

A Kiadvány az Országos Család- és Gyermekvédelmi Intézet támogatásával készült.

Tartalom

Illusztrálta
CSORBA GERGELY

Bevezetés	7
A mediációról	19
A mediáció definíciója	24
A mediáció előnyei	32
A konfliktus	43
A mediációs helyzet	52
A mediáció előkészítése	57
A mediációs folyamat	62
A mediátor	88
Hogyan lesz egy esetből mediációs eset?	112
A mediáció története és nemzetközi gyakorlata	119
Esettanulmány	131
Irodalomjegyzék	152

© Lovas Zsuzsa–Herczog Mária, 1999
Illusztráció © Csorba Gergely, 1999

ISBN 963 564 590 2

Bevezetés

Előbb-utóbb minden jó és kevésbé jó dolog elérkezik Magyarországra. Igaz, általában némi késéssel, de ennek is megvan az előnye. Ha rossz dologról van szó, akkor legalább addig se szenvedünk tőle, és – esetleg – felkészülhetünk a rossz hatások tompítására, megelőzésére, ha jó dologról van szó, akkor tanulhatunk mások addigi tapasztalataiból, kiválthatjuk a nekünk leginkább megfelelő formái és az ennek megfelelő speciálisan magyar gyakorlatot. Gyakran azt gondoljuk, lehet hogy valami máshol bevált, nálunk biztosan a kutyának sem kell, illetve nem működik. Aztán szép lassan mégiscsak elindul és meghonosodik. A kezdetek sokszor idegtépőek, az újdonságot javasolókat jó esetben idealista álmodozóknak tartják, majd olyan természetessé válik a korábban hajmeresztően idegennek és szokatlannak látszó dolog, mintha sosem lett volna másképpen.

Az egyeztetés, békéltetés, vesztes mentes megállapodás, közvetítés – tehát a mediálás is olyan tőlünk idegen megoldási lehetőségnek tűnik, amely nem illik bele a magunkról, magyarokról kialakult képbe. A „le kell győzni a másikat, meg kell mutatni, hogy ki az úr a háznál, a majd meglátja, hogy kicsinálom” közhangulatban nehezen képzelhető el ma még, hogy vitás, sőt elmérgesedett helyzetekben a felek ne fenyegetéssel és perrel, hanem mediátorok segítségével állapodjanak meg a kölcsönösen előnyös, és legkisebb veszteséggel járó megoldásban. Ugyanakkor, ez a forma már a világ sok országában nagy sikerrel működik, ha nem is teljeskörűen, de remek alternatívaként. Története több ezer évre tekint vissza, legújabb kori gyakorlata is több évtizedes. Azt gondolhatnánk, hogy nálunk azért sincs esélye a peren kívüli egyezségnek, megállapodásnak, mert még az ítélettel zárult ügyekben vagy szankciókkal járó esetekben is nagyon alacsony százalékban lehet érvényt szerezni a bíróság, hivatal által írottaknak, nagyon alacsony színvonalú a jogkövetés, a

szabályok betartása. Mindenki ismeri azokat a történeteket, ahol minden írott és kihirdetett ítélet ellenére az apák nem láthatják a gyereküket, az anyák nem kapják meg a tartásdíjat, a volt házastárs nem költözik el a lakásból és nem fizeti a számlák ráeső részét, a szomszéd nem hajlandó megcsináltatni a kerítést, lebontani az engedély nélkül épített bódét, az elmarasztalt autós kifizetni az okozott kárt, a vállalkozó helyrehozni a rosszul megépített garázst stb. Számunkra talán meglepő módon nincs ez másképpen a világ fejlettebbnek tekintett részén sem. Ugyanakkor a mediált esetekben – amikor tehát a felek önként vállalják az írott megállapodás betartását, ez az arány több, mint 90%. Ennek az az oka, hogy a mediálás esetén saját, legjobb meggyőződésük és a lehetőség mérlegelése után döntenek a felek a megállapodásról, nem pedig rájuk kényszerítenek egy külső akaratot, amelyben megrövidítve és gyakran megalázottnak érzik magukat.

Ez minden típusú vitában nagyon lényeges szempont, de kiemelkedően jelentős azokban az esetekben, amikor az emberek családi vitáiról, magánéletéről, gyermekeiről van szó.

Ebben a könyvben megismertettük az olvasót a mediálással, mint a konfliktuskezelés legkevésbé fájdalmas formájával. Célunk az, hogy mindazokat segítsük, akik a bírósági per, az örökre megszakadt kapcsolat, a kibékíthetetlen és fájó ellentét helyett szívesen kísérelnének meg egy jóval szelídebb és eredményesebb módszert. Legalább egy esélyt adni a korrekt, vesztésmentes megegyezésnek.

Ugyanakkor azoknak is írodott ez a könyv, akik kedvet éreznek ahhoz, hogy maguk is mediátorként közreműködjenek a különféle konfliktusok kezelésében, megtanulják ezt a technikát. A képzett mediátorok a legkülönfélébb viták esetén vállalhatják a mediátori szerepet, rendszeresen vagy alkalomszerűen önkéntesként vagy fizetség ellenében.

A mediációnak meggyőződésünk szerint nagy jelentősége lehet abban, hogy a mindennapi érintkezésben is segítsék a viták, konfliktusok emberséges, érdemi, agressziómentes megoldását, az emberi kapcsolatokat, a hétköznapiok jobbá tételét.

Sokféle konfliktust lehet mediációval kezelni. Sokféle – elsősorban az Egyesült Államokban – az üzleti mediáció rendkívüli népszerűségnek örvend, mivel akár nagyon nagy értéket érintő viták esetében is hatékonyabb, olcsóbb és gyorsabb megoldást kínál. A nagy cégek és elfoglalt,

gazdag üzletemberek nagyon racionálisan gondolkodnak, ezért gyakran választják a peren kívüli megegyezést, amihez mediátor segítségét veszik igénybe. Ilyenkor természetesen a cég ügyvédei, jogászai, pénzügyi szakemberei is jelen vannak, de nem ellenérdekű félként tárgyalnak, hanem megkísérik az optimális, mindenki számára megfelelő megoldást megtalálni. Ez nálunk még kevéssé elterjedt gyakorlat, de Magyarországon a munkaügyi és fogyasztóvédelmi vitákban ma már jogszabály írja elő, hogy meg kell kísérelni a vitás kérdéseket először mediáció keretében rendezni. A Munkaügyi Közvetítői és Döntőbírói Szolgálatot 1996-ban hozta létre az Érdekegyeztető Tanács, egyidejűleg – pályázat útján – elkészült a közvetítők névsora. 98 felkészült szakember várja a konfliktusok illetén megoldását választó feleket. Ennek keretében közreműködnek a munkaügyi érdekviták rendezésében, a munkaügyi kapcsolatok kultúrájának fejlesztésében, a munkahelyi és az ágazati, illetve ágazatközi szociális béke megőrzésében. A munkaügyi és fogyasztóvédelmi kérdések nagyon jól mediálhatók, mindkét területen minőségi különbséget jelent a megegyezés az elhúzódó és nagyon költséges peres megoldásokkal szemben. Számos más területen a mediáció kevéssé terjedt el vagy vált be. Világszerte a legnépszerűbb és leginkább használtos terület a családi, válási mediáció, melyet mi is érdeklődésünk középpontjába helyeztünk.

A mediáció hasznának és jelentőségének van egy másik – nem kevésbé jelentős – értékelési lehetősége is. A társadalmat, közösséget, a benne élő embereket jól jellemzi, hogy vitás kérdéseiket hogyan rendezik, milyen konfliktuskezelési eljárásokat alkalmaznak, hogyan értékelik vagy bünteti a társadalom azokat a választásokat, hogy egy adott kultúrában az emberek a konfliktusokat kerülik, vagy szívesen vállalnak összeütközéseket, elnyomják, elhárítják vagy nyíltá teszik, hogy valódi megállapodásra töreksszenek vagy hatalmi eszközöket, hatóságokat használnak-e, hogy mi a konfliktusok rendezésének elfogadott folyamata, ideje és formája. A mediáció is meghatározott értékeken alapul, a mediációt választó felek és a mediátorok számára is.

A mediációs típusú megoldások támogatása, sokak számára azért rendkívül jelentős elvi kérdés, mert többnyire sokkal jobb hosszútávú hatást gyakorol a résztvevőkre és az őket körülvevő társadalomra, mint bármely más intézményes konfliktuskezelő szervezet.

A „felhótt viselkedés” az egyik legjobb jellemzője ennek a típusú megoldásnak. Azt jelzi, hogy a felek tudnak és akarnak felelősen döntést hozni, el tudják fogadni a vitatkozó másik felet vitapartnernek, egyidejűleg respektálják is őt, hiszen betartják a kommunikációs szabályokat, a másik esetleg eltérő megítélését, értékrendszerét, magatartását.

Az ügyvédek megbízásával, bíróságon keresztül születő döntések bizonyos értelemben mind a döntést, mind pedig a felelősséget áthárítják, ami sokszor érthető és indokolt lehet. Ugyanakkor a társadalmi fejlődés, a közösségi és egyéni élet szempontjából sokféle haszna van annak, ha az egyének magukra vállalják a vitákban való közvetlen részvételt, nem legyőzni, hanem megegyezni kívánanak. Ennek túl az egyéni konfliktusokon rendkívül pozitív és hosszútávú előnyei vannak valamennyiünk számára.



E könyv szerzői elsősorban a családi, gyermekvédelmi mediációval kívánának a jövőben foglalkozni, mert úgy látjuk, hogy ezen a területen – kiemelten a válás, gyermekelhelyezés, családi konfliktusok, család és intézmény vitája esetén – a jogi út, a bírósági ítélet nagyon kevésbé oldja meg a felmerülő vitakérdéseket. Ezekben az esetekben nem csak az okoz gondot, hogy nem lehet a vitát lezárni, megnyugtatóan rendezni, hanem az is, hogy a konfliktus szereplői – és köztük is kiemelten a gyerekek – jóvátehetően sérüléseket szenvednek el a sokszor évekig tartó fájdalmas küzdelemben. A gyerekek életében az időnek talán még a fel-

nőttekénél is nagyobb jelentősége van, az ellopott gyermekkor nem pótolható, az elszenvedett érzelmi sérülések nagyon nehezen gyógyulnak. Ráadásul ezekben a vitákban nem olyan viszonylag könnyen eldönthető kérdésekről van szó, mint hogy ki köteles kártérítést fizetni, vagy indokolt-e áthelyezni a telephelyet, érte-e orvosolandó kár a beteget, hanem olyan érzelmekkel telített, nehezen racionalizálható problémákról, amelyben nincs a harcnak igazi nyertese, csak sok vesztese. Mindenkinek sérül az érdeke, ha nincs mód korrekt megállapodásra és az indulatok, sérelmek enyhítésére.

A mediáció története, külföldi gyakorlata, a megfogalmazott dilemma, a mediációs folyamat leírása és a lehetséges megoldások illusztrálása remélhetően segítik az olvasót a tájékozódásban és hozzájárulnak ahhoz, hogy felhasználóként vagy mediátorként hasznát vegye az itt olvasottaknak.

Mediáció és családi konfliktusok

1984-ben jelent meg Telkes József és Bognár Gábor, ma már méltán alapműnek tekintett könyve a „Válás lélektana”. Ebben a könyvben így ír a szerzőpáros:

A család konfliktusainak elrendezése – különösen a család relatív felbomlása esetén – olyan egyedi beavatkozást követel, amit a jogi szisztéma a legnagyobb egyénésítése mellett sem tud biztosítani. Az egyéniesítés maximumával dolgozó pszichoterápiás beavatkozás azonban társadalmi méreteiben szintén nem megfelelő. Egyrészt, mert a pszichés változásokra irányított folyamatba nem lehet beilleszteni az érdekkonfliktusok megbízható kezelését, másrészt mert társadalmi méreteiben intézményszerű elvész az ügyek kezelésének megísolható volta, megszűnnek az érdekérvényesítés jogi garanciái. A dilemma tehát akörül kristályosodik, hogy a beavatkozás szempontjából a válást jogi vagy klinikai folyamatnak tekintjük. *A jogi és klinikai megközelítés előnyeit minimális hátrányokkal egyesíti a válási közvetítés módszere azon az áron, hogy leszűkíti a problematikát, és rendszerén kívül hagyja a válási döntés kérdését.*¹

¹ Bognár G.–Telkes, J.: A válás lélektana, Gondolat, 1986, 209. old.

Ugyanebben az időben készítették elő a családjogi törvény módosítást, mely a rosszemlékű és azóta eltörölt békéltetést kötelezően elrendelte a válóper kimondásának feltételeként. Noha a békéltetésnek is valamiféle közvetítés volt a célja, de erre nem voltak, nem lehettek alkalmasak azok a bírók, akik megfelelő felkészítés, körülmények hiányában a törvény által kötelezően előírt – nem pedig önkéntes elhatározástól vezérelve – találkoztak a többnyire értetlenkedő válni készülőekkel. Mindehhez semmiféle előzetes tájékoztatás, ismertetés, médiáfigyelem nem jártult. Érthető tehát, hogy szinte minden esetben formális volt a békéltetés, mégha néhány bíró egyéni hajlam vagy ambíciója szerint igyekezett is komolyan venni feladatát.

A szerzők javaslata szerint esélyt kellene adni a perben-haragban álló feleknek arra, hogy egy erre a feladatra felkészített páros segítségével jussanak olyan megegyezésre, amelyet mindketten elfogadhatónak tartanak és azt szentesítse a bíróság. Bevezettek tehát egy olyan jogintézményt, amely sem a válóperes feleknek, sem a bíróságnak nem segített semmit, és nagyon kevésbé lehetett hatékony. Ennek felismerése 1996-ban oda vezetett, hogy mint elavult jogintézményt kihagyták az újbóli Családjogi törvény módosításakor, és a perlekedő házastársak és gyerekeik ismét segítség nélkül maradtak.

Telkes József és Bognár Gábor könyvükben leírják az amerikai családmédiációs technikák több fajtáját is. Elképzelhető volt egy jogászpszichológus pár által nyújtott tanácsadás, válási mediáció és ezzel párhuzamosan párválasztási, házassági felkészítő tanácsadás, felkészítés is, bár ez utóbbival szemben fogalmazódott meg a legtöbb szakmai fenntartás. „Mindен szakmaközi módszernek a bekebelezés és a kiátkozás között kell lavíroznia, míg el nem éri a nagykorúságot. A válási közvetítést a jogi szakmák részéről inkább kiátkozás, a mentálhigiénés szakmák részéről inkább a bekebelezés fenyegette.”²

A válási vagy családi mediáció Magyarországon a nyolcvanas évek közepén elképzelhetetlen és megvalósíthatatlan ötletnek tűnt, amivel több elméleti szakember felvetése ellenére nem foglalkozott senki, noha, ahogy a válások száma nőtt, a gyermekelhelyezési, láthatási ügyek pedig

a gyerekek és családok életének megkeserítésén kívül a gyámhatóságok, bíróságok leterheltségét is jelentősen növelték és a sikertelenség, az okozott ártalom is látható volt.

A Családjogi törvény módosításakor 1986-ban felmerült a családi mediáció, válási tanácsadás bevezetésének lehetősége. Ennek akkor többféle akadálya is volt. Nem volt esély arra, hogy non-profit szervezetek vállaljanak ilyesfajta feladatot, másrészt komoly ellenérdekeltséget jelentett ez az ügyvédek számára, hiszen ha a felek békésen megegyeznek, lényegesen kisebb az ügyvédi költség nem utolsósorban még kevésbé számított érvnek, hogy ez jelentősen csökkentené az igazságszolgáltatás, segítő szervezetek munkáját és ezzel a költségeket is. Hasonló folyamatot figyelhetünk meg az USA-ban is. „Az ügyvédi kar támogatásai mögött természetesen komoly anyagi indítékek is húzódtak. Hogy a közvetítési irányzat túlélte ezeket a támogatásokat, annak köszönhető, hogy megnyerte magának az ügyvédi kar egy részét. Az ügyvédi díjnál alacsonyabb közvetítői díjak olyan rétegeket is az irodájukba vonzanak, melyek klasszikus ügyvédi munka számára nem jelentenek keresletet... Azaz, hogy az ügyvédi kar már nem ellenzi a válási közvetítést, hanem az együttműködés szabályait igyekszik definiálni, döntő csatát nyert az új irányzat.”³

Magyarországon erre azokban az években nem volt esély. Az azóta eltelt közel másfél évtized sokféle változása azonban meglátásunk szerint alapvető változásokat hozhat e területen is.

Közismert, hogy a válások esetében a megegyezéses válás leginkább arra szolgál, hogy ne kelljen feltárni a bíróság előtt a válás okait, és amennyiben a felek mindenben megegyeztek és mindketten válni akarnak, a bíróság ezt határozatával szentesítse. Sajnálatosan gyakori gond azonban, hogy a felek megegyezéses válás után évekig tartó viszálkodással és sok sok keserűséggel szembesülnek, amikor a gyerekláthatás, nevelés, vagyonmegosztás kérdései kerülnek előtérbe. A látszólagos megegyezés mögött ugyanis beletörődés, frusztráció, kapkodás, átgondolatlanság, kiszolgáltatottság lehet, illetve nemegyszer később – új part-

² no. 222. old.

³ no. 221. old.

ner, megváltozott körülmények, feltámadt indulatok, kezeletlen konfliktusok – új megállapodást kívánna kötni az egyik fél.

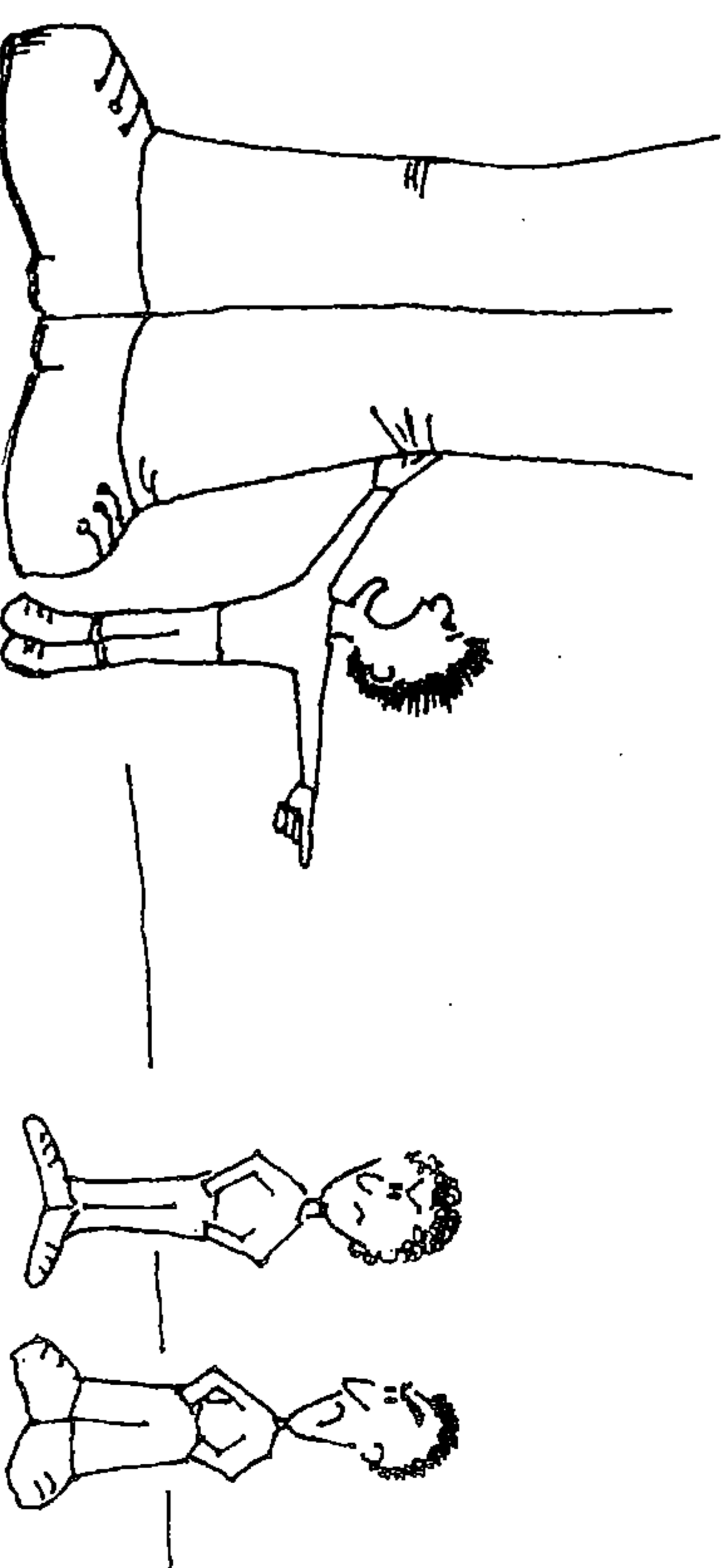
A válás, családi konfliktusok kezelése senki számára nem egyszerű helyzet, amelynek békés és megnyugtató rendezéséhez külső és belső feltételek egyaránt szükségesek. A környezet, társadalom véleménye, a jogszabályok milyensége, a hivatalok és szakemberek hozzáállása alapvetően befolyásolja a feleket döntéseikben. Ha széles körben ismert, elfogadott sőt elvárt az érdemi peren kívüli megegyezés, ehhez biztosítottnak a feltételek, ismertek az elérhetőségek, rendelkezésre állnak szakemberek, olcsóbb, mint az alternatív eljárások, ismertek a sikerességi mutatók, akkor jó esély van arra, hogy ez a forma elterjedjen. Ha a társadalmi közhangulat és jogszabályi háttér, az érintett szakemberek ellenérdekeltek vagy egyszerűen nem támogatják az új eljárás meghonosítását, akkor sokkal kisebb körben válik elfogadottá.

Mára érzésünk szerint sokkal érettebbek a feltételek arra, hogy elinduljon egy olyan folyamat, amelyben a feloldhatatlannak látszó konfliktusokkal küzdő családok, intézmények és szakemberek igénybe veszik a közvetítést, és legalább kísérletet tesznek a konfliktusok tárgyalásos megegyezéses rendezésére. A bíróságok és hivatalok túlterheltek, többnyire rosszak a munkafeltételek, rendkívüli módon elhúzódnak az ügyek és a döntések. A segítő szakmákban dolgozó szociális munkások, pszichológusok, tanárok, bírók, gyámügyi dolgozók gyakran sikertelennek érzik erőfeszítéseiket, eszköztelennek látják magukat, különösen azokban a nem ritka esetekben, amikor nyilvánvaló, hogy a felek „elbeszélnek egymás mellett”, nem tudnak, akarnak a valódi kérdésekről beszélni. Ilyenkor a bíróság, gyámhatóság, gyámhivatal biztosan nem tud megnyugtató döntést hozni, mert ezt a felek nem tartják be és a segítő szakemberek nem tudják az ítéleteket végrehajtatni.

A bíróságokon nem adottak a feltételek ahhoz, hogy azokat a vitákat a felek lefolytassák, amelyek segítik őket egymás érveinek, érzéseinek megismerésében és egy elfogadható kompromisszum megkeresésében.

A családi viszályok, válás, gyermekelhelyezés, lakás- és vagyonmegosztás, családon belüli erőszak, a családok és a hivatal vagy intézmények vitái rendre a gyámhatóságokon, bíróságokon végződnek, vagy a gyengebbik fél feladja

Az alaphelyzet szerint a szülők válásakor a gyereket az egyik félnél – rendszerint az anyánál – helyezik el és a látogatás szabályozott rendszerint történik. A leggyakrabban azonban ez a megállapodás nem működik megfelelően, mert a felek nem tudják vagy nem akarják ezt betartani.



A B. családban élő 6 éves Zsolti 4 éve nem találkozhatott az ugyanabban a városban élő apjával és nagyszüleivel sem, mert az anya és szülei minden eszközzel akadályozták a látogatást. Bármeley megbeszelt időpontban érkezik az apa, vagy jelenik meg a megbeszélésnek megfelelően a nagymama az erre kijelölt családsegítő központban az anya családja vagy nem jelenik meg, vagy bejelenti a gyerek betegségét. Sem pénzbüntetés, sem fenyegetés, sem újabb és újabb jogerős határozat nem segít ezen. Ha szülőknél – és nagyszülőknél – nincs esélyük és szándékuk valódi motivációik felárására és érdemi megállapodás elérésére a gyereken kívül ők maguk is megoldhatatlan élethelyzetekbe kerülnek, személyiségük súlyosan sérül a véget nem érő csatározásban.

Családon belüli erőszak és mediáció

A családon belül elkövetett erőszak – akár gyerekek, akár felnőtt az áldozat – látszólag nem mediálható probléma, hiszen hogyan várhatnánk el, hogy a konfliktusait erőszakkal, ordibálással, veréssel, szexuális visszaéléssel „rendező” fél vállalkozik arra, hogy egy harmadik fél jelenlétében egyezséget kössön és felhagyjon a másik bántalmazásával. Ennek

egyik oka, az, hogy felhívják az elkövető figyelmét arra, miszerint a passzos fél bármikor feljelentést tehet a rendőrségen, illetve beperelheti az elkövetőt. Vannak országok, – például Új-Zéland, Svédország, Németország – ahol a családon belül és kívül elkövetett erőszak esetén a bíróság felajánlhatja az önként vállalt terápia, illetve bizonyos terápia-célzatú tréningeken való részvételt a büntetés alternatívájaként vagy enyhítésére, ahol éppen annak feltárására kerül sor, hogy miért nem ismer más eszközt a brutalizáló fél konfliktusainak megoldására, érzelmeinek, félelmének kifejezésére. A new yorki mediációs központban a mediátorok konzulensi, tanácsadói kiképzést is kapnak, és a panaszt tevőt minden olyan lehetőségéről tájékoztatják, amivel elkerülhetővé válik, hogy a döntését ne a félelem, a reménytelenség sugallja. Ezekben az esetekben a mediátornak nem kell semlegesnek lennie az erőszakkal kapcsolatos véleményalkotásnál, mivel erőszak alkalmazása törvénytelen és megengedhetetlen. A mediáció során tehát a kiindulópont nem az, hogy az elkövető vallja be, hogy erőszakot követett el, hanem hogy ne tegye újra. Massachusettsben, ahol 1979 óta működik a központ, 100 családon belüli erőszakkal foglalkozó mediációs esetet elemeztek két és fél év alatt, ami az összes eset 15%-át tette ki. Megállapították, hogy míg a bírósági eljárásban röviden, szűken értelmezve és formálisan folyik az eljárás, kevés lehetőséget adva az elkövetőknek, hogy szükségleteikről beszéljenek, illetve haragjuk mérséklődhessen, éppen ellenkezőleg szítva a dühöt és ekkeseredettséget. A mediáció segítette csökkenteni az ellenállást és a várható következményeket. Ezekben az esetekben nem ítélet mondja ki, hogy nem szabad erőszakoskodni és ezt szankcionálja, hanem lehetőséget ad a feleknek álláspontjuk kifejtésére és olyan betartható megállapodás kidolgozására, ami a kapcsolat békés befejezését vagy folytatását.

A mediáció természetesen csak az egyik lehetőség a fentiekhez hasonló és sajnálatosan gyakori konfliktusok rendezésére. Lehetséges, hogy a felek nem tudnak megegyezésre jutni, mert érzelmileg annyira felfokozott állapotba kerülnek, indulataik, sérelmeik olyan nagyfokúak, hogy képtelenek együttműködni.

Ismeretesek olyan kritikai hangok is, melyek szerint a mediáció a szegények igazságszolgáltatása.

4 érv biztosan szól a mediáció mellett:

1. Az egyéni vitákban könnyebben megállapodásra lehet jutni, mindehki kifejezheti valódi álláspontját, nem kell a jogszabályok szerint „játogatni”.

2. A mediáció gyorsan és nehézségek nélkül elérhető, olcsó szolgáltatás.

3. A közösség számára lehetőséget nyújt olyan formák elfogadtatására, amely a „hivatalos” útnál emberközeli tudja a konfliktusokat kezelni, hosszabb távon már a konfliktusok kialakulását is megelőzi, növeli az ott élők életminőségét és részvételét, csökkenti a feszültséget.

4. Tehermentesíti az igazságszolgáltatást, lehetővé téve, hogy a valóban csak ott megoldható esetekre koncentrálni lehessen.

A gyermekvédelmi törvényben foglaltak szerint 1997 novemberében minden településen kötelezően működtetni kell gyermekjóléti szolgálatot, amelynek egyik feladata a családi konfliktusok, krízishelyzetek megoldásában való segítség nyújtása. A gyerekek mindennek felett álló érdekének védelme, a családok támogatása olyan összetett feladat, ahol gyakran sokszereplős, érzelmeikkel és indulatokkal telített helyzeteket kell megoldani. Ilyen esetekben is pótolhatatlan eszköz a közvetítés, akár a szülők között, akár szülő és a gyerek, a család és az iskola vagy más intézmény között alakul ki konfliktushelyzet. A segítő foglalkozások számára rendkívül erőteljesen csökkenti a munka mennyiségét, a felhasznált időt és jelentősen növeli az eredményességet, hatékonyságot, ha mediáció segítségével betartható és megnyugtató egyezséget kötnek a felek. Ez csökkenti a veszélyeztetett és krízishelyzetű gyerekek és családok számát, elkerülhetővé teszi a hatósági beavatkozásokat, kíváló közösség építő és közérzet javító eszköz, amely ráadásul jelentékenyen olcsóbb is, mint a peres eljárás.⁴

⁴ Martin White: Justice for Victims and offenders: A restorative response to crime, Open University Press, Philadelphia, 1991

A mediációról

Amikor napközibe jártam egyszer csak észrevettem, hogy ha a gyerekek a játszótéren összeveszttek, nem a tanító nénihez mentek, hogy tegyen igazságot, hanem odajöttek hozzám. Kikérték az „ügyről” a véleményem, és legnagyobb csodálkozásomra elfogadták, amit mondtam. Ebből aztán rendszer lett. Persze arra is hamar rájöttem, hogy miért hoztam, és nem a tanító nénihez fordultak. A tanító nénihez mindig csak egy gyerek ment, aki árulkodott a többiekre. Az árulkodás vége az lett, hogy a tanító néni a „bűnöst” megbüntette, maga mellé ültette a padra, és nem játszhatott tovább a többi gyerekkel. Ezt követte a harag és sértődés, vagyis az egész délután el volt rontva. Hozzám mind a két gyerek odajött, de én sosem büntettem meg őket, nem is volt rá lehetőségem, így a játék folytatódhatott tovább. Napközis társaimnak köszönhetem, hogy felfedezték képességeim a vitás kérdések elrendezésében. Már gyerekkoromban mediátor voltam, csak még nem tudtam róla.

Mediáció. Mi a csudát jelenthet ez a szó? Olyan idegenül hangzik, ráadásul még a számítógép is félreérti, és kijavítja mediációra. Pedig nem a belső csend és nyugalom megismeréséről szól ez a könyv, hanem konfliktusokról, vitákról, érzelmekről és fájdalmakról, és ezeknek egy lehetséges megoldásáról – a mediációról.

Dale Carnegie, a készségfejlesztő tréningek elindítója, egész birodalmat épített fel egyetlen gondolat köré: „Ha egy vitából a legtöbbit akárod kihozni, legjobb, ha elkerülsz.” Nekem erről egészen más a véleményem. Nem élhetjük le életünket úgy, hogy állandóan elkerüljük a konfliktust, hogy hátat fordítsunk a nehézségeknek, és a világból csak jó dolgokat vesszünk figyelembe. A pozitív gondolkodás és az optimista hozzáállás életünk eseményeihez elengedhetetlenül fontos, de nem szabad,

hogyan ez a problémák eltagadásához vezetessen. Bár a konfliktusok sok fajtájában és keserűséget okoznak, jó megoldásuk gazdagítja életünket és személyiségünket. A konfliktusok minden áron való elkerülése sokszor jövátételten fájdalmakat, és újabb konfliktusokat eredményez.

Amikor konfliktusunk támad, rossz néven vesszük, megbántódunk, haragszunk. Miért pont én, miért pont nekem, miért pont velem? – Kérdezzük magunktól. A konfliktusokat nem az élet természetes velejárójaként tekintjük. Ebben megtámogat bennünket napjaink uralkodó felfogása, amely a legszívesebben tudomást sem venne az emberi élet és az emberi kapcsolatok árnyoldalairól. A kultúra az optimista haladás elméletét hirdeti. A világ hovatovább belefullad a boldogságra vezető tanácsok áradatába. Pedig nagy szükségünk lenne arra, hogy el tudjuk fogadni a konfliktusokat, megpróbáljunk együtt élni velük, és legyenek eszközeink megoldásukra. Mi emberek konfliktusos lények vagyunk, személynységünk alapvető mozgatóereje az ellentétek egysége és küzdelme. Lelkünkben ellentétes vágyak és érzelmek élnek. Remélünk, miközben gyötör a kétségbeesés, ragaszkodunk, közben keressük a menekülés útjait. Szerelmesek vagyunk, de ha a nagy Ő tíz percet késik, ádáz gyűlöletet érzünk iránta. Ezeket az érzéseket vállalnunk kell magunkban, és el kell fogadni másoktól is. A helyzet még sokkal bonyolultabbá válik, ha kapcsolatba kerülünk a másik emberrel, és ellentmondásaink, vágyaink, érdekeink találkoznak az ő vágyaival és érdekeivel, erősítik vagy gyengítik egymást, összefonódnak vagy összeütkeznek.

Azért nem emnyire tragikus a helyzet. Talán mi pszichológusok gyakrabban találkozunk a konfliktussal, ezért számunkra nem olyan rémisztő jelenség. Mi a konfliktusok körébe soroljuk az érdeklődő szélés skáláját a „zenés-táncos, kijön a rendőr” kezdetűtől egészen a sokkal szelídebb „hova menjünk moziba” címűig. A „hova menjünk moziba” egyszerű eset, és szinte azonnal rendezhető. „Jól van drágám, nézzük meg azt az akció filmet, amit te akarsz.” Persze az egyszerű esetek is vezethetnek komolyabb ütközéshez: „Nem nézem meg azt az akció filmet, ezen a héten ez lenne a harmadik ilyen hollywoodi szemét. Te mindig rám kényszeríted az akaratom. Nekem ebből elegendem van, és belőled is.”

Életünk során sokszor belezavarodunk a dolgokba. Annak ellenére, hogy nagyon árnyaltan tudunk kommunikálni, mégis gyakran félreértjük egymást. Különösen igaz ez, ha konfliktusaink, problémáink támadnak. A nyelv segíthetne a problémák tisztázásában, de előfordul, hogy pont a szavak zavarnak össze. Hiszen a hangsúly, egy lélegzetvételnyi szünet teljesen megváltoztathatja mondanánk jelentését. Jó példa erre János esztergomi érsek levele Bánk bánhoz. „A királytól megölni nem kell félnelek. Jó lesz. Ha mindenki beleegyezik, én nem ellenzem.” Az eredeti levélben azonban – így tudja a hagyomány – nem volt központozás. A király számunkérő tekintete előtt már ekképp olvashatta föl levelét a főpap. „A királytól megölni nem kell. Félnetek jó lesz. Ha mindenki beleegyezik, én nem. Ellenzem.”

Az egyenes beszéd megszüntetheti a hibás kommunikációból adódó félreértéseket, ha világosan közöljük érdekeinket és érzéseinket anélkül, hogy a másikat vádolnánk, elítélnénk vagy, szemrehányásokat tennénk neki. Ha ez ilyen egyszerű, akkor miért nem élünk vele gyakrabban?

Mert nem ilyen egyszerű, mint amilyennek látszik. Egy versengésen alapuló társadalomban, – amilyenben élünk – azt tanuljuk meg, hogy védjük magunkat, hogy ne mutassuk ki, ha megbántanak bennünket, hogy titkoljunk gyenge pontjainkat. Azt tanítják nekünk, hogy a legjobb védekezés a támadás. Ha tehát valaki megbántott bennünket, támadjunk rá az illetőre.

A mediáció egészen másra tanít bennünket. Arra, hogy működjünk együtt azokkal, akikkel konfliktusunk támadt, arra, hogy a megoldásokra koncentráljunk erőnket, arra, hogy a múlt sérelmei helyett a jövő lehetőségeit vizsgáljuk.

A mediációnak csak a neve új. A jelenség maga évezredek óta jól ismert. Emberek közti viták mindig voltak, vannak és lesznek. Ha az emberek vitába keveredtek egymással, kerestek maguknak egy megértő társat, aki meghallgatta őket, aki bátorítást vagy vigaszt nyújtott. Ez a megértő társ lehetett egy barát, egy nagynéni vagy egy segítőkész kolléga. A figyelmes meghallgatások néha előbbre vitték a konfliktus megoldását, néha csak a panaszkodó fél feszültségét enyhítették.

A megértő társak jó tanácsait három különböző csoportba sorolhat-4 *meggyezésre, a megoldás megtalálására törekvő viselkedés*
juk. Nagy tévedés lenne, ha bármelyik megközelítést minősítenénk. Min-
dig az adott helyzet dönti el, hogy melyik típusú megközelítés a helytál-
ló, és melyik nem az.

Az önérvényesítésre, a saját érdekek védelmére biztató viselkedés

A világ legtermészetesebb dolga, hogy az embernek vannak érdekei, és elvtelen behódolást, hanem kompromisszum készséget jelez. A „gondol-
ezeket az érdekeket szem előtt tartja. Probléma akkor jelentkezik, ami-tál-e arra” kezdetű mondatokkal segítik a másik szempontjainak figye-
kor a különböző érdekek ütköznek egymással. Vannak esetek, amikor lembe vételét, esetleg elfogadását.
saját érdekeinket képviseljük, a másikat pedig figyelmen kívül hagyjuk.
Sokszor erre kapunk biztatást a megértő társától. Jól esik a biztatás; erőt
ad, bátorságot merítünk belőle. „Meg tudod csinálni, meg fogsz birkóz-
ni vele, sikerülni fog.” Máskor a biztatás határozottabb formát ölt. „Ne lye-
hagyd magad!” „Én a te helyedben ezt nem tűrném!” „Így csak a fejed-
re fognak nőni.” „Nem lehetsz ilyen nyámnyal, tesze-tosza alak!” Elő-
fordul, hogy a megértő társ szereptévesztésbe kerül, és azt hiszi az a dol-
ga, hogy felbuztassa, feltűzelje a hozzá fordulót. A felbuztás, a heccelés
azonban csak a helyzet elmérgesedéséhez, a kapcsolatok megromlásá-
hoz és a konfliktus állandósulásához vezet.

Az elkerülésre, a konfliktus megelőzésére vagy kivédésére biztató viselkedés

Az érdekek képviselete szép és nemes, de nem mindig bölcs dolog. Ér-
dekeinket akkor kell képviselni, ha van remény eléérésükre, ha az ütkö-
zés eredménnyel kecsegtet. Ha nem tartozunk azonos súlycsoportba, ha
a másik több hatalommal, több pénzzel rendelkezik, ha birtokon belül
van, vagy a konfrontációtól megoldás nem várható, akkor ne ütközzünk.
Néha az időzítés miatt ajánlatos a konfliktus elkerülése. Sokszor a meg-
értő társ felt bennünket, kímélni akar a csalódástól, vagy csak egyszerű-
en reménytelennek ítéli meg helyzetünket. Ilyenkor hangzanak el a kö-
vetkező mondatok: „hagyd, úgyszincs semmi értelme”, a „mindig a főnök-
nek van igazá”, a „ne szólj szám, nem fáj fejem”, „ne rohanj fejjelel a fal-
nak”. Az elkerülés szélsőséges esetekben önfeladásához vezet, és persze
hosszú távon nagyon rosszul lehet járni, ha állandóan lemondunk érde-
keinkről.

A mediáció definíciója

A mediáció mint eszköz

„s rendezni végre közös dolgainkat
ez a mi munkánk, és nem is kevés!

József Attila: A Dunánál

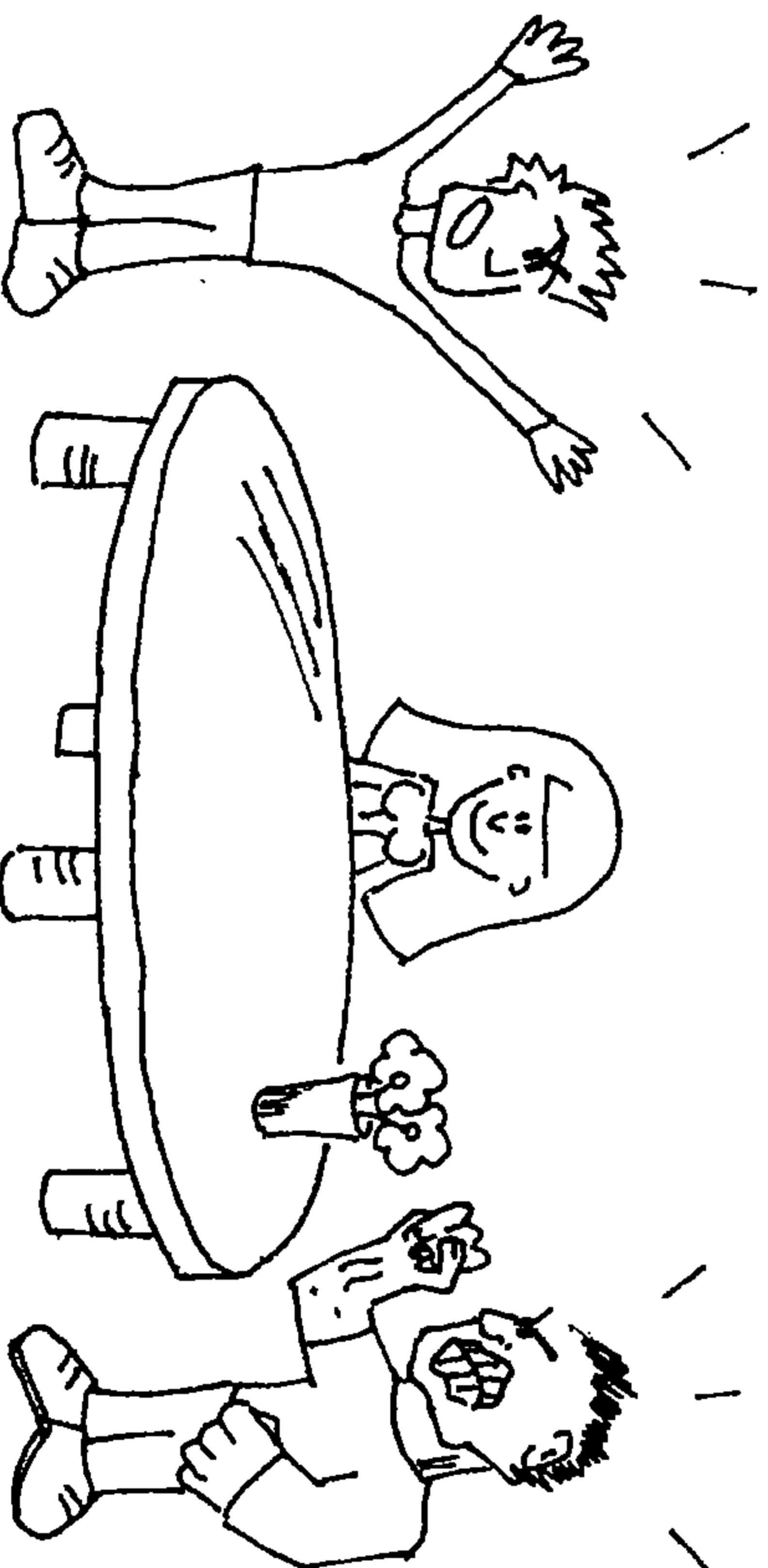
Minden közösségnek szüksége van eszközökre, amelyek segítségével a felmerülő konfliktusokat eredményesen kezelni tudja. Eszközök hiányában kiszolgáltatottak vagyunk. Nem tudjuk megvédeni magunkat, nem tudjuk képviselni érdekeinket, nem tudjuk fékezni indulatainkat. Sokszor a bírók és a segítségszakmák képviselői is tehetetlennek érzik magukat. Szeretnénk segíteni, de nem áll rendelkezésükre a megfelelő eszköz. Képtelenek a feleket rávenni pozícióik feladására és a tényeken alapuló megbeszélésre, képtelenek az elégtelen kommunikáció kezelésére. Nem az ő hibájuk. A konfliktus kezelés módszerei nem szerepelnek a hagyományos oktatás programjában. Ezt a hiányt szeretnénk pótolni a mediáció megismertetésével. Hiszen a mediáció szigorúan szabályozott menetével segít a vitában állóknak, és segít a vitában hivatalosan közreműködőknek is. Lehetővé teszi a folyamat közben tartását és a megfelelő módszerek és technikák alkalmazását.

Miért válasszuk a mediációt?

Az emberek tárgyalnak, tárgyalgatnak egymással, aztán vagy megállapodnak, vagy nem. Ha nem sikerül megállapodniuk, elmennek a bíróságra, remélve, hogy ott eldöntik, kinek van igaza. Miért mennek bíróságra? A tévhitel ellentétben nem azért, mert szeretnek bíróságra járni, vagy, mert jól esik a másikat feljeleníteni. Azért kényszerülnek erre a megoldásra, mert nincs más fórum a vitás kérdések rendezésére. A társadalmi intézményrendszerek nem kínálnak alternatívát. A mediáció ilyen alternatíva. Azokban az országokban terjedt el, ahol az állampolgárokat elég érettnek tartják, hogy döntsenek saját ügyekben. Ehhez kapnak segítséget, miközben a döntés jogát és felelősségét nem veszik el tőlük. Magyarországon munkaügyi kérdésekben és a fogyasztóvédelem területén egyre elfogadottabb a mediációs eljárás. Bár a módszer univerzális a tapasztalatok mégis azt mutatják, hogy bizonyos témák esetén ajánlott a témát ismerő, az adott kérdésekben járatos szakember mediatorként való alkalmazása.

Mégis, miért választanák az emberek a mediációt, hiszen már kiderült számukra, hogy nem tudnak megállapodni egymással, hogy a megbeszélés nem vezetett eredményre. Akkor meg kész időpocsékolás az egész. A gon-

Definíció
A mediáció egy konfliktuskezelő módszer. Speciális kommunikáció a konfliktusban álló felek között, mely kommunikációt egy pártatlan, konfliktuskezelésben jártas személy, a mediátor irányít. A mediátor feladata, hogy elősegítse a kölcsönösen elfogadható megoldások megtalálását és kidolgozását. A mediátor nem dönt, a döntés joga és felelőssége a résztvevők kezében marad. Akkor ajánlatos ezt az eljárást választani, ha egy tárgyalás elakad, vagy ha a felek nem akarnak hosszadalmas bírósági eljárásba kezdeni. A folyamat során tisztázzák a megoldásra váró kérdéseket, megvizsgálják az egyéni és kölcsönös érdekeket, és ezek figyelembevételével jutnak el a megegyezéshez.



dolajdonképpen helyes, csak egy valamit nem vesz számításba: az eljárás konkrét vállalásokat kíván. A mediáció tehát nem más, Ez pedig a valóság kényszerítő ereje. Ha ez az erő nem működik, akkor mint strukturált, problémamegoldásban járatos szakember vezetésével felek sosem jutnak el a mediációig. De a legtöbb esetben működik.

Ilyen kényszerítő erő:

- Az idő szorítása
- A kapcsolat fenntartásának igénye
- Anyagi megfontolások
- A munkavégzés vagy üzleti tevékenység fennmaradásának igénye
- Érzelmek
- Folyamatban lévő jogi eljárások

Ha szorít az idő, ha a várakozásból nagyobb kárunk származik, minél egy kicsit kedvezőtlenebb megállapodásból, ha a kapcsolat elvesztése fenyeget, ha anyagilag jobban járunk, ha sikerül megmentenünk és fenn-tartanunk tevékenységünket, ha „úriemberek” akarunk maradni, és ettől kusan viselkedni, ha nem akarunk harcolni, mégsem szeretnénk balekok lenni, ha kiadhatjuk végre visszafojtott érzelmeinket, és megnyugodva zárhatjuk le a konfliktust, akkor a mediációt részesítjük előnybe.

Mikor van szükség a mediációra?

Ha egy vitás kérdés megtárgyalható, akkor mediálható is. A legtöbb vitában a felek közvetlenül egymással próbálnak megállapodásra jutni, ez nevezük megbeszélésnek. Mediációra akkor kerül sor, ha a kommunikáció a felek között megszűnik, vagy problematikusává válik. Konfliktus esetén előfordul, hogy a felek még tárgyalnak egymással, de már nem találják a megfelelő hangot, nem jutnak túl a múlt hibáinak és mulasztásainak taglalásán. Bár a múlt hibáit jól ismerik, – még ha nagyon is eltérő érzéseket, – ám a megoldáshoz ez nem visz közelebb. Még gyakorlati szinten jelenleg, hogy a konfliktus kibontakozásának következtében a felek másképp nem is tudnak tárgyalni egymással. Mindenki megteszi a hivatalos lépéseket, ezen túl közöttük kommunikáció már nem zajlik.

Vitás esetekben a mediátor szorgalmazza a kapcsolat felvételét és tárgyalagos hangvétel kialakítását. A higgadt, tényeken alapuló megközelítés nem engedi, hogy a felek régi játszmáikat folytassák, és érveiket folyamatosan ismételjék. A helyzet mindkét féltől rugalmasságot, konstruktív

örtenő megbeszélés.

Miért van szükség mediációra?

statistikai adatok azt mutatják, hogy a bírósági ítéletek jelentős részük nehéz vagy lehetetlen érvényt szerezni. Ennek leggyakoribb oka, hogy a felek nem tartják be az ítéletben rögzített kötelezettségeiket, minden lehetséges eszközzel megpróbálnak kibújni alóla. Ezek a kötelezettségek sok esetben nehezen mérhetőek, és a külső körülmények nagyban befolyásolják őket. Problémát jelent a szankcionálás lassúsága, túlbürokratizáltsága.

Mit kínál a mediáció?

Egy tízenhat éves fiú elbeszélése talán bepillantást enged annak megértésébe, hogy mit is kínál valójában a mediáció. „Új iskolába kerültem, de csak második héten derült ki, hogy a tizedik osztályban számítástechnikát tanulnak, és közgazdaságtan a tizenegyedikben van. Nagyon nekiesedtem, mert kiskorom óta vonzott a közgazdaságtan. Úgy döntöttem, hogy nem megyek az iskola igazgatójához, és megkérem, engedélyezze, hogy közölt tanulhassak. Az igazgató egy hét gondolkodási időt kért, majd megadta az engedélyt. Akkor éreztem először az iskolában, hogy tehettem valamit magamért.”

Ez az ügy jól jelzi a kompetencia jelentőségét. Ha tehetek valamit ma-tyamért, ha dönthetek a saját ügyemben, ha elérem, ami fontos nekem, meg tudok állapodni másokkal, ha sikeresen tudom képviselni az ér-jekeim, akkor átélhetem a saját ügyeimért érzett felelősséget. A konfliktusban állók a mediációban kompetensnek érezhetik magukat, mert nem a bíróság, nem a hivatal, hanem ők maguk határoznak saját ügyeikben.

- Kompetensek, mert
- döntenek a saját ügyükben
- döntéseikért vállalják a felelősséget
- döntéseiket betartják

A mediációs esetek vizsgálata azt mutatta, hogy a résztvevők 85 % betartja azokat a megállapodásokat, amelyeknek kidolgozásába aktívan részt vett. Ilyenkor mindegyik fél magáénak érzi a megállapodást, hiszen az ő szempontjai, az ő érv és értékrendszere is helyet kapott a megoldásban. Mindenki győztesnek érezheti magát.

Jövőre irányultság

A mediációs ülés alatt nem tesznek a résztvevők eskü alatt vallomást, nincsenek tanúk, és nem azt írtatják, hogy kinek van igaza. A mediáció azért találták ki, hogy a vitás kérdéseket megoldják, hogy a viták végéig pont kerülhessen. A mediációs ülésen azt keresik, hogy a jövőben ki mit tehet, vagy kell tennie a vita kölcsönösen előnyös megoldása érdekében. A mediáció problémamegoldó folyamat, és nem a vélt vagy valószínű bűnösök megtalálására és megbüntetésére létrejött eljárás.

Az érdekek azonossága és különbözősége

A mediációban a felek a megoldást nem bízzák egy rajtuk kívülálló akit azután a folyamat során befolyásolni már nem tudnak. Mindenki maga képviseli saját érdekeit, és nem is tudná azt senki nálánál jobban. Természetesen vannak ügyek szép számmal, ahol a felek ügyvédei vagy szakértői is jelen vannak, de nem egymás ellen harcolnak, hanem az álláspontokat közelítik. A cél egy mindenki számára elfogadható megállapodás megszületése. Ennek egyik első lépése a kölcsönös érdekek megtalálása. Konfliktusok során az érdekek különbözősége pillanatok alatt kiderül, és a vitázók meg vannak győződve arról, hogy a különböző érdekek kizárják egymást. Ezen a ponton aztán meg is állnak, és mindenki tovább hangoztatja saját álláspontját, ismételteti érveit. A vitából csak azokat az állításokat szűrik ki, amelyek az ő igazukat, az ő felháborodásukat támasztják alá, a többit figyelmen kívül hagyják. Nehéz erről pontról elmozdulni. Sok esetben a semleges, harmadik fél kimozdítja feleket elfoglalt pozícióikból, és segíti őket a különböző érdekek feltárása után a kölcsönös érdekek megkeresésében. A különbözőségeket a felek maguktól is megtalálják, segítségre a közös érdekek kiderítése miatt van szükség. A konfliktusokat elemző szakemberek, de a laikusok egyetértenek abban, hogy minden vitában vannak közös érdekek, azonosan vallott értékek.

Egy válóper során a gyerekek iskoláztatásával kapcsolatban vizsgáljuk meg a kölcsönös érdekek megjelenését.

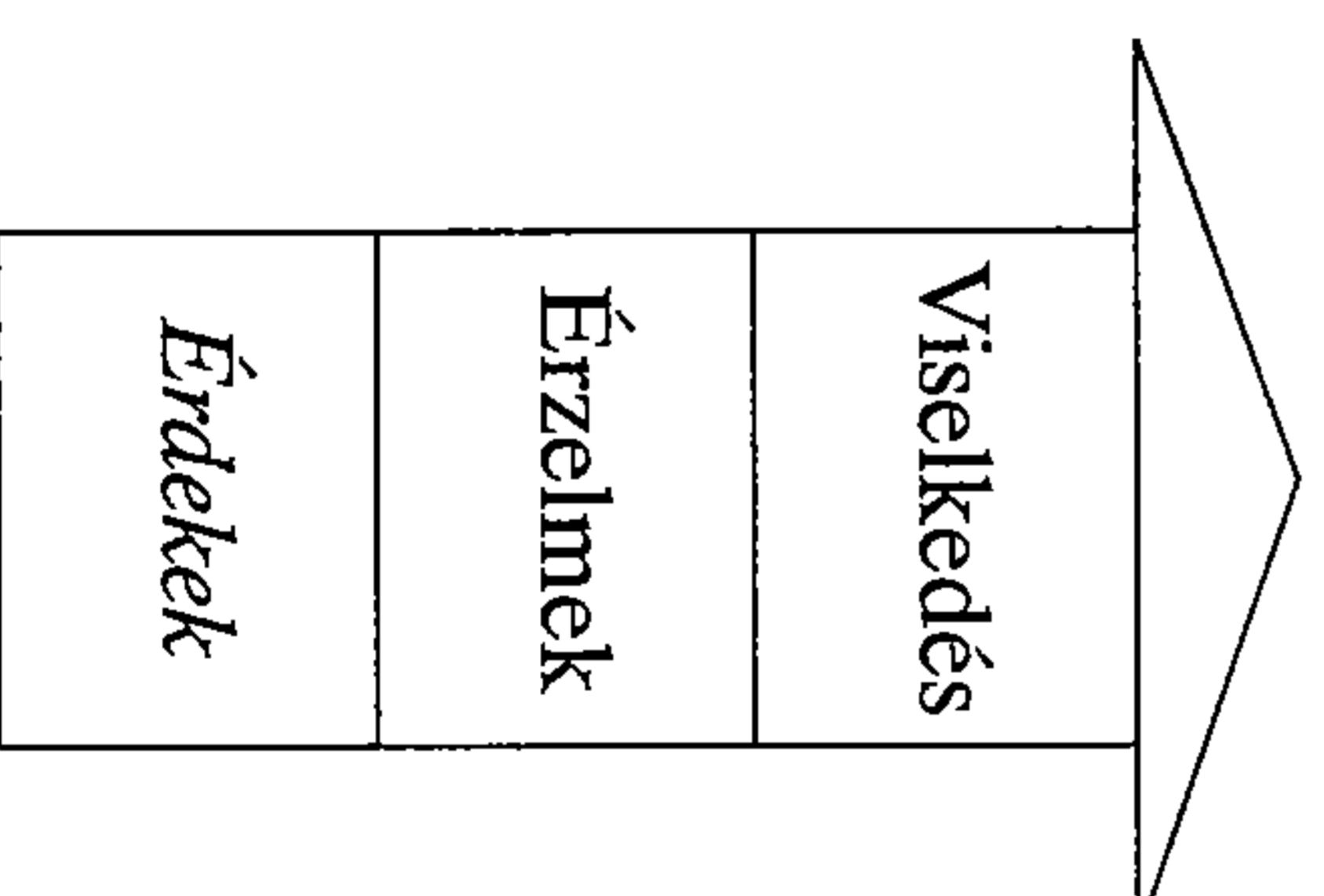
Édesanya: – Azért is szeretném, hogy a gyerekek nálam maradjanak, mert akkor a régi iskolájukban tanulhatnak tovább. Ott ismerik őket a tanárok, a gyerekek, ott vannak a kis barátaik.

Édesapa: – Azért is szeretném, hogy a gyerekek nálam maradjanak, mert akkor a régi iskolájukban tanulhatnak tovább. Ott ismerik őket a tanárok, a gyerekek, ott vannak a kis barátaik.

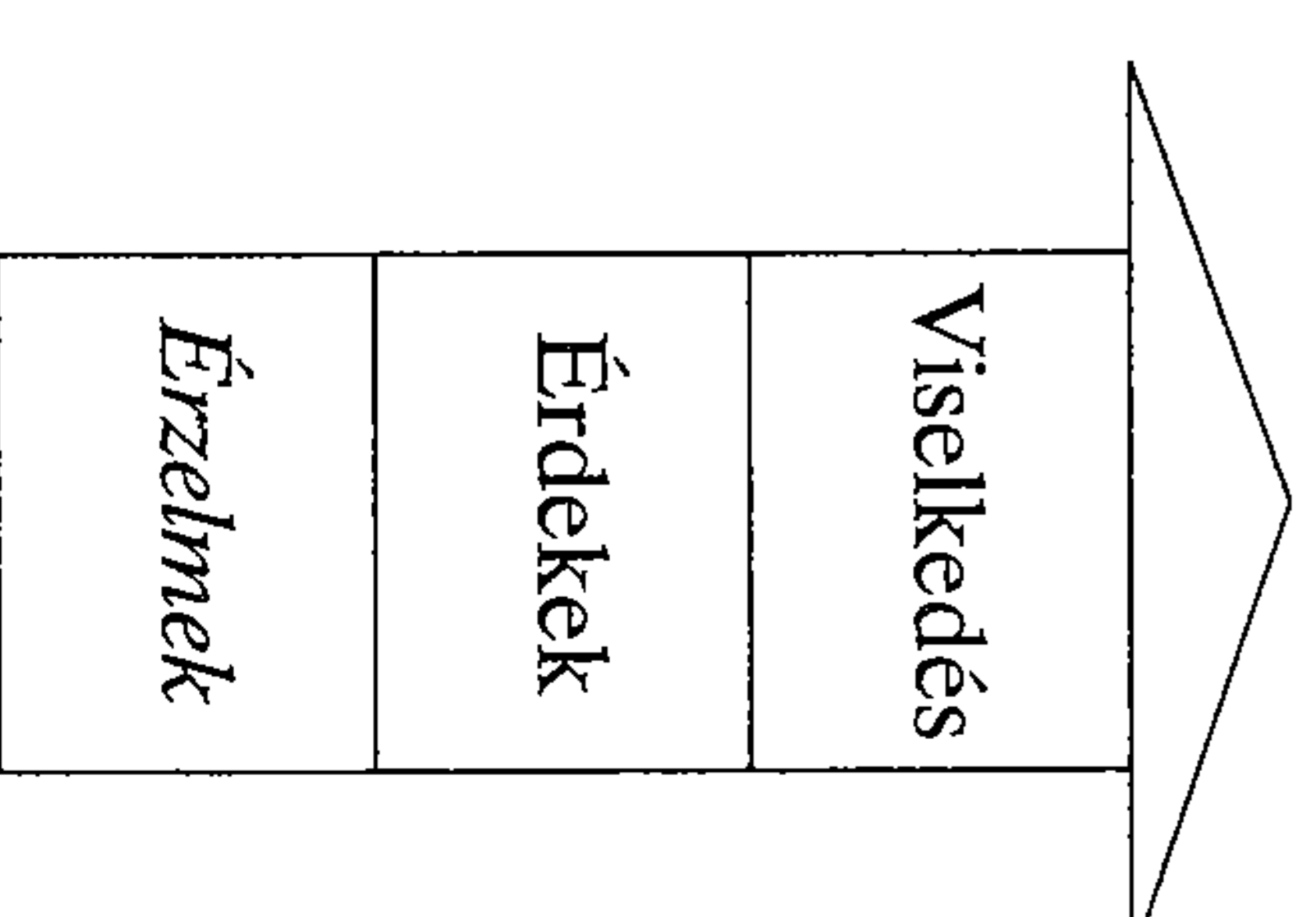
Mediátor: – Leszögezhetjük, hogy a gyerekek tanulását mindketten a szülőknél fontosabbnak tartjátok.

A kölcsönös érdekek megtalálásával könnyebb az ellentétek feloldása. Nem lehet légszer hangsúlyozni, hogy a mediáció az érdekek és nem az igazság mentén halad. Egy vitában a vitázók alapállása, hogy nekik igazunk van, a másiknak meg nincs. A megoldás ponton egyszerű, a másiknak engednie kell, különben csorbul az igazság. Mivel a vitában résztvevők mindegyike ezt gondolja, máris teljesen különböző igazságokkal találjuk szembe magunkat. A mediáció azonban nem az igazságsgoltaltatás fóruma, hanem a konfliktusok megoldására kidolgozott módszer.

Érdek alapú viselkedés



Érzelem alapú viselkedés



A konfliktus feloldása akkor várható a mediációs eljárástól, ha alap-
 az érdekek képezik. Ha az érzelmek szolgáltatják a konfliktus gyökereit,
 akkor a mediáció nem alkalmas módszer. A konfliktus megoldási te-
 nikák közül ilyenkor szóba jöhet a békéltetés, vagy a megoldást a ps-
 choterápiás eljárások között kell keresni, amelyek az érzelmi viszonyu-
 sokat állítják a középpontba, azok kialakulását és működését elemz-

Mi nem tartozik a mediációs ülés témájába?

- Mediáció során nem azt keressük ki volt a hibás. A vétkesség megállapítása a bíróság feladata. A mediációs ülésen a megállapodás elérése konfliktus feloldása a cél, és nem a győztesek vagy vesztesek kihirdetése.
- Mediáció során nem a tények bizonyítása történik. A bizonyítási eljárás is a bíróságra tartozik. A mediáció épp ellenkezőleg nem a múltbeli eseményeket vizsgálja, hanem a jelen és jövő feladataira koncentrálna. A mediáció során a következő kérdést kell szem előtt tartani: „Mit kell tenni, hogy a vita konstruktív irányba haladjon tovább?”
- A mediációban nem az a fontos, hogy a mediátor mit gondol a kialakult helyzetről. Feladata az események és folyamatok közben tartása, és nem véleményének vagy morális megítélésének hangoztatása.
- A mediációs ülés nem az a hely, ahol a felek lehetőséget kapnak hogy felsorolják a másik fél összes múltbeli véttségét. Aki ezt akar tenni, jobb, ha ügyvédet, terapeutát, papot vagy egy barátot keres meg. Ugyanis bármilyen tisztességtelen, őrült, káros, értelmetlen ostoba dolgot is tett a másik fél, ez nem segít annak megoldásában, hogy most mit kell tenni.
- A mediációs ülés nem kellemes csevegés egy kávé mellett, ahol a mediátor, mint házigazda irányítja a beszélgetést.
- A mediáció nem teremt lehetőséget a feleknek, hogy fenyegetőznek, és vélt vagy valós jogukat és követeléseiket hangoztassák.
- A mediáció nem a bosszúállás vagy az elégtétel vétel színtere, az az ellenérdekű felet legyőzzük, megalázzuk, sárba tiporjuk, és bezonyítjuk, hogy nekünk van igazunk.

A mediáció során nem a több pénz, nem a hatalom vagy az igazság győz. A cél, a közös érdek – ha van erre szándék – hogy a konfliktus mindkét fél melegegedésére megoldják, de legalábbis mindenki számára elfogadható megoldással záruljon.

A mediáció indikációja

Indokolt a mediációs eljárás	Nem indokolt a mediációs eljárás
Nincs jogerős bírói döntés	Van jogerős bírói döntés
Van tépje a megállapodásnak	Nincs tépje a megállapodásnak
Minden résztvevő érez felelősséget a konfliktus kialakulásáért	Az egyik fél a másikra hárítja minden felelősséget a konfliktus kialakulásáért
Különböző megoldási módok jöhetnek szóba	Csak egy megoldás jöhet szóba
Minden résztvevő beleegyezik a mediációba	Nem egyezik bele mindegyik résztvevő a mediációba
Kommunikáció minimális szintje a felek között	A felek nem kommunikálnak egymással
A felek maguk szeretnék meghozni döntésüket	A felek azt szeretnék, ha más döntene helyettük

A mediáció érvényessége

Ha indokolt a mediációs eljárás, és a felek valóban részt vesznek a mediációs ülésen, még mindig ott motoszkál bennük a kérdés, vajon a megszületett megállapodás kötelező érvényű-e vagy sem. A szakma válasza a kérdésre a következő: „A mediáción nem kötelező részt venni, és nem kötelező megállapodni sem, de ha a felek megállapodtak, és a megállapodást aláírták, attól kezdve éppen annyira kötelező érvényű, mint bármely más szerződés.”

A mediáció előnyei

Az élet paradoxonja, hogy bármely módszer képes használni és ártani. A fizikai világban a tűznek és a víznek konstruktív és destruktív lehetőségei jól ismertek. A mediáció jóterékony hatása, hogy a felek megtartják kontrollt saját ügyeikben, a veszélye, hogy nem hivatalos, és a gyengébb fél rosszul járhat. A mediátor feladata a módszer veszélyeinek kiküszöbölése, az előnyök érvényesítése.

Mi szól a mediáció mellett:

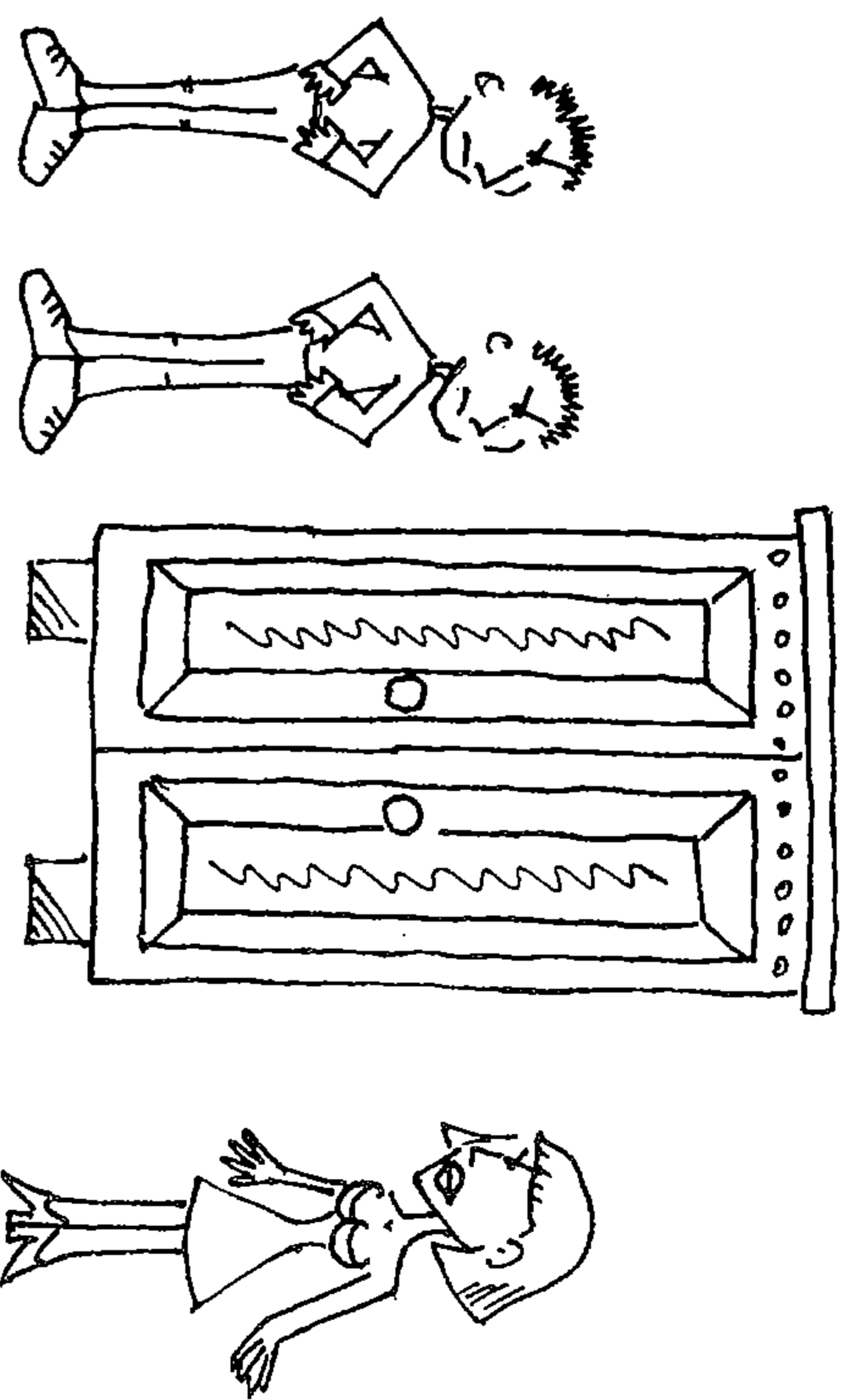
A mediáció előnyei a következők:

1. A folyamat kontrollja végig a felek kezében marad,
2. A résztvevők a kölcsönös előnyök elérésére törekszenek, szemben „győztes-vesztes” dinamikával
3. A konfliktusok más megvilágításba kerülnek, ezzel új megoldások elősegítői lehetnek
4. Olcsóbb és gyorsabb, mint a bírósági eljárás,
5. A mediációs megállapodásokat a felek betartják
6. A mediációval a felek semmit nem veszítenek, ha nem sikerül megállapodniuk, választhatnak más módszert a vitás kérdés orvoslására
7. Szemléletváltás

1. A folyamat kontrollja végig a felek kezében marad

A bírósági tárgyalás zárt, szigorú menetébe beavatkozni, a közös érdekek védelméért, a célokat megváltoztatni nem lehet. A mediációban mindeki maga képviseli a saját érdekeit, hiszen ő tudja, hogy mi igazán fontos számára, és mi nem az. Ő tudja, hogy meddig hajlandó elmenni egyezség kialakítása során, és mikor makacsolja meg magát. Ő tudja, mi elfogadható számára, és mi elfogadhatatlan. Ő tudja, hogy mit bír el.

Ő tudja, hogy melyik megoldást tudja elviselhetetlenné tenni, és mit tart elviselhetetlennek. Ő tudja, hogy melyik megoldást tudja elviselhetetlenné tenni, és mit tart elviselhetetlennek. Ő tudja, hogy melyik megoldást tudja elviselhetetlenné tenni, és mit tart elviselhetetlennek. Ő tudja, hogy melyik megoldást tudja elviselhetetlenné tenni, és mit tart elviselhetetlennek.



A résztvevők a kölcsönös előnyök elérésére törekszenek, szemben a „győztes-vesztes” dinamikával

A konfliktusokra általában a győztes-vesztes stratégia jellemző, ami azt jelenti, hogy az egyik fél nyer, a másik pedig veszít. Ha nem akar esztes lenni, akkor minden eszközzel a győzelemre kell törekedni. Ez azonban tévhit. Családi vitákban, gyerek elhelyezési ügyekben, zomszédok között felmerülő viták, munkahelyi konfliktusok, hosszú távú üzleti kapcsolatok esetén bizton állíthatjuk, hogy a győztes csak látszólag győzelmet arat, valójában mindenki vesztes, a folyamat sokkal inkább a vesztes-vesztes kimenetelre emlékeztet. A konfliktusok megoldása során gyakran előfordul, hogy felszínen az igazságot keressük, holmiondatlanul azonban a másik legyőzésére törekszünk. A „győztes-vesztes” kimenetel azt jelenti, hogy a résztvevők a kölcsönös előnyök

és a konfliktusban érdekelt összes fél számára elfogadható megoldást sok elérésére törekcszenek. Az elért megállapodást a felek magukénak érzik, és betartják.

Egy hagyatéki ügy megoldása jól illusztrálja a győztes-győztes megoldást. A konfliktus az életárs és az örökösök között az antik bútorok miatt robbant ki. Az életárs azzal érvelt, hogy ő hozta rendbe ezeket a bútorokat, mindent elvisznek, üresen marad a lakás. Az örökösök ragaszkodtak a bútorokhoz, ezek között nőttek fel, édesanyjuké és édesapjuké volt. A vita holpontra jutott, mindenki akarta a bútor. Az elmondásokból kiderült, hogy a gyűjtemény folyamatosan gazdagodott új elemekkel, csak egyes darabok voltak meg az örökösök gyermekkorában. Ez az információ képezte továbblépés alapját, mert így differenciálni lehetett a bútorok között. A családi bútorokat megkapták az örökösök, a gyűjtemény más darabjai az életársnál maradtak, aki kifizette ezeket. Az örökösök elégedettek voltak a mediációs megállapodással, mert hozzájutottak azokhoz a bútorokhoz, amelyekhez érzelmi szálak fűzték őket, minden bútor úgysem fért volna az ő lakásukban, a bútorok eladásához nem értettek. Az életárs úgy érte jól járt, mert sok szép bútor maradt nála, amelyekhez a piaci árnál alacsonyabban jutott hozzá. És természetesen a jó kapcsolatot is sikerült fenntartani.

3. A konfliktusok más megvilágításba kerülnek, ezzel új megoldások elősegítői lehetnek

A mediáció során a felek megismertetik álláspontjukat, és ilyenkor néha két dolog történhet, az egyik a peres eljárás, a másik az egy helyben történő megoldás, addig ismeretlen információ kerül napvilágra. Ez merőbepörögés. Bármelyik is következzék be, az a helyzet elmérgesedéséhez és új megoldások kidolgozását segítheti elő, és új alapokra helyezheti a felek kapcsolatát. A másik nagy előny a mediációs folyamat konstruktív tásában rejlik, mely olyan megoldásokat eredményez, amelyek túlmutatnak az egyszerű alkudozás lehetőségein.

4. Olcsóbb és gyorsabb, mint a bírósági eljárás

A perek hosszúak, drágák, a bíróságok túlterheltek. A konfliktus kialakulásáért hozták létre, hogy a törvénynek érvényt szerezzenek, és nem azért, kulása után sokáig kell várni a tárgyalásra. Amire egy édesapa érvényesít, hogy a bíróságon megjelenő felek egymás számára kölcsönösen elfogadható megoldásokat dolgozzanak ki. Ha nem a bíróságon, akkor másra rabbb szeretné a gyermekével a kapcsolatot fenntartani, akkor más megoldást kell alkalmaznia.

A mediációs esetek megállapodásait a felek betartják, hiszen a döntés nem kívülről jött, nem rájuk kényszerített, hanem a saját döntéseik, saját megoldásaik alapján alakult ki. Aktívan vettek részt a döntés kidolgozásában és meghozatalában, ezért ezt magukénak érzik, egyetértenek vele, és betartják.

A mediációval a felek semmit nem veszítenek, ha nem sikerül megállapodniuk, választhatnak más módszert a vitás kérdés orvoslására

A mediáció előnyei közé tartozik, hogy a feleknek nincs veszteni valójuk. Ha nem sikerül megállapodniuk, akkor is ott tartanak, ahol a mediáció megkezdése előtt voltak. Ami lehetőség fennállt a mediáció előtt, az a sikeretlen mediáció után is megmarad. Mediáció során sokat lehet nyerni, és viszonylag keveset veszíteni.

4. Szemleletváltás

A mediáció szélesebb körben való elterjedése segítheti egy másfajta szemlelet kialakulását, mely a konfliktusok békésebb, jobb stílusú megoldását részesíti előnyben. Az emberek ráébredhetnek, hogy tehetnek magukért valamit, hogy az ő joguk és felelősségük konfliktusaik rendezése.

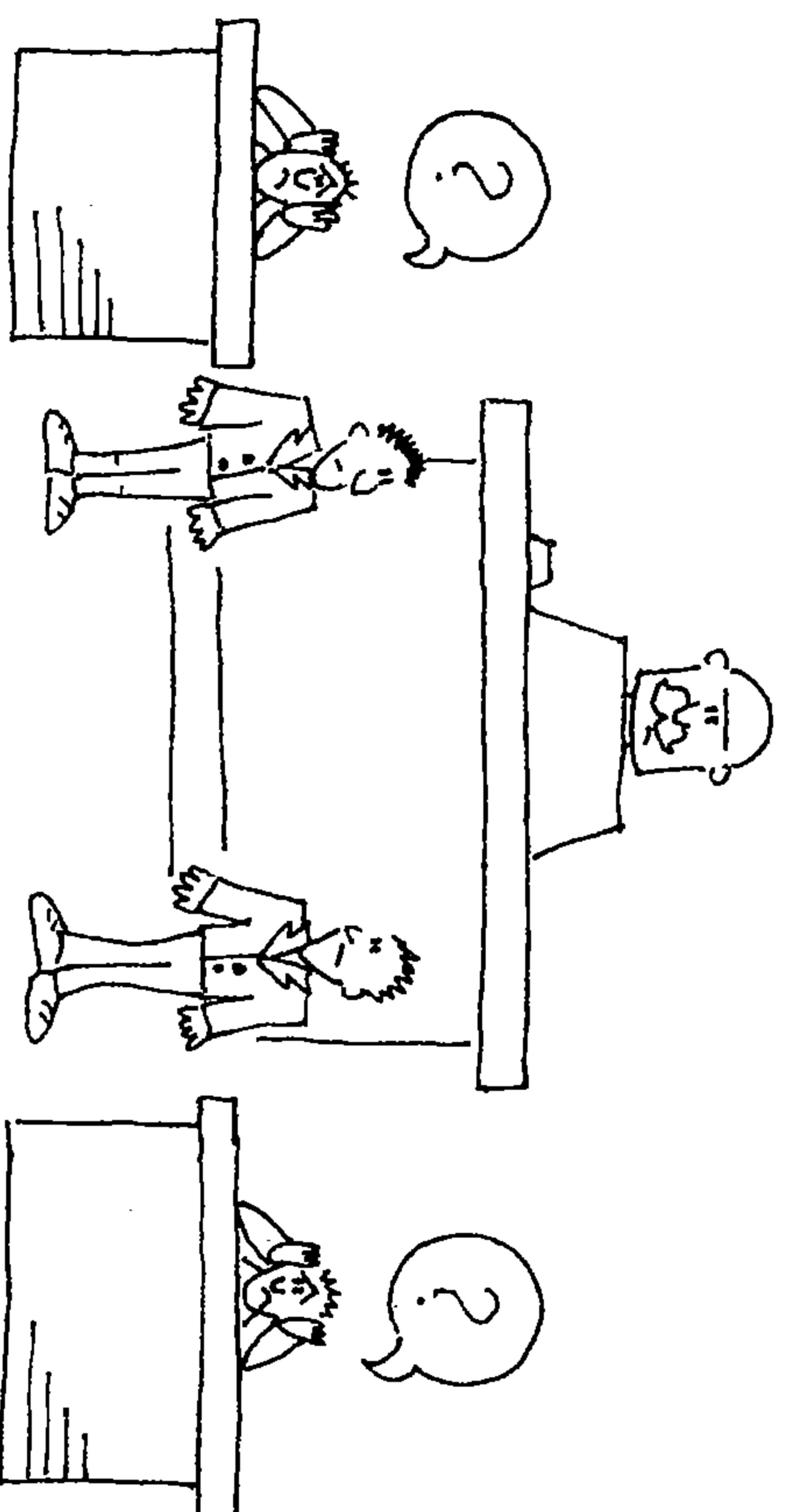
Mi történik, ha a felek meg sem kísérik a mediációt?

Két dolog történhet, az egyik a peres eljárás, a másik az egy helyben történő megoldás, addig ismeretlen információ kerül napvilágra. Ez merőbepörögés. Bármelyik is következzék be, az a helyzet elmérgesedéséhez és új megoldások kidolgozását segítheti elő, és új alapokra helyezheti a felek kapcsolatát. A másik nagy előny a mediációs folyamat konstruktív tásában rejlik, mely olyan megoldásokat eredményez, amelyek túlmutatnak az egyszerű alkudozás lehetőségein.

Peres eljárás

A bíróság nem a legalkalmasabb hely a vitás kérdések megoldására. Túlsok időt és túl sok pénzt emészt fel. És amire a bíróságon döntés születik, addigra a győztesnek kihirdetett fél is veszít. A bíróságokat ugyanis azért hozták létre, hogy a törvénynek érvényt szerezzenek, és nem azért, hogy a bíróságon megjelenő felek egymás számára kölcsönösen elfogadható megoldásokat dolgozzanak ki. Ha nem a bíróságon, akkor másra rabbb szeretné a gyermekével a kapcsolatot fenntartani, akkor más megoldást kell alkalmaznia.

A bíróság nem az a fórum, ahol bárki elmesélheti a történetét. Az ügyvéd és bírók kérdeznek, és ezekre a kérdésekre a perben állóknak válaszolniuk kell. Ha az ügyvéd rosszul kérdez, előfordulhat, hogy a történet lényeges elemei kimaradnak, nem kerülnek felszínre. Ha a klient mégis megpróbálja elmondani az általa fontosnak ítélt részeket, és nem a kérdésre adott válasz, leállíthatják, rendre utasíthatják. Ez sokakat zavarba hoz. Még többen térnek haza úgy a tárgyalásról, hogy az érzésük, nem hallgatták meg őket, elkeseredetnek és kiábrándultnak érzik magukat. Vannak, akik elhallgatnak tényeket a bíróságon, átven a másik felet, kijátsszák a bírót.



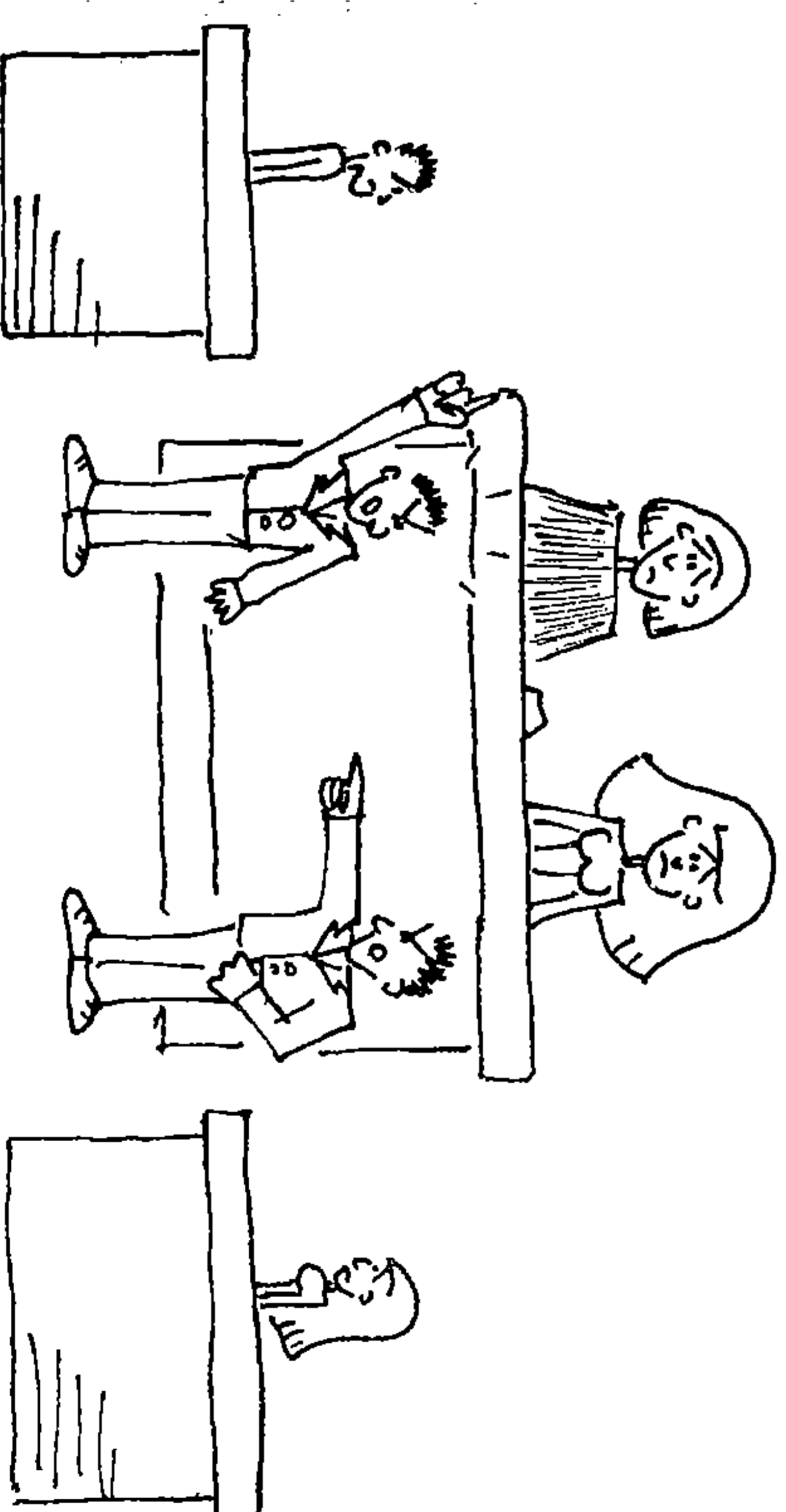
Képzeljünk el, mi történik azokkal a vitákkal, amelyek nem kimondottan jogi természetűek, hanem a mindennapi élet konfliktusai, a hibakommunikáció következményei, az érzelmek és kapcsolatok óhatatlan kísérő jelenségei. Gondoljunk a hosszú évekig tartó elmérgesedő vitákra rokonok között, vagy a volt házastársak egymás és gyermekeik élet megkeserítő állóháborúira. De ide tartozik a kollégák közti marakodás a beszükkülő vagy éppen bővülő lehetőségek miatt. Hogy a főnök beosztott egymás életét megkeserítő, önértékelését szétziláló vitákról már is beszéljünk, a sor a végtelenségig folytatható. Ennek oka, hogy a legtöbb tárgyaláson a felek ellenségesként vesznek részt, és ez kapcsolati megromlásához vezet. Gyakran előfordul, hogy vitában álló felek a pereskedés után képtelenek a további együttműködésre.

36

Felmerül a kérdés, vajon a folyamatban lévő jogi eljárás ösztönzi, vagy gátolja a mediációban való részvételt. A bíróságra beadott per azokban az ügyekben ösztönző hatású, amelyekben az egyik fél a per „fenyegetettége” nélkül nem lett volna hajlandó a mediációra, illetve nem vette volna komolyan. Gátolhatja a mediációs folyamatot, ha az egyik fél úgy érzi, nincs értelme a megbeszélésnek, mert egyenlőtlenek az erőviszonyok, vagy annyira elvesztette bizalmát a másik félben, hogy nem tud hinni abban, hogy betartja ígéretét. Ilyenkor a bírósági döntést várják, amelyből kiderül, hogy ki, és miben hibás, kinek van igaza, és hogy mit kell tenni.

Mediáció kontra peres eljárás

Mediáció	Peres eljárás
Tiszteletdíj alacsonyabb	Tiszteletdíj magasabb
Nincs bírósági illeték	Van bírósági illeték
Gyors	Lassú
Nincs elnapolás	Előfordul elnapolás
Nincs fellebbezés	Előfordul fellebbezés
Kevesebb stressz	Sok stressz
Személyes bevonódás, elköteleződés	Nincs bevonódás és elköteleződés



37

Mediáció kontra választott bíróság

A bíróság és a mediáció között helyezkedik el a választott bíróság. A lasztott bíróságon a felek által ismert, és elismert bírók kezébe adják a döntést. Mint a neve is mutatja a választott bíróság a bírósági eljáráshoz közelebb. Magyarországon választott bíróság kizárólag üzleti ügyekben el. Ha a felek úgy döntenek, hogy ügyüket választott bíróság elé viszik, kor a választott bíróság listáján szereplő bírák közül választhat mindegy fél egy, számára hiteles és elfogadható bírót. A két választott bíróságot választ egy harmadikat, és hárman tárgyalják az ügyet. A bírók kiválasztása után a folyamat a bírósági eljáráséhoz hasonlatos, azzal a különbséggel, hogy a bírók döntése ellen a feleknek fellebbezési joguk nincs. A mediáció és a választott bíróság közötti fő különbség, hogy a választott bíróság esetén a felek felhatalmazzák a bírókat a döntés vagy ítélet meghozatalára. A mediáció közelebb áll a megbeszéléshöz. Tulajdonképpen úgy is fogalmazhatunk, hogy a mediáció olyan megbeszélés, amely egy semleges, pofatlan személy, a mediátor közreműködésével zajlik. Az eredmények fölötti kontroll, a döntés joga továbbra is a felek kezében marad.

Munkaügyi mediációs iroda

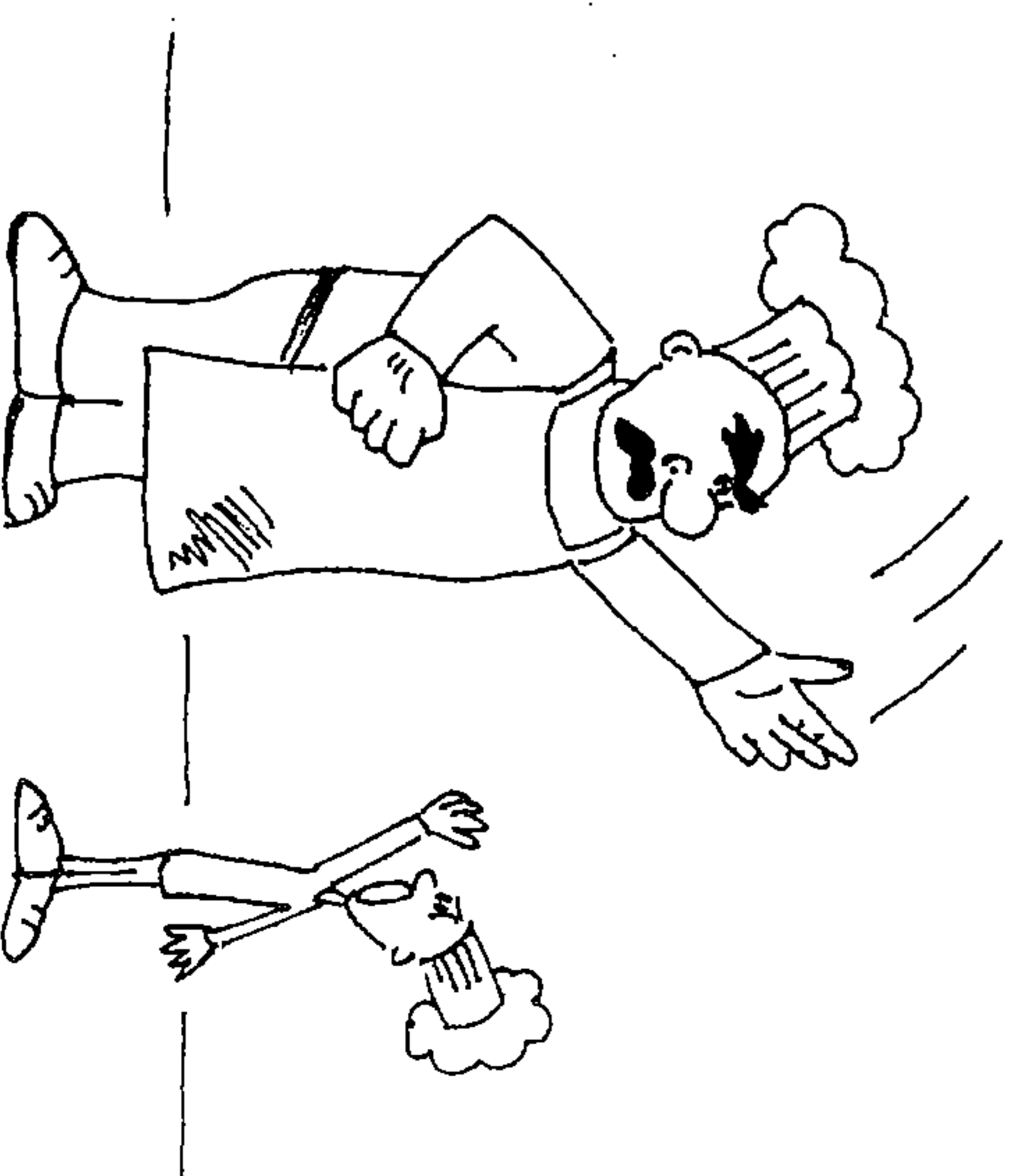
Munkaügyi mediációs iroda működik Magyarországon. Az irodát a szal a céllal hozták létre, hogy tehermentesítsék a munkaügyi döntési róságokat.

Stagnálás

Az egyhelyben topogás azt jelenti, hogy a felek a konfliktus megoldás bizonytalan időre elhalasztják. Megoldás nincs, a konfliktus egyre nyilvánul, a kapcsolat egyre feszültebbé válik. Stagnálás a leggyakrabban nem jogi viták esetén alakul ki, hanem olyan családi viták esetén, amikor a felek meg sem próbálnak egyezkedni egymással. Dacos, makacs magtartás következményeként jön létre. Jellegzetes mondatai: „Az életbe szóba nem állok veled többet. Minden szavad hazugság, nem hiszek bked.” A viták hónapokig, évekig elhúzódhatnak. A családi kapcsolatok elmérgesednek, mindennaposakká válnak a veszekedések, melyek üvöltözéstől a testi bántalmazásig terjednek. A feszültség megnő, másden kérdés presztízs kérdéssé válik, a viszony a kinek van igaza, és apofont,

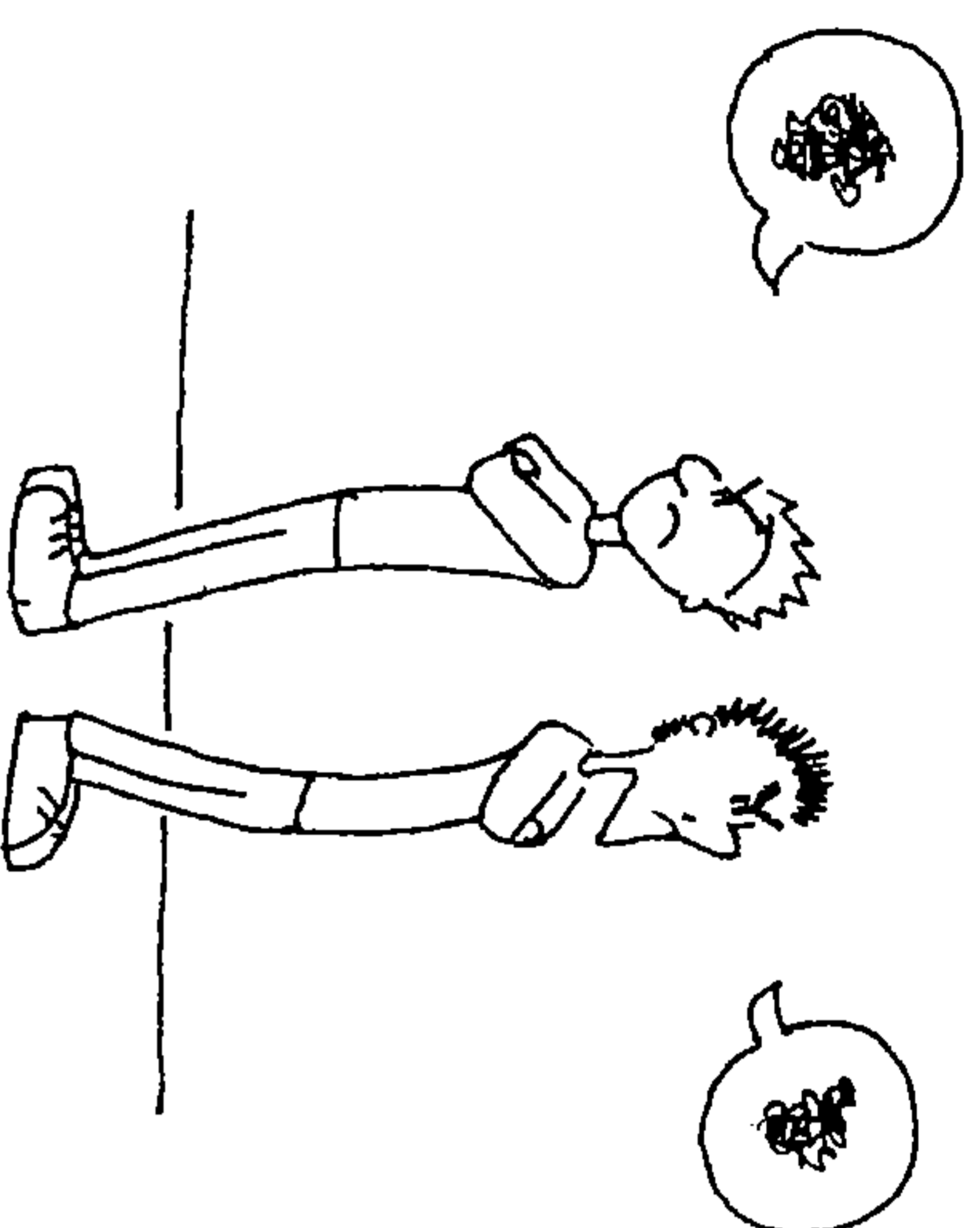
it győz le skálán mozog. A bosszú gyakori kísérőjelensége a helyzetnek. A bosszú, amely a másik fél ellen irányul, de szenvedő alanyává az egész család válik.

A helyzetet bonyolítja, hogy az emberekben él egy fura csodavárás. Azt hiszik, ha nem tesznek semmit, a probléma akkor is meg fog oldódni. Hányszor halljuk, hogy „majd az idő megoldja”. Tény és való, hogy annak olyan problémák, amelyek az idő múlásával halványodnak, ezek közé tartozik például a szerelmi bánat. A legtöbb probléma az idő múlásával nem oldódik meg, sőt sok esetben csak tovább romlik. A Csipke-ózsika mese mutatja meg a legkézzelfoghatóbban, hogy az idő nem olda meg helyettünk a problémákat.

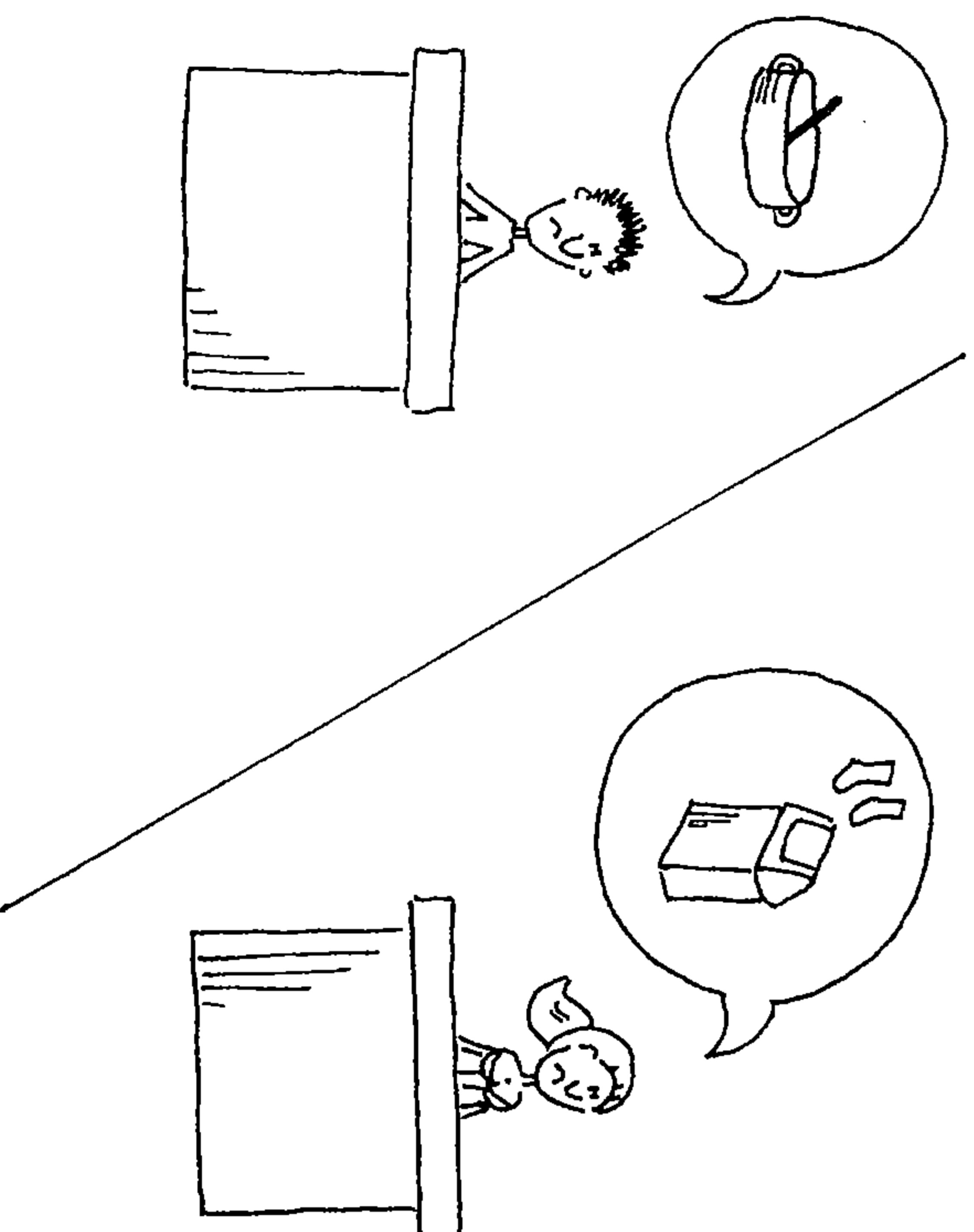


Van a mesének egy epizódszereplője a kukta, akinek annak idején kislány koromban nagyon drukkoztam. Az ominózus ujj megszuítása idején éppen a kukta akarta őt vágni a szakács. Már lendül a keze, amikor álom borul az egész udvarra. Elalszik a király, a királynő, és elalszik a szakács és a kukta. Titkon mindig reméltem, hogy a kukta a százévi alvás után megússza a apofont, de nem így történt. Amint felébred az udvar, felébred a szakács, és a

pojon elcsattan. Ebből a meséből tanuljam meg, hogy a megoldatlanságszönyű hűhót csaptak. Egy jó mediátor ráébredzheti a családtagokat, mindig ott folytatódnak, ahol abbahagytuk őket. Ha száz év nem elegendő, hogy a családi kapcsolat fenntartása ezerszer fontosabb, mint a vita akkor az időben reménykedni kár.



Válóperes bírók, családjogászok beszámolóiból kiderült, hogy a lea mediáció egy szolgáltatás, és természetesen a szolgáltatásnak ára van. Az több családi vita jelentéktelen ügy miatt robbant ki. A családtagok neesetek a több millió forintos ügyektől a pár száz forintos tételekig terjed ismerték fel, hogy kapcsolati zavaraink jóval nagyobb szerepet játszottunk, sőt vannak, amelyekben anyagi kérdések fel sem merülnek. Sok fejő- a konfliktus kialakulásában, mint a konkrét ügy, amely körül viszont okozott a mediátoroknak a költség kalkulálása. Nincs is mindig egyet- értés közöttük. Egy alapvető kérdésben azonban minden mediátor és min- den iroda azonos álláspontot képvisel. A mediáció nem sikerdíjas eljárás. Legyen szó bármilyen nagy összegről, lehet magasabb órabért kérni, de nem lehet sikerdíjat. A sikerdíj ugyanis ellentmond a mediáció alaptörvény- ének, mely szerint a mediátor a folyamatért és nem az eredményért felelős.



Egy válóperes tárgyaláson a feleség monológja. „Hét éve vagyunk házasok. Nem bírom elviselni a férjem rendtelenségét. Mindent szanaszét dobál, hiába könyörgök, veszekszem, képtelen a koszos zoknijait a szennyesládába dobni. Ha ennyit nem képes megtenni érttem, akkor nincs értelme az egésznek.”

A férj monológja: „Hét éve vagyunk házasok. Hét éve folyamatosan ké- rem a feleségem, hogy ne rántsa, hanem habarja a főzelékeket, mert én úgy szeretem. Nem tudtam elérni nála. Ha ennyit nem képes megtenni érttem, akkor nincs értelme az egésznek.”

A mediáció költsége

A mediáció költségei az ingyenességtől a nagyon magas óradíjig ter- jednek. Ez a mediáció fajtájától függ, attól hogy üzleti, válási vagy gye- rek elhelyezési ügyről van szó. Több mediációs irodában regisztrációs és adminisztrációs díjat is felszámítanak. A költségek kérdése felveti mind az iroda, mind a mediátorok díjazását. Ez rendkívül bonyolult kérdés. Amerikában a mediáció rendkívül elfogadott módszer, nagyon sok ön- kéntes dolgozik mediációs irodákban. Nekünk nehéz elképzelnünk, hogy ők teljesen ingyen, csak a társadalmi megbecsülésért és presztízsért végzik munkájukat. Európában más a helyzet, itt a képzés ideje sokkal hosszabb, és a mediátorok főállásban dolgoznak az irodákban. Sok or- szágban a mediációs díjat a jövedelem arányában állapítják meg.

Ki fizeti a mediációt?

Általános gyakorlat, hogy a felek megfelezik egymás között a mediáció költségeit. Előfordulhat azonban, hogy az egyik fél jobb anyagi lehetőségekkel rendelkezik, és úgy dönt, hogy a mediáció teljes költségét maga vállalja. Ez a helyzet a másik félben óhatatlanul felveti a mediátor okjektivitásának kérdését. A nem fizető fél elbizonytalanodhat, kényelmelenül érezheti magát, sőt a gyanakodhat is. Mivel azonban a mediáción nem a mediátor dönt, sok esetben a fizetés egyenlőtlensége nem okoz problémát.

A konfliktus

A mediáció célja nem a konfliktustól való szabadulás, hanem a konfliktus eredményes megoldása.

A konfliktusok megértése

Mindannyian láttunk már matematika házi feladatot író gyereket, aki gyorsan szeretett volna túl lenni az egészen. Ezért a lehető legkézenfekvőbb dolgot művelte, fogta magát, és nekiesett a lecke megírásának. Nem gondolkodott, nem elmélkedett, nem próbálta megérteni a szöveges feladatot, hanem leült, és már írta is az egyenletet, számolta a törtet és egészeket. Számolt, számolt, de az eredmény csak nem jött ki. Nem is jöhetett, hisz nem megérteni, csak megoldani akarta a feladatot. Ugyanezzel a jelenséggel találkozunk a konfliktusok esetében is. Elegendő van az egészszről, szeretnénk mihamarabb letudni. Ezért próba-szerencse alapon nekiállunk, és próbáljuk megoldani. Ha kudarcot vallunk, gyorsan előkapunk egy másikat, és azzal próbálkozunk tovább. Közben egyre fogy a türelmünk, egyre feszültebbek és egyre elkeseredettebbek leszünk, majd föladjuk, önmagunkat és másokat hibáztatva. Holott semmi más nem történt, csak nem értettük meg a konfliktust, és ezért nem találtuk meg a jó megoldást.

Klinikus pszichológusként dolgozva azt tapasztaltam, hogy a hozzám segítségért forduló emberek amint beszámoltak nehézségeikről, azonnal nekem szegezték a kérdést. „Tessék mondani mit csinálnak?” „Mit csinálnak, hogy ne őrjögjék az anyósom puszta látványától, hogy ne ordibálják a gyerekekkel, hogy ne legyenek féltékeny a férjemre, hogy ne borulnak ki a főnököm megjegyzéseitől!” Amikor megkérdeztem, hogy tudják-e mitől ilyen irritáló számára az anyósa, miért ilyen türelmetlen a gyerekeivel, miért nem tud vonzóvá válni a férje számára, és mitől ilyen kiszol-