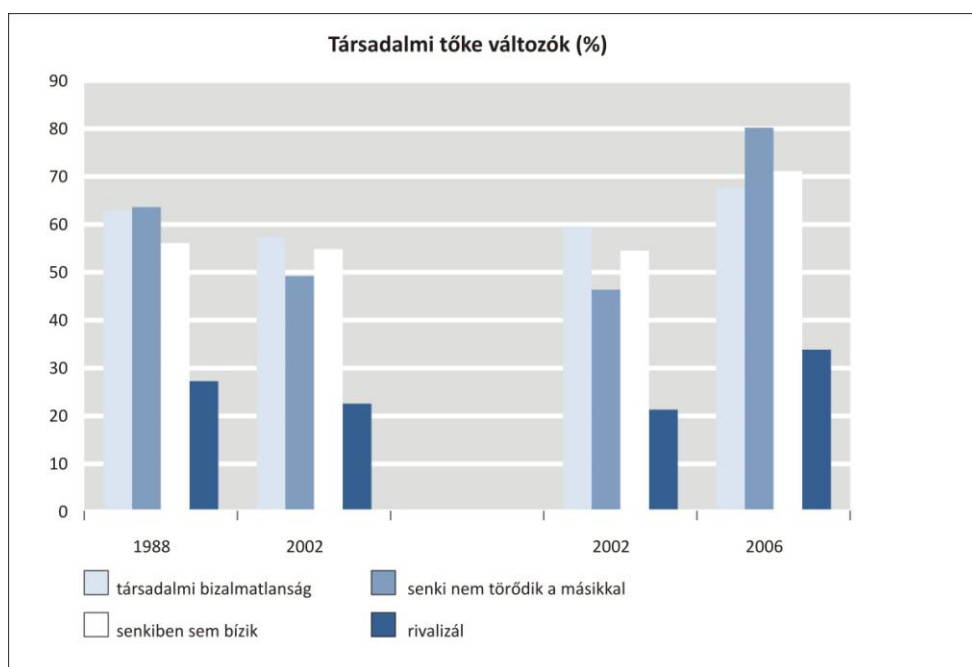
Skrabski (2008) a társadalmi tőke változásait a magyar társadalomban 1988 és 2006 között vizsgálta a már említett Hungarostudy-felmérések keretében. A társadalmi tőke meghatározói – a bizalom, a társas támogatás és a civil szervezetekben való részvétel – között szerepeltette a versengő, rivalizáló attitűdöt is. Megerősítette továbbá azon nemzetközi felmérések eredményeit, melyek szerint egy nemzet társadalmi tőkésége pozitív korrelációt mutat a testi-lelki egészséggel, a már említett szubjektív jólléttel, valamint az életminőséggel. Az alacsony társadalmi tőke következményei között rámutat az értékvesztett, jövőkép nélküli, anómiás lelkiállapotra, ami az életminőség és az egészségi állapot romlásához vezet.

- A *bizalmat*, pontosabban a bizalom ellentétét, a társadalmi bizalmatlanságot, ahogy a versengő attitűdöt is, 0–3-ig pontozható – a „nem ért egyet”-től a „teljesen egyetért”-ig adható – válaszlehetőséggel mérték a következő kérdésekre:
„Az emberek általában aljasak, önzőek, és ki akarják használni a másikat.”
„Senki sem törődik azzal, hogy mi történik a másikkal.”
„A legbiztosabb nem bízni senkiben.”
Illetve a rivalizálással összefüggésben:
„Ha egy jó ismerősöm sikeréről hallok, úgy érzem, mintha magam kudarcot vallottam volna.”
- A *társas támogatás*, azaz a kölcsönösség mérésére a következő kérdés pontozása szolgált (az előzőekhez hasonló módon):
„Ha valakinek jót teszek, remélhetem, hogy viszonzni fogja.”
- A *civil szervezetekben való részvételt* csak 2002-ben mérték direkt kérdéssel, igen vagy nem válaszlehetőséggel.
- Az *anómia* változásainak mérésére az alábbi állítások szerepeltek:
„Aki vinni akarja valamire, rákényszerül arra, hogy egyes szabályokat áthágjon.”
„Az ember egyik napról a másikra él, nincs értelme előre terveket szőni.”
„Minden olyan gyorsan változik, hogy az ember azt sem tudja már, hogy miben higgyen.”
„Manapság alig tudok eligazodni az élet dolgaiban.”

A Hungarostudy-felmérések eredményei szerint a társadalmi tőke értéke – noha 1995 és 2002 között némi javulást mutatott – rendkívül alacsony Magyarországon. Csaknem valamennyi dimenziója romlott az elmúlt közel húsz évben. Ezek közül kiemelkedő, hogy míg 1995-ben az emberek 63 százaléka gondolta úgy, hogy „senki sem törődik a másikkal”, 2006-ban már 81 százalék. S míg 2002-ben a magyar népesség fele, 54 százaléka értett egyet azzal, hogy „legjobb senkiben sem bízni”, 2006-ban a megkérdezetteknek már a 70 százaléka.

4. ábra: A társadalmi tőke változásai 1995 és 2006 között

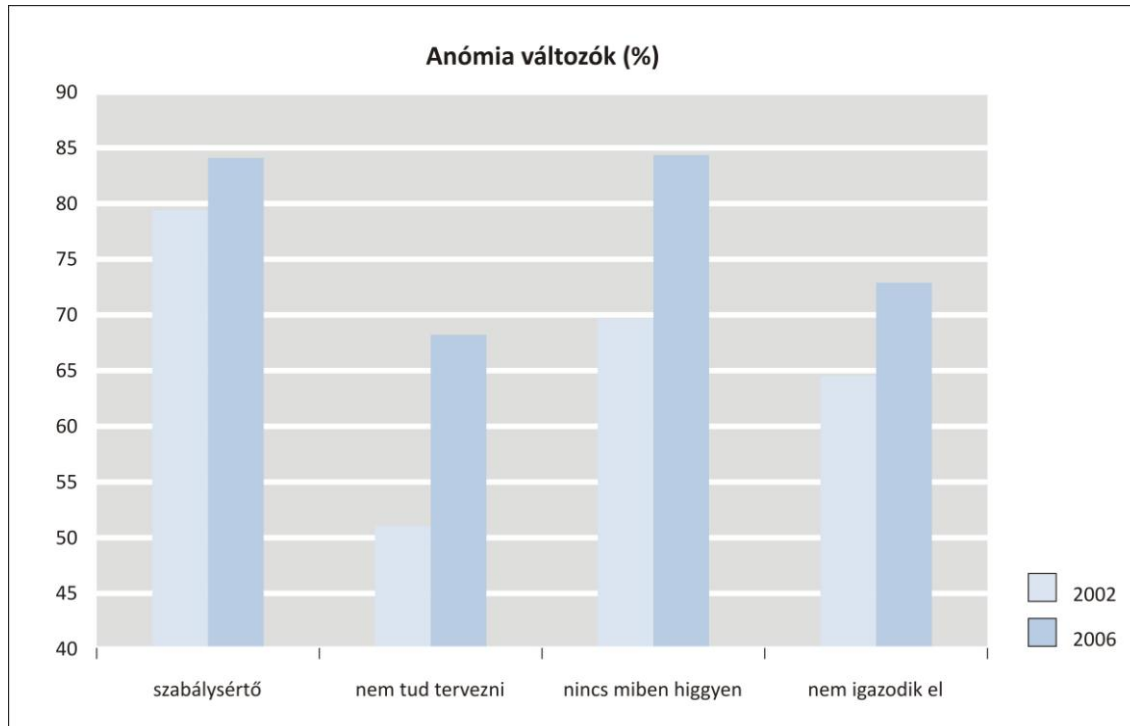
Forrás: Skrabski (2008). *A társadalmi tőke változásai Magyarországon az átalakulás időszakában.* p. 125.



A 2006-os felmérés eredményei azt mutatják, hogy a megkérdezettek 71 százalékát jellemezte anómiás állapot, azaz 20 százalékkal emelkedett azok száma, akik nem terveznek előre, nem rendelkeznek ambíciókkal, szilárd normarendszerrel vagy értékrenddel, és nincsenek perspektívái a jövőre vonatkozóan.

5. ábra: Az anómia változásai 2002 és 2006 között

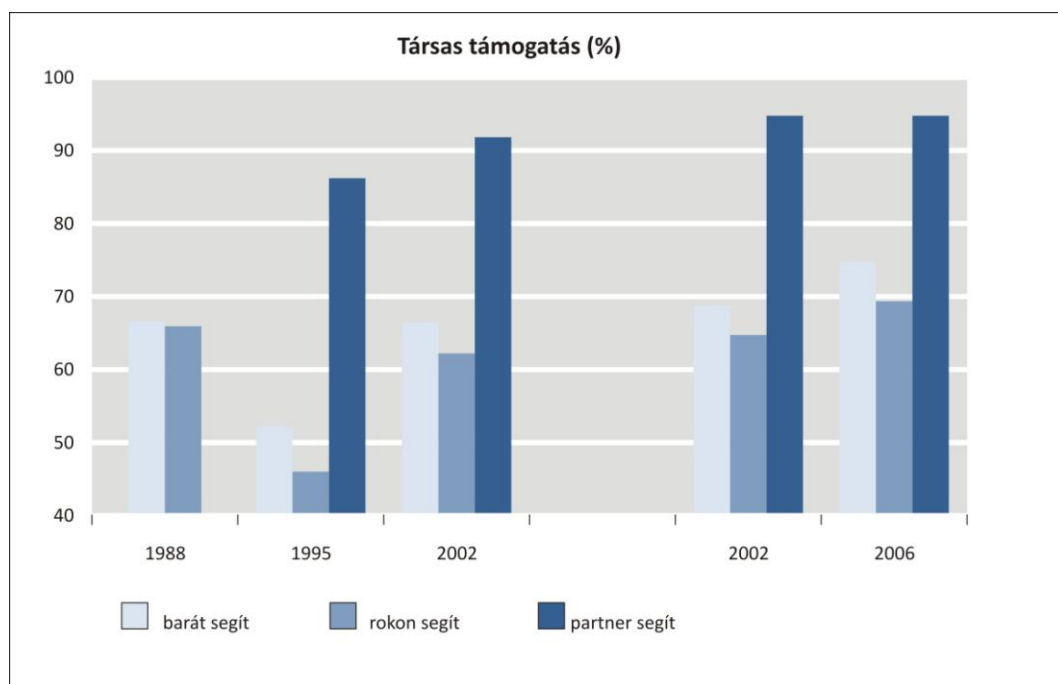
Forrás: Skrabski (2008). *A társadalmi tőke változásai Magyarországon az átalakulás időszakában.* p. 126.



Ami a (várható) társas támogatást illeti, 1988 és 1995 között jelentősen csökkent a családtagoktól, barátoktól remélt segítség mértéke, 2002-re viszont emelkedett, és a felmérés szerint 2006-ig folytatódott ez az emelkedés. Skrabski megjegyzi, hogy a társadalmi tőke csökkenését, valamint az anómia nagyarányú növekedését 2002 és 2006 között mintha a társas támogatás jelentős növekedése kompenzálná (Ibid. 127.).

6. ábra: A társas támogatás változásai 1988 és 2006 között

Forrás: Skrabski (2008). *A társadalmi tőke változásai Magyarországon az átalakulás időszakában*. p. 127.



A magatartástudományi kutatások tanulsága szerint a kapcsolati, illetve közösségi integráció – összefoglalóan társadalmi tőke – egészségesebb intrapszichés integráltságot eredményez. Legfontosabb veszélyeztető tényezőjének a társadalmi tőke erózióját tekintik, ami egyrészt az ellenségességben, másrészt annak következményében, a bizalom csökkenésében ragadható meg. Figyelemre méltó, hogy egyetlen ellenséges ember sem mondja azt, hogy „én ellenséges vagyok”. Úgy fogalmazznak, hogy az emberek általában aljasok, önzőek, csak ki akarják használni a másikat, s legbiztosabb nem bízni senkiben... Ha egy jó barát sikeréről hallanak, sokan úgy érzik, ők maguk kudarcot vallottak. Ez a lelkiállapot kétségtelenül nem kedvez a másokban való bizalomnak konfliktushelyzetben, és segítségkérésre sem motivál nehéz körülmények között.

5.7. „Magyarországnak már egy rendes országnak kéne lennie”⁷⁹

A magyar lelkiállapotról felállított diagnózist egyrészt tovább árnyalja, másrészt arra magyarázattal is szolgál Losonczi (2005), aki 1993-ban és 1995-ben 70 családdal készített interjú

⁷⁹ Fogalmazott Tölgyessy Péter (2009) *A magyarokat egyetlenegy dolog mozgatta meg 1989-ben, a bécsi bevásárlás lehetősége* című vele készült interjújában. <http://www.inforadio.hu/hir/belfold/hir-298966>

három generációra visszanyúlóan, s így 300 család történetét sikerült feltárnia.⁸⁰ A 20. századot átívelő három generáció egymásra épülő életének epizódjai a múlt század szenvedéstörténeti olvasatát adják; belőlük egy ellenérzésekből s gyűlöletből falakat építő, sokszorosan meghasadt társadalom képe vetül elénk. Noha a 90-es évek közepére (a felvétel időpontjában) még nem alakult tömegszervező identitássá a gyűlölködés szelleme, hatalmi ideológiája, csupán jelei mutatkoznak – ahogy arra Losonczi is rámutat –, s egyelőre csak egy elszigetelt, szélsőséges, ébredező kisebbség vevő a politikai érdekből kisajátított történelmi emblémákra is. Ám a rendszerváltás utáni magyar lelkiállapotot az élet valamennyi területét átható *indulat* jellemzi. Losonczi az indulatot tápláló okok között említi a létező aszimmetriákat, kivédhetetlen konfliktusok és sérelmek sorát, feldolgozatlan frusztrációkat, elfogadhatatlan kudarccokat, a gazdasági átalakulás nehézségeit, ennek politikai következményeit, az életszínvonal gyorsan növekvő különbségeit, a hatalmon lévők döntéseivel szembeni ellenérzéseket, a társadalmi rend többszörös összeomlását. Mindezek, felébresztve a régi sérelmeket, a korábbi megosztottságokat új dimenziók mentén újraszervezték, és új feszültségforrásokat generáltak. Az elkeseredettségéből születő indulat nem meglepő módon hol agresszióba, hol depresszióba fordult.

Bibó (1986) szerint annak a lelkiállapotnak, melyben az egyén nem jut túl saját tapasztalatai szubjektív felfogásán; amikor az elszenvedett bánatalom rögződik és minden magatartás háttérben lévő mozgatójává válik; másokkal szemben kiváltsággként és jogcímként lép fel – a legveszélyesebb következménye, hogy az objektív érvényű igazságkeresés könnyen és egyszerűen átcsúszhat szubjektív *elégtétel-keresésbe*. A modern lélektan az emberi magatartások jelentős százalékáról mutatta ki, hogy elszenvedett bánatalmak kompenzálására szolgálnak. Nemcsak bántó és támadó megnyilvánulások tartoznak ide, hanem a feltűnéskereséstől a túlzott érzékenységig, illetve narcizmusig nagyon sokféle kompenzáló magatartás (Ferenczi, 2008).

Losonczi 1995-ös interjúival összefüggésben érdemes visszaidézni a Hungarostudy 1995-ös eredményei közül a következőket: az emberek 63 százalékát jellemezte a társadalmi bizalmatlanság, azaz ennyien vallották azt, hogy „az emberek általában aljasok, önzőek, akik csak ki akarják használni a másikat”; ugyanennyien értettek egyet azzal, hogy „senki sem törődik azal, hogy mi történik a másikkal”; 56 százalék mondta azt, hogy „legbiztosabb nem bízni sen-

⁸⁰ Az adatfelvétel egy belső pesti kerületben történt, mélyinterjú technikával kiegészített kérdőíves módszeren alapult.

kiben”; a megkérdezettek 27 százalékára volt jellemző a rivalizálás; továbbá 1988 és 1995 között jelentősen csökkent a barátoktól, rokonoktól kapott társas támogatás: 68 százalékról 45-re (Skrabski, 2008, 125–127.). Az átalakuló világ romboló-építő hatásai úgy tűnik, szétzilálták a magyar társadalom kölcsönösségi viszonyait, értékrendjét, magatartáskultúráját.

Hankiss (1999) a társadalmi magatartásformák elemzése kapcsán felveti, hogy miközben a nyugat-európai demokratikus országokban a polgári fejlődés – néhány kivételtől eltekintve – már jó ideje háttérbe vagy a lélek mélyére szorította a nemzeti ellenségeskedést, nálunk egyre erőteljesebben megmutatkozó véres harcokat eredményez a nemzetet jellemző traumatikus-diszkriminatív szemlélet.⁸¹ Losonczi (2005) ennek hátterében az „én” elbizonytalanodását, illetve elvesztését látja. A rendszerváltás után ugyanis egy radikálisan átalakuló, a megszokottól minden elemében eltérő társadalomban kellett megtanulni élni; az új feltételek között létrejött új célokhoz újfajta magatartást kellett kialakítani. Az eligazodás nehézségeit ugyanakkor nemcsak a társadalmi-gazdasági-politikai változás, illetve a társadalom alappilléreinek cseréje okozta, hanem a legtöbbször belülről, önmagukban is addig ismeretlen jelenségek sokaságával kellett szembenézni: „Ki vagyok?”, „Kikkel közös az utam?”, „Merről és merre tér el másokétól?”. A gyors változásoktól megrendült önazonosság, valamint a belső stabilitás hiánya, a gyenge „én” tudata növekvő igényt támaszt az erős érzelmű közös élményekre, s az egymásra támaszkodó csoportok önmaguk megerősítése során könnyen billenhetnek át a kohéziót növelő indulatba a másikkal szemben (Ibid. 302–305.). Az „én” bizonytalansága tehát bizalmatlansághoz, ellenségességhez, a másikkal szembeni indulathoz vezet. Jung tétele szerint ugyanakkor, aki öngyűlöletét nem meri érezni, nem tudja feldolgozni, könnyen megtalálja a másikat, akire gyűlölt önmagát rávetítheti. (Erről részletesebben a 6. fejezetben szólok.)

A Losonczi kutatása által nyert bepillantás hetven család három nemzedékének életébe világossá teszi, hogy míg az előző század nagy dilemmája az „átélni-túlélni-megélni” kérdése volt, e mostani legnagyobb kihívása az „együttélés” mikéntje. Erre irányuló válaszkísérletként születtek meg az 1990-es évek kárpótlási törvényei, hogy megtalálják a békés együtt- és továbbélés módját. Ám a hozzájuk fűzött reményeket nem váltották be, s a traumatizáltak köre

⁸¹ Romák és zsidók elleni erőszakos megnyilvánulások; romák elleni élettellenes támadások; iskolai konfliktusok diák-diák, diák-tanár között; tettlegességig fajuló szóváltások tömegközlekedési eszközökön – megannyi aktuális magyar példa jelentősebb történelmünkben.

nőtt.⁸² Losonczy az együttélés dilemmájára, valamint a társadalmi sebek begyógyítása, illetve a jóvátétel lehetséges mikéntjének kérdésére válasz helyett egy képet vizionál.

„... öten állnak egymás mögött a Kárpótlási Hivatal előtt:

1. *Elöl áll a deportált zsidó ember, a haláltábor túlélője. A háború alatt mindenétől megfosztották, családját megölték.*

2. *Mögötte a csendőr, aki 1944-ben részt vett a zsidók deportálásában, s ezért a háború után évekig börtönben ült.*

3. *A csendőr mögött egy zsidó munkaszolgálatosból lett rendőr áll, aki 1945-ben a csendőrt letartóztatta. Később ávós lett, a koncepciós perek idején saját társai megvádolták, megkínózták, börtönbe vetették.*

4. *Mögötte áll az az '56-os forradalmár, aki egy pártembert mentett meg a lincseléstől, a lakásában bújtatta. A forradalom után mégis börtönbüntetést kapott »ellenforradalmisága« miatt, mert a pártember ellene tanúskodott.*

5. *A forradalmár mögött az a pufajkás áll, aki az ellenforradalmárok felszámolásakor ellene tanúskodott, majd katonatisztként a vád szerint »baloldali« összeesküvésben vett részt, s több év börtönre ítélték, így ő is »koncepciós per« áldozata lett” (Ibid. 291.).*

A konfliktusok kezelésének ez a módja nem vezetett sem megbékéléshez, sem a görcsök valódi feloldásához. Mindezzel együtt a vizsgált családok három generációjának életútjában a szenvedéstörténet mellett azonosítható a küzdőképesség, a rezisztencia és a túlélés életstratégiája is, s a veszteségek ellenére a kor egy másik olvasatban – éppen a túlélés diadalaként – sikertörténetként vagy szabadulástörténetként is felfogható. Persze csak azoknak, akik életben maradtak.

A magyar társadalom életképességének biztató jelei tükröződnek – dacára a társadalmi tőke csökkenésének és az anómia nagyarányú növekedésének – a Hungarostudy-kutatások eredményeiben is. A társas támogatottság mértéke – meglehetősen az előző kettő valamiféle kompenzálására – 1995 és 2006 között fokozatosan emelkedett. 2002-ben a megkérdezettek 67, illetve 62 százaléka várt támogatást barátaitól, illetve rokonaitól, ami megközelítette az 1988-as adatokat, s ez 2006-ra 74 és 69 százalékra tovább nőtt, továbbá a partnertől kapott társas támogatás mértéke is fokozatosan emelkedett (Skrabski, 2008).

⁸² A kárpótlási törvényekről részletesen lásd: Petri E. (Szerk.). (1998). *Kárpótlás és kárrendezés Magyarországon, 1989–1998*. Budapest: Napvilág.

Tölgyessy (2009) jelentörténeti olvasatában nemzeti kultúránkat mindenekelőtt az elégedetlenség jellemzi. Paradox módon a társadalom viszonylagos stabilitását is az elégedetlenségből fakadó eltérő törekvések sajátos egyensúlyának tulajdonítja: „...mindenki nagyon mást akar, így aztán nem mozdul semmi”. Az elégedetlenségből vezeti le azt a frusztrációt is, melyet az agresszió tölt ki. A politika színterén a konszenzusos alapértékek hiányában csak a másik fölött aratott totális győzelem jöhet számításba a konfliktus lehetséges megoldásaként.⁸³ A magyar társadalom – mutat rá Tölgyessy – nem érezte magáénak a rendszerváltást, az átmenetet inkább elszenvedte, s nem vett részt az átalakulásban. Persze a demokráciához nemcsak általános választások kellene, hanem demokratikus „szellem” is szükséges. Hogy az emberek érezzék, sorsukat ténylegesen maguk alakítják. Ennek számos feltétele közül a mediációs törvény biztosítani látszik egyet. Alkalmazását azonban nem könnyíti meg az az előző rendszerben imprintálódott meggyőződés, mely szerint „egyedül jól tudsz boldogulni, mással azonban sehogy”.

5.8. Szintézis

A nemzeti karakter „naiv” kutatásától, ahogy láttuk, meglehetősen nagy utat tett meg a tudomány az ellenőrizetlen előfeltevések „forráskritikája” irányába. Az értékszempon-tú és magatartástudományi vizsgálódások világosan rámutatnak, hogy az egyes kultúrák eltérő viszonyban állnak a külvilággal s magával a cselekvéssel. Ettől a viszonytól függ többek között az is, hogy az egyén mit tekint problémának. Adler (1993) megkülönböztet úgynevezett cselekvésorientált társadalmakat – amilyen például az Egyesült Államok –, melyekben a legtöbb helyzetet olyan megoldandó problémákként kezelik, melyek magukban rejtik a változás, valamint a fejlődés lehetőségét. Ezen társadalmak képviselői környezetüket maguk gondolják alakítani, s számolnak az életben való boldogulás lehetőségével. Ezzel szemben más társadalmakban – például Indonéziában – az adott helyzethez való igazodás, alkalmazkodás igénye dominál. Utóbbi kultúra képviselői valószínűleg kevesebb helyzethez közelítenek megoldandó problémaként azzal a megfontolással, hogy azok kimenetele nem rajtuk múlik, így nem kell vagy nem is tudnák megváltoztatni azt. Mindezek igazolják a kultúra receptivitásának vizsgálatát egy merőben újfajta konfliktusmegoldó módszer bevezetésével kapcsolatban.

⁸³ Ellenpéldaként érdemes megemlíteni az 1989. június 13-tól szeptember 18-ig tartó Nemzeti Kerekasztal-tárgyalásokat a Parlamentben, amikor négyszáz ember – különböző ellenérdekelt csoportok – egy kiélezett történelmi helyzetben mintegy száz napon át kitartóan tárgyalt és vitázott egymással annak érdekében, hogy előkészítsék a békés átmenetet. Ez a konszenzuskeresés talán az elmúlt százötven év legszebb politikai „pillanata”.

Hofstede (2008) azokat a gondolkodási, érzelmi és potenciális cselekvési mintákat, melyeket az egyén élete során sajátít el, mentális programoknak nevezi. A mentális szoftverek forrásának azt a társadalmi környezetet tekintti, amelyben az egyén felnő – család, barátok, iskola, kortárs csoportok, munkahely – és élettapasztalataira szert tesz. Az ilyen mentális programot, mely életünk alapvető értékeit tartalmazza, azonosítja a kultúrával, mely a társas játzmák íratlan szabályaiból áll. Értelmezésében a gondolkodásnak ez a kollektív programozása különbözteti meg egyik embercsoport tagjait a másiktól. A kulturális változás, mint korábban említettem, a hagyományminták „gyakorlatoknak” nevezett rétegeiben (rítusok, hősök, szimbólumok) gyorsabb lehet, mint az értékeknek nevezett belső attribútumok tekintetében. Mivel a társadalom alapvető értékei stabilabbak, az ezekből fakadó társas játzmákra a társadalmi változások nem tudnak olyan jelentős hatást gyakorolni. Új módszerek tehát, akár az adott országon belül fejlesztették őket, akár importáltak, inkább a gyakorlatokra hatnak. Ebből következik viszont, hogy külföldi módszerek egyszerű importálásával nem lehet megváltoztatni annak módját, ahogyan egy adott országban gondolkodnak, éreznek és cselekszenek.

Az alternatív konfliktusmegoldó módszereknek – mint mediáció, facilitáció, helyreállító igazságszolgáltatás – ugyanakkor vannak bizonyos univerzális jellemzőik, függetlenül a konfliktus tárgyától:

- két vagy több fél ellentétes érdekekkel
- közös igény a megegyezésre, tekintve hogy ebből nyereségre számítanak
- a konfliktusmegoldás kezdetén nincs meghatározva a kimenetel
- a felek közötti kommunikáció eszköze

Miután számba vettük, hogy a nemzeti kultúrák mennyiben képesek befolyásolni a konfliktusrendezés, illetve a tárgyalás folyamatát, ha nagy ívű következtetésekbe nem is bocsátkozom, óvatosan megfogalmazott összefüggésekre igyekszem rámutatni a világtérképre felrakott pontértékünk, nemzeti sajátosságaink, valamint a mediáció által megvalósítani kívánt közös és kölcsönös problémafeltárássra, illetve -megoldásra irányuló törekvés vonatkozásában.

- *A hatalmi távköz* befolyásolja a konfliktusban álló felek státuszának fontosságát; értéke arra utal, hogy mennyire elfogadott vagy elvárt az alá- és fölérendeltségi viszony a hatékony együttműködéshez.

- A *kollektivizmus* a szemben álló felek közötti stabil kapcsolat iránti igényt befolyásolja; a mediátorok szerepe fontos lehet az egyeztetés előrehaladásához elengedhetetlen életképes kapcsolati minták fenntartásában.
- A *maszkulinitás* azt a tendenciát befolyásolja, hogy a konfliktusokat erőfitogtatással oldják meg, a győzelmet tűzik ki célként; feminin kultúrák esetében valószínűbb, hogy a konfliktusokat kompromisszumok és a konszenzusra való törekvés által oldják meg.
- A *bizonytalanságkerülés* egyrészt a kétes és ismeretlen helyzetek iránti toleranciát vagy intoleranciát, másrészt a szemben álló felek egymás esetleg szokatlan vagy váratlan megnyilvánulásai, illetve magatartása iránti bizalmat vagy bizalmatlanságot befolyásolja, továbbá az egyeztetés folyamata során a struktúra és a rítus iránti igényt.
- A *hosszú távú orientáció* a konszenzus elérését akár áldozatok árán is biztosítani akaró kitartást befolyásolja.

11. táblázat: A mediáció esélyei a magyar ég alatt nemzeti sajátosságaink összefüggésében

	Indexérték	Kulturális jellemzők	Következtetések a mediációra vonatkozóan
Hatalmi távköz (PDI)			
Hofstede	19 Kis hatalmi távköz	<ul style="list-style-type: none"> - Az emberek közötti egyenlőtlenséget a minimumra kell csökkenteni. - A gyereknevelés fő szempontjai: önállóságra, aktív kísérletezésre, az ellentétes vélemény szabad kifejezésére való ösztönzés. - A szülők és a gyerekek közötti viszony egyenrangú. - A diákok egyenjogú félként viselkednek a tanárokkal. - A tanárok elvárják a diákok kezdeményezését az órán. - A beosztottak kismértékben vagy alig függenek főnökeiktől. - A beosztottak elvárják, hogy kikérjék a véleményüket. - A beosztott-felettes viszony pragmatikus, s nem érzelmi. - A hatalom gyakorlásának legitimnek kell lennie; a jó és a rossz kritériumait kell követnie. - A párbeszéd előnyt élvez az erőszakkal szemben. 	<ul style="list-style-type: none"> - A kis hatalmi távköz nincs vagy csak kismértékben van tekintettel a felek hatalmi státusára. - Ez lehetőséget teremt(het) az eltérő vélemény megfogalmazására, a konfliktus felvállalására. - A családon, iskolán, munkahelyen belüli egyenrangú viszonyok lehetővé teszik a párbeszédet – az egymás meggyőzésére vagy legyőzésére irányuló törekvés helyett, vagy a magasabb státusú fél hatalmának kiterjesztésével szemben az alacsonyabb státussal rendelkező fölött. - A párbeszéd lehetőséget biztosít az együttgondolkodásra, a konzultatív döntéshozatalra, a kooperatív konfliktusmegoldásra, a konszenzusépítésre. - A beosztott-felettes pragmatikus viszonya kedvező az érdekalapú egyeztetés szempontjából. - Egyenrangú kollégák önkéntes együttműködése kedvez a mediáció gyakorlatának.
GLOBE	Közepes vagy nagy hatalmi távolság.	<ul style="list-style-type: none"> - Az alá-, illetve fölérendeltségi viszony elfogadottabb. - A családban, iskolában, munkahelyen preferált magatartásformák: a szülők, tanárok és magasabb presztízzsel rendelkezők iránti tisztelet, engedelmisség, függőség. 	<ul style="list-style-type: none"> - A beosztott és a főnök közötti egyezkedés egyik fél számára sem megszokott, kevésbé preferált. - Ez nem valószínűsíti a munkahelyi mediáció előnyben részesítését a munkajogi perrel szemben. - Olyan esetekben, melyekben a konfliktus másik szereplője hagyományosan magasabb presztízsú vagy magasabb státusban van (tanár-diák; orvos-beteg; vezető-beosztott), kevésbé valószínűsíthető a mediáció. - Az engedelmisség követelménye, a tekintély tisztelete, a függőség iránti igény szemben áll(hat) a konszenzuskészséggel, az együttgondolkodásra való nyitottsággal.
HEP (2006)	43 Közepes hatalmi távköz.	<ul style="list-style-type: none"> - A tekintély inkább tradicionális. - A beosztottak utasítások alapján működnek; ez ellen nincs is kifogásuk. - A beosztott-felettes viszony inkább emocionális jellegű. - A hatalom alapvető társadalmi tény: megelőzi a jó és a rossz közötti választást; legitimitása nem merül fel kérdésként. - A hatalom prioritást élvez a joggal szemben. 	
Rónay	Magas hatalmi távközre utal.	<ul style="list-style-type: none"> - A címért és hivatalért folytatott erőfeszítés. - A cím, rang, hivatal, státus pragmatikus és elvtelen tisztelete. - A nyílt konfrontáció és a konfliktus csak az alacsonyabb státussal rendelkezőkkel szemben vállalt. 	

Individualizmus-kollektívizmus (IDV)			
Hofstede	11 Az alacsony IDV-index inkább kollektivisták jellemzőkkel ruház fel bennünket.	<ul style="list-style-type: none"> - A gyerekeket „mi”-központú gondolkodásra nevelik. - Cél a társadalmon belüli harmónia fenntartása és a konszenzus. - Nem számít erénynek, ha valaki kimondja, amit gondol. - Magas kontextusú kommunikáció. - A szabályok megsértése szégyenhez, az „arc” elvesztéséhez vezet. - Fontos a méltóság megőrzése, mely az egyének társas környezetével fenntartott megfelelő kapcsolatát jelenti. - A „szégyen kultúrái” – a szégyen forrása a törvény megsértésének nyilvánosságra kerülése, s nem maga a tett. - Kölcsönös függőség. - A személyiségtesztek szerint az emberek inkább introvertáltak. - Bátorítják a szomorúság kimutatását. - Helytelenítik a boldogság kimutatását. - A fegyelmezés eszköze a megszegés. - Az oktatás célja, hogy megtanítsák: hogyan kell valamit csinálni. - A munkáltató és az alkalmazott kapcsolata elsősorban morális jellegű; csakúgy mint a családi kapcsolatok. - Az emberi kapcsolatok fontosabbak, mint a feladat. 	<ul style="list-style-type: none"> - A „mi”-központú gondolkodás, a harmóniára és a konszenzusra való törekvés kedvező a mediáció szempontjából. - A formális összhang fenntartására irányuló törekvés inkább a stratégikus megegyezést valószínűsíti. - A személyes vélemény háttérbe szorítása, a közvetlen konfrontáció kerülése nem kedvez az érzelmek, igények, szükségletek megfogalmazásának, melyek a mediációs folyamatban fontos előrevívő lépések. - A méltóság megőrzése, valamint a kapcsolatorientáltság hozzásegít a kölcsönös érdekek figyelembevételéhez, szem előtt tartásához.
GLOBE	Individualista értékrend, de erős családi és társadalmi kollektívizmus iránti igény.	<ul style="list-style-type: none"> - „Én”-központú gondolkodásra nevelés. - „Ami a szívemen, az a számon.” - Alacsony kontextusú kommunikáció. - A szabályok megsértése büntudathoz és az önbecsülés elvesztéséhez vezet. - A „büntudat kultúrái”. - Bátorítják a boldogság kimutatását. - Helytelenítik a szomorúság kimutatását. - Az oktatás célja, hogy megtanítsák: hogyan kell tanulni. - A munkáltató és az alkalmazott kapcsolata: munkaerőpiaci partnerek közötti szerződés. - Feladatorientáció, szemben a kapcsolatokkal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az individualista „én” gyakran tekinti a másikat „Az”-nak. - A büntudat (ahogy a szégyen) ritkán vezet a másik érdekeinek és szükségleteinek megismerésére tett erőfeszítéshez. - A feladatorientáció és a pragmatikus kapcsolatok elősegíthetik a stratégikus megegyezésre törekvést.
HEP (2006)	76 Erősen individualista társadalom képét mutatja.	<ul style="list-style-type: none"> - Bátorítják a boldogság kimutatását. - Helytelenítik a szomorúság kimutatását. - Az oktatás célja, hogy megtanítsák: hogyan kell tanulni. - A munkáltató és az alkalmazott kapcsolata: munkaerőpiaci partnerek közötti szerződés. - Feladatorientáció, szemben a kapcsolatokkal. 	
Rónay	A középmezőnyre utal.	<ul style="list-style-type: none"> - Az erős nemzeti büszkeség inkább kollektivisták tulajdonsággal ruház fel. - A hibákért, tévedésekért, lemaradásért, veszteségekért nem vállalt felelősség – a körülmények és mások hibáztatása – inkább individualista megnyilvánulás.⁸⁴ 	

⁸⁴ Vö. Bibó (1986, II. 224.) „... túlméretezett nemzeti hiúság, ...nem a maga való mivoltából akart megélni, hanem abból, hogy neki az élettől, a történelemtől, a többitől követelnivalója van.” (Kiemelés tőlem.)

Maszkulinitás – femininitás (MAS)		
Hofstede	17 Az alacsony MAS-index a feminin értékek irányába mutat.	<ul style="list-style-type: none"> - A családban mindkét szülő foglalkozhat a <i>tényekkel és az érzelmekkel</i>. - A fiúkat és a lányokat is ösztönzik érzelmeik kifejezésére, de a veszekedést és az agresszivitást nem támogatják. - A család <i>szereynsége</i> és <i>szolidaritásra</i> nevei a gyerekeket; ezekben a társadalmakban a férfiak és nők egyaránt lehetnek becsvágyók, vagy fűtyülhetnek a karrierre. - A diákok alulértékelik saját teljesítményüket; az én háttérbe szorul. - Értéknek számítanak a <i>kapcsolatok</i> és az <i>élet minősége</i>. - A férfiatól és a nőktől egyaránt elvárt az erkölcsös magatartás. - Mindkét nem képviselője lehet figyelmes és gondoskodó, a <i>kapcsolatra fókuszáló</i>. - Az adatoknál és a tényeknél fontosabb a <i>tények mögött meghúzódó történet</i>. - A munkahelyen a konfliktusok <i>kompromisszumok és tárgyalások</i> révén történő megoldását preferálják. - A feminin országok <i>jóléti társadalmat</i> akarnak – szemben a teljesítmény hajszolásával. - A menedzsmentet intuíció és konszenzus jellemzi. - A munkát a kapcsolat és az együttműködés teszi emberibbé.
GLOBE	Enyhén férfias értékek.	<ul style="list-style-type: none"> - A GLOBE- és a HEP-felmérés között nincs szignifikáns eltérés. - A nőies kultúrákban a nemek szerepe nem válik el olyan élesen.
HEP (2006)	34 Inkább nőies, emocionális tulajdonságokra épülő értékrendszer.	<ul style="list-style-type: none"> - Az olyan, ún. „puha” faktorok, mint a munkahelyi biztonság, az optimális kapcsolatok, barátságok, kompromisszum előnyt élveznek a hatalommal, a versennyel, a karrierrel, az anyagi jóléttel szemben.
Rónay Prohászka Babits	Jellemzésükben ambivalens képet festenek – maszkulin és feminin értékekkel egyaránt felruházzák a nemzetet.	<ul style="list-style-type: none"> - Ellenségek legyőzése férfias bátorsággal; hirtelen fellobbanó indulat; ellenszegülési hajlam; bajnoki lelkesedés; döntéshelyzetekben érzelmek általi befolyásoltság; kitartó véleményharcok (Rónay). - Passzív rezignáció és ellenállás, lobbanékony-ság és ábrándozás, ellenzékiesség és pártütés (Prohászka). - A cselekvés tétlenségből, lustaságból, tehetetlenségből, erőtlenségből – inerciából – történik; csak akkor kész cselekedni (a magyar), ha megsértik, megbántják (Babits).

Bizonytalanságkerülés (UAI)		
Hofstede	83 Igen erős bizonytalanságkerülés jellemzi nemzetünket.	<ul style="list-style-type: none"> - Az életben rejlő bizonytalanság állandó fenyegetést jelent – ezzel meg kell küzdeni. - Magas stressz- és szorongási szint. - Az agresszió és az érzelmek kifejezésének megvan az adott helye. - Személyiségtesztekben magasabb a neuroticizmus pontszáma.⁸⁵ - Erősebben bizonytalanságkerülő kultúrákban az emberek alacsonyabbra pontozzák magukat a szeretetreméltóság-skálán.⁸⁶ - Menekülés a kétes helyzetektől – akár kockázatos magatartás árán is. - Idegengyűlölet: „Ami különbözik, ami más, az veszélyes.” - Az emberek kevésbé érzik magukat egészségesnek és boldognak. - A családban, az iskolában, a munkahelyen és a társadalmi intézményekben is a jól strukturált helyzetek preferáltak. - Az eredményeket a körülményeknek vagy a szerencsének tulajdonítják. - Haboznak az új termékek és technológiák látán. - Az emberek hosszabb ideig dolgoznak egy helyen – jobb alkalmazkodókészség. - Érzelmi igény a szabályokra, precizításra, a formalításra, a hivatalosságra. - A szakértők és a technikai megoldások iránti elkötelezettség erős. - A döntés tartalmára összpontosítanak, s kevésbé annak a valósággal való viszonyára. - Egyre több és egyre precízebb törvény elégíti csak ki a biztonság iránti igényt. (Még akkor is, ha nem tartják be őket.) - Több az előítélet más etnikumokkal szemben, mint az alacsony AUI-értékkel rendelkező országokban. - Erősebb a nacionalizmus és a csoportok közötti erőszakba torkolló konfliktusok veszélye. - Tudományos ellenfelek (eltérő meggyőződést képviselő emberek) nem lehetnek személyes barátok. - Az ország szépirodalmi művei a szabályokkal és az igazsággal foglalkoznak.
		<p>A konfliktusmegoldás szempontjából ez a dimenzió a leginformatívabb – a konfliktushoz való viszonyt tükrözi mint a bizonytalan és kétértelmű helyzetek kezelése, az agresszió kontrollja, az érzelmek kifejezése.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A rendszer, a formális struktúra, a törvények és a szabályok iránti igény olyan viselkedési formákhoz vezethet, melyek pusztán rituálisak, következhetnek vagy akár diszfunkcionálisak. - Ebből következik a diszfunkcionális törvényekhez való ragaszkodás az alternatív konfliktusmegoldó módszerekkel szemben. - A mediáció kimenetele nem garantált – s „nem szabad a véletlenre bízni, ami strukturálható”. - Mivel a hatástalan szabályok is kielégítik az emberek formális struktúra iránti érzelmi igényét, a jog elsőbbséget élvez a mediációval szemben. - A konszenzussal szemben a stratégikus tárgyalás, az alku, illetve a meggyőzés látszik elfogadhatóbbnak. - Esetleg a konfliktushelyzetből való kihátrálás, a megoldásban való személyes részvétel elhárítása. - Mivel a törvények kielégítik a biztonság iránti igényt (még akkor is, ha nem tartják be azokat), inkább a jog által definiált normákhoz való alkalmazkodás részesül előnyben a közös normaalkotással szemben. - Az autoritás és a szakértelem iránti igényből adódóan a mediátorral szemben bizalmatlanság nyilvánulhat meg – róla még nem tudható, milyen szakismeretekkel rendelkezik. (Pártatlansága, semlegessége gyanút ébreszthet.) - Új módszerekkel szembeni bizalmatlanság. - Az erős bizonytalanságkerülés kollektívista partikularizmussal ötvöződve arra hajlamosít, hogy a csoportok közötti konfliktusokat létezésük tagadásával próbálják felszámolni, vagy asszimilálják, máskor elnyomják a kisebbségeket. - Mivel az adott ország kisebbségeire ugyanezek az indexértékek jellemzők, súlyos konfliktusok alakulhatnak ki közöttük.

⁸⁵ A neuroticizmus az érzelmi stabilitás ellentéte: a szorongás, a dühös ellenségesség, a depresszió, a feszélyezettség, az impulzivitás és a sérülékenységek kombinációja.

⁸⁶ A szeretetreméltóság a következő jellemvonások kombinációja: bizalom, egyenesség, altruizmus, alkalmazkodás, szerénység, szelídség.

GLOBE	Az átlagosnál kisebb bizonytalanságkerülés.	- Igény mutatkozik a rendszeresség, a következetesség, a kidolgozott szabályok és törvények iránt.	
HEP (2006)	98 Hofstede értékéhez hasonlóan erős bizonytalanságkerülés.	- A konfliktusokat igyekszünk kerülni, erős igény mutatkozik a konszenzusra. ⁸⁷	
Rónay Prohászka Bibó	Rónay <i>Jellemisméjében</i> mutatkozik némi elmentmondás a félelem- és bizalmi indexünk tekintetében, ám ő is inkább Hofstede értékét igazolja. Prohászka és Bibó által egyértelműen az erős bizonytalanságkerülés nyer megerősítést.	<ul style="list-style-type: none"> - Nem a szeretet, hanem a félelem tartja féken; terveit titokban tartja; - barátságban és ígéreteiben hűtlen; - az esküszegést nem veszi komolyan; - a békekötést nem állja meg (Rónay). - Bizalmasságban nem hamar akad vetélytársunk. - „Ha megcsalják, felzúdul haragában, de kerül fordul, s feledve van a múlt, bízik, hisz, remél ismét.” - Bizalomra azért van szüksége, mert nem elég önálló; reményre pedig azért, mert a jövő a mindene. - Kiemelkedő társulási hajlam és idegenek iránti rokonszenv. - Könnyen köt barátságot közelebbi idegenekkel minden ismeretség nélkül (Rónay). - Rejtőzködés, védekezés, a biztonság keresésére és megőrzésére való készítés... (Prohászka). - A vágyak és a realitás nincsenek összhangban, túlzott öndokumentálás, belső bizonytalanság... (Bibó). 	
Hosszú távú-rövid távú orientáció (LTO)			
Hofstede	50 Inkább hosszú távú szemléletre utal.	<ul style="list-style-type: none"> - Állhatatosság és kitartó erőfeszítés a távolabbi eredmények érdekében. - Takarékoság, a források gazdaságos felhasználása. - A körülmények tiszteletben tartása. - Fontos az egyén alkalmazkodókészsége. - Az egyén hajlandó magát egy célnak alárendelni. - Szégyenérzet. - Az alázat mindkét nemre jellemző. - A sikert az erőfeszítésnek tulajdonítják, a kudarcot az erőfeszítés hiányának. - Hogy mi a jó és mi a rossz, a körülményektől függ. - Fontosak az emberi kapcsolatok. - Ha „A” igaz, ellentéte, „B” is lehet igaz. - Elsőbbséget élvez a józan ész. - Nem sértő az egyet nem értés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tekintve, hogy a mediáció jövőorientált konfliktuskezelő módszer, a hosszú távú szemlélet valamennyi sajátossága pozitívan befolyásolja. - A hosszú távú orientáció – szemben a rövid távúval, mely könnyen azonosul olyan igazságokkal, hogy megengedett erőszakkal ítélkezni jog és gonoszság között – szemlélete, hogy mindenben és mindenki van jó és rossz, ezért megtorlás helyett indokolt a kapcsolat megjavítása.

⁸⁷ Figyelemre méltó, hogy a konszenzusos alapértékek hiánya még nem jelenti azt, hogy ne mutatkozna irántuk erős igény. A magas indexérték ugyanakkor alátámasztja Bibó megfigyelését, mely szerint „nincs egészséges egyensúly a *valóságos*, a *lehetséges* és a *kívánatos* dolgok között” (1986, I. 340.). (Kiemelés tőlem.)

GLOBE	Inkább rövid távú szemlélet – erős vágygal párosulva a jövőorientált gondolkodásmód iránt.	<ul style="list-style-type: none"> - Az erőfeszítésektől gyorsabb eredményt várnak. - Hagyományok tiszteletben tartása. - Fontos a személyes stabilitás. - Fontosak a társadalmi és státushoz kötődő kötelezettségek. - Tekintély megőrzése. 	
HEP (2006)	45 Rövid távú gondolkodás felé hajlik.	<ul style="list-style-type: none"> - A diákok a sikerüket vagy kudarcukat a szerencsének tulajdonítják. - Egyetemes vezérelvek a jó és a rossz tekintetében. - Ha „A” igaz, ellentéte, „B” szükségszerűen hamis. 	
Rónay	A hosszú távú szemlélet legalább a vágyak szintjén megjelenik.	<ul style="list-style-type: none"> - Valóságot is túlszárnyaló reménység, a jövőbe tekintő képzelgések: „annyit és oly biztos remél”... - Nehezen dacol szokásaival, és erősen kötik öröklött előítéleteinek bilincsei. 	

Hofstede több évtizedet felölelő és több tucat országra kiterjedő értékszociológiai kutatása igazolta, hogy azt az úgynevezett „mentális szoftvert”, amivel a kultúrát azonosítja, nem kerülhetjük meg egy merőben új konfliktusmegoldó módszer bevezetésével kapcsolatban. Hiszen ahogyan gondolkodunk, érzünk és cselekszünk, korántsem független attól a társadalmi környezettől, amelyben élünk.

A magyar kultúra, avagy plauzibilitási rendszer alapja – ahogy láttuk – évszázadok óta a *bizonytalanságkerülés*. Nemcsak intenzitása szól emellett, hanem tartós fennmaradása is. A százötven évvel ezelőtt készült intuitív alapú felmérések csakúgy, mint a legújabb értékszemponitú és magatartástudományi elemzések a kultúrának ebben az egy dimenziójában maradéktalanul megegyeznek. A bizonytalanság kerülése vagy inkább a bizonytalanság elviselésének képtelensége tehát olyan sajátossága a magyar mentalitásnak, amely az összes többi dimenziót megelőzi, avagy éppen magyarázza, tekintve hogy az élethez szükséges legalapvetőbb attitűdünket fejezi ki. Hozzáállásunkat a körülményekhez, a konfliktusokhoz, egymáshoz, személyes lehetőségeinkhez, s végső soron a jövőhöz.

Kultúránk többi indikátora korántsem tekinthető ilyen egyértelműnek a különböző felmérések tükrében. Amennyiben Hofstede értékeit vesszük alapul, a kis hatalmi távköz, valamint a férfiak és nők érzelmi szerepei közötti csekély különbség azt jelenti, hogy sem az alá-fölérendeltségi viszonyokban, sem a nemi szerepekben nem markánsak a pozíciók, s nem élesek a határok. A HEP-felmérés (2006) inkább az individualitás irányába elmozdulónak látja a magyar társadalom tagjait, míg Hofstede szerint messze elmaradunk az emancipált önmegva-

lósító nyugati típustól. A hosszú távú-rövid távú orientáció tekintetében sem egyértelműen meghatározó, hogy melyik mezőnyben helyezkedünk el. Hofstede a középmezőnyben, illetve kissé a hosszú táv térfelén helyez el minket. A kultúra mért mutatói közül egyetlenegy tekinthető biztosnak: a bizonytalanságkerülés.

Mire következtethetünk a kiugróan magas AUI-indexből (83) az interperszonális konfliktusok vonatkozásában? A bizonytalanság két alapvető elemből áll: bizonytalanság a másikban, s bizonytalanság önmagunkban. Ez egyrészt magyarázattal szolgál a magatartástudományi kutatások eredményeire, azaz hogy a társadalmi tőke kimerülőben van; a bizalom erői egyre kevésbé mozgósíthatók a társadalomban; s egyre emelkedik azok száma, akiknek sem terveik, sem ambícióik, sem szilárd norma- vagy értékrendszerük nincs. Másrészt a bizonytalanságban egyetlen menedék tűnik biztosnak: a sértett én önmaga felé, illetve önmagába fordulása. Egyetlen valóság létezik számára: a sérelemé. Ugyanis ami azon túl van, az újabb bizonytalanságként tűnik föl. Ebben a helyzetben a sértett fél számára elképzelhetetlen, hogy a másik másságából fakadó információ az ő javát szolgálná, ezért párbeszédet sem kezdeményez vele. Ehhez bizalomra lenne szükség, olyasfajta hitre, hogy a másikban fölfedezhetjük a belőlünk hiányzó értéket.

A következő fejezetben annak bemutatására vállalkozom, hogyan lesz a másikból ellenség. Ezt követően azt a színteret vázolom fel, amelyen az ellenség felebaráttá válhat, s lehangsúlyosabb hipotézisemként újjáépülhet a bizalom.

6. ELLENSÉGESSÉG ÉS KIREKESZTÉS

„Sekula, egy montenegrói jugoszláv férfi egy alkalommal, a háború után egy török származású muzulmánal találkozott. Mindketten úton voltak Bijelóból Mojkovacba. Az országút sűrű erdővel borított területen vezetett keresztül, és orvtámadásoktól volt hírhedt. A muzulmán örült, hogy egy montenegrói társaságában lehet. Sekula is nagyobb biztonságban érezte magát egy törökkel, mert félő volt, hogy annak partizán honfitársai tartózkodnak a közelben. Mindketten barátságosan viselkedtek és megkínálták egymást cigarettával. Kiderült, hogy a muzulmán békeszerető családapa. Sekula semmiféle ellenszenvet nem érzett iránta. Az erdőn keresztül vezető út során még közelebb kerültek egymáshoz. Forró nyári nap volt. Amikor a kellemesen hűvös erdőben leültek egy folyó partján, hogy együtt falatozzanak és kipihenjék magukat, Sekula elővette a pisztolyát. Szép fegyver volt, és ő szeretett volna dicsekedni vele egy kicsit. A muzulmán elismerően nézegette, és megkérdezte, hogy meg van-e töltve. Sekula igennel válaszolt – és hirtelen olyan gondolata támadt, hogy most minden további nélkül megölhetné a törököt, csak az ujját kellene megmozdítania. A muzulmánra szegezte pisztolyát, és pontosan a szemei közé célzott. A muzulmán nevetett, és arra kérte Sekulát, hogy fordítsa el a fegyverét, mert még el talál sülni. Ebben a szempillantásban tudatosult Sekulában, hogy meg kell ölnie útítársát. Ha életben hagyná a törököt, nem tudná elviselni a szégyent és a bűntudatot. Így hát – mintha csak véletlenül tenné – a nevető férfi szeme közé lőtt.”⁸⁸

Sekula, amikor később az útítársa ellen elkövetett gyilkosságáról faggatták, csak azzal tudott védekezni, hogy abban a pillanatban, amikor pisztolyát tréfából a muzulmán homlokához szegezte, nem volt benne gyilkos szándék, még csak ellenszenvet sem érzett a másik iránt. Valami egyszer csak kitört belőle, mondta, amit nem tudott megfékezni, s mintha az ujját saját magától húzta volna meg a ravaszt. Gruen (2000) szerint minden bizonnyal ez volt az a pillanat, amikor a montenegrói olyan közel érezte magát a törökhöz, hogy a szégyen hatalmába kerítette. Bármilyen abszurdan hangzik is – magyarázza Gruen –, Sekula nem gyűlöletből cselekedett, éppen ellenkezőleg, azért ölt, mert nem tudta az idegent gyűlölni.

Annak pszichoanalitikus magyarázatára, hogy miért harcolnak az emberek az ellen, ami öszszeköti őket egymással, ami közös bennük – azaz emberségük ellen –, később visszatérünk. A történettel mindenekelőtt arra szeretnék rámutatni, hogy amint eltűnik a társadalmi valóság

⁸⁸ Tito egykori partizán bajtársától, Milovan Djilastól származik ez az igaz történet, mellyel a német származású, Svájcban élő pszichoanalitikus, Arno Gruen vezeti be a *Bennünk élő idegen* című könyvét (Gruen, 2000, 7.).

összetett szerkezete, s csupán a „vagy mi, vagy ők” kirekesztő sarkítás marad a figyelem fókuszában – amelyhez mind a gondolkodás, mind a gyakorlat igazodik –, más választásra, esetleg semlegességre úgy tűnik, nincs esély, s ezért az ártatlanságot nem lehet megőrizni. Tragikus módon azonban a kirekesztő sarkítás idővel önmaga ellentétébe fordul, s hamarosan a „mi is, ők is” egyesíti a szemben álló feleket a kölcsönös gyűlölet és gyász fonák közösségében. Ahogy ugyancsak Gruen fogalmaz egy másik könyvében: „...az ellenfelek a harc során egyre jobban hasonlítanak egymásra” (2003, 179.). Mintha a montenegróinak nem lett volna más választása. Vajon valóban nem lehet ellenállni a kirekesztő ellenségességnek?

6.1. „Kölcsönviszonyban lét”

A másik léte nélkülözhetetlen előfeltétele a személyiség kialakulásának és önazonossága megfogalmazásának (Mead, 1973).⁸⁹ Amíg Mead a pszichikum fejlődése, addig Lévinas az ember mint erkölcsi lény oldaláról írja le ugyanezt: az *én* azonossága mindig valamilyen viszonyban ölt formát (Lévinas, 1976).⁹⁰ Az *én* a másokkal való viszonyon belül épül fel (Buber, 1991); a *személy* tisztán viszonyokból áll (Ratzinger, 1970, 131.); „*persona est relatio*”, fogalmaz Aquinoi Tamás (*Summa theologica*, I,40,2.); Moltmann (1981) pedig „kölcsönviszonyban létel”-ről beszél. Mindezekre tekintettel úgy vélem, hogy az interperszonális konfliktusban megkérdőjeleződnek az azonosságok, s ezzel együtt megváltoznak a kötelezettségek, várankozások, percepciók, elvárások és attribúciók is. Volf (2001) a megváltozott azonosságok „kiigazítására” két lehetőséget lát: vagy kiiktatjuk világunkból a másikat, melynek mechanizmusa a *kirekesztés*, ami alatt a szituált én-ből való kirekesztést kell értenünk; avagy olyan módon alakítjuk át azonosságunkat, hogy abban a másiknak helyet készítünk, amely a *befogadás* folyamatán, azaz az én-ben a másiknak való hely megteremtésén keresztül valósul meg.

Volf érvelését követve azt vélelmezem, hogy az interperszonális konfliktusokban az érintettek ítéleteiben és gyakorlatában azonosítható a kirekesztő hajlam, amely a felek egymásról konstruált ellenségképében ragadható meg. Ezt a nyelvi formákkal és jelentéstani struktúrákkal vizsgálható ellenségképet tekintem a bizalomvesztés operacionalizált mérőeszközének, ugyanis azt állítom, hogy az interperszonális konfliktusokban az érdekellentét mellett minden

⁸⁹ Meadtól ered a *társas én* fogalma, az énazonosságnak az a percepciója, mely emberi kapcsolataink tükrében láttat bennünket.

⁹⁰ Ezzel a viszonytal kapcsolatban Lévinas megjegyzi: „...legyen az a husserli intencionalitás, a heideggeri világban-benne-lét vagy az egymással lét, vagy a bergsoni tartam állandó megújulása” (Lévinas, 1976, 97.).

esetben számolnunk kell a felek közötti bizalomvesztéssel is. A kirekesztés mechanizmusának elméleti felvázolása után empirikus vizsgálattal igyekszem igazolni állításomat a bizalomvesztés vonatkozásában. Ezt követően a 7. fejezetben ismertetem azt a színteret, amelyen a kirekesztés alternatívájaként a befogadás folyamata – feltételezésem szerint – megvalósulhat.

A kirekesztés anatómiájának, dinamikájának, erejének bemutatása után, illetve azzal párhuzamosan, annak felvázolására törekszem, hogy milyen módon feltételezi, tapasztalja és ragadja meg az egyik ember a másikat mint ellenséget. Miért és hogyan gondolkodnak és beszélnek az ellenségről azok, akik megnevezik őket? Hogyan képezzük meg nyelvileg, előítéleteinkben és cselekedeteinkben azt a másikat, akit azután bűnösnek, gonosznak, eliminálandónak kiáltunk ki? Mindennapjainknak ugyanis ez éppúgy része, mint a világtörténelemnek, a hétköznapi életben csakúgy benne van, mint a politikában. Ezen kérdések megvitatásához segítségül hívom a társadalomfilozófiát, a fenomenológiát, a pszichoanalitikus irányzatot, a kognitív pszichológiát, valamint rájuk tekintek, ha csak röviden is, a szemantika és a diskurzuselemzés felől.

6.2. A kirekesztés anatómiája

Volf (2001) a saját és az idegen, az azonosság és a másság mindennapi életben való mind gyakoribb szembetalálkozásából vezeti le a konfliktusokat. A konfliktusok legfőbb sajátosságát a kirekesztésben ragadja meg, nevezetesen a másiknak a szituált én-ből való kirekesztéséről beszél, s ez vezeti el ahhoz a radikális szemlélethez, mely szerint a kirekesztés nem más, mint az *én*⁹¹ falain belül lévő másikkal⁹² szemben elkövetett bűntett, illetve erőszak. Feltételezésem szerint a kirekesztés egyik kitüntetett módja az ellenség leképezésének. Ezért először a kirekesztés folyamatát vizsgálom meg, mielőtt rátérnék az ellenség „neveire”.

Foucault modernségbírálataiban kísérletet tesz arra, hogy magyarázatot adjon a kirekesztésnek a befogadás modern történetén végigvonuló jelenségére. Első könyvében (1988 [1961]) a nem ész történetét követi nyomon az ész korszakában. Ez a történet – értelmezése szerint – arról szól, hogy „az ész maga alá gyűri a nem ész, kiszakítja belőle annak igazságát mint örültsé-

⁹¹ A dolgozatban többféleképpen szerepel az én, de mindig arról az én-ről van szó, aki a másikkal dialogikus viszonyban van. Buber relációs kategóriájaként nagybetűvel írom: Én-Te, Én-Az. Amikor a másik által érintett énállapotról van szó, kisbetűvel és kurzívval írom.

⁹² Amikor az én-nel konkrétan átellenben álló másiról van szó, kisbetűvel és kurzívval írom. Egyéb esetekben szintén kisbetűvel, de verzállal. Szó szerinti idézetekben természetesen követem a szerzőt.

get, bűnt vagy betegséget” (ix. sk.), továbbá leírja, ahogyan a nem érznek, azaz „a szerencsétlen csavargóknak, a bűnözőknek és a »bomlott elmének«” a kizárt nem ember területeit tulajdonítják, melynek jelképes lakója a bélpoklos. A *Felügyelet és büntetés*ben a kirekesztés mechanizmusát a „kettéosztás” (őrült és józan, abnormális és normális), valamint az „erőszakos elhelyezés” (ki és be) kettős elnyomó stratégiájával jellemzi (Foucault, 1990). Mindemellett – ebben a könyvében, melynek középpontjában a börtön története áll, és a hatalomgyakorlás új típusait tárgyalja, mint amilyen a normalizálás hatalma – hangsúlyozza, hogy a kirekesztés nem egyszerűen elnyomó eltávolítás, hanem produktív formálás. A társadalom minden intézményében működő „börtönmechanizmusok” sora gyakorolja a normalizálás hatalmát, s teszi az embereket fogékonyá és termelékennyé, engedelmessé és hasznossá. Foucault egy alternatív, pozitív és produktív koncepcióját adja ezzel a hatalomnak.⁹³ A kirekesztés tehát a normalizálás hatalmaként működik a befogadó civilizáció intézményeiben, az államapparátusban, oktatásban, médiumokban, tudományokban. Ezek alakítják a „normális” polgárokat, ruházzák fel őket „normális” tudással, értékekkel, szokásokkal, s ezáltal vagy asszimilálják, vagy eltávolítják az „abnormális” másikat. Foucault elbeszélésében a modern *ént* közvetve a *másik* kirekesztése alkotja meg.

Azzal, hogy Foucault leleplezi a „kettéosztást”, az „erőszakos elhelyezést”, valamint a „normalizálás hatalmát”, a „bent” terét igyekszik növelni – mutat rá Volf (2001) –, hiszen az azt védő falakat ostromolja. S noha a többi posztmodern gondolkodóhoz hasonlóan nem szívesen semmiféle határt, gondolkodásának fő tanulsága: „A befogadásra való következetes törekvés lehetetlen választás elé állítja az embert: vagy a határok nélküli káosz, vagy pedig a határok és velük együtt az elnyomás mellett dönt” (Ibid. 70.). Továbbá arra a tényre is felhívja a figyelmet – joggal –, hogy a „morális” és „civilizált” *én* túlságosan gyakran alapoz az „erkölcstelennek” vagy „barbárnak” értelmezett *másik* kirekesztésére. Túlságosan gyakran helyezzük el a másiban a gonoszt és a barbárságot, hogy magunknak tulajdoníthassuk a jóságot és a civilizáltságot.⁹⁴

⁹³ Foucault hatalomkonceptiójával kapcsolatban érdemes megjegyezni, hogy merőben eltér az általános értelmezésektől. A hatalomgyakorlást stratégiaként, az uralom következményeként fogja fel, amely intézkedések, manőverek, taktikák és technikák következtében jön létre, illetve ezekből épül fel. Hatalomfelfogásában a kapcsolat mindig az állam és az állampolgár között áll fenn, s nem bizonyos társadalmi osztályok és az állam között.

⁹⁴ Például Bush elnök 2002 januárjában a kongresszusban a „gonosz tengelye”-ként beszélt olyan országokról, mint Észak-Korea, Irak, Irán. De az Egyesült Államoknál közelebb is találunk erre szép számmal példát.

6.3. Egybekötés és elválasztás

A kirekesztés meghatározásakor Volf (2001) két egymással összefüggő vonatkozására mutat rá: az egyik az „egybekötés”, a másik az „elválasztás” ellen vét. Ennek elemzése előtt meg kell határoznunk, mit jelent a „kötés”, s mit az „elválasztás”. A pszichológiából úgy tudjuk, hogy emberek önmagukat a másokkal való azonosulás, illetve a mások elutasítása révén határozzák meg. Az emberi *én* a „beengedés” és a „kizárás” összetett folyamata során formálódik. Azonosságunk nem abból fakad, hogy a mellettünk lévőkől elválunk, hanem abból, hogy egyszerre elkülönülünk és kötődünk, különállunk és kapcsolódunk. Az azonosságunkat jelölő határok ilyen módon egyidejűleg jelentenek sorompókat és hidakat.⁹⁵ Az azonosság tehát a *másiktól* való elkülönülés és a *másikkal* való kapcsolat belsővé tétele során alakul ki, melyben mind az *én*, mind a *másik* részt vesz – egymás azonosságának kölcsönös egyeztetésével. Feuerbach (1978, 199.) ezt úgy fogalmazza meg: „[a] »te« hozzátartozik az »én« tökéletességéhez, hogy az emberek csak együttesen teszik az embert, az emberek csak együttesen azok és olyanok, aminek és amilyennek az embernek kell és lehet lennie”. Ricoeur (1992, 3.) pedig a következőképpen egészíti ki: „az *én* én volta olyan bensőséges fokig sejteti a másikat, hogy valakit a másik nélkül el sem tudunk gondolni”. Érdeemes itt megjegyezni, hogy Buber, aki olyan mélyen és radikálisan értekezik a *viszonyról* mint kölcsönösségről, s annak feltételéről, a távolságteremtésről, nem hangsúlyozza a különválást, azt, hogy az ember különálló lény is, nem pusztán a távolság és a találkozás kategóriája.

Mi tehát a kirekesztés? – kérdezzük Volftól. A kirekesztés – Volf fenomenológiájában – egyrészt jelentheti (I.) *a kapcsolati kötelékek elszakítását*, mellyel önmagunkat mintegy kiemeljük a kölcsönviszonyok mintázatából, és a szuverén függetlenség pozíciójába állítjuk. Ennek következménye, hogy a *másik* mint ellenség tűnik föl, akit az *énből*, az *én* teréből ki kell zárni, vagy mint nem entitás, fölösleges létező tűnik föl, mellyel nem kell számolni, melyet magára lehet hagyni. Másrészt a kirekesztés jelentheti (II.) *az elválasztás eltörlését*.⁹⁶ Ez utóbbi annak tagadása, hogy valaki a maga másságában részét képezi a kölcsönviszonyok mintázatának. Ennek következménye, hogy a *másik* mint alsóbbrendű létező tűnik föl, melyet az *én*hez való hasonlítással asszimilálni kell, vagy alávetni az *én*nek. Kirekesztésről tehát – Volf értel-

⁹⁵ Romának lenni ma Magyarországon annyit jelent, mint kapcsolatban – gyakran felettébb kellemetlen kapcsolatban – állni nem romákkal.

⁹⁶ Volf érveléséből következik, hogy határok nélkül nem volnának különálló azonosságok, s különálló azonosságok nélkül nem lehetne kapcsolatot tartani a *másikkal*. „Csak akkor lehet teremtő egy idegennel való találkozás, ha tudjuk, mikor kell hátralépni” – fogalmaz Elie Wiesel (1990, 73.).

mezése szerint – akkor beszélünk, amikor a kötődés és elkülönülés, a kapcsolódás és különállás, a beengedés és kizárás dinamikáját az *énből* való kitaszítás, az elhagyás közönye, az asszimiláció, vagy az *énnek* való alávetés erőszaktétele váltja fel (Volf, 2001).

6.4. A kirekesztés formái

A dél-afrikai apartheidnél, a katyni tömegmészárlásnál, a Boszniában és Ruandában elkövetett kegyetlenségeknél – melyek során embereket fosztottak meg életüktől, otthonuktól, kulturális emlékeiktől – vannak a kirekesztésnek jóval szofisztikáltabb, ha úgy tetszik, civilizáltabb formái is. Volf a már említett *asszimiláció* mellett rámutat az *uralom*, a *cserbenhagyás*, valamint a *nyelv* által megvalósuló kirekesztésre.

6.4.1. Asszimiláció

Az asszimiláció a hasonulást, az alkalmazkodást, az azonosság feladását – a saját társadalmi feltételeket döntően meghatározó közösségből való kilépést – követeli a megmaradás, a boldogulás, az új csoporthoz, közösséghez, nemzethez tartozás érdekében (Volf, 2001). Lévi-Strauss (1955, idézi Volf, 2001, 83.) szóhasználatával élve, az asszimilációs kirekesztés alkun alapul: „jó, nem hányunk ki téged (antropoemikus stratégia), ha hagyod, hogy lenyeljünk (antropofágikus) stratégia”.

Nem kerülhetjük itt meg Bibót, aki az 1944 utáni magyarországi zsidókérdéssel kapcsolatban tárgyalja az asszimiláció kérdéseit, s azzal, hogy rámutat, az asszimiláló közösség nem minden esetben „csal”, s felvázolja az asszimiláció tisztességes útját is, részben ellentmond Volfnak: nem minden asszimiláció kirekesztés – állítja. Bibó (1986) először is különbséget tesz személyes, egyéni asszimiláció, és közösségi, együttes asszimiláció között, noha ezeket azonos tartalmú folyamatokként kezeli. Az előbbi esetében a hangsúlyt az eredeti közösség elhagyására, avagy meghatározó erejének és kötőerejének a megszűnésére, illetve az újhoz való csatlakozásra helyezi. Az egyén számára ez többnyire problémákkal, fájdalommal, nehézségekkel jár, s több generáción keresztül húzódik.⁹⁷ Az együttes, globális asszimilációnál a közösség egészének feloldódása, meghatározó erejének fokozatos elvesztése hangsúlyos. A

⁹⁷ Erre látunk példát Szabó István *A Napfény íze* című filmjében, melyben egy zsidó család három generációján keresztül követhetjük nyomon az asszimiláció problémáját.

közösségi sajátosságok két csoportjának megkülönböztetésével világossá teszi, hogy az asszimiláció elsősorban melyiket érinti.

Bibó szerint az asszimiláció nem más, mint egy valóságos, eleven közösség életében benne élni, magatartásformáit, konvencióit, követelményeit ismerni, gyakorolni és vállalni. A közösségi *magatartásformáknak* azon csoportjáról beszél, melybe olyan közösségi sajátosságok tartoznak, mint nyelv, játék-, becsület- és érintkezési szabályok, szolidaritás, példaképek, közösségi célok, eszmék. De nem érinti az asszimiláció azon közösségi sajátosságokat, melyek részben születési, alkati eredetűek; etnikai, kulturális, nevelési hátterük van; melyek megnyilvánulásai ösztönösek vagy azzá válhatnak – tehát azokat, melyek együttesen adják a közösség azon elmosódó határokkal rendelkező profilját, mely például a temperamentumban, a gesztusokban, a humorban, a zeneiségben, az invenciókban mutatkozik meg. Bibó persze nem tagadja, hogy a közösségi magatartásformák sokszor kölcsönhatásban állnak az alkat ösztönösebb elemeivel, de nem kizárólag azokból merítenek, forrásuk nagyobb részben nevelési, vallási, politikai rendszerek, iskolák, történeti tapasztalatok, s mindezeket felül álló egyetemes emberi hatások.

Az asszimiláció tehát nem érinti valakinek az ösztönös, születési, fizikai és etnikai adottságait – szögezi le Bibó. Ezek a tulajdonságok elsősorban úgy válnak „akadályává” az asszimilációnak – mutat rá –, hogy az egyéni vagy közösségi érdekek, illetve magatartásformák ütközésének következtében (vö. interperszonális konfliktus) a környezet ezek valamelyikéből sorompót vagy korlátot emel. Bibó szerint tehát az asszimiláció csak konfliktus esetén jelent kirekesztést, amikor az asszimilált és az asszimiláló közösség vagy annak bármely tagja ütközik: az utóbbiak ellenségességének, előítéleteinek, elzárkózásának megvalósítására alkalmas elhatárolások és korlátok vezetnek kirekesztéshez.

Másrész pedig – s itt Bibó ismét kiigazítja Volfot – mindig az asszimiláló közösségen múlik, hogy a folyamat hova vezet. Ugyanis minden közösség, nyíltan vagy hallgatólagosan, megszabja az asszimiláció feltételeit. Komoly belső életű és kiegyensúlyozott közösségben az asszimiláció feltételei világosak és határozottak, s a „komoly közösség azt, akit egyszer befogadott, meg is védi, egyszóval: komoly közösség semmiben, s így ebben sem *csal*” (Bibó, 1986,

II. 729.).⁹⁸ Ilyen értelemben az, hogy az asszimiláció folyamata egyenes, tiszta, azaz *befogadó*, avagy ellentmondó, bizonytalan, azaz *kirekesztő* lesz-e, mindenekelőtt azon múlik, hogy az asszimiláló közösség élete és társadalmi formái őszinték, rendezettek, összhangban vannak-e, vagy hazugok, zavarosak és inkoherensek.⁹⁹ Ennek alapján nem nehéz következtetéseket levonni arra nézve, hogy egy társadalom hogyan bánik kisebbségi közösségeivel.

6.4.2. Uralom és cserbenhagyás

A másoknak alsóbbrendű státust tulajdonító attitűd, s az ebből fakadó magatartás, mely kijelöli mások helyét, s ott eltűri őket, de „ne éljenek közvetlen szomszédságunkban, ne jussanak bizonyos állásokhoz, egyenlő bérhez vagy tisztelethez”, a kirekesztést *uralom* formájában valósítja meg.

A kirekesztés harmadik formájára, a *cserbenhagyásra* azzal is példát szolgáltatunk, amikor az utca másik oldaláról próbáljuk megteremteni a biztonságos távolságot a szükségben lévőkötől, nehogy tekintetük túlzott követeléssel szembesítsen minket.

Buberi terminológiával az előző két kirekesztésforma (sőt valamennyi) *Én-Az* viszonyt testesít meg. Ebben a relációban a *másik* semleges; az *Az* legfőljebb csak szerepeinek összessége; nem egyedisége alapján különbözik, hanem használata alapján, vagy amennyiben pusztán fizikai léténél fogva befolyásolja cselekvéseinket. Az *Én-Az* tárgyviszony, az *Az* csak „általános tapasztalás tárgya” (Buber, 1991, 16.), „róla beszélek” (Lévinas, 1976, 99.). Az *Az*-ról csupán fogalmat alkotunk, csak elgondolni tudjuk, de nem fordulunk feléje, így nem valósulhat meg a megismerés mindenkori intenciója. Az *Én-Az* a másikat rögzíti a múltjában, az *Az*-nak csak múltja van, jelene nincs. Az odafordulás és a közvetlen kapcsolat hiánya a másikkal szembeni felelősség alól is felment, azaz fel sem merül a felelősség kérdése az *Az*-zal szemben. Mert míg a *Te* személyes, az *Az* névtelen. Az *Én-Az* a szétválasztás alapszava, s ilyen módon a kirekesztés és a konfliktus alapszavának tekintem.

⁹⁸ Ellentétben olyan asszimiláló társadalommal (társadalmakkal), mely sokáig és sokféle szankciót tartogat(nak) az asszimilált számára, ha nem úgy köszön, hangsúlyoz, vitatkozik, intézi hivatali ügyeit, ahogyan azt elvárják (Bibó, 1986, 729.).

⁹⁹ A kirekesztő közösség képtelen megbocsátani, a sérelmet „elengedni”, s így képtelen a másikat maga mellé befogadni.

6.4.3. Szimbolikus kirekesztés

A *szimbolikus kirekesztést* Volf (2001) a nyelvvel hozza összefüggésbe. Úgy véli, mielőtt valakit kirekesztünk társadalmi világunkból, előbb szimbolikus világunkból taszítjuk ki. Az ellenségteremtés nyelvi eszközeire és jelentéstani struktúráira később részletesebben visszatérek, most csupán utalni szeretnék rá, hogy Ricoeur (1967) szintén meglehetősen borongós képet fest az erőszak, az ember és a nyelv viszonyáról. Szerinte az erőszak elválaszthatatlan a kommunikációtól, a diskurzustól, a nyelvtől, mellyel Koselleck (1994) olyan módon száll vitába, hogy erősen hangsúlyozza az ember felelősségét a nyelv természetével szemben. Emellett felhívja a figyelmet: „Az ellenségfogalmak nem az éj leple alatt keletkeznek. Kész formulák, mindazonáltal az emberek *in actu* egyedivé teszik őket, s így a cselekedetek részévé válnak” (Koselleck, 1994, 19.).

A kirekesztő nyelvezet eszköztárát gazdagítják a „diszfemizmusok”, amikor gyalázkodó megjegyzésekkel fosztanak meg másokat emberségüktől, hogy azután kitalálhassák őket. A kívülállókat „piszkosnak”, „lustának”, „civilizálatlannak” mondják, a kisebbségeket „betolakodóknak”, „élősködőknek” (Hirsch, 1995), de ide sorolhatjuk Robert Fico nyilatkozatát is, mely szerint Sólyom László 2010. március 15-ei kijelentése a felvidéki magyarokról „alattomos és átgondolt támadás” volt, valamint „brutális beavatkozás a kölcsönös viszonyokba” (Origo). A diszfemizmusok hatásukat tekintve veszélyesebbek, mint a sztereotipizált nyelv, hiszen ezek a megbélyegzések a *másikat* nem csupán „a lehetséges erkölcsi felelősség tárgyainak osztályán” kívülre helyezik, hanem „olyan módon helyezik a *másikat* az erkölcsi kötelezettségek világába, hogy a kirekesztés nemcsak igazolhatóvá, hanem szükségszerűvé is válik” – ugyanis a ki nem rekesztés tűnik föl erkölcsileg elítélendőnek (Volf, 2001, 84.). A mások embertelenségéről szóló retorika mintha kötelezné az ént az embertelenség gyakorlására. Az amerikai kapitány azt állította, Vietnamban föl kellett égetnie egy falut annak érdekében, hogy megmenthesse. Egy salvadori katonatiszt 1982-ből származó magyarázata szerint: azért kellett megölnie a nőket és a gyerekeket, mert az asszonyok olyan csecsemőknek adtak volna életet, akikben ott rejtőzködik a lázadás csírája. Karen Horney (2004) a „*kell*-ek zsarnokságának” nevezi ezt a jelenséget. Kutatta, miért olyan erősek ezek a felszólítások, melyek tudatunkba betolakodva meghatározó szerepet játszanak érzelmeink és viselkedésünk alakításában – gyakran saját és környezetünk kárára. S miképpen múlják felül azokat az adaptív stratégiákat, mint az együttműködés, a tárgyalás és a szelíd meggyőzés.

A szimbolikus kirekesztés mechanizmusa mögött a valóság szándékos félreértelmezése és/vagy a valóság megismerésének egyenes megtagadása áll. A szimbolikus kirekesztés torzképet fest a *másikról*. Az ellenségkép-konstrukcióra később visszatérek, most csupán annyit bocsátanék előre, hogy az „ellenség” korántsem egységes arculatot öltő személy, sokkal inkább fragmentumok projekcióiról van szó, melyek persze mutathatnak magas szervezettségi szintet, valamiféle *pars pro toto* jelenséget. Ám az ellenségképben hiányzó egészlegességet túlzásokkal igyekszünk pótolni, valamiféle mesterségesen torzított egészjellegét konstruálni az információhiány ellensúlyozására. Mivel azonban az ellenség alapvonása az önellentmondás, ez nem sikerülhet. Sejtések, újabb és újabb belőlünk fakadó projekciók vetítívászna lesz a másik. Egyáltalában nem valóságos ember. Williard Gaylin (1984, idézi Beck, 1999, 127.) úgy fogalmaz:

„Nagyon kevés ember él a valóságos világban. Észleleteink világában élünk, azokéban, amelyek látványosan eltérnek egymástól, személyes tapasztalataink eltérése miatt. Haragot érzhetünk ott, ahol nincs. A torzítás mértéke akkora is lehet, hogy úgy érezhetjük: ellenségek között élünk, amikor barátok vesznek körül.”

6.5. A kirekesztés pszichoanalitikus megközelítése

Arra a kérdésre, hogy miért támadunk másokra embertelen retorikával, miért igyekszünk uralni, világunkból kiiktatni vagy egyszerűen csak sorsukra hagyni őket, a pszichoanalitikusok azt a választ találták, hogy nem bírjuk elviselni a bennünk lévő idegenséget. Wassermann (1985, 366.) a következőképpen fogalmaz: „Azon a véleményen vagyok ugyanis, hogy a Jó és a Rossz felől nem az emberek egymás közötti érintkezése dönt, hanem kizárólag az, ahogyan az ember önmagával bánik”. De *hogyan* és *honnán* keletkeznek ezek a tudatunk számára idegenként megélt lelki tartalmak?

Kezdjük a *hogyan*nal! Freud világossá tette, hogy a gyermek és a felnőtt életében is felmerülnek olyan kellemetlen élmények, vágyak, indulatok, ösztönös kívánságok, melyek egyrészt konfliktusba kerülnek a felnőttek, a társadalom normáival és elvárásaival, másrészt az önmagunkról alkotott ideális elképzelésnek sem felelnek meg. Ezek félelmet, szegyenérzést indukálnak, és énünk elhárító mechanizmusait mozgósítják. Közülük az egyik legismertebb az elfojtás. Az elfojtott, idegennek megélt rosszat aztán egy másik elhárító mechanizmus segítsé-

gével törekszünk megfékezni: ezeket a tudattalan negatívumokat kivetítjük¹⁰⁰ a másokra, s ezzel bűnbaknak, ellenségnek kiáltjuk ki. Saját belső ellenségünket vetítjük ki másokra, hogy harcoljunk ellene.

A bűnbak-pszichológia nemcsak az egyén, hanem a csoport és a társadalom életében is jelentős szerepet játszik a kollektív elfojtás fenntartása érdekében. Henry T. Nash, a Pentagon korábbi tudományos munkatársa ír feljegyzéseiben (1980, idézi Gruen, 2003) arról a dilemmájáról: miképpen volt lehetséges, hogy lelkiismeretük legcsekélyebb rezdülése nélkül, nyugodtan tervezgessék számukra tökéletesen ismeretlen emberi települések megsemmisítését. Nash egyik vezetője volt annak a projektnek, melynek a Szovjetunió területén azokat a stratégiai célpontokat kellett felderítenie, melyeket háború esetén atomfegyverekkel támadtak volna meg. Leginkább azzal a körülménnyel magyarázta lelkiismeretük nyugalmát, hogy az ellenségről mindig csakis a legrosszabbat feltételezték; ez tette lehetővé fantáziaképeik kivetítését anélkül, hogy azokat a valósághoz kellett volna mérniük. A bagatellizáló nyelvhasználat csak tovább torzította a valóság percepcióját: a támadási célpontokat – akárcsak a vietnami háborúban – „stratégiafalvaknak” nevezték, a bombatámadásokat „sebészi beavatkozásoknak”, az ellenséget nem megölik, hanem „cselekvésképtelenné teszik”, s a terepen zajló hadműveletekre az „agresszív védelem” kifejezést használták.

Hogy az idegen képe *honnán* fakad, erre válaszként Mario Erdheim pszichoanalitikus *A saját és az idegen* című tanulmányában (1992, idézi Pfitzner, 2008) azt írja, hogy a szubjektumban majdnem egy időben jön létre a számunkra legotthonosabb képpel, az anyáéval. „Legprimitívebb formájában az idegen a nem anya, az anya fenyegető távolléte pedig félelmet kelt. A félelem többé-kevésbé mindig az idegennel asszociálódik, s ahhoz, hogy az idegenhez közeledjünk, a félelem legyőzése szükséges. [...] Lassanként az idegen képében sűrűsödik mindaz, ami fenyegető, illetve akként élünk meg a szülők [...] és önmagunk részéről. [Többé] nem az ő [anya] szemében látunk dühöt és gyűlöletet, hanem az idegenében, és őbenne ismerjük fel a gyűlöletet is. Ugyanez történik saját rossznak tartott kívánságainkkal: ezek nem a mieink, hanem a többieké, az idegeneké, és ők csálnak, lopnak és fenyegetnek. Így az idegen reprezentánsa egyfajta szörnygyűjteményévé fejlődik mindannak, amit önmagunkban rossznak tartunk. A nyereség tekintélyes: mi leszünk a jók, az idegen pedig a rossz. [...] Félelmünket erőszakkal próbáljuk csillapítani, aktívak vagyunk, harcolunk a rossz ellen, csak azt nem vesszük

¹⁰⁰ A projekció nem veszi figyelembe a másik ember belső valóságát. Az elhárító mechanizmusoknak ez a formája abból indul ki, hogy a másik is ugyanúgy érez és gondolkodik, mint mi.

észre, hogy az nem a másikban, hanem bennünk, magunkban van” (Erdheim, 1992, idézi Pfitzner, 2008, 90.). Erdheim megjegyzi, hogy mindez nemcsak az egyén, hanem a csoport szintjén is tetten érhető, ebben ragadható meg az idegengyűlölet eredete a társadalomban. Minél konzervatívabb egy társadalom – állítja Erdheim –, minél kevésbé képes változásra, annál veszélyesebb számára az idegen és annak kultúrája.¹⁰¹ „Az idegen reprezentánsa – mutat rá – pszichohigiénikus funkciójában kitűnően alkalmas arra, hogy a saját kultúra konfliktusait tudattalanná tegyük, hiszen eszerint minden kellemetlenségnek az idegenek az okai” (Ibid.).

Gruen, a már említett könyvében, *A bennünk élő idegenben* mélyrehatóan elemzi: miképpen deformálódik a gyermek személyisége társadalmi kompromisszumai következtében, s veszíti el önmagát, majd válik a hatalmi erőter bábjává a kapcsolataiban. A gyermek elutasításként éli meg, ha nem felel meg a felnőttek elvárásainak. Ám a gyermek nem érezheti magát áldozatnak, mert az ellentmondana a szülőkről alkotott mítosznak, miszerint a felnőtt mindent szeretetből tesz, az ő javára. Túlélése tehát azon múlik, hogy miközben azonosítja magát szüleivel, önmagától kénytelen elfordulni. Saját áldozatélményét elnyomja, mint idegent megtagadja, elutasítja és elfojtja, a tudattalanba üzi. „Minden kívánságát és szükségletét, mely szeretetre, melegségre és együttérzésre irányul, kizárja lelkéből, elfalazza, leválasztja, mint valami idegen testrészt, ami nem tartozhat hozzá” – írja Gruen (2000, 7.). A sajátot idegennek nyilvánítja. Ezek visszatérése a tudatba veszélyt jelent, ezért küzdeni kell ellenük. Úgy tűnik, *nincs más választásunk*, mint hogy saját fájdalunkat, áldozatélményünket kivetítsük, s önmagunkon kívül keressünk és találjunk áldozatokat – idegenek, kisebbségek, másként gondolkodók formájában –, akik ellen harcolhatunk.

Miért húzta meg a ravaszt, mintegy véletlenül a montenegrói férfi? Sekula a szégyen miatt gyilkolt – értelmezi tettét Gruen. Mivel a békeszerető, melegszívű török előhívta belőle a mélyen elrejtett vágyat a szeretet és együttérzés iránt, s bűnösnek érezte magát, mert nem tudta gyűlölni ezt az idegent. Saját idegenségét ismerte fel a török muzulmánban, ezért kellett megölnie. Pszichoanalitikus nézőpontból nincs más választásunk – vagy önmagunkban próbáljuk megtalálni azt a bizonyos elveszett részt, magunkkal küzdve, dühünket saját magunkra irányítva, vagy kívül keressük, agresszív és destruktív módon a másik embert megnevezve ellenségünknek. Vajon valóban nincs-e más alternatívánk? Erre a kérdésre a befogadás folyamatá-

¹⁰¹ Érdeemes itt visszaidézni Hofstede kulturális indexei közül a *bizonytalanságkerülés* mutatóját, melynek magyarországi pontértéke igen magas (83), ami azt jelenti, hogy meglehetősen veszélyesnek és fenyegetőnek tartunk mindent, ami idegen.

nak – az énben a *másik*nak való hely megteremtése – ismeretelméleti megközelítésével igyekszem majd választ találni a 7. fejezetben.

6.6. A választás feltétele

A kirekesztéssel kapcsolatban nem kerülhetjük meg az ártatlanság kérdését, éppen az imént felvetett dilemma miatt: van-e választás? Volf (2001) az erőszak és a kirekesztés összefüggésében vezeti elő az ártatlanság problémáját. Az elkövetők bűnösségét – noha tetteikért ritkán vállalják a felelősséget – senki nem vitatja. De vajon az áldozatok ártatlanok-e? Ha az elszenvedett sérelemben nem is vétkesek, vajon utána ártatlanok maradnak-e? – árnyalja a problémát Volf.

Úgy vélem, az a kérdés, hogy az érintettek bármelyike megőrizheti-e vagy kivívhatja-e az ártatlanság pozícióját, miközben a vita egyre hevesebbé válik, s egyre inkább belebonyolódnak, mindig felvethető az interperszonális konfliktusokkal összefüggésben. Azaz hogy létezik-e ártatlanság emberek olyan összekuszálódott történetében, melyet általában a konfliktusok tárnak elénk? A konfliktus ugyanis mindkét fél pszichéjét behálózza, s támadó-védekező reakciók formájában készíti őket cselekvésre. Az egymást szító negatív attitűdök, őszintétlenségek, játszmák útvesztőjében az elkövetett és elszenvedett sérelem révén a felek egymás képére formálódnak, elvesztve ártatlanságukat.¹⁰²

Ezt a láncolatot akarta megszüntetni Nelson Mandela, amikor az apartheid bukása után a Dél-Afriakai Köztársaságban létrehozott egy nevében is merész kormánybizottságot – *Bizottság az Igazságért és a Kiengesztelődésért* –, hogy elejét vegye annak a bosszúvavinának, ami több országban is bekövetkezett, miután az elnyomott népcsoport átvette az uralmat elnyomóik fölött. Ha egy fehér rendőr vagy katonatiszt önként vállalta a sértettekkel való szembesítést, bevallotta tettét és elismerte bűnösségét, akkor nem indítottak ellene bírósági eljárást és nem ítélték el. A konzervatívok tiltakozására, miszerint igazságtalanság, hogy a bűnözők nem felelnek tetteikért, Mandela azt válaszolta: az országnak nagyobb szüksége van gyógyulásra, mint igazságszolgáltatásra. (Yancey, 2007, 276–278.) Mandela meg akarta akadályozni, hogy az áldozatok az elnyomó magatartását utánozzák, s az egykori elkövetők ezzel mintegy a saját képükre formálják őket. S itt érkezünk el a választás kérdéséhez. Volf rámutat, hogy csak ak-

¹⁰² Vö. „...az ellenfelek a harc során egyre jobban hasonlítanak egymásra” (Gruen, 2003, 179.).

kor vagyunk szabadok a választásra, ha feladjuk ártatlanságunk pozícióját. Csak a „nem ártatlanság hatalmas területein [...] vannak választások, fontos választások igazságosság és elnyomás, igazság és csalás, erőszak és erőszakmentesség között, a kirekesztés és a befogadás között; végső soron az élet és a halál között” (Volf, 2001, 95.). Ezzel szemben az ártatlanság státusához való ragaszkodás megfoszt a választás szabadságától. A „nincs választás” világában az emberek magatartását a társadalmi környezet határozza meg, illetve korábbi sérelmeik. Nem az a világ, melyben élnek, hanem az a világ, melyben az „elkövetők” szeretnék, hogy éljenek, ugyanis az előre feloldozza őket bármely általuk elkövetett cselekedet alól.

6.7. Az én konfliktusa

Fontosnak tartom megemlíteni Volfnak azt a felvetését – részben visszakanyarodva az *én* szerveződéséhez –, mely szerint az *én* felépítésében van valami, ami egybecseng a kirekesztés logikájával. Érvelését az *én* dialogikus szerkezetéből vezeti le, azaz hogy a *másikkal* való viszonyban vagyok az, aki vagyok. Önazonosságom feltétele, hogy a *másik* részét képezze a létemnek. Ez azonban feszültséggel jár: az emberi viszonyokat kezdettől fogva megterhelő egyenlőség és különbözőség feszültségével. A *másik*, akire önazonosságom miatt szükségem van, ugyanaz a *másik*, akivel szemben magamat érvényesítenem kell. Ennek eredményeként az *én* és a *másik* közötti feszültség beépül az azonosságvágyba. A *másikra* akkor is szükségem van önazonosságom miatt, ha nem olyan, mint amilyennek én szeretném. Ilyenkor ahelyett, hogy énemet átrendezném,¹⁰³ helyet teremtve benne a *másiknak*, inkább arra törekszem, hogy a *másikat* akaratom szerint alakítsam, annak érdekében, hogy a velem való viszonyban az lehessenek, aki lenni akarok. Volf tehát az *én* szerveződésének a *másiktól* való fenyegetettségével, valamint az önmagunknak lenni akarás kettős természetével magyarázza, hogy miért olyan könnyű a kirekesztés területére tévedni legjobb szándékaink ellenére is. „Az elkülönülés – írja –, amely ahhoz szükséges, hogy a *másikkal* való viszonyban az *én* megalkossa és fenntartsa dinamikus azonosságát, kirekesztésbe hajlik, mely során a *másik* kárára kívánja érvényesíteni azonosságát” (2001, 91–103.).

¹⁰³ A képlékeny azonosságok kapcsolaton belüli egyeztetésére, melyet értelmezésemben a mediáció megvalósíthatónak mutató, később visszatérek.

6.8. Az ellenségesség kognitív megközelítése

Meghökkenítő hasonlóság mutatkozik a harag és a gyűlölet hátterét, valamint az ellenséges reakciókat illetően a szoros interperszonális kapcsolatokban, valamint az ellenséges vallási, illetve etnikai csoportok és nemzetek esetében. Beck (1999) a kognitív pszichológia felől közelíti az ellenséges kép kialakulásához, s mutat rá az ellenségesség megannyi oldalára. Ezek közül azokat emelem ki, melyeket az empirikus vizsgálódáshoz iránymutatónak vélek. Ezek a következők: eltúlzott reakciók, kivetített szociális énkép, kognitív tévedések, az események jelentőségének énközpontú felmérése, intenzív beszűkült figyelem.

6.8.1. Eltúlzott reakciók

Az eltúlzott reakciókat Beck mindenekelőtt a viselkedés kölcsönös félreértelmezésével magyarázza. Egymás indítékaival és beállítódásaival szembeni gyanakvás, a hibák és hiányosságok elfogult általánosítása ahhoz vezet, hogy a partnerek sarokba szorulva, sértve és leértékelve érzik magukat. Az ennek észlelése következtében kialakuló harag, sok esetben gyűlölet, bosszút vagy ellenséges elhatárolódást vált ki. A konfliktusban álló felek nem látják reálisan egymást, sokkal inkább a másiktól kialakított negatív összképből fakadó fenyegetést észlelik, s arra reagálnak. A negatív gondolkodási keret az ellenfelet veszélyesnek, rosszindulatúnak, gonosznak mutatja; a másikkal kapcsolatos *múltbeli* vélt vagy valós negatív emlékeket emeli ki, s eleve rosszindulatot tulajdonít a másik félnek. Az ellenségről szóló elbeszélések segítenek fenntartani a negatív összképet.

A konfliktusmegoldás vonatkozásában ez azt jelenti, hogy amíg egymást puszkánk célkeresztjében látjuk, addig nem megérteni akarjuk a másikat, indítékait és törekvéseit megismerni, hanem hatalmunk kiterjesztésére törekszünk fölötte. Beck rámutat, hogy a mindennapi konfliktusokban az egyénnek nemcsak a személypercepciója torzul, hanem sok esetben a valóságos veszélyt is eltúlozza. A fenyegetést gyakran nem fizikai léte, hanem pszichéje ellen irányulónak éli meg, s az ebből fakadó sérülékenység érzése általában összehasonlíthatatlanul nagyobb, mint ami a másik aktuális cselekedetének megfelelne.

6.8.2. Kivetített szociális énkép

Az interperszonális konfliktusokban nem csupán az a lényeges, hogy ki győz, és ki veszít, hanem a felek énképére és kivetített szociális énképére gyakorolt hatás is döntő. Érzéseinket és motivációinkat az is befolyásolja, amit arról gondolunk, hogy mások hogyan észlelnek minket (kivetített szociális énkép). „Nem csupán a kritikus szavak miatt vagyunk érzékenyek – jegyzi meg Beck –, hanem amiatt is, amit arról gondolunk, amit a szavak közvetítenek a másik ember rólunk alkotott véleményéről” (Ibid. 90.). A konfliktus fenyegetheti az egyént azzal, hogy alacsonyabb rendűnek, értéktelennek, nemkívánatosnak tünteti fel. Ilyen esetben a szociális énkép megrendülése lelki fájdalommal jár. A kritika vagy a sértés hatása azonos lehet a fizikai támadásával, s a támadás elhárítására vagy megtorlására ingerelhet. Ezzel minimálisra csökkenthető a csapás pszichológiai hatása. Azzal, ha a „támadótól” elvitatjuk hitelességét, mérsékelhetjük az önértékelésünket romboló hatást.

6.8.3. Kognitív tévedések

Beck kognitív torzításoknak nevezi azokat az automatizmusokat, melyek egyébként normál működés esetén kulcsfontosságúak a túlélés szempontjából. Vészhelyzetben az *események jelentőségének énközpontú felmérése* a bonyolult információkat leegyszerűsített, egyértelmű kategóriákba sűrítve segít felismerni az ellenünk irányuló támadásokat. A kettős tagolású ítéletek – mi jó nekem, s mi nem; az idegen vagy barát, vagy ellenség –, továbbá a túlzott általánosítások fenyegető helyzet esetén adekvátnak tekinthetők, hiszen felkészítenek a cselekvésre, ami, ha létérdekeink forognak kockán, életmentő lehet.

Ősi gondolkodásmódként hivatkozik Beck ezekre az alapvető kognitív folyamatokra, lévén abszolút kategóriákat használ – az információfeldolgozás kezdeti szakaszában lép fel, illetve az egyedfejlődés korai szakaszára jellemző (a gyerek gondolkodását ez irányítja). Az ősi gondolkodásmód, mivel reflexszerű, olyan veszélyhelyzetekben adekvát, ahol nincs idő mérlegelésre, finom megkülönböztetésre. De éppen ezen hatékony vonása jelenti hátrányát is. Gyakran lép működésbe olyan interperszonális és csoportos konfliktusokban, melyek fenyegető voltát túlértékeljük. Ellenséges viszonyban a személyes fontosságú részleteket kiemelhetjük a kontextusból, így a helyzetnek tulajdonított jelentés egocentrikus lesz; a szelektív tévedés önkényes, túlságosan általános következtetések levonására hajlamosít. Ilyen módon az ősi gondolkodásmód kiszoríthatja a meglévő készségeket a problémamegoldásra, a tárgyalásra, a

konszenzuskeresésre. Hasonlóan működik az *intenzív beszűkült figyelem* is, amikor a vitába keveredett személy minden figyelmével az ellenfélre koncentrálna. A figyelem beszűkülése és az agresszív cselekvésre való felkészülés lehet életmentő is, például fizikai támadás esetén. Ám az ellenfélről reflexszerűen feltámadó összkép a legtöbb esetben egyének és csoportok között is destruktív érzéseket, sok esetben gyűlöletet kelt. Az egyének és a csoportok ezzel tulajdonképpen feladják választási szabadságukat, lemondanak az ésszerűségről, s az említett kezdetleges, ősi gondolkodási mechanizmus foglyává válnak.

6.9. Nyelv és ellenségkép

Az ellenségteremtés nyelvi eszközeit és jelentéstani struktúráit – nevezetesen az ellenség fogalmait, neveit, retorikáit és szimbólumait – Koselleck (1994), Ricoeur (1967), valamint Edelman (1988) segítségével vázolólok. Ezen szerzők kétségkívül új diskurzust nyitottak az ellenségeskedésről a korábbi vitákban, pszichológiai és szociológiai elemzésekben, noha egyiket sem cáfolják. Az ellenségről való beszédünk jelentését – állítják egybehangzóan – következtetéseink, s nem premisszáink hordozzák. Az ellenségesség relációs kategória, mindig valakinek az ellenségéről van szó, ezért az ellenség képe és neve leginkább arra jellemző, aki beszél, s nem arra, akiről a „portré”¹⁰⁴ készült. Az ellenségfogalmak soha nem a realitást tükrözik, hanem olyan valóságkonstrukciók, melyek leginkább hibás értékelésre, illúzióra vagy önbecsapásra, önámításra vagy túlzott hitre, megalapozatlan előfeltevésekre épülnek.¹⁰⁵ Ahogy Szabó (1998) megjegyzi az idézett szerzők tanulmányait összegyűjtő kötete előszavában – s ezzel mintegy kiegészíti Volfot, aki az *én* konfliktusa kapcsán rámutat, milyen könnyű a kirekesztés „bűnébe” esni –, az ellenségkonstrukció veszélyes útjára akár észrevétlenül is ráléphetünk. Például ha a nemzeti nyelvet tesszük meg az önazonosság kizárólagos kritériumává (Koselleck),¹⁰⁶ vagy aggálymentesen nyilatkozunk arról, ki mit miért tett (Edelman).

6.9.1. Az ellenséghez vezető lépcsők

Koselleck (1994) egyfajta speciális nyelvi teljesítményben ragadja meg azt, ahogy egyik ember a másikat ellenségének nevezi meg. Ám azt ő sem gondolja, hogy az ellenségkép vagy az ellenségteremtés magába a nyelvbe van belekódolva. Kell hozzá a társadalmilag kialakított

¹⁰⁴ Empirikus vizsgálatom anyagát olyan *portrék* képezik, melyeket valamilyen (jelenleg is ható) interperszonális konfliktus egyik szereplője készített a másiktól.

¹⁰⁵ Mindezekre az analitikus, valamint a kognitív megközelítés is rámutatott.

¹⁰⁶ Lásd szlovák nyelvtörvény.

cselekvő akarat – hangsúlyozza –, illetve „ez már a nyelv politikai instrumentalizálódása” (Ibid. 22.). Koselleck szerint van legalább három küszöb, amit át kell lépni ahhoz, hogy a másik embert ellenségként értelmezzük, illetve újraértelmezzük. Gondolatmenetét a személyönmeghatározásához szükséges *ellenfogalmakból* vezeti le, melyek a másokkal szemben megfogalmazott „én”-t és „mi”-t nem csupán artikulálják, hanem megkülönböztető jegyekkel is ellátják.

A görögöknél az idegenre egyre több pejoratív jelzőt akasztottak, mígnem egyszer csak már mint barbár tűnt fel, aki külső megjelenése, jelleme és viselkedése tekintetében igencsak eltérőnek mutatkozott, sőt, a barbárok területileg a hellenisztikus, majd a görög-római kultúrán is kívül estek. Azzal, hogy a „barbár” területileg elkülönülten él, a természettől determinált, és érzékileg tapasztalható módon kevésbé értékes – immár alkalmas az ellenséges mivolt megalapozására és előidézésre. Később az ellenségfogalmak tovább radikalizálódtak: az ember immár a nem ember¹⁰⁷ ellenében határozta meg magát, még radikálisabban pedig felsőbbrendűvé az alsóbbrendű ember megnevezése révén vált. Az előbbinél az ember fogalma által szemantikailag megalapozott ellenségfogalom: „A nem ember körvonalazatlan forma, amelybe az egyik ember azért helyezi bele a másikat, hogy saját magát emberként mutassa fel – amivel [csupán annyit] nyer, hogy az ellenséget funkcionálisan saját szándékaihoz és céljaihoz igazítja” (Ibid. 18.). Utóbbi esetében az ember azért tagadja a másikat, hogy magát felsőbbrendűnek tudhassa. „Itt valójában egy ideológiailag különbözőképpen kitölthető üres formáról van szó, amelybe a másikat behelyezik, [amivel] az utolsó esélyétől is megfosztják, ő ezentúl csakis ellenség lehet.” (Ibid.) Mindkettő egybecseng a kirekesztés logikájával. Az ellenségfogalmakhoz kapcsolódó konkrét nevektől eltekintve – barbár, pogány, eretnek, nem ember, alsóbbrendű ember –, Koselleck ezek tartósan fennmaradó, átvihető, minden nyelven kifejezhető szemantikai struktúráira mutat rá, amiként a másikat mint ellenséget tételezik. Az ellenségfogalmak a cselekedetek részévé válnak, vagy ahogy korábban utaltam rá: az ellenségességről szóló retorika kötelezi az *ént* az ellenségesség gyakorlására. A szemantikai opozíciós kategóriák, melyek minden nyelvben megtalálhatók, használóikat felmentik a gondolkodás, a mérlegelés és a felelősség alól.

¹⁰⁷ A nem ember fogalmát – mutat rá Koselleck – már a sztoikusok is használták, a türannoszt mint nem embert kívánták legyőzni; továbbá a keresztények is előszeretettel stigmatizálták vele az eretnekeket (Ibid. 17.).

6.9.2. Erőszak és kommunikáció

Ricoeur (1967) szigorúbb az erőszak, a nyelv, a kimondott szó vonatkozásában, mint Koselleck. Az erőszakot elválaszthatatlannak tekinti a kommunikációtól, a diskurzustól, a nyelvtől. A nyelv mint beszéd – érvel – az a tér, ahol tetten érhető „a másik ember fölötti hatalom akarása, a szabadságtól, az önkifejezéstől való megfosztásra tett kísérlet, a rasszizmus és az imperializmus (Ibid. 124.).¹⁰⁸ Továbbá rámutat arra, hogy a monologikus észjárás, a feltételezés, hogy a diskurzus lehetséges aspektusainak egyike a beszéd egész birodalmát kimeríti, arra figyelmeztet bennünket: az ellenségkonstruálás világeszlelésünk és megszólalásaink alapjainál kezdődik. Azért a reményt sem tagadja meg tőlünk: párbeszédbe lépni az ellenféllel kiútnak mutatkozik az erőszak világából.

6.9.3. Ellenfelek versus ellenségek

Edelman (1988) figyelme ugyan a politikai ellenségek konstruálására irányul, mindaz, amire rámutat, támpontul szolgálhat arra, hogy az interperszonális konfliktusokban feltárjuk az ellenségképet. Ezeket vázlatosan mutatom be.

A szemben álló másik fél percepciója alapján megkülönbözteti az ellenfelet az ellenségtől.

- *Ellenfelekről* beszélünk, amennyiben a szemben álló másik fél által alkalmazott taktika, stratégia, cselekvési sor, viselkedés és annak megfigyelhető következményei állnak a figyelem fókuszában.
- *Az ellenségnek* mindenekelőtt legbenső természete, lelkialkata, jelleme áll a figyelem középpontjában.

Az ellenségek minősítése tehát független konkrét tetteiktől; olyan attitűdökkel, vonásokkal, tulajdonságokkal ruházzuk fel őket, melyektől veszélyesnek tűnnek, ezzel mintegy igazolva a közöttünk lévő távolságot. A gyűlöletnek közvetve, egyfajta látens jelentéskészlettel, utalás révén is hangot lehet adni – írja Edelman.

¹⁰⁸ Itt igazítja ki Koselleck Ricoeurt, amikor felhívja a figyelmet arra, hogy azért nem a nyelv gondolkodik helyettünk, hanem van némi felelősségünk abban, amit a nyelvvel művelünk.

- *Sűrítő szimbólumokkal*, melyek a ki nem mondott asszociációkból merítik erejüket.¹⁰⁹
- *Nyers és harsány hanggal* az ellenség ábrázolásakor.
- *Kétértelmű, homályos és ellentmondásos állításokkal*.

Edelman szerint az ellenségeskedés nyelve mintha aláásná vagy torzítaná a racionalitást. Erre példaként a jogi mezbe öltöztetett ellenségképet mutatja föl.¹¹⁰ Az ellenségeskedés diszkurzív megalkotásával kapcsolatban a következőkre irányítja a figyelmet:

- Az ellenségeskedés igazolására olyan forgatókönyveket gyártunk, melyekben a *múlt*-ról és a *jövő*ről szóló elbeszélések hangsúlyosak.
- Ezek a forgatókönyvek *racionalizálják* a feltételezett ellenséggel szemben tett szigorú lépéseket, mégpedig azon az alapon, hogy a gonoszt ki kell iktatni.
- Az ellenségek közötti viszony sajátos eleme a *moralista diskurzus*, amikor moralizáló válaszokkal igyekeznek kiegészíteni a racionalizáló magyarázatokat.
- Az ellenséges beállítódás figyelmünket a másik gyenge pontjaira irányítja, míg erős oldalaival szemben érzéketlenné tesz (vö. szelektív figyelem).
- Csoportok vonatkozásában a sztereotípiák töltik be ezt a szerepet. „A sztereotipizált nyelv aztán megteremti a maga diskurzusuniverzumát és saját logikáját” – fogalmaz Edelman (Ibid. 105.).

Mindhárom szerző felvet valamiféle kiutat abból a szorongató helyzetből, hogy az ember a másik embert ellenségévé nevezi ki. Koselleck azt tanácsolja: óvakodjunk a sztereotípiáktól, a kettősségektől, és használjuk a másik nyelvét; utóbbi akár az első lépés is lehet a befogadáshoz. Ricoeur az erőszakmentes diskurzus megvalósulását abban látja, hogy teret engedünk a nyelvek pluralitásának és változatosságának. Edelman az ellenségteremtés fő csapásirányát abban látja, hogy az emberek belevesznek mindennapi versengéseikbe, ambícióikba, intellektuális és érzelmi szorongásaikba, ezért – meglehetősen leegyszerűsítve a problémát – azt javasolja, tekintsünk történelmi perspektívából konfliktusainkra, s az azok által előmozdított hosszú távú változásokra figyeljünk. Az ellenség megnevezése, mint láttuk, még nem jóvátehető-

¹⁰⁹ Például a „jóléti állam szociális segélyezettjei”, valamint a „megváltozott munkaképességűek” inkább sejtetik emberek veszélyes csoportját, mint olyanokat, akik kitüntetett figyelmünkre és gondoskodásunkra szorulnak.

¹¹⁰ „Egy időben néhány amerikai államban általános gyakorlat volt, hogy kisebb mennyiségű marihuána birtoklásáért akár negyven évre is börtönbe zártak embereket, ami deklaráltan inkább az egyénben lakozó megszüntethetetlen gonoszról alkotott feltételezéshez kapcsolódott, nem pedig ahhoz a kárhoz, amit egy-egy füves cigaretta elszívása okozott” (Ibid. 101.).

len; a megnevezésben még van alternatíva, mely vezethet a rombolás (azaz a kirekesztés), de a tolerancia (azaz a befogadás) irányába is.

6.10. Az ellenségesség biológiája

Végezetül röviden szólok a neurobiológia és társas viszonyaink összefüggéseiről is.¹¹¹ A társas idegtudomány új felismerései igazolták, hogy emberi kapcsolataink finom, de életre szóló hatást gyakorolnak testünkre és egészségünkre. Goleman (2007) egymáshoz való viszonyunk megannyi biológiai következményét helyezi a figyelem fókuszába. A lehangoló emberi kapcsolatok például összefüggésben vannak bizonyos stresszhormonok ugrásszerű növekedésével, melynek következtében a vírusok elpusztításáért felelős sejteket irányító gének károsodhatnak. Kimutatták, hogy akik huzamosabb ideig konfliktusban élnek, két és félszer nagyobb valószínűséggel fájnak meg – vagyis a problematikus kapcsolatok ugyanabba az ok-okozati láncolatba fűződnek össze, mint a C-vitamin-, illetve az alváshiány. Nagyszámú epidemiológiai vizsgálattal igazolták, hogy a konfliktusos emberi kapcsolatok ugyanolyan rizikófaktorok minősülnek a megbetegedés és a halál tekintetében, mint a dohányzás, a magas vérnyomás vagy a koleszterin, a túlzott evés vagy a fizikai tétlenség.

Az idegsejtek plaszticitása révén társas interakcióink az agy átalakításában is szerepet játszanak, azaz ismétlődő élményeink formálják az idegsejtek és szinaptikus kapcsolódásaik alakját, méretét, számát. Agyunkat ilyen módon – mutat rá Goleman – újramodellálhatja, ha azok, akikkel hosszú távon napi kapcsolatban állunk, állandóan bántanak, vagy éppen ellenkezőleg, érzelmi gondoskodásban részesítenek bennünket. Immár tudományos igazolást nyert: a gyűlölet és a szeretet is tartós biológiai nyomot képes hagyni az agyon.

Szintén a neurobiológia új eredményeinek köszönhető a középagy mandulaformájú része, az amygdala szociális funkciójának felismerése. Az amygdala egyfajta érzelmi riasztórendszerként működik: automatikusan átvizsgál mindenkit, akivel találkozunk, s ellenőrzi, hogy megbízhatunk-e az illetőben; biztonságos-e kapcsolatba lépni vele; netán éppen ellenkezőleg, veszélyes-e. Tevékenységével kapcsolatban Goleman *mellékútvonali* és *főútvonali* működésről beszél; társas életünket ez a kétféle érzelmi üzemmód irányítja. A két útvonal működése közötti különbséget az alábbi táblázatban foglaltam össze.

¹¹¹ *Társas idegtudomány*nak nevezik azt a fiatal diszciplínát, amely az emberi agy működését nem csupán az agykérgen belül, hanem két agy között végbemenő – azaz az interperszonális kapcsolatokban zajló – kommunikációs folyamatokban vizsgálja.

12. táblázat: A fő- és mellékút vonal sajátosságai

Mellékút vonal	Főút vonal
Automatikusan, minden erőfeszítés nélkül, nagy sebességgel kanyarog a tudatunk alatt.	Módszeresebben, lépésről lépésre, tudatos erőfeszítéssel működő idegi pályákon át halad.
Az amygdalán és hasonló automatikus csomópontokon áthaladó ideghálózatot veszi igénybe.	A prefrontális agykéreghez juttatja el az információkat, az agy végrehajtó központjához, ahol az intencionális cselekvésre való hajlam is található.
Hirtelen döntésekért felelős, amiket később megbánunk vagy igyekszünk megindokolni.	Képesek vagyunk átgondolni, mi is történik velünk.
Gyorsabb, pontatlan ítéletet alkot a „tetszik”, „nem tetszik” kérdésében, milliszekundumokkal azt megelőzően, hogy fel-fognánk, mi is az.	Lassúbb, ezért pontosabb képet ad arról, ami éppen végbe-megy.
„Előbb lép, aztán gondolkodik.”	„Óvatosabb és körültekintőbb.”
Megtagadja tőlünk a kontrollt.	Egyfajta kontrollt biztosít érzelmi életünk fölött.
Lehetővé teszi, hogy azonnal együtt érezzünk a másik emberrel.	Megengedi, hogy elgondolkodjunk, mit is érzünk valójában.
Azon munkálkodik, hogy biztonságban legyünk.	Akkor lép működésbe, amikor mérlegelünk és tudatosan ítéljük meg, hogy számíthatunk-e a másokra.
A szavak mögött meghúzódó érzelmeket engedi megnyilvánulni, s azonnali ösztönös kapcsolódás révén tartja fent az interakciót.	A racionalitás, a szavak és az érzelmek mentén halad.

A mellékút vonal reflexszerű működése pontosan leírja azokat az alapvető kognitív folyamatokat, melyeket Beck az ősi gondolkodásmóddal azonosít (lásd 6.8.3.).¹¹² A főút vonal akkor nyílik meg, amikor tudatosan odafigyelünk arra, akivel beszélünk, hogy jobban megértsük a történeteket; ekkor lép működésbe a gondolkodó agy. Miközben például egy vita során a mellékút vonalon az idegpályák primitív, zsigeri érzelmi impulzusokat továbbítanak, az agytörzs orbifrontális területe (OFC),¹¹³ ahol a főút vonal halad, a helyzet árnyaltabb megértésének megfelelően átértékeli, illetve áthangolja a készletet, s érzelmi féket illeszt az érzés és a cselekvés közé. Úgy is fogalmazhatnánk, hogy átállítja a váltót. A főút vonal tehát mintegy felkínálja a választás lehetőségét; normál helyzetben kordában tartja a mellékút vonalat (azaz bennünket). Bármilyen helyzetben találjuk is magunkat, először a mellékút választ, de a főút dönthet a végkifejletről.

A konfliktusoknak, beleértve a kirekesztő magatartást is, úgy tűnik, személytől személyig terjedő biológiai hatása van. Hogy ez a hatás milyen távon érvényesül, vitathatjuk. Ám szintén a

¹¹² Reflexszerű, olyan veszélyhelyzetekben adekvát, ahol nincs idő mérlegelésre, finom megkülönböztetésre (Beck, 1999).

¹¹³ A főút vonal mindenekelőtt az OFC-hez kapcsolódó áramkörökre építve kínál választási lehetőségeket.

neurobiológia igazolta, hogy a társas elutasítottságból fakadó fájdalomérzés alapja is az idegrendszerben keresendő; agyunk ugyanabban a régióban regisztrálja a társas elutasítást, mint azt, ami a fizikai bántással jár. Az *anterior cingulate cortex* (ACC) az a térség, mely (többek között) a testi fájdalom kízó érzéséért is felel.¹¹⁴ Ez az oka annak, hogy valahányszor, amikor abban reménykedünk, hogy (buberi terminológiával) Te-ként bánnak velünk, s aztán mégis Az-nak tekintenek, mintha nem is számítanánk, különös fájdalmat okoz nekünk. Ilyen módon a kirekesztés megvalósulása, melyről korábban azt állítottam, hogy Én-Az viszony, minden bizonnyal fizikailag is érzékelhető, s magyarázatot nyer, hogy a szociális énkép megrendülése miért jár fájdalommal.

6.11. Empirikus vizsgálat

6.11.1. A vizsgálat célja – hipotézisek

Áttekintettük az ellenségesség, illetve a kirekesztés folyamatának elméleti megközelítéseit, valamint az ellenségkonstrukció nyelvi eszközeit és jelentéstani struktúráit. Ezt követően a kutatásunk előfeltevéseivel kapcsolatban 2007-ben elkezdett, s három éven keresztül folytatott *pilot study* típusú empirikus vizsgálódásaink összefoglalásában állításaink igazolására vállalkozunk. Hangsúlyos állításunk, hogy az interperszonális konfliktusokban nem csupán érdekellentéttel, hanem bizalomvesztéssel is számolnunk kell. Ahogy azt korábban elemeztük, a konfliktust kísérő érzelmi frusztráció beszűkíti az információfeldolgozás fókuszát a másik előnytelen tulajdonságainak túlhangsúlyozása irányába, s ez lesz az alapja a megváltozott érzelmi modalitásra épülő *másikról* alkotott képnek („ellenségképnek”). Kutatásunkban ezért a bizalomvesztés operacionalizált mérőeszköze a nyelvi formákkal és jelentéstani struktúrákkal vizsgálható egymásról alkotott kép („ellenségkép”) lett. Azt valószínűsítjük, hogy mintánkban a kirekesztő és ellenséges nyelvezet gazdag eszközkészlete tárul elénk.

A kvantitatív tartalomelemző vizsgálat tárgykörébe tartoznak az elméleti háttér alapján meghatározott azon dimenziók, amelyekről azt gondoljuk, hogy egyértelműen hozzájárulnak az ellenségképhez. A korrelációs elemzéseket az egyes dimenziók (vö. kódok, illetve modulok) közötti összefüggések feltárására terveztük.

¹¹⁴ A fizikai és lelki fájdalom közötti azonosság az emberi nyelvben is kifejeződik: a lelki fájdalom érzését a testi fájdalom szótárából kölcsönzött szavakkal írják le a világ számos nyelvében.

A jelen fejezet célja, hogy a portrékban azonosítsuk az ellenségteremtés nyelvi markereit és jelentéstani struktúráit, valamint képet kapjunk arról, hogy ezek miképpen korrelálnak egymással. Figyelmünk fókuszába a kvantitatív elemzéséből nyert markerek, úgymint: az általánosító kifejezések, a szelfnek, valamint a szelf cselevéseinek előfordulásai, a parancsoló szükségyszerűségek, a következtetések, az érzelmek, a kogníció, a másik személy pozitív és negatív tulajdonságai, valamint a jelennel és a múlttal kapcsolatos, illetve azokra utaló kifejezések állnak.

Pszichológiailag indokolt feltételezni, hogy a portré készítője – tekintve, hogy valamiféle sérülést elszenvedett kapcsolatra reflektál – gyakrabban fogalmaz érzelmeket inkább kifejező terminusokban, mint gondolatokat közvetítőkből. Továbbá az érzésekre utaló szavak között nagyobb gyakorisággal fordulnak elő negatív tartalmak, mint pozitívak. A konfliktusra jellemző negatív elfogultság torzítja a valóság percepcióját, beszűkíti tapasztalásunk spektrumát, illetve körülhatárolja, minek kell beletartoznia tapasztalati világunkba. Az attitűdök szerveződéséből tudhatjuk, hogy hajlamosak vagyunk belekapaszkodni bármibe, ami megerősíti kialakított előítéleteinket, s figyelmen kívül hagyjuk azt, ami arra rágó. Az előítéletek ebben az értelemben olyan hipotézisekként is felfoghatók, melyek kétségbeesetten igyekeznek önmagukat igazolni. Ennélfogva azt várjuk, hogy a portrékban gyakrabban fordulnak elő a másik gyenge pontjaira utaló szavak, mint az erősségeit megnevezők. A konfliktust Én-Az típusú tárgyviszonnyal azonosítottuk (Buber, 1992; Lévinas, 1976), amely jellemzője, hogy a másikat a múlthoz köti (mit tett velem), vagyis az Az-nak csak múltja van, jelene nincs. A negatív gondolkodási keret a másikkal kapcsolatos múltbeli vélt vagy valós negatív emlékeket emeli ki. Az ellenségesség igazolására gyártott forgatókönyvekben szintúgy a múlt hangsúlyos. A szövegekben ezért, várakozásunk szerint, gyakrabban fordulnak majd elő múlt idejű igék, mint jelen idejűek.

6.11.2. A vizsgált minta – módszerek

A vizsgálatban a Károli Gáspár Református Egyetem Pszichológiai Intézetének harmad- és negyedéves hallgatói vettek részt, akiknek a 2006/2007-es, a 2007/2008-as és a 2008/2009-es tanév tavaszi szemeszterében, továbbá a 2009/2010-es tanév őszi szemeszterében személyiséglélektan műhelymunkát vezettem, valamint a konfliktuskezelés alternatív módszereit oktattam gyakorlat keretében.

13. táblázat: A vizsgálati személyek összetétele

Kurzus neve	Évfolyam	Teljes minta n=186	Nők n=169	Férfiak n=17
Műhelymunka	III.	6	6	0
	IV.	0	0	0
Konfliktuskezelés	III.	24	22	2
	IV.	156	141	15

Vizsgálati helyzet:

A hallgatók a kurzus első óráján, a kölcsönös bemutatkozást követően azt a feladatot kapták, hogy gondolatban idézzenek fel egy olyan közelmúltbeli személyes konfliktushelyzetet, amely még nem rendeződött, ugyanakkor foglalkoztatja, zavarja, nyugtalanítja őket. A szituáció felidézésére tíz percet szántunk. Ezt követően kiosztottam egy-egy lapot *A portré* felirattal, s arra kértem őket, hogy néhány percre koncentrálnak az emlékezetbe idézett konfliktus másik szereplőjére, majd készítsenek róla egy jellemzést. Mutassák be az illető külső-belső tulajdonságait, szándékait, indítékait, írják le minél részletesebben, hogy milyen embernek látják a másikat. A feladatban való részvétel nem volt kötelező, ennek ellenére mindenki vállalkozott rá. Összesen 186 „portré” készült ilyen módon. Terjedelmük változó, átlagosan féloldalas írások születtek.

Az alábbi egy konfliktuskezelés-gyakorlaton részt vett negyedéves férfighallgató készítette:

072_A¹¹⁵ Az anyám 48 éves, bolti eladó. Tök átlagosan néz ki, mint a legtöbb anya. Normál magasság, rövid vörös haj, szemüvege is van, és átlagos testalkatú. Állandóan veszekszünk, mert folyton elmászkál, én meg öcsém meg nem tudjuk, hogy hol van, meg mikor jön. Azóta ilyen, hogy szétköltöztek apával. Tiszta zakkant lett. Még csak ebédet sem főz, pedig régen mindig csinált. Ha nem lennék otthon egy hétig, szerintem neki fel sem tűnne. Ritkán van otthon, viszont ha hazaér, állandóan ordibál. Régen jó fej volt, mindig elengedett mindenhova, most meg folyton aggódik. 23 éves vagyok, könyörgöm, talán már nem kéne. Jó lenne, ha végre megint úgy viselkedne, ahogy egy anya szokott, mert már rohadtul unom ezt. Régebben kajakozott sokáig, most már nem megy, pedig bírná. Nehéz róla bármit is írni, mert már nem tudom, hogy kicsoda lett. Régen irigyeltek a haverok, hogy anya milyen vicces, meg jó fej, meg mindig csinált nekünk kaját. Apa még ráncba szedhetné, de ő meg kiszállt ebből az egészből.

¹¹⁵ Az adott szöveg kódja.

Szóval most van egy mogorva, dühös anyám, egy nemtörődöm apám és egy kétségbeesett öcsém.

A szövegekben kvantitatív tartalomelemző vizsgálatot végeztünk – egyrészt a NooJ, valamint az ATLAS.ti 5.0 nyelvi, illetve tartalomelemző szoftver segítségével.

A NooJ olyan számítógépes nyelvi elemző rendszer, amely alapvetően morfológiai vizsgálatot végez, s egyén- és csoportpszichológiai folyamatokra való következtetéseket tesz lehetővé. A nyelvtechnológiai modulok fejlesztése a Magyar Nemzeti Szövegtárból leválogatott szófaji listák alapján történt.¹¹⁶ Ezek közül a következőket használtuk a szövegelemzéshez:

- Szelfreferencia (én): a megfelelő személyes névmásokat, igei és főnévi személyragokat a morfológiai elemzés alapján azonosítottuk.
- Érzelem: érzelmi jelentést hordozó szavak, ezeken belül megkülönböztetve a pozitív és a negatív érzelmeket (Fülöp, 2008).
- Kognitív elemek: kognitív kifejezések (Vincze, 2006).
- Jelen és múlt: az igeidő ezen két változatát a morfológiai elemzés alapján azonosítottuk.

Az ATLAS.ti 5.0 tartalomelemző szoftver elsődleges dokumentumaiból („primary document”), azaz a *186 szövegből* a program „Word Cruncher” funkciójának segítségével listáztuk az összes szót alfabetikus sorrendben. A szógyakorisági táblázatból szokásos módon manuálisan kikerestük az ellenségkép egyes dimenzióinak kulcsszavait, amelyekből kategóriákat képeztünk. (Az egyes kategóriákba besoroltunk valamennyi egynél többször előforduló kulcsszót.) A szókatégoriákat kódokkal láttuk el a program „Create Free Code” funkciójának segítségével, majd a kódokat lefuttattuk az „Auto Coding”-gal.

A keresési kategóriákat – az elméleti ismereteknek megfelelően – a következő kódok szerint határoztuk meg (az egyes kategóriáknak megadjuk néhány tagját, valamint a kategória néhány szavának kontextusát):

¹¹⁶ A szófaji listák pszichológiai annotációját egyfelől a Narratív Kutatócsoport modulfejlesztői, valamint a Szegedi Tudományegyetem nyelvészei végezték. Az egyes modulok szólistái a magyar nyelv 10 000 leggyakoribb igei, határozószóit, melléknévi, valamint főnévi listájából készültek. A Narratív Kutatócsoport vezetője prof. László János (lásd László, 2005).

➤ **Általánosítás:**

Az általánosító kifejezések látens módon közvetíthetik az asszimilációt, a másik fölötti uralmat vagy a gyűlöletet, amelyek a kirekesztés különböző formái. Ide soroltuk még a dolog, az ember, az illető és a személy szavakat, valamint ragozott alakjaikat, amelyek egy erőteljes elidegenítő tendenciát is kifejeznek. A személyre vonatkozó nem konkrét, homályos fogalmazás – jellegzetes indulattalanítás – távolítja a másikat, s ez a távolság szubjektíve nagyobb érzelmi biztonságot nyújt, csökkenti az érintett személyes felelősségérzetét.

ÁLTALÁNOSÍTÁS: = állandóan | általában | folyamatosan | folyton | mindig | semmi | semmit | senki | senkit | senkivel | soha | sohasem | valamelyest |

077_A A hátam mögött *folyamatosan* rosszakat mondott rólam, az összes közös barátunknak bemagyarázta az ő szempontját, az ő szemszögéből mondott el mindent, és mivel én nem sűrűn jártam haza, lassan őket is elveszítettem.

027_A¹¹⁷ Emília egy elég agilis, céltudatos lány, aki *mindig* is tudta, hogy kiknek a társaságát kell keresni az érvényesüléshez, az új és érdekes információk beszerzéséhez.

008_A Hosszú távon *senkivel* nem tud kijönni, mivel ha valakit megkedvel, azt olyan magas „trónra” helyezi, hogy képtelenség ezen elvárásoknak megfelelni.

008_A Leírásomban egy boldogtalan ember képe rajzolódott ki, aki *soha* nem lesz elégedett, csak egy kesergő, másokat hibáztató dühös ember.

➤ **Imperatívuszok:**

Az ellenséggel kapcsolatban gyakran erős *belső felszólítások* igazolják, sőt teszik szükségyszerűvé a kirekesztő magatartást, s kerekednek felül olyan adaptív stratégiákon, mint például az együttműködés.¹¹⁸ Ezek a parancsoló szükségyszerűségek használóját ugyanakkor a másik iránti felelősség alól is felmentik. A belső imperatívuszok a személy érzelmeinek valódiságából fakadnak, hiszen a konfliktus keltette tájékozódási zavar egyetlen dolgot nagyít fel mint

¹¹⁸ Vö. Horney (2004) „kell”-ek zsarnoksága.

megfogható, biztos fogódzót: a szubjektív, érzelmi élményt. A személy ezt a valóságot mint lelkiismerete készítését éli meg, s nem veszi észre, hogy éppen lelkiismeretével szemben. A zavarban ugyanakkor egyetlen biztos pontként az erős veszélyérzetet észleli, aminek forrásául a másik viselkedését azonosítja. A helyzet drámaiságát fokozza, hogy a frusztrált személy azt éli át – miként azt a 6.8. pontban részletesen elemeztük –, hogy belső valóságának egyébként összetartozó elemei (kognitív tartalmak és emocionális modalitás) felbomlanak, s szembeke-
rülnek egymással. Érthető ebben a helyzetben, ha az érzelmi agy veszi át a vezérlést mint egyetlen, s alapvetően meg nem zavarható valóságszűrő, hiszen a feltámadt veszélyérzet mindenképpen realitás: a kapcsolat veszélybe került.

IMPERATÍVUSZOK: = fontos | hiszen | igenis | így | kell | kellene | kellett | kelljen | kéne | legyen | muszáj | persze |

002_A Ha igazán őszinte akarok lenni, és nem próbálok meg felmenteni őt szakmai hozzáál-
lással (hogy neki is a saját útját *kell* járnia, de végül megtalálhatja önmagát, és akkor megvál-
tozik), a lelkem mélyén olyan embernek látom őt, akit messze el *kell* kerülni, mert rengeteg
gonosz tettekre sarkalló méreg és tudattalan önvád van benne.

080_A ...ráadásul még otromba is volt az illető köpcös, flegma fiatalember, *muszáj* volt elma-
gyaráznom neki, hogy hova tegye magát.

039_A Hajlamos viszont sajnos nagyon hamar elítélni embereket, nem hagyva időt a megis-
merésre, s erre gyakran nekem *kell* figyelmeztetnem.

➤ **Következtetések, feltételezések, szándéktulajdonítások:**

Elméleti elemzésünkben azt a megállapítást vettük empirikus kutatási eredményeink értelme-
zési alapjául, miszerint az ellenségkép nem a realitást tükrözi, hanem valóságkonstrukció. Be-
szédünk jelentését az ellenségről következtetéseink, s nem premisszáink hordozzák. Továbbá
feltételezésekkel, szándéktulajdonításokkal igyekszünk a másikkal kapcsolatos információhi-
ányt csökkenteni, miközben nem látjuk meg, hogy a múltban előállt érzelmi frusztrációk az
alapjai ezeknek a következtetéseknek. A kibeszéletlen és pszichikus elaborálásában elakadt
tartalmak ekkor új funkciót nyernek. A konfliktusban „pszichikus adósságok” kerülnek ismét

felszínre, amelyek az egyre igazabbnak tartott „ellenségkép” elemeiként illeszkednek össze. (Az illető ilyen és ilyen, hogyan is bízhattam benne.)

KÖVETKEZTETÉSEK: = akár | bizonyos | direkt | elvárja | esetleg | ha | hajlamos | indítéka | látszólag | lenne | mintha | szerintem | szinte | talán | tűnik | valószínű | volna |

028_A *Ha* szembe merne nézni a hibáival, az életében történt negatív dolgokkal, neki és a környezetének is sokkal könnyebb dolga *lenne*.

105_A Ezért is *hajlamos* arra, hogy rendszeresen színezzé a vele történt sztorikat.

019_A *Szerintem* ő egy mediációs ülésre el sem menne, de *ha* mégis, akkor csak akkor zárulhatna sikeresen az ülés, *ha* a másik fél hajlandó lenne úgy áldozatokat hozni, hogy elfogadja, hogy András ezt nem hajlandó megtenni.

027_A Az eset után három hónapig nem kerestük egymás társaságát, sőt amikor egyszer véletlenül összefutottunk az utcán, úgy mentünk el egymás mellett, *mintha* soha nem ismertük volna egymást, ami érzelmileg teljesen tönkretett és összetört.

058_A Ezenkívül még félek is tőle, mert mi van, *ha* tőle függ valami, vagy ne adj’ isten, vele kell dolgozni, mert akkor *valószínű* nagyon nehezen viselném, hogy tartanom kell a számát.

➤ **Erős és gyenge pontok:**

Az ellenséges érzelmi beállítódás során a tudat kikapcsolja az empátiát, és „bizonyítékait” a szemben álló fél kárára gyűjti be. Az ekkor fellépő „felismerést”, hogy a másik alapvetően nem olyan, mint amilyenek eddig mutatta magát, vagy a tapasztalataim alapján következtetem, megrázkódtatásként éli át a személy. Ebben a „felismerésben” a rendkívülivé váló szorongás és veszélyérzet okán tetten érhetjük az érzelmi agy karmesteri szerepét, az értelmi kiértékelés teljesítményének romlását. A másikkal szemben táplált negatív zsigeri érzéseket az amygdala közvetíti, ahogy azt az ellenségesség biológiája kapcsán vázoltuk (lásd 6.10. pont).¹¹⁹ Amikor az agyat eluralják ezek a heves érzelmek, a prefrontális térség megbénul, s a mellékútvonal eltéríti a főútvonal idegpályáját. Ennélfogva nem leszünk képesek a valóságnak

¹¹⁹ Amikor az amygdala elindítja a zsigeri reakciókat, a gondolkodás agykérgi központja még be sem fejezte a helyzet elemzését (Goleman, 2007).

megfelelően értékelni, hogy a másik személy valóban rendelkezik-e azokkal a negatív tulajdonságokkal, amelyeket neki tulajdonítunk. Amennyiben a konfliktus eszkalálódik, ez a kérdés már fel sem merül. A nagy érzelmi és szellemi energiákkal mozgósuló „ellenségkép-mozaikok” grandiózussá emelik a *másik* hatalmát a sértett fél felett. Éppen ezért a figyelem – az éberség, az arousalszint emelkedése alapján – a másik gyenge pontjaira irányul, míg erényei és erősségei szem elől vesznek (vö. szociális kategorizáció: a másik másságának eltúlzási tendenciája). A portrékban éppen ezért a negatív tulajdonságok gyakoribb előfordulását várjuk a pozitívokkal szemben. Ebben a kategóriában két kódot képeztünk: az egyikbe a másik személyre vonatkozó negatív, a másikba a pozitív tulajdonságokat gyűjtöttük össze.

NEGATÍV TULAJDONSÁGOK: = agresszív | akaratos | alkoholista | arrogáns | autoriter | ártó | befolyásolható | beképzelt | bizonytalan | büszke | cinikus | erőszakos | felelőtlen | figyelmetlen | flegma | idegesítő | izgága | jellemtelen | makacs | manipulatív | mániás | önfejű | önző | öntelt |

006_A *Agresszív*nak találok, *önző*nek és felfuvalkodottnak, aki mélyen megbántott csak azért, mert ő nem úgy képzelte el a dolgokat, ahogy én.

130_A Azonban gyakran *makacs*, *önfejű*, néha-néha *erőszakos* dühkitörésekkel.

154_A *Izgága*, *önfejű*, *makacs*, kissé *öntelt*, irányító, mindig a saját igazát próbálja másra erőltetni.

POZITÍV TULAJDONSÁGOK: = ambiciózus | aranyos | barátságos | bátor | becsületes | céltudatos | csinos | erős | értelmes | fiatalos | figyelmes | humoros | imádnivaló | intelligens | jóindulatú | kedves |

163_A *Barátságos*, *kedves* ember, bárkivel el tud beszélgetni, de a társaságban mindig elvárja, hogy foglalkozzanak vele.

166_A *Jóindulatú* és nem szeret másokat megbántani (ez a probléma gyökere is), de ugyanez ösztökéli arra, hogy kicsit nyíltabban kezelje a konfliktusait a kapcsolatai megóvásának érdekében.

Bemutatunk továbbá két olyan teljes szöveget, amelyek mindegyike tartalmazza valamennyi fenti kódot.

074_A Anya halála óta csak probléma van otthon. Apa sokat iszik, néha már reggel is be van rúgva, és folyton csak ordibál velem meg a bátyámmal. A bátyám könnyen megoldotta, mert elköltözött otthonról, én viszont a sulis miatt még nem mehetek. Bár így sem töltök otthon sok időt, mivel ha tehetem, inkább a csajoknál alszom. Apa 56 éves mozdonyvezető. De a pia miatt már két éve kirúgták, és most munkanélküli. Nem is akar dolgozni, mert felveszi a segélyt, elissza, és így szerintem minden jól van. Ha a bátyám nem dolgozna, nem is tudom, kitől kapnék pénzt. Apával sose jöttem ki jól, mindig is mogorva ember volt. De amíg anyu élt, addig minden rendben volt. Hogy ő most valójában milyen? Hát azt nem tudom, józanon általában csak akkor látom, ha alszik, bár talán akkor is részeg. Nem érdekli semmi és senki. Egy önző iszákos állat lett. Tudom, hogy az apámról nem kéne ilyeneket írnom, de amiket itthon művel, azok után ne várja el, hogy szeressem. Nincs hobbi a pián kívül, meg sokat cigizik is, egy csomósor a lakásban, amit tudja, hogy utálok. Azért havonta egyszer kb. jó fej, mindent megígér, hogy megbánta és megváltozik, olyankor együtt töltünk egy napot, és én minden alkalommal hittem neki. Mára ezeknek a napoknak csak örülök, de már nem veszem komolyan a szavait. Persze legbelül örülnék, ha nem nekem lenne igazam, de a tapasztalatok azt mutatják, hogy csak áltatnám magam. A lényeg, hogy amint elvégeztem a sulit, lelépek otthonról, majd néha meglátogatom, amikor józan, és elfelejtem ezeket a szörnyű éveket.

143_A Nagyon szép lány, de ki is használja a szépségét, és lenéz másokat. Elsődleges számára a külső, fizikai megjelenés. Jószívű, jószándékú ember, de nem jól szeret. Legtöbb gesztusa a másik irányába öncélú, durva. Belsőleg unalmas, lassú gondolkodású ember, elképesztően nagy öntudattal, egocentrikus, rugalmatlan, hisztis, sértődékeny. Hihetetlenül fontos számára a hatalom, ebből kifolyólag ugyanilyen fontos a győzelem, minden helyzetben. Hipochonder, figyelmetlen, erőteljes kisebbségérzés (mindenhol bebizonyítani, hogy ő a legjobb). Határozatlan, szorongó, dependens személy. Családi kapcsolatai kuszák, édesanyjára nem számíthat. Hipochonder: figyeljetelek rám. Hatalmas szeretetigény, megfelelési vágy. Makacs, „mártír”. Házias, rendszerető, nem irigy, precíz, segítőkész, beszédes, kommunikatív, igényes, megbízható, gondoskodó. Magányos, kétségbeesett, egyedül áll, fél.

6.11.3. Eredmények

14. táblázat: A kódok előfordulásának relatív gyakorisága az A portrékban

Kód neve	Átlag	Szórás
Általánosítás	.0082	.00885
Én és cselekvései	.0493	.04454
Imperatívuszok	.0297	.01723
Következtetések	.0329	.01848
Érzelem	.0365	.02498
Kognitív	.0361	.01757
Érzelem-negatív	.0196	.01764
Érzelem-pozitív	.0168	.01524
Tulajdonság-negatív	.0102	.01253
Tulajdonság-pozitív	.0095	.01409
Jelen	.1505	.04735
Múlt	.0582	.04646

A kódok előfordulásának gyakoriságát Wilcoxon-próbával vetettük össze.

Nem tekinthető véletlenszerűnek, hogy az általánosítás, valamint a pozitív tulajdonságok előfordulási gyakorisága a legalacsonyabb. A pozitív tulajdonságok hiánya jól értelmezhető előző megállapításaink alapján. Az általánosítás alacsony átlaga azonban azt jelzi, hogy a portrék készítői olyan konfliktusszemélyeket (például szülők, barátok, évfolyamtársak, volt osztálytárs, főnökök, szomszéd, ismerős stb.) idéztek fel, akikkel kapcsolatban nem alkalmazható vagy nem tudják alkalmazni a távolítás elhárító mechanizmusát. Én-közeli élmények jelenlétét mutatja tehát ez az eredmény, megerősítve a nyert adatok hitelességét, használhatóságát. Ha túl magas lenne ez az átlag, akkor erős elhárítási, elidegenítő tendenciát kellene valószínűsítünk, amit már patológiásnak is tekinthetnénk.

Az érzelem és a kogníció között nem találtunk szignifikáns különbséget ($Z < 1$; n. s.).

Ez az eredmény mellett az érvelésünk mellett szól, hogy a kettős kiértékelési rendszer (érzelmi és értelmi) olyan „paradigmaváltáson” megy keresztül, amely a „felismerés” erejével hatva meggyőzi a személyt arról, hogy korábbi percepciója teljesen téves volt. Az értelmi feldolgozás számára lehetséges diszsonanciakezelés (az ellentétes kognitív tartalmak újragondo-

lása, átkeretezése érzelmileg elfogadó légkörben jól működik) teljesítménye rendkívüli mértékben romlik, s a feldolgozás és kiértékelés „karmestere” érzelmi agyunk lesz ismét (akár csecsemőkorban). Az eredmény tehát arra utal, hogy az érzelmi kiértékelés időlegesen mintegy eliminálta az azzal ellentétes kognitív tudattartalmakat.

A negatív és a pozitív érzelmek között *szignifikáns különbség* mutatkozott ($Z=2,19$; $p<0,05$).

Ez az eredmény előzetes várakozásainkat igazolta. A további kutatásokban tehát joggal építhetünk arra a mechanizmusra, amiről elméleti modellünkben szóltunk (lásd 6.8. pont). Az el-lenségkép kizárja a frusztráló személyre vonatkozó pozitív tudattartalmakat, ám ezek kiszorítása lelkiismereti feszültséget generál, ami egyik motivációja lehet a mediációra való készségnek. Ennek megszólaltatása azonban rendkívüli körütekintést, empátiás ráhangolódást igényel. Amikor kérdőívvel igyekeztünk kikutatni, hogy milyen erős készség van általában az emberekben arra, hogy ismerősük életének súlyos konfliktusáról értesülvén közvetítőként a szituációba lépjenek, akkor valójában a személynek erre az „újrakezdési” vagy másként „szempontváltási” készségére kérdeztünk rá (lásd 2. számú melléklet). Arra, hogy mennyire kész és képes a benne lévő kreatív energiákat a szituáció újrakeretezésére „bevetni”. Ennek alapvető motivátora a jóindulat lehet csak. Amennyiben sikerül a sérelmet (akár másvalakinek, akár neki) okozó személy irányába a „jóindulat” (jószándék-tulajdonítás = bizalom) elemi „szikráját” magában újraélesztetni, akkor elindul a szándék megfogalmazódása, ami az el-lenségről alkotott homogén kép lassú felbomlásához vezető pozitív – a rögzült kép érzelmi modalitásának egyoldalúságát megbontó – információk figyelembevételével történik. Várható egy ilyen kép kialakulásakor, hogy a két érzelmi pólushoz tartozó markerszavak gyakorisága között megszűnik a szignifikáns különbség. Hiszen a realitást visszaadó érzelmi kiértékelésben a pozitív és a negatív elemek kiegyensúlyozottan vannak jelen, némiképp a pozitívak preferenciájával.

A negatív és a pozitív tulajdonságok között szintén nem szignifikáns a különbség ($Z<1$; n. s.).

Ennek magyarázatát két szövegrésszel is szemléltetném, amelyekben szembetűnő, hogy a másik erősségeire utaló jelzők mellett ugyanazon mondat negatív tulajdonságokat is tartalmaz, s ez jelentős számú portréra érvényes.

034_A Egyrésztől borzasztóan kedves, érdeklődő, barátságos lány, ugyanakkor minden harmadik mondatában elrejt egy olyan szurkálódó megjegyzést, amivel megbántja a másikat.

153_A Ezzel együtt, mégis lehet adni a szavára, tanácsai értelmesek, lényegesek, bár néha szélsőségesek.

Az eredmény arra utal, hogy a tudat képes egyensúlyt teremteni érzelmi elutasítás esetén is a másik személyének tárgyi jellemzői között. Hiszen ha teljesen egyoldalú tulajdonságprofil lenne meg, akkor a személynek magának is észre kellene vennie, hogy elfogulttá vált. Az, hogy ilyenkor is képes kulturális mintákba rendezni kommunikációjának ellentmondásos elemeit, saját maga számára az önmeggyőzés eszköze arra, hogy nem az elfogultság szól belőle. Ne feledjük, meg kell védenie érzelmi „igazságát”, s ehhez az elfogulatlanság bizonyosságával kell rendelkeznie. Egyébként egy egészen más belátásra, felismerésre juthatna: végzetesen elfogulttá vált önmaga felé.

A jelen és a múlt között ismételten *szignifikáns a különbség*, ám nem a várakozásunknak megfelelően, hanem azzal ellenkezőleg: több a jelen idejű igealak ($Z=10,32$; $p<0,001$).

Ez az adat is arra utal, hogy olyan konfliktusokat idéztek fel a személyek, amelyek valóban intenzíven jelen vannak a tudatukban, még foglalkoztatja őket, s van esély a rendezésre. Ez ígéretesebb, mint az, amit vártunk, hogy az „ellenség” képe a múlthoz fog kötődni. A jelen hangsúlyosabb volta tehát a konfliktussal való elárasztottságra utal, ami még mozgásban lévő élmények hullámválását valószínűsíti, s ezzel egy olyan prediszpozíciót ír le, ami az érintettek mediációra való nyitottságában vélhetően visszaköszönne.

15. táblázat: A kódok relatív előfordulása közötti korrelációk

	Ált.	Én	Imp.	Köv.	Érz.	Kogn.	Neg. érz.	Poz. érz.	Neg. tul.	Poz. tul.	Jelen	Múlt
Ált.		.288	.050	.109	-.142	-.002	.008	-.154	.287	-.107	-.008	.169
Én			-.057	-.117	-.156	.062	.075	-.251	-.318	-.224	-.240	.642
Imp.				.249	-.037	-.070	-.008	-.004	-.093	.101	.174	-.030
Köv.					-.014	.144	.066	-.012	.062	.082	.317	-.061
Érz.						.031	.636	.751	.139	.199	.222	-.206
Kogn.							.063	-.009	.001	.071	.078	.007
Neg. érz.								.053	.094	.055	.179	.072
Poz. érz.									.065	.230	.179	-.293
Neg. tul.										.087	.057	-.178
Poz. tul.											.056	-.278
Jelen												-.398
Múlt												

Az egyes változók (vö. kódok) előfordulása közötti kapcsolatot korrelációs elemzéssel vizsgáltuk meg, amelyhez a Spearman-féle eljárást választottuk.

Az „ellenségkép” – a bizalomvesztés operacionalizált mérőeszköze – markereiként választott kódok korrelációs vizsgálata nemcsak arról tájékoztat bennünket, hogy melyek között és milyen mértékben mutatkoznak összefüggések, hanem arról is, hogy azok várakozásunknak megfelelően alakulnak-e. A kódok relatív előfordulása közötti korrelációk közül kiemeljük és értelmezzük a négy legmagasabb értéket, valamint a legerősebb negatív összefüggést.

Általánosítás – Én és cselekvései (.288)

Az elidegenítést kifejező verbális formulák, illetve az énállapotok változásának közepes összefüggése arra utal, hogy a verbális elidegenítés tendenciájának növekedése az én megnyilatkozásai, cselekedetei között is megfigyelhető lesz. Ha csökken, akkor énközelíti az élményt, és az elidegenítést kifejező nyelvi formulák is ritkábbak. Korábbi eredményeinkben láthattuk,

hogyan olyan személyek kerültek a mintánkba, akiknek a szövegei arra utalnak, hogy igencsak énközeli történéseket idéztek fel. Tehát a két kód közötti közepes korreláció ezt fejezi ki.

A további adatok azt igazolják, hogy az általánosítás és az imperatívuszok, a következtetések, a kognitív elemek, a negatív érzések, valamint a jelen között nincs érdemi együttmozgás, vagyis az általánosító tendencia ezek egyikét sem befolyásolja. A negatív tulajdonságok és az általánosítás gyakorisága között azonban mintha némi pozitív korreláció rajzolódna ki (.287). A jellemzett személy gyenge pontjainak hangsúlyozásával együtt előtérbe kerülnek az általánosító kifejezések is. Továbbá mintha a múlt és az általánosítás között is enyhe pozitív összefüggés mutatkozna (.169), ami a sértő személy tulajdonságainak a múlthoz kötésére vonatkozó hipotézisünk helyességét valószínűsítene, amennyiben az eredmény szignifikáns lenne.

Én és cselekvései – múlt (.642)

Igen erős pozitív korrelációt mutat az énes kód a múltra vonatkozó szavak használatával. Ez az eredmény feltevésünket bizonyítja. A konfliktushelyzet kiértékelésében az eltorzult múltértelmezés játszik primér szerepet. A múltból alkotható képet az ellenséges indulatokkal túlfűtött mostanra kialakult ellenségkép úgy vezérli, hogy a tudattal „felül- és átíratja”, illetve kiiktatja azokat a pozitív tényeket, amelyek a mostani tapasztalattal nem egyeztetethők össze. Olyan emocionális előjelváltás történik az ellenségkép megszerveződése hátterében, ami markánsan elválasztja a korábbi észleleteket a mostanitól. Nincsenek ugyan további korrelációk, amelyek ezt a dinamikát tartalmilag is megerősítenék, de maga a tény, hogy az emlékezés és az én cselekedetei a múltba horgonyoztak, jelzi, hogy pillanatnyilag nincs érdemi nyitás a jövő felé. (Ilyen lehetne a pozitív érzések, valamint a pozitív tulajdonságok és a múlt közötti erős korreláció.)

Imperatívuszok – következtetések (.249)

A két kód közepesnek mondható együttmozgása azt jelzi, hogy a belső parancsoló szükség-szerűségek a konfliktusszemélyre vonatkozóan vélhetően torz következtetésekre alapulnak. Ahogyan jeleztük, a múltban feldolgozatlanul maradt ellenségkép-töredékek mozgósulnak, és a felszínre kerülő események egyoldalú értelmezésével torz szemüveget szolgáltatnak az immár ahaélményt nyújtó „ellenségkép” felismeréséhez. „Mindig is ettől félttem!”-effektus.

Következtetések – jelen (.317)

A következtetések és a jelen kódjainak pozitív korrelációja azt valószínűsíti, hogy a jelenhez viszonyulás alapja a múlt átértelmezett képe, ami a „Soha többet nem kezdek veled!” viselkedési stratégia kialakításához vezet.

Jelen – múlt (-.398)

A két kód viselkedésével kapcsolatos várakozásunk az volt, hogy ellentétesen mozognak: ha sok a múltra vonatkozó verbális jelzés, akkor jóval kevesebb a jelenre utaló, illetve fordítva. Az eredmény arra mutat, hogy amennyiben vannak az illetőben a felidézett konfliktust megelőző korábbi sérelmi elemek is a másikkal kapcsolatban (elaborálatlan leszakadt szelfrészek), akkor ezek a múlt átértékelésében „hasznos” építőköveknek bizonyulnak a jelenlegi emocionális beállítódás számára. Tovább erősítik az ellenségképet. Ha és amennyiben a szóban forgó kapcsolat még nem szolgáltatott elegendő „anyagot” (nincsenek korábbi érdemi sérelmek, vagy ezeket a felek tisztázták és megbékéltek), akkor a szelf nem tudja miből felépíteni az elementáris meggyőző erővel ható ellenségképet, ezért a múltra és a jelenre utaló szelf-szavak aránya a portrékban nem fog érdemben különbözni. E kettős hatás jelenlétét véljük felfedezni a közepesnek értékelhető negatív korrelációban.

Empirikus kutatásunk fő hipotézise, miszerint az interperszonális konfliktusokban az érdekelentét mellett számolnunk kell a felek közötti bizalomvesztéssel is, az ellenségkép – mint a bizalomvesztés operacionalizált mérőeszköze – markereinek vagy dimenzióinak a portrékban megmutatkozó relatív gyakoriságával igazolást nyert. Az ellenségképet kirajzoló nyelvi formák és jelentéstani struktúrák gazdag repertoárja tárult elénk az elemzett szövegekben. Ezek némelyike között szorosabb pozitív korrelációt is sikerült kimutatni – úgymint az általánosítás, valamint az én és cselekvései között; az imperatívuszok és a következtetések viszonylatában; a következtetések és a jelen összefüggésében; s legerősebb pozitív korreláció az énes közlések és a múlt között mutatkozott.

Az eredmények arra mutatnak, hogy érdemes lenne az ellenségkép összetevőit tovább pontosítani, mindenekelőtt a szemantikai aspektusok és a konceptuális tartalmak előtérbe helyezésével. A tartalomelemzést segítő legújabb szoftverek segítségével ugyanis olyan nyelvi árnyalatokat lehet vizsgálni, amelyek korábban komoly dilemmát jelentettek a kutatóknak

(Ehmann, 2002). Elméleti ismereteink alapján az ellenséggel kapcsolatban gyakran alkalmazunk túlzó és torzító kifejezéseket. A gyűlöletnek látens módon utalások formájában is hangot adhatunk, ahogy kétértelmű, homályos és ellentmondásos állításokkal szintén. Érdeemes lenne a szövegeket vizsgálni a tekintetben is, hogy a személy, akiről a jellemzés készült, ellenfélnek minősül-e, avagy egyértelműen ellenségnek. Előbbinek taktikai, stratégiai, cselekvési terve, viselkedése, s magatartásának szemmel tartható következményei állnak a figyelem fókuszában. Az ellenségnek a természete, a jelleme szembetűnő elsősorban. Amennyiben a szövegekben több jelzöt és jelzős szerkezetet találunk, mint igét és főnévi igenevet, nagy valószínűséggel már számolnunk kellene a kirekesztéssel. Ezeknek a kódoknak a tartalmát azonban nehéz egyértelműen meghatározni és formalizálni. Továbbá érdekes lenne elvégezni a portrék összehasonlító elemzését olyan jellemzésekkel, amelyeket nem a konfliktus tematizál: irodalmi művekben található jellemrajzokkal, a szereplőket bemutató szövegekkel. Ennek során pontosabb ismeretekhez jutnánk az ellenségképet alkotó dimenziókról s azok viselkedéséről.

7. A BEFOGADÁS SZÍNTERE

A 2001. szeptember 11-ei terrortámadás után az amerikai *National Public Radio* egyik műsora azzal foglalkozott, hogyan változott meg az emberek élete a tragédia óta. A betelefonálók közül egy asszony coloradói közúti balesete történetét mesélte el, melynek során autójába hátról beleszaladt egy másik vezető, akinek nem volt biztosítása. Az asszony úgy fogalmazott, hogy ha a koccanásra szeptember 11. előtt került volna sor, minden bizonnyal nem engedi el a fickót, s az ügyet törvényes útra tereli. Azután a következőképpen folytatta:

„Legnagyobb csodálkozásomra azon kaptam magam, hogy hirtelen belehelyezkedem ennek a középkorú férfinak a szituációjába. Az autója ócska, érvényes biztosítása nincs, kétségkívül anyagi gondokkal küzd. Elképzeltem, milyen lehetséges következményekkel járna számára, ha elkérem a betétlapját, és a hivatalos útra terelem az ügyet. Ezzel rendszeres fenyegető telefonhívásoknak teszem ki, lévén egzisztenciális helyzetéből adódóan nem tudja megtéríteni az okozott kárt; az ügy rövidesen a bíróságra kerül, ahol elrendelik a fizetése zárolását... Nem telt bele sok idő, és rájöttem: ha ezt az utat választom, ezzel terroristává válok. Nem tréfálok. Az amerikaiakat már így is éppen elég veszteség érte, s éppen elég félelem nyomasztja. Akkor én most miért akasztanám a fenyegetettség, a kilátástalanság, a stressz és az anyagi nehézség újabb terhét ennek a férfinak a nyakába? Tényleg ezt kellene tennem? Nem, egyszerűen nem tudtam megtenni.”

Az asszony elmondta, hogy a baleset okozója ígéretet tett a kár maradéktalan megtérítésére, amennyiben lehetőséget kap azt kisebb összegekben törleszteni. S a férfi állta a szavát. Aztán a nő így összegezte a történeteket:

„Maglehet, mindkettőnknek csupán szerencséje volt a másikkal. Gyanítom azonban, hogy mindkettőnket meglepett az, amilyenek a másik bizonyult. Ugyanakkor lefogadom, nem mi vagyunk az egyedüli amerikaiak, akik rácsodálkoztunk arra, amit egymásban és önmagunkban felismertünk ezekben a napokban.”¹²⁰

A történettel mindenekelőtt azt szeretném hangsúlyozni, hogy az interperszonális konfliktus nem csupán jogokról, érdekekről és hatalomról szól – noha mindezeket kétségkívül érinti –, hanem legfőképpen az emberek egymással való interakcióiról. Hatással van önpercepciónkra

¹²⁰ National Public Radio, 2001. november 9. (idézi Bush és Folger, 2005).

és a másikkal kapcsolatos észleléseinkre, befolyásolja saját magunkkal és a másikkal kapcsolatos tapasztalatainkat.

Amennyiben azonosságunkat a másikkal való kölcsönviszony alakítja, a konfliktusban, illetőleg az ellenséges viszonyban megváltoznak az azonosságok, ami a kötelezettségeket, a percepciókat, az elvárásokat és várakozásokat is megváltoztatja. A kirekesztés során az *én* kiszakítja magát azon kapcsolataiból, melyek nélkül nem volna önmaga, ám tulajdon azonosságunkat alkotó kapcsolataink megszakításával, amikor *én*ünkből kitoloncoljuk a másikat, paradox módon oda jutunk, hogy önmagunktól is eltávolodunk.

A mediációt a participációs elmélet¹²¹ alapján olyan *színtér*nek tekintem, amely módot teremt a konfliktusban álló felek interakciójának átalakítására; katalizálja a befogadás – azaz a konfliktusban megváltozott azonosságok közös újraalkotásának – folyamatát; lehetőséget kínál arra, hogy a másik ne maradjon ellenség; s az ellenségkép dekonstrukcióján keresztül az érintettek között helyreállhasson a bizalom.

Az interperszonális konfliktusokra igen jellemző egymással szemben álló igazságok küzdelméből ezen a színtéren olyan kiút mutatkozik, melyen az igazságosság elvont elve fölé helyeződhet a kapcsolat, s utóbbi lesz alakítója az egymással kapcsolatos ítéleteknek, attitűdöknek és cselekedeteknek.

Ezen a színtéren nyílik lehetőség a választásra is. Ugyanis a mediáció által megvalósuló személyes *találkozás* során felszámolható a korábbi megoldást akadályozó (legalább) két alappremissza: egyrészt hogy nincsenek ellenségeink, azaz a másik nem az ellenségem; másrészt hogy ártatlan vagyok.¹²² Ugyanis csak a nem ártatlanság területein vannak választásaink: igazságosság és elnyomás, igazság és csalás, erőszak és erőszakmentesség, a kirekesztés és a befogadás között (Volf, 2001).¹²³

¹²¹ A participációs modell a kommunikációra olyan állapotként tekint, amely az ágens számára elérhetővé teszi a probléma felismeréséhez, valamint a probléma megoldásához szükséges felkészültségeket (Horányi, 1999a, 1999b, 2003, 2007).

¹²² Watzlawick, Weakland és Fisch (1990) a problémák megoldásával kapcsolatos alapfeltevések felszámolásában ragadja meg a másodfokú változás kulcsát, melynek során a rendszer egy új premissza alapján szerveződik újjá. A mediációban – szemben a bírósági eljárással, amikor az előre definiált normákhoz való alkalmazkodás elérésével kívánják megoldani a felek konfliktusát – a felek együtt, egymással együttműködve alkotják meg azokat a valamennyi érintett számára releváns normákat, amelyek alapján a „rendszer újjászerveződhet”.

¹²³ Itt áll módunkban eldönteni, hogy emocionális bázison maradva tovább dolgozunk-e az ellenségkép megsziárdításán, vállalva ennek valamennyi nem kiszámítható kockázatát (vö. szelfvesztés), vagy szembefordulunk az

Végső soron azt valószínűsítem, hogy a mediáció mint a konfliktusmegoldás alternatív módszere több lehetőséget hordoz, mint ami általános definíciójában – az érdekek egyeztetésével a konfliktusban álló felek közötti konszenzus megteremtése – megfogalmazódik. Egyrészt a bizalomépítés eszközeként hozzájárul a társadalmi tőke gyarapításához, másrészt valamiféle kiutat, helyes és követendő magatartást javasol abból a szorongató helyzetből, hogy az ember a másik embert ellenségévé nevezi ki.

Vizsgálat tárgyává teszem, hogy ebben az ágensek felkészültségei által „kifeszülő” térben milyen új típusú szignifikációk jöhetnek létre. A mediáció folyamata a felkészültségeket eredményező konvencionális pályák helyett milyen kreatív lépéseket tartalmazó innovatív pályákat nyit meg (Horányi, 1999a)? Milyen típusú dialogikus viszony a mediáció, mik ennek a különleges kontextusnak a legfontosabb sajátosságai, s hogyan zajlik ebben a térben a találkozás?

A mediáció transzformatív modelljének (Bush és Folger, 1994, 2005) bemutatása után a találkozás fenomenológiai és ontológiai kérdéseire térek ki (Lain Entralgo, 1983, 2001; Buber, 1991; Lévinas, 1976, 1981), érintve a dialógus néhány interperszonális aspektusát is (Gadamer, 1984, 1991). Ezt követően felvázolom azt az *éntől a másik* felé vezető mozgást, amit a befogadás folyamatának előkészítéseként értelmezek (Volf, 2001). Végül összehasonlító kvantitatív tartalomelemző vizsgálat segítségével törekszem választ adni arra a kérdésre, hogy a mediáció mennyiben tölti be a neki adresszált szerepet.

7.1. Az interakció átalakítása

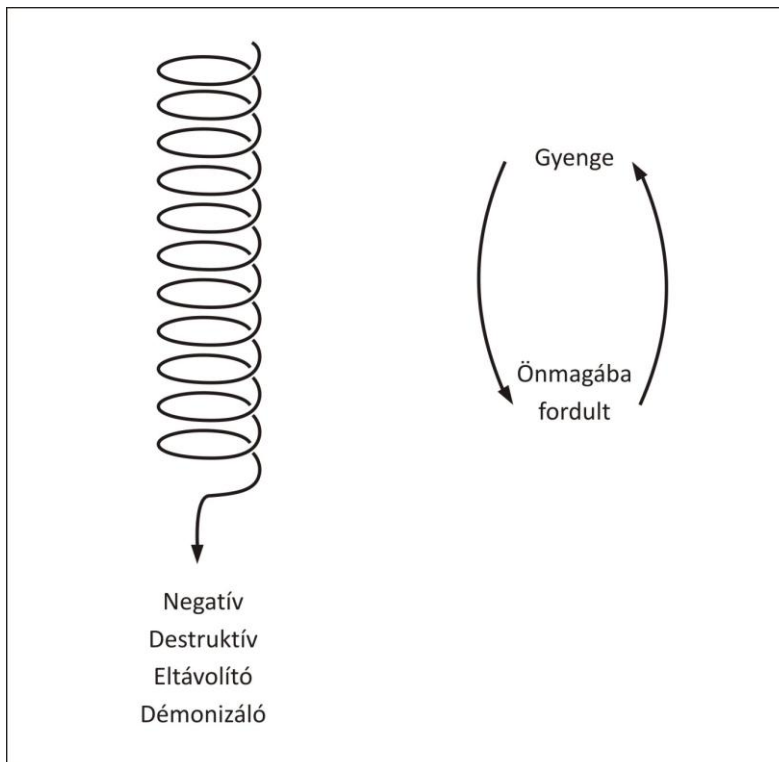
A mediáció transzformatív modellje szerint (Bush és Folger, 1994, 2005) az intervenció eljárás elsődleges célja nem az érdekek egyeztetésével megvalósítani kívánt konszenzus megteremtése, hanem a felek interakciónak, a kommunikáció minőségének megváltoztatása, s ezen keresztül a konfliktus együttműködéssé alakítása. A felek egymással való kapcsolatának változása prioritást élvez a „nyertes-nyertes” kimenetellel szemben, s ugyanakkor független is attól.

érzésekkel, és nyitunk a pozitív információk befogadása felé. Hiszen nem feledkezhetünk meg arról, hogy a másik még messze nem merítette ki mindannak lehetőségét, amivé lehet.

Az elméletalkotókat a transzformatív modell kidolgozásában az a kérdés vezette, hogy az emberek vajon miért részesítenék előnyben a konfliktusmegoldás alternatív módjait a hagyományos bírósági eljárással szemben, illetve elsősorban milyen segítséget várnak a mediációtól. Beck (1999) leírta, hogy azok, akik valamiféle felkavaró eseménnyel vagy fenyegető helyzettel találják szemben magukat – ami az interperszonális konfliktusoknak is sajátja –, önhatékonyságuk csökkenését, illetve a helyzet fölötti kontroll elvesztését élik meg. Ezt kísérheti zavartság, bizonytalanság, döntésképtelenség, alkalmatlanság érzése, az énerő hiányának, valamint a cselekvőképesség korlátainak megtapasztalása. A konfliktust megelőző állapothoz képest a felek sokkal inkább önmagukra fókuszálnak, védekezőbb, gyanakvóbb és ellenségesebb pozícióba helyezkednek, zárkózottabbak lesznek és hajlamosabbak a másik szempontjait figyelmen kívül hagyni. Összefoglalva: a konfliktus hatására önmagukba fordulnak és énközpontúvá válnak. Ez alapján Bush és Folger olyan konfliktusspirált rajzolt meg, melyben a felek interakciója negatív, destruktív, egymástól kölcsönösen eltávolító és elidegenítő, ellenséges és démonizáló irányba tart.

8. ábra: Negatív konfliktusspirál

Forrás: Bush és Folger (2005). *The promise of mediation*. p. 50.



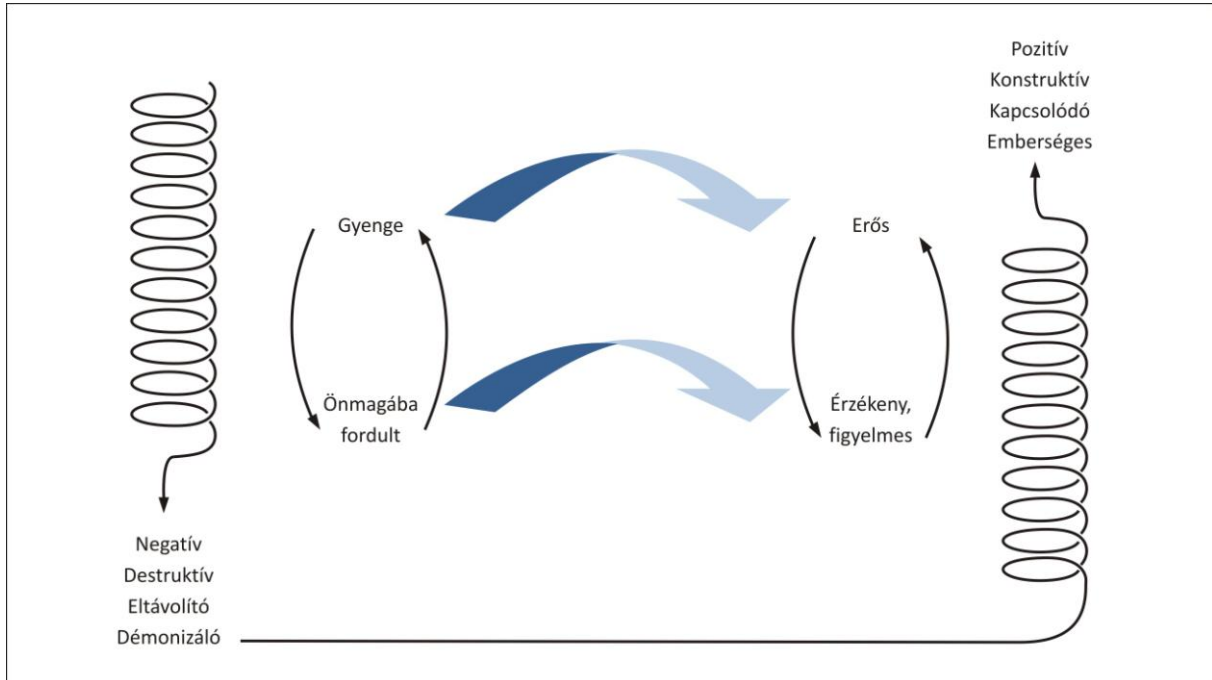
A lefelé mutató nyílban végződő spirál jelzi, hogy a gyengeség és sérülékenység érzése, valamint az önabszorpció egymást erősítik: minél gyengébbnek érzi magát az egyik fél, annál ellenségesebb és zárkózottabb a másikkal szemben; minél ellenségesebb a másikkal szemben, az annál inkább olyan módon reagál, amitől az illető még gyengébbnek (inkompetensebbnek, sebezhetőbbnek) érzi magát, így még ellenségesebbé és zárkózottabbá válik az interperszonális viszonyban. Ezt az ördögi kört nevezi Bush és Folger *konfliktuseszkalációnak*, s az ebből való kilépés szándékát – azaz a változásra irányuló törekvést – tekintik az intervenciós eljárásban való részvétel elsődleges motivációjának. Azok, akik mediátorhoz fordulnak, mindekelőtt destruktív interakcióik átalakításában várnak segítséget.¹²⁴ A transzformatív elmélet szemszögéből tehát a mediáció legfőbb célja – függetlenül attól, hogy sikerül-e a feleket megállapodásra juttatni a vitás kérdésekben – az érintettek közötti negatív spirál megfordítása. Ha erre nem kerül sor – annak ellenére, hogy a felek konkrét kérdésekben megegyezésre jutnak –, azzal kapcsolatos saját kompetenciájukat, hogy az élet nehézségeivel képesek megbirkózni, nem nyerik vissza, s a másikkal szembeni bizalom sem állhat helyre, hiszen a másik ellenség marad.

Bush és Folger a kapcsolatelméletre mutat válaszában arra a kérdésre, hogy az egyének miképpen nyerhetik vissza, sőt sokszorozhatják meg énjüket és képességeiket az intervenciós eljárás során. A kapcsolatelmélet szerint az emberek veleszületett módon rendelkeznek az ágencia és az empátia képességével, vagyis azzal a készséggel, hogy józan döntéseket hozzanak saját ügyeikkel kapcsolatban, valamint hogy mérleeljék és megértsék mások helyzetét és szempontjait (Baxter és Montgomery, 2001). Rendelkeznek továbbá olyan társas és morális ösztönnel, amely konfliktushelyzetben működésbe hozza az előbbi készségeket, mintegy ellenhatásként a gyengeséggel és az önabszorpcióval szemben (Della Noce, 1999, idézi Bush és Folger, 2005). A transzformatív elmélet szerint, amikor ezek a képességek aktiválódnak, a konfliktusspirál megfordulhat, s az interakció megváltozik és újjáalakul.

¹²⁴ Az ellenségesség körforgásából való kitörés kétségkívül felmerülhet szükségletként, ha tekintetbe vesszük, hogy aki gyűlöl, az sohasem szabad elhatározásból cselekszik. Sokkal inkább kényszerből, mert elveszítette a szabadságát, s magával rántotta az, akitől a sérelmet elszenvedte.

9. ábra: A konfliktus interakciójának megváltozása

Forrás: Bush és Folger (2005). *The promise of mediation*. p. 55.



A balról jobbra mutató nyilak jelzik a felek erőforrásainak mozgósítását: ahogy a gyengeség és sérülékenység állapotából kilépve magabiztosabbak és határozottabbak lesznek; a befelé forduló, egocentrikus pozícióból elmozdulnak egymás megértése felé. A transzformatív elméletben ezeket a dinamikus lépéseket két lényeges elem képes előmozdítani: az *empowerment*¹²⁵ és a *recognition*. A „képesé tétel” során az egyének tudatukra ébrednek saját értékességüknek, visszanyerik erőforrásaikat döntéseikhez, illetve az élet problémáival való megküzdéshez. Úgy is fogalmazhatnánk, hogy elérhetővé válnak számukra a problémamegoldáshoz szükséges felkészültségeik. A „felismerés” által pedig differenciáltabban látják önmagukat, egymást és az adott konfliktust, illetve elfogadást és empátiát tanúsítanak egymás szempontjai és problémái iránt.

A 9. ábrából egy megerősítő visszacsatolás is leolvasható: minél jobban megerősödik az egyik fél, annál nyitottabbá válik a másik felé. Minél nyitottabb a másikkal szemben, az annál erő-

¹²⁵ A magyar fordítás nehézsége miatt érdemes végiggondolni az »empowerment« szó angol jelentését. Az angol »powerless« tehetetlent jelent, melynek ellentéte, a »powerful«, magyarul: hatni tudó, hatni képes, hatalommal rendelkező, cselekvőképes. Az »empowerment« fogalma pedig azt a folyamatot jelenti, melynek révén a tehetetlen állapotból eljuthatunk a hatni tudó állapotba. Jobb híján »képesé tételnek« fordítom.

sebbnek érzi magát, s annál nyitottabban tud viselkedni partnerével szemben, aki ezáltal még erősebbnek érzi magát. Valójában minél nyitottabbá válnak a felek egymással szemben, annál erősebbnek érezhetik magukat, csupán azért, mert nyitottak. S annak ellenére, hogy a konfliktus még nem oldódott meg – azaz tárgyi szinten még nem jött létre megegyezés –, a felek viszonya kezd átalakulni és újjászerveződni. A negatív, destruktív, elidegenítő és démonizáló interakció pozitív, konstruktív, közösséget és összhangot teremtő emberséges irányba változik.

Az elméletalkotók megjegyzik, hogy amennyiben a felek – bármilyen apró és jelentéktelennek tűnő elmozdulásokon keresztül – sikeresen eltávolodnak a konfliktus egocentrikus felfogásától, ez a helyzet jelentésének új perspektívába kerüléséhez, a viszonyprobléma átértelmezéséhez vezet (Bush és Folger, 2005). Arra azonban nem tesznek javaslatot, hogy az erőforrás-mozgósítás két dimenziója – az „empowerment” és a „recognition” – mitől és hogyan aktiválódik. Erre a kérdésre Gadamer hermeneutikája, valamint Pearce és Cronen közös jelentésteremtés-elmélete adott közelítő választ számomra. Mindkettőre csak röviden térek ki.

7.1.1. Egymással-lét¹²⁶

A mediáció dialogikus viszonyra ad lehetőséget a konfliktusban álló felek között. A dialógust mindenekelőtt a kommunikációképes és érdekelt másik fél teszi lehetővé. Gadamer értelmezésében a *másik* jelenléte nem a vita eredménye szempontjából meghatározó, hanem eleve adott létvonatkozás. „Még mielőtt ellenkezne a másik, akivel szemben állunk, már pusztán jelenléte segít, hogy saját elfogultságunk, korlátozottságunk feltáruljon és feloldódjon. Ami itt számunkra dialogikus tapasztalattá válik, nem korlátozódik az érvek és ellenérvek szférájára, amelyek cseréjében és egyezségében látszólag kimerül minden vita értelme. Sokkal inkább: miként az említett tapasztalatok mutatják, még valami egyéb is van itt, a más-lét lehetősége úgyszólván, amely túl van minden közösségre kifutó egyezésen” (Gadamer, 1991, 21.).

Az a tény tehát, hogy a szemben álló felek közösen részt vesznek konfliktusuk megoldásában, a dialógus révén olyan megismerést tesz lehetővé, amelyben megértő és megértett folyamatosan helyet cserél. Ilyen módon a feleknek alkalmuk nyílik önmagukat a másik szemléletmódján, érveiket az azokra kapott válaszokon keresztül megismerni. A „másik szemével” szerzett ismeret, valamint a partner reakcióira való odafigyelés közvetve megerősíti egymás kölcsönös

¹²⁶ A dialógusban létrejövő *találkozás* feltételeire és körülményeire később visszatérünk.

elismerését s mindkét fél társas elkötelezettségét. Gadamer érvelését követve a partnerek egymás számára való jelentősége a konfliktus egész eredendő tapasztalatában érvényre jut, amelynek során a felek megtapasztalják önmaguk és egymás megnyilvánulásait, önintencióit és társintencióit, s tapasztalataikat a vitahelyzetben kifejeződő alapintencióra vonatkoztatják (Ibid.). Az egymással-lét élményéből kiinduló viszonyulás tehát a másikat egyrészt a más-lét lehetősége, a szembesülés és a személy-mivolt összefüggésében szemléli, másrészt közös egymással-létüket olyan létlehetőségként, amely túlmutat bármelyikük individuális öntapasztalásán. Tekintet nélkül arra, hogy kezdeti kapcsolatukat az egyéni indítékokból és célokból kiinduló versengés határozta meg. Ennélfogva azt gondolom, hogy a dialógusban aktiválódó egymással-lét a konfliktusmegoldásra tett közös erőfeszítés során olyan, ha úgy tetszik transzcendenciamozzanatok hordozója, melyek megfelelnek Bush és Folger definíciójában az „empowerment”, valamint a „recognition” fogalmának.

7.1.2. Közös jelentésteremtés

Pearce és Cronen (2001) a társas környezet közös építése leghatékonyabb eszközének a történetmesélést tekintik.¹²⁷ Az általunk elmesélt történetek konstruálják és alakítják személyiségünket, kapcsolatainkat, életünket. Ennélfogva történeteink újraserkesztésével változás mozgatható elő interakcióinkban, s cselekedeteink összehangolhatóvá válnak. Pearce és Cronen öt-féle történetet különböztet meg az interakciók kommunikációs mintázatában. Az *átélt történetek* arról szólnak, hogy az emberek hogyan próbálják összhangba hozni életüket másokéval. Az *elmesélt történetek* olyan magyarázó narratívák, melyeket az emberek az átélt történetek értelmezésére használnak, s arra, hogy életük eseményei között összefüggéseket teremtsenek. Ez a két humán törekvés vezette Pearce-t és Cronent ahhoz, hogy társas konstrukcionista elméletüknek a *jelentés összehangolt szabályozása*¹²⁸ nevet adják. Az átélt és az elmesélt történet között sokszor komoly belső feszültség van. Utóbbiak gyakran vádasként formájában fogalmazódnak meg, érzelmileg túlfűtöttek, túlon túl részletesek, s leginkább úgy vannak megszerkesztve, hogy az elbeszélő igazát támasszák alá. Az elbeszélőnek azonban nincs könnyű dolga, mert ennek az idealizált változatnak egy olyan ellenfél jelenlétében kell érvényt szereznie, aki a gyakorlatban átélve ismeri a történetet. A *nem ismert történetek* azok,

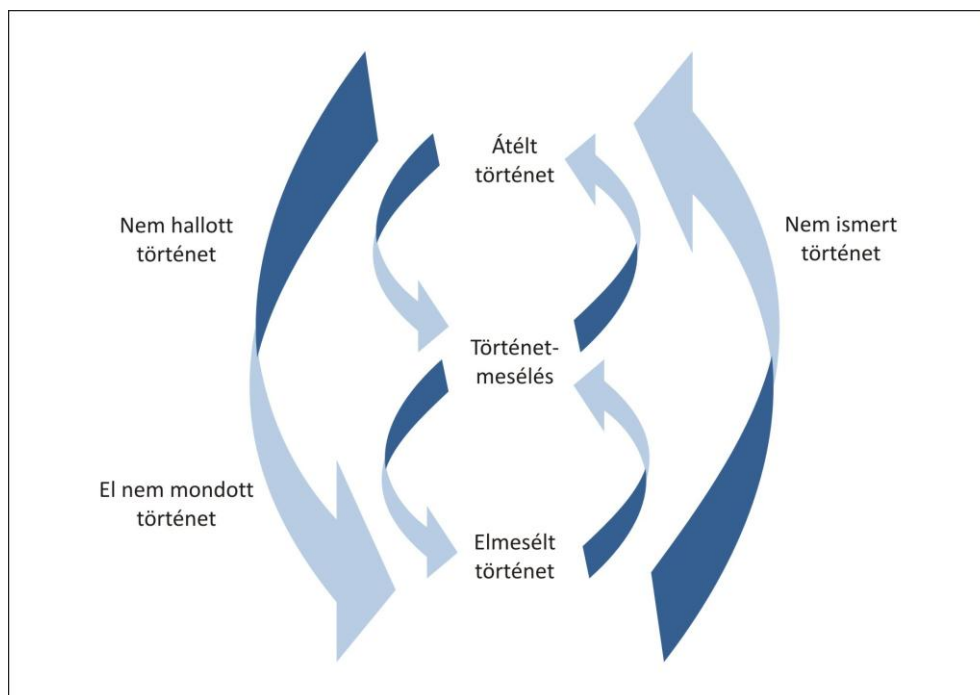
¹²⁷ A tipikus bírósági eljárásoktól eltérően a mediáció lehetőséget nyújt a feleknek arra, hogy saját szemszögükből meséljék el a konfliktus kialakulását, s mindazt, amit azzal kapcsolatban lényegesnek gondolnak.

¹²⁸ Az elmélet eredeti elnevezése: „coordinated management of meaning”, mely elsősorban olyan intervenciókban részt vevő szakemberek – terapeuták, addiktív betegekkel foglalkozók, mediátorok – tapasztalataira támaszkodik, akik munkájuk kapcsán folyamatosan olyan beszélgetésekben vesznek részt, amelyekben a kliensek igyekeznek megváltoztatni az életüket meghatározó társas valóságképüket.

melyeket az interakció résztvevői nem képesek (egyelőre) elmondani. A *még el nem mondott történeteket* viszont tökéletesen el tudnák mondani, de úgy döntöttek, hogy nem teszik. Ezeket a beszélgetés közben átélt titkokként is értelmezhetjük. Végül a *nem hallott történetek*, noha már elhangzottak, elkerülték az interakció érintett szereplőjének (vagy szereplőinek) figyelmét (Pearce, 1999, 58–60.). Pearce úgy vélekedik, hogy ezek között a történetek között egy spirális fejlődési folyamat működik: a nem hallott történetekből még el nem mondott történetek lesznek, s utóbbiakból – egy idő után – nem ismert történetek, és vice versa. A modell központjában a *történetmesélés* áll. Ez arról szól, hogy „hogyan” zajlik a történetek elmondása, s nem a történetek tartalmával, narratív jellemzőivel vagy a kommunikatív eseményben (interakcióban) elfoglalt helyével foglalkozik (Ibid.).

10. ábra: A közös jelentésteremtés modellje

Forrás: Pearce (1999). Using CMM. "The coordinated management of meaning". p. 58.



A közös jelentésteremtés során a mediátor feltevésem szerint – a felkészültségek kommunikatív állapotba kerülésének „eszközeként” – a konfliktus közös, illetve közösen megélhető történetté alakítását katalizálja. S a viszonyprobléma átértelmezése egyben erőforrás-mozgósító is lehet.

A transzformatív elmélet szerint a konfliktusspirál a mediátor közreműködése nélkül is megfordulhat, az interakció minősége intervenciós eljárás nélkül is megváltozhat. Erre láttunk példát az autóbalesetét elmesélő hölgy történetében is. A koccanással járó trauma, de legalábbis ijedtség, joggal rögzíthette volna a hölgy figyelmét saját veszteségére. Ám „legnagyobb csodálkozására” figyelemmel és megértéssel fordult a férfi helyzete, illetve szükségletei felé. A férfi szempontjainak empátiás megértése mindkettőjüket megerősítette, noha a hölgy nyitottsága és bizalma nyilvánvalóan meglepte a kár okozóját. Ez az attitűd azonban őt is nyitottságra és együttműködésre ösztönözte. Az asszony utólag úgy interpretálta a helyzetet, hogy „mindketten rácsodálkoztunk arra, amit egymásban és önmagunkban felismertünk”.

Amennyiben érvényesül a mediáció transzformatív hatása, ha a felek között nem is jön létre megállapodás a vitás kérdésekben, azáltal, hogy tisztább képet nyertek önmagukról, egymásról és helyzetükről, s interakciójuk emberségesebbé vált, megszűnik a korábbi világos határvonal az *én* és a *másik* között, s elindulnak a „mi” irányába. A transzformatív mediáció tehát „egy olyan ajtót nyit meg, melyen keresztül valaki, aki eltávolodott, vagy az eltávolodás veszélye fenyegeti a másik magatartása miatt, visszatérhet” (Pitkin, 1972, idézi Bush, 2005).

7.2. A találkozás perszonális momentuma

A „mi” terminus az interperszonális konfliktus s egyben korszakunk kulcsszava is. Érdeemes tehát körbejárni, hogy a *találkozás* során milyen személyes momentumok határozzák meg az Én-Te relációból létrejövő „mi”-t.

Lain Entralgo (2001) mélyrehatóan elemzi a minket körülvevő személyekkel való együttélés módjait. Analízisének¹²⁹ központi fogalma a találkozás. A »találkozás« szó – a latin *incontra* alapján – emberi kapcsolatok ambivalens gondolatát sugallja. Etimológiája szerint – ahogy azt a neolatin *recontre*, *incontro*, a német *Begegnung*,¹³⁰ valamint az angol *encounter*¹³¹ jelzi –: összetalálkozás egy másik emberrel többé-kevésbé ellenséges módon. A találkozás ilyen értelemben annak az érzésnek a kezdete, hogy a másik szemben van velem (Rákosi, 2001).

¹²⁹ Analízise kétségkívül multidiszciplináris, hiszen a találkozás fenomenológiai leírására való törekvése közben használja a filozófiai, biológiai, pszichológiai, pszichofiziológiai, valamint szociológiai kutatások megállapításait is.

¹³⁰ A benne megtalálható „Gegner” szó „ellenfelet” jelent.

¹³¹ Ebben az összefüggésben semlegesebbnek tűnik a „to meet” ige.

A találkozás fizikai momentumában, amikor észlelem a másikat, még nem dőlt el, hogy a másik „te” vagy „ő” lesz számomra.¹³² Laín Entralgo ezt egy kezdeti „mi” állapotnak tekinti, egy olyan prekommunikatív közösségnek a másikkal, mely egyaránt magában hordozza a kooperáció és a konfliktus lehetőségét. Mivel az emberek közötti találkozás lényege szerint kérő, a másik várja tőlem, hogy reagáljak a valóságára. „...a Másik jelenléte *ipso facto* hozzám intézett szó, mely választ követel” (Lévinas, 1976, 102.). A találkozást perszonalissá a másiknak adott válaszom teszi.¹³³ Szabadságomból fakadóan dönthetek úgy, hogy válaszolok, illetve azt is megtehetem, hogy nem válaszolok a másik valóságára.¹³⁴ Utóbbi esetben nem alakul ki duális viszony – sem Én-Az, sem Én-Te formájában –, a másik „ő” marad.

A találkozás csak akkor éri el a teljességét, amikor perszonalisan válaszolok a másiknak, s ezzel egy közös „otthon” ontológiai építészévé válok. Laín Entralgo rámutat a személyes válasz két lényeges aspektusára. Egyrészt, bizonyos bátorságot követel, azaz kockázattal jár, hiszen az, aki válaszol, perszonalis tettében önmagán kívülre helyezi saját intencióit. Másrészt felelősséget hordoz magában. A válasz felelősségdimenzióját a szó etimológiájával világítja meg. Minden művelt nyelvben kölcsönös etimológiai és szemantikai összefüggésben található meg a felelősség és a felelet – a személy fizikai és morális összekapcsolódása tetteivel; valamint a válaszadás cselekedete, illetve a másik kérdése közötti kapcsolat. A latin *respondere*, „válaszolni” ige ugyanazt fejezi ki, mint a *spondere*, „kötelezi magát” vagy „megígér” ige. Válaszolni tehát azt jelenti, hogy az ember elkötelezi magát vagy ígér. Ugyanakkor „felelősség”-et is jelent; fizikai és morális elköteleződése annak, aki így ígér valamit, vagy kötelezi magát valamire. A válasszal a *másik* mint személy jelenik meg a számomra, s fordítva. Válaszolni a másik jelenlétére azt jelenti, hogy előtte, neki és magamnak is válaszolok. Előtte válaszolok, amitől kifejezésem valódi, amitől én „mögötte vagyok” annak, amit a neki adott válaszban teszek vagy mondok. A döntés a kitérő csönd és a válasz között, illetve valamennyi lehetőség közül a válasz mellett dönteni, illetve az őszinte válaszról határozni – mindez együtt etikai dimenzióba helyezi a találkozást. A másik jelenléte és kérése ugyanakkor önmagam megértésére is kötelez. A találkozás alkalmával az ember önmagához jut el, s ennek következtében tud a másikkal való találkozás „létet” adni. Ilyen módon érvényesülhet a találkozásnak az a sajátossága, hogy benne kölcsönösen létet adunk egymásnak (Laín Entralgo, 2001).

¹³² Laín Entralgo a találkozásnak ebben a szakaszában „te-ő”-nek nevezi a másikat.

¹³³ Laín Entralgo megjegyzi, hogy az emberi lét magában hordozza a válasz szükségességét, azaz hogy folyamatosan válaszolni kell.

¹³⁴ Laín Entralgo ezt „kitérő csendnek” nevezi.

Az interperszonális relációra gyakorolt hatása szerint Laín Entralgo a találkozásnak három fő módját különbözteti meg. Válaszommal a másik lehet számomra tárgy, személy vagy felebarát. Tulajdonképpen ez határozza meg, hogy a másikkal adott válasszal beteljesülő találkozás milyen minőségű és tartalmú kapcsolatba fordul.

1. *Tárgyi relációban* a másik vagy „Az”, vagy „Ő”, de sohasem lehet „Te”. Mégis találkozásnak minősül – jegyzi meg Laín Entralgo –, mert a másikkal döntésemtől függően együttműködhetek, de ellenséges, konfliktusos viszonyt is kialakíthatok vele egyidejűleg. Konfliktusreláció esetén a másik lehet számomra akadály, eszköz vagy „senki”. Akadályként lehetőségeimet befolyásolja – pozitív vagy negatív módon; eszközként birtoklásom tárgya;¹³⁵ s akik számára elvben nem létezik „senki”, a tiszta tárgyak világában élnek.¹³⁶ Az együttműködő, bensőséges reláció, az objektum a másikkal a szemlélődő szeretetben, valamint a tanító-nevelő jellegű viszonyban jut többnyire kifejeződésre. A tárgyi reláció lényegét tekintve kizárja a valódi dialógust, hiszen ebben a kapcsolatban inkább csak vélekedünk a másikkal, semmint ráhangolódunk. A kommunikáció legfőbb formái: a csend, a funkcionált beszélgetés és az analogikus érvelés-felfogás. A csend a kommunikáció negatív vagy tartózkodó formája; a funkcionált beszélgetés kimerül az aktuális kérdésekre vonatkozó információcserében; a másik megértésének analogikus megközelítése pedig csupán feltevéseket és következtetéseket tesz lehetővé, s csak a személy birtoklására vonatkozik, nem a létére.
2. *Személyes relációban* a másikkal egymás számára kölcsönösen „Te”-ként jelenünk meg. Laín Entralgo az interperszonális kapcsolatot természete szerint bensőségesnek tekinti. Alapja a kölcsönös megértés, melynek feltétele a kölcsönös megnyílás és készenlét, illetve nyitottság a másik megnyilvánulása felé. Gadamer (1984) a dialógust eleve a nyitottság létállapotával azonosítja. Nyitottnak lenni nemcsak azt jelenti, hogy megnyílni a kérdésben, hanem azt is, hogy befogadóvá válni a hallgatásban. A hallgatásban mindig benne van a másikkal való odafordulás. Gadamer ezzel kiegészíti Laín Entralgót, s azt állítja, e nyitottság nélkül nem létezik valódi emberi kapcsolat.

¹³⁵ Érdemes megjegyezni, hogy a közéleti szerepekben, a társadalmilag megírt forgatókönyvek alapján egyes embereket a célszerűség miatt kezelünk Az-ként, s ők is azért bánnak velünk tárgyként. Sartre (2006) egyszemélyes állapotként írja le ezt a viszonyt, s a tágabb elidegenedés tünetét véli benne felfedezni mint a modern kor jellemzőjét, nem említve bizonyos helyzetekben való célszerűségét.

¹³⁶ Ez a felfogás vezet a lételméleti szolipszizmus doktrínájához, mely szerint tulajdonképpen csak én magam vagyok, rajtam kívül senki és semmi nincs, minden létező csak tudatom terméke.

3. *Felebaráti relációban* én a másik számára, s a másik az én számomra – ha viszonozza nekem – mint felebarát jelenik meg. Laín Entralgo ezt tekinti az interperszonális kommunikáció legmagasabb formájának. Két alapvető összetevője a hit és a bizalom. A bizalom szavai és tettei „felajánlott kövek az »otthon« építéséhez” (Laín Entralgo, 1983, 646.).

Laín Entralgo a másiknak adott válasz alapján három szeretetformát nevez meg. Tárgyi kapcsolatban a bensőségesség formája csak kontemplatív vagy „távoli szeretet” lehet. A személy-másikkal az elsődleges kapcsolat a közös végrehajtó vagy „pillanatnyi szeretet”. Amikor pedig a másik egyszerre barát és felebarát, a kapcsolatot a „konstans szeretet” jellemzi (Ibid.).

Összegzésként elmondhatjuk, hogy a tárgyi reláció aszimmetrikus kapcsolatot valósít meg, melyre a viszonyok hierarchiája jellemző. Ezt a hierarchiát pedig – amíg a másik objektumként jelenik meg számomra – nem lehet felszámolni. Főleg harc árán nem, mert a harc újabb harchoz vezet, s állandósítja a hierarchiát. A személyes relációt a kölcsönös megértésre tett közös erőfeszítés teszi szimmetrikussá, de hordoz valamiféle bizonytalanságot. A felebaráti relációban megszűnik ez a bizonytalanság, mert „úgy megyek a másikhoz, hogy nem foglalkozom a másik felém való mozgásával. Pontosabban fogalmazva, úgy közeledem a másikhoz, hogy a köztem és a felebarátom között létrejövő összes viszonzott kapcsolaton túlmenően én mindig egy lépéssel többet teszek felé” (Lévinas, 1981, 84.). Volf az „eggyel több lépést” a felebarát felé magától értetődőnek tekinti, míg az első lépés megtételét, „sőt talán még a másodikat és a harmadikat is” kötelező érvényűnek az ellenség felé. Fenomenológiájában ugyanis *az én és a másik* kölcsönös különbözőségükben összetartoznak (Volf, 2001, 77–78.). A lehetőség tehát ontológiailag adott, hogy a találkozás a másiknak adott válasz által meghaladja a puszta eszközlétet, s a perszonális Én-Te relációból létrejön a „mi”, amit a befogadás folyamataként is értelmezhetünk. Hogy a másik – ellenségből – felebaráttá váljon. Fichtével szólva ugyanis, a *másik* ontológiailag „beírt” a létezésembe, mint ahogy én is az övébe.

7.3. Egymással vetélkedő igazságok

A „felebaráti reláció” komoly akadályának tűnik, amikor az interperszonális konfliktusban érintett felek számára a saját álláspontjukkal való azonosulás presztízskérdéssé, vagy fogalmazhatunk úgy is, hogy egóvédelemmé válik, s szem elől tévesztik magát a konfliktusmegoldást. Ilyenkor a saját igazság védelme kerül a figyelem fókuszába; a felmerülő ellenvetéseket

és javaslatokat mindkét fél személye elleni támadásnak minősíti, s azonnal készek azokat megtorolni. Ám amíg a felek egymást csupán puskájuk célkeresztjében látják, csakis saját igazságukról lehetnek meggyőződve. Ennek magatartásbeli következménye, hogy mindenekelőtt hatalmukat kívánják gyakorolni a *másik* fölött, s nem megismerni annak indítékait, szándékait, érveit; saját világukból inkább kiiktatnák a *másikat*, semmint önmagukban helyet teremtenének neki.

„Juris praecepta sunt haec: honeste vivere, alterium non laedere, suum cuique tribuere. A jog parancsa ez: tisztességesen élni, senkit meg nem sérteni, s mindenkinek megadni a magáét” – olvassuk Justinianus *Institutió*jában (idézi Pikler, 1897, 195.). Azzal kapcsolatban, hogy miképpen lehetne eleget tenni annak az ősi parancsnak: „adjuk meg mindenkinek, ami kinek-kinek jár”, Niebuhr (1967) mintegy ellenvetésként megjegyzi, hogy „az igazságosság egyetlen sémája sem képes teljességgel eleget tenni mindazon változó tényezőknek, melyeket az ember szabadsága bevezetett a történelembe”. Képtelenség meghatározni – állítja –, hogy mivel tartozom embertársamnak, mivel mindaz, ami ő most, messze nem merítette ki azt, ami még lehet (Ibid. 49.). Az igazságosság adekvát térképének, ahogy Caputo (1993) felveti, nemcsak „egy az egyben kell megfelelnie a területnek, melyet ábrázol, hanem a területen tapasztalható legcsekélyebb mozgáshoz is igazodnia kell” (Ibid. 88.).

A mediáció egyik alapállítása, melyet a jog konfliktusmegoldó funkciójával szemben éppen a módszer előnyeként említenek, hogy a mediátor nem a felek igazságát kutatja, hanem a megoldást keresi. Ám éppen az előbbiek miatt – miszerint a konfliktus egyik fő jellemzője az egymásnak feszülő igazságok küzdelme – úgy vélem, a mediációban sem lehet a megegyezés, vagy ha úgy tetszik a konszenzus felé elindulni, amíg a felek vélt vagy valós igazságtalansága szabadon fut tovább. Amíg igazságosság áll szemben igazságossággal. Ezen túlmenően azt gondolom, hogy a mediáció alkalmasabb színtérnek mutatkozik az emberek közötti igazság keresésében, mint a jog. De nem azt a feladatot teljesítve – s ebben a mediáció teoretikusainak, valamint a gyakorlati szakembereknek igazuk van –, hogy az ellentmondó nézetek között felfedezze az igazságot, vagy leleplezze az igazságtalanságot, hanem hogy a feleket hozzásegítse ahhoz, hogy „olyan én birtokába jussanak, amely nem kerül meg, és nem hárítja el az igazságot, amikor az alkalmatlankodva szembesül vele” (McClendon, 1986, 352.). Amennyiben ugyanis azonosságunkat a másikkal való kölcsönviszony alakítja (Mead, 1973; Buber,

1991), s végső soron kötődésre vagyunk teremtve (Goleman, 2007),¹³⁷ akkor igazságfelfogásunkban nem elsősorban a tárgyilagos ítéletalkotást, hanem sokkal inkább a kapcsolatok fenn tartását kell hangsúlyoznunk, valamint erre érdemes törekednünk.

A mediáció – éppen azáltal, hogy megnyitja a kommunikációs csatornákat a felek között – képes megvalósítani az *éntől a másikhöz vezető*, majd onnan visszavezető mozgást (Volf, 2001); a felek megismerhetik egymás szempontjait, felülvizsgálhatják saját meggyőződéseiket, attribúcióikat, kiléphetnek destruktív interakciós játszmáikból, s eljuthatnak ellenségességüket tápláló előítéleteik felszámolásához.¹³⁸

Az *éntől a másikhöz vezető*, majd onnan visszavezető mozgásnak – mint az emberek közötti igazság keresése folyamatának – a teoretikusok más-más nevet adtak, s tartalmát tekintve is máshova helyezik a hangsúlyokat. A különböző értelmezések mégis a befogadás felé mutatnak, melynek színtereként a mediációt neveztük meg. Hannah Arendt (1968) a „bővített gondolkodás” módszeréről beszél. Ez a működésmód akkor jellemző ránk, amikor engedjük, hogy a velünk konfliktusban álló(k) hangja visszhangra találjon bennünk; hagyjuk, hogy saját szemszögéből láttassa magát és minket is, továbbá amikor ezt a perspektívát figyelembe véve készek vagyunk változtatni saját szemszögünkön. Arendt megjegyzi, hogy a bővített gondolkodásra való nyitottság és készség még nem garantálja az egymással vetélkedő igazságok konszenzusát, sőt, az is előfordulhat, hogy el kell utasítanunk a *másik* szempontjait, ám ennek ellenére törekednünk kell a *másik* szemszögéből nézni a dolgokat.¹³⁹

Seyla Banhabib (1992) a „távlatok megfordítását” szorgalmazza. Érti ezalatt, hogy képesek vagyunk másokat meghallgatni, amint a maguk nevében beszélnek, s hajlandók vagyunk a *másik* szempontjából érvelni. Ezáltal a konfliktushelyzetben megérthetünk valamit, ami korábban elkerülte a figyelmünket, mert a találkozás során helyet teremtettünk magunkban a *másik* szemszögének, de annak is, amit korábban elnémítottunk, elnyomtunk vagy elfojtottunk magunkban. Benhabib tehát azzal egészíti ki Arendtet, hogy nemcsak eltanulunk valamit a másiktól, hanem párhuzamosan saját hagyományunkat is új szemszögből figyelhetjük meg;

¹³⁷ Lásd szociábilis agy, mely szüntelen keresi a bensőséges kapcsolódást a másik aggyal, valahányszor kapcsolatba lépünk valakivel (Goleman, 2007).

¹³⁸ Ebben a folyamatban a mediátornak igen fontos szerepe van, s szükséges kompetenciáihoz a kommunikációs törvényszerűségek ismeretén túl olyan praktikus készségek tartoznak, mint az aktív odafigyelés, nyitott kérdések, az elhangzottak visszaidézése, átfogalmazás, átkeretezés, visszatükrözés, valamint a rogersi „szentháromság”, úgymint: empátia, kongruencia és feltétel nélküli elfogadás.

¹³⁹ Erre adott példát az a hölgy, aki coloradói autóbalesetéről számolt be.

alapvető meggyőződéseink új jelentőségre tehetnek szert; tulajdon álláspontunk és perspektívánk új megvilágításba kerül.

Volf (2001) szerint a „kettős szemlélet” gyakorlása a feltétele annak, hogy konfliktushelyzetben egyetértésre jussunk az igazság kérdésében. Azaz az *ént* és a *másikat*, mint két kultúrát, saját és közös történetüket megkíséreljük az „innen” és az „onnan” perspektívájából nézni. Az „innenső” szemlélettel kevesebb bajunk van, hiszen mindenekelőtt saját szemszögünk, értékítéletünk, meggyőződéseink és érdekeink mozgatnak mindannyiunkat.¹⁴⁰ Ami a nehézséget jelenti, hogy „onnan”, a *másik* szemével lássunk. Volf négy lépésben határozza meg az *éntől* a *másikhoz* vezető, majd onnan visszavezető mozgást, mely megnyitja az „onnan” perspektíváját.

1. *Kilépni önmagunkból* azt jelenti, hogy megvizsgáljuk, amit a másokkal kapcsolatos nyilvánvaló igazságnak gondolunk, s elfogadjuk, hogy ezek az igazságok lehetnek előítéletek, fakadhatnak félelmeinkből, uralkodó és kirekesztő hajlamainkból; felülvizsgáljuk énképünket, s hajlandók vagyunk föltárni öncsalásunk megannyi rétegét, s önmagunkról szóló történeteinket újraszerkeszteni.¹⁴¹ Az önmagunkból való kilépés a magunktól egy pillanatra való eltávolodást jelenti, mely együtt jár azzal – jegyzi meg Volf –, hogy felkészülünk valamiféle meglepetésre. Nem kétséges, hogy ez a lépésünk – melyet mindannyian átéltünk már – tartogathat számunkra váratlan felismerést.
2. *Belépni a másik világába* olyasmit jelent, hogy olyan közel férközünk hozzá, amilyen közel ő van saját magához. Mint ahogy Geertz (1983) felveti az antropológus munkájával kapcsolatban: belső lelki megfelelésbe kerülni vele, belebújni a másik bőrébe. Akár olyan empátiás megnyilvánulásnak is felfogható, amiről Adler (1964) azt írja, hogy látni a másik szemével, hallani a fülével, és érezni annak szíve szerint; vagy ahogy Buda (2006) fogalmaz: a szokásosnál mélyebb megértés ember és ember között. Figyelünk arra, hogy mások milyenek ismerik magukat és minket; törekszünk megérteni, hogy miért gondolják olyan hihetőnek az önmagukról, rólunk és közös történetünkről alkotott képüket, annak ellenére, hogy az esetleg akár sértő is lehet számunkra.

¹⁴⁰ Ezt nevezi Strasser és Randolph (2005) *életszemléletnek*.

¹⁴¹ Lásd Pearce és Cronen (2001) elméletét a közös jelentésteremtésről.

3. Amikor *bevisszük a másikat saját világunkba*, lehetővé tesszük, hogy az ő szemléletük a miénk mellé kerülhessen, s a kettőt szembeállítjuk és összevetjük.
4. *Az eljárást többször megismételjük* (Volf, 2001, 252–256.).

Azt gondolom, ennek a „kettős szemléletnek” az alkalmazásával tehet szert az *én* arra az ismeretelméleti pozícióra, melyből a partikularitásokon kívül az egész dimenziójára is rálátása nyílik. Ebből a pozícióból ítélni meg helyesen a *másikat* s annak magatartását, továbbá önmagát és saját cselekedeteit. A másik távlatának beengedésével juthat birtokába „valami többnek” önmagáról, azaz gazdagodik a *másik* által. Még akkor is, ha Volf szerint a „magunk és mások létét nem torzító közös nyelv, közös emberi megértés” korlátozott, tekintve, hogy mindig „innen” nézve látjuk, hogy a dolgok „innen” és „onnan” hogy festenek (Ibid.).

A modern jogrendben az ember a másik számára nem saját emberi léte feltételeként jelenik meg – ahogyan arra Böckenförde (1988) felhívja a figyelmet –, hanem saját jogi szabályozása határáként és korlátozójaként, mint olyasvalaki, akinek a jogaira tekintettel kell lenni. A szabadság emberi jogának alapja¹⁴² ilyen értelemben inkább az embernek a másik embertől való elválasztása, semmint kapcsolata. A bírósági eljárás nem szorgalmazza a „kettős szemléletet”, hogy a felek a dolgokat „innen” és „onnan” is lássák. Nem kell felszámolniuk öncsalásaikat és előítéleteiket, felhagyni játszmáikkal, hiszen éppen ezek révén tehetnek szert a másik fölötti hatalomra, s részesülhetnek kiváltságokban a kedvezőbb ítélet értelmében. Mindkét fél egyedül marad saját igazságával, egyformán meggyőződve a *másik* tévedéséről. S amikor az egymással vetélkedő igazságok ütköznek, „gyilkos megállapodásokká” válnak, s a felek a kirekesztő ellenségesség felé sodródnak, mely a másiknak mindig csak az igazságtalanságát világítja meg.

Az *éntől* a *másikhoz* vezető mozgás hiányában, mint láttuk, nem tud létrejönni az egyetértés, ám annak feltételeként, hogy a „kettős szemlélet” megvalósuljon, Volf (2001) az „ölelést” nevezi meg.

¹⁴² Az emberi és polgári jogok nyilatkozatának 1789-ben megfogalmazott 4. cikkelye értelmében: „A szabadság azt jelenti, hogy megtehetünk mindent, amivel másnak nem ártunk. Minden ember természetes jogai gyakorlásának csak az szab határt, amely határok a társadalom összes többi tagja számára biztosítják ugyanazon jogok élvezetét; ezeket a határokat csak a törvény szabhatja meg” (Böckenförde, 1988, 120.).

7.4. Az ölelés fenomenológiája

A *másiknak* elkötelezett *én* jellemzőit a *befogadás* folyamatának ismeretelméleti megközelítéséből vizsgálja Volf (2001). A befogadás folyamatának leírására az „ölelés”¹⁴³ metaforáját alkalmazza, amellyel az *én* és a *másik* közötti dinamikus kapcsolatra utal, arra, amit az ölelés konkrétan megjelenít. Továbbá azt az életmódot nevezi „ölelésnek”, amely az „*énben* a *másiknak* való hely megteremtése” által lehetővé teszi az ember számára, hogy ellenségességtől fenyegetve és konfliktusok közepette is – egyrészt helyreállítsa és megteremtse, másrészt megőrizze a békét az *én* és a *másik* között (Ibid. 112.).

Az ölelés mozdulatának teljes ívét négy, időben egymást követő lépésben rajzolja meg. A négy szerkezeti elem: (1) a karok kitérése, (2) a várakozás, (3) a karok bezárulása, valamint (4) a karok ismételt kitérése. Bármelyik hiányában a mozdulat nem tekinthető teljesnek: ha az első kettőnél – a karok kitérését követő várakozásnál – megállunk, nem beszélhetünk ölelésről; ha a harmadikat – a karok bezárását – nem követi az elengedés, a szeretet aktusa paradox módon az elnyomás aktusává válik. Vegyük sorra a négy mozdulat tartalmát, jelentését és implikációit.

7.4.1. A karok kitérése

A kitért kar fizikai gesztusa *kódolja az én vágyát a másik után*. Az *én* nem akar egymaga lenni. „... azt akarom, hogy a *másik* része legyen annak, aki vagyok, én pedig része akarok lenni a *másiknak*” (Ibid. 158.). A kitért kar gesztusa egyrészt a *másik* hiányában érzett fájdalomra, másrészt a *másik* várt jelenléte által megelőlegezett öröme utal. A *másikhoz* fűződő fájdalom és öröm azt jelenti, hogy az *én*, még mielőtt kitérte volna karját, a *másikat* bizonyos értelemben már befogadta, a „maga részévé tette”.

A kitért kar azonban nem csupán a vágyat kódolja, hanem jelzi, hogy önmagában *helyet teremtett a másiknak*, mintegy belépésre invitálja a *másikat*. Ehhez azonban az *énnek* el kell mozdulnia önmagától, ki kell vonulnia önmagából, át kell lépnie önmön határait – az „önmagával teljes” *én* ugyanis sem befogadni nem tudja a *másikat*, sem a *másik* irányába nem tud

¹⁴³ Buber (1991) szintén használja ezt a metaforát, s azt a struktúrát nevezi „átölelésnek”, melyben a dialógus végső lényege megnyilvánul.

elmozdulni. A kitárt kar mozdulatában „az *én* egyszerre teremt helyet a *másik*nak, és indul el a *másik*hoz vezető úton” (Ibid.).

Jelzi továbbá az *én határának megnyílását*, amelyen át a *másik* beléphet. A határok átjárhatósága nélkül a *másik* utáni vágy nem teljesülhet, s az önmagától elmozduló *én* által teremtett hely nem foglalható el. Gadamer (1984) a dialógus vonatkozásában a nyitottság létállapotával azonosítja a beszélgetést. A *másik* irányába való megnyílás teszi lehetővé, hogy meghalljuk és befogadjuk, amit a *másik* mond. Ám ez a nyitottság nemcsak azzal a *másikkal* szemben áll fenn, akivel mondatni akarunk magáról valamit, hanem annak elismerését is magában foglalja, hogy önmagunkkal szemben is érvényesítenünk kell valamit, még akkor is, ha nem lenne senki más, aki azt érvényesítené velünk szemben (Ibid. 253.).

A kitárt kar a *meghívás* gesztusa is. Ahogy a barátnak nyitva hagyott ajtó,¹⁴⁴ akit várnak, s akinek kopogtatnia sem kell, elég, ha jelzi érkezését, befelé hívogatja a *másikat*.¹⁴⁵ Ugyanakkor szelíd kopogtatás is a *másik* ajtaján. „Ugyanazzal az aktussal, amellyel az *én* megnyitotta magát a *másik* előtt, jelzi, hogy be akar lépni a *másik* *én* terébe” (Volf, 2001, 159.).

7.4.2. A várakozás

A *másik*ért nyúló kar egy pillanatra megáll a *másik* határán, vágya teljesülését elhalasztja. Megvárja a *másik* karjának kitérülését, aki meglehet, azt nem viszonzozza, mert önmaga akar maradni, talán egy korábban ölelésnek induló, ám traumatikussá vált élmény emléke miatt. A várakozás, a *másik* irányába kitért kar megállított mozdulata sajátos erővel bír – jegyzi meg Volf –, függetlenül az ölelés kimenetelétől. Az az erő, mellyel a várakozó *én* képes a *másikat* a maga irányába mozdítani, a kódolt vágyból, az *én*ben a *másik*nak megteremtett helyből, illetve az *én* önmagától való elmozdulásából fakad. Célját azonban viszonzóság nélkül – hogy a *másik* is elmozduljon az *én* irányába – nem érheti el a várakozás. A viszonzást azonban sem kényszerrel, sem manipulációval nem lehet elérni.

¹⁴⁴ „Ha megszeretlek, kopogtatás nélkül / bejöhetsz hozzám, / de gondold jól meg, / bántana, ha azután sokáig elkerülnél” (József Attila, *Kopogtatás nélkül*).

¹⁴⁵ Volf megjegyzi, hogy amennyiben a barátság sérelmet szenved, konfliktusos vagy ellenséges viszonyba fordul, a meghívás feltételekkel egészül ki, de ezek a feltételek a „belépéshez” szükségesek, nem a meghívást érvénytelenítik. „A sáros cipő kint marad!” De a barátok ezeket a feltételeket minden további nélkül teljesítik (Volf, 2001, 159.).

7.4.3. A karok bezárulása

Ez az ölelés tulajdonképpeni célja. Az *én* és a *másik* egyszerre aktív és passzív; „vendéglátó és vendég”; mindkettő belép a *másik* terébe; érzi a *másik* jelenlétét az *énjében*; s érezteti jelenlétét a *másikéban*. Ez a viszonyosság jelenti az ölelést. Két ember kölcsönösen megnyitja egymásnak a Te-t. Ezt a kölcsönösséget nevezi Buber a létezés bejáratának (Buber, 1991, 156.), Laín Entralgo (1983) pedig az ember létevétele királyi útjának. Amennyiben a kar túlságosan szorosan fonódik a *másik* köré, a mozdulat az összeroppantás, az asszimilálás veszélyével fenyeget, ami a kirekesztés burkolt hatalmi aktusa (lásd 6.4.1.). Ugyanakkor, ha az *én* határai kerülnek veszélybe, s nincs ellenállás, az ölelés az önmegtagadás pusztító aktusává válik (Volf, 2001). Az ölelésben a *másik* különbözősége (dinamikus azonossága) olyan módon válósulhat meg, ha az *én* felszámolja azon törekvését, hogy „tulajdon feltételei szerint, önnön gondolkodása keretein belül” akarja a *másikat* megérteni, hiszen „a *másik* éppen azért nem érthető az *én* saját határain belül, mert más” (Ibid. 161.). Ehhez az *énnek* a *másikkal* való találkozási során be kell látnia, hogy „a *másikkal* kapcsolatos megértenivaló csakis kérdésként közelíthető meg” (Gurevitch, 1989, 163.). Amennyiben a *másik* kérdésként jelenik meg az ölelés során, az *én* önmagát és a *másikat* is új megvilágításban látja meg.

7.4.4. A karok ismételt kitérása

Az ölelés felszámolná önmagát, ha ez az utolsó lépés nem következne be. Az „*énnek* a *miben* való végső eltűnése” nemcsak totalitárius rendszereket, hanem kulturális mozgalmakat, diszfunkcionális családi viszonyokat is jellemez (Todorov, 1984, 251.). Az elengedés biztosítja a *másik* különbözőségének, azaz dinamikus azonosságának megmaradását; az *én* ezúttal – ellentétben az első lépéssel, amikor elmozdult önmagától – visszahelyezkedik önmagába, de immár meggazdagodva a *másik* jelenlétével, annak nyomaitól.¹⁴⁶ Az ölelés utolsó mozzanatában a kitért kar ugyanaz, mely először kifejezte a *másik* igenlését. Egy ölelés vége már egy következő ölelés kezdetét jelenti, még akkor is, ha mindkét *én* egy ideig – ha a koreográfia vagy a helyzet úgy kívánja, mint a korcsolyázóknál – önállóan, egymástól eltávolodva mutat be önálló „gyakorlatokat”. Ugyanaz a mozdulat, mellyel az *én* visszahúzódik és távolságot teremt a *másikkal* szemben – és ahogy Heidegger fogalmazna, lenni hagyja – teszi lehetővé egyben a

¹⁴⁶ Lásd Benhabib (1992) érvelését a „távlatok megfordításáról”.

vele való kapcsolatot is. Az *énnek* a *másik* irányába és vissza való körkörös mozgása ilyenképpen szünet nélküli.

Az ölelés kimenetelét nem lehet meghatározni. A várakozás nem garancia arra, hogy az ölelés bekövetkezik; mindkettő kitérhet a karját a *másik* felé, s mindkettő visszafordulhat önmagához, kimaradva a kölcsönös adásból és részesülésből. Az ölelés bekövetkezése esetén sem biztosít semmi egy bizonyos kimenetelt, hiszen nem tudható, miképpen alakul újjá az *én* és a *másik*. Elvben tehát minden kimenetel lehetséges, egyetlen kivétellel – mutat rá Volf –: valószínűs ölelésből teljesen változatlanul nem bontakozhat ki mindkettő, és egyik sem (Volf, 2001, 77–78.). Az *én* elindul a *másik* felé, megnyitja határát a *másik* előtt – az ellenség előtt –, kitérja a karját, de nem tudhatja, félreértik-e, esetleg megvetik, megsértik, vagy ellenkezőleg, meghívását méltányolják, elfogadják és viszonzozzák (Ibid. 164–165.).

A befogadás során tehát az *én* helyet teremt magában a *másik*nak, amaz különbözőségével együtt, miközben saját azonosságát kiigazítja. Volf szerint ez tudatos döntés, sőt olyan akarat, mely „elsőbbiséget élvez minden másokról alkotott ítélettel, másokról szóló »igazsággal«, illetőleg a mások »igazának« értékelésével szemben” (Ibid. 33.). A befogadás folyamata ilyen módon értelmezhető a képlékeny azonosságok kapcsolaton belüli egyeztetésének művészeteként is.

7.5. Összehasonlító kvantitatív tartalomelemző vizsgálat

7.5.1. Az elemzés célja – hipotézisek

Az 5. fejezetben tárgyaltuk, hogy a magyar társadalom bizalmatlan az új humántechnológiákkal szemben, s komoly nehézségekbe ütközik az érintett felek között a mediációs helyzet kialakítása. A számon tartott mediált esetek többségében csupán a formális részvétel valósul meg – amit leginkább valamilyen szervezeti vagy intézményi nyomás kényszerít ki –, s kevés ügyben születik konszenzus, illetve valódi megbékélés az érintettek között. A mediált esetek nyomom követésére, mivel az eljárás magánjellegű és bizalmas, nincs lehetőség, így a folyamat teljessége nem vizsgálható. Mindez felvetette annak szükségességét, hogy a folyamatot elemeire bontsuk, s megkíséreljük a 3.6. pontban ismertetett szakaszok (lásd 5. táblázat) némelyikét alternatív elemekkel helyettesíteni. Noha a vizsgálat csupán egyoldalú „konfliktusmegoldást” modellez, reményeink szerint igazolhatóvá válik a mediáció transzformatív hatása

– ami a disszertáció fő célkitűzése –, melyen keresztül megvalósulhat az ellenségkép dekonstrukciója, s a kapcsolat – legalábbis az egyik fél részéről – elmozdulása a bizalom helyreállításának irányába.

Eltávolodva a konfliktus egocentrikus felfogásától, a helyzet jelentésének új perspektívába kerülésével a viszonyprobléma átértelmeződik. A kapcsolat újraértékeléséről a B portré szolgáltat információ, amennyiben az A-hoz képest megragadható az elmozdulás. A B portrét úgy terveztük, hogy a sérelmezett félnek legyen elegendő inputja ahhoz, hogy benne az ellenségkép lebomlása megindulhasson. Ilyen inputtal szolgált az úgynevezett „ismeretlen történet”, amely olyan emlék, élmény felidézését jelenti, melyről biztosan tudja a vizsgálati személy, hogy a konfliktus másik érintettje azt nem ismerheti. Az eredményektől azt várjuk, hogy az A és a B portrék összehasonlítása során a 6.11.2. pontban ismertetett módon meghatározott kódok előfordulási gyakoriságában komoly eltérés mutatkozik. Ezt értelmezhetjük az *éntől a másikhöz vezető mozgás első lépéseként* is.

Míg konfliktushelyzetben az én bizonytalansága felerősödik, s gyakori lehet az én elvesztése, amihez elméleti ismereteink szerint hozzájárul az is, hogy ellenséges viszonyban a személy nemcsak a másiktól, hanem saját énjétől is eltávolodik – a B portrékban az éntre utaló szavak, illetve az énnel összefüggésben lévő cselekvések előfordulásának növekedését feltételezzük. Észlelésünk megváltozása a konfliktus átértékeléséhez vezet, s amennyiben megváltozik a helyzet jelentése, azok érzelmi hatása is átalakul. Újragondoljuk a másikkal szemben táplált negatív zsigeri érzéseket, s rosszul megválasztott viszonyulásunkat olyannal helyettesítjük, amely önmagunk s a kapcsolat számára is hasznosabb. Úgy is fogalmazhatunk, hogy amíg a projekció és az előítélet Az-zá teszi a másik embert, addig az empátia a Te-t látja benne. Az empátia ugyanakkor megteremti a visszacsatolás hurkát is, ugyanis azon munkálkodik, hogy észlelésünk, illetve a másik ember valósága „egybeessen”. Ilyen módon a B portrékban kézenfekvőnek tűnik a pozitív érzelmek, valamint a másik erősségeire utaló szavak gyakoriságának növekedése. Míg az általánosítások, a parancsoló szükségyszerűségek, valamint a következtetések és feltételezések tekintetében ezzel ellentétes változásra számítunk – csökkenésüket várjuk a B portrékban.

7.5.2. A vizsgált minta – módszerek

A vizsgálatban a KRE Pszichológiai Intézetének negyedéves hallgatói vettek részt, akiknek a 2008/2009-es tanév tavaszi szemeszterében a konfliktuskezelés alternatív módszereit oktattam gyakorlat keretében.¹⁴⁷

16. táblázat: A vizsgálati személyek összetétele

Konfliktuskezelés kurzus	IV. évfolyam	Teljes minta n=43	Nők n=34	Férfiak n=9
-----------------------------	--------------	----------------------	-------------	----------------

Vizsgálati helyzet:

A hallgatók a kurzus első óráján a 6.11.2. pontban vázolt instrukciók alapján jellemezték azt a személyt, akivel éppen akkor a legkevésbé tudtak megbékélni (vö. *A portré*). Ez a feladat – akárcsak a mediáció 2. szakasza (lásd 5. táblázat) – azokat az érzéseket, gondolatokat, alapvető társas attitűdöket idézi fel, amelyek a konfliktus okozta sérelmek következtében kialakultak.

A következő héten¹⁴⁸ a hallgatóknak egy olyan személyes és valamilyen szempontból meghatározó történetet kellett leírniuk, amelyet tudomásuk szerint a konfliktus másik szereplője (az *A portré* alanya) nem ismer, és személyiségüket, jellemüket a korábitól eltérő megvilágításba helyezné a másik számára. Ezt „ismeretlen történetnek” neveztük. (Az 1. számú melléklet egy „ismeretlen történetet” mutat be.) A történet megírása átirányítja az illető figyelmét önmagáról a másokra; a másik szemszögéből elképzelni önmagunkat hozzásegíthet a konfliktus szubjektív, érzelmi alapú megközelítésétől elmozdulni objektívebb irányba. Továbbá az „életemlék” lelki tartalma fellazítja a merev ellenségképet, hiszen az ellenség közelébe hozza azt a személyes attribútumot – legalábbis a fantázia síkján, mint gondolatterv –, aminek korábban nem volt esélye a másik életvilágába bekerülni. Gyakorlatilag ez a mediáció 3. szakaszának a célja.

A vizsgálati személyek saját konfliktusukhoz való viszonyáról közvetetten annak a *kérdőívnek* a segítségével kívántunk tájékozódni, amely kapcsán arról kellett elgondolkodniuk, mi az, amit megtennének egy ismerősükért, ha tudomást szereznének egy olyan interperszonális

¹⁴⁷ Az évfolyam három csoportban végezte el a gyakorlatot. Az órákat tömbösítettük, s négy egymást követő héten egy-egy napot töltöttünk együtt minden csoporttal.

¹⁴⁸ Az egyes feladatok az óráknak megfelelően hetente követték egymást.

konfliktusáról, amely még nem rendeződött, és az illető számára nyugtalanító, megterhelő. (A kérdőívet lásd a 2. számú mellékletben.) A kérdések kapcsán óhatatlanul reflektálnak saját konfliktusukra, amelynek során tudatosíthatják, hogy meddig készek elmenni annak rendezésében. Azaz mennyire nyitottak a másik féllel való dialogikus viszonyra, aminek előmozdítása a mediáció 4. szakaszának a célja.

A kurzus utolsó óráján a hallgatók azt a feladatot kapták, hogy idézzék emlékezetükbe azt a személyt, akiről az A portrét készítették, s írjanak róla ismételten egy minél részletesebb jellemzést, beleértve az illető külső-belső tulajdonságait, szándékait, indítékait. Ez a jellemzés – amit *B portrénak* nevezünk – hivatott az ellenségképben történt változások regisztrálásához alapot szolgáltatni.

Összesen 43 hallgató anyaga volt teljes, ennyien készítettek A portrét, írtak „ismeretlen történetet”, töltötték ki a kérdőívet, majd mutatták be ismét interperszonális konfliktusuk másik szereplőjét a B portréban. A 43 A portrét hasonlítottuk össze a 6.11.2. pontban ismertetett módszerek segítségével a B portréval.

7.5.3. Eredmények

17. táblázat: Kódok előfordulásának relatív gyakorisága az A és a B portrékban

Kód neve	A portré		B portré	
	Átlag	Szórás	Átlag	Szórás
Általánosítás	.0073	.00916	.0107	.01421
Én és cselekvései	.0228	.02501	.0440	.04328
Imperatívuszok	.0306	.01878	.0306	.02422
Következtetések	.0312	.02048	.0342	.02382
Érzelem	.0375	.02224	.0428	.02789
Kognitív	.0335	.01815	.0345	.02474
Érzelem-negatív	.0178	.01778	.0132	.01400
Érzelem-pozitív	.0197	.01620	.0296	.02422
Tulajdonság-negatív	.0121	.01257	.0132	.02436
Tulajdonság-pozitív	.0186	.01914	.0236	.03963
Jelen	.1576	.05215	.1514	.06423
Múlt	.0306	.02638	.0470	.04622

Az elemzést Mann-Whitney U-próbával végeztük.

A kódok relatív gyakoriságának összehasonlításakor a hipotézisünk szerinti két legfontosabb kód relatív gyakoriságában találtunk különbséget. Azt valószínűsítettük, hogy a B portré – amelyet megelőzött az „ismeretlen történet” megírása, valamint egy kérdőív kitöltése – olyan tartalmi és strukturális változásokat fog mutatni, amelyek az „ellenséggé” vált *másik* szelfhez közelebb kerülését igazolják.

A B portrékban szignifikánsan gyakrabban fordulnak elő az „énes” kódok, mint az A portrékban ($U=667$; $p<0,05$).

Ez az eredmény hipotézisünket annyiban igazolja, hogy az énközlések szemben állnak az elidegenítő, távolító tartalmakkal. A másikhoz (ellenséghez) közelített – noha csak a fantázia szintjén – énes tartalom *gesztus*, ami elkezd feloldani az ellenséges érzést. Ez a gesztus kezdi megbontani az emocionálisan megalapozott kompakt „ellenségkép”, furcsamód éppen emocionális alapon. Jó esélyt szolgáltatva az attitűdök átszerveződéséhez, hiszen éppen az érzelmi modalitást a legnehezebb megváltoztatni.

A B portrékban a „pozitív érzelmek” is szignifikánsan gyakrabban fordulnak elő, mint az A portrékban ($U=712,5$; $p<0,05$).

A pozitív érzések szignifikánsan gyakoribb megjelenése a negatívakkal szemben egyértelműen bizonyítja előzetes elméleti alapon kialakított hipotézisünket. Nagy valószínűséggel állíthatjuk tehát, hogy a konfliktusok feloldásának kulcsa az ellenségkép, azaz ennek a képnek a dekonstrukciója.

Noha a többi kód változása nem szignifikáns, a transzformáció sajátosságainak várakozásunkkal megegyező egyértelmű megjelenése összefüggésbe hozható a befogadás előrehaladásával. A kis elemszám ellenére igazolható az „ellenségképben” történt kedvező változás. Bár a folyamatot csupán az egyik fél oldaláról vizsgáltuk, továbbá a viszonyprobléma átértelmezéséhez, valamint a B portré által regisztrált változáshoz a mediáció egyes szakaszainak alternatív elemekkel való helyettesítése mellett a kurzus során megismert új konfliktuskezelő módszer elsajátítása is hozzájárulhatott, az eredmények alapján elmondhatjuk: a mediáció alkalmas eszköze a „mi” közös építésének, illetve a bizalom újjáépítésének.

8. DISZKUSSZIÓ

Távolról rátekintve, a bizalom olyan fenoménnek tűnik föl, ami nemcsak meglétével, hanem hiányával is hangsúlyos szerepet tölt be az ember életében. Megnyerni, elveszíteni, visszaélni vele – interperszonális viszonyaink napi tapasztalata, amit egyaránt teszünk és elszenvedünk. Magyarul a bizalom azt jelenti, hogy valamiről vagy valakiről nincs minden vonatkozásban meggyőző tudásunk, ám kedvező tapasztalataink alapján, avagy kedvezőtlen tapasztalataink ellenére mégis ráhagyatkozunk. Nyelvünk a szükségesség és a kényszer között helyezi el a fogalmat. A német kifejezés (Vertrauen) előzetes etikai döntést feltételez. A francia (confiance) a remény és a beteljesedés közelében ragadja meg a bizalmat.

Az általános társadalmi bizalomvesztés – emberek egyre kevésbé bíznak az intézményekben, egymásban, ugyanakkor a csoportok és a csoporttagság területén is hanyatlás figyelhető meg – nem csupán magyar jelenség, hanem a legtöbb nyugati fejlett országra jellemző (Fukuyama, 2000). Pedig a társas és társadalmi együttműködési formák jelentős részét éppen az egymás iránti kölcsönös bizalomra épülő azon meggyőződés alapozza meg, hogy a kooperációval valamennyi érintett jól jár. Ennek hiánya a bevezetőben említett „együttélés” mikéntjének sürgető kihívásával szembesít, s párhuzamosan megannyi konfliktus forrásául szolgál.

Adekvátnak tűnt tehát azon kérdésekre választ keresni, hogy a különböző azonosságtudatú egyének (és csoportok) hogyan tudnának együttműködni, miképpen gondolkodhatnak azonosságukról, s milyen módon viszonyulhatnak egymáshoz konfliktushelyzetben. Végző soron milyen úton juthatunk megegyezésre és köthetünk békét egymással, hogy összhangban élhessünk? Ezen kérdéseket a mediáció keretében vizsgáltam, amit leghangsúlyosabb hipotézisemként mint a bizalomépítés színterét igyekeztem feltárni és bemutatni.

Mindenekelőtt áttekintettem néhány konfliktusértelmezést (2. fejezet). Ebben az vezetett, hogy rámutassak: ahogyan a konfliktusról gondolkodunk, az meghatározza attitűdjeinket, és orientál annak vonatkozásában, hogy milyen megoldást válasszunk.

Tekintetünket ezt követően a konfliktusmegoldás társadalmi eszközeire irányítottuk (3. fejezet). Vázlatosan bemutattam a jog konfliktusmegoldó funkcióját, majd röviden kitértem a társadalmi kontrollnak a jogi antropológiai kutatások által feltárt egyéb formáira. A konfliktusmegoldás alternatív módszerei iránt felmerülő fokozódó igényre a peres eljárással szemben

megfogalmazott kritikák ismertetésével mutattam rá. Előbbiek szükségessége mellett meggyőzően érvel Böckenförde (1988), aki azt írja, hogy a mai jogban a személy másik embertársá számára nem saját emberi léte – vö. a kölcsönviszonyban felépülő azonossága – feltételeként jelenik meg, hanem önnön jogi szabadsága határáként és korlátozójaként. A jogi szabályozás az embert immár egyre kevésbé személyében, sokkal inkább egymástól elhatárolt szerepeiben és funkcióiban ragadja meg. Ennélfogva a személy lényegtelenné válik, minek következtében az étellel való kapcsolatai eltárgyasulnak (Ibid. 119–127.). A bírósági peres eljárás során a felek közötti „érdekegyeztetés” az érintettek feje fölött, legfeljebb a nevükben történik, így ezekben az érdekekükben az életvilág alanyai a maguk kommunikatív kompetenciájukkal nincsenek jelen. A jog ilyen módon nem tudja átszakítani az ellenségesség által emelt falakat, s nem tud a felek között közösséget teremteni, illetve helyreállítani sem képes a korábbi közösséget. Megmarad a világos határvonal az „ők” és a „mi”, illetve a *másik* és az *én* között. Nem kizárt persze, hogy emberek közös történetében talán csak ilyen egymástól biztonságos távolban élő azonosságok látszanak lehetségesnek és kívánatosnak. A béke azonban nem egyszerűen az érintkezés hiánya által fenntartott ellenségesség hiányát, hanem a korábbi ellenségek közösségét jelenti. A bíróságon a jog, ha úgy tetszik, fegyverzetbe öltözteti a feleket; a harchoz ad muníciót, s nem az együttműködéshez.

A mediáció lényeges ígérete, hogy elkerülheti a Harvard Negotiation Projekt alkalmazott kutatási eredményeiben definiált, a megegyezés esélyét csökkentő mindkét oldali zsákutcát (Fisher, Ury, Patton, 1998). Ugyanis a feleknek lehetőséget biztosít arra, hogy túllépjenek:

(a) egyfelől az ellenoldali másik erősségét a magáé alá rendelő beállítódáson, amikor bármelyik fél önvizsgálat, illetve a másik oldal érvei iránti kíváncsiság nélkül kizárólag a saját helyzetértelmezését, valamint megoldási javaslatait ajánlhatja, melynek címkéje: „*a résztvevők ellenfelek*”,

(b) másfelől azon is, amely elvfelelő kompromisszummal keresné a mindenáron való *modus vivendit*, melynek címkéje: „*a résztvevők barátok*”,

(c) ugyanakkor segít megtalálni az együttélésre rendelték új készségét a közös erőfeszítésre. Ennek címkéje: „*a résztvevők problémamegoldók*”. Utóbbi a kölcsönös elégedettségen túl hosszabb távra is megalapozhatja a felek hatékony és konstruktív együttműködését és boldogulását. Ezen a szintéren tehát kommunikatív cselekvés jöhet létre.

A mediáció narratíváit, illetve tematizációját a hazai szakirodalomban abból a megfontolásból tettem elemzés tárgyává, hogy a közvetítői eljárás mennyiben teszi lehetővé a kommunikatív

cselekvés megvalósulását (4. fejezet). Az *elégedettség*, illetve a *társadalmi igazságosság narratívája*, noha az általuk megfogalmazott cél tekintetében eltérnek egymástól – előző a szükségletek kielégítésére, utóbbi az egyének közötti egyenlőség előmozdítására helyezi a hangsúlyt –, az eljárás sikerének a nyertes-nyertes pozíciót megvalósító megállapodást, illetve egyezséget tekintik. Az *elnyomás narratívája* a mediáció célját az alkuban, valamint a kieroszakolt megegyezésben határozza meg, ami leginkább nyertes-vesztes kimenetelhez vezet. Egyedül a *transzformáció narratívája* által megfogalmazott cél független a konfliktus tényleges kimenetelétől. A konfliktusra adott elsődleges válasznak nem az érdekek egyeztetésén keresztüli konszenzus megteremtését tekinti, hanem a felek interakciójának, a kommunikáció minőségének megváltoztatását. Mindebből arra következtethetünk, hogy a mediáció első három megközelítése inkább sikerre orientált stratégiai cselekvést ír le. S csak utóbbi, a transzformáció szem előtt tartásával tud megvalósulni a közös megértésre orientált kommunikatív cselekvés (Habermas, 1994). Azaz, amikor a konfliktusban érintett felek elsősorban nem saját sikerük irányába orientálódnak. Egyéni céljaikat csupán olyan feltételek mellett követik, hogy cselekvési terveik közös helyzeti definíciók alapján egymással összehangolhatók és egymással megfeleltethetők legyenek. A stratégiai cselekvés tehát – ahogy Papp (1987) megjegyzi – mindenekelőtt hatni akar, ezzel szemben a kommunikatív cselekvés megértést keres. A mediáció transzformatív modelljében tud megvalósulni az a kooperatív értelmezési (és megegyezési) folyamat, amelyben „egyetlen résztvevőnek sincs értelmezési monopóliuma. Mindkét (mindahány) oldal számára az az interpretációs feladat, hogy a *másik* személyes helyzetértelmezését a saját helyzetértelmezésébe bevonja, és ezáltal (beállítódásrelativizálódás, beállítódáscsere által) revidált helyzetértelmezés jöjjön létre. Az *ő* külvilága és az *én* külvilágom, a *mi* életvilágunk előterében, a világhoz való viszonyban elveszti kizárólagosságát, viszonylagossá lesz, és az egymástól eltérő helyzetdefiníciók kielégítően fedésbe hozhatók” (Ibid. 82.). A mediáció hazai gyakorlatával kapcsolatban az elégedettség és a transzformáció narratívája fogalmazódik meg elsősorban, előbbi lényegesen hangsúlyosabban.

Tekintve, hogy a mediáció társadalmi gyakorlattá válása hazánkban korántsem olyan gördülékeny, mint az Európai Unióhoz csatlakozott környező országokban, indokolt volt megvizsgálni, milyen kultúránkból fakadó rutinokkal kell megbirkóznunk, hogy a közvetítési eljárással ne egy kényszerpályára szorított újabb szükségcselekvés lépjen az önkéntesnek és szabadnak gondolt megegyezés helyébe. Ugyanakkor kirajzolódhasson, hogy a mindkét zsákutcába vezető ambícióval – a másik fél legyőzésével, illetve a mindenáron való kompromisszum erőltetésével – szemben milyen esélye van hazánkban annak az ígéretesebb harmadik útnak, amelyet

a közös és kölcsönös problémafeltérési és -megoldási törekvés jelöl ki (5. fejezet). A kultúra ugyanis – Hofstede (2008) metaforájával „mentális szoftver” – meghatározó a tekintetben, hogy egy adott társadalomban mit tekintenek problémának, milyen potenciális megoldási módokkal kalkulálnak, milyen úton jutnak el a megvalósítandó módszer kiválasztásához, továbbá hogyan ültetik azt a gyakorlatba. Megkíséreltem tehát közelebb férkőzni a talányos nemzetkarakterológia tárgyához, és egyfelől bemutattam, ha vázlatosan is, hogy a nemzeti karakter tematikájának 19. századi előfutárától, Rónay Jácint naiv, sok intuitív elemet tartalmazó módszertanától milyen hosszú út vezetett a nemzetkarakterológiai vizsgálatok legkierlelőbb mai kérdésfeltevéséig. Majd Hofstede (Ibid.), Varga (2003), valamint Kopp és Skrabski (1995, 2008) vizsgálatainak eredményeit összegezve következtetéseket vontam le arra vonatkozóan: milyen esélye van hazánkban a mediációnak.

A magyar kultúra, avagy plauzibilitási rendszer alapja – ahogy láttuk – évszázadok óta a *bizonytalanságkerülés*. Nemcsak intenzitása szól emellett, hanem tartós fennmaradása is. A százötven évvel ezelőtt készült intuitív alapú felmérések csakúgy, mint a legújabb értékszempon-tú és magatartástudományi elemzések a kultúrának ebben az egy dimenziójában maradéktalanul megegyeznek. Ez részben magyarázattal szolgálhat a magatartástudományi kutatások eredményeire is, miszerint a társadalmi tőke kimerülőben van, a bizalom erői egyre kevésbé mozgósíthatók a társadalomban, s folyamatosan emelkedik azok száma, akik sem tervekkel, sem ambíciókkal, sem szilárd norma- vagy értékrendszerrel nem rendelkeznek. Mindez, úgy tűnik, nem ösztönöz együttműködésre, közös problémamegoldásra és megegyezésre, sőt, a konfliktusmegoldásban való személyes részvételre és a saját felelősség vállalására sem. Ám biztató reménysugárként tűnik föl a mediáció hazai receptivitása tekintetében éppúgy, mint a magyar társadalom életképességével összefüggésben, hogy míg a társadalmi tőke valamennyi dimenziója fokozatos romlást mutat, az általános társadalmi bizalomvesztést a barátoktól, rokonoktól, családtagoktól, házastársától várható társas támogatással, ezen kapcsolatok erősítésével igyekszünk ellensúlyozni (Skrabski, 2008).

Ezt követően az interperszonális konfliktusok mikrostruktúrája került figyelmem fókuszába azzal a céllal, hogy azon állításomat, amely szerint az interperszonális konfliktusokban nem csupán érdekellentéttel, hanem bizalomvesztéssel is számolnunk kell, igazoljam (6. fejezet). Először áttekintettem az ellenségesség, illetve a kirekesztés folyamatának elméleti megközelítéseit, valamint az ellenségkonstrukció nyelvi eszközeit és jelentéstani rendszereit. Ezután a kutatás előfeltevéseivel kapcsolatban 2007-ben elkezdett, s három éven keresztül folytatott *pi-*

lot study típusú empirikus vizsgálódásaim összefoglalásában állításaim igazolására vállalkoztam. Abból indultam ki, hogy az interperszonális konfliktusban az érintettek ítéleteiben és gyakorlatában azonosítható kirekesztő hajlam a felek egymásról konstruált ellenségképében ragadható meg. Ennek a megváltozott érzelmi modalításra épülő *másikról* alkotott képnek, az ellenségképnek az alapja a konfliktust kísérő érzelmi frusztráció, amely az információfeldolgozás fókuszát beszűkíti a másik előnytelen tulajdonságainak túlhangsúlyozása irányába. A kutatásban ezért a bizalomvesztés operacionalizált mérőeszköze a nyelvi formákkal és jelentéstani struktúrákkal vizsgálható egymásról alkotott kép (ellenségkép) lett. Várakozásunknak megfelelően a kvantitatív tartalomelemző vizsgálat során az empirikus mintában a kirekesztő és ellenséges nyelvezet gazdag eszközkészlete tárult elénk. Az interperszonális konfliktusokkal együtt járó bizalomvesztés az ellenségkép – mint a bizalomvesztés operacionalizált mérőeszköze – markereinek, illetve kódjainak az elemzett portrékban megmutatkozó relatív gyakoriságával igazolást nyert. A kódok némelyike között kimutatott szorosabb pozitív korreláció szintén hipotézisünket erősítette. Az eredmények arra mutatnak, hogy érdemes lenne az ellenségkép összetevőit tovább pontosítani, mindenekelőtt a szemantikai aspektusok és a konceptuális tartalmak előtérbe helyezésével.

Végül annak elméleti és empirikus igazolására vállalkoztam, hogy a mediáció, mint a konfliktuskezelés alternatív módszere, több lehetőséget hordoz, mint ami általános definíciójában megfogalmazódik (7. fejezet). Az egyeztetést olyan szintériként mutattam be, amely módot teremt a konfliktusban álló felek interakciójának átalakítására; katalizálja a befogadás – azaz a konfliktusban megváltozott azonosságok közös újraalkotásának – folyamatát; s lehetőséget kínál arra, hogy az ellenségkép dekonstrukcióján keresztül az érintettek között helyreállhasson a bizalom. Az összehasonlító kvantitatív tartalomelemző vizsgálat segítségével – noha kis elemszámú mintán, illetve a folyamatot csupán az egyik fél oldaláról elemezve – egyértelműen kimutatható volt a *másikról* konstruált ellenségképben történt kedvező változás, s ezen keresztül sikerült igazolni, hogy a mediáció alkalmas eszköze a „mi” közös építésének, illetve a bizalom újjáépítésének. Ha úgy tetszik, nemzetkarakterológiai deficitünk csökkentésének hatékony instrumentuma.

Énünknek tehát van egy olyan kapacitása, amely képessé tehet bennünket arra, hogy merjük vállalni a bizonytalanságot, s felismerjük, hogy vélt biztonságunkat nyújtó érzéseink, szokásaink és gondolataink feladásával a társadalmi együttműködés olyan terébe léphetünk, amelyben az elégedettség, az öröm és az eredményesség érzete, egyszóval egy gazdagító élet számtalan

lehetősége uralkodik. Csak a bizalomra bizalommal felelő ember kerülhet abba az ismeretelméleti pozícióba, amely a világ partikuláris elemein kívül az egész dimenziójával is foglalkozni tud. S csak az erre épülő megértés segíthet abban, hogy önmagunkkal és embertársainkkal is kiegyensúlyozottan tudjunk együtt élni.

Végezetül továbbgondolásra ajánlom, hogy a közvetítési technikával talán érdemes lenne ki lépni a rendszer keretei közül – és ennek mikéntjét kutatni –, s a bíróságok, családsegítő központok, nevelési tanácsadók és szakszolgálatok mellett az életvilág informális tereiben is – családi, baráti, munkahelyi közösségekben – alkalmazni. Azaz lokálisan ott, ahol a konfliktusok keletkeznek. A társas támogatás mértéke ugyanis ezekben a szférákban, ahogy láttuk, még biztató potenciálokat jelez.

Addig is, megbeszélhetnénk „az 1944. március 19-étől, a német bevonulástól, nemzeti önrendelkezésünk 1849 óta első újraelvesztésétől kezdve mindmáig tartó eseményeket – de nem a történelmieket, hanem a családi tragédiákat, amelyeket itt az állandó hatalmi jelmezváltás(i kísérlet) okoz, lassacskán hatvankettedik éve. ...meg kéne ismerkednünk egymás sírásával. Ki hány sérelem emlékét őrzi? Olyan sérelmekét, amelyekről azt gondoljuk, hogy az ellenkező oldalon álló fél az okozója vagy a felelőse. Mi magunk nem. Nem azt kell eldönteni, hogy a vád igaz-e vagy sem. Azt kellene elismernie a szemben álló feleknek, hogy mindkettejük fájdalma és vesztesége valódi. Ezért méltányolható. ... Ezt a katartikus találkozót az országban mindenütt, kulturált körülmények között, színháztermekben, művelődési központokban, tenispályákon, faluházakban, mindkét fél számára elfogadható helyeken képzelem. És nem néhány napig vagy hétig tartana mindez, hanem addig, amíg kell. Több évig is akár. ... Addig, amíg van panasz, mely nem hallgattatott meg. ... A fontos az, hogy mindenki adja ki magából, ami benne van. Ami fáj, amit nem tud elfelejteni, amiért máig gyászol, vagy amit máig nem ért” (Kornis, 2006, 93–95.).

IRODALOMJEGYZÉK

- Abel, R. (1982). "The contradictions of informal justice." In Abel, R. (Ed.). *The politics of informal justice*. New York: Academic Press.
- Adler, A. (1964). *Superiority and social interests: A collection of later writings*. Chicago: Northwestern University Press.
- Adler, N. (1993). Do cultures vary? In Weinshall, T. D. (Szerk.). *Societal culture and management*. Berlin: Walter der Gruiter.
- Alfini, J. J., Press, S. B., Sternlight, J. R. & Stulberg, J. B. (2001). Mediation theory and practice. In Strasser, F. & Randolph, P. (2005). *Mediáció: A konfliktusmegoldás lélektani aspektusai*. Budapest: Nyitott Könyvműhely.
- Allport, G. (1958). The nature of prejudice. In Varga K. (2003). *Értékek fénykörében*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Arendt, H. (1968). *Between past and future: Eight exercises in political thought*. New York: Viking.
- Aquinas, T. (1948). *Summa theologica*. New York: Benzinger.
- Babits M. (1939). A magyar jellemről. In Szekfü Gy. (Szerk.). *Mi a magyar?*
- Bakacsi Gy. & Takács S. (1998). Honnan–hová? A nemzeti és szervezeti kultúra változásai a kilencvenes évek közepének Magyarországon. *Vezetéstudomány*, XXIX(2), 15–22.
- Bakos F. (1994). *Idegen szavak és kifejezések kéziszótára*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Barabás T. (2004). *Börtön helyett egyezség?* Budapest: KJK-Kerszöv.
- Bárándy P. (2008). Közvetítői eljárás büntetőügyekben. In Kondorosi F. & Ligeti K. (Szerk.). *Az európai büntetőjog kézikönyve* (pp. 681–682). Budapest: Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó.
- Barber, B. (1984). *Strong democracy: Participatory politics for a new age*. Berkeley: University of California Press.
- Barcy M. & Szamos E. (2002). „*Mediare necesse est*”: *A mediáció technikai és társadalmi alkalmazása*. Budapest: Animula.
- Barinkai Zs., Herczog M., & Lovas Zs. (2004). Nemzetközi közvetítői gyakorlat. In Sáriné dr. Simkó Á. (Szerk.). *A mediáció: A közvetítői tevékenységről* (pp. 61–65). Budapest: HVG ORAC.
- Bartal A. (1901). *A magyarországi latinság szótára*. Budapest: Franklin-Társulat.

- Baxter, L. & Montgomery, B. (2001). Kapcsolati dialektika. In Griffin, E. (2001). *Bevezetés a kommunikációelméletbe* (pp. 168–180). Budapest: Harmat.
- Beck, A. T. (1999). *A gyűlölet fogságában*. Budapest: Háttér.
- Benhabib, S. (1992). *Situating the self: Gender, community and postmodernism in contemporary ethics*. New York: Routledge.
- Biblia*. (1992) Budapest: Kálvin.
- Biblia Sacra iuxta Vulgatam versionem*. (1983). Stuttgart: Deutsche Bibelgesellschaft.
- Bibó I. (1986). *Válogatott tanulmányok I–III*. Budapest: Magvető.
- Black, D. (1976). The behavior of law. In H. Szilágyi I. (2005). *A jogi antropológia főbb irányai*. Budapest: Szent István Társulat.
- Boulding (1962). In *Mediáció: Az egyezségteremtés művészete* (p. 3). Partners füzetek, 4. [1996]. Budapest: Partners Hungary Alapítvány.
- Böckenförde, E. W. (1988). Az ember a mai jogrend tükrében. In Krzysztof M. (Szerk.). *A modern tudományok emberképe* (pp. 118–128). Budapest: Gondolat.
- Brown, H. J. & Marriott, A. L. (1993). ADR principles and practice. In Rúzs Molnár K. (2004). *A mediáció rendszertani és elméleti összefüggései, különös tekintettel munkajogi vonatkozásaira*. Acta juridica et politica, Tomus LXVI. Fasc. 19. Szeged: SZTE ÁJK Tud. Biz.
- Buber, M. (1991). *Én és te*. Budapest: Európa.
- Buda B. (2006). *Empátia*. Budapest: Urbis.
- Burger, W. (1982). "Isn't there a better way?" *American Bar Association Journal*, 68, 274–277.
- Bush, R. A. B. & Folger, P. J. (1994). *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Bush, R. A. B. & Folger, P. J. (2005). *The promise of mediation: The transformative approach to conflict*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Caputo, J. D. (1993). *Against ethics: Contributions to a poetics of obligation with constant reference to deconstruction*. Bloomington: Indiana University Press.
- Condlin, R. J. (1992). 'Bargaining in the Dark'. In Strasser, F. & Randolph, P. (2005). *Mediáció: A konfliktusmegoldás lélektani aspektusai*. Budapest: Nyitott Könyvműhely.
- Csécsei R. (2003). Szerződéses jogviták és mediáció. In Eörsi M. & Ábrahám Z. (Szerk.). *Pe-reskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 67–87). Budapest: Minerva.

- Csepeli Gy. (1992). *Nemzet által homályosan*. Budapest: Századvég.
- Dahrendorf, R. (1994). *A modern társadalmi konfliktus*. Budapest: Gondolat.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Diener, E., Diener, M. & Diener, C. (1995). Factors predicting subjective well-being of nations. In Varga K. (2003). *Értékek fénykörében*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Durant, W. (1962). Outlines of philosophy, Plato to Russel. In Strasser, F. & Randolph, P. (2005). *Mediáció: A konfliktusmegoldás lélektani aspektusai*. Budapest: Nyitott Könyvműhely.
- Eckhoff, T. (1973). 'A közvetítő, a bíró és az adminisztrátis a vizsályrendezésben'. In Sajó A. (Szerk.). *Jog és szociológia*. Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.
- Edelman, M. (1988). Politikai ellenségek konstruálása. In Szabó M. (Szerk.). (1998). *Az ellenség neve* (pp. 88–122). Budapest: József Attila Műhely.
- Ehmann B. (2002). *A szöveg mélyén. A pszichológiai tartalomelemzés*. Budapest: Új Mandátum.
- Eörsi M. & Ábrahám Z. (Szerk.). (2003). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés*. Budapest: Minerva.
- Erdélyi K. (2003). Mediációs lehetőségek a társasági jog területén. In Eörsi M. & Ábrahám Z. (Szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 88–103). Budapest: Minerva.
- Erdheim, M. (1992). Das Eigene und das Fremde. *Psyche*, 46, 730–744.
- Ferenczi A. (2003). A mediáció csökkentheti az erőszakot. *Párkapcsolat – Konfliktuskezelő Magazin*, I–III.
- Ferenczi A. (2006). Interdiszciplináris kérdések az orvoslásban: Beszélgetés dr. Kopp Máriával. *Lege Artis Medicinae*, 16(10), 908–912.
- Ferenczi A. (2008). Halál és a lányka: A másíknak adott válasz. *Lege Artis Medicinae*, 18(4), 329–333.
- Feuerbach, L. (1978). *A kereszténység lényege*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Finály H. (1884, 2002). *A latin nyelv szótára*. Budapest: Franklin-Társulat.
- Fineman, M. (1988). "Dominant discourse, professional language and legal chance in child custody decisionmaking." *Harvard Law Review*, 101(4), 727–774.
- Fisher, R. & Brown, S. (1988). *Getting together: Building a relationship that gets to yes*. Boston: Houghton Mifflin.

- Fisher, R., Ury, W. & Patton, B. (1998). *A sikeres tárgyalás alapjai*. Budapest: Bagolyvár.
- Foucault, M. (1988). *Madness and civilization: A history of insanity in the age of reason*. New York: Random House.
- Foucault, M. (1990). *Felügyelet és büntetés. A börtön története*. Budapest: Gondolat.
- Fukuyama, F. (1997). *Bizalom*. Budapest: Európa.
- Fukuyama, F. (2000). *A Nagy Szétbomlás*. Budapest: Európa.
- Fülöp É. (2008). Az érzelmek reprezentációja történelmi regényekben és történelemkönyvekben. In *Megismerés, reprezentáció, értelmezés, 10 éves a PTE Pszichológiai Doktori iskolája* (pp. 99–114).
- Gadamer, H. G. (1984). *Igazság és módszer: Egy filozófiai hermeneutika vázlata*. Budapest: Gondolat.
- Gadamer, H. G. (1991). Szöveg és interpretáció. In Bacsó B. (Szerk.). *Szöveg és interpretáció* (pp. 17–43). Budapest: Cserépfalvi.
- Gaylin, W. (1984) idézet In Beck, A. T. (1999). *A gyűlölet fogságában*. Budapest: Háttér.
- Geertz, C. (1983). From the native's point of view: On the nature of anthropological understanding. In *Local knowledge: Further essays in interpretative anthropology* (pp. 55–70). New York: Basic Books.
- Gluckman, M. (1965). Politics, law and ritual in tribal society. In H. Szilágyi I. (2005). *A jogi antropológia főbb irányai*. Budapest: Szent István Társulat.
- Goleman, D. (2008). *Társas intelligencia: Az emberi kapcsolatok új tudománya*. Budapest: Nyitott Könyvműhely.
- Göncz K. & Wagner K. (2003). Konfliktuskezelés és mediáció. In Eörsi M. & Ábrahám Z. (Szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 7–48). Budapest: Minerva.
- Gönczöl K. (2005): A szolgáltatott igazság. *Élet és Irodalom*, XLIX(40).
- Gönczöl K. (2007). Helyreállítható igazságszolgáltatás – helyreállítható bizalom. *Élet és Irodalom*, LI(39).
- Görgényi I. (2006). *Kárjótétel a büntetőjogban, mediáció a büntetőügyekben*. Budapest: HVG Orac.
- Gruen, A. (2000). *Der Fremde in uns*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Gruen, A. (2003). *A normalitás tébolya*. Budapest: Magyar Könyvklub.

- Gurevitch, Z. D. (1989). The power of not understanding: The meeting of conflicting identities. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 25(2), 161–173.
- Hajdú J. (1998). The methods of alternative dispute resolution (ADR) in the sphere of labour law. In Rúzs Molnár K. (2004). *A mediáció rendszertani és elméleti összefüggései*. Szeged: SZTE ÁJK Tud. Biz.
- Hanák P. (1994). Alkat és történelem: Egy Bibó-tanulmány továbbgondolása. *Világosság*, 5–6, 3–37.
- Habermas, J. (1994). *Válogatott tanulmányok*. Budapest: Atlantisz.
- Hankiss E. (1999). *Proletár reneszánsz*. Budapest: Helikon.
- Herczog M. (Szerk.). (2002). *Együtt vagy külön*. Budapest: KJK-Kerszöv.
- Herczog M. (Szerk.). (2003). *Megbékélés és jóvátétel: Kézikönyv a helyreállító igazságszolgáltatásról*. Budapest: Család, Gyermekek, Ifjúság Közhasznú Egyes.
- Herczog M. (2007). Jóvátétel és megbékélés. *Népszabadság*. Január 29.
- Hirsch, H. (1995). *Genocide and the politics of memory: Studying death to preserve life*. Chapel Hill: The University of North Carolina Press.
- Hoebel, E. A. (1954). The law of primitive man. In H. Szilágyi I. (2005). *A jogi antropológia főbb irányai*. Budapest: Szent István Társulat.
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations*. Maidenhead: McGraw-Hill.
- Hofstede, G. & Hofstede, G. J. (2008). *Kultúrák és szervezetek: Az elme szoftvere*. Pécs: VHE Kft.
- Horányi Ö. (1999a). A kommunikációról. In Béres, I. & Horányi Ö. (Szerk.). (2001). *Társadalmi kommunikáció* (pp. 22–34). Budapest: Osiris.
- Horányi Ö. (1999b). A személyközi kommunikációról. In Béres I. & Horányi Ö. (Szerk.). (2001). *Társadalmi kommunikáció* (pp. 57–85). Budapest: Osiris.
- Horányi Ö. (Szerk.). (2007). *A kommunikáció mint participáció*. Budapest: Typotex.
- Horney, K. (2004). *A neurotikus személyiség napjainkban*. Budapest: Ursus Libris.
- House, R. (1998). A brief history of GLOBE. *Journal of Managerial Psychology*, 13(3/4), 230–240.
- House, R., Javidan, M., Hanges, P. & Dorfman, P. (2002). Understanding cultures and implicit leadership theories across the globe: an introduction to project GLOBE. *Journal of World Business*, 37, 3–10.

- Hunyadi Gy. (2001). A nemzeti karakter talányos pszichológiája. In Hunyadi Gy. (Szerk.). *Nemzetkarakterológiák: Rónay Jácint, Hugo Münsterberg és Kurt Lewin írásai* (pp. 7–50). Budapest: Osiris.
- Inkeles, A. & Levinson, D. J. (1969). National character: The study of modal personality and sociocultural systems. In Varga K. (2003). *Értékek fénykörében*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- ITIM (Institute For Training Intercultural Management), (1996). 5-D Pocket Guide. Den Hag.
- Karácsony S. (1922–1938). A magyar észjárás. In *Magyar Hírmondó*. (1985). Budapest: Magvető.
- Kardos F. & Ábrahám Z. (2003). Különelő szülő kapcsolattartása gyermekével – mediáció a legkisebbek védelmében. In Eörsi M. & Ábrahám Z. (Szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 131–149). Budapest: Minerva.
- Kereszty É. (2003). Közvetítők az egészségügyben: az Egészségügyi Közvetítői Tanács. In Eörsi M. & Ábrahám, Z. (Szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 150–174). Budapest: Minerva.
- Kerecsi K. (2006). *Kontroll vagy támogatás: az alternatív szankciók dilemmája*. Bibliotheca iuridica, 34. Budapest: CompLex.
- Kiss A. (2006). A közvetítői eljárásról. In Irk F. (Szerk.). (2006). *Kriminológiai tanulmányok*, 43. (pp. 241–264). Budapest: OKRI.
- Kluckhohn, C. (1951). The study of culture. In Burgulya I.-né & Bakony K. (2004). *Vállalati kultúra*. Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó.
- Kopp M. & Skrabski Á. (1995). *Magyar lelkiállapot*. Budapest: Végeken Kiadó.
- Kopp M. & Kovács M. E. (Szerk.). (2006). *A magyar népesség életminősége az ezredfordulón*. Budapest: Semmelweis.
- Kopp M. (Szerk.). (2008). *Magyar lelkiállapot, 2008: Esélyerősítés és életminőség a mai magyar társadalomban*. Budapest: Semmelweis.
- Kopp M. & Skrabski Á. (2008). Kik boldogok a mai magyar társadalomban? In Kopp M. (Szerk.). *Magyar lelkiállapot, 2008* (pp. 73–79). Budapest: Semmelweis.
- Kornis Gy. (1934). *Az államférfi: A politikai lélek vizsgálata. I–II*. Budapest: Franklin.
- Kornis M. (2006). *Kádár János utolsó beszéde. Szabad előadás*. Budapest: Kalligram.
- Koselleck, R. (1994). Ellenségfogalmak. In Szabó Márton (Szerk.). (1998). *Az ellenség neve* (pp. 12–23). Budapest: Józsefvég Műhely.
- Koselleck, R. (1997). *Az aszimmetrikus ellenfogalmak történeti-politikai szemantikája*. Budapest: Józsefvég Műhely.

- Kulcsár K. (2006). *Két világ között: Rendszerváltás Magyarországon 1988–1990*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Láin Entralgo, P. (1983). *Teoría y realidad del otro*. Madrid: Alianza Editorial.
- Láin Entralgo, P. (2001). *A találkozás perszonális momentuma: válaszom a másiknak*. Pro philosophia füzetek, 2. (pp. 27–43.). Veszprém: Pro Scientia Humana Vesprimiensi Alapítvány.
- Laue (1991). In *Mediáció: Az egyezségteremtés művészete*. Partners füzetek, 4. (p. 3). [1996]. Budapest: Partners Hungary Alapítvány.
- László J. (2005). *A történetek tudománya: Bevezetés a narratív pszichológiába*. Pszichológiai horizont, 3. Budapest: Új Mandátum.
- Le Bone, G. (1926). *Psychologie du socialisme*. Paris: Alcan.
- Lévinas, E. (1976). Martin Buber és a megismerés elmélete. In Lévinas, E. (1997). *Nyelv és közelség* (pp. 95–112). Pécs: Tanulmány-Jelenkor.
- Lévinas, E. (1981). *Otherwise than being, or beyond essence*. The Hague: Martinus Nijhoff.
- Lomnici Z. (2006). Legyen kötelező a mediáció? *Népszabadság*. Június 15.
- Losonczi Á. (2005). *Sorsba fordult történelem*. Budapest: Holnap.
- Loss S. (2001). 'Romani crisis a dél-békési oláh cigányoknál elmélet és gyakorlat.' In Szabó M. (Szerk.) *Ius humanum: Ember alkotta jog: Műhelytanulmányok*. Prudentia iuris, 15. Miskolc: Bíbor Kiadó.
- Lovas Zs. & Herczog M. (1999). *Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés*. Budapest: Múzsák.
- Lovas Zs. & Herczog M. (2002). Családi mediáció. In Herczog M. (Szerk.). *Együtt vagy külön* (pp. 141–157). Budapest: KJK-Kerszöv.
- Love, L. P. (2000). Process Continuum. In READINGS mediation in the employment arena. In Rúzs Molnár K. (2004) *A mediáció rendszertani és elméleti összefüggései*. Szeged: SZTE ÁJK Tud. Biz.
- Matson, F. W. & Montagu, A. (Eds.). (1967). The human dialogue: Perspectives on communication. In Pearce, W. B. & Littlejohn, S. W. (1997). *Moral conflict: When social world collide*. California: SAGE Publications, Inc.
- Mayer, B. (2000). The dynamics of conflict resolution. In Rúzs Molnár K. (2004). *A mediáció rendszertani és elméleti összefüggései*. Szeged: SZTE ÁJK Tud. Biz.
- McClendon, J. Wm. Jr. (1986). *Ethics: Systematic theology*. Vol. 1. Nashville: Abingdon.

- Mead, G. H. (1973). *A pszichikum, az én és a társadalom*. Budapest: Gondolat.
- Miroglio, A. (1965). La psychologie des peuples. In Pataki F. Nemzetkarakterológia? *Magyar Tudomány*, 1997(2), 169–179.
- Moltmann, J. (1981). *The Trinity and the kingdom: The doctrine of God*. San Francisco: HarperCollins.
- Moore, C. W. (1996). The mediation process practical strategies for resolving conflict. In Rúzs Molnár K. (2004). *A mediáció rendszertani és elméleti összefüggései*. Szeged: SZTE ÁJK Tud. Biz.
- Nagy F. (1993). *Jóvátétel mint a konfliktusfeloldó büntető igazságszolgáltatás egyik formája*. Kriminológiai közlemények, 48. Budapest: Magyar Kriminológiai Társaság.
- Napoleon, A. C. (1983). Yanomamö: The fierce people. (3rd. Ed.) In H. Szilágyi I. (2005). *A jogi antropológia főbb irányai*. Budapest: Szent István Társulat.
- Nash, H. T. (1980). The bureaucratization of homicide. *The Bulletin of the Atomic Scientists*, 36, 22–27.
- Neumann-Bódi E., Hofmeister-Tóth Á. & Kopp M. (2008). Kulturális értékek vizsgálata a magyar társadalomban Hofstede kulturális dimenziói alapján. In Kopp M. (Szerk.). (2008). *Magyar lelkiállapot, 2008* (pp. 365–372). Budapest: Semmelweis.
- Nicotera, A. M., Rodriguez, A. J., Hall, M. & Jackson, R. L. (1995). A history of the study of communication and conflict. In Nicotera, A. M. (Ed.). *Conflict and organizations: Communicative processes* (pp. 17–44). Albany: State University of New York Press.
- Niebuhr, R. (1967). Christian faith and natural law. In Robertson, D. B. (Eds.). *Love and Justice: Selection from the shorter writings of Reinhold Niebuhr* (pp. 46–54). Cleveland: The World Publishing Company.
- Papp Zs. (1987). A racionalitástól a kommunikatív racionalitásig. Jürgen Habermas társadalomelméleti szintéziséről. In Csepeli Gy., Papp Zs. & Pokol B. *Modern polgári társadalomelméletek* (pp. 51–152). Budapest: Gondolat.
- Parsons, T. (1985). *Talcott Parsons a társadalmi rendszerről*. Szociológiai füzetek, 45. Budapest: ELTE Szociológiai Intézet.
- Pearce, W. B. (1999). *Using CMM: "The Coordinated Management of Meaning"*. San Mateo, California: A Pearce Assotiation Seminar.
- Pearce, W. B. & Littlejohn, S. W. (1997). *Moral conflict: When social world collide*. California: SAGE Publications, Inc.
- Pearce, W. B. & Cronen, V. (2001). A jelentés összehangolt szabályozása. In Griffin, E. (2001). *Bevezetés a kommunikációelméletbe* (pp. 65–79). Budapest: Harmat.

- Petri E. (Szerk.). (1998). *Kárpótlás és kárrendezés Magyarországon, 1989–1998*. Budapest: Napvilág.
- Pfitzner R. (2008). Az idegen önmagunkban. *Pannonhalmi Szemle, 1*, 86–94.
- Pikler Gy. (1897). *A jog keletkezéséről*. Budapest: Politzer Zsigmond Könyvkereskedő Kiadása.
- Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton, N. J.: Princeton University Press.
- Rákosi M. (2001). Az interperszonalitás építészete. A „másik” – Pedro Laín Entralgo. *Pro philosophia* füzetek, 2. (pp. 1–25.). Veszprém: Pro Scientia Humana Vesprimiensi Alapítvány.
- Rapoport, A. (1960). Fights, games, and debates. In Pearce, W. B. & Littlejohn, S. W. (1997). *Moral conflict: When social world collide*. California: SAGE Publications, Inc.
- Rasmussen, K. (1927). Across Artic America. In H. Szilágyi I. (2005). *A jogi antropológia főbb irányai*. Budapest: Szent István Társulat.
- Ratzinger, J. (1970). *Introduction to Christianity*. New York: Herder and Herder.
- Reginald, R. (1954/2006). *Tizenkét dühös ember*. Budapest: Nemzeti Színház. (Eredeti: Twelve angry men. Fordította: Hamvai Kornél).
- Ricoeur, P. (1967). Erőszak és nyelv. In Szabó M. (Szerk.). (1998). *Az ellenség neve* (pp. 124–136). Budapest: József Műhely.
- Ricoeur, P. (1992). *Oneself as another*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Riskin, L. L. (1994). ”Mediator orientations, strategies and techniques, alternatives”. In Strasser, F. & Randolph, P. (2005). *Mediáció: A konfliktusmegoldás lélektani aspektusai*. Budapest: Nyitott Könyvműhely.
- Rokeach, M. (1976). Beliefs, attitudes and values: A theory of organization and change. In Varga K. (2003). *Értékek fénykörében*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Rónai J. (1847). Jellemisme vagy az angol, francia, magyar, német, olasz, spanyol nemzet, nő, férfiú és életkorok jellemzése lélektani szempontból. In Hunyadi Gy. (Szerk.). (2001). *Nemzetkarakterológiák: Rónay Jácint, Hugo Münsterberg és Kurt Lewin írásai* (pp. 51–224). Budapest: Osiris.
- Rúzs Molnár K. (2004). *A mediáció rendszertani és elméleti összefüggései, különös tekintettel munkajogi vonatkozásaira*. Acta juridica et politica, Tomus LXVI. Fasc. 19. Szeged: SZTE ÁJK Tud. Biz.
- Sandel, L. (1982). *Liberalism and the limits of justice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sartre, J-P. (2006). *A lét és a semmi*. Budapest: L’Harmattan.

- Skrabski Á. (2008). A társadalmi tőke változásai Magyarországon az átalakulás tükrében. In Kopp M. (Szerk.). (2008). *Magyar lelkiállapot, 2008* (pp. 121–130). Budapest: Semmelweis.
- Smedes, L. B. (2004). *Bocsáss meg és felejts!* Budapest: Park Kiadó Kft.
- Strasser, F. & Randolph, P. (2005). *Mediáció: A konfliktusmegoldás lélektani aspektusai*. Budapest: Nyitott Könyvműhely.
- Stulberg, J. B. & Love, L. P. (1997). *Conducting the mediator skill-building training program*. Michigan Supreme Court (revised edition).
- Szabó D. (1919). *Az elsodort falu*. Budapest: Táltos.
- Szabó M. (Szerk.). (1998). *Az ellenség neve*. Budapest: Józsefvárosi Műhely.
- Szekfű Gy. (1920). *Három nemzedék: Egy hanyatló kor története*. Budapest: Egyetemi Nyomda.
- Szekfű Gy. (Szerk.). (1939). *Mi a magyar?* Budapest: Magyar Szemle Társaság.
- Szijártó Zs., Tamás P. & Tóth P. (2001). A konfliktusról. In Béres I. & Horányi Ö. (Szerk.). (2001). *Társadalmi kommunikáció* (pp. 35–52). Budapest: Osiris.
- Szilágyi I., H. (2005). *A jogi antropológia főbb irányai*. Budapest: Szent István Társulat.
- Tárkány Szűcs E. (2003). *Magyar jogi népszokások*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Thorson, S. J. (1989). Introduction: Conceptual issues. In Pearce, W. B. & Littlejohn, S. W. (1997). *Moral conflict: When social worlds collide*. California: SAGE Publications, Inc.
- Tjosvold, D. (1993). *Learning to manage conflict: Getting people to work together productively*. New York: Lexington Books.
- Todorov, T. (1984). *The conquest of America: The question of the other*. New York: HarperCollins.
- Topcu K. (2002). Kultúra és döntéelmélet. In Z. Paprika Z. (Szerk.) (2009). *Döntéelmélet* (pp. 379–408). Budapest: Alinea.
- Trompenaars, F. (1993). *Riding the waves of culture: Understanding cultural diversity in business*. London: Nicholas Brealey Publ.
- Ury, W. (1993). *Tárgyalás nehéz emberekkel*. Budapest: Bagolyvár.
- Varga K. (1968). Magyar egyetemi hallgatók életfelfogása: Nemzetközi összehasonlítás. In Varga K. (2003). *Értékek fénykörében* (pp. 137–141). Budapest: Akadémiai Kiadó.

- Varga K. (1982). Szervezeti kultúrák koordinátái: Szociálpszichológiai vizsgálat egy intézményen belül, nemzetközi összehasonlítással. *Ergonómia* 1982(3), 383–403.
- Varga K. (1986). *Az emberi és szervezeti erőforrás fejlesztése: Szervezeti akciókutatások eredményei és tanulságai*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Varga K. (1988). *Az emberi és szervezeti erőforrás fejlesztése*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Varga K. (1999, 2000, 2001). Kommunikatív cselekvés stratégikus közegben I., II., III. *Jel-Kép*, 1999(4), 3–24.; 2000(3), 85–99.; 2001(3), 73–89.
- Varga K. (2003). *Értékek fénykörében: 40 év értékutatás és jelen országos értékvizsgálat: Adalék egy új nemzetstratégia megalapozásához*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Varga K. (2006). Hofstede és a magyar szociológia. *Valóság*, 8, 11–31.
- Varga K. (2008). Hofstede és a magyar szociológia. In Hofstede, G. & Hofstede, G. J. (2008). *Kultúrák és szervezetek: Az elme szoftvere*. Pécs: VHE Kft.
- Veenhoven, R. (1993). *Happiness in nations*. Rotterdam: Risbo.
- Vígh J. (1998). A kárhelyreállító (restoratív) igazságszolgáltatás. *Magyar Jog*, 6.
- Vígh J. (2003). A kárhelyreállító igazságszolgáltatás eszközei a hazai büntető igazságszolgáltatás rendszerében. *Jogelméleti Szemle*, 2.
- Vincze O. & László J. (2006). *A mentális igék szótára, valamint alkalmazása az automatikus tartalomelemzésben*. IV. Magyar Számítógépes Nyelvészeti Konferencia. December 7–8., Szeged.
- Visky A. & Sipos M. (2009). *Mint aki látja a hangot*. Budapest: Harmat.
- Volf, M. (2001). *Ölelés és kirekesztés*. Budapest: Harmat.
- Wahrhaftig, P. (1982). "An overview of common-oriented citizen dispute resolution programs in the United States". In Abel, R. (Ed.). *The politics of informal justice*. Vol. 1: *The american experience*. New York: Academic Press.
- Wassermann, J. (1985). *Der fall Maurizius*. München: Langen-Müller.
- Watzlawick, P., Weakland, J. H. & Fisch, R. (1990). *Változás: A problémák keletkezésének és megoldásának elvei*. Budapest: Gondolat.
- Weinstein, M. (2001). "Community mediation: providing justice and promoting transformation". *Conflict Resolution Quarterly*, 19(2), 251–259.
- Wiesel, E. (1990). *From the kingdom of memory: Reminiscences*. New York: Summit Books.
- Wundt, W. M. (1898). *Grundriss der psychologic*. (Dritte verbesserte Auflage). Leipzig: Engelmann kiadás. XVI. 403. lap.

Yancey, P. (2007). *Rejtjelek egy másik világból*. Budapest: Harmat.

INTERNETES HIVATKOZÁSOK

Chambers Publishers

Ltd.<http://www.chambersharrap.co.uk/chambers/features/chref/chref.py/main?title=21st&query=conflict>

Eörsi M. (2001). Jogi Fórum. <http://www.jogiforum.hu/interju/4>

Hankiss E. (1998). *Egy ország arca*.

http://www.gallup.hu/Gallup/orszagkep/hankiss_arc.htm

Horányi Ö. (2003). *Arról, ami szimbolikus és arról, ami kommunikatív*. (szinopszis, 7.1)

<http://ozseb.horanyi.hu>

INSEAD. <http://www.websters-online-dictionary.org/definition/conflict>

Machiavelli, N. (1513). *A fejedelem*. <http://mek.oszk.hu/00800/00867/00867.htm>

Origo. <http://www.origo.hu/nagyvilag/20100315-szlovakia-nyelvtorveny-fico-szerint-alattomosan-verne-szet-orszagat-solyom.html>

Tölgyessy P. (2009). *A magyarokat egyetlenegy dolog mozgatta meg 1989-ben, a bécsi bevásárlás lehetősége*. <http://www.inforadio.hu/hir/belfold/hir-298966>

Ismeretlen történet

Név:

Nem emlékszem a pontos napra, de az biztos, hogy hétköznapi volt. Első osztályos voltam, a napköziből egyedül indultam haza. Félúton édesapám jött felém, ami addig egyébként soha nem fordult elő, majd együtt mentünk haza. Útközben megkérdezte, hogy tudom-e, hol lehet az édesanyám. Nem tudtam és nem találtuk otthon sem. Egyébként otthon kellett volna lennie az egyéves húgommal. Otthon az a kép fogadott, hogy a húgom kiságyába rengeteg ruha volt összepakolva. Édesanyám még estére sem ért haza, sőt másnap reggel sem. Kb. két hét telt el, amikor is megjelent egy kisteherautóval, összepakolt rengeteg dolgot, majd elköltözött és azt mondta, nemsokára értem jön. Legközelebb egy év múlva láttam újra.

2. számú melléklet

Név:

Kérlek, határozd meg az alábbiakban – a megfelelő szám karikázásával –, hogy mire lennél kész, ha egy ismerősöd olyan, még nem rendeződött személyközi konfliktusáról szereznel tudomást, ami az illetőt jelentősen nyugtalanítja és megterheli.¹⁴⁹

1. Ha őszinte akarok lenni, semmit nem tennék.
2. Felhívnám vagy küldenék neki e-mailt, és megkérném, mondja el, mi történt.
3. Elmennék hozzá, és megkérném, mondja el, mi történt.
4. Megkérném, hogy meséljen el önmagáról egy olyan *történetet*, amelyről úgy gondolja, hogy a konfliktus másik szereplője nem ismeri, s amelyben olyan oldala mutatkozhat meg vagy tárulhat föl, amely eddig rejtve volt a másik előtt.
5. Miután meghallgattam, megkérdezném: tehetek-e valamit a konfliktus rendezése érdekében.
6. Ha a válasz igen, s felhatalmazást kapnék rá, felhívnám vagy e-mailen megkeresném a konfliktus másik érintettjét, s elmondanám neki, hogy engedélyt kaptam a közvetítésre.
7. Ha (a 6. kérdésre) a válasz igen, s felhatalmazást kapnék rá, elmennék a konfliktus másik érintettjéhez, s elmondanám neki, hogy engedélyt kaptam a közvetítésre.
8. Ha (a 6. kérdésre) a válasz igen, s felhatalmazást kapnék rá, elmennék a konfliktus másik érintettjéhez, és meghallgathatnám a konfliktusról.
9. Ha (a 6. kérdésre) a válasz igen, s felhatalmazást kapnék rá, elmennék a konfliktus másik érintettjéhez, meghallgatnám a konfliktusról, és megosztanám vele a hallott „ismeretlen történetet”.
10. Megkérném, hogy meséljen el önmagáról egy olyan *történetet*, amelyről úgy gondolja, hogy a másik fél nem ismeri, s amelyben olyan oldala mutatkozhat meg vagy tárulhat föl, amely eddig rejtve volt a másik előtt.
11. A konfliktus másik szereplőjénél tett látogatásom, és a vele való beszélgetés során szem előtt tartanám, s törekednék rá, hogy felhatalmazást szerezzek tőle arra, hogy beszélgetésünk tanulságait, valamint az általa megosztott „ismeretlen történetet” elmondhassam ismerősömnek, akitől jövök.

¹⁴⁹ A vizsgálati személyeknek szóban elmondtam, hogy a válaszok hierarchikusan épülnek egymásra, s a választott szint azt jelenti, hogy a fölötte lévőköt egyértelműen vállalják.