



KELE VIRÁG

MEDIÁCIÓ – AVAGY A MINŐSÉGI KONFLIKTUSKEZELÉS

A „mediáció” szó békeltetést, közvetítést, közbenjárást, helyreállítást vagy egyeztetést jelent. A mediáció egy olyan konfliktuskezelő módszer, amelyben az érintettek és egy harmadik pártatlan és semleges személy (a mediátor) segítségével próbálnak megoldást találni az adott konfliktusra. A módszer azon megoldások keresésére koncentrál, ahol mindkét fél érdekei érvényesülnek. A mediátor olyan konfliktuskezelő szakember, aki NEM dönt, NEM javasol megoldást, NEM ítélkezik a résztvevők felett. A mediátor titoktartásra köteles személy, és az ő feladata, hogy a bizalommal teli, kommunikációra alkalmas légkört megteremtse. Számos feladata van. Az egész folyamatot koordinálja, ügyelve a vita érzelmi és tartalmi kontrolljára. Fontos, hogy a vitás felek között az erő és hatalmi egyensúlyt az ülés végig biztosítsa. A felek az eljárás során egy kör alakú asztalnál ülnek, ami szintén megfelelően szimbolizálja az egyenlőség fontosságát.

A TECHNIKA LEGFŐBB JELLEMZŐI ÉS ELŐNYEI

A mediáció lefolytatása a konfliktus azon szakaszában a legalkalmasabb,

amikor az érintettek még keresik a lehetőségeket és nyitottak a megoldásra, mert felelősséget éreznek a probléma iránt. Fontos, hogy a konfliktusos felek önként vállalják a részvételt, mivel így a leghatékonyabb a változás iránti igény/hajlam. A módszer a jövőre koncentrál, az érzelmekkel dolgozik, és a negatívumokat igyekszik pozitívummá formálni. Kezeli a hozott indulatokat, és feltárja az egyéni érdekeket/szükségeket. A technika költséghatékony és gyorsabb megoldást kínál, mintha hagyományos bírósági útra terelnék az ügyet. A cél a felek közötti kommunikáció és kapcsolat javítása/jobbitása. Mivel a részvétel önkéntes, ezért a döntés végig a felek kezében van, hogy folytatják-e az eljárást. Különböző felmérések és a saját tapasztalataim/megfigyeléseim is alátámasztják, hogy az érintettek elégedetten és megkönnyebbülten távoznak a helyszínről a mediációs eljárás alkalmazása után.

A MEDIÁCIÓS ELJÁRÁS FOLYAMATA

Az eljárásnak 7 szakaszát tudjuk elkülöníteni. Az első az előkészítő szakasz, ami az érintettekkel való kap-

csolatfelvételt jelenti, természetesen külön-külön. A második szakaszban a megbeszél helyen és időpontban kezdetét veszi az ülés. Itt a mediátor megteremt a folyamathoz szükséges bizalmi légkört és hangnemet. Ismerteti a folyamatot, tisztázza az időkereteket és az egyéb szabályokat (például – mindenki tiszteletteljesen beszéljen a másikkal). A bevezetés után kezdetét veszi a harmadik szakasz, amely már a konfliktus feltárásáról szól. Ekkor a felek ismertetik saját nézőpontjukat, és kölcsönösen, megszakítás nélkül végighallgatják a másik felet is. A végén a mediátor összegzi a felmerülő vitás pontokat, szükségleteket, egyéni érdekeket, amelyek a 4. szakaszban kitárgyalásra kerülnek. Ezt a szakaszt feldolgozó vagy problémamegoldó szakasznak is nevezzük, mivel az a célja, hogy a szemben álló felek kölcsönösen megértsék egymás álláspontját. Ekkor az ügyel kapcsolatos elfojtott sérelmek-érzelmek is feldolgozásra kerülnek. A mediáció csak nyitott kérdésekkel dolgozik – pl. Mi történt?; Hogyan érezte magát? –, ami lehetőséget ad arra, hogy a felek szabad asszociációban mondják el a történeteket. A vitás pontok átbeszélése után követke-

zik az 5. rész, a megállapodás kimunkálásának szakasza. Mivel a mediátor nem javasolhat, a feleknek kell közösen megtalálni azt a megoldási alternatívát, ami mindenki számára elfogadható. A mediátornak itt a feladata, hogy az esetleges negatív indulatokat kezelje, illetve a megoldási javaslatok realitása és megvalósíthatósága felett őrködjön. Az érintettek által elfogadott megoldást mindig írásba kell foglalni, erről szól a következő szakasz (6.). A megállapodásnak egyértelműnek és világosnak kell lennie, melyből mind a két fél kap egy-egy példányt. Az irat tartalmazza a megállapodás tárgyát, végrehajtójának nevét, a teljesítés időpontját, módját, a megvalósulást ellenőrző személy nevét. Az utolsó szakasz (7.) a lezárásról szól. Megállapodás esetén a mediátor összegzi a folyamatot, megköszöni a sikeres együttműködést, és újra megismétli a teljesítéssel kapcsolatos pontokat. Ha nem jön létre megállapodás, két lehetőség adódik. Ha az álláspontok közeledtek, és még mindig van lehetőség a megegyezésre, akkor rögzítenek egy újabb időpontot, és a mediáció később tovább folytatódik. A két ülés közötti időszakra a felek feladatokat kapnak (pl. összegezze helyzetét egy adott szempontból). A másik eset, amikor a felek nézőpontjai nem közeledtek. A mediátor ekkor is összegzi a megbeszélést, megköszöni a jelenléte és a munkát. Mivel az eljárás önkéntes, bizony előfordulhat, hogy az egyik fél meggondolja magát, és már nem kíván megegyezni. Fontos megemlíteni, hogy az eljárás bármely szakaszában, bármely félnek lehetősége van a *különtárgyalásra*, ha holtpontra jutnak vagy az erős indulatok indokolták teszik.

FŐ ALKALMAZÁSI TERÜLETEK

A jóvátételi (mediációs) szemlélet évszázadokra visszamenőleg megtalálható mind az európai, mind a világ többi népének múltjában. Mivel régen a kisközösségek nem engedhették meg maguknak, hogy egy-egy tagot csak úgy kirekesszenek, a sikeres fennmaradás érdekében építő jellegű módszereket találtak ki. Ezért a helyreállítás elemei érthető módon eltérnek egymástól. A tradicionális konfliktusmegoldó modelleknek több típusa is ismert. A fentebb ismertett hagyományos mediáción túl ilyen resztoratív gyakorlatra épül a családi csoportkonferencia módszere, amely az új-zélandi maori őslakosoktól ere-

deztethető, és ez szolgáltatott alapot a közösségi konferenciamodellel kialakulásához is. Az ilyen típusú helyreállítás alkalmazása számos területen lehetséges és rendkívül sikeres. Legelterjedtebb alkalmazási területe az igazságügyi mediáció, amelyet büntető és fiatalkorúakat érintő ügyekben alkalmaznak. Második helyen a családi és oktatási mediáció és konferenciamodellel áll, ahol leginkább gyermekelhelyezéssel, kapcsolattartással, illetve közösséggel, osztályközösséggel, csoporttal kapcsolatos konfliktusok, problémák megoldására van szükség. További alkalmazási területek közé sorolható a környezeti, egészségügyi, kisebbségi, munkaügyi, gazdasági mediáció, illetve bármely olyan eset is, melyben a probléma/konfliktus kisebb vagy akár a tágabb közösséget érinti (pl. közösségi mediáció = lakóközösség). Magyarországon a fent említett legtöbb területen hasznosításra kerül a technika, ám Szlovákiában eddig még csak szűk körben terjedt el. Leggyakrabban bírósági ügyekben hasznosítják a mediáció nyújtotta helyreállítási technikát. Mivel alkalmazása nem kötelező, meglehetősen kevés esetben élnek vele.

A MEDIÁCIÓ ALKALMAZÁSA AZ OKTATÁSBAN/CSALÁDOKNÁL

Családi konfliktusok megoldására a mediáció mellett (pl. válás megelőzésére, válás után és az ezzel kapcsolatos konfliktusok során) a már fent említett konferenciamodellel és a családi, csoportkonferencia módszere is alkalmas. A konferenciamodellel a legkülönfélébb családi problémák megoldásánál hatásosan alkalmazható – pl. iskolaprobléma, magaviseleti, gyermekvédelmi, családon belüli erőszak, elhelyezési/láthatási, speciális családi krízishelyzetek, családtagok egészségügyi állapotából/életviteléből származó nehézségek esetén. De alkalmas a gyermek/fiatalkorú által elkövetett bűncselekmények orvoslására is. Itt a közvetlen érintetteken (család) túl más résztvevőket, úgynevezett támogatókat is bevon a módszer. Ezen személyek körébe tartozhat a tágabb családi kör, pedagógus, rendőr, szociális munkás, pszichológus, civil szervezet, egyéb referenciaszemély. A cél, hogy a résztvevők együttesen tárják fel a konfliktushoz vezető okokat/következményeket, továbbá közösen hozzanak döntést arról, hogy mi legyen/lehet a megoldás. A megoldási terv kö-

zéppontjában mindig a gyermek érdeke áll. A konferenciát ebben az esetben is egy semleges és pártatlan mediátor vezeti. A családon túl az oktatásban alkalmazott helyreállító szemlélet alkalmazása is rendkívül hasznos lenne.

A helyreállító szemlélet nagyban segítené a pedagógusok munkáját is. Például a súlyos belső konfliktusok hatékonyabb kezelésében: gyermek-gyermek, tanár-gyermek, tanár-szülő, csoport-egyen stb. konfliktusa során. A módszer számos előnye közül csak a legfontosabbakat emelném ki: csoportkohézió erősödése, egyéni felelősségvállalás a tettekért, jóvátételi szemléletmód, a kirekesztett személy visszafogadása a csoportba, hatékony – erőszakmentes kommunikáció elsajátítása. Az erőszakmentes, békés vitarendezési technikák elsajátításához nem szükséges törvényi szabályozás. Az egyszerűbb fogásokat bárki elsajátíthatja. Közismert tény, hogy az iskolai erőszak egyre jobban terjed, ezért a hierarchikus tanár-diák viszony „hanyatlása” kívánatos és indokoltá teszi, hogy a pedagógusok a fegyelmezés és nevelés-oktatás mellett a diákokat a hatékony konfliktusmegoldásra is socializálják. Ehhez a mediáció és a többi vitarendezési/ konfliktusmegoldó módszer és alternatíva jó megoldásokat kínál. Ezen technikák átadása merőben hozzájárulhat ahhoz, hogy az eme szellemben felnövekvő nemzedék sikeres, a társadalomba érvényesülni és beilleszkedni képes felnőtté váljon. Az ilyen személyek által alkotott közösségek összetartóbbak, megértőbbek lesznek széttagozott, sokszínű értékeket valló társadalmunkban.

FELHASZNÁLT IRODALOM:

- FELLEGI Borbála (2009): *Út a megbékéléshez*. Napvilág Kiadó, Budapest.
- NAGYPÁL Szabolcs (2011): *A büntetőjogi közvetítés (Mediáció) jogelmélete*. Iustum Aequum Salutare. VII., 1. sz., 15-36. pp.
- BĀRABĀS A. Tünde (2005): *Mediáció: új szerepek és feladatok az eljárásban*. Ügyészek Lapja. 3. sz., 20. o.
- KELE Virág (2016): *Érzelmek szerepe a resztoratív igazságszolgáltatásban*. Szakkolgozat, Budapest.
- VAJNA Virág: *Mediáció* (http://www.obdk.hu/UserFiles/dr_vajna_virag_-_mediacio.pdf), Letöltés ideje: 2016. július 6.