

HUMÁN INNOVÁCIÓS SZEMLE

Munkaerőpiac – foglalkoztatás – képzés – humán kutatás-fejlesztés és innováció – humán erőforrás- és szervezetfejlesztés – regionális, térség-, terület- és település-, valamint szolgáltatásfejlesztés

Szerkesztőbizottság

ALBERT LŐRINCZ Csanád (PhD; Partiumi Keresztény Egyetem, Románia)
ALBERT LŐRINCZ Enikő (Prof., PhD; Babes-Bolyai Tudományegyetem, Románia)
BIRHER Nándor (Prof., PhD; Pázmány Péter Katolikus Egyetem; Veszprémi Érseki
Hittudományi Főiskola, Magyarország)
BORST, Joan (PhD; Grand Valley State University, USA)
DOBAY Kata (MSc; Pécsi Tudományegyetem, Magyarország)
FLÓRA Gábor (Prof., PhD; Partiumi Keresztény Egyetem, Románia)
GARAI Péter (PhD; Pécsi Tudományegyetem, Magyarország)
GÁBRITY Molnár Irén (Prof. Dr.; Újvidéki Egyetem, Szerbia)
JUHÁSZ Gábor (PhD, Dr. habil.; Pécsi Tudományegyetem, Magyarország)
MOLNÁR Dániel (PhD; Pécsi Tudományegyetem, Magyarország)
SZEDLÁRNÉ GÁLL Ibolya (MSc; Emberi Erőforrás-gazdálkodási Tanácsadók Országos
Szövetsége, Magyarország)

Alapító főszerkesztő

DR. JUHÁSZ Gábor

Felelős kiadó

DÓZSA Zsófia Katalin

Borító

JUHÁSZ Balázs

Tördelés, szerkesztés

KAPITÁNY Zoltán

Szerkesztőség

Human Exchange Emberi Erőforrás Fejlesztő és Tanácsadó Alapítvány
e-mail: hisz@humanexchange.hu;
web: <http://humanexchange.hu/human-innovacios-szemle>

ISSN 2062 - 0292

TARTALOM

Dr. habil. Juhász Gábor – Dr. Molnár Dániel – Horváth Veronika – Dózsa Zsófia Katalin: A “KÖVETKEZŐ LÉPÉS - SZEGREGÁLT ÉLETHELYZETEK FELSZÁMOLÁSA GILVÁNFÁN” CÍMŰ PÁLYÁZATI PROJEKTET KÍSÉRŐ KUTATÁS EREDMÉNYEI ÉS TAPASZTALATAI	4
Dr. habil. Albert-Lőrincz Csanád: A BIG DATA ELEMZÉSEK PERSPEKTÍVÁI A TÁRSADALOMTUDOMÁNYI KUTATÁSOKBAN	25
Dr. habil. Czákó Kálmán: A MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG SZEMÉLYTŐL FÜGGŐ KOCKÁZATKEZELÉSE	33
Dr. Durugy András: HUMÁNFEJLESZTÉSI PROGRAMOK ÉRTÉKELÉSÉNEK SZEREPE AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG MINŐSÉGÉNEK BIZTOSÍTÁSÁBAN	44
Knoll-Csete Edit: A KELETNÉMET ÖSSZNÉPI VAGYON FELSZÁMOLÁSA - TERVGAZDASÁGBÓL A PIACGAZDASÁGBA	58
Dr. Varga Norbert: A BEFEKTETŐK VÉDELMEINEK BÜNTETŐJOGI ESZKÖZEI MAGYARORSZÁGON	69

A "KÖVETKEZŐ LÉPÉS - SZEGREGÁLT ÉLETHELYZETEK FELSZÁMOLÁSA GILVÁNFÁN" CÍMŰ PÁLYÁZATI PROJEKTET KÍSÉRŐ KUTATÁS EREDMÉNYEI ÉS TAPASZTALATAI

DR. HABIL. JUHÁSZ GÁBOR – DR. MOLNÁR DÁNIEL – HORVÁTH VERONIKA – DÓZSA ZSÓFIA KATALIN

Absztrakt

A "Következő lépés – Szegregált élethelyzetek felszámolása Gilvánfán" című, EFOP-1.6.2-16-2017-00103 kódszámú, Gilvánfán megvalósított pályázati projekt keretében a Human Exchange Emberi Erőforrás Fejlesztő és Tanácsadó Alapítvány mint konzorciumi partner kutatási tevékenységet végzett annak érdekében, hogy a projekt megvalósítása közben, illetve annak lezárásakor értékelje a pályázati projekt eredményeit. A projekt megvalósítási szakasza 2018 tavaszától 2021 őszéig tartott, jelenleg a pénzügyi feladatok lezárása és a szakmai tevékenységek értékelése zajlik, amelyhez kapcsolódóan az alábbi publikáció a pályázati projektet kísérő kutatás eredményeiről számol be.

Kulcsszavak: szegregáció, társadalmi felzárkózás, kutatás, komplex telepprogram

Bevezetés: előzmények és célkitűzések

Az EFOP 1.6.2-16 kódszámú, *Szegregált élethelyzetek felszámolása komplex programokkal* elnevezésű pályázati konstrukció alapjául, többéves előkészítő munka eredményeként a 2011-es Népszámlálás adatainak felhasználásával készült országos szegregátum adatbázis és térkép szolgált. Az adatbázis alapján az ország területén 709 településen 1384 db, főként romák lakta telep, illetve a települések szövetébe ágyazódott elmaradott településrész található, ahol az ország lakosságának hozzávetőlegesen 2,8%-a él. A szegregátumokban halmozottan jelentkező társadalmi problémákat - ideértve a munkanélküliséget, a szociális és egészségügyi problémákat, a szolgáltatásokhoz való hozzáférés nehézségeit - az érintett települések önerőből nem tudják megoldani. A konstrukció olyan komplex, megfelelően felkészített szakemberek bevonásával zajló, összehangolt és folyamat-támogatással kísért szakmapolitikai beavatkozásokat kívánt támogatni, amelyek érdemben hozzá tudnak járulni az egyenlőtlenségek mérsékléséhez, felszámolásához. A pályázati konstrukció fő célja a szegregált lakókörnyezetben, mélyszegénységben élő hátrányos helyzetű emberek társadalmi felzárkózásának és integrációjának segítése volt. A konstrukció rész céljai között szerepelt a telepeken és teletszerű lakókörnyezetben élők szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek javítása, a bevont személyek képzettségi szintjének növelése, a társadalmi felzárkózást segítő (különösen oktatási-képzési és foglalkoztatási) programokban részt vevők számának fokozása, a teletszerű környezetben élő gyermekek közül az óvodába járók arányának növelése, a programba bevont iskoláskorú gyermekek/ fiatalok iskolai lemorzsolódásának csökkentése, a célterületen élő személyek egészségi állapotának javulása, a közszolgáltatások elérhetőségének biztosítása, a célcsoport társadalmi integrációjának elmélyítése.

A *“Következő lépés - Szegregált élethelyzetek felszámolása Gilvánfán”* című, EFOP-1.6.2-16-2017-00103 kódszámú pályázati projekt megvalósítása 2018. április 3-án kezdődött. A projekt közvetlen előzménye a településen *„A jövő műhelye – Settlement típusú Segítőház létrehozása és a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatások fejlesztése Gilvánfán”* címmel, 2014 és 2015 között megvalósított TÁMOP-5.3.6-11/1-2012-0061 kódjelű pályázati projekt volt, amelynek tapasztalatait felhasználva, annak eredményeire építkezve került sor az EFOP keretei között indult projekt célkitűzéseinek meghatározására. A projekt időtartama eredetileg 36 hónap volt, amit a koronavírus-pandémia miatt 43 hónapra hosszabbítottak. A projektet megvalósító konzorciumot a főpályázó Gilvánfa Község Önkormányzata, valamint két partner, a Számá Dă Noj – Vigyázz Reánk Egyesület és a Human Exchange Emberi Erőforrás Fejlesztő és Tanácsadó Alapítvány alkotta. A pályázati projekt tervezésében és előkészítésében ugyancsak részt vett a Pécsi Tudományegyetem BTK Társadalmi Felzárkózás és Szociális Gazdaság Kutatóközpontja.

A projekt átfogó célja volt egyfelől a szegregált településen élő beás cigány lakosok társadalmi felzárkózásának, integrációjának elősegítése, segítő szolgáltatások és programok további működtetésével; másfelől további külső szakemberek, szakértői csoportok, intézmények bevonása a szakmai munka hatékonyságának és kínálatának növelése, valamint a szolgáltatások folyamatosan változó igényekhez való igazítása céljából.

A projekt az alábbi részcélok teljesítését vállalta: a társadalmi mobilitás elősegítése, az egyéni fejlesztési tervekben (EFT) megfogalmazott célok és feladatok teljesítése a jelenlét alapú szociális munka által; az integrációt segítő, a helyi szükségletekre épülő szociális, oktatási, kulturális, közösségi és munkaerőpiaci szolgáltatások és programok egy struktúrában („settlement”) történő működtetése, ezáltal a szolgáltatásokhoz való koncentrált hozzáférés biztosítása és javítása; a településen elérhető óvodai, iskolai, tanodai, családsegítői, gyermekjóléti, egészségügyi és önkormányzati szolgáltatások kibővítése új, a hatékonyságukat növelő elemekkel; a kisgyermekkorú és az általános iskolai hátrányok mérséklése a projekt során megvalósuló fejlesztésekkel és programokkal; az iskolai tanulási teljesítmény növelése, tanulástámogatás, tehetséggondozás, indirekt tanulási formák működtetése, fejlesztő szabadidős programok megvalósítása (pl. színházlátogatás, előadások, sport, stb.); a szülők felkészítése a segítő-támogató-fejlesztő szülői szerepre; munkaképes korú gilvánfai lakosok számára munkahelykeresés és a munkába állás elősegítése; a településen élők lakás- és életkörülményeinek javítása; a célcsoport társadalmi beilleszkedését, munkaerőpiaci pozícióját növelő képzések kezdeményezése, lebonyolítása; a helyi gazdaság továbbfejlesztése a szociális (szolidáris) gazdaság feltételrendszerének kialakításával, ennek keretében a kertészeti tevékenység további bővítésével, a piaci értékesítés feltételeinek kialakításával; a helyi közösség szervezéséhez, fejlesztéséhez szükséges feltételek folyamatos biztosítása (információs és közösségi tér, sportpálya, tanulóter); a szolgáltatások igénybe vevőinek bevonása az igények megfogalmazásába, a szolgáltatások kialakításába; a helyi és etnikai identitás erősítése közösségépítő, hagyományőrző programok generálásával; a peremhelyzetű selyei járáson belül is marginalizálódott Gilvánfa integrációjának elősegítése a járási, megyei és regionális együttműködésekbe; a helyi közösség akcióképességének helyreállítása, hosszabb távon annak elérése, hogy a helyi közösség arra alkalmas és felkészített tagjai vegyék át az irányítást a kialakított cselekvési programok és szolgáltatások működtetésében („empowerment”);

Gilvánfa történetét, az ott élők helyzetének alakulását, a községben történt események bemutatását célzó, a korábbinál realisabb „Gilvánfa-kép” kialakítását és a külső környezettel való folyamatos kommunikációt segítő internetes weboldal folyamatos működtetése, a közösségi média felületek intenzív használata, folyamatos PR tevékenység, „pozitív képek” megjelentetése a médiában a településről.

Alkalmazott kutatómódszertan

A kutatási folyamat főbb szakaszai és tevékenységei, kutatási kérdések

2018 júniusa és 2019 márciusa közötti időszakban valósult meg az első kutatási fázis, amely magába foglalta a kutatás tervezését, az első adatfelvételt, adatfeldolgozást és értékelést, valamint az első kutatási részjelentés elkészítését. A kutatás második fázisában, 2021 őszén került sor a második adatfelvételre, majd az adatfeldolgozásra, értékelésre és végül a kutatási zárójelentés elkészítésére.

Az értékelő vizsgálat során az alábbi kérdésekre kerestünk választ:

Előkészítés:

- A pályázati projekt előkészítése, tervezése a célcsoport által képviselt probléma kezelése szempontjából megfelelően történt-e?
- Milyen kiválasztási eljárás során kerültek bevonásra a projektben résztvevő célcsoport tagok?

Megvalósítás:

- Milyen mértékben sikerült elérni a kiválasztott célcsoport tagjait, milyen eszközök, módszerek alkalmazásával?
- Milyen intervenciók kerültek alkalmazásra a célcsoport tagjai számára?

Eredmények és hatékonyság:

- Milyen eredményeket sikerült elérni a célcsoport részvételével folytatott intervenciók során?
- A célcsoportra irányult intervenciók eredményei milyen összhangot mutatnak a célcsoport igényeivel, szükségleteivel, problémáival?
- Milyen arányban sikerült elérni a célcsoport tagjait az egyes tevékenységek során?
- Hogyan értékelték a célcsoport tagjai az egyes projektelemegek kivitelezésének színvonalát?
- Milyen főbb megállapítások, tanulságok vonhatók le a célcsoportra irányuló intervenciók eredményei tekintetében?

Tapasztalatok:

- Melyek azok a technikák, módszerek, alkalmazott eljárások, amelyek a további felhasználás tekintetében jó gyakorlatként azonosíthatók?
- Melyek a főbb hiányosságok, hibák és egyéb problémák, amelyek a célcsoportokra irányuló intervenciók eredményeit negatív irányba befolyásolhatták?

Az adatfelvétel folyamata

Az értékelő kutatás során több adatgyűjtési eljárás kombinációjának segítségével vizsgáltuk a projekt megvalósulásának tapasztalatait. A primer adatok összegyűjtését három empirikus eljárás segítségével valósítottuk meg:

- a.) Kérdőíves vizsgálatot végeztünk a projekt célcsoportjába tartozó gilvánfai lakosokkal. Az adatfelvételre két időszakban került sor: 2019 tavaszán, a projekt indulását követően egy évvel, illetve 2021 őszén, a projekt zárásának időszakában. A kérdőíves módszer alkalmazásával megvalósított kutatás célja kettős volt: egyfelől szerettük volna felmérni azokat a véleményeket, amelyek összefüggenek a projekt célkitűzéseivel, annak érdekében, hogy a projekt utolsó fázisában lebonyolított adatfelvétel során nyert adatokkal összevetve változást és hatást mérő vizsgálati eljárást tudjunk végezni. Másfelől szerettünk volna lehetőséget biztosítani a célcsoport tagjainak arra, hogy közvetve visszajelzést adjanak a projektben dolgozó szakemberek számára. Az adatfelvételre személyes megkérdezés során került sor. A válaszadói kör meghatározásakor a projektben célcsoportként megjelenő 103 főt céloztuk meg, azokat a személyeket, akikre vonatkozóan egyéni fejlesztési terv készült. A válaszadás kérdőívneként 5-15 percet vett igénybe. A felkeresett válaszadók döntő többsége segítőkész volt, így a válaszadási hajlandóság magas volt. Az elemzés alapjául szolgáló minta (az első felmérés során 55 fő, a második adatfelvétel során 62 fő) és az alapsokaság (103 fő) nagyságának eltérése elsősorban arra vezethető vissza, hogy a megcélzott válaszadók egy része számára – munkavégzés, betegség vagy egyéb elfoglaltság miatt – nem volt alkalmas az adatfelvétel időpontja.
- b.) Félig strukturált interjúkat készítettünk a projekt célcsoportjába tartozó gilvánfai lakosokkal. Az interjús adatfelvétel célja azoknak a kérdéseknek a részletes vizsgálata volt, amelyekre a survey nem adott lehetőséget. Az értékelő kutatás ezen eleme során kívántuk kiegészíteni, ellenőrizni és értelmezni a kérdőíves adatfelvétel által feltárt sajátosságokat, továbbá így tettük vizsgálat tárgyává azokat a témaköröket, amelyek esetében - jellemzően azok komplexitása miatt - a kérdőíves adatfelvétel nem volt megfelelő módszer. Az interjús adatfelvételre 2021 őszén került sor. A válaszadók kiválasztásában a projektben dolgozó szociális munkások nyújtottak segítséget. A mintába 6 fő célcsoporttag került.
- c.) Félig strukturált interjúkat készítettünk a projekt megvalósításában résztvevő szakemberekkel is. Az összesen 6 főre kiterjedő vizsgálat során a célcsoport tagjaitól származó információk kiegészítésére, teljesebb körűvé tételére törekedtünk, továbbá olyan típusú adatokat is megpróbáltunk feldolgozni, amelyekkel pozíciójukból következően csak ők rendelkeznek.

A minta bemutatása

A válaszadók átlagos életkora az első adatfelvétel során 36,35 év (SD: 11,9 év) a második adatfelvétel során 37,72 év (SD: 11,7 év) volt.

A válaszadók körében mindkét adatfelvétel során többségben voltak a nők. Az első mintában 64,8%, a másodikban 67,7% volt a részarányuk. Mivel a nemre vonatkozó kérdésre nem válaszolók aránya csökkent, a második adatfelvételben a férfiak aránya is nőtt, 24,1%-ról 30,6%-ra.

A két kérdőíves felvétel mintája között a legmagasabb iskolai végzettség tekintetében nem volt érdemi különbség (a válaszadók többsége mindkét mintában általános iskolai végzettséggel rendelkezik), viszont kismértékű változás volt megfigyelhető a szakképesítéssel rendelkezők arányában.

Fontos leszögezni, hogy a minta egyik adatfelvétel során sem volt reprezentatív - sem a 18 év feletti életkorú gilvánfai lakosság, sem a projektbe bevontak tekintetében. Emiatt ezekre a sokaságokra vonatkozóan általánosító jellegű megállapításokat tenni nem lehet, az eredmények a mintába bekerülő válaszadókra vonatkoznak.

Eredmények

A fejezetben azokat a programokat, tevékenységeket tekintjük át, amelyek a projekt célkitűzéseikhez illeszkedve megvalósultak. Az egyes tevékenységekhez kapcsolódóan – az értékelő kutatás során gyűjtött információk alapján – választ adunk a tervezéshez, szervezéshez és kivitelezéshez kapcsolódó kérdésekre, például arra, hogy milyen kiválasztási eljárás során kerültek bevonásra a célcsoporttagok, milyen mértékben sikerült elérni őket, illetve milyen intervenciók kerültek alkalmazásra egy-egy programelem megvalósítása során. Ismertetjük a fontosabb eredményeket, megállapításokat, tanulságokat, valamint a felmerülő problémákat.

A projekt szervezeti és működési struktúráját célzó intézkedések megtétele, a célcsoport bevonása és az egyéni fejlesztési tervek elkészítése

A *“Következő lépés” - Szegregált élethelyzetek felszámolása Gilvánfán* című projekt 2018 áprilisában projektnyitó szakmai rendezvényt indult, amely a projekt szakmai tartalmának, szervezeti és működési struktúrájának megismertetése, valamint a célcsoport, a projekt személyzet és az együttműködők bemutatása, egymással való megismertetése céljából szerveződött. Ebben az időszakban került sor a projekt során megvalósuló tevékenységek nyomonkövethetőségét és átláthatóságát szolgáló dokumentációs rendszer kialakítására, illetve az együttműködő szervezetek szerepének, felelősségi körének meghatározására és véglegesítésére is.

A folyamatos professzionális segítő jelenlétet a projekt kezdeti időszakában 4 fő szociális munkás biztosította. A szociális munkások 2018 áprilisában egyenként 30-45 fő célcsoporttaggal vették fel a kapcsolatot, és teremtették meg azt a bizalmi légkört, amely a klientúrával való hosszú távú eredményes és hatékony együttműködéshez elengedhetetlen.

Az egyes célcsoporttagokkal történő segítő beszélgetést követően, az ott kötött megállapodások, kitűzött célok meghatározása után a szociális munkások elkészítették az egyén igényeit és lehetőségeit figyelembe vevő egyéni, illetve a

kitűzött fejlesztési feladatok rendszerszemléletű megvalósítását célzó családi fejlesztési terveket. A célcsoporttagok bevonását, az egyéni és családi fejlesztési tervek kidolgozásához szükséges adatok és információk felvételét nagymértékben segítette, hogy a településen korábban megvalósuló, a szegregált lakókörnyezetben, mélyszegénységben élő hátrányos helyzetű emberek társadalmi felzárkózásának és integrációjának segítségét célzó projekteken a szociális munkások közül többen is dolgoztak, így már ismerték a település tagjait, illetve azokat a problémákat, amelyek kapcsán segítségre szorultak.

A projekt ismertségét a célcsoport tagjainak körében mindkét kérdőíves adatfelvétel során vizsgáltuk. A Gilvánfán zajló, releváns tevékenységek összekapcsolása a projekttel kismértékben nőtt a vizsgált időszakban: míg 2019 tavaszán a válaszadók 92,6%-a, addig 2021 őszén a válaszadók 93,5%-a tudta egyértelműen beazonosítani a projektet. Jellemzően a többi válaszadó is említett olyan programelemeket, amelyek a "Következő lépés" c. projekt keretében valósultak meg, azonban olyan tevékenységeket is említettek, amelyek korábbi, illetve párhuzamosan futó másik projekthez tartoztak.

A válaszadók legnagyobb arányban a projektben dolgozó szociális munkásoktól értesültek a projektről. Arányuk a 2019-es adatfelvétel során 64,8%, a 2021-es adatfelvétel során 69,4% volt. A második legjelentősebb információforrást a lakossági fórumok jelentették: 25,9%, majd 17,7% említette ezeket az eseményeket. Az említettekén kívül - kisebb arányban - a projektről a munkahelyükön értesültek a válaszadók, illetve a 2021-es adatfelvétel során a válaszadók 4,8%-a a Tanodát nevezte meg információforrásként.

A családlátogatások, és a szolgáltatások igénybevételét biztosító családkísérések a projekt teljes időszaka alatt zajlottak, és a projekt második negyedétől iskolalátogatásokkal, munkahelyi egyeztetésekkel, mediációval egészültek ki. Ezek az intervenciók - a tanítókkal, tanárokkal, nevelőkkel és szülőkkel együttműködve - az iskoláskorú gyermekek és fiatalok iskolai előmenetelét, a problémás helyzetek megoldását célozták, de a felnőtt lakosság körében sor került olyan mediációs jellegű segítségnyújtásra vagy „érzékenyítő” jellegű beavatkozásokra is, amelyek a munkaerőpiacon történő elhelyezkedést vagy a munkahelyek megtartását segítették. Az ilyen jellegű beavatkozások folyamatosságát ugyanakkor nehezítette - derült ki a célcsoporttagok körében készült interjúk felmérés eredményeiből -, hogy a projektben dolgozó négy fő szociális munkásból a projektidőszak alatt ketten lemorzsolódtak. Ebből adódóan a maradókra lényegesen több - főként adminisztratív - feladat hárult, ami csökkentette azt az időt, amit a szociális munkások a gilvánfai lakosok személyes felkeresésére tudtak fordítani. A projektben dolgozó egyik szakember meglátása szerint a szociális szférában megfigyelhető lemorzsolódás és szakemberhiány azzal magyarázható, hogy "(...) *nagy terhelés éri a szakembereket, és főleg az anyagi, de az erkölcsi megbecsülés is várat magára.*" (projektben dolgozó szakember). Ugyanakkor kétségtelen, hogy a projekt során elért eredményekhez nagymértékben hozzájárult a településen dolgozó szociális munkások jelenléte és tevékenysége.

A célcsoport körében felmerült képzéssel kapcsolatos igények és szükségletek felmérését követően elkészültek a képzési tervek, amelyek alapján a szociális munkások és a velük együttműködő koordinátorok felvették a kapcsolatot azokkal a képző intézményekkel, akik a célcsoport igényeinek és a helyi-, illetve térségi munkaerőpiaci elvárásoknak megfelelő képzési programokat nyújtanak. A képzések kiválasztása során a projektben dolgozó szakemberek törekedtek arra, hogy csak olyan képzéseken vegyenek részt a kliensek, amelyek a helyi és a

munkaerőpiaci igényekhez egyaránt igazodnak, tehát az induló tanfolyamokon megszerzett végzettséggel a gilvánfai lakosok a későbbiekben el tudnak helyezkedni. Fontos azonban megjegyezni, hogy a képzések kiválasztását a helyi igények és munkaerőpiaci elvárások mellett a képzési kínálat is jelentősen befolyásolta.

Az előzőek mellett a projekt szervezeti és működési struktúráját célzó intézkedések közé tartozott az együttműködő szervezetek tevékenységeinek konkretizálása, projektben betöltött szerepének, kapcsolódó felelősségi köreinek meghatározása, a projekt megvalósításában résztvevők (projekt személyzet és együttműködő partnerek) szakmai felkészítése, a projekt megvalósításához szükséges alapvető tudások, információk, kompetenciák átadása. A projektszemélyzet számára a projektcélokhoz és tevékenységekhez, illetve a klientúrához illeszkedő speciális ismeretanyag átadása szakmai műhelymunkák keretében az alábbi témakörökben történt: interkulturális kommunikáció; közösségszervezés, közösségfejlesztés cigány/roma célcsoportok körében; cigány/roma kisebbség körében végzendő szociális események szervezése; helyi szociális/szolidáris gazdaság fejlesztése hátrányos helyzetű településeken; valamint mediáció alkalmazása szegregált élethelyzetben élők érdekében.

A foglalkozásokon a projektben résztvevő szakemberek mellett helyi lakosok is részt vettek. Közülük azoktól, akik az értékelő kutatás első adatfelvételi fázisában is válaszoltak a kérdőív kérdéseire, a programelemek megítélését is kértük.

2018 tavaszán indultak a szakmai belső monitoring folyamatok a projekt előrehaladásának áttekintése, ellenőrzése, valamint az eltérésekre a megfelelő válaszok megfogalmazása és kivitelezése céljából. Továbbá a projekt kezdetétől fogva megvalósult a nyilvánosság tájékoztatása különböző kommunikációs eszközökön és csatornákon (például facebook-oldal, települési weboldal) keresztül, amely lehetővé tette a nyilvánosság biztosítását, a projekt során megvalósuló programok, események folyamatos nyomon követhetőségét, kommunikációját a település lakói és a többségi társadalom felé.

A pályázati projekt megvalósítása során teljesített projektelemek tapasztalatai

A *“Következő lépés” - Szegregált élethelyzetek felszámolása Gilvánfán* című projekt fő célja a szegregált lakókörnyezetben, mélyszegénységben élő hátrányos helyzetű emberek társadalmi felzárkózásának és integrációjának segítése, amelyhez szorosan illeszkednek azok a szociális, közösségi, korai fejlesztési, oktatási, egészségügyi, valamint a droghasználat visszaszorítását célzó programok, amelyek megvalósításához kapcsolódó részcélok a következők voltak: javuljon a telepeken és telepszerű lakókörnyezetben élők szociális, közösségi, oktatási, képzési és egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférése a településen elérhető óvodai, iskolai, tanodai, családszolgáltatói, gyermekjóléti, egészségügyi és önkormányzati szolgáltatási kapacitások bővítése által; javuljanak a programba bevont iskoláskorú gyermekek/ fiatalok iskolai előrehaladási esélyei, tanulmányi eredményei és szabadidő eltöltési lehetőségei az iskolai tanulási teljesítmény növelése, tanulástámogatás, tehetséggondozás, indirekt tanulási formák működtetése és fejlesztő szabadidős programok által; erősödjenek a programba bevont gyerekek szülői körében a segítő-támogató-fejlesztő szülői szerepek; javuljon a célterületen élő személyek egészségi állapota; csökkenjen a szenvedélybetegséggel küzdők

száma; javuljon a helyi közösség érdekérvényesítő, kezdeményező és akcióképessége és fejlődjön a helyi gazdaság a kertészeti tevékenység további bővítése, továbbá a piaci értékesítés feltételeinek kialakítása által.

Az értékelő kutatás kérdőíves adatfelvételei során mindkét alkalommal rákérdeztünk különböző területekhez tartozó szolgáltatások vélelmezett elérhetőségére. A vizsgált területekhez tartozó egyes szolgáltatások elérhetősége a projekt megvalósításának időszakában kedvezőbbé vált, a kutatás során azt tettük vizsgálat tárgyává, hogy ez milyen mértékben befolyásolta a helyi lakosság kapcsolódó percepcióit. Arról, hogy a gilvánfai lakosok körében a közösségi, szociális, nevelési-oktatási és egészségügyi szolgáltatások elérhetőségének megítélése 2019 és 2021 között miként változott, az egyes tevékenységekhez kapcsolódóan olvashatunk.

Előzetes várakozásainknak megfelelően, a szociális szolgáltatások elérhetőségét már a 2019 tavaszán lebonyolított adatfelvétel során is megfelelőnek ítélték a válaszadók: 64,8% kiválónak, további 7,4% nagyon jónak találta ezeknek a szolgáltatásoknak az elérhetőségét. Ezek az értékek 2021 őszére 73,8%-ra, illetve 8,2%-ra nőttek. A kedvező értékelés egyértelműen a projektben foglalkoztatott szociális munkások tevékenységével, intenzív gilvánfai jelenlétével hozható összefüggésbe.

A közösségi szolgáltatások elérhetősége megítélésének változása kevésbé volt jelentős, mint a szociális szolgáltatásoké, azonban a pozitív változás ezen a területen is egyértelmű volt: a kiváló vagy nagyon jó értékelést adó válaszadók aránya a 2019-es 79,1%-ról 2021-re 81,5%-ra nőtt.

Csillag Szolgáltatóház és Csillag Szolgáltató Pont

A szociális, korai fejlesztési, oktatási és egészségügyi célok megvalósításához elengedhetetlen az állandó folyamatos segítői jelenlét biztosítása a perifériára szorult hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű emberek lakóhelyén, valamint azonnali szakemberi (jogász, pedagógus, szociális munkás, pszichológus, addiktológiai konzultáns, foglalkoztatási- és munkaerőpiaci tanácsadó stb.) segítségnyújtás a nehéz élethelyzetbe kerül családok számára. Ezt a célt szolgálta a minden munkanapon nyitva tartó információs központ, a Csillag Szolgáltatóház, ahol a kulturális és közösségi rendezvények szervezése, a munkahely-közvetítés és munkába járás szervezése, illetve a képzésekre történő jelentkezés és az ezzel kapcsolatos ügyintézés történt a projektben dolgozó szociális munkások, start asszisztensek és helyi koordinátorok, valamint a településen jelen lévő civil szervezetek delegáltjai és önkéntesei közreműködésével.

A Csillag Szolgáltató Pontnak helyet adó épület létrehozása az EFOP-2.4.1-16-2017-00052 azonosítószámú projekt keretében valósult meg.

Jogsegély szolgálat

A gilvánfai lakosok számára a teljes projektidőszak alatt a tényleges joggyenlőség megteremtése érdekében jogsegély szolgálat működött: a helyben dolgozó civil szervezetek szakértői, tanácsadói különböző jogi és szociális ügyek intézésében nyújtottak segítséget a gilvánfai lakosoknak, és díjmentesen képviselték a hátrányos diszkriminációt szenvedett ügyfeleket. Jogi beavatkozásra elsősorban adósságrendezés céljából, valamint tulajdonjogi kérdésekben került sor.

Mentálhigiénés foglalkozások

A projektben egy fő pszichológus dolgozott, aki a helyi szükségletekhez igazodó mentálhigiénés egészségfejlesztő és egészségmegőrző foglalkozásokat tartott, pszichológiai tanácsadási szolgáltatást biztosított a magyarmecskai iskolában, a családok otthonában vagy a Csillag Szolgáltatóház épületében 32 hónapon keresztül. A projektben alkalmazott pszichológus a gilvánfai egészségnapokon is jelen volt. Emellett a gilvánfai felnőttek körében egy agresszió kezelésével kapcsolatos előadásra, illetve indulatkezelési tréningre is sor került.

Az érintettek bevonását a mentálhigiénés foglalkozásokat vezető pszichológus szerint nagyban segítette, hogy ez a programelem intézményi környezetben, a Magyarmecskai Általános Iskolában valósult meg. Az intézményi keretrendszer elősegítette a célcsoporttagok bevonását, a szülőkkel való kapcsolattartást, illetve a szakemberek (pedagógusok, szociális munkások, a családsegítő munkatársai, illetve a védőnő és a háziorvos) együttműködését, a felmerülő problémák szakmai teamben történő megbeszélését és megoldását. A projektben dolgozó pszichológus szerint az iskolai helyszín további előnyének tekinthető, hogy a pedagógusok sokszor olyan problémákat is észrevettek, amivel a szülők nem biztos, hogy pszichés tanácsadásért fordultak volna.

A gilvánfai gyerekek családi hátterének és aktuális pszichés problémáinak feltérképezése, szükségleteik meghatározása az intézmény dolgozóinak közreműködésével történt. Az ellátás kezdetén az iskolaigazgató segítségével feltárássra került a gyerekek családi háttere, tanulmányi eredményei, illetve azok a területek, aktuális problémák, amelyek kapcsán segítségre szorultak. Minden érintett gyerek bevonását a szülők beleegyezése előzte meg, majd ezt követően történtek az egyéni szűrések: a projektben dolgozó pszichológus általános pszichés mérést végzett, indokolt esetben a gyerekek indulatkezelését, megküzdési módját vizsgálta. A pedagógusok olyan gyerekek bevonását is javasolták a programba, akiknek aktuálisan ugyan nem volt pszichés problémája, de például egy korábbi gyász eset miatt segítségre szorultak.

A foglalkozásokat tartó pszichológus rendkívül pozitívnak ítélte a szülők együttműködését, a tanárok, a szociális munkások és a családsegítő szolgálat munkatársainak segítőkészségét, illetve azt, hogy a célcsoporttagok közül többen önkéntesen jelentkeztek ezekre a programokra. A gyerekekkel foglalkozó pszichológus kiemelte azt is, hogy a családlátogatások gyakran szociális szakemberek közreműködésével valósultak meg, és a projekt során több alkalommal kerekasztal beszélgetésre is sor került a területen dolgozó szociális munkások, az érintett pedagógusok, illetve gyermekorvos és védőnő részvételével.

A gilvánfai gyerekek körében pszichés rendellenességként leginkább magatartási problémák, indulatkezelési nehézségek, csökkent kudarctűrés, szuicid gondolatok, és nem adekvát megküzdési módok használata fordult elő, de gyakori volt az iskolát elkezdő gyerekeknél az is, hogy kognitív gyengeséggel, idegrendszeri éretlenséggel kerültek első osztályba, ami a gyerekekkel foglalkozó szakember szerint nem megfelelő iskolai előmenetelt eredményezett. A csökkent kudarctűrés sok magatartási problémát generál, feszültebbé teszi a gyerekeket. Emiatt a szakember - együttműködésben a pedagógusokkal - többször meghívta a szülőket óralátogatásra is, hogy lássák, pontosan milyen problémák vannak a gyerekekkel.

A mentálhigiénés egészségfejlesztő foglalkozások jelentős része egyéni edukáció formájában valósult meg, de pályaorientációs, motivációs és tanulási stílust felmérő célzattal csoportos foglalkozásokra, valamint konfliktusos

helyzetekben resztoratív gyakorlatokra, megbékéltetésre törekvő foglalkozásokra is sor került. A gyerekekkel és szüleikkel foglalkozó pszichológus szerint a mentálhigiénés foglalkozások és tanácsadások két alapvető célja az akut problémahelyzetek kezelése, valamint a károkozás csökkentése volt, és a projekt eredményességét az is mutatja, hogy a program során elsajátított szorongásoldó technikákat, megküzdési stratégiákat az érintettek megtanulták önállóan alkalmazni. Ezek a beavatkozások segítik őket a társadalomba való beilleszkedésben, legyen szó akár továbbtanulásról, akár a munkahelykeresés során felmerülő akadályok áthidalásáról.

A szakember úgy látta, hogy a célcsoportra irányult intervenciók teljes mértékben illeszkedtek a célcsoport igényeihez, szükségleteihez, problémáihoz, amely egyrészt azzal magyarázható, hogy hátrányos helyzetük miatt sokan nem jutnak el a területileg illetékes szakszolgálathoz például képességvizsgálatra, másrészt mutatja az is, hogy az ilyen típusú programokon való részvétel határozott igényként jelentkezett a célcsoporttagok körében. A szülők kifejezték érdeklődésüket a gyermeknevelési problémákkal kapcsolatban, és hálások voltak azért, ha segítséget kaptak. Ugyanakkor a szakember azt is kiemelte, hogy rendkívül fontos a megelőzés, azaz a korai intervenciók fejlesztő programok már óvodáskorban való megkezdése, illetve a folyamatos jelenlét, tehát annak biztosítása, hogy a kliensek bármikor segítségért fordulhassanak a megfelelő szakemberhez, hiszen ez egy olyan attitűd elsajátítását teszi lehetővé, amit későbbi problémás helyzetekben használni tudnak. Ennek szükségességét a gyerekekkel foglalkozó pszichológus szerint az is igazolta, hogy azokban a helyzetekben, amikor - például egy iskolai szünet miatt - hosszabb-rövidebb időre megszakadt a segítségnyújtás folyamata, a gyerekek visszakerültek a megszokott otthoni környezetbe, az az addig elért eredményekre egyértelműen negatív hatással volt. A koronavírus-járvány miatt elrendelt korlátozások sem kedveztek a gilvánfai lakosok körében tartott mentálhigiénés, egészségfejlesztő, egészségmegőrző és családterápiás foglalkozásoknak. A támogatásra való igény a covid időszak alatt még inkább érzékelhető volt, és noha a projekt keretében végzett fejlesztő munka már lezárult, a célcsoporttagok problémáikkal ezt követően is felkeresték a korábban velük foglalkozó pszichológust.

Összességében a szakember úgy látta, hogy a nevelési tanácsadóknak, a szakszolgáltatónak a gyermekek, fiatalok és családok komplex pszichológiai gondozása, fejlesztő mentálhigiénés ellátása során használt módszereket szükséges lenne a hátrányos helyzetű térségekben élőkhöz eljuttatni, és azokat a szülőket is elérni, akik elutasították a programban való részvételt. Ugyancsak fontos megállapításként hangzott el, hogy nélkülözhetetlen lenne minden iskolában egy teljes állású pszichológust alkalmazni.

Drogprevenációs programok

Tekintettel arra, hogy a gilvánfai - elsősorban az iskolából lemorzsolódó - fiatalok körében jelen van a kábítószer-fogyasztás, egyrészt preventív, másrészt intervenciók céljával droghasználat-megelőzés, dohányzásról való leszokás támogatása, alkoholproblémák kezelése, szülői szerepekre való felkészítés, szexuális felvilágosítás témakörökben közösségi, tematizált programokra (például "Én és a testem" tréning), valamint szakértői konzultációkra került sor addiktológiai konzultáns közreműködésével, a célcsoport és a szakmai megvalósítók számára.

Az addiktológiai programok szükségességét mind a kérdőíves kutatások eredményei, mind pedig az interjúkból leszűrhető információk is alátámasztották. A lakosság körében végzett adatfelvételek eredményei alapján a szerhasználati problémák a projekt befejezéséhez közeli időszakban is jelen voltak Gilvánfán. Más vizsgált területekhez viszonyítva, az addiktológiai problémák percepciója területén kisebb mértékű javulást sikerült elérni, a megkérdezettek közel fele a projekt végén is kedvezőtlennek tartotta a helyzetet ezen a területen. Érdeemes megemlíteni, hogy a szerhasználati problémák megítélésére jelentős mértékben hatnak az egyedi esetek, és Gilvánfán a második adatfelvételt megelőzően történt egy olyan haláleset, amit a helyi lakosok droghasználattal hoztak összefüggésbe - ez minden bizonnyal jelentős mértékben befolyásolta a válaszadókat a kapcsolódó kérdés megválaszolásakor.

A szerhasználat visszaszorítását célzó tematizált programok a fiatalokat célozták meg, a Magyarmecskői Általános Iskolában zajlottak, de különféle közösségi rendezvényekhez (például a Gyereknaphoz) kötődően is lehetőség volt szituációs játékokra vagy segítő beszélgetésekre a drogproblémákkal foglalkozó szakemberekkel.

A célcsoporttagok számára tartott addiktológiai konzultációk szervezésekor, az érintettek programba történő bevonásakor nagy előnyt jelentett a térségben dolgozó szakemberek közreműködése: a projektben dolgozó addiktológiai konzultáns a településen tevékenykedő szociális munkások ajánlásán keresztül jutott el a célcsoporttagokhoz. Mivel a szerhasználat okozta problémákkal leginkább érintett személyeket és hozzátartozóikat nehezen lehetett bevonni a konzultációba, ezért a programelem módosításra került, és kiegészült egy olyan képzéssel, ami a helyben dolgozó szociális munkások részvételével valósult meg. Ezekben a képzéseken a szociális munkások felkészítése, a szerhasználatl kapcsolatos speciális ismeretek átadása történt, a szerhasználatban érintett gilvánfai lakosokkal pedig személyes konzultációk keretében foglalkozott az addiktológia területén sokéves szakmai tapasztalattal rendelkező szakember.

Tanulástámogatás – Nyitott Ház Tanoda

A projekt keretében a Gilvánfán élő gyerekek és fiatalok iskolai sikerességének elősegítése, a képzettségi szint növelése, és hosszú távon előnyös munkaerőpiaci pozíció kialakítása céljából egyéni és kiscsoportos tanulástámogatás valósult meg a „Számá Dã Noj – Vigyázz Reánk!” Egyesület által a 2009/2010-es tanévtől működtetett Tanodában. A gyerekekkel foglalkozó korrepetáló tanárok és fejlesztő pedagógusok elsősorban a középiskolába készülők vagy már odajáró diákokkal foglalkoztak.

A tanodaprogram megfelelő, az iskolai előmenetelt támogató tanulási környezetet (például internet-hozzáférést, korrepetáló és fejlesztő pedagógusok jelenlétét) biztosított a diákok számára. A tanodai tevékenységek hatékonyságát az iskolai sikeresség mutatói is alátámasztják: az 1998 és 2016 között általános iskolát végzett gilvánfai gyermekek középiskolai eredményességére vonatkozó adatok azt mutatják, hogy a gilvánfai Tanoda megnyitását megelőző időszakhoz képest, az azt követő időszakra a középiskolát nappali tagozaton befejezett diákok arányszáma bőven megduplázódott, az érettségizettek aránya pedig négyszeresére nőtt. Míg a vizsgált időszak első 12 évében (tehát még a tanodaprogram indulása előtt) a 60 általános iskolát elvégző diák 22%-a fejezte be a középiskolát, és 5%-a szerzett

érettségig, addig az utóbbi hét tanévben az általános iskolát elvégző 44 gilvánfi fiatal 50%-a középiskolai végzettséget, 20%-a pedig érettségig szerzett.

A kérdőíves vizsgálat eredményei szerint a fiatalok oktatásához, neveléséhez kapcsolódó szolgáltatások elérhetősége esetében volt a leginkább kedvező megítélés a projekt megvalósítási időszakának végén: a kiváló vagy nagyon jó értékelést adó válaszadók aránya 79,5%-ról 85,2%-ra nőtt a vizsgált időszakban. Ezek az eredmények összhangban vannak az értékelő kutatás kvalitatív adatfelvételei során kapott információkkal: a projekt és a Nyitott Ház Tanoda együttműködése kölcsönösen kedvező módon hatott az egyes tevékenységekre.

Indirekt tanulást támogató programok

A tanodaprogramon kívül a gilvánfi gyerekek iskolai előmenetelének javítását és lemorzsolódás visszaszorítását szolgálták az indirekt tanulást támogató programok, szakkörök is. Ezek közé tartoztak azok a pályaorientációs foglalkozások, illetve a 7-8. osztályosok részvételével megvalósított pályaválasztást segítő beszélgetések, amelyek meghívott előadókkal, szakmák és lehetőségek megismertetésével, esetenként nyílt napokon, üzemlátogatásokon való részvétellel segítették a diákok továbbtanulással kapcsolatos döntéseit. Az előzőek mellett a falu múltjának helytörténeti kutatása céljából múltkutató foglalkozásokra, autentikus cigány táncok és dalok megismertetésére tánctanár vezetésével hagyományőrző zene- és táncoktatásra, illetve Playback drámaszakkör szervezésére is sor került.

Klubfoglalkozások

A projektidőszak alatt a településen szülői klub működött, ahol az általános és középiskolába járó gyerekek szülei számára az iskolai problémák megvitatását és a tanulás módszertani alapismereteinek átadását célzó, az óvodába járó gyerekek szülei számára pedig a mese gyermekekre gyakorolt fejlesztő hatásának tudatosítását elősegítő kiscsoportos foglalkozások, illetve reflexiók és segítő beszélgetések valósultak meg, illetve az óvodai fejlesztő program keretében heti rendszerességgel meseolvasás is zajlott az óvodában. Emellett a szülők és gyerekek közös részvételével kézműves szakköröket tartottak, amelyek az ünnepi alkalmakra (például Halottak napja, Advent, Mikulás, Húsvét stb.) való készülődések köré szerveződtek, és hagyományőrző családi rendezvényekkel (például Gyermeknap, Mikulás, Karácsony, Családi Nap) egészültek ki.

A célcsoporttagok elmondása szerint a szülői klub programjaira havonta került sor, de volt olyan időszak is, amikor havonta több alkalommal összejöttek a klub résztvevői. Általában 10-12 fős klubfoglalkozások valósultak meg, de egy-egy ünnepre történő készülődés (például koszorúkészítés) a teljes gilvánfi lakosságot megmozgatta. E foglalkozások legjelentősebb eredményeinek a segítő beszélgetéseket, a tapasztalatszerzést és az egyéni szinten jelentkező problémák megoldását tartották az interjúalanyok.

Szabadidős programok

Szociális, közösségi, korai fejlesztési és oktatási céllal mozi- és színházlátogatásokon, illetve különféle kirándulásokon és túrákon is részt vehettek a falu lakosai. Ezeket a programokat a célcsoporttagok igényeit figyelembe véve szervezték a projekt dolgozói, ezáltal nagy érdeklődés mutatkozott irántuk. A

célcsoporttagok e programokhoz kapcsolódóan pozitívként azt emelték ki, hogy lehetőség volt a gyerekek és szülők együttes részvételére a különböző szabadidős programokon.

A célcsoport tagjainak körében különösen népszerűnek bizonyultak a fürdőhelyeken (Zalaegerszeg, Balaton) tett látogatások (öt fokozatú skálán mérve 5,0-ás értékeléssel), illetve az állatkerti kirándulás (4,97), a színház- (4,88) és mozilátogatások (4,73), illetve azok a programok, amelyek elsősorban gyermekeket céloztak meg (4,73), és akiknek szülei kísérőként vettek részt ezeken (Buborék játszóház, Katica Tanyára szervezett kirándulások).

A pécsi mozikba, színházakba falubusszal, nagyobb létszám esetén bérelt buszokkal jutottak el a résztvevők, és általában az ilyen programok keretében egy közös vacsorára és városnézésre is sor került. A színházlátogatás a program résztvevői közül többeknek különösen nagy élmény volt, hiszen első alkalommal vehettek részt színházi előadáson.

A településen kívüli programok közé tartoztak a nyári táborok (Ördögkatlan tábor és Playback tábor), illetve a gyermekek és fiatalok szabadidejének hasznos eltöltése érdekében szervezett sportversenyek, a Baranyai Tanodák Focikupája, és a helyi/megyei futóversenyek.

Sport- és egészségnapok, szűrővizsgálatok

Az egészséges életmódra nevelést szolgálta a Sport- és egészségnapok programsorozat, amely 15 alkalommal, alkalmanként 30 célcsoporttag részvételével került megrendezésre, valamint sort került olyan egészségügyi szűrésekre (például ortopéd szűrés, látásvizsgálat, vércukor- és vérnyomásmérés, nőgyógyászati szűrés) az egészségügyi alap- és szakellátás keretében, amelyek a célcsoporttagok egészségi állapotának feltérképezését szolgálták, és a megelőzés fontosságára hívták fel a figyelmet.

Ezeket a kezdeményezéseket mind a célcsoporttagok, mind pedig a projektben dolgozó szakemberek eredményesnek ítélték, a gilvánfai lakosok körében nagyarányú részvételtől számoltak be.

A kérdőíves vizsgálat eredményei szerint az egészségügyi szolgáltatások elérhetősége a vizsgált területek közül a leginkább kedvezőtlen megítélést kapta a 2019 tavaszán bonyolított adatfelvétel során. A válaszadók 13,6%-a a legrosszabb minősítést adta, további 4,5% rossznak, 34,1% közepesnek értékelte a kategóriába sorolható szolgáltatások elérhetőségét. A projekt megvalósítási időszakának a végére többségbe kerültek a pozitív értékelések, de látható, hogy összességében még mindig ezen a területen a legjelentősebb az elégedetlenség mértéke.

A gilvánfai lakosok - környező települések lakosaihoz viszonyított - egészségi állapotának megítélése kismértékben változott a projekt megvalósítási időszakában. Némileg - 16%-ról 12,3%-ra - csökkent azoknak a válaszadóknak az aránya, akik rosszabbnak tartották a helyiek egészségi állapotát a környékbeliekéhez képest, nőtt azoké, akik nem látnak különbséget (58% → 63,2%). Néhány százalékponttal csökkent azoknak az aránya, akik az átlagnál valamennyivel jobbnak, és kis mértékben nőtt azoknak az aránya, akik sokkal jobbnak tartják a gilvánfaiak egészségi állapotát.

Képzéshez, munkatapasztalat-szerzéshez, foglalkoztatáshoz kapcsolódó tevékenységek megvalósítása

A képzésekhez, munkatapasztalat-szerzéshez, illetve a foglalkoztatáshoz kapcsolódó tevékenységek megvalósításához négy rész cél került meghatározásra a projektben: (1.) A munkaerőpiaci esélyek javítása a magasabb iskolai végzettség és a munkaerőpiacon konvertálható szakképzettség megszerzésével, az egyéni hatékonyságot növelő készségek és képességek fejlesztésével, az egyéni fejlesztési tervekre épülő szociális munkával. (2.) A munkaerőpiacon használható transzfer tudás és képesség megszerzése révén az elhelyezkedési esélyek növelése. (3.) Munkaképes korú gilvánfai lakosok számára munkahelykeresés, munkába állás elősegítése. (4.) A helyi gazdaság továbbfejlesztése a kertészeti tevékenység további bővítésével.

A projekt során több olyan programelem is megvalósult, amely a gilvánfai lakosok körében a foglalkoztatás bővítését célozta: munkaerőpiaci képzések, munkaközvetítés, felkészítés állásinterjúra, munkába járás segítése falubusszal, és a helyi foglalkoztatás későbbi keretét szolgáló szociális szövetkezet tevékenységének megalapozása.

Ezek a programelemek teljes mértékben illeszkedtek azokhoz a problémákhoz, amelyek Gilvánfán jelen voltak a projektmegvalósítás időszakában és ugyancsak tapasztalhatók jelenleg is, így célirányos beavatkozást jelentettek korábban is és tesznek lehetővé mind a mai napig. Az egyik leginkább említésre méltó nehézség, hogy a gilvánfai lakosok jelentős része nehezen tud elhelyezkedni az elsődleges munkaerőpiacon. Ez egyrészt a közlekedési akadályokkal, másrészt az alacsony iskolai végzettségükkel és a nemzetiségi hovatartozásuk miatt elszenvedett negatív diszkrimináció érvényesülésével magyarázható.

OKJ képzések, nyelvi és informatikai, valamint felzárkóztató tanfolyamok

A képzési program tervezése a célcsoporttagok bevonásával, a képzéssel kapcsolatos igények és szükségletek figyelembevételével történt. A projekt indulásakor sor került egy felmérésre arra a kérdésre választ keresve, hogy a célcsoport tagjai milyen képesítést szeretnének szerezni, majd ennek alapján történt a képzések megszervezése. A szociális munkások és mentorok a lehetőségek, az ambíciók és a készségek összehangolásával próbálták megkeresni az egyes klienseknek a legmegfelelőbb képzést, és segítséget nyújtottak abban is, hogy a résztvevők sikeresen el is végezzék a képzési programokat.

A nyelvi és informatikai, valamint felzárkóztató tanfolyamok mellett tíz különböző képzési program valósult meg. A hivatásos gépjárművezető képzést 10 fő, a kerti munkás képzést 17 fő, a konyhai kisegítő képzést 7 fő, az óvodai dajka képzést 13 fő, a hegesztő képzést 5 fő, a kazánkezelő képzést 1 fő, a targoncavezető képzést 16 fő végezte el, 10 fő pedig önismereti, önfejlesztő tréningen vett részt, elsősorban azok a kisgyermekes szülők, akik hosszabb ideig távol maradtak a munkaerőpiactól.

A célcsoporttagok örömmel fogadták a nagyrészt helyben megvalósuló képzéseket. Tisztában voltak azzal, hogy egyéni fejlődésükben, előrelépésükben kulcsszerepe lehet a teljes munkaidőben végzett munkatevékenységnek. Továbbá tudatában voltak annak is, hogy ha sikerült a nyílt munkaerőpiacon állást találniuk, akkor jóval magasabb jövedelemre tehetnek szert, mint közfoglalkoztatottként. A pozitív tapasztalatok mellett meg kell említeni, hogy voltak olyan gilvánfai lakosok

is, akik nem vettek részt az induló képzéseken. Ennek oka az egyik célcsoporttag szerint az volt, hogy tartottak attól, hogy ezzel elveszítik a közfoglalkoztatotti státuszukat, illetve a foglalkoztatást helyettesítő támogatást.

A képzések eredményességét mutatja, hogy az ott szerzett végzettséggel többen el tudtak helyezkedni az elsődleges munkaerőpiacon.

A felnőttképzési szolgáltatások elérhetőségének megítélése - a korábban ismertetett területekhez hasonlóan - kedvező irányba változott a projekt megvalósításának időszakában. A kiváló értékelést adó válaszadók aránya 55%-ról 64,2%-ra nőtt, az ennél rosszabb jó értékelés adó válaszadók aránya 20%-ról 15,1%-ra, a közepes értékelést adók aránya 12,5%-ról 9,4%-ra csökkent. Azoknak az aránya, akik ennél kedvezőtlenebbul ítélték meg a felnőttképzési szolgáltatások elérhetőségét, 12,5%-ról 11,3%-ra módosult.

Az egyik interjúalany kiemelte, hogy sok esetben problémát jelentett, hogy noha a végzettséget igazoló dokumentummal rendelkeztek a tanfolyam résztvevői, de egy adott állásra történő jelentkezés során az elvárt szakmai tapasztalatot nem tudták megsemmisíteni felmutatni. További nehézséget jelentett bizonyos esetekben a képzés időtartama. Volt olyan célcsoporttag, aki azért nem vett rész az általa preferált képzésen, mert kisgyermekének gondozását nem tudta másra bízni, így nem tudta vállalni a napi 8 órás jelenlétet. A felmerülő problémák ellenére egyértelműen sikerként könyvelték el mind a képzésekben résztvevők, mind pedig a projekt szakemberei a projekt keretében megvalósított képzéseket.

Munkaközvetítés és egyéb, a foglalkoztatási helyzet javítását célzó beavatkozások

A képzések mellett a foglalkoztatási helyzet javítását célozta, hogy a szociális munkások és a foglalkoztatási koordinátorok folyamatos mentoráló tevékenységet láttak el, a kezdetektől fogva kutatták a lehetséges munkahelyeket, igyekeztek adekvát munkahelyeket közvetíteni a célcsoporthoz tartozó munkanélküliek részére, illetve felvették és tartották a kapcsolatot a munkahelyi vezetőkkel, a munkavállalók és munkáltatók között mediációt végeztek és érdekképviselőt láttak el. Az intenzív álláskeresési tevékenységek eredményeként, illetve a települési hátrány csökkentése, és a hiányzó tömegközlekedés pótlása céljából bérelt buszok igénybevételével kezdődött el a gilvánfai munkavállalók csoportos munkába szállítása is. A koncepció lényege az volt, hogy a projekt megvalósítási időszakában pályázati finanszírozással biztosítják a munkába járást, majd miután a munkavállaló már bizonyította rátermettségét, érdekeltté lehet tenni a munkáltatót is, hogy gondoskodjon a munkahelyre történő utaztatásról. A közlekedési problémák megoldásába sikerült munkáltatókat bevonni, 2021 januárjában három cég, a pécsi telephelyű Honsa Kft., a szigetvári Iron-Tech gyár, valamint a Köröstej Kacsótai Üzeme 19 gilvánfai munkavállaló munkahelyre történő szállítását biztosította.

A foglalkoztatás bővítését célzó beavatkozások hatására a projektidőszak alatt nőtt az elsődleges munkaerőpiacon elhelyezkedettek száma, és a célcsoporttagok meglátása szerint a gilvánfai lakosság életszínvonala is sokat javult. Az állásinterjúk sikerében jelentős szerepe volt a projektben dolgozó szakembereknek, akik felkészítették klienseiket a feladatra.

A nyílt munkaerőpiacon való sikeres helytállás addicionális hozzájárás, hogy a jövedelmi helyzet kedvezőbbé válásával párhuzamosan az érintettek ténylegesen családfenntartóvá tudtak válni, és meg tudták élni ennek a szerepnek a pozitív pszichoszociális következményeit is.

A különböző területekhez tartozó szolgáltatások elérhetőségének összevetésekor az egyik legkevésbé kedvező értékelést a munkaerőpiaci szolgáltatásokkal kapcsolatban kaptunk. 2019-ben az elérhetőség megítélése a vizsgált minta közel felében közepes vagy rossz volt. Ezeknek az értékeléseknek az aránya a projekt végére jelentős mértékben csökkent, illetve a kiváló értékelést adó válaszadók aránya 10 százalékponttal nőtt.

A munkaerőpiaci helyzet javítását célzó programelemek hatásáról közvetett, de egyértelmű visszajelzést kaphattunk a gilvánfai lakosság jövedelmi helyzetének véleményezését vizsgálva. Ezen a területen egyértelmű, pozitív irányú változás következett be a projekt futamideje alatt: bár a jövedelmi helyzet rossznak vagy nagyon rossznak tartók aránya továbbra is meghaladta az 50%-ot, a projekt végén mért érték (53,8%) kedvezőbb lett, mint a két és fél évvel korábban mért 65,2%. Ezzel párhuzamosan jelentős mértékben nőtt a jövedelmi helyzet jónak vagy nagyon jónak tartók aránya is (8,6% → 19,3%).

A foglalkoztatási adatok javítását célzó erőfeszítéseknek az is részét képezte, hogy a szakemberek megpróbálták leépíteni a munkáltatók előítéleteit, továbbá a célcsoport tagjainak körében az előítéletekkel való szembesülés miatti rossz tapasztalatok hatását, illetve azokat az esetenként évtizedes beidegződéseket, amelyek lényege, hogy segélyekkel és különböző szociális transzferekkel elegendő pénzt lehet összeszedni a létfenntartás minimális feltételeinek biztosításához.

A gilvánfai lakosok elhelyezkedése szempontjából további problémát jelentett, hogy a tömegközlekedési viszonyok elégtelenségéből adódóan, illetve saját gépjármű híján sokan nem tudják kihasználni a kínálgó munkalehetőségeket. Az interjúk kutatás során példaként említésre kerültek olyan gilvánfai lakosok, akik részt vettek a projekt keretében szervezett tanfolyamokon (konyhai kisegítő, targoncás), de közlekedési problémák miatt a bizonyítvány megszerzését követően nem tudtak elhelyezkedni. A közlekedési nehézségeket részben a munkáltatók által biztosított munkába történő szállítással sikerült megoldani, illetve a projekt keretében lehetővé vált a falubusszal történő szállítás is. Ez utóbbi finanszírozása a projekt támogatásával valósult meg, a falugondnok által vezetett kisbuszt tudták erre a célra használni.

Azok a gilvánfai lakosok, akiknek nem sikerült elhelyezkedniük az elsődleges munkaerőpiacon, közfoglalkoztatottként a települési önkormányzatnál dolgoztak. Ehhez illeszkedve a projekt keretében továbbfejlesztésre kerültek azok a kertgazdálkodási tevékenységek, amelyek a gilvánfaiak foglalkoztatása mellett a településen élő lakosság természetbeni támogatását is biztosították. Emellett a projekt második negyedévében megkezdődött a szociális/szolidáris gazdaság feltételeinek kialakítása irányába történő intézkedések tervezése. A korábbiakban a településen szociális szövetkezet jött létre, amely megfelelő kiindulási alapot szolgáltatott az említett tevékenységek adott szervezethez kötődő tervezéséhez. A szociális szövetkezet és annak működéséhez való szakmai hozzájárulás elsődleges célja a közfoglalkoztatásból kiszoruló helyi lakosok alternatív foglalkoztatásának támogatása volt.

Lakhatási és lakókörnyezeti körülmények, a lakhatás biztonságának javítása

A településen élők lakás- és életkörülményeinek javítása céljából többféle programelem valósult meg. A fertőző betegségek megelőzését és az általános lakhatási higiéniai prevenciót szolgálta a szervezett keretek között, összesen hat

alkalommal megvalósult rágcsáló- és rovarirtás, valamint a lakosság számára a fertőzések (például a gyerekek körében a tetű és rüh okozta megbetegedések) megelőzését célzó gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök biztosítása. A COVID járványhelyzet miatt különféle védőfelszerelések vásárlása céljából költségvetési átcsoportosítás történt, így fertőtlenítőszeres és maszkok beszerzésére is sor került. A leghátrányosabb helyzetű családok tagjai (elsősorban a fiatal, otthon lévő családanyák) körében klubfoglalkozások valósultak meg, ahol a hagyományoknak megfelelő falusi életforma előnyeit ismerhették meg a résztvevők, és olyan házi praktikákat (például kisállattartás, konyhakerti művelés, házi tartósítás) sajátítottak el, amelyek egyszerűbbé, gazdaságosabbá tették mindennapjaikat, és a családi jövedelem kiegészítése által önfenntartásukat is segítették. Továbbá ezeken a klubfoglalkozásokon önszorgalmi technikákat is elsajátíthattak a klientúrához tartozó személyek, amelyek alkalmazásával a továbbiakban megelőzhetik például az adósságcsapda kialakulását. Az előzőek mellett az évente két alkalommal megvalósuló TE-SZEDD mozgalom keretében sor került a lakókörnyezet és a közösségi terek szépítésére, valamint szemétszedésre is, amelybe edukatív jelleggel a kiskorúakat is bevonták.

A kérdőíves vizsgálat eredményei azt mutatják, hogy 2019 és 2021 között jelentős mértékben javult a lakhatási körülmények megítélése a kutatásba bevont gilvánfai lakosok körében. Míg az első adatfelvétel során a válaszadók mindösszesen 16%-a tartotta - a környező településekkel összevetve - jónak vagy nagyon jónak a gilvánfai lakhatási körülményeket, addig 2021 őszére ez az érték 27,6%-ra nőtt. Ezzel párhuzamosan a lakhatási körülményeket rossznak tartók aránya 22%-ról 17,2%-ra csökkent.

Noha a vizsgált projekthez kapcsolódó EFOP-2.4.1-16-2017-00052 azonosítószámú projektben ingatlanok építésére és felújítására is sor került, az interjú adatfelvétel eredményei egyértelműen azt támasztják alá, hogy erre továbbra is nagy igény mutatkozik. Több interjúalany kiemelte, hogy - mivel a településen ingatlanvásárlásra nincs lehetőség - szükséges lenne a rászoruló családok számára további ingatlanokat építeni, elsősorban azért, mert Gilvánfán nem állnak rendelkezésre olyan ingatlanok, amiket az érintettek - az elmondások alapján három-négy családról van szó - meg tudnának vásárolni. Az építkezés létjogosultságát abban is látták, hogy a korábbi telepprogramok keretében épített házakat a lakók karbantartják, megbecsülik, és rendszeresen fizetik a bérleti díjat és a rezsiszámlákat is.

A közösségi együttműködés erősítése

A közösségi kohézió javítása céljából a projektidőszak alatt számos identitást erősítő, közösségépítő és hagyományörző program valósult meg. Visszatérő megállapítása volt a célcsoport tagjainak, hogy a projektnek köszönhetően Gilvánfa kiemelkedett a környező települések közül gazdag programkínálatával.

2018 őszén a komplex telep-programot megvalósító települések jó gyakorlatainak megismerése céljából szakmai tanulmányúton vehettek részt a falu lakosai. Ezeken a rendezvényeken a résztvevők megoszthatták egymással tapasztalataikat és fejlesztési elképzeléseiket, javaslataikat. A program egyik résztvevője arról számolt be, hogy a gilvánfaiakat büszkeséggel töltötte el, hogy a településen megvalósuló telepprogram példaként szolgált a hasonló típusú projekteket megvalósító települések számára.

Egyéb közösségi és kulturális, hagyományőrző családi rendezvény (például gyermeknap, Mikulás, Karácsony, Családi Nap) a teljes projektidőszak alatt rendszeresen megvalósult. Az első nyári időszakban pedig elindultak, és minden évben egyszer megrendezésre kerültek a helyi identitást és közösséget egyaránt fejlesztő, kreativitásra épülő, három napon át tartó „Képzőművészeti napok”. A Képzőművészeti napok jelentős számú helyi lakos, elsősorban gyermekek, fiatalok, és az őket kísérő felnőttek érdeklődését keltették fel.

A programok lakossági megítélését is vizsgáltuk a kérdőíves kutatás keretében. 2019 tavaszán az addig megvalósult rendezvényekre kérdeztünk rá, a projekt végén pedig az egyes rendezvénykategóriák értékelését kértük a válaszadóktól. A válaszok alapján megállapítható, hogy a megvalósult programok között nem volt olyan, amely nem nyerte el a célcsoport tetszését. Kisebb eltérések inkább csak abból a szempontból fedezhetők fel, hogy mennyire volt pozitív az adott rendezvénytípus megítélése. A legnépszerűbb kategóriák az alábbiak voltak: képzőművészeti napok (5,00), családi nap (4,97), karácsonyi ünnepség (4,80), zenei fesztivál (4,74), nőnap (4,6) és gyereknap (4,35).

A megvalósult rendezvényeket a szervezők igyekeztek a célcsoport igényeihez igazítani. A zenés rendezvényeket mindig a helyi lakosok érdeklődésének megfelelően szervezték, azokkal a fellépőkkel, akiket ők kedvelnek. Ebből adódóan ezek a közösségépítő és hagyományőrző rendezvények nagy érdeklődést váltottak ki, szinte a település teljes lakosságát megmozgatták, és az egyik célcsoporttag arról is beszámolt, hogy más településekről is sokan érkeztek ezekre a programokra. A zenés rendezvényeken kívül hasonlóan pozitív véleményeket fogalmaztak meg a célcsoport tagjai a családi napokról és a gyereknapokról, illetve az ünnepi alkalmakhoz kapcsolódó rendezvényekről is.

A színes programkínálat, illetve a célcsoport részvétele a programokon a település közösségi életének lakossági megítélésében is visszatükröződött. Míg 2019 tavaszán a mintába kerülő válaszadók 24%-a tartotta jónak vagy nagyon jónak Gilvánfa közösségi életét, addig a projekt végén már 37,3% volt ez az arány.

A rendezvények szervezésében a helyi segítők mellett a Tanoda is részt vett. Az egyik megvalósító szakember elmondta, hogy a toborzás és lebonyolítás során is sok segítséget kaptak a Tanoda munkatársaitól, és hangsúlyozta, hogy a Tanoda jelenlétének hatása és szerepe nagyon egyértelműen érzékelhető Gilvánfa közösségi életében: a résztvevők lelkes és kulturált hozzáállásában egyértelműen beazonosítható a korábban kialakult bizalmi viszony.

Összegzés és javaslatok

A kutatás során a projekt négy szempontból került vizsgálat alá empirikus módszerek alkalmazásával: előkészítés, lebonyolítás, eredmények és hatékonyság, illetve a további tervezéshez használható tapasztalatok.

I. Előkészítés

A célcsoport körében végzett kérdőíves és interjú adatfelvételre épülő kutatás eredményei alapján megállapítható, hogy a „Következő lépés - Szegregált élethelyzetek felszámolása Gilvánfán” című, EFOP-1.6.2-16-2017-00103 azonosítószámú pályázati projekt előkészítése és tervezése megfelelően illeszkedett a projekt fő céljához, a gilvánfai lakosok társadalmi felzárkózásának, integrációjának elősegítéséhez. Az empirikus vizsgálatok alátámasztották a konstrukciót kidolgozó,

illetve a pályázati anyagot elkészítő szakemberek elgondolásainak helytállóságát: nem kellően fontosnak, vagy feleslegesnek minősíthető programelemek nem sikerült beazonosítanunk. Ez visszavezethető arra, hogy az előkészítésben résztvevő munkatársak releváns információkkal rendelkeztek a célcsoport problémáiról, és azokra kívántak adekvát válaszokat adni.

A célcsoporttagok bevonása eredményes volt - ezt, illetve az egyéni és családi fejlesztési tervek kidolgozásához szükséges adatok és információk összegyűjtését jelentős mértékben segítette, hogy a településen korábban megvalósuló, a szegregált lakókörnyezetben, mélyszegénységben élő hátrányos helyzetű emberek társadalmi felzárkózásának és integrációjának segítését célzó projekteknél a szociális munkások közül többen is dolgoztak, így már ismerték a település lakóit, illetve azokat a problémákat, amelyek kapcsán segítségre szorultak. A projektbe bevont résztvevők kiválasztása során az objektív kritériumok (munkaerőpiaci státusz, életkor), mellett figyelembe vették az együttműködési szándékot is.

II. Lebonyolítás

A célcsoport tagjainak elérésében, az egyes tevékenységekről és a programelemekről történő tájékoztatásban kulcsszerepe volt a projektben foglalkoztatott szociális munkásoknak. Intenzív és folyamatos gilvánfai jelenlétük olyan bizalmi viszonyt alapozott meg a célcsoport tagjaival, ami jelentős mértékben segítette a projektben dolgozó szakemberek elfogadását, feladataik hatékony és eredményes ellátását. A projekt céljainak elérésében kiemelt fontossága volt a Gilvánfán 2008 óta folyamatosan működő Nyitott Ház Tanodának, amelynek helyi elfogadottsága kiemelkedő. Közreműködésük egyaránt hasznosnak bizonyult a fejlesztési folyamat egészének elfogadtatásában, a programelemekről szóló tájékoztatásban, illetve egyes tevékenységek lebonyolításának támogatásában. A célcsoport tagjait érintő, a tervezettnél megfelelően megvalósított intervenciók összessége átfogó, egymást hatékonyan kiegészítő fejlesztési folyamatot eredményezett.

III. Eredmények és hatékonyság

A projektben sikerült teljesíteni a vállalt indikátorokat, de az elért eredmények jelentős mértékben meghaladják a számszerűsített értékeket. A bizalmi kapcsolatok megfelelő alapot biztosítottak ahhoz, hogy a célcsoport tagjai igénybe vegyék a projekt által elérhetővé tett eszközöket és szolgáltatásokat, egyúttal megerősödjön és határozottabb irányt kapjon az életük jobbá tételére irányuló szándék.

A kutatás megerősítette, hogy a célcsoportra irányult intervenciók eredményei összhangban vannak a célcsoport igényeivel, szükségleteivel és problémáival. A vizsgált területek mindegyikén érzékelhető volt kedvező irányú változás, ideértve a különböző szociális, egészségügyi, oktatási-nevelési, közösségi és munkaerőpiaci szolgáltatások elérhetőségét, illetve az egyes területeken végbement változások lakossági megítélését. Két területen azonban biztosan szükség lesz további beavatkozásokra: 1. a kutatásba bevont válaszadók csak kisebb mértékű javulást érzekeltek a szerhasználati problémákkal kapcsolatban. 2. a településen élők jövedelmi helyzetét továbbra is rosszabbnak tartják a környező településen élők helyzetéhez viszonyítva.

A számszerűsített eredmények alapján megállapítható, hogy a célcsoport

tagjainak elérése - ideértve a másodlagos célcsoportot is - eredményes volt, azonban olyan vélemények is megfogalmazásra kerültek az érintettek részéről, amelyek szerint voltak olyan programok, amelyek esetében a tájékoztatás és a megvalósítás közötti idő túlságosan rövid volt. Az ilyen típusú nehézségek jellemzően a koronavírus pandémia miatti bizonytalanságokkal és kényszerű átütemezésekkel magyarázhatók, de ezzel együtt is érdemes hangsúlyozni a projekthez kapcsolódó kommunikáció jelentőségét.

Az egyes projektelemekek kivitelezési színvonalának megítélése rendkívül kedvező volt, az értékelések a "jó" és a "kiváló" minősítés között szóródtak. A településen kívül megvalósított programok értékét növelte, hogy az élményszerűség mellett azok gyakran az újdonság erejével is hatottak a résztvevőkre - néha a program jellege, máskor a helyszíne miatt.

IV. Tapasztalatok

A célcsoport körében végzett kutatás során jó gyakorlatként azonosítottuk be a tervezést és a megvalósítást egyaránt jellemző szinergikus megközelítést, amit a korábbi fejlesztési projektek eredményeire történő építkezés, valamint az elérhető erőforrások optimális elosztására és felhasználására, és az érintettek minél nagyobb arányú bevonására való törekvés jellemez.

A képzési programokkal kapcsolatban jó gyakorlatként említhetők a valós munkaerőpiaci igényekre épülő, a munkaerőpiaci igényekhez a bevontak létszámának vonatkozásában is igazodó programok. Ezeknek a megvalósítása összességében több és alaposabb szervezőmunkát tesz szükségessé, azonban a befektetett támogatás nagyobb arányú hasznosulását eredményezi.

A célcsoport elsődleges munkaerőpiacra történő kilépését és/vagy visszatérését támogató intervenciók közül jó gyakorlatként említhető még a projekt keretében megvalósított munkaközvetítés és munkába szállítás. Ennek részét képezte a folyamatos információgyűjtés (személyes és online kapcsolat kialakítása potenciális munkáltatókkal, járási és megyei foglalkoztatási osztályokkal, állásközvetítő portálok hirdetéseihez szemlézése), az állásinformációk eljuttatása az érintett álláskeresőkhöz (személyesen, telefonon, interneten keresztül, hírlevelek kiküldésével), a jelentkezések elkészítése és segítségnyújtás az önéletrajz megírásában, az állásinterjúra történő felkészítés, továbbá a munkába járás segítése (falubusszal, ill. a munkáltató által bérelt járművel). A jó gyakorlatnak az is részét képezi, hogy a munkába járás támogatására vonatkozó igény már az előkészítés fázisában megfogalmazódott, így a pályázati anyagba is bekerült.

A kutatás során megpróbáltuk beazonosítani azokat a főbb hiányosságokat, hibákat és egyéb problémákat, amelyek a célcsoportra irányuló intervenciók eredményeit negatív irányba befolyásolhatták.

Egyes területeken a projekt lezárása bizonytalanná teszi az elért eredmények, a megkezdett fejlesztési folyamatok fenntarthatóságát. A projekt értékelése során érzékeltük, hogy a résztvevő szakemberek intenzív helyi jelenléte milyen jelentős mértékben segíti az ilyen típusú, komplex fejlesztési programok lebonyolítását. Fontos lenne biztosítani, hogy a szociális munkások és egyéb közreműködők által felépített kapcsolatok ne szakadjanak meg a projekt lezárásával, hanem hosszabb távú, fokozatos kivonulásra kerüljön sor, amelynek során kiemelt figyelmet kap a célcsoport tagjainak önmaguk segítésére történő képessé tétele.

Az elért eredmények fenntarthatóságát segítené továbbá, ha az átfogó fejlesztési szemlélet még nagyobb teret kapna a támogatható tevékenységek meghatározásakor. A célcsoport körében végzett kérdőíves adatfelvétel során a B kategóriás jogosítvány megszerzésének fontosságát említették jelentős számban a válaszadók. Erre azért lenne szükség, mert hiába szerez valaki a projekt keretében képesítést, illetve jut munkalehetőséghez, ha a munkahelyre történő eljutást csak a projekt futamideje alatt tudja biztosítani a település.

Nem egyedi tapasztalat, de ebben a projektben is megfogalmazásra került, hogy az adminisztrációs terhek mértéke aránytalanul nagy terhet ró a megvalósítókra. A megvalósításban résztvevő szakemberek közül többen említették, hogy a támogatási összegek lehívása nehézkes volt, a tájékoztatás esetenként nem volt kielégítő, illetve az is megfogalmazódott, hogy a lebonyolítás bürokratizált magában rejti azt a kockázatot, hogy az érdemi eredmények helyett az alaki követelményeknek való megfelelésre helyeződjön a hangsúly.

RESULTS AND EXPERIENCES OF THE RESEARCH RELATED TO THE "NEXT STEP - ELIMINATION OF SEGREGATED LIVING CONDITIONS IN GILVÁNFA" PROJECT

DR. HABIL. GÁBOR JUHÁSZ– DR. DÁNIEL MOLNÁR– VERONIKA HORVÁTH– ZSÓFIA
KATALIN DÓZSA

The Human Exchange Human Resource Development and Consulting Foundation participated as a consortium partner in the project 'Next step - Elimination of segregated living conditions in Gilvánfa', code number EFOP-1.6.2-16-2017-00103, implemented in Gilvánfa (a village in Baranya county, south western part of Hungary). In the framework of the project, the foundation carried out research activities in order to evaluate the results achieved during the implementation of the project and at its conclusion. The implementation phase of the project lasted from the spring of 2018 to the fall of 2021, the finalization of the financial tasks and the evaluation of the professional activities are currently taking place. In connection with this, the following publication presents the results of the research related to the project.

Keywords: segregation, social inclusion, research, complex settlement program

A BIG DATA ELEMZÉSEK PERSPEKTÍVÁI A TÁRSADALOMTUDOMÁNYI KUTATÁSOKBAN

DR. HABIL. ALBERT-LŐRINCZ CSANÁD¹

Absztrakt

A tanulmány a Big Data elemzések alkalmazásának perspektíváit vizsgálja a társadalomtudományok területén. A felhasználó akaratlanul is az online tevékenysége során olyan adatokat generál, amelyek alkalmasak a valós érdeklődési köreit, értékrendjét, preferenciáit nemcsak leírni, hanem ezen túlmenően a várható emberi viselkedés is bizonyos mértékig előrelátható. Az adatelemzés ezen módszere a közeli évtizedekben bizonyítottan versenyelőnyhöz juttatott egyes szereplőket különböző szektorokban, mint például az informatikában, kereskedelemben és a pénzügyekben. Azonban a társadalomtudományi kutatásokban csak mérsékelten terjedt el, annak ellenére, hogy a módszerben rejlő lehetőségek szinte korlátlanok, eddig nem kutatott és nem is dokumentált dimenziókhoz férhetünk hozzá. Az adatelemzéssel az eredmények gyorsan tesztelhetővé, pontosabbá és megbízhatóbbá tehetőek, de a hagyományosnak számító kvantitatív és kvalitatív módszereket nem helyettesíti teljes mértékben.

Kulcsszavak: az adatelemzés perspektívái, a humántudományok számszerűsítése, kulcsszóelemzés, kutatómódszertan, viselkedés-kutatás

Bevezetés

A társadalomtudományi kutatások során az egyéneket bevonó hagyományos kvantitatív adatgyűjtés több problémát is felvet, valamint bizonyos korlátok közé szorítja az eredmények értelmezhetőségét. Hagyományos adatgyűjtés alatt azt értjük, hogy a kutató igyekszik kialakítani egy reprezentatív mintát, majd lekérdezi az alanyokat, vagy meglévő adatbázisokkal másodlagos adatelemzést végez. Mindkét eljárás lényege ugyanaz, a válaszok az egyének által felvállalt többé-kevésbé szubjektív véleményét fogják tükrözni. Az egyik felmerülő probléma, hogy a mintavételi eljárás valóban reprezentatív-e, a másik, hogy a felvállalt válaszok mennyire őszinték. Eddigi kutatómunkánk során többször szembesültünk olyan visszajelzésekkel, hogy a kutatásba bevont alanyaink az anonimitás garantálása mellett sem vállalták azon véleményüket, ami például eltér a társadalmi elvárásoktól vagy kritikával illeti a munkaadóját. Tehát a kvantitatív adatelemzés legfőbb korlátja, hogy mennyire megbízhatóak az adatok.

Az egyének vélekedése és viselkedése között diszkrépancia tapasztalható, sőt önmagukkal sem őszinték, amint Stephenz-Davidowitz 2017-ben megjelent (2019-ben magyar fordításban is), a *Mindenki hazudik* című könyvében kifejti. A szerző rámutat arra, hogy online környezetben, főként az internetes keresései során, az egyén akaratlanul is felfedi a valós érdeklődési köreit, értékrendjét,

¹ egyetemi docens, Partiumi Keresztény Egyetem, Humántudományok Tanszék, alcs@partium.ro

preferenciáit és különféle dilemmáit. Sokat elárulhatnak valakiről a keresési szokásai, a kulcsszavak, amiket használ, az egyes honlapokon eltöltött idő, az online rendelései, nem is beszélve a szociális médiában folytatott tevékenységéről. A felhasználói szokások a célzott marketinget hatékonyabbá teszik és a felhasználó kereskedelmi profilozásához is alkalmazhatóak. Mivel értékesíthető adatokról van szó, ezeket az online szolgáltatók eltárolják és a Big Data egy kis szeletét fogják alkotni. Mellesleg ebben a helyzetben az Európai Adatvédelmi Rendelet hatástalan (Zarsky 2017; Tesfay et al 2018; McDermott 2017), de erre még a későbbiekben visszatérünk.

Adott tehát a kérdés, hogy a kereskedelmi profil megalkotására alkalmas adatok milyen egyéb területeken hasznosíthatóak és hozzá tudnak-e járulni az egyéni és társadalmi viselkedés kutatásához, megértéséhez. A kérdés megválaszolásához nézzük meg a Big Data fogalomkörét. Bár jelenleg még nincs általánosan elfogadott meghatározása, a fogalom az 1990-es évek elején jelent meg az informatikai forradalommal összefüggésben. A lényege abban rejlik, hogy „eddig nem látott nagyságrendű adatok tárolását, feldolgozását, a rejtett és váratlan összefüggések megtalálását feltételezi” és segítségével „olyan következtetéseket lehet levonni, melyek kisebb mennyiségű adat feldolgozása során nem tűnnének fel” (Szűcs & Yoo 2016 9-10 o.). A szakirodalom egyetért a Big Data legfőbb jellemzőit illetően, amelyet az 5V felosztásként ismerünk: volume, velocity, variety, veracity és value – mennyiség, sebesség, változatosság, valódiság és érték (Naqshbandi 2021).

Kétségtelen, hogy Big Data új perspektívákat nyitott számos kutatási terület számára. Ezen adatok a társadalmi, politikai és gazdasági tendenciák kiértékelésére is alkalmasak (McNeely & Hahm 2014).

Milyen ágazatok profitálhatnak a Big Data-ból és mit forradalmasíthat?

A Big Data lehetőségeinek kiaknázása többek között hozzájárult a Google sikeréhez², ami nem meglepő, hiszen a cég egyben úttörője is az adattechnológiának. Azok a szektorok, ahol rendelkezésre állt a megfelelő pénz és szaktudás, a Big Data kezdetei óta profitálnak az adatok nyújtotta lehetőségekből: a piackutatás, a marketing, a pénzügy, a befektetési alapok stb., vagyis egyszerűen a versenyszféra terén.

Choi és Hal a Google kereső kulcsszó lekérdezések kapcsán 2009-ben publikáltak egy rövid tanulmányt, melyben bizonyították, hogy egy adott iparágban, a lekérdezések korrelálnak a gazdasági aktivitás jelenlegi szintjével, és így a későbbi adatközlések előrejelzésében segítségünkre lehetnek. 2011-ben Hal, aki a Google vezető közgazdásza, egy újabb tanulmányban azt vizsgálta a kulcsszó lekérések kapcsán, hogy hogyan kaphatnak betekintést az emberek érdeklődési körébe, szándékaiba és jövőbeli cselekedeteibe – ami már túlmutat a pusztán gazdasági hasznosíthatóságon. Megjegyeznénk, hogy a felhasználók által használt kulcsszavakkal csak egy parányi részét lehet elérni a Big Data-nak, bár itt, a 2004-es évvel kezdődően, témérdek információhoz lehet hozzáférni. 2012-ben Lohr arról számolt be, hogy a Big Data korában élünk és ez, a következő évtizedben a társadalom minden területét forradalmasítani fogja, minden tudományág egyre inkább adatintenzívebb lesz. Ovadia már 2013-ban felhívja a figyelmet arra a szerepre, amelyet a Big Data a társadalomtudományokban tölthet be. Hesse, Moser és Riley (2015) a Big Data tudássá való átalakításáról értekezett. Stephenz-

² A statista.com szerint 2022 júliusában majdnem 84%-os a keresőmotorok terén a világszeresedése.

Davidowitz (2019), a Google volt adattudósa és a New York Times rovatvezetője még ennél is tovább ment, azt példázva, hogy amit az emberekről eddig gondoltunk, az nagyrészt téves, majd könyvében a Big Data segítségével végzett számos kutatásáról számol be.

Az elmúlt években egyre több publikáció jelent meg a Big Data különböző területeken történő hasznosításáról, beleértve a gazdaságtant, az orvostudomány, közegészségügyet, szociológiát, pszichológiát, tehát az alcímben megfogalmazott kérdésre egyértelműen az a válasz, hogy mindenki, pontosabban minden tudományág profitálhat a Big Data nyújtotta lehetőségekből.

Az alcím második tézise, hogy pontosan mit forradalmasít a Big Data-n alapuló adatelemzés, nem teljesen egyértelmű. A versenyszférában ismert, rendszeresen alkalmazott adatelemzési technikákról van szó, évtizedes tapasztalattal rendelkező elemzők dolgoznak a tőkeerős, innovatív vállalatoknak. Az általuk alkalmazott elemzési módszertan és az algoritmusaik viszont üzleti titoknak minősülnek. Tehát az adatok forradalma jelenleg a versenyhelyzet szülte folyamatos innovációt jelent.

A társadalomtudományok területén azonban más a helyzet, bár léteznek Big Data elemzésen alapuló kutatások, ezek száma viszonylag alacsony a hagyományosnak tekintett módszerekkel végzett kutatásokkal szemben. Ennek valószínűsíthető okai, hogy ezen területek finanszírozottsága sokkal alacsonyabb a versenyszférához képest, a humántudományi szakemberek matematikai és informatikai kompetenciái számukra többnyire terület-idegenek, és ezekhez hozzáadódik a kidolgozott és elfogadott módszertani sablonok hiánya.

A társadalomtudományok szerintünk lépéshátrányban vannak a versenyszférához képest az innováció tekintetében. Bár a humántudományok számszerűsítése már a 19. század közepétől növekvő jelentőséggel bír (Runkel 1962; Desrosières 1996), ez a folyamat a személyi számítógépek, internet és elérhető, felhasználóbarát statisztikai programok elterjedésével tovább fokozódott. Annak ellenére, hogy a neves szaklapok és a doktori iskolák fokozottan elvárják az eredmények kvantifikációját, mégsem számítunk adatforradalomra a humántudományok területén. Az intenzív finanszírozás és a több egymástól távolálló területen is képzett szakemberek viszonylagos hiánya mellett további érvként felhoznánk a Big Data elemzések korlátait, melyekből kifolyólag nem váltják ki a hagyományos, bevált módszereket. Az adatelemzések vitathatatlan előnye, hogy új perspektívát nyitnak és lehetővé teszik a hipotézisek gyors tesztelését és olyan kutatásokat, amikre eddig nem volt mód. Arra számítunk, hogy a Big Data lehetővé teszi az eredmények megbízhatóságának növelését, pontosabbá tételét.

Hogyan történik az adatelemzés?

A Big Data elemzés, angolul „analytics” vagy rövidítve „BDA” egy olyan komplex folyamat, mely magába foglalja az információk feltárását, mint például rejtett minták, összefüggések, piaci trendek és felhasználói preferenciák. Ezen információk kinyerése alkalmazásokon keresztül történik, melyek prediktív modelleket, statisztikai algoritmusokat és az analitikai rendszerek által működtetett „mi lenne, ha” elemzéseket feltételeznek. Az adatokat ún. adattárházakban (data warehouse) vagy adattengerekben (data lake) gyűjtik és tárolják. Ezt követi az adatok letisztítása különböző szkriptkészítő eszközökkel vagy adatminőség-javító szoftverek segítségével: kiszűrjük az esetleges hibákat vagy inkonzisztenciákat, mint például az ismétlődések, formázási hibák, és végül rendszerezik az adatokat. Az utolsó lépés az

adatok szoftveres elemzése adatbányászattal, prediktív elemzéssel, adatmegjelenítéssel, machine learninggel stb. (Chai et al s.a.). A fenti folyamat a kutató vagy adatelemző részéről matematikai, statisztikai és informatikai ismereteket feltételez, tehát az egyéni kutató helyett a több szakemberből álló kutatói csoportok hatékonyabbak.

Az adatelemzés egyszerű formái

Létezik egy olyan szűk szelete a Big Data-nak, amit minimális informatikai és statisztikai ismeretekkel az egyéni kutató is hasznosítani tud. Ez a módszer nem más, mint a Google kulcsszó lekérdezések elemzése, egy olyan módszer, amit elsősorban a weboldal keresőoptimalizálásával (search engine optimization - SEO) foglalkozó szakemberek is alkalmaznak. Nielsen (2013) kissé sarkított meglátása szerint a Google kulcsszó lekérdezője nem más, mint az emberi szándékok adatbázisa, amely egy sokkal nagyobb vízió kis része: egy adatbázis, amely a világ összes tudását tartalmazza. A szerző szerint kétségtelen, hogy ezen adatok nagyban hozzájárulhatnak a világ megértéséhez.

A módszer lényege, hogy a Google Trends felületen (trends.google.com) megjeleníthető, hogy egy tetszőleges kulcsszóra, vagy kifejezésre milyen gyakran kerestek rá. A felület a keresések relatív számát adja meg egy normalizált értéktartományon belül, vagyis a teljes keresési mennyiségéhez viszonyítva egy adott pillanatban milyen gyakran kerestek rá az adott kulcsszóra. A beállítások között kiválasztható egy adott régió, ország, település, a keresési periódus (2004-től az elmúlt óráig), kategória és internetes kereső. Lehetőség van két vagy több kulcsszó összehasonlítására. Az így kapott ingyenes információ kiindulási alapnak tekinthető, de még nem elegendő a kutatáshoz. Például a kiugró keresési csúcsok összevethetőek a közelmúlt eseményeivel, aminek már konkrét információ értéke lehet a kutatás szempontjából, de a ritkábban lehívott kulcsszavakra kapott relatív értékek nem értelmezhetőek. Az adatok kiegészítéseként szükségünk lesz az abszolút keresési mennyiségekre is, azonban ezeket a Google Trends nem jeleníti meg. Az abszolút keresési mennyiségekhez többféleképpen is hozzáférhetünk, fizetése ellenében használhatjuk a Google Ads felületét (<https://ads.google.com/>), vagy „third party” alkalmazások és kiterjesztések közül is válogathatunk. Stephenz-Davidowitz (2019) a már korábban hivatkozott könyvében számos példán keresztül szemlélteti, hogy az emberek szándékai, preferenciái és valószínűsíthető viselkedései hogyan mutathatóak ki ezzel a módszerrel, illetve a kulcsszó alapú kutatások során milyen korlátokra lehet számítani.

Ki rendelkezhet a Big Data-val és mit kell betartaniuk a kutatóknak?

Az „adattulajdonlás” kifejezés az elmúlt néhány évben felkeltette a kutatók figyelmét. A kérdés azért releváns, mert meghatározza, hogy ki és milyen mélységig férhet hozzá, vizsgálhatja, kutathatja, vagyis milyen mértékben nyilvánosak az adatok. A tulajdonlást két szempontból vizsgáljuk: az egyén szempontjából és vállalati szempontból. A két szempont közti kapocs abban rejlik, hogy a Big Data egyének, felhasználók millióinak online tevékenységéből, viselkedési mintázataiból és okos eszközeik által képzett adataiból épül fel, amelyeket nevezhetünk online attribútumoknak. Amint megosztjuk a különböző online szolgáltatókkal, vállalatokkal, eltárolják ezen adatokat és saját céljaik megfelelően hasznosítják.

Egyéni szempontból, Al-Khouri (2012) szerint a saját adatok a szó szoros értelmében csak a személyes online tevékenységhez kapcsolódó attribútumokat tartalmazzák. Ezek olyan információk, amelyek a megosztás pillanatáig sajátunk tekinthetők, viszont amikor kifejezett szándékkal vagy implicit módon megosztjuk őket, a tulajdonjogot is átruházzuk a szolgáltatóra. Minden egyes megosztással az adatok tulajdonosának a száma nő és új adatok generálódnak, új tulajdonjogokat létrehozva. Például amikor egy bejelentkezett Google fiók felhasználó a weben keresést indít, felhasználói keresési minták generálódnak. Noha a keresési információk nem tartoznak a Google-hoz, a keresési mintákban gyűjtött adatok már igen. Ez egy olyan probléma, amely a hivatkozott szerző szerint túlmutat a kereskedelem, az etika és az erkölcs határain, és adatvédelmi problémákhoz és a magánélet védelméhez vezet. A jogalkotónak elkerülhetetlenül újra kell terveznie az adatvédelmi törvényeket nemzeti és nemzetközi szinten (Al-Khouri 2012). A Big Data tehát személyes adatokat is tartalmaz, ezek nem megfelelő kezelése sérelmet okozhatnak, ezért a kutatók felelőssége az adatok legális és etikus felhasználása (Wiltshire & Alvanides 2022).

A normatív beavatkozás szükségességére Al-Khouri már 2012-ben felhívta a figyelmet, válaszként az Európai Unió 2016-ban kidolgozta az új adatvédelmi rendeletét (Európai Parlament és Tanács 2016), mely 2018 május 25-én lépett hatályba. A személyes adatokkal kapcsolatos egyéni kontroll megerősítése volt az uniós jogalkotó egyik fő célja (van Ooijen 2019), viszont a gyakorlatban az online szolgáltatók és vállalatok a tényleges adatvédelem helyett inkább áttértek „*agree or quit*” (Houser & Voss 2018 104 o.) modellre, mi szerint a felhasználók vagy elfogadják – megfelelő tájékoztatás mellett – a saját üzleti és adatvédelmi feltételeiket, vagy lemondanak az online szolgáltatás vagy platform használatáról. Megjegyeznénk, hogy a lemondásra nincs alternatíva, mivel jellemzően ezen online vállalatok monopolhelyzetben vannak, így az adatgyűjtés és értékesítés továbbra sem áll le, csak a felhasználók „rákényszerült” beleegyezésével történik. A jelenlegi adatvédelmem nem más, mint egy kattintással elfogadott megállapodás, ahol a felhasználónak nincs érdemi mozgáster, „*take-it-or-leave-it*” alapon működik (Compagnucci 2020).

Vállalati szempontból a kiindulási pont, hogy kik gyűjtik és tárolják az adatokat, mivel mindkét folyamat költségigényes. Innen következik, hogy egy hatékony adatinfrastruktúra csak néhány nagy profitorientált vállalatnál áll rendelkezésre, ún. domináns technológiai platformoknak, mint például a Google és a Facebook (Nielsen 2013).

A kutathatóság szempontjából az volna az ideális, ha az adathalmaz a nyilvánosság számára is elérhető lenne. Nielsen (2013) amellett érvel, hogy előnyös lenne, ha az adathalmazt vagy infrastruktúrát non-profit szervezetek vagy esetleg magánszemélyek „laza” hálózata működtetnék, mint a felfedezés és innováció platformját. Azonban egy ilyen infrastruktúra egyetlen darabja jelentős tőkeköltséggel járna, amely egy nagy számítógépcsoport üzemeltetését feltételezi. A valóság az, hogy a fent említett domináns technológiai platformok magántulajdonban vannak, a platform tulajdonosa pedig megválaszthatja, hogy kivel és milyen mélységig osztja meg az adatokat, hogy versenylényhöz jusson az emberi tudás feltérképezése által. A fent hivatkozott szerző eszmefuttatásában kifejezi azon reményét, hogy a jövőben a legjobb adatinfrastruktúra bárki számára elérhető lesz a világon egy olyan hatékony platformként, mely lehetőséget biztosít a kísérletezéshez és felfedezéshez.

Bár Nielsen megállapításait közel egy évtizede fogalmazta meg, ami az információs technológiák világában hosszú idő, véleményünk szerint ma is érvényesek. Azonban az adatok tulajdonlásának kérdése ma sem tekinthető lezártnak, például Fadler és Legner (2020) szerint újra kell értelmeznünk az eddigi koncepciókat, hogy megfeleltessük a Big Data elemzések (BDA) során felmerülő kihívásoknak. Összehasonlító tanulmányuk során három adattulajdonlási típust azonosítanak, amelyek a gyakorlatban is előfordulnak: adat, adatplatform és adattermék. Szerintük a jogok mellett a felelőségek is tisztázásra szorulnak.

A fenti felosztásra épített analógia szerint, ha Big Data elemzést végez egy kutató, maga az adat és a felhasznált adatplatform nyilván nem a sajátja. Viszont, ha rendelkezik hozzáférési jogosultsággal, az elemzést követő adattermék, rendszerint tanulmány már a saját szellemi tulajdonát fogja képezni. Az adatok forrását és platformot azonban meg kell neveznie, az esetleges személyes adatokat el kell fednie és az általános kutatói etikát szintén be kell tartania.

Konklúziók

A nagy áttörés, amelyet az adatforradalom jelentett a Big Tech cégek és a pénzügyi világ számára, csak lassan szivároog át a nem intenzíven finanszírozott területekre, mint például a társadalomtudományok. Jelenleg viszonylag alacsony ezen a területen a Big Data-t is felhasználó kutatások száma, a módszertana szintén kidolgozatlan. Ebből kifolyólag nagy hangsúlyt kap az egyéni kreativitás és intuíció. Azon kutatóknak, akik ebbe a típusú elemzésbe belevágnak, több területen is átfogó ismeretekkel kell rendelkezniük, valamint hozzáférést kell szerezniük az ingyenesen és/vagy fizetés ellenében elérhető információkhoz.

A módszerben rejlő lehetőségek szinte korlátlanok, eddig nem kutatott (és nem is dokumentált) dimenziókhöz férhetünk hozzá. Az adatelemzéssel az eredmények gyorsan tesztelhetővé, pontosabbá és megbízhatóbbá tehetőek. A hagyományosnak tekintett módszerek, a kisebb/nagyobb mintás felmérések és a minőségi elemzések továbbra is fontosak, az általánosan elvárt kutatói etika továbbra is érvényes.

Hivatkozások

Al-Khouri A. M. (2012): Data Ownership: Who Owns 'My Data'? *International Journal of Management & Information Technology* 2(1), 1-8. o. DOI: 10.24297/ijmit.v2i1.1406

Chai W., Labbe M., Stedman C. (s.a.): Big data analytics. *Techtarget*. <https://www.techtarget.com/searchbusinessanalytics/definition/big-data-analytics>

Choi H., Hal V. (2009): *Predicting the Present with Google Trends*. Google Inc. https://static.googleusercontent.com/media/www.google.com/en//googleblogs/pdfs/google_predicting_the_present.pdf

Compagnucci M. C. (2020): *Big Data, Databases and "Ownership" Rights in the Cloud*. Springer Singapore, DOI:10.1007/978-981-15-0349-8

Desrosières A. (2016): *The quantification of the social sciences: an historical comparison*. Springer Cham. DOI:10.1007/978-3-319-44000-2_15

Európai Parlament és Tanács. (2016): Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet). *Az Európai Unió Hivatalos Közlönye* 59, pp. 1-88. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN>

Fadler M., Legner C. (2020): *Who owns data in the enterprise? Rethinking data ownership in times of Big Data and analytics*. Twenty-Eighth European Conference on Information Systems (ECIS2020). https://serval.unil.ch/resource/serval:BIB_E6BE23FE6102.P001/REF

Hal V. (2011): *Predicting the Present*. Google Inc., <https://www.thinkwithgoogle.com/marketing-strategies/search/predicting-the-present>

Hesse B. W., Moser R.P., Riley W. T. (2015): From Big Data to Knowledge in the Social Sciences. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science* 659(1), 16-32. o. DOI:[10.1177/0002716215570007](https://doi.org/10.1177/0002716215570007)

Lohr S. (2012): The age of Big Data. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2012/02/12/sunday-review/big-datas-impact-in-the-world.html>

McDermott Y. (2017): Conceptualising the right to data protection in an era of Big Data. *Big Data & Society*, 4(1), 1-7. o. <https://doi.org/10.1177/2053951716686994>

McNeely C. L., Jong-on H. (2014): The Big (Data) Bang: Policy, Prospects, and Challenges. *Review of Policy Research*, 31(4), 304-310. o.

Naqshbandi G. (2021): "Big Data: The 3 V's of Data." *Wevolver*, 2021:9, www.wevolver.com/article/big-data-the-3-v-s-of-data

Nielsen M. (2013): Who Owns Big Data? In *Ch@nge: 19 Key Essays on How the Internet Is Changing Our Lives*. Madrid: BBVA. <https://www.bbvaopenmind.com/en/articles/who-owns-big-data>

Houser K. A., Voss, W. G. (2018): GDPR: The End of Google and Facebook or a New Paradigm in Data Privacy? *Richmond Journal of Law & Technology*, 25(1), 109. o.

Ovadia Steven (2013): The Role of Big Data in the Social Sciences, *Behavioral & Social Sciences Librarian*, 32(2), 130-134. o. DOI: [10.1080/01639269.2013.787274](https://doi.org/10.1080/01639269.2013.787274)

Runkel P. J. (1962): Quantification in the social sciences. *The Mathematics Teacher*, 55(1). 20-33. o. <http://www.jstor.org/stable/27956514>

Statista.com. (2022): Worldwide desktop market share of leading search engines from January 2010 to July 2022 <https://www.statista.com/statistics/216573/worldwide-market-share-of-search-engines/#:~:text=Google%20in%20the%20global%20market&text=Google%20has%20dominated%20the%20search,share%20as%20of%20June%202021>

- Stephens-Davidowitz S. (2019): *Mindenki hazudik*. Budapest: Athenaeum Kiadó
- Szűts Z. & Yoo J. (2016): Big Data, az információs társadalom új paradigmája. *Információs Társadalom*. 16(1), 8-28. o. DOI: 10.22503/inftars.XVI.2016.1.1
- Tesfay W. B., Hofmann P., Nakamura T. és mtsai. (2018): PrivacyGuide: Towards an Implementation of the EU GDPR on Internet Privacy Policy Evaluation. In: *Proceedings of the Fourth ACM International Workshop on Security and Privacy Analytics (IWSPA '18)*. Association for Computing Machinery, New York. 15–21. o. DOI: 10.1145/3180445.3180447
- van Ooijen I., Vrabec H. U. (2019): Does the GDPR Enhance Consumers' Control over Personal Data? An Analysis from a Behavioural Perspective. *Journal of Consumer Policy*, 2019(42), 91–107. o. DOI:10.1007/s10603-018-9399-7
- Wiltshire D., Albanides S. (2022): Ensuring the ethical use of big data: lessons from secure data access. *Heliyon*, 8(2), 1-6. o. DOI:10.1016/j.heliyon.2022.e08981.
- Zarsky Tal Z. (2017): Incompatible: The GDPR in the Age of Big Data. *The Seton Hall Law Review*, 47(2), 995-1020. o.

THE PERSPECTIVES OF BIG DATA ANALYSIS IN SOCIAL SCIENCE RESEARCHES

DR. CSANÁD ALBERT-LÓRINCZ

In this study I examine the perspectives of Big Data analysis in the field of social sciences. The data generated by internet users not only reveal their interests, personal values and preferences, but they also can be used for predicting the expected human behavior to a certain extent. In recent decades this method of data analysis has been proven to give some companies a competitive advantage in various sectors, such as IT, commerce and finance. However, the method is still not widely used in social sciences, even though it has almost unlimited possibilities since it can open up dimensions that have not been researched and documented until now. With data analysis, the results can be quickly tested, accuracy and reliability can be increased, but at the same time it cannot completely replace the traditional quantitative and qualitative methods.

Keywords: perspectives of data analysis, quantification of social sciences, keyword analysis, research methodology, behavioral research

A MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG SZEMÉLYTŐL FÜGGŐ KOCKÁZATKEZELÉSE

DR. HABIL. CZAKÓ KÁLMÁN

Absztrakt

Motiváltak vagyunk aszerint, hogy mennyire vonzó számunkra az elérendő, hogy mennyi nehézség árán tudjuk azt elérni, és hogy mennyire tartjuk értékesnek. Felmérhetjük, hogy ezek ismeretében, tudatosításával valóban törekedni akarunk-e az elérendő birtokba vételére.

Ha nagy nehézségek árán, de mégis vállaljuk az utat, erőnk függvényében érünk cél. Lehetséges azonban, hogy olyan bizonytalanságok, előre nem látott akadályok lépnek fel, amelyekről alig van valamiféle sejtésünk. Ha mégis vállaljuk az utat, bátrak vagyunk. Erős elhatározással különösen nagy nehézségeket is legyőzhetünk.

Kulcsszavak: kockázati területek, személy kockázatkezelése, a preventor kompetenciája és eszközei

1. Kockázatok területei

Előre egyáltalán nem sejtett, váratlanul előforduló események is felléphetnek célunk közelítésekor, amit véletlennek nevezünk a közbeszédben. A közlekedési lámpa elromlik, az autóvezető rosszul lesz, a gyerek beveri a fejét. Minthogy a véletlenek kiküszöbölését nem érhetjük el minden határon túl, az utat kockázatosnak minősíthetjük. A kockázat sokféle lehet. Hogy a kockázatkezelésig eljussunk, vázalnunk kell a véletlennel kapcsolatos megfontolásokat.

1.1. Közgondolkodás

Néhány idézet rámutat a véletlennel kapcsolatos közgondolkodásra. A jelenséget illetően Teller Ede gondolatait kiindulópontként kezelhetjük, miszerint a véletlen szó egyszerűen azt jelenti, hogy „nem értettük, nem értettem, de nem adtam fel a reményt, hogy többet értek”; arra törekszünk, hogy kellő mértékben értsük meg azt, ami történt, és ezáltal a következőkben legyen értelemes alapunk ahhoz, amit teszünk. Ha a véletlen bekövetkezett és kárt¹ okozott, erősnek kell lennünk, és a kárt el kell rendeznünk. A véletlen nem „a rejtőzködő Isten névtelenségét őrzi”, nem „a Jóisten művészneve”, nem „a sors pillanatnyi megakadása”. A nem elkerülhető véletlen Einstein szerint „számításaink kudarcá”. Fel nem ismert lehetőség szerint, ki nem számítható módon váratlanul bekövetkezik a véletlen. Meghatározatlan, előre nem jelzett, szabályszerűségekkel nem követett jelenség, esemény. A véletlen a szabályokhoz igazodóan nem várt, például azért, mert az információmennyiség követhetlenné, kezelhetlenné vált, vagy azért, mert értelmezhetetlenek, értelmetlenek, haszontalannak találjuk; nem gondoltuk volna, de mégis bekövetkezett.

¹ https://www.citatum.hu/szerzo/Teller_Ede Teller Ede

A véletlenül bekövetkezett eseményt akár magyarázzuk, akár nem, tényként kezelhetjük. Valójában azonban egyéni elfogadás függvénye az, hogy miként vélekedünk róla. A véletlen esemény később jelentést nyerhet a személyes gondolkodás, érzések, törekvések vonatkozásában. Az észleléstől a jelentéstulajdonításig mindig személyes utat járunk. Az javára válik mindenkinek, ha figyelembe vesz hitelesnek tekinthető adatokat és elszett következtetéseket nem von le a jelenség értelmezésénél.

1.2. Valószínűségek világa

A számokkal, valószínűségekkel jellemezzük az eseményeket. Tudatosítanunk kell, hogy minden esemény bekövetkezésének megvan a maga előfordulási valószínűsége. Ha a számszerű jellemzőket is feltárhatjuk, akkor az észszerűséget nagyobb mértékben érvényesíthetjük. A véletlenszerűség az esemény bekövetkezésének számszerű mutatója. Az esemény bekövetkezésének valószínűsége igen, konkrét bekövetkezése azonban nem határozható meg. A kockadobásban megjelenő pontszám klasszikus példa erre. Bár egy esetben nem tudjuk megmondani, hogy mi lesz a dobott kocka pontszáma, nagyszámú dobás esetében az előfordulásra vonatkozóan mégis előfordulási számadatot adhatunk meg. Hasonló a helyzet „fej vagy írás” esetében. A kocka sajátosságától, a pénzfeldobásra ható környezeti hatásoktól elméleti példánkban elvonatkoztatunk. A véletlenszerűség értékétől függően adódhat lehetőség arra, hogy esélyváltoztató hatásra az események célnak megfelelően, a folyamatok a kívánt irányban valósulnak meg. Minthogy több tényező befolyással van az esemény kialakulására, de mindegyik tényezőt nem tudjuk figyelemmel kísérni, előfordul, hogy az esélyek kívánt változtatását nem érjük el.

1. Megállapítás: A változások előre várható eredményét egyre pontosabban akarjuk meghatározni, de az események előfordulásának véletlenszerűségét nem tudjuk megszüntetni.

1.3. Oksági láncolat

Az okság elve léttörvény², mely szerint minden véges és esetleges létezőnek végső okra van szüksége, hogy létezhesék. Arisztotelész szerint „minden, ami mozog, más által mozog”. A „mozog”³ szó itt nem csupán a helyváltoztatást, hanem bármely változást, aktualizálódást jelent, pl. érzelmi, formabeli módosulást. A létezés szempontjából azt jelenti, hogy az esetleges létezőnek, ami tehát nem szükségszerűen létezik, szükségszerű oka van. Ami tehát megjelenik, megváltozik, aktualizálódik, az hatóokot föltételez. Ezzel a megközelítéssel nyilvánvalóvá válik, hogy gondolkodásunkban mindent a lét látóhatárán belül szemlélünk, és feltételezzük, hogy a lét a legvégső, a föltétlen, a szükségszerű. A dolgok összefüggésének, kölcsönhatásának az az *alapvető formája*, amelyben az egyik jelenség létrejötté (az ok) szükségszerűen előidézi, megelőzi⁴ egy másik jelenségnek

² <http://lexikon.katolikus.hu/O/oks%C3%A1g%20elve.html>

³ *görögül=magyarul*: κίνηση (kinészi) = mozgás; kinézis; αλλαγή = változás; συναλλαγή = tranzakció; αλλοστειρική = allosztérikus (térbeli formáját változtató)

⁴ Ellentéte: fordított okság = fordított kauzalitás. – Az okság és az idő egymástól való elválasztása révén további filozofikus gondolatok fogalmazhatók meg, pl.:

https://hu.frwiki.wiki/wiki/Causalit%C3%A9_invers%C3%A9

(az okozatnak) a létrejöttét. Az okság elvének, az okság törvényének objektív érvényességén alapszik a természeti, társadalmi valóság megismerése.

2. Megállapítás: az ok-okozat kapcsolatot mindenben érvényesnek tartjuk, de az kiküszöbölhetetlen, hogy az események magyarázataiban minden bizonytalanságot elkerüljünk.

1.4. Fizikai rendszerek

A fizikai rendszerek leírásában ismerjük a *határozatlansági relációt*⁵, mely szerint két tényező együttesét tekintve az egyik tényező minél pontosabb meghatározása a másik egyre pontatlanabb meghatározásával jár együtt. Továbbá *megjósolhatatlan*, azaz előre meg nem mondható események is vannak, például, hogy a radioaktív atommag mikor bomlik. Ismeretes a *megfigyelői hatás* mely szerint egy rendszeren nem lehetséges mérést végezni, hogy azzal meg ne változtatnánk a rendszert. A megfigyelő hatással van a megfigyeltre és ez a megfigyelt jelenség vagy alany vizsgált jellemzőit is befolyásolja. A határozatlansági reláció a tényezők meghatározhatóságának pontosságára vonatkozó összefüggésre, a megfigyelés effektusa, azaz a megfigyelő hatás⁶ a vizsgált jelenség, rendszer, személy megváltozásának tényére utal.

3. Megállapítás: Törekszünk a fizikai folyamatok megismerésére, irányítására, de ez csak hatásgyakorlásunk korlátozottságával, kiküszöbölhetetlen kockázataival együtt járóan lehetséges.

1.5. Kémiai rendszerek

A kémiai rendszerek működésében olyan mechanizmust tételez fel Gánti Tibor⁷ biológus, mely az anyagi szerveződést öntörvényű szerveződésként egy kemoton modellben fogalmazza meg, melyet az élet minimálrendszerét kémiai automataként mutatja be. A rendszernek irányított a működése, van a környezeti változásokhoz alkalmazkodó képessége és fejlődhet. Az elmélet az anyagi rendszer működésének eredményét nem teszi a véletlentől függővé, a fellépő, rendszerből vagy környezetből eredő kockázatokat nem tekinti meghatározónak.

4. Megállapítás: A kémiai folyamatok irányításakor számolnunk kell az állapotok megváltoztatásával involvált kockázatokkal, a fizikai folyamatok befolyásával.

1.6. Biológiai rendszerek

A biológiai rendszerekben soktényezős folyamatokat akarunk megérteni. Jacques Monod⁸ Nobel-díjas biokémikus élettani folyamatainkban példaként az allostérikus enzimek térbeli módosulásait tartotta olyan jelenségnek, amelynek – az anyagi-fizikai rendszerben lévő törvények determinisztikus érvényesülésekor – létrejötte számára elképzelhetetlen, mert ha az allostérikus molekulák betöltik funkcióikat, kell lennie annak, ami nem véletlenszerű (létezésüket), bonyolult működésüket

⁵ https://hu.wikipedia.org/wiki/Hat%C3%A1rozatlans%C3%A1gi_rel%C3%A1ci%C3%B3
Ilyen tulajdonságú a hely és az impulzus mennyiségpár

⁶ https://hu.wikipedia.org/wiki/Megfigyel%C5%91i_hat%C3%A1s

⁷ https://hu.wikipedia.org/wiki/G%C3%A1nti_Tibor

⁸ MONOD, Jacques, 1970, *Le Hasard et la Nécessité, Essai sur la philosophie naeturelle de la biologie moderne*. Seul, Paris

létrehozta. Következtetéseit filozófiai, lételméleti térre extrapolálta, amely során következtetéseinek kudarcát egzisztenciálisan nem tudta elfogadni.

5. Megállapítás: Az élettani állapotot befolyásoló kémiai-fizikai folyamatok irányításának kockázatait nem tudjuk minden határon túl kiküszöbölni.

1.7. Egyéni-közösségi tevékenység

Az egyéni-közösségi tevékenységünkben is vannak kockázatok. Sőt tudásunk, személyes szabad döntéseink, lelkiismeretességünk mértéke további területeket jelent, ahol további kockázatokkal kell számot vetnünk. Mindez a sokféle praxisterület saját működési bizonytalanságaival egészül ki. Példaként: a házépítés során megtervezük, stabil építményként szeretnénk felépíteni, de számításainkba hiba csúszhat, az építők hanyagsága lehet mértéken felüli, az anyag a várakozástól eltérően kifáradhat, jöhet árvíz, földrengés. A kitűzött cél elérése mindig hordoz valamilyen fokú bizonytalanságot. Például a „digitális társadalom” megvalósítása elmarad lehetőségeitől, mert vagy technológiai, vagy személyes területen „közbejön” mások hatása, a szükséges kompetenciákat nem birtokolják az emberek stb.

6. Megállapítás: Tevékenységünk a kiküszöbölhetetlen fizikai-kémiai-biológiai-emberi működésben rejlő kockázatokat nem tudja megszüntetni, azokat tartalmazza.

2. Személyes világunk

A személyes világ eseményeinek szervezése, vezérelhetősége meghaladja azokat a tervezési lehetőségeket, amelyeket a matematika, a valószínűségszámítás, a sztochasztika és a matematikai statisztika tudományos terepe nyújt számunkra. A filozófiai, fizikai, kémiai, biológiai, praxisbeli tudományok által vizsgált jelenségek magyarázata egyre inkább bonyolódik, elbizonytalanodik. Törekvésünk olyan korlátokhoz érkezik, melyek tudatosítása nagyon fontos a személy-személy kapcsolatban lejátszódó folyamatok befolyásolásához, azaz a felelősségteljes hatásgyakorláshoz. A számok birodalmát meghaladva kell gondolkoznunk, amikor a megelőzés személyekre vonatkozó eseményeiről van szó, de a valóságra utaló számokat szem előtt kell tartanunk továbbra is. Az emberi életmód általánosságaiából, egyedi érdekességeiből meg kell érkeznünk például a szerencsejátékok, a művészetek, az irodalom világába is. Személy-személy kapcsolatban olyan eseményeket veszünk szemügyre a megelőző hatásgyakorlásban, amelyek egy személy, egy közösség életminőségével, fejlődésével kapcsolatosak. Ha a véletlen és a valószínűség kapcsán az emberi magatartás különös sajátosságait akarjuk kifürkészni, az emberi magatartás formálásának, az emberi erényeknek a területére is megérkezünk. Mindenki saját sorsának mestere, de tanácsot és támogatást elfogadhat; mindig tudatosítanunk kell, hogy nem mindent ismerünk másokban és saját nézőpontunkból indulunk ki, mégis amit megismertünk, amiben mások nézőpontjait értjük, jó eséllyel lehetünk eredményes munkát végző preventív szakemberek.

2.1. Nem léphetünk mások helyett

A közlekedés úton haladás. Számos szabály, egyéb tudnivaló, készség és vezetési gyakorlat biztosítja mindenki számára azt, hogy a közlekedő célját elérje. Az autóvezetés megtanulása során az oktató nem ül a vezetést tanuló helyére, nem

fogja helyette a kormányt, hanem önálló tevékenységet vár el tőle. A szülő segíti, felemeli a járt tanuló gyermekét, de nem tud helyette lépni. A megelőző hatásgyakorlás során a preventor nem veszi át a másik személy felelősségét, és nem adja át saját felelősségét annak, akit támogat. A meglévő szabályok, a felek együttműködése, a konkrét segítése sem akadályozza meg a közlekedési balesetet, kár keletkezik. Az oktatónak a tanuló vezetésébe bele kell avatkoznia. A dolgok rendje felborulhat, nem kívánt események is bekövetkezhetnek. Arra törekszünk, hogy amit nem akarunk, azt elkerüljük, hogy ne lépjen fel akadályként semmi. A valóság azt mutatja, hogy egyéb okok következményeként a vasúti átjárónál minden előzetes figyelmeztetés ellenére is van baleset, hogy a tanulóvezető minden figyelem ellenére is hibázik, hogy van gyermekbaleset. Mondhatjuk, hogy senki nem akarta, mégis bekövetkezett. Személyiségünk, közösségeink fejlődése hasonlatos a példában említettekhez. Ép fejlődését támogatóként, útját egyengetőként, hibáktól, tévedésektől óvó gondoskodóként, stb., állhatunk mások mellett, de helyettük nem lehetünk szabadok, értelmesek, lelkiismeretesek.

2.2. Mások befolyásolása, hatásgyakorlás

Kérdezhetjük: ha *soha nem ismerjük meg a másik embert*, honnan vesszük a bátorságot, hogy másokat befolyásoljunk? Meg kell különböztetni a befolyás szándéka szerint a hatásgyakorlás preventív formáját és az emberi méltóságnak nem megfelelő szándék vezérelte manipulációt. A fejlesztés, a gondoskodás, a segítség, a bátorítás, stb. annak szolgálatában áll, hogy a személy érett, szabad döntései szerint, értelmes természetének megfelelően, lelkiismeretesen, tudatosan haladjon élete útján. Kiemelt *célok*at is megfogalmazunk, ami pl. az életminőség fejlesztése, az egészséges élet, ép személyiség fejlődése, a rend irányába haladás, nem kívánt események elkerülése, károk minimalizálása.

2.3. Saját magunkból kitekintve látjuk a világot

Az ITT és a MOST elfogadása ehhez igazodik. Azt az utat, amelyet meg kell tennünk, sem a síkban, sem a geoid felszín legrövidebb összekötő vonalain nem tudjuk távolságtartó módon ábrázolni. A geometrián túl kell lépni a haladási út megalkotása érdekében. Létezik egy személy-személy „kapcsolati geometria”. A fizikai világ leírására törekvést meghaladva próbálhatunk előbbre jutni utunkon. *Saját* világunk, saját vonatkoztatási rendszerünk van, amely szerint gondolkozunk. Ha tudatosítjuk ezt a „saját világot”, törekedni kell lelkiismeretünk szavára hallgatva mások „saját világának”, helyzetének megértésére. Átléphetünk *mások világába*, mások vonatkoztatási rendszerébe olyan mértékben, amilyen mértékben megvan a mások személyét illetően a beleélő képességünk és kölcsönös kezdeményezésben és kommunikációban szerzett tapasztalatunk.

2.4. Személyes alkalmassági követelmény a megelőzési kritériumok teljesítése

2.4.1. Kockázatot jelent, hogy milyen a jelértelmezésünk, milyen fogalmaink, milyen szavaink vannak. Az értelmezésekben, fogalmak megváltoztatásában, a szavak használatában megjelenő szándék megtapasztalása kockázatokat hordoz magában a **kommunikáció** számára.

Kockázatot jelent továbbá az, hogy milyen esélye van az üzenetváltó kommunikációban egymás megértésének, a kulturális háttér használhatóságának.

Az üzenetváltás során az üzenettartalom feldolgozásának és a megfontolt válaszadásnak időre van szüksége. Ezért a hatásgyakorlásra való felkészítés során, a képzésben a gyakorlati anyag kommunikációs tréning foglalkozást tartalmaz.

2.4.2. A **kölcsönösség** szempontjából a preventív szándék megvalósítása számára kockázatot jelent az, hogy a másik személy attitűdje milyen, például öntevékeny, vagy visszahúzó-e, szabálykövető, vagy féktelen-e, van-e önkontrollja vagy kirobbanóan spontán, mentálisan egészséges vagy nem.

Kockázatot jelent az, hogy ki hogyan reagál az őt érő hatásokra anélkül, hogy külön megfontolná. Ezért a hatásgyakorlásra való felkészítés során, a képzés gyakorlati részében kölcsönös kezdeményezésre irányuló tréningfoglalkozás kap helyet.

2.4.3. Annak szükségessége nyilvánvaló, hogy **ahol és amikor szükséges**, ott jelen legyen a preventor és legyen készsége, hajlandósága, továbbá legyen alkalmas állapotban arra, hogy hatásgyakorló legyen. Az ő helyzetmegítélése, döntései szerint alakul az esemény kezelése.

Ott lenni, ahol kell, akkor, amikor szükséges. Az eseménybe való bevonódás kezdete a preventor döntésétől is függ. Ezért a hatásgyakorlásra való felkészítés során, a képzés gyakorlati részében az eseménybe való bevonódásra irányuló tréningfoglalkozás kap helyet. A jog meg kell hogy jelölje azokat a helyzeteket, amikor a preventornak hivatásbeli kötelezettsége van adott folyamatba való belépésre. Ez a kötelezettség hasonló ahhoz, ahogyan az orvosnak adott szituációban segédkeznie kell azonnal a helyszínen.

2.4.4. Számítalan alapítvány, szellemi műhely, személyre vonatkozó módszer, tudományos kísérlet, diszciplináris ismeret mutat rá arra, hogy a **hiteles hatásgyakorlás** tudásanyagának alkalmazásában legalizálásra, felülvizsgált követelmények teljesítésére van szükség.

Ami korszerű, még nem biztos, hogy hiteles. Ami hiteles, nem biztos, hogy korszerű. Elődeink tudását átvesszük, felülvizsgáljuk, alkalmazzuk, megújítjuk, folyamatosan felülvizsgáljuk. Ezért a hatásgyakorlásra való felkészítés során, a képzés gyakorlati részében a szükséges tudás alkalmazásához a történeti tudással, illetve a vonatkozó kutatási eredményekkel kapcsolatos tréningek kapnak helyet.

2.4.5. A preventor felkészültsége nem minden, hiszen a hatásgyakorlás során merítenie kell készleteiből. Eszközei felhasználását tekintve tehát mintegy „raktáron” kell tartani felhasználandó tartalékait. Ennek a követelménye már a személyes gondosságot és a közösségi támogatást is szükségessé teszi. Ezt nevezzük a **rendelkezésre állás** követelményének, ami egyéni és közösségi lehetőségek felhasználhatóságát jelenti szükség esetén.

A tennivalók ellátásához szükséges eszközök felhasználása egy folyamat során többször is szükséges lehet. A „raktáron”, „tartalékban” lévő eszközök felhasználására kezdetben és később is lehet igény. Ezért a hatásgyakorlásra való felkészítés során, a képzés gyakorlati részében a folyamat fenntarthatóságának egyik garanciáját nyújtó, a tartalékok felhasználhatóságára vonatkozó tréningek kapnak helyet.

3. Kockázatkezelés

A preventor felkészítése során a kockázatkezelésre is fel kell, hogy készüljön. A preventor személyének fejlesztése tehát a képzés egyik célja, melynek keretét a tréningfoglalkozások adják.

A kockázatkezelés személyes kockázatait a hatásgyakorlásban leginkább a következők jelentik:

3.1. A kommunikációban felkészített személy képes célnak megfelelően hatást gyakorolni.

Kockázatcsökkentő: a célnak megfelelően *kommunikáló személy türelmessége*, mellyel szemben áll a kockázatonövelő türelmetlenség.

3.2. A kölcsönös kezdeményezésre felkészített személy képes a célnak megfelelő hatást gyakorolni.

Kockázatcsökkentő: a célnak megfelelő *kezdeményezéseknek helyet adó hatásgyakorlás*, mellyel szemben áll a másik kezdeményezésének lehetetlenné tétele.

3.3. A szükséges helyen és időben, késlekedés nélküli hatásgyakorlásra felkészített személy képes a célnak megfelelő hatást gyakorolni.

Kockázatcsökkentő: a *késlekedés nélküli hatásgyakorlás*, mellyel szemben áll a hanyagoló, halogató, elutasító szándék.

3.4. A hiteles, hatékony tudás alkalmazására felkészített személy képes a célnak megfelelő hatást gyakorolni

Kockázatcsökkentő: a *hiteles tudás* alkalmazása, mellyel szemben állnak a hiedelmek, a félrevezető véleményre hagyatkozás, a hitegető ígéretek, az álltudományosság.

3.5. A készletek felhasználására felkészített személy képes a célnak megfelelő hatást gyakorolni.

Kockázatcsökkentő: a tudás rugalmas alkalmazása, *alternatívák ismerete, készletezés*, mellyel szemben áll a végig nem gondolt beavatkozás elégtelensége, a használandó eszközök elérhetetlensége, a szükséges időben hiányzó eszköz.

4. Kompetencia

A **preventor kompetenciája** tartalmazza a személyes kockázatkezelés kompetenciáját és amennyiben a jog azt lehetővé teszi, a vonatkozó dologi kockázatkezelés kompetenciáját is. Egyes jelenségek és események váratlanságát vagy kiszámíthatatlanságát kiküszöbölhetetlen tényként kell elfogadnunk. Ugyanakkor az események fogadására felkészültségünk és tudásunk mértékét növelnünk kell egyéni és közösségi lehetőségeink szerint.

A kockázatkezelő és a kockázatviselő a kölcsönös kezdeményezés két pólusa a hatásgyakorlás során. A preventor kockázatkezelése, üzenete az egyik, a kockázatviselő üzenetfeldolgozása, válasza a másik pólus egy üzenetváltó folyamatban. Annak tudatában kell a hatásgyakorlás során eljárunk, hogy tévedhetünk a jelenségek értelmezésekor, aminek következtében döntéseink nem a lehető legjobbak, ezáltal tevékenységünk kiindulópontja hamis és folyamata nem hoz kellő eredményt. Vagyis a hibalehetőség tudatosításával egyidejűleg arra kell

törekednünk, hogy a hibalehetőségek tudatában, azokkal szemben építsünk tapasztalatainkra, olyan módon következtessünk, ami a cél elérésében előbbre tud vinni, hogy előrelátóak és a távlatot felmérő hatásgyakorlók legyünk.

Sem egyéni, sem közösségi dolgainkban nem kell eleve feladnunk küzdelmünket. Vállaljuk a hatásgyakorlás kockázatát, mert látjuk, hogy célt tudunk érni kitartó törekvésünkkel. Ami rajtunk múlik, amiért tehetünk valamit, abban van felelősségünk. Létünk, lehetőségeink korlátozottsága nem szünteti meg emberi törekvéseinket.

A kockázatok tudatosításához igazodik a hatásgyakorló bátorsága. Ezt követeli az észszerűség. A döntések lehetősége alapozza meg az ember orientációjának, útválasztásának szabadságát, amely a felismert felelősségteljes, lelkiismeretes cselekvés mozgásterét.

Olyan tartalmakat fogalmazhatunk meg, amelyek a valóságos kockázattal szemben is megállják a helyüket személyes hatásgyakorlásunkban. Három eseményfaktor és az időtartam vonatkozásában kell ezeket megjelölnünk. Ezek: a folyamathoz kötött gondosság, melynek eredménye a *kiszámíthatóság*; személyhez kapcsolt megbízhatóság, melynek folyamánya a *bizalom*; a kontextusok kezelésének alapja a realitás, igazság, *valóságosság*; az időbeliségben megélt elegendő idő, amelyet a *türelem* biztosít. A kiszámíthatóság mértéke, a bizalom foka, a valóságnak való megfelelés mértéke és a türelem az elfogadott kockázatokkal együttesen alapozza meg, adott esetben indokolja a hatásgyakorlás szándékát.

A megelőzési kritériumok teljesítéséhez hozzárendelhető néhány domináns tulajdonság, melyet a hatékony hatásgyakorlás érdekében érvényesíteni kell.

1. táblázat: A preventív kritériumok legfontosabb jellemzői a változtatás folyamatában

	Kritériumok	A kockázatkezelés hatékonyságát befolyásoló domináns követelmény / a kritériumok jelzője			
		Folyamatnál	Személynél	Kontextusnál	Időtartamnál
1.	Kommunikáció	kiszámíthatóan cselekedni / kiszámítható	bízni a másokban / bizalomra épülő	valóságnak megfelelni / valóságos	időt adni / türelmes
2.	Kölcsönösség				
3.	Késlekedés nélkülség				
4.	Hitelesség				
5.	Rendelkezésre állás				

Forrás: a szerző összeállítása

A képzésnek két kimeneti lehetősége van: preventor-asszisztens és mesterpreventor. Mindkettő fontos önmagában is és együttesen is. A preventor asszisztens adott szituációban személy-személy kapcsolatban működik. A mesterpreventor a szituációkra, a szituációk kapcsolódására, a környezetben való elhelyezkedésre (integráció) és folyamatokra (akciók) figyel az egyén és a közösség szempontjából.

A **jognak** lehetővé kell tenni, hogy a preventorok működése jogilag megalapozott legyen, azaz egyrészt a szituációban, másrészt a szituációt befolyásoló

szférákban⁹ jogosan eljárhassanak; nemcsak a tennivalók meglátásában, hanem azok elvégzésében is folytonosan lehetővé váljon a preventív út bejárása, vagyis a preventív lehetőségek felhasználása.

5. Eszközeink

Milyen megnevezett **területek** véletlenszerű eseményeivel van dolga a kompetens preventornak, és milyen eszközök állnak rendelkezésére?

2. táblázat: Kockázati területek néhány példával és a tudatos hatásgyakorlás legfőbb eszközei


A kockázatok csoportja	Példák a felvállalt kockázatok területeire	Tudatos döntés megalapozásának legfőbb eszközei
a kockázatviselő életszélélete	a kockázatviselő sorsértelmezése	párbeszéd és véleményformálás tapasztalatok és belátás alapján
valószínűségi érték tudatosítása	kártyában 19-re mindig húzni	észszerűtlen vállalás belátása
fizikai	energiamennyiség elfogadása	előrelátható tényezők alapján számítás
kémiai	gyógyszerek felhasználásának elfogadása	A gyógyszer felhasználásáról a tájékoztató leírást, az orvos, a gyógyszerész véleményét tájékozódásunkhoz fontosnak tartjuk. A kémiai természetű hatásról tájékozódva, annak hasznosságát belátva vállaljuk a gyógyszer felhasználásában rejlő kockázatot.
biológiai / élettani	gyermekvállalás, utód születése	orvosi tapasztalat ra, javaslatra támaszkodó személyes döntés
biológiai / pszichológiai	önbizalom hiányával küzdő beteg személy döntésének elfogadása	az önálló érett döntés létrehozása érdekében - előrelátásunk szerint – a célnak megfelelően együttműködés a kockázatviselővel
biológiai / pszichiátriai	orvosi diagnózis elfogadása	a gyógyítás érdekében a tapasztalatok szerint kialakított diagnózisra támaszkodás
praxisgyakorlási	a szakmai hozzáértés fokának elfogadása	a hozzáértésről tájékozódva belátjuk a tervek, a működés hasznosságát, szükségességét
személyes egyéni	ismeretlen személlyel való kapcsolatteremtés kockázatának elfogadása	a szükség, az igény előre láthatósága és a kötelezettség belátása
személyes közösségi	csoporthoz tartozás felvállalása	előrelátható hasznosság, érdek alapján
transzcendens	transzcendens kapcsolat valóságtartalmának elfogadása	belátás alapján, elfogadva, hogy

Forrás: a szerző összeállítása

⁹ Endoszféra, mikroszféra, mezoszféra, exoszféra, makroszféra.

A kockázatviselő **részben azonosított kiindulási helyzete** ad lehetőséget a kölcsönös kapcsolatban a preventornak, hogy **részben racionális eszközeit** alkalmazza a hatásgyakorlásban. A kockázatkezelés tudatos kölcsönös hatásgyakorlás. A tudatos tartalom egyrésze a múltbéli forrásokban fellelhető tudás, az elsajátított, képzés során megszerzett tudás, és a jövőbe előrevetített folyamatokra vonatkozó tudás.

3. táblázat: A kompetens tudatos hatásgyakorlás kölcsönösségre épülő kétirányú folyamat

	Kiemelt kockázati területek	A kockázat-birtokoshoz tartozó kockázatok	Kölcsönös hatásgyakorlás (kiszámítható, bizalomra épülő, valóságnak megfelelő, türelmes)	A kockázatkezelő preventor racionális elemeket tartalmazó eszközei
1.	fizikai	szituációkban meglévő, részben azonosított kockázatok		tapasztalat (múltból) előrelátás (jelenben) belátás (jövőre nézve)
2.	kémiai			
3.	élettani			
4.	személyes			
5.	közösségi			
6.	transzcendens			

Forrás: a szerző összeállítása

A helyesnek felismert tennivaló elvégzése a kockázati területeken sok esetlegességet tartalmaz, körülmények által is befolyásolt, és más hatásláncokkal kapcsolódik, ami további kockázatot hordoz magában.

Összefoglalás

Kockázati területeket nevezhetünk meg, melyek mindegyikében megállapíthatjuk, hogy a változtatás folyamatában rejlő véletlenszerű eseményeket részben megismerhetjük, de véletlen előfordulásukat minden határon túl nem tudjuk kiküszöbölni. Hatásgyakorlásunk során nem szüntetjük meg a másik *személy* önállóságát, nem ismerünk meg másokat teljes bizonyossággal és teljesen, és bár saját látásmódunk szerint cselekszünk, mégis van mód mások nézőpontjainak megismerésére. Személyes alkalmasságunk megszerzésére a tréningek adnak lehetőséget.

A preventor *kockázatkezelése* asszisztens és mesterfokon személyes követelményeket támaszt; a kockázatkezelő működése legyen kiszámítható, bizalomra épülő, valóságnak megfelelő és türelmes valamennyi preventív kritérium esetében. A kritériumoknak megfelelően meg tudunk nevezni kockázatsökkentést vagy kockázatonövelést eredményező folyamatokat. A hatékony változtatási folyamat jellemzésében meg tudjuk nevezni a faktorok és az időfelhasználás tekintetében a tényezők *domináns tulajdonságait*. A kockázati területekhez hozzá tudjuk rendelni a hatásgyakorlás döntéseinek preventív *eszközeit*.

Csak *kölcsönösség* révén alakulhat ki a hatékony kockázatkezelő tevékenység.

PERSONAL RISK MANAGEMENT OF PREVENTIVE ACTIVITY

DR. KÁLMÁN CZAKÓ

Unforeseen, unexpected events can occur during the realization of our goal, which we call coincidence in everyday speech. We can identify certain risk areas, and in the case of each area we can partially learn about the random events taking place in the process of change, but we cannot eliminate the fact that they happen by chance. We can influence the processes, but at the same time we must respect the independence of the other person. We do not know others with full certainty and completeness, and although we act according to our own point of view, there is still a way to recognize other people's opinion. The trainings give us the opportunity to acquire our personal aptitude.

The risk management requires personal skills from preventer assistants and masters; the activity of the risk manager should be predictable, based on trust and be in accordance with reality. The preventer must be patient in the case of all preventive criteria. In accordance with the criteria, we can identify processes resulting in the reduction or increase of risk. When we characterise the effective change process, we can also identify the dominant features of the factors and we can also take into account the necessary time consumption. We can link the preventive tools of decision making to the risk areas.

Effective risk management activities can only be carried out on a mutual basis.

Keywords: risk areas, personal risk management, the competence and tools of the preventer

HUMÁNFEJLESZTÉSI PROGRAMOK ÉRTÉKELÉSÉNEK SZEREPE AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG MINŐSÉGÉNEK BIZTOSÍTÁSÁBAN

DR. DURUGY ANDRÁS, PHD

Absztrakt

A tanulmány az emberi erőforrás menedzsmenten belül kiemelet szerepet játszó humánfejlesztési funkcióval foglalkozik. A cikk megpróbálja bemutatni, hogy milyen kapcsolat van az ügyfélszolgálati tevékenység és az emberi erőforrás állomány felkészültsége között. A cikk keretén belül betekintést nyerünk a szolgáltatások, azon belül az ügyfélkiszolgálás modern gazdaságban betöltött szerepébe. Vizsgáljuk az emberi erőforrás menedzsment és a szervezeti teljesítmény közötti kapcsolatot. Értelmezzük a képzés jelentőségét a szolgáltatások minőségének javítása során, valamint azt, hogy a fejlesztési programok értékelése miként támogatja az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének biztosítását.

Kulcsszavak: HR, ügyfélszolgálat, minőség, mérés

Bevezetés

A modern gazdaság fejlődésében egyre hangsúlyosabb a szolgáltatások mennyisége és minősége. Szalavetz (2008 p. 503.), Fisher (1939) és Clark (1940) modellje alapján a következőképpen fogalmaz: „a gazdasági fejlődés együtt jár a terciarizálódással, a szolgáltatások hozzáadottérték-arányának növekedésével.” A „szolgáltatás” fogalmának magyarázatát a szakirodalmak jellemzően a „termék” fogalmával párhuzamosan értelmezik. Kotler és szerzőtársánál (2014) a szolgáltatás valamilyen cselekvést vagy teljesítményt jelent. Chikán (2008) nem termelő tevékenységeket ért alatta, amely erőforrások felhasználásával valósul meg. A tapasztalatok (Durugy - Kollár - Madarász, 2016) azt mutatják, hogy az üzleti szolgáltatások, jellegükből adódóan, nem nélkülözhetik az ügyfélszolgálati tevékenységet, legyen szó személyes, telefonos, online, illetve egyéb, un. „webkettő” alapon működő ügyfélszolgálati formáról, amelyek a szervezetek legértékesebb és egyben igen költséges személyes kapcsolati és kommunikációs eszközei. (Dankó, 2009) Éppen a „drágasága” miatt törekednek arra a vállalatok, hogy ahol tudják, más eszközökkel helyettesítsék azt. Hasznossága és viszonylagos költségessége ismeretében azonban meglepő, hogy mennyire kevés figyelem irányul rá (kettő a ritka példák közül: Furnham - Milner, 2013; Lombart - Louis, 2012). Eközben pedig egyre több jel mutat arra, hogy még az önkiszolgáló boltokban is mind gyakrabban igénylik a személyes kiszolgálást, tanácsadást, segítséget a vásárlók. Noha különböző minőségben és különböző árfekvésben tudunk szolgáltatásokat igénybe venni, a verseny leginkább az ügyfélkiszolgálás minőségében érhető tetten. Az üzleti élet számtalan helyén nélkülözhetetlenek a személyes értékesítés különböző típusai. Szándékosan használjuk az értékesítés kifejezést, hiszen egy ügyfélszolgálati aktus során a szolgáltatás eladásán túl, a szervezet által képviselt értékek, az imázs, az arculat is értékesítésre kerülnek, amelyek a fogyasztói elköteleződésen túl, az elégedettség és a szervezet megítélését is befolyásolják. (Durugy, 2013)

Ügyfélelégedettség és a humánerőforrás színvonala

A marketing szakmán belül is egyre fontosabbá vált „az ügyfél- és fogyasztói magatartás, a lojális ügyfelek számának növelése és az ügyfelek elégedettségével való törődés” (Hofmeister-Tóth et al., 2003), hiszen egy meglévő ügyfél megtartása általában jóval kevesebb költséggel jár, mint egy új ügyfél tartós megszerzése. A marketingkutatók által gyakran hangoztatott becslések szerint, például a vásárlások során, a hasonló körülmények között kínált és egymást helyettesítő termékek, szolgáltatások esetében a termékjellemzők csak mintegy 30%-ban határozzák meg egy-egy árucikk, vagy szolgáltatás kelendőségét. A fogyasztók döntéseit, az ügyfelek elégedettségét 70%-ban a kiszolgálás milyensége befolyásolja. (Durugy et. al., 2016) A tanácsadóktól, ügynököktől kezdve a bolti eladókig találkozhatunk olyan alkalmazottakkal, akiknek feladata, hogy az ügyféllel, a vásárlóval személyes kontaktusba lépjenek. A személyes interakciók során tanúsított eladói magatartással szemben fontos elvárások fogalmazódnak meg. Ezek az elvárások persze az értékesítés típusától, az értékesítési helyzettől, illetve még az ügyféltípusoktól függően is változhatnak, de van néhány olyan előírás, amit minden személyes kiszolgálás esetében be kell tartaniuk az értékesítőknek és ügyfélszolgálati munkatársaknak. Ezek igen egyszerű magatartási szabályokkal írhatók le: a munkatárs legyen udvarias, szolgálatkész, tapintatos, türelmes, jó emberismerő, megfelelő kapcsolatteremtő képességgel és kifejezőkészséggel rendelkezzen stb. A személyes értékesítővel/ügyfélszolgálati munkatárssal szembeni elvárás a rendezettség, a tiszta megjelenés, a megfelelő felkészültség, a szakmai műveltség, az empátia és a segítőkészség. Mindezeket az értékesítési folyamat klasszikus csoportosítása szerint határoztuk meg: vagyis a köszöntés, az ügyfél megközelítése, a prezentáció, a termékajánlás, a lezárás és a vevőgondozás sorrendje szerint. (Durugy et. al., 2016; Durugy – Kollár, 2015)

Témám és korábbi kutatásaim (Durugy, 2021) szempontjából a szolgáltatásokon belül kiemelt szerepet kapnak a közüzemi szolgáltatások. A közüzemek esetében a szolgáltatás jellegét, a műszaki tartalomtól, szerződések, határozatok, rendeletek, jogszabályok befolyásolják. Mindezek a szolgáltatók mozgásterét és az ügyfelekhez való viszonyaikat is megszabják. Leegyszerűsítve fogalmazhatunk úgy is, hogy a fogyasztó leginkább annyit érzékel, hogy van szolgáltatás, vagy nincs. Ezekben a szolgáltatástípusokban különösen igaz az, hogy a szolgáltatók között sajátos verseny alakul ki, ami leginkább a szolgáltatási díjak időben vagy időn túli kiegyenlítésében érhető tetten. Azaz, nem közvetlenül a szolgáltatók, hanem számláik, „csekkjeik” versenyeznek a „kemény költségvetési korláttal” (Kornai, 1997) rendelkező háztartásokban, befolyásolva ezzel a számlafizetés gyakoriságát, pontosságát és ezen keresztül a kényszerfinanszírozott kintlévőséget. Nagymértékben a szolgáltatóról alkotott kép határozza meg az ehhez való viszonyulást, amit két alapvető tényező befolyásol: 1. a szolgáltató külső kommunikációja, 2. a szolgáltatóval kapcsolat közvetlen és közvetett kapcsolatok, tapasztalatok. Ez utóbbi jellemzően az ügyfélkapcsolatokban, az ügyfélszolgálatokon dől el. Ebből kifolyólag a szolgáltatók megítélését, a nyilvános kommunikáción túl, leginkább az ügyfélszolgálati magatartás befolyásolja. Ahhoz, hogy a szolgáltatói képet fejleszteni tudjuk, a műszaki fejlesztések mellett az ügyfélkapcsolatokat is javítani kell, amelynek alappillére a munkát végző ember. Ide tartoznak mindazok, akik az ügyfelekkel kapcsolatba kerülnek, beleértve a hibafelvevőket, a diszpécsereket, a leolvasókat, a hálózat ellenőröket, karbantartókat, ügyintézőket, ügyfélnyilvántartókat, személyes és telefonos ügyfélszolgálati munkatársakat.

Annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység fejlődjön, többek között fejleszteni kell azokat a munkavállalókat, akik ezeken a területeken dolgoznak. (Durugy et. al. 2016, Durugy, 2002)

A humánfejlesztés szerepe az ügyfélkiszolgálásban

A humánfejlesztés – ami alatt értjük a bevezetéssel, betanítással, beillesztéssel, szervezetfejlesztéssel és átalakítással, készség- és képességfejlesztéssel, az egyes munkakörökkel kapcsolatos speciális ismeretekkel összefüggő képzéseket – az emberi erőforrással való gazdálkodási tevékenységek egyik fő feladata és egyben stratégiai feladatként is tekinthetünk rá, hiszen az emberi erőforrásokba, képzés útján történő beruházás hosszútávon is meghatározza a szervezetek versenyképességét. (Vekerdy, 2008) Fehér (2011 p. 114.) szerint „ma a folyamatos tudásbővítés, készség-, képesség-, illetve kompetenciafejlesztés, ezen belül is a konkrét teljesítmények elérésére irányuló felkészítés áll egyre több cég stratégiájának, egyben humánpolitikájának középpontjában.” A szakember fejlesztési folyamat olyan gondolkodásmód kialakítását eredményezi, amely jelentős hatással van az egész vállalati kultúrára, ugyanakkor az üzemi változásmenedzsment része. Szükség van a dolgozók és vezetők berögződött és esetenként már-már elavult gondolkodásmódjának felfrissítésére, megújítására, a sikerhez vezető közös akarat megteremtésére. A képzés és fejlesztés is az emberi erőforrás menedzsment egyik részterülete, amely szintén kiemelt figyelmet kapott az elmúlt években, köszönhetően annak, hogy a szervezeti stratégia nem valósítható meg az azt támogató, jól képzett munkatársak nélkül.

Fehér (2011) a képzés-fejlesztés rendszerkapcsolati modelljét alapvetően két ág, menedzsment, valamint kommunikációs és kompetencia modul mentén értelmezi. Több szerző (vö.: App et. al., 2012; Wilden et. al., 2010; Theurer et. al., 2016) a modern emberi erőforrás gazdálkodási funkciók között említi a munkáltatói, valamint kapcsolódóan a szervezeti márkaépítést. Úgy gondolom, hogy jelen munkaerő-piaci viszonyok között a „hagyományos” HR feladatokon túl az employer/corporate branding kiemelt szerepet kell, hogy kapjon. A képzés-fejlesztés az úgynevezett „front office” munkakörökben dolgozó munkavállalók felkészítésén keresztül kapcsolódhat a munkáltatói/szervezeti márkaépítéshez. Egy értékesítési aktus során nem csupán az adott termék, vagy szolgáltatás kerül eladásra, hanem maga a szervezet/a szervezeti kép is. Nem mindegy, hogy a kiszolgálás során hogyan bántak velünk, mint ügyféllel. A szervezetről alkotott kép döntően két forrásból táplálkozik, egyrészt a szervezeti kommunikációból, másrészt a szervezetet képviselők magatartásából, viselkedéséből, az ezek által keletkeztetett érzelmekből.

A képzés-fejlesztés rendszerkapcsolatát tovább értelmezve Roóz (2006) három funkciót emel ki, amelyek összefüggésben állnak a személyzetfejlesztéssel. Ezek pedig: a munkakörelemzés és -tervezés, a teljesítményértékelés, valamint a személyügyi feladatok ellátása. A munkaköri leírásban támaszthatnak képzési igényt, hasonlóan a teljesítményértékeléshez, ugyanakkor a kiválasztásnál tapasztalt hiányosságokat is képzéssel lehet megszüntetni.

Egy másik megközelítés szerint négy kapcsolódási pont is fellelhető, mégpedig: a toborzás-kiválasztással, a karriermenedzsmenttel, a munkaköri rendszerekkel (munkakörbővítés, munkakör-gazdagítás) és a teljesítménymenedzsment rendszerrel. A kiválasztási folyamatot követő fontos feladat az újonnan felvett munkatársak szervezeti orientációja. Definíciója a

következő: „szervezeti orientáció alatt azt a folyamatot értjük, amelynek során az új munkatársak megismerkednek a vállalattal, szervezeti egységükkel és munkakörükkel.” (Bokor et al., 2007, p.228.) A kérdés, hogy a szervezet milyen módon kívánja biztosítani az emberi erőforrásait, szintén kapcsolatban áll a képzés-fejlesztés témakörével. A „make or buy” döntés során a vállalatnak meg kell határoznia, hogy milyen kompetenciákat akar a piacról megvásárolni. A belső fejlesztés lehetősége azt jelenti, hogy a munkaerőpiacról csak kezdő pozíciókba vesz fel munkatársakat, s ezt követően pedig tudatos karriertervezéssel és belső fejlesztéssel kínál hosszú távú alkalmazást. A másik alternatíva pedig, hogy kisebb hangsúlyt fektetnek a belső fejlesztésre, ugyanis a vállalat inkább készen veszi a tudást és tapasztalatot az aktuális igényeinek kielégítésére. (Bakacsi et al., 2005) A munkakör alapú rendszerek esetében a munkakör értékére építik a kompenzációt, s ez által még nagyobb hangsúly kerül a képzési programokra. A képzések folyamán cél, hogy a minél magasabb munkakör betöltéséhez szükséges képességek, kompetenciák elsajátításra kerüljenek, ezzel hatást gyakorolva a kompenzációra. A kompetencia-alapú megközelítés hosszú távon fejlesztés-orientáltságot, szakmaiságot és teljesítmény motiváltságot eredményez. (Bakacsi et al., 2005)

A humánfejlesztés az emberi erőforrás gazdálkodással összefüggő tevékenységek egyik fő feladata és egyben stratégiai feladatként is tekinthetünk rá, hiszen az emberi erőforrásokba képzés útján történő beruházás hosszútávon is meghatározza a szervezetek versenyképességét. (Vekerdy 2008; Fehér 2011; Armstrong – Taylor, 2014) Ma már nagyobb hangsúlyt kapnak a készség-képesség fejlesztések a szervezetek világában, mint az ismeretátadó, valamint tacit tudás alapú képzések. (Fehér 2011) Korábban két cél dominált: egyrészt a tudásnak az ismereti képzéseken történő átadása, másrészt a meglévő rejtett tudás – a személyiségfejlesztés eszközeinek segítségével történő – felszínre juttatása. (Kozłowski et. al., 2001)) A szakirodalom (vö.: Calhoun et. al. 2008; Boyatzis - Saaticioglu 2008; Schermerhorn 1994) rendkívül sokat foglalkozik a kompetenciafejlesztés eszközrendszerével, azonban sokkal kevesebb tudományos jellegű írást találunk arra vonatkozólag, hogy milyen hatásokkal valósulnak meg ezek a képzések a különféle szervezeti környezetben. Minden bizonnyal közrejátszik ebben, hogy ez egy nagyon soktényezős ok-okozati mező. (De Vos et. a., 2015) Nagy kihívás kiválasztani és leszűkíteni egy-egy tényező hatásait adott egyénre, csoportra vagy szervezetre. A téma szempontjából kiemelten kezelt, úgynevezett T-csoportos módszerrel végrehajtott kompetenciafejlesztő tréningek, ha elfogadjuk a kompetenciát leíró jelzőket (vö.: Fehér, 2011), nyilvánvalóan az ismeret- és tudásátadason túl, a magatartásban is változást kívánnak generálni, máskülönben a kompetenciák jellegéből adódóan nem beszélhetnénk kompetenciafejlesztésről. Ezzel a gondolattal el is érkeztünk a mérés problémájának egyik legfőbb kérdéséhez, azaz, hogyan tudjuk mérni a viselkedésben bekövetkezett változást annak érdekében, hogy a képzés-fejlesztés eredményességére vonatkozóan megállapításokat tehesünk és eldönthessük, hogy mennyire sikerült a kívánt irányba módosítani a szolgáltató és a szolgáltatás ügyfél általi megítélését. Tekintettel arra, hogy a minőségbiztosítás az objektív minőség (műszaki) mellett fontosnak tekinti a szubjektív (érezkelt) minőség vizsgálatát is, ezért a felvetett mérési problematikának komoly minőségbiztosítási vetülete is van.

Képzés és teljesítmény

Az üzleti élet gyors változásai és a környezeti bizonytalanságok között a szervezetek felismerték korlátjaikat az új kihívásokkal történő megküzdés terén. (Tai, 2006). A cégeknek azért kell a tréningprogramokba investálniuk, hogy felkészítsék az alkalmazottaikat a bizonytalanságokra, változásokra és a döntési helyzetekre, ami révén versenyképesek maradnak. A hatékony tréning több szempontból is hasznos a cégeknek. Többek között szükséges és fontos képességeket alakít ki az egyének és a szervezetek szintjén, így szerepet játszik a szervezeti változások folyamataiban (Valle et al., 2000). Sőt, segít megtartani a tehetséges munkaerőt, csökkenti a fluktuációt (Jones and Wright, 1992; Shaw et al., 1998). Jelzi a cég hosszú távú elkötelezettségét a munkavállalók irányába és növeli a dolgozók motivációs szintjét (Pfeffer, 1994). Mindezek növelik az alkalmazottak teljesítményét (Bartel, 1994; Knoke and Kalleberg, 1994; Huselid, 1995; Delery and Doty, 1996). A korábbi vizsgálatok többsége kimutatta, hogy erős, pozitív kapcsolat van a humán erőforrás menedzsment gyakorlatok és a szervezeti teljesítmény között (Purcell et al., 2003). Guest (1997) szerint a tréning- és fejlesztési programok, mint a HR gyakorlatok egyike, pozitívan hat a munkavállalók tudására, jártasságaira és képességeire, így magasabb szintű munkavégzést biztosít. Ez a kapcsolat végső soron magas szintű szervezeti működést eredményez. Mindezeket figyelembe véve a képzés és az alkalmazottak teljesítménye között pozitív kapcsolat van, ami alapján kijelenthetjük, hogy nem lehetséges a cégek részéről magasabb teljesítményt, végső soron magasabb profitot elérni a humán erőforrások legjobb és folyamatosan javuló felhasználása nélkül. (Van Beurden et al. 2018; Noe et al. 2015; Hafeez-Akbar 2015)

Képzési és fejlesztési programok értékelése

Függetlenül a humánfejlesztés jellegétől, a képzési programok alapvetően az állapot/igény/szükségletfelmérés, célkijelölés, változtatás, értékelés folyamatok mentén épülnek fel. A folyamaton belül kiemelt szerep jut a mérési szakaszoknak, hiszen az értékelés alapján tudunk következtetéseket és további tanulságokat levonni a képzés hatékonyságára és eredményességére vonatkozóan. Newby és Bramley (1984) a képzések és fejlesztések értékelésének négy funkcióját különböztetik meg:

- A (1.) visszajelzés a képzési célok megvalósulásának vizsgálatát támogatja, valamint hozzájárul a minőségmenedzsmenthez.
- Az értékelés, mint (2.) kontroll funkció kapcsolódási pont szerepét tölti be a képzések és a szervezeti tevékenységek, valamint a költséghatékonyság között.
- A (3.) mérés a tudástranszfer megvalósulását vizsgálja.
- Az értékelés, mint (4.) beavatkozási eszköz is értelmezhető. A képzések sikerességének vizsgálata megmutatja, a kijelölt célok és az elért eredmények közötti eltéréseket.

Kunche és munkatársai (2011) az értékelésnek egy ötödik funkciót is megneveznek. A szerzők szerint a mérési eredmények egyfajta hatalmi funkciót is betöltenek. Véleményük szerint az értékelési adatokat a felső szintű vezetés manipulatív szándékkal is használhatja.

Topno (2002) a képzések, fejlesztések értékelésének célját és feladatait az alábbiak szerint fogalmazza meg:

- a képzési és fejlesztési célok megfelelése

- a képzési és fejlesztési program-összetevők eredményessége
- költségek indokoltsága
- résztvevőinek kijelölése
- fejlődési kontraszt megrajzolása
- a képzési és fejlesztési programok eredményességének növelése
- a vállalati politikák, irányelvek és a képzési, fejlesztési dokumentációk összehangolása
- a tudástranszfer mérése
- a további szükségletek meghatározása

Tracey (1968) szerint az értékelés az alábbiak meghatározásában fontos:

- Hol tart az adott pillanatban a tréning és [ezzel egyben] a mérési folyamathoz is egy alapvonalat határoz meg?
- A tréning- és a fejlesztési program-tevékenységek értéke, [vagyis] a meghatározott célkitűzések elérésének hatékonysága és hatásossága.
- Vajon a tréning- és fejlesztési programok tervezésére és működtetésére fordított idő, energia és pénz megérte-e, igazolják-e a befektetést?

További problémát jelent a képzés hatékonyságával és eredményességével összefüggő írások esetében tapasztalható fogalmi zavar. Értelmezésben a hatékonyság erőforráskérdés, míg az eredményesség a cél elérésre utal. A képzések esetében a hatékonyságot a szükséges idő, a fel -, illetve elhasznált eszközök, a költségek stb. mentén kialakított indikátorok mentén tudjuk mérni. Az eredményesség azt jelenti, hogy a képzés hatására bekövetkezett-e a kívánt magatartásváltozás.

Felmerül a kérdés, hogy egy képzés eredményessége hol érhető tetten, melyek lehetnek azok az indikátorok, amelyek mentén a képzés eredményességére vonatkozóan tudunk következtetéseket levonni? Erre a kérdésre próbál választ adni Kirkpatrick. 1959-ben Donald Kirkpatrick, a tréning anyagok és képzések úttörő kutatója, klasszikus elemzésében azt javasolta, hogy a tréning programok értékelése az alábbi 4 szinten történjék: a reakciók, a tudás-gyarapodás, a viselkedés és az eredmények szintjén.

- Az első a tréning résztvevőinek elégedettségét, reakcióit méri a tréning anyagára, vezetőjére, az irányítottságára és a környezetére vonatkozóan.
- A második az elsajátított ismeretekre és/vagy jártasságokra irányul.
- A harmadik a tréning hatását méri a résztvevők munkavégzésére, magatartásukra.
- A negyedik a tréningnek a szervezet egészének működésében megnyilvánuló hatását vizsgálja.

Kirkpatrick (1959) által megfogalmazott mérési szintek egy kétdimenziós térben is ábrázolhatók (Karoliny – Poór, 2017). Az egyes rétegek a szervezeti kihatás, valamint a mérés összetettsége mentén helyezhetők el.

A tréningen résztvevők (az értékelési dimenziók két szintjén mérve) értékes információkat adnak a következő tréningprogramok megtervezéséhez. A résztvevőknek azt kell értékelniük, hogy vajon azokat a koncepciókat és jártasságokat szerezték-e meg a kurzus folyamán, amik hasznosak a munkájuk szempontjából, a kurzus tartalma jól tervezett volt-e és a jártasságok kiválasztása adekvát volt-e. A résztvevők az instruktor hatékonyságát és a tréning egészének minőségét is értékelik. A résztvevők értékelését a technológiáról és reakcióikat a

programra vonatkozóan a legjobban kérdőív alkalmazásával („survey”) mérhetjük közvetlenül a program végén. (Bates, 2004) A résztvevők által elvárt ismeretek és jártasságok értékelését a tréning-menedzsereknek kell megtenniük a program képzési céljainak tükrében. A megismert koncepciókat írott, vagy szóbeli tesztekkel értékelhetjük. A „skill transzfer” közvetlenül az után kell értékelni, hogy a résztvevők a munkában alkalmazzák a tanultakat, ideális esetben munkakezdetkor, akkor, amikor első alkalommal állnak a munkához. Ezt a résztvevők kérdőíves felmérésével érdemes megtenni, megvizsgálva, hogy mennyire képesek a módszert használni, és milyen gyakran szorulnak segítségre annak alkalmazásában. Ugyanakkor kerülendő, hogy ilyen jellegű tesztekkel értékeljük a jártasságok áttemelését, mert az ilyen tesztet nehéz és időigényes kivitelezni, a résztvevők pedig nemigen éreznek motivációt azokra. A helyi menedzserek segítenek meghatározni a tréninggel kapcsolatos szükségleteket oly módon, hogy megjelölik a kívánatos és az aktuális jártasságok közti különbségeket. Erőforrásokat is tudnak allokálni a tréninghez. A korábbi kutatások azt jelzik, hogy a résztvevők gyakran nem képesek a gyakorlatba, a munkakörnyezetükbe áttemelni a tréningen elsajátítottakat. Végül a tréning szervezetre gyakorolt hatásait (az értékelési dimenziók 4. szintjét) értékeljük a részleg menedzserei segítségével. Miközben ezt az értékelést a legnehezebb megcsinálni a többi szinthez viszonyítva, ez a legértékesebb az üzleti vezetők számára, akik beruháztak a tréningbe a szervezeti célok elérése érdekében. Nagyban megkönnyíti a kifejezett tréning céloknak a tréning program tervezési fázisában történő meghatározását és azoknak a részleg, illetve a szervezet céljaihoz igazítását. (Campbell et al., 2017; Mahapatra – Lai, 2005; Watkins et al., 1998; Holton, 1996)

Hamblin (1974) a Kirkpatrick-féle modellt fejlesztette tovább. Képzésértékelési keretrendszerében 5 szintet határoz meg. Az első a „reakciók” szintje. Itt a képzésen résztvevők, valamint az érintettek képzéssel kapcsolatos reakciót vizsgáljuk. Mi a véleményük a tematikáról, a tréneréről, a tréning felépítéséről, hasznosságáról, ütemtervről stb.? Hamblin modelljében a második mérési szint a „tanulás”. Alapvetően arra keressük a választ, hogy az ismeret és a tudáskészlet esetében bekövetkezett-e változás. A szerző harmadik szintként a (munka)magatartást nevezi meg. Lényegében a gyakorlati alkalmazás szintjéről beszélünk. Azaz, alkalmazza-e az egyén a képzés során megszerzett ismereteket, fejlesztett készségeket? A Kirkpatrick modellel ellentétben Hamblin a négy szintet egy ötödikkel is kiegészíti. Negyedik szintnek a szervezet teljesítményére, valamint ötödik szintnek a szervezet értékére gyakorolt hatás mérését javasolja. Utóbbi esetében a pénzügyi mutatók jelenthetik az indikátorokat.

Kaufman és munkatársai (1994) a Kirkpatrick-modell kritikájaként fogalmazták meg megközelítésüket. Véleményük szerint egy képzés értékelésekor a társadalmi hasznosságot is vizsgálni kell. Összesen 6 mérési szintet állítottak fel:

- Input: Az érintettek reakcióinak értékelése
- Folyamat: A képzés végrehajtásának vizsgálata
- Mikro (nyereség): A megszerzett ismeretek, készségek felmérése
- Mikro (teljesítmény): A megszerzett ismeretek, készségek alkalmazásának mérése
- Makro: Szervezetre gyakorolt hatás vizsgálata
- Mega: Társadalmi hasznosság mérése

Molenda és munkatársai 1996-ban publikált írásukban a képzések értékelésének 6 rétegét ragadják meg, valamint a szerzők kiemelik, hogy az egyes mérési szintek az

előzőekben bemutatott modellekkel ellentétben nem hierarchikusan (egymásra épülően) rendeződnek:

- költségek – képzés volumene/résztevő
- résztvevők reakciói
- tanulás
- alkalmazás
- üzleti hatás
- társadalmi hatás

A Work Foundation 2000-ben tette közzé a képzések értékelésére vonatkozó javaslatait. A modell sajátossága, hogy az értékelést körkörös folyamatként írják el, valamint a képzési szükségletek meghatározását, a tervezést is a mérés részeként kezelik. Daines és munkatársai (2002) nyomán a sikeres értékelés feltétele az alapos tervezés. Összesen hat szintet határoztak meg.

- szükségletek felmérése
- fejlesztési célok meghatározása
- tanulási folyamat megtervezése
- tanulás
- alkalmazás, megerősítés
- hasznok értékelése

A megtérülési mutató bevezetése a képzési programok értékelésébe Philips (1994) nevéhez köthető. A szerző által kidolgozott elemzési keretrendszer a Kirkpatrick-féle megközelítésen alapszik, ugyanakkor Philips egy ötödik szintet is megnevez, azaz a pénzügyi hasznot. Ennek mérésére a ROI mutató alkalmazását javasolja.

Viszonylag kevésbé ismert, de szakirodalmi forrásokban fellelhető a képzés-értékelés úgynevezett „stakeholder” megközelítése (Nickols, 2005). A tréning-értékelés „stakeholder” megközelítésének alapvető premisszája, hogy a szervezeten belül több csoportnak van érdekeltsége a szervezet tagjai által vezérelt tréningekben és mindenkinek, aki a tervezésében, a fejlesztésében és a megvalósításában érintett volt. A stakeholder-elmélet lényege, hogy minden szervezetnek – „for profit” és „non-profit”, köz- és magán szervezetnek – sokféle érintetteje (pl. fogyasztók, alkalmazottak és befektetők) van. Az ilyen sokféle érintettség tudomásul vételét és fontosságát nem lehet eltúlozni. A tipikus stakeholder-ek listája az alábbi:

- A tréning résztvevői,
- A résztvevők menedzserei,
- A finanszírozó menedzserek,
- A tréning-fejlesztők,
- Az instruktorok,
- A tréning menedzserek,
- A tréning finanszírozói,
- A tréning közösség.

Lee és Pershing (1999) a képzések értékelésének céljait két fő csoportba sorolja. Az összegző értékelés a program sorsáról döntőknek és a potenciális fogyasztóknak nyújt információt a program hasznáról, vagy értékéről. A program értékelésének lehet formatív célja a program jobbítása. A formatív értékelés az értékelés legrégebb típusa (Dessinger & Moseley, 2006). Goldstein és Ford (2006) folyamat kritériumokra összpontosít, hogy a tréning-rendszer megértéséhez adjon

információkat, hogy az eredetileg tervezett célkitűzések megvalósultak-e. A formatív értékelés a folyamatokra figyel és – ahogyan Goldstein és Ford (2006) meghatározta – azt vizsgálja, hogy a tréning miként volt tervezve, fejlesztve és kivitelezve. A program minőségét biztosítja és azt vizsgálja, hogy milyen tevékenységekkel javítható a minőség. Ez az értékelés kérdőívek és tesztek alkalmazásával történik a résztvevők körében, de megfigyelések is alkalmazhatók, illetve mindez értékes visszacsatolás lehet a döntéshozók számára a program jobbításához. A kérdések a kurzustervezők szemszögéből kerülnek megfogalmazásra, a válaszok pedig inkább csoport, mint individuális eredményekre utalnak:

- Minden célkitűzést megfelelően lefedtek?
- Világosak voltak az elvárások?
- Sikeres volt a kiválasztott instrukciós stratégia?

Ezek is jelzik, hogy „a formatív értékelést a tervezők, vagy fejlesztők irányítják; a nagy szervezetek azonban néha gyakorló értékelőt kérnek fel” (Dessinger - Moseley, 2006). Mivel az ilyen értékelés a kurzus fejlesztése és a jövőbeli műveletek tervezése közben történik, a cél egyszerűen csak a program, vagy a kurzus fejlesztése, nem pedig az egész program hatékonyságának értékelése. Stufflebeam és Shinkfield (2007) szerint a formatív értékelés gyakran az összegző értékelés alapja. Kijelentik továbbá, hogy a formatív értékelés általában dominálja a programok összes korai szakaszát és a program érésével csökken a jelentősége. A helyét az összegző értékelés veszi át, akkor amikor a program konklúziói megvonhatók, illetve miután a program befejeződött. A formatív értékelés kiterjesztéseként az összegző értékelés a program megvalósítása, kiteljesedése után jelenik meg. Az ilyen értékelés célja „az értékelt jelenség általános megítélése” (Stufflebeam & Shinkfield, 2007, p. 25). Dessinger és Moseley (2006) tisztázzák, hogy az összegző értékelés során a tréningprogram minden aspektusa értékelésre kerül, vagyis a résztvevők, a trénerek, a feltételek és maga a tréning kibocsátója is. „A tervező/fejlesztő, vagy az értékelő számos, az összegző értékelést irányító stratégia közül választhat: így a költség-haszon elemzés, az attitűd skálázás, a teszt, a kérdőívezés, a megfigyelés, az interjúk, a fókuszcsoportos vizsgálatok és a statisztikai elemzések közül” (Dessinger & Moseley, 2006). Ezek mind „a hosszú távú programot alkalmazó szituációkról informálnak; az összegző értékelés kimenetei, outputjai lesznek a következő lépés, a megerősítő értékelés inputjai”.

Összefoglalás

Megállapítottuk, hogy a munkaerőállomány fejlesztése kiemelt szerepet kap az emberi erőforrás gazdálkodáson belül. Mint ahogy a humánfejlesztés szoros kapcsolatban áll a többi emberi erőforrás gazdálkodási funkcióval, úgy a munkaerőhöz kapcsolódó képzési és fejlesztési programok hatása tetten érhető az ügyfélkiszolgálás minőségén is, egyben betöltve egyfajta értéknövelő szerepet. Ez az értéktöbblet jelenti azt, hogy az ügyfélkiszolgálás minősége biztosítva legyen. A minőségbiztosítási folyamat, más szervezeti folyamathoz hasonlóan, ugyanúgy küzd a mérés problematikájával. Ebben az esetben a kérdés az, hogy az ügyfélkiszolgálás emberi vetületét miként mérjük, azaz, hogyan tudunk információt gyűjteni az ügyfélszolgálati munkatársak felkészültségéről, végső soron teljesítményéről, amennyiben szükséges, hogyan tudjuk meghatározni a képzési és fejlesztési irányokat, miként tudjuk értékelni a fejlesztés támogató programokat. A cikk

számos értékelési koncepciót tárgyalt. A gyakorlati alkalmazás szempontjából kiemelt, hogy az egyes mérési szinteket milyen technikák képesek támogatni. Korábbi cikkemben (Durugy, 2021) tárgyaltam a megfigyelés alapú magatartásvizsgálatoknak egyik specifikus, innovatív megközelítését. A megfigyelés előnye más diagnosztikai eszközökkel szemben, hogy integrált részét képezheti a szervezet emberi erőforrás gazdálkodási rendszerének. A módszer alkalmas arra, hogy a munkaköröket kompetencia alapon elemezzük. A kapott adatokra építve információt tudunk nyújtani a munkakörök áttervezéséhez, amely alapja lehet a szervezet strukturális és kulturális átalakításának.

Irodalomjegyzék

App, S., Merk, J., Büttgen, M. (2012): Employer branding: Sustainable HRM as a competitive advantage in the market for high-quality employees. *Management revue*, 23 (3), 262-278. o.

Armstrong, M., Taylor, S. (2014): *Armstrong's handbook of human resource management practice*. London: Kogan Page Publishers.

Bakacsi Gyula, Bokor Attila, Császár Csaba, Gelei András, Kováts Klaudia, Takács Sándor (2005): *Stratégiai emberi erőforrás menedzsment*, Kolozsvár: Scientia Kiadó.

Bartel, A. P. (1994), Productivity gains for the implementation of employee training programs. *Industrial Relations*, 33 (4), 411-28. o.

Bates, R. (2004): A critical analysis of evaluation practice: the Kirkpatrick model and the principle of beneficence. *Evaluation and program planning*, 27(3), 341-347. o.

Bokor Attila, Csillag Sára, Szilas Roland, Bácsi Katalin, Szóts-Kováts Klaudia (2007): *Emberi erőforrás menedzsment, HR-szerepek, rendszerek, Új tendenciák, Vállalati példák*, Budapest: Aula Kiadó Kft.

Boyatzis, R. E., Saatioglu, A. (2008): A 20-year view of trying to develop emotional, social and cognitive intelligence competencies in graduate management education. *Journal of management development*, 27(1), 92-108. o.

Calhoun, J. G., Ramiah, K., Weist, E. M., Shortell, S. M. (2008): Development of a core competency model for the master of public health degree. *American Journal of Public Health*, 98(9), 1598-1607. o.

Campbell, K., Taylor, V., Douglas, S. (2017): Effectiveness of online cancer education for nurses and allied health professionals; a systematic review using Kirkpatrick Evaluation Framework. *Journal of Cancer Education*, 34(2), 339-356 o.

Chikán A. (2008): *Vállalatgazdaságtan*, Budapest: Aula Kiadó,

Clark, C. (1940): *The conditions of economic progress*. London: Macmillan.

Dankó László (2009): *Személyes eladás. Marketing szakos hallgatók számára*. Miskolc: Pro Marketing Egyesület.

De Vos, A., De Hauw, S., Willemse, I. (2015): An integrative model for competency development in organizations: the Flemish case. *International Journal Of Human Resource Management*, 26(20), 2543-2568. o.

Delery, J. E., Doty, D. H. (1996): Modes of theorizing in strategic human resource management: tests of universalistic, contingency and configurational performance predictions, *Academy of Management Journal*, 39(4), 802-835. o.

Durugy A. (2013): *Minden és mindenki eladó! – Vevői-eladói szerepköreink* ÁllásStart 2013, 60-61. o.

Durugy A. (2021): Próbavásárlás keretében végzett megfigyeléses magatartásvizsgálat, mint a képzési és fejlesztési programok eredményességének mérési lehetősége, *Humán Innovációs Szemle* 12(2). p. 110-122. o.

Durugy A., Kollár P. (2017c): Use of Mystery Shopping in Competence Measurement and Human Development: Results of an Empirical Research in Hungary. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu*. 74(3), 179-191. o.

Durugy A., Kollár P. (2015): *Applicability of mystery shopping in human development*, Proceedings from the international scientific conference Corporate Social Responsibility and Human Resource Management in V4 Countries. Organised by the Department of Management, Faculty of Economy and Management, Slovak University of Agriculture June 4 - 5, 2015 Nitra

Durugy A., Nagy Z. (2002): *A sajtókommunikáció hatékonysága, PR-mappa: esetek és tanulmányok a hazai pr gyakorlatából*, Budapest: Geomédia Kiadó.

Durugy A., Kollár P., Madarász I. (2016): Eladói kompetenciák mérése próbavásárlással. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*, 47(2), 12. o.

Durugy András, Kollár Péter (2017d): *A humánfejlesztési igények érdekében végzett kompetencia vizsgálatok: Egy empirikus kutatás eredményei* In: Dajnoki, Krisztina; Berde, Csaba (szerk.) *A globalizáció és a változás hatása az emberi erőforrás menedzsment funkcióira* Debrecen: Debreceni Egyetem Gazdaságtudományi Kar 68 p. pp. 26-26.

Durugy A., Kollár P. (2017a): A new approach of competence measurement. *Selye Studies* 8(1). 4-14. o. 11 p.

Durugy A., Kollár P. (2017b): On the Use of Mystery Shopping to Measure Competences *Journal of Human Resource Management*. 20(1). 81-88. o.

Fehér J. (2011): *Emberi erőforrás menedzsment rendszerek és módszerek*, Gödöllő: Szent István Egyetemi Kiadó.

Fisher, A. G. (1939): Production, primary, secondary and tertiary. *Economic Record*, 15(1), 24-38. o.

- Furnham, A., Milner, R. (2013): The impact of mood on customer behavior: Staff mood and environmental factors. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 20(6), 634-641. o.
- Guest, D. (1997): Human resource management and performance: a review and research agenda. *International Journal of Human Resource Management*, 8(3), 263-276. o.
- Hafeez, U., Akbar, W. (2015): Impact of training on employees performance (evidence from pharmaceutical companies in Karachi, Pakistan). *Business Management and Strategy*, 6(1), 49-64. o.
- Hamblin, A. C. (1974): Evaluation and Control of Training. *Industrial Training International*, 9(5), 154-156. o.
- Hofmeister Tóth Á., Simon J., Sajtos L. (2003): *A fogyasztói elégedettség*. Budapest: Alinea Kiadó.
- Holton III, E. F. (1996): The flawed four-level evaluation model. *Human resource development quarterly*, 7(1), 5-21. o.
- Huselid, M.A. (1995): The impact of human resource management practices on turnover, productivity and corporate financial performance. *Academy of Management Journal*, 38(3) 635-672. o.
- Jones, G.R., Wright, P.M. (1992): An economic approach to conceptualizing the utility of human resource management practices, in Rowland, K. and Ferris, G. (Eds), *Research in Personnel and HRM*, Vol. 10
- Kaufman, R., Keller, J. M. (1994): Levels of evaluation: beyond Kirkpatrick. *Human Resource Development Quarterly*, 5(4), 371-380. o.
- Kirkpatrick, D. (1959): The Kirkpatrick Model of Training Evaluation. *The journal of the American society of training directors*, 3.
- Knoke, D., Kalleberg, A. L. (1994): Job training in US organizations, *American Sociological Review*, 59, 537-546. o.
- Kornai J. (1997): Pénzügyi fegyelem és puha költségvetési korlát. *Közgazdasági Szemle*, 44(11), 940-953. o.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane (2006): *Marketingmenedzsment*, Budapest: Akadémia kiadó.
- Kozłowski, S. W., Gully, S. M., Brown, K. G., Salas, E., Smith, E. M., Nason, E. R. (2001): Effects of training goals and goal orientation traits on multidimensional training outcomes and performance adaptability. *Organizational behavior and human decision processes*, 85(1), 1-31. o.
- Kunche, A., Puli, R. K., Guniganti, S., Puli, D. (2011): Analysis and evaluation of training effectiveness. *Human Resource Management Research*, 1(1), 1-7. o.

- Lombart, C., Louis, D. (2012): La personnalité de l'enseigne: un outil de marketing relationnel. *Management & Avenir*, 51(1), 15-41. o.
- Mahapatra, R., Lai, V. S. (2005): Evaluating end-user training programs. *Communications of the ACM*, 48(1), 66-70. o.
- Molenda, M., Pershing, J., Reigeluth, C. (1996): Designing instructional systems, in Craig R. (ed.), *The ASTD Training and Development Handbook: a Guide to Human Resource Development* (4th edn), New York: McGraw Hill.
- Newby, A.C. (1992): *Training evaluation handbook*. San Diego: Pfeiffer.
- Nickols, F. W. (2005): Why a stakeholder approach to evaluating training. *Advances in Developing Human Resources*, 7(1), 121-134. o.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., Wright, P. M. (2017): *Human resource management: Gaining a competitive advantage*. New York: McGraw-Hill Education.
- Pfeffer, J. (1994): *Competitive Advantage through People*, Boston: Harvard Business School Press,
- Phillips, J. (1994): *ROI: The Search for Best Practice*, Alexandria: American Society for Training and Development.
- Poór J., Karoliny M. (2015): *Az emberi erőforrás menedzsment gyakorlata, Magyarország 2014/2015, Kutatási zárójelentés*, Pécs-Gödöllő
- Purcell, J., Kinnie, N., Hutchinson, S., Rayton, B., Swart, J. (2003): *Understanding the People and Performance Link: Unlocking the Black-Box*. London: Research Report, CIPD,
- Roóz József (2006): *Az emberierőforrás - menedzsment alapjai*, Budapest: Perfekt Kiadó.
- Schermerhorn, J.R. Jr., Hunt, J.G., Osborn, R.N. (1994): *Managing Organizational Behavior*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Szalavetz A. (2008): A szolgáltatási szektor és a gazdasági fejlődés [The service sector and economic development]. *Közgazdasági Szemle (Economic Review-monthly of the Hungarian Academy of Sciences)*, 55(6), 503-521. o.
- Tai, W. T., (2006): Effects of Training Framing, General Self-efficacy and Training Motivation on Trainees' Training Effectiveness. *Personnel Review*, 35(1), 51-65. o.
- Theurer, C. P., Tumasjan, A., Welpe, I. M., Lievens, F. (2018): Employer Branding: A Brand Equity-based Literature Review and Research Agenda. *International Journal of Management Reviews*. 20(1), 155-179. o.
- Topno, H. (2012): Evaluation of training and development: An analysis of various models. *IOSR Journal of Business and Management*, 5(2), 16-22. o.

Tracey, W. R. (1968): *Evaluating training and development systems*. New York: American Management Association, Inc.

Valle, R., Martin, F., Romero, P.M. Dolan, S. (2000): Business strategy, work processes and human resource training: are they congruent? *Journal of Organizational Behavior*, 21(3), 283-297. o.

Van Beurden, J., Van Veldhoven, M., Van De Voorde, K. (2018): When are HR Practices Effective for Job Performance? The Role of Employee HR Effectiveness Ratings. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2018, No. 1, p. 14185). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.

Vekerdy I. (2004): *Emberi erőforrás gazdálkodás I-II*. Gödöllő: Szent István Egyetemi Kiadó.

Watkins, R., Leigh, D., Foshay, R., Kaufman, R. (1998): Kirkpatrick plus: Evaluation and continuous improvement with a community focus. *Educational Technology Research and Development*, 46(4), 90-96. o.

Wilden, R., Gudergan, S., Lings, I. (2010): Employer branding: strategic implications for staff recruitment. *Journal of Marketing Management*, 26(1-2), 56-73. o.

Wilden, R., Gudergan, S., Lings, I. (2010): Employer branding: strategic implications for staff recruitment. *Journal of Marketing Management*, 26(1-2), 56-73. o.

THE ROLE OF EVALUATING HUMAN DEVELOPMENT PROGRAMS IN THE QUALITY ASSURANCE OF CUSTOMER SERVICE ACTIVITIES

DR. ANDRÁS DURUGY, PHD

In this study I focus on the function of human innovation, which plays a prominent role within human resource management. The relationship between customer service activities and the proficiency of the human resources staff is also explored in the article. I also discuss the role of services, including customer service, in the modern economy, and examine the relationship between human resource management and organizational performance. I point out the importance of training in improving the quality of services, as well as how the evaluation of development programs supports ensuring the quality of customer service activities.

Keywords: HR, customer service, quality, measurement

A KELETNÉMET ÖSSZNÉPI VAGYON FELSZÁMOLÁSA - TERVGAZDASÁGBÓL A PIACGAZDASÁGBA

KNOLL-CSETE EDIT¹

Absztrakt

A keletnémet privatizációt menedzselő politikus-üzletember, Detlev Karsten Rohwedder² elleni merénylet a legújabb kori német történelem egyik leginkább titokkal övezett, a mai napig feltáratlan jogi esetei közé tartozik.³ Rohweddert, az elismert szociáldemokrata politikust és üzletembert 1990. július 3-án nevezték ki a Vagyonkezelő Ügynökség (Treuhandanstalt, THA, Treuhand) elnökének, ezt a posztot 1990 augusztusától biztosként, majd 1991. január elsejével elnökként töltötte be. Feladata volt a Német Demokratikus Köztársaság (NDK) állami tulajdonú üzemének privatizálójá. A sajátos szemléletű menedzsert 1991 április elsején, hűsvétnek hétfőjén gyilkolták meg düsseldorfi házában. Az ügy igazi motívuma és a tettes a mai napig ismeretlen⁴. A büntettet a baloldali terrorista Vörös Hadsereg Frakció (RAF) vállalta magára, ugyanakkor a nyomozás során számos kérdés merült fel, amely esetleg arra utalhat, hogy a keletnémet Stasi⁵ volt munkatársai, vagy a korábbi keletnémet párt, az SED⁶ is felelősségre vonható a gyilkosságért, bár érdekes módon semmi utaló nyomot nem találtak arra, hogy a nyomok esetleg a keleti tartományokba vezetnének. Rohwedder vállalta a volt a keleti tartományok gazdaságának talpra állítását, ennek érdekében a keletnémet vagyon kezelését és ujjszervezését, a köztulajdonú üzemek privatizálásának megvalósítását és

1 PHD Hallgató a Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskolájában, Témavezetője: Dr. Becsey Zsolt László tudományos főmunkatárs, Társadalomtudományok és Nemzetközi Tanulmányok Intézete, illetve a publikáció témájában Prof. Dr. Tóth Mihály egyetemi tanár, Bűnügyi Tudományok Intézete

2 Detlev Karsten Rohwedder (1932 október 15 Gotha – 1991 április 1. Düsseldorf) politikus, menedzser, a német szociáldemokrata párt (SPD) tagja, 1990 novemberében az év menedzserének választották, megkapta a köztársaság tiszti keresztjét, 1971 óta az SPD tagja.

3 RAF, Stasi und der Treuhand-Chef: Rätsel Rohwedder-Mord - YouTube

4 „Titkot tartalmazó szakmai anyagokat titokban is kell tartani.” Gerhard Schindler: Wer hat Angst vorm BND? 174. oldal

5 Az Állambiztonsági Minisztérium az NDK állambiztonságáért felelős központi államigazgatásai szerve volt, feladatai közé tartozott többek között az államhatár őrzése, a belső karhatalmi és a különféle titkosszolgálati feladatok ellátása, így különösen a belső politikai elhárítás, vagyis a politikai rendőrség működtetése. A Minisztériumot 1950 február 8-án alapították, majd 1989 november 18-án átevezték állambiztonsági hivatalnak, röviden Stasi-nak. Az NDK felbomlását követően, 1990 március 31-ével minden Stasi-munkatársat elbocsátottak, a néhány száz megmaradt foglalkoztatottal másfél évvel később létrehozták a szövetségi NDK-s dokumentumok archívumáért felelős meghatalmazott hivatalát.

6 A Német Szocialista Egységpárt (NSZEP), németül Sozialistische Einheitspartei Deutschlands (SED), 1946-ban alakult meg Németország szovjet megszállási övezetében, majd az 1949-ben megalakult pártállami Német Demokratikus Köztársaság állampártja, politikai vezető ereje volt 1989-ig. A rendszerváltás után elvesztette vezető szerepét és a Demokratikus Szocializmus Pártja (Partei des Demokratischen Sozialismus, PDS) (1990-2007) néven alakult újjá.

menedzselését. Feladatköréhez tartozott a keletnémet gazdaság szanálásán és a közel tizenkétezer, népi tulajdonban levő NDK-s üzem privatizációján túl a föld és ingatlan tulajdonviszonyok megoldása is. Feladatát sajátos módon az üzemek bezárásával, illetve olcsó kiárusításával oldotta meg, s tulajdonképpen nevéhez köthető több mint 3 millió munkahely leépítése is.

Kulcsszavak: privatizáció, német egység, keletnémet gazdaság, munkanélküliség, kritikák, privatizációs törvény, privatizációs ügynökség

Bevezetés

Az NDK felbomlásakor számos keletnémet cég nem volt képes helytállni a hirtelen „részakadt” szabadpiaci versenyben, és csődbe ment, felszámolásra került. Már 1991 elején látszott egyfajta gazdasági összeomlás a keleti tartományokban. A folyamatot az sem segítette igazán, hogy tulajdonképpen a nyugatnémet vállalatok saját telephelyük védelmében inkább piacot kívántak venni, és nem örültek az új konkurenciának, ezért igyekeztek „befektetőként” jelentkezni a kiárusításokban. Az igazsághoz tartozik az is, hogy az NDK-s üzemekben túlfoglalkoztatás volt, és sajnos még a befektetett tőkét sem térítették meg a sokszor gazdaságtalanul, elavult technológiát használó gyárak. A keletnémet és a nyugatnémet márka közötti árfolyam hibás rögzítése egyben azt is eredményezte, hogy a keletnémet termékek egy csapásra sokkal drágábbak lettek, mint a nyugatnémet áruk. Így maguk az új tartományok lakosai is inkább például használt nyugati autókat vásároltak, mint például Trabantot. Sajnos az állami vagyonkezelő társaság, a „Treuhandanstalt” ahelyett, hogy segítette volna a keletnémet magánosítást, a privatizáció keretében leginkább is leépítéseket hajtott végre, s az így minimális létszámúra redukált keleti vállalatokat (pl. Interflug) hagyta csődbe menni, illetve szétszabdalta és nyomott áron nyugatnémet befektetőknek adta el. Ennek következtében a keleti tartományokban a munkanélküliség rohamosan növekedett.

1. A népi tulajdonú üzemek magánosítása

Az NDK-ban mintegy 12 ezer gyárat tartottak számon több mint 4 millió foglalkoztatottal. A keletnémet privatizáció során már 1990 második felében 1422 népi tulajdonú vállalat került főleg nyugatnémet tulajdonosok kezébe, hogy minél könnyebben magánosíthatók legyenek ezek a vállalatok, a foglalkoztatottakat máris felére, vagy még kevesebbre csökkentették. Egy év alatt, 1990-re, az NDK-s foglalkoztatottak száma közel egy millióval csökkent 1989-hez képest. Utolsó munkatársainak írt levelében „Brief an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter” Rohwedder így fogalmazott: „A szanálás leghatékonyabb módja a privatizáció.” Halála után a privatizáció nem állt le, sőt felgyorsult, 1994-ben a THA legutolsó évében 3568 üzemet privatizáltak. Az érintett gyárakban-üzemekben foglalkoztatottak száma a magánosítás befejeztével 1,3 millióra csökkent.

Ez alatt a pár év alatt tehát számos cég került nyugatnémet üzemek kezébe, és még ennél többen mentek csődbe. A megmaradt üzemeknek további leépítésekkel kellett szembenézniük, legtöbbször a munkaerő nagy részének további elbocsátására kényszerült. A menedzsmentet lefejezték, főleg nyugatnémet vállalati vezetők kerültek

a felsőbb vezetői pozíciókba. Mindezekért sokan a Treuhandot okolták.⁷ A kritikák középpontjában teljesen egyedül Rohwedder állt, akit 1990-ben az év menedzserének választottak meg, és aki továbbra sem vette figyelembe azokat a figyelmeztető jeleket, amik arra utaltak, hogy a privatizáció nem teljesen jogszerűen és a gazdasági érdekek, a keletnémet gazdaság fellendítése érdekében történik, hanem éppen ellenkezőleg, a teljes keletnémet gazdaság csődbe vitelével egyfajta gazdasági társadalmi katasztrófába torkollik.⁸ Ennek következtében várható volt, hogy hamarosan merényletet követnek el ellene, erre figyelmeztetéseket is kapott az információs hivataltól, azonban továbbra sem volt hajlandó fokozott személyi biztonságvédelmi intézkedések meghozatalára, illetve bevezetésre, azokat figyelmen kívül hagyta.

Az „Egy szupersztár hanyatlása”⁹ című korhű nyilatkozatokat idéző összefoglalóban található elemzések is több téves lépésre hívják fel a figyelmet a piaccgazdaságosítás területén. Helmut Schmidt¹⁰ például úgy vélte, hogy a központi hibák egyike volt a privatizáció módja (másik nagy hiba az árak egy az egyben való megtartása, továbbá a nyugatnémet jogszabályok egy az egyben való átvétele, amiket a keletnémetek nem is ismertek). Az NDK-sok nem rendelkeztek ugyanis elegendő vagyonnal ahhoz, hogy tulajdont tudjanak vásárolni az üzemekben, nem volt hozzáférésük bankhitelekhez sem, így még a legkisebb vállalatokat sem tudták megvenni. Így szinte az összes privatizált cég nyugatnémet tulajdonosokhoz, illetve menedzserek kezére került. Kurt Biedenkopf¹¹ szerint Kelet-Németországban az emberek évtizedeken át arra vágytak, hogy a nyugatnémet gazdasági jólétben részesülhessenek. Így egyértelmű volt, hogy nem lesznek azzal megelégedve, hogy a bérek csak 35 százalékát kapták meg az egységesülést követően. Hosszú távon azonban mindenképpen az lett volna kívánatos, hogy minél gyorsabban egyenlítsék ki a béreltetéseket (ma 10-15 százaléknyi a különbség), és hozzák egy szintre mindkét országrészben szerezhető béreket ahhoz, hogy helyreálljon a bizalom és az elégedettség, és megakadályozzák, hogy a fiatal szakképzett munkaerő elvándoroljon a nyugati tartományokba. Hilmar Kopper¹² pedig arra hívja fel a figyelmet, hogy sajnos nem sikerült megakadályozni az elvándorlást, hiszen miután nem jött pénz a keleti tartományokba, az emberek vándoroltak el a pénzhez a nyugati régiókba. Párhuzamosságokra ugyanis nem volt szükség, így ezért senkinek sem volt érdeke egy gyár felépítése, illetve megtartása, talpra állítása keleten, ha már nyugodtan megvolt rá megfelelő kapacitás.

7 <https://www.bundesstiftung-aufarbeitung.de/de/recherche/dossiers/mythen-ueber-die-ddr/treuhand/materialien>

8 Abzocke im Osten - Die Einheitsverbrecher - ZDFmediathek

9 AUST, Stefan, RICHTER, Claus, STEINGART, Gábor: Der Fall Deutschland, Abstieg eines Superstars, Piper Verlag GmbH, München, 2005, Kapitel 9: 1989/1990: Chruskurs in die Einheit 164-195. oldal, Kapitel 10: 1990 bis 1998: Verblühende Landschaften, 196-215. oldal

10 Helmut Heinrich Waldemar Schmidt (Hamburg, 1918. december 23. –

Hamburg, 2015. november 10.) német szociáldemokrata politikus, 1974 és 1982 között az NSZK kancellárja. www.hu.wikipedia.org/wiki/Helmut_Schmidt

11 Kurt Biedenkopf 1930. január 28-án a Rajna menti Ludwigshafenben született és az Elba menti Drezdában 2021. augusztus 12-én hunyt el. Biedenkopft 1990. november 8-án választották meg az újra létrejött Szász Szabad Állam miniszterelnökévé, ezt a tisztséget 2002. április 18-ig töltötte be. www.de.wikipedia.org/wiki/Kurt_Biedenkopf

12 Hilmar Kopper (13. März 1935 Oslonino, Polen - 11. November 2021 Rothenbach) német bankmenedzser (Deutsche Bank)

2. A vagyongazdálkodó ügynökség alapítása, feladatai

Az NDK Modrow-kormányának Minisztertanácsa már 1990. március 1-jén úgy határozott, hogy létrehoz egy intézményt a közvagyon vagyongazdálkodó kezelésére (Treuhandanstalt/THA). A határozattal együtt hatályba lépett az állami tulajdonú szövetkezetek, vállalatok és gyárak gazdasági társasággá történő átalakításáról szóló rendelet.¹³

A privatizáció (latin privatusból) jelentése tulajdonképpen szűk értelemben a köztulajdonban (állami, szövetkezeti, TSZ) lévő gazdasági szereplők magántulajdonosi szerkezetbe történő átalakítására utal. Tágabb értelemben a privatizáció a korábbi állami tevékenységeknek a gazdaság magánszektorába történő áthelyezését jelenti. Nincs azonban általánosan elfogadott meghatározás. A volt szocialista országokban tulajdonképpen az elsődleges tulajdon az állami össznépi tulajdon volt. Másodlagos társadalmi tulajdonnak számított a kolhoz típusú oszthatatlan szövetkezeti tulajdon. Az állami tulajdon belülről egységes és oszthatatlan volt, az úgynevezett intézményi típus szerint mintegy alvagyongként kialakított állami vállalatok, operatíván igazgatták, a felülről, az államigazgatási szervek által kinevezett igazgató vezetése mellett. A termelőeszközök magántulajdona rendkívül korlátozott volt, a vállalkozási jellegű, profit szerzésre irányított kapitalista magántulajdon tiltott volt. Az alacsony életszínvonal miatt meglehetősen minimális fogyasztási javak un személyi tulajdont képeztek, amelyet a társadalmi tulajdon mellett szocialista jellegű tulajdonformaként ismertek el. Az 1980as évektől kezdve különböző gazdasági megoldások születtek, jellemzővé vált a munkás-önigazgatás, szakszervezetek, állami vállalatok egyre növekvő önállósága.¹⁴

A Treuhandanstalt Vagyongazdálkodó társaságot az NDK utolsó éveiben, 1990-ben alapítottak azzal a céllal, hogy a népi tulajdonú üzemeket a szociális piacgazdaság alapvető feltételeinek megfelelően magántulajdonba kerüljenek az üzemek hatékonyságának és gazdasági versenyképességének biztosításával. Amennyiben ez nem lehetséges, ezek bezárásával. Az erre vonatkozó törvény¹⁵ ("Treuhandgesetz vom 17. Juni 1990 (GBl. DDR 1990 I S. 300), das zuletzt durch Artikel 590 der Verordnung vom 31. August 2015 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist") céljával a következőket jelölték meg: bonyolítsa le a privatizációt amilyen gyorsan csak lehetséges, lehetőleg minél több vállalatot tegyen versenyképessé, biztosítsa ezáltal a munkahelyeket, sőt teremtsen újakat, az ingatlanokat és a földtulajdont tegye gazdasági célok számára elérhetővé. Történelmi távlatból visszatekintve és a megtörtént valóság tükrében alátámasztható, hogy ezeket a megjelölt feladatokat és a kitűzött célokat a privatizációs társaság nem teljesítette.

13 www.deutsche-einheit-1990.de/ministerien/ministerium-fuer-wirtschaft/treuhandgesetz-und-treuhandanstalt/

14 Sárközy, Tamás: A privatizáció Joga Magyarországon (1989-1993), Akadémia Kiadó, Budapest, 1993, Privatizáció Kelet-Európában: kitörés a szocialista gazdasági rendből 9-16. oldal

15 www.gesetze-im-internet.de/treuhg/TreuhG.pdf - Gesetz zur Privatisierung und Reorganisation des volkseigenen Vermögens Treuhandgesetz)

3. Társasági forma és személyügyek

Az NDK megreformálásával, majd a két Németország újraegyesítésével összefüggésben felmerült a kérdés, hogy hogyan kezeljék az NDK-s állami tulajdonú vállalatokat (VEB). Amellett, hogy lehetőség nyílt arra, hogy nyugaton szokásos vállalati jogi formává alakítsák át őket, szoba került egy holdingtársaság – úgymond "állami holding" – létrehozása is az NDK teljes állami tulajdonú vagyonára. 1990. február 12-én a Demokráciát Most (Demokratie Jetzt)¹⁶ ellenzéki csoport javaslatot terjesztett elő kerekasztal ülésekre a "Javaslat egy vagyongazdálkodó holding azonnali alapítására az NDK-állampolgársággal rendelkező polgárainak részesedési jogainak védelme érdekében" címmel. Ebben javaslatot tettek az NDK-polgárok számára kibocsátandó részvények, kuponok bevezetésére, amit később a monetáris, gazdasági és szociális unióról szóló államszerződés csak fakultatív rendelkezésként sorolt fel, és végül ez az elképzelés lekerült a napirendről.

Az 1990. március 1-ji döntés értelmében végül megállapították a közvagyon-kezelő Intézetet, a Vagyonkezelő Ügynökséget. Első elnöke rövid ideig a Modrow-kormány korábbi miniszterelnök-helyettese, Peter Moreth¹⁷ volt. A Treuhandanstalt tevékenysége az NDK Népi Kamarája által 1990. június 17-én elfogadott, az állami tulajdonú eszközök privatizációjáról és átszervezéséről szóló törvényen (Treuhandgesetz) alapult, részét képezte az Egyesítési Szerződésnek és az 1990. május 18-i államszerződésnek. 1990. július 1-jén mintegy 8500 vállalatot rendeltek alá, ahol több mint négymillió ember dolgozott. Az újraegyesítéssel a szövetségi pénzügyminisztérium technikai felügyelete alatt álló szövetségi közjogi intézménnyé¹⁸ vált.

Az 1990. október 3-i újraegyesítéskor az THA személyi és anyagi erőforrásai annyira elégtelenek voltak, hogy az Intézet csak korlátozott mértékben volt képes működni. A szövetségi kormány 1990 júliusában úgy döntött, hogy a felső vezetést a piactudással rendelkező nyugatnémet személyiségek fogják betölteni. Miután Reiner Maria Gohlke¹⁹ néhány hónap múlva lemondott, Detlev Karsten Rohwedder, a Hoesch AG addigi vezérigazgatója lett az igazgatótanács elnöke, az igazgató tanácsba bevásztatták például Jens

16 A Demokráciát Most politikai mozgalom Kelet-Németországban alakult ki a német újraegyesítés idején. Hivatalosan 1989. szeptember 12-én alapították, később egyesült az Új Fórummal és a Kezdeményezés a békéért és az emberi jogokért mozgalmakkal 1991. szeptember 21-én potsdami pártként megalakult a Bündnis 90, amely 1993 májusában egyesült a Zöldekkel (Bündnis 90/Die Grünen).

17 Peter Moreth (Chemnitz, 1941. július 28. – Berlin, 2014. február 4.) keletnémet közgazdász, liberális politikus, a Modrow-kormány alelnöke. A Német Liberális Demokrata Pártnak (LDPD) 1962-től tagja. 1971 és 1983 között az LDPD Cottbus megyei pártszervezetének elnöke, 1983-tól az LDPD Magdeburg megyei elnöke. 1989 novemberétől Hans Modrow kormányának alelnöke. 1990 március 1-jén a Német Demokratikus Köztársaság Állami Vagyonügynökségének elnökévé nevezték ki, amely intézmény élén ugyanezen év július 15-ig állt.

18 A közjogi intézmény: közfeladatot ellátó közjogi jogi személy, amelynek feladatait törvény vagy alapszabály ruházta rá.

19 Reiner Maria Gohlke (Beuthen, 1934. július 29. –) 1978-tól az IBM Germany ügyvezető igazgatója és igazgatósági tagja volt. Volker Hauff közlekedési miniszter 1982. május 13-án a Deutsche Bundesbahn első elnökévé nevezte ki. Werner Dollinger, Hauff utódja 1987-ig Gohlke-t bízta meg a veszteséges államvasút szerkezetátalakítási koncepciójának kidolgozásával. 1990. július 16-tól 1990. augusztus 20-ig rövid ideig a Treuhandanstalt elnöke volt.

Odewaldot²⁰, a Kaufhof AG korábbi vezérigazgatóját is. Miután a Treuhand vezetőjét, Rohwedert 1991. április 1-jén meggyilkolták, senki sem akart az utódja lenni, a jelöltek nem vállalták a veszélyt, végül Birgit Breuel²¹ CDU-s politikus lett az új elnök, tanácsadói voltak többek között elismert menedzserek, illetve politikusok is, köztük Klaus von Dohnanyi²² és Klaus Schucht²³.

4. Jogi alapok

A Treuhandanstalt az Egyesítési Szerződés, valamint az NDK pártjai és tömegszervezetei vagyonának felülvizsgálatával foglalkozó független bizottsággal (UKPV) egyetértésben, az NDK politikai pártokról szóló törvénye alapján járt el.

Az ide vonatkozó jog normák:

- 1990. március 1-jei határozat a köztulajdonkezelői vagyongazdálkodási intézet (Treuhandanstalt) létrehozásáról
- Az állami tulajdonú kolhozok, gazdasági társaságok és intézmények korlátozott felelősségű társasággá történő átalakulásáról szóló, 1990. március 1-jei rendelet
- 1990. július 1-jei törvény (TreuHG) az állami tulajdonú eszközök privatizációjáról és átszervezéséről
- 1990. július 6-diki Kommunális vagyon törvény (Kommunalvermögensgesetz, KVG) a községek, városok és körzetek vagyonáról
- kártérítési törvény (EALG)
- A nyitott ingatlanokkal kapcsolatos kérdések szabályozásáról szóló törvény (BARoV)

Később kiegészülve az alábbi törvényekkel:

- A beruházási prioritásokról szóló 1992. évi törvény
- Az adósságtámogatási törvény 1993. évi törvény

20 Jens Odewald (Hannover, 1940. szeptember 21. –) a Tchibo Holding AG felügyelőbizottságának elnöke és a Kaufhof AG igazgatótanácsának elnöke volt. 1996-ban megalapította az Odewald & Cie befektetési társaságot. 1990. augusztus 29-től 1993. április 20-ig a Treuhandanstalt igazgatótanácsának tagjaként is tevékenykedett.

21 Birgit Breuel, született Münchmeyer (Hamburg-Rissen, 1937. szeptember 7. –) német politikus, politológiát tanult a hamburgi, oxfordi és genfi egyetemeken, de nem szerzett diplomát. A kiskereskedelmi üzletasszony 1966-ban csatlakozott a CDU-hoz. 1990-ben bevásárolták a Treuhandanstalt vezetésébe, majd egy évvel később a meggyilkolt Detlev Rohwedder utódja lett az elnöki székben. A Treuhandanstalt tevékenységének 1994. december 31-i megszűnésével pozíciója véget ért. Ezt követően a 2000-es hannoveri vilákiállítás főbiztososa volt.

22 Klaus Karl Anton von Dohnanyi (Hamburg, 1928. június 23. –) német jogász és politikus. 1972 és 1974 között szövetségi oktatási és tudományügyi miniszter, 1969 és 1981 között a német Bundestag tagja, 1981 és 1988 között Hamburg szabad és Hanza-város első polgármestere. 1990 és 1994 között von Dohnanyi a Treuhandanstalt privatizációs megbízottjaként tevékenykedett.

23 Klaus Schucht (Breslau, 1930. február 25. – Flims, Svájc, 2001. január 18.) német politikus, 1991 és 1994 között a Treuhandanstalt igazgatótanácsának tagja, 1995 és 1999 között Szász-Anhalt gazdasági minisztere.

- 1996. évi ingatlanjogi konszolidációs törvény

A vagyonkezelési törvény rendeleteinek végrehajtása²⁴

Néhány héten belül az NDK Minisztertanácsa öt végrehajtási rendeletet adott ki az 1990. június 17-i Treuhandgesetz-re vonatkozóan:

- 1990. augusztus 15. THA-Részvénytársaságok (GBl. DDR 1990 I S. 1076)
- 1990. augusztus 22. A katonai vagyon privatizációja (GBl. DDR 1990 I S. 1260)
- 1990. augusztus 29. Mezőgazdasági és erdőgazdasági népi tulajdon (GBl. DDR 1990 I S. 1333)
- 1990. szeptember 12. a Biztonság védelmi minisztérium – STASI – vagyona (GBl. DDR 1990 I S. 1465)
- 1990. szeptember 12. Gazdasági egységként használt telkek (GBl. DDR 1990 I S. 1466)

5. A népvagyon magánosításával kapcsolatos vélemények, valamint a Rohwedder elleni merénylet

A privatizáció nem csodafegyver, rövid távon jelentős áldozatokkal jár, eredményei inkább hosszú távon jelentkeznek, ezért nem szabad azt az azonnali jólét forrásaként feltüntetni. A volt szocialista vagyon magánosítása sajnálatos módon inkább szanalást, a gyárak-üzemek bezárását jelentette, es nem gazdasági társasággá történő átalakítását. Nem történt meg felkészítésük a piac gazdaságra, ezen kívül a keletnemetek nem kerültek tulajdonosi, menedzseri pozíciókba. Az ide vonatkozó jogi-gazdasági elméletek szerint a szocialista állami vállalatok csak áttétellel: egyszemélyes részvénytársasággá történő átalakítással, azaz uniformizálással vagy pedig egyedileg, adott normatív szabályok közötti meghatározott technikájú átalakulási folyamattal privatizálhatóak. A keletnémet privatizációt azonban nyugati politikusok-topmenedzserek vezényeltek le, akiknek nem volt érdeke a parhuzamos konkurencia -kapacitások életben tartása.

A Rohwedderrel szembeni leginkább megfogalmazott kritika, az volt, hogy több mint 3 millió ember vesztette el megélhetését Kelet-Németországban, amikor Treuhand átvette az irányítást és számos gyárat eladott, ezen kívül hatalmas mezőgazdasági földterületeket értékesített, sőt még a Stasi, az NDK titkosrendőrségének tulajdonában lévő földterületeket is eladta. Ez a mások tönkretétele árán elért siker a privatizációs főmegbízottat az akkori Kelet-Németország leggyűlöltebb emberévé tette.

A magánosítással kapcsolatban később számos visszaélést es gazdasági bűncselekményt állapítottak meg, ezért az ügynökséget 1995. január elsejével szövetségi ügynökség átalakították, és „A német egységgel összefüggő különleges feladatok Ügynökségére” nevezték át (Bundesanstalt für vereinigungsbedingte Sonderaufgaben, BvS).

²⁴ de.wikipedia.org/wiki/Treuhandgesetz, de.wikipedia.org/wiki/Treuhandanstalt, allthatsinteresting.com/detlev-rohwedder, thecinmaholic.com/who-killed-detlev-rohwedder, de.wikipedia.org/wiki/Bundesanstalt_für_vereinigungsbedingte_Sonderaufgaben

1991. április 1-jén, húsvéthétfőn, körülbelül 23:30-kor Rohwedder a lakóháza első emeleti ablakán keresztül ölték meg a három puskalövés közül az elsővel. A második lövést néhány másodperccel később adták le, és megsebesítette felesége karját, a harmadik egy könyvespolcot ért el. A lövéseket 63 méter távolságból lőtték ki egy átlósan ellentétes elosztókertből, egy FN FAL típusú, 7, 62 × 51 mm-es szabványos kaliberű öntöltő puskából. Ugyanezt a fegyvertípust már bevetették a RAF által 1991. február 13-án a bonni Schloss Deichmannsau-ban lévő amerikai nagykövetség elleni támadásban. Néhány nappal a támadás előtt stratégiai dokumentumokat találtak a bebörtönzött RAF-terroristák között, új tevékenységeket bejelentve. Három perccel a lövöldözés után a düsseldorfi rendőrség nagyszabású embervadászatot indított, amelyben kordonnal zárták le Oberkassel teljes területét, amelyhez Niederkassel is tartozik, és amelyet nagyrészt Rajna-hidakon keresztül lehet elérni, de az elkövetőt és a gyilkos fegyvert nem találták meg. A bűncselekmény helyszínén három patrontokot, egy műanyag széket, egy törülközőt és egy valomáslevelet találtak a Vörös Hadsereg Kommando Ulrich Wessel aláírásával. A műanyag széket valószínűleg arra használták, hogy a fegyvert alapként helyezték el, hogy biztonságosabban lehessen célozni távolról. Ezenkívül távcsövet és három cigarettacsikket találtak. Az elkövetőt vagy elkövetőket nem lehetett azonosítani. 1992-ben a RAF felelősséget vállalt a gyilkosságért.

A Szövetségi Bűnügyi Rendőrség Hivatala 2001-ben az új DNS-elemzéseknek köszönhetően megállapította, hogy a bűncselekmény helyszínén a törülközőn lévő hajnyomok minden kétséget kizáróan a közben elhunyt Wolfgang Gramse (RAF) voltak. A szövetségi ügyészség azonban nem nevezte meg Gramsot gyanúsítottként, mivel úgy ítélte meg, hogy ez a bizonyíték nem elegendő. A cigarettacsikkeken található vércsoport (A) ugyanis nem egyezett meg Gramseval. A cigarettacsikkeken lévő nyálmaradványok csak a vércsoport meghatározásához voltak elegendők, és nem voltak felhasználhatók későbbi DNS-elemzéshez. A Rohwedder-gyilkosságot, akárcsak a harmadik RAF-generáció másik nyolc gyilkosságát, a mai napig nem sikerült megoldani.

„Alig látta valaki olyan világosan a nehézségeket a kezdetektől fogva, mint Rohwedder. Teljes mértékben tisztában volt azzal, hogy hatalmas változásokra van szükség, amik idő igényesek és amiknek messzemenő társadalmi kihatásai lesznek.”²⁵

Összegzés

Az egyesítést megelőzően az NDK-ban mindenki egyenlőnek számított, az emberek viszonylag minimális életszínvonalon éltek, de legalább mindenkinek volt munkája. 1990. október 3-án két különböző fejlődési útvonalat bejárt állam egyesült, tulajdonképpen az NDK belépett az NSZK-ba, átvéve ezzel minden olyan gazdasági-jogi-intézményi-társadalmi szabályozást, amit a nyugati polgártársaik már évtizedek óta ismertek, használtak és értettek. A rohamosan növekvő munkanélküliség egyfajta stigmává vált. Számos szociológiai hátránya is volt a nyugatnémet társadalmi, gazdasági és valutarendszer teljes körű átvételének. A keletnémet családok karrierje megtört, munkahelyeik megsemmisültek, munkanélküli-segélyekből kellett élniük, szociális segélyezetté váltak. Az újraegyesítést követő kezdeti eufóriát hatalmas

25 Bundespräsident Richard von Weizsäcker am 10. April 1991 über die Tätigkeit Detlev Rohwedders bei der Treuhandanstalt

kiábrándulás követte, míg a nyugatnémet családok csaknem zavartalanul folytathatták megszokott életvitelüket.

Németország immáron 32 éve újra egységes, a 2022-es ünnepek mottója a „Zusammen wachsen” „együtt növekedni” volt. Aktuálisan a német egység politika abból indul ki, hogy a két országrész felzárkózása, összenövése sikeresen befejeződött, így az aktuális kihívásokra (covid regeneráció, energia válság, élelmiszer válság, klíma válság, munkaerőhiány, migráció) megoldására kell koncentrálni. A német egység megvalósulásáról készített 2020-as jelentés megállapította, hogy elérkezett az idő a „Kelet-Nyugat” szemléletmód megváltoztatására, és inkább a városok és vidékük felzárkózására kell koncentrálni.

A 2021-es választások eredményei ugyanakkor felhívták a figyelmet arra, hogy továbbra is szükség van a keleti tartományoknak szóló gazdasági-politikai támogatásra, az ottani ipari telephelyek létrehozására, valamint a keletnémet munkaerő attraktív és zöld energiára épülő lehetőségei körének bővítésére. Elengedhetetlen egy öntudatos és sikeres keletnémet politikai és gazdasági elit kialakítása ahhoz, hogy a keleti tartományok is sikeresen alkalmazzák a regionális politika-mix kínálat megoldásokat, megtalálják és sikeresen pályázzanak a szükséges forrásokra, kialakítsák megélhetési lehetőségeiket, identitástudatukat anélkül, hogy el kelljen hagyniuk szülővárosukat. A közös növekedés kulcsa a tartományok közötti, illetve a tartományok és a szövetségi kormány közötti hatékony együttműködés, ez a közös építkezés a „senkit sem hagyunk lemaradni” elv betartása mellett lehet csak eredményes.

Az idei, 2022-es Német Egység Napja alkalmából készített INSA felmérés szerint a németek 70 százaléka elégedetlen a jelenlegi németországi folyamatokkal, a nyugatnémetek 22, a keletnémetek csupán 17 százaléka elégedett, a kormánnyal a nyugatnémetek 69, a keletnémetek 74 százaléka kritikus, mindez alátámasztja, hogy sok még a teendő. Azonban azt is ki kell hangsúlyozni, hogy a németek relatív többsége a keletnémet EU-beilleszkedést sikeresebbnek tartja, mint más, pl. lengyel és cseh felzárkózást.

Felhasznált Irodalom

AUST, Stefan, RICHTER, Claus, STEINGART, Gábor (2005): *Der Fall Deutschland, Abstieg eines Superstars*, München: Piper Verlag GmbH, Kapitel 9: 1989/1990: Chraskurs in die Einheit 164-195. o., Kapitel 10: 1990 bis 1998: Verblühende Landschaften, 196-215. o.

BIERMANN, Rafael (1997): *Zwischen Kreml und Kanzleramt. Wie Moskau mit der deutschen Einheit rang*, Paderborn: Verlag Ferdinand Schöningh GmbH.

MECKEL, Markus (2019): *Zeitansagen. Texte und Reden aus zwei Jahrzehnten*, Stuttgart: Ibidem-Verlag, 4. Einheit und Zusammenwachsen, 85-118. o.

SÁRKÖZY, Tamás (1993): *A privatizáció Joga Magyarországon (1989-1993)*, Budapest: Akadémia Kiadó. Privatizáció Kelet-Európában: kitörés a szocialista gazdasági rendből 9-16. o.

SCHINDLER, Gerhard (2020): *Wer hat Angst vorm BND?* Berlin: Ullstein Buchverlage GmbH. Staat im Staate? Kontrolle und Untersuchungsausschüsse 172-180. o.

STRONK, Detlef (2009): *Berlin in den Achtziger Jahren. Im Brennpunkt der Deutsch-Deutschen Geschichte*, Berlin: Berlin Story Buchhandlung & Verlag, Die deutsche Einheit 129-140. o.

VON WEIZSÄCKER, Richard (2009): *Der Weg zur Einheit*, München: Verlag C.H. Beck oHG, XXII. Unterwegs zur inneren Einheit: Die Jahre 1990 bis 2009, 129-142. o.

Linkek jegyzéke:

www.researchgate.net/publication/276228465_Von_Plan_zu_Plan_Eine_Wirtschaftsgeschichte_der_DDR

www.tagesspiegel.de/gesellschaft/medien/true-crime-aus-deutschland-5081884.html

www.allthatsinteresting.com/detlev-rohwedder

www.thecinmaholic.com/who-killed-detlev-rohwedder/

Gesetz zur Privatisierung und Reorganisation des volkseigenen Vermögens

TreuhG - nichtamtliches Inhaltsverzeichnis (gesetze-im-internet.de)

Treuhandgesetz und Treuhandanstalt - Deutsche Einheit 1990 (deutsche-einheit-1990.de)

www.welt.de/kultur/plus242197175/Die-Treuhand-Revision-Umkaempfte-Einheit-eine-Auswertung-der-Akten.html

LIQUIDATION OF THE EAST GERMAN COMMON OWNERSHIP - FROM SOCIALIST ECONOMIC PLANNING TO MARKET ECONOMY

EDIT KNOLL-CSETE

The assassination of Detlev Karsten Rohwedder, the politician-businessman who managed East German privatisation, is one of the most mysterious and still unsolved crimes in recent German history. Rohwedder, a recognized Social Democratic politician and businessman, was appointed chairman of the Asset Management Agency (Treuhandanstalt, THA, Treuhand) on July 3, 1990. He held this position as commissioner from August 1990 and then as president from January 1, 1991. He was responsible for the privatization of state-owned plants of the German Democratic Republic (GDR). The manager known for his unique approach was murdered at his house in Düsseldorf on Easter Monday, April 1991. The real motive of the case and the culprit is unknown to this day. The crime was claimed by the left-wing terrorist Red Army Faction (RAF), however, the investigation raised a number of questions that might suggest that former employees of the East German Stasi or

the former East German party (the SED) could also be held responsible for the murder, although interestingly, there was nothing in the clues to suggest that they might lead to the eastern states. Rohwedder undertook to restore the economy of the former eastern provinces, to this end the management and reorganization of East German assets, as well as the implementation and management of the privatization of publicly owned plants. In addition to the resolution of the East German economy and the privatization of nearly twelve thousand commonly owned plants in GDR, his responsibilities also included the rearrangement of land and real estate ownership. In a peculiar way, he completed his task by closing the plants and selling them out cheaply, and he was also responsible for cutting more than 3 million jobs.

Keywords: privatization law, German unity, East German economy, unemployment, government agency, methods of privatization

A BEFEKTETŐK VÉDELME ÉS BÜNTETŐJOGI ESZKÖZEI MAGYARORSZÁGON

DR. VARGA NORBERT¹

Absztrakt

Jelen tanulmány célul tűzi ki, hogy vázlatosan bemutassa a nem feltétlenül jogász olvasó számára a befektetők védelmének magyarországi intézményrendszerét, különös tekintettel annak büntetőjogi eszközeire. A téma különösen aktuális, ugyanis a 2020 óta tartó, mára már lecsengőben lévő koronavírus világjárványt 2022 tavaszán az orosz-ukrán háború kitörése követte, amely a teljes európai földrészre kiterjedő évtizedek óta nem tapasztalt pénzromlást és energiaválságot vont maga után. Gazdasági válságok idején a gazdaság védelmét elősegíteni hivatott intézkedések jelentősége felértékelődik, a társadalom számára a biztonság fontossága elsődlegessé válik. A kedvezőbb gazdasági környezetben felhalmozott lakossági és vállalati megtakarításokat befektető személyek számára krízisidőszakban a befektetővédelem intézményrendszerének hatékony működése adhat biztonságérzetet. Magyarországon a jog több különböző síkon, részletesen kidolgozott szabályrendszer által és az ahhoz kapcsolódó ellenőrző, felügyelő, jogérvényesítő szervezetek működése révén hivatott a befektetők jogait, jog által védett érdekeit biztosítani. A hitelintézetek és a befektetési vállalkozások által kezelt ügyfélvagyon védelmét két külön törvény által létrejött pénzalap: az Országos Betétbiztosítási Alap és a Befektető-védelmi Alap látja el, melyeket a kiegészítő biztosításokkal együtt a legnagyobb problémák előfordulása (felszámolási eljárások) esetén nyújtanak pénzügyi segítséget az ügyfelek részére, hogy követeléseikhez hozzájussanak. A pénz- és tőkepiac felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bank által lefolytatható piacfelügyeleti eljárások, mint speciális közigazgatási hatósági eljárások, a piaci manipulációval érintett bejelentések kivizsgálására szolgálnak, a jegybanki döntések közigazgatási perben megtámadhatók. Mindez azonban csak annyi jelentőséggel bírhat, hogy a befektetési piac szereplői közül legsúlyosabb esetben ideiglenesen vagy véglegesen hatósági közreműködéssel kikerülhetnek az oda nem illő vállalkozások, azonban a nagy összegű bírságkiszabások ténye a becsapott ügyfelek számára sovánny vigasz. A büntetőjognak pedig e téren is, csakúgy, mint máshol, ultima ratio szerepe van, azaz amikor a befektetők, a piaci szereplők védelme és a piachoz vetett bizalom más eszközökkel már nem biztosítható, akkor kerülhet sor alkalmazására. Céлом annak sommás bemutatása, hogy a rendszerváltozást követően miként épült ki a büntetőjogi védelem, milyen fejlődés jelentkezett ebben, milyen hatással járt az európai közösségi jogalkotás. Az ismertetésre kerülő két fő bűncselekmény: a tiltott piacbefolyásolás és a bennfentes kereskedelem magyarországi fejlődése sok eltérést

¹ PHD Hallgató a Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskolájában, Témavezetője: Prof. Dr. Tóth Mihály egyetemi tanár, Bűnügyi Tudományok Intézete. Tudományos területe a büntetőjog, ezen belül a gazdasági bűncselekmények. Disszertációjának középpontjában a magyarországi privatizáció áll. drvarganorbert@icloud.com

és hasonlóságot mutat egymással. Egy alapvetően társadalomtudományi témájú és rendeltetésű folyóiratban nem lehet cél a bemutatandó bűncselekmények háttérét képező pénzügyi témájú jogszabályok részletes értékelése, ezért azokat mellőzni fogom. Ugyanakkor ismertetni fogom a témát kutató legrangosabb hazai büntetőjogászok ide vonatkozó gondolatait, mert általuk érthetőek meg azok a problémák, amelyek velünk élnek és megoldásra várnak.

Kulcsszavak: piaci manipuláció, tiltott piacbefolyásolás, bennfentes kereskedelem, tőzsde, pénzügyi eszköz, árfolyam,

Bevezető gondolatok

Nagy Ferenc büntetőjogász professzor, a Szegedi Tudományegyetem néhai tanszékvezető egyetemi tanára a büntetőjog feladatáról így írt a Régi és új tendenciák a büntetőjogban és a büntetőjog-tudományban címmel megjelent monográfiájában: “[...] a közösségi együttélés alapvető értékei / érdekei a büntetőjogi védelembe vonásukkal jogi tárgyakká válnak. A jogi tárgyak védelme érdekében a büntetőjog, mint legszigorúbb, legkeményebb állami beavatkozási instrumentarium azonban csak ott és akkor alkalmazható, ahol enyhébb állami eszköz, mint pl. polgári jogi vagy szabálysértési szankció vagy más intézkedés a jogbéke és a szabadság megóvásához nem elegendő.” A szocializmusban értelemszerűen nem volt indokolt a bennfentes kereskedelem büntetendővé tétele, mert – nagyon szűk kivételtől eltekintve – nem voltak a Magyarországon élő magyar állampolgárok számára elérhetőek olyan tőkebefektetési lehetőségek, amelyek büntetőjogi védelmet igényelhetek volna, cégeket pedig alapítani sem lehetett. Gál István László büntetőjogász professzor, a Pécsi Tudományegyetem tanszékvezető egyetemi tanára A tőkepiac büntetőjogi védelme Magyarországon című kismonográfiájában tesz egy összehasonlítást: „Hazánkban 1990 előtt ismeretlen volt a bennfentes kereskedelem büntetőjogi üldözése. Az Egyesült Államokban már 1934 óta létezik bennfentes kereskedelemmel kapcsolatos szabályozás, az Egyesült Királyságban 1981 óta. Németországban – ahol a tőzsde igen régi hagyományokkal rendelkezik – csak 1994-től kezdődően.” A gazdasági társaságokról szóló első törvényünk hatályba lépése óta is el kellett telnie közel másfél évnél ahhoz, hogy a tiltott értékpapír-kereskedelmet, mint új bűncselekményt a jogalkotó büntetni rendelje, azaz azt “jogtárgyvédelemben” részesítse. Egyéni megítéléstől függ az, hogy ez soknak vagy kevésnek számít, azonban azt nem szabad elfelejteni, hogy a jogvédelem tárgyát képező értékpapírpiac kialakulásának kezdete a kötvénykereskedelem 1982. évi beindulásáig nyúlik vissza, melynek jogintézményi háttérét a kötvényről szóló 1982. évi 28. tvr. teremtette meg, amely 1982. december 4-én lépett hatályba. Más megközelítésben elmondható, hogy a tiltott értékpapír-kereskedelem Büntető Törvénykönyvbe iktatása egybeesett a politikai-gazdasági rendszerváltás kezdetével (1989), illetve a Budapesti Értéktőzsde újraindításával (1990). Ehhez képest a tőzsdei kereskedéshez köthető másik bűncselekmény, a tőkebefektetési csalás csak 1994-ben került be a törvénybe, addigra azonban már a privatizáció zöme végbement, elkezdett formálódni a kis- és középvállalkozói réteg, teljesen kiépült a banki, pénzügyi és befektetési szolgáltatói szektor, és már majdnem megvalósult a szabad devizapiac. 1994 a Budapesti Értéktőzsdén egyúttal bevezetési rekordév volt, a negyvenkét papírból tizenkettő ekkor jelent meg, majd egy évvel később vált tőzsdei társasággá az egyik legnagyobb magyar vállalat, a Mol, valamint a legjelentősebb lakossági bank, az OTP is. E tények ismeretében

meggyőződéssel kijelenthetem, hogy a befektetők teljes körű büntetőjogi védelme Magyarországon 1994-re alakult ki, amikor a mindkét bűncselekmény egyaránt büntetendővé vált. Molnár Gábor volt legfőbb ügyészségi ügyész, egyetemi oktató a tiltott értékpapír-kereskedelem (a későbbi bennfentes kereskedelem) büntetendővé tételének okát a Gazdasági bűncselekmények című művében az alábbiakban látja: "A bennfentes értékpapírügylet látszólag szabályos, jogellenes éppen a bennfentes információ felhasználása miatt lesz. Aki olyan információk birtokában köt ügyletet, amelyek a piac többi szereplője (a versenytársak), illetve a nyilvánosság előtt még nem ismeretesek, rendkívüli árfolyamnyereségre tehet szert, vagy rendkívüli veszteségektől kímélheti meg magát. Az ilyen magatartás közvetlenül sérti az üzleti tisztesség alapvető szabályait, elsősorban a befektetők esélyegyenlőségének követelményét. A tényállás tehát a tőkepiac zavartalan és tisztességtelen befolyástól mentes működéséhez fűződő társadalmi érdeket védi." Kereszty Béla volt legfőbb ügyészségi osztályvezető ügyész a bűncselekmény kettős jogi tárgyát A magyar büntetőjog különös része című egyetemi tankönyvben a következőképpen határozta meg: "egyrészt az értékpapír-ügyletek megkötésénél az esélyegyenlőség, másrészt a befektetők részére nyújtott információ egyenlő minőségének elve." Egyetérthetünk Molnár okfejtésével, aki az üzleti tisztesség alapvető szabályainak tiszteletben tartásában és a befektetők esélyegyenlőségének biztosításában látta a büntetendővé tétel indokoltságát. Nem vitathatjuk Kereszty meghatározását sem, mert az általa is említett esélyegyenlőség biztosításán túlmenően az egyenlő minőségű információ nyújtása is védendő érdek. Gál fent említett kismonográfiájában a vizsgált bűncselekmény büntetendővé tétele kapcsán az alábbi gondolatokat fogalmazza meg: „Szemben a hagyományos piaccal, ahol a vásárló a költségeket a várható haszonnal egybevetve mérlegel, a befektetési döntés meghozatalakor a befektető két tényezőre koncentrálna: a remélt jövőbeli hozamra és a kockázatra. Ahhoz azonban, hogy megfelelő döntést tudjon hozni, minél több információra van szüksége. [...] A befektetők természetes elvárása az, hogy szigorú szabályok garantálják: a releváns információk legyenek igazak, teljes körűek és mindenki számára ugyanakkor, ugyanolyan mértékben álljanak rendelkezésre. Az ideális cél az lenne, hogy mindenki minden pillanatban ugyanazokkal az információkkal rendelkezzen. A fenti idézetekből kitűnik, hogy a szerzők lényegében azonos módon észlelték azt a problémát, amire a büntetőjogi szabályozás és annak folyamatos fejlesztése lett a megoldás. Amit Gál István László a könyvében 2019-ben leírt, az tulajdonképpen annak a bővebb kifejtése, amit Kereszty Béla az információk egyenlő minőségéért még az 1999-ben megjelent tankönyvben megnevezett. A Molnár Gábor által 2009-ben említett üzleti tisztesség alapelveinek védelmével kapcsolatosan pedig beláthatjuk, hogy noha az üzleti tisztesség íratlan szabályai a kereskedelem kezdetei (azaz évezredek óta) változatlanok, mégis folyamatos volt a büntetőjogi jogfejlesztés a bennfentes kereskedelem tárgyában, hazánkban éppúgy, mint az Európai Unióban. Másként fogalmazva azt mondhatjuk, hogy a teljesen törvényes és tisztességes üzleti gyakorlat és a büntetőjog által üldözött cselekmények közötti sűrű zóna további szűkülése helyezhető kilátásba.

A bennfentes kereskedelem és a tiltott piacbefolyásolás szabályozásának történetét áttekintve hat időszakot különböztethetünk meg: az 1990. március 1. – 1994. május 15. közötti időszak csak előbbi bűncselekmény esetében jelentős, utóbbi ugyanis ekkor még nem szerepelt a Büntető Törvénykönyvben, az 1994. május 15. – 2005. augusztus 30. / október 31. közötti időállapot a kezdetleges szabályozás korának tekinthető, ezt követi a 2005. szeptember 1. / november 1. – 2013. június 30. közötti éra, mely az új Btk. hatálybalépéséig tart, majd a 2013. július

1. – 2016. október 27. közötti időszak az új Btk. teremtette új környezetben a teljes európai jogközelítés előtti szabályozást fémjelzi, 2016. október 28-tól pedig ötödik és hatodik időszakot ténylegesen csak a tiltott piacbefolyásolásnál különböztethetünk meg, melynek törvényi tényállásában volt némi változás 2020. január 1-től. A részletes történeti tárgyalás során az egyes módosítások hatálybalépésének napját mérföldkőnek fogom elnevezni.

Első mérföldkő: 1990. március 1.

A ma hatályos bennfentes kereskedelem elődjének tekinthető tiltott értékpapír-kereskedelem bűncselekményét az egyes értékpapírok nyilvános forgalomba hozataláról és forgalmazásáról, valamint az értékpapírtőzsdéről szóló 1990. évi VI. törvény (a továbbiakban: Épt.) 94. §-a (módosuló jogszabályok) iktatta a régi Btk.-ba (1978. évi IV. törvény, a továbbiakban: rBtk.). Az Épt. tehát egyidős a tiltott értékpapír kereskedelem büntetőjogi jogintézményével. Az Épt. kódex jelleggel átfogóan szabályozta a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (a továbbiakban: Tpt.) hatálybalépéséig a teljes értékpapír kereskedelmet és annak felügyeletét, és egyben meghatározta a bennfentes kereskedelem fogalmát (75. §), és kategorikusan tilalmazott tevékenységgé tette azt (77. §). Hasonlóképpen definiálásra került a bennfentes személy (76. §). A bűncselekmény törvényi tényállása ekkor még azonban szűkszavúan, mindössze egyetlen mondatban foglalta össze az üldözendő cselekményeket, nem tartalmazott továbbá utalást arra, hogy háttérszabályként az Épt. szabályait alkalmazni kellene-e, illetve nem tartalmazott még a bennfentes információra sem meghatározást vagy Épt.-re utalást. A két normaanyagot összevetve szembetűnő, hogy a bennfentes kereskedelemre vonatkozó értékpapírjogi szabályok sokkal terjedelmesebbek, kidolgozottabbak voltak, mint a büntetőjogi szabályok, ami azért érdekes, mert mint ismert, a büntető normát természeténél fogva nem lehet kiterjesztően értelmezni. Mit is tilalmazott a büntetőjog ebben az időszakban? A jogosulatlan adatfelhasználással megkötött értékpapír adásvételi és csereügyleteket. Már ott nem volt összhangban a tiltott értékpapír-kereskedelem az Épt.-ben szabályozott bennfentes kereskedelemmel, hogy előbbi adattal, utóbbi – a lényegesen tágabb értelemmel bíró – információval összefüggésben valósulhatott meg tényállásszerűen. Az rBtk.-nak még az is felróható, hogy nem tartalmazott még arra nézve sem értelmező rendelkezést, hogy mit kell érteni az értékpapír fogalmán, de még a régi Polgári Törvénykönyvre sem volt utalás, hogy az abban lévő definíció irányadó lehet-e. Nem lehet ugyanis értelmes magyarázatot adni arra sem, hogy a „tudomására jutott” jelzős szerkezet miért került az „adatok” jelzett szó elé beillesztésre, olyan ez, mintha nem lenne világos és egyértelmű, hogy tudomásomra nem jutott adatokra nézve nem lehet a bűncselekményt elkövetni. Nyilvánvaló azonban, hogy e bűncselekmény bevezetésével a jogalkotó célja semmiképpen sem lehetett a gazdasági élet radikális megrendszabályozása. Ezt bizonyítja a rövid törvényszövegen túl az is, hogy a bűncselekménynek csak két évig szabadságvesztéssel büntetendő vétségi alakzata volt.

Második mérföldkő: 1994. május 15.

A legszembetűnőbb változás az volt, hogy a fent ismertetett vétségi alakzatot felváltotta a három évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő büntetési alakzat. 1994. május 15-től már nem az volt a felfogás, hogy létezik az értékpapír-

kereskedelem, amelynek van tilalmazott változata is: a bűncselekmény elnevezése bennfentes értékpapír-kereskedelem lett, mely jogalkotói őszinteségről adott tanúbizonyságot, a bűncselekmény neve innentől kezdve mintegy utalt a lehetséges elkövetőkre, a bennfentes személyek körére. Két esetkör került meghatározásra, mindkét esetben azonban a bűncselekmény elkövetésének az volt a feltétele, hogy arra előnyszerzés végett kerüljön sor, tehát a bűncselekmény minden esetben célzatos lett, annak ellenére, hogy elég nehéz elképzelni azt, hogy valaki e bűncselekményt ne előnyszerzési céllal kövesse el. A célzatos tétele álláspontom szerint nem jelenti az elkövethető bűncselekmények körének leszűkítését. A „tudomására jutott adatok” helyett a „bennfentes információ” lett az elkövetés tárgya, melynek meghatározását a 300/A. §-ban található értelmező rendelkezés biztosítja. Leegyszerűsítve bennfentes információ tehát a kibocsátó és a forgalmazó pénzügyi, jogi és gazdasági helyzetére vonatkozó olyan még nyilvánosságra nem hozott információ, amely nyilvánosságra kerülés esetén az értékpapír értékének, árfolyamának lényeges befolyásolására alkalmas. A megfogalmazásból kitűnik, hogy 1994. május 15-re eljutottunk egy professzionális meghatározásig, mely a korábbi törvényszöveghez képest megfoghatóvá teszi a normatartalmat, ami mindenképpen az egyik érdeme a módosításnak. Ezen túlmenően a törvényszöveg ugyanakkor tág teret engedett a bírói jogértelmezésnek, tudniillik a pénzügyi, jogi és gazdasági helyzetre vonatkozó információ számtalan eseményt, történetet, változást ölelhet fel. Annak megítélése sem egyszerű, hogy ezek a nyilvánosságra hozásuk esetén mennyire alkalmasak az értékpapír értékének, árfolyamának a befolyásolására, alkalmasság esetén a befolyásolás lényeges-e, és ha igen, mikor és meddig. A jogfejlődés legalább annyi segítséget adott a jogkereső közönségnek és a büntető igazságszolgáltatásnak, mint amennyi új kihívást. Visszatérve az esetkörökre, látható, hogy a régi szabály fejlettebb formában az (1) bekezdésben él tovább, míg a (2) bekezdésben meghatározott tényállás elkövetője felbujtásszerű cselekményt valósít meg azzal, hogy más személyt bíz meg az (1) bekezdésben írt cselekmény: azaz az értékpapírügylet megkötésével. „A felbujtás, mint önálló bűncselekményi alakzat válik büntethetővé. Ami az elkövetési magatartásokat illeti, túllépett a jogalkotó az értékpapír adásvételi és csereügyletek körén, és immár leszűkítés nélkül az értékpapírügyletek kötését általános értelemben rendelte büntetni, tartalmát tekintve ez a kiterjesztés is egyfajta szigorítás volt. A bűncselekmény elkövetéséhez nem feltétel a tényleges előnyszerzés, mint az elkövető érdekkörében bekövetkező eredmény, az előnyszerzési céllal elkövetett bennfentes értékpapír-kereskedelem úgynevezett „immateriális” bűncselekmény.

A ma hatályos tiltott piacbefolyásolás elődjének tekinthető egykori tőkebefektetési csalás bűncselekmény az elnevezését tekintve félrevezető, mert a klasszikus csalással ellentétben, ahol minden esetben az elkövetés feltétele a károkozás, e helyen az nem volt szükséges. A jogalkotó felbujtói magatartásokat minősített önálló bűncselekménnyé, az elkövetési magatartás a mások tőkebefektetésre vagy befektetés emelésére rábírása. Az elkövetési mód a dezinformációval, azaz gazdálkodó szervezet vagyoni helyzetéről valótlan adat közlésével vagy híresztelésével, illetve adat elhallgatásával történő elkövetést jelenti. A törvényi tényállás nagyon szűkre szabott voltát mi sem támasztja jobban alá, minthogy az 1994. május 15-én hatályos számvitelről szóló 1991. évi XVIII. törvény már a gazdálkodó szervezetek beszámolóira nézve előírta, hogy azok nemcsak a jogalany vagyoni, hanem pénzügyi és jövedelmi helyzetének a bemutatását is szolgálják (4. § (1) bekezdésben szabályozott beszámolási kötelezettség). Ugyanezen tényből kifolyólag nem volt összhang az akkor hatályos

számveteli fegyelem megsértése (ma számvitel rendjének megsértése) és tőkebefektetési csalás bűncselekmények között. Problémás a többes számban megfogalmazott "másokat" kifejezés is, eme absztrakt megfogalmazás értelmében az elkövetési magatartásnak több személy ellen kellett irányulnia, egy konkrét személy félreinformálása révén a befektetésre rábírás nem tényállásszerű. Hol voltunk még 1994-ben az ügyletközpontú gondolkodástól? Mindazonáltal álláspontom szerint az volt a legszembetűnőbb hiányossága a törvényi tényállásnak - mely akár kodifikációs műhibának is tekinthető - hogy a szabályozás féloldalas lett. A befektetésre vagy a befektetés emelésére való rábírás úgy vált üldözendővé, a befektetés eladására vagy csökkentésére való rábírás ekkor még nem került be a jogalkotó látóterébe, noha napnál világosabb, hogy ezek a döntések is tőkebefektetési döntések, következésképpen semmi nem indokolhatta azok figyelmen kívül hagyását a tőkebefektetési csalás üldözésénél. Mentségül szolgálhat, bár nem túl meggyőző érv, hogy az árfolyamesésre történő spekulálás a kilencvenes évek első felében még épülhetett be olyan mélyen a közgondolkodásba, mint napjainkban, már csak azért sem, mert a hazai tőzsdei kereskedés hajnalán a legtöbb befektető az árfolyamok vég nélküli emelkedésében hitt, és elektronikus kereskedés híján ekkor még nem lehettek elterjedtek az extrém rövid távú, napon belüli (úgynevezett daytrade) ügyletpárok sem, mint manapság. Az állami szabályozás már korábban említett "fáziskésése" és az ez által generált joghézag tehát az első (és ezért legfontosabb) mérőföldkő megtétele, a szabályozás bevezetése ellenére hosszú éveken keresztül fennállt.

Harmadik mérőföldkő: 2005. szeptember 1. / november 1.

A bennfentes kereskedelem vonatkozásában a módosítás 2005. szeptember 1-re nyúlik vissza, míg az akkor még tőkebefektetési csalásnak hívott bűncselekmény esetében ez két hónapot késett. Tekintettel arra, hogy a különbség nem számottevő, indokoltnak tartom az egységes ismertetést. A bennfentes kereskedelem törvényi tényállásának 2005. szeptember 1-i megváltozásával több szempontból is szigorítás történt, jóllehet a büntetési tételt változatlan maradt. Az elnevezés általános formában ettől az időponttól kezdve a mai napig bennfentes kereskedelem. A névváltozás indoka az volt, hogy ettől fogva nemcsak értékpapírra, hanem pénzügyi eszközre lehet a bűncselekményt elkövetni a bennfentes információ felhasználásával. A pénzügyi eszköz (szaknyelvi kifejezéssel: instrumentum) jóval szélesebb kört fog át az értékpapírnál, de a bűncselekménynek az a jellege, hogy azt a tőzsdei kereskedés során lehet elkövetni, nem változott. Senkit nem téveszthet meg a bennfentes szó, mint jelző után álló kereskedelem főnév, mint jelzett szó általános értelme, mert a hagyományos értelemben vett bolti nagy- és kiskereskedelem, mint tőzsdén kívüli árukereskedelem vagy a nem pénzügyi jellegű szolgáltatások kereskedelme körében nem lehet a jogi értelemben vett bennfentes információt értelmezni. Természetesen ez nem jelenti azt, hogy ezen ügyletek jelentőségét lebecsülni, elhanyagolni lehetne, de ezek szabályozása már inkább a versenyjog területére tartozik. A jogalkotó némi fáziskéséssel észlelte a hiányosságot, és az rBtk. 300/F. §-ába pótlólagosan beillesztette a pénzügyi eszköz fogalmát, mely a bennfentes kereskedelmen kívül az akkori tőkebefektetési csalásra is alkalmazandó lett. Az rBtk. eme módosítását beiktató 2005. évi XCI. törvényhez fűzött indokolás szerint „a pénzügyi eszközök árát a piaci viszonyok alakítják, amely viszonyokat jelentős mértékben lehet befolyásolni akár szándékosan is”. A magyarázatból kitűnik tehát, hogy a korábbi értékpapír fogalma alá nem sorolható,

de az új definíció szerinti pénzügyi eszköznek minősülő instrumentumoknak is befolyásolható jelentős mértékben és szándékosan a piaci ára, ez magyarázza a fogalmi kiterjesztést. Tulajdonképpen a szabályozott piacon kereskedett, sőt kereskedhető valamennyi termék ide tartozik. Az elkövetési tárgy elemeként értelmezésre szoruló bennfentes információ meghatározása 2005. szeptember 1-jén átkerült a Tpt.-be, miután az kikerült a rBtk.-ból, de a módosítással egyidejűleg álláspontom szerint kifogásolhatóan nem történt a büntetőnormában az arra való utalás, hogy a Tpt. szabályai szerint definiált bennfentes információ szabályait kell e bűncselekményre vonatkozóan alkalmazni. Arra vonatkozóan, hogy e körben a Tpt. szabályai az alkalmazandók, az rBtk. magyarázata ad iránymutatást. Lényeges jogfejlődés állt be azáltal, hogy a már korábban is szabályozott két esetkörön túlmenően a jogalkotó büntetendővé tette a bennfentes információ arra illetéktelen személy részére előnyszerzés céljából történő átadását. Illetéktelen személy alatt nyilvánvalóan azt a személyt kell érteni, aki bennfentes információ megismerésére nem jogosult, azaz az információt külső személyek csak a nyilvánosságra hozatal révén ismerheti meg. A második mérőföldkőnél elmondottak alapján nem tekinthető érdemi enyhítésnek az a tény, hogy az előnyszerzés végett történő elkövetés, mint célzat, az első két esetkörből kikerült, és csak ebben az újonnan beiktatott harmadik esetkörben kapott jogi jelentőséget.

2005. november 1-jén módosult a tőkebefektetési csalás törvényi tényállása, mely tartalmát tekintve bővítés, a büntetési tétel azonban változatlan maradt. Az eredeti szabályozás némileg kibővített tartalommal az a) pontba került, míg a b) pont egy teljesen új esetkört vezetett be. Továbbra is megmaradt a bűncselekmény felbujtói jellege, az elkövetési magatartás kibővült a tőkebefektetés eladására, illetve csökkentésére rábírással, így a féloldalas szabályozás megszűnt, ami tizenegy év után komoly előrelépésként értékelhető. Az a) pont az eredeti tényálláshoz képest annyiban bővült, hogy abban már a valótlan adat közlésével vagy híresztelésével, illetve adat elhallgatásával történő elkövetés nemcsak a gazdálkodó szervezet vagyoni helyzetére vonatkozhat, hanem a vezető állású személyre is e tevékenységével összefüggésben, illetve a gazdálkodó szervezetre vonatkozóan a pénzügyi eszközre is. Ez lényeges változás, mert 2005. novemberétől a tőkebefektetési csalás tényállása már nem csak a gazdálkodó szervezet vagyoni helyzetére összpontosul, hanem annak vezető állású személyére, illetve az azzal kapcsolatos pénzügyi eszközökre is kiterjed. Az eredetileg a gazdálkodó szervezet vagyoni helyzete körében elkövetett bűncselekmények során érvényesülő statikus szemléletmód a második mérőföldkő révén a statikus jelleg megtartásán túl egyidejűleg dinamikussá is vált. Ebben az időszakban ugyanis már nem csak a pillanatnyi (aktuális) vagyoni helyzetről való tényszerű, valós tájékozódáshoz fűződő érdek élvez büntetőjogi védelmet, hanem a vezető állású személyek tevékenységeiről, és a gazdálkodó szervezethez köthető pénzügyi eszközökről szóló valós tájékozódáshoz fűződő közérdek is. A teljesen új b) pont egy új elkövetési módot vezet be, a pénzügyi eszközre vonatkozó színlelt ügylet kötésével történő elkövetést, mely a dezinformáció egyik új esetköre. Megállapítható tehát, hogy a második mérőföldkő behozta az ügyletközpontú szabályozást, mert innentől kezdve már – még ha csak nagyon kezdetleges formában és szűk körben - konkrét ügyletek kapcsán is megvalósulhat a tőkebefektetési csalás. Arról nem áll rendelkezésre statisztikai adat, hogy a módosítás 2005. november 1-i hatálybalépéskor a tőzsdei ügyletekre adott megbízások hány százalékát bonyolították személyes ügyintézés útján, telefonon, illetve elektronikus felületen, de az bizonyos, hogy az újabb módosítás előtti napon, azaz 2016. október 27-én már a kereskedők / befektetők

ajánlataikat jellemzően saját elektronikus úton intézik. A színlelt ügylet kötésének gyakorlati fontossága a tőzsdei kereskedésben fordul elő, ahol az adott pénzügyi eszköz (pl.: részvény) vételére / eladására irányuló valós ügyletkötési szándékot nem tartalmazó ajánlat megjelenik (akár valós időben) a megfelelő előfizetés birtokában bárki számára hozzáférhető ajánlati könyvben, majd az ügylet teljesedésbe menését követően a kötéslistában. Mivel azonban a törvényszöveg csak a színlelt ügyletkötést tartalmazta, és a színlelt ajánlat (megbízás) adása önmagában nem volt büntetendő elkövetési mód, a közel tizenegy éven át hatályos szabályozás minden bizonnyal nem érthette el az igazi célját, noha az új Btk. megalkotása és hatálybalépése jó alkalmat biztosíthatott volna arra, hogy ne csak jogtechnikai változások történjenek ez alkalommal. Ismeretes, hogy csak a bűncselekmény megnevezése változott meg és a két bekezdést elválasztó "vagy" szó került betoldásra, mellyel nem módosult a tartalom. Mindenképpen üdvözlendő a tiltott piacbefolyásolásra történő névváltás, mert ezáltal szemléletessé vált, hogy tartalmát tekintve nem materiális jellegű csalásról van szó.

Negyedik mérföldkő: 2013. június 1.

Az új Büntető Törvénykönyv (2012. évi C. törvény) hatálybalépése révén a bennfentes kereskedelem kapcsán csupán jogtechnikai változás történt azzal, hogy az rBtk.-ban található úgynevezett függő hivatkozás kiiktatásra került, és három pontban kerültek elhelyezésre az egyes elkövetési magatartások mentén lehatárolható esetkörök. Nem változott a bennfentes információra vonatkozó értelmező rendelkezés tartalma sem. A tiltott piacbefolyásolásnál még ennyi változás sem történt. Azért érdemes mégis külön mérföldkőnek tekinteni a fenti dátumot, mert a vizsgált bűncselekmények büntetőjogi megítélése bár érdemben nem változott, mégis azok olyan jogi környezetbe lettek beágyazva, amelyek e bűncselekmények elbírálására is kihatással vannak. Az új Büntető Törvénykönyvvel ugyanis alapjaiban változtak azok az úgynevezett általános részi szabályok, amelyek a Btk.-ban szabályozott valamennyi (különös részi) bűncselekményre egyaránt vonatkoznak. Mások lettek a büntetés kiszabására vonatkozó szabályok, gyakorlatilag az egész szankciórendszer átalakult.

Ötödik mérföldkő: 2016. október 28.

Az ötödik mérföldkővel induló korszakot egyértelműen az elkövetési magatartások kibővítése és átrendeződése, valamint a minősített esetkörök bevezetése határozza meg. Ezentúl az ügyletkötéssel és az ügyletkötésre történő megbízás adással egy tekintet alá esik a megbízás visszavonása, módosítása, az ajánlat rögzítése, visszavonása és módosítása is. Külön magyarázatra nem szorul az sem, hogy a hivatalos személyek, valamint a professzionálisan tőzsdei kereskedéssel foglalkozó szervezetek tisztviselői és alkalmazottai által elkövetett bennfentes kereskedelem miért képez minősített esetet, ahogyan a különösen nagy vagy ezt meghaladó volumenű tranzakciók is ide tartoznak. Mindenképpen ki kell hangsúlyozni azt, hogy 2016. október 28-tól a bennfentes információ jogosulatlan közzététele új külön szabályozott bűncselekmény lett. Az követi el ezt a bűncselekményt, aki jogtalan előnyszerzési vagy jogtalan hátrányokozási célzattal bennfentes információt illetéktelen személynek vagy személyeknek ad át. Látható, hogy a korábbi szabályozás némiképp kiegészült, mert a célzat immár a jogtalan hátrány okozása is lehet, tehát aki a bennfentes információ átadásával másnak ártani akar, ugyanúgy

elköveti a bűncselekményt, mint aki jó szándékkal jár el az átadáskor. Álláspontom szerint indokolt volt a büntetési tétel enyhítése, mert a pusztán információátadást nem lehet az ügyletkötéssel vagy az ügyletkötésre megbízással azonos büntetőjogi megítélés alá vonni. Gál István László már említett kismonográfiájában utal Visegrádi Antal pécsi jogelmélet professzor örökérvényű megállapítására, miszerint a “gazdasági jogban a büntetőjog eszközszerrendszere csupán ultima ratio, végső eszköz szerepet tölthet be”, de a büntetni rendelés fontosságát hirdetve hozzáteszi, hogy “a gazdasági jog egyébként jellegét tekintve játékszabályjog, ezért változnak olyan gyakran a tilalmakat reprezentáló gazdasági büntetőjogi szabályok is”. Hangsúlyozza, hogy “válságok alatt és után felértékelődik a gazdasági büntetőjog szerepe és súlya”. Megjegyzi, továbbá, hogy “jelenleg olyan korszakban élünk, amikor a jogi, és ezen belül a büntetőjogi szabályozás szigorítása elengedhetetlenül fontos a gazdasági növekedés újbóli beindításához és az életszínvonal-csökkenés megállításához.”

A tiltott piacbefolyásolás közel harmincéves története során 2016. október 28-án lépett hatályba a legterjedelmesebb módosítás, melynek során a bűncselekmény törvényi tényállása 5 bekezdést ölelt fel. Az (5) bekezdés értelmező rendelkezést tartalmaz, európai rendeletre és irányelvre hivatkozik, melyekben meghatározott ügyletek és eszközök az (1) - (4) bekezdésben vonatkozásában alkalmazandók. A tiltott piacbefolyásolás alapesetei az (1) - (3) bekezdésben, a minősített eset a (4) bekezdésben található. A színlelt ügylet kötésével elkövetett bűncselekmény kivételével a 2016. október 27-ig hatályos szabályanyag az újrakodifikált 411. § (3) bekezdésében kapott helyet. A színlelt ügylet kötésével elkövetett bűncselekmény némiképp módosult törvényi tényállással él tovább, mert a módosítást követően már a pénzügyi eszközre vonatkozó színlelt ügylet kötésével vagy más megtévesztő magatartással akkor követhető el a bűncselekmény, ha az elkövető a pénzügyi eszköz vagy kapcsolódó azonnali árutózsdei ügylet árfolyamát vagy árát befolyásolni törekszik. Nem a korábban egységes tőkebefektetési cselekményre történő rábírás lesz ez esetben a lényeges szempont, hanem az árfolyam vagy ár befolyásolására törekvés. Látható, hogy eredmény bekövetkezése ebben az esetben sem törvényi feltétel, a bűncselekmény a befolyásolásra törekvéssel befejezetté válik. A pénzügyi eszközhöz kapcsolódó azonnali árutózsdei ügylet szabályozásba vonása tovább bővíti a lehetséges elkövetési tárgyak körét, ezek árfolyama ugyanúgy befolyásolható, mint a rendkívül széles kört felölelő instrumentumoké. Az (1) bekezdés a) pontja és c) pontja teljesen új szabályanyag, ezért ezek részletes bemutatása szükséges, hogy látható legyen hová jutottunk el 1994 óta. Az a) pont a tiltott piacbefolyásolás klasszikus alapesetének tekinthető, nem külön szabályozott felbujtói magatartásokat tartalmaz, hanem ügyletkötést, megbízás adást, visszavonást, módosítást, saját számlás kereskedés körében ajánlat rögzítését, visszavonását vagy módosítását és más olyan magatartást üldöz, amely az adott pénzügyi eszköz vagy kapcsolódó azonnali árutózsdei ügylet keresleti vagy kínálati viszonyairól, árfolyamáról vagy áráról hamis vagy félrevezető jelzéseket ad, azt mesterséges vagy rendellenes szinten rögzíti. Ügyletkötésről akkor beszélünk, amikor egy pénzügyi eszköz piacán az ügyletkötő megbízása visszavonhatatlanul teljesül, legyen szó vételről vagy eladásról. A megbízás adásához és az ajánlat adásához kapcsolódó elkövetési magatartások külön-külön szerepeltetésére azért volt szükség, mert a saját számlás és a nem saját számlás kereskedést egyaránt és azonos módon szabályozni kellett. Ezeknél nem feltétel az ügyletkötés akár részleges teljesedésbe menése (ez a visszavonás esetkörénél nem is értelmezhető), a megbízás / ajánlat releváns adatainak (pénzügyi eszköz neve, darabszám,

értékmegjelölés, ajánlat típusa (pl.: piaci, limitáras) ügylet irányának megjelölése (vétel / eladás), részteljesítés elfogadhatóságának jelölése stb.) kereskedési rendszerbe történő bevitelével – az egyéb törvényi tényállási elemek fennállása esetén – a bűncselekmény megvalósul. Ennek a magyarázata abban rejlik, hogy az ügyletkötésre irányuló megbízás / ajánlat megadásával, módosításával az ajánlat egyes adatai (darabszám, ár) megjelennek a megfelelő előfizetéssel rendelkezők számára publikus ajánlati könyvben, ennek következtében közérdek fűződik ahhoz, hogy azok az ajánlattevő / megbízást adó valós kereskedési szándékát tükrözzék vissza. Azonnali részvényt piacon ezeknek a követelményeknek másodperc pontosan kell teljesülniük, a piac számára másodperc pontosan kell megfelelő adatokat szolgáltatni, a tőzsdei kereskedő abban érdekelt, hogy az érintett pénzügyi eszköz piacon valósidejű (real-time) adatok ismeretében hozza meg döntését. E mérőföldkő legjelentősebb eredménye abban rejlik, hogy túllépett a jogalkotó az önállósított felbujtói alakzatokon, és az ügyletkötéshez és ajánlatadáshoz kapcsolódóan a piacot ténylegesen befolyásoló tilalmakat állított fel az (1) bekezdés törvényi tényállásában felsorolt elkövetési magatartások formájában. Az új Btk. 411. § (1) bekezdés a) pontja ismeretében értheti meg a laikus érdeklődő a pénz- és tőkepiacok, szűkebb értelemben a tőzsde működésének arany szabályát, melyről Bujtár Zsolt pécsi közgazdász, egyetemi adjunktus két szerzőtársával együtt megírt Tőzsdeuniverzum című monográfiájában az alábbiakat mondja: “a pénz- és tőkepiacok legfontosabb értéke a bizalom. A feltétlen hit abban, hogy egy darab “papír” (nyomdai úton előállított értékpapír) vagy számítógépes jel (dematerializált értékpapír) pontosan az adott eszközt testesíti meg, amely az adott piacon elfogadott, azaz piacképes, homogén, és így a piaci ár az adott egység szintjén, bármikor érvényesíthető követelést foglal magában az adott pillanatnyi áron. A bizalom másik eleme a megfelelő információk elérhetősége, azaz a piacok átláthatóságába vetett hit.” Fenti gondolatok egybevágóan a tőzsdének a Tpt. 5. § (1) bekezdés 122. pontjában található definíciójával, mely szerint a “tőzsde: a hatékony tőkeáramlás, tőkeértékelés, az árfolyam és egyéb kockázat megosztása érdekében a tőzsdei termékek keresletét és kínálatát koncentráló, azok kereskedését lebonyolító, a nyilvános árfolyam-alakulást elősegítő vállalkozás”. E mérőföldkő érdeme továbbá a referenciaérték kiszámítását dezinformáció alkalmazásával megvalósító befolyásolni törekvés büntetendővé tétele is, ám ennek gyakorlatban történő előfordulása nem olyan jelentős, mint a (2) bekezdésbe becikkelyezett új esetkör, amely a dezinformálás egyik célzatos esetkörét rendeli büntetni. Az e helyen szabályozott bűncselekményi alakzat feltétele a haszonszerzés céljából nagy nyilvánosság előtt történő elkövetés. Az követi el e bűncselekményt, aki így olyan információt közöl vagy híresztel, amely az adott pénzügyi eszköz vagy kapcsolódó azonnali árutőzsdei ügylet keresleti vagy kínálati viszonyairól, árfolyamáról vagy áráról hamis vagy félrevezető jelzéseket ad, azt mesterséges vagy rendellenes szinten rögzíti. Látható, hogy konkrét instrumentum vonatkozásában követhető el a bűncselekmény, és a keresleti / kínálati viszonyokra, illetve árfolyamról vagy árról kell a hamis vagy félrevezető jelzéseket adni. Ezzel az esetkörrel megnő a média tartalomszolgáltatók, az internethasználók felelőssége, huszonkét éves lemaradással nagy előrelépés történt. Ezidáig nem volt a tiltott piacbefolyásolásnak minősített esete, ez is komoly érdeme a módosításnak, a jogalkotó nem tartotta elégségesnek a korábbi szabályozást, mely csak alapeseti tényállásokat tartalmazott. Minősített esetet képez az (1) bekezdésben meghatározott cselekmények bűnszövetségben, hivatalos személyként, illetve a c) pontban felsorolt pénzügyi szervezetek tisztviselőjeként vagy alkalmazottjaként történő elkövetése. A bűnszövetségben

történő elkövetés számos bűncselekmény esetén minősített esetet eredményez, ez nem igényel további magyarázatot, a hivatalos személyként és a meghatározott pénzügyi szervezetek tisztviselőjeként, alkalmazottként történő tiltott piacbefolyásolás szigorúbb büntetőjogi megítélése azzal indokolható, hogy e személyeknek pozíciójuknál fogva nagyobb felelősséget kell viselniük a piacok törvényes működésének biztosítása érdekében. A szolgáltatók munkatársai a piacot, az egyes pénzügyi termékeket illetően naprakész információk birtokában vannak, helyzetüknél fogva "könnyebben" elkövethetik a bűncselekményt, mint mások, kockázati kitettséjük nagyobb, könnyebben visszaélhetnek a pozíciójukkal, ezért nagyobb a visszatartó ereje annak lehet, ha az ő cselekményeiket a Btk. szigorúbb büntetéssel rendeli büntetni.

Hatodik mérföldkő: 2020. január 1.

Az európai joganyagra történő törvényi hivatkozás, valamint a módosítás alapjául szolgáló irányelvi szintű közösségi szabályozás - mely közvetlenül érvényesül a tagállami (nemzeti) jogban - alapján látható, hogy a "négy szabadság" elve keretében a tőke szabad áramlását biztosító Európai Unió milyen nagymértékben hatott a hazai anyagi büntetőjogi szabályozásra. Olyannyira időtálló volt a tiltott piacbefolyásolás előző szövegváltozata, hogy a 2020. január 1. napján hatályba lépett módosítás mindössze annyi volt, hogy az új Btk. 411. § (1) bekezdés a) pontjában tételesen felsorolt magatartások után a törvényszövegbe betoldásra került a "vagy más olyan magatartást tanúsít" kitétel. Ezáltal mintegy kinyílt az addigi szigorú (zárt) „taxáció”, a bűncselekménnyel elért eredmény így még hangsúlyosabbá vált, tudniillik immár az eredményhez mérten kerül meghatározásra az alapul fekvő lényeges magatartáskör.

Összegzés

A bennfentes kereskedelem és a tiltott piacbefolyásolás szabályozásáról egyaránt elmondható, hogy nagyon komoly, mondhatni exponenciális fejlődésen ment keresztül. Tóth Mihály büntetőjogász emeritus professzor már az új Btk. hatályba lépését megelőzően publikált A magyar büntetőjogi kodifikáció történetének néhány tanulsága - az új törvény megalkotásának előestéjén című tanulmányában a törvényi túlszabályozásról az alábbiakat írta: "Agyonfoltozott Btk.-nk egyik kétségtelen legnagyobb hibájává nézetem szerint mára a nyomozó kazuisztikában testet öltő túlszabályozás, a jogalkalmazás mozgásterének imperatív előírásokkal történő indokolatlan korlátozása, a mérlegelési lehetőségek csökkenése vált. Ez egyben - ne szépítsük - a bíró szellemi függetlenségének szűkítése, képességeinek, jogalkalmazói alkalmasságának lebecsülése is." E megállapítás 2000-ben az akkori (második időállapot szerinti) bennfentes értékpapír-kereskedelemre nem volt igaz, az sokkal inkább egy nagyon hiányos szabályozás volt, és bár az új Btk. 2016. október 28-ra kétségtelenül e helyen is szétaprózottá vált, még mindig sokkal terjedelmesebb jelenleg a keretdiszpozíciót kitöltő normaanyag mennyisége, mint a büntetőnormaé. Ami a bíró szellemi függetlenségének szűkítését illeti, arról azt gondolom, hogy egy bonyolult többszereplős tiltott piacbefolyásolási ügyletben történő ítélezés igazi szellemi kihívás lehet a bírák (és az igazságügyi szakértők) számára. Azt tartom nagyon elgondolkoztatónak, hogy európai szintű szabályozásnak kellett megszületnie ahhoz, hogy az ötödik mérföldkő megvalósulhasson, még ha nem is

lehet pontosan feltételezni azt, hogy mi lett volna akkor, ha ez valamilyen oknál fogva mégsem következik be.

Irodalomjegyzék

NAGY Ferenc (2013): *Régi és új tendenciák a büntetőjogban és a büntetőjogtudományban*. Budapest: Akadémiai Kiadó Zrt.

MOLNÁR Gábor (2009): *Gazdasági bűncselekmények*. Budapest: HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft.

HORVÁTH Tibor, KERESZTY Béla, MARÁZ Vilmosné, NAGY Ferenc, VIDA Mihály (1999): *A magyar büntetőjog különös része. Egyetemi tankönyv*. Budapest: Korona Kiadó Kft.

KECSKÉS András, HALÁSZ Vendel, BUJTÁR Zsolt (2019): *Tőzsdeuniverzum*. Budapest: HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft.

GÁL István László (2019): *A tőkepiac büntetőjogi védelme Magyarországon*. Pécs: Kódex Nyomda Kft.

KONDOROSI András (2018): *A gazdasági büntetőjog aktuális problémái*. Miskolc: Bíbor Kiadó Kft.

TÓTH Mihály (2000): A magyar büntetőjogi kodifikáció történetének néhány tanulsága - az új törvény megalkotásának előestéjén. in: *Békés Imre ünnepi kötet*. Budapest: Pázmány Péter Katolikus Egyetem Jog és Államtudományi Kar kiadványa

CRIMINAL LAW INSTITUTIONS PROTECTING INVESTORS IN HUNGARY

DR. NORBERT VARGA

In this study I aim to provide a brief presentation on the institutional framework of investor protection in Hungary with special attention to its criminal law institutions. The topic is highly relevant considering that the coronavirus pandemic, which has lasted since 2020 and is now winding down, was followed in the spring of 2022 by the outbreak of the Russian-Ukrainian war, which has resulted in an unexpected depreciation of currencies and energy crisis affecting the whole European continent. The importance of measures aiming to protect the economy increases during the era of economic crises and safety becomes the priority for the society. The effective functioning of the institutional framework of investment protection may give the sense of security for people who invest savings from more prosperous times. Hungarian law protects the rights and interests of investors on different levels with a detailed systems of norms and through the functioning of controlling, supervisory and law enforcement organizations. Two funds exist in Hungary, namely the National Deposit Insurance Fund and the Investor Protection Fund, which, together with supplementary insurances can provide financial aid for clients in case of the most serious problems (liquidation procedures) so that they can reclaim their assets. The market surveillance procedures carried out by the National Bank of Hungary, which supervises the whole money and capital market in Hungary, as

special procedures of public administration aim to investigate reports concerning market manipulations. The decisions of the National Bank of Hungary can be modified by civil courts in administrative procedures. This system can only be of such importance that the non-compliant entities of the investment sector might temporarily or finally be removed from the market in the most serious cases. However, large fines imposed on them is a poor consolation for the defrauded investor. Criminal law has the role of ultima ratio, i.e. it can only be applied when the protection of the market and trust in market cannot be secured by any other means. Hereby I would like to shortly present how the protective system of criminal law has progressed from the change of the Hungarian political system and what the effect of the European community codification was regarding the matter. Two separate crimes will be presented: the illicit manipulation of markets and the insider trading, with a historical approach. In this publication, my aim is not to provide a detailed evaluation of the financial legislation that forms the background of the crimes to be presented. On the other hand, I will present the relevant thoughts of the most prestigious Hungarian scholars in the field of criminal law because this helps to understand the problems that are living with us and waiting to be solved.

Keywords: market manipulation, market abuse, insider trading, stock exchange, financial instrument, exchange rate