

**Strédl Terézia**

**TOLERANCIA ÉS A KOMMUNIKÁCIÓ**

**2015**

**Komárno**

**Szerző: PaedDr. Strédl Terézia, PhD.**

**Lektor: Dr. habil Németh Mária, CSc.**

# **TARTALOM**

## **Bevezetés**

### **I. Szociális kommunikáció**

- I.1 Elméleti háttér
- I.2 Kommunikációs csatornák és sorompók
- I.3 A hétköznapok kommunikációja
- I.4 A problémakezelés módozatai
  - I.4.1 Alternatív konfliktuskezelés
  - I.4.2 Asszertivitás, mint hatékony magatartás

### **II. Tolerancia**

- II.1 Tolerancia elmélete
  - II.1.1 Tolerancia fogalomtára
  - II.1.2 Passzív és aktív tolerancia
- II.2 Emberi jogok
- II.3 Az együttélés formái

### **III. Toleráns kommunikáció, kommunikált tolerancia**

- III.1 Tolerancia és a kommunikáció kölcsönhatása
- III.2 Egyéni és csoportos fejlesztési lehetőségek
- III.3 Gyakorlatok

## **Befejezés**

## **Irodalom**

## **Mellékletek**

## BEVEZETÉS

A mai kor kihívásai más és új készségeket kívánnak meg. Daniel Goleman az *Érzelmi intelligencia* című könyvében így írt: „*A XXI. század nem éli túl önmagát a tolerancia, empátia és az önkontroll nélkül!*” Miért e megállapítás? Mindenapjainkban tanúi lehetünk azoknak a kommunikációs sorompóknak, amelyek nem segítik a kommunikációt, hanem destruktív, romboló hatással vannak az interakcióra. Felesleges konfliktusok, nézeteltérések jönnek létre csupán azért, mert saját önös érdekeinkkel vagyunk elfoglalva, nem nyitunk, és folyton vészhelyzetet kiáltunk, ahol védekezni kell. Sok esetben átörökített, helytelen mintákról van szó, amelyeket korrigálni lehet. Ezek azok a tényezők, amelyek mindennapjainkban alakítják, befolyásolják életünket.

A szemléletváltás tőlünk függ, erre mi vagyunk képesek. Ez a könyv arra vállalkozott, hogy a kommunikációs kompetencia fejlesztéséhez gyűjtse össze azokat az alapköveket, amelyek segíthetnek az együttműködésben, vagyis a toleráns közeg kialakításában.

# I. SZOCIÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

## I.1 Elméleti háttér

### **Érzelmi intelligencia**

Az emocionális-szociális kompetencia fejlesztésénél két alappillérről beszélünk, ezek az érzelmi intelligencia és a kommunikáció. Épp ezért tartjuk fontosnak először megismerkedni az érzelmi intelligencia küldetésével, amely szakma-független, ezért fejlesztése gyakran az ember személyes ösztönös késztetéséből indul ki.

Salovey (in Goleman 1996) rámutatott arra, hogy az értelmi intelligencia mellett az érzelmi intelligenciának meghatározó szerep jut az életképességnél. Öt tényező alkotja az érzelmi intelligenciát: *önismeret, önuralom, empátia, motiváció és a kapcsolatok.*

#### *1. Az érzelmek felismerése – önismeret:*

Az öntudat, az érzelmek azonnali tudatosítása, pillére az érzelmi intelligenciának. Képtelenek vagyunk valódi érzéseink észlelésére, ha kisztolgáltatva érezzük magunkat. Minél biztosabb valaki az érzéseiben, annál határozottabban irányítja életét. Manapság, az adott kulturális közeg, amelyben élünk, nem tartotta ugyanolyan fontosnak az egyén megélését, mint a viselkedését, így az elsődleges mércét a külsőségek határozzák meg. Épp ezért, a megélés és a viselkedés között diszharmónia jött létre. Gyakori az egyén hiteltelen magatartása, vagyis mást gondol és másképp cselekszik elve, avagy a fordítottja történik. A kongruens viselkedés a személy hiteles önismeretén alapszik.

#### *2. Az érzelmek kezelése – önuralom:*

Képességünk, hogy érzelmeinken a kívánalmaknak megfelelően igazítsunk, az öntudaton alapul. Akiknél ez a képesség gyenge, állandó harcra kényszerülnek gyötrelmes érzéseikkel, akiknél viszont fejlett, sokkal hamarabb túljutnak az életben adódó kudarcokon, válságokon. A konfliktusok életünk részesei, nem kerülni kell őket, hanem hatékonyan kezelni.

#### *3. Önmotiválás – motiváció:*

Érzelmeink célra orientált mozgósítása elengedhetetlen a figyelem összpontosításához, a teljesítményhez, a kreativitáshoz. Az érzelmi önkontroll, a vágyteljesítés késleltetése, a késztetés megfékezése előfeltétele bármifajta teljesítménynek. E készség birtokában produktívabbak, hatékonyabbak lehetünk, bármibe fogunk is. A motiváció célirányossá teszi viselkedésünket. Kedvvel tenni valamit már fél siker.

#### *4. Mások érzelmeinek felismerése – empátia:*

Az empátia érzékenyebbé teszi az embereket az együttélésre, egymás társas jeleinek vételére. A segítő szakmák, a szervezői posztok, a vezetés egyik meghatározó tulajdonsága. Az empátia, vagyis a beleélő készség, a „gondolkodj a másik fejével” elve nagyon fontos.

#### *5. Kapcsolatkezelés*

A kapcsolattartás művészet, aki ennek nincs birtokában, nem tud ellátni vezető beosztást, nem tudja magát a közösségben jól érezni.

Manapság, amikor annyi válás van, amikor nem a partnerválasztás okoz nagyobb problémát, hanem a megtartása, amikor egyre több a magányos ember, s folytathatnánk a sort, nagyon fontos területté vált a konfliktuskezelés, a problémamegoldás, mivel általában e két ok köré rendeződik a kapcsolatmegromlás és -felbomlás.

### **A gondolkodás és a beszéd**

A nyelvelsajátítás menete, szakaszai megismerése a kommunikációs folyamatban fontos. Ezek a szakaszok nem kötődnek földrajzi területekhez, nyelvekhez, nyelvtípusokhoz vagy kultúrákhoz, hanem általánosak az emberiség körében. Lorenz Konrad határozta meg az ún. univerzális nyelvi kódot, vagyis mindnyájan úgy születünk, hogy képesek vagyunk megtanulni beszélni. A nyelvtanulás szakaszos elmélete a beszédfejlődés intenzív időszakának jelöli az óvodáskort. Később a gyermek környezete határozza meg a szókincs alakulását, a verbális készségek formálódását. Azonban meg kell említenünk a fejlődés szegmenses elméletét is, ahol a fejlődés tempóját mindig az előző nyelvtanulási szint határozza meg, és ez provokálja a következő fordulat megjelenését. Ez a tény kultúrafüggő, a szociális környezeti hatások befolyásolják, vagy hátráltatják. (Cole 1998)

## **Anyanyelvi – idegen nyelvi kommunikáció**

A gyermek az anyanyelvén tanulja meg magát kifejezni, érzéseit kimondani, elméjét élesíteni. Ez a nyelv segíti őt abban, hogy a környezetével kapcsolatot teremthessen, megértse a világ dolgait, gondolkodjon jövőjéről és azt meg is valósíthassa. Manapság tudjuk, hogy gyermekeink optimális szókincese az iskola küszöbén sok esetben kifogásolni valót hagy maga után. Nem épp a beszélgetős világot éljük, információink zömét vizuálisan, majd auditív fogadjuk be. Látunk és hallunk, mindezt hangos beszéd nélkül, így az ismeretanyag rendszerezése már eleve hiányos. Mindnyájunknak van egy aktív szókincese, amely azokat a szavakat használja, amely a köznapi nyelvünket adja. Van egy passzív szókincsünk is, ahova azok a szavak tartoznak, amelyek tartalmát, fogalmát ismerjük, de a mindennapi beszédünkben ritkán, avagy egyáltalán nem használjuk. Gyermekeinknél kialakult az ún. *audiovizuális nyelv*, ahol a passzív szókincs túlzott mértékben előzi meg az aktívát, így a gyermek szóhasználata, kifejezése egyre gyéribbé válik. A szókincs mennyisége beszűkül, a szóhasználat egyoldalúvá válik, gondolatait tömondatokban fejezi ki. Ez egy általános felismerés a mai nyelvhasználattal kapcsolatban. (Strédl 2013)

Gyermekeink szókészlete függ a külső környezeti tényezőktől is, vagyis attól, milyen nyelvi hatások érik. Míg az alap szókészlet a gyermeknél nincs rögzítve, nem helyes más idegen nyelvi oktatásban részesíteni. Sokszor halljuk, hogy bilingvális, kétnyelvű közegben élünk. Pontosítanunk kell a bilingvizmus jelentését, amelyet csak abban az esetben tartunk *kétnyelvű nevelési közegnek*, ha a gyermek fejlődését egyszerre két különböző nyelvi hatás éri, vagyis az anya és az apa is különböző nyelven szólnak a gyermekhez. Az a nyelvi közeg, ahol mindkét szülő azonos nyelvet bír és használ, egy nyelvi hatású.

Az egészséges nyelvi fejlődésről akkor beszélünk, ha a gyermek korának megfelelő beszédészlelés és –értés mellett megfelelő aktív és passzív szókincsre tesz szert. A fonematikus hallás, amely megkülönbözteti a rövid és hosszú hangzókat, a zöngés - zöngétlen hangzásokat stb., akkor tud legjobban differenciálódni, ha mindez anyanyelven történik. Ha ez a folyamat nem, vagy csak részlegesen jön létre, sok esetben később másodlagos tanulási zavarokat, mint írás-, olvasászavar stb. okozhat. Ha ezt az optimális nyelvi fejlődést más nyelvi hatás éri, ahol a gyermek csak sejti, hogy mi történik, ill. nem is érti, ez

személyiségfejlődésére komoly kihatással van. Arról van szó, hogy a gyermek gondolkodása egy nyelvre van beállítva, ezért fejlődését időszakosan visszaveti az idegen nyelv. A magyar ajkú gyermek számára a szlovák nyelv idegen nyelvet jelent, hiszen a családban, szűkebb környezetében, óvodában ő anyanyelvüként szocializálódott. Meg kell említenünk az otthon aktívan roma nyelvet használó személyeket is, akik számára a többségi nyelv, vagy az oktatási nyelv idegen nyelvként jelenik meg és ezt a tényt a közeg gyakran lebecsüli.

Az anyanyelv érzelmi nyelv, amely biztonságot nyújt az embernek. A biztonság életszükséglet. Fontos, hogy a gyermek adaptációját a nevelő biztató, bátorító szavai kísérjék úgy, ahogy ezt eddig az édesanyjától hallotta. Az idegen nyelvet közlésre használjuk, amely azt szolgálja, hogy megértessük magunkat. Lassítja a reakcióidőt, hiszen lefordítjuk, megértjük, visszafordítjuk a mondandónkat, és ez a transzformáció időt igényel. Pontatlanságokkal bír, hiszen nem azt közöljük sok esetben, amit gondolunk. Továbbá félreértések, meg nem értések bonyolíthatják a folyamatot. Azt a gyermeket, aki már spontán verbalizál anyanyelvén, rögtönöz, szójátékok kísérik nyelvhasználatát, az erőszakos nyelvváltás megrekesztheti beszédfejlődésében, s gondolkodásában egyaránt.

A nyelvhasználat kultúrafüggő. A hagyományok, a szokások, a játékok mind-mind nyelvfejlesztő háttér. Ha a gyermek iskolába megy, baráti, kulturális kötődéseket szerez. Ez a háttér akkor tud leoptimálisabban kiterjeszkedni, ha a család, az iskola és az adott nyelvi közeg között szerves együttműködés jön létre. Felejthetetlen események sorozata történik, amikor az iskolai ünnepekre kerül sor, pl. anyák napja, karácsonyi műsor stb. Egy-egy sikerélmény, amit a diák elér a szavalóversenyen, a táncsoportban, az iskolai énekkarban vagy a matematikai olimpiászon, egész életre beíródnak emlékeibe. A gyermek életében a barátok szerepe mindig fontos csoport, hiszen a gyermek itt tanulja meg az önállóságot, itt olyan posztot szerez magának, amelyet ő vívott ki stb. Ha a barátok sincsenek vele, s nem érti, mi zajlik körülötte, akkor a perifériára szorul, elbizonytalanodik, önértékelési zavarokkal küszködhet. Az anyanyelvi iskola szerepe, hogy a gyermek anyanyelvén tudását maximálisan gyarapítsa, személyiségét fejlessze, kultúráját közvetítse, s mindezt a családdal egyetemben tegye a gyermek javára. Az anyanyelv tökéletes elsajátítása után a



gyermek felkészült az idegen nyelvek módszeres elsajátítására, hiszen az anyanyelv ezt megalapozta.

Az Európai Unió legalább három nyelv ismeretét várja el polgárától. Mivel az anyanyelvi iskola felkészült arra, mind az általános és középiskolában, hogy az anyanyelvi ismeretek mellett a szlovák nyelvtudásra is odafigyel, majd később a világnyelv oktatására is sor kerül, gyermekeinket optimális nyelvi kompetenciával ruházza fel. A továbbtanulás lehetősége a felsőoktatási intézményekben adott volt eddig is, azonban a magyar nyelvű egyetemi képzés lehetővé tette a továbbtanulást még nagyobb számban. A többnyelvűség a munkaerő-piaci esélyeket komolyan megemeli, javítja.

### **Kommunikációs elméletek**

A kommunikáció fogalmának értelmezései:

*Kommunikáció:*

1. széles értelemben: információ, üzenet átadásának folyamata
2. üzeneteken át zajló társadalmi interakció, vélemény-, gondolat-, eszmecsere (Gerbner<sup>1</sup>)
3. kommunikáció minden, amelyben információ továbbítása történik, függetlenül attól, hogy az információ milyen jelekben, vagy jelek milyen rendszerében, kódjában fejeződik ki
- 3a. a kommunikáció fogalmának felbontása (Buda 2001):
  - *információelméleti (kibernetikai) értelemben:*  
Információ-átadás mindenféle rendszerben
  - *technikai értelemben:*  
Információ-átadás ember alkotta technikai rendszerekben
  - *társadalmi kommunikáció:*  
Információ-átadás a társadalmi szféra rendszereiben
  - *biológiai kommunikáció:*  
élő szervezetek különféle rendszereiben zajló információ átadás
4. a kommunikáció transzmisszió, térben és időben zajló információ átadás (Osimo Wiio, in Róka 1996)

---

<sup>1</sup> MÉDIA – NYILVÁNOSSÁG – KÖZVÉLEMÉNY  
[www.tankonyvtar.hu/.../02\\_Media-nyilvanossag-kozvelemeney.pdf](http://www.tankonyvtar.hu/.../02_Media-nyilvanossag-kozvelemeney.pdf).2015.09.07.

A kommunikáció a legkisebb társadalmi rendszer, amelyet az idő – tény – szociális reflexitás jellemez. Alappillére az *információ*.<sup>2</sup>

*A kommunikációs folyamat ismérvei:*

1. A kommunikáció társadalmi folyamat, a szimbólumok szándékos cseréjét jelenti az emberek között.
2. A kommunikáció mindig szimbolikus folyamat, alapegysége a jel (kód), amely lehet szimptóma (véletlenszerűen jön létre) és szimbólum (szándékosan jön létre). Az észlelésből nem mindig jön létre kommunikáció. Ingerként szolgálhat.
3. A kommunikáció koorientációt feltételez (A kommunikáció alapfeltétele, hogy két egyén kölcsönösen tudatában legyen egymás kommunikációs szándékának)
4. A kommunikáció mindig egyéni interpretációt (értelmezést) vált ki. Minden egyén a maga számára fejt meg a szimbólumokat.
5. A kommunikáció megosztott jelentést feltételez (ezért vagyunk képesek egymással kommunikálni, mert a jelek jelentését hasonlóan értelmezzük, feltéve, hogy azonos kód birtokában vagyunk és azonos kultúra részesei.)
6. A kommunikáció mindig kontextusban (szövegösszefüggésben) jön létre.

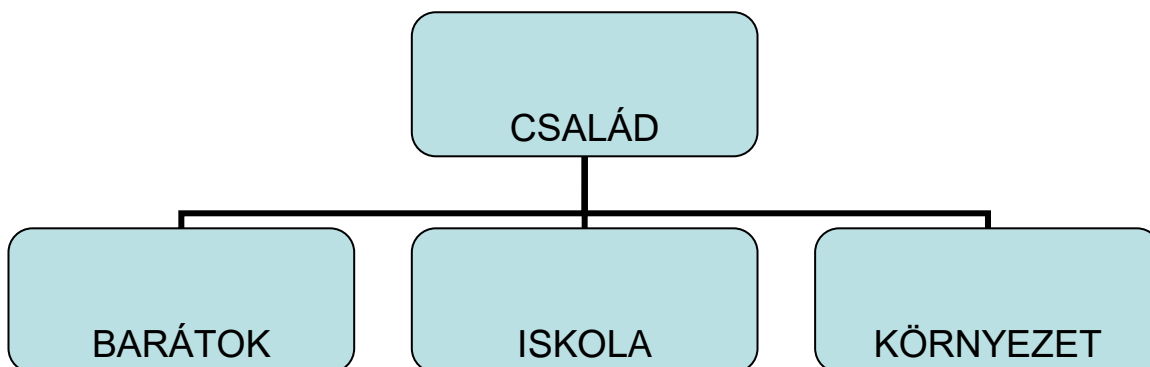
*A kommunikáció kontextusai (H. Varga 2010):*

1. interperszonális (2 személy közötti)
2. csoportos (néhány fő részvétele)
3. szervezeti (szervezeten belüli, vagy szervezetek közötti)
4. közéleti (retorikai alaphelyzet – szónok)
5. médiakommunikáció (nyomtatott ill. elektronikus sajtó)
6. kultúrközi (különböző kulturális közösségek)

---

<sup>2</sup> Róka Jolán: Kommunikációtan  
[lists.webdream.hu/pipermail/okosbkf/attachments/.../attachment.do](https://lists.webdream.hu/pipermail/okosbkf/attachments/.../attachment.do). 2015

*A kommunikáció alkotóelemei:*



Adó (kommunikátor vagy közlő fél): a kommunikációs folyamat azon szereplője, aki belső vagy külső inger hatására szimbólumokba kódolt üzenetet kommunikál.

Vevő (befogadó): a kommunikációs folyamat azon szereplője, aki dekódolja és feldolgozza az adó által kommunikált üzenetet.

Csatorna: az a fizikai eszköz, amelyen az adó által kommunikált jelzések és üzenetek továbbítódnak és eljutnak a vevőhöz.

- *prezentációs médium*: a természetes emberi kommunikációs nyelvet használja fel, igényli a kommunikátor jelenlétét, mert ő a médium is,

- *reprezentációs médium*: a kulturális és az esztétikai konvenciókat használja fel szövegteremtésre, a létrejött szövegek a kommunikátortól függetlenül élnek, mint a kommunikáció alkotásai,

- *mechanikus médium*: műszaki technológia hozza létre.

Közléstartalom (hír): a közlés tartalma, értelme

Közlési helyzetek: formális, informális – közvetlen, közvetett

Kód: a közlés módja, jelrendszere, meghatározza, hogy milyen kombinációba léphetnek egymással a jelek. Szabályok rendszere, melyek jelentést kölcsönöznek a jeleknek.

Jel: a kód elemi egysége. A közléstartalom vagy hír mindig egy adott kód jeleinek meghatározott kapcsolódása, struktúrája.

Az adó (közlő) kódolja (megfogalmazza, mondja) az üzenetet, és továbbítja a csatornán keresztül. A vevő (befogadó) dekódolja (hallja, értelmezi) az adó üzenetét, majd a csatornán keresztül válaszol az eredeti adónak.

*A kommunikáció szintjei (Buda 1998):*

1. verbális

2. vizuális

3. nonverbális

<b>Elemek</b>	<b>Funkciók</b>	<b>Funkciók jelentése</b>
Kommunikátor	<i>affektív:</i> érzelmi, indulati (költészet)	az üzenet és a kommunikátor közötti kapcsolat, jelzi az üzenet szubjektív elemeit (érzelmek, attitűdök)
Befogadó	<i>Konnotatív:</i> a szó jelentését árnyaló, színező, pl. reklám, propaganda	a befogadóban az üzenet által kiváltott hatást jelenti, a meggyőző kommunikációban – reklám, propaganda – van nagy szerepe
Kontextus	<i>Referenciális:</i> megszólító, rá vonatkozó, tényszerű	az üzenet valóságtartalmát tárja fel, a valóságra való ok – okozati vonatkozás
Üzenet	<i>poétikus:</i> költői, esztétikai	az üzenet önmagához való viszonya
Kontaktus	<i>atikus:</i> a közlési viszonyt meghatározó	a befogadó és a kommunikátor közötti kapcsolat fenntartása, a csatornák állandó nyitvatartása
Kód	<i>Metanyelvi</i>	A kód azonosítására való

### **Interakciós elmélet:**

Az adó és a vevő kölcsönös kapcsolatban vannak. Az adó jeleket (kódokat) küld és a vevő értelmezi (dekódolja) a jeleket, majd válaszol. Az információcserét a közlés, a megértés, az értelmezés és válaszadás jellemzi. A közlés nem mindig egyértelmű, nem mindig választváró és gyakran konfliktust gerjeszt. A kommunikáció fajtái:

a/ kölcsönös kommunikáció (A és B kölcsönös kapcsolata)

b/ egyoldalú kommunikáció (A hallgatja B-t, aki csak beszél)

c/ párhuzamos kommunikáció (A mondja a magáét és B is a saját beszédével van elfoglalva)

d/ konfliktust gerjesztő kommunikáció (A és B között ellentmondás, nem megértés jön létre)

Az elmélet a kommunikáció kölcsönösségére alapoz, amely mellett mindjárt szólnunk kell azon jelenségekről, amelyek torzítják azt. Sok esetben a kommunikáció formálissá válik, amikor az értelmezés elmarad. Pl. a „hogyan vagy?” kérdésre a kérdező nem várja meg a választ, csupán egy konvencionális kötelességének tett eleget. A szülőtől, ha megkérdezzük, mennyit beszélget a gyermekével, akkor nagyon meglepődik, amikor közöljük vele a kutatások 10 percnyi beszélgetést mutattak ki a családokban. A kommunikáció a beszédre, vagyis az egyoldalú kommunikációra épít és nem a kölcsönös beszélgetésre.

### **Tranzakciós elmélet :**

Eric Berne (2009) a kommunikációban az én-állapotokra figyel és felhívja a figyelmet, hogy nem mindegy, hogy a kölcsönös kommunikációban a két vagy több fél milyen én-állapotban szól a többiekhez. Minden egyénben 3 én-állapot van jelen: a szülő (előítéletes, bíráló, gondoskodó), a felnőtt (felelősségteljes) és a gyermek (alkalmazkodó, dacos, zsaroló, spontán). Könyvében leírja az egyes kommunikációs modelleket, pl. amikor a gondoskodó szülő óvja a párját, hogy öltözzön fel melegebben, mert lehűlt a levegő. Ő érett felnőttként válaszol: „Tudom...” Szófogadó gyermekként szó nélkül kabátot vesz fel. Dacos gyerekként megsértődik, hogy kiskorúsítják stb. Mindegyik én-állapotból indulhat tranzakció a másik fél bármelyik én-állapotát megcélözva. Néhány gyakori tranzakció a mindennapi életből:

„Vedd fel a kabátod, mert kint hideg van!”

„Éhes vagy? Kérsz valamit enni?”

„Nem tudsz vigyázni?” Neked aztán beszélhet az ember!”

„Rossz nézni, ahogy dolgozol. Add ide, majd én megmutatom!”

A tranzakció foglalkozik azzal a szükségletkészlettel is, amely kielégítése hozzásegít a hatékonyabb tevékenységhez.

*1. Az ingerlés szükséglete:*

Az ingerhiányos környezet visszaveti az emberi alkotást, míg kielégítésük, elégedettséghez vezet. Az ismeretszerzésben pl. a kíváncsiság döntő fontosságú.

2. *Az elismerés szükséglete:*

Érintés, elismerés, megerősítés – történhet szóban, testbeszéddel, lehet pozitív és negatív is, szituációhoz kötődő vagy általános. Fontos, hogy az ember visszajelzéseket kapjon ahhoz, hogy képes legyen eligazodni a külső világban és így önmagában.

3. *A pozíció szükséglete:*

A kapcsolatrendszerben való mozgást, a helyzetünk állapotát, lehetőségeit K. Ernst által javasolt O.K. keret segít elrendezni (in Csernáné, Gilányi 2011):

-+	Én nem vagyok jó, de a másik igen. „Lássatok hozzá!”	++	Én is jó vagyok, a másik is. „Fogjunk neki!”
--	Én sem vagyok jó, de a másik sem. „Hagyjuk az egészet!”	+-	Én jó vagyok, de a másik nem. „Megcsinálom egyedül!”

A++ helyzetben képesek vagyunk elfogadni magunkat, másokat: szavakkal, érintéssel, gesztusokkal ki is fejezzük.

A+- pozícióban kevésbé fogunk másoknak pozitív jelzést küldeni, s itt fordulhat elő a feltétel nélküli negatív jelzés.

A+ helyzetből elismerjük a másikat, de magunk fölé helyezzük. Ilyenkor nem tudjuk, vagy nem akarjuk visszautasítani a negatív visszajelzést, a számonkérést.

A - - helyzetben sem magunknak, sem másnak nem jelzünk vissza pozitív dolgokat.

4. *A struktúra szükséglete:*

Ahhoz, hogy a bennünk rejlő képességeket kibontakoztathassuk, feladatainkat sikeresen megoldhassuk, arra van szükség, hogy felismerjük, elrendezzük magunkat térben és időben. Tudnunk kell, milyen szabályokat kell és érdemes betartanunk. Az egyedüllét vagy együttlét különböző módozataiban eltérő mértékben nyílik lehetőség elismerések begyűjtésére, cseréjére. Minél több

visszajelzést kapunk személyiségünkre, fontosságunkra vonatkozóan, annál elégedettebbek lehetünk.

A TA bármely területen használható, ahol emberek közötti megértésre van szükség, ahol fontos szerepet játszanak az emberi kapcsolatok, fontos a tiszta kommunikáció.

Newcomb (in Róka 1996) a kommunikáció társadalomban, társadalmi kapcsolatokban betöltött szerepét tanulmányozta. Mivel ennek a szerepnek a lényege az egyensúly fenntartása, ezért a rendszer belső elemei kölcsönösen összefüggenek: ha egyik változik, a többi is, ebből adódóan a viszonyuk is. Feltételezi:

- az embereknek szükségük van információra,
- információ birtokában képesek vagyunk azonosulni csoportunkkal, kultúránkkal, szubkultúránk tagjaival,
- demokratikus államberendezésben az információ természetes jog, alapvető emberi szükséglet, az információ nélkül nem érezzük, hogy egy adott társadalom tagjai vagyunk.

Ebből a tényből adódnak a problémák is, mint:

- a modern társadalmakban megnövekedett az igény az információra, azonban a tájékoztatás eszközei korlátozottak,
- a tömegmédia az egyetlen elérhető eszköz, a befogadó a tömegmédiától függ.

A modern kommunikációs elméletek a kultúrák találkozására hívják fel a figyelmet a kommunikációban. Manapság, az utazási irodák is intik ügyfeleiket, ha ismeretlen, más kultúrájú országba utaznak, ismerkedjenek meg sajátosságaikkal. Pl. Bulgáriában az igent és a nemet ellenkező testbeszéd jelzi, mint hazánkban. Szintén vannak országok, ahol a gesztuskészletünk értelmetlen, negatív hatást váltana ki. A multinacionális cégek kultúra-erősítő hatására fokozottan oda kell figyelni, mert gyakran a kontinensek találkozása nem munkaerőt vonz oda, hanem magas fluktuációt vált ki. A szubkultúrákat is más kommunikációs szokások jellemzik, pl. a serdülők szleng-utcanyelve, a zárt közösségek kódolt beszéde stb. Tapasztalhatjuk, hogy a generációk között is a kommunikációban különbségeket fedezünk fel. A társadalmilag

elvárt, átörökített és az idősebb generációnál rögzült viselkedésmódok, verbális szófordulatok ma már inkább szokatlanok, pl. a kézcsók szóban is, tettben is. Megintcsak az új, avagy a felújított szavak is zavart okozhatnak (költségvetés – büdzse), a szókészlet regionalitása (kenyérvég, cipó, gyürke, sercli, pisle, dumó, gumó, csücsök) szintén mutat eltérést.

## I.2 Kommunikációs csatornák és sorompók

### A kommunikáció

A szociális kommunikáció az emberek közötti kölcsönös információcsere. Az emberek közötti kapcsolatteremtés, információátadás eszköze, így nem mindegy, hogyan élünk vele, hogyan beszélünk, hogyan telefonálunk, a kapcsolatteremtés mely formáját válasszuk. Mai világunkban sikeresebbek azok, akik hatékonyan és eredményesen kommunikálnak.

Megkülönböztetünk verbális és nonverbális (para- és meta- ) kommunikációt. Pseudokommunikáció jön létre ott, ahol az egyik fél tévesen dekódolja a másik fél közlését, avagy a kommunikáció nem az érintettekkel folyik. A verbális és nonverbális jelek a kommunikációban különbözőképp érvényesülnek.

### Kommunikációs csatornák

A kommunikációt a verbális és a nonverbális csatorna biztosítja különböző arányban és ráerősítve a hatékonyságra, avagy csökkenti a hitelességét. A verbális csatorna a szavak – a beszéd maga. A nonverbális csatornához a tónus és a testbeszéd tartozik. Mindegyik csatorna más és más módon biztosítja az értő beszédet. Nagyon fontos a hitelesség (kongruencia), ami azt jelenti, hogy a gondolat, a szó és a testbeszéd azonos jeleket bocsátanak ki és a fogadó fél számára biztosított a beszéd valósága, őszintesége.

Verbális kommunikáció	Paraverbális kommunikáció	Meta-kommunikáció
Szavak	Tónus: melódia, tempó, dinamika,	Testbeszéd



	hangmagasság, hangszín, hanglejtés	
7 %	38%	55%

A kommunikációban minden csatorna különböző százalékkal képviselteti magát. A szavak alacsony aránya sok esetben meglepetést okoz, azonban a 7% minősége nagyon fontos. A szavakkal felemelni és letaszítani lehet, vagyis a verbalitás fontos, azonban a teljességet a másik két csatornával együtt éri el. A beszéd vokalitása meghatározó, nem mindegy, hogy a hallgató hadaró, érthetetlen, rikácsoló avagy morgó hangot hall. A testbeszéd a legmeghatározóbb, amelyre nem ügyelünk eléggé és a bizalom eléréséhez fontos, hogy a verbális és a nonverbális csatornák összhangban legyenek. A testbeszéd az értelmezni való, közölt szöveget érzelmileg aláfesti és sok esetben helyettesíti is. Hiszen egy kézlegyintéssel egész csoportot hívhatok, csendesíthetek, vagy biztathatok.

A nonverbális kommunikáció a testbeszéd (metakommunikáció), amely állandóan jelen van, többcsatornás, nem kontrollált. A testbeszédet tartjuk a legősibb kommunikációnak, hiszen az újszülött beszéde hiányzik egy-két évig, mégis értő, gondoskodó közegben minden szükséglete ki van elégítve.

A nonverbális kommunikáció részei: paralingvális jelek (hangtónus, beszédtempó, melódia), testbeszéd (mimika, gesztikuláció, pantomim), fiziognómia, térviszonyok, távolság, érintés.

*Szemkontaktus:* a kommunikáció alatt nagyon fontos a szemkontaktus, amely visszajelzi beszélőjének az érdeklődést - érdektelenséget, érzelmi állapotot stb. A lesütött szem a kontaktust minősíti.

*Mimika:* az arcjáték kiegészíti a beszédet a beszélő érzelmi állapotával. A túlzott mimika elvonja a mondandóról a figyelmet, visszautal a beszélő lelkiállapotára. Megintcsak a rezzenéstelen arc nem árul el semmit beszélőjéről, amiből hasznot is húzhat a beszélő, de problémákat is okozhat a kapcsolatban.

*Poszturika:* a beszéd alatt fontos a testtartás, amely árulkodik a beszélő nyitott (párhuzamos végtagtartás), zárt (keresztezett kezek, lábak), avagy félig fogadó (lábak keresztbe, kezek egymás mellett) magatartásáról. Pl. a zsebre tett kéz, ujjmorzsolás stb., mind jel a belső lelki megélésről.

*Proxemika:* a távolságtartás kultúrafüggő. Nálunk négy zónát különböztetünk meg: intim (kéznyújtásnyi), személyes (kézadási), szociális (3m-ig) és nyilvános teret. Mindegyik zóna magával hordozza a beszélők kapcsolatának jelentőségét. Az intim zónába csak azt engedek be, akit meghívok. Az ide betolakodók sértik a másikat, aki zár, vagy hátrál. A személyes zónában zajlik a legtöbb találkozás, ami baráti, szakmai, véletlen találkozásoknál jön létre. Ha tárgyalóasztalhoz ülünk, jó, ha a személyes zónán belül foglalunk helyet.

*Gesztikuláció:* a kezek mozgása kiegészíti a beszéd tartalmi részét, ráerősít, avagy csökkenti a szavak értelmezését. A túlzott gesztikuláció elvonhatja a figyelmet, ill. kultúra-jellemző.

*Haptika:* a közvetlen testi érintkezést jelenti, ami főleg az intim zónára jellemző, vagyis az érzelmi együttlét, kötődés kijelzése.

A kommunikáció specifikus formája a *nyilvános szereplés*, amely odafigyelő felkészülést igényel. Van bevezető része (figyelemfelkeltés, informálás), fő rész (strukturált tartalmi és logikai szempontok) és a záró rész (tömör összefoglaló). A nagy nyilvánosság előtt való szereplés a szónokot bőbeszédűsége hajlamosítja, ezért szükséges a felkészülés.

### **Kommunikációs korlátok**

A szociális kommunikáció egyik mítosza, hogy ha egy nyelvet beszélünk, akkor értjük egymást. Az értő beszédet különböző objektív és szubjektív okok gátolhatják. Az alábbiakban közöljük a leggyakoribb kommunikációs korlátokat és negatív hatásukat a kommunikációra:

<i>Kulturális különbségek</i>	<i>Érzelmi beállítódás</i>	<i>Következetlen kommunikáció</i>
<i>Nyelvi különbségek</i>	<i>Előítéletek</i>	<i>Zaj</i>
<i>Eltérő észlelések</i>	<i>Viszonyulás – attitűd</i>	<i>Bizalomhiány</i>

*Eltérő észlelések:* mindnyájunk külső szemlélődése a belső tapasztalati világból merít. Azt látom, amire érzékeny vagyok... Azt hallom, amihez

hozzászoktam... Úgy cselekszem, amiben gyakorlatom van..., és más. Vagyis, ugyanarról a szemlélt tárgyról mindnyájunknak más és más benyomása lesz, amit szóban megfogalmazva nagy eltéréseket mutathat.

*Nyelvi különbségek:* a nyelvi különbségek alatt nemcsak idegennyelvi különbségeket értünk, hanem tájegységek, régiók különbségeit is. Pl. próbáljuk csoportban megkérdezni, hogyan hívják a résztvevők a kenyér végét, milyen szavakkal fejezik ki, ha jól érzik magukat? Ugyanolyan nyelvet beszélők között is sok esetben más kódok jelzik a fogalmat, ami a közérthetőséget zavarja. Az adott csoportban mindig akadnak olyan szavak/fogalmak, amelyeket a többiek nem ismernek.

*Érzelmi síkra terelés:* egyértelmű, hogy a pozitív benyomás a nyelvi kódokat is befolyásolja. Aki szimpatikus, vagy ellenkezője, a nyelvünkben is megjelenítődik. A testbeszéd jelzi beszélője lelkiállapotát.

*Zaj:* a XXI. század egyik komoly stressz-tényezője a zaj, amely torzító hatással van a megértésre, meg nem értésre és a félrehallásra, nem hallásra is.

*Következetlen kommunikáció:* a pontatlan kifejezés, a nem pontos kérdés megválaszolása nagyon sok félreértelmezést, meg nem értést jelent a mindennapi kommunikációban. A konfliktusok leggyakoribb forrása.

*Bizalomhiány:* aki iránt érdeklődéssel fordulunk, jobban értjük a beszédét, mint annak, akit elítélünk, nem akarunk megérteni stb.

*Az aktív hallgatás* segíti a kommunikáció hatékonyságát. Mikor nyitott, fenntartás nélküli elfogadással vagyok a másik iránt, akkor pontosan értelmezni tudom mondanivalóját. Ha azonban a beszélgetés közben már saját gondolatommal vagyok elfoglalva, hogy mit fogok válaszolni a hallottakra, akkor már nem vagyok figyelmes hallgató, hanem párhuzamos kommunikátor.

### **Kommunikáció és a beszéd**

A kommunikáció sokcsatornás, s ezek egyike a verbális csatorna.

A kommunikáció kétszintű folyamat: szándékolt (direkt) és akaratlan (indirekt) kommunikáció. A szándékos kommunikáció jelekben történik, leggyakrabban szóban vagy írásban. Az akaratlan kommunikáció a nemverbális csatornákon jön létre.

A beszédészlelés és – értés komoly kifogásolni valót hagy maga után. Manapság már ismerjük a funkcionális analfabéták problémáját is, akik írnak,

olvasnak, azonban a szövegértés hiányzik. A passzív szókincs és az aktív, használt szókincs között megnőtt a különbség a passzív szókincs javára. Nem vagyunk beszélgetős család, közösség, iskola, társadalom. Ezért van szükség kommunikációs készségfejlesztésre, mivel a spontán, mindennapi megtapasztalás nem elég.

**Kommunikáció szintjei (Strédl 2009):**

1. Ismeretszerzés: *magamról, másokról, környezetemről*
2. Információ-megosztás: *személyközi kapcsolatok*
3. Kapcsolatteremtés: *részt venni, jelen lenni, ...*
4. Befolyásolás: *hatást gyakorolni másokra, a környezetemre, ...*
5. Örömszerzés: *szórakozás, szórakoztatás, humor, együttlét, ...*

Az egyenes beszéd az, amikor az egyén világosan közli érzéseit, gondjait anélkül, hogy a másikat vádolná, elítélné, nevetségessé tenné. Két ember interakcióját események láncolata szemlélteti:

<b>A – egyén</b>	<b>B-egyén</b>
Érzések	Észlelt verbális és nonverbális viselkedés
Szándékok	Érzések
Kimutatott verbális és nonverbális viselkedés	Szándékok elemzése Szándékok értékelése

**A testbeszéd**

A testbeszéd (nonverbális kommunikáció) kijelzéseiből az eltelt időszak folyamán csaknem *egymillió jelet, jelzést figyeltek meg* és jegyezték le a kutatók.

A befolyásoló tényezők hatással vannak a

- *sajátos jelrendszerre* (különböző országokban más jelentésű lehet egy gesztus),
- *a zónatávolságokra* (kisebb népsűrűségű lakóhelyen nagyobb, nagyobb népsűrűségű lakóhelyen pedig kisebb a zónatávolság),
- *gesztusok, taglejtések mennyiségére* (minél műveltebb valaki, annál nagyobb a szókincse, és annál kevesebb gesztust használ).

A helyes értelmezés érdekében mindig *gesztuscsoportokat* kell vizsgálni. Mint minden nyelv, a testbeszéd is szavakból, mondatokból áll. A nonverbális mondatokat egybe kell vetni a verbális mondatokkal. Ha a kettő nincs összhangban egymással, *a testbeszéd a meghatározó.*

Kommunikálni hatékonyan tudunk nyelvhasználat nélkül is. Ahogy a verbális nyelv más és más kultúránként, úgy a nonverbális nyelv is különböző lehet.

Befolyásoló tényezők:

- *szubkultúra* (család, származás),
- *lakóhely* (népsűrűség),
- *társadalmi rang, státus* (műveltség, szakképzettség)

### **Az aktív hallgatás**

Az aktív hallgatásnak fontos szerepe van a kapcsolatteremtésben és –tartásban. Ha beszélgetünk egymással, ez még nem azt jelenti, hogy halljuk is egymást. A hallgató nem figyel oda, elfoglalja a saját gondolatvilága, félrehall valamit és nem kérdez vissza. A leggyakoribb hiba, hogy már a saját gondolatával van elfoglalva, hogy mit fog visszaválaszolni a hallottakra.

Az aktív hallgatás azt jelenti, hogy a beszélőnek nonverbálisan visszajelzünk, hogy „itt vagyunk, figyelünk, hallgatjuk őt“, és ez számára biztatás, biztosíték. Hogyan tegyük ezt? Fejünkkel bólogathatunk, szemünkkel jelezhetünk, hümmöghetünk: hmm...hmmm, nohát – rövid kijelzéseket tehetünk, valamint parafrázissal élve, visszakérdezhajjuk a hallottakat: „...vagyis úgy gondolod, hogy neked oda kell menned?“

*Az aktív hallgatás technikái:*

- támogató, ösztönző, érdeklődést kifejező: „*Mondanál róla többet?*“
- felderítő, magyarázó, több információt gyűjtő: „*Mikor történt?*“
- átformáló: a megértést ellenőrző: „*Vagyis azt mondod, hogy...*“
- reflektáló, a benyomást megfogalmazó: „*Látom, mérges vagy.*“
- összegező, mérlegeli az eddigi tapasztalatokat: „*Úgy látszik, ezek a dolgok a legfontosabbak...*“
- értékelő, validizáló, elismerést, értékelést kifejező: „*Őszintén örülök, hogy a megoldást keresed.*“

A bizalom, a meghallgatás növeli a kommunikáció hatékonyságát. Főleg problémamegoldás közben nagyon fontos! Versenyhelyzetek alakulnak ki, mindenki győztesként szeretné megélni őket, így rivalizálunk. Ritkán alakul ki egy olyan kiscsapat, sokszor családon belül sem, ahol többen vagyunk, mind heten. Ha e számot túllépi a csapat, akkor alcsoportok alakulnak ki, és ezek együttműködhetnek és egymás ellen is tehetnek. Ezért nagyon fontos a hatékony magatartás formáinak, így a jogérvényesítő, szimpátiakeltő vagy a kapcsolatmenedzselő magatartás elsajátítása. Elsődleges feladatunk együttműködő, kooperáló „csapatokat” létrehozni, nevelni.

### Johary ablak

Ez az „ablak” ábrázolja az egyén és környezete viszonyát.

<p><b>INTIM:</b>            Én tudom...            Ők nem tudják...</p>	<p><b>NYILVÁNOS:</b>            Én tudom...            Ők is tudják...</p>
<p><b>ISMERETLEN:</b>            Én sem tudom...            Ők sem tudják...</p>	<p><b>VAK:</b>            Én nem tudom...            Ők tudják...</p>

A *nyilvános részben* az ember elmondja magáról, amit akar, fontosnak tart és ezt a környezete jegyzi.

Az *intim rész* arról szól, hogy az egyén eldönti, hogy mennyit mond el magáról, mit tart fontosnak és mennyit tart meg magának.

A *vak rész* arról szól, hogy az egyén nem is sejti, hogy viselkedését a környezete „olvassa” (pl. kényszeres szóhasználatát), csupán nem jelzi vissza.

Az *ismeretlen rész* pedig azt jelzi, hogy az egyén és a környezete kölcsönhatásában van egy rész, ami nem tárul fel.

Ha az egyén növeli a nyilvános részt, többet közöl magáról, nyit, nyitottabb közlést használ, akkor a környezete is a vak ablakból többet visszajelez, ami hozzájárul a kommunikáció hatékonyságához, mélyíti az önismeretet és magabiztosabbá teszi a közlőt. Ha növeljük a nyilvános ablakot, akkor az ismeretlen részből is felfedezünk lehetőségeket. Pl. az egyén környezete eddig

nem tudta, hogy fest. Egy alkalommal megmutatja festményeit, amit a környezete pozitívan értékelt és visszajelez, hogy ez bizony további munkálkodással művészi teljesítmény is lehet. Az egyén megerősítést kap, hogy az ismeretlen személyiségéből az alkotás nem csupán vágyalom, hanem lehetőség a festészet felé. Minél nyitottabb az egyén, annál több visszajelzést kap környezetéből és ez önbizalom növelő!

### **ÉN-közlések használata**

A kommunikáció során figyelniük kell, hogy elsősorban saját érzéseinkről, véleményünkről, álláspontunkról adjunk számot. Ennek ellenére beszédünk tele van vádaskodással, minősítéssel, vagyis az egyes szám második személyében szólítjuk meg társunkat, ami eleve vádló.

TE-közlések agresszióval telítettek, védekezésre szólítja fel az egyént. ÉN-közlések saját magunkról szólnak, ezért közlésértékűek. A másik meghallgatja, mérlegeli, megfontolja és lehetősége van rá érdemben reagálni. Pl:

„Mit csinálsz, ahelyett, hogy nekem segítenél...?!“ – vádló, minősítő követelés.

„Segítségre van szükségem!“ – egyértelmű kijelzés.

### **A zónák ismerete**

A kommunikáció nemcsak tartalmában, üzeneteiben rejlik, hanem térben történik. A téri elhelyezés is befolyásolja a kommunikációt, a problémamegoldás színvonalát, hatékonyságát, eredményességét. Ha pl. a tárgyalás körasztalnál történik, akkor az erőviszonyokat meghatározhatjuk az óra mutatójának járásával. A 12. órával szemben a hatoson foglal helyet az, aki hajlamos az ellenkezésre, vitát gerjeszteni. A negyed és a háromnegyed helyén ülők a semleges megfigyelők, majd a 12., 6. óra mutatójának jobbra, balra ülői pedig az együttműködők. Mindezeket az általánosított szabályokat tartalmazza a testbeszéddel foglalkozó szakirodalom.

A távolságtartás négy szintet különböztet meg:

*Intim zóna:* karnyújtásnyira – ide csak azt engedjük be, akihez pozitívan viszonyulunk, akinek ezt megengedjük.

*Személyes zóna:* kézádsnyira – ez egy társalkodó zóna, a legtöbb érintkezés, beszélgetés ezen a szinten zajlik.

*Társasági zóna:* terem, ahol még szemkontaktust tudunk tartani a jelenlevőkkel

*Nyilvános zóna:* tér, ahol már személyes kapcsolatok nem jönnek létre

Az *ülérend* is meghatározza az erőviszonyokat:

1. Vis-a-vis ülés mód
2. Egymás mellett
3. Egymásnak háttal
4. Barátságos sarok

A modern kommunikáció-elmélet szerint a barátságos sarok ülés mód a legdemokratikusabb, mivel a szemkontaktusra lehetőség van, azonban az alternatíváira is: kipillanthat, kifordulhat, a testmozgással jelölheti érzelmi állapotát stb. A szemtől-szembe ülés mód kényszerítő helyzet, az egymás mellett nem ad lehetőséget a szemkontaktusra és az egymással háttal ülés mód „lerendezett” kapcsolatra utal. Nemcsak az ülés mód fontos testbeszéd-közvetítő, hanem a magasságok is: a szimmetrikus magasság optimális közlést biztosít, míg az egyik fél áll, a másik ül, hierarchikus elrendeződés, nem azonos starthelyzet a kommunikációban.

### I.3 A mindennapok kommunikációja

#### *A család*

A kommunikáció bölcsője a család. Itt eszmélünk, találkozunk szűkebb, tágabb környezetünkkel, átvesszük szokásait és azt a kommunikációs formát, amit a család használ. Ehhez szükséges megismerkednünk azokkal a változásokkal, amelyek a mai családot érintik (in Strédl 2009):

1. *A családi kapcsolatok demokratizációja:* a hagyományos, autokratikus, gyakran patriarchális családmódtól az együttműködő, a nemek és generációk egyenrangú kapcsolatáig
2. *A családi kapcsolatok individualizációja:* az egyén által meghatározott, preferált kapcsolatrendszer alkalmazása (hiányzik a közös minta)
3. *Dinamikus család:* a mai család nyitottabb, alkalmazkodóbb, elfogadóbb, mint a hagyományos



4. *Plurális család mind szerkezetében, mind formájában*: szélesebb és összetettebb családi kapcsolatok, kötelékek rendszere, új családi struktúrák létrejötte (pl. mozaikcsalád)

A családi kommunikáció alatt az együttműködést, a családi aktivitások koordinálását, az egyén alap szükségleteinek kielégítését értjük. A kommunikáció a fejlődés korai szakaszában komoly érzelmi problémákat okozhat (Čáp 1996):

- a szülő - gyermek kapcsolatában a beszéd alacsony szintje a beszédfejlődést visszaveti, a tanulás és a gondolkodás fékezője lehet,
- a gyermek kortársaival való kapcsolatának hiánya a szociális készségek elsajátítását hátráltatják, bizonytalanná és introverté teszi a gyermeket – magába fordulását okozhatja,
- a gyermek csupán azonos neműekkel kommunikál (pl. egyszülős családban), ez a tény felnőttkorban nehezíti a nemek közötti kommunikáció felvételét,
- a gyermeknek szüksége van megtapasztalni a más emberekkel való kommunikációt is – gyermekekkel, felnőttekkel és az idősekkel is, ismerősökkel, idegenekkel egyaránt. Ennek hiánya kommunikációs hátrányt okozhat számára.

A család hangulata kihat a kommunikációra is, valamint a jó kommunikáció visszahat erre a kis közösségre. A családban sajátítjuk el a kommunikáció érzelmi tartalmát, a gesztusrendszert, valamint a társadalom által leképződött viselkedésmintákat, pl. az érkezés, étkezés, lefekvés/felkelés kommunikációs mintáit (köszöntés, kívánságközlés stb.). Azzal, hogy a kommunikáció formái, igényei megváltoztak, a család küldetése is más alapokra helyeződött, a kommunikáció spontán igénye, kifejezése is változott. A család kommunikációja redukálódott, egyre kevesebb spontán helyzet alakul ki, ahol **beszélgetünk**, inkább a **beszélünk** formarendszere artikulálódik. A szülők kevesebbet tartózkodnak otthon, a gyermekek sok időt töltenek más közösségben. A család kevesebb és ritkább kapcsolatot tart fenn a tágabb családdal, nagyszülőkkel, rokonokkal. A szülő professzionális lekötöttsége nagy, így nem tud, nem képes jobban odafigyelni a többiekre. A felgyorsult életritmus magával hozza a türelmetlenséget a gyermekkel szemben, nem

mindig hallgatjuk meg, gyakran ironizálunk, negatív kijelzéseket, gátló kommunikációs formulákat („Ne csináld!”, „Hagyd abba!”) használunk, ami visszahat a gyermek személyiségére. A negatív megélés különböző előítéletekkel bírhat, elutasítást alkalmaz („Veled nem éri meg beszélgetni!”). A problémamegoldást nem a közös megbeszélés előzi meg, hanem a helyzet pillanatnyi igénye szerinti döntésből jön létre, ami gyakran korrekcióra szorul, de erre már nincs idő... Ez gyakran mint a szülő keményfejűsége, rigiditása jelenik meg. Akad olyan családtag is, aki parancselvű döntéseket hoz, így elérvén saját igényeinek preferálását a többiek kárára. Lehet ez egy zsarnok szülő, vagy gyermek is, aki manipulál, érzelmileg visszaél helyzetével. A család elvesztette elsődleges támogató, segítő szerepét, ami egész más helyzetű, igényű és célú kommunikációs formákat hoz létre.

Nézzük ezeket a változásokat a számok tükrében és látni fogjuk, hogy azt a kevés időt, amit a család együtt kommunikál, mennyire hatékonyan kéne kihasználni (Zelina 1994):

*USA – a szülők 40%-kal kevesebbet kommunikálnak gyermekeikkel, mint az előző generáció.*

*Anglia – az apák a munkanapokon kevesebb mind 5 percet beszélnek naponta gyermekükkel.*

*Szlovákia – az apa hétköznap 9 percet beszélget, az anya 24 percet beszél hétköznap gyermekeivel. Ezt a kommunikációt is inkább az információközlésre, vagy irányításra, utasításra használja fel.*

*A nevelési problémáknál a szülők csupán 12,1 % nem kiabál, 76,8 % néha kiabál és 11,1 % gyakran kiabál. 36,4 % a gyerekeik előtt nem használ csúnya szavakat, 33,3% napi szinten használ és 30% néha használ vulgárizmusokat a gyermekeik előtt.*

A család kommunikációs rendszerét a szülők kommunikációs mintája határozza meg. Ez főleg akkor válik meghatározóvá, amikor a serdülők problémáik megoldásánál a szülők által használt konfliktuskezelési módokat használják (...becsapja az ajtót, és kimegy.). A serdülők és a szülők közötti kommunikációnál két formát tapasztalunk: *zárást vagy nyitást*. Az elsónél a probléma marad, mivel a serdülő ezt hatalmi döntésnek, érdektelenségnek veszi, ha a szülők valamiről nem akarnak vele beszélni. Ha nyitottak maradnak a problémára, akkor a fiatal megossza velük, főleg akkor, ha a szülő én-

közlésekkel közelít, pl.: „Érdekelne, hogy mi történt... Meghallgatnám, mit szeretnél mondani...”

M. Montessori (in Németh, Strédl 2002) írta, hogy „*a nevelést épp ideje lefegyverezni!*” Nézzünk csak egy banális példát erre: hányszor előfordul a családokban, amikor a serdülő közli szüleivel, hogy szeretne este 10-ig kint maradni. A szülő válasza: „Nem! Nyolcra otthon leszel!” A fiatal hatalmi döntésként veszi, harcba száll, vagy megsértődve, félrevonul. Az együttműködő kiegyezés példája a következő: „Rendben, légy otthon kilencre!” Mindenki elégedett lehet, mindegyikük nyert órányi időt, egyikük érdeke sem sérült és az érzelmi szükséglet is kielégítve maradt – nem egyoldalúan!

A kommunikációban nagyon fontos különbséget tenni a szavak és a viselkedés, a gondolat és a cselekvés és főleg a személy és a probléma között. Hány szülő gyakori vitatémája a gyereknevelés?! Itt érdemes odafigyelni, hogy a szülőknek nem egymással van problémájuk, hanem különböző nézetük van a nevelésre, és azt kell megbeszélni..., vagyis, a gyerekről van szó! Hány gyermek manipulálja a szülőt, így: „*Ha nem veszed meg nekem, ha nem engedsz el, akkor nem szeretsz!*” Ha nem érték egyet a gyermekemmel, az nem azt jelenti, hogy nem szeretem! A véleménykülönbség és a szeretet külön kategória. A szülő szereti a gyermekét és viszont, azonban nem biztos, hogy mindenben egy véleményen vannak. Ha a gyermek így nő fel, akkor felnőttként sem lesz problémája kifejtteni a véleményét a szeretett személlyel szemben, mivel disztingválni tudja az egyes kategóriákhoz kötődő értelmeket, érzelmeket.

### ***Kortárs csoportok***

Manapság a generációk találkozása különböző félreértelmezhető kommunikációs formákat tartalmaznak, hiszen életformájuk, tapasztalataik és szókincsük más és más meghatározó jegyeket képvisel. Azonban a személy sok időt tölt kortárs csoportban is, és ezek aránylag zárt rendszerekként működnek, sajátos nyelvezettel.

A kisgyermek először az óvodában találkozik kortársaival, a családon kívüli kommunikációs mintákkal és mindez még a gyermek különböző

beszédformálódási szintjén jön létre. Gyakori bírálatként hangzik el a vegyes korcsoportok kialakítása az óvodában. A kommunikáció szempontjából ez fontos, lényeges dolog. Ugyanis, minél jobban zár egy közösség, annál eltérőbb kommunikációs torzulások jöhetnek létre, amely meg nem értésre talál a külső beszélő közösségekben. Szintén a vegyes nyelvhasználat a beszélőjét felkészíti a más fordulatok befogadására, értésére is.

Az óvodás nyelvi fejlődése függ a felnőtt nyelvi kultúrájától. Nézzünk egy példát rá, amikor nem vesszük figyelembe a gyermek nyelvi szintjét. Az óvodában az óvó néni kiossza az ebédet a gyermekeknek, ami tészta. Kezébe veszi a két tálat és kérdi a gyermekeket: „Kérsz rá mákot, kérsz rá diót?” Az egyik gyermek mikor hazaér, közli szüleivel, hogy ő ma rádiós tésztát evett. Másnap kíváncsiskodva kérdi a szülő, hogy mi volt ebédre. Válasz: Diós tészta! „Kérszrádiót?” – elhallás. Másik példa: mikor idegennel találkozunk az utcán, és kérdez tőlünk valamit, akkor lassabban kezdünk beszélni, kézmozdulatokkal rásegítve a megértésre. És akkor mi van a gyermekeinkkel? Ők nem érdemelnék meg a tagolt beszédet, arccal feljűk fordulva? Elvárjuk, hogy a beszédet spontán nyelvi közegben tanulják szemlélődve... Nem elég!

A kortárs csoportok nyelvi készlete az adott helyzet és állapot kölcsönhatásából képződik le. A beszédészlelés és –értés egyik problémaköre, hogy a beszédminta helytelen. Nem ügyelünk:

- a tiszta beszédre, hangképzésre, kiejtésre,
- szemtől szembeni beszédre, hogy létrejűjön a szájról olvasás,
- a fejlődési szintnek megfelelő fogalmazásra (kortól független),
- nincs meg az a bizalmi kapcsolat, hogy a gyermek visszakérdezzon,
- keveset beszélgetűnk, inkább beszéltetűnk,
- a szókincsképzésre, az új szavak honosítására,
- az irodalmi nyelvhasználatra (bíráljuk a csűnyán beszélőt és elfeledkezőnk az alternatíva nyűjtásáról)...

Az ember ösztűnösen mintakövetű lűny, a gyermek is szemlélődéssel sajátít el sokmindent, azonban a felgyorsult élettempóban, amikor az agy fokozott ingerbevétellel van ellátva, nincs ideje rendszerezni és ezt csűpán az odafigyelű neveléssel érhetűnk el.

A fejlődés szempontjából a másik markáns kortárs csoporti idűszak a serdűlűkű. A serdűlű legfontosabb kérdése: ki vagyok én? A fiatalnak megintcsak

elismerésre, énerősítő visszajelzésekre van szüksége. Ha ezt nem kapja meg otthon, vagy többletre van szüksége, akkor a kortársaihoz fordul, akik elfogadják vagányságát, másságát, újító szándékát, még ha ezt a beszédben teszi is. A serdülőkori nyelvhasználat kutatásának egyik bájos új szava, pl. a betonpattanás (alacsony emberekre használják). A dicsérő, elismerő visszajelzés, ami iránt fokozottan várakozók a serdülőink, szótárunkban kevés van. Ami van, azt is gyakran rosszul használjuk. Ha pontosan az érzelmeinket tudjuk megfogalmazni, a kijelzés hatékonyabb, a hallgatója számára ösztönzőbb.

A tolerancia alapvetően kortárs csoportban tanulható, ami a fiatalok esetében elsősorban a szabadidős térben érhető el. (Nagy et. 2014)

<b>Elismerő kijelentések:</b>	<b>Hatékony átfogalmazás:</b>
Ma nem is voltál olyan figyelmetlen.	Ma odafigyeltél!
Azt hiszem, ez nem is volt olyan rossz.	Ez jó volt!
Nem sós a leves.	Finom a leves!
No, ezt nem rontotta el...	Ezt most jól csinálta!
Ha úgy mondta volna, mint tegnap, nem tetszett volna.	Ma jól mondta!
Hááát, ez most nagyon rossz!	Ez most sikertelen!
Ma nem is nézel ki olyan rosszul!	Ma jól nézel ki!

Az idősek, pl. a nyugdíjasklubok látogatóinak beszélgetését hallgatván tapasztaljuk, hogy sok esetben szókincsük gazdagabb fogulatokkal van ékesítve, mivel ez a generáció szépirodalmi olvasmányokon nőtt fel, tett szert a szókincsére és ezzel gazdagította azt.

A kortárs csoportok együttéléssel, közös találkozókkal képesek egymás szókincsére hatni és alakítani azt. A közösségekben erre a kölcsönös együttműködésre van szükség ahhoz, hogy képesek legyünk „szót érteni egymással!”

### *A munkahely*

A munkahelyi kommunikációban nagyon fontos a kommunikáció pontos átadása, értelmezése és az adekvát visszajelzés. Gyakori az utasítás, amelynél ügyelni kell a tömörségre, pontosságra, egyértelműségre, valóságra, időtervre, teljesíthetőségére és ellenőrizhetőségére.

A beszéddel nemcsak információkat közlünk, hanem saját viszonyunkat is kifejezzük, az adott tárgyhoz. Ha meggyőződésünket fejezzük ki, akkor hitelesek vagyunk. Képesek vagyunk reagálni a hallgató fél ellenkezésére, pontosító kérdéseire is. A meggyőződés lehetővé teszi számunkra a logikus, pontos indoklást is. A meggyőzést beszédünk elején vagy a végén kell beiktatni.

A hatékony meggyőzés fontos elemeit állította össze Jarošová (in Strédl 2009):

- az indoklás tényyszerű,
- tiszteletben tartani a másik fél kommunikációját – nem túlkiabálni, vádolni vagy támadni,
- az indoklást példákkal ellátni, levezetni, szemléltetni,
- arányosan hatni az észérvekre és az érzelmekre is,
- rugalmasan reagálni a partnerre, helyet hagyni az ő érveinek is.

A szavak csupán olyan mértékben győznek meg minket, amilyen mértékben reflektálnak az élettapasztalatunkra. Ha érvényesíteni szeretnénk szándékunkat, figyelembe kell vennünk, mennyire egyedi, jobb, olcsóbb, gyorsabb és hatékonyabb az én megoldásom, mint a konkurenciáé.

*A munkahelyi beszélgetésnek különböző formáit különböztetjük meg:*

formális, nemformális, informatív, kiegészítő, meggyőző, diagnosztikus, értékelő, irányított stb. A beszélgetés nem csupán a beszédkésztséget jelenti, hanem a beszélgetés irányítását, a gondolkodásunkat, érzéseinket és azok összegző megjelenítését (Zelina 1994).

Leggyakrabban a beszélgetés három fázisát különböztetjük meg: a beszélő kezdeményezése, a hallgató visszajelzése erre, majd a beszélő válasza a hallgatónak. A hatékony beszélgetés e három fázis folyamatos jelenléte. Ha mindkét szereplő a beszélgető szerepét ölti fel, akkor jön létre a vita, vagy a veszekedés. A hatékony beszélgetés feltételei az őszinteség, a határozottság, a másik fél iránti érdeklődés és nyitottság.

### ***Hallgatóság előtt***

A kapcsolatteremtés magával hozza, hogy olyan helyzetekbe is kerülünk, ahol önmagunkat kell bemutatni, vagy valakit, valamit. Ki kell állni a hallgatóság elé és ez a készség különböző mértékben van jelen mindenkinél.

Minden verbális és nem verbális megnyilatkozás más emberek előtt prezentációnak számít. Legyen ez vita, pohárköszöntő, előadás, politikai beszéd vagy búcsúztató... A fellépés alapfeltétele a bizalomkeltés, az elfogadás és a befogadás elérése. Minden nyilvános szereplésre fel kell készülni, át kell gondolni, előkészíteni a beszédet. Legfontosabb a cél meghatározása, hogy mit várunk el a találkozástól?! Az alapinformációk mellett a beszédnek érthetőnek, megjegyezhetőnek és bizalomgerjesztőnek kell lennie. Az érdeklődés felkeltésének első feltétele a téma helyes megválasztása. Ezt a következő kérdések megválaszolásával ellenőrizhetjük vissza (Mikulástik 2008):

- A témaválasztás megfelel a közönség, a célcsoport igényeinek?
- Az ismereteim megfelelőek a témával kapcsolatban?
- Az adott téma megfelelő az adott helyzetben?
- Az elvárások és a célcsoport szükségleteit elégíti ki az adott téma?
- A téma bemutatkozás/bemutatás vagy intellektuális beszéd?
- Van valamilyen társadalmi küldetése is?
- Informálni vagy meggyőzni akarjuk a közönséget?

További fontos feladatunk az adott idővel való hatékony gazdálkodás. Ha ezeket az elveket betartjuk, akkor a fellépés, arányosan a felkészülés hatékonyságával, biztosítva van.

*A bemutatkozásnál a következő adatokat használhatjuk fel:*

neveket, földrajzi elhelyezéseket, példákat, statisztikai adatokat, képeket, grafikonokat, idézeteket, felméréseket és a szabad narratív szöveget. Fontos feltétel a hallgatósággal tartott állandó kapcsolat. A figyelemfelkeltéshez elengedhetetlenek az audiovizuális eszközök, mind a leggyakrabban használt power point kivetítés. Ez egyben segít a megadott idő gazdálkodásával is, egy kivetített kép kb. 5-10 perc.

Maga a beszéd lehet:

- *spontán:* pohárköszöntő, gratuláció, megjegyzés az értekezleten (támaszpontok, asszociációk keresése – max. 1-2 perc)

- *írott szöveg*: alapos felkészülés, az érthetőség növelése, azonban kontaktushány miatt nem olyan hatékony – ajánlott a szöveg fénymásolása és szétosztása a jelenlevőknek
- *fejből*: hatékony, azonban a szónok, ha kötődik a szöveghez, egy szó elfelejtése gondot okozhat számára – ajánlott, hogy a szöveg kéznél legyen
- *improvizált*: egy jól átgondolt vázlat alapján a szónok a hallgatóság igénye szerint rugalmasan fejti ki gondolatait. Ez a mód áll legközelebb a konverzációs kommunikációhoz.

A szónok ügyel a parakommunikációs eszközökre, mind a hangsúlyozás, a hangerősség, a beszéd tempója. Ajánlott inkább hangosan beszélni, rövid mondatokat használni, kerülni az idegen szavakat. A beszéd végén ajánlott az összegzés, valamint a vita. Időt kell hagyni a kérdésekre. Gyakori probléma a tréma, amit gyakorlással, rendszeres mély lélegzetvételekkel, a gondolatokra való összpontosítással (nem pedig a szavakra), enyhíthető. Néha gondot okozhatnak a kezek, amelyeket egy toll kézbe vételével, avagy a kezek összekulcsolásával megoldhatjuk, hogy kerüljük a széles gesztikulációt, ami zavaró.

#### I.4 A problémakezelés módozatai

A konfliktusok az életünk részei, nem tagadni kell őket, hanem felvállalni a megoldásukat. A szociális interakció egy folyamat, ahol az egyik ember viselkedését és megélését befolyásolja a másik ember megélése és viselkedése. Kölcsönhatás jön létre, amely erősítő, ellenséges vagy konfliktussal teli. A kommunikációban rejlő agresszió kifejezését a nevelés formálja, így különböző viselkedési mintákat kapunk. A kommunikációban lévő negatív kód és/vagy agresszív kód elindítói („elsütő szerkezetei”) lehetnek a szocializációs folyamatokban eltanult viselkedési formák kiváltásának. (Bordás 2009)

Konfliktushelyzetben alapvetően kétféle stratégia között választhatunk:

Nyerő – vesztes (versengő stratégia)

Nyerő – nyerő (együttműködő stratégia)



Továbbá ismerünk vesztes – vesztes pozíciót is („*Ha nem lehet az enyém, a tiéd sem lesz!*”).

A konfliktus ott jön létre, ahol a két fél véleményét, szükségleteit, céljait, cselekvését ellentmondónak, összeférhetetlennek tudja be. Régóta ismert probléma, hogy az emberek nagy része nem a konfliktust akarja megoldani, hanem győzedelmeskedni akar. A kooperáló, együttműködő viselkedés a következő döntéshozatali formákat alkalmazza: *konszenzus, kompromisszum, sorsolás, többségi szavazat*, vagyis megoldást keres és talál.

A versengő viselkedés következménye a győztes-vesztes megoldás. Míg az egyik fél győz, addig a másik fél veszteséget szenved, és bosszút fontolgat. Így a konfliktushelyzet továbbra is fennáll, csupán a kivitelezése van „áthelyezve” jobb/más alkalomra.

*Leggyakoribb konfliktusforrások a szervezetben Baron-Byrne modellje alapján* (in Kollár, Szabó 2004):

- az anyagi előnyökért folyó verseny
- hatalmi különbségek
- nem tisztázott felelősség és döntéshozás
- egymásrautaltság a munkában
- versengést erősítő jutalmazási rendszer

*Személyek közötti konfliktusforrások:*

- hibás kommunikáció
- hibás attribúciók
- sztereotípiák, előítéletek
- irigység, ellenszenv
- méltánytalanság érzése

Az interakciót befolyásolja az interperszonális percepció, ami azt jelenti, hogy minden embernek bizonyos tulajdonságokat előlegezünk meg és elvárásaink vannak vele szemben - értékeljük. A másik ember szándékának pontos ismerete viselkedésünk hatékonysága szempontjából fontos, ezért az aktív hallgatás, az empátia segítenek a másik szándékának feltérképezésében.

A leggyakoribb hibák, amit elkövetünk a másik fél elfogadásánál az *első benyomás hatása, a sztereotípiá (skatulyázás), a projekció (kivetítés), az elfogadás, az elítélés, az általánosítás* és még sok más hasonló reakció.

## Konfliktusmegoldási lehetőségek

A konfliktusban 3-féle megoldási típust különböztetünk meg:

*aktív, passzív és agresszív* megoldást.

Az aktív megoldó az asszertív problémamegoldást alkalmazza –

*„Tiszteletben tartom jogaid, de elvárom, hogy te is az enyémeidet!”* elv alapján.

Az asszertivitás hatékony magatartást jelent, a következő formákat ismeri: *érdekérvényesítő, jogalkalmazó, szimpátiakeltő és kapcsolatmenedzselő magatartást.*

A passzív problémamegoldó lemond saját jogairól: inkább megcsinálja, csak ne legyen vele probléma, nem veszi észre a problémákat, hogy ne kelljen állást foglalni, másra hagyja a döntést, pedig érdekeivel ez nem összeegyeztető stb.

Az agresszív problémamegoldó csupán csak a saját érdekeinek érvényesítésére gondol, teszi ezt a másik kárára, jellemző rá az önzés, elfogultság, saját igényeinek preferálása.

*A megoldási formák alkalmazása az egyes típusok által:*

<b>Aktív:</b>	<b>Passzív</b>	<b>Agresszív</b>
- kompromisszum	- megfelelés	- dominancia
- konszenzus	- kikerülés	- egyoldalú
- integráció	- ignorálás	- elfogult
- szavazás	- véletlen	

## Konstruktív vita

A vitakultúránk gyakran csak a veszekedést, az erőszakos vitát ismeri. A vita destruktív vagy konstruktív kivitelezését az irányítás befolyásolja. Ha a vezető felvállalja az irányítást, aki természetes vagy kiválasztott tagja a csoportnak, akkor hatékony problémamegoldás is létrejöhet. A hatékony vezető jellemzője a csoportvita tervezése és vezetése, a problémamegoldás és konfliktuskezelés konstruktív kivitelezése.

*Lehetőségei:*

- *kommunikációs egyezkedés és alku:* meghallgatja a jelenlévő felek álláspontját, nem foglal állást, semleges marad és igyekszik olyan megoldásokat javasolni, amely mindkét fél számára elfogadható

- *a kapcsolat definíciója, szabályalkotás, határmegjelölések*: a viselkedési normák, a közösségi szabályok megfogalmazása, a kölcsönös elvárások megfogalmazása

- *minden jelenlévő fél tiszteletben tartása, az érdekek közös érvényesítése a győztes-győztes elv alapján*: az asszertív magatartás érvényesítése, egymás iránti tolerancia, tisztelet alkalmazása, az esélyegyenlőség deklarálása, az együttműködés elvének alkalmazása

- *a kommunikációs ÉN - közlések használata*: a kommunikációban, ha az egyes szám első személyében fejezzük ki magunkat, akkor arról beszélünk, ami a saját személyünket érinti (szerintem..., azt javaslom..., én úgy érzem, ...), ha a TE közléseket alkalmazzuk, azt a másik fél támadásnak, agresszióknak tarthatja és védekezésre, avagy támadásra sarkallja

- *a bizalmi légkör biztosítása*: minden résztvevő számára fontos a pozitív alkotóléggör, ahol minden minősítés, tagadás, támadás nélkül elmondhatja álláspontját, javaslatokat tehet stb.

### **Konfliktuskezelési stratégiák:**

Versengő stratégia	A konfliktust hatalmi harcként értelmezi
Alkalmazkodó stratégia	A konfliktusban passzív szerepet vállal, elnézi a történeteket, behódol
Kompromisszumkereső Stratégia	Igyekszik mindkét fél érdekeinek megfelelően közös megoldást találni
Problémamegoldó stratégia	A konfliktust problémaként kezeli, az ügyet védi, nem a vitapartnerekkel van elfoglalva, észszerű döntést igyekszik találni
Elkerülő stratégia	Nem vesz tudomást a problémáról, nem beszél róla

A vita kivitelezéseinek feltételei:

- *a résztvevők egyenjogúsága, hierarchia mentesség*

- *jog a tévedéshez*

- a nézetet kritizáljuk és nem az embert
- a hallgatás joga
- vélemény helyett pontosítás, kérdezés

Problémamegoldó stratégia jellemzői:

*Mindkét megoldás fontos*

*Nyitottságot, bizalmat kíván*

*Időigényes*

*Kölcsönös önérvényesítést tételez fel*

Elkerülési stratégia jellemzői:

*Időt, információt lehet nyerni*

*Hátha más jobban meg tudja oldani*

*Látszatharmónia megőrzése*

*Félelemből, kényszerből, tapintatból*

*Pedagógiai célzattal*

*Kikényszerített alkalmazkodás*

*Egy későbbi fontos ügghöz támogatottságot kiépíteni*

Kompromisszum megoldás jellemzői:

*A probléma túl bonyolult és átmeneti megoldás is megfelelő*

*Amikor kevés az idő*

*Tartalékmegoldás arra az esetre, ha más nem működik*

Versengési stratégia jellemzői:

*Hiedelmen alapul*

*A konfliktust hatalmi harcként értelmezi olyan emberek ellenében, akik szintén versengő módon a maguk javára szeretnék megoldani a problémát, pl. ha az ügy fontos és népszerűtlen lépéseket kell végrehajtani, ha válsághelyzet lép fel.*

### **Döntéshozatali formák**

A legrosszabb konfliktushelyzet az, amikor nem születik megoldás. Sok esetben azért történik így, mert nincs módunkban alkalmazni, nem ismerjük a döntéshozatali formákat stb.

A problémamegoldás 3 fázisra tagolódik:

a/ információszerzés

b/ tárgyalás

#### c/ döntéshozatal

- az információszerzés a legfontosabb mozzanat egy megoldási folyamatban, mivel sok esetben egy utólag megszerzett lényeges információ felborítja a már megoldásként kezelt helyzetet, a jól feltérképezett, előkészített problémahelyzet már fél megoldást jelent
- a tárgyalás rövidebb, vagy majdnem olyan hosszú folyamat, mint az információszerzés. Ügyelni kell, hogy minden vitapartnernek lehetősége legyen az első körben a véleménynyilvánításra, ne keverjük a két folyamatot, amely azt jelenti, hogy minden egyes elhangzott véleménynyilvánítás után megoldást keresünk, arról tárgyalunk. Ez nem hatékony módszer, időigényes. Ha az első körben minden információ elhangzott, akkor tárgyalási alapul szolgál minden résztvevő álláspontja, és érdemben lehet arról tárgyalni
- ha a tárgyalási folyamat lecsengett, akkor a döntéshozatal már nagyon gyors része a problémamegoldásnak, hiszen ehhez csupán el kell dönteni, hogy melyik módozatát ismerjük (ezért fontos több módot ismerni).

#### **Konszenzus:**

- addig beszélünk a problémáról, míg minden egyes résztvevő nem hangolódik azonos megoldásra. Ez a megoldási mód a legdemokratikusabb, azonban a legkevésbé használt, mivel nagyon időigényes

#### **Kompromisszum:**

- minden résztvevő a saját álláspontját védi, azonban képes az ügy megoldása végett elfogadni egy köztes megoldást, közelíteni az álláspontokat. A résztvevőkben marad egy kicsi elégedetlenség, hogy nem az ő álláspontjukat sikerült megoldásra vinni, azonban az ügy lerendezése végett elfogadják a kínált megoldást

#### **Szakértő dönt:**

- minden szakterület ismeri a saját elismert szakembereit és a csoport nem tud megoldást találni és abban egyeznek meg, hogy meghívják a csoport által megnevezett szakembert és az ő állásfoglalását magukévá teszik

#### **Véletlen dönt:**

- gyakori problémamegoldás, pl. feldobunk egy pénzérmét (fej vagy írás), gyufaszálat húzunk (kié a rövidebb) stb. Az ilyen megoldás is előrelendíti, megoldáshoz segíti a sok esetben megoldatlannak tűnő helyzetet.

#### **Sorsolás:**

- a csoport nem tudja felvállalni a döntést, túl nagy felelősségként éli meg és ekkor megegyezik a csoport, hogy minden lehető megoldást egy kalapba tesznek és kisorsolják (kihúzzák) a megoldást, amit elfogad mindenki. A lényeg azon van, hogy ez a megoldás mindenki számára érvényes legyen, hiszen csak a megoldási módban egyezett meg a csoport

#### **Szavazás:**

-leggyakoribb megoldási mód: a többség leszavazza kisebbséget – azért ilyen gyakran használt megoldási forma, mivel nem időigényes, azonnal hatályba lép stb. Nem egy demokratikus mód, azonban hatékony.

#### **A konfliktus- és problémaelemzéshez szükséges készségek:**

- Önálló véleményalkotás, önfeltárás, érvelés, kérdésfeltevés
- Szándékok és érdekek megfogalmazása, kommunikálása
- Visszajelzés, a visszajelzések feldolgozása, tájékoztatás, kifejtés
- Aktív és passzív meghallgatás, személyes érvek kommunikálása
- Lényegkiemelés, tömörítés, konfliktusok nyelvi megoldása
- Énnyelv használata, általános verbális együttműködés
- Személyes értékek tudatosítása és kommunikálása

A gyakorlatban a vitázás alatt megfigyelhetjük, hogy a vitázó partnerek általában az információszerzésnek kevés időt szentelnek, ezért gyakran előfordul, hogy a megoldás felé haladva egy új, nem várt információ felborítja az egész folyamatot és minden kezdődik előlről. Másik gyakori hiba, hogy a másik gyenge oldalával érvelünk, rámutatunk a másik fél hibáira és kevés időt, figyelmet szentelünk saját érveink megfogalmazására, a másik fél meggyőzésére döntésünk helyességéről.

#### **I.4.1 Alternatív konfliktuskezelés**

A mi társadalmi kultúránk konfliktuskezelését a történelem is bizonyítja, hogy hány csatában, háborúban vett részt az ország. A válások száma is magas. Az iskolai kudarcok egyik jelentős hányadosa az agresszió. Ezért szeretnénk olyan alternatív konfliktuskezelési stratégiákat közreadni, amelyek segítenek a konstruktív kivitelezésben.

### **Brainstorming (ötletbörze):**

*Munkamenet:*

a- a probléma pontos meghatározása

b- a felek ötleteket gyűjtenek a megoldásra

(Feltétel: egymás ötleteit nem lehet bírálni!)

c- az ötletek mérlegelése (a kivitelezhetetlen ötletek szelektálása)

d- zsetonozás: mindenki kap 3 pontot, és saját mérlegelése szerint vagy egy megoldás mellé teszi le pontjait, vagy elosztja több megoldás között

e- mennyiségi összegezés, a végső megoldás kihirdetése

*Előnye:*

Hatékony, a problémát kezeli, nem az érzelmeket, tényszerű, mindenkit bevon a megoldásba, csoportfelelősség alakul ki, a megoldás mindenki számára kötelező

### **Facilitáció (segítés):**

A problémamegoldás alatt egy személy ügyel a konstruktív lépésekre, igyekszik a feszültséget elhárítani, semlegesíteni és felvállalni az ösztönző, pozitív, rásegítő szerepet. Csupán olyan személy tudja ellátni ezt a szerepkört, akit elfogad a többség.

### **Negociáció (kiegyezés):**

Negociátor az a kiegyező, aki a konfliktusban a két vagy több haragos, ellenkező oldalon álló, összeegyeztethetetlen fél, felek között a semleges kiegyezésre törekszik mindkét fél érveinek mérlegelésével – főleg háborús konfliktusok idején a nemzetközi képviselet biztosítja a küldöttet.

### **Mediáció (közvetítés):**

A közvetítés a semleges mediátor vezetésével zajlik. EU elvárás, hogy a bíróságokon manapság már hivatalos mediátorok működjenek, akik mérlegelik azokat a peres ügyeket, amelyeket nem szükséges bírósági tárgyalásra kitűzni: válóper közös megegyezéssel, gyermeklátogatás, vagyoni, örökösödési perek stb. A mediátor egy semleges képviselő, aki dolgozik mindkét peres féllel és csupán akkor ülnek le egy asztalhoz közösen, amikor már megszületett a kiközvetített egységes döntés, amibe mindkét fél beleegyezik. Döntése ugyanolyan hatállyal érvényes, mint a bírósági döntés.

A kortárs-, az ún. peer-mediáció is fontos fiataljaink körében, hogy

megtapasztalják, nemcsak előnytelen konfliktusmegoldások léteznek, hanem az indulatok lecsillapodásával, egy semleges közvetítő beiktatásával megoldást találnak. A mediátor biztonságot nyújt, esélyegyenlőséget biztosít a résztvevőknek, és felügyeli nemcsak a folyamatot, hanem a végleges döntés betartását is. Gyorsabb, olcsóbb, hatékony megoldás.

Az alternatív konfliktusmegoldások szerepe, hogy a kultúránkban rögződött győztes-vesztes pozíció mellett teret adjon a győztes-győztes megoldásoknak is.

#### **I.4.2 Asszertivitás, mint hatékony magatartás**

Három fajta hatékony magatartási formát ismerünk, ahol mindkét fél jogainak betartásával megoldás jön/jöhet létre.

*Hatékony magatartási formák:*

##### *Jogérvényesítő*

„Tiszteletben tartom a jogaid, de elvárom, hogy te is az enyémet!”

Ez a magatartási forma akkor érvényesülhet, ha az érdekeltek jogi ismeretei lehetővé teszik azok érvényesítését. Ai nem ismeri jogait, nem képes eldönteni azok megsértését vagy korlátozását, hiányát. Ezért szükséges megismerkedni azzal a jogi háttérrel, amely kezdve az alapvető emberi jogoktól a vásárló jogi védelmén keresztül ezt biztosítja. Ha nem ismerjük jogainkat, nem tudunk érdemben érvelni, csupán indulati, érzelmi védekezésre futja. Pl. „Jogom van a pénzemért friss, hibátlan árut kapni!” „Jogom van az információkra!”

##### *Szimpátiakeltő*

„Tudom, hogy hibáztam, de szeretném, ha megoldhatnánk. Bízom benne, hogy nem utasít el...”

Mivel a kommunikáció egész személyiségünket szólítja meg, az érzelmi kommunikáció is teret kap olyan helyzetekben, mint pl. a hivatalba akkor érkezem, amikor nincs félfogadás. Megpróbálok bekapogni, megkérdezni, hogy ennek ellenére nem foglalkoznának-e az ügyemmel?! Tisztában vagyok vele, hogy elutasíthatnak, azonban megpróbálok, hátha. Ha a postára pontosan



a záráskor érkezem, akkor passzív magatartást gyakorolván, elmegyek, mert már záróra. Ha agresszív vagyok, akkor bizonygatni fogom, hogy még nincs itt a záróra, miért akarják 5 perccel előbb csukni a postát – ezzel a hatalmi, agresszív viselkedésemmel elérhetem, hogy még fogadnak, azonban ez csak az én önös érdekemet elégítette ki. Ha szimpátiakeltő magatartást szeretnék gyakorolni, akkor megkérdezem, hogy tudom, pontosan érkeztem, de esetleg nem intézhetné-e el, amit szeretnék? Nyitva marad a kérés, elutasíthatnak, de fogadhatnak is. Ezt mindig a fogadó fél dönti el, mennyire szólítja meg, van-e rá lehetősége, hogy elintézzé az ügyemet.

### *Kapcsolatmenedzselő*

„Szeretnék veled találkozni, de most nem érek rá. Ha megegyezünk egy időpontban, szívesen elbeszélgetek veled...”

Gyakran előfordul, hogy váratlan látogató, találkozás jön létre, ahol a másik fél szeretné velünk tölteni az idejét. Ez nem mindig adott, mivel szó van a saját érdekeimről is. Lehetőségem van passzívan alkalmazkodni az érkezőhöz, agresszívan visszautasítani, vagy megegyezni vele, hogy most nincs időm, de szívesen találkoznék, ha megegyezünk egy adott időpontban. Ezért fontos látogatásainkat előre bejelenteni, megkérdezni, zavarhatunk-e, rákérdezni, hogy most megfelelő-e az időpont? Pl. telefonkapcsolatban már elfogadott, hogy megkérjük a hívó felet, hívjon vissza később. Személyes kapcsolatnál nehezebb a kivitelezés, de egy jó találkozáshoz arra van szükség, hogy mindkét fél ráhangolódjon az adott helyzetre.

A jogérvényesítő és a kapcsolatmenedzselő viselkedés általában kizárja egymást. Az asszertivitás kivitelezésében segítenek az asszertív jogok.

### **Asszertív jogok** (Caponni 2004):

1. Jogom van a saját viselkedésem, gondolataim és érzéseim megítélésére és vállalni érte a felelősséget.
2. Jogom van nem megmagyarázni, igazolni viselkedésem.
3. Jogom van megítélni a felelősségem mások problémáinak megoldásában.
4. Jogom van megváltoztatni a véleményem.

5. Jogom van hibázni és ezért vállalni a felelősséget.
  6. Jogom van azt mondani, hogy „nem tudom”.
  7. Jogom van nem függeni az emberek jóakaratótól.
  8. Jogom van logikátlan következtetéseket tenni.
  9. Jogom van azt mondani, hogy „nem értelek”.
  10. Jogom van azt mondani „nekem mindegy”.
  11. Jogom van eldönteni, hogy asszertíven viselkedem, avagy nem.
- Mivel nem hagyományos magatartási formáról van szó, ezért a gyakorlásukhoz példákat sorolunk fel.

*Asszertív készségek gyakorlása:*

1. Asszertív „NEM”: *kellemetlen kérdések lelkiismeret-furdalás nélküli elutasítása – higgadtan, érzelemmentesen, határozottan.*
2. Önfeltárás: *„Mond el, mi bánt. Mi meghallgatunk, ha tudunk, segíünk...” – bizalomteremtés, feszültségoldás, együttműködés: a kérő fél dönti el, él-e a lehetőséggel*
3. Elromlott lemez: *az érdek érvényesítése kitartó, higgadt ismétléssel, a harag kizárásával – „Jogom van a hibás cipő cseréjére!”*
4. Elfogadható kompromisszum: *a beszélgetés alatt igyekszünk megoldást javasolni, ami mindkét félnek megfelel*
5. Nyitott ajtó: *elfogadjuk a kritikát, a bírálót biztosítjuk, hogy valamiben igaza lehet. Nem kap megerősítést, végül ránk hagyja a döntést*
6. Negatív asszerció: *feltétel nélküli elfogadása a bírálatnak, védekezés nélkül és ez csökkenti a bíráló ellenállását*
7. Negatív kérdezés: *a kritika aktív elfogadása, pl. Miért gondolja ezt? Segíteni akar vele? – a konstruktív kritika segít*
8. Szelektív ignorálás: *nem figyelünk azokra a megjegyzésekre, amelyek nem fontosak, vagy amelyekről tudjuk, hogy a másik indulata okozza.*

**Konfliktuskezelési technikák:**

Érdekelemzés	Kontaktuskezelés
Helyzetelemzés	Problémaelemzés
Érdekérvényesítés	Rangsorképzés
Tanulás – összegzés	Konfliktuselemzés

A személyközi helyzetekben egyes emberek állandóan alárendelt helyzetbe kerülnek, alkalmazkodó módon viselkednek. Másokra inkább az jellemző, hogy nem tudnak veszíteni, önérvényesítésre törekednek és nem riadnak vissza az agressziótól sem. A kívánatos konfliktus-viselkedés az aszertivitás. Gyakorlatban minden konfliktuskezelésnél két vagy több ember van jelen. Ha a felek nem tudnak megegyezni abban, hogy a problémát oldják, abban, hogy egy semleges fél elé vigyék az ügyet, a konfliktus tovább gerjed.

## *KINEK VAN IGAZA?!*

*Indusztánban valamikor élt hat ember. Tudásvágygal tele, így megegyeztek, hogy elindulnak együtt megismerkedni az elefánttal. (Gondoljunk bele, mind a hatan vakok voltak.)*

*Az első odamegy az elefánthoz, és ahogy közeledik hozzá, megbotlott benne, elesett a hatalmas állat előtt. Azonnal kiabálni kezdett: "Ó, istenem, úgy tűnik, hogy az elefánt egy nagy falhoz hasonlít, ám!"*

*A második, kezében tartván az elefánt agyarát, kiabálni kezd: „Ó, mi ez itt? Olyan kerek, vékony és hegyes? A tapintása egyértelműen azt jelzi, hogy az elefánt a nyílra hasonlít!”*

*A harmadik, amikor megközelíti az elefántot, épp a mozgó farkát fogja a kezébe és büszkén megállapítja: „Hát, az elefánt olyan, mint a kígyó!”*

*A negyedik a hatalmas elefántlábát tapogatja, és mondja: "Milyen érdekes állatot teremtett az Úr, azt mondanám, hogy az elefánt legjobban a fára hasonlít, ám!"*

*Az ötödik, aki az elefánt fülével ismerkedik, mondja: "Ugyan, ti többiek, legvakabbak a vakok között, én megmondom mire hasonlít az elefánt legjobban. Ha tudod, cáfolj meg! Hisz ez az elefántcsoda egyértelműen a legyezőre hasonlít!"*

*A hatodik nem akar semmit sem elrontani, ezért óvatosan közelíti meg az állatot, és az elefánt ormányát fogja meg. Kezében kitapintva azt, azonnal megállapítja: „Ez olyan mint a tömlő, még víz is jön belőle...”*

*És utána ezek a férfiak hosszan és hangosan vitatkoznak, mindegyikük keményen védi az álláspontját. Nyomatékkal, meggyőződéssel saját igazságukról, hangosan győzködik egymást. Annak ellenére, hogy mindegyiküknek részben igaza van, mégis mindegyikük téved is!*

## II. TOLERANCIA

Minden ember bizonyos képességekkel, készségekkel születik, azonban nagyon sok dolgot megtanul. Tanulja a környezetét, az otthonát, a társadalmi szokásokat, vagyis az országát, megtanulja a túlélést, a tanulást, a munkát, az emberi kapcsolatokat, szokásokat stb. Az életképességét az adja, hogy mindezt milyen szinten tudja gyakorolni, elsajátítani. Ha mindezt nem sajátítja el, konfliktusba kerül a családjával, környezetével, a társadalommal, vagyis a „mással”.

A másik emberhez való viszonyunkat gyakorolni kell, ez egy kölcsönös folyamat. Elfogadni a másikat, sokszor a saját szükségletem kárára, nehéz, mert veszélyeztetve érzem magam. Legnehezebb azokkal, akikkel ritkán kötök kapcsolatot, vagy még nem is került rá sor. Ezt az együttélést tanulni kell. Ha nem jönne létre, akkor rivalizálás, háború, öldöklés jelenne meg, ami az emberiség végét jelentené.

Az együttélés szabályai fokozatosan alakultak ki, és beépültek/beépülnek a szabályrendszerünkbe, alakítják attitűdjeinket. Tolerancia az együttélés mozgatója. Vannak határai, ahol véget ér, ott kezdődik az intolerancia.

Toleranciánkat a személyünkkel szembeni tolerancia határozza meg. Ezért nem tolerálhatjuk azt a tényt, ha valakinek személyét, nyelvét, kultúráját, korát, vallását stb. negatívan ítélik meg. Nem tolerálják az élethez való jogát, véleményét, a máságát. A tolerancia az egész életre kiható tanulási folyamat. Minél előbb kezdjük, annál hatékonyabban beépül minden ember szabályrendszerébe.

## II. 1 Tolerancia elmélete

A *tolerancia* azt követően kapta meg a sajátos jelentésárnyalatát, hogy a vallásgyakorlattal kapcsolatban felmerült a vallási türelem gondolata, illetve életbe lépett Angliában az Act of Tolerance (1689). Az állam, illetve a hivatalos egyház és a vallási kisebbségek vitája a toleranciáról elvezetett a vallásszabadság, és ezzel összefüggésben a lelkiismereti szabadság jogának igényéhez. Általánosságban elmondható, hogy a tolerancia lényege a bárminemű pluralizmus tiszteletben tartása, legyen akár társadalmi, kulturális vagy politikai jellegű. Az *etikai tolerancia* morális értelemben elengedhetetlen. Mendus (1987) egy áttekinthető meghatározást ajánlott, és *a toleranciát mint az erény gyakorlását határozta meg, így tartózkodunk a hatalom és az erő gyakorlásától mások véleményével kapcsolatban, még abban az esetben is, ha az a miénktől számottevően eltér, esetleg morálisan sem tudunk egyetérteni.* Így viszont a tolerancia *erős* és *gyenge* jelentéséhez jutunk. Első értelemben: *"Toleráns vagyok, mert noha módomban állna megtiltani, elviselek olyan dolgokat, amelyeket nem kedvelek, vagy egyenesen ízlésem ellen valók."* Erős értelemben: *"Csak akkor vagyok toleráns, ha elviselek morális meggyőződésem ellen való dolgokat, amelyeket pedig hatalmamban állna megelőzni."*<sup>3</sup>

A tolerancia jogosultságát három módon - különböző stratégiák révén határozhatjuk meg: a tolerancia, mint a megfontoltság követelménye, mint az ésszerűség követelménye, és mint a moralitás követelménye. A tolerancia elismeri az egyén jogát, hogy életét oly módon irányítsa, amilyennek ő kívánatosnak látja, és jelenti azt is, hogy tiszteletben tartjuk másoknak a helyes és értelmes életről alkotott elképzeléseit (Mendus, 1987<sup>4</sup>).

Az antikvitásban a görög városállamok, illetve Róma ismerte a vallásokkal szembeni toleranciát, noha maga a tolerancia kifejezést ilyen értelemben nem használták. Később az iszlám is megtúrta bizonyos fokig a nem mohamedán vallásokat. Mint vallási türelem először Szent Ágostonnál található meg, aki a

---

<sup>3</sup> Tolerancia - Adatbank - Szótár plurális társadalmaknak  
*tarstudszotar.adatbank.transindex.ro/?szo=89. 2015*

<sup>4</sup> Susan Mendus and David Edwards. 1987. Clarendon Press . Oxford. ISBN 9780198275299

kereszténység egységének megőrzése érdekében bizonyos eltérő formák tolerálását kérte. Aquinói Tamás a pogányok és zsidók vallásgyakorlásának eltérését javasolta, mivel ők is az istenhitről tesznek tanúbizonyságot, de az eretnekséget elutasította. A középkori és koraujkori szóhasználatban a fogalom elsősorban a vallási türelemre vonatkozott, az újkorban azonban egyre inkább a politikai és alkotmányos kérdések homlokterében áll. A modern társadalmakban a tolerancia rendszerint politikai vagy társadalmi (faji, nemi stb.) problémákkal, általában a szólás és a vélemény szabadságával összefüggésben merül fel. A felvilágosodás korában, a szekularizáció előrehaladásával a vallási türelem elveszítette az elismerés és közömbösség között ingázó helyzetét. Kant szerint a tolerancia arrogáns, azaz gögös és önhitt, Goethe pedig így nyilatkozott: *"A tolerancia csak tünékeny viszony lehet: elismeréshez kell vezetnie. Elviselni, tehát tolerálni annyi, mint megsérteni."*<sup>5</sup>

Will Kymlicka (1995) a kisebbségek védelmének liberális elméletét dolgozta ki az egyéni szabadságjogok, a lelkiismereti szabadság és a személyi (perszonális) autonómia elvei alapján. Ez az elmélet nem engedi meg a kisebbségi csoporton belül a korlátozást (a csoport tehát nem nyomhatja el tagjait a csoportszolidaritás stb. értékei nevében), ugyanakkor külső védelmet igényel a kisebbségek számára egy többnemzetiségű, illetve multietnikus államban. A tolerancia határait a *kulturális pluralizmus* szempontjából elemzi. A szerző arra a tényre irányítja a figyelmet, hogy Nyugaton a vallási türelem egy sajátos alakot öltött, nevezetesen az individuum lelkiismereti szabadságának eszméjét, amely később az alapvető személyi és emberi jogok egyike lett. A *liberális tolerancia* az egyének jogait védi, hogy joguk van a csoportjukkal nem egyetérteni, amint azt is, hogy az államnak sincs joga csoportokat üldözni; ennek megkülönböztető jegye tehát az autonómiához való kötődés. Ez azt jelenti, hogy az individuumnak szabadnak kell lennie arra, hogy céljait megállapíthassa, és adott esetben felülvizsgálja.

---

<sup>5</sup> Tolerancia - Adatbank - Szótár plurális társadalmaknak  
[tarstudszotar.adatbank.transindex.ro/?szo=89](http://tarstudszotar.adatbank.transindex.ro/?szo=89). 2015

Kis János<sup>6</sup> a toleranciával kapcsolatban egy paradoxont is megfogalmazott. Nehézségeket okoz, hogy bizonyos esetekben a toleranciának az állam által meghúzott határai nem esnek egybe ama határokkal, amelyeket a polgárok vonnak meg. Van olyan helyzet, amikor az államnak el kell tőnie bizonyos nézeteket, így például az intoleráns beszédmódot (gyűlöletbeszéd, náci nyelvezet) a gondolat- és szólásszabadság alapján, ám az állampolgároknak nem kell ilyesmit eltőrniük. A civil morállal szembenálló ilyesféle magatartás esetén a polgárok természetesen nem privatizálhatják az állami kényszereszközöket, de számos más móddal élhetnek, ilyen a bojkott, vagy a tartózkodás az intoleráns nézeteket valló személyektől és társaságoktól. A legjelentősebb szerzők között meg kell említeni Herbert Marcuse nevét is, aki a *represszív toleranciát* a fennálló hatalmi egyensúly egyik stabilizáló tényezőjeként határozta meg<sup>7</sup>. Az újabb irodalomban Michael Walzer (1997) a tolerancia-elv teljes komplexitásának újraértelmezését javasolta, szerinte ugyanis a valódi kérdés nem az, hogy miért kell tolerálni az intoleranciát, hanem az erős csoportok és a szabad individuumok koexistenciája. Egy toleráns társadalomnak tiszteletben kell tartania alcsoportjainak kulturális különbözőségeit, és azok relatív autonómiáját, és ezzel egyidejűleg minden egyes polgára számára garantálnia kell a személyes szabadságjogokat.

### II.1.1 Tolerancia fogalomtára

Az *értékek* az ember életében tájékozódni segítenek, hiszen segítségükkel értékkeljük a környezetünket, értékpreferenciát állítunk fel és a különböző élethelyzetekben ez alapján tájékozódunk. „Az érték tulajdonság, amelyet bizonyos tárgyaknak, helyzeteknek embereknek tulajdonítunk. Szubjektív értékelés, fontossági kritérium...” (Gavora 2010). Van olyan irányzat is, amely azt mondja, hogy az emberek nem annyira a tulajdonságuk, a temperamentumuk szerint különböznek, hanem értékrendbeli különbözőségek vannak, ezek biztosítják, vagy nem, az együttélés minőségét. Spranger (in

---

<sup>6</sup> Tolerancia - Adatbank - Szótár plurális társadalmaknak  
*tarstudszotar.adatbank.transindex.ro/?szo=89. 2015*

<sup>7</sup> Tolerancia - Adatbank - Szótár plurális társadalmaknak  
*tarstudszotar.adatbank.transindex.ro/?szo=8. 2015*



Kusý, Stredlová 2003) hat alaptípusba sorolta az egyéneket: gazdasági, hatalmi, szociális, vallási, elméleti és esztétikai típus, s mindenki a saját preferált kulturális értékei köré rendeződik.

A tolerancia mértékét meghatározza a személy előítéletessége, vagy annak hiánya. Tolerancia a mindennemű előítélet elutasítása életünk folyamán.

Az **előítéletesség** az örökölt, avagy kritika nélküli vélemény elsajátítása. Az előítélet a tényeken, a hibás vagy merev általánosításokon alapuló, előre kialakított feltételezés.

Gordon W. Allport (1999) híressé vált „fokozatossági” modellje, amely szerint az **előítéletesség** öt egymásra épülő fokozata különböztethető meg:

1. szóbeli előítéletesség: szidalmazás, szóbeli bántalmazás
2. elkerülés;
3. hátrányos megkülönböztetés, elkülönítés, kirekesztés;
4. fizikai agresszió;
5. üldözés és kiirtás: megsemmisítés

Az **előítélet** a gondolkodás gazdaságosságra törekvő tulajdonságának velejárója - mindenki él vele, ha nem is éppen az emberekkel kapcsolatosan, viszont nem azonos az **előzetes ítélet** fogalmával. A hátrányos megkülönböztetéssel szemben a legcélszerűbb lépésnek az látszik, ha az embereket felvilágosítjuk új ismeretekkel, amelyek alapján az emberek új értékeket alakítanak ki, az értékek alapján pedig viselkedésük strukturálódik, és új készségeket, jártasságot alakítanak ki, illetve a gyakorlás során új tapasztalatokra tesznek szert.

A **sztereotípiák** olyan gondolkodási sémák, amelyek a gyors és hatékony adatfeldolgozást segítik elő. A köztudatban a sztereotípiá fogalma negatív csengésű - sokszor tévesen azonosítják az előítélettel -, de agyunk számára nélkülözhetetlen az információt osztályozni. Az így meghatározott és elraktározott adatok azonban az egyénre kivetítve pontatlanok és ezért félrevezetőek lehetnek, viszont a sémák használata nélkül sokkal kevesebb információt tudnánk feldolgozni.

*Néhány jellemző séma:*

- *Nemi sztereotípiák*: férfi-nő, apa-anyja szerepek jellemzői
- *Szexuális sztereotípiák*: hetero-, és homoszexuális megítélések
- *Megjelenésre és kinézetre vonatkozó sztereotípiák*: a kinézet alapján köztudatban lévő sztereotípiák, pl.: „a szőke nők buták”, „a kövérek lusták”
- *Nemzeti és etnikai sztereotípiák*: nemzeti hovatartozásra épülő sztereotípiák, mint például a „svájci precíz”, „az olasz vidám”
- *Szakmákról szóló sztereotípiák*: különböző szakmákhoz társított sztereotípiák

A **xenofóbia** görög eredetű szó, szavak összetétele, jelentése idegengyűlölet. Enyhébb formájában az idegenekkel szembeni negatív érzelmet jelenti. Megnyilvánulása elkerülés, bizalmatlanság, esetleg nyílt agresszió. A xenofóbia nem csak egy etnikum ellen szól, bár az „idegen” meghatározása korban és társadalomban eltérő és nem mindig következetes. A *xenofóbia* alapja, hogy kialakuljon a közösség erős „mi”-tudata, amellyel szembe helyezhető - oppozíciós - meghatározás a „mások, mint mi”. A szociológiában: modern használatban ez olyan megkülönböztető bánásmód (cselekedet, tevékenység, kijelentés, elmulasztott tett, viselkedés), mely az egyén (személy) vagy a csoport esélyegyenlőségére hat. A hatása lehet negatív vagy pozitív, módszere pedig nyílt vagy burkolt.

A megkülönböztetés, **diszkrimináció** lehet hátrányos, ösztönös vagy tudatos kirekesztő, megalázó cselekedet, avagy hátrányt csökkentő pozitív megnyilvánulás.

*Negatív diszkrimináció*: Indítéka lehet a fölérendeltség (uralom, elsődlegesség, dominancia) megszerzése vagy megtartása az embercsoporton belül vagy csoportok között. Az egyenlő bánásmód elvével ellentétes eljárás. Általa létrejön az esélyegyenlőtlenség, a gazdasági vagy a társadalmi igazságtalanság, melyet a meglévő elsődlegesség, privilégium, aránytalan mentelmi jog jellemez. Ürügye pedig a személy vagy embercsoport másiktól eltérő tulajdonságáról (másságáról) szerzett ismeret.

*Pozitív diszkrimináció*: A szociológiában a pozitív diszkrimináció, hátrányt csökkentő megkülönböztetés csoportra, személyre vonatkozó jogi, adminisztratív vagy egyéb segítséget jelent, melyre a csoport vagy személy

valamilyen szempontból a többséghez képest hátrányos helyzete ad okot. Indítéka a domináns egyén vagy csoport együttérzése, megértés illetve a másik fél követelése vagy tiltakozása a gazdasági és társadalmi igazságtalanság ellen. Szándéka a szolidaritás, az embercsoportok közötti gazdasági vagy társadalmi igazságtalanság enyhítése, vagyis az esélyegyenlőség megteremtésére. A pozitív diszkrimináció bizonyos esetben korlátokat állít főleg a domináns és esetleg a hátrányos helyzetben lévőknek, mégis az esélyegyenlőséget vizsgálva igazságosabb.

A megkülönböztetés módszere

*Nyílt vagy közvetlen*, amikor valakit az összehasonlítható helyzetben lévő többiekénél, nyíltan kedvezőbben vagy kevésbé kedvezően kezelnek.

*Burkolt vagy közvetett* diszkrimináció akkor fordul elő, amikor egy látszólag semleges előírás, ismerv vagy gyakorlat kedvezőbb vagy kedvezőtlenebb helyzetbe hoz valakit. A burkolt megkülönböztetés egyik példája: amikor munkára jelentkező embereket vizsgára köteleznek valamely nyelvből, noha a nyelv ismeretére nincs is szükség a munka ellátásához. Az ilyen vizsga sok olyan embert kirekeszthet, akinek más az anyanyelve.

Az **etnocentrizmus** az a szemlélet, amely szerint a saját etnikum vagy etnikai csoport mindennek a középpontja, és minden más csoport dolgait, viselkedését, értékeit stb. ehhez viszonyítva becsülik. Az etnocentrikus szemlélet szembetűnő megnyilvánulásai között említhetjük azt a képzetet, amely szerint a világ központja a szóban forgó etnikum területe, itt ment végbe az emberiség teremtése, ők az egyedül igazi emberek, minden más nép nyelve értelmetlen stb.

*Kulturális etnocentrizmus*: Azt jelenti, hogy egy kultúra különbnek tartja magát a többinél, valamilyen szempontból fölébe helyezi magát a többi kultúránál. Bizonyos fokú etnocentrizmus minden kultúrára jellemző, ugyanis minden társadalom tagjai úgy érzik, hogy ahogyan ők látják a világot az a legjobb.

Ezen a szinten egészséges **lokálpatriotizmusról** beszélünk. A lokálpatriotizmus saját lakóhelyhez való kötődés foka, egyfajta közösségi elköteleződés és felelősség kinyilvánítása. A nevelés szempontjából fontos szerepe van a gyökerek szilárdításában. A somorjai Fórum Intézet felmérése bizonyítja,

hogy az iskolai nevelés mennyire mellőzi e fontos küldetését, ill. milyen jelentős szerepe van a regionális történelem megismerésének.

***Preferált nevelési területek (Lampl Zs.,2001):***

*Felmérés:* 23 tétel – 1200 résztvevő

Célcsoport: 20 gimnázium / 20 igazgató, 400 pedagógus, 400 diák, 400 szülő

*Toleranciára nevelés - más nemzetek elfogadása a világban:*

95,1% Pedagógus – 7. hely, 86,9% Diák – 8. hely, 94,3% Szülő - 6. hely

A vizsgált csoportok a kérdések első harmadába sorolták a fontosságát.

*Toleranciára nevelés - saját országom nemzetei iránt:*

84,8% Pedagógus – 14. hely,68,9% Diák – 14. hely , 91,5% Szülő – 10. hely

A vizsgált csoportok a kérdések második harmadába sorolták a fontosságát.

*Lokálpatriotizmusra való nevelés:*

Pedagógus – 21. hely, Szülő, Diák – 23. hely

A vizsgált csoportok az utolsó harmadba, vagyis az utolsó helyre sorolták fontosságát.

A ***nacionalizmus*** a nemzetek kialakulásának, a nemzetté válás folyamatának ideológiája. Legfontosabb jellemvonása a nemzet fogalmának előtérbe helyezése, az a nézet, hogy a *nemzeti azonosság* (nemzeti identitás) az emberi élet alapvető értéke, amely szélsőséges esetekben megelőz minden más szűkebb és tágabb csoporthoz (például társadalmi osztály, párt, vallás) való tartozást, kötődést. A nemzetet a területi egység, a közös nyelv, kultúra, értékrend és szokások, a közös mítoszok és történelem, valamint mindezek tudata jellemzi. A nacionalizmus kiindulópontja, hogy mindenkinek van nemzetisége, a politikai közösség, a nemzetállam pedig ezen az alapon nyugszik.

A ***sovinizmus*** a mi - ők ellentétből indul ki, csakhogy ebben az esetben az egyenlőtlenség, a nemzeti felsőbbrendűség dominál, összekapcsolódva a másik nemzet lekicsinylésével, esetenkénti megsemmisítésének szándékával.

A **patriotizmus** tiszta hazaszeretet, mások megsértésének igénye nélkül. Nem más, mint a föld, a nemzeti múlt, a nemzeti intézmények, a nyelv és a szokások tisztelete és szeretete. Illyés Gyula szerint patrióta az, aki jogot véd, sovíniszta az, aki jogot sért.

**Nemzeti identitás** a történelmi, nyelvi és kulturális identitást jelenti, vagyis egy olyan azonosságot, amely az egyén élete alatt alakul ki és formálódik. Ezért azokról a tényezőkről beszélhetünk, amelyek formáló erővel bírnak. Ezek a származás, vagy a szülők nemzeti identitása, anyanyelv, az iskola oktatási nyelve, lakhely, kulturális környezet, a műveltség szintje, a partner nemzeti identitása, a személyes ambíciók megvalósítása, személyes és csoportos megtapasztalása az adott nemzetiséghez és más... (Kusý in Kusý, Stredlová 2003)

A **rasszizmus** olyan gondolkodásmódot jelent, amely az emberek külsejében megfigyelhető eltéréseket kiemeli, ezekhez morális, társadalmi vagy politikai különbségeket rendel hozzá, és az így létrehozott csoportok között – feltételezett tulajdonságaik vagy értékeik alapján – hierarchiát állít fel. A „hallgató többség“ gyakran egyetért az elnyomó ideológiákkal, azonban nem tesz ellene semmit sem.

**Migráció** a lakosság körében kisebb és nagyobb hullámokban történik. Lakhelycsere, országok elhagyása jellemző az emberiségre, a világ lakosságának kb. 2% állandóan mozgásban van. Ezt a migrációt önkéntes elhagyás vagy menekülés jellemzi. A menekülés okai lehetnek gazdasági, vallási, nemzeti vagy politikai indíttatásúak. A másik országban való tartózkodásuk lehet legális vagy illegális.

**Globalizáció** a nyugati civilizáció kezdeményezésére történő világszintű egységesedési, univerzalizálódási folyamatokat, és azok következményeit értjük az élet számos területén. A globalizáció kulcsa az integráció, valós és virtuális hálózatokkal összekapcsolja a világ összes országának gazdaságát, társadalmát és kultúráját. A globalizáció újszerű és összetett folyamat, ezért nehéz pontos definíciót adni rá. Anthony Giddens (2008) meghatározása: „*A globalizáció a világot átfogó társadalmi kapcsolatok intenzitásának*

*növekedése, amely révén távoli helyek úgy kapcsolódnak össze egymással, hogy az egyik helyen bekövetkező eseményeket sok kilométernyi távolságban lejátszódó folyamatok befolyásolják, és viszont.”* A globalizáció lehet gazdasági globalizáció, pénzügyi globalizáció, kulturális globalizáció (ennek speciális formája a szimbólumok globalizációja), információs globalizáció és nyelvi globalizáció. A globalizációs folyamatot a nemzetek közötti megállapodások és nemzetek feletti intézmények szabályozzák.

## **II.1.2 Aktív és passzív tolerancia**

*Attitűd* az ember viszonyulása a külvilág felé. Az ember viselkedését befolyásolják azok a tartós beállítódások, értékelő viszonyulások, amelyeket elsajátított valamilyen tárgy, személy vagy gondolat irányában<sup>8</sup>. Ennek három komponense van, a gondolati, a cselekvési és az érzelmi. Mindegyikünk rendelkezik egy attitűd-készlettel, és ez meghatározza viselkedését.

*Az attitűdök negatív irányultsága* emberek, tárgyak, helyzetek iránt azt jelenti, hogy valójában, vagy feltételezve blokkolják a célokat.

*Az attitűdök pozitív irányultsága* emberek, tárgyak, helyzetek iránt pedig kielégítik a szükségleteket

Az attitűdök az információfelvételt is befolyásolják, ezért minden csoport, amelyben élünk, vagy azonosulni szeretnénk velük, hatással vannak attitűd-készletünkre.

Allport (1999) úgy találta, hogy a legtöbb kutató alapvetően megegyezik abban, hogy az attitűd tanult prediszpozíció, valamely tárggyal vagy tárgyaknak egy osztályával szembeni válaszreakció, következetesen kedvező vagy kedvezőtlen módon. Rámutatott továbbá, hogy ez a kettősség az attitűd irányulásában (a kedvező és a kedvezőtlen) gyakran úgy szerepel, mint a fogalom legjellemzőbb vonása.

A toleráns viselkedésnek különböző formái vannak (Kusý-Stredlová 2003):

**Passzív tolerancia** (érdektelenség) – nem érdekel senki és semmi, nem veszek tudomást senkiről és semmiről

---

<sup>8</sup> <http://www.kislexikon.hu/attitud3.html#ixzz3mMETfs8j>.2015

**Laissez fair** – egymás mellett élés: élj és haggy élni!

**Aktív tolerancia** – mások megismerése, másságuk elfogadása, egymás javára való gondolkodás.

Az aktív tolerancia a polgári egyenlőség demokratikus elve. Minél jobban ismerem a másik embert, annál jobban tudom tolerálni. A toleráns viselkedésért mindnyájan felelőssek vagyunk véleményünk, előítéleteink átértékelésével, a másik ember minősítésének kerülésével.

## II.2 Emberi jogok

Az emberi jogokról beszélni olyan, mint az emberi méltóságról szólni. Azok erősítése védi az emberi méltóságot.

*Azoknál az embereknél, akiknél a felelősség, az együttérzés, a tisztesség és a szeretet jelen van, magas az önértékelésük. Saját értékük tudatában észreveszik a másik ember értékeit is. Ha nem érezzük saját belső értékeinket, akkor attól tartunk, hogy kihasználnak, elnyomnak és visszaélnak velünk. Áldozattá válunk. Állandó védekezéssel saját bizalmatlanságuk falai mögé bújnak és egyedül, elhagyatottak maradnak. Képtelenek lesznek azt látni, hallani és tapasztalni, ami van. Védekeznek és támadnak. (Satir 1994)*

Az *emberi jogok* biztosítják az emberi méltóságot, meghatározzák az ember társadalomban elfoglalt szerepét, beleszólását a közügyekbe, életminőségének biztosítását.

*Emberi*, vagyis általánosak, minden emberre érvényesek bőrszín, nyelv, vallás, nemre való tekintet nélkül.

*Jogok*, tehát kodifikálva vannak a jogrendben nemzetközi és nemzeti szinten, az alkotmányban.

Az emberi jogok biztosítják az emberi méltóságot. Megszegni csupán a másik ember tudja.

A Magna Charta („Nagy Szabadságlevél”) volt az a dokumentum, amely talán a legnagyobb korai hatást gyakorolta arra a hosszú történelmi folyamatra, amelynek eredményeképpen az angol nyelvterületeken ma az alkotmányos jog van érvényben. Miután Angliában János király megsértett számos ősi törvényt és szokást, amelyek alapján Angliát addig kormányozták, alattvalói 1215-ben a Magna Charta aláírására kényszerítették. Ebben a dokumentumban olyan dolgok szerepelnek, amelyekre a későbbiekben emberi jogokként kezdtek gondolni. Ezek között a jogok között szerepelt például az is, hogy a kormány nem avatkozhat bele az egyház ügyeibe; hogy minden szabad polgár birtokolhat és örökölhet földet; és hogy a polgárok védelmet élveznek a túlzott adóztatással szemben. Megadta a földdel rendelkező özvegyeknek azt a jogot, hogy ne kelljen újra férjhez menniük, ha nem akarnak, továbbá lefektette a megfelelő jogszolgáltatás és a törvény előtti egyenlőség alapelveit. Tartalmazott rendelkezéseket a megvesztegetés és a hivatali visszaélések ellen is. A Magna Charta fordulópontot jelentett a szabadságjogokért folytatott küzdelemben, és széles körben úgy tartják, hogy ez volt az egyik legfontosabb jogi dokumentum, amely szerepet játszott a modern demokrácia kialakulásában. Az emberi jogok fejlődésében a következő állomás a Petition of Right volt, amelyet 1628-ban az angol parlament fogalmazott meg és küldött el I. Károlynak, mint a polgári szabadságjogok kinyilatkoztatását. Miután az angol parlament nem volt hajlandó finanszírozni a király népszerűtlen külpolitikáját, a király kényszerkölcsönöket vetett ki, és takarékosági intézkedésként katonákat szállásolt el az alattvalók házaiban. Az ellenszegülőket önkényesen letartóztatták és bebörtönözték, ami a parlament felháborodását váltotta ki Károllyal és George Villiers-zel, Buckingham első hercegével szemben. A Sir Edward Coke kezdeményezésére íródott Petition of Right korábbi törvényeken és okmányokon alapult, és négy alapelvet jelentett ki:

1. nem lehet adókat kivetni a parlament hozzájárulása nélkül,
2. nem lehet alattvalókat bebörtönözni bebizonyított ok nélkül (a habeas corpus jogának megerősítése),
3. katonák nem szállásolhatók el polgároknál,
4. békeidőben nem alkalmazható katonai bírászkodás.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Az emberi jogok rövid története – A Magna Charta

[www.humanrights.com/hu/what-are-human.../magna-carta.html](http://www.humanrights.com/hu/what-are-human.../magna-carta.html). 2015



*Én én vagyok.*

Virginia Satir: Deklaráció sebaúcty – Az öntisztelet deklarációja (1994)

*Az egész világon nincs még egy olyan ember, aki olyan, mint én. Vannak olyanok, akik hasonlítanak rám, de egyikük sem ugyanolyan. Épp ezért, amit én tudok, én alkotok, képviselek, csak az enyém, én választottam.*

*Mindenem az enyém: a testem, és mindaz, amit tesz – tudatom és a gondolataim, - szemem, és amit látok, - érzelmeim, akármilyenek: szomorúság, boldogság, harag, öröm, csalódottság, - a szám, és azok a szavak, amelyek kijönnek belőle: illedelmes, bántó, helyes vagy helytelen, kedves vagy durva, - a hangom határozottsága vagy visszafogottsága, - tetteim, mások iránt vagy önmagam iránt is.*

*Tulajdonom a fantáziám, álmaim, vágyaim, félelmeim. Minden sikerem és sikertelenségem, győzelmeim és veszteségeim. Mindenem az enyém, ezért bizalmasan ismerkedhetem önmagammal. Szerethetem magam, és barátságos lehetek önmagammal. Ezzel saját magam javára tudok tenni.*

*Tudom, vannak bennem olyan dolgok, amelyek bizonytalanná tesznek, vagy nem is ismerem azokat. De ha barát vagyok önmagammal, szeretem magam, akkor bátran kereshetem az ismeretlenekre a választ és a jobb megismerésem útját...*

*Látok, hallok, érzek, gondolkodom, beszélek, teszem a dolgom. Minden eszközöm megvan a túléléshez, ahhoz, hogy barátkozzam, hogy megtaláljam az élet értelmét, rendjét.*

*Saját magamat uralom, ezért irányítani is tudom magam.*

*Én én vagyok, és jól érzem magam.*

## II.3 Az együttélés formái

Különböző népcsoportok, nemzetiségek, etnikai csoportok együttélése egy társadalmon belül mindig interetnikus kapcsolatok rendszerét hozza létre, amelyet a kultúra, életstílus, nyelvi sajátosságok kölcsönhatása alakít. A társadalmi - gazdasági együttélés, a kultúrák és nyelvek alig észrevehető egymásba szövődése, az együvé tartozás foka különböző integrációs folyamatokat gerjeszt. Minden kulturális közeg kialakítja a maga nyelvezetét, értékrendjét, magatartásformáit, értelmezési sémáit, a közös hagyományokat és szokásokat. Minden ember képviseli azt a közeget, amelyben él, tanul, dolgozik. Egy adott területen élő népcsoportok, nemzetiségek és etnikumok együttélésének négy modelljét mutatjuk be. A különböző kulturális csoportok közös megegyezéssel, illetve külső erőszak hatására egy egész más kultúrával rendelkező sajátosságos, a vegyes csoportot összefogó normarendszerrel rendeződnek. (Nakhlle 1994)

*Pluralizmus* – ezt az együttélési formát a következő sémával fejezhetjük ki:

$$A + B + C = A + B + C$$

Az adott társadalomban a különböző csoportok együttélése a kölcsönös tiszteleten alapszik. A kisebbségi csoportnak nem kell feladnia az életstílusát, hagyományait, hanem lehetősége van az önkifejezésre, az előítéletmentes elfogadásra. Egyben kölcsönös pozitív ráhatások érik az együttélésre képes polgárokat. Ez a modell példázza az interetnikus társadalom alapjait. Vagyis minden csoport az aktív toleranciára építve közösen él, együtt gondolkodik, cselekszik, tervez. Az együttélésük interkulturális, másságukat empaticusan egymás gazdagítására használják.

*Szegregáció* – sémában a következő modell fejezi ki:

$$A + B + C = A / B / C$$

Fizikai különválasztás, a csoportok elkülönítése a lakóhelyen, a munkahelyen és a szociális szerepekben. Általában a domináns csoport él ezzel a lehetőséggel, habár a kisebbségi csoport is, például félelemből, védekezésékként izoláltságba vonulhat. Ritkán kerül sor a szegregáció általános érvényesítésére.

A Dél-Afrikai Köztársaságban érvényesített apartheidet említhetnénk, mint politikai szegregációt, ahol a kisebbség elnyomása alatt élt a többség. A történelemből ismert rezervátumokat, gettókat is ide sorolhatjuk. Az önkéntes szegregáció példái New York városi negyedei (pl. Harlem), romatelepek. Vagyis az együttélést a passzív tolerancia jellemzi: „...*míg nem avatkozunk egymás ügyeibe, addig elvagyunk egymás mellett*”.

A szegregáció lehet önként felvállalt, vagy kényszerhelyzet is létrehozhatja. A marginalizálódott csoportok többségét izoláltság, belső biztonságérzet keresése jellemzi.

*Asszimiláció* – az asszimiláció kifejezése sémában:

$$A + B + C = A$$

Az asszimiláció egy folyamat, amikor egy népcsoport feladja a kulturális hagyományait, szokásait csak azért, hogy a másik kultúra része legyen. Elsősorban a kisebbség képviselői imitálják a többségi csoport szokásait, hogy ne tudják őket megkülönböztetni. Az asszimiláció gyökértelessé tesz, az önazonosságot elveszi és ennek ellenére sem garantált a befogadás, elismerés.

Az *A* a domináns többségi csoportot jelzi, a *B* és *C* a kisebbségi csoportokat. Manapság ezért olyan fontos, hogy az eredettudat jelen legyen minden népcsoportnál, hogy ne asszimilálódjon, hanem integrálódjon a társadalomba, mint az első példa mutatja. Vagyis a többségi csoport hatalmi és vezető pozíciója alapján a másik két csoportot alkalmazkodásra kényszeríti, szubmisszív szerepet vár el tőlük, lojalitást az adott történéseknél. A többségi elnyomás lehet tudatos, megfontolt, azonban találkozunk tapintatlansággal, nemtörődomséggel és nem tudatosított indíttatásokkal is.

*Amalgamáció* – az amalgamáció sémája:

$$A + B + C = D$$

Az etnikai és nemzeti csoportok összefognak és kialakítanak egy új csoportot. Egyedi, különbözik mindegyik elődjétől, s egyben eltörölte azokat a jellemzőket, amelyekkel bírtak a megalapító csoportok. Létrejön egy új társadalmi - kulturális csoport, például az amerikai, belga, svájci polgár, aki nemzeti hovatartozás nélkül felvállal egy polgárságot. Vagyis, a különböző kulturális csoportok közös megegyezéssel, illetve külső erőszak hatására egy

egész más kultúrával rendelkező sajátosságos, a vegyes csoportot összefogó normarendszerrel rendeződnek.

A társadalom egészét beazonosíthatjuk az említett normák alapján, azonban a társadalmon belül, lokális szinten különböző és eltérő formákkal is találkozhatunk. Az együttélés egyik végletét a szegregáció, a másikat pedig az asszimiláció alkotja. Az optimális forma a két véglet között a pluralizmus (integráció). Ha az integráció szétesik, felváltja a szegregáció. Ha nagyon koncentrálódik, akkor pedig asszimilációról beszélhetünk.

*Multikulturális társadalmat* különböző nemzetiségek, szociális és vallási csoportok alkotják. Ilyen társadalomban a nemzeti kisebbségeket passzívan tolerálják.

*Interkulturális társadalom* aktívan támogatja a kisebbség és a többség kapcsolatát. Alapja a másság tolerálása, az esélyegyenlőség, a konstruktív problémamegoldás, a negatív előítéletek és sztereotípiák kerülése.

### III. Toleráns kommunikáció, kommunikált tolerancia

#### III.1 Tolerancia és a kommunikáció kölcsönhatása

A szókincsünk a szocializáció alatt alakul, formálódik, jelentéstartalmakkal telítődik, mindez modellezve a környezetünkben. A kisgyermek még nem használ szavakat, teljes megértésben él olyan családban, amelyik odafigyelő és olvasni tudja a gyermek testbeszédét. A testbeszéd a beszéd ősi formája, vagyis a beszélő hitelessége (kongruencia) a testbeszéd és a verbális *beszéd azonossági indexe*.

A beszéd minőségét meghatározza egy testtartás, egy legyintés vagy fejcsóválás, bólogatás. A jelekkel, mint a mimika, gesztus, mi biztatni tudunk és bizonytalanná is tudjuk tenni partnerünket. A biztonság létszükséglet, és a biztonságos közeg adja az egyén számára a teljes önmegvalósítás lehetőségét. A kommunikációban kifejezett érdeklődés vagy elutasítás, tisztelet vagy tiszteletlenség, direktió vagy indirektió, hangsúly, a beszéd tempója stb. adja a beszélő felek biztonságát vagy bizonytalanságát. Ahol védekezésre szorulunk, ott a kommunikációs térben támadva érezzük magunkat.

A beszédben használt *irónia* érzékelteti, hogy a beszélő mást gondol, amit mond, vagyis inkongruens, hiteltelen a kommunikációja, ami negatívan hat a beszélgető közegre.

*Cinizmus* valójában verbális agresszióknak számít. Hiszen a kijelentés tartalmával kiközvetítjük az álláspontunkat, amit a másiktól gondolunk, feltételezünk stb..., s ennek negatív üzenete van.

*Szarkazmus* a beszédben használt gúnyos kijelentés, a másik fél vagy helyzet negatív vagy pozitív minősítése.

A *minősítés* gyakori kísérője a kommunikációnak. Értékelő viszonyulás, ami sérti a másik felet, hiszen okkal érzi, hogy róla nélküle van kijelentve egy állítás.

**Agresszív hanglejtés** nyomatékok ad a beszélő kijelentésének azzal, hogy a fenyegetést a beszéd magasságával vagy tempójával jelzi.

**Düh** egy negatív állapotot jelez a beszélőjéről, ami eleve torzítja a közlést és gyakori kiváltója a veszekedésnek, mert résztvevőit támadásra sarkallja.

**Érzelmi elfogultság** pozitív vagy negatív irányba manipulálja a kommunikációt, mert a kommunikátor határozott álláspontot képvisel a kommunikációban. Az érzelmek torzítják a valós észlelést, így kialakul egy torz kommunikációs közeg.

**Arrogancia** egy negatív beállítódás a másik személlyel szemben, ami saját védelmünket / védhetetlenségünket biztosítja.

**Kommunikációs áramlás zavarainál** több fajtát különböztethetünk meg:

- ha a szükséges információ nincs átadva, vagy torzított tartalommal kerül közlésre, akkor a kommunikáció kisiklik,
- az információ blokkolása lehet tudatos, véletlenszerű, avagy az egyik fél feleslegesnek tartja a közlését,
- minden esetben a másik félben bizonytalanságot, elégedetlenséget vált ki,
- csend, ami elég gyakori a harag, az elégedetlenség kimutatásának, amivel a másik felet büntetjük.

A **szuverén** viselkedés is sokszor zavarba hozza partnereit a kommunikációban, pedig ez a kommunikációs forma az egyén független, nem korlátozott viselkedésmódját tükrözi, nem a beszélő feleket, hanem a beszélőt minősíti.

A felsorolt kommunikációs gátak beszélőjének negatív érzelmi beállítódásáról szólnak, amellyel tudatosan bántja a másikat, saját fölényét biztosítja, vagyis intoleráns a másikkal szemben.

### *Én-közlések használata*

Ahogy láthatjuk, minden intoleráns kommunikációs forma mögött negatív érzés, manipulációs érdek van. Ha a kommunikációban szeretnénk kikerülni ezt a hibát, akkor ügyelnünk kell arra, hogy ne a másik fél legyen a kommunikáció tárgya, hanem saját érzéseinknek közlése. Az én-közlésekkel a legnegatívabb jelenséget, elégedetlenséget közölni lehet anélkül, hogy ez konfrontatív volna, avagy további vitát gerjesztene. Senkinek sincs joga elvitatni azt a tényt, ha olyat mondok: „...*nekem ez nem tetszik!*” Ha ezt a kijelzést vádlónak minősíthetik, akkor az okot abban találhatjuk, hogy te-közléssel lett kiközvetítve, vagyis: „...*hogyan vehetted meg ezt?!*” A másik félben e vádló közlés támadást gerjeszt, vagy védekezést vált ki.

Ha tudatosan ügyelnénk a beszédünk formális részére is, akkor a kommunikációban a kölcsönös információáramlás biztosítva lenne.

Az egymás iránti tiszteletet a közlés formai része tartalmazza, ezt az én-közlés biztosítja, ezért a kommunikációban *a tolerancia kulcsának* tartjuk.

## **A többség és a kisebbség**

*A tátrai hegyi házban ötven szabadságoló gyűlt össze. A társadalom véletlenszerű mintája. A hóvihár pár napra elzárta őket a kinti világtól. Egyetlen közös szórakozási lehetőségük a társalgóban elhelyezett televízió. Lassan vita kezdődik arról, hogy mit fognak nézni. A gyerekek mesét szeretnének. A fiatalok zenét hallgatna. A férfiak sportközvetítést vagy kimit. A nők sorozatot vagy romantikus filmet néznének. A szlovákok szlovákul. A magyarok magyarul. A katolikusok ellenzik az erkölcstelen filmeket, a pacifisták a mindennemű erőszakot, a párthovatartozás pedig megszabná, melyik csatornán nézzük a híradót.*

*Először demokratikusan akarják megoldani a problémát, vagyis többségi szavazással. Nem jó a megoldás. Harminc nő van és csak húsz férfi. Tíz gyermek van, a fiatalok is tízen vannak, felnőttek harmincan. Szlovákból harmincöt van, magyarból tizenöt. És így tovább... Mindig akad egy többség, amelyik „demokratikusan“ átvinné a sajátját. És így mindig elégedetlen valaki, egyszer a férfiak, majd a gyerekek, lutheránusok és a magyarok folyton. Ilyen „többségi uralom“ nem felel meg egyik kisebbségnek sem. Vagy nem veszik figyelembe érdekeiket, vagy valamelyik többségi csoport szívességétől függenek. A kisebbségek ezért a többségi szavazás helyett értelmesebb megoldást javasolnak, a **konszenzust**.*

*A többségi szavazás nem az igazságosságról szól, csupán a létszámban erősebb csoportérdek érvényesítését. Ha azonban a többség elfogadja, hogy a kisebbségnek is joga van, akkor elismeri, hogy joga van saját specifikus érdeklődését érvényesíteni. Ezek a specifikus kisebbségi érdekek akármikor ellentétbe kerülhetnek más kisebbségi csoport specifikus érdekeivel, ezért olyan megoldást kell keresni, ami mindkét félnek megfelel – konszenzust.*

*A hegyi ház lakóinak az lenne az ideális megoldás, ha annyi televízió lenne, ahány tévénézői érdeklődés. Mivel ez nem lehetséges, ezért az adott helyzetben **kompromisszumot** kell kötni.*



*A felnőttek elismerik, hogy a gyerekeknek joga van a mesékhez és a rajzfilmekhez. Ha ilyet közvetítenek, akkor megnézhetik, mindezt az erőviszonyoktól függetlenül. Nem beszélve arról, hogy a felnőtteknek is érdeke, hogy a gyerekek elégedettek legyenek. Ha másért nem, egy időre nyugodtak maradnak. A többségben levő nők elismerik a férfiak igényét a fontosabb sportrendezvények bekapcsolására. Végül a szlovákok is elismerik a magyaroknak megnézni valamilyen számukra fontos rendezvényt. Elismerik, hogy ugyanúgy fizetnek az üdülésért, vagyis joguk van a televíziós műsor egy részére.*

*Ezentúl mindig egyezkedhetnek minden javaslatról. Ez azonban igényes, konfliktussal teli, nem praktikus és áttekinthető. Legjobb, ha megegyeznek valamilyen állandóan érvényes játékszabályokban. Például, minden érdekcsoport meghatározza a saját prioritását, milyen programokat akar nézni. Ez alapján elfogadhatnak egy arányos elvet, pl. többségi részvétel alapján. A tíz gyerek húsz százalék, húsz férfi negyven százalék, tizenöt magyar majd egyharmad. Tehát, egyharmad magyar nyelvű adásra jogosultak.*

Ez, ami a hegyi házban történik, nagyban az egész társadalomban jelen van, és ott a többségből, kisebbségből sokkal több van. Ami a hegyi házban egy hétig tart, az egész életünk folyamán jelen van a társadalomban. Ami itt csak a televíziót érinti, a mindennapokban életünk minden területén jelen van. Családokban, iskolákban, munkahelyeken, közügyeknél, társasági életben, szórakozásnál, pihenésnél. (Kusý 2003)

A kommunikáció kölcsönössége, a problémamegoldás észszerűsége, egymás érdekeinek figyelembe vétele és egymás másságának tolerálása, lehetőséget ad az életben az ellentétek csökkenésére, sőt megoldására is. Az egymás javára való gondolkodás szemléletváltást igényel, s ehhez a lehetőségeink adottak. Tőlünk függ, élünk-e vele.

### III.2 Egyéni és csoportos fejlesztési lehetőségek

A mássággal való találkozás elmélyíti az önismeretet és csökkenti az előítéleteket, természetesen mindez kölcsönhatásban. A kisebbség és a többség kölcsönös kétoldalú kommunikációjára, tapasztalatcseréjére, érzelmi ráhangolódására folyamatosan szükség van. A kétoldalú közlésnek kitett egyének ellenállóbbá válnak az ellenérvekkel szemben, mint az egyoldalú közlésben részesülők. Javul az argumentációs készségük, csökken a védekezési magatartásuk és együttműködőbbé válnak. Képtelenség érzékenyen reagálni a kisebbség képviselőjére, ha nem ismerjük, vagy keveset tudunk róla. Ahhoz a felismeréshez eljutni, hogy a másság gazdagít, csupán saját élményű megtapasztalás vezet. A kisebbség (minoritás) megfogalmazásánál nemcsak a nemzeti kisebbségekre összpontosítunk, hanem ugyanúgy figyelembe vesszük a különböző marginalizálódott szubkultúrákat, így gondolunk a vallási, egészségi, generációs, szociális, szexuális, professzionális kisebbségi csoportokra is. Gondolunk mindenkire, aki bőre színében, származásában, kultúrájában, nyelvében, szokásaiban és hagyományvilágában, nézeteiben, hitében és politikai meggyőzésében, életvitelében másságot mutat a nagy többségtől (majoritástól), amely általában az adott közösség meghatározója. (Kusý, Stredlová 2003)

#### **A toleráns kommunikáció céljai (Šišková 1998):**

1. Saját identitásunk fejlesztése, a kulturális - nemzeti örökség pozitív megélése.
2. Más kultúrák, nemzetek megismerése.
3. Az emberek közötti azonosságok konkrét példáinak megismerése.
4. A másság (nemzeti, kulturális, ...) elfogadása, ennek respektálása, tanulása, nemcsak tolerálása.
5. A kölcsönös megismerés gátjainak felismerése, mint a sztereotípiák, előítéletek stb.
6. A kommunikációs készségek fejlesztése – aktív hallgatás, a címkézés kerülése, a nonverbalitás megértése stb.)

7. Világkép alakítása, mint közös emberiségét, aki közös célokon dolgozik, mindenki javára.

Ha saját magunk szeretnénk toleránsabb viselkedést elsajátítani, akkor ehhez önkontroll szükséges, vagyis tudatosan kell alkalmazni azokat a kommunikációs sémákat, amelyek kifejezik az elfogadást. Mindez akkor működik hatékonyan, ha belső késztetéssel párosul, így adva van a kommunikáció hitelessége.

Az egymás megismerését legjobban a csoportfoglalkozások mélyítik el. A csoport együttműködésének feltételei, hogy a részvétel önkéntes legyen, kellemes légkör legyen biztosítva, ahol a kölcsönös elfogadás van jelen. A csoport tagjainak joga van ahhoz, hogy ne vegyenek részt olyan aktivitásban, ahol veszélyeztetve érzik magukat. Mindenkinek joga van a saját igazságára, meglátására, nem vitatjuk el tőle, hanem igyekszünk további információkkal bővíteni álláspontját. Nem bírálunk, elfogadjuk a véleményeket, ezeket nem konfrontáljuk, hanem kiegészítjük. A kérdések a kölcsönös érdeklődést biztosítják, amelyekre nem állításokat kapnak a résztvevők, hanem válaszokat. Az ötleteket, javaslatokat jó feljegyezni a táblára, un. „csoportemlékezetként”, amihez akármikor visszatérhetünk. A szituációs játékokat, helyzetgyakorlatokat mindig pontos céllal iktatjuk be, amit a végén megisméltünk. Minden aktivitás után diskurzus, elemzés, összegzés van. Az érzelmi reakciók, megélések hitelesek, ne tartsunk tőle, a mi kultúránkban feleslegesen elnyomjuk ezeket. Saját történéseink tények és érzelmek egyszerre. Legyünk nyitottak a másság iránt, és támogassuk a toleranciát körülöttünk.

### **A másság nem veszélyeztet, hanem gazdagít!**

A csoportvezetőnél feltételezzük azokat a tapasztalatokat, amelyeket a proszocialitás területén, vagy szociálpszichológiai sajátélményű gyakorlatokon szerzett. Minden aktivitást akkor tudunk a legszakszerűbben alkalmazni, ha van saját megélt élményünk vele, már kipróbáltuk. Természetesen ügyelnünk kell a korcsoportok érettségére, vagyis kornak, érettségnek megfelelő aktivitásokat választunk, ill. fontos a fokozatosság elve is.

*Eva Lathman (in Kusý, Stredlová 2003): Tolerancia, mint a kulturális béke, a demokrácia és az emberi jogok betartásának feltétele*

***A közlekedési táblák példája:***

*A közlekedési táblák betartását a rendőrség figyeli, ellenőriznek minket. Ha törvényt sértünk, büntetést fizetünk. Ha mindenki betartaná a közlekedési szabályokat, nem lenne szükség ellenőrzésre a veszélyek és a bizonytalanság elhárításaként.*

*A tömegközlekedés igényeli a toleranciát, vagyis a regulációt, a közlekedés kultúráját, ami a szabályokkal biztosított. Ezt a nyilvánosság többsége elfogadta, mindezt saját érdeklődése vagy nyeresége ellenére. Csupán a kisebbség tartja a közlekedési szabályokat korlátozásnak, őket gyakran bűnözőknek tartjuk. Ha rajtakapják őket a kihágáson, a többség helyesnek tartja, elfogadja, és néha így vélekednek azok is, akik maguk is törvényszegők.*

*Most képzeljük el, mint egy szociális kísérletet, hogy egy napon a szemaforok nem működnek és a rendőrök sztrajkolnak. Mérlegeljük, hogyan fognak viselkedni az emberek, akik elfogadták a közlekedési szabályokat, és azokat nem tartják korlátozásnak. Gondolom, mindnyájunk számára a válasz egyértelmű.*

*Milyen következtetéseket lehet levonni ebből a példából, ami a toleranciát érinti?*

### III.3 Gyakorlatok

Ebben a fejezetben összegyűjtöttünk olyan helyzetjátékokat, szociálpszichológiai aktivitásokat, amelyek játékos formában nyújtanak olyan megtapasztalást, amely új információhoz jutattja az egyént. Ahogy már említettük, csoportos alkalmazásuk hatékonyabb, mivel kölcsönhatásban a visszajelzések színessége gazdagabb.

Ehhez segítséget nyújtott a Márai Sándor Alapítvány (1992 – 2002), amely 1995-ben kiképezte a konfliktusmegelőző trénereket és utána véleményformálók, egyetemisták és középiskolai diákok körében tartottunk öt hétvégés kommunikációs tréningeket hét éven keresztül. A program az önismeret, kommunikáció, konfliktusmegoldás, tolerancia és a csapatépítés témakörökből volt összeállítva. Később Magyarországon a Pax Romana gesztorálásával a piarista főgimnázium, angol kisannyok lánygimnázium és a pécsi székhelyű Gandhi gimnázium diákjaival tartottunk tolerancia tréningeket. Erről a többéves tapasztalatról az *Együttlét*<sup>10</sup> című könyvben számoltunk be. Majd e könyv szerzője 2003-ban Miroslav Kusý professzorral együtt összeállította a *Tolerancia*<sup>11</sup> című kézikönyvet, amit több éves pedagógusképzés követett az adott témakörben a Katedra Alapítvány gesztorálásával és a Pedagógiai Módszertani Központok együttműködésével. 2009-ben a *Kommunikáció és konfliktuskezelés*<sup>12</sup> című kézikönyv összeállítása következett. Az említett könyvek ajánlott szakirodalomként javasoltak, mivel mindegyik tartalmaz különböző aktivitásokat, helyzetjátékokat és alkalmazásuk leírását.

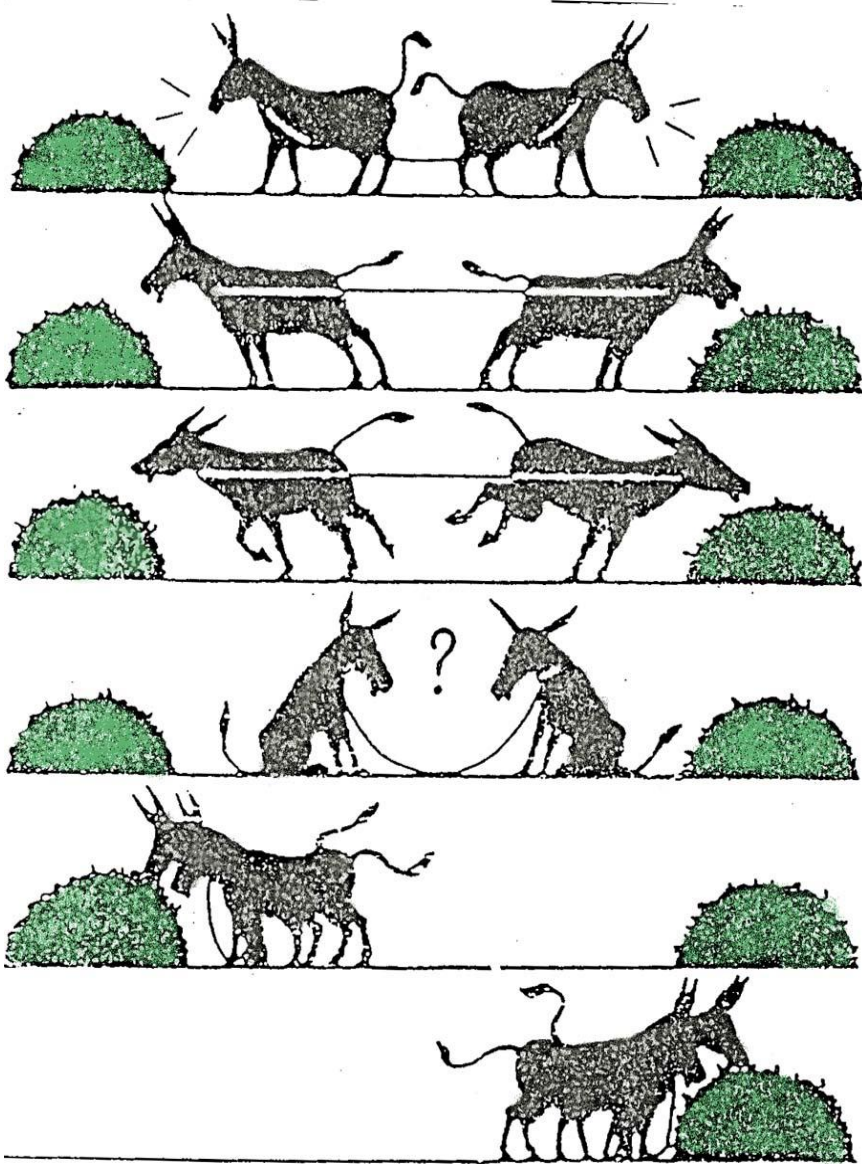
---

<sup>10</sup> Bordás, S. – Hunčík, P. – Mikulás, D. – Stredl, T. 2004. *Együttlét. Egy interetnikus tréning tapasztalatai*. Balassi Kiadó: Budapest

<sup>11</sup> Kusý, Miroslav – Stredlová, Terézia. 2003. *Tolerancia – příručka o výchove k tolerancii*. Liliium Aurum: Dunajská Streda

<sup>12</sup> Strédl Terézia. 2009. *Kommunikáció és konfliktuskezelés*. Szaki: Komárom

*A közös gondolkodás folyamata:*



*Megérte!*

## 10 téves feltételezés a szociális kommunikációról

1/ Feltételezés, hogy nem lehet kommunikálni.

*V: A másik emberrel mindennemű kapcsolatfelvétel kommunikáció.*

2/ Feltételezés, hogy csak szavakkal kommunikálunk.

*V: A szavak tartalma csupán 7% emeli a kommunikáció hatékonyságát.*

3/ Feltételezés, hogy a verbális és a nonverbális kommunikáció a legfontosabb.

*V: A kommunikáció legfontosabb formája a tettel való kommunikáció.*

4/ Feltételezés, hogy a hangsúly azon van, mit mondok, nem azon, hogyan mondom...

*V: A rétorika ugyanúgy fontos, mint a tartalom.*

*(Minél több ember előtt beszélünk, annál nagyobb a kísértés sokat beszélni.)*

5/ Feltételezés, hogy a beszéd művészete mindenható.

*V: Akinek nincs mondanivalója, azon a rétorika sem segít.*

6/ Feltételezés, ha egy nyelven beszélünk, meg kell értenünk egymást.

*V: Csak akkor értjük meg egymást, ha meg akarjuk érteni egymást.*

7/ Feltételezés, ha én beszélek, te hallgatod, hogy én mit mondok.

*V: Általában azt halljuk, amit hallani akarunk.*

*(A hallás torzulhat fáradtsággal, figyelmetlenséggel,...)*

8/ Feltételezés, hogy a mondat pontosan kifejezi a gondolatot.

*V: A mondat csupán a gondolat keveréke.*

9/ Feltételezés, hogy a szavak csak szavak.

*V: A szavakkal szűrni lehet, bántani, de lábra állítani, buzdítani is.*

10/ Feltételezés, hogy a beszéd művészete a legfontosabb.

*V: Hallgatni a legfontosabb, nem beszélni.*

*(Az aktív hallgatás a hatékony beszéd feltétele.)*

## **Kommunikációs hibák:**

Egy információ rögzítése  
Saját gondolatmenetre való összpontosítás  
Felülrendeltség  
Saját nézet preferálása  
Szórakozottság, figyelmetlenség  
Beszédmegszakítások  
Érdektelenség

## **ÉN - közlések:**

ÉN - közléssel az ember saját érzéseit fejezi ki: *„ma szomorú vagyok, aggódom...”*

ÉN - közlés világos és nem támadó kifejezési formája annak, amit akarok és érzek: *„...szeretnék elmenni..., jól esne, ha...”*

Ha az ember ÉN - közlést hall, tudja, hogy nem tett eleget annak, amit akartak vagy elvártak tőle: *„...jól esett volna, ha ezt megcsinálnod..., nem szeretek vitatkozni...”*

ÉN - közlések megfogalmazásának 3 eleme:

1. Érzések (*rosszul érzem magam..., nehezemre esik...*)
2. A viselkedés leírását megvádolás nélkül (*számomra a hangos szó kellemetlen..., nekem tetszik, ha a piros pulóvered veszed fel...*)
3. A viselkedés következményét, ami a címzettet érinti (*számomra fontos, hogy pontosan érkezzünk..., szeretem, ha rend van a lakásban...*)



## Kommunikációs korlátok

=

Eltérő észlelések: látás, hallás

+

Nyelvi különbségek: szleng, tájjellegű szavak

+

Zaj

+

Érzelmi síkra terelés

+

Következetlen kommunikáció

+

Bizalomhiány

+

Visszajelzés: pozitív, negatív

## **A szabályok megalkotásának menete:**

### **1. lépés**

A szabályok meghatározása

- az ideális csoport működésének feltételei
- a kérdések feltevése
- a résztvevők válaszai
- összegzés

### **2. lépés**

A szabályok alkotása

- az ártó és a megfelelő magatartás megnevezése
- a magatartások negatív és pozitív jelentőségének megbeszélése
- mindenki vegyen részt a szabályok megalkotásánál

### **3. lépés**

A szabályok kivitelezése

- a szabályok megértésének ellenőrzése
- a szabályok érvényesítése és körülötte a problémák oldása
- a szabályok nyilvánossá tétele
- a hatékony problémaoldás alkalmazása

### **4. lépés**

A szabályok megerősítése

- a szabályok publikálása
- példamutatás a szabályok betartásában
- biztatás a pozitív viselkedési minták erősítésében

## NÉVKÁRTYA

Feladat - *Alkosd meg a névkártyád a következő szempontok alapján:*

- 3 jellemző tulajdonság:
- 3 kedvenc időtöltés
- 3 kedvenc dolog
- 3 kívánság

## ENERGIAI KÖR

Feladat:

*Rajzolj egy kört és szeleteld be a kört azon tevékenységek alapján, hogy a nap 24 órájában mivel milyen hosszan foglalkozol.*

*Ha ezt megrajzoltad, akkor jelöld meg a legkisebb és a legnagyobb szeletet, hogy mivel foglalkozol legkevesebbet, ill. a legtöbb időt mire szánod. A nap 24 órájába minden tevékenység beletartozik, így az alvás, a tisztálkodás, a pihenés stb. A mentálhigiéne megköveteli az átlag 7 óra alvást, az aktív pihenést, a rendszerességet stb – a felnőtteknél.*

## ÉLETFA

Feladat:

*Rajzolj egy olyan fát, amelynek gyökerei, törzse és ágai vannak.*

*Ha ezt megrajzoltad, gondolkodj el, hogy az életedben a gyökerek jellemzik a múltat, amit kaptál és írd bele a gyökerekbe azt, amivel az életre felkészítettek...*

*A törzs jelenti a márt, azt, amit már elértél, ami körülvesz, ami biztonságot ad neked – írd bele ezeket!*

*Az ágak a jövőt szimbolizálják, így írd a fa koronájába mindazt, amit az életben el szeretnél érni!*

## ARANYHALACSKA

Feladat:

*Ha kifogod az aranyhalacsát, mi lenne az a 3 kívánságod, amit teljesítené?*

*– beszélj róla!*

*Mi az a 3 örömforrás, ami boldoggá tesz?*

*Mit jelent a sikeres számodra?*

## OBJEKTÍV VISSZAEMLEKEZÉS A SIKERRE

A tulajdonságok és a sikerek kapcsolata – összefüggése:

Feladat:

*Sorolj fel három sikert, amelyeknek a legjobban örülsz és hozzá tulajdonságot, amely segítségével ezt a sikert elérted*

<i>SIKER</i>	<i>TULAJDONSÁG</i>
1/ -----	-----
2 /-----	-----
3/ -----	-----

## VIRÁG - KAKTUSZ

Feladat:

*Akinél a virág van, megoszt velünk egy pozitív, akinél a kaktusz van, megoszt velünk egy negatív élményt! A körben jobbra inbdul a virág, balra a kaktusz!*

*Mit jelent számodra a konfliktus?*

*Mit érzel akkor? Mit csinálsz akkor?*

## VESZTES – GYŐZTES

Feladat: Fejezd be a megkezdett mondatokat!

*Vesztesnek lenni*

1. A legfontosabb, amit a vesztesekről gondolok.....  
.....
2. Amikor én vagyok a vesztes, a győztesrel kapcsolatban gyakran érzek.....  
.....
3. Amikor egy konfliktusban vesztes maradtam:  
- *kitérek a másik útjából*  
- *bosszút forralok*  
- *panaszodom valaki másnak a győztesre*  
- *valaki máson vezetem le a feszültségem*  
- *elbátortalanodom és tétovává válok*

*Győztesnek lenni*

1. A győzelemben legjobban az tetszik, hogy.....  
.....
2. Ami a győzelemben nem tetszik nekem.....  
.....
3. Mit érzek, amikor én vagyok a győztes és a másik veszít?.....  
.....
4. Amikor én vagyok a győztes és a másik is .....  
.....

győztes – győztes – asszertív megoldás  
vesztes – vesztes – kommunikációs sorompó

## ASSZERTIVITÁS

Hatékony magatartás:

■ *Jogérvényesítő*

*„Tiszteletben tartom a jogaid, de elvárom, hogy te is az enyémet!”*

■ *Szimpátiakeltő*

*„Tudom, hogy hibáztam, de szeretném, ha megoldhatnánk. Tudom, hogy elutasíthat...”*

■ *Kapcsolatmenedzselő*

*„Szeretnék veled találkozni, de most nem érek rá. Ha megegyezünk egy időpontban, szívesen elbeszélgetnék veled...”*

## MEDIÁCIÓ (KÖZVETÍTÉS)

### ■ Információkeresés:

- *információgyűjtés, meghallgatás, kikérdezés, minden résztvevő ismerteti az álláspontját / leghosszabb szakasz*

### ■ Tárgyalás

- *minden szükséges információ esetében a tárgyalás vagy olyan hosszú, mint az információszerzés szakasza, avagy rövidebb*

### ■ Döntés

- *legrövidebb szakasz, ha ismerjük a döntéshozatali formákat*

NYERNI MINÉL TÖBBET!

#### *Feladat:*

*Négyes csoportokat alakítunk ki és mindenki kap egy kártyalapot, egyik oldalán X és a másikon Y van írva. Kártyázni kell úgy, hogy a 10 játszma alatt a legtöbb pontot gyűjtse a csoport - hogyan lehet ezt?!*

1. Ha mind a négyen az X-et válasszák:	Mindenki egy pontot vesz /-1/
2. Ha hárman X-et, egy Y-t választ:	Aki X-et választott, plussz 1 pont /1/, aki Y-t, mínusz egy pont /-1/
3. Ha ketten X-et és ketten Y-t választanak:	Aki X-et választott, 2 pontot nyer /2/, aki Y-t, mínusz 2 pont /-2/
4. Ha egy választ X-et, hárman y-t:	Aki X-et választott, 3 pont /3/, aki Y-t, egy pontot vesz /-1/
5. Ha mindenki Y-t választ:	Mindenki egy pontot szerzett /1/

## TOLERANCIA

### Feladatok:

- *Rajzoljátok meg azt a kisebbségi képviselőt, akit kihúztatok: roma, homoszexuális, zsidó, mohamedán,...*
- *Beszéljetez arról az évről, hogy mi történt veletek, ill. mit tudtok arról az időszakról, arról az évről, amelyik évvel van jelölve az a fémpenz, amit kihúztatok...*
- *Utazunk a buszon: kisebbségiek ülnek a buszon, felszállsz mellé, leülsz mellé, beszélgetést kezdeményezel – mit kérdeznél tőle?!*

Feladat: Milyen kisebbségi csoportokat ismerünk?

## Tolerancia



Nemzeti:	<i>Kisebbségi a többséggel szemben</i>	<i>roma</i>	<i>afroamerikai</i>	<i>kurd</i>
Szociális:	<i>koldus</i>	<i>hajléktalan</i>	<i>prostituált</i>	<i>újjgazdag</i>
Vallási:	<i>keresztény</i>	<i>zsidó</i>	<i>jehovista</i>	<i>mohamedán</i>
egészségi:	<i>lelki beteg</i>	<i>kerekes-székes</i>	<i>alkoholista</i>	<i>narkós</i>
Politikai:	<i>baloldali</i>	<i>jobboldali</i>	<i>liberális</i>	<i>konzervatív</i>
Szexuális:	<i>homoszexuális</i>	<i>transzvesztita</i>	<i>biszexuális</i>	<i>nők - férfiak</i>
Professzionális:	<i>rendőr</i>	<i>környezetvédő</i>	<i>pedagógus</i>	

## ELŐÍTÉLET-MOZAIK

### 1. Mi az előítélet?

---

---

2. Az előítélet nagyon sokrétű. Némelyre találsz példát az alábbiakban. Mindegyikhez írd be egy helyzetet, amelyben az előítélet konkrétan megjelenik.

**Generációs előítéletek:** előítéletek valakinek a kora miatt.

---

---

**Vallási előítéletek:** előítéletek azért, mert valaki az adott valláshoz tartozik.

---

---

**Nemzeti előítéletek:** előítéletek egy adott nemzeti csoporttal szemben kultúrájuk, nyelvük, szokásaik, öltözködésük, ételeik vagy szociális rendszerük miatt.

---

---

---

**Nemzetiségi előítélet:** előítélet olyan emberekkel szemben, akik egy adott országban élnek és kisebbségben vannak.

---

---

**A fizikai külsőt érintő előítéletek:** előítélet valakinek a külseje miatt.

---

---

**Az akadályozottakat érintő előítéletek:** előítéletek a testi vagy szellemi akadályozottsággal szemben, pl. vakok, siketek, kerekesszékesek, értelmileg akadályozottak stb.

---

---



---

**A nemi hovatartozással szembeni előítéletek:** előítélet azért, mert nő vagy férfi az illető.

---

---

---

**Gazdasági előítéletek:** előítéletek azért, mert valaki gazdag vagy szegény.

---

---

---

**Szociális előítéletek:** előítéletek azért, mert valaki más körülmények között él.

---

---

## SZÜKSÉGLETEK

*Feladat:*

Mire van szüksége a

Gyermeknek?.....

Lányoknak?.....

Fiúknak?.....

Felnőtteknek?.....

Nyugdíjasoknak?.....

Betegeknek?.....

Sportolóknak?.....

...nevezetek meg további csoportokat és beszélgetsek el, miben van különböző szükségletük?

## ELŐÍTÉLETMÉRÉS

### **Bogardus-skála:**

#### *Feladat:*

Megismertetni a csoportot a kisebbségekkel, majd a csoport válogatja össze a képviselőket. Mindenki felteszi a kezét, ha képes elfogadni az adott képviselőt a vízszintesen adott szerepekben. A közös papírra csupán a jelentkezők száma kerül be. A véglegesítésnél bekarikázzuk a legkevesebb pontot kapott képviselőket, így az elutasítást tudjuk mérni. Ki az, aki a legtöbb elutasítást kapta és megbeszélni, hogy miért?

ELFOGADNÁD-E?

szomszédodnak / munkatársadnak / barátodnak / szobatársadnak / családtagnak

#### nemzetek:

amerikai  
német  
orosz

#### nemzetiségek:

szlovák  
szerb  
roma  
kínai

#### vallások:

zsidó  
szekták

#### betegségek:

értelmi akadályozott  
lelki beteg  
alkoholista  
narkós  
HIV-fertőzött

#### szociális csoportok:

koldus  
prostituált  
maffiozó

#### szélsőségesek:

bőrfejűek  
anarchisták

#### professzionális csoportok:

politikus  
rendőr

#### mások:

homoszexuális  
albino

## KIVEL SZERETNÉK EGY HÁZBAN LAKNI?

### *Feladat:*

Válaszd ki azokat, akikkel szeretnél egy házban lakni, max. három családot, majd azokat, akikkel nem szeretnél együtt lakni, max. három családot. Majd beszélgetsetek róla, kit miért választottatok.

1. Anya, aki egyedül neveli a három éves kisfiát. Apa tuniszi, néha eljön meglátogatni őket, akkor több barátot is hoz magával.
2. Menekült család a volt Jugoszlávia területéről, öt gyermekkel, 1 és 12 év között.
3. Egy házaspár 17 éves lányukkal, aki középiskolás. Apa banktisztviselő, anya pedagógus.
4. Egyedül élő 70 éves nyugdíjas hölgy, aki a minimális nyugdíjából tengődik.
5. Négy romániai vendégmunkás, akik egy vendéglőben dolgoznak.
6. Öt fiatal, alternatív életstílussal, elutasítják a konzum társadalom értékeit.
7. Három palesztín diák, akik politizálnak.
8. Öttagú roma család. Apa alkalmi munkás, aki most munkanélküli. Nagyobb rokonság tagjai, akik szívesen rendeznek családi ünnepségeket.
9. Amerikai gyermektelen házaspár. A férfi a nagykövetségen dolgozik, a nő háztartásbeli és ügyel a három kutyájukra.
10. Két kb. negyvenéves afrikai művész, bohém életvitel jellemzi őket, sok művész barátjuk van.
11. Egy lány, aki zongorázni tanul és minden délután gyakorolnia kell.
12. Hívő moszlim család öt gyermekkel.
13. Afrikai menekült család. Férfi, nő és két unokatestvér. Csak ketten dolgoznak.
14. Három fiatal diák, fő szórakozásuk a zene, a rap és a video.

## HŐSÖK

Feladat:

Kiscsoportban válasszatok olyan történelmi személyeket, akik szerintetek

- pozitívan befolyásolták a társadalmi eseményeket
- negatívan befolyásolták a társadalmi eseményeket

Majd nagy csoportban beszéljétek róla, ki miért és mivel járult hozzá, hogy pozitív vagy negatív történések voltak.

ÉRTÉKREND TIPOLÓGIA (Spranger):

Feladat: igyekezz egy típusba sorolni magad – beszélgetsetek el róla, miért jó az, amit választottatok.

- Hatalmi:
  - *hatalmat gyakorol, v. kiszolgálja a hatalmat*
- Gazdasági:
  - *pénzt, vagyont gyűjtöget, magára gondol, max. a szeretteire*
- Szociális:
  - *élete értelme mások megsegítése*
- Elméleti:
  - *felkészül, útmutatás szerint teszi a dolgát, a törvényszerűségeket követi,...*
- Vallási:
  - *számára a hitélet fontos,...*
- Esztétikai:
  - *harmónia önmagában, önmagán, körülötte,...*
  -

## AUTÓ

Feladat: csoportos munka

*A nagy ív papírra rajzoljatok egy olyan autót, amelyet kigondoltok, márkáját megválaszthatjátok, a színét is*

- *Tervezzétek meg a kirándulásotok útját is...*
- *Ha megrajzoltátok az autót, egyeztetek meg, hogy a csapattagok melyik alkatrészét képviselik az autónak (ha kevesen vagytok, több funkciót is elláthat egy résztvevő)*

- Majd számoljatok be róla egymásnak a nagy csoportban

AMIN

*Feladat:*

Ha megnézik a képet, válaszoljátok meg a kérdéseket

## ISMERKEDJETEK MEG AMINNAL

Milyen a ruhája?

Melyik országból van?

Honnan származik?



Mit csinál?

Iskolába jár ez a fiú?

Kik azok az emberek mögötte?

Mit csinálnak?

Mosolyog a fényképezőgépbe,  
vakáclón van?

Hol van ez a fiú?

A strandon van? Utazik?

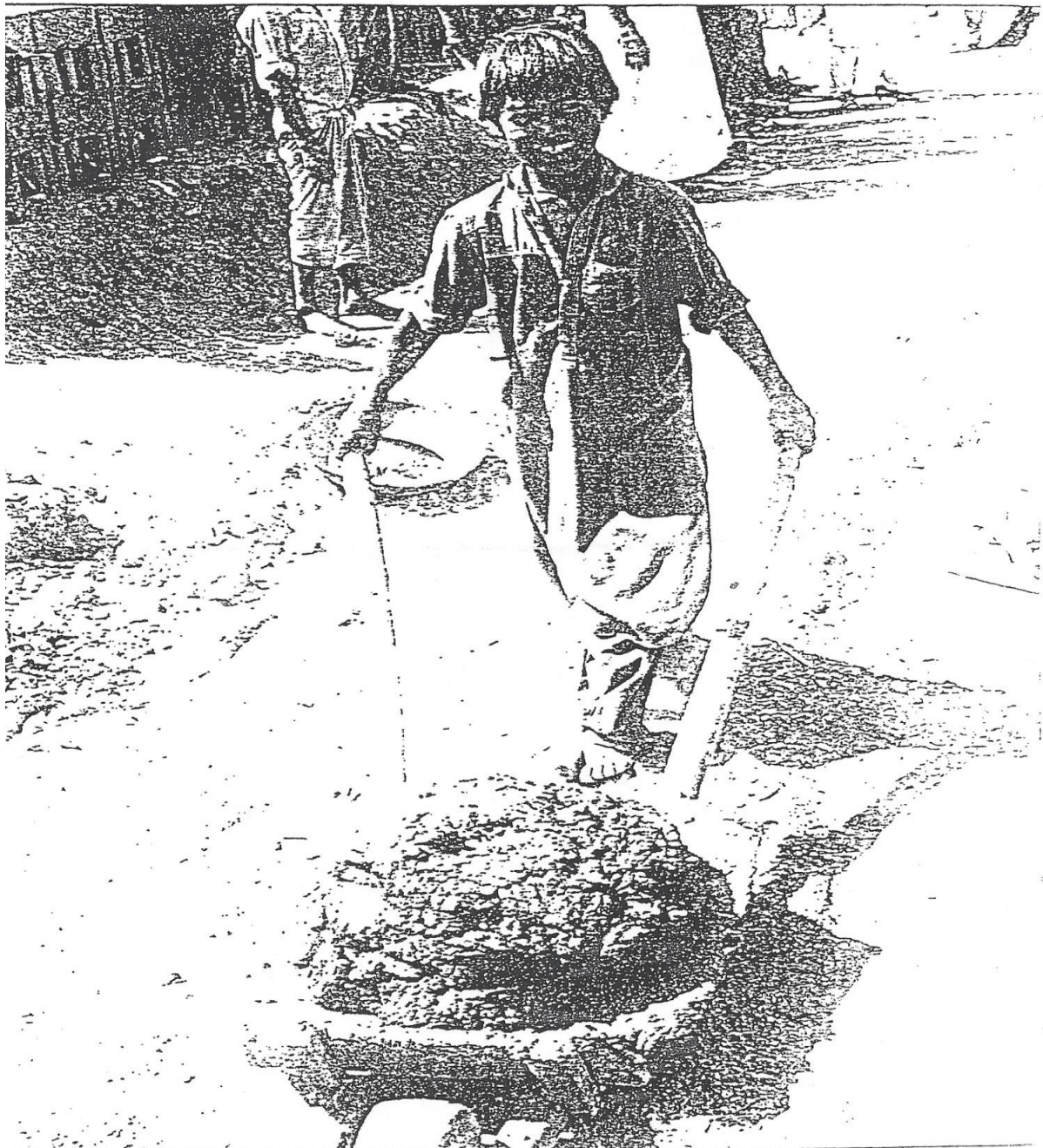
Hegyekben? Városban?

Mi történik még a képen?

A képen az iskolában van?

*Feladat:*

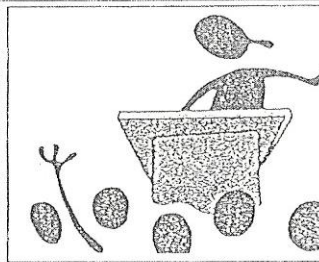
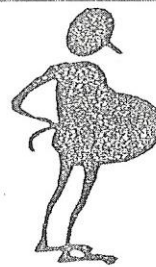
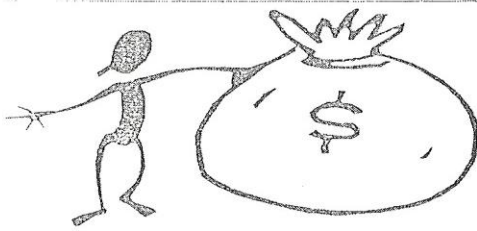
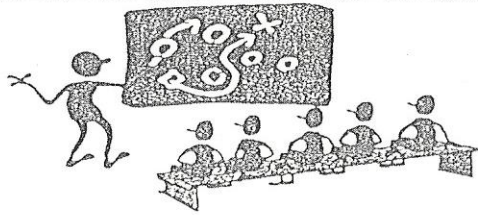
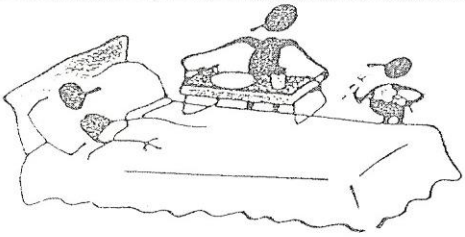
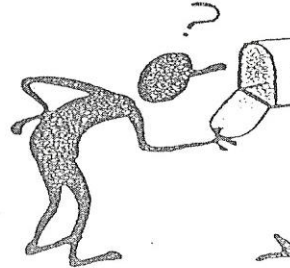
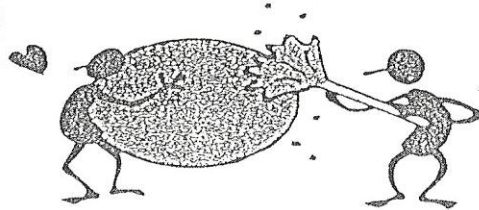
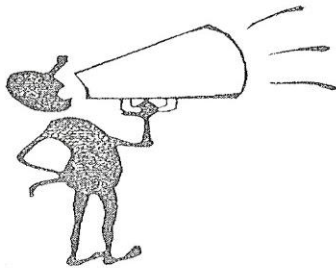
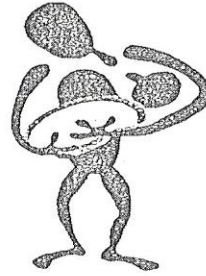
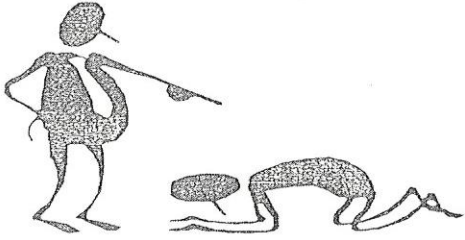
Most nézzétek meg az egész képet. Hasonlítsátok össze, mit gondoltatok Aminról és most mit láttok...



© 2005 ONFAM

26

Milyen jogaim vannak?



## **Befejezés**

A kommunikáció sokkal több annál, hogy csak a folyamatot lássuk benne, melynek révén a közlő valamilyen információt eljuttat a címzetthez. Egyszerre több funkciót ellátó társas eseménysorozat, amely ugyanúgy közvetít érzelmeket, információkat, tényeket. Kommunikációs kompetenciaként többek között a társas kapcsolatok zökkenőmentes lebonyolításához szükséges tudások és készségek készletét határozzuk meg. A kommunikációs kompetencia megnyilvánulásának jele az is, ha a kapcsolat romlásával a résztvevők képesek annak megjavítására vállalkozni, illetve a kapcsolatnak véget vetni.

A tolerancia a békés együttélés feltétele. Mindezt kifejezhetjük a kommunikációkkal, verbális és nonverbális jegyeivel együtt. Az attitűdrendszerünk, amely kialakítja a környezetünkhöz való viszonyulásunkat, visszahat a kommunikációkra.



## Szakirodalom:

ALLPORT, Gordon W. 1999. *Az előítélet*. Osiris Kiadó: Budapest. ISBN 9633794323; 9633794234

ARONSON, E. 2008. *Társas lény*. Akadémiai Kiadó: Budapest. ISBN 978 963 058 628 3

BERNE, E. 2009. *Emberi játszmák*. Háttér Kiadó: Budapest. ISBN 9789639365773

BÉRES, I. – HORÁNYI, Ö. 1999. *Társadalmi kommunikáció*. Osiris: Budapest. [communicatio.hu/.../beres\\_horanyi...kommunikacio/tartalom.htm](http://communicatio.hu/.../beres_horanyi...kommunikacio/tartalom.htm). [2015.08.17.]

BORDÁS, S. 2009. *Az agresszív kód*. Kodolányi János Főiskola Székesfehérvár

BORDÁS, S. – HUNČIK, P. – MIKULÁS, D. – STREDL, T. 2004. *Együttlét*. Balassi Kiadó: Budapest

BUDA, B. 1998. *Kommunikáció és kultúra*. in: Szavak, jelek, szokások. Windsor Kiadó: Budapest

BUDA, B. 2001. *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Animula Budapest

CAPPONI V. - NOVÁK, T. 2004. *Asertivně do života*. Grada: Praha. ISBN 9788024709895

COLE M., Cole S.R. 1998. *Fejlődéslélektan*. Osiris Budapest

CSEPELI, Gy. 2006. *Szociálpszichológia*. Osiris Budapest

CSERNÁNÉ V. E., GILÁNYI E. 2011. *Alternatív vitarendezés*. Nemzeti Tankönyvkiadó: Budapest. ISBN 978-963-19-7271-9

ČÁP, J. 1997. *Psychologie výchovy a vyučování*. UK: Praha

GAVORA, Peter. 2010. *Akí sú moji žiaci?* Enigma: Bratislava

GIDDENS, A. 2008. *Szociológia*. Osiris: Budapest ISBN 9789633899847

GOLEMAN, D. 1996. *Érzelmi intelligencia*. Osiris: Budapest

GOLEMAN, D. 2003. *Társas intelligencia*. Osiris: Budapest

GORDON, Th. 1989. *A tanári hatékonyság fejlesztése*. Gondolat: Budapest

FORGÁCS, J. 1992. *A társas érintkezés pszichológiája*. Kairosz: Budapest

FITZ-SIMON, St. 1995. *Bud' šéf!* Talpress: Praha

- H. VARGA, Gy. 2010. *A kommunikációoktatás kontextusai - A kommunikáció oktatása 2.* Hungarovox Kiadó: Budapest. ISBN 9786155079108
- KYMLICKA, W. 1995. *Multicultural Citizenship.* Clarendon Press: Oxford.
- Multicultural Citizenship : A Liberal Theory of Minority Rights: A ...  
[books.google.com/books?id=w5Kaqqy-W78C](https://books.google.com/books?id=w5Kaqqy-W78C). [2015.08.17.]
- KUSÝ, M. 2003. *A többség és a kisebbség.* In KUSY, M. – STREDLOVÁ, T. 2003. *Tolerancia.* Lilum Aurum: Dunajská Streda
- KUSY, M. – STREDLOVÁ, T. 2003. *Tolerancia.* Lilum Aurum: Dunajská Streda
- MÁRAI SÁNDOR ALAPÍTVÁNY. 1995. *Tréningfüzet.* MSA Dunaszerdahely
- MARCH, G. J. 2000. *Bevezetés a döntéshozatalba.* Panem: Budapest
- MENDUS, S. – Edwards, D. 1987. *On Toleration.* Oxfordshire, Clarendon Press: Oxford. ISBN 0198275293
- MIKULÁŠTÍK, M. 2008. *Sociální kompetence.* BVŠP: Bratislava
- N. Kollár K., Szabó É. 2004. *Pszichológia pedagógusoknak.* Osiris Kiadó: Budapest
- NAKHLE, M. 1994. *Výchova ku komunikácii medzi etnickými skupinami.* In *Výchova k ľudským právam.* Minority Rights Group: Bratislava
- NAGY Á. - Bodor T. - Domokos T.- Schád L. 2014. *Iffjúságügy.* ISZT Alapítvány - Excenter Kutatóközpont: Budapest
- Németh, M. – Strédl, T. 2002. *A nevelés örömei és örömei.* Lilium Aurum: Dunaszerdahely
- ROGERS, C. R. 1995. *Ako byť sám so sebou.* Inštitút rozvoja osobnosti: Bratislava
- RÓKA, J. 1996. *Kommunikációelmélet. Témakörök a kommunikáció elméletéből és gyakorlatából.* Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kf. ISBN 9789636373238
- SATIROVÁ, V. 1994. *Kniha o rodine.* PSAN: Praha
- STRÉDL, T. 2009. *Kommunikáció és konfliktuskezelés.* Szaki: Komárom
- STRÉDL, T. 2013. *Inkluzív pedagógia.* SJE: Komárom
- ŠATÁNEK, J. 2004. *Komunikácia v rodine.* UMB: Banská Bystrica
- ŠIŠKOVÁ, T. ed. 1998. *Výchova k toleranci a proti rasismu.* Portál: Praha
- THIEL, E. 1993. *Řeč lidského těla.* Plasma service: Bratislava

ZELINA, M. 1994. Stratégia a taktika rozvoja osobnosti. Iris: Bratislava

WALZER, M. 1997. On Toleration. New Haven: Yale University Press.

ISBN 0300076002

YALOM, I. 2000. A csoportpszichoterápia elmélete és gyakorlata. Animula:

Budapest

**Internetes források:**

Az Európai Unió Alapjogi Chartája - EUR-Lex - Europa

*eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:12012P[2015.10. 01.]*

## **MELLÉKLETEK:**

### **AZ EURÓPAI UNIÓ ALAPJOGI CHARTÁJA**

#### *Preambulum*

Európa népei, az egymás közötti egyre szorosabb egység létrehozása során úgy döntöttek, hogy osztoznak a közös értékeken alapuló békés jövőben.

Szellemi és erkölcsi öröksége tudatában az Unió az emberi méltóság, a szabadság, az egyenlőség és a szolidaritás oszthatatlan és egyetemes értékein alapul, a demokrácia és a jogállamiság elveire támaszkodik. Tevékenységei középpontjába az egyént állítja, létrehozva az uniós polgárság intézményét és megeremtve a szabadságon, a biztonságon és a jog érvényesülésén alapuló térséget.

Az Unió hozzájárul e közös értékek megőrzéséhez és továbbfejlesztéséhez, miközben tiszteletben tartja az európai népek kultúrájának és hagyományainak sokféleségét, a tagállamok nemzeti identitását és központi, regionális és helyi közhatalmi szervezetét; a kiegyensúlyozott és fenntartható fejlődés előmozdítására törekszik és biztosítja a személyek, a szolgáltatások, az áruk és a tőke szabad mozgását, valamint a letelepedés szabadságát.

Ennek érdekében a társadalmi változások, a társadalmi haladás, valamint a tudományos és technológiai fejlődés fényében szükséges az alapvető jogok megerősítése e jogoknak egy chartában való kinyilvánítása útján.

E Charta, tiszteletben tartva az Unió hatásköreit és feladatait, valamint a szubszidiaritás elvét, újólal megerősíti azokat a jogokat, amelyek különösen a tagállamok közös alkotmányos hagyományaiból és nemzetközi kötelezettségeiből, az emberi jogok és alapvető szabadságok védelméről szóló európai egyezményből, az Unió és az Európa Tanács által elfogadott szociális chartákból, valamint az Európai Unió Bíróságának és az Emberi Jogok Európai Bíróságának esetjogából következnek. Ebben az összefüggésben a Charta értelmezése során az Unió és a tagállamok bíróságai kellően figyelembe veszik a Chartát megszövegező Konvent elnökségének irányítása alatt készített és az Európai Konvent elnökségének felelőssége mellett naprakésszé tett magyarázatokat.

E jogok gyakorlása együtt jár a más személyek, az emberi közösség és a jövő nemzedékek iránt viselt felelősséggel és kötelezettségekkel.

Az Unió ezért elismeri az alábbiakban kinyilvánított jogokat, szabadságokat és elveket.

#### **I. CÍM**

#### **MÉLTÓSÁG**

##### *1. cikk*

#### **Az emberi méltóság**

Az emberi méltóság sérthetetlen. Tiszteletben kell tartani, és védelmezni kell.

##### *2. cikk*

#### **Az élethez való jog**

- (1) Minden embernek joga van az élethez.
- (2) Senkit sem lehet halálra ítélni vagy kivégezni.

### *3. cikk*

#### **A személyi sérthetlenséghez való jog**

- (1) Mindenkinek joga van a testi és szellemi sérthetlenséghez.
- (2) Az orvostudomány és a biológia területén különösen a következőket kell tiszteletben tartani:
  - a) az érintett személy szabad és tájékoztatáson alapuló beleegyezése a törvényben megállapított eljárásoknak megfelelően,
  - b) az eugenikai, különösen az egyedkiválasztást célzó gyakorlat tilalma,
  - c) az emberi test és részei ekként történő, haszonszerzési célú felhasználásának tilalma,
  - d) az emberi lények szaporítási célú klónozásának tilalma.

### *4. cikk*

#### **A kínzás és az embertelen vagy megalázó bánásmód és büntetés tilalma**

Senkit sem lehet kínzásnak, embertelen vagy megalázó bánásmódnak vagy büntetésnek alávetni.

### *5. cikk*

#### **A rabszolgaság és a kényszermunka tilalma**

- (1) Senkit sem lehet rabszolgaságban vagy szolgaságban tartani.
- (2) Senkit sem lehet kényszermunkára vagy kötelező munkára igénybe venni.
- (3) Tilos emberi lényekkel kereskedni.

## II. CÍM

### **SZABADSÁGOK**

### *6. cikk*

#### **A szabadsághoz és biztonsághoz való jog**

Mindenkinek joga van a szabadsághoz és a személyi biztonsághoz.

### *7. cikk*

#### **A magán- és a családi élet tiszteletben tartása**

Mindenkinek joga van ahhoz, hogy magán- és családi életét, otthonát és kapcsolattartását tiszteletben tartsák.

### *8. cikk*

#### **A személyes adatok védelme**

- (1) Mindenkinek joga van a rá vonatkozó személyes adatok védelméhez.
- (2) Az ilyen adatokat csak tisztességesen és jóhiszeműen, meghatározott célokra, az érintett személy hozzájárulása alapján vagy valamilyen más, a törvényben rögzített jogos okból lehet kezelni. Mindenkinek joga van ahhoz, hogy a róla gyűjtött adatokat megismerje, és joga van azokat kijavíttatni.
- (3) E szabályok tiszteletben tartását független hatóságnak kell ellenőriznie.

### *9. cikk*

#### **A házasságkötéshez és a családalapításhoz való jog**

A házasságkötéshez és a családalapításhoz való jogot az e jogok gyakorlását szabályozó nemzeti törvények szerint biztosítani kell.

#### *10. cikk*

##### **A gondolat-, a lelkiismeret- és a vallásszabadság**

(1) Mindenkinek joga van a gondolat-, a lelkiismeret- és a vallásszabadsághoz. Ez a jog magában foglalja a vallás vagy a meggyőződés megváltoztatásának szabadságát, valamint a vallásnak vagy meggyőződésnek mind egyénileg, mind együttesen, mind a nyilvánosság előtt, mind a magánéletben, istentisztelet, oktatás és szertartások végzése útján való kifejezésre juttatását.

(2) A katonai szolgálat lelkiismereti okból történő megtagadásához való jogot az e jog gyakorlását szabályozó nemzeti törvények szerint el kell ismerni.

#### *11. cikk*

##### **A véleménynyilvánítás és a tájékozódás szabadsága**

(1) Mindenkinek joga van a véleménynyilvánítás szabadságához. Ez a jog magában foglalja a véleményalkotás szabadságát, valamint az információk és eszmék megismerésének és közlésének szabadságát anélkül, hogy ebbe hatósági szerv beavatkozhatna, továbbá országhatárookra való tekintet nélkül.

(2) A tömegtájékoztatás szabadságát és sokszínűségét tiszteletben kell tartani.

#### *12. cikk*

##### **A gyülekezés és az egyesülés szabadsága**

(1) Mindenkinek joga van a békés célú gyülekezés szabadságához és a másokkal való bármilyen szintű, különösen politikai, szakszervezeti és polgári célú egyesüléshez, ami magában foglalja mindenkinek a jogát ahhoz, hogy érdekei védelmére szakszervezetet alapítson, vagy azokhoz csatlakozzon.

(2) Az uniós szintű politikai pártok hozzájárulnak az uniós polgárok politikai akaratának nyilvánításához.

#### *13. cikk*

##### **A művészet és a tudomány szabadsága**

A művészet és a tudományos kutatás szabad. A tudományos élet szabadságát tiszteletben kell tartani.

#### *14. cikk*

##### **Az oktatáshoz való jog**

(1) Mindenkinek joga van az oktatáshoz, valamint a szakképzésben és a továbbképzésben való részvételhez.

(2) Ez a jog magában foglalja a kötelező oktatásban való ingyenes részvétel lehetőségét.

(3) Az oktatási intézmények demokratikus elvek figyelembevételével történő alapításának szabadságát, valamint a szülők azon jogát, hogy gyermekeik számára vallási, világnézeti vagy pedagógiai meggyőződésüknek megfelelő nevelést biztosítsanak, tiszteletben kell tartani az e jogok és szabadságok gyakorlását szabályozó nemzeti törvényekkel összhangban.

#### *15. cikk*

##### **A foglalkozás megválasztásának szabadsága és a munkavállaláshoz való jog**

(1) Mindenkinek joga van a munkavállaláshoz és szabadon választott vagy elfogadott foglalkozás gyakorlásához.

(2) Az uniós polgárokat az Unió bármely tagállamában megilleti a szabad álláskeresés, munkavállalás, letelepedés és szolgáltatásnyújtás joga.

(3) Harmadik országok azon állampolgárait, akik a tagállamok területén való munkavállalásra engedéllyel rendelkeznek, az uniós polgárokkal azonos munkafeltételek illetik meg.

*16. cikk*

### **A vállalkozás szabadsága**

A vállalkozás szabadságát, az uniós joggal és a nemzeti jogszabályokkal és gyakorlattal összhangban, el kell ismerni.

*17. cikk*

### **A tulajdonhoz való jog**

(1) Mindenkinek joga van ahhoz, hogy jogszerűen szerzett tulajdonát birtokolja, használja, azzal rendelkezzen, és azt örökül hagyja. Tulajdonától senkit sem lehet megfosztani, kivéve, ha ez közérdekből, a törvényben meghatározott esetekben és feltételekkel, valamint az ezáltal elszenvedett veszteségeikért kellő időben fizetett méltányos összegű kártalanítás mellett történik. A tulajdon használatát, az általános érdek által szükségessé tett mértékben, törvénnyel lehet szabályozni.

(2) A szellemi tulajdon védelmet élvez.

*18. cikk*

### **A menedékjog**

A menekültek jogállásáról szóló 1951. július 28-i genfi egyezmény és az 1967. január 31-i jegyzőkönyv rendelkezéseivel, valamint az Európai Unióról szóló szerződéssel és az Európai Unió működéséről szóló szerződéssel (a továbbiakban: a Szerződések) összhangban a menedékjogot biztosítani kell.

*19. cikk*

### **Védelem a kitoloncolással, a kiutasítással és a kiadatással szemben**

(1) Tilos a kollektív kiutasítás.

(2) Senki sem toloncolható ki vagy utasítható ki olyan államba, vagy adható ki olyan államnak, ahol komolyan fenyegeti az a veszély, hogy halálra ítélik, kínozzák, vagy más embertelen bánásmódnak vagy büntetésnek vetik alá.

## **III. CÍM**

### **EGYENLŐSÉG**

*20. cikk*

#### **A törvény előtti egyenlőség**

A törvény előtt mindenki egyenlő.

*21. cikk*

#### **A megkülönböztetés tilalma**

(1) Tilos minden megkülönböztetés, így különösen a nem, faj, szín, etnikai vagy társadalmi származás, genetikai tulajdonság, nyelv, vallás vagy meggyőződés, politikai vagy más vélemény, nemzeti kisebbséghez tartozás, vagyoni helyzet, születés, fogyatékoság, kor vagy szexuális irányultság alapján történő megkülönböztetés.

(2) A Szerződések alkalmazási körében és az azokban foglalt különös rendelkezések sérelme nélkül, tilos az állampolgárság alapján történő minden megkülönböztetés.

22. cikk

### **A kulturális, vallási és nyelvi sokféleség**

Az Unió tiszteletben tartja a kulturális, vallási és nyelvi sokféleséget.

23. cikk

### **A nők és férfiak közötti egyenlőség**

A nők és férfiak közötti egyenlőséget minden területen, így a foglalkoztatás, a munkavégzés és a díjazás területén is biztosítani kell.

Az egyenlőség elve nem akadályozza, hogy az alulreprezentált nem számára különleges előnyöket biztosító rendelkezéseket tartsanak fenn vagy hozzanak meg.

24. cikk

### **A gyermekek jogai**

(1) A gyermekeknek joguk van a jólétükhöz szükséges védelemhez és gondoskodáshoz. A gyermekek véleményüket szabadon kifejezhetik. Az őket érintő ügyekben véleményüket életkoruknak és érettségüknek megfelelően figyelembe kell venni.

(2) A hatóságok és a magánintézmények gyermekekkel kapcsolatos tevékenységében a gyermek mindenek fölött álló érdekének kell az elsődleges szempontnak lennie.

(3) Minden gyermeknek joga van ahhoz, hogy mindkét szülőjével rendszeres, személyes és közvetlen kapcsolatot tartson fenn, kivéve ha ez az érdekeivel ellentétes.

25. cikk

### **Az idősek jogai**

Az Unió elismeri, és tiszteletben tartja az idősek jogát a méltó és önálló élethez, a társadalmi és kulturális életben való részvételhez.

26. cikk

### **A fogyatékkal élő személyek beilleszkedése**

Az Unió elismeri és tiszteletben tartja a fogyatékkal élő személyek jogát az önállóságuk, társadalmi és foglalkozási beilleszkedésük, valamint a közösség életében való részvételük biztosítását célzó intézkedésekre.

IV. CÍM

## **SZOLIDARITÁS**

27. cikk

### **A munkavállalók joga a vállalkozásnál a tájékoztatáshoz és konzultációhoz**

A munkavállalók vagy képviselőik számára az uniós jogban, valamint a nemzeti jogszabályokban és gyakorlatban meghatározott esetekben és feltételekkel biztosítani kell a megfelelő szintű és kellő időben történő tájékoztatást és konzultációt.

28. cikk

### **A kollektív tárgyaláshoz és fellépéshez való jog**



A munkavállalóknak és a munkaadóknak, illetőleg szervezeteiknek az uniós joggal, valamint a nemzeti jogszabályokkal és gyakorlattal összhangban joguk van arra, hogy megfelelő szinten kollektív tárgyalásokat folytassanak és kollektív szerződéseket kössenek, valamint hogy érdekütközés esetén érdekeik védelmében együttesen lépjenek fel, a sztrájkot is beleértve.

#### *29. cikk*

### **A munkaközvetítői szolgáltatások igénybevételéhez való jog**

Mindenkinek joga van az ingyenes munkaközvetítői szolgáltatások igénybevételéhez.

#### *30. cikk*

### **Az indokolatlan elbocsátással szembeni védelem**

Az uniós joggal, valamint a nemzeti jogszabályokkal és gyakorlattal összhangban minden munkavállalónak joga van az indokolatlan elbocsátással szembeni védelemhez.

#### *31. cikk*

### **Tisztességes és igazságos munkafeltételek**

(1) Minden munkavállalónak joga van az egészségét, biztonságát és méltóságát tiszteletben tartó munkafeltételekhez.

(2) Minden munkavállalónak joga van a munkaidő felső határának korlátozásához, a napi és heti pihenőidőhöz, valamint az éves fizetett szabadsághoz.

#### *32. cikk*

### **A gyermekmunka tilalma és a fiatalok munkahelyi védelme**

Tilos a gyermekek foglalkoztatása. A foglalkoztatás alsó korhatára – a fiatalok számára kedvezőbb szabályok sérelme nélkül és korlátozott kivételekkel – nem lehet alacsonyabb, mint a tanköteles kor felső határa.

A fiatal munkavállalóknak életkoruknak megfelelő munkakörülményeket kell biztosítani, védeni kell őket a gazdasági kizsákmányolással szemben és minden olyan munkától, ami sértheti biztonságukat, egészségüket, fizikai, szellemi, erkölcsi és szociális fejlődésüket, vagy összeütközésbe kerülhet nevelésükkel, oktatásukkal.

#### *33. cikk*

### **A család és a munka**

(1) A család jogi, gazdasági és szociális védelmet élvez.

(2) A család és a munka összeegyeztetése érdekében mindenkinek joga van a védelemre a gyermekvállalással összefüggő okból történő elbocsátás ellen, valamint joga van a fizetett szülési és szülői szabadságra, ha gyermeke születik, vagy gyermeket fogad örökbe.

#### *34. cikk*

### **A szociális biztonság és a szociális segítségnyújtás**

(1) Az Unió, az uniós jog, valamint a nemzeti jogszabályok és gyakorlat által megállapított szabályokkal összhangban, elismeri és tiszteletben tartja a szociális biztonsági ellátásokra és szociális szolgáltatásokra való jogosultságot, amelyek védelmet nyújtanak anyaság, betegség, munkahelyi baleset, gondoskodásra utaltság vagy idős kor, továbbá a munkahely elvesztése esetén.

(2) Az Unión belül jogszerűen lakóhellyel rendelkező és tartózkodási helyét jogszerűen megváltoztató minden személy jogosult – az uniós joggal, valamint a nemzeti jogszabályokkal és gyakorlattal összhangban – szociális biztonsági ellátásokra és szociális előnyökre.

(3) A társadalmi kirekesztés és a szegénység leküzdése érdekében az Unió – az uniós jog, valamint a nemzeti jogszabályok és gyakorlat által lefektetett szabályokkal összhangban – elismeri és tiszteletben tartja a jogot a tisztas megélhetést célzó szociális támogatásra és lakástámogatásra mindazok esetében, akik nem rendelkeznek az ehhez elégséges pénzeszközökkel.

*35. cikk*

### **Egészségvédelem**

A nemzeti jogszabályokban és gyakorlatban megállapított feltételek mellett mindenkinek joga van megelőző egészségügyi ellátás igénybevételéhez, továbbá orvosi kezeléshez. Valamennyi uniós politika és tevékenység meghatározása és végrehajtása során biztosítani kell az emberi egészségvédelem magas szintjét.

*36. cikk*

### **Az általános gazdasági érdekű szolgáltatásokhoz való hozzáférés**

Az Unió – a nemzeti jogszabályokban és gyakorlatban foglaltak szerint és a Szerződésekkel összhangban – elismeri és tiszteletben tartja az általános gazdasági érdekű szolgáltatásokhoz való hozzáférést az Unió társadalmi és területi kohéziójának előmozdítása érdekében.

*37. cikk*

### **Környezetvédelem**

A magas színvonalú környezetvédelmet és a környezet minőségének javítását be kell építeni az uniós politikákba, és a fenntartható fejlődés elvével összhangban biztosítani kell megvalósulásukat.

*38. cikk*

### **A fogyasztók védelme**

Az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét.

V. CÍM

## **A POLGÁROK JOGAI**

*39. cikk*

### **Aktív és passzív választójog az európai parlamenti választásokon**

(1) Minden uniós polgár választásra jogosult és választható a lakóhelye szerinti tagállam európai parlamenti választásain, ugyanolyan feltételekkel, mint az adott tagállam állampolgárai.

(2) Az Európai Parlament tagjait közvetlen és általános választójog alapján, szabad és titkos választásokon választják.

*40. cikk*

### **Aktív és passzív választójog a helyhatósági választásokon**

Minden uniós polgár választásra jogosult és választható a lakóhelye szerinti tagállam helyhatósági választásain, ugyanolyan feltételekkel, mint az adott tagállam állampolgárai.

*41. cikk*

### **A megfelelő ügyintézéshez való jog**

(1) Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit az Unió intézményei, szervei és hivatalai részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék.

(2) Ez a jog magában foglalja:

a) mindenkinek a jogát arra, hogy az őt hátrányosan érintő egyedi intézkedések meghozatala előtt meghallgassák,

b) mindenkinek a jogát arra, hogy a személyére vonatkozó iratokba a bizalmas adatkezeléshez, illetőleg a szakmai és üzleti titokhoz fűződő jogos érdekek tiszteletben tartása mellett betekintsén,

c) az igazgatási szervek azon kötelezettségét, hogy döntéseiket indokolják.

(3) Mindenkinek joga van ahhoz, hogy az Unió a tagállamok jogában foglalt közös általános elvek alapján megtérítse számára az intézményei és alkalmazottai által feladatuk teljesítése során neki okozott károkat.

(4) Mindenkinek lehetősége van arra, hogy a Szerződések nyelveinek valamelyikén írásban forduljon az Unió intézményeihez, és ugyanazon a nyelven kapjon választ.

*42. cikk*

### **A dokumentumokhoz való hozzáférés joga**

Bármely uniós polgár, valamint valamely tagállamban lakóhellyel, illetve létesítő okirat szerinti székhellyel rendelkező természetes vagy jogi személy jogosult hozzáférni az Unió intézményeinek, szerveinek és hivatalainak dokumentumaihoz, függetlenül azok megjelenési formájától.

*43. cikk*

### **Az európai ombudsman**

Bármely uniós polgár, valamint valamely tagállamban lakóhellyel, illetve létesítő okirat szerint székhellyel rendelkező bármely természetes vagy jogi személy jogosult az európai ombudsmanhoz fordulni az Unió intézményeinek, szerveinek vagy hivatalainak – kivéve az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Európai Unió Bíróságát – tevékenysége során felmerülő hivatali visszasságok esetén.

*44. cikk*

### **A petíciós jog**

Bármely uniós polgár, valamint valamely tagállamban lakóhellyel, illetve létesítő okirat szerint székhellyel rendelkező bármely természetes vagy jogi személy jogosult petíciót benyújtani az Európai Parlamenthez.

*45. cikk*

### **A mozgás és a tartózkodás szabadsága**

(1) Minden uniós polgárnak joga van a tagállamok területén való szabad mozgáshoz és tartózkodáshoz.

(2) A Szerződésekkel összhangban a mozgás és tartózkodás szabadsága a tagállamok területén jogszerűen tartózkodó harmadik országbeli állampolgároknak is biztosítható.

*46. cikk*

### **A diplomáciai és konzuli védelem**

Bármely uniós polgár jogosult bármely tagállam diplomáciai vagy konzuli hatóságainak védelmét igénybe venni olyan harmadik ország területén, ahol az állampolgárságuk szerinti tagállam nem rendelkezik képvisellel, ugyanolyan feltételekkel, mint az adott tagállam állampolgárai.

## VI. CÍM

### IGAZSÁGSZOLGÁLTATÁS

#### 47. cikk

#### **A hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jog**

Mindenkinek, akinek az Unió joga által biztosított jogait és szabadságait megsértették, az e cikkben megállapított feltételek mellett joga van a bíróság előtti hatékony jogorvoslathoz.

Mindenkinek joga van arra, hogy ügyét a törvény által megelőzően létrehozott független és pártatlan bíróság tisztességesen, nyilvánosan és ésszerű időn belül tárgyalja. Mindenkinek biztosítani kell a lehetőséget tanácsadás, védelem és képviselő igénybevételéhez.

Azoknak, akik nem rendelkeznek elégséges pénzeszközökkel, költségmentességet kell biztosítani, amennyiben az igazságszolgáltatás hatékony igénybevételéhez erre szükség van.

#### 48. cikk

#### **Az ártatlanság vélelme és a védelemhez való jog**

(1) Minden gyanúsított személyt mindaddig ártatlannak kell vélelmezni, amíg bűnösségét a törvénynek megfelelően meg nem állapították.

(2) Minden gyanúsított személy számára biztosítani kell a védelemhez való jogának tiszteletben tartását.

#### 49. cikk

#### **A bűncselekmények és büntetések törvényességének és arányosságának elvei**

(1) Senkit sem szabad elítélni olyan cselekményért vagy mulasztásért, amely az elkövetése idején a hazai vagy a nemzetközi jog alapján nem volt bűncselekmény. Ugyancsak nem lehet a bűncselekmény elkövetése idején alkalmazható büntetésnél súlyosabb büntetést kiszabni. Ha valamely bűncselekmény elkövetése után a törvény enyhébb büntetés kiszabását rendeli, az enyhébb büntetést kell alkalmazni.

(2) Ez a cikk nem zárja ki valamely személy bíróság elé állítását és megbüntetését olyan cselekményért vagy mulasztásért, amely elkövetése idején a nemzetek közössége által elismert általános elvek szerint bűncselekmény volt.

(3) A büntetések súlyossága nem lehet aránytalan a bűncselekményhez mérten.

#### 50. cikk

#### **A kétszeres eljárás alá vonás és a kétszeres büntetés tilalma**

Senki sem vonható büntetőeljárás alá és nem büntethető olyan bűncselekményért, amely miatt az Unióban a törvénynek megfelelően már jogerősen felmentették vagy elítélték.

*(HU 2012.10.26. Az Európai Unió Hivatalos Lapja C 326/395) [2015.08.17.]*

## **Bibliográfia**

*Forrás:*

**25 / Emberi jogok / Modulok :: monda.eu**

*monda.eu/hu/modules/rights/25. [2015.08.17.]*

- Keretegyezmény a Nemzeti Kisebbségek Védelméről (FCNM)  
<http://www.sogorcsaba.eu/docs/Keretegyezmény.pdf>
- Európai egyezmény az emberi jogok és alapvető szabadságok védelméről (ECHR) (1953)  
[http://www.echr.coe.int/Documents/Convention\\_HUN.pdf](http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_HUN.pdf)
- Egyezmény a faji megkülönböztetés valamennyi formájának kiküszöböléséről  
<http://www.fundamentum.hu/sites/default/files/ejd08.pdf>
- Emberi Jogi Tanács  
[http://www.menszt.hu/informaciok/kep\\_es\\_valosag/negyedik\\_fejezet](http://www.menszt.hu/informaciok/kep_es_valosag/negyedik_fejezet)
- Gyermekjogi Bizottság (CRC)  
[http://hu.wikipedia.org/wiki/Az\\_ENSZ\\_Gyermekjogi\\_Bizotts%C3%A1g](http://hu.wikipedia.org/wiki/Az_ENSZ_Gyermekjogi_Bizotts%C3%A1g)
- Nemzetközösség  
<http://hu.wikipedia.org/wiki/Nemzet%C3%B6z%C3%B6ss%C3%A9g>
- Emberi Jogok Európai Bizottsága  
[http://hu.wikipedia.org/wiki/Emberi\\_Jogok\\_Eur%C3%B3pai\\_Bizotts%C3%A1g](http://hu.wikipedia.org/wiki/Emberi_Jogok_Eur%C3%B3pai_Bizotts%C3%A1g)
- Emberi jogok rövid története  
<http://hu.humanrights.com/what-are-human-rights/brief-history/cyrus-cylinder.html>
- Hammurapi törvényei (Kr. e. 1772)  
<http://mek.niif.hu/07200/07287/07287.pdf>
- Az ókori Egyiptom törvényei (Kr. e. 2925)  
[http://otosomlesztoribol.blog.hu/2010/11/08/jogi\\_rendszer\\_az\\_okori\\_egyiptomban](http://otosomlesztoribol.blog.hu/2010/11/08/jogi_rendszer_az_okori_egyiptomban)
- Magna Charta Libertatum (1215, Anglia)  
<http://hu.humanrights.com/what-are-human-rights/brief-history/cyrus-cylinder.html>

- Aranybulla (1222, Magyarország)  
<http://hu.wikipedia.org/wiki/Aranybulla>
- Az Emberi és Polgári Jogok Nyilatkozata (1789, Franciaország)  
[http://hu.wikipedia.org/wiki/Emberi\\_%C3%A9s\\_polg%C3%A1ri\\_jogok\\_nyilatkozata](http://hu.wikipedia.org/wiki/Emberi_%C3%A9s_polg%C3%A1ri_jogok_nyilatkozata)
- Genfi egyezmény (1864 és 1929)  
[http://www.mfa.gov.hu/NR/rdonlyres/0A9BB7E0-EB47-40CD-9132-79FF441C85A7/0/GENF1\\_hu.pdf](http://www.mfa.gov.hu/NR/rdonlyres/0A9BB7E0-EB47-40CD-9132-79FF441C85A7/0/GENF1_hu.pdf)
- Bill of Rights (1689)  
[http://hu.wikipedia.org/wiki/Bill\\_of\\_Rights\\_%28USA%29](http://hu.wikipedia.org/wiki/Bill_of_Rights_%28USA%29)
- Az Egyesült Államok Függetlenségi Nyilatkozata  
<http://hu.humanrights.com/what-are-human-rights/brief-history/declaration-of-independence.html>
- Charta 77 (1977)  
[http://hu.wikipedia.org/wiki/Charta\\_%E2%80%9977](http://hu.wikipedia.org/wiki/Charta_%E2%80%9977)
- Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata (ENSZ, 1948)  
<http://www.menszt.hu/layout/set/print/content/view/full/201>
- Az Emberek Jogainak és Kötelességeinek Amerikai Nyilatkozata (Amerikai Államok Szervezete, 1948)  
[http://hu.wikipedia.org/wiki/Amerikai\\_%C3%81llamok\\_Szervezete](http://hu.wikipedia.org/wiki/Amerikai_%C3%81llamok_Szervezete)
- Nyilatkozat Fejlődéshez Való Jogról (ENSZ, 1986)  
[http://hu.wikipedia.org/wiki/Egyes%C3%BClt\\_Nemzetek\\_Szervezete](http://hu.wikipedia.org/wiki/Egyes%C3%BClt_Nemzetek_Szervezete)
- Az Iszlám Világ Kairói Emberi Jogi Nyilatkozata (Iszlám Konferencia Szervezete, 1990)  
[http://hu.wikipedia.org/wiki/Iszl%C3%A1m\\_Konferencia\\_Szervezete](http://hu.wikipedia.org/wiki/Iszl%C3%A1m_Konferencia_Szervezete)
- Kulturális sokszínűségéről szóló egyetemes nyilatkozat (UNESCO, 2001)  
<http://www.unesco.hu/archivum-2009-vegeig/kultura/sokszinuseg-091208>
- Nyilatkozat az üldözöttek jogainak védelmében (ENSZ, 2007)  
[http://hu.wikipedia.org/wiki/Az\\_%C5%91ldozettek\\_jogai](http://hu.wikipedia.org/wiki/Az_%C5%91ldozettek_jogai)

- Nyilatkozat a nemzeti vagy etnikai, vallási és nyelvi kisebbségekhez tartozó személyek jogairól (ENSZ,1992)

<http://www.mtaki.hu/docs/cd2/nemzetkozi/dec-h.htm>

- A Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya

<http://www.menszt.hu/layout/set/print/content/view/full/203>

- Az apartheidb\_nökr\_1 szövegéről szóló nemzetközi egyezmény (ICSPCA)

<http://mek.oszk.hu/00000/00056/html/144.htm>

- Gazdasági, szociális és kulturális jogok nemzetközi egyezségokmánya (ICESCR)

[http://www.menszt.hu/informaciok/emberi\\_jogok/egyezsokmany\\_i](http://www.menszt.hu/informaciok/emberi_jogok/egyezsokmany_i)

- Menekültügyi egyezmény

<http://www.unhcr-centraleurope.org/hu/informacioforrasok/egyezsokmenyek/menekultugyi-egyezsokmeny.html>

- Menekültügyi Protokoll

[http://hu.wikipedia.org/wiki/Az\\_ENSZ\\_Menek%C3%BClt%C3%BCgyi\\_F%C5%91bitoss%C3%A1ga](http://hu.wikipedia.org/wiki/Az_ENSZ_Menek%C3%BClt%C3%BCgyi_F%C5%91bitoss%C3%A1ga)

- A gyermekek jogairól szóló egyezmény

[http://hu.wikipedia.org/wiki/A\\_gyermekek\\_jogair%C3%B3l\\_sz%C3%B3l%C3%B3\\_egyezsokmeny%C3%A9ny](http://hu.wikipedia.org/wiki/A_gyermekek_jogair%C3%B3l_sz%C3%B3l%C3%B3_egyezsokmeny%C3%A9ny)

- Egyezmény a faji megkülönböztetés valamennyi formájának kiküszöböléséről (ICERD)

<http://www.fundamentum.hu/sites/default/files/ejd08.pdf>

- Egyezmény a nőkkel szemben alkalmazott hátrányos megkülönböztetések (diszkrimináció) minden formájának kiküszöböléséről (CEDAW)

[http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=98200010.TVR](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=98200010.TVR)

- Egyezmény a népiirtás bűntettének megelőzéséről és megbüntetéséről

<http://keskenyut.hu/news/586>

- ENSZ Foggyatékosokkal Élő Személyek Jogairól Szóló Egyezménye (CRPD)

- Az Európai Unió Alapjogi Kézikönyve

[http://hu.wikipedia.org/wiki/Eur%C3%B3pai\\_Uni%C3%B3\\_Alapjogi\\_Chart%C3%A1lja](http://hu.wikipedia.org/wiki/Eur%C3%B3pai_Uni%C3%B3_Alapjogi_Chart%C3%A1lja)

- Az Európai Unió Egyezménye az Emberkereskedelem Ellen

<http://hu.wikipedia.org/wiki/Emberkereskedelem>

- A regionális vagy kisebbségi nyelvek európai kartája (ECRML)

[http://hu.wikipedia.org/wiki/A\\_region%C3%A1lis\\_vagy\\_kisebbs%C3%A9gi\\_nyelvek\\_eur%C3%B3pai\\_kart%C3%A1ja](http://hu.wikipedia.org/wiki/A_region%C3%A1lis_vagy_kisebbs%C3%A9gi_nyelvek_eur%C3%B3pai_kart%C3%A1ja)

- Az emberi jogok európai egyezménye (ECHR)

[http://hu.wikipedia.org/wiki/Az\\_emberi\\_jogok\\_eur%C3%B3pai\\_egyezm%C3%A9nye](http://hu.wikipedia.org/wiki/Az_emberi_jogok_eur%C3%B3pai_egyezm%C3%A9nye)

- Európai Szociális Karta (ESC)

[http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004\\_2009/documents/dv/chartesocialedepliant/chartesocialedepliant-hu.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/dv/chartesocialedepliant/chartesocialedepliant-hu.pdf)

### **Szlovákia:**

Forrás: *www.dusevnezdravie.sk*. [2015.08.17.]

Az emberi jogok Szlovákia alkotmányában vannak rögzítve (Ústava SR).

A szlovákiai jogrendben a következő jogi szabályozás található:

Polgári jogrend (Občiansky súdny poriadok)

Polgári törvénykönyv (Občiansky zákonník)

Családjogi törvény (Zákon o rodine)

Büntető törvénykönyv (Trestný poriadok)

Exekúciós rend Exekučný poriadok)

Az egészségügyi ellátásról szóló törvény (Zákon o zdravotnej starostlivosti)

Vásárlóvédelmi törvény (Zákon o ochrane spotrebiteľa)

### **Segítő intézmények:**

*Liga za duševné zdravie SR*

Kontakt: Liga za duševné zdravie (League for Mental Health SR)

85101 Bratislava, Ševčenkova 21

**e-mail:** [dusevnezdravie@dusevnezdravie.sk](mailto:dusevnezdravie@dusevnezdravie.sk)

*Centrum právnej pomoci*

[www.centrumpravnejpomoci.sk](http://www.centrumpravnejpomoci.sk)



Centrum právnej pomoci - Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny  
[www.upsvar.sk/br/informacny.../centrum-pravnej-pomoci.html?](http://www.upsvar.sk/br/informacny.../centrum-pravnej-pomoci.html?)

*Verejný ochranca práv*

www.vop.gov.sk - Verejný ochranca práv : Úvodná stránka

www.vop.gov.sk

Verejný ochranca práv - Facebook

<https://www.facebook.com/.../Verejny-ochranca-prav/319369808156312>

Verejný ochranca práv (ombudsman) - Slovensko.sk

[https://www.slovensko.sk/sk/.../\\_verejny-ochranca-prav-ombudsm](https://www.slovensko.sk/sk/.../_verejny-ochranca-prav-ombudsm)

*Slovenské národné stredisko pre ľudské práva*

Slovenské národné stredisko pre ľudské práva: SNSLP

www.snslp.sk/

Slovenské národné stredisko pre ľudské práva, 811 05 Bratislava ...

[www.azet.sk/firma/.../slovenske-narodne-stredisko-pre-ludske-prava/](http://www.azet.sk/firma/.../slovenske-narodne-stredisko-pre-ludske-prava/)