

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, vagyonmegosztási 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 HÁTTÉR

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.”

Mi a mediáció?

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 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 fejtsse 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 esetben vonatkozik az alaptitoktartáson túli – bíróságra való idézés megtagadása – titoktartás, ha a mediátorok a 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, gyermekelhelyezési 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 (bírósághoz 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 azt 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, családgondozó stb.)

b.) A családgondozás folyamatába illesztve

- a *családgondozó*, ha a gondozás 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 családgondozó 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 családgondozó a mediátor. Másrészt a családgondozó 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 semmiféle 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 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 tesztnek

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 figyelemre 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, különösen abban a szakaszban, hogy segítse a feleket abban, a konfliktus összetevőit a saját és a másik szempontjából is megértsék.

2. A következő technikák használhatók:

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

Információszerzés: kérdezzünk, de ne használjunk eldöntendő kérdéseket.

Csönd: ne nyilvánítsunk véleményt, ne adjunk ötleteket, és ne ítélgessünk!

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:

- Mik a felek álláspontjai (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 lövészárokbba 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 határák 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 legkönnyebbellel 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 talpraesettségén, gyakorlottságán. A felek figyelmét a „nyerni vagy veszíteni” helyett a mindkét fél érdekét figyelembe vevő legeredményesebb megállapodás 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 öntést 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!
 - Osszuk 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, megnyugtatása
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 esetnaplóhoz.

Felhasznált és ajánlott irodalom

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

Mediáció – A közvetítői tevékenység (szerk.: Sáriné Dr. Simkó Á.). HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., 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 a.....intézmény a mediáció során létrejött megállapodást és minden elhangzott információt bizalmasan kezel, ezért egy esetleges bírósági folyamatban az intézmény munkatársait nem idézik tanúként, valamint a mediáció során keletkezett dokumentumokat nem használja 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

