

MÓDSZERTANI AJÁNLÁSOK SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓKNAK

ESETMEGBESZÉLÉS

KÖZÖSSÉGI SZOCIÁLIS MUNKA

MEDIÁCIÓ (KÖZVETÍTÉS)

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet
Budapest, 2010

Készítették

Dél-Alföldi Regionális Módszertani Családsegítő Szolgálat
– Mártháné Megyesi Mária

Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat
Szombathely

Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja
– Éles Csabáné Lányi Mária, Orosz Ibolya Aurélia, Szatmári Sándorné

Jóváhagyta a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet megbízásából létrejött Országos
Módszertani Családsegítő Munkacsoport
2010. január 27. és 2010. május 19. között

Szerkesztette
Gáborné Aczél Ágnes

Olvasószerkesztő
Kurucz Andrea

© Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2010

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet
1134 Budapest, Tüzér u. 33–35.
Felelős kiadó: Dr. Tóth Tibor mb. főigazgató

Kiadványterv és tördelés: xfer 90 Bt.
Nyomás: Demax Művek Nyomdaipari Kft.

ISBN 978-963-7366-33-8

ÚTMUTATÓ A MÓDSZERTANI AJÁNLÁS HASZNÁLATÁHOZ

A Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet megbízásából létrejött Módszertani Családsegítő Szolgálatok Országos Munkacsoportja a családsegítés szolgáltatást működtető és fenntartó szervezetek segítése és támogatása céljából módszertani ajánlásokat fogalmaz meg. Az ajánlások célja, hogy iránymutatást adjanak adott tevékenységek ellátásához. A módszertani ajánlások jogi normákban előírtakon túli tartalmi elemei nem kötelező érvényűek, hanem a kívánatos és elérendő optimális szolgáltatási elemeket, tevékenységtartalmakat határozzák meg, melyek alkalmazása, felhasználása javasolt a családsegítés szolgáltatást végző szakembereknek, a szolgáltatóknak és fenntartóiknak.

Jelen módszertani segédlet jogszabályi utalásokkal hivatkozik a szolgáltatásszervezéssel kapcsolatos kötelezettségekre, és ajánlással él egy-egy lehetséges szervezési megoldás vonatkozásában. Ezen szolgáltatásszervezési megoldások alkalmazása és adaptálása a helyi szükségletek figyelembevétele mellett javallott.

Hatósági, illetve szakmai ellenőrzés során a hatályos jogszabályok által kötelezően előírt tárgyi feltételekre, személyi feltételekre, dokumentációs rendre vonatkozó kötelezettségek kérhetők számon a fenntartón, illetve a szolgáltatást nyújtón.

ESETMEGBESZÉLÉS

KÉSZÍTETTE: MÁRTHÁNÉ MEGYESI MÁRIA

DÉL-ALFÖLDI REGIONÁLIS MÓDSZERTANI CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT

A családsegítő szolgálat a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben leírt ellátotti csoport számára egyéni, csoport- és közösségi szociális munka keretében segítő szolgáltatást nyújt, illetve közreműködik annak megszervezésében. Feladatai hatékony ellátása érdekében alkalmazza a szociális segítő munka fontos eszközeit, az esetmegbeszélést és a szupervíziót. A *szupervízió* „a szakmai interakcióra, az együttműködés és a kommunikáció problémáira és konfliktusaira reflektáló, a gyakorlati tapasztalatokból kiinduló és azokhoz visszacsatoló, szabályozott tanácsadási folyamat” (Bagdy Emőke), az *esetmegbeszélés* során a team a praktikus esetvezetési kérdésekkel foglalkozik. „Az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről” 34. §-a alapján *a személyes gondoskodást végző személyek részére biztosítani kell a rendszeres esetmegbeszélést.*

AZ ESETMEGBESZÉLÉS CÉLJA

A segítő tevékenység tervezésével, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák „teamben” való megbeszélése szükséges annak érdekében, hogy az esethez szükséges segítséget kapjon személyes érzelmeinek megértéséhez, az adott probléma kreatív megoldásához.

Az esetmegbeszélést célszerű heti rendszerességgel tartani, ahol a közvetlen kollégák (team) közösen beszélnek meg az esetvezetéssel kapcsolatos problémáikat. A segítő és kliense közötti kapcsolat, a személyes problémák, az érzelmi-indulati tényezők megbeszélése nagyon fontos, mivel a segítő „kiadhatja” magából a felgyülemlett indulatokat, a „több szem többet lát” elv alapján pedig több más szemszögből tekinthet ugyanarra az esetre, a probléma megoldásához új ötleteket kaphat.

Az esetmegbeszélés során a segítő ismerteti az esetet, majd a team új alternatívákat kínálhat a továbblépésre. Az esetvitel folyamán rendszeresen értékelni kell a problémamegoldó folyamatot, megbeszélni a sikeresség/sikertelenség okait, a nehézségeket, kudarcokat, eredményeket. Az esetmegbeszélés során szükséges a team folyamatos értékelő visszajelzése, a felmerülő problémák megoldásához nyújtott segítsége.

AZ ESETMEGBESZÉLÉS MEGSZERVEZÉSÉNEK MÓDJA (FELTÉTELEK)

Időkeretek: az esetmegbeszélést a teamen belül javasolt hetente egy alkalommal megszervezni (azon időintervallumon belül, amikor nincs a szolgálatnál ügyfélfogadási idő).

Helyszín: a megfelelő légkör kialakulása érdekében alkalmas helyszínt kell választani, pl. csoportszoba, klubhelyiség vagy irodahelyiség, ahol külső zavaró tényezők nem gátolják az esetmegbeszélés lefolytatását.

Esetbemutatás: az esetmegbeszélés előtt a team tagjai egyeztetnek az esetmegbeszélés vezetőjével az esetmegbeszélésre szánt aktuális esetekről, a team tagjai, valamint az esetmegbeszélés vezetője közösen döntenek – a hozott probléma súlyosságának függvényében –, hogy melyik esetet/eseteket tárgyalják meg.

Eszközök: célszerű az esetmegbeszélésre a hozott esetről/családról genogram és ecomap készítése, mely a team tagjai számára átláthatóbbá teheti a családi és intézményi kapcsolatokat és az azokhoz való viszonyulásokat. Az esetek végiggondolásában további segítséget nyújthat az esethez által készített rövid összegzés vagy írásos értékelés a problémáról, a szerződésről, valamint az eddig megtett intézkedésekről.

Az esetmegbeszélés során a segítő szakember és a kliens közötti interakcióban nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy:

- kinek mi a kötelessége
- a kliens pozitív kötődéseit
- a segítő kapcsolat intimitását
- az ambivalens érzések kifejezését

AZ ESETMEGBESZÉLÉS LÉPÉSEI

I. Az eset ismertetése

1. A résztvevők tájékoztatása az egyén, család jelentkezésének körülményeiről

Ki jött segítséget kérni? Ki küldte, s az miként vélekedik a „problémákról”? Milyen „problémát” kínál fel a segítséget kérő? Hogyan viszonyulnak az egyes családtagok a problémához?

2. Az egyén, a család szocio-ökonómiai jellemzése

Életkor, életciklus, iskolázottság, foglalkozás, családi állapot, jövedelem, lakáskörülmények.

3. Az egyén, a család érzelmi viszonyulási rendszere

Elfogadás-elutasítás, alrendszerek, szövetségek családon belül és kívül, mely családtag milyen tartós frusztrációtól, hiánytól szenved, mely családtag képes a többiek segítõje lenni.

4. Más intézmények kapcsolata az egyénnel, családdal

Milyen más intézmények kerültek eddig kapcsolatba az egyénnel, családdal, milyen beavatkozások történtek, s errõl miként vélekedik az egyén, család?

II. A segítõ viszonyulásai

1. A segítõ érzelmi-indulati viszonyulása

Milyen érzelmi és indulati viszonyulást váltottak ki a segítõben az egyes családtagok, a család egésze, a probléma jellege, majd mindez hogyan változik a családdal végzett munka során?

2. Kompetencia

Milyen szinten, a problémák mely rétegében lehet kompetens a beavatkozás? Ettõl milyen változás remélhetõ? A változás iránya, mélysége, jellege, összetettsége. A változáshoz való viszonyulások. A kliens nyitottsága a változásra.

3. A szociális munka szerepe a változásban

A fennálló helyzet több szempontú elemzése, diagnosztizálása. A változás szükségességének indoklása. Stratégiai célok kijelölése. Javaslatok elfogadtatása minden érdekelttel, módosítások beépítése a javaslatba. Róluk, értük döntenek, nem helyettük.

4. Szakemberek bevonása

Milyen más szakemberek bevonása látszik szükségesnek? Ettõl milyen hatás, változás remélhetõ?

5. Akadályok

Milyen akadályokra kell előre számítani egyes családtagok, a család egésze, illetve a család környezete részérõl; egyéb intézmények, illetve a családgondozói munka oldaláról?

III. Értékelés (Evaluáció)

A folyamatot menet közben állandóan értékelni kell. Végso értékelés a folyamat egészérõl, a cél megvalósításáról, a módszerválasztásról, a szerzõdésmódosításról.

Monitoring készítése:

- Az elmúlt idõszak rövid összefoglalása
- Az elmúlt idõszakra kitûzött megvalósítási terv
- A meg nem valósított feladatok, a kudarcok és azok okai
- Nehézségek, következtetések, új kérdések

- Személyes érzések az elért eredményekkel, célokkal kapcsolatban
- Új akcióterv kidolgozása (Mi történik, miért történik, mikor és kiket érint; a javaslatok begyűjtése, elemzése, kidolgozása, a megvalósítás feladatainak kidolgozása.)

Az esetmegbeszélés a segítő szakember számára a továbbiakban segítségül szolgálhat:

- a segítő „klienseinek bemutatásával” elmélyítheti a kliens-segítő kapcsolatot
- ha nincsenek nehézségei az esetvitel során, az esetmegbeszélés folyamán megerősítést nyerhet munkájával kapcsolatban, ellenőrizheti tevékenységét a visszajelzésekből.
- ha nehézségei vannak, segítséget kaphat a munkafolyamat különböző fázisaiban, hogy a kliens problémáinak megoldása érdekében a legmegfelelőbb segítséget tudja nyújtani
- a munkatársak a különböző kliensek által hozott problémák, életnehézségek révén tapasztalatokat gyűjthetnek egymás „kliensanyagából”; jól használható technikákat, tudásanyagot halmozhatnak fel, különösen a fiatal, pályakezdő szakemberek
- mindenki ismeretet gyűjthet a szolgálat klientúrájából, széleskörű információbázis halmozódik fel a teamben a klientúra különböző mutatóiról, a felismert általános törvényszerűségek tanulmányok szakmai anyagok alapját képezhetik
- szerepe lehet a szociális munkát végző szakember lelki egészségének megőrzésében azáltal, hogy a segítő „segítségét” kap az esetmunkában

A segítő munka minőségének megőrzésében és a segítők kiegészének megakadályozásában a team belső klímája kulcsszerepet játszik, sokat segít a nyílt légkörű, inspiráló közösség, a szakmai kultúra és értékek közvetítése, a folyamatos közös gondolkodás. Fontos támaszt jelentenek a szakmai szerveződések, az intézményen belüli kapcsolatok, az intézményközi tapasztalatcserék, konferenciák, a folyamatos tanulás.

ESETMEGBESZÉLÉS SPECIÁLIS FELTÉTELEK KÖZÖTT

Abban az esetben, ha a családsegítő szolgáltatás működtetését *társulás keretében* oldják meg, az ellátott településeken dolgozó családsegítő munkatársak részére legalább *havonta egy alkalommal* biztosítani kell az esetmegbeszéléshez való hozzájutás lehetőségét a gesztortelepülésen.

Amennyiben *egyszemélyes szolgálatként* működik a családsegítő szolgálat, a fenntartónak szintén biztosítani kell a munkatárs részére az esetmegbeszéléshez való hozzájutás lehetőségét (pl: módszertani feladatokat ellátó családsegítő szolgálat által szervezett esetmegbeszélések).

KI VEZETHETI AZ ESETMEGBESZÉLÉST?

Az esetmegbeszélést az intézmény vezetőjének/szakmai vezetőjének kell biztosítania. Az esetmegbeszélést vezetheti az intézmény vezetője/szakmai vezetője vagy az általa megbízott szakember, pl. pszichológus, mentálhigiénés munkatárs, szociális munkás, szociálpedagógus.

Az esetmegbeszélés vezetőjének kiemelt feladata:

- az esethezóval történő egyeztetés az eset ismertetésének menetéről
- vezetői értékelés támogató, segítő célzattal
- összegzés, a lezárás feladatainak elvégzése

AZ ESETMEGBESZÉLÉS DOKUMENTÁLÁSA

Az esetmegbeszélés vezetője feljegyzést készít a megtárgyalt esetekről. A feljegyzés az alábbiakat tartalmazza (ld. Függelék):

- Az esetmegbeszélés ideje, helye
- Az esetmegbeszélésen résztvevők névsora
- Az esethezó által ismertetett eset rövid leírása
- Az esethezó által nevesített probléma megjelölése (kérdések, elvárások)
- Az esettel kapcsolatos team által történő visszajelzések rögzítése
- Javaslatok megfogalmazása
- Értékelés, összegzés

Felhasznált irodalom

Szabó Lajos: Szociális esetmunka. Szociális Munka Alapítvány Kiadványa 3. Budapest, 1993.

Kozma Judit: Kézikönyv szociális munkásoknak. Budapest, 1998. Háló (A Szociális Szakmai Szövetség lapja), VIII. évf. 3. szám 2002. március.

FÜGGELÉK

FELJEGYZÉS

Tárgy: Esetmegbeszélés
Ideje:
Helye:
Jelenlevők: (mellékelt jelenléti ív alapján)

Esethezó:

Az eset rövid leírása:

.....
.....
.....

Az esethozó által nevesített probléma (kérdések, elvárások):

.....
.....
.....

Team által történő visszajelzések:

.....
.....
.....

Javaslatok megfogalmazása:

.....
.....
.....

Értékelés, összegzés:

.....
.....
.....
.....

Dátum:

KÖZÖSSÉGI SZOCIÁLIS MUNKA

**KÉSZÍTETTE: PÁLOS KÁROLY CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT
SZOMBATHELY**

A KÖZÖSSÉGI MUNKA ÉS A SZOCIÁLIS MUNKA KAPCSOLATA

A közösségi munkás szakmai identitása minden országban más és más és más. Vannak akik a közösségi munkát a szociális munka egészének egy területeként értelmezik, mások szerint viszont önálló professzió.

A közösségi szociális munka a helyi közösségek felé orientálja a szociális munkát oly módon, hogy a formális szervezeti keretek között folyó szociális segítségnyújtást megpróbálja összekapcsolni az informális erőforrásokkal, s így a közösségben rejlő humán erőforrások kiaknázhatóvá válnak. A közösségi szociális munka a helyi szükségletek, sajátosságok figyelembevételével – azok artikulálásával – képes egy újfajta partneri kapcsolat megteremtésére a kliens/igénybe vevő és a szolgáltatást nyújtó szociális fél között. A szükségleteket intézményes keretek között kielégítő gyakorlattal szakítva kilép egy olyan terepre, mely nem a sajátja, hanem a közösségé, s ezáltal képes a helyi problémák egyedi, helyi szintű kezelésére, melyben a közösség tagjai épp oly fontos szerepet játszanak, mint a szakember.

Alapvetően szükséges készségek a problémák felismerésének és elemzésének, valamint a mások problémamegoldó cselekvését elindító katalizátorként működés képessége. Ez magába foglalhatja a meglévő szolgáltatások hatékonyabb kihasználására buzdítást, önszorgító csoportok ösztönzését vagy erőforrások mozgósítását a szolgáltatások javítására, a helyi célkitűzések megváltoztatására irányuló nyomásgyakorlás érdekében. A legkülönbözőbb készségeket és képességeket kívánják meg a szociális munkásoktól, többek közt csoportszervező, csoportvezető, politizáló, lobbyszó, jó kommunikációs és pénzteremtő készségeket.

A KÖZÖSSÉGI SZOCIÁLIS MUNKA

A közösségi munka a szociális munka hagyományos alkalmazási területe, melyen lakóterületek vagy más közösségek tervezési-szervezési ügyeivel foglalkoznak annak érdekében, hogy új szolgáltatásokat alakítsanak ki, illetve elősegítsék az életkörülmények javítását egy bizonyos közösség tagjai részére (Dean Pierce).

A rendszerváltás óta megszorodtak azok a családokat érintő problémák, amelyek nem az egyéni életben gyökereznek, hanem társadalmi okokra vezethetők vissza, s ezért megoldásuk, kezelésük sem hatékony az egyéni, családi esetkezelés szintjén (munkanélküliség, hajléktalanság, kirekesztettség stb.).

A közösségi szociális munka eszköztára, problémamegközelítése merőben eltér az egyéni esetmunkáétól, s ebből adódóan olyan társadalmi problémák kezelésére is alkalmas, amelyeket egyéni esetekként nem, vagy nem elég hatékonyan lehet kezelni. Szükség van tehát arra, hogy az egyéni esetkezelésen túl a közösségközpontú megközelítés is széles körben elterjedjen, mert csak így érhető el, hogy a társadalmi integráció, inklúzió, szolidaritás irányába mozduljunk el azáltal, hogy a szociális munka végzése során olyan partnerkapcsolatot tételezünk fel, mely a közös gondolkodást, cselekvést helyezi a középpontba.

KÖZÖSSÉGI SZOCIÁLIS MUNKA A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLATOKNÁL

JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

Az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról 64. § (4) bekezdés d) pontja szerint a családsegítés keretén belül biztosítani kell közösségfejlesztő programok szervezését, f) pontja szerint pedig a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő programokat és szolgáltatásokat.

Emellett az 1/2000. SZCSM (I.7.) rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 30. § (2) bekezdés d) pontja alapján a családsegítés közösségfejlesztő programokat szervez a működési területén élő lakosság számára. A jogszabály 32. § (2) bekezdésében a közösségi szociális munka mint segítő munkaforma jelenik meg.

KÖZÖSSÉGI SZOCIÁLIS MUNKA A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLATOK GYAKORLATÁBAN

A közösségi szociális munka *prevenációs és korrekciós* céllal egyaránt jelen van a családsegítő szolgálatok mindennapi feladatellátása során. Fontos szerepe van, hiszen a gyakorlati tapasztalatok azt mutatják, hogy a közösség tagjai mindennapi életük során alacsony részvételi aktivitást mutatnak, a lakosok nem ismerik a jogaikat, kötelességeiket, lehetőségeiket. A szolgáltatásokat igénybe vevők sok esetben nem tudják finanszírozni a piaci alapon nyugvó, hasonló témájú programokat, szolgáltatásokat, hozzáférésük nem biztosított.

A családsegítő szolgálatok a közösségi szociális munka során a fent említett hiányok „pótlására” programokat nyújtanak a lakosság különböző életkorú, szociális helyzetű, egészségi állapotú tagjai számára. Ezáltal közelebb kerülnek a lakossághoz, kialakul egy „személyesebb” kapcsolat, a családsegítés szolgáltatásai ismertebbé válnak. A korrekcióval szemben előtérbe kerül a prevenció.

Lehetővé válik, hogy egy időben több igénybe vevő részesüljön a családsegítő szolgálat által nyújtott szolgáltatásból, a szolgáltatások így szélesebb körben fedik le a lakosságot, szemben az egyéni esetkezeléssel, ahol egy időben egy családgondozó minimális számú igénybe vevővel foglalkozik. Ez azoknál a szolgálatoknál jelenthet segítséget, ahol kevés a családgondozó, viszont magas az igénybevevők száma, az esetszám.

A közösségi szociális munka szervezése

A közösségi szociális munka szervezése és végzése során fontos figyelembe venni az adott intézmény filozófiáját, értékeit, szervezeti felépítését, lehetőségeit, adottságait. A tervezett programnak mindezekkel összhangban kell lennie. Meghatározó továbbá, hogy milyen intézményi, illetve fenntartói megbízatásra, támogatottságra, alapfilozófiai törekvés-re szerveződik a közösségi szociális munka. (Pl. egy önkormányzati alkalmazott az önkormányzattal konfliktusban álló csoporttal való együttműködés során nem vállalhat kiemelten aktív szerepet.)

Személyi és tárgyi feltételek

A közösségi szociális munka szervezése során fontos tényező a személyi és tárgyi feltételek megléte. A tapasztalatok azt mutatják, hogy az egyszemélyes, illetve a kis létszámú családsegítő szolgálatok esetében nehézséget okoz a szakemberek biztosítása a programok szervezéséhez és lebonyolításához. Ilyenkor a jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés még inkább felértékelődik, hiszen az szélesíti a programok körét, valamint a lebonyolításhoz plusz szakembert biztosít, így teljesülnek a személyi feltételek.

Optimális helyzetben vannak azok a szolgálatok, ahol adottak a személyi feltételek ahhoz, hogy a szakemberek egy része csak közösségi szociális munkát végezzen.

Közösségi szociális munkához kapcsolódó feladatokat szakember felügyelete mellett végezhetnek önkéntesek is.

A tárgyi feltételek biztosítása is sok esetben nehézségekbe ütközik, hiszen az intézmények költségvetése nem mindig teszi lehetővé a forrásbiztosítást a közösségi szociális munkához szükséges plusz kiadásokhoz. A plusz források biztosítására számos jó gyakorlat létezik: pályázati lehetőségek kihasználása; adományozók, szponzorok, cégek megkeresése.

A közösségi szociális munka elindításának motivációi

- A családgondozói gyakorlatban a mindennapi szakmai munkavégzés során tapasztalatokon alapuló igények jelennek meg.
- Kérés érkezik a családsegítő szolgálathoz valamilyen közösségi szociális munka megszervezésére.
- A családsegítő szolgálat igényfelmérést, kutatást végez arra vonatkozóan, hogy milyen közösségi programra lenne igény (közösségi profil).

A közösségi szociális munka öt fázisa

Peter Baldock és Charles Zastrow az alább látható táblázatban foglalták össze, hogy az egyéni esetkezeléstől a klasszikus közösségi munka felé haladva, milyen közösségi munkafeladatokat szoktak a szociális munkások végezni.

1. táblázat

	A tevékenység leírása	A segítő szerepe	
Passzív kliens	1. A segítő intézményen kívüli személyek mozgósítása a kliens érdekében: a) szervezett (formális) támogatások bevonása b) támogató (informális) hálózatok bevonása	Közbenjáró, informátor, összekötő	Egyéni
	2. Az intézményen belüli <i>önkéntes segítő csoport</i> létrehozása a jobb esettámogatás érdekében	Az önkéntes csoport szervezője, szupervízora	Csoport
Aktív kliens	3. <i>Kliensek és társkapcsolataik</i> bevonása saját és társaik segítésébe	A csoport generálójá, külső segítője	
	4. Közös problémájú és közös lehetőségű <i>kliensek önsegítő csoportja</i>	Ösztönző, tervező	Közösségi
	5. Klasszikus közösségi munka: a) közösségi fejlesztés b) közösségi tervezés c) közösségi akció	a) Katalizáló, megfigyelő, bátorító, képessé tevő, koordináló b) Elemző, facilitátor, program-megvalósító, tényfeltáró, irányjelző c) Aktivista, tárgyaló partner, érdekképviselő, lázító agitátor, küldött, ügynök-alkusz	

Közösségi profil

Amennyiben a családsegítő szolgálat – minden előzetes kérés és tapasztalat hiányában – közösségi szociális munka elindítása mellett dönt, úgy előzetesen a közösségi szociális munkásnak egy közösségi profilt szükséges készítenie annak érdekében, hogy a helyi igényeket és erőforrásokat megfelelően tudja értékelni. Ez tartalmazza a terület és az ott lakó emberek részletes leírását.

A közösségi profil készítése arra a feltételezésre épít, hogy a közösségről, az erőforrásokról és a helyi tevékenységekről összegyűjtött teljes adatsorok elemzésével a közösségi szociális munkás azonosítani tudja majd „kielégítetlen igényeket”, pl. a szolgáltatások és az igények közötti réseket, és így saját feladatait is meg tudja határozni.

Az összegyűjtendő információk köre széles, részletes képet mutathat egy adott település, településrész helyzetéről.

2. táblázat

Összegyűjtendő információ	Az információ lehetséges forrása
<i>Helyrajz és helytörténet:</i> településtörténet, a népesség változásai, hagyományok és értékek, a környezet leírása...	Séta a körzetben, beszélgetés a lakókkal, könyvtár...
<i>Közlekedés és kapcsolatteremtés:</i> fő- és fontosabb útvonalak, tömegközlekedési útvonalak...	Önkormányzat, közlekedési vállalatok...
<i>Népességi adatok</i>	Népszámlálás, családvédelmi osztály
<i>Munkaviszonyok:</i> gazdasági aktivitás, munkanélküliek száma	népszámlálás, munkaközvetítő
<i>Lakásvizonyok:</i> tulajdonviszonyok, lakástípusok, hajléktalanok száma...	Népszámlálás, lakásügyi osztály...
<i>Oktatási lehetőségek</i>	Oktatási osztály, iskolai szociális munkás..
<i>Közösségi szervezetek és hálózatok</i>	Helyi lakosok, szociális szolgáltatók, a területen dolgozók...
<i>Szabadidős lehetőségek:</i> közösségi központok, sportolási lehetőségek, klubok, vendéglátóipar...	Művelődési osztály, művelődési ház, közösségi egyesület...
<i>Helyi és központi kormányzat:</i> képviselők, polgármesteri hivatal...	Helyi lakosok, jegyző, lakásosztály...
<i>Szociális szolgáltatások</i>	Szociálpolitikai osztály, szolgáltatást nyújtók...
<i>Egészségügyi ellátás:</i> körzeti orvosok, egészségügyi szolgáltatások, védőnők...	Egészségügyi osztály...
<i>Rendőrség</i>	Rendőrkapitányság

Az összegyűjtött adatokból levont következtetések a cselekvési terv kiindulópontjai, hiszen ezek adnak választ arra, hogy mit csináljon, mire irányuljon a közösségi szociális munka, a családsegítő szolgálat milyen programokat, szolgáltatásokat szervezzon.

- Melyek a fő szociális problémák?
- Mi ad erőt a közösségnek?
- Hol észlelhető rés a szolgáltatásokban?
- Melyek a szomszédság legfontosabb törekvései?
- Milyen feladatokkal foglalkozzon a közösségi szociális munkás?

Példák a családsegítő szolgálatoknál a közösségi szociális munkára

A családsegítő szolgálatoknál számos példája létezik a közösségi szociális munkának. A szolgáltatók lehetőségeik és adottságaik birtokában különböző típusú és célcsoportú programokat működtetnek.

Közösségi terek fiataloknak

A közösségi terek célja, hogy a szabadidő hasznos eltöltésének biztosításával a fiatalok elkerüljék az olyan közösségeket, ahol a drog, az alkohol, a dohányzás és a kriminalizálódás veszélyeinek vannak kitéve. Cél továbbá a közösséghez való tartozás igényének kielégítése; új kapcsolatok, baráti társaságok kialakulásában való segítségnyújtás; a fiatalság lelki, mentális egészségének megőrzéséhez, fejlesztéséhez való hozzájárulás; a deviáns viselkedésminták kialakulásának megelőzése; halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek szocializációjának elősegítése.

A családsegítő szolgálatok keretén belül működtetett programok lehetőséget teremtenek a fiatalokkal való közvetlen bizalmi kapcsolat kialakítására. A prevenciós programokkal a fiatalok hasznos információkhoz, tapasztalatokhoz jutnak az egészségesebb testi, szellemi fejlődés jegyében. Társas kapcsolati, kommunikációs, konfliktuskezelési mintákat kapnak.

Közösségi terek létrehozását megelőzően célszerű szükségletfelmérést és helyzetelemzést végezni az adott ellátási terület és célcsoport vonatkozásában. Ennek elemei a fiatalokat jellemző statisztikai, demográfiai és egyéb mutatók: nem; életkor; iskolai végzettség; munkaerőpiaci helyzet; információszerzési, információfogyasztási, kommunikációs és médiafogyasztási szokások; a korosztály számára rendelkezésre álló szabadidős és kulturális lehetőségek; szükségletek, igények a fiatalok körében.

Emellett a fiatalokkal kapcsolatban álló szakemberektől, intézményektől nyert információk is hatékony segítséget jelentenek a tervezés fázisában.

A felmérés során kapott eredményekre építve lehet olyan közösségi teret létrehozni és olyan programokat működtetni, mely a fiatalok igényeire, szükségleteire épülve hatékony eszköze lehet a közösségi szociális munkának.

A felmérés eszköze: szükségletfelmérő kérdőív, interjúzás, korábban készült kutatások, felmérések másodelemzése.

A működéshez szükséges eszközök: szabad helyiség a tér kialakításához, sporteszközök (ping-pong asztal, cso-cso, darts), cd, magnó, videó, beszélgetésre alkalmas sarok: asztalok, székek, fotelek, a programokhoz aktuálisan szükséges eszközök.

Szakemberek: a közösségi tér működtetését végző családgondozói munkakörben foglalkoztatott szakember/ek; emellett programokhoz, rendezvényekhez kapcsolódó szakemberek (pl. orvos, védőnő, pedagógus...); önkéntesek; felsőoktatásban részt vevő hallgatók (a családsegítő szolgálatoknál gyakorlaton lévők).

Dokumentáció: forgalmi napló, programokon részt vettek jelenléti íve; fénykép-, videó-dokumentáció; szakmai beszámoló; sajtó, média.

Településekhez, településrészekhez kötődő rendezvények

A *falunap* meghatározó eleme az egyének, helyi közösségek tagjainak aktív részvétele a rendezvényen (játsszóház, kirándulás, ünnep, utcabál). Nagyobb tömeget mozgósít. A családsegítő szolgálatok egyre nagyobb számban jelennek meg az általuk ellátott települések falunapjain, különböző programok biztosításával. Ezáltal lehetőség nyílik az adott szolgálat tevékenységének, szolgáltatásainak megismertetésére és a kapcsolatépítésre a település lakóival.

A *családi nap* a helyi közösség szempontjából fontos alkalmi program, akár több száz résztvevővel. Célja, hogy a résztvevők számára értékeket közvetítsen, alkalmat adjon a szabadidő hasznos eltöltésére, emellett kapcsolatot építsen a családsegítők és a lakosság között. Szinte mindig szabadtéren kerül sor az egész napos, játékos, sportos rendezvényre.

A program szervezésében és lebonyolításában nemcsak a családsegítő szolgálat munkatársai, hanem a jelzőrendszer tagjai is részt vesznek. A szervezés során a személyes kapcsolatokat is felhasználják.

Fontos szerepe van a szponzorok felajánlásainak, hiszen támogatásuk nélkül a program nem valósulhatna meg.

A családi napot előzetesen meghirdetik a helyi médiában, tudósítások jelennek meg a helyi újságokban, televízióban, rádióban.

A családi nap programjai lehetnek: aszfaltrajzverseny, kerékpáros ügyességi verseny, tűzoltóautók kivonulása, szellemi totók kitöltése különféle témákban, játékos sportvetélkedők, kézműves-foglalkozások, katonai hagyományőrző csoportok bemutatkozása, sport-bemutatók, karaoke-éneklés, tombola (szponzorok felajánlásai segítségével), főzőverseny.

Falunapok, családi napok rendezése előtt a lakosság mint célcsoport megkeresése hatékonyan segíti a tervezést. Emellett az adott településen, lakókörnyezetben tevékenykedő intézmények, szakemberek nyújthatnak segítséget a szükségletek, igények megfogalmazásához, és az azokra épülő programok összeállításához.

A felmérés eszköze: szükségletfelmérő kérdőív, interjúzás, korábban készült kutatások, felmérések másodelemzése.

A megvalósításhoz szükséges eszközök: a programokhoz aktuálisan szükséges eszközök.

Szakemberek: családgondozói munkakörben foglalkoztatott szakember/ek; emellett programokhoz, rendezvényekhez kapcsolódó szakemberek (pl. orvos, védőnő, pedagógus, rendőr); önkéntesek; felsőoktatásban részt vevő hallgatók (a családsegítő szolgálatoknál gyakorlaton lévők).

Dokumentáció: a programokon részt vettek jelenléti íve; fénykép-, videó-dokumentáció; szakmai beszámoló; sajtó, média.

Iskolai szünetekben szervezhető közösségi programok

A kirándulás és a tábor sajátos szocializációs, közösségfejlesztő és nevelési szintér, amely élményszerzéssel, tartalmas és értéktéremtő szabadidős programokkal járul hozzá a fiatalok személyiségének fejlődéséhez. A kirándulási és a táborozási lehetőség egyúttal természetbeni juttatás, egyedüli lehetőség is a nehéz körülmények között élő fiatalok számára.

A családsegítő szolgálat munkatársai a programokon részt vevőkkel kapcsolatot építenek, prevenció és szükség esetén korrekció szakmai munkát végeznek.

Az iskolai szünetekben szervezett közösségi programok tervezése és szervezése kapcsán az érintettek megkérdezése mellett fontos feltérképezni az elérhető és igénybe vehető hasonló típusú szolgáltatásokat is, így képet kapunk a már működő szolgáltatások típusáról, mennyiségéről, tartalmáról és elérhetőségéről. Ezáltal elkerülhetők az átfedések, lehetővé válik a szükségletek minél szélesebb körben történő kielégítése.

A felmérés eszköze: igénybe vehető hasonló szolgáltatások feltérképezése, szükségletfelmérő kérdőív, interjúzás, korábban készült kutatások, felmérések másodelemzése.

A megvalósításhoz szükséges eszközök: a kirándulás és a tábor programjaihoz aktuálisan szükséges eszközök.

Szakemberek: családgondozói munkakörben foglalkoztatott szakember/ek; emellett programokhoz, rendezvényekhez kapcsolódó szakemberek (pl. orvos, védőnő, pedagógus, rendőr...); önkéntesek; felsőoktatásban részt vevő hallgatók (a családsegítő szolgálatoknál gyakorlaton lévők).

Dokumentáció: programokon részt vettek jelentkezési lapja, jelenléti íve; fénykép, videó-dokumentáció; szakmai beszámoló; sajtó, média.

Ünnepekhez kötődő közösségi rendezvények szervezése

A *játszóház* előre meghatározott program szerint működik, támogatott játékfoglalkozás keretében. Többek között a család segítségét szolgálja a különböző feladatoknál (hétvégi bevásárlás, takarítás vagy egyéb házi munkák, családápolás stb.), oly módon, hogy figyelmüket teljes mértékben az aktuális teendőre tudják összpontosítani. Ez idő alatt barátságos környezetben, szakemberek felügyelete alatt, biztonságban, integrált csoportban, előre kidolgozott program szerint működő játszóházban hagyhatják gyermekeiket. Mivel a gyerekek sok mozgással és különböző észlelő funkciók együttes működésével jól fejleszthetők, a programok kialakításában fontos szerepet kap a játék, ami által az itt töltött idő hasznossá és kellemessé válik.

A *kreatív műhelyek, kézműves foglalkozások, ünnepkörökhöz kötődő rendezvények* (farsang, húsvét, mikulás, advent, karácsony) célja a szabadidő hasznos eltöltése, a gyermekek kreativitásának, ügyességének, képzelőerejének fejlesztése, illetve az adott ünnepre való készszűlödés.

A családsegítő szolgálatok által szervezett foglalkozások lehetőséget teremtenek a szakembereknek arra, hogy a résztvevőkkel megismertessék a szolgálat által nyújtott további szolgáltatásokat, felmerülő problémák esetén a segítségnyújtás lehetőségeit.

A rendezvények szervezése előtt fontos felmérni, hogy a nyújtani kívánt szolgáltatások mennyire vannak összhangban a szükségletekkel, mennyire segítik hatékonyan a családok életét. Erről egyrészt a lakosság megkérdezése, másrészt a lakossággal kapcsolatban álló szakemberek megkérdezése útján kaphatunk képet.

A *felmérés eszköze*: igénybe vehető hasonló szolgáltatások feltérképezése, szükséglet-felmérő kérdőív, interjúzás, korábban készült kutatások, felmérések másodelemzése.

A *megvalósításhoz szükséges eszközök*: a foglalkozásokhoz, rendezvényekhez aktuálisan szükséges eszközök.

Szakemberek: családgondozói munkakörben foglalkoztatott szakember/ek; emellett programokhoz, rendezvényekhez kapcsolódó szakemberek (pl. orvos, védőnő, pedagógus, rendőr...); önkéntesek; felsőoktatásban részt vevő hallgatók (a családsegítő szolgálatoknál gyakorlaton lévők).

Dokumentáció: a programokon részt vettek jelenléti íve; fénykép-, videó-dokumentáció; szakmai beszámoló; sajtó, média.

Fórumok szervezése

Kerekasztalok szervezése különböző témakörökben (pl. díjhátralékosok kapcsán). A kerekasztalok célja, hogy a résztvevőket rövid és hosszú távon egyaránt érintő kérdésekben elősegítse a konszenzus létrejöttét, párbeszédet indítson el, cselekvésre ösztönözzön.

A közvéleményt aktuálisan foglalkoztató és érintő témákban *lakossági fórumok* szervezése, melyre meghívást kapnak az adott téma képviselői és szakértői, valamint a lakosság. Célja a lakosság, a szakemberek, a döntéshozók és a képviselők közötti párbeszéd megteremtése, cselekvés elindítása.

Különböző témájú fórumok tervezése, szervezése kapcsán fontos kezdeményező szerepe van mind a klienseknek, mind a családsegítő szolgálatnál dolgozó szakembereknek, mind pedig az adott témában érintett szakembereknek.

A lebonyolításhoz szükséges eszközök: a kerekasztal és a fórum megtartására alkalmas helyiség.

Szakemberek: családgondozói munkakörben foglalkoztatott szakember/ek.

Dokumentáció: a programokon részt vettek jelenléti íve, emlékeztető; fénykép-, videó-dokumentáció; szakmai beszámoló; sajtó, média.

Közösségfejlesztő Iroda működtetése

A közösségi szociális munka ebben az esetben a hátrányos helyzetű egyének, családok segítésére, életkörülményeinek javítására koncentrál. A lakóközösség számára szolgáltató-, szervező-, tájékoztató tevékenységet végez.

Alapvető cél a közösség motiválása, hogy minél előbb képessé váljon a helyes önálló életvitel és a megfelelő családi élet kialakítására, erőforrásai mozgósítására. Cél továbbá a lakók bizalmának megnyerése, a kapcsolatépítés, illetve a környéken élő felnőttek és gyermekek szemléletformálása, megfelelő viselkedésminták kialakítása, szülői és gyermekszerepek segítése, negatív szocializációs hatások csökkentése, a szabadidő lehető leghasznosabb eltöltése, jól funkcionáló, egészséges közösség építése. Ezen belül közösségi programok szervezése, a közösségi identitás erősítése; a szabadidő hasznos eltöltését célzó foglalkozások szervezése.

Közösségfejlesztő iroda létrehozása előtt fontos feladat, hogy megismerjük az adott közösség múltját, történelmét, a társadalomban betöltött szerepét, ezáltal általános képet kapunk róluk. Érdemes a közösség tagjaival egyénenként megismerkedni, bemutatkozni nekik, szándékainkat tisztázni, előzetesen felmérni a problémáikat, tisztázni a félelmeiket, aggodalmaikat. Fontos a kölcsönös bizalom kialakítása.

A felmérés eszköze: szükségletfelmérő kérdőív, interjúzás, korábban készült kutatások, felmérések másodelemzése.

A megvalósításhoz szükséges eszközök: az iroda működéséhez helyiség/ek, a foglalkozásokhoz, programokhoz aktuálisan szükséges eszközök.

Szakemberek: családgondozói munkakörben foglalkoztatott szakember/ek; emellett programokhoz, rendezvényekhez kapcsolódó szakemberek (pl. orvos, védőnő, pedagógus,

rendőr...); önkéntesek; felsőoktatásban részt vevő hallgatók (a családsegítő szolgálatoknál gyakorlaton lévők).

Dokumentáció: forgalmi napló; folyamatnapló; programokon részt vettek jelenléti íve; fénykép-, videó-dokumentáció; szakmai beszámoló; sajtó, média.

Felhasznált irodalom

- A szociális munka elmélete és gyakorlata 3. kötet – Közösségi szociális munka (szerk.: Gosztonyi Géza). Nemzeti Család és Szociálpolitikai Intézet, Budapest, 2004.
- Bodor Tamás: Táborszervezés, táborvezetés ifjúságsegítőknél és érdeklődőknek. Megyei Művelődési és Ifjúsági Központ, Szombathely, 2006.
- Gosztonyi Géza: A közösségi szociális munka és a közösségfejlesztés speciális kapcsolata Magyarországon.www.eszi.sze.hu/smtanszek/ccprojekt/A_kozossegi_es_szocialis_munka_es_a_kozossegfejlesztes_kapcsolata.pdf
- Parola füzetek. Budapest, Közösségfejlesztők Egyesülete.

MEDIÁCIÓ (KÖZVETÍTÉS)

**KÉSZÍTETTE: ÉLES CSABÁNÉ LÁNYI MÁRIA, OROSZ IBOLYA AURÉLIA, SZATMÁRI SÁNDORNÉ
DEBRECEN MEGYEI JOGÚ VÁROS CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONTJA**

„A mediáció lényege abban áll, hogy képes a feleket egymás felé fordítani, nem úgy, hogy szabályokat kényszerít rájuk, hanem segít megteremteni kapcsolatuk újszerű és közös felfogását, melynek révén megváltozik a két fél egymáshoz való viszonyulása.” (Riskin, 1994)

A rendszerszemléletű elmélet szerint a család élő szervezet, amely állandó változásban, fejlődésben van, a tagok szükségleteihez és igényeihez igazodva. Akármelyik családtaggal történik is valami, az az egész rendszert érinti. Mint minden szervezetre, úgy a családi rendszerre is jellemzők a következők:

- határok a külvilág felé,
- a rendszeren belüli tekintély-hierarchia (a tagok viszonylagos hatalma, ereje, státusza),
- a családtagok közti interakciók egymásutánja (a család kommunikációs stílusára jellemző lehet az erőszak vagy a gyakori frusztráció alkalmazása, de lehet a szelíd és őszinte kommunikáció is),
- a generációk közti viselkedésminták.

A mediáció egyedülálló módon alkalmas családi rendszeren belüli konfliktusok megoldására, mert nem kell kényszeresen a törvény által előírtakat követni, hanem más családi körülményeket is figyelembe lehet venni.

Tapasztalataink szerint hatékony megoldások születnek adósságrendezési, vagyongosztási ügyekben, vagy az egészségügyben a betegek jogainak érvényesítésében, szomszédsági vitákban. Gyakran előfordul, hogy a munkavállalók és munkáltatók követeléseinek egyeztetésében alkalmaznak közvetítőt.

A mediáció egyre elterjedtebb. Főleg a családsegítő és gyermekjóléti központokban és szolgálatokban dolgoznak képzett mediátorok, akikhez családi konfliktusok esetén segítségért lehet fordulni, de jelen vannak az egészségügyben, a munkaügyi döntőbíráóságokon, s az ügyvédek között is.

JOGSZABÁLYI HÁTTER

Az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 64. § (4) bekezdése szerint: „A családsegítés keretében biztosítani kell (...)

f) a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.”

A mediáció konfliktuskezelő és vitarendező folyamat, amelyet a családgondozók és más képzett szakemberek alkalmazhatnak a családgondozás folyamán mint konfliktuskezelő módszert, de működhet egyfajta intézményi szolgáltatásként is.

A mediáció során egy független harmadik személy segíti hozzá a folyamatban önként részt vevő feleket a kölcsönösen elfogadható egyezség eléréséhez. Gyakran sikeres olyan esetekben, amelyekben a vitázók már nem képesek egymással eredményesen kommunikálni segítő részvétele nélkül.

A pereskedéstől és a döntőbírástól eltérően a mediáció során nincs külső döntéshozó, a felek maguk oldják meg a konfliktust.

A mediáció egyik célja, hogy elkerülhetővé tegye a holtpontra jutást, vagy azon átsegítse a feleket, továbbá, hogy megakadályozza a vita kiterjedését, és hozzásegítse a feleket a lehetséges megoldások kidolgozásához.

A mediátor, akit legtöbbször a felek választanak, olyan katalizátor funkciót tölt be, amelyben elsősorban a felek érdekére, nem pedig a múlt eseményeire és az elfoglalt pozíciókra fókuszál.

A mediátor legfontosabb feladata a folyamat irányítása, a felek segítése.

Amennyiben az intézmény mediációs szolgáltatást nyújt, úgy javasoljuk, hogy

- a szakmai programban nevesítse a szolgáltatást és annak működését fejtse ki röviden, csatolja a megállapodás mintáját stb.,
- olyan személyt alkalmazzon vagy bízjon meg, akinek képzettsége, végzettsége megfelel a hatályos jogszabályoknak, és igazoltan végezheti e tevékenységet,
- biztosítsa a továbbképzés és az esetmegbeszélés lehetőségét,
- biztosítsa a tárgyi feltételeket,
- dolgozza ki intézményen belül a szolgáltatás igénybevételének protokollját.

Az intézményen belül vitt mediációs eljárások megkezdésekor az intézményvezető (vagy szakmai vezető) vizsgálja meg, hogy a mediációt kérők és a mediátorok között nem áll-e fenn összeférhetetlenség, ezek után nevezze ki az esetfelelőst.

A mediációs eljárások a csoportos terápiás programok egyik szolgáltatása a családsegítésen belül, így a szolgáltatáson résztvevők adminisztrációját e szerint kell vezetni. Adminisztráció vezetésén belül megkülönböztetünk jogi és szakmai szempontból kötelező feladatokat. A családsegítést (személyes gondoskodást) igénybe vevőkről az intézmény vezetőjének nyilvántartást kell vezetni, valamint a forgalmi naplóban rögzíteni kell a mediációs folyamat találkozásait. A mediációs eljárásban mindig születik mediációs nyilatkozat, megállapodás a folyamat elkezdéséről és esetlegesen a lezárásakor is. Ezek a dokumentumok a terápiás folyamat részei, így azok a mediátorok dokumentumai, nem képezik részét a nyitott intézményi dokumentációnak.

A mediáció folyamatában elhangzott információkra csak abban az esetben vonatkozik az alap titoktartáson túli – bíróságra való idézés megtagadása – titoktartás, ha a mediátorok a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. tv. alá tartoznak.

Személyi feltételek a mediátorra vonatkozóan:

- felsőfokú szakirányú végzettség,
- a mediáció módszere – készségfejlesztő tréning vagy tanfolyam.

Tárgyi feltételek:

- nyugodt, zavartalan (telefon nélküli) légkört biztosító helyiség, ahol az érintettek kényelmesen elférnek,
- flip-chart tábla, vagy nagy alakú papír a mediációs ülésen elhangzottak rögzítésére.

Mikor segít a mediáció?

Nehéz lenne felsorolni az összes olyan konfliktushelyzetet, amelyben a mediáció megoldás lehet. Néhány példa: családi konfliktusok (akár szülő-gyerek konfliktus), szomszédok vagy munkatársak közti vita, párkapcsolati nehézségek, válás vagy szakítás, gyermek-elhelyezési ügyek, olyan ügyek, amelyek polgári perrel fenyegetnek, barátok közti konfliktusok, üzleti ügyek.

Mikor érdemes mediációt alkalmazni?

Amikor a felek közt érdekellentét van, amit nem tudnak megoldani, de a kapcsolatot fenn kell, vagy fenn akarják tartani, ezért mindkét fél törekszik a megoldásra.

Mikor NEM alkalmazható a mediáció?

- Amikor a jogi eljárás már folyamatban van,
- amennyiben valamelyik félnek nem önkéntes a részvétele a folyamatban,
- ha a konfliktusban erőszak veszélye áll fenn,
- amennyiben egyik vagy mindkét fél személyes biztonsága veszélyben van,
- ha az álláspontok szélsőségesek és merevek,
- ha a felek közt nagy hatalmi különbségek állnak fent,
- alkohol vagy drog fogyasztása esetén,
- más olyan okból, ami miatt a felek tárgyalásra vagy megegyezésre képtelenek.

A mediátornak, amennyiben ezek bármelyikét észleli a folyamat során, kötelessége a mediációs folyamatot megszakítani.

A mediáció működési formái

- Tanácsadás: heti rendszerességgel, meghirdetett, állandó időpontokban és helyszínen. A tanácsadást általában a „kívülről” jelentkező ügyfelek vehetik igénybe, előzetes bejelentkezés alapján.
- A családgondozásba illesztett közvetítés: a családgondozó javaslatára történik azokban az esetekben, melyeket mediálhatónak tart.

A mediáció előnyei

- A felek mindvégig kontrollálják a folyamatot. Mindenki saját magát képviseli és tudja, mit akar, és mit nem. Nem születik senki számára hátrányos ítélet, senki nem kényszeríthető rá a megoldásokra.
- A résztvevők a kölcsönös előnyök elérésére törekszenek, szemben a győztes-vesztes dinamikával.
- A konfliktusok új megoldási szakaszba kerülnek, ezzel új megoldások elősegítői lehetnek. Sok új információ kerül napirendre.
- Olcsóbb és gyorsabb, mint a bírósági eljárás.
- A mediáció során született megállapodásokat betartják a felek.
- A mediációval a felek semmit sem veszítenek, ha nem sikerül megállapodniuk, választhatnak más módszert a vitás kérdések orvoslására.
- Szemléletváltást eredményez.

A KONFLIKTUSOK

Minden társadalomban, közösségben, szervezetben, emberi kapcsolatban időről időre támadnak konfliktusok a mindennapi interakciók során. A konfliktus az élet természetes velejárója, és egyben a problémamegoldás lehetőségének a hordozója, ha a kezelésére megfelelő eszközök állnak a konfliktus szereplőinek rendelkezésére.

A konfliktus fajtái

- információs alapú (túl sok, túl kevés vagy téves információ)
- kapcsolati alapú (rossz kommunikáció, erős érzelmek, negatív viselkedés, sztereotípiák)
- értékalapú (mindennapi értékek, alapértékek)
- strukturális alapú (egyenlőtlen hatalommegoszlás, időhiány, nehéz kooperáció, források feletti egyenlőtlen rendelkezés, földrajzi viszonyok)
- érdekalapú (szubsztantív, procedurális, pszichológiai)

A konfliktus eszkalációjának fázisai

1. Jelzés

A felek valamilyen módon egymás tudomására hozzák, hogy konfliktusuk van egymással.

2. Vita, érdekartikuláció

A felek közvetlen kommunikáció útján konkrétan megfogalmazzák álláspontjukat, érdekeiket, szükségleteiket.

3. Polarizáció

A pozíciók megmerevednek, a felek a másik álláspontjából már csak azt hajlandóak észrevenni, hangsúlyozni, ami eltér a sajátjuktól.

4. Szegregáció, szeparáció

A felek már nem hajlandóak, vagy képtelenek a közvetlen kommunikációra (nem állnak szóba egymással).

5. Destrukció, vagy „gyűlöletalapú” fázis

Ebben a fázisban más a kapcsolat, illetve szélsőséges esetben a felek a másik rombolására törekcsenek.

6. A kimerülés fázisa

Az érintettek kifáradtak, csökken a feszültség, a romboló energia, kevesebb az egymás ellehetetlenítésére hivatott interakció.

A MEDIÁCIÓ ALKALMAZÁSA

Kapcsolatfelvétel

A mediációs folyamat elindítása gyakran a legnehezebb része a probléma megoldásnak. A kapcsolatfelvételi szakasz általában azzal kezdődik, hogy az egyik fél megfogalmazza az igényét a mediációra. Ezt a szándékát jelezheti a másik félnek, vagy a konfliktuskezeléssel foglalkozó intézménynek. Ha az intézménynek jelez, akkor az intézmény családgondozójának mélyrehatóan elemeznie kell, hogy melyik a legjobb stratégia a felek tárgyalóasztalhoz ültetéséhez.

Módszer arra, hogy a mediációt eredményesen javasoljuk valakinek

- meghallgatás, megadni a kliensnek a lehetőséget, hogy elmondja a problémáját
- a mediáció önkéntességének a hangsúlyozása (ne erőltessük, de bátorítsuk a részvételt)
- egy semleges harmadik fél segítségének megajánlása a megoldás megtalálásához
- a mediáció bizalmas természetének hangsúlyozása
- annak hangsúlyozása, hogy a mediátor nem dönt a felek helyett, ha megállapodnak, ez az általuk megfogalmazott értelmezésen, feltételeken elvárásokon alapul, a „saját” megoldásuk lesz
- a résztvevőknek 2-3 órát kell szánniuk a mediációra, tehát van idő kidolgozni a megoldást
- a felek elégedettek vagy elégedetlenek lehetnek a bíróság döntésével, de nem tudják kontrollálni a kimenetelt, a mediációban viszont ők hozzák létre az eredményt.

- ha nem tudnak megállapodni, folyamodhatnak más eljáráshoz (bíróshoz is).
- realitásvizsgálat, azaz annak megkérdezése, hogy milyen más lehetőség jön számba a megoldáshoz
- a mediáció idő- és költségtakarékos megoldás (gyorsabb, olcsóbb mint a bírósági döntés)

A mediáció kereteinek meghatározása

Ki legyen a mediátor? A mediátor személye valamennyi fél számára elfogadható kell hogy legyen (ne az esetfelelős családgondozó). Az olyan jelöltnek van esélye, akit mindenki semlegesnek, a problémák megértésében kompetensnek és a mediációs folyamatot ismerőnek fogad el.

Titoktartás a mediációban

A mediáció bizalmas folyamat, csak a felek és meghatalmazottaik vesznek részt azon, az elhangzottakat bizalmasan kezelik. Miután az általános gyakorlat a titoktartás, ettől eltérni csak közös megállapodással lehet.

Ki vegyen részt a mediációban?

A feleknek rögzíteniük kell, hogy kik azok, akiknek szükséges részt venniük. A feleknek választóvonalat kell húzniuk azok között, akiket érinthetnek a mediáció során születő döntések és azok között, akiknek pozíciójuknál fogva jelen kell lenniük a döntés meghozatalánál. A feleknek meg kell állapodniuk abban, hogy mi lesz az egyes résztvevők szerepe a mediáció során.

A mediációba lehetőség szerint vonjuk be azt,

- aki valamennyire érzi a vitás kérdések lényegét,
- akinek van valamelyes tárgyalási készsége,
- aki tudja az érzelmeit kontrollálni,
- és mindenképpen vonjuk be azt, aki utólag veszélyeztetheti a megoldás betartását, ha nem vesz részt a folyamatban.

A mediáció folyamata

A kliens bekerülése a rendszerbe: minden esetben az önkéntességet kell hangsúlyozni, mert így várható el az ügyfelek egyéni felelősségvállalása.

a.) Tanácsadás esetén

- a kliens telefonon, személyesen érdeklődik, egyedül, vagy
- a konfliktusban állók együtt jelentkeznek

Feladat:

- a felek tájékoztatása a mediációról
- az elvárások tisztázása
- ha mediációra alkalmasnak látszik az eset, akkor időpontok, helyszín egyeztetése az ügyfelekkel
- ha nem alkalmas közvetítésre az eset, más szolgáltatások felajánlása (pszichológus, jogász, családgyógyász stb.)

b.) A családgyógyász folyamatába illesztve

- a családgyógyász, ha a gyógyász során olyan problémával találkozik, ami mediációval kezelhető, akkor az adott konfliktus megoldására felajánlja az ügyfélnek a mediáció lehetőségét
- tájékoztatja a közvetítési folyamatról
- egyeztet a mediátorral
- a mediátor tájékozódik a konfliktusról
- amennyiben a családgyógyász csak az egyik féllel van kapcsolatban, akkor a mediátor keresi meg a többieket. Ez azért fontos, hogy a konfliktusban álló másik fél/felek ne feltételezhessen(ek) elfogultságot. Ezért is jó, ha nem a családgyógyász a mediátor. Másrészt a családgyógyász általában csak kliense oldaláról ismeri a történetet, így tájékozottsága sokszor egyoldalú. Korábbi ismeretei akadályozhatják abban, hogy a mediációs ülés során csak a „hozott” problémákkal dolgozzon és ne sugalljon: „én úgy tudom, hogy az is problémát jelentett...”
- a továbbiakban a lépések ugyanazok, mint a tanácsadásnál

A kapcsolatfelvétel során és a továbbiakban is biztosítani kell a klienseket a pártatlanságunkról és a titoktartási kötelezettségünkéről.

A mediátor szerepe

A mediátornak nincs joga ahhoz, hogy eldöntse az ügy kimenetelét, bírságot szabjon ki, vagy bárkit „börtönbe küldjön”. A mediátorok nem bírák: nem céljuk a múlt hibáinak elemzése, vagy annak eldöntése, hogy kit terhel a felelősség a kialakult helyzetért. Ehelyett segíthetnek, hogy innentől kezdve a felek javítsanak a helyzeten.

Titoktartás – jegyzetelés

A mediátor jegyzeteket készíthet, de nem hozhat nyilvánosságra semmilyen információt, és nem közölhet adatot senkivel, aki a mediációban nem vesz részt.

Külön tárgyalás

A mediátor dönthet úgy, hogy a felekkel külön találkozik. Külön tárgyalást akkor érdemes javasolni, ha azt feltételezzük, hogy rejtett tartalmak, ki nem mondott érdekek bukkannak fel.

hatnak elő, vagy a feszültség oly magas a felek között, amely hátráltatja a megbeszélést. Ezek a megbeszélések bizalmasak. A másik féllel csak akkor közölhetjük az itt elhangzottakat, ha a külön tárgyalás résztvevőjétől erre engedélyt kaptunk. A külön tárgyalás végén mindenképpen tisztázzuk, hogy miként bánjunk az itt megszerzett információkkal.

Alapszabályok ismertetése

- Mindenkinek joga van megszakítás nélkül kifejezni az álláspontját, senki ne szakítsa félbe a beszélőt.
- Mindenkitől azt kérjük, hogy kövesse a mediátor utasításait.
- Mindenkiel tiszteletteljesen kell bánni.
- Komoly erőfeszítést várunk el mindegyik féltől a megállapodás elősegítéséért.

A felek elismerése, ha a konfliktus megoldására kísérletet tesznek

A mediátor méltányolja a felek hajlandóságát, hogy problémájukat mediáción keresztül kívánják megoldani. A résztvevők gyakran feszülten, frusztráltan és szkeptikusan lépnek be a helyiségbe. A mediáció ismeretlen számunkra. Olyan emberekkel szemben ülnek, akikkel vitában állnak, akikre haragszanak, akiknek igazát megkérdőjelezzük. Ebben a légkörben kell a mediációt elkezdeni, ilyen körülmények között kell a feleket őszinteségre, nyitottságra és egymásra figyelésre bírni. Ha a mediátor a kezdet kezdetén elismeri a felek együttműködési készségét, az a mediáció további szakaszaira is jó hatással lesz.

Az időkorlátok és a felek kompetenciájának tisztázása

Kérdezzük meg, hogy mindenkinek elég ideje van-e a mediációs ülés lebonyolításához, beszéljük meg, hogy a résztvevők mennyi időt szánnak erre. (A feleknek komoly munkát kell végezniük, amire egy óra általában nem elég, még ha kezdetben ezt is gondolják.) Ellenőrizzük, hogy a jelenlévők jogosultak-e az egyezség megkötésére.

Kiindulópontok a mediátor számára

1. A mediátor szerepe a mediáció során segíteni a feleket abban, hogy a konfliktus összetevőit a saját és a másik szempontjából is megértsék.

2. A következő technikák használhatók:

Figyelem: ne féljünk a csendtől, halljuk meg a verbális és nem verbális információkat, legyen fülünk a tartalmi és értelmi üzenetekre.

Információszerzés: kérdezzünk, de ne használjunk eldöntendő kérdéseket.

Csend: ne nyilvánítsunk véleményt, ne adjunk ötleteket, és ne ítélkezzünk!

Irányítás: irányítsuk a beszélgetést mindig a konkrét ügyek és témák felé, tartsuk mederben az egyezkedési folyamatot.

Egyensúly: ügyeljünk a felek közötti erőegyensúly megtartására.

A mediátor megállapításai

A mediátor az alábbi szempontok alapján alakítja ki véleményét:

- Mi a felek álláspontja (ki mit kér, illetve követel)?
- Mi az érdekük (mire van szükségük, hogy meg legyenek elégedve)?
- Mi akadályozza a megoldást?
- Felhánytorgatják-e sérelmeiket, vagy tárgyalnak egymással?
- Mennyire hatékony a viselkedésük, ill. kommunikációs stílusuk a közérthetőség és nem-verbális üzenetek szempontjából?
- Hajlandók-e az együttműködésre, vagy lövészárokba ássák magukat?
- Milyen az erőegyensúly közöttük?
- Megmarad-e valóságérzetük?
- Mennyire ötletesek a problémamegoldásban?
- Hajlandók-e egymással beszélni?
- Mik képezik a konfliktus tárgyát, és hol sikerült megállapodni?
- Akarják-e, hogy a mediáció sikeres legyen?

A mediáció szakaszai

A mediátor folyamatosan láttatja a haladást, s a konfliktus kimenetelének sikerében lényeges szerepet és felelősséget tulajdonít a feleknek.

Megállapodás szerint többszöri találkozásra kerül sor, több héten át, másfél-két órára. A következő találkozásra a felek „házi feladatot” kapnak, a mediációs folyamat során bárkivel konzultálhatnak. Ebben a struktúrában a felek megfontolt terveket tudnak készíteni ahhoz a döntéshez, amely határkő az életükben, és változást von maga után. A mediátor megköveteli a felektől, hogy végiggondolják, hogyan fog alakulni a későbbiekben az életük, például válás után, amikor anyagilag és személyükben is függetlenné válnak egymástól. Ennek a folyamatnak hat nagyobb fázisa van.

1. fázis: Bevezetés és szerződéskötés

Ebben a fázisban esetleg néhány átmeneti megállapodás is születik a feszültségek csökkentésére, s a kapcsolat stabilizálására. Ha már nincs bizalom, szükséges ezt újra kialakítani – egy bizonyos szintig. Az átmeneti szerződés senkit sem köt. Fontos a hangneme kialakítása, a folyamat és az alapszabályok ismertetése, az elvárások megvitatása.

A fázis végére mindegyik fél rendelkezésre bocsátja azt az ágendát, amelyen minden megvitatandó téma szerepel. Abban is egyezés születik, melyik megoldás a legkönnyebb, s melyik a legnehezebb. Sok mediátor a legkönnyebbel kezdi, hogy a felek lássák a gyors eredményt, s egyúttal azt is, hogyan lehet hatásosan, kevésbé fenyegető körülmények között eredményesen tárgyalni.

2. fázis: Információk gyűjtése és kiértékelés

A felek összegyűjtik és kiértékelik a szükséges információkat. Minden döntés megszületése előtt mindegyik félnek pontosan ismernie kell a tényállást. Mivel az információk

alapján önkéntesen meghozott döntések képezik a mediációs folyamat lényegét, a mediátornak ragaszkodnia kell ahhoz az abszolút szabályhoz, hogy mindkét félnek teljesen nyíltan kell feltárnia a tényeket. Mindenféle kompromisszum ezen a téren etikátlan. Mindkét félnek meg kell adni a lehetőséget, hogy saját szemszögéből ismertesse a problémát. A mediátor összefoglalja a vitapontokat, és ellenőrzi azok helyességét.

3. fázis: Opciók és alternatívák kialakítása

Itt sok múlik a mediátor talpraesettségen, gyakorlottságán. A felek figyelmét a „nyerni vagy veszíteni” helyett a mindkét fél érdekét figyelembe vevő legeredményesebb megálapodás irányába kell terelni. A feleknek általában nincs túl nagy rálátásuk a lehetőségekre.

Az alternatívák kidolgozásánál a következő kritériumokat kell számításba venni:

- a résztvevőknek és a döntés által majdan érintetteknek a szükségleteit
- a részint a múlt tapasztalatain nyugvó, jövőre vonatkozó igényeket
- az általános gazdasági és szociális előrejelzéseket (infláció)
- jogi és gazdasági normákat, akadályokat és korlátozásokat
- anticipált új embereket és új helyzeteket
- a fenti kritériumok bármelyikében megjósolható változásokat

Még abban az esetben is, ha a döntési lehetőségek korlátozottak, a folyamatnak ez a szakasza megengedi a feleknek, hogy maguk érkezzenek el a fentiek realizálásához. A mediátor szerepe nem az, hogy döntsön a felek helyett, nem is az, hogy vitázzék velük a „legésszerűbb” döntési lehetőségekről, hanem az, hogy megkönnyítse azoknak a döntési lehetőségeknek a számbavételét, amelyekre a felek esetleg nem is gondoltak. Míg hagyományosan mindkét fél dolga az volt, hogy képviseljen egy pártállást, a mediáció mindkét felet bevonja az együttes problémamegoldó folyamatba.

Fontos a másik fél szempontjainak megismerése, hogy jobban megértsék a konfliktust. Folyamatosan térjünk rá arra, hogy a múlt helyett a jövőbetekintés vezet megoldáshoz.

4. fázis: Tárgyalás és döntéshozatal

A felek azokban a témákban, amelyekben megegyeztek, tárgyalnak, majd döntést hoznak.

Alapvetően háromféle tárgyalási minta létezik. Vannak olyanok, akik képesek arra, hogy humanista elvek alapján (mi jogos, mi nem?) döntsenek. Vannak olyanok a skála túlsó végén, akik fenyegetéseket helyeznek kilátásba arra az esetre, ha nem olyan megoldás születik, amely számukra kedvező. A kontinuum közepén helyezkednek el a legtöbben: azok, akik képesek engedményeket tenni a másik kedvéért azért, hogy ők maguk is jobban járjanak, akik képesek megbeszélni egymással azt, hogy ki miért mit ad cserébe. Ez nem ugyanaz, mint a kompromisszum, mivel egyik fél sem mond le arról, amit akar, hanem inkább mindegyik fél a saját érdekében egyezkedik. Itt vesztes nélkül, az érdekek vitájáról van szó, s nem pozíciók vitájáról.

Összehasonlításképpen: egy elvi alapokon nyugvó tárgyalás során a pozíciók fölötti alkudozás helyett a mediátor arra fogja bátorítani a feleket, hogy dolgozzanak ki objektív kritériumokat a döntés meghozatalához. A mediátor segít a résztvevőknek abban, hogy az

ügyeket realisztikusan lássák, megvilágítja és összegzi a témákat és érdekeket, a döntéshozatal felelősségét pedig meghagyja a résztvevőknek.

Gyakran előfordul, hogy a felek arra próbálják rávenni a mediátort, hogy döntsön helyettük. A mediátor nem dönt, és nem is dönthet a felek helyett. Ez természetesen nem zárja ki annak lehetőségét, hogy a mediátor figyelmeztethesse a feleket saját érdekeikre, képviselt értékeikre, statisztikai adatokra vagy szociológiai mintázatokra. Megtörténhet a megállapodás kidolgozása, a lehetőségek kialakítása, a lehetőségek vizsgálata megvalósíthatóságuk alapján.

5. fázis: A megállapodás megírása

A szóbeli megállapodás létrejötte után kerül sor annak írásbeli rögzítésére. Ez a mediációs megállapodás kiemeli a felek felelősségét, az egyezség be nem tartásának a következményeit. Olyan nyelven kell megfogalmazni, amelyet mind a két fél könnyen megért. A dokumentum magába foglalhatja az újraértékelés folyamatát is, amely a körülmények megváltozásával és a változtatásokkal kapcsolatosan felmerülő viták esetén is eligazítást adhat. Kötelezettségvállalás a megegyezés betartására, emlékeztető az egyezség főbb pontjaira, a későbbiekben felmerülő félreértések kizárása.

6. fázis: Lezárás

- a felek erőfeszítésének megköszönése
- a mediáció eredményeinek áttekintése és a nyomon követési eljárás ismertetése
- az ülés hivatalos lezárása, a pozitívumok kiemelése

A mediáció során a feleknek van némi lehetőségük, hogy kipróbálják a megállapodás egy-egy pontját, de az igazi próba ezután jön. A megállapodás végrehajtása során nehézségek, problémák merülhetnek föl. A nyomon követő üléseken a mediátor abban segíthet a feleknek, hogy amit ők esetleg „helytelen megállapodás”-nak vélnek, az valójában olyan körülmény, amit el kell fogadni, s amely konstruktívan megoldható. A megállapodást követő ülésekben jelenik meg igazán, hogy a mediáció tulajdonképpen konfliktusmegoldó folyamat, mivel a megállapodás magába foglalhatja a szemléletváltásnak és az eredeti tervek revíziójának a folyamatát is, a körülményekben fellépő változásokra való feleletként.

Váratlan helyzetekben mit tegyünk?

1. Azokkal a résztvevőkkel, akik jól tudnak egymással kommunikálni:

- Hagyjuk, hogy beszéljenek egymással!
- Összük meg figyelmünket és a szemkontaktust közöttük!
- Összegezzünk, ügyelve a mediációs folyamatra!
- Fogalmazzuk át a főbb pontokat, és irányítsuk a résztvevők figyelmét egymás felé!

2. Azokkal a résztvevőkkel, akiken nem tudunk eligazodni:

- Kezdetben legyünk óvatosak!

- Ha valamelyik fél beszélni kezd a másik félhez, ne szakítsuk félbe, figyeljük a másik reakcióját!
- Gondoljuk végig, hogyan fogadták a közvetlen beszélgetést egymással!
- Ne essünk pánikba!

3. Azokkal a résztvevőkkel, akiknél megakad a folyamat:

- Összegezzük a jelen helyzetet!
- Kérjük meg a résztvevőket, hogy fogalmazzák meg újra főbb állításaikat, és tereljük vissza őket a helyes vágányra!
- Azonosítsuk a járhatatlan utat!
- Képviseljük a valóságot!
- Próbáljuk meg feltárni a kimondatlan célokat, a rejtett dimenziókat!
- Mérlegeljük a külön beszélgetés szükségességét!

Amennyiben a felek beleegyeznek, a mediátor tájékoztatja a családgondozót az eredményről, s a megállapodás egy példányát átadja neki. Ha nem egyeznek bele, akkor tájékoztatja a mediációs ülés megtörténtéről, esetleg javaslatot tesz más szakember bevonására (jogász, pszichológus stb.)

A családgondozó a továbbiakban folytatja a munkáját, jó esetben úgy, hogy a kliens által hozott konfliktusok egy részével már nem kell foglalkoznia.

A családgondozó feladatai összefoglalva:

1. A mediációra alkalmas eset felismerése
2. Az ügyfél alkalmasságának megállapítása
 - felelősséget tud vállalni döntéseiért
 - az érzelmeit tudja kontrollálni
 - nem áll fenn más akadályozó tényező (alkohol, kábítószer-függőség, pszichiátriai betegség stb.)
 - képes a minimális kommunikációra
3. Az ügyfél tájékoztatása, motiválása, megnyugtatótatása
4. A mediátor tájékoztatása
5. Koordinálás
6. Tájékozódás a mediációs ülés kimeneteléről, a további szükséges intézkedések megtétele
7. Az ügyfél erősítése a megállapodás pontjainak betartásában
8. A folyamat végén a megállapodás csatolása mellékletként az esetenaplóhoz

Felhasznált és ajánlott irodalom

Lovas Zs. – Herczog M.: Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés. Budapest, Múzsák Kiadó, 1999.

Mediáció – A közvetítői tevékenység (szerk.: Sáriné Dr. Simkó Á.). HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., Budapest, 2003.

Béres István – Horányi Özséb (szerk.): Társadalmi kommunikáció. Budapest, Osiris, 2001.

Felhasznált és ajánlott weboldalak:

www.mediacio.hu

www.kapcsolatalapitvany.hu

FÜGGELÉK

MEDIÁCIÓS NYILATKOZAT (minta)

Alulírottak elismerik, hogy a intézmény munkatársai ismertették velük a mediációs folyamatot, és a folyamattal kapcsolatos kérdésekre válaszoltak. Alulírottak továbbá igazolják, hogy rendelkeznek a vitás helyzet megoldásához és a megállapodás aláírásához szükséges jogkörökkel. A felek elfogadják a mediáció alapszabályait, és ezek betartásával vesznek részt a folyamatban.

Alulírottak tudomásul veszik, hogy a mediációs folyamat **bizalmas**, az itt elhangzottakat titokban tartják, és semmilyen információt nem szolgáltatnak ki senkinek a többi érintett fél írásbeli beleegyezése nélkül.

Alulírottak tudomásul veszik, hogy aintézmény a mediáció során létrejött megállapodást és minden elhangzott információt bizalmasan kezelnek, ezért egy esetleges bírósági folyamatban az intézmény munkatársait nem idézik tanúként, valamint a mediáció során keletkezett dokumentumokat nem használják fel.

Dátum:

Felek:.....
.....
.....

Mediátor:.....

Mediátor:.....

Megfigyelő:.....

MEGÁLLAPODÁS (minta)

mely létrejön

.....név.....an.....szül. év... hó nap...

..... név.....an.....szül. év... hó..... nap...

mediációban részt vett személyek között.

A mediációban részt vevő kliensek megállapodnak abban, hogy:

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Amennyiben a megállapodás végrehajtása során nehézségek, problémák merülnének föl, a nyomon követő üléseken segítséget kérnek előzetes egyeztetés alapján a mediátortól abban, hogy amit esetleg „helytelen megállapodás”-nak vélnek, újabb megbeszélés keretében átgondolásra kerüljön.

Megállapodás helye, kelte:

A megállapodásban leírtakat **megismertem, megértettem és elfogadom:**

.....
aláírás

.....
aláírás

TARTALOM

Útmutató a módszertani ajánlás használatához	3
Esetmegbeszélés	4
Közösségi szociális munka	10
Mediáció (közvetítés)	21