**Esettanulmány készítés módszertana**

(Dr.Mayer Péter)

Az esettanulmányt az angol nyelvben a ***case study*** kifejezés jelöli. Ezt **az Oxford szótár 1934-re vezeti vissza**, elsőként az orvostudományban használták. **Anselm Strauss és Barney Glaser szociológusok fejlesztették tovább**, és 1967-ben mutatták be a módszert ***Grounded Theory* néven**, mely már lehetővé tette az új elméletek alátámasztását a társadalomtudományok területén.

Az **utóbbi évtizedekben vált igen népszerű módszerré**, leginkább az oktatás, azon belül is az osztályozás és értékelés terén (legjelentősebb tudósai Jan Nespor és Robert Stake).

**Az esettanulmány jellemzői**

 Az esettanulmány **általánosító vagy vizsgáló hipotézis lehet**.

Az eset kiválasztása során a kutatók választhatnak olyan **mintákat, melyek a nyerhető információra összpontosulnak**, valamint **véletlenszerű mintavétellel** is dolgozhatnak.

A szokásostól eltérő, különös esetek több információt tartalmazhatnak, mint a tipikus és általános jellegűek. Ennek oka, hogy az előbb említett esetek több közreműködőt és alapvető mechanizmust igényelnek.

Minden irányból járjuk körbe az esettanulmány témáját!

Az **információra összpontosító esetek**nek három fajtája van, a **kritikus esetek**, a **különleges, tipikustól eltérő**, valamint a **paradigmatikus esetek**.

Egy folyamatról, helyzetről, akcióról egy rendszerezett leírást, dokumentációt, elemzést készítünk. A cél az, hogy a kutató eltávolodjon az adott témától, arra mintegy kívülállóként tekintsen, minden irányból járja körbe, s megoldást találjon rá.

**Az esettanulmány felépítése**

Az esettanulmány receptje: probléma, megoldás, eredmények!

**Bevezető**. Az írást kezdjük bemutatkozással, elsősorban szakmai munkánkra helyezve a hangsúlyt.

**A konkrét eset leírása**. Hogyan kerültünk kapcsolatba az adott témával, annak szereplőivel? A téma jelentősége, a vizsgálat indokoltsága.

**Adatok leírása**.  Az adott probléma pontos körülírása, a jelenlegi helyzet megfogalmazása. Elsősorban azokat az adatokat írjuk le, amelyek az adott történettel szorosan összefüggnek, hogy az olvasó számára világosan érthető legyen. Az irodalmi előzmények áttekintése, a vizsgálati eljárások ismertetése, hipotézisek felállítása.

**A munka folyamatának bemutatása**.

**Eredmények, összefoglalás, következtetések**.

**Irodalom**.

**Az esettanulmány megírásával kapcsolatos tanácsok**

Az esettanulmányban a lényeg, hogy maga az üzenet érvényesüljön!

Mindig szem előtt kell tartanunk azt, hogy **kinek írunk**, hiszen ehhez kell igazítanunk a hangnemet, a szakmai szempontok részletezését, az egyes események jelentőségét, stb.

**Törekednünk kell a tárgyilagosságra, de ugyanakkor a személyesség is fontos** (például hogyan kerültünk kapcsolatba az adott témával, mi motivált minket, mit várunk a munkától, stb.).

**A kutatás tények és élmények elegye** kell, hogy legyen. Ezeket rendezzük, dolgozzuk fel, de nem kell a legapróbb részletekig leírni mindent, hiszen az a munkát érdektelenné teheti. A lényeg, hogy **maga az üzenet érvényesüljön**.

Amennyiben a kutatást a nyilvánosságnak szánjuk, az **abban résztvevők beleegyezését kell kérnünk a megjelentetéshez**. Változtassuk meg a neveket, helyszíneket, időpontokat abban az esetben, ha a résztvevők nem járulnak hozzá az esettanulmány nyilvánosságra hozatalához.

Az esettanulmány célja a valamilyen szempontból különleges egyed komplex, átfogó, az eseményeket és cselekvéseket összefüggéseikben szemléltető bemutatása. Ebben a tekintetben éppen ellentéte a kvantitatív módszereknek, hiszen azok sok eset néhány, előre kiválasztott (azaz már előre ismert) tulajdonságát vizsgálják. Más szavakkal azt mondhatjuk, hogy ennél a módszernél a reprezentativitást szinte teljes mértékig feláldozzuk a komplexitás érdekében, hiszen csak egyetlen esetet vizsgálunk, annak minden egyediségével. Ez az „eset” azonban nem feltétlenül egy személy: lehet egy folyamat, intézmény, esemény vagy akár terület (város, régió, ország) is.

Bizonyos értelemben azt is mondhatjuk, hogy az esettanulmány nem csak egyszerűen egy módszer, hanem egyben egy szemléletmód is. Ennek a lényege, hogy az emberi viselkedés, minden felületes eltérése és egyedisége ellenére rendelkezik olyan sajátosságokkal, amelyek általánosíthatók. Ezért egy egység megfigyelése is jó betekintést ad egy bizonyos fajta viselkedés vagy szervezeti működés sajátosságaiba.

Az esettanulmány két lényegi vonása a komplexitás és a kontextualitás.

- A komplexitás azt jelenti, hogy a vizsgált esetet a maga teljességében mutatjuk be. Kitérünk életének, működésének minden aspektusára és a köztük levő kapcsolatokra is. Így az esettanulmány – bár természetesen fókuszálhat különböző speciális kérdésekre – a vizsgált esetet „működés” közben mutatja be. Ennek szerves része, hogy az eset különböző aspketusai közötti oksági kapcsolatokra is ki kell térni.

- A kontextualitásnak megfelelően az esetet nem csak önmagában, sajátos jellemzőire koncentrálva vizsgáljuk és mutatjuk be, hanem azzal a környezettel összefüggésben, amelyben működik, cselekszik. A cél itt is a folyamatokat és sajátosságokat befolyásoló környezeti tényezők feltárása és a hatás bemutatása.

Az esettanulmánynak ezért mindig van időbeli dimenziója is, hiszen nem egy statikus állapotot mutat be, hanem folyamatokat.

Az esettanulmány-készítés egyik legfontosabb kérdése a kiválasztáshoz kapcsolódik: miként dönthetjük el, hogy a sok lehetséges eset közül melyiket vizsgáljuk meg behatóbban. Mivel itt nyilvánvalóan nem cél sem a reprezentativitás (vagyis a mintának nem kell tükröznie a teljes sokaság összetételét), sem az eredmények számszerűsítése és általánosítása (vagyis nem akarjuk azt mondani, hogy a teljes sokaság olyan, mint a választott eset), nincs szükség valószínűségi mintára. Az esettanulmány esetében a megbízhatóság és az érvényesség biztosítása korántsem olyan egyértelmű, mint a kvantitatív kutatási módszerek során. Nem a vizsgált esetek kiválasztási sémája, hanem azok egyedi (személyes) tulajdonságai meghatározóak az érvényesség és a megbízhatóság tekintetében. Azt kell igazolni, hogy a megfigyelt eset tulajdonságai (véleménye) releváns a vizsgált jelenség szempontjából. A cél tehát a legtöbb (vagy legalábbis elegendő számú) adatfelvétel helyett a legmegfelelőbb adatszolgáltató(k) fellelése. Az eset kiválasztása ezért általában becsült módszerrel történik, vagyis a kutató szakmai ismeretei alapján és esetleg egy előzetes felmérés alapján maga dönti el, hogy melyik esetet dolgozza fel.

Ebben általában a következők szerint lehet választani:

- Átlagos eset: ez olyan eset feldolgozását jelenti, amelynek lényegi tulajdonságai a kutató megítélése szerint jól jellemzik a sokaság többi egységét is. Átlagos kapacitású szálloda működése, átlagos méretű család utazásai lehetnek példák erre a választási szempontra.

- Extrém eset: itt olyan eset bemutatására kerül sor, amely valamilyen szempontból kivételesnek, sokszor „szélsőértéknek” tekinthető. Nagyon sokat vagy nagyon keveset utazó emberek, legnagyobb vállalatok, legsikeresebb desztinációk bemutatása e megoldás leggyakoribb példái.

Az esettanulmány készítésének folyamata

1. Témakörök: Az esettanulmány-készítés során elsőként fel kell térképezni a vizsgált eset minden aspektusát. Ez általában a vonatkozó elméleti fogalmak és modellek áttekintésén alapul, vagyis a jó esettanulmány mindig erős elméleti megalapozottsággal bír. Az elméleti modellek azonban ennél a módszernél nem oksági összefüggések feltárására irányulnak, hanem a továbbiakban vizsgálandó témák meghatározására. Más szóval, a kutatás – ha sikeres – nem az összefüggések erősségének mérésével fogja a modellt igazolni, hanem azzal, hogy alátámasztja a témakörök fontosságát a vizsgált esetnél is.

2. Anyaggyűjtés: Most az első lépésben meghatározott témakörökben információkat kell gyűjteni a választott esetről. Bár egyetlen esetet vizsgálunk, számos adatforrással kell dolgoznunk az objektív eredmény érdekében. Szemben a kérdőíves megkérdezéssel, az interjúval vagy a megfigyeléssel, az esettanulmány készítése során valójában többféle módszer egyidejű alkalmazására kerül sor. Ebben a tekintetben az esettanulmány inkább tekinthető elemzési és prezentációs, mint adatgenerálási módszernek.

Az esettanulmányhoz felhasználható források a következők lehetnek:

a. Statisztikai adatok: a vizsgált esetet (pl. a konkrét szálloda) annak típusát (pl. a hazai szállodák összességében) vagy környezetét (pl. a desztinciót) bemutató számszerűsített információk;

b. Nyilvános dokumentumok: újságcikkek, nyilatkozatok, jogi dokumentumok, stb. széles köre tartozik ebbe a kategóriába;

c. Személyes dokumentumok: személyes naplók, fényképek, levelek, a vállalat konkrét üzleti folyamatait bemutató jelentések. Ezek egyes esetekben az Interneten is elérhetőek (pl. tőzsdei társaságokra vonatkozó információk), más esetekben viszont csak személyes kapcsolat révén lehet elérhető.

d. Interjúk: a választott esetet ismerő személyek (ismerősök, munkatársak, fogyasztók, üzletfelek, stb.) véleménye adhatja a legtöbb olyan információt, amelyek kész dokumentumokban nem érhetők el.

Nem csak többféle forrást kell használni, de az egyes kategóriákban ráadásul mint több konkrét adatforrást is fel kell tárni. A választott esetről több személyt meg lehet kérdezni, a külső és belső dokumentumok széles körét lehet áttekinteni és több konkrét forrásból is be lehet szerezni már összegyűjtött, a vizsgált esetre vonatkozó adatokat.

3. Rendszerezés: Ebben a lépésben a feladat a kapott információk rendszerezése és az összegyűjtött információk közötti kapcsolatok feltárása. Ki kell szűrni a szövegekből a lényegi információkat és kiemelni a több adatforrás által is megerősített információkat. A cél az, hogy az eset minden, előzetesen vagy adatgyűjtés során azonosított aspektusát egységes keretben, összefüggéseiben legyünk képesek bemutatni.

4. Bemutatás: Az utolsó lépés az esettanulmány megszövegezése. Ez azonban több, mint egyszerűen a meglevő információk szavakba, mondatokba foglalása: a jó esettanulmány értelmezi, magyarázza is az eset jellemzőit. Lényeges elem, hogy az esettanulmány struktúráját úgy alakítsuk ki, hogy az tükrözze a felhasznált elméleti keret kategóriáit, modelljeit.

**Egy pofon története-esettanulmány**

Alábbi írásunk hőse a szemtől-szembe módszer szemléletét és eszközeit használó szerző mellett az iskola igazgatója, aki nemcsak átengedte a „terepet” kollégájának, de maga is résztvevőként segítette a konfliktus rendezését. És hősök a segítő szándékot respektáló, saját indulataikat „elengedni” képes érintettek, a két fiú és nem utolsósorban a két édesanya is. - Az osztalyfonok.hu esettanulmányát ajánljuk.

**Előzmények**

Történetünk egy kistelepülés általános iskolájában játszódik, ahol magyartanárként dolgozom. Mivel viszonylag kis létszámú a közösségünk, a gyerekeket elsős koruktól kezdve figyelemmel tudjuk kísérni. Így mire felső tagozatba kerülnek, már nem ismeretlenként üdvözöljük egymást. A következő eset résztvevőit is ismertem már alsó tagozatos korukból.

 Roland és Sanyi a 2. évfolyamtól jártak egy osztályba. Mindketten halmozottan hátrányos helyzetű cigány diákok. Alsó tagozaton egyetlen tanító néni volt velük reggeltől délutánig, így a közösségét jól kézben tudta tartani, szinte családias viszony alakult ki közöttük. Bár Sanyi szülői beleegyezéssel kétszer bukott, a magaviseletével gondok nem voltak. A tanulmányi eredménye nagyon gyenge mind a mai napig, ezért BTM-es tanulóként fejlesztő pedagógus foglalkozik vele heti 2 órában, de az agresszivitás eddig nem volt jellemző rá. Ettől a tanévtől kezdődően vagyok az osztályfőnöke, segítőkész, lobbanékony természetű, de észérvekkel meggyőzhető kamasz, aki képes őszintén bocsánatot kérni.

 A fiúk ebben a tanévben járnak először külön osztályba. Bár eddig is volt párhuzamos csoport az évfolyamukon, ők annak alapján maradtak együtt, ahogyan alsó tagozatból a felsőbe kerültek. Mivel Roland testvére évismétlő lett, így a szülei kérésére őt áttette az igazgató a másik közösségbe. Az eddigi barátait a fiú újakkal gazdagította, a beilleszkedése zökkenőmentesen zajlott. A legjobb haverja lett azonban egy fiú, aki Sanyi ellensége volt egy iskolán kívüli, régi, családi nézeteltérés miatt. A korábbi jó viszony ezért megszűnt a srácok között.

**A konfliktus**

Roland a haverjaival beszélgetett nagyszünetben a folyosón, amikor Sanyi elszaladt mellettük, és Rolandot pofon csapta „játékból”. Éppen becsöngettek, órára indultam volna én is, amikor azt láttam, hogy az angolterem előtt hatalmas a tömeg. Egyértelmű volt, történt valami, segítségre lehet szükség. Az angoltanár és két nyolcadikos fiú fogta az önmagából kikelve tomboló Rolandot, miközben Sanyi a hátam mögül nézte, mi a gyülekezés oka. (Meg sem fordult a fejében, hogy miatta van minden, ő csak játszott.) A fiú azért toporzékolt, mert verekedni akart, vissza akarta adni a pofont Sanyinak, amit a nagyfiúk nem hagytak neki, ezért fogták le őt. A nyolcadikosok címszavakban elhadarták, mi volt a baj, abból is kiderült, Sanyi a probléma forrása. A testvérével bekísértettem órára, miközben a kolléganőmmel zacskót húztunk Roland fejére, mert habzó szájjal kapkodta a levegőt, ájulás közeli állapotban volt. A fiú testvére, Zoli (szintén az osztályomba jár) elszaladt az igazgatónak szólni.

Miután minden osztály bement a tantermekbe, Rolandot bekísértem nyelvtanórára. A kisfiúban akkor már alig volt erő, csak feküdt a padon, és sírt. Az osztálytársai (bár alapvetően rendkívül harsány, hangos gyerekek) rettentően tapintatosak voltak vele, néma csöndben másolták a szabályokat a füzetbe, míg az igazgató úr felügyelt rájuk. Engem arra kért, hogy menjek be matematikaórára, hozzam ki Sanyit, tudjam meg, mi történt. Nem szeretett volna ő legfelsőbb hatalomként azonnal belefolyni az ügybe. Azonban egyértelmű volt, a probléma megoldása nem várhat.

Sanyi már ellenőrzővel a kezében jött ki a teremből (osztályfőnöki figyelmeztetésre számított), amikor meglátta, hogy én kopogtam be az órára. Halkan beszélgettünk a folyosón, egy padon ülve, kértem, mondja el, mi történt, hiszen tudnom kell róla, hogy adott esetben megvédhessem őt. A fiú azt kérte, kiabáljak vele, vagy üssem meg, de ne legyek kedves. (A családban az anya rendszeresen testi fenyítést alkalmaz a gyerekeivel szemben, ezt ő maga is bevallotta egy korábbi probléma kapcsán, de a gyerekek is elszólták már magukat néhányszor.) Természetesen nem tettem eleget a kérésének, erre a fiú sírva elmondta, hogy ő csak játszani akart Rolanddal, aki mostanában nem foglalkozik vele, pedig ő ezt szeretné.

Sajnos a tanulók között új „játék” terjed, a pankráció. Igyekszünk erről leszoktatni őket, sokszor elmondtuk már a kollégáimmal együtt, hogy ez nem játék, mert ha rosszul ütnek, rúgnak, az fáj a társuknak, és egy hajszál választja el a játékot a verekedéstől. Szülői értekezleten is téma volt már ez, de nem sikerült partnerre találnunk minden anyukában, apukában. Szerintük ez játék, és inkább ezt csinálják, mint a tévé előtt üljenek. Meggyőzhetetlenek egyelőre a szülők.

Tehát a pofon, amit Sanyi adott Rolandnak játéknak indult. Kértem őt, hogy ne várja meg a matematikaóra végét, menjen haza. Sajnos tudjuk, hogy a szemet szemért-elv érvényesül a roma közösségben, féltem, hogy Sanyit jól megverik szünetben (vagy hazafelé az iskola után) Roland barátai. Biztonságban szerettem volna mihamarabb tudni a gyereket.

Visszamentem az órámra, ahol a 6.a-sokkal félretettük a nyelvtant, és beszélgettünk a történtekről, illetve arról, miért nem szabad verekedni, miért kell figyelnünk egymásra. Láthatóan megnyugodott az osztály, mert érezték, nem lesz eltussolva az ügy, nem kell nekik átvenni az irányítást, és önkényes módon igazságot szolgáltatni. Roland akkor már csak feküdt, szinte levegőt sem vett. Kértem, emelje fel a kezét, de arra is képtelen volt, annyira kimerült. Abban az irgalmatlan tombolásban, amit kb. 20 percen keresztül művelt, úgy kikészült a teste és az agya, hogy rongybábként csuklott össze, amikor megpróbáltam felállítani. Kikísértem az igazgatói irodába, ott fektettük le, és orvost hívtunk hozzá, mert nem tudtuk pontosan, mit tehetnénk még vele. Injekciókat kapott, két tanórán át aludt, miközben felváltva vigyáztunk rá a kollégáimmal. Evett, ivott, szépen összeszedte magát, mire megérkezett az anyukája.

**Esettanulmány 2.**

Néhány évvel ezelőtt történt X testvérpár története, akikről a közvélemény is értesült.

A. zavartalan terhességből, időre született. 2 és fél hónapos koráig említésre méltó nem történt. Ekkor a végtagokon észlelt véraláfutások miatt háziorvosa kórházba utalta esetleges véralvadási zavar gyanújával. Azonban a vizsgálatra a szülők nem vitték el! Az elváltozás spontán gyógyult, 2 héttel később ismét hasonló tünetet észleltek, ismét kórházi beutalás történt. Ezúttal a szülök be is vitték a gyermeket, azonban saját felelősségükre hazavitték! Ezután a háziorvos hetente, a védőnő még gyakrabban látta a gyermeket, négy hónapos koráig említésre méltó esemény nem történt, védőoltásait megkapta. Ekkor észlelték, hogy egyik karját kevésbé mozgatja, ezért ideggyógyászati vizsgálatra küldték, ahova szülők csak 2 hét múlva vitték el! A vizsgálat során a jobb felkar gyógyulóban lévő törését állapították meg, s mivel a sérülés keletkezési körülményeit bizonytalannak találták, szoros háziorvosi kontroll mellett a gyermeket hazaengedték! A védőnő ekkor értesítette először a Gyermekjóléti Szolgálatot, melyre 8 nap múlva érkezett írásos válasz! Az elkövetkező 2 hét alatt a háziorvos 3-szor, a védőnő gyakrabban látta a gyermeket, ez az időszak eseménytelen volt. Ezután 5 hónapos korában a nagymama eszméletlen állapotban talált a gyermekre, s kórházba vitte. A felvételkor arcán, állán, nyakán bőrvérzéseket és agyi károsodásra utaló tüneteket észleltek. A gyermek a gondos kezelés ellenére 10 nap múlva meghalt.

Esetkonferenciát tartottunk a helyi gyermekjóléti szolgálattal, javaslatunkra azóta 24 órás ügyeleti telefont működtetnek. A vizsgálat rendőrségi szakban maradt, felelősség megállapítása nem történt meg! A szakmailag egyértelmű gyanú ellenére nem kezdődött meg az anya pszichiátriai gondozása, az anya és a család mindentől elzárkózott.

Ezután bekövetkezett, amitől rettegtünk, az anya ismét várandós lett és két évvel később megszülte B-t, ő a következő eset.

A kollégák az előző gyermek történetéből okulva még szorosabb háziorvosi és védőnői felügyelet alatt tartották a családot, aki közben más címre költözött, így ugyan változott a háziorvos és a védőnő személye, de ők is tájékoztatva lettek. A terhesség alatt a védőnői szolgálat intézkedett, hogy az anya, szülés után az újszülöttel együtt a kerületi kórház pszichiátriai osztályára kerüljön átmeneti megfigyelésre.

Azonban ez meghiúsult, mivel az anya szinte bujkált, több szülészeti intézményt keresett fel, végül nem árulta el, hogy hol fog szülni! És így nem sikerült kapcsolatba kerülni azzal a szülészeti osztállyal, ahol végül szült, s ahonnan időben hazaengedték.

Az anya környezetével és talán magával is elhitette, hogy első gyermeke bölcsőhalálban halt meg. Mint gondos szülő elvitte gyermekét egy másik gyermekkórházba bölcsőhalál-rizikó vizsgálatra. Itt bemutatta az előző gyermek dokumentumait, ezzel mintegy tudat alatt feladta magát. Ekkor a kórházi kollégák azonnal felismerték a helyzetet, kivizsgálást végeztek és a mellkas rtg. vizsgálat sorozat-bordatörést is igazolt. Meg kell említeni még, hogy a vizsgálatok előtt az alváslaborban a nővér azt észlelte, hogy amikor a baba sírni kezdett, anya felpattant, kiment a szobából és inkább a nővérre hagyta a gyermeket. Miután a vizsgálatok egyértelműen igazolták a bántalmazást, a gyermeket nem adták vissza az anyának, hanem átmeneti megfigyelés után csecsemőotthonba helyezték és feljelentést tettek. A család a gyermeket a csecsemőotthonban rendszeresen látogatta.

Ismét esetkonferenciát tartottunk és egy pszichiáter kolléga szakvéleményével megerősítve a hivatalos vizsgálattól függetlenül arra a következtetésre jutottunk, hogy az anya pszichiátriai gondozás, felügyelet nélkül alkalmatlan a gyermeke nevelésére és a gyermek érdeke, hogy nevelőszülőkhöz kerüljön. Néhány hónap után, egy civil szervezet segítségével sikerült nevelőszülőket találni. A kisfiú 2 éves koráig velük élt, természetesen nagyon sok gond volt vele, fejlesztést igényelt. Ekkorra zárult le az elhunyt testvérrel kapcsolatos rendőrségi vizsgálat, melynek során nem tudták egyértelműen bizonyítani az emberölést, ezért a vizsgálatot lezárták. Ezek után a természetes család már visszakövetelhette B-t. A nevelőszülők és a szakma a sajtóhoz is fordult, mindhiába. A gyámhatóság ugyan meghallgatta szakmai érveinket, de a jogszerűség alapján nem dönthetett másképp, visszahelyezték B-t a természetes családjába. Tehát a papírforma érvényesült! Most lélegzetvisszafojtva figyeljük, mi lesz. A védőnő, az orvos résen van, az anyát kötelezték a gyermekjóléti szolgálattal való együttműködésre. B. bölcsödébe jár, ahol szintén nagyon figyelnek rá. Azonban nem lehet ott valaki a nap 24 órájában!