

Németh Viktor

**A mediáció, mint interperszonális problémamegoldó eszköz leírása és
magyarázata a PTC tükrében**

Magatartástudományi és Kommunikációelméleti Intézet

Társadalmi Kommunikáció Doktori Iskola

Témavezető:

Dr. Demeter Márton Ph.D.

©Németh Viktor, 2017.

Budapesti Corvinus Egyetem
Társadalmi Kommunikáció Doktori Iskola

**A mediáció, mint interperszonális problémamegoldó eszköz leírása és
magyarázata a PTC tükrében**

Ph.D. értekezés

Németh Viktor

Budapest, 2017.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	5
Táblázatok és mellékletek jegyzéke	7
Köszönetnyilvánítás	9
Bevezetés.....	10
A Disszertáció célja és szerkezeti felosztása.....	13
Tézisek	15
I. Konfliktus és probléma az interperszonális kommunikációs világokban	18
1. A konfliktus értelmezéseinek és megközelítéseinek áttekintése.....	18
1.1 A konfliktus értelmezésének történeti áttekintése.....	18
1.2 A konfliktus folyamata.....	20
1.3 A mediáció alkalmazásának lehetőségei a konfliktus folyamatában	21
1.4 A konfliktus pozitív hatásai.....	22
2. A probléma, mint megoldandó.....	24
2.1 A probléma neurobiológiai jellemzői.....	25
2.2 Szociális driverek	29
2.3 A problémamegoldó viselkedés jellemzői	32
2.4 A problémamegoldás logikai megközelítése.....	37
2.5 A probléma formalizálása	41
2.6 A probléma, mint lehetőség	43
3. Alternatív vitarendezés rendszerek: Döntőbíráskodás, mediáció	44
3.1. A jog, a választott bíróság és a mediáció összehasonlítása.....	47
4.A mediáció	47
4.1 A mediáció történetisége.....	48
4.2A modernkori mediáció kialakulása.....	52
4.3A formalizálódás kezdete	52
4.4 Harvardi kooperatív tárgyalástechnika.....	53
4.5Európai viszonyok.....	56
4.6 Magyarországi jellemzők	57
II. A Mediáció A PTC Szerint.....	59

1. A mediációban résztvevő ágensek	60
1.1 Az ágensek felkészültsége.....	60
2. A mediátor.....	63
2.1 A mediátor, mint vezető	63
2.2 A mediátor felkészültségei	67
2.3 A koomediátor.....	68
2.4 A mediátor, mint semleges, pártatlan participátor	70
3. A mediáció, mint intézményesült protokoll	72
3.1 A mediációs színtér	75
3.1.1 A színtér fizikai tere	79
3.1.2 A színtér és az idő összefüggése	81
4. A mediáció jellemzői felhasználási területek szerint	83
4.1 Családi Mediáció.....	83
4.2 Munkahelyi mediáció.....	88
4.2.1 Munkaügyi mediáció.....	88
4.3 Közösségi mediáció (települési).....	91
4.3.1 Ágensek Koalícióban	92
4.4 Iskolai vagy kortárs mediáció	96
4.5 Egészségügyi mediáció	99
4.6 Kisebbségi mediáció (interkulturális)	103
5. A resztoratív eljárás.....	107
6. A Mediáció evolúciója	113
6.1 Facilitative.....	114
6.2 Kiértékelő mediáció (Evaluative).....	115
6.3 Narratív mediáció.....	116
6.4 Transzformatív mediáció, avagy a mediáció és a PTC valós találkozása.....	117
6.5 A sajátvilágának elérhetősége és transzformációja.....	120
7. A mediáció kommunikációs vetületei	125
7.1 Transzformatív és a Problémamegoldó típusok szétválasztása a PTC alapján.....	125
7.2 A mediáció dinamikája, és annak befolyásolása	126
7.3 A mediáció érvényességi területe.....	128

8. A coaching folyamat szerepe a sajátvilágok változásában.....	132
Összegzés: A közös döntés betartásának okai.....	135
Következtetések	140
Ajánlások.....	142
Mellékletek.....	143
Hivatkozások.....	147

Mellékletek jegyzéke

1. Táblázat: A konfliktus történeti áttekintése	19
2. Táblázat: A mediáció, az arbitráció/választott bíróság és a kontinentális jogi eljárások összehasonlítása.....	47
3. Táblázat: A büntető és a helyreállító igazságszolgáltatás összehasonlítása.....	112
1. Melléklet: mediációs kérelem	143
2. Melléklet: nyilatkozat.....	144
3. Melléklet: megállapodás	145
4. Melléklet: statisztikai adatközlő.....	146

Köszönetnyilvánítás

Köszönetemet fejezem ki Demeter Mártonnak és Horányi Özsébnek, akik az évek során végig figyelemmel kísérték doktori tanulmányaimat. A direkt tanácsokon, javaslatokon és közös gondolkodásokon kívül folyamatosan inspirálták saját szakmai hozzáállásukkal, munkásságukkal. Síklaki István hathatós segítségével szintén nem készült volna el ez a disszertáció, akit mindig felhívhattam egy-egy módszertani kérdéssel kapcsolatban.

Köszönöm továbbá mindazon kollégák segítségét – legyen szó akár a Műegyetem, akár a Corvinus Egyetem alma materéről – akik folyamatosan támogatták a szakmai fejlődésemet, tanácsokkal, kritikával, vagy épp fejtörést okozó kérdésekkel. Inspirálóan hatott rám a több száz lelkes tanítványnak, hallgatónak a folyamatos, részletekbe menő kérdésáradata – mind az egyetemeken, mind a hazai és külföldi képzéseken.

Lekötelezettje vagyok azoknak a szakembereknek, akikkel együtt mediáltam, bármely szakmai szervezethez tartoznak a hazai, vagy nemzetközi mediációs palettán. Külön megtiszteltetésként éltem meg a határon túli magyarokkal való közös munkát, mind Erdélyben, mind a Vajdaságban.

Hálámat fejezem ki a magyar coaching szakma egyik magyarországi úttörőjének Wiesner Editnek, akiktől ennek a szakmának az alapjait tanultam és segített annak továbbfejlesztésében a sport és a tudományos területeken egyaránt.

Végül, de nem utolsó sorban szólnom kell még azokról a családtagokról, barátokról és ismerősökről, aki folyamatosan segítettek a szürke hétköznapiak során abban, hogy ez az értekezés elkészüljön.

Bevezetés

A mediáció a latin *mediare* szóból ered, jelentése középen állni, közvetíteni, békíteni (Wall, Lynn, 1993).

A kifejezéshez tartozó tevékenységet sokféleképpen értelmezték az egyes kultúrkörökben. A nyugati kultúrában kiegészítő szerepet kapott az egyházi és királyi igazságszolgáltatás mellett, amelyek az igazság legitim közvetítői voltak (Complex Jogtár, 2003). Az egyház, az Isten és ember közötti közvetítőnek, szó szerinti mediátorának Jézus Krisztust tartja. XII. Piusz Mediátor Dei enciklikájában így fogalmaz: „Krisztus, az egyetlen és örök Főpap, ő a közvetítő Isten és az emberek között.” (Treacy, 1948). A királyokat, császárokat szintén az igazság közvetítőinek tartották. A római császárok egyben pontifex maximusok¹ is voltak, de az anglikán egyház feje is a mindenkori uralkodó.²

A közvetítés az idők folyamán ítélkezéssé alakult, jó vagy rossz kérdésére redukálva a választás lehetőségét. A közvetítés tehát nem a résztvevő emberek között történt közvetlenül. Vitás ügyük valamely felsőbb hatalom – világi vagy egyházi – megítélése alá esett.

Kommunikációs szempontból ez volt az a fordulópont, ahol a vitakimenetelét egy olyan szempontrendszer szerint kezdték megítélni, amely a vita keletkezésekor, létrejöttékor nem volt releváns a felek számára. Ebből kifolyólag a vitában részt vevő felek nem is képviselhették magukat teljes, holisztikus emberi mivoltukban. Sem az egyház, sem a világi bíróság nem a megegyezést tartja szem előtt, hanem az ítélet meghozatalát. Akár a kanonizált egyházi, akár a világi jogrendszert vizsgáljuk, egyértelműen megállapítható, hogy az igen vagy nem változókat használták protokolljaik alkalmazásához.

Az ítélet rendszerint egyik fél számára sem kielégítő, így a probléma nem oldódik meg, nem teremődik egy új, mindenki számára megfelelő egyensúlyi helyzet. Ez a helyzet a huszadik században már nem elégítette ki az emberek igényeit a vitás ügyek rendezésének kérdésében.

Az egyik lehetséges megoldást a mediáció újraértelmezése jelentette a huszadik század közepén. A mediáció, mint interperszonális problémamegoldó és konfliktuskezelő

¹ A Pontifex Maximusok lat. (pons + facere) ill. legnagyobb, azaz szó szerinti fordításban a „legnagyobb hídépítő”. Kezdetben a patriciusok közül kerültek ki, majd Augustustól kezdve a mindenkori császár birtokolta ezt a méltóságot. Nagy Szent Gergely vette fel első katolikus pápaként ezt a címet, ami a lassan a római pápa latin megfelelőjévé vált.

² 1533-ban az angol parlament által hozott törvény szerint Anglia királya – Krisztus után – az angol egyház feje.

kommunikációs protokoll, saját szempontrendszere alapján lehetőséget biztosít a vitában álló felek együttműködésére, a vitás helyzet közös megoldására.³

Amennyiben tüzetesebben megvizsgáljuk az európai konfliktuskezelés fejlődéstörténetét, úgy könnyen megállapíthatjuk, hogy közel sem volt egyenletes az évszázadok során. Ugyan a filozófiai és teológiai megközelítések időről-időre változtak, a bevett gyakorlat azonban nem: a mindenkori felsőbb hatalom privilégiuma volt a konfliktus kezelése, az igazságszolgáltatás különböző intézményrendszerein keresztül. A huszadik század közepén ebben állt be jelentős változás, ami az Amerikai Egyesült Államok jogrendszerének fejlesztéséből⁴ indult ki. A második világháború után kialakult hidegháborús patthelyzet a globális pusztulás veszélyével fenyegetett. Egyre nagyobb szerepet kapott a különböző logikai rendszerek mentén kialakult konfliktuskezelési protokollok gyakorlati alkalmazása a nagyhatalmak között (Zagare, 1984).

A konfliktuskezelés kutatása azóta számos diszciplínával együttműködik. Ilyen például a jog, a logika, vagy éppen a nyelv. Ezen tudományágak ide vonatkozó eredményeit a továbbiakban részletesen taglalom, mint a mediáció működéséhez szükséges háttéranyagot.

A tapasztalatok alapján ez a vitarendezési módszer kilencven százalékos hatékonyság felett működik. Ez vonatkozik a vizsgált mediációs eljárások megállapodással való zárulásának arányára (92,4%) és a megállapodások betartására is (91%) (Törzs, 2010).

Praktizáló mediátorként, a hatékonyságon túl, a mediáció sokszínű alkalmazhatóságának bemutatása és elemzése is inspirált a téma kommunikációs szempontból történő vizsgálatára. A mediáció éveken keresztül alkalmazása során egyre világosabban körvonalazódtak a két fő forrást jelentő diszciplína - a jog és pszichológia -, közötti fogalmi eltérésekből fakadó kommunikációs nehézségek. A közvetítés XX. századi fejlődése során egymás mellett léteztek iskolák, amelyek vagy az egyik, vagy a másik tudományág megközelítéseit, terminológiáját használják,⁵ azonban a kommunikáció, mint tudományág nincs közöttük.

Fentiekből adódóan egy olyan kommunikációs rendszerben kívántam bemutatni a mediáció folyamatát, amely az interperszonális folyamatok leírására és elemzésére magas fokon alkalmas, továbbá rendelkezik saját taxonómiával. A Horányi Özséb féle Partecipációs

³ Ha a logika nyelvén az első megoldás a „vagy – vagy” logikai kapu volt, akkor a mediáció az „is – is” logikai kapu lehetőségét biztosítja a felek számára. Ehhez azonban már be kell vonni magukat a feleket is a döntés meghozatalába. Ez azért szükséges, mert az a rész, ami az egyik fél számára a megoldás része lehet („is”), csak a másik fél által validálható és viszont.

⁴ Később erről részletesen is lesz szó a 4.2. fejezetben.

⁵ A facilitáló és az értékelő mediáció jellemzően a jogiban (Scott, 1998), míg a narratív (Day, 1991) megközelítés a pszichológiában ismeretes keretrendszert és fogalmakat használ.

elmélet kimeríti a fenti kritériumokat, ezért ezt az elméleti megközelítést használok a disszertációmban.

A Participációs elméletet többen is alkalmazzák gyakorlati folyamatok, jelenségek leírására, főleg az interperszonális kapcsolatok terén. Terenyi Zoltán (2014) pszichoterápiás folyamatok és dinamikák modellezésére, Síklaki István (2012) az ágens fogalmának pszichológiai értelmezésére, Kovács Lajos az egyházon belüli *communio* működésének leírására (Kovács, 2014), Domschitz Mátyás a szervezeti kommunikáció dinamikáinak megmutatására, Sipos Balázs (2014) pedig a politikum egy lehetséges rekonstrukciójára használta a participációs modell által kínált elméleti keretet. Ezeket az alkalmazásokat gyűjti össze a *Konstruált világok* című kötetben Demeter Márton (Demeter, 2014). Ugyanebben a kötetben magam is felvázoltam egy PTC alapú elméleti keretezést a mediáció folyamatára (Németh, 2014).

Mindez természetesen nem jelenti azt, hogy más perspektívák leírásait, értelmezéseit a dolgozat nem tartja megfelelőnek, vagy nem veszi figyelembe. Munkám során, amennyire ezt a keretek lehetővé tették, igyekeztem reflektálni a pszichológiai és a jogi megközelítésekre, azonban kimerítő ismertetésekre e helyütt nem törekedtem. Céлом ugyanis egy olyan keretrendszer megteremtése volt, amely diszciplináris értelemben a kommunikációból, azon belül is a kommunikáció participációs elméletéből indul ki, és innen kínál, mintegy metanyelvi funkcióban elérést a társdiszciplínák irányába.

A Disszertáció célja és szerkezeti felosztása

Disszertációmban a mediációt,⁶ mint az egyén sajátvilágához legközelebbi, azt a legnagyobb mértékben érintő, legitim alternatív konfliktuskezelési eszközt vizsgálom a konfliktuskezelés más intézményesült formáival összevetve. Elsősorban a joggal, mint problémamegoldó rendszerrel összehasonlítva vizsgálom a lehetséges előnyeit, hátrányait, a megoldás hatásfokát és annak érvényességi idejét vizsgálva.

Vizsgálom és bemutatom a mediáció kialakult típusait és érvényességi területeit melyekre konkrét gyakorlati példákat mutatok be a PTC-n keresztül. A PTC⁷ alatt a kommunikáció participációra alapozott felfogását értem.

Célom kettős: egyrészt a mediációs típusok⁸ értelmezése és fejlődésének áttekintése a kommunikációtudomány dimenziójában, másrészt az egyén sajátvilágának lehetséges elérhetőségeinek vizsgálata és magyarázata a mediáció folyamatában a PTC-n keresztül. Bemutatom a mediációban résztvevő ágensek közös sajátvilágának⁹ elérhetőségét, és annak közös szintéren¹⁰ való megváltoztatásának folyamatát.

A fentieket a problémamegoldás nemzetközi és hazai eszközeinek¹¹ történeti fejlődésének elemzésével, a mediációs ügyek magyarázásával, valamint a saját mediátori és coaching¹² eseteim név nélküli áttekintésének felhasználásával kívánom taglalni.

⁶ Mediáció: A mediáció az alternatív vitarendezés (AVR) azon típusa, ahol a közvetítő (mediátor) semleges félként segíti a vitában álló, a folyamatban önként részt vevő felek kölcsönösen elfogadható megegyezését, a lehető legrövidebb idő alatt. A mediátor nem dönt, nem ítélezik, és nem ad tanácsot. A mediáció eredményeképpen létrejött írásbeli egyezség a felek számára jogilag kötelező érvényű lehet.

⁷ Participation Theory of Communication

⁸ A mediáció *transzformatív* típusát vizsgálom alapvetően, ahol ettől eltérek, azt külön jelzem. A transzformatív mediációt alkalmazom saját mediációs praxisom során is. Ez a legfejlettebb formája a mediációnak, amely figyelembe veszi, és eszközrendszerével támogatja az egyénen belüli változás (transzformáció) valós idejű (a mediációs eljárás folyamán) történését.

⁹ A sajátvilág a Horányi féle PTC szerint a következő képen kerül leírásra: „Az ágensre intern perspektívából tekintve az ágens sajátvilágának tartalmi tartalmai tárulhatnak fel.” (Horányi 2007:204). Illetve: „két különböző módon lehet az ágensre rátekinteni, két különböző perspektívából rekonstruálni, extern perspektívából és intern perspektívából egyaránt. Az ágens extern perspektívából aktorként mutatkozik, intern perspektívából pedig az ágens sajátvilágaként.” (Horányi 2007:202)

¹⁰ A szintér Horányi Özséb megfogalmazásában: „Valamely szintéren az ágens minden megnyilvánulása problémamegoldó megnyilvánulás is egyben. A (csupán) eredendő felkészültséggel rendelkező ágensek eredendő felkészültségei többnyire adott körülmények között automatikusan adható válaszokként instancializálódnak. Megnyilvánulásaik színterét az erre vonatkozó felkészültségek jelölik ki. A szintérnek ez a típusa a problémafelismerő és - megoldó ágens mutatkozásának a helye.” (Horányi, 2007: 133)

¹¹ Ide tartozik a jog (kontinentális, precedens), valamint a szokás (jog) is.

¹² A coaching folyamat a sajátvilágok megerősítésére, fejlesztésére szolgálhat. Az egyén bármilyen értelmű jobb teljesítmények elérése érdekében egy külső segítővel együttműködik.

Az előzmények összegyűjtésén és interpretálásán túl a dolgozat nívója, hogy a PTC fogalmi rendszerét értelmezhetővé teszi a mediációs eseteken keresztül, amely a mediátor kollégáknak segítséget nyújthat a jövőben, kiindulási és viszonyítási pontot, amelyen keresztül megállapításokat lehet tenni, következtetéseket lehet levonni a mediációval, mint kommunikációs folyamattal kapcsolatban.

Valamennyi gyakorlati példa a saját praxisból kerül bemutatásra. Kutatói kérdésem az, hogy a mediációs gyakorlat bemutatása a PTC-n keresztül mennyivel teszi pontosabbá és letisztultabbá a munkát, a tudományos nívót pedig az jelenti, hogy ez a klasszikus kommunikációs folyamat, ti. a mediáció, amely sokadik virágzását és megújulását éli hogyan fejleszthető magasabb szintre egy tudományos alapokra épülő kommunikációs fogalomrendszerben. Ez nagyban megkönnyítené a mediátor kollégák munkáját, hiszen a jog és a pszichológia diskurzusai még a tudományos érdeklődésű olvasó esetében is igen távol állnak egymástól, viszont az általam kidolgozott „harmadik út” lehetőséget teremt arra, hogy a PTC-t interlingvaként használva a mediációról kifejtett gondolataim mindekét tudományos diskurzus számára elérhetővé válják.

A disszertáció alapvetően két nagy szerkezeti egységből áll. Az első rész a közvetítői eljárás bemutatásával, kialakulásával, történeti áttekintésével és különböző diszciplináris forrásirodalom áttekintésével foglalkozik, úgymint: pszichológia, logika, biológia, valamint a szociális driverekkel való kapcsolat. Szintén itt kerül bemutatásra a közvetítői eljárás modernkori kialakulása és annak Uniós és magyar alkalmazása.

A második részben konkrét mediációs típusok és azok felhasználási területeihez tartozó empirikus elemzések kerültek kifejtésre a PTC terminológiájának felhasználásával. Bemutatásra kerül a modern kori mediáció fejlődése, típusai. Elemzem és magyarázom a mediáció színtereit, az abban részt vevő ágensek szerepét, az ágensek sajátvilágainak változásait és a közös sajátvilágok változásait. Mindezeket után konkrét empirikus eseteket mutatok be a PTC taxonómiájával.

A terminológia kifejezetten alkalmas a téma pontos leírására és lényegi kérdéseinek precíz megragadására és szemléltetésére. Maga a PTC is a konfliktuskezelés és problémamegoldás megközelítéseit helyezi el az ágens, a színtér és az intézmény dimenziójában.

Tézisek

Az Európai Unió országokban a közvetítői eljárás az Európai Tanács ajánlásának hatására vált a jogrendszer részévé. Magyarországon a 2002. évi LV (Gárdos, Vékás, 2014) törvényben fogadta el az országgyűlés. A konfliktuskezelés e felülről jövő kezdeményezése nagyon kis részben került alkalmazásra a bevezetés óta eltelt időszakban, mindössze néhány százalékos a kihasználása az alkalmazható esetszámok arányában. (Törzs, 2010) A mediáció azonban nemcsak jogi eljárás, nemcsak egy protokoll, a mediáció egy szemléletmód is.

- (I) A szemléletmódbeli sajátosságai különböző kultúrkörökben más és más módon nyilvánulnak meg. Közös azonban az, hogy a változásokban és a konfliktusokban a lehetőséget is látják egy új, az addigiakhoz képest más cél közös megvalósításához. Szemléletmódként nem kell feltétlenül mediációs ülést tartani a hozzá tartozó protokollal. Elég, ha a konfliktuskezelés szemlélete és gyakorlata megváltozik egy egyénben vagy egy – például szervezeti – közösségben.
- (II) Az elmúlt évszázadokban Magyarországon ez a szemléletmód nem bontakozhatott ki a háborúk és a totalitárius rendszerek fennállása miatt. Ez nem azt jelenti, hogy nem volt jelen a magyar kultúrában, szokásjogban – már Szent István korában is voltak mediátorok (Complex Jogtár, 2003). Ennek magyar és európai vonatkozású forrásait tekintem át összevetve más kultúrkörökével. Továbbá bemutatom az újkori mediáció létrejöttét és formalizálódását, valamint a mediáció egyes típusainak érvényességi területeit.
- (III) Az újkori mediáció kialakulása egy bürokratikus kényszer¹³ hatására jött létre, ami egy fejlettebb demokráciában a precedens joggyakorlat, illetve a kifejezetten fejlett alternatív eljárások mellett könnyebben került be a mindennapi gyakorlatba, mint a kontinentális jogot alkalmazó, néhány éve újra létező demokráciában. Így lehet az, hogy az Egyesült Államokban, Angliában vagy akár a nyugat-európai országokban, a mediációs szemléletmód is jobban fejlődött és alkalmazták a mediációs eljáráson kívül is. A fentről bevezetett és formalizált mediációs szabályozás közelebb állt az azt befogadó társadalmi közeghez, illetve az jobban tudta értelmezni és elfogadni a közvetítői eljárást. Az Egyesült Államokban az huszadik század közepén hasonlóan túlterhelt volt a jogi apparátus rendszere, mint Magyarországon az ezredforduló környékén. Ez volt a

¹³ A bírósági procedúra az ötvenes évek végére több évig (3-5) tartott. Sok esetben már elavult, vagy okafogyottá vált a jogi procedúra. Ennek megváltoztatására hívták életre a mediációt.

közvetlen kiváltó oka annak, hogy új konfliktuskezelési módszert kerestek és illesztettek be a bírósági gyakorlatba.

- (IV) Magyarországon, illetve a környező országokban, azonban évtizedek óta nincs érdemi változás a mediáció alkalmazásának arányában. A kialakult helyzet az, hogy a mediáció alkalmazása, illetve annak terjeszkedése, növekedése megrekedt. Világosan látszik, hogy ez a stagnálás szervezeti szinten nem jelent megoldandó problémát. A mediációt és annak működését csak az Európai Unió ajánlások bevezetése indukálta. Ezzel együtt a mediátorok képzése is megrekedt egy hatvan órás tanfolyami szinten, ami a képzés időtartamából fakadóan nem biztosíthat elégséges felkészítést. A kevés gyakorlati tapasztalat és a szintén hiányzó gyakorlati útmutatók miatt sokan feladják és abbahagyják a mediációs tevékenységet.
- (V) Mint gyakorló igazságügyi mediátor és annak oktatója, fordultam annak kutatása felé, hogy mi javíthatja, fejlesztheti mind a mediációs eljárást vezető mediátorok felkészültségét, mind az arról tanuló vagy ismereteket szerző egyéneket abban, hogy ne sok önálló diszciplína ¹⁴ együtteseként és az azokból eredő felkészültségük összességeként tekintsenek a mediációra, hanem annak struktúráját, célját és működését egy közös szintre helyezve megértsék az ott végbemenő folyamatokat egy tudományos terminológia mentén.
- (VI) Feltételezésem szerint a mediáció értelmezése a PTC fogalmi rendszerében segíti annak gyakorlati értelmezését, mind a mediációt gyakorlók, mind az azt tanulmányozók számára. Feltételezem továbbá, hogy a PTC-ben leírt és bemutatott közvetítői típusok segítenek azok hatékonyabb alkalmazásában. Legfontosabb előrelépésként azt látom, hogy a mediációt, mint megoldási protokollt nem belülről – vagy annak egyes fázisaihoz kapcsolódó diszciplínán keresztül -, hanem egy külső kommunikációs rendszeren át tudjuk követni és átlátni. Ennek megmutatkozására a mediáció egyes Magyarországon elterjedt típusait taglalom a PTC rendszerén keresztül.
- (VII) Azt feltételezem továbbá, hogy a PTC segítségével az egyén sajátvilág- és a transzformatív mediációjában résztvevő ágensek sajátvilág fogalmának gyakorlati értelmezése segíti annak felhasználhatóságát. Elsősorban azzal, hogy a taxonómia egyértelmű felhasználásával a közös sajátvilágok megváltoztatása könnyebben fókuszban marad a mediátorok számára, így több figyelem és energia jut a mediált felekkel való

¹⁴ Pl.: Jog, kulturális ismeretek, kommunikáció tudomány, pszichológia.

munkára. Azért a transzformatív mediációban tartom ezt kiemelten fontosnak, mert ez a legfejlettebb formája az interperszonális mediációnak, ahol a részt vevő ágensek közös sajátvilágaik közös akaratával, egyetértésével kerülnek megváltoztatásra a folyamat során. Itt tehát már közös cél az új helyzet alapjainak, és az ebből adódó – az ágensek számára – fontos értékek és az ebből fakadó érdekek feltárása.

- (VIII) Azt állítom, hogy a mediáció PTC-n keresztüli értelmezése a mediációs oktatásnak a fent kifejtettek miatt fontos fejlesztése lehetne, amely magasabb szintre emelné a mediátorok felkészültségét és tudását, hozzájárulva a mediáció jövőbeni, még hatékonyabb és gyakoribb alkalmazásához.

I. Konfliktus és probléma az interperszonális kommunikációs világokban

A konfliktus és a probléma két egymást fedő kifejezés. Mindkettőhöz tekintélyes forrásirodalom tartozik, melyek releváns részei áttekintésre kerülnek a következőkben az interperszonális világok területére vonatkozóan.

A forrásirodalmak áttekintése után a disszertációmban egységesen a probléma¹⁵ fogalmát használom. Egyrészt, mert ez illeszkedik a PTC taxonómiájához, másrészt mert ez a tágabb definíció.

1. A konfliktus értelmezéseinek és megközelítéseinek áttekintése

A konfliktust a Magyar Értelmező Kéziszótár szerint: „közösségek éles ellentétéből fakadó súlyos bonyodalom vagy összeütközés”. Főbb területeiként a háborút, a családot, a lelkiismeretet említi (MÉK, 1972:754).

1.1 A konfliktus értelmezésének történeti áttekintése

A konfliktus jelensége már az ókori görögöket is foglalkoztatta. A történelem során más és más szempontok szerint került vizsgálat alá. A következő táblázatban kronológiai sorrend szerint kerültek bemutatásra az egyes értelmezések jellemzői.

1. Táblázat: A konfliktus történeti áttekintése (Ferenczi, 2010 alapján)

¹⁵ A probléma fogalma a PTC szerint a következőképp kerül meghatározásra „a jelenlegi és a vágyott állapot különbségeként határozódik meg, vagyis a problémamegoldás az egyik állapotból a másikba való átmenetet jelenti. Ha létezik a problémának megoldása, akkor ez azt jelenti, hogy a jelenlegi állapotból van átmenet a vágyottba. Ezt a helyzetet éppen azzal rekonstruálhatjuk, hogy a két világállapot között egy elérhetőségi reláció fennállását deklaráljuk. A problémamegoldás (vagyis az átmenet) a felkészültség segítségével történik meg, ez a felkészültség az, ami meghatározza az elérési reláció deskriptív tartalmát. A világ egyik állapota a (vágyott) világ egy másik állapotából a (jelenlegi) bizonyos intézmény(ek) által meghatározott módo(ko)n érhető el.” (Horányi 2007:42)

	A konfliktus mibenléte – eredete	A konfliktus megoldásának jellege	A konfliktus megítélése
Arisztotelész	Értelmelem és érzelmelem ellentéte.	„Úr és szolga” viszonylatában –	Kiküszöbölendő, negatív.
Hérakleitosz	Ellenállás a változással szemben.	Ellentétek ütköztetése.	Avilág természetes állapota, negatív.
Középkori keresztény filozófiai	Értény-bűn; démoni-angyali ellentéte. Ávallási, az ideológiai és a nemzeti tudat nevében lángoltak fel.	Békülés, melyet újabb konfliktus követ.	„Átkozott teher”, amittől az emberiségnek meg kell szabadulnia.
Descartes	Kartezianus kétkedés.	Összeütközés.	Negatív, felszámolandó.
Hegel	„Minden gondolat vagy dolog állapota, minden eszme és minden helyzet a világon – óhatatlanul ellentétébe fordul, majd eggyé válik vele, s ebben a folyamatban magasabb rendű vagy bonyolultabb egészet alkot.”	Tézis – antitézis – szintézis. ⁴⁴	A konfliktus és a kibékülés is olyan egyetemesen „adott” dolog, amit nem lehet kiküszöbölni. Negatív.
Kierkegaard	Az igazság objektív és szubjektív természete.	A „valamivé válás” folyamatában egyfajta összerendeződés.	A létezés velejárója, számolni kell vele. Negatív.
Charles Darwin	Az emberi alkalmazkodás. Evolúciós szerepe van.	Verseny.	Semleges.
Sigmund Freud	A tudatos és a tudattalan elme közötti összeütközés – intrapszichikus.	Terápia, analízis.	Része az emberi elmének. Semleges viszony.
Alfred Adler	A kisebbségi érzés és a többségi érzésre való törekvés között feszül.	Gyógyítás.	„Mindennemű emberi állapot” fejlesztésének legjobb eszköze. Az ember egyetemes állapota.
Carl Rogers	Természetellenes „szabad – nem szabad” elvárások.	Terápiás kapcsolat, mely gyógyító hatású, ugyanakkor képessé teszi a páciens konfliktusainak önálló kezelésére	Az emberi élet része.

1.2 A konfliktus folyamata

A konfliktust Strasser és Randolph értelmezésében két módon lehet megközelíteni:

- (1) ahonnan a megfigyelő értelmezi a konfliktust, illetve
- (2) a környezet, amelyben a konfliktus létrejött (Strasser, Randolph, 2005).

A környezetek meghatározása azonban gyakorlatilag nem lehetséges, azok nagy száma miatt. Ide sorolják az egyénen belüli, vagy intrapszichikus környezetet, a családon belüli, vagy családok közötti konfliktust, a nemzetek, etnikai, vallási és földrajzi, politikai stb. csoportok közötti konfliktusokat is (Strasser, Randolph, 2005). Ami a konfliktus - mint fogalom - definíciójában minden meghatározás szerint egységes, az eszkalálódott, meg nem oldott bonyodalom, véget nem ért küzdelem, antagonisztikus harc két ellentétes fél akarata között.¹⁶ A konfliktus tehát minden egyes definíció esetén negatív konnotációval bír. A konfliktusnak fenomenológiailag nincs megoldása, nyugvópontja, pozitív kimenetele.

A konfliktus antagonisztikus jellege miatt meghatározása során rendszerint hosszabb időintervallumhoz társítják. A felek rendszerint – más kimenetelt nem ismervén – a végsőig küzdenek, harcolnak egymással.

A konfliktust, mint dinamikai folyamatot Kurt R. Spillman és Kati Spillman (Spillman, Spillman 1991) öt szakaszra bontotta. Az első a *jelzés* szakasza, amely során körvonalazódik a vélemény, vagy érdekkülönbség és azt a felek egymás tudomására is hozzák.

A második szakasz a *vita* szakasza, ahol a felek nyíltan megfogalmazzák érdekeiket, igényiket, de a közös érdekek felismerése ellenére sem közelednek álláspontjaik egymáshoz, mert a saját igényeiket próbálják meg elsődlegesen érvényesíteni.

Miután az nem sikerül, a *polarizáció* szakaszába lép a folyamat, ahol az ellentétes álláspontok megmerevednek, a különbségek érzékeltetésére kerül a fő hangsúly. Ebben a szakaszban kerül a legtöbb konfliktus napvilágra, ekkor kérnek külső segítséget (jogász, ügyvéd, szakértő, pszichológus, stb.), ami szintén az elkülönülés egyértelmű jele. Nem közös erőforrásból szándékoznak megoldást találni, hanem külső forrásból.

A negyedik, *szegregációs* szakaszban a felek egymástól elkülönülve, egymással teljesen szembefordulva, infantilis szintre csökkentik az egymás irányába tanúsított megértést. A másik

¹⁶ A Webster's Dictionary (2016), és a Chambers Dictionary (2014), definícióját is figyelembe véve.

fél szempontját, helyzetét, körülményeit ismerve sem képesek a saját érdekeik mögül kitekinteni.

Az ötödik szakasz a destrukció szakasza, ahol a felek teljes mértékben egymás legyőzését tűzik ki célul. Ebben a szakaszban egy felsőbb hatalom –amely rendszerint a bíróság – döntésére bízzák a megoldást. Itt az erkölcsi felsőbbtség, a jó – rossz, igen – nem kérdésévé redukálódik az eredeti véleménykülönbség (Spillman, Spillman, 1991).

A fent említett öt szakasz mellett meg kell említeni a folyamat végső stádiumát a *kimerülés* szakaszát is, ami akkor következik be, ha a felek nem lépnek tovább az ötödik szakaszon, nem veszik igénybe a hivatalos jogi fórumot, vagy igénybe veszik, de annak időigényessége miatt az adott téma aktualitását veszti. Tipikus példa erre válaszok során a gyermekfelügyeleti jog megállapítása: van, hogy mire végbe megy a folyamat, a gyermek már felnőtt.

A konfliktust, mint kommunikációs jelenséget vizsgálva megállapíthatjuk, hogy a nullpontja – még akkor is, ha némely esetben csak egy gondolat erejéig is tart – mindig a közös megoldáskeresés egy a korábbihoz képest megváltozott állapotra. A megoldáskeresés azonban nem megy végbe a megfelelő kommunikációs és konfliktuskezelési protokoll hiányában. A megoldás helyett a felek egymás ellen fordulnak, és az új közös építése helyett egymás destrukciója válik céljukká.

1.3 A mediáció alkalmazásának lehetőségei a konfliktus folyamatában

A konfliktus több stádiumában is lehet alkalmazni a közvetítői eljárást. Ezek a jelzés, a vita és a polarizáció szakaszai. Mindhárom szakaszra egyaránt jellemző, hogy a felek közös térben hajlandóak együttműködni, közvetlenül egymással, vagy bármilyen segítő jelenlétében, de minden esetben fenn áll a direkt kommunikáció lehetősége (Szekeres, 2014).

A jelzés szakaszában kifejezetten ritkán kerül sor közvetítésre. Ebben a fázisban bíznak a saját erőből történő problémamegoldásban. Amennyiben a résztvevőkben tudatosul, hogy a vélemény és érdekkülönbség számukra túl nagy, vagy az addigiaktól teljesen eltérő típusú¹⁷ probléma áll fenn és nem lesznek képesek a megszokott mederben kezelni a problémát, úgy közvetítőhöz fordulnak. Ilyen eset ott történik, ahol kifejezetten jó a kapcsolat és ennek a fenntartása legalább olyan fontos vagy fontosabb, mint az aktuálisan felmerülő probléma

¹⁷ Ilyen lehet például egy család életében az örökösödési kérdés, ami ritkán történik meg egy család életében és érdekellentét esetében nincs rá bevett megoldási forgatókönyve az érintetteknek.

megoldása. Ez megvalósulhat interperszonális kapcsolatok esetén, vagy gazdasági érdekek mentén kapcsolatban álló szervezetek esetén is.

A mediáció a vita szakaszában kerül a leggyakrabban alkalmazásra. A vita során a felek többnyire nyíltan kifejezik elérni kívánt céljaikat, érdekeiket. A folyamat e szakaszában vannak a legközelebb a megegyezéshez. Ilyenkor a legnyitottabbak a véleménycserére, még az érdekegyezéseket is észreveszik a felek. A konfliktus ennél a fázisánál éri el a legmagasabb befektetett energiaszintet, itt a legkönnyebb a win-win¹⁸ kimenetel felé vezetni a feleket.

A polarizáció szakaszában ugyan a felek kérnek külső segítséget, azonban jellemzően azért, hogy egy bizonyos területen megszilárdítsák, egyértelműen biztosítsák saját álláspontjukat egy szakértői vélemény által. Ebben a szakaszban még mindig lehetséges a mediáció alkalmazása, az összes érintett fél bevonásával. A mediációs ülés során sokszor az egyes szakértők (jogász, gyermekvédelmi felügyelő, pszichológus, stb.) véleményeinek meghallgatása segíthet megérteni a másik fél szempontjait, érdekeit. Ezek további muníciót, stimulációt jelenthetnek a közös megoldáskeresés útján.

A további két szakaszban (szegregáció, destrukció) a felek jellemzően nincsenek olyan mentális állapotban, hogy együtt tudjanak működni egy mindkét fél számára előnyös megállapodáson. Sem a szegregáció, sem a destrukció szakaszában nem hajlandóak a kooperációra, jellemzően az egy térben való tartózkodást is kerülik.

Fentiek mellett azonban meg kell említeni, hogy akár a szegregáció, akár a destrukció – ide értve a folyamat kimerülési részét is – során a mediációnak egy típusa mindvégig alkalmazható. Ez a kiértékelő mediáció típusa¹⁹. A kiértékelő mediáció esetében a felek számára a mediátor konkrét javaslatokat tesz, amit azok vagy elfogadnak, vagy nem. Ebből adódóan nem kötelező egy helyiségben tartózkodniuk. A mediátor ingázik a két helyiség között mindaddig, amíg a megegyezés meg nem születik.

1.4 A konfliktus pozitív hatásai

A konfliktusnak pozitív narratívái is vannak. Főleg a keleti országok kultúrájában van hagyománya konfliktusok pozitív megítélésének.²⁰

¹⁸Győztes-győztes kimenetelű játszma angol megfelelője a játékelméleti diskurzusban

¹⁹ Ld.: 6.2.

²⁰ Kínában például a konfliktust, mint lehetőséget értelmezik, a két kifejezésre ugyanazt az írásjelet használják (Bush, Folger 2005).

Pruitt és Rubin szerint a konfliktus magában hordozza a változás folyamatának biztosítékát, az egyének és csoportok érdekeinek újraegyeztetését. A Társadalmi Konfliktus című művükben az alábbi öt fő pozitív jellemzőjét írják le a konfliktusnak.

- (I) A konfliktus hozzájárul a társadalmi fejlődést elősegítő interperszonális és csoportközi dinamikák folyamatos változásához. Mindig az aktuális és reális érdekekre reagál.
- (II) A konfliktus megakadályozza az elhamarkodott döntéseket, arra készítve a résztvevő feleket, hogy a folyamatban tárják fel a problémáikat és érdekeiket.
- (III) A konfliktus lehetővé teszi a felek számára – az addig ki nem mondott – egymással szembeni aggályok, kételyek elosztatását. Ennek következtében lehetőség nyílik egy olyan megállapodás megkötésére, amely figyelembe veszi mindkét fél igényeit, erősítve ezzel a felek, szervezetek közötti kapcsolatot.
- (IV) A konfliktus erősíti a csoporton belüli egységet azáltal, hogy lehetőséget biztosít a csoport tagjainak a csoport érdekeinek megvitatására. Csoporton belüli konfliktusok nélkül csökken a csoportkohézió.
- (V) A csoportok közötti konfliktus erősíti a csoportok közötti egységet. Lehetőséget biztosít a csoportközi kooperáció növelésére, mialatt a csoportok közösen dolgoznak a konfliktus megoldásán. (Pruitt, Rubin, 1986)

2. A probléma, mint megoldandó

A probléma a Magyar Értelmező Kéziszótár meghatározása szerint „egy megoldásra váró elméleti vagy gyakorlati kérdés, illetve nehezen megoldható kérdés, fejtörést okozó gond”. (MÉK 1972:1125)

A probléma fogalma a PTC szerint a következő:

„Valamely ágens számára problémának nevezi a diszkusszió azt a kritikus különbséget, ami az adott ágens valamely alkalommal való állapota és egy számára ugyanakkor kívánatos állapot között esetleg fennáll, amennyiben ezt az ágens felismeri. Magának a különbségnek két forrása lehet: vagy abból adódik, hogy az ágens állapota változik meg úgy, hogy kívánatos volna valamiféle további változás, vagy pedig abból, hogy az ágens környezete változik meg úgy, hogy kívánatos volna valami további változás. A „különbség” azt jelenti, hogy a két állapot az ágens számára különbözőként kategorizálódik (ami itt egyaránt jelentheti az ágens kategoriális felismeréseinek különbségét, ha például valaki úgy érzi, hogy melege van, illetőleg az ágens számára adott kategoriális felismerések különbségeit, amikor például valamely gyermek viselkedését szülői kifogás éri). Nyilvánvaló, hogy ezek a különbségek sokféleképpen különbözhetnek egymástól (a fenyegető veszély elhárításától az unalom elűzésének gondjáig, az életfeltételek biztosításán és a szabadidő eltöltésén keresztül vagy a fáj a fogamtól az ózonlyuk megszüntetésén keresztül a nagy Fermat-sejtés bizonyításának hiányáig). A „kritikus” pedig azt jelenti, hogy lehet ez a különbség olyan kicsi, ami még nem jelent problémát az adott alkalommal az adott különbség az adott ágensnek; így például akkor, amikor az ágens úgy érzi, melege van, de nem annyira, hogy szükségét is érezné annak, hogy ablakot nyisson, vagy öltözetén változtasson. Vagyis lehetnek ezek a változások – akár magában az ágensben, akár a számára adott környezetben – olyan kicsik is, amelyek nem válnak problematikusává, azaz nem jelentenek olyan elmozdulást a korábbi állapottól, amely problematikus különbséget idézne elő, illetőleg problémamegoldó viselkedést (aktust vagy éppen aktivitást) váltana ki. A „kritikus” éppen arra a különbségre utal, ami már problémamegoldó viselkedést vált ki az adott alkalommal az adott ágensben.

Az »esetleg« azt jelenti, hogy az ágens valamely alkalommal vett állapota és a számára ugyanakkor kívánatos állapot egybe is eshet. Továbbá azt, hogy egy adott időpontban lehet

az a helyzet, hogy a két állapot egybeesik, és egy másikban pedig az, hogy nem esik egybe” (Horányi 2007:246).

A probléma megoldás definícióját a PTC szerint a következőképpen értjük:

„A probléma akkor tekinthető megoldottnak, ha a (problematis) különbség az adott esetben kritikusnak számító különbség alá esett, vagy éppen megszűnt. Ez a csökkenés (megszűnés) egyrészt csökkentést (megszüntetést) jelent az ágens aktusa (aktivitása) által, amely vagy önmagának, vagy adott környezetének a változására irányul, vagy mindkettőre egyszerre. Másrészt, természetesen, az ágens problémamegoldó aktusa (aktivitása) közben számolhat azokkal a spontán, az ágens saját szándékától nem függő folyamatokkal is, amelyek adott esetben segítik (egyszerűsítik) vagy éppen feleslegessé teszik, más esetekben pedig nehezítik (bonyolítják) az ágens problémamegoldó iparkodását. A problémamegoldás mindig csak individuális lehet: általában nem lehet problémát megoldani; csak ezt-és-ezt a valamely ágens számára megjelenő problémát itt-és-most.” (Horányi 2007:247)

A következőkben bemutatok a mediációhoz leginkább illeszkedő probléma leírásokat.

2.1 A probléma neurobiológiai jellemzői

Az ember társas lény, mégis az interperszonális problémák felek általi közös megoldása az emberiség történetében sokáig az utolsó helyen szerepeltek a lehetséges problémamegoldó protokollok között. Ezt a látszólagos ellentmondást a neurobiológiai vizsgálatok magyarázatán keresztül érthetjük meg.

A problémát úgy is megfogalmazhatjuk, hogy az az állapot, amikor a kívánt állapotot nem sikerül megvalósítani valamely okból. Ez egy hiányállapot, amely a nem tudást, a nem ismerést, az egyfajta fel nem készültséget jelöli. A hiány az emberi faj számára a veszélyt jelenti, mert abban az állapotban úgy érzi nincs biztonság, vagy védelem, így nem biztosított sem a lét fenntartása, sem a növekedés. Amennyiben a biztonság hiányzik, úgy az első reakciója az emberi agynak a védekezés, az elkerülés. A védekezés reakcióit nem csak a fizikai síkon történő akciók (támadás, fenyegetés) indíthatja be. Kiválthatják a társadalmi interakciók során kialakult problémák is. (Benjamin, 2012).

Ez az oka annak, hogy bár a közös megegyezést, az együttműködést, és az azokhoz tartozó protokollokat elméletileg az emberek többsége pozitívan fogadja, de a konkrét probléma megjelenésekor mégis az elzárkózást, a magányos utat vagy az agresszív, a másik fél valamilyen szintű támadásával járó megoldást választja, és csak legutolsó opcióként veszi figyelembe a közös megegyezést.²¹ A probléma megjelenése az interperszonális kapcsolatok esetén is a fenyegetettségre adott válaszreakciókat indítja el, a probléma megjelenítőjévé az interakcióban részt vevő másik fél válik.

A közös problémamegoldás bármely formája, megbeszélés, tárgyalás, közös gondolkodás, stb. saját szándékból született tudatos erőfeszítést jelent a problémával – a fenyegetettség érzésével, a percepcionált veszéllyel – való szembenézésnek. Az agy három fő interperszonális interakcióit szabályzó rendszere²² közül az agykéreg ideális működése szükséges alapfeltétel mindkét fél esetén. Az agy ezen része, csak akkor tudja funkcióját optimálisan ellátni, ha az alsóbb szintű rendszerekkel együttműködik, azaz az agytörzsnek és a limbikus rendszernek egy adott állapotban kell lenni, hogy az agykéreg jól tudjon funkcionálni. Az adott állapotot itt leginkább a nyugalmi jelzővel lehet leírni.²³

A problémára való reagálás történhet az ősemlős-agyban vagy a limbikus rendszerben, amely az érzésekért, emóciókért, tanulásért, emlékezésért felelős terület. A limbikus rendszer kiegyensúlyozottsága esetén „megnyílik a kapu” az agykéreg optimális működéséhez, az érzések és érzelmek helyett a racionális gondolkodásra, újraértelmezésre, az eddigi perspektívák bővítésére, új információk interiorizálódására²⁴ kerülhet sor.

Az agykéreg működtetéséhez olyan észlelésre, azaz bemeneti ingerekre van szükség, amelyek már nem váltják ki a limbikus rendszerből a stressz hormonokat a Hypotalamus – Agyalapi mirigy – mellékvese – röviden HPA²⁵–tengely mentén.

²¹ Itt természetesen az interperszonális kapcsolatokban sokszor közös megegyezéssel kerül javításra vagy átalakításra egy-egy folyamat, ez azonban nem probléma – interperszonális szinten – noha más szinteken, így például szervezeti vagy akár logikai szinten annak mutatózó jelenségről van szó.

²² Az emberi agy az interperszonális interakciók szabályozásának perspektívájából három fő részt különböztethetünk meg. Az agytörzs, amely a legkorábban kifejlődött része az agynak, és a programozott viselkedés, a reflex szabályozásának területe. A limbikus rendszer, vagy határkérgi rendszer, amelynek alapvető szerepe van az érzelmek, a viselkedés, és az ösztön kontrolljában; valamint a memória vezérlésében.

A harmadik része az agynak az agykéreg (*cortex cerebri*). Az agy ezen része felelős az elvont gondolkodásért, a tudatosságért, az intelligenciáért, a bonyolultabb összefüggések felismeréséért és alkalmazásáért.

²³ Vagyis, ha a probléma nem éri el az agytörzs ingerküszöbét és nem aktivizálja magát, és az ősemlős-agy sem, akkor tud a neocortex, vagy újkori emlős-agy a lehető legoptimálisabban reagálni az adott helyzetre.

²⁴ Interiorizáció (korábbi nevén internalizáció): a szocializációs fejlődési folyamat befejező fázisa, egyben eredménye (Soósne, 2003:20)

²⁵HPA: Hypothalamic–pituitary–adrenal, magyarul a Hypotalamusz–agyalapi mirigy – mellékvese tengelyt jelenti (Turnbull, Rivier, 1999).

A probléma megjelenése esetén az első szűrő, az agytörzs reagál először, jelzésül arról, hogy védekezéshez vagy támadáshoz²⁶ szükséges hormonok kerüljenek termelődésre a szervezetben. Az interperszonális kapcsolatok során természetesen nem szaladunk el azonnal, vagy nem támadjuk meg a másik felet. Bár szélsőséges helyzetekben ez is előfordul, például erőszakos cselekedetek esetén. Ugyan ezeket a reakciókat kiválthatják, az eggyel magasabb rendű rendszert, a limbikus rendszert érő ingerek is. Heves viták esetén eljön az a pillanat, amikor az egyik fél hirtelen megszakítja a kommunikációt, leteszi a telefont, vagy elhagyja a kommunikáció színterét. Ennek oka a környezetből kapott limbikus rendszert érő ingerek által okozott túlzott érzelmi hatások, amelyeket egyedül a kommunikáció megszüntetésével tud adott helyzetben az egyén módosítani. Amennyiben ezek az érzelmi és biokémiai hatások megszűnnek, és a határkéreg rendszer nyugalmi állapotba kerül, az agykéreg aktivitása, az összetett gondolkodás, az újraértékelés, vagyis azok a szintű folyamatok indulhatnak be, amelyek a problémák megoldásához szükségesek.

Fontos megjegyezni, hogy a félelmek és az érzelmek megélése után kerül a probléma a racionális döntéshozatalnak lehetőséget adó agykéreg által működtetett gondolkodás világába. Az agykéreg és a két alsóbb szintű rendszer között tehát „ha” logikai kapcsolat áll fenn. Ez azt jelenti, hogy ha a környezetből jövő külső inger²⁷ nem lépte át a menekülés-támadás – leblokkolás²⁸ elindításához szükséges küszöböt, az agytörzs nyugalmi állapotban van, továbbá az inger a limbikus rendszerben sem indítja el a hipotalamusz – agyalapi mirigy – mellékvese tengely stressz termelő aktivitását, így az agykéreg felsőbb szintű rendszerébe kerülhetnek az információk feldolgozásra.

Az agykéregben kerülnek feldolgozásra az összetettebb, absztrakt gondolkodást igénylő folyamatok, például új viselkedési szabályok, rendszerek kialakítása vagy a meglévő módosítása. Az agynak ezen része képes egyedül komplex, fenntartható megoldásokat keresni és találni, újraértelmezni és részletes absztrakt szabályokat alkotni.

A fenti „ha” logikai kapcsolatra épülő elmélet mellett fontos megemlítenünk Paul MacLean elméletét, amelyet az „agyi hármasság”²⁹ kifejezéssel illet (MacLean, 1990). A

²⁶ Stefan Bracha már a védekezés – támadás mellett harmadik opcióként a lefagyást is egyenértékűnek jelöli meg a másik két lehetséges kimenettel. (Bracha, 2004).

²⁷ A környezetből jövő külső inger lehet a probléma szerves része, de lehet egy ahhoz kapcsolódónak vélt, ám a valóságban azzal összefüggésben nem lévő jelenség is.

²⁸ Fly-Fight-Frozen kifejezésből csak az első kettőt szokás emlegetni, pedig a harmadik, a lefagyás, vagy leblokkolás az a jelenség, amivel teljessé válik a lehetséges verziók teljes leírása. Az élővilágban gyakran előfordul, hogy halottnak tettet magát egy állat, de az emberek is gyakran lemerevednek „sokkot kapnak” egy-egy eseménynél, például baleset, vagy más nem várt történés esetén (Bracha, 2004).

²⁹ Triune brain

MacLean-i elméletet többen illették kritikával. Ilyen például Reiner is, aki több ponton kritizálja az elmélet pontosságát és alátámasztottságát (Cory, Gardner, 2002). Ugyanakkor Cory szerint ezek a kidolgozatlanságok nem jelentik az elmélet helytelenségét (Cory, Gardner, 2002). Több más teória mellett a MacLean-i modellt találtam a legszemléletesebbnek, ezért került ez felhasználásra és bemutatásra a dolgozatban.

Ebben a rendszerben a három agyi egység külön-külön – ingerküszöbötől függetlenül – dolgozza fel a beérkezett ingereket és mindháromnak megvan rá a saját reakciója, válasza. Tehát az egyes részei a dominanciáért „küzdenek”. Az, hogy melyik kerekedik felül, melyik kerül megvalósításra, a szociális környezettől függ leginkább, a szerző szerint. Vannak olyan területek, ahol sokkal inkább ez a megközelítés érhető tetten a gyakorlati munkák és megfigyelések alapján. Ilyen területnek tartják a katonaságot és a sportot. Magam az utóbbi területén dolgozom több mint öt éve, válogatott játékosokkal mentális coach-ként. A mindennapi szakmai tapasztalatok is azt mutatják, hogy a nagyon erősen jelenlévő agytörzsi aktivitás mellett azok a sportolók a legsikeresebbek, akik a leghamarabb tudják a neocortex-et használni és kihasználni. Kifejezetten erre valók azok a mentális gyakorlatok, amelyek a megváltozott fizikai teljesítmény és erős igénybevétel mellett, valamint közben is segítenek a szervezett, fókuszált munkavégzésben és a megnövekedett stressz kezelésében.³⁰ Ergo a párhuzamos használata az agyi részeknek valóban lehetséges az ember számára. Az, hogy ezt tudatosan használja, vagy az első ismertett elmélet szerint megvárja, amíg az ideális állapot létre jön, ez a személyiségen, az intrapszichés motívumokon, illetve a szocializációs mintákon múlik.³¹

Az ember élete során a szociális viselkedési sémák elsajátítása a négy és hat éves kor közötti időszakban történik meg. Ebben az időszakban az agy az idő túlnyomó többségében a 4-8 Hz közötti tartományban működik az EEG³²-vel történt kutatások alapján. Az agy az agyhullámok ilyen alacsony tartományában működve válik leginkább programozhatóvá. Nem véletlen, hogy a hipnoterapeuták a pácienseiket ebbe a tartományba igyekeznek eljuttatni, annak érdekében, hogy sikeresen programozzák újra a kezelt agyát egy-egy viselkedésmintával kapcsolatban (Lipton, 2005). A problémák megoldásakor ennél jóval magasabb frekvencián,

³⁰ Ilyenek lehetnek például az autogén tréning (Graf, 1992), az NLP (O'Connor, Seymour, 2014), a légzéskontroll (Komin, 2000), a meditáció, vagy ezek egyszerre történő kombinált alkalmazása.

³¹ A militáris alakulatoknál és a sportban egyaránt egy külső szabályozó – tiszt, oktató, tréner, coach – segítségével megy végbe az egyén fizikai és mentális fejlesztése, teljesítmény növelése.

³² Elektroencefalográf: elektrofiziológiai mérőeszköz, mely a neuronok elektromos aktivitásának regisztrálását végző készülék, amely segítségével a pszichés működés élettani hátterét vizsgálhatjuk.

béta állapotban működik az agyunk. Természetesen a hétköznapi problémamegoldás során, történjék az mediációban vagy tárgyalóteremben, nem cél az agyhullámok direkt módon történő megváltoztatása.

Egy új viselkedési minta kialakítása, amelyet interperszonális probléma indukál, természetéből fakadóan akkor lehetséges, ha mind a két személy képes megközelítőleg hasonló állapotba kerülni és az így elérhetővé vált képességeket aktivizálni. Ez azonban egy vita során nem mindig történik meg. Amíg az egyik fél éppen megemelkedett adrenalin szinttel kiabál, a másik pedig egy teljesen racionális összetett ábrával magyaráz, nem sok eredményt feltételezhetünk. A közös (kapcsolódási) szint eléréséhez a tanult viselkedési és kommunikációs minták szükségesek.

2.2 Szociális driverek

A probléma megoldása egy tudatos, a hétköznapi feladatok megoldása során használttól eltérő agyi működést jelent, amelyhez a hétköznapiól eltérő feltételrendszert szükségeltetik. Ez –Bogacz és Lack szerint–két fokozaton történő működését jelenti az agyi folyamatoknak. Az első fokozat³³ az alapszintű gondolkodás, ahol az észlelésekre, érzékelésekre reagálás dominál, gyors minta összevetések, adategyeztetések jellemzik a külső inger és belső tapasztalatok között, rutinmechanizmusok. A második fokozat³⁴ ahol a gondolatokra reagálás dominál, a memória célzatos, tudatos használata, komplex gondolkodás a jellemző (Bogacz, Lack, 2010).

Az első fokozatot szokás megfeleltetni a komfort zóna állapotával, míg a második fokozatot a kihívás zóna állapotával. Ez a két zóna vagy állapot az emberi viselkedés, attitűd megváltoztatását hivatott megjeleníteni. Az embert egyéni fejlődése során más és más ingerek érik, más és más készségek, felkészültségek, tudások és hiedelmek jellemzik. Ebből következően attribútumát tekintve senkinek sem esik egybe teljes mértékben a komfort vagy éppen a kihívás zónája. Minden egyes ember más és más külső körülmények, ingerek hatására vált a két működési állapot között.³⁵ A zónák vizsgálata során azonban kiderült, hogy a második

³³ A szerzők „X” system, azaz „X” rendszer néven jelölik.

³⁴ A szerzők „C” system, azaz „C” rendszer néven jelölik.

³⁵ Fontos megjegyezni, hogy nemcsak az egyes és kettes állapot létezik, hanem létezik a harmadik állapot, vagy zóna a pánik zóna, amely az előző kettőtől abban különbözik, hogy a túlzott külső ingerek hatására az egyén nem tud egyik módon sem gondolkodni. A pánik zónában rendszerint a fizikai színér elhagyása, míg mentálisan a teljes lefagyás, ledermedés, a reagálásra való képtelenség a jellemző.

állapotban – azaz a kihívás zónában – való tartózkodás rövidebb ideig tart és több kritériumnak kell megvalósulni ahhoz, hogy ebben a fokozatban működjön az agy, mint a komfortzóna esetén.

Ezeket a kritériumokat David Rock Scarf modelljével lehet leírni (Rock, 2008). Rock összegyűjtötte azokat a drivereket³⁶, amelyek megerősítésével az együttműködés hatásfokát növelni lehet a közös tevékenységek során. A vizsgált területek a szociális aktivitás fő területei voltak: családi, munkahelyi, oktatási, és általános szociális események, tevékenységek. A vizsgálat öt driver-t jelöl meg: státusz, meggyőződés, autonómia, kapcsolat, korrektség.³⁷ Ezen az öt fő területen érzékelt külső ingerek azok, amik meghatározzák, hogy az agy a jutalmazást vagy a fenyegetést érzékeli, és ennek megfelelően reagál-e.

A státusz egy viszonyítási rendszert jelent, a hierarchiában elfoglalt helyet határozza meg. Amennyiben valakinek a státusza kerül megerősítésre, akár másik személyhez viszonyítva, úgy megnyugvás, megerősítés érzete tölti el az ilyenkor termelődő dopamin³⁸ hatására. Amennyiben a státusz megkérdőjeleződik, vagy alacsonyabb szintre kerül, akkor ugyanazon terület lép aktivitásba, mint a fizikai fájdalom érzése esetén (Eisenberger, Libermann, 2003).

Az agyunk alapműködésében folyamatosan bizonyosságot, meggyőződést keres. Az egyes fokozatban folyamatosan összeveti a valós időben történő eseményeket, érzékelt ingereket, a prediktív, előhívott – a múltban már tapasztalt és eltárolt - információkkal. Vagyis előrevetített sémák beteljesülését várja. Amennyiben a várt és valós esemény eltér, például túl meleg a teásbögre füle, arra is van prediktív séma eltárolva a memóriába: letenni a bögrét, konyharuhával megfogni, elengedni és feltakarítani. Minél ritkábban megélt élmény mintázatát kell előhívni, annál nagyobb a nem az agykéregben létrejött impulzus, annál több érzelmi telítettség kíséri: bögre leejtése esetén, szitkozódás, másik személy okolása, stb. Amennyiben nincs elraktározott, társítható minta – bizonytalan, vagy nincs predikció -, az agyunk frontális részének³⁹ – amely a döntéshozatalért felelős – aktivitása drasztikus módon megnő. Az eredeti célról a figyelem a hibára, a hiányállapokra tevődik át (Hedden, Gabrieli, 2006). Amennyiben valaki nem a sémáknak megfelelően viselkedik, bizonytalanság állapotát tartja fenn viselkedésével, kommunikációjával, az nagymértékben gyengíti a másik ember

³⁶ A drive jelentése üzni, hajtani. A pszichológiában Clark Leonard Hull alkotta meg a drive fogalmát (Hull, [1933] 1966), melyet Robert S. Woodworth nyomán motivációnak nevezünk (Woodworth, 1938).

³⁷ Status, Certainty, Autonomy, Relatedness, Fairness

³⁸ A dopamin az idegrendszerben neurotranszmitterként funkcionál. A szerotoninhoz hasonlóan boldogságérzetet vált ki.

³⁹ itt helyezkedik el a már korábban tárgyalt neocortex

teljesítőkéességét, mert figyelmét a nem megszokott jelenségre fókuszálja. Amennyiben viszont az elvárt mintákkal egyeznek a történések, úgy az elégedettséget, megerősítést vált ki az agyból és megnövekszik a dopamintermelés (Contreras, Schultz, 1999).

A harmadik driver az autonómia, ami az önálló, saját kontroll érzését jelenti az egyén számára a környezete felett, biztosítva ezzel a választás szabadságának érzését. A kontrolláltság foka befolyással bír a stressz faktor determinálására, annak vélt vagy valós szervezetre gyakorolt hatásától függetlenül (Hendersen, Mineka, 1985). A kontroll nélkülinek érzékelt stressz⁴⁰ destruktívan hat az emberi szervezetre. Ugyan az a mértékű stressz előremutató, erőt adó lehet kontrollálhatóként érzékelve (Donny, Bigelow, Walsh, 2006). Az autonómia növekedésének érzékelése kielégültséget, örömet okoz, csökkenése a fenyegetettség, a bizonytalanság érzését indukálja.

A kapcsolata közösség, a csoport, az együtt cselekvés meghatározó drivere. Az ember közösségi összefogása, társas lény attitűdje jelentette az evolúció során a fennmaradását. A közösséghez való tartozás az életben maradáson túl, a biztonságot, a csoport általi elismertséget, pozitív visszaigazolást jelent. A közösséghez való tartozás viszonyítási pontot jelent a barát és az ellenség felismerésében. A „hasonló, mint mi” érzékelés esetén más agyterületek válnak aktívvá, mint amikor a „mátság” kerül elsődlegesen érzékelésre (Mitchell, Macrae, Banaji, 2006). A szociális interakciók hiányát az emberi agy ugyanazon része érzékeli, mint a fenyegetettséget a fizikai támadás esetén (Rock, 2008).

A korrektség driver funkcióját jól illusztrálja az a tanulmány, amely kimutatta, hogy az agyban nagyobb elégedettséget vált ki az, ha ötven dollárhoz a hiányzó ötven centet hozzáteszik, mintha a hiányzó tíz dollárt tennék hozzá (Tabibina, Libermann, 2007). A korrekt, becsületes változás – mint szociális driver – önmagában fontosabb, mint annak attribútuma. Ezt a belső elégedettséget növeli a társadalomnak elvégzett önkéntes munka során is, amikor a társadalom egészének inkorrekttségét igazítja ki az egyén a hozzáadott munkájával. Ez a munkamennyiség egyértelműen egy jelképes mennyiség, azonban az egyén számára egy elégedettség érzéssel párosuló megnyugvást, egy nagyobb rendszerre hatást gyakorló érzését adja. A nem korrekt lépések, változások a fenyegetettség irányában mozdítják el az ember érzékelését, gyakran az agy ugyanazon részét stimulálják az ilyen jellegű változások, mint az undort kiváltó érzelmek esetén (Tabibina, Libermann, 2007).

⁴⁰ Gyakorlatilag a pánik, illetve kihívás zónához tartozó stressz kezeléséről van szó.

2.3 A problémamegoldó viselkedés jellemzői

Az agy neurobiológiai jellemzői és az alapvető szociális driverek ismerete mentén különítette el az agy két – a problémákra reagáló – működési fokozatát Bogacz és Lack. Az első fokozatban – amint az az előző részben bemutatásra került – reflexszerű, automatikus, azaz a új agykéreg (neocortex) használata nélkül ad válaszokat, és megoldásokat az emberi agy. A két problémamegoldó állapot közül szignifikánsan ebben működik többet az agy. Jellemzően kevés a teljesen fenyegetettség mentes állapotban –más néven komfort zónában⁴¹ –töltött idő.

A második fokozatban csak bizonyos ideig képes az agy aktívan működni, amely sokkal rövidebb, mint az első fokozat. Az agykéreg aktív működése révén az eddig ismeretlen, kategorizálatlan jelenségekre alkot szabályt, rendszerez, sematizál. Ebben az állapotban az ismeretlen által kiváltott reakciók a pánik⁴² vagy veszély szintű fenyegetettség – amely máskülönben a limbikus vagy az agytörzs működését aktiválná –határküszöbön belül van. Az agy úgy érzékeli, hogy a kéregrendszer működtetésével megoldja a problémát. Ez az a problémamegoldás, amely az új szabályok, rendszerek, protokollok alkotása révén az ismeretlent ismerőssé, az emberi viselkedést pedig azzal együttműködővé, alkalmazkodóvá teszi. Ezt a komfort és pánik közötti állapotot nevezzük kihívás zónának.⁴³ A kihívás zónában az ismeretlenhez kapcsolódó nyugtalanság⁴⁴ a megismerés kíváncsiságával jellemezhető. Ez a fajta nyugtalanság egy bizonyos szintig javítja a teljesítményt. Ezt először 1907-ben bizonyította Yerkes és Dodson egérkísérleteken (Bardwick, 1991).

A három zóna – komfort, kihívás, pánik – minden egyes embernél más és más. Ez adódik a kulturális különbségekből, az életkortól, a megszerzett tapasztalatoktól és interiorizálódott szokásoktól. Az interperszonális kapcsolatok során a közös együttműködés egy probléma

⁴¹A komfort zóna (comfort zone) egy viselkedési forma, amelyen belül a személy szorongásmentes állapotban, korlátozott számú viselkedés minta aktivizálása mellett képes egy megközelítőleg állandó szintű teljesítményt nyújtani, általában anélkül, hogy bármi fajta kockázati tényező jelen lenne a folyamatban (White, 2009).

⁴² pánik zóna (danger zone) az a viselkedési forma, ahol az egyén már nem képes sem a reflexszerű, sem az optimális teljesítmény elérésére, csak és kizárólag az életfunkciók fenntartására, működtetésére képes. (White, 2009)

⁴³ kihívás, vagy aktív cselekvési (optimal performance zone) zóna az a viselkedési forma, amelyen belül a személy az őt ért külső ingerek hatására aktivitásba, cselekvésbe kezd a változás érdekében, új viselkedési mintákat felhasználva. A kihívás zónában való sikeres tevékenység eredményeképpen egy más minőségű komfortzóna kerül kialakításra (White, 2009).

⁴⁴ A angol anxious másodlagos jelentése a nyugtalan, sóvárgó, türelmetlen, buzgó, valaminek a megtételére, valamilyen változás eszközölésére.

megoldására való törekvés során a két kihívás zóna közös halmazában való együttes aktivitást implicálja. Minél több szereplő vesz részt az adott interperszonális problémamegoldásban, annál kisebb a kihívás zónák közös halmaza. Ezért törekedni kell arra, hogy minden egyes feltétel, amely a kihívás zónában való tartózkodást segíti, maximálisan ki legyen elégítve. A legfontosabb ilyen feltételként a szociális driverek megfelelő kezelése mutatkozik. Ezek megerősítésére, és az egyén személyiségének pozitív támogatására a legtöbb technikát a coach szakma eszköztárában találhatjuk jelenleg, melyek nagy átfedést mutatnak a pszichológia egyes ágainak eszközeivel. Ilyen például a neuro-lingvisztikus programozás, vizualizáció, légzéskontroll, meditáció, autogén tréning, stb. Amennyiben megfelelő ideig tartózkodik az egyén a kihívás zónában, úgy az komfortzónává válik. Ez akként lehetséges, hogy az előre percepcionált – az egyén számára negatívumként kódolt – belső ellenállást kiváltó folyamatokat eliminálja, majd felülírja a saját tapasztalaton keresztül érzékelt helyzetre való reagálást. Másképp fogalmazva az intencionálisan már nem komfortzónának ítélt területen eltöltött adott idő után a saját érzékelés felülírja és újrarendezi az adott terület besorolását a komfortzóna javára.

Ez az átmenet – maga a változás – egy összetett folyamat, amely több fázison keresztül valósul meg. Ezt a folyamatot szemlélteti Bruce Tuckman fejlődéseméleti modellje (Tuckman, 1965), és Carnall Vitakörök elnevezésű modellje (Carnall, 1995).

Tuckman négy fő fázist figyelt meg a változás felvetésétől annak gyakorlati alkalmazásáig csoport szinten. A négy fázis a Formalizálódás – Vitatkozás – Normaalkotás – Végrehajtás.⁴⁵ A formalizálódás szakasza a kezdeti időszakot jelöli, melynek során az elutasítás, a cselekvésbe bele nem kezdés, és az ahhoz szükséges ismeretek, a tudás hiánya mutatkozik meg jellemzően. A résztvevő felek magukra fókuszálnak és nem a közös folyamatra, a megoldandó problémára. Az elutasítás mögött a félelmek, a saját kételyek dominálnak, amelyeket a korábbi prekonceptiók indukálnak. Ezen intencionális feltevések közös térben való megosztása, ventilálása jelenti az első lépést a közös munkához, azaz a félelmek, gátak feloldásával kezdődik a folyamat.

A közös munka második fázisát Tuckman a vitatkozás – dühöngés, tombolás, viharzás – névvel jelöli. Ebben a szakaszban a közös térbe hozott saját probléma perspektívák megmutatkozása után, a többi résztvevő probléma perspektívájának minősítése, támadása, a saját meglátás védelmezése és előtérbe helyezése történik. A megnevezés utal a résztvevőknek

⁴⁵Angolul: Forming – Storming – Norming – Performing

az emóciók aktív megélésére, illetve az érzelmek által indukált vitára, amely ebben a szakaszban még jellemzően veszekedésben, vádaskodásban merül ki. A probléma racionális megközelítésének a hiánya nemcsak a résztvevők magas érzelmi telítettségéből adódik, hanem a racionalizált megoldáshoz szükséges eszközök, készségek hiányából is. Ebben a szakaszban az ötletek, a célok érzelmi alapú megközelítéséig jutnak el a résztvevők.

A viharzás szakaszban lehet a legjobb hatásfokkal a mediációt alkalmazni. A csoport számára hasznos, mivel annak fennmaradásához és fejlődéséhez egy új, más szinten működhető keretet tudnak kialakítani a felek a kapcsolatban. A résztvevőkben már tudatosult a saját cél, és már ismerik a másik fél szándékait is. Ebben a szakaszban jelenthet megoldást a közvetítő eljárás protokolljának alkalmazása. Rendszerint a racionalizálódott célok és érdekek mellett jelentős emocionális energia is felhalmozódik. Ez abból az elakadásból adódik, hogy a felek nem tudják a következő lépést a sikeres megoldás felé. A mediációs protokoll ezt a hiányt hivatott pótolni. A közvetítés során a probléma és a másik fél szétválasztásra kerül, így esély nyílik a problémára fókuszálni. Ebben a szakaszban a felek aktívan kommunikálnak egymással, és még nyitottak a probléma megoldásának megtalálására.

A Tuckman modellhez visszatérve, a következő szakasz a normaalkotás szakasza, ahol ismét megjelenik a folyamat kezdetén már egyszer felbukkanó passzivitás, elutasítása az együttműködésnek. Mindez azért, mert a résztvevők felismerik, hogy az előző szakaszban alkalmazni próbált érzelmi alapú megközelítéssel nem képesek megoldani a problémát. Ennek a tudatosulása révén ugyan átmenetileg csökken az önbizalmuk, de az érzelmektől a racionalitás felé fordulva képessé válnak a további közös munkához szükséges szabályalkotásra, célok meghatározására és eszközök, módszerek kiválasztására. A folyamat megoldása érdekében kialakított protokollokat közösen alkotják meg.

A végrehajtási szakasz során a korábban megalkotott szabályok mentén együttes munkára kerülhet sor. A fókusz áttevődik a célok megvalósítására. Ebben a szakaszban a racionális gondolkodás által hozzák meg a résztvevők a szükséges változtatásokat a probléma megoldásának érdekében. Az elmélet alkotása után néhány évvel maga Tuckman egészítette ki a visszavonulás⁴⁶ fázisával, amely az alkalmilag létrejött csoport feloszlásakor figyelhető meg. Ebben a szakaszban a lezárás az elköszönés rituáléi történnek meg.

Tuckman ezt a folyamatot, mint a csoportfejlődés dinamikájaként jellemzi ⁴⁷, a csoportvezetőknek, trénereknek, oktatóknak és kutatóknak jelent vezérfonalat munkájuk során.

⁴⁶ Angolul: adjourning

⁴⁷ Az elmélet eredeti megnevezése is Fejlődés Teória (Development Theory).

Fontos észrevenni, hogy ez a folyamat nemcsak a csoportok működése során érvényes, hanem a mediáció során is rengeteg párhuzam fedezhető fel. A mediáció leginkább ide tartozó modellje a munkahelyi, a közösségi, valamint az iskolai vagy kortárs mediáció⁴⁸. A probléma interperszonális megoldása – amelyhez kettő vagy több résztvevő együttműködése szükséges – az, aminek a megoldása során az egyénben végbemenő perspektivikus változások szakaszait jellemzi a szerző.

Tuckman modelljéhez hasonló Carnall Vitakör⁴⁹ elmélete, mely szerint a szervezet, vagy csoport változása az egyén önbecsülésére alapvető kihatással van, az önbecsülés pedig a végrehajtás minőségére van kihatással (Carnall, 1995). Carnall öt szakaszra osztotta a változás folyamatát, melyben az első a tagadás (denial) szakasza, amelyben a változás felvetésének az elutasítása, szükségességének vitatása a jellemző kommunikáció. A résztvevők a változástól való félelemben megfelelőnek találják aktuális állapotukat, komfortzónájuk határát, így indokolatlannak vélik a változás szükségességét. A hirtelen változással megjelenő félelmek a pánikzóna felé orientálják a résztvevőket, ahelyett, hogy a teljesítményüket növelné. A változásra adott kezdeti reakció nem minden esetben egyenlő az elutasítással, de egy bizonyos ideig tartó ellenállás minden esetben megfigyelhető Carnall szerint.

A második szakasz a védekezés (defence) szakasza, ahol a résztvevő felek az újonnan kialakult helyzetet megpróbálják a korábbi keretek között értelmezni, a régebbi megoldási sémák szerint kezelni – ezzel fenntartva a meglévő komfort zónát. Gyakran ez a védekezésre épülő megközelítés elég ideig tartja fenn az ellenállást ahhoz, ne történjen változás, hanem a változást jelentő új kerüljön elutasításra. A rituális viselkedések jelentős része a kulturális emlékek megőrzése mellett meghatározza az egyén attitűdjét az új lehetőségek, a változtatások, és a megváltozott viselkedések elsajátításának módjában. Sokszor ezekben a rituálékban az új, mint veszélyes elvetendő, mint agonosz démon jelenik meg. Ezen a csatornán keresztül kerülnek az adott közösség számára továbbadásra a túléléshez, illetve a normákhoz szükséges információk. Ezek megszegése, megváltoztatása nem lehetséges, mert a közösség felbomlását, hanyatlását, pusztulását idézné elő. Ez a szakasz a mediációs gyakorlat során is jól megfigyelhető. Idegenként méregetik a mediátort, ahogy az egész változtatási szándékot is még elutasítják, noha a probléma jelenlétét már egyértelműen jelezték a résztvevők. A tapasztalatok szerint ebben a szakaszban érdemes a leginkább elkezdni a közvetítői eljárást, hogy a későbbiek során kialakuló változtatások strukturált és kontrolált folyamat eredményeként jöjjen

⁴⁸ Ld. 4.2; 4.3; 4.4 fejezetek

⁴⁹ Coping Cycle

létre. (Elkerülve a szervezetekre jellemző, hierarchiából fakadó pozíció alapú tárgyalást és az így létrejövő megállapodásokat.)

A harmadik az elhagyás szakasza, amely során a régi minták helyét új megoldások veszik át. Bizonyos kultúrákban a változásokat a hozzájuk kapcsolódó személyek megölésével együtt tartották lehetségesnek, például: királyok, hírvivők, hadvezérek. A modern társadalmakban, az egyénben magában megy végben a változás folyamata, az önbecsülés, önbizalom csökkenése kíséri a régi elengedését, elgyászolását, és a növekedése kíséri az új megoldások, lehetőségek választását. Az új megoldások sikeres alkalmazásában sokszor szüksége van az egyénnek közvetlen környezete, közössége támogatására (Carnall, 1995).

A negyedik szakasz az adaptációról szól. Az egyén alkalmazkodik az új helyzethez, állapothoz. Az alkalmazkodás nemcsak a helyzet passzív elfogadását, hanem az aktív, új körülményekre található legjobb megoldások keresését is jelenti. Az egyén képessé válik saját lehetőségeinek meglátására az új körülmények között, ez egy új aktív cselekvési folyamat elindulását jelenti, amely az önbizalom növekedésével, megerősödésével jár együtt. Carnall megfigyelése szerint az önbecsülés növekedésével együtt arányosan nő a teljesítmény is. Ebben a szakaszban felgyorsul a teljesítmény növekedése, és annak hatékonysága is: az egyének képesek elérni céljaikat, megvalósítani vágyaikat, rendelkeznek a hozzá szükséges akarattal és tudással.

Az ötödik szakasz, az internalizáció során az egyén sajátjának tekinti az alkalmazott új módszereket, megoldásokat, protokollokat. A kezdeti szakaszokra jellemző idegesség, feszültség eliminálódott. Az egyén komfortzónája megnövekedett, az új helyzet és a hozzá tartozó megoldások, protokollok a zónán belülre kerültek.

Tuckman és Carnall modelljeit megvizsgálva és elemezve White arra a következtetésre jutott, hogy a modellek egyes fázisait összevetve erős párhuzamok figyelhetők meg. A szakaszok kronológiai csoportosításai megfeleltethetők a komfortzóna modell egyes szakaszaival. Az első három-három szakasz, vagyis a formalizálódás – vitatkozás – normaalkotás, illetve a tagadás – védekezés – elhagyás, a komfortzóna modell szerint az első végrehajtási szint. A Tuckman végrehajtási és Carnall adaptációs szakaszát az átmeneti szakasszal tartja azonosnak. A végső fázisokat –visszavonulás, illetve internalizáció – a második végrehajtási szinttel felelteti meg. White a három szakaszt az átváltozás–cselekvés – megújulás kifejezésekkel jelölte (White, 2009). Az első és a harmadik szakasz az egyén, vagy csoport mentális szintjén megy végbe, míg a második szakasz jelöli a két állapot közötti valós változást.

White megállapításait figyelembe véve, elmondható mindkét modell első szakaszánál, hogy az átváltozásánál ideális a közvetítői eljárás megkezdése. Bizonyos esetekben, a cselekvési szakaszban is lehetséges alkalmazni, ami akkor lehet hatékony, ha még képesek a résztvevő felek a direkt kommunikációra.

2.4 A problémamegoldás logikai megközelítése

Az interperszonális problémák megjelenésekor elsődlegesen kiváltott menekülés-maradás,⁵⁰ vagy másképpen barát-ellenség reflexek az első szint, ahol eldől, hogy részese marad-e a folyamatnak az egyén, vagy kilép abból. Amennyiben marad, az azt jelenti, hogy leálltak az életveszélyt jelző folyamatok és az emóciók szintjén a limbikus rendszerben kerülnek feldolgozásra a probléma részletei. Abban az esetben, ha az itt termelődött stressz lecsökken, az információk feldolgozása, a probléma megoldása az agykéregben, a komplex gondolkodás neurobiológiai színterén valósul meg.

A komplex gondolkodási folyamat az, amely a változás lehetőségét, az új befogadását, másképp fogalmazva az ismeretlennel való kapcsolattartást szabályozni tudja oly módon, hogy az befogadható, és működtethető legyen a humánus számára emocionális és ösztön szinten is.

A gondolkodást azonban befolyásolja a korábbi fejezetben kifejtett szociális driverek különböző szintű megléte az egyénben.

A mindennapi életben hozott probléma megoldási folyamatokat az ember biológiai és szociális jellemzői alapján megfigyelték és elemezték. Ennek a folyamatnak a szocializáció során elsajátított jellemzőit modellezte Tuckman, Carnall és White.

Más tudományágak nem az ember perspektívájából, hanem az adott lehetőségek rövidebb és hosszabb távú hatásait vizsgálták. Ezeket a döntéseméleteket a háborús események során alkalmazandó stratégiák inspirálták, majd később a civil életben – elsősorban a gazdaság területén – került (tovább) fejlesztésre. A döntésemélet szerteágazó tudományából az interperszonális problémákhoz kapcsolódóan a játékelmélet felhasználásával lehet az interperszonális kapcsolatokat leginkább kompakt módon szemléltetni.

„A játékelméletben a játékos lehet egyén vagy egyének egy olyan csoportja, amelyik döntéshozó egységként működik. Egyének vagy csoportok akkor válnak játékosokká, amikor döntések – legalább egy másik szereplő döntésével együtt – valamilyen

⁵⁰ Away reflex – Towards reflex (Bogacz, Lack, 2010).

következményhez vezetnek.(...) Azokat a választási lehetőségeket, amelyek meghatározott következmények megvalósításához a játékosok rendelkezésére állnak, stratégiáknak nevezzük. Maguk a stratégiák felbonthatók választásoknak nevezett döntések sorozatára, amelyeket lépéseknek nevezett döntési pontokban hoznak (Zagare,1984).”

A játékelmélet feltételezi továbbá, hogy a résztvevők minden egyes kimeneti lehetőséget képesek mérlegelni és azokat valamilyen rendezési elv szerint összegezni. A játékelmélet abból az axiómából indul ki, hogy a másik fél stratégiáját nem ismerhetem meg nyíltan, és a legjobb eredmény érdekében mindkét fél a saját stratégiáját titkolja, vagy nem a valóságnak megfelelően mutatja be. Ebből következően minden olyan lehetséges lépést, amely logikailag lehetséges megvizsgál és valamilyen struktúra szerint osztályoz. A logika képviselői és kutatói szerint bármilyen helyzetben el lehet képzelni a résztvevők között valamilyen közös érdeket. Még az emberi konfliktusok legszélsőségesebb formájában, a háborúban is – a nemzeteknek közös érdeke lehet például a háborús cselekmények körének korlátozása (Zagare, 1984).

A játékelmélet egy konkrét típusa, amelyet nyeregpontra rendelkező nullaösszegű játéknak nevezzük, ahol a legszembetűnőbb sajátossága az érdekek ellentéte, a nyeremények zéró összege, és az, hogy ebben a modellben nem lehet osztani a sikeren (Zagare, 1984). Ezt a modellt sok más tudományág is átvette, és amely fogolydilemma néven vált közismerté.

Ennek a megközelítésnek a lényege, hogy két fél⁵¹, lehetséges stratégiai döntéseihez négy következmény kapcsolódik. Mindkét félnek két döntési lehetősége van az adott probléma megoldására: az együttműködés, vagy az elutasítás.

A négy következmény közül a nyertes-nyertes⁵² eredményről beszélhetünk akkor, ha mindkét oldal az együttműködést választja, ilyenkor az eredmény kimenetele teoretikusan argumentumát tekintve ötven-ötven százalékos. A kapcsolati szintből, a másik fél ismertségéből következő⁵³ – és a hozzá kapcsolódó externális⁵⁴ – előnyök nem kerülnek megjelenítésre.

⁵¹ A felek jelölhetnek egy konkrét személyt, vagy akár milliós tömegeket is, ha az adott dilemmában homogén véleményt alkotnak.

⁵² Angol megfelelője: –a mediációs szakmában is gyakran eredeti formájában emlegetett – “win-win” megoldás.

⁵³ A másik féllel közösen elért sikerek olyan bizalmi, informális interperszonális csatornákat nyitnak meg a felek között, amely a további együttműködés bizalmi alapjait nagyon jelentős mértékben, pozitív irányba előmozdítja. Ez a bizalom megerősödéséhez, vezet, melynek eredménye egy gördülékenyebb együttműködés, amelyet kölcsönös gesztusokkal erősítenek meg a felek, vagyis a kapcsolat fontosságát felismerve igyekeznek megerősíteni és megvédeni.

⁵⁴ Externális előnyök között az interperszonális kapcsolatok révén kialakult informális és formális kapcsolatok erősödése vonzataként megjelenő kapcsolati tőke megosztását és az abból származó javakat említhetjük elsősorban.

A második döntési lehetőség során az egyik fél együttműködik, míg a másik fél elutasítja az együttműködés lehetőségét. Ez a variáció ugyan olyan kimenettel bír, mint amikor a két fél fordított sorrendben dönt ugyan így. Ebben az esetben az elutasító fél kapja a maximumot, míg a másik fél nulla nyereséget realizálhat.

Az utolsó lehetséges kimenet, ha mind a ketten az elutasítás mellett döntenek, ebben az esetben mindketten minimális nyereséget tudhatnak magukénak.

Ezt a játékot azért hívják fogolydilemmának, mert, eredetileg az együttműködés nem a felek közötti együttműködést jelölte, hanem a nyomozó hatóságokkal⁵⁵, a két fél pedig két bűnelkövetőt jelölt, akiket a külön-külön hallgatnak ki és próbálnak rávenni az együttműködésre. Amennyiben ezt a verziót vizsgáljuk, láthatóvá válik, hogy a másik féllel való együttműködés, a bizalmi állapot fenntartása hozza a legkisebb büntetést, vagyis a legkisebb veszteséget. A másik féltől való elhajlás, személyének cserbenhagyása pedig a legnagyobb kockázatot. Ebből az aspektusból tekintve a közös tagadás hozza meg a legnagyobb nyereséget és a nyertes-nyertes helyzetet, mert ilyenkor a felek egymással fenntartják a korábbi bizalmi viszonyt a nehéz körülmények ellenére is.

A játékelmélet szerint a felek alapvető célja, hogy a biztonsági szintjük maximalizálva legyen. A biztonsági szint maximalizálását az adott stratégiához tartozó legkisebb nyeremény jelöli (Zagare, 1984).

Ha a stratégiai választások során a stratégiákhoz tartozó nyeremény ugyan az, akkor a stratégiák egyensúlyba kerülnek, és a hozzájuk tartozó következmények is egyensúlyi, vagy más néven nyeregponthoz tartozó állapotban vannak. Ebben az állapotban egyik félnek sem áll érdekében, a stratégiaváltás.

„A nyeregponthoz rendelkező nullaösszegű játékokban a nyeregponthoz tartozó stratégiákat optimálisnak tartják, és az ezeket a stratégiákat választó játékosokat racionálisnak nevezik. Ennek számos oka van. Egyrészt az egyensúlyi stratégiák biztosítják mindegyik játékosnak a játék értékét – vagyis azt a legjobb nyereményt, amelyet az egyes játékosok biztosíthatnak maguknak egy racionális ellenféllel szemben. Másrészt ezek a stratégiák maximalizálják a játékosok biztonsági szintjét. Az egyensúlyi stratégiák, amennyiben léteznek, a legjobb

⁵⁵ Azaz közvetítővel indirekt módon, a másik féllel való személyes találkozás nélkül. Ez azért kiemelten fontos, mert az interperszonális kommunikációnak nagyobbik részét még mindig a non-verbális oldal jelenti. A verbális kommunikációval együtt jár a metakommunikáció, Bateson értelmezése szerint ez az együttes megjelenés a verbális kommunikáció egy magasabb szintű megjelenését jelenti. (Bateson, 1972).

választ jelentik a másik játékos biztonsági szintjét maximalizáló stratégiákra” (Zagare,1984).

A játékelmélet interperszonális konfliktusokat modellező elmélete tehát szintén az egyensúlyi stratégiákat tartja a legjobb választásnak a biztonsági szint maximalizálása mellett. Az Egyesült Államok hagyományos katonai doktrínája előírja a parancsnokoknak, hogy stratégiaválasztásuk során ne azt vegyék figyelembe, amit az ellenség tenni akar, tehát ne a szándékokat tartsák szem előtt, hanem azt, amit meg is tudnak tenni, tehát a valós lehetőséget tartsák szem előtt. Ez, a gyakorlatban már nagyon sokszor bizonyított elv, szintén az egyensúlyi stratégiákkal fungál. Az egyensúlyi állapotok száma az ilyen problémák esetén egynél több is lehet.

Ezekben a helyzetekben bármelyik két egyensúlyi stratégia metszetében egy egyensúly található, ezért, ha az egyik fél bármely egyensúlyi stratégiát választja, a másik fél is egyensúlyi stratégiát fog választani (Zagare, 1984).

Axelroda nullaösszegű nyeregponttal rendelkező elmélet fogolydilemma modelljét elemezve a kooperáció elérésére négy alapszabályt fogalmazott meg⁵⁶ (Axelrod, 1984). Az első az irigység elkerülése a folyamat során, mert Axelrod megállapítása szerint, az irigység középpontjában a másik féllel történő összehasonlításra, versengésre fókuszál és nem a saját igényeket, érdekeket képviseli, így fokozatosan elszeparálódik a saját céljaitól, és hiába sikerül a versenytársat legyőzni, az nem, vagy csak részben és átmenetileg elégíti ki a saját igényeket.

A döntési helyzetben szem előtt tartandó második legfontosabb alapelv, az elutasítás nem kezdeményezése, vagyis amíg a másik fél nem él vele addig ne legyen eleme a válaszként adható lehetséges opciók halmazának.

A probléma megoldása során a reciprocitás – mind a kooperációs lépések, mind az negáció esetében, – jelenti a harmadik alapelvet. Ez annyit tesz, hogy az első lépésben kooperál a másik féllel, míg a másodiktól kezdve folyamatosan azt lépi, amit a másik lépett az előző alkalommal. Ez a stratégia a 'TIT FOR TAT'⁵⁷ néven ismert a játékelmélet fogalmi

⁵⁶ 1. Az irigység elkerülése (Do not be envious!); 2. Az elutasítás eszközének elkerülése. (Do not be the first to defect!) (Axelrod 1984) 3. Reciprocitás kooperáció és negáció esetén is. (Reciprocate both cooperation and defection.) (Axelrod 1984); 4. A túlzott kombinálás, okoskodás elkerülése. (Do not be too clever!)

⁵⁷ Axelrod 1979-ben közzé tett egy többmenetes fogolydilemmát. A lényege ennek a feladványnak az volt, hogy a fogolydilemma két azonos fél között „n” alkalommal ismétlődik meg. Ennek következtében több végtelen számú algoritmus jöhet létre. Az egy alkalommal lejátszódó esetben két kimenetel lehetséges, vagy együttműködnek a felek, vagy nem. Minden egyes ismétlődésnél számításba lehet venni az előző ismétlődés során tapasztalt viselkedést, reakciót a másik fél részéről. A kiírásra a legjobb választ Anatol Rapoport küldte be, melyben azt a megoldást adta, hogy a legelső fogolydilemmánál együttműködik. Az összes többi ismétlődés során

rendszerében. Az elutasításra adott válasz esetén a TIT FOR TAT logika jelenti az egyensúlyt a büntetés és a megbocsátás között. Ennek a stratégiának a következménye, hogy a megbocsátás szintje és mértéke a környezeten múlik. Az egyensúly mértékét nehéz meghatározni előre, ezért ez a stratégia segíthet annak lépcsőről-lépésre való kialakításában a kooperációra törekvés mellett.

A negyedik alapelvnek a túlkombinálás, túlzott mértékű szabályrendszer felállításának a kerülése. A megegyezésre vonatkozó szabályszerűségek kialakításakor az egyszerűségekre való törekvés segíti leginkább a probléma megoldását. A túlzott szabályrendszerek betartása a folyamat során információ veszteséghez, és a belőle kulminálódott további nehézségekhez, újabb problémákhoz vezet, amelyek nehezítik az alapp probléma megoldását.

2.5 A probléma formalizálása

A problémamegoldó protokollok – és a hozzájuk tartozó szemléletmódok – közül a legbonyolultabbaknak az interperszonális problémamegoldáshoz kapcsolódókat tekinthetjük. Az emberi gondolkodás formalizálása évezredek alatt is csak részlegesen sikerült.

A nyugati világban a problémamegoldáshoz kapcsolódó gondolkodás – amely mentén a későbbiek során a jogrendszer is kikristályosodott – az Athéni hármak⁵⁸ munkásságához kapcsolható. Ennek a filozófiának lényege az elemzés – ítélkezés – érvelés – bírálat hármasság vonulata. E szerint a rendszer szerint akkor ismerhetjük ki magunkat a világban, ha az új tapasztalatokat a múltból eredeztetett skatulyákba, elvekbe próbáljuk belesűriteni. Minden létező vagy benne van egy skatulyában vagy nincs. Ebből származik a „van” és a „nincs” kettősségére, illetve az ellentmondások kizárásának elvére alapozott feszes logikai rendszer. (Bono 1995) Ez működőképes, minden olyan esetben, amikor a T1 időpontban fennálló körülmények megegyeznek a T2,3...n idősíkkal, hiszen ebben az esetben a múlt és a jövő változatlan, így a fennálló körülmények is változatlanok az egyes világállapotokban⁵⁹ (W1,2,3...n). Ez a rendszer az elemzésre, az ok-okozati, szignifikációs, stb. összefüggések

pedig ugyan azt lépi, mint amit a másik fél lépett az előző ismétlésnél. Ez a megoldás volt a legegyszerűbb. A beérkezett válaszokból Axelrod konklúziója az volt a beérkezett válaszokból, hogy a nem versengő (együttműködő), illetve az újrakezdő (ismét együttműködő) mintázatokat magában foglaló válaszok voltak a legjobb megoldások.

⁵⁸Szókratész, Platón és Arisztotelész

⁵⁹A világállapot kifejezés a világ valamely állapotát jelöli, jele W (Horányi 2007).

megtalálására épít. Nem számol azzal a lehetőséggel, hogy az okot esetleg nem lehet megtalálni, vagy az okot nem lehet megszüntetni.

Az európai kontinensen a jogrendszer napjainkban is erre a gondolkodásmódra alapozza az intézmény logikai rendszerét. Ezt a közös nyelvet használják a jogrendszer szereplői – bírók, ügyészek, ügyvédek. Az intézményrendszer alapvetően az igazságot⁶⁰ keresi egy probléma megjelenésekor és nem a lehetőséget annak a legjobb megoldására. Azt az igazságot, amely mentén meg-és elítélhet. De mi van az ítélet után? A penitencia kiszabása és végrehajtása után, vagy van az ágensnek lehetősége, hogy magától valahogy más kimenetellel változtassa meg tettét, vagy nem képes erre és ugyan azt a megoldási módot használja, mint annak előtte. Az ágens fogalmát a Horányi féle PTC a következő képen definiálja:

„ Az »ágens« terminus használata ebben a diszkusszióban semleges abban az értelemben, hogy nemcsak (élő) individuumra (illetőleg egyedre) vonatkozhat, de minden olyan (akárcsak relatíve önálló) rendszerre mint egységre is, amely problémát old meg. Az »ágens« rekonstrukciója ebben a diszkusszióban egyaránt történhet a »személyiség«, a »szerep«, illetőleg az »ágensvilág« (»az ágens sajátvilága« vagy »életvilága«) rekonstrukciójának terminusaiban (noha, természetesen, ezek a terminusok nem szinonimái egymásnak)”. (...) „ Az ágens iparkodásának hátterében egyrészt két olyan felkészültség, közelebbről alapkészítettség áll, amely minden ágenst jellemez: ennek értelmében törekszik megtenni mindent (ami lehetséges) a túlélésért és az élethelyzet (minőségének) – legalább – fenntartásáért (s ez nem zárja ki a javítására vonatkozó esetleges törekvéseket sem); másrészt mindaz, ami e két alapkészítetésből leszármaztatható, mint az ágens szükséglete, illetőleg érdeke vagy éppen célja. Ezek mint »különbségképző« kíváнатosságok működnek, amelyekre tekintettel válik (pontosabban: válhat) az ágens állapota valamely alkalommal problémává.,, (Horányi 2007:253)

Ebben a rendszerben tehát a probléma megoldása valamely ágens problémáját okozó tevékenységnek tiltása vagy ellehetetlenítése révén a korábbi világállapotnak megfelelő

⁶⁰ Az igazság itt egyenlő a jog rendszerének valamelyik állapotával történő megfeleltetésnek.

visszaállítást jelenti. Az egyik fél tehát az okozója a nem kívánt vagy megváltozott állapotnak, így a győztes – vesztes elmélet mentén lehet leírni a lehetséges kimenetelt a jog rendszerében.

A nyertes-vesztes, bűnös-ártatlan, a fekete-fehér megkülönböztetés, nem tud maradék nélkül megoldást adni az egyén számára. Rend szerint egyik fél számára sem.

2.6 A probléma, mint lehetőség

A probléma lehetőségrendszerként (Bono, 1995) történő megközelítésében a különböző időpontokhoz, különböző – talán korábban nem is létező – világállapotok kapcsolódhatnak. Az ágensek között kialakult probléma a változás, változtatás szükségességét jelzi. A korábbiakhoz képest megváltozott feltételeket tudomásul veszi, és nem akarja visszaállítani. A kiváltott elakadást, módosulást kívánja újra – a változás természetéből fakadóan más módon – működésbe hozni. A hangsúly a más módon van, vagyis ez a szemlélet természetesnek tartja a változást, és a hozzá tartozó lehetőségeket, mint új és ismeretlen változókat. Számol az adott világállapothoz tartozó időpillanat változásával is, vagyis egy új időpillanat (jövőbeniség) kitöltése nem szükségszerűen a már meglévő múlt vagy jelenbeli időpillanathoz tartozó argumentummal kapcsolható össze. Ez adja az egyik lényegi különbséget a két szemléletmód között.

A másik különbség, hogy a jogrendszerben az ágensek válnak a folyamat tárgyává, azt vizsgálva, hogy a melyikük tért el – hibázott – a jogrendszer szabályaihoz képest.

Utóbbiban viszont a probléma kialakulásakor részt vevő ágensek vannak jelen és annak megoldásában is aktív szerepet játszanak.

Amennyiben a felek saját maguk dönthetnek jövőbeni helyzetükről, egymáshoz viszonyítják és formálják szükségleteiknek megfelelő álláspontjukat, így biztosítva lehetőséget a győztes – győztes (Zagare, 1984) kimenetelnek.

Ezt az eredményt azonban csak teljes bizalmi légkörben, a saját érdekek és szükségletek teljes felfedése mellett lehetséges elérni. A vizsgált esetek és a gyakorlati tapasztalatok azt mutatják, hogy erre csak bizonyos feltételek mellett képesek, vagyis az ágens sajátvilágának egy másik ágens számára történő megmutatkozása releváns módon csak bizonyos feltételek mellett tud megtörténni. Ami azt jelenti, hogy a sajátvilág (Horányi, 2007) megmutatkozása kölcsönös a résztvevő felek között, továbbá észlelhető és értelmezhető –közel – azonos módon a felek számára. Ennek eléréséhez az egyik legmegfelelőbb színtérnek a mediáció bizonyul.

3. Alternatív vitarendezés rendszerek: Döntőbíráskodás⁶¹, mediáció

A munkaügyi mediációk területe a legkorábban létrejött közvetítési terület. Az első ilyen mediációknak az Egyesült Államokban az 1947-es Taft-Hartley⁶² törvény tette lehetővé a döntőbíráskodás és a közvetítés létrejöttét. Ez a törvény legalizálta a munkavállalók és munkaadók közötti konfliktusok kezeléséhez, a bíróság helyett más, gyorsabban döntő alternatív vitarendezési fórumokat, például döntőbírásgot (arbitrázs⁶³), vagy a közvetítői eljárást.

A demokratikus rendszerekben akár állami, akár privát tulajdonú gazdasági szervezetek esetén a munkaadók és a munkavállalók képviselői – rendszerint szakszervezetek – folyamatos vitában álltak az általuk képviselt eltérő érdekek miatt. Ezen viták egy része a képviselők közötti megbeszélések során megoldásra kerül. Azok a kérdések, amelyeket nem tudtak egymás között rendezni, kerültek a döntőbírásgok elé, vagy közvetítői eljárásba.

A döntőbíráskodás előnyei közé tartozik, hogy következetes és gyors megoldást nyújt a vitatott kérdésekben. A homályos és többértelmű szövegezés döntőbírói értelmezésének világosan megvannak a külső és belső irányelvei. Ez azt jelenti, hogy a döntőbírásg igénybevételel elkerülhető a peres eljárás és a sztrájk. Hátránya, hogy egy személyben a döntőbíró veszi át a döntéshozói szerepet, és a felek a továbbiakban nem vesznek részt saját vitájuk feloldásában (Tóth 1999). A döntőbíráskodás elsődleges célja, hogy pénzt és időt takarítson meg a feleknek, a bírósági procedúrához képest gyors és szakértő (mindkét fél számára betartható) döntésével. Amennyiben a felek a tárgyalóasztal mellett vitáznak, a döntőbírásg célja, hogy betartható megállapodás jöjjön létre. Amennyiben már eszkalálódott a konfliktus, a döntőbírásg célja, hogy a lehető legkisebb időveszteséggel állítsa vissza a folyamatos munka állapotát.

Az arbitráció Partecipációs rendszere tehát úgy írható le, hogy egy olyan problémamegoldó rendszer, melyben egyszerűsítve érvényesül a jogi szintér logikája. A bírói testületet egyetlen személy jelent, aki az adott szakmai területen szakmai tapasztalatokkal bír, tehát egy olyan speciális felkészültséggel, amely segíti a felek által képviselt és megjelenített probléma pontos megértését és felismerését. A felek a probléma megoldása során sajátviláguk – a kérdésre vonatkozó részének – megmutatásával nem vesznek részt a folyamatban, csak egy

⁶¹ Arbitráció

⁶² Lásd: 1.3.1.

⁶³ Az arbitrázs kifejezést a döntőbíráskodás, békítő-bíráskodás, gyakran használt francia eredetű szinonimája.

bizonyos perspektívát képviselnek a probléma megjelenítésekor, ezt ismertetik a döntőbíróval. A vitában résztvevők itt nem válnak ágenssé, mert ugyan a probléma egy perspektíváját képviselik és megjelenítik, de nem hoznak létre közös sajátvilágot a másik féllel. A döntőbíró sajátvilágában jön létre egyfajta megoldás, amelyet - mint a probléma megoldását - a felek elfogadnak. A döntőbíró az adott szakterülethez tartozó tudása, szakmai felkészültsége segíti a probléma két perspektívájának egy döntéssel történő kioltásában. Ez a megoldás szakmai alapokon nyugszik, és rendszerint mindkét fél valamilyen részsikert tudhat magáénak, mivel a döntőbíró nemcsak az adott kérdésre fókuszál, hanem hosszabbtávú kérdéseket is szem előtt tart. Továbbá kiemelt fontossággal bír a méltányosság elve a döntés meghozatala során. A felek ugyan nem maguk hozzák meg ezt a döntést, azonban fontos megjegyezni, hogy sokszor több száz embert képviselnek, és a közvetítői eljárás során a közös sajátvilágban létrejött megállapodás nem feltétlenül interiorizálódna a képviseltek sajátvilágában.

A munkaügyi viták rendezésének magyarországi megjelenését 1884-ben, az 1872. évi ipartörvény revíziójával összefüggésben tartott nagygyűlésen, a munkások képviselői indítványozták, hogy a vitás ügyeket a munkások és az üzemtulajdonosok képviselőiből összeállított feles bizottságok bírálják el (Tóth, 1999). Ez azonban nem került kellő pontossággal és részletességgel megfogalmazásra és rögzítésre a törvényben, hanem csak utalás szintjén, így a konfliktusok a tárgyalóasztal helyett az utcára kerültek, ahogy azt a korabeli sztrájkok sokasága is mutatja.

A rendszerváltás után, amikor a demokratikus rendszer lehetőséget adott a munkavállalói érdekképviselők valós jogérvényesítésére, a szakszervezetek éltek is a törvény adta lehetőségeikkel. Az új rendszerben azonban nem volt ismeret arról, hogy egy ország közlekedését lebénító sztrájkot milyen módon, milyen kommunikációs és milyen vitarendező protokoll segítségével lehet a leghatásosabban megoldani.

Az első ilyen nagy jelentőségű sztrájk – amely valóban munkaügyi kérdések mentén szerveződött – az 1995-ös határozatlan idejű vasutas sztrájk volt, melynek hatására 1996-ban létrejött a Munkaügyi Közvetítő és Döntőbírói Szolgálat. Bár tervezet készült 2008-ban, mégsem került benyújtásra a parlament számára, így törvény nem rendelkezik a szervezet szerepéről, és funkcióiról. A szervezet munkaügyi kérdésekkel kapcsolatosan nyújt segítséget, a konfliktus azon szakaszában, amikor a felek még közvetlen kapcsolatban vannak egymással, és nem tettek semmilyen jogi lépéseket, vagy nem fordultak a nyilvánossághoz.

A közvetítői eljárások Magyarországon elsősorban az egyén és szervezet, vagy egyén és egyén közötti konfliktusok esetében jellemzőek. Ilyen lehet például az az eset, amikor a

munkáltató fegyelmi eljárást indít egy munkavállaló ellen, ilyenkor az egyén és a munkaadó kompetens képviselője jelennek meg ágensként a közvetítői eljárásban. Tudatos szabályozásról azonban nem beszélhetünk, abban a tekintetben, hogy a döntőbírói vagy a mediációs protokoll hogyan kerül alkalmazásra az egyes munkaügyi viták során. Az Egyesült Államokban például a négy nagy professzionális sportág területén⁶⁴ a mediációt alkalmazzák, ahol a két-két fő képviseli az adott liga tulajdonosi körét, illetve a játékosok érdekvédelmi szervezetét.

⁶⁴ A jégkorong, a kosárlabda, az amerikai futball, és a baseball tartozik ide. Ez a négy kiemelt sportág rendelkezik a legnagyobb népszerűséggel és anyagi tőkével.

3.1. A jog, a választott bíróság és a mediáció összehasonlítása

2. Táblázat: A mediáció, az arbitráció/választott bíróság és a kontinentális jogi eljárások összehasonlítása⁶⁵

Érvényességi területek	Mediáció	Arbitráció Választott bíraskodás	Bírósági eljárás
Döntő személy	A felek	Választott bíró	Bíró
Az eljárás formája	Önkéntes / Kötetlen	Részen önkéntes/kötött	Kötött alperesi pozícióban
Közvetítő kiválasztása	A felek közösen választják ki a mediátort, aki pártatlan segítő	Választási lehetőség/a felek határozzák el	Nincs választási lehetőség
A közvetítő szaktudása	A konfliktus-helyzettől függő, szakismerettel közvetítői szaktudás	Jogi szakismeretek, gyakran speciális szaktudás	Jogi szakismeret
Eljárási formalitások	Kötetlen, a felek az eljárásra döntő befolyást gyakorolhatnak. A mediátor irányítja a tárgyalást.	Általában a Választott Bíróság szabályzata szerint történik az eljárás.	Formalizált, törvényi szabályozott részlet, eljárási szabályok.
Időtartam	1-8 hét	3-6 hónap	3-36 hónap

4.A mediáció

A mediáció szemléletként és problémamegoldó protokollként is jellemezhető. Az utóbbi a jog és a választott bíróság mellett a problémamegoldás és konfliktuskezelés következő lépcsőfokának tekinthető. A jog eszközeit, szabályait a speciális tudás és felkészültség birtokában lévő választott bíróság még jól felismerhetően magában hordozza.

⁶⁵www.fazekaslaw.hu/dl/jozsi-cashflowmed.docKooperatív konfliktuskezelés – a Mediáció

A mediáció, mint protokoll azonban már jelentősen eltér tőle, olyannyira, hogy az ott hozott megállapodások ítéletbe foglalásakor annak megszületésének körülményeit a bíróság nem vizsgálja, csak tartalmának ésszerűségét ellenőrzi.

4.1 A mediáció történetisége

Az emberek közötti megegyezésre, a viták megoldására, a problémák kiküszöbölésére való törekvés az emberiséggel egyidős. Különböző korokban és különböző kultúrákban más és más módon próbálták meg az egyének, vagy az egyének csoportjai közötti különbségeket orvosolni. Azokban az esetekben, amikor a felek nem tudtak, de szándékukban állt megegyezni bevontak egy harmadik felet, akinek a világlátását mindketten elfogadták. Azaz a harmadik fél bevonására került sor, aki vagy döntőbíróként, vagy közvetítőként, vagy mindkettőként jelent meg a problémamegoldás folyamatában.

Az ókori görög világban a szibüllák⁶⁶ közvetítették az istenek akaratát, véleményét egy-egy vitás kérdéssel kapcsolatban. A transzcendens kinyilatkoztatás megtestesítői voltak, így a döntésük megkérdőjelezhetetlen volt.

Később Arisztotelész a döntőbíró intézményét az istenekénél emberségesebb megoldásnak tartotta: „...a döntőbíró a méltányosságot tartja szem előtt, és ezért találta fel az arbitrátus eljárást, hogy a méltányosság érvényesülhessen...” (Arisztotelész, 1999). Seneca szintén a döntőbíró komplexebb látásmódját helyezi előtérben a törvényi alkalmazással szemben, mert abban benne foglaltatik az emberiség és könyörületesség.

Magyar viszonylatban a királyszék⁶⁷ döntőbírói intézménye, szintén a király bölcsesség, megértés, és a könyörületesség elveire épült. Az Árpád-házi királyok országjárásuk során lehetőséget biztosítottak a környék lakói számára peres ügyeinek megoldásához, rangra való tekintet nélkül. A király meghallgatta a feleket, majd ítéletet hozott. Ezt a felek minden további nélkül elfogadták és végrehajtották. A felek itt elfogadták a király, vagyis a döntéshozó felsőbbrendűségét, ebből következett a döntés elfogadása és betartása is. A király, vagy más

⁶⁶ A szibüllák, vagy szibillák (sybilla) azon ókori görög és római jósnők voltak, akik az istenek jövőre vonatkozó akaratát közvetítették, így tudatva, hogy egy-egy vitás helyzetben mit tegyenek a földi halandók. A szibüllák intézménye hosszú évszázadokon keresztül működött, nem összekeverendő a Püthiákkal.

⁶⁷ IV. Béla második államalapító királyunkkal kapcsolatban maradt fenn a legtöbb királyszéki ítélkezéssel kapcsolatos írásos emlék.

esetekben törzsi vezető – ilyennek említi Priszkosz⁶⁸ rétor a hun Attilát is – a felek felett állt, de az ő konkrét érdekeiket, élethelyzetüket szem előtt tartva oldotta meg a fennálló problémát.

Ez a fajta döntéshozatali mechanizmus még ma is megfigyelhető sok archaikus kultúrában. Magyarországon ehhez legközelebb az cigány társadalomban megfigyelhető, ősi gyökerekkel rendelkező sajátos igazságszolgáltatási rendszer, a Romani Kris⁶⁹ intézménye. A romani kris „vitamegoldó”, „konfliktusfeloldó”, „igazságszolgáltatási” és „bíróági” fórumként szolgál az oláh-cigányok körében. Közösségi intézményként működik, az itt hozott döntés kötelezően betartandó (Lőrincz, Loss, 2002).

A döntőbíráskodás alapjait már az antik világban is a vitában résztvevő felett lévő, felsőbbrendű vagy a felsőbbrendű kinyilatkoztatását direkt, vagy közvetve közvetíteni képes személy közbenjárása jelentette. A szibüllák direkt közvetítették, míg a törzsek bölcsei, varázslói, vagy éppen a királyok –ugyan isteni eredetű, de –már a saját bölcsességük által nyilatkoztatták ki a megkérdőjelezhetetlen döntést. A felek sokszor nem is értették a döntések pontos okát, ám ez nem zavarta annak végrehajtásában, mert annak eredetét – felette álló forrásból érkezik – meggyőződéssel elfogadta. Itt tehát a hit, a törzsi, vagy bármilyen más formája a közösségi érzésnek – az estek túlnyomó többségében – megkérdőjelezhetetlen elkötelezettséget jelentett az ítélet betartására.

Ehhez a felsőbb forrás közvetítéséhez kapcsolódóan vindikálta a papság az egyetemes döntéshez és ítélezéshez való jogot is, amely hosszú évszázadokig meghatározta az európai kontinens probléma-megoldási eljárásának logikáját, protokollját. Minden ok-okozati viszonyt, amit nem lehetett az Athéni hármak logikai rendszerével megoldani, Isten által eleve elrendelt, elrendezett okokkal magyaráztak. Így tehát a logika mentén szerveződő jog a hézagokat egy felsőbb entitás kinyilatkoztatásával magyarázta.

⁶⁸ Priszkosz rétor keletrómai történetíró 448-449-ben járt Attila udvarában, emlékeiből könyvet írt (Kézai, Priszkosz, 1999).

⁶⁹ „A „jogszolgáltatási” mechanizmus az oláh-cigány kultúra integráns részét képezi. Nemcsak a felmerülő problémákra tartalmaz megoldási lehetőségeket, hanem a mindennapi életvitelt is nagyban befolyásolja. A romani kris hatalmas tisztelet övezi. Az általa hozott döntéseket automatikusan elfogadják és végrehajtják. Nincs szükség külön végrehajtó intézményekre. A kris meghatározott szabályrendszernek megfelelően működik. Többnyire idősebb és bölcs („nagy becsületű”) emberek vesznek részt a döntéshozatalban. Nem rendszeresen ülésezik, hanem csak a probléma felmerülésekor hívják össze, a romani kris még ma is létezik, és ma is igen nagy súllyal bír. Az egymás közötti kisebb vitás kérdések esetében a romák nem sietnek a magyar bíróság elé igazukat keresni, hanem inkább összehívják az öregeket, hogy tartsanak egy kris, és tegyenek igazságot közöttük. Ennek egyik oka, hogy minden igyekezetükkel megpróbálják elkerülni, hogy társaik közül akár egy is állami börtönbe kerüljön, vagy állami döntés, szankció következményei vonatkozzanak rá. Másrészt a pereskedés igen költséges: számolni kell az utazás költségével, a bíróság által megállapított eljárási költséggel, és különösen az ügyvédi segítségért fizetett összeggel” (Lőrincz, Loss, 2002:9).

A keleti kultúrákban teljesen más kontextusban jelenik meg a probléma és annak orvoslása is. Kínában a harmónia fenntartása sok vallási és filozófiai irányzatban megtalálható. Ez hatotta át az építészetet, a tárgyak térbeni elhelyezését, az öltözködést, az orvoslást, a harcművészeteket, és természetesen az emberi gondolkodást és ebből következően a viselkedést is. A kínai társadalmi rendet a „*li*” (udvarias viselkedés erkölcsi és szokásjogon alapuló szabályai) és a „*jang*” (rugalmasság, engedékenység) normái hatották át. Ez megkönnyítette a krízishelyzetek megelőzését, illetve megoldását. A konfliktusokhoz, krízisekhez való hozzáállás keleti mintáját nagyon jól szemlélteti, hogy a kínaiak hagyományosan ugyanazokat az írásjeleket használják a krízis és a lehetőség megjelölésére (Bush-t idézi Gyengéné, 2009:13).

A zsidó-keresztény kultúra első írásos emléke a közvetítésről a Bibliában található, a Teremtések könyvében. Amikor az Úr Sodoma városának elpusztítását tervezi, Ábrahám könyörögni és alkudozni kezd. Az alku lényege, hogy nem kollektíve az egész város rossz, hanem lehet benne jó ember is talán. Ez a tanítás a dühből, haragból, azaz a túlzott érzelmi telítettségéből fakadó általánosítás, a sztereotipizálás és az előítéletesség és a párbeszéd során megfigyelhető az emóciók eliminálódásával párhuzamos, lépésről-lépésre való racionalizálás megjelenése.⁷⁰

Az első magyar írásos emlékünknél, amely a közvetítőket, pontosabban „közbenjárókat” említi, Szent István Király Dekrétomainak Második Könyve. A tizenhatodik fejezet első paragrafusában,⁷¹ amely a szándékos emberölésről szól⁷² (Filei [et al.], 2003).

⁷⁰ „Mivel már igen sok a jalkiáltás Sodoma és Gomora miatt, és vétkük igen súlyossá vált, lemegyek, hogy megnézzem: vajon csakugyan a hozzám fölhatol jalkiáltás szerint cselekedtek-e, vagy sem. Tudni akarom. Amikor a férfiak megfordultak, és elindultak Sodoma felé, Ábrahám még ott állt az Úr előtt. Hozzálépett Ábrahám, és ezt kérdezte: Vajon elpusztítod-e az igazat is a bűnösökkel együtt? Hátha van ötven igaz ember abban a városban? Akkor is elpusztítod, és nem bocsátasz meg annak a helynek azért az ötven igazért, akik ott laknak? Távol legyen tőled, hogy ilyet tégy, hogy megöld az igazat a bűnösökkel együtt, és úgy járjon az igaz is, mint a bűnös. Távol legyen tőled! Vajon az egész föld bírja nem tenne-e igaz ítéletet? Az Úr így felelt: Ha talállok Sodoma városában ötven igazat, megkegyelmezek értük az egész helynek. Ábrahám újból megszólalt: Tudom, merész dolog, hogy szólok az én Uramnak, bár én csak por és hamu vagyok. De ha az ötven igaznak öt híja lesz, elpusztítod-e az öt miatt az egész várost? Ő ezt felelte: Nem pusztítom el, ha talállok ott negyvenötöt. Ismét szólt hozzá, és ezt kérdezte: Hátha negyven található ott? Az Úr így felelt: Nem teszem meg a negyvenért. Ne induljon föl az én Uram, hogy beszéljek –szólt Ábrahám –, de hátha csak harminc található ott? Ő így felelt: Nem teszem meg, ha talállok ott harmincat. Ábrahám ezt mondta: Tudom, merész dolog, hogy szólok az én Uramnak: hátha húsz található ott? Ő így felelt: Nem pusztítom el a húszért. Ábrahám ezt mondta: Ne induljon föl az én Uram, hogy még egyszer szólok: de hátha csak tíz található ott? Ő így felelt: Nem pusztítom el a tízért. Amint az Úr bevégezte beszélgetését Ábrahámmal, eltávozott, Ábrahám pedig visszatért lakóhelyére.”(Mózes I. k. 18:16-18-18:33)

⁷¹1. § Ebből ötvenet a király kincstárába vigyenek, a más ötvenet adják a rokonoknak, tízet pedig az ítélő bírának és közbenjáróké legyen. (arbitris et metiatoribus) És maga a gyilkos börtönljön a kánonok rendelete szerint.

⁷²Ha valaki haragra gerjedvén és felfuvalkodván kevélységgel, szándékos emberölést követ el, tudja meg, hogy száz tíz arany pénzt fizet érte, a mint a mi tanácsunk végezte.

A hivatalos közvetítés akkor vált érvényessé, ha a közvetítő személye hiteles volt a felek és a közösség többi tagja előtt is. Országon belül ez a személy jellemzően a király vagy annak küldötte volt.

Az államok vagy királyságok közötti közvetítést jellemzően az egyházi vezetésre bízták Európában. A mindenkori pápa, vagy az általa felhatalmazott képviselői működtek közre közvetítőként. A felfedezések korából az egyik leghíresebb mediációban létrejött megegyezés az 1497. június 7-én a spanyolországi Tordesillas-ban a két ibériai állam között jött létre. Az eljárás tárgyát a felfedezett területek felosztása képezte. További jelentőségét az adja, hogy a megállapodás kizárja a többi államot a felfedezésekből (Nagy, 2009:14).

Az első európai közvetítő, akinek a neve és portréja fennmaradt a Velencei Köztársaság nagykövete, Aloysius Contareno, aki a Harmincéves Háború lezárását jelentő 1686-ban a vesztfáliai békekötésben – amely 1643 óta tartott – a felek által küldött 148 követ mellett, mint semleges közvetítő vett részt. Amediációt - vagy közvetítést -, mint a felvilágosult jogrendszer részét egészen a XX. század első feléig nem intézményesítették.⁷³

A fennmaradt korabeli tudósítások alapján a közvetítői eljárást az 1800-as években is alkalmazták Európában. A legtöbbet emlegetett a XII. Leo pápa idején a Szentszék általi mediáció a Spanyol birodalom és Németország között a vitatott gyarmati szigetek ügyében (Nagy, 2009:14). A nemzetközi közvetítések ekkor azért is élénkültek fel, mert a korábbi gyarmatosítás során megszerzett területek körük kialakult területi viták évtizedekig elhúzódtak jelentős elmozdulás nélkül. Ezek a konfliktusok sokszor negatívan hatottak az anyaországok európai kapcsolatára.

A huszonegyedik században az egyik leghíresebb sikeres nemzetközi közvetítésnek a 2002-es Betlehemi templom körül kirobbant izraeli-palesztin konfliktus megoldását tartják.⁷⁴

A huszadik század végén és a huszonegyedik század elején egyre több és több, az izraelihez hasonló esetben használják fel a mediációt, vagy annak egyes elemeit, lehet az egy

⁷³ Helyi szinte, és ad hoc jelleggel nemzetközi szinten természetesen jelen volt. A jogrendszer legitim részeként azonban csak az 1947-ben került elfogadásra az USA-ban

⁷⁴ „Az izraeli hadsereg 2002. március 29.-én indította el „Védőpajzs hadművelet” nevű akcióját, melynek célja a terrorista infrastruktúra felszámolása volt a Palesztin Autonóm területen. Ennek során az izraeli hadsereg első ízben nyomult be mélyen és tartósan a palesztin területekre, így Betlehembe is, ahol palesztin fegyveresek többsége, mintegy 200 ember április 3.-án a Születés Templomába menekült és ott elbarikádozta magát a templomban Levi papokkal és apácákkal együtt. Az izraeli hadsereg körülvette a templomot, ám semmiféle fegyveres akciót nem kezdhettek – lévén az épület a kereszténység egyik legszentebb helye, ahol a hagyomány szerint Jézus született. A pátthelyzet egy hónapig tartott, s végül kompromisszumos megoldás vetett véget neki: a templomban tartózkodó palesztinok közül azok, akiket az izraeliek le akartak tartóztatni, európai országokba mentek „száműzetésre”. A többi palesztint az izraeli hadsereg kihallgatás után elengedte” (Nagy, 2009:14).

túszejtő akció, de lehet nemzetközi szintű béketeremtési kísérlet is. Ennek legjellemzőbb példája, amikor egy-egy híres politikus, volt vezető jár közben harmadik félként. Az egyik leghíresebb ilyen eset 2000-ben történt, amikor Bill Clinton egykori amerikai elnök közvetített Ehud Barak és Yasser Arafat között a Camp David-ben.⁷⁵

4.2A modernkori mediáció kialakulása

A mediáció formalizálódása és a jogi rendszerbe való beemelése egyértelműen abból a felismerésből ered, hogy a jog nem tud maradéktalanul minden interperszonális konfliktust kezelni. Nem tud formalizálni olyan személyközi helyzeteket, amelyek szintjén a problémák felmerülnek.

Másrészt mind az Amerikai Egyesült Államokban, mind Európában egyre több és több időt vett igénybe – évekre elhúzódott – a jogi folyamatok lezárása, ami megemelkedett költségvonzatot is jelentett egyben. Ma Magyarországon egy peres eljárás átlagos időtartama négy-öt év, ami nem esik egy kategóriába a mediáció lehetséges 1-2 hónapos kimenetelével.

Ezek a nehézségek fokozták az új, alternatív lehetőségek felkutatására fordított figyelmet. Így került be, mintegy lehetséges átjáróként – köztes platformként – a formalizált jogrendszer és az ott nem értelmezhető interperszonális problémák világa közé.

4.3A formalizálódás kezdete

A jelenleg elterjedt és alkalmazott mediációs protokoll a múlt században alakult ki az Amerikai Egyesült Államokban. Kezdetben, mint sajátos alternatív vitarendezési (ADR⁷⁶) szemléletet képviselő mozgalom, majd 1947-ben megjelent a Robert Taft és Fred A. Hartley Jr. képviselők nevével fémjelzett Taft-Hartley⁷⁷ törvény, amely biztosította a jogi feltételeket ahhoz, hogy létrejöhessenek olyan intézmények, mint a Szövetségi Mediációs és Békéltető Tanács (Federation Mediation and Conciliation Service), az első közpénzen fenntartott mediációs feladatokat is – deklaráltan profilban illően – ellátó intézmény. Ezek az intézmények a mindenkor kormánytól független szervezetek voltak. A munkavállalók és munkaadók közötti

⁷⁵ 2000. Július 11-25. A felek az izraeli-palesztin csúcstalálkozó a közel keleti békefolyamat platformjaként szolgált.

⁷⁶ Alternative Dispute Resolution: Alternatív Vitarendezési Eljárás

⁷⁷ Taft-Hartley Act (Taft-Hartley törvény) Harry S. Truman elnök 1947. június 23-án ratifikálta.

érdekegyeztetés a fő tevékenységi területük, de mellette a mediáció is jelen van. (A legelső jelentős – modernkori – mediáció az 1947-es Betlehem Hajógyár képviselői és a hajógyári munkavállalók között volt.)

Az Amerikai Egyesült Államokban az angolszász jogrendet alkalmazták. Összevetve a kontinentális jogrenddel: a precedens jog logikáját tekintve, mindig pótolja a hiányos jogszabályt, ergo a bírói jogalkotás jelenik meg. Ezt, a kontinentális jogrendszerben nem alkalmazott gyakorlatot, és annak folyamatát, az előre leírt szabályozás, bizonyítás, kategóriarendszer és a hozzá tartozó tehertétel határozza meg alapvetően. Az angolszász jogrendszerhez képest egy nagyon aktív, és a kontinentálishoz viszonyítva közvetlenebb és emberibb kommunikáció alakult ki a bíróságon.⁷⁸ Ez a közvetlenség jelentős szerepet játszott abban, hogy nyitottá váljon az alternatív vitarendezési módokkal való együttműködésre, mert az alkalmazott angolszász jogrendszer folyamatában a dinamikus jelleg jellemző. Az intencionális esetvizsgálat a lehető legközelebbi, már megtörtént esetek révén keresi az adott esethez a leginkább hasonlót, folyamatosan javítja – ha úgy tetszik – építi önmagát. Ez a folyamatos fejlesztés sem elég ahhoz, hogy a jog rendszerében formalizálja az interperszonális problémák lehetséges variánsait. Így merült fel a mediáció, mint lehetséges rendszeren kívüli megoldás a rendszer hiányosságaira.

Az elhúzódó ítélkezési eljárás közvetve és közvetlenül is egyre nagyobb veszteségeket és anyagi terheket jelentett a pereskedő feleknek. A peres ügyek elhúzódásához hozzájárult az is, hogy a felek a jogi képviselőkön keresztül a lehető legnagyobb nyereséget szerették volna realizálni az eljárásaik során. A jog alkalmazói a jog nyelvén harcoltak és a kliens – aki az eredeti konfliktusnak, problémának a főszereplője volt – szinte marginális epizódszerepbe kényszerült. Így a jog és jogtörténet ismerete, az abból történt felkészültségnek mértéke határozta meg a sikeres kimenetelét az adott ügynek, amely egyre kevésbé jelentett egybeesést a kliens céljaival.

4.4 Harvardi kooperatív tárgyalástechnika

A szervezeti és vállalati kultúrák változásával párhuzamosan fejlődtek a hozzájuk tartozó problémamegoldó protokollok is. Ilyen volt az előző fejezetben taglalt döntőbíráskodás is. Az

⁷⁸ Ugyanakkor manipulatívabb is a kommunikáció, hiszen a bíró, vagy adott esetben az esküdtszék meggyőzése külön előadásmód kifejlődését eredményezte a jogi képviselők körében.

arbitráció mellett azonban fejlődött a cégeken belüli problémamegoldás és vitarendezés is. A szervezeti kultúrákban alapvetően a versengő tárgyalástechnika volt jelen. A versengő tárgyalástechnika Pallai Katalin megfogalmazásában:

„Amikor a másik felet hallgatja a vitatkozó, ahelyett, hogy az ő nézőpontját próbálna befogadni, arra figyel, hogy hogyan tudná megdönteni a másik érveit és megvédeni a saját álláspontját. Mivel a sikert a vitázó általában abban méri, hogy álláspontja mennyiben győzött, figyelme alapvetően taktikai, és nem nyitott, befogadó a másik fél felé. Ezt a stratégiát nevezik pozíció alapú versengésnek. A pozíció azt az álláspontot jelenti, amit a vitatkozó vagy tárgyaló kialakított, és amiért harcol. A versengés tárgya a saját pozíció védelme és mind nagyobb mértékű elfogadtatása” (Pallai, 2010).

A versengő szemléletmód nem jelentett szemléletváltást a társadalmi és erkölcsi normarendszerekhez képest. A saját pozíció védelme a nyugati kultúra része volt akár a hétköznapi életben, akár a bíróságon. Egyfajta verbális harc volt, amelynek két kimenetele létezett, a vesztes és a nyertes.

A fentiekhez képest paradigmaváltást jelent a kooperatív ⁷⁹, vagy érdek alapú tárgyalástechnika. A kooperatív tárgyalástechnika annyiban tér el a versengőtől, hogy a kezdő lépés a felek érdekeinek, szándékainak kölcsönös megismerése. Így, mielőtt a tárgyaláson a javak felosztásába belekezdene, egy nagyobb, átfogó képet látnak a felek, amelyet a saját felkészültségük és tudásuk alapján bővíthetnek a közös felosztandó növelésének érdekében.

Fontos kiemelni, hogy a versengő tárgyalással összehasonlítva, itt nem titkolják, és nem lépéselőnyre használják a felek a másik szándékairól megtudott információkat. Ellenkezőleg, a célok és szándékok nyíltan, a közös színtéren kerülnek megjelenítésre. Ennek eredménye, hogy a tárgyalás dinamikája megváltozik; a megoldáskeresés, vagy javak elosztása közben a résztvevő felek tudása, felkészültsége, ismereti rendszere összeadódik. Ezzel a felek egymás gyengítése helyett a közös, megoldandó probléma felé fordulnak. Itt gyakorlatilag egy színtérváltás történik, amikor a másik fél személyével szembeni támadás-védekezés helyett, a másik féllel közös probléma, megoldandó feladat dimenziójába lépnek át a felek. Ez a lépés teszi azt lehetővé, hogy az elosztandó javak megnövekedhetnek a közös források

⁷⁹ „Principled negotiation” angolul, ami elvszerű tárgyalásnak fordítható. Ez a kifejezés azonban nem terjedt el egyáltalán Magyarországon. Helyette az együttműködő, kooperatív kifejezéseket használja a magyar nyelvű szakirodalom.

összeadódásából fakadóan. A kooperatív tárgyalás e szakaszában, a felek már a közös, nagyobb jószágot felhalmozva működnek együtt.

A saját érdekek és célok feltárásával kioltásra kerül a vagy-vagy típusú játszmázás, helyébe lép az is-is logikai megoldás. Az első lépésnek beiktatott szakasz tehát predesztinálja a tárgyalás további részének logikai kimenetelét. A felek számára szervezeti szinten is nagyon fontos, hogy megmaradjon – akár átalakult formában is – a kialakult jó kapcsolat, vagy ha lezárul a kapcsolat, az ne képezzen akadályt, ne hasson rombolóan a felekre a jövőben.

A kooperatív tárgyalástechnikát elsőként Roger Fischer és William Ury mutatja be a *Getting to Yes* című könyvben. A szerzők felosztása szerint a folyamat négy fő szakaszból áll melynek első fázisa során az érdekek feltárásával a probléma és az egyén szétválasztása valósul meg. A második szakaszban a fókusz az érdekek megvalósítására és a célok elérésére összpontosul. A harmadik szakaszban azoknak a lehetőségeknek a felderítésére kerül sor, amelyek bevonásával növelni lehet a közös jószágot, a felosztandót. A negyedik szakaszban, a javak felosztására kerül sor, objektív kritériumok alkalmazása mentén. Fontos még megemlíteni a BATNA⁸⁰ kifejezését is, amely a tárgyaláson elért legjobb kimenetet jelenti. Ezt a kimenetet, elérendő eredményt a felek a kooperatív tárgyalás előtt már meghatározzák magukban és ezt szem előtt tartva tudják képviselni érdekeiket (Fischer, Ury, 1991).

A kooperatív tárgyalási technika a gyakorlatban is életképesnek, sőt, nagyon hasznosnak bizonyult. Még olyan esetekben is, amikor a felek nem szakították meg a kommunikációt és törekedtek a probléma megoldására. Ezt jól szemlélteti annak a párnak az esete, akik egy kilenc évvel ezelőtti mediációnkban vettek részt. A pár három éven keresztül éltek közös kasszán, közös háztartásban. A háztartáshoz tartozó régi autót is közösen vették. Az öreg Ford nagyjából egymillió forintot ért. A pár három év után szétköltözött, egy kérdésben nem tudtak dűlőre jutni; az autó kérdésében.

A férfinak nincs rá szüksége, mint közlekedési eszközre, viszont tudta, hogy nemsokára veterán korú lesz, ami növeli az értékét. Továbbá világos volt számára, hogy volt párja mennyire ragaszkodott az autóhoz. A nő ezen a kocsin tanult meg vezetni, ezzel jár munkába, viszont kínos volt számára, hogy különféle indokokkal a volt párja megjelent hétvégenként elvinni az autót. A férfi titkolt célja a kapcsolat újraélesztése volt és ehhez az autó jó kapcsolódási pont volt.

⁸⁰ Best Alternative To Negotiated Agreement

A megoldás egy megbeszélés alatt megszületett. A nő világosan elmondta, hogy mit jelent számára az autó és miért ragaszkodik hozzá, a férfi nem tudott konkrét indokot mondani. Miután felfedte a rejtett célját, és azt hogy a kapcsolattartáshoz használja az autót, minden érték és cél a közös szintérre került. A nő viszont világosan elmondta, hogy nemcsak nem akarja újjáépíteni a kapcsolatát, hanem már egy másik kapcsolata is van. Így mindkét fél részéről olyan információk kerültek napvilágra, amelyek fényében már máshová kerültek a hangsúlyok. A férfi nem ragaszkodott tovább az autóhoz, megelégedett azzal, hogy a nő kifizeti gépkocsi értékének a felét. Mindemellett a nő viszont felajánlotta, hogy minden veterántalálkozóra vigye el a férfi az autót.

A kooperatív tárgyalás hatalmas lökést adott a mediációs folyamatok fejlődésének. A transzformatív mediáció – ahogy azt a későbbiekben is láthatjuk – ebből a tárgyalástechnikából fejlődött ki. Hatása az európai kontinensre is kiterjedt.

4.5Európai viszonyok

Az Amerikai Egyesült Államok után sorra vették át az intézményesült alternatív vitarendezési protokollokat az Egyesült Királyság tagállamai, hiszen itt is az angolszász jogrendszert alkalmazták. Ahogy a mediációs szemléletet megismerték Európában is, úgy néhány évtized alatt a nyugat európai országok is átvették. Ahogy problémamegoldó protokollként terjedni kezdett, egyre jobban kiszélesedett és ezzel együtt megnövekedett a mediáció felhasználási területe is. Nemcsak munkahelyi és anyagi természetű viták rendezésére kezdték el használni, hanem megjelent a családi mediáció, a közösségi mediáció, az iskolai kortárs mediáció, az egészségügyi mediáció, az interkulturális mediáció, és megjelent a mediáció a büntetőeljárásokban is, helyreállító igazságszolgáltatásként⁸¹ jelölve azt.

A mediáció egyes irányzatai más és más területeken váltak kiemelten fontossá, így például a munkaügyi mediáció az Egyesült Királyságban, a családi mediáció Németországban, az iskolai és kortárs mediáció a skandináv országokban – főként Svédországban -, az interkulturális mediáció pedig főként a déli országokban, Franciaországban, Olaszországban, Spanyolországban. Ezek a specializációk az érintettség okán kerültek a figyelem középpontjába az egyes országokban. Olaszországban az albán és román bevándorlókkal alakultak ki

⁸¹ Restorative justice

konfliktusok, így ott egyértelműen erre a témakörre helyeződött a legnagyobb hangsúly az alternatív vitarendezéssel kapcsolatosan is.

4.6 Magyarországi jellemzők

A volt szocialista országokban a mediáció a rendszerváltás után jelent meg, mint szemlélet, és az ezredfordulón foglalták törvénybe. Magyarországon a *2002. évi LV. törvény a közvetítői tevékenységekről*, amely a polgári peres eljárásokban szabályozza a mediáció jogi kereteit. A munkaügyi vitákban az 1992. évi XXII. törvény IV. része, az egészségügyben felmerülő viták rendezésére a 2000. évi CXVI. törvény, és végül a büntetőügyekben az 1998. évi XIX. törvény és a 2006. évi CXXIII. törvény rendelkezik. Ezek közül a legfontosabbak a 2002-es és a 2006-os törvényi szabályozások, ezek adják a legpontosabb iránymutatásokat és irányjelzéseket mind a mediációban résztvevőknek, mind a jogalkalmazóknak. A többi törvényi rendelkezésre az elmúlt évtizedben nem, vagy csak nagyon ritkán hivatkoznak, kiegészítő jellegük miatt.

A magyarországi jogi szabályozás az idevonatkozó Európai Unió ajánlásokat veszi alapul. Az Országos Mediációs Egyesület honlapján (mediacio.hu) összegyűjtve megtalálhatóak ezek az ajánlások, név szerint⁸²:

- az Európa Tanács R(2002)10-es⁸³ ajánlása a polgárügyi mediációról;
- az Európa Tanács R(2001)9-es⁸⁴ ajánlása a közigazgatási hatóságokkal kapcsolatos viták esetén, a bírósági eljárás alternatíváiként alkalmazható eljárásokról;
- az Európa Tanács R(98)1-es⁸⁵ ajánlása a családügyi mediációról,
- az Európa Tanács R(99)19-es⁸⁶ ajánlása a büntetőügyi mediációról.

⁸²<http://www.mediacio.hu/dokumentumok.html>

⁸³Recommendation Rec (2002)10 of the Committee of Ministers to member States on mediation in civil matters

⁸⁴Recommendation Rec(2001)9 of the Committee of Ministers to member states on alternatives to litigation between administrative authorities and private parties

⁸⁵Recommendation Principles on Family Mediation On January 21, 1998 the Committee of Ministers of the Council of Europe adopted a recommendation Number R(98)1 entitled Family Mediation in Europe

⁸⁶Recommendation N° R (99) 19 adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe on 15 September 1999

A mediációval kapcsolatban az Európai Unió 2001. március 15-i kerethatározatának 10. cikkelye kötelezi a tagállamokat arra, hogy a büntetőügyi mediáció jogi és intézményi hátterét kialakítsák.

Az Igazságszolgáltatás Hatékonyságáért Küzdő Európai Bizottság (CEPEJ) ajánlásai az Európa Tanács büntetőügyi ⁸⁷, családügyi ⁸⁸, valamint közigazgatási ⁸⁹ irányelveinek hatékonyabb alkalmazására 2007. December 7-én jelentek meg. Ezek az ajánlások, a kezdeti lépésekben segítenek az egyes tagállamoknak. Arra tesznek javaslatot, hogy milyen főbb pontokra, a mediációs folyamat mely elemeire és hogyan kell hangsúlyt fektetni az egyes mediációs típusok esetében.

Jelenleg Magyarországon az Igazságügyi Minisztérium felügyelete alá tartozik mind a hivatalos mediátori engedélyek kiadása, mind a mediátorokat képző helyek minősítésének kiadása.

A magyar törvényi szabályozás nagyon gyorsan követte az európai, amelyet nagyon sok hazai civil, és más a mediációt pártoló szervezet nagy elvárásokkal fogadott. Ezek a törvények azonban automatikusan, felülről és nem saját fejlődési útját bejárva léptek hatályba. A kényszer abból adódott, hogy Magyarország 2004-ben belépett az Európai Unióba, így kötelezettségek terhelik a közös jogi szabályozás bevezetésének terén.

Ez a nem természetes, felülről irányított – kényszerített – szabályozás azonban nagyon sok nehézséggel jár a kivitelezés tekintetében. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy sem a bírók, sem az ügyészek, de még az ügyvédek sem tudják értelmezni a mediáció intézményét és annak a helyét a konfliktusok megoldásában, valamint a törvényi szabályozásban. Jelentős a mediációval szembeni ellenérzés a jogvégezett emberek körében. Azok, akik támogatják, a jogi logikai rendszerbe próbálják beilleszteni, mintegy az ügyvédi praxis kiegészítéseként. Időre van szükség, hogy a mediációval és az alternatív vitarendezéssel foglalkozó civil szervezetek, egyesületek képviselői és eredményeik kellő ismertségre tegyenek szert az országban.

⁸⁷ European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ) Guidelines for a better implementation of the existing recommendation concerning mediation in penal matters

⁸⁸ European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ) Guidelines for a better implementation of the existing recommendation concerning family mediation and mediation in civil matters

⁸⁹ European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ) Guidelines for a better implementation of the existing Recommendation on alternatives to litigation between administrative authorities and private parties

II. A Mediáció A PTC⁹⁰ Szerint

Annak, aki problémamegoldásra törekszik, a problémák kezeléséhez rendelkeznie kell a megfelelő mértékű felkészültséggel⁹¹, amellyel problémát ismerhet fel, illetve oldhat meg.

„A participációs felfogás a kommunikációt a problémamegoldásra való törekvéssel látja összefüggésben állni, mégpedig egyfelől úgy, hogy a kommunikációt problémamegoldó tevékenységként tekinti; másfelől pedig úgy, hogy annak, ami a kommunikációt lehetővé teszi, (részben) egy sajátos, szerzett problémamegoldó felkészültség(készlet) a forrása.” (Horányi, 2007:112).

A mediáció egy olyan kommunikációs folyamat, ahol a felkészültségre maga az ágens is úgy tekint, mint a probléma felismeréséhez és/vagy megoldásához rendelkezésre álló meglévő ismeretre, más felkészültségére azonban nem. Ezek a mediáció folyamán válnak világossá az ágens számára, ekkor tudatosul benne, hogy birtokában van ezeknek az ismereteknek, készségeknek. Ez történhet annak hatására, hogy az ágens addigi perspektívája a mediációs folyamat alatt megváltozik. Más perspektíva, más interpretáció felerősödésével a probléma felismeréséhez, megoldásához az eddigiektől eltérő felkészültség válik szükségessé. Történhet mindez annak a hatására, hogy a mediációs folyamatban a saját igényei, szükségletei fogalmazódnak át, tisztulnak le a probléma kapcsán, és a megoldásukhoz szükséges felkészültség megléte felismerést nyer az ágens által.

A mediációs folyamatban az ágensek maguk aktivizálják erőforrásaikat, készségeiket, felkészültségüket a mediátor, illetve a folyamatban résztvevő ágensekkel folytatott kommunikáció hatására.

⁹⁰ Horányi Özséb féle participációs elméletet értem alatta (Horányi, 2007).

⁹¹ Felkészültség minden képesség, amely a probléma felismeréshez és /vagy megoldáshoz szükséges.

1. A mediációban résztvevő ágensek

A mediációba azok az ágensek kerülnek meghívásra, akik a vitás helyzetben döntési pozícióban vannak, valamint akik, a vitával kapcsolatos döntést befolyásolhatja akár implicit, akár explicit módon. Egy válás esetén például az egykori házaspár tagjain kívül, ha valamelyik félnek új párja van, akkor a gyermekek láthatásával kapcsolatos logisztikai kérdésekben sokszor jó, ha részt vesz a mediációban; értelem szerűen nem az első, hanem egy későbbi ülés alkalmával. Egy vállalati (szervezeti) mediáció során sokszor a leggondosabb előkészítésen sem mutatkozik meg egy olyan ágens, amely jelenléte szükséges a sikeres mediációhoz, erre rendszerint az első ülésen derül fény, amikor a felek elmondásából kiderül egy további ágens bevonásának szükségessége.

Amennyiben minden – a döntéshozattal kapcsolatosan kompetens – ágens jelen van, mondhatjuk el, hogy az ágensek tekintetében a szükséges bemeneti feltételek teljesültek egy sikeres kimenetelű mediáció megvalósulásához. Ekkor van jelen minden olyan ágens egy fizikai térben és egyazon időpontban, amelyek hordozzák azokat az ismereteket, tudást és felkészültséget, melyek szükségesek a mediáció folyamatához.

1.1 Az ágensek felkészültsége

A mediációs folyamatba minden ágens a mediátor hív meg. Ez akkor is igaz, ha valamely fél kezdeményezte a mediációt. Az ágenseknek ugyanis bírniuk kell több különböző felkészültséggel ahhoz, hogy a mediációban részt vegyenek. Ezeket a felkészültségeket, vagy készségeket a mediátor a mediáció előkészítése során ellenőrzi. Ezek a mediációban való kompetens részvételhez szükségesek.

A következőkben azokat a – saját praxisomban összegyűlt tapasztalat alapján fölállított – csoportokat taglalom, amelyekbe tartozó ágensek valamely felkészültségüket, készségüket hosszabb-rövidebb időre elveszítették, ezért nem kompetensek egy mediációs folyamatban.

Az ágenseknek rendelkezniük kell önálló döntéshozatali képességekkel. Nem lehetséges a részvétel olyan ágensek számára, akik tudatmódosító szerek hatása alatt állnak, függőségi viszonyban vannak, még akkor sem, ha éppen a mediációs folyamat időpontjában ez nem így van. Nem vehetnek részt a mediációban azok az ágensek sem, akik valamilyen szenvedélybetegséggel küzdenek, például: alkohol, játékszenvedély, stb. Továbbá a

folyamatban lévő pszichiátriai kezelés alatt állók sem. Ezek, az átlagostól eltérő tudatállapotok nem biztosítják az ágensnek azt a képességet, mely a sajátvilág hiteles és fenntartható megmutatkozásában nyilvánul meg. Még akkor sem lehet a mediációs folyamatba bevonni ezeket az ágenseket, ha éppen tünetmentesek, mert az ezekbe a csoportokba tartozók egyik fő jellemzője a bipolaritás, amely nem teszi lehetővé a mediációs folyamat működését. Az ezekbe a csoportokba tartozó egyének nem lehetnek részesei a mediációs folyamatnak mindaddig, amíg a bipoláris tudatállapotuk nem változik meg tartósan, vagyis amíg nem gyógyulnak meg teljesen. Fontos megjegyezni, hogy a gyógyulás bekövetkezte után már részt vehetnek mediációban, tehát inkább lehet időbeni halasztásról, mint teljes kizárásról beszélni, igaz ez az idő gyakran hosszú hónapokat és éveket jelent.

A harmadik megkülönböztetett csoport a függőségek, és a pszichiátriai kezelés alatt állókon kívül a kommunikációs kontroll nélküli ágensek. Ebbe a csoportba több okból is tarozhatnak az ágensek. Az érzelmileg mélyen érintett, éppen a konfliktushelyzetének eszkalálódási szakaszában lévő ágensek gyakran nem tudják adekvátan megjeleníteni valós igényeiket, mert saját maguk sem látnak rá azokra, a túlzott emocionális telítettség miatt.⁹² Kommunikációjukat olyan erőteljes emocionális töltöttség jellemzi, hogy nem képesek azt kontrollálni. Az ilyen állapotban lévő ágensek rendszerint – amennyiben foglalkoznak érzelmeikkel⁹³ – néhány nap vagy hét elteltével mediációba vonhatóvá válnak. Amennyiben nem adnak semmilyen megmutatkozási lehetőséget érzelmeik megélésének, kifejezésének, úgy – a neurobiológiai szabályszerűségeknek megfelelően – bezárkózással, az érzelmeik elfojtásával védekezik az ágens az őt ért érzelmi sérülésekre. Ennek folyamánya a düh, harag, elutasítás – és egyéb a kommunikációt destruktívan befolyásoló érzelem – egyre racionálisabb használata. Ezek az ágensek tökéletesen értik, hogy miről szól a mediáció, mi a célja, hogy mit érhetnének el az adott mediációs folyamatban, azonban a módosult kommunikációjuk miatt a saját érdekeiket, szükségleteiket nem, vagy csak részben képviselik. Az egyének ezen csoportját a pszichológia a személyiségzavar fogalmával jelöli, melyek közül a mediációk alkalmával

⁹² A túlzott kifejezés azt jelöli, hogy az ágens agyában a limbikus rendszer dolgozza fel emóciók szintjén a megélt eseményeket, így a tudatos kognitív folyamatok még nem tudnak elindulni.

⁹³ Az erős érzelmi terheltségen számos módszer tud hatásosan segíteni, ide tartozik minden olyan pszichológiai, önségítő technika, ahol a figyelem fókuszában az érzelmileg terhelte személy ki tudja ventilálni azt az érzelmi többletet, amely megakadályozza a hétköznapi kommunikációban. Ez az érzelmi többlet jóval jelentősebb kvantitással bír, mint amennyi egy mediációs ülésen kezelhető egy-egy érzelmi kitörés esetén. Ez utóbbiak ugyanis kifejezetten segítik a mediáció folyamatát. Ennek a konkrét ventilálási folyamatnak a segítésére, kísérésére számos rövidtávon, néhány hét alatt is rendkívül hatékony technika létezik, ilyen például az Újraértékelő Támogatás.

leggyakrabban a borderline⁹⁴ és az antiszociális személyiségzavarban⁹⁵ szenvedők jelennek meg.

A negyedik csoportba tartoznak azok, akik erőszakos cselekmények áldozatai-elkövetői voltak, és még a mediáció időpontjában is fennállhat az erőszakos cselekmény, vagy azzal való fenyegetettség – tehát szintén egyfajta függőség – lehetősége. Ez elsőre egyértelműnek tűnik, azonban a mindennapi életben nem mindig tudja a mediátor előre észlelni ezeket az eseteket. Ebbe a kategóriába leggyakrabban a családon belüli erőszak tartozik. A családon belüli erőszakot ma Magyarországon tabu övezi, vagyis nem beszélnek róla az érintettek, igaz nincs is megfelelően biztosított és társadalmilag kollektívan elismert színtere. Az áldozatok nem ismerik a helyzetből való kilépés útját, hallgatás és elfedés jellemzi a kommunikációjukat. Ezeket az eseteket akkor lehet mediációban megjeleníteni és kezelni, ha a felek között helyre állt, vagy kialakult az egymástól fizikai, lelki, szellemi értelemben is független egyenrangú partneri állapot. Továbbá szükségszerű, hogy a sértett megfelelő pszichés kezelést kapjon, mert például, ha valaki felnőtt, önálló és még fizikailag sincs félni valója a sértettől, akkor is jellemzően fellép a poszttraumatikus stressz⁹⁶ állapota, ami a korábban meglévő függő viszony tudati állapotát jeleníti meg, így az kommunikációs szinten is meg fog jelenni az alá-fölé rendeltségi, félelem által vezérelt viszony.

Mindazok a személyek, akik nem szenvednek függőségben, pszichés betegségben, vagy más személyektől, résztvevői lehetnek egy mediációs folyamatnak. Ebben a folyamatban önként vesznek részt az ágensok, bármikor kiléphetnek belőle, semmilyen külső kényszer nem tartja őket ebben a folyamatban.

Sem a hazai, sem a nemzetközi szakirodalomban nem találtam olyan tudományos írást, amely arról szólt volna, hogy elhagytak volna egy mediációs ülést a résztvevők. Az elhalasztás, új időpontra helyezés természetesen a mediációs műfajban is meglévő jelenség.

⁹⁴Borderline személyiségzavar (Borderline Personality Disorder BPD)

⁹⁵ Antiszociális személyiségzavar (Antisocial Personality Disorder APD)

⁹⁶ Poszt traumatikus stressz (Posttraumatic Stress Disorder, PTSD)

2. A mediátor

A transzformatív mediáció, mint az interperszonális mediációs evolúció legutóbbi, így legfejlettebb típusa, úgy jellemzi a mediátort, mint pártatlan, elfogulatlan, semleges harmadik résztvevőt, akit a vitában résztvevő felek önként választottak. A mediátor nem ítél, nem dönt, és nem ad tanácsot.

A mediátor olyan ágens a mediációs folyamatban, aki azt a tudást és felkészültséget hordozza, aminek révén a vitában álló felek képesek lesznek a sajátviláguk kifejezéséhez, megismertetéséhez, a másik fél sajátvilágának befogadásához, megértéséhez.

2.1 A mediátor, mint vezető

A mediátor, a résztvevő felek közül az egyetlen, aki átlátja a folyamatot és lépésről-lépésre vezeti végig a feleket a mediációs protokollon. A mediáció különböző szakaszaiban különböző aktivitással, különböző kommunikációs technikával, végig proaktív, vezetői pozíciót tölt be (Wood, 2004). A mediátor feladata és célja, hogy az ágensek képessé váljanak megmutatni, kifejezni a sajátvilágukat, a mediációs folyamat minden egyes szakaszában. Felhasználva számos verbális és nonverbális technikát, melyekben közös, hogy a résztvevők kompetenciáját, saját és közös erőforrásaikat erősítik meg.⁹⁷

Ennek a kifejezésnek korábbiaktól eltérő jelentését Bush és Folger kezdték el használni a transzformatív mediáció kapcsán. (Bush, Folger, 2005) Az ő értelmezésük szerint – a korábbiakkal ellentétben – nem erőkiegyenlítést, vagy újraelosztást jelent, hanem képessé tevést. Képessé tevést arra, hogy a résztvevő felek mindegyike a lehető legjobb döntést hozhassa meg az adott helyzetben. A saját értékek, erősségek, kapacitások érzékelése, észrevétele és tudatosítása a felekben, annak érdekében, hogy a bennük lévő megoldási eszköztárakat a legteljesebben tudják felhasználni. A konfliktusban résztvevő ágensek tehát sajátvilágukban található – a saját felkészültségüknek részét képező – a megoldás szempontjából releváns eszközöket használják. Ezen készségek használatakor a probléma

⁹⁷ A saját erőforrások megerősítését az angol szakirodalom az 'empowerment' kifejezéssel jelöli.

megoldásában résztvevő ágens a sajátvilágának kifejezéséhez – azaz a közös színtérbe helyezéséhez – az általa birtokolt legjobb eszközt, technikát alkalmazza.

Az empowerment-nek, vagy megerősítésnek a legfőbb célja, hogy az ágensek sajátvilága és a közös világ között a lehető legkisebb veszteséggel transzformálja az információkat. Ez igaz minden a konfliktushoz tartozó, az ágensben megfogalmazódó, megjelenő szükségletre. Így a két világállapot közötti átjárásból adódó transzformer veszteség a meg nem értés kritikus szintje alatt tartható. Kritikus szint alatt azt a szintet értem, ami alatt a felek közötti információáramlás megáll, vagy a sajátvilágoktól eltérő irányba folytatódik.

A mediátor a pozitív, támogató, biztonságos és diszkrét kommunikációs színtér megteremtésével, a felek erőforrásaiknak felhasználásának megerősítésével, egy az ágensek számára eddig ismeretlen kommunikációs helyzetet teremt. Az eddig megszokott, másik felet negatívan megítélő, múltbéli eseményekre összpontosító, és ezek által egymástól szeparált pozícióban lévő ágenseket, a jövőbeni, közös együttműködés, megoldáskeresés felé vezet lépésről – lépésre. Ez a vezetés, csak úgy valósulhat meg, ha a folyamat közben a mediátor követni tudja a felek valós idejű és tartalmi szükségleteikre vonatkozó igényeket.⁹⁸

Ennek eredménye képen az ágensek – a két, vagy több sajátvilág hordozói – egymás saját olvasatát kölcsönösen megértve egy közös sajátvilágot hoznak létre. Az ily módon közösen kialakított sajátvilág magában foglalja a témakörre vonatkozó minden jelenlévő felkészültségét, ismeretét, tudását.

Ezekon felül tartalmazza a kívánt szükségleteket és érdekeket is, amelyek az ágens számára kielégítendők a probléma megszüntetéséhez. A közös felkészültségekhez minden érintett fél hozzáférhet (Horányi, 2007).

Ez jelenti az új közösen konstruált közös sajátvilágot ahhoz, hogy a résztvevő felek közösen definiálják azt a különbséget/változást, amely a konfliktust okozta közöttük. Az említett alapokon meghatározott probléma megoldására, az ágensek saját, vagy közös erőforrásaikat használhatják egymást kiegészítve, összehangolva.⁹⁹

⁹⁸ Leggyakoribb valós idejű igény, amit a mediátornak észlelnie kell az érzelmi túltelítettségéből fakadó ún. „idő kérés”. Ez a mediáció bármely szakaszában megjelenhet. Ilyen például a közös múlt pozitív emlékek felelevenítése válás esetén, vagy az átszervezés körülményeinek átbeszélése egy munkahelyi mediáció esetén. Ilyenkor a tartalmi igény a szünet, vagy a saját idő elrendelése (balcony effect), amely során a felek érzelmi szintje ismét elcsendesedik – mivel egy időre nem kap ingert, amely eltérítené az optimálistól a figyelmi szintet, amely a neocortex működéséhez szükséges.

⁹⁹A mediátor, mint vezető segít eljuttatni a feleket a közösen konstruált sajátvilághoz, fontos megjegyezni, hogy a mediátor nem része ennek a sajátvilágnak.

Ehhez első lépésként a párhuzamos gondolkodás (Bono, 1994) eszköze nyújthat segítséget, mediációs kifejezéssel élve a „saját idő¹⁰⁰”, amely során a felek megszakítás nélkül ismertethetik saját olvasatukat a problémával kapcsolatban. Ez az ismertetés túlmutat a tényyszerű adatok reprezentálásán, megjelennek a mögöttes – vélt vagy valós – érzések, érzelmek – rendszerint félelmek – amelyek akadályozták a saját érdekek, szükségletek átlátható és biztonságos megjelenítését. Amennyiben az ágensek egyaránt ismertették sajátvilágukra vonatkozó saját olvasatukat, kölcsönösen lehetőségük nyílik a tágabb rálátásra, és megértésre, a másik fél szempontrendszerének, gondolkodásmódjának megismerésére és figyelembevételére.

Ebben a szakaszban a felek a problémát egy másik perspektívából láthatják akaratlanul is megváltozik a korábbi sajátviláguk aktuális problémával kapcsolatos része.

Az empowermenten kívül ez a másik legfontosabb jellemzője a transzformatív mediációs protokollnak: a felismerés.¹⁰¹ A legfőbb ismertető jegye a felismerésnek az a mozzanat, amikor a vitában résztvevő ágens képessé válik – rövidebb-hosszabb ideig, vagy akár csak részlegesen is – a másik fél perspektívájából meglátni a problémát úgy, mint egy másik ember, annak minden érzésével. (Nem csak látni, mint egy saját szükségletét kielégíteni igyekvő ágens.) (Bush, Folger, 2005)

Gondolati síkon tehát valami újat, a sajátjuktól eltérőt ismernek meg, az érzelmi szinten azonban az ágensek közelebb kerülnek egymás perspektívájának megismeréséhez és megértéséhez is, ami nem egyenlő az azonnali és feltétlen elfogadással. A közelebb kerülés azért megy végbe, mert az ágensek megismerik egymás sajátvilágához tartozó, a problémára vonatkozó gondolataikat, érzéseiket. Ezeket a gondolatokat, érzéseket – ismereteket, tudásokat – az ágensek eddig intencionális alapokon nyugvó hiedelmekkel pótolták. Az ágensek között megosztott konkrét megközelítések eliminálják a problémával kapcsolatos emocionális (amely főleg félelmekre, vagy más negatív érzelmekre¹⁰² épül) megközelítést.

Megismerni a másik fél érzéseit olyan valóságosan, ahogyan azt a másik fél megosztja a sajátvilágának megmutatása által megnyugvást jelent, melyek által az ágensekben a félelem

¹⁰⁰ A mediációs folyamatot az egyes iskolák 4-7 lépésre bontják. A négy lépést Judd és Kenny, valamint James és Brett publikálta (Judd, Kenny, 1981), (James, Brett, 1984), a hét lépést Santa Maria dolgozta ki jogász kollégáival (Santa Maria, Gregg, 1997). A második szakasz minden esetben az ágensek saját ideje, ahol a többi jelenlévő beleszólása nélkül mondhatja el a saját perspektívájából az adott konfliktushoz kapcsolódó meglátásait.

¹⁰¹ Az angol szakirodalomban ezt a kifejezést használják ezen folyamat jelölésére.

¹⁰² A negatív érzelmek kifejezését itt elsősorban a folyamatok gátlójaként használom. Az egyén bizonyos mennyiségű negatív érzelm hatására a defenzív kommunikáció eszközét alkalmazza, pl. sérelmi politika etc. Ez a típusú kommunikáció nem teszi lehetővé a közös sajátvilág konstruálását a felek számára.

által kiváltott neurobiológiai folyamatok leállnak, vagy lényegesen lecsökkenek, és ez az, ami lehetővé teszi, hogy a racionális döntéshozatalhoz szükséges folyamatok¹⁰³ elindulhassanak (Bogacz, Lack, 2010).

A megismerést követően, már kizárólag az ide vonatkozó tartalmi rész képezi a vita alapját, így nem a másik fél, hanem a megoldandó probléma kerül a fókusz középpontjába. Ez a mediátor szemszögéből a legfontosabb fordulópont. Amennyiben létrejött, érzékelnie kell a beállt változást és alkalmazkodnia kell hozzá.

A mediátor abban a szakaszban, amikor a felek már közösen dolgoznak a probléma megoldásán, mert sajátvilágaikat megosztották, egymás igényeit kölcsönösen elismerik, a figyelem teljes megőrzésével, de egyre többször kerülhet, követő pozícióba. Ez azért lehetséges, mert az ágensek emocionális aktivitása lecsökkent, helyét pedig akár a saját, akár a közös múltból ismert közös konstruktív kognitív¹⁰⁴ együttműködés veszi át. Az érzelmi kitörésekkel jellemezhető kommunikáció – például veszekedés – is lehet ismerős egy válófélben lévő párnak. Abban a minőségű kommunikációban a résztvevő ágensek nem képesek a másik sajátvilágát értő figyelemmel meghallgatni, és a sajátvilágát megismerni. Az ágensek számára teljesen új kommunikációs folyamatban, aktív, magabiztos vezetésre van szüksége a feleknek. A kognitív szakaszban is szükségessé válhat a vezetési aktivitás igénye, azonban a konkrét, racionális javaslatok összerendezése, már egy más minőségű, megszokott vezetői tevékenységet implicál. Ebben a szakaszban többnyire egy rendszerező, időről – időre összefoglaló minőségében jelen levő vezetőre van szükség, aki hagyja a feleket egymással kommunikálni a már korábban kialakított csatornán keresztül.

A mediátor felkészültségei közé tartozik az idő megfelelő kezelése is. Amelyben nemcsak az ülésen belüli időkontroll, de a mediációs folyamat időbeni megtervezése is nagy jelentőséggel bír. Amennyiben az üléseket közel – a gyakorlati tapasztalatok alapján öt napnál közelebb – tartja meg egymáshoz úgy a felek nem, vagy csak részlegesen képesek feldolgozni annak érzelmi és információs tartalmát. Így nem optimálisan tölti be funkcióját – még egymáskülönben nagyon sikeres mediációs ülés sem. A tapasztalatok alapján két mediációs ülés között eltelt ideális idő az egy hét. Az ülések között két hétnél hosszabb szünet elteltével túl sok információ merül feledésbe és sokkal nagyobb az esélye az ülés előtti állapot és a hozzá tartozó – rend szerint destruktív – gondolkodásmód visszaállításának.

¹⁰³ A neocortexben.

¹⁰⁴ Itt: gondolkodáson alapuló.

2.2 A mediátor felkészültségei

A mediátornak többretnű felkészültséggel kell rendelkeznie. A legfontosabb felkészültség az önismeret minél magasabb foka (Herman [et al.], 2001). Amennyiben a mediátor a különböző önismereti kurzusokon, tanfolyamokon¹⁰⁵ megtapasztalt saját élményen keresztül képes a saját emocionális és kognitív működését lépésről-lépésre tudatos szinten megfigyelni, és megismerni. Fogalmazhatunk úgy is, hogy ezek az évekig tartó önismeretet adó kurzusok az egyén sajátvilágának tudatos megismeréséhez, a sajátvilág határainak megtapasztalásához, és a későbbiek során azok felismeréséhez segítik hozzá a mediátort. A mediátor ezen felkészültségek birtokában – a sajátvilág megmutatkozásának tekintetében – félelem nélkül tud megszólalni, valamint ezáltal hitelesnek lenni a mediációs ülésen. Hitelesség alatt azt értem, hogy a szándékosan mutatott verbális és nonverbális kommunikáció nem, vagy csak nagyon kis mértékben tér el a vitában résztvevő felek által érzékelttől. Ez a fajta hitelesség a felekben bizalmat és biztonságérzetet kelt, ami azért kulcsfontosságú, mert a felek – a mediációs ülések zömében negatív attitűddel, destruktív gondolkodással és bizalomvesztett állapotban érkeznek meg az első mediációs ülésre.

Amennyiben a mediátor hiteles a résztvevő felek számára, úgy kiépülhet az a bizalmi légkör, amelyben, mint a folyamat vezetője elfogadottá válik. Fontos distinkció, hogy az irányítói szerepkör – időhatárok betartása, témaváltások, stb. – a bizalmi légkör nélkül is megvalósul. Ezt a fajta hitelességet azonban nem lehet mímelni, megjátszani, mert a nonverbális kommunikációból kiderül és anélkül, hogy ez a felekben artikulálódna, a tudatosság szintjén mégis hatást gyakorol.

Amennyiben a mediátor rendelkezik önismerettel, azaz a sajátvilágának működésének ismereteivel úgy ismerős lesz számára a mediációban résztvevő felek sajátvilágának

¹⁰⁵ A gyakorlati tapasztalatok azt mutatják, hogy az egyéni terápia, családállítás, pszicho dráma, mozgásterápia, újraértékelő támogatás, (reevaluation counselling) mind olyan folyamatok, amely során a résztvevők a kapott visszajelzések a lapján nem csak egy adott problémájukat tudják jobban megoldani, de önismeretük, önértékelésük és leginkább önmaguk elfogadása változik meg nagymértékben, és pozitív irányba. Ezek a folyamatok ahhoz segítik hozzá a mediátort, hogy saját múltjában a pszichés eredetű félelmeket, rossz emlékeket, gyászot, –tehát a sajátvilág azon részeit, amelyeket gyakran magunk előtt is tabuként kezelünk – magabiztosan kezelje, és legyen saját élmény a pozitív irányú változásra. Ezek a tapasztalatok elengedhetetlenek ahhoz, hogy a mediátor ne csak kognitív szinten, hanem az emóciók szintjén is képesek legyenek magabiztosan, hitelesen, kellő figyelemmel, érzékenységgel és cizelláltsággal kommunikálni. Ez azért fontos, mert ez az a dimenzió, ahol a legtöbb kommunikációs elakadás forrása megtalálható, ha ebben a dimenzióban a mediátor nem képes jól kommunikálni, nem tudja az ágensek sajátvilágának megmutatkozását biztonságosan segíteni.

megmutatkozása is. Azaz képes felismerni, hogy a felek sajátvilága mikor mutatkozik meg a közös mediációs sajátvilágban, vagy ha nem tud megmutatkozni, a mediátor felismerheti, hogy mi az, ami még szükséges a megmutatkozáshoz, vagy – a már megmutatkozott – sajátvilág egy másik aspektusának megmutatkozásához. Ezen képesség birtokában tud a mediátor olyan kommunikációs technikát alkalmazni, amely elősegítheti az előbbre lépést a sajátvilágok megmutatkozása terén (Herman [et al.], 2001).

A mediátor célja azok után, hogy megteremtette a megfelelő környezetet a sajátvilág megmutatkozására az, hogy mindez megmutatkozásra kerüljön a közös sajátvilágban is minden résztvevő fél részéről. A résztvevők egymás sajátvilágának megismerési folyamatát egybekötik a sajátjuk fokozatos feltárásával, feloldásával.¹⁰⁶ Ez a közös sajátvilág konstruálásának folyamata.

2.3 A koomediator

A mediatori képességek közül az egyik legfontosabb, hogy a mediátor felismerje szakmai felkészültségének, tudásának és lehetőségeinek határait egy adott mediációs megkereséssel kapcsolatban. Erre rendszerint az előkészítési szakasz során van lehetőség, amikor az ügy részletei és szereplő feltérképezésre kerülnek. Egy felkérés során a következő választási lehetőségek adódnak a mediátor számára:

- a. A mediátor elvállalja az ügyet.
- b. A mediátor nem vállalja el az ügyet, mert:
 - Nem tartozik a mediáció hatáskörébe.
 - A mediátor személyes összeférhetetlenség miatt nem vállalja. (Pl. rokonától érkezik a felkérés.) Rendszerint egy másik mediátorhoz kerül az ügy.
 - A mediátor olyan élethelyzetben van, hogy nem tudja elvállalni személyes érintettség miatt. (Pl. a mediátor válik és nem vállal el egy válási mediációt.) Rendszerint egy másik mediátorhoz kerül az ügy.
- c. A mediátor az ügy típusa miatt bevon még egy mediátort, akivel együtt vállalja el az ügyet. Ezt hívják koomediaciónak¹⁰⁷.

¹⁰⁶ Rendszerint így érzik a legbiztonságosabbnak és így jutnak el a legkönnyebben a számukra szükséges és megfelelő szintre, ami a közös sajátvilág konstruálásához szükséges.

¹⁰⁷ Angolul co-mediation.

A koomediáció elsősorban a párkapcsolati és közösségi mediációk során alkalmazott eljárás. Ennek lényege, hogy nem egy, hanem két mediátor vesz részt a folyamatban.

Itt a két ellentétes nemű mediátor jelenléte hordoz többletfelkészültséget és teremt egyensúlyt. Nagyon erős egyensúlyteremtő és biztonságnövelő szerepe van egy válófélben lévő pár esetében, mert pont abban a dimenzióban, amiben a probléma megmutatkozik – nő-férfi kapcsolatrendszer – van kiegyenlítődés, egyensúly, egyik fél sem marad egyedül.¹⁰⁸ A koomediáció alapvetően a már gyakorlattal rendelkező mediátoroknak ajánlott. Leginkább azért, mert akkor tud összeadódni a már megszerzett gyakorlati tapasztalata. A mediáció ezen típusa során még egy kollégára is figyelni kell, illetve kölcsönösen alkalmazkodni kell a mediátoroknak egymáshoz. Az erőviszonyok egy ilyen mediációs ülés során kiegyenlítődnek: rendszerint az egyik mediátor vezeti a protokoll szerint az ülést, így a másiknak több ideje marad a dinamikára és az adott kommunikációs technikák alkalmazására figyelni. Továbbá több figyelem jut a felekre is, amit párkapcsolati, és nagyobb stresszel járó üzleti mediációk esetén a felek nagyra értékelnek és maximálisan ki is használnak.

A másik leggyakoribb típusa koomediációnak, amikor a mediációban résztvevő felek létszáma több mint, amennyit a mediátor saját megítélése szerint biztonságosan és kellő figyelemmel tud kezelni. Ez a gyakorlati tapasztalatok szerint négy-öt főnél kezdődik. Itt a felek csoportszerű viselkedése – egyszerre többen beszélnének, figyelem megtartása, fegyelmezés – , valamint a megnövekedett üléssidő¹⁰⁹ által okozott megnövekedett igénybevétel teszi szükségessé a két mediátor jelenlétét. Ez a közösségi – iskolai, települési, stb. – mediációk során bevett gyakorlat.¹¹⁰

Koomediációnak nevezik azt a szakmai gyakorlatnak tekinthető tanulási – tanítási fázist, amikor a kezdő mediátor részt vesz az első mediációs ülésén. A kezdő mediátornak a mediációs folyamat levezetéséhez szükséges technikai tudás és felkészültség a birtokában van. A valós helyzetben való jó gyakorlat azonban még nem. A jó gyakorlatot itt az a tapasztalatból származó tudás és ismeretanyag jellemzi, amely a mediátor saját működésére vonatkozik. Arra, hogy hogyan reagál a különböző helyzetekre, például erős érzelmi kitörésre, sírásra, kiabálásra. Milyen szinten képes felismerni a mediáció során megjelenő kommunikációs nehézségeket, csapdahelyzeteket, például játszózást (Berne, 2002). Az ilyen koomediáció során a kezdő

¹⁰⁸ Ez a folyamat elején nem tudatosul a felekben, de a mediáció sikeres lezárása után kifejezetten pozitívan értékelik és kiemelik a nemi egyensúly szerepét.

¹⁰⁹ Az bevett három óra helyett négy néha öt órát is igénybe vesz egy közösségi mediáció.

¹¹⁰ Nagyobb létszámok esetén 3-5 fő is végezheti a mediációt: előkészítő, ülést levezető mediátor, két fő jegyzőkönyv írói feladatokat ellátó mediátor.

mediátor a sajátvilágának mediációs ülésre vonatkozó megnyilvánulásait tanulja. Ezt biztonságosan megteheti, mert a gyakorlott mediátor ebben az esetben egyértelműen vezeti az ülést. Kontroll alatt tartja a folyamatokat, ügyel az időre, és még a kezdő mediátorra is, akit ilyenkor a sajátvilágának megfigyelésén kívül a mediációs folyamat figyelésével is megbíznak, valamint azzal, hogy rögzítse a főbb adatokat – jegyzőkönyvezzon, és adjon visszajelzést, ha szükséges.

A koomediació szükségessé válhat kvalitatív és kvantitatív okok miatt is, attól függően, hogy egy a rendelkezésre állótól eltérő, más minőségű felkészültségre, vagy éppen jellegét tekintve azonos, de megnövekedett mennyiségben van szükség a mediáció optimális levezetéséhez.

2.4 A mediátor, mint semleges, pártatlan partícipátor

Semleges és pártatlan mediátor de jure igen, de facto – az interperszonális kommunikációból fakadóan – nem létezhet. A szabályok értelmében a mediátor nem lehet érintett, a mediációs folyamat ügyében, nem lehetett megelőzőleg – privát¹¹¹ – kapcsolatban a felekkel.

A szabályozás itt is a látható racionális világra vonatkozik. A mediátor sajátvilágából más és más reakciót érzéseket váltanak ki az egyes ügyek (pl. válás), és az azt interpretáló ágensnek személyisége, vagy éppen kommunikációs stílusa.

A mediátor sajátvilágában megtalálható emlék vagy tapasztalat által kiváltott reakció, különböző mértékben befolyásolja elfogultságukat. Ennek a milyensége és mértéke attól függ, hogy a mediátor, mint ágens milyen mértékben képes ezeket az emlékeket tudatos szintre hozni és a mediáció közben erre figyelmet fordítani. Vannak emlékek amelyek, még ha régen is történtek mindig a tudatunk felszínén maradnak, így könnyen kezelhetjük őket ezen a szinten. Ilyen például, ha a válás során a nő otthon szült és ezt, mint pozitív emléket említi óriási és mély szimpátiát válthat ki a mediátorban, ha ő is otthon szült, vagy épp ellenkezőleg előítéletet, mert szerinte ez felelőtlenség. Ebben az esetben a mediátornak – az otthonszülő nő megítélésétől függetlenül – könnyű észrevenni a benne elindult, de az adott szituációban nem releváns érzéseket, érzelmeket. Ilyenkor elég ezt tudatosítani és az ülés végéig, azaz néhány

¹¹¹ Ha valaki egy korábbi mediációból ismeri a közvetítőt, és a második esetében is ugyanazon mediátorhoz fordul néhány évvel később, akkor az lehetséges. Természetesen a mediációs ülésre való felkészítés során erről a másik felet tájékoztatni kell.

óraig figyelni, hogy ne erősödhesen fel ez az érzés, ne befolyásolhassa a mediátori tevékenységet.

Előfordulhat, hogy a mediátor nem észleli a kiváltó okot, nem tudja, hogy pontosan mi az, amitől ellenérzései vannak az ügyféllel. Az ilyen esetek megakasztják, károsan befolyásolják a mediátort, hiszen nem tudja magáról, hogy mi a problémája egyik, vagy másik féllel, sőt az is előfordul, hogy észre sem veszi, hogy problémája van. Ilyen esetekben a koömediátor tud jó visszajelzést adni, megállítani a káros folyamatot. Nem minden esetben van társa a mediátornak. A megoldás az ilyen nehézségek megértésére és tudatos szintre hozására az önismeret minél nagyobb fokú elsajátítása.

Ebből a megközelítésből minél tudatosabban van jelen a mediációs folyamatban a mediátor, annál biztonságosabb, a sajátvilág megmutatkozásához szükséges feltételeket, körülményeket tud implikálni a résztvevő felek számára.

Az ellenérzések mellett az ágenssel történő szimpatizálás is eltéríti a teljes neutralitástól. Az emberi evolúció során, intencionális alapokon néhány másodperc alatt megítéljük azt, aki belép az ajtón. Ez a mediációban fokozottan igaz, hiszen az előkészítés többnyire telefonon történik és így az első mediációs ülés alkalmával pillantja meg a mediátor a résztvevőket és viszont. A pszichológia ezt a jelenséget személypercepciónak nevezi.

Birkás Béla 2011-es disszertációjában Frith (Frith, Frith, 2007) után a szociális kogníció fogalmán többek között azon interakciókat érti, amelyek által létrejöhet a kommunikáció egy adott faj egyedei között. (Birkás, 2011:22) A legfontosabb ingerterület, amelyet a kommunikációs folyamatban résztvevő partnerek a leggyorsabban ellenőriznek, és a visszajelzés forrásaként használják az az arc területe. A folyamatos vizuális kontrol által innen tudjuk a legrövidebb idő alatt beazonosítani a másik fél aktuális érzelmi viszonyulását, figyelmének a fokát, az adott személyhez vagy témához való hozzáállását, stb. (Birkás, 2011:24)

A fenti értelmezés alapján a mediátor célja a tudatosságra törekvés annak, érdekében, hogy minél inkább meg tudja őrizni figyelmét a felek irányában, és háttérbe tudja helyezni – a mediációs ülés végéig – a saját korábbi pozitív vagy negatív emlékeit, érzelmeit az ügyel kapcsolatban.

3. A mediáció, mint intézményesült protokoll

„A PTC keretében az intézmény olyan, a problémamegoldás szempontjából tekintett többlet-felkészültségként definiálódik, mely a közösség tagjai számára egyaránt elérhető, és nem az adott közösségben, társadalomban érvényesnek tekintett viselkedési szabályok rendszereként (mint a fenti kontextusban). Az intézmény tehát tematikus mezőként értendő, mely a közösség által osztott többlet-felkészültségben többé-kevésbé jól kijelölhető (bizonyos többlet-felkészültségek az egyik tematikus mezőhöz tartoznak, míg mások egy másikhoz). Egyfajta horizontként, amelyben a világ hasonlóképpen mutatkozik meg a közösséget alkotóágensek számára, mintha ugyanolyan vagy hasonló perspektívából tekintenének rá. Vagyis az egyik intézmény által körülhatárolt többlet-felkészültség egy bizonyos módon strukturálja a világot, míg egy másik felkészültség egy másik módon. A különböző intézményekben különböző (és azonos) felkészültségek vannak együtt.” (Horányi 2007:42)

A mediáció folyamatának intézményesülése a Partecipációs értelemben a joghoz – mint problémamegoldó intézményhez – viszonyítva rendelkezik többletfelkészültséggel. Ez a többletfelkészültség a kommunikációs csatornák széles körének szakszerű alkalmazásában jelenik meg elsődlegesen. A probléma megoldásához nem egy univerzálisan meglévő általános – az ágens sajátvilágával kapcsolatban nem álló – protokollt használ. A mediációs protokoll a probléma-felismerést és problémamegoldást oly módon strukturálja, amelyben a kommunikációs csatornák legszélesebb spektrumát felhasználva az ágensek sajátvilágát valós idejű¹¹² és transzformációs veszteség nélküli¹¹³ interakcióba vezeti. A mediáció többlet-felkészültséggel bír, amely a vágyott és a probléma fennállásakor meglévő állapot közötti átmenetet, azaz a probléma megoldását azzal segíti elő, hogy az ágensek kommunikációs – kifejezési – lehetőségeit mind a hétköznapi, mind a jogi megoldásoktól eltérően használja. Ez ad lehetőséget arra, hogy az ágensek a vágyott sajátvilág állapotukat felismerjék és

¹¹² A valós idő a mediáció idejére vonatkozik, az ágensek sajátvilágának akkori állapotával dolgozik, a jövőben megvalósítható megoldásokra fókuszálva; figyelembe véve a múltbéli állapotokból származó hatásokat.

¹¹³ Transzformációs veszteség a sajátvilágból a közös világba való átalakítást, átfordítást jelöli. Ez a veszteség minden egyes transzformációs aktusnál fellelhető, de a mediációs protokollra jellemzően olyan alacsony a folyamattal járó veszteség, hogy az érdeemben nem befolyásolhatja a folyamat kimenetelét.

artikulálják a mediációs szintén. A sajátvilágok közös világban való megmutatkozását egy irányított, több szakaszból álló folyamat (protokoll) segítségével idézhetjük elő. Ez a folyamat intézményesült a törvény által önálló problémamegoldó rendszerként. A jog, mint problémamegoldó intézmény először saját rendszerén belül alkalmazta, amikor az ágensek a jogi intézmény terminusait a jog szakértőivel (ügyvédekkel, jogászokkal – vagyis az intézményi többlettudás hordozóival) koalíciót alkotva olyan patthelyzetet teremtettek,¹¹⁴ melynek feloldására a jognak nem volt eszköze. A mediáció önálló protokollként is működő intézményként van törvényi szabályozásba iktatva. A bíróság nem vizsgálja a problémamegoldás folyamatát és semmilyen más természetes vagy jogi személy számára sem teszi azt lehetővé: a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium által jegyzékbe vont mediátorok által szignált mediációs megállapodások magánokiratok, ítéletbe foglalhatók.¹¹⁵ A mediátorok a mediációs folyamat után az ügygel kapcsolatban nem citálhatók jogi folyamatba, nem idézhetőek meg jogi eljárás keretében.

A mediációs protokollnak az a strukturált kommunikációs – hiánypótló – többlettudás jelentette az intézményesülési lehetőséget, amely más problémamegoldó rendszerek esetében hiányzott. Ez a többlettudás a mediátor által vezetett kommunikációs folyamat során válik hozzáférhetővé az ágensek számára.

A mediációs protokollt a különböző mediációs műhelyek négy – hét szakaszra osztják. Rend szerint a kevesebb érzelmi területet érintő eljárások vannak össze több lépést. A négylépéses módszer Charles Judd és David Kenny (Judd, Kenny, 1981) publikálta először. A hét lépést Santa Maria dolgozta ki jogász kollégáival (Santa Maria, Gregg, 1997). A teljes spektrum részletes bemutatása érdekében mind a hét lépés ismertetésre kerül.

A mediáció első szakasza¹¹⁶ minden esetben az ülés megnyitása, a folyamat szabályainak ismertetése. Ebben a szakaszban a mediátor kötelessége ismételt elmondani a résztvevőknek, hogy az önkéntesség az eljárás végéig fennáll, a folyamatot minden egyes pillanatban a

¹¹⁴ A végtelenségi elhúzott üzleti, vagy magánéleti (jellemzően válási) pereskedések olyan mértékben terhelték/terhelik le a bírósági rendszereket, hogy az ítélet meghozatalakor a megoldandó helyzet, már egyáltalán nem aktuális, nem áll fenn. Ezt a folyamatot a bíróság nem tudta, tudja megakadályozni, feloldani. Egyetlen megoldásként a jogi kereteken kívüli rendszereknek adja át a teret alternatív vitarendezési eljárások, melyek közé tartozik a mediáció is.

¹¹⁵ Amennyiben teljes körű megállapodás születik sok esetben a bírósági végzés pro forma szerepet tölt be.

¹¹⁶ Kommunikációs folyamatot vizsgáló perspektívából a magát az ülést megelőzi a kapcsolatfelvétel, amelyet az ágensek valamelyike kezdeményez. Ezt követi a felekkel történő együttes, vagy – jellemzően – külön történő felkészítés, a mediációs folyamat ismertetése az ágensekkel, az ügy, valamint az ágensek alkalmasságának felmérése. Amennyiben mind az ágensek, mind a mediátor(ok) vállalják a mediációt azt megelőzően minden esetben a lehetőségekhez mérten a legjobb fizikai színteret kell megteremteni a mediációs eljáráshoz, ezt nevezzük nulladik lépésnek is.

mediátor vezeti, ezt a felek tudomásul veszik. Közös kerül meghatározásra az ülés időtartama, a szünetek gyakorisága és hossza, valamint a telekommunikációs eszközök kizárása. Az ágensek kitöltik a mediációs kérelmet¹¹⁷ a mediátor(ok) felé, a mediátorok pedig a folyamatra vonatkozó titoktartási¹¹⁸ nyilatkozatot.

A második szakasz az ágensek problémájához tartozó saját olvasat ismertetése. Ezt a szakaszt szokás saját időnek is nevezni, mert az ágensek itt érdemben nem szólhatnak bele a másik fél saját olvasatának ismertetésébe; amennyiben reagálni szeretne a másik fél éppen elhangzott mondandójára, úgy lejegyzeteli és a saját olvasatának ismertetésekor ismerteti annak tartalmát. Ebben a szakaszban az ágensek egymás közötti kommunikációs állapotától függően vagy csak a mediátornak, vagy a mediátoroknak és a másik ágensnek is meséli a saját olvasatot.¹¹⁹ A második szakaszban a mediátornak minden a probléma megoldása szempontjából fontos információt¹²⁰ össze kell gyűjtenie, hogy a későbbi információhiányból fakadó félreértések, tévedések megelőzésre kerüljenek. A mediátor feladata az ágensek sajátvilágának problémáival kapcsolatos érdekeik megmutatkozásának segítése, saját erőforrásainak, készségeinek megerősítése. A megerősítés és elismerés ettől a szakasztól a folyamat végéig alkalmazandó.

A harmadik szakaszban a felek listát készítenek a megtárgyalandó témákról. Ezeket a témákat először racionalizálás nélkül jelölhetik meg, amelyet aztán leszűkítenek, és rangsorolnak fontossági sorrend szerint, közös megegyezéssel. A megtárgyalandó témák köre változhat – egyaránt csökkenhet és bővíthet a későbbiekben –, amennyiben az ágensek egyöntetű véleménye szükségessé teszi.

A negyedik szakaszban a felsorolt témák kerülnek megtárgyalásra az ágensek által meghatározott sorrendben. Ebben a szakaszban a mediátor a szükséges megerősítéseken kívül, nem tesz vezető lépéseket, hanem hagyja, hogy a felek a sajátvilágaik egy részét közös halmazra formálják. Ebben a diszkusszióban sokféle megoldás felbukkanhat, amelyek keresése a problémamegoldó típusok esetén fontos, a transzformatív mediáció esetén nem. Ez utóbbinál a felek sajátvilágok halmazába való transzformálás folyamán a megváltozott nézőpont által

¹¹⁷ Ld. 2. számú melléklet

¹¹⁸ Ld. 3. számú melléklet

¹¹⁹ A mediáció első szakaszában, amíg nem alakul ki a közös kommunikációs csatorna, hatékonyabb, ha a felek a mediátor felé fordulva ismertetik a saját olvasatukat. A folyamat későbbi szakaszaiban az ágensek már könnyebben kommunikálnak a másik féllel a kezdeti zavar elmúlása után.

¹²⁰ A „fontos információ” kifejezés nem a probléma egyes tartalmi részletei, argumentumait jelöli, hanem az ágens számára a sajátvilágának és a probléma felismerésének/megoldásának szempontjából jelentőséggel bíró momentumok. Például, ha az ágensnek a korábbi lakás az érzelmi kötődést jelent, akkor ez kerül fókuszba és nem a tulajdoni lapon szereplő pontos négyzetméter szám.

kiváltott reakciók sajátvilágra gyakorolt hatása számít. Azaz a más perspektívából megmutatkozó felismerés révén az ágens sajátvilágából származó felajánlások mentén racionalizálódik a megegyezés. Az eredmény tekintetében ez a különbség érzékelhetetlen marad.¹²¹

Az ötödik szakaszban a megállapodás kidolgozására, konkretizálására kerül sor a résztvevők között, itt a mediátornak a feladata, annak ellenőrzése, hogy minden jelenlévő ugyan úgy értelmezze az egyes témákhoz tartozó megállapodást.

A hatodik szakaszban a felek által kidolgozott megállapodásokat a mediátorírásban rögzíti. Az írásba foglalt megállapodás¹²² aláírása előtt a felek számára biztosítani kell annak átolvasását, ellenőrzését, mert a gyakorlati tapasztalatok szerint mindig van javításra javasolt rész valamelyik fél által. A megállapodást minden résztvevő aláírja, és annyi eredeti példányt kell készíteni, ahányan részt vettek a mediációs folyamatban.

A hetedik szakaszban a mediációs folyamat lezárására kerül sor. Ismételten ismertetik a megállapodás sorsát.¹²³ A mediáció sikerétől függetlenül a mediátorok elismerik a résztvevő felek mediációba fektetett munkáját, és összegzik az előrehaladást, az elért változást.

Magyarországon a folyamat a közép-európai mediációs szokásokhoz illeszkedve 3 órás ülésekből áll, amelyek száma ügýtípustól függően egy és öt között változik. Egy válási mediáció a tapasztalatok szerint 3-4 alkalmat vesz igénybe – ez körülbelül egy hónap, ha hetente kerülnek az ülések megtartásra. Az érzelmi érintettség magas foka miatt ennyi időre jellemzően szükségük van a feleknek. A kevésbé mély emocionális töltetű ügyek esetében 1-3 alkalom is elégségesnek bizonyult.

3.1 A mediációs színtér

¹²¹ A problémamegoldó típusú mediációk esetén a felek csak a lehetséges megoldásokat keresik, ajánlják fel. A sikeres megegyezés ezek után kihathat a saját világukra, mintegy interiorizálódhat pozitív probléma-megoldási mintaként. A transzformatív mediáció esetén a sajátvilág változik meg a másik ágens elfogadásának tekintetében pro és kontra. Így a két megváltozott sajátvilággal bíró ágens alkot egy megváltozott közös sajátvilágot, ahol megtalálják a számukra megfelelő megoldást.

¹²² Ld. 3. számú melléklet.

¹²³ Az ügy típusától függően kerülhet a megállapodás a felekhez, akik betartják azt és csak kérdéses helyzetekben veszik elő újra, vagy kerülhet a bíróságra is, ahol a bíró ítéletbe foglalja a mediációs megállapodást.

A mediáció magyarországi törvényi szabályozása¹²⁴ lehetőséget adott arra, hogy a mediációs protokoll ne csak civil keretek között lefolytatott privát aktusként, hanem a jog intézmény¹²⁵ (Horányi, 2007) rendszerében is helyet kapjon.

Jelen koncipiálásba bevont színtér fogalmát a PTC értelmezésében használom.

„A színtér nem magában áll, hanem mindig ágenshez kötött, és az ágens mindig színtérhez kapcsolódik. Ágensnek megnyilvánulásaikban mutatkoznak meg ágensként. Színtér tehát az a hely, ahol az ágens ágensként megnyilvánul.(...) Amennyiben tehát a színteret konstituálja az ágens felkészültsége, akkor a színtér leírását mindig ágens felkészültségére hivatkozva lehet megadni. Ebből következően különböző felkészültségtípusok különböző színtér-típusokat eredményeznek. Nevezzük összefoglalóan színtérnek mindazokat a körülményeket, amelyek valamely ágens számára meghatározzák egy adott esemény lehetséges „interpretációit”. Ez az értelmezés nem a megnyilatkozás körülményeire hivatkozik, hanem lehetséges „interpretációira”, vagyis arra, hogy milyenként ismeri fel az ágens mindazt, ami körülötte történik. Ugyanis például egy kijelentést ki lehet ragadni eredeti kontextusából, jól vagy rosszul idézni lehet stb., és ezzel új kontextusba, új színtérbe helyeződhet.” (Horányi 2007:110).

A jog, mint intézmény saját működési logikájával sok konfliktus esetén valóban konstituálja a színteret ágensei (bíró, ügyész, ügyvéd, bírósági szakértők, tanúk) felkészültségével, és ez a színtér fizikai síkon maga a bírósági tárgyalóterem, problémamegoldó protokoll tekintetében pedig maga az eset bírósági tárgyalása. Ezekben az esetekben az ágens felkészültsége magas az intézményhez tartozó nyelvi, logikai elemek tekintetében.

Vannak esetek azonban, amikor az ágensként nem a jogi képviselő nyilvánul meg, hanem az a személy, akinek az érdekeit képviselte a jog intézményi rendszerében felkészültsége és tudása szerint legjobban. Ezeknek a személyeknek nincs felkészültsége a joghoz tartozó terminusokból, viszont bizonyos esetekben a jogi képviselőjük nem tud helyettük nyilatkozni.

¹²⁴ Polgári peres eljárásokban 2002-ben, Büntető peres eljárásokban 2007-ben született törvény a mediáció szabályozásáról.

¹²⁵ „A társadalomban kialakult rendszer, forma, szokás; intézménynek nevezzük a társadalomban érvényesülő, az egyének cselekedeteit irányító vagy befolyásoló, illetőleg behatároló szabályokat, írott vagy íratlan törvényeket és ezek rendszerit; szintén intézmény szóval jelöljük ezen szabályok betartását biztosító mechanizmusokat (szervezetek, társadalmi értékek, szankciók); egyes intézmények csak szabályok szintjén léteznek (mint például a jogszabályok).”

Ilyen például az a helyzet, amikor a válóper esetén a gyermek elhelyezésben nem tudnak megegyezni a felek. Ebben az esetben a bíró direkt a feleknek tesz fel kérdéseket, a jogi képviselőik számos alkalommal egyeztetnek, azonban nem történik előrelépés.¹²⁶ Ezekben a helyzetekben a jogi protokoll a jogi képviselők bevonásával (a gyakorlatban a felek nélkül) történő egyeztetést alkalmazza, mint a tovább lépést elősegítő lehetőséget. A jogi protokoll által nem érzékelt probléma azonban nem oldódik meg, mert nem a megfelelő szintéren van artikulálva, úgy is mondhatjuk, hogy a vitában álló felek nem tudnak ágensként megmutatkozni a bírósági szintéren, mert a felkészültségük nem ezt a színteret konstituálja. Ezekben a helyzetekben van lehetőség arra, hogy az ügy mediációs folyamatba kerüljön, a folyamat előremozdításának érdekében.

„Amennyiben a színtér fogalmán mindazokat a körülményeket értjük, amelyek valamely ágens számára meghatározzák egy adott esemény lehetséges »interpretációit«¹²⁷, úgy az értelmezés nem a megnyilatkozás körülményeire, hanem arra, hogy az ágens milyenként ismeri fel mindazt, ami körülötte történik.” (Horányi, 2007:110)

Ebben az értelmezésben az ágens nem csak a probléma hordozója, megjelenítője, hanem a megoldásába aktívan bevont résztvevő. Ez azért kiemelkedően fontos, mert a mediációs folyamatnak alaplogikája, hogy a folyamatban résztvevő ágensek saját értelmezésükben, és felismeréseikben¹²⁸ való változás által jutnak el a probléma megoldásához. Amennyiben a probléma nélküli világállapot (Wpn1), a probléma érzékelt világállapot (Wp1), és az ismételt probléma nélküli világállapot (Wpn2) logikai vonulatot vesszük alapul,¹²⁹ úgy egyértelmű, hogy csak és kizárólag akkor valósulhat meg mindez, ha a folyamatot megvalósító, kivitelező ágensek részét képezik a folyamat minden egyes lépésének. Amennyiben kirekesztjük, vagy elszeparáljuk a probléma felismerésétől bármelyik ágens a folyamatból, és csak az új probléma nélküli világ állapot (Wpn2) megoldásához szükséges feltételek, lépések elvégzését szabják meg számukra, jelentős részüket nem tudják végrehajtani.

¹²⁶ Ezekben az esetekben nyilvánvaló mind a jogi képviselők, mind a bíró számára, hogy a felek a legritkább esetben vitatkoznak a gyermekelhelyezésen, azt csak egy ürügynek használják fel más rejtett – rendszerint egy más közöttük feszülő személyes – konfliktus miatt.

¹²⁷ Az interpretáció a megnyilatkozások „értelme” mindig egy adott ágens vagy ágensek interpretációs kapacitásával, kapacitásaival van összefüggésben ez az ágens sajátvilága (Horányi 2007:110).

¹²⁸ Felismerés (recognition) Id.: 2.1.

¹²⁹ Ahol a két probléma nélküli világállapot nem egyenlő egymással $Wpn1 \neq Wpn2$.

A kirekesztés látszólag nem történik meg semmilyen szinten, azonban, a jog, mint intézmény a már korábban kifejtettek szerint az ítéletben, a megszokottól való eltérést szankcionálja, melyet tovább erősít az idők folyamán kialakult saját terminológiája, nyelvezte.¹³⁰

Az problémában résztvevő ágensek emocionális megnyilvánulásait – amelyet ma leginkább a kommunikáció, a pszichológia, a neurobiológia nyelvén magyaráz a tudomány – nem képes leírni. Így az ágens erre vonatkozó felkészültségeit negligálja, minek következtében az ágens ezen felkészültsége nem tud megmutatkozni, nem tudja a probléma tárgyára vonatkozó felismeréseit, interpretációját megjeleníteni. A feleket képviselő jogvégezett ember koalíciót alkot ügyfelével, azonban mint ágens ő sem képes megjeleníteni ezeket a dolgokat, lévén a jog nyelvén ez a legjobb esetben is csak körülírható.

Amennyiben a bíró az eljárást mediációba utalja, csak két dolgot köt feltételül: bizonyos időintervallumon belül fejeződjék be a mediációs eljárás, és a törvényben előírt lajstromba vett¹³¹ mediátorokat keressenek fel a felek. Az ilyen módon kötött megállapodásnak csak a realitástartalmát vizsgálja,¹³² jogilag nem értelmezi, nem elemzi, hanem ítéletbe foglalja. Azt, hogy a probléma megoldása közben azt a kialakult problémát, hogy a jog nem képes kezelni bizonyos helyzeteket úgy oldja meg, hogy csak a kimenő és a visszajövő információkat vizsgálja, a két állapot közöttit semmilyen formában nem veszi figyelembe. Analógiát figyelhetünk meg a pszichológia behaviorista irányzatával,¹³³ ahol az emberi szervezetet tekintették fekete doboznak,¹³⁴ a jog pedig a mediáció folyamatát kezeli ily módon. Ezzel a mediáció jelentősége, mint egy marginális segédtudomány a problémamegoldás jogi intézményi rendszerében: kereteihez, eredményéhez bennfoglalóan viszonyul, míg működésétől elszeparálódik.

A jog problémamegoldó szemléletétől és struktúrájától eltérően a mediációs szemlélet a résztvevő feleket nem kizárólag az éppen a figyelem középpontjába került aktus révén vizsgálja. A mediációs folyamat, mint színtér, minden körülmények között az ágens

¹³⁰ A jog nyelvén leírni azt, hogy szerelem – mely meglehetősen sok per valódi okát képezi – nem lehet, legfeljebb körülírni.

¹³¹ A Minisztérium által elismert és nyilvántartott mediátorok – megfelelő képzettségüket, büntetlen előéletüket igazolva – közvetítői igazolványt kapnak. Tevékenységükről évente statisztikai adatokat közölnek a Minisztérium felé. Ld. 4. számú melléklet.

¹³² Valóban a felek között született a megállapodás, és reálisan, életszerűen kivitelezhető.

¹³³ A behaviorista irányzat képviselői szerint: „a tudományos pszichológia csak a környezeti ingerekről és a rájuk adott viselkedés válaszokról beszélhet. (Inné az irányzat neve is: viselkedésválasz – azaz behaviorizmus.) (Oláh, 2006:30)

¹³⁴ A fekete doboz (black box) a behaviorizmus vizsgálati jellemzője, mely szerint az objektivitás jegyében az egyént az ingerek és az arra adott válaszok (S-R) mentén kell vizsgálni (Pléh, 2000).

sajátvilágában lévő felkészültségeket, és az ágensek közötti viszony változását helyezi a középpontba. Következésképpen a mediációs színtér, mint *ab ovo* színtér fogalom használható a Partecipációs értelmezés szerint. Az ágens felkészültségeivel van jelen, oly módon, hogy mindazokat a folyamatban részt vevő többi ágensek számára értelmezhető módon tudja kommunikálni.

Horányi szerint „a színtér – legalábbis részben – változtatható az ágensek erőfeszítéseinek a következményeként (pl. amikor arra törekszünk, hogy valamiről ne úgy beszéljünk, ahogyan eddig; ajánlatokat tehetünk a változtatásra), és spontán módon megváltozhat. Az átalakulásra való reflexióra vagy van az ágenseknek felkészültségük, vagy nincs” (Horányi, 2007). A mediációs színtér ettől abban tér el, hogy jelen van a színtéren egy olyan ágens is, aki a folyamat kontinuitásáért felelős, a mediátor. Ilyen kondíciók mellett a mediációs színtéren a nem, vagy nem csak spontán módon létrejött kommunikációs változásokról beszélhetünk. Az ágensek erőfeszítéseit pedig nagyon nagymértékben segítheti egy a kommunikációs folyamatokért jelen lévő vezető-kísérő¹³⁵. A mediátor alapvetően befolyásolja a mediációs színteret, az ágensek sajátvilágának különböző síkokon történő kifejezésének segítségével. A mediátor az ember egészére figyel, kommunikációjának minden lehetséges dimenziójára.

A tapasztalatok szerint a mediációs ülések elején nagyon erős az ágensek emocionális telítettsége. Amennyiben ennek – kellő szakmai felkészültséggel, és méltósággal – teret adunk, idővel lejjebb ereszkedik az érzelmi szint és így át tud tevődni a sajátvilág megmutatkozása a ráció talajára.

A mediációs színtér olyan¹³⁶ kommunikációs színtér, ahol az ágensek sajátvilágukban – sokszor csak segítséggel felfedhető és aktivizálható – képességeiket, felkészültségeiket használva közösen hoznak létre egy valamennyi résztvevő számára megfelelő új megoldást.

3.1.1 A színtér fizikai tere

A mediációs színteret a mediációt tudományos szemszögből vizsgáló és magyarázó irodalom egy olyan színtérként jellemzi, ahol a résztvevők még nem voltak jelen – legalábbis nem azokkal a partnerekkel. Így ebben a térben – túl a mediáció jelenlegi szabályain (Bush, Folger, 2005) – a mediátor képes vezetni a résztvevő feleket, előzetesen elvárt viselkedési

¹³⁵ Mediátor.

¹³⁶ A jog által is legalizált és alkalmazott

mintakontroll nélkül.¹³⁷ Ennek a szintérnek van egy fizikai vonatkozású tere is, amely egyrészt mindkét fél számára addig ismeretlen és ezáltal biztosítja a neutrális¹³⁸relációt. Másrészt ez a neutralitás képezi az alapot ahhoz, hogy a mediátor kialakíthassa azt az ergonómiailag is biztonságot, diszkréciót, nyugalmat adó fizikai teret – tér elrendezést –, amelyet a saját viselkedésével tovább tud erősíteni. A fizikai térnek, és a hozzá szorosan kapcsolódó mediátori viselkedés adja meg a mediációs szintér biztonságát, nyitottságát, nyugalmát.

Az ergonómiai szempontok közül a mediáció során kiemelkedően fontos a figyelemelvonó hatások lehető legkisebbre redukálása. Az érzékelés egyes területei közül az audio és a vizuális ingerek kontrolállása a legfontosabb. Ez nem jelenti azt, hogy steril mesterséges környezetet kell applikálni a résztvevők köré, mert az – idegensége miatt – szintén negatív hatást válthat ki. A zaj, a fény, a hőmérséklet, mint környezeti befolyásoló tényezők optimális szinten tartása segíti a figyelem és a koncentráció fenntartását a három órás mediációs ülés alatt. Ideális állapotban ezek a nem tudatos érzékelésre ható tényezők, a mediáció fizikai terében optimalizálásra kerülnek a mediátor által.

A mediációs folyamat során a kritikusan nehéz pontokon a figyelemelterelő környezeti ingerek a komfort zónában¹³⁹ maradást segítik elő, megakadályozva az azon való túllépést. A komfort zónában maradás azonban nem cél a mediációs ülésen, ellenkezőleg az ágens aktív cselekvés zónájában, vagyis a kihívás zónájába¹⁴⁰ való segítségével dolgozik a mediátor. Ez oly módon következik be, hogy például a polcon észrevett figyelemfelkeltő könyv – akár az újdonság hatása miatt, akár a hozzá kapcsolódó kellemes vagy kellemetlen emlékek miatt –, megakasztja, de legalábbis megnehezíti a koncentrációt a folyamatra.

A berendezés, a térben jelen lévő tárgyak, és megjelenő ingerek mellett a mediátor tudatos térelőkészítése és meghatározása szintén hatással van a mediációs szintér kialakulására. Egy válási koomediáció esetén például fontos, hogy a mediátorok átlósan szemben foglaljanak helyet az azonos nemű résztvevőkkel. Ez az optimális kiindulási pozíció a közös

¹³⁷ Ez a bírósági szintérhez viszonyítva azt jelenti, hogy a felek kifejezhetik érzéseiket, érzelmeiket a bíróságinál, jóval szabadabban és szélesebb körben. Ennek határát – és egyben befolyását a folyamatra – a mediátor vezetésével a felek közösen szabályozzák.

¹³⁸ A neutralitás azért fontos, mert nem kapcsolódhatnak a fizikai térhez olyan emlékek, amelyek mintaként rögzülve megvezetnék a feleket érzékelésükben, viselkedésükben.

¹³⁹ A komfort zóna egy viselkedési forma, amelyen belül a személy szorongásmentes állapotban, korlátozott számú viselkedés minta aktivizálása mellett képes egy megközelítőleg állandó szintű teljesítményt nyújtani, általában anélkül, hogy bármifajta kockázati tényező jelen lenne a folyamatban (White 2009).

¹⁴⁰ Kihívás vagy aktív cselekvési zóna az a viselkedési forma, amelyen belül a személy az őt ért külső ingerek hatására aktivitásba, cselekvésbe kezd a változás érdekében, új viselkedési mintákat felhasználva. A kihívás zónában való sikeres tevékenység eredményeképpen egy más minőségű komfortzóna kerül kialakításra (White 2009).

térhasználatban, amely a lehető legjobb kiindulási alapot adja a mediáció alatti poszturális¹⁴¹ és proxemikai¹⁴² kommunikációnak. A test mozgásérzékelését, illetve annak lehetőségét ugyanis a létrehozható legneutrálisabb szinten tartja a nemek egyenlő eloszlása, biztonságos mozgásteret adva a nonverbális kommunikáció használatára.

Az ágensek nonverbális kommunikációjának kifejezésére és használatához az optimális lehetőséget és biztonságot a fizikai tér kialakításával, és annak használatának irányításával a mediátor teremti meg.¹⁴³ Erre azért van szükség, mert a nonverbális kommunikáció kiegészítik az ágensek verbális közléstartalmát, növelve annak könnyebb értelmezhetőségét, érthetőségét a közvetítő számára.

Amennyiben a megfelelően kialakított térben a nonverbális kommunikáció szabadon tud működni kiegészítve a verbális kommunikációt működésbe lépnek a mezőelméletekben¹⁴⁴ leírt pozitív hatásai is.

A közös színtér használatában az ágenseket abban kell segíteni, hogy megtalálhassák az optimális használatát a nonverbális kommunikációjuknak, ami a kommunikáció legnagyobb részét teszi ki.

3.1.2 A színtér és az idő összefüggése

A mediáció vizsgálata, illetve leírása során az idő használata kiemelt fontossággal bír. Az interperszonális kommunikációk különböző típusai során elkülöníthető szakaszokra különböző mennyiségű idő jut. Ez igaz a mediációs folyamatra is.

Az értő figyelem (Gordon, 2010) önmagában is bizalmi helyzetet teremt, amely elengedhetetlen a sajátvilág megmutatkozásához. Amennyiben nincs meg a megfelelő idő, az érzékelésre, a korábbiakhoz képest újat jelentő információk feldolgozására – értelmi, érzelmi szinten egyaránt – úgy az ágensek nem tudják a sajátvilágba integrálni a probléma megoldásához szükséges változásokat.

A felek látási lehetőségeinek kiszélesítéséhez több időre van szükség, mint más, addig megszokott vitarendezési környezetben – pl. bírósági tárgyalóterem. Sokszor a felek a

¹⁴¹ Testtartás általi kommunikáció.

¹⁴² A kommunikáció és a hétköznapi tevékenységek során betartott személyek közötti távolság, a tér emberi felhasználása.

¹⁴³ A résztvevő felek nem ismerik a mediációs színteret az első alkalommal, így ismertetni kell velük használatának határait. Pl. felállhatnak, hátradőlhetnek, stb.

¹⁴⁴ Legyen szó akár a Kurt Lewin féle (Lewin, 1972), vagy a morfogenetikus (Sheldrake, 2009) mezőelméletről.

mediációs időben, az ún. sajátidőben jönnek rá, hogy hogy is alakult bennük egy-egy ok-okozati összefüggés, ami az ügyel kapcsolatban a későbbiek során egy célt tévesztett cselekedetekben manifesztálódott.

A bizalmi légkör megteremtése a mediátor feladata, amelyhez a megfelelő kommunikációs technikákon kívül elengedhetetlenül szükséges a megfelelő idő hozzárendelése. Ez egyfajta ráhangolódás idő, amely azt a célt szolgálja, hogy a mediációban részt vevők kommunikációs szempontból érzékeljék a biztonságos, diszkrét, nyugodt környezetet.

A szükséges idő biztosítása a résztvevő feleknek lehetőséget ad arra, hogy aktív figyelmet kapjanak a sajátviláguk feltárására. Ez a folyamat – a saját tapasztalataim és adatgyűjtéseim alapján - ott, tud végbemenni, ahol a szükséges feltételek adottak:

1. a problémát megjeleníteni képes ágensek;
2. folyamatot vezető és a feleket követő, azok kommunikációját megfelelően érzékelő mediátor;
3. megfelelő szintű biztonságot nyújtó színtér;
4. megfelelő mennyiségű és minőségű idő.

Ennek az időnek jelentős része az adott helyzettel kapcsolatos emóciók, félelmek megmutatkozásával telik. Amennyiben kellő idő van biztosítva a múltbeli sérelmekhez kapcsolódó fájdalmak és az egyértelműen megváltozó jövővel kapcsolatos félelmek kölcsönös megjelenítésére, úgy ez által elkezdhet újraépülni a résztvevő ágensek közötti bizalmi viszony – ez már a probléma létrejöttéhez kapcsolódó sajátvilág megmutatkozásának első lépcsőfoka. Amennyiben az emocionális szinten a kapcsolat helyre állt, az ágensek képessé válnak tudatos szintre emelni a megoldandó problémát, és ezen a – tudatos – szinten keresni annak lehetséges megoldásait is. Az ágensek számára tehát nemcsak a szükséges időmennyiség fontos a megfelelő szinten, hanem az időegységhez hozzárendelt tematikus sorrendiség is: elsőként emocionális szint, majd tudatos, racionális szint.

4. A mediáció jellemzői felhasználási területek szerint

A mediációs protokoll felhasználhatósági területinek száma gyakorlatilag korlátlan. A törvényi szabályozás is inkább a lehetőségeket támogatja, és nem korlátozással szabályozza. Csak a büntető eljárások bizonyos eseteiben korlátozza a resztoratív eljárás alkalmazását.¹⁴⁵

A gyakorlati elterjedését a mediációnak annak alkalmazhatósága, hasznossága határozza meg a résztvevő ágensek szempontjából. Az egyes területek bürokráciába való beágyazottsága és szakmai zártsága determinálja a mediáció elterjedésének idejét. Szakmailag a legzártabb területnek jelenleg az egészségügy, azon belül is az orvostársadalom mutatkozik.

Az alábbiakban azokat a területeket kerülnek bemutatásra és Partecipációs értelmezésre, amelyek során a legnagyobb esetszámban kerül alkalmazásra a közvetítői eljárás.

4.1 Családi Mediáció

A párkapcsolatok különböző szakaszaiban történő krízisekkel kapcsolatos problémák esetén használják a legnagyobb számban jelenleg Magyarországon a mediációt. Az elnevezés az angolból átvett *family*, azaz családi jelzővel illeti ezt a típust, mert a problémát megjelenítő ágensek a család intézményéhez tartoznak: férj és feleség, vagy volt férj és feleség, az esetek többségében gyermekekkel.

Ezen a területen a legmagasabb az esetszám, melynek több egymástól látszólag eltérő oka van. Ahhoz, hogy érthetővé váljon a mediációnak ez a legösszetettebb, legbonyolultabb, mégis jelenleg talán a legnagyobb jelentőséggel bíró típusa, az okok részletes vizsgálatára van szükség.

Az általam végzett családi mediációk során párkapcsolati probléma állt a háttérben. A párkapcsolati terület nő és férfi között a legintimebb színtér. Ezen a színtéren több ágens jelenléte nem lehetséges. Ugyanis, ha megjelenik egy harmadik ágens, – aki lehet egy újszülött kisdéd, vagy épp az anyós – az már nem a nő és férfi közötti intim színtér, amely a későbbiek során a család alapjait képezi. Több pszichológiai és vallási irányzatok siklanak át ezen a típusú kapcsolaton. A pszichológus Feldmár a nő férfi kapcsolat létrejöttével az „én tudat” halálát, a „mi tudat” létrejöttét hirdeti, a gyermekáldással a „mi tudat” halálát és a családi közösség

¹⁴⁵ Azokban az esetekben, ahol a mediáció nem helyettesítheti a büntetőjogi eljárást, ott is alkalmazható kiegészítő, kárhelyreállító, vagy kapcsolatrendező eljárásként. Sőt számos esetben az ilyen helyreállító eljárásokban való részvételt a bíróság figyelembe veszi az ítélet meghozatalakor (Fellegi, 2009).

születését hirdeti. (Feldmár, 2006) Ezekkel a „halálokkal” együtt járónak tekintik a hozzá tartozó kommunikációk halálát is.

A mediációba megjelenő párok legnagyobb nehézsége, hogy ezeket a változásokat, és a hozzá tartozó kommunikációs hiányokat nem tudják kezelni. A valóságban ezek a folyamatok természetesen végbe mennek, de a nő-férfi kapcsolat megmaradás, annak megfelelő kommunikációval való fenntartása, folyamatosan szükséges, hiszen nemcsak megteremtője, de folyamatos fenntartója is a családnak, vagy családi kötelekeket jelentő kapcsolatoknak.

A családi köteleket jelentő kapcsolatok akkor is fennmaradhatnak és megfelelően működhetnek, ha egy pár a különélés mellett dönt. A kimondott, átbeszélt, megélt, – tehát kommunikált – kapcsolati változások megtartják a családtagok közötti viszonyt, mely bizonyos esetekben erősebbnek mutatkozik, a hagyományos házastársi viszony minden áron erőltetett fenntartásánál.¹⁴⁶ Itt megmutatkozik, a PTC azon tézise, mely szerint a színtér az ágensek közötti sajátvilágok összekapcsolását jelenti (Horányi 2007), – mert itt tudnak igazán megjelenni a kapcsolatot jellemző és működtető kommunikációk – és nem feltétlenül a fizikai színtér, amely a kapcsolatok erőltetett egyben tartásának következménye. Egy párkapcsolat megromlása esetén a különélés tarthatja meg a jó viszonyt a pár tagjai között. A gyerekek pedig jobb kapcsolatot tudnak ápolni mindkét szülővel, egy letisztázott, kiszámítható viszonyrendszerben, még akkor is, ha a szülők külön élnek. Ez elsőre ugyan paradoxonnak hangzik, a magyarázat az előbbieken vázolt gondolatmenet alapján a következő: A családban, mint intézményben az egyes tagoknak saját szerepük, feladatkörük van, az egyes feladatkörökhöz kapcsolódó tevékenységek jelentős része nem ruházható át a család más tagjára, például birkózni nem az anyukával fog a kislány, hanem az apukával. Ezek a szerepek és a hozzájuk tartozó feladatok, közös tevékenységek akkor tudnak működni, ha a családi alapot jelentő nő-férfi viszony változása ellenére stabil, kiszámítható és együttműködő alapokon nyugszik. Amennyiben ez a kapcsolat lezáratlan, úgy az innen származó problémák tovább gyűrűznek és megjelennek más a rendszerben amúgy jól működő kapcsolatokban is. Például, ha az anya azzal fordul a bírósághoz, hogy a gyermek láthatását változtassák meg, mert az apa kiszámíthatatlan, megbízhatatlan és nem látja el korábban vállalt kötelezettségeit, akkor a szülők valamelyikénél nem jutott nyugvó pontra a nő-férfi viszony megváltozása. Amennyiben ez megtörténik, már nem indirekt – rendszerint a gyerekeken keresztül – módon kommunikálnak egymással, hanem közösen változtatnak a helyzeten.

¹⁴⁶ Ez nem minden a párkapcsolat során felmerült esetekre igaz, mert a házasság intézményének keretrendszere által kijelölt védő, átmeneti nehézségek elől való elmeneküléstől kifejezetten jól és megtartóan működhet.

A működés alapját a két ágens folyamatos kapcsolattartása, együttműködése adja. Az ágensek sajátviláguk egy részét már nem teszik láthatóvá a másik ágens számára, csak a gyermekekkel kapcsolatos együttműködéshez szükséges rész marad megosztva. Ez azonban az eddig tárgyalt, a sajátvilágok kezelésére vonatkozó variációk közül a legösszetettebb és emocionális szinten a legnehezebb az ágensek számára. Egy bizonyos területen problémafelismerő és problémamegoldó ágensnek kell maradni, ezt mindkét szülő szeretné is, hiszen fontos a gyermekkel való kapcsolattartás, nevelése, jövője, stb. Az eddig a kezdetektől fogva meglévő intim, senki más számára hozzá nem férhető nő-férfi viszonyt, le kell zárni, az egyik félnek rendszerint el is kell gyászolni (Viorst, 2002). Ritkán adódik olyan konstelláció, melynek során mindkét fél – közel – azonos emocionális szinten van a nő-férfi kapcsolatukban, rendszerint az egyik fél már nem kötődik a másikhoz, pl. elmúltak az érzései, másvalakit szeret. Az elengedés, a kapcsolat új alapokra helyezése azonban csak részleges, mert a gyermekek folyamatos kapcsolatot jelentenek a szülők között. Így a sajátvilág részleges lezárása és egy más részének rendszeres működtetése ugyan olyan közös akaratra, a másik ágenssel való partneri kapcsolatra épülve működhet, mint bármely más mediált helyzet.

A megromlott párkapcsolatban élők a nő és férfi intimitást nem tudják, vagy nem akarják már működtetni. Intimitás alatt azt a közelséget értem, amely a pár egységét fenntartja, megerősíti, ez pedig a két ágens közötti sajátvilág megosztása, ezáltal egy közös sajátvilág létrehozása, és az abban való rendszeres együttes idő eltöltése jelenti.¹⁴⁷ Amikor már ezt az intimitást nem akarják/tudják működtetni a felek, akkor ennek megváltoztatásával tudnak csak tovább lépni. A megváltoztatás, lassú, és érzelmileg megterhelő folyamat, amelynek sikeréhez rendszerint külső segítségre van szükség.¹⁴⁸ A kommunikációs folyamat szempontjából ilyen megerősítő aktus lehet a mediációs folyamat, amely párkapcsolati mediációk esetén egy, de akár négy, öt alkalom is lehet, és a helyzettől függően egy hétig, vagy akár három hónapig is eltarthat. A folyamat előrehaladottsága határozza meg a mediáció hosszát. Vannak, akik az első alkalom után párkapcsolati terápiába mennek, és van, amikor csak az egyik fél fordul segítséghez. A több alkalmas ülések során a felekben végbemenő lelki transzformációk, felismerések indukálják a következő ülést, folyamatosan haladva az aktuális helyzet megértésében.

Az akkut párkapcsolati problémával küzdőknek néha elég a mediáció biztonságos színterét, és a mediátorok figyelmét biztosítani, hogy kibeszélhessék félelmeiket, sérelmeiket.

¹⁴⁷ Egyszerűbben fogalmazva a kölcsönös bizalmon alapuló szeretet és annak bármilyen megnyilvánulási formája.

¹⁴⁸ A külső segítség bármilyen formát ölthet, ahol a feleket, mint ágenseket megerősítik, és támogatják.

A közös színtéren való találkozás egy akkut esetben elég lehet a másik fél helyzetének elfogadására, érzéseinek megértésére.

A krónikus, régóta fennálló párkapcsolati problémák esete jóval bonyolultabb és összetettebb. Itt a felek ugyanis már régóta nem élnek együtt a nő-férfi intimitás színterén, de a kapcsolathoz tartozó szerepeket – vagy legalábbis azok egy részét – továbbra is beteljesítik, megfelelően a társadalmi és környezeti elvárásoknak. Ezt az állapotot nagyon különbözően élik meg sajátvilágukban az ágensek. Vannak, akik teljes kudarcként fogják fel és pszichoszomatikus betegségekbe menekülnek. Mások, akik a fájdalmat a játszmahelyzetek (Berne, 2008) folyamatos újragenerálására használják fel, mert így valamilyen kapcsolatban maradnak a másik féllel. Megint mások önmagukat okolják, és terápiából gyógyítóig járnak, hogy ők változzanak meg, annak érdekében, hogy a korábbi állapotot fenntartsák.

A fentiekben leírt megoldáskeresések mindegyike visszaköszönt a mediációs praxisom során. Tapasztalataim szerint két fő közös jellemzője van ezeknek a megoldáskeresésnek: Az egyik, hogy nem tekintik közösnek a problémát, vagy magát, vagy a másik felt okolja a kialakult helyzetért, és az is gyakran előfordul, hogy projektálják egy kapcsolaton kívüli személyre. A másik, hogy nem a másik féllel osztják meg a megoldásra való törekvés útját, hanem egy kívülállóval.

A közös sajátvilág elhagyása bekövetkezhet valamilyen sérelem okán, elhidegülés, más szerelem megjelenése miatt, a pár valamely tagjának szüleivel való kapcsolat miatt, stb.

A probléma, vagyis a jelenlegi és a kívánt állapot közötti különbség lényege az, hogy a jövőbeni kívánt állapot a krónikus párkapcsolati helyzetekben az egyik fél a múltbéli probléma előtti állapottal tartja azonosnak. Ami már nem fog bekövetkezni, mert a felek között megváltozott helyzet más kívánt állapot létrejöttét teszi csak lehetővé. Abban az esetben, ha mindkét fél a múltbéli probléma előtti állapotot szeretné visszaállítani – tehát a céljaik megegyeznek – akkor sem lesz kivitelezhető ugyanabban a formában.

A hosszan elhúzódó párkapcsolati problémák jellemzője, hogy sokáig vannak destruktív szakaszban az ágensek. Gyakran ekkor tevődik át az ágensek sajátvilágában a probléma létrejöttének az oka, a másik fél gyermekkorába, szülőikkel való viszonyába – tehát a valós probléma keletkezéséhez képest egy másik időszakban. Ekkor változik meg a probléma oka is az ágens sajátvilágában. Mivel az ágensek között nincs, vagy nem valós¹⁴⁹ a kommunikáció, így a fent említett változások zavartalanul végbe mehetnek.

¹⁴⁹ A nem valós kifejezés a felek felszíni, a probléma tüneti kommunikációját jelöli, ez a kommunikáció rendszerint bizalomvesztett, a sajátvilág megnyilvánulásához nem eléggé biztonságos színtéren történik.

A felek tehát nem képesek sem problémafelismerő, sem problémamegoldó ágensi funkciójukat működtetni. A nő-férfi színtérből való kivonulás következtében nincsen elégséges és valós ismeretük a másik fél érzéseiről, gondolatairól a különböző – számukra fontos – témakörökben. Ezeket az ismereteket intencionálisan pótolják, például a férj évekkel korábbi más nővel való kapcsolataiból, noha lehetséges, hogy pont a házasság intézményébe való belépéssel a férj végképp felhagyott korábbi életvitelével.

Ez az anómiás helyzet bizonytalanságot és félelmet szül, az ágens az elérni kívánt állapotot úgy látja elérhetőnek, ha a másik felet támadja, destruálja, negligálja.

A felek rend szerint ebben a szakaszban fordulnak külső segítséghez, amely ebben a szakaszban már szinte kizárólag a jogi út¹⁵⁰ kivéve, ha a másik felet szeretnék terápiába juttatni. A jog viszont egy végtelen huzavonának¹⁵¹ a színtere, amely leginkább a helyzet további romlását, de legalábbis konzerválását jelenti. Ezzel a lépéssel az ágensek kiadják a felek a kezükből a probléma feletti kontrollálás lehetőségét. A cél ilyenkor nem a probléma feloldása, hanem a másik fél jogi eszközökkel történő legyőzése. Az ágensek koalíciót alkotnak a jogi képviselőjükkel. A jogi képviselő a közös felkészültségből csak a jog intézményrendszerében meglévő ismeretekhez rendelkezik elérhetőséggel. Rendszerint a másik ágenszt kompromittáló, hátrányosan megjelenítő információkat. Mivel mindkét oldal hasonlatosan jár el, ezért a jogi képviselő felkészültségétől függ, hogy milyen eredményt érnek el a jog logikájához igazított, az eredeti problémát megjeleníteni nem tudó nyertes-vesztes rendszerben. A jog ítéletet mond, és a nyertes-vesztes logikai rendszert alkalmazza, mert valamelyik félnek „igaza” van.

Van olyan helyzet, amikor a jog sem képes dönteni, ilyen lehet például a gyermekelhelyezés. Itt ugyanis az érvek és ellenérvek olyan végtelen számú kapcsolódását, és azok magyarázatát képesek a jogik képviselők indoklásként előadni, hogy a bíró az első fázisban folyamatosan elnapolja az ügyet, majd vagy dönt – amely a jogszabálynak igen, de a feleknek, és a gyermeknek egyáltalán nem megfelelő – vagy mediációba küldheti a feleket. Ez utóbbi esetben az évek óta tartó pereskedés után ismét problémafelismerő és problémamegoldó funkciót betöltő ágensekké válnak.

A mediáció során időre van szükség, hogy a felek felismerjék, hogy ők fognak változtatni a fennálló helyzeten, és hogy újra ágensként tudjanak gondolkodni, és saját maguk hozzanak döntéseket jövőjüket illetően.

¹⁵⁰ Tény, hogy a „válóperes” ügyvédek pont az ebben a mentális állapotban lévő klienseket szolgálják ki.

¹⁵¹ Jelenleg egy válást több hónapra, vagy évre is el lehet húzni, ami lehet az ügyvédi agilitás kérdése, de ugyan úgy lehet a felek hosszú önismereti útja is (Singer, 2010).

A családi mediációt 2011. áprilisától kötelezővé tették¹⁵²Nagy-Britanniában. Az léphet a jogi procedura útjára, aki bizonyíthatóan sikertelenül próbálkozott a közvetítői eljárással.

Magyarországon a Ptk. Családjogi Könyve (Boros [et al], 2014) bevezette a kötelező közvetítés fogalmát 2014. március 15-től. A szülői felügyeleti jog rendezése érdekében, a szülő-gyermek közötti kapcsolattartás és a gyermek harmadik személynél való elhelyezése körében, beleértve a határon átnyúló jogvitákat is (Boros, 2014). Ez nagyon fontos mérföldkő a szabályozás tekintetében, a gyakorlatban azonban jelenleg még csak nagyon kis részben működik, annak ismeretlensége és újszerűsége miatt.

4.2 Munkahelyi mediáció

A munkahely, mint intézmény többfajta interperszonális viszonyrendszer megjelenítésének a színtere. Egyfelől a munkavállalók az adott munkahelyen a kialakult és elvárt protokoll szerint elvégzett cselekedeteinek színtere. Másfelől a közös térben való egymással összefüggő, gyakran egymástól függő munkafázisok során kialakult privát interperszonális kapcsolatok tere.

A munkavállalással kapcsolatos érdekek érvényesítésének növelésére, a munkavállalók évszázadok óta összefognak, és törekszenek céljaik elérésére. Az interperszonális együttműködésből eredő privát kommunikációk nem mérhető módon növelik, vagy éppen csökkentik egy adott gazdasági szervezet hatékonyságát és ezzel piacképességét is.

4.2.1 Munkaügyi mediáció

A munka világához nemcsak a konkrét munkaügyi viták és problémák kapcsolódnak, a munkavégzés során a munkavállalók interperszonális interakciókba kerülnek a munkaidő szinte minden percében. Az ilyen interakciók akaratlanul is vitákra adnak okot, amely lehet szakmai témájú, de lehet teljesen személyes is, az is előfordul, hogy a kettő keveredik egymással.

Egy 2008-as kutatásban¹⁵³ a munkahelyi konfliktusokat vizsgálták, konfliktusnak definiálva minden olyan jelenséget, amely megakasztja, a munkavégzés folyamatát. A

¹⁵²Mediációs információs és értékelő megbeszélésen való részvételt tették kötelezővé (mediation information and assessment meeting, MIAM).

¹⁵³ A kutatás két fő fázisból állt: Az elsőben 5000 munkavállalót kérdeztek meg kilenc országból – Egyesült Államok, Brazília, Egyesült Királyság, Dánia, Franciaország, Németország, Írország, Hollandia, Belgium – a

munkavállalók úgy találták, hogy a legfőbb oka a konfliktusoknak a személyeskedésből, vagy az túlzott egoizmusból fakad. A személyeskedés a másik személye elleni támadás egy konfliktus során, míg az egoizmus – épp ellenkezőleg – a másik fél túlzott háttérbe szorítását jeleníti meg kommunikációs szempontból. A konfliktusok után motiválatlannak, dühösnek és frusztráltak érzik magukat a megkérdezettek. A vizsgált országokban átlagosan 2,1 órát töltenek hetente konfliktusokkal, ami csak az Egyesült Királyságban 370 millió munkanapot jelent évente. Ezek a konfliktusok többségében nem megoldatlan konkrét munkaviták mentén alakulnak ki, hanem kifejezetten a felek közötti viszony adja az alapjukat. A megoldásnak a személyes vonal időbeni felismerését, a felek által a konfliktus megoldására szánt idő növelését, és egy mediátor bevonását jelölték meg a válaszadók. A konfliktuskezelő tréningen való részvételt szignifikáns többségük elutasította, a többiek megismerésére szánt időt, akár közösségi események (csapatépítő tréningek), akár konkrét mediációs formában támogatták.

A munkahelyi mediációs folyamatba kerülő eseteknél a munkából adódó stressz, túlterheltség, és a munkatársakkal nem megfelelő állapotú interperszonális kapcsolat jelenti a probléma forrását. Ezt példázza az az eset is, ami egy magyarországi multinacionális nagyvállalat vezérigazgatója és kereskedelmi igazgatója között történt egy néhány éve levezetett közvetítés alkalmával¹⁵⁴. A vezérigazgató feltett szándéka volt, hogy felmond a kereskedelmi igazgatónak, bár ezt semmilyen teljesítményi mutató nem indokolta. Mielőtt munkaügyi perre került volna a sor a felek a mediáció mellett döntöttek. A mediáció során a felek ugyan arról a munkahelyről és ugyan arról az elvégzett munkáról két alapjaiban véve teljesen eltérő, egymástól távol eső sajátvilág leírását adták. A főigazgató, – aki a korábbi kereskedelmi igazgató is volt – világában a sikeres teljesítményt a mindennapi kemény, túlórával járó, folyamatos túlteljesítést igénylő munka jelentette. Úgy érzekelte, hogy ennek a mentalitásnak, munkaszemléletnek köszönheti előmenetelét, egzisztenciáját. A kereskedelmi igazgató, – aki több mint húsz évvel volt fiatalabb a főigazgatónál – pontosan betartotta a munkaidő kezdetét, és a végét is. Fél ötkor felállt és elhagyta az irodát. Munka után rendszeresen sportolt, családi és társadalmi életet élt. Elmondása szerint nagyon élvezte a munkáját, és jó viszonyban volt minden beosztottjával, munkatársával. A főigazgató problémája pontosan az volt, ami a kereskedelmi igazgatót motiválta, energetizálta a mindennapi életében. A vezérigazgató szerint a munka és a teljesítmény-centrikus életszemlélet

munkahelyi konfliktusokkal kapcsolatos viszonyokról. A másodikban 660 Egyesült Királyságban lévő munkahely munkaadói perspektíváját vizsgálták a HR osztályok bevonásával ugyanebben a kérdéskörben.

¹⁵⁴ A közvetítői eljárást egy mediátor kollégával közösen végeztük 2011-ben.

eredményezi az anyagi és társadalmi elismerést, és így a boldog családi élet alapjait is ez jelenti. A másik szemlélet szerint, ha az élet minden területén kiegyensúlyozott vagyok, akkor a munkámat is jól el tudom látni, az is csak egy szelete az életnek, de nem a legfontosabb. Jól látható, hogy két különböző életszemléletet láthatunk egymás mellett, és mindegyik saját értékrendet¹⁵⁵ képvisel. Amikor látszólag holtpontra jutott az ágensek kommunikációja a mediátor kérdésére kiderült, hogy a főigazgató teljes mértékben meg van elégedve a kereskedelmi igazgató teljesítményével, mind a mennyiségi, mind a minőségi mutatók alapján. Amikor világossá vált, hogy csak a sajátjától eltérő munkastílus jelenti a bizalmatlanság alapját, a főigazgató felismerte, hogy emocionálisan el kell engednie a kereskedelmi igazgatói pozíciót, és a vele járó kötelezettségeket és felelősségeket is. Az ágens felismerte, hogy a problémát nem a másik ágens munkája, munkastílusa, vagy bármely a személyiségéhez kapcsolódó dolog jelenti. A problémát az jelenti, hogy nem zárta le érzelmileg a húsz éves kereskedelmi igazgatói pozíciót, így pozícióváltás ellenére is automatikusan kontrolálta azt. Ahogy ez a sajátvilágába felismerésre került, el is tudta engedni az ellenőrzési kényszert. A mediáció kiindulási helyzete az volt, hogy milyen módon bontsanak szerződést munkaügyi per indítása nélkül. Ehhez képest sem a valós problémának a helye, sem annak megoldása nem a munkahelyhez kapcsolódó teljesítményben, elvégzett munka mennyiségében, minőségében, vagy a másik ágens szakmai személyiségéhez volt köthető. Ennek felismeréséhez azonban elengedhetetlenül szükség volt egy másik szintén megjeleníteni a problémát – annak látszólagos okozójával – a másik ágenssel együtt. A két ágens közötti viszony így változhatott meg olyan mértékben, hogy a főigazgató megtapasztalhatta, a kereskedelmi igazgató életszemléletét, munkához, munkahelyhez való viszonyát, azaz mindazt, ami a munkahelyi távolságról szemlélve számára olyan ismeretlen és idegen volt, hogy inkább megvált volna tőle. A valós helyzet megismerése sok esetben elégséges ahhoz, hogy az addig problémának megismert helyzet már nem annak érzékeli az ágens. Tehát az ágensnek a valós probléma felismerésével – ahogy azt a fenti példa is szemlélteti – lehetősége nyílt megoldáshoz vezető lépések megtalálására.

Ez az eset azért itt került elemzésre, mert a munka világában is van egy olyan szegmens, ami mögé a vitában résztvevő felek a valós saját érdekeiket, szükségleteiket elrejtik, és – mint a trójai falóba – becsomagolva próbálják meg keresztülvinni, megvalósítani. Ez az eddig tárgyalt főbb mediációs területeken mindenhol megtapasztalható. A családi mediáció esetén a gyermekekre hivatkoznak a felek, a munka világában a jövőbeni teljesítmény az ok, míg a

¹⁵⁵A mediáció egyik alaptétele, hogy értékekről nem lehet mediációban vonni, csak érdekekről, szükségletekről.

közösségi mediációk esetén – legyen az iskolai vagy települési – rendszerint pont az adott közösség morális, vagy egyéb veszélyeztetése a kibúvó tárgya. Ezek rendszerint értékekbe, szabályokba való kapaszkodás egy természetes folyamat, amikor az eddig ismeretlen változás lehetősége megjelenik az ágensek előtt.

A mediáció a biztonságos színtér megteremtésével vezeti az ágenseket abba az irányba, ahol a saját erőforrásaikból, eddigi pozitív tapasztalataikból merítve megtudják mutatni a saját érdekeiket és szükségleteiket.

4.3 Közösségi mediáció (települési)

A következőkben a mediációban a legnagyobb számú résztvevővel számolt esetek és azok viszonyai kerülnek górcső alá.

A résztvevő felek száma – saját tapasztalatok alapján – elérheti a 40-50 főt is, az általuk képviselt, tehát a mediáció eredménye által – szintén gyakorlati tapasztalat alapján – egy harmincegynéhány ezres várost is érinthet. Ekkora részvételi szám első ránézésre beláthatatlannak és kezelhetetlennek tűnik, akár csak a rendelkezésre álló idő szempontjából. Hogy kerülhet sor ilyen rövid idő alatt ilyen sok sajátvilág megmutatkozására, megegyezésre?

A közösségi mediációk az összegyűjtött tapasztalataim szerint két fő csoportra oszthatók a következők szerint: (1) egy adott, minden résztvevő számára kezdetektől ugyan azt jelentő probléma megoldása a cél; ilyen például egy város forgalmi rendjének megváltoztatása, (2) egy konkrét káresemény helyreállítása, azaz a tettes-áldozat¹⁵⁶ mediáció során a felek támogatása, meghallgatása, vagy az esetben csak közvetetten érintettek hallgatóként való részvétele. Ilyen például egy iskolai verekedés, ahol jelen van a sértett fél, és jelen van az elkövető vagy elkövetők és a támogatóik is, akik abban segítik a feleket, hogy a legjobb jóvátételi megoldás születhessen. Ebben az esetben a támogatók a szülők, barátok, osztálytársak, további résztvevők lehetnek tanárok, iskola pszichológus, vagy a sértett által megnevezett az ügyben nem érintett személy is (Herczog, 2004).

A közösségi mediációk szintén egy meglévő minta, szokás megváltoztatására, vagy éppen egy még nem létező rend kialakítására jönnek létre. Az érdekek, a szükségletek azonban teljesen világosak, nem vagy csak nagyon kis részben vannak rejtve. Így tehát a közösségi mediációs ülések a tudatos, racionális szinten történő problémafelvetésről és megoldáskeresésről szólnak.

¹⁵⁶ Tettes-áldozat mediáció, vagy resztoratív eljárás olyan mediációs folyamat, ahol valamilyen káresemény helyreállítása történik

A mediátorok számára kulcskérdés a közösségi érdekek megfelelő képviselőinek helyes kiválasztása. A megoldandó probléma megfelelő megjelenítéséhez, valamint a hozzá kapcsolódó igények, szükségletek artikulálásához a megfelelő ismeretekkel, és felkészültségekkel rendelkező személynek kell az adott közösséget képviselni az ülésen. A kellő kompetenciával bíró személyek beazonosítása, megkeresése, időpont egyeztetése, stb. hosszabb időt, esetenként egy-két hónapot is igénybe vehet. Ez az idő viszont lehetőséget biztosít a közösségi visszacsatolásra: azok az érintettek, akik nem kerültek addig a látókörbe, vagy maguktól keresik fel a szervezőket, vagy a már megkeresettek ajánlják őket. A mediátorok között van, aki csak az előkészítéssel foglalkozik. Az előkészítő mediátorok magán az ülésen nem vesznek részt. A mediációt két mediátor vezeti, és egy jegyzőkönyvíró segíti.

4.3.1 Ágensek Koalícióban

A közösségi mediáció során ágensek koalícióba kerülnek a résztvevő többi ágenssel. Egymás számára elérhetővé tett kapacitásokkal egészülhet ki a saját kapacitás, amelyeket felhasználhatnak a probléma felismerésben és megoldásban, valamint a kommunikációban is (Horányi, 2007).

Ezt példázza egy magyarországi város Polgármesteri Hivatalának Főépítésze által kezdeményezett és az alábbiakban ismertetésre kerülő közösségi mediáció is¹⁵⁷:

A város közlekedési rendjének szabályozása az elmúlt évtizedekben nem követett egységes koncepciót. A forgalmi rend változtatását ad hoc módon, lokális és eseti problémamegoldások elszigetelt halmaza alkotta: utcák egyirányúsítása, a parkolási rend, a várakozni és megállni tilos táblák kihelyezése, stb. Az egyes döntések nem kapcsolódtak egymáshoz, nem alkottak struktúrát és nem váltak szerves részévé a város közlekedési rendjének. A döntéshozók nem egyeztettek más, az adott kérdésben szintén érintett és kompetens felekkel, egyéb problémák miatt elszigetelten döntöttek a város közlekedési rendjéről. Ez sokáig nem jelentett problémát, mert az egyes kisebb horderejű döntések nem indukáltak közösségi szinten is megjelenő feszültséget.

¹⁵⁷ A mediációt három mediátor kollégával közösen vezettük le, két részben 2013-ban.

A város közlekedési rendjére jelentős kihatással van, az a földrajzi helyzetéből adódó jellemző, hogy négy, jól elhatárolható településrész alkotja: belváros, kertváros, óváros, külváros. Ez a történelmi – fizikai szintén is egyértelműen megjelenő – szeparálódás tovább erősítette a forgalmi renddel kapcsolatos problémák megjelenésének elhúzódását, mert minden városrész használója egyedinek és szeparáltnak, és ez által sokáig jelentéktelennek érezte a saját problémáját – tovább halasztva az aktív probléma felvetését, megjelenítését.

Az egyes városrészeket használók – lakók, beszállítók, kerékpárosok, taxisok, autósok, stb. – kezdetben érdeklődtek, majd panaszt tettek a polgármesteri hivatalban, azonban érdemi változást az egyéni problémajelzés nem generált. Amit a hivatal beosztott munkatársai tenni tudtak, az mindössze a panasz meghallgatására és regisztrálására korlátozódott – miközben teljesen világosan értették a jelzett problémák többségét, hiszen maguk is a városban éltek, vagy naponta bejártak gépkocsival. Ez önmagában egy újabb – az előzőt felerősítő – problémát generált, mert ezáltal a hivatal dolgozói – még a közlekedési ügyekben nem kompetens alkalmazottak is – sokat veszítettek szakmai hitelükből. Így amikor más ügyben keresték fel őket, akkor is egy – a korábbihoz képest – alacsonyabb bizalmi szinten kommunikáltak velük az ügyfelek.

A kialakult helyzetben a Polgármesteri Hivatal munkatársai, már hiába kezdeményeztek bármilyen egyeztetést, a lakosság nem jelent meg, vagy nem tartotta elfogulatlannak az ilyen szakmai fórumok kezdeményezőit. Ebből kifolyólag olyan esemény, ahol az érintettek – valamennyi olyan ágens, aki képes tenni az elmozdulásért – jelen lettek volna nem tudott megvalósulni. A Polgármesteri Hivatal dolgozóit nem tekintették elfogulatlannak a kialakult problémával kapcsolatban.

A város főépítésze már korábban részt vett megfigyelőként egy települési mediációs folyamatban, és így már ismerte ennek az eljárásnak a módszertanát, hatásfokát, anyagi és kivitelezési vonzatait. A projektet egy alapítvány finanszírozta, így a városnak mindössze egy helyiséget kellett biztosítania a Polgármesteri Hivatal épületében, kétszer négy óra időtartamra.

A mediációs ülésre összesen két alkalommal került sor, amelyek négy-négy órát tartottak. A mediáció előkészítésén három ember dolgozott több mint két hónapon keresztül. Az előkészítés során felmérésre került a megbízó, azaz a Polgármesteri Hivatal vezetőjének (polgármester) igénye a mediáció kimenetelére:

- a) A megváltoztatandó forgalmi pontok listája.
- b) Megoldási javaslat az egyes pontokhoz.

c) Gyakorlatilag nincs keret a változtatások elvégzésére, tehát költséghatékony megoldási javaslatok kerülhetnek kivitelezésre.

A helyszín és a lehetséges dátumok meghatározása után a témában érintett városrészek meghatározása, és a hozzájuk tartozó a forgalmi renddel kapcsolatosan kompetens személyek felderítése és városrészenkénti csoportosítása következett. Az érintettek megkeresése telefonon történt, melynek során minden egyes résztvevővel ismertették a közösségi mediáció kereteit, alapszabályait, célját, időtartamát. A résztvevők kiválasztását a települési részekhez igazítottuk: Mind a négy településrészt képviselte:

- Kirendelt közlekedési szakértő: egy fő.
- Helyi civil szervezet képviselője: egy fő (aki előzetesen tájékozódott lakókörnyezetében).
- Helyi lakos: két fő.
- Professzionálisan a közlekedéssel foglalkozó és a városrészt jól ismerő szakértő: egy fő (pl. taxis, helyi busztársaság képviselője, közlekedési rendőr).
- A Polgármesteri Hivatal képviselője: egy fő.

A mediációt két mediátor vezette, és jelen volt az előkészítő mediátor, valamint a megrendelő képviseletében a főépítész és a munkatársa. Megfigyelőként volt jelen továbbá a finanszírozó Alapítvány két képviselője is. A mediációnak a Polgármesteri Hivatal díszterme adott helyet.

A mediációs ülésen először ismertetésre került az összejövetel célja és lebonyolítási keretei, majd a résztvevők bemutatkozása következett. Néhány formális kérdés után a közösség javaslata az lett, hogy az egyes városrészekhez tartozók egy-egy A0-s méretű térképvázlattal külön-külön kezdjék el felmérni, bejelölni és lejegyzetelni a forgalmi renddel kapcsolatos problémákat, majd ha befejezték ismertessék immár az egész közösség előtt.

A mediátorok minden egyes városrészhez olyan csoportot állítottak össze, amelyben képviseltetve volt minden egyes – a fentiekben felsorolt – ágens típusa. Miután az egyes csoportok befejezték a munkát, az összes jelenlévő előtt ismertették eredményeiket, amelyet a közösség érdemben kritizált és egészített ki. Így az egyes városrészeknél összegyűjtött közlekedéssel kapcsolatos problémákat többszörösen is átgondolta valamennyi ágencscsoport.

A második ülésre két héttel később ugyanazon a helyszínen került sor, ugyanazokkal a résztvevőkkel. A csoportok ismét külön dolgoztak, ezúttal az első alkalommal összegyűjtött

forgalmi renddel kapcsolatos problémák megoldásán. A megoldások első szűrője a közlekedők igénye volt, a második a közlekedésrendészeti előírások – minden csoportban ült egy hivatalos szakértő – a harmadik pedig a város alacsony finansziális lehetőségei voltak.

A csoportok összesen 57 megoldási javaslatot tettek, amelyek megfeleltek a közlekedés rendészeti szabályoknak, a város közlekedési osztályának szakértőinek, valamint kielégítette a várost használók igényeit, nagyon alacsony költségvetéssel oldották meg. Konkrétan a közlekedési táblák áthelyezésével, megszüntetésével, kihelyezésével. Mindössze egy sárga villogó közlekedési lámpát, és két közúti átjáró felfestését javasolták, ami jelentősebb költségvonzattal bír. A javaslatokat a Polgármesteri Hivatal Közlekedési Osztálya vette át.

A fenti esetek sikerének alapját a probléma megmutatkozási színteréhez kapcsolódó sokrétű, több egymással addig közös dimenzióban nem találkozó felkészültséget, tudást, és kompetenciát hordozó ágens közös színtéren való koalíció (Horányi, 2007) jelentette.

Ezeket a felkészültségeket hordozó ágensek – az őket összetartó, megfelelő kommunikáció mellett – tevékeny részt vettek a városrészekhez tartozó kiscsoportos munkákban, és az egész várost érintő kérdésekben is. Ez utóbbi azért kulcsfontosságú, mert az eredmény nem öt különböző városrész öt különböző típusú megoldása lett, hanem a mediációs ülés elején, a célhoz meghatározott, és hozzárendelt prioritások mentén (közlekedésbiztonságnak megfelelés, alacsony bekerülési költség, gyorsuljon a közlekedés, stb.) kialakított megoldási javaslatok. Ezen a módon a közösség egésze által elérni kívánt célhoz – élhető közlekedési rend a városban – szükséges változtatásokat sikerült megtalálni. Mind a forgalmi renddel kapcsolatos problémák számba vételekor – első mediációs ülés – mind a megoldások kidolgozásakor – második ülés – az előzetesen felállított prioritásokat a közösség betartatta a kiscsoportban dolgozókkal, azaz a közösség egészének egy erős kontroller szerepe is megfigyelhető volt.

A kiscsoportban együttműködők és a város közlekedési rendjére vonatkozó tudások eredője az összes lehetséges forgalmi probléma számbavétele, és azok javításának lehetősége volt. Már az első ülés alkalmával a csoportok a közlekedésen túl mutató, ám arra kihatással levő lehetőségeket is számba vettek (pl. területrendezés után legyen csak a forgalmi rend változtatása megvalósítva). Ez jól mutatja, hogy ha a megfelelő felkészültségek összeadódnak, akkor nemcsak problémamegoldásra – azaz a múltban keletkezett problémák megoldására – hanem proaktív módon a jó megoldások jövőbeni fenntartása érdekében is képesek és tudnak változtatásokat javasolni. Ez adódik abból, hogy a koalíció tagjaként mutatkozó ágensek saját

logikája – amely a városért való költséghatékony, tervező gondolkodásban volt tetten érhető – azonos a koalíció más tagjainak logikájával.

A közös munka során a felek csak a konkrét megoldandó problémához sajátvilágukból ide vonatkozó felkészültségüket jelenítették meg a mediációs színtérben.

4.4 Iskolai vagy kortárs mediáció

Az iskolai mediáció nagyon széles spektrumát fedi le a mediációs eszközöknek és típusoknak. Ezen a szinten található meg a legnagyobb számú variációja a konfliktusokhoz rendelt mediációs megoldási eszközöknek.

Iskolai mediációról beszélünk, általános iskola felső tagozatában, vagy közép fokú oktatási intézményben akár a diákok közötti, tanárok és szülők, vagy a diákok és a tanárok közötti konfliktusmegoldás esetén. Ez, formáját tekintve lehet egyének közötti és lehet az iskolai közösség egészét, vagy annak egy kisebb részét – például egy osztályt, vagy egy sportkör tagjait – érintő eset. Az iskolai mediáció a közösségi mediáció azon altípusa, ahol az iskola az intézményesült jellemzőivel egyértelműen körülhatárolja az altípus színhelyét és annak résztvevőit.

A konfliktusok tipizálása során szignifikánsan két fő csoportot tudtam elkülöníteni az iskolai mediációk területén; az egyik a személyek fizikai bántalmazása köré csoportosítható, a másik csoport a tárgyi eszközök eltulajdonítása, vagy megrongálása adja. A konfliktust okozó cselekedetek mögött szinte kivétel nélkül megfigyelhető az a sajátosság, hogy a tanárok által elvárt viselkedési forma és a változó – kamasz – korban lévő emberek szükségleteik teljesen eltérőek. Ennek az eltérésnek a nehézségeit volt hivatott segíteni, kísérni a pedagógus¹⁵⁸ melynek eredeti jelentése gyermekkísérő. A felnőtté válás útján való tanulási folyamatra vonatkozó kísérés, a felgyorsult életritmus, szokások, és iskolai követelmények miatt leginkább a tananyag megfelelő szintű elsajátításának kísérésre korlátozódik. Magyarországon a rendszerváltás előtt kiképzett és szocializálódott tanároknak – saját elmondásuk szerint – nincsenek megfelelő eszközeik a diákokkal való konfliktusaik megoldására. A rendszerváltás után végzett – erősen kontraszelektált – tanárok szintén nem sajátítanak el képzésük során használható konfliktuskezelő eszközöket, az ő helyzetük annyival könnyebb, hogy a rendszerváltás után szocializálódtak, és az életkorukból fakadóan nyitottabbak az alternatív eszközökre.

¹⁵⁸ Pedagógus (gör.): foglalkozó személy, kísérő, nevelő.

A felnőtté válás sok színteret érint a tizenegynéhány éves emberek életében. Az első és legjelentősebb a biológia változások és a hozzá kapcsolódó tapasztalatok megélései a serdülő korban. Ezekhez a típusú változásokra nem lehet tudatos befolyással bírni. A személyiség itt megy keresztül a legnagyobb változásokon. A biológiai-fizikai fejlődésen kívül egyre nagyobb elvárások nyilvánulnak meg a ráció világában is, egyre több tananyagot kérnek számon ezen a korosztályon. Ezeket a változásokat nem tudják kezelni a kamaszok, mert sajátvilágukba nincs tapasztalatból adódó minta ezekre a változásokra vonatkozólag. A testi fizikai változásokra nagyobb eséllyel találunk mintát, amelynek követését vagy tolerálja a közvetlen környezete – család, iskola, barátok – vagy inkább csak kirekesztődik általa.

A diákok körében tehát a sajátvilágukban új mintáknak nyílik, teremődik hely mind a biológiai változásokkal, mind a hozzá tartozó lelki folyamatokkal. Ezeknek a mintáknak a megfelelő kiválasztása és alkalmazása a tapasztalat hiányában nehéz folyamat, ezért van szükség kísérőkre, segítőkire.

A korosztály jellemzője, hogy saját cselekedetekkel is próbálja megtalálni a saját lehetőségeinek határait. Előfordul, hogy a határok keresésére nem egyedül, hanem más kortársakkal indulnak neki.

Ezek a próbálkozások nem mindig egyeznek a többségi társadalom szabályozási rendszereivel, vagy éppen más korosztályhoz tartozó – rendszerint az idősebbek – értékrendjével. Fontos megjegyezni, hogy ezek a próbálkozások, határkeresések sokszor váltanak ki negatív érzéseket, gondolatokat és ezáltal cselekedeteket az idősebbekből.

A tanárok igényeit folyamatosan figyelemmel követtem az iskolai közvetítések során, és azt tapasztaltam, hogy a tekintélyük elvesztését tekintik a konfliktusok forrásának, mindenképp meg akarják azt tartani, vagy megszerezni. Az erre használt eszközeik azonban pont az ellentétes hatást váltják ki: a fenyegetés, büntetés, felsőbbrendűség éreztetése ideiglenesen a megoldás eszközének mutatkozhat, de hosszú távon nem jelent valós eredményt. Amíg nem kapnak megfelelő képzést, hogy felkészültségeikben, és tudásukban képesek legyenek más eszközöket is alkalmazni, addig szükség van külső, a közösségen kívüli mediátori közreműködésre. Jelen képzési rendszer mellett nem lenne korrekt a modern interperszonális kommunikációs eszközök számonkérése a tanárokon.¹⁵⁹

A diákok egymás között kialakult konfliktusaik rendezése alapvető fontosságú, mert a konfliktus megtörténte után is kénytelenek naponta találkozni egymással, sokszor – ha

¹⁵⁹ Ugyan a pedagógusképzés része, de csak az elméleti, marginális szinten, és nem gyakorlati képzésükben.

osztályon belüli konfliktusról van szó – egy helyiségben is tartózkodni. Amennyiben nem, vagy a felek számára nem kielégítően rendeződik a konfliktus úgy negatív kihatással lesz személyiségfejlődésük további szakaszaira, elszeparálódhatnak a közösségtől, és csökkentik a tanulással kapcsolatos aktivitásukat. „Feltétlenül indokolt tehát, hogy az iskolában a diákok konfliktuskezelési technikákat, valamint szociális és emocionális készségeket is elsajátítsanak. A megfelelő iskolai tanulási környezet sokkal hatékonyabb a diák előmenetele szempontjából, mint a magántanulói státusz” (Törzs, 2010:69).

A kortárs közösségek problémamegoldásában a kortárs mediáció¹⁶⁰ alatt a mediáció azon fajtáját értjük, amely során a diákok között lévő problémát egy, a vitás felek korosztályába tartozó (a gyakorlati tapasztalatok szerint egy-két évvel idősebb) diáktársuk, mint mediátor segíti megoldani. A célja ennek a fajta konfliktuskezelésnek az, hogy az iskolákban tapasztalható diszfunkcionális jelenségeket mérsékeljék, a diákok kommunikációs készségeiknek növelésével. Ezáltal a konfliktussal való szembenézés a mindennapi élet részévé váljon. A konfliktus kezelése nem egy kényelmetlen, megoldhatatlan feladatként, hanem inkább pozitív kihívásként rögzül (Kinnunen, 2010). A kortárs mediáció figyelembe veszi a kamasz korosztály más korosztályokkal szembeni zártságát, elutasítottságát. Megadja a méltóságot az önkéntes részvételre, azaz a szabad akarat kifejezésére, ami az egyik legnagyobb szükséglete a korosztálynak. Biztosítja azt a diszkréciót, intimitást, amit a már említett más korosztályokkal szemben viseltetnek a kamaszok. Ebből kifolyólag biztonságos színteret biztosít számukra a konfliktus felvállalásához, saját érdekeik és szükségleteik megjelenítéséhez, így lehetőség adódik a valós, érdekalapú megoldás megtalálására is.

A kamaszok speciális kommunikációs helyzete, a sajátvilág megmutatkozásának színterét tovább csökkenti a saját korosztályukra. Őket tekintik hitelesnek a probléma megértésére, elfogadására és biztonságos kezelésére. A kortárs mediátor vezetése biztosítékot ad arra, hogy semmilyen retorzió, vagy negatív következmény nem valósulhat meg a mediációs ülés után; tanárok esetén ezt a bizalmat nem tudja érezni ez a korosztály. A mediátornak nem szakemberként kell jelen lennie, hanem egy olyan hétköznapi, a felekkel egyenrangú személy, aki a folyamatot tudja irányítani, vezetni, mivel a folyamat középpontjában a felek közötti viszony helyreállítása a legfontosabb cél (Marklund, 2010). Az utánkövetés iskolai szinten egyszerű a napi szintű találkozások miatt. A kortárs mediátorok munkáját mindig segíti egy vagy több felnőtt mediátor. A kortárs mediátorokat arra képzik ki, hogy a jelenbeli vádaskodás

¹⁶⁰ A kortárs mediáció az angol *Peer mediation* kifejezés Magyarországon elterjedt megfelelője.

helyett a jövőbeli megoldáskeresésre helyezték a hangsúlyt. A mediációról a szülők is tájékoztatást kapnak.

A kortárs mediáció során számos előfeltételnek kell teljesülnie, hogy az működőképes legyen. Az ágensek sajátvilágának megmutatkozásához itt nem a mediátor szakértelmére, speciális kommunikációs technikáinak használatára van szükség, hanem a biztonságos, bizalmi és diszkrét légkör megteremtésére. Az egymás sajátvilágának megértése, az érdekek kifejezése – a korosztályi jellemzők, valamint a napi szintű kapcsolattartás okán – könnyebben végbemegy, mint az idősebb korosztályok esetén. Nem a megértés, hanem az elfogadás az, ami a problémát kiváltja.

4.5 Egészségügyi mediáció

Az egészségügyi mediáció az egészségügyi dolgozó és beteg közötti konfliktusok kezelését jelöli. Az egészségügyi szektorban az állami fenntartású és a magán intézetek más és más módon viszonyulnak a közvetítői eljáráshoz. Az állami szektorban jellemzően betegjogi perekre kerül sor ahol Decastello felmérése szerint 1,3 milliárd forintot perelnek az egészségügyi intézményektől, és az ilyen jellegű perek 80%-át a betegek nyerik meg Magyarországon (Decastello, 2008).

Kommunikációs szempontból vizsgálva a rendszerváltás utáni időszakban az egészségügyi dolgozó-beteg viszonyban a betegek részéről változás állt be. Ez adódott egyfelől a betegek betegségről való felkészültségének növekedéséből, és annak egyre tudatosabb artikulálásából, másfelől megjelentek a magánkórházak, ahol a betegjogok ténylegesen elismerésre kerültek. Kialakult tehát a betegek részéről egyfajta fogyasztói tudatosság – és a hozzá tartozó kommunikáció –, aminek egyik fő jellemzője, hogy elvárásai, igényei érvényre juttatásáért akár a jogi fórumot is választja az egészségügyi ellátórendszerrel szemben.

Ezt a folyamatot az egészségügyi rendszer, mint problémát érzékeli évek óta, de nem tudja megoldani, főként anyagi okok miatt – noha ismerik a szakmai megoldási lehetőségeket.¹⁶¹ Decastello szerint számos alkalommal kiderül, hogy a beteg a kórházi ellátás során ért sérelmét nem megtorolni akarja, hanem tudni szeretné sérelmének okát, és nem akar

¹⁶¹ Sok nyugat európai országban alkalmaznak olyan nővéreket, akik a betegek szociális, és információs igényeit elégítik ki, részletesen elmondják mi fog történni, hol tartanak a gyógyítás folyamatában, milyen lehetőségek vannak, vagyis a beteg mentális segítése, megnyugtatója a feladatuk. Ez Magyarországon az orvos feladata lenne, amit viszont túlterheltsége, és felkészültségbeli hiányok miatt nem tud ellátni.

pereskedni, megelégszik egy bocsánatkérő gesztussal is. Ha ezt megkapja, megnyugszik, sőt ő maga az, aki javaslatot tesz hasonló szituációk elkerülésére (Decastello, 2008:3). Ezeknek az információs igényeknek a kielégítésére megfelelő képzettségű személyzet hiányában a páciensek információ nélkül maradnak, és sérelmeik orvoslására a jogi utat választják.

Az állami szektorban a tapasztalatok alapján a betegek ilyen igényeinek kielégítése a megfelelő szakértő személyzet révén anyagilag is jelentős költségcsökkenést hozna az egészségügyi intézményrendszernek. Ennek a részben már felismert igénynek a nem kielégítése nemcsak azért paradox, mert nominálisan is jövedelmezőbb lenne a megoldás felé lépni – akár lokális szinten az egyes kórházaknak is – hanem mert a probléma lényegét jelentő lelki és neurobiológiai folyamatok szakértőit alkalmazza az egészségügyi ellátórendszer.

Jelenleg a mediációt főként a magánszektorban használják. Ez az a terület, ahol az orvosi beavatkozások többsége mintegy „kényelmi” szolgáltatásként kerül igénybevételre.¹⁶² A páciensek itt teljes mértékben fogyasztói attitűddel rendelkeznek, ellentétben például egy közúti balesetet szenvedett beteggel.

A másik felet vizsgálva az állami fenntartású egészségügyi rendszerben például egy kórház vezetősége részéről a piaci attitűd még nem, vagy csak részben jellemző. Az ilyen többlépcsős költséghatékonyságot növelő lehetőségeket, mint például a beteg érzelmi gondozásából fakadó megelégedettség, még nem tudja kiaknázni az egészségügyi intézményrendszer. A privát kórházak teljes mértékben piacorientáltak, ezért nagy figyelmet fordítanak a betegekkel való kommunikációra. Természetesen ebben a rendszerben is hibáznak az orvosok, itt is érik sérelmek a pácienseket, a sérelmek kezelése azonban nagyon fontos főleg, ha az adott eset nyilvánosságra hozatala jelenik meg érvként.

Az alábbiakban egy ilyen eseten keresztül vizsgáljuk az egészségügyi mediáció esetét:

A kétezres évek elején számos magánklinika kínálta azt a szemkorrekciós lézeres műtétet, amely után akár 6-8 dioptriát is javult a beteg látása, ez sok esetben a szemüveg végleges elhagyását is jelentette. Egy rosszul sikerült műtét páciense és a korrekciót végző klinika a mediációt választották a peres eljárás helyett. A hölgy szeme nem hogy javult volna, de az orvosi műhiba következtében romlott, olyannyira, hogy a hétköznapi élet is nehézkessé vált számára: nem tudott autót vezetni, olvasni, sokat fáj a feje. A kórház képviselője addig nem

¹⁶² Plasztikai, és korrekciós műtétek például szemészeti beavatkozások.

akart megállapodni, amíg a páciens csak magát képviseltette, tehát a problémát a kórház nem abban látta, hogy a hölgy nem lát rendesen – másképp kifejezve rossz terméket adott el – hanem abban, hogy jogi képviselővel jelent meg, aki szakmai szövetségekkel, biztosító társaságokkal, pereskedéssel és a médiában való közzététellel fenyegetőzött. Ez nemcsak a közvetlen anyagi kár veszélyét is jelentette volna, hanem a média hatására kulminálódó teljesen kiszámíthatatlan mértékű addicionális veszteséget is a hírnévromláson keresztül. A kórház hajlott a mediációs eljárásban történő megegyezésre. Az intézményt képviselő igazgatóhelyettes az üggyel kapcsolatosan teljes döntési jogkörrel fel volt ruházva, így valóban ágensi minőségben volt jelen mindkét fél a mediációs ülésen.

A kórház elismerte az orvosi műhibát, továbbá azt is, hogy a páciens műtét utáni panaszait nem kezelték méltányosan. Ezzel az elismeréssel a felek a problémát képesek voltak a másik szemszögéből is látni és megérteni. A kórház képviselője elmondta, hogy jóvátételként felajánlanak egy korrekciós műtétet, ugyanis a műhiba ellenére még mindig korrigálható a hölgy szeme. Ezt a műtétet térítésmentesen végeznék el. A műtét mellett egy nagy összegű anyagi kártérítésben is megegyeztek a felek. A megegyezést a klinika betartotta kifizette a kártérítést, és elvégezte a műtétet, ami az eredeti elképzeléseknek megfelelően sikerült. A bizalmi viszony olyan mértékben helyre állt a kórházzal szemben, hogy a hölgy a saját gyermekét is oda vitte ugyan arra a korrekciós szemműtetre.

Az ágensek képesek voltak nyíltan képviselni az érdekeiket, és a kevesebb veszteséggel járó megoldást választani. Ezt a megoldást bár veszteséggel jár, nyugodtan tekinthetjük nyertes-nyertes eredménynek. Mert a probléma még csak az egyik fél számára jelent meg: a hölgy szeme romlott. A megoldás a másik fél kezében van, hiszen a kártérítéssel azonnal, és a legkisebb veszteséggel eliminálja a veszteségeket. Nemcsak a páciens veszteségét, hanem a saját, a valóságban még nem realizálódott anyagi és esetlegesen, a hírnévromlásból fakadó – szintén anyagiakban mérhető – forgalomcsökkenést is.

A jövőbeni veszteség felmérése egyfajta előregondolkodást, kockázat-elemzést, mérlegelést követel meg, de csak azoktól, akiknek a fennmaradása, gyarapodása saját magától függ, és nem dotálja semmilyen más szervezet. Ez lehet egy piaci szervezet, amely esetében a sokszor emlegetett evolúciós párhuzam révén láthatjuk, hogy a másik ágens; jelen esetben a dupla kárt szenvedett hölgy, mint humánum küzd meg érdekeinek érvényesítéséért. Erre vagyunk predesztinálva fizikai-biológiai felépítésünk révén. Ezen a példán világosan látható, hogy a kár – amely itt fizikai sérülésben is megnyilvánult – megmozgatja azokat az energiákat,

amelyek harc révén ugyan, de megvédik a hölgy szeme világát. Ennek a félelem által beindított először neurobiológiai, majd kognitív folyamat során, az egyén (humán szervezet) képes volt azt a megoldást választani, ami a leginkább szolgálta az érdekeit – és képes volt az emóciók táplálta kommunikációját nem a támadás, rombolás, büntetés, azaz a jogi és a nyertes-vesztes logikai út, hanem az – ebben a szituációban – ennél kétségtelenül fejlettebb megoldást választani. A másik ágens szintén képes volt a lehető legkisebb veszteséget okozó megoldást választani, mert az általuk eddig tapasztalt bírósági eljárásnál sokkal pozitívabb és biztonságosabb kimenetet biztosított a klinika, mint szervezet számára. A képviselője ennek a klinikának egy olyan felkészültségű személy volt, aki rendelkezett azokkal az ismeretekkel, amelyek segítségével a lehető legjobb döntést hozta meg a szervezet és annak minden munkatársának számára. Ezek a felkészültségek vonatkoztak mind a bírósági eljárás vonzataira (anyagi, időbeni, stb.), mind a további lehetséges veszteségekre, pl. médianyilvánosság. Ezeknek a felkészültségeknek a birtokában tudott optimális megoldást találni a másik ágenssel együtt. A klinika, mint működő gazdasági szervezet könnyen tud felelős kompetens képviselőt kinevezni a mediációs eljáráshoz, mert az ilyen típusú probléma-felismerés és problémamegoldás és a hozzá tartozó felkészültség hozzáférhetően jelen van a szervezetben.

Ezzel összevetve az állami intézményrendszereket, egyértelműen ennek a tudásnak és felkészültségnek a hiányáról beszélhetünk. Ezek az intézmények nem érdekeltek a pozitív kimenetelben, sőt a hibázás elismerése jelenti az itt szocializálódott orvosok és vezetők számára a legnagyobb veszélyt. A szakmai presztízs megtartása a legfontosabb, nincsenek gazdasági vonatkozások, tehát az érdekek helyett az értékek – jelen esetben a tévedhetetlen, és tökéletes orvosok – védelme az egyetlen érdek. Mindez annak ellenére, hogy az indított perek 80%-át elvesztik az intézmények. Ennek magyarázata abban rejlik, hogy az érték alapú szemlélet pozicionális alapú tárgyalást von maga után. Ez annyit jelent logikailag, hogy vagy-vagy (nyertes-vesztes) megoldás lehetséges. Az ilyen intézményeknél megoldást jelentene, ha a hibázás lehetősége – a gyakorlati arányoknak megfelelően – hivatalosan elismerésre kerülne, és az intézmények protokoll megoldást biztosítanának az ilyen esetekre. Ennek a biztonságnak a hiánya, és az ezáltal kiváltott bizonytalanság és félelem a tagadás reakcióját és a hozzá tartozó kommunikációt váltja ki az orvosokból és az egyes egészségügyi intézményekből. Ezért a bíróságon bizonyított műhiba van elismerve.

4.6 Kisebbségi mediáció (interkulturális)

A kisebbségi vagy kulturális mediáció tárgyát a többségi társadalomtól – valamely jellemzője szerint eltérő – kisebbségi közösség közötti problémák feloldására jelenti. A kisebbség lehet egy bevándorló csoport, amely politikai vagy gazdasági okok miatt hagyta el szülőhazáját. Ilyen kisebbség a Franciaországba kivándorló magyar romák, vagy az Olaszországba letelepülő románok, vagy a volt gyarmatokról Franciaországba települők, és például a Magyarországon élő kínaiak is. Szintén a kisebbség csoportjának részét képezik a metoikosok¹⁶³, aki az adott országban laknak évtizedek óta, de nem válnak az adott ország állampolgárává évtizedek után sem, ezt jól példázza a németországi törökök közössége. A kisebbséghez tartoznak az elzárkózó vallási csoportok tagjai is. Ilyenek például az európai országokban letelepülő muszlimok.

A kisebbségek csoportjába tartoznak a nemzeti kisebbségek. Magyarországon rendszerint ezzel a csoporttal szinonim a kisebbség kifejezés. Jelenleg tizennégy kisebbség van az országban hivatalosan elismerve, legnagyobb lélekszámú az egymillió s roma közösség.

A többségi társadalom és a kisebbségek között akkor jelenik meg a konfliktus, ha a két közösség közötti – vélt vagy valós – kulturális különbség mentén veszélyeztetve érzik magukat. Ezen különbségek jelentős része rejtve marad azon csoportoknál, akik ugyanabba a rasszba tartoznak, hasonlóan öltözködnek, akcentus nélkül beszélnek a többség nyelvét. A kisebbségi kultúrájukat alapvetően a négy fal között – pl. szlovák táncház – jelenítik meg és csak alkalmanként, pl. ünnepnapokon mutatják meg a többségi társadalom előtt. A magyarországi kisebbségek mind ilyenek, kivéve a romákat.

Amennyiben nem észlelik a többségi társadalom tagjai a különbségeket, úgy nem tartják maguktól különbözőeknek, így nem indul el a stigmatizálás folyamata sem. A ruszinok, vagy örmények évszázadok óta a magyar többségi társadalommal együtt élnek, ma hivatalosan elismert nemzeti kisebbségként vannak elismerve, a többségi társadalomnak azonban nincs ismerete, tudása, felkészültsége ezekből a népcsoportokból, melynek a többségi társadalom normáitól való eltérése nem mutatkozik meg; kivéve a már említett ünnepnapokat. Amennyiben nincs megkülönböztetés, megbélyegzés, nem alakul ki az adott csoporttal szemben előítélet sem.

A többségi társadalmak abban az esetben kerülnek konfliktusba – és alakulnak ki problémák – a különböző típusú kisebbségekkel, amikor a két csoport közötti valamely

¹⁶³ Metoikosz (gör.) együttlakók, akik generációk óta együtt élnek a többségi társadalommal ugyan olyan életvitelt folytatnak, mint a többségi társadalom, de nem válnak annak homogén részévé.

szokásbeli, kulturális különbség nem elfogadható a másik csoport számára; ezekkel a különbségekkel jellemzik az adott csoportot és annak egyes tagjait is. A „nem elfogadható” mögötti okok kommunikációs sémájának alapja, hogy egyes kulturális elemek nem ismertek a másik szokásrendszerében, illetve – ezen ismeretlenség okán – nagyon távol állnak a többségi társadalom szokásrendszerétől. Ez a távolság azonban nem megismeréssel kerül feloldásra, hanem az idegen – tehát ismeretlen és ebből kifolyólag veszélyt is magában hordozható – elutasításával, és hiedelmekkel, előítéletekkel, intencionális találgatásokkal való megtöltése révén. Ezt az alapvető emberi evolúció során kialakult reakciót használja fel a politika azon szélsőséges irányzata, amely az ismeretlenséget a félelemkeltésre használja fel, melynek révén még tovább távolítja az adott kisebbséget.

A kulturális mediáció során két fő eszköz került felhasználásra a saját praxisomban. Az egyik eszközt, amikor csoport szinten kell megoldást találni, a narratív mediáció jelenti. Amikor az általánosítás világából indulva a felek egyre jobban megismerik egymás konkrét közösségi, kulturális sajátvilágát, rendszerint egy-egy történetbe, mesébe projektálva. Az előítéletek helyett így a konkrét kulturális elemek kerülnek megismerésre, az intenciót felváltja a ráció. Ezzel a lépéssel együtt változik meg az egy igazság elve: ahogy a felek a másik fél kulturális elemeit megismerik és elfogadják, el tudják fogadni az ő perspektívájukból látható igazságokat, alapértékeket is. Ezzel a technikával az ágensek nem alkotnak közös sajátvilágot, hiszen az évezredek gyökerekkel rendelkező kulturális értékeket nem lehet és nem is szükséges megváltoztatni. A cél itt a másik kultúra létezésének az érzékelése, megismerése, és elfogadása.

A másik eszköz szintén a közösségi mediációk során fellépő kisebbségekkel kapcsolatos problémák megoldása esetén alkalmazható. Ez az eszköz a konkretizálás,¹⁶⁴ a probléma és az azt megjelenítő ágensek megtalálása.

Erre a fajtakonkretizálásra szemléletes példa egy települési mediáció, amit négy évvel ezelőtt egy kis bányászfaluban vezettünk le koomediációban egy mediátor kollégámmal:

A falu polgármestere azért invitálta a közösség tagjait közösségi mediációs ülésbe, hogy az évtizedekkel ezelőtt leállított bánya újraindítását megvitassák. Az ülés kezdete során kiderült, hogy a nagyon heterogén több nemzetiségű – magyarok, svábok, tótok, cigányok – mezőszéki községben sok érdekellentét húzódik. Az egyes nemzetiségek között látszólag nem

¹⁶⁴ Ez tulajdonképpen maga a transzformatív mediáció.

volt kulturális ellentét. Minden csoport – saját elmondása szerint – a falu érdekét tartotta szem előtt. A bánya kérdése mellett sok más probléma megjelent, melyek közös gyökerét a megfelelő kommunikáció hiánya jelentette. Ilyen volt az önkéntes tűzoltók, a néptáncscsoport és más hasonló önkéntes szervezetek közötti kommunikáció. Az egyes csoportok képviselői nem értették a másik csoportok problémáit, amely látszólag nem a nemzeti hovatartozáshoz, hanem az adott csoport tevékenységéhez tartozott. A problémák feloldására, a másik sajátvilágának megértésére nem mutatkozott lehetőség. A helyzet akkor változott meg, amikor a település roma közösségének tagjai felszólalásukban egy újabb problémát vontak be a megbeszélésbe.¹⁶⁵ A probléma kezdetben az erdészeti képviselője és a roma közösség képviselője közötti vitában jelent meg, melynek tárgyát az ősztől tavaszig tartó szezonban bekövetkező falopások képezték. Az erdészeti a rendőrséggel együtt többször üldözte a fa tolvajokat, azonban egyszer sem sikerült elfogniuk. Az erdőben – amely önkormányzati tulajdonban van – jelentős kár keletkezett évről-évre ugyanis derékmagasságban motoros fűrészszel vágták ki a fákat. Az erdészeti képviselője a cigányság egészét, életmódját, kultúráját nevezte meg a probléma forrásának. Megoldásnak a község területéről való kitelepítést tartotta. A roma képviselő elmondta, hogy ezek az emberek a falu határában, közmű nélküli házakban laknak, ahol fatüzelésű kályhák vannak, és többször kérvényezték az önkormányzattól a térítésmentes tűzifát, szociális helyzetükre hivatkozva. Az erdészeti képviselője és az önkormányzat szociális osztályának vezetője közösen tiltakoztak, erkölcstelennek nevezve és más negatív jelzőkkel illetve a romákat. A közösség azon tagjai, akik nem voltak involváltak a falopás kérdésében, mert sem az erdő konkrét létéről nem volt tudomásuk, sem a roma kisebbséggel nem érintkeztek, ezen a ponton bekapcsolódtak a vitába. Többen emlékeztek egy olyan hirdetményre – amelyet elektronikus levélben is megkaptak a település lakói – melyben az erdő aljzatfáinak összegyűjtésére kerestek jelentkezőket, akik némi anyagi juttatás mellett a fát ingyenesen hazaszállíthatták az erdészeti eszközeivel. A roma képviselőnek ez a megoldás teljes mértékben megfelelt, az erdészeti és a falu közösségének szintén, hiszen a károk megszűntek. Az erdészeti képviselőjének attitűdje az ülésen nem változott, de a következő félévi együttműködés során már igen. Fontos észrevenni, hogy annak az ágensnek, aki érzelmileg hosszabb ideje involvált egy problémában, és a problémát egy másik ágenssel azonosítja, a közös sajátvilág kialakítása, és annak fizikai valóságban történő megélése szükséges, a korábbi intencionális félelmek eliminálásához, és az adott helyzet racionális alapokon történő megítéléséhez.

¹⁶⁵ Kezdetben a romák nem fogadták el a teljes részvételt, csak a külső megfigyelői szerepkört a mediáció során, mert úgy érezték, hogy itt (sem) lennének teljes jogú tagok.

A közösség más nemzetiségű tagjai ebből a folyamatból képesek voltak magukra is érvényes következtetéseket levonni, jelöl a havonta tartandó falunap, közös kulturális események szervezése mellett, a kommunikáció áramlásának szélesítését tartották a legfontosabbnak a közösségi problémák elkerülése érdekében. A település önkormányzati üléseit közvetítette a falutév, illetve az egyes közösségekhez kapcsolódó aktuális információkat folyamatosan megjelenítették a polgármesteri hivatal internetes oldalán.

Ez tulajdonképpen nem más, mint a közösség tudáshalmazának megosztása, kiterjesztése a legszélesebb körben. Horányi – Geertz¹⁶⁶ és Niedermüller¹⁶⁷ alapján – úgy mondja, hogy ez a tudáshalmaz tartalmazza a környező világgal kapcsolatos implicit és explicit koncepciókat, magyarázatokat és az ezekből következő cselekvési módokat, szabályokat (Horányi, 2007:31).

Ez a gyakorlati eset világosan alátámasztja, hogy az egyes közösségek szokásainak és határainak eltérése, a megfelelő felkészültség, ismeret hiányában közösségi szinten is az intencionális találgatást, az elkerülést, a szeparációt indítja el. Amennyiben a kulturális különbségek mögött meghúzódó okok világossá válnak, az információk, mint tényszerű adatok kerülnek kezelésre és a különbségeknek nem az érzelmi alapú, hanem a racionális megközelítést vonja maga után. Úgy is fogalmazhatunk, hogy az emocionális megközelítés a beláthatatlannal, míg a racionális a beláthatóval kezelhető, humánus által uralható perspektívákat jelenti.

A kisebbségi mediációk során – amennyiben fizikai térben egymással kapcsolatot tartó, azaz valamilyen formában együtt élő közösségekről van szó – a narratív mediációs technika mellett, ami a másik csoport elfogadását segíti, konkrét okot, ügyet is fontos keresni, ahol manifesztálódik, vagyis konkretizálódik a probléma. Ennek a folyamatnak során lehetőség nyílik a probléma, mint folyamat és a problémával azonosított személy, vagy csoport szétválasztására, ágensként való kezelésére. Ez az a fázis, amely megtételével két ágens jelenik meg az adott problémával kapcsolatban. Eddig csak az egy ágens létezett, mert a másik felet nem tekintette annak, így a probléma megoldásában sem tudott egyenrangú félként megjelenni, nem alakulhatott ki közös sajátvilág.

A kisebbségi mediáció során felbukkanó közösséghez tartozó előítéletek és az problémát felismerő ágensben megjelenő intencionális félelmek jelentős hasonlóságot mutatnak. Mindkettő kiindulási alapját egy adott norma, szabályrendszer betartására való törekvés adja.

¹⁶⁶Geertz, 1994

¹⁶⁷ Niedermüller, 1999

A különböző közösségek különböző normarendszere – a gyakorlati tapasztalatok alapján – természetes módon együtt tud működni, amennyiben kölcsönösen ismerik a másik normarendszerét. A fellépő problémák oka egy-egy a normarendszerhez kapcsolódó, vagy abból implikált argumentum ismeretének a hiánya okozza.

5. A resztoratív eljárás

A resztoratív, vagy helyreállító igazságszolgáltatás, olyan eljárás, melyet bűnelkövetés esetén használnak. Ez alapvetően megkülönbözteti az eddig ismertetett mediációs típusoktól.

A helyreállító igazságszolgáltatást hívják tettes-elkövető mediációnak is. A mediáció ezen típusának legszorosabb a kapcsolata a jog intézményével. A közvetítői eljárásba vonhatók azok az ügyek, amelyek a Büntető Törvénykönyv szabályozása¹⁶⁸ szerint személy elleni, közlekedési, vagyonelleni bűncselekmény miatt indultak és nem nagyobb a büntetési teherértékük öt évnél.¹⁶⁹

A resztoratív mediációt ma az erre kijelölt ügyvédek néhány főből álló csoportja és a pártfogói felügyelet erre kiképzett munkatársai végezhetik. A mediációt a nyomozati szakasztól kezdve, az ügyészen keresztül egészen a bírósági szakig lehet kérelmezni. A felek, illetve jogi képviselőjük és az ügyész, valamint az eljárást vezető bíró is kezdeményezheti az eljárás mediációba vonását. A büntetőeljárás folyamata ebben az esetben hat hónapra felfüggesztésre kerül. Azaz a bírósági tárgyalótermet felváltja a mediációs színtér. Itt a felek rendszerint jogi képviselőjük nélkül jelennek meg. A jóvátételi eljárás során az ágensek pontosan tisztában vannak a mediáció tárgyával: közlekedési baleset, áruházi lopás, verekedés. Azaz a mediációs folyamattól eltérően a resztoratív eljárás során nem készül lista arról, hogy miről is kell majd az ülés további részében beszélni. Sokkal nagyobb hangsúly helyeződik arra, hogy a felek hogy élték meg és az azóta eltelt időben hogyan hatott rájuk az adott esemény, és hogyan lehetne azt emocionális és fizikai síkon helyreállítani.¹⁷⁰

A helyreállító eljárásra jellemző, hogy a résztvevők – hasonlóan az eddig tárgyalt mediációs típusokhoz – érzelmileg nagyon érintettek, de ellentétben egy válási aktustól itt nem egy hosszú folyamat érzelmeit kell kezelni, kibontani, hanem egy nagyon erős, rövid idő alatt egyszeri alkalommal megtörtént – gyakran sokszerű – emóciókat. A mediátor a resztoratív

¹⁶⁸ Btk. XII. fejezet I. és III. cím; XIII. fejezet; XVIII fejezet

¹⁶⁹ Ha az elkövető többszörös vagy különös visszaeső, a bűncselekményt bünszervezetben követte el, a bűncselekmény halált okozott szintén nem vonható mediációs eljárásba az eset (BTK. 36.§).

¹⁷⁰ Ezt a konkrét helyreállítást a jog tevékeny megbánásnak hívja és a Büntető Törvénykönyv 36.§-ban szabályozza.

eljárások esetén jellemzően inkább facilitátor: ugyan azokat a folyamatot segítő kérdéseket teszi fel, figyel a keretek, és a közösen megbeszélte szabályok betartására, de nem folyik bele a tartalmi rész közvetítésébe. Ezekben az esetekben a résztvevők képesek világosan és egyértelműen megfogalmazni a mediációs ülés során az őket ért sérelmeket, és az ehhez kapcsolódó szükségleteiket (Herczog, 2002). Gyakran előfordul, hogy az esemény előtt nem is ismerték egymást, így nincs semmilyen konkrét ismeretük az ágenseknek egymásról. Az ágensek sajátvilágában nincsenek évek alatt kialakult gondolati sémák, amelyek a másik félhez kapcsolódnának, azok csak a konkrétan az általuk elkövetett cselekedet mentén formálódnak. Ez az oka annak, hogy nem is volt idő arra, hogy téves gondolatok, magyarázatok, hiedelmek kapcsolódjanak az ágensek sajátvilágában a másik félhez, így a mediátornak sem szükséges segíteni a probléma megértésében egyik, vagy másik félnek.

Amennyiben a felek ismerték egymást, akkor is ugyan úgy működik a resztoratív eljárás dinamikája, mintha még nem találkoztak volna. Ennek a látszólagos ellentmondás feloldása az, hogy a felek nem ismerték egymást, mint tettes és áldozat, ebben a dimenzióban valószínűleg még nem találkoztak, hiába munkatársak, vagy osztálytársak sok éve. Ezek a fizikai síkon okozott sérelmek legyenek akár vagyon, vagy személy ellen elkövetettek eddig ismeretlen színtéren helyezik az ágensek kommunikációját.

A nem büntetőjogi eljáráshoz kapcsolódó resztoratív üléseket vezethetik a polgári peres eljáráshoz megfelelő végzettséggel¹⁷¹ rendelkező mediátorok is, ilyenek például az iskolai mediációk kisebb lopások vagy verekedések esetén, a munkahelyi atrocitások, zaklatások nő-férfi viszonylatban, de ide tartozik az az eset is, amikor a közösség, vagy település értékeiben okoznak kárt.

A jog intézményeinek képviselői a jóvátételi eljárást az elterelés¹⁷² egy újabb fajtájának tekintik. Ami a jogi adminisztráció perspektívájából tekintve helytálló, mert a mediációs

¹⁷¹ A mediátori végzettség megszerzését a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium előírásainak megfelelően lehet megszerezni. Jelenleg felsőfokú végzettség, öt év munkaviszony igazolása, erkölcsi bizonyítvány, negyven óra – a minisztériumban akkreditált intézménynél megszerzett – mediátori tanúsítvány, és az eljárás illetékének megfizetése a feltétele a mediátori regisztrációnak.

¹⁷² Az elterelésre a Büntetőeljárásról szóló törvény (1998. évi XIX. tv.) értelmében jelenleg: „nyomozati, ügyészi vagy akár bírósági szakaszban is sor kerülhet. Ha az anyagi, jogi feltételek fennállnak, és a gyanúsított önként alávetette magát az elterelésen való részvételnek, jellemzően a nyomozó hatóság – esetleg az ügyész – a nyomozást a határozatában meghatározott időre felfüggeszti, feltéve, hogy további nyomozási cselekmény elvégzése nem szükséges. Az ügyészi, illetve bírói szakban lévő eljárásban elegendő, ha a terhelt önként vállalja az elterelést (ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy nem kell igazolnia, hogy elkezdte, csupán nyilatkoznia kell, hogy vállalja), ekkor egyévi időtartamra az eljárást fel kell függeszteni, illetőleg a vádemelést el kell halasztani. Vádemelés elhalasztása esetén az ügyész pártfogói felügyeletet és az elterelésben való kötelező részvételt ír elő. Amennyiben a terhelt igazolja, hogy az előírtaknak megfelelően részt vett az elterelésben, az eljárást meg kell szüntetni” (Vitrai 2010:34).

eljárásba vont ügy akkor aktivizálódik ismét jogi procedúraként, amikor ítéletbe foglalják a mediációban létrejött megállapodás szövegét. De facto nincs több teendője a bíróságnak vele, csakúgy, mint az elterelés esetén. Például, ha egy az elterelési eljárásba vont kábítószer fogyasztó személy szakorvosi igazolással igazolja, hogy részt vett a kezeléseken úgy megszüntetik ellene az eljárást. A büntetőjogi procedúrában – hasonlóan a polgári pereshez – a resztoratív eljárást, mintegy külső „bedolgozó” egységet vehetik igénybe, amely a jog idevonatkozó protokolljainak megfelelő eredménnyel oldhatja meg a jogi folyamatnak egyik fázisát.¹⁷³

A konfliktus kezelés perspektívájából vizsgálva a két megoldást közel sem azonos azok kimenetele. Az elterelés esetén – maradvá a droghasználó példájánál¹⁷⁴ – egy drogelvonói igazolás, elégséges az ügy jogi lezárásához. A resztoratív eljárások során szintén elég az aláírt megállapodás, azonban a mögötte végbemenő helyreállítási, jóvátételi folyamatok valóban meg kell, hogy történjenek, nélkülük nincs megegyezés, ergo írásos megállapodás sem születhet.

Fontos megjegyezni, hogy a nemzetközi példák (Barrile, 2015)¹⁷⁵ – főleg az Amerikai Egyesült Államokban – azt támasztják alá, hogy, akár halálbüntetés esetén is igénye van mind a sértettnek, mind az elkövetőnek a személyes találkozásra (Rossi, 2008:185), a legtöbb esetben a letöltendő büntetés mellett alkalmazzák a jóvátételi eljárást.¹⁷⁶ A büntető eljárás elrettentő, figyelmeztető, és mind az elkövető ágens, mind a társadalom számára mintegy jelzésként szolgálhat, hogy nem a társadalmi, közösségi szabályoknak megfelelően cselekedett az ágens, sőt attól olyan nagymértékben tért el, hogy a jövőbeni megismétlődés elkerülésének érdekében magát a tettet elkövető ágenst elszeparálják a társadalomban addig elfoglalt helyétől. Ez azonban a kárt szenvedetteknek nem vagy csak nagyon ritkán – akkor is leginkább átmenetileg – jelent megoldást: egy családi erőszak esetén a néhány hónapos, vagy éves elzárás után ismét fennáll az erőszak lehetséges megismétlése, hiszen sem a cselekményt elkövető ágensben, sem a sértett félben nem változott meg a másikhoz való viszony.

A törvény általi ítéleten kívül szükséges találkozás segít a tettet elkövetőnek az okozott kár helyreállításának meghatározására, elvégzésére és a – helyreállításon keresztül – lehetőséget

¹⁷³ A resztoratív eljárást ma Magyarországon még mindig nem azzal a céllal veszik igénybe a jogi procedura során, hogy a leoptimalisabb eredmény születhessen meg a felek számára, hanem azért, mert nem rendelkeznek megfelelő eszközökkel az elhúzódó esetek kezelésére.

¹⁷⁴ Magyarországon az elterelés intézményét a legtöbb esetben kábítószerrel kapcsolatos esetekben alkalmazzák.

¹⁷⁵ A tanulmány ötvenkét eseten keresztül mutatja be a tettes-áldozat mediácót (victim-offender mediation).

¹⁷⁶ A resztoratív eljárás jelentőségét mutatja be az Égő Hidak című dokumentumfilm (Burning Bridges), amely az első olyan oktatási anyag volt, mely a resztoratív eljárást mutatta be egy konkrét ügyön keresztül teljes egészében, a büntető eljárás mellett.

biztosít a korábbi kapcsolat új alapokra helyezésére (Miers, Willemsens, 2004). Ez különös fontossággal bír, ha az ágens annak a közösségnek okoz kárt, amelyikhez maga is tartozik, legyen ez akár iskolai közösség, vagy éppen egy kis település lakossága. Ebben az esetben ugyanis nemcsak két ágens közötti – bizalmi – viszonyt kell a jövőre nézve visszaállítani, hanem a közösséget is, amelynek elfogadása és támogatottsága nélkül nem tud az ágens a korábbihoz hasonlóan létezni, és tevékenykedni. Erre a jog intézménye nem ad lehetőséget, mert: A bűncselekményt az állam ellen elkövetett tettetnek minősíti, az elkövetett cselekményre összpontosít és azt az ágens egyéb kontextusaiból kiragadva, önmagában vizsgálja, majd ítéli meg. Az elkövető személyének megbüntetése révén kialakult félelmet használja eszközként a jövőbeni hasonló cselekedetek elkövetésének megakadályozásához. A folyamatból kiszorulnak az érintettek, nem vagy csak nagyon ritkán kerül megtérítésre az okozott kár.

A resztoratív eljárásban a bűn az egyén vagy a közösség ellen elkövetett tett. A folyamat célja az okozott kár és sérelem jóvátétele az elkövető felelősségvállalásának elősegítése. Az elkövetőt képesnek tartja a jóvátételre. Nem a büntudatra, hanem a szégyenérzetre épít, amely motiválóan hat az azt előidéző tett megváltoztatására, jóvátételére.

Ahhoz, hogy a helyreállítás megtörténhessen, és a jövőben – a múltbéli-től eltérően –, a felek lezárt aktusként tekinthessenek a károkozás eseményére a resztoratív eljárás szerint ehhez arra van szükség, hogy mind a sértett, mind az elkövető félnek az aktuális tárgyra vonatkozó szükségleteit elismerjék, és kielégítsék.

Az áldozat szükségletei közé tartozik rendszerint, hogy az őt ért sérelem kapcsán kifejezhesse érzelmeit, hogy visszajelzést kapjon környezetétől megerősítve, hogy rajta kívül álló okok miatt érte a sérelem. A kárt elkövető tettetnek legyen következménye, amelynek jóvátételébe jelenjenek meg a sértett ágens szükségletei is.

Az elkövető, vagy kárt okozó ágens szükségletei a resztoratív eljárásban a következők: Az ágens saját maga – nem a fantáziája által kiegészítve másodkézből – szembesülhessen az okozott kárral, és a hozzá kapcsolódó, a sértett ágens személyének okozott mentális, emocionális fájdalmakkal. A meg tapasztaltak szerint kifejezhesse jóvátételi szándékát, helyreállított bizalmi helyzetből folytathassa életét.

Az igazságügyi mediációba rendelt esetek a lehetséges ügyeknek mindössze 1,5 százalékát teszi ki, mindamelllett, hogy 91 százalékuk sikeres megegyezéssel zárult (Törzs, 2010:130-134). A 2007-es bevezetés óta érdemben nem növekedett az előbbi arány. Ennek okát elsősorban az adja, hogy sem a Rendőrtiszti főiskolán, sem a jogi egyetemeken nem kapnak megfelelő képzést a hallgatók, így nincs valós információ és felkészültség a birtokukban.

Vélhetőleg a resztoratív eljárás elterjedése is egy hosszabb, időigényesebb folyamat, amely akár több évtizedet is igénybe vehet. Ez azért fontos, mert ezt tudván nem elég a törvényi bevezetés, az elterjedés folyamatát is segíteni kell képzésekkel, ismeretterjesztéssel; kiemelve az eljárás pozitív oldalait és kifejezetten magas hatásfokát is.

3. Táblázat: a büntető és a helyreállító igazságszolgáltatás összehasonlítása (Ferenczi alapján, 2010)

Büntető igazságszolgáltatás	Helyreállító igazságszolgáltatás
1. A bűn/büntett az állam elleni véték.	A büntett személy-személy elleni véték.
2. A múltra koncentrál, a büntettre, amit az elkövető végre - hajt.	A problémamegoldásra fókuszál, amit a jövőben a helyreállítás érdekében tenni kell.
3. Folyamatos ellentétes viszony az elkövetővel szemben.	Párbeszéd és egyeztető viszony.
4. A büntetés kiszabásának célja: megtorlás, elrettentő példa.	Visszaállítás elrendezése: jóvátételben való meg egyezés, mindkét oldalon a helyreállítást célozza meg.
5. Beavatkozás-centrikus: az elkövetővel szemben az állam részéről.	Megismerés-centrikus: a sértett és az elkövető helyzetének megismerése, a sértett kárigényének rendezése; az elkövető bátorítása a felelősségvállalásra.
6. A bűncselekmény pusztán jogi definíció: minden morális, szociális, gazdasági és egyéb szempont mellőzése.	A bűncselekmény értelmezése széles: morális, szociális, gazdasági és egyéb szempontok figyelembevétele.
7. A bűn bélyege eltávolíthatatlan – stigmatizáló.	A bűn bélyege eltávolítható: a helyreállító folyamat következményeként.
8. Elfogadhatatlan a megbánásra és bocsánatkérésre való biztatás.	Mindkettő lehetséges alternatíva az elkövető számára.

6. A Mediáció evolúciója

A múlt évszázad ötvenes-hatvanas éveitől kezdve¹⁷⁷ a mediáció egyre szélesebb körben került alkalmazásra. Gyors terjedését a törvényi háttéren kívül, több támogató körülmény együttese segítette.

Ezekben az évtizedekben a peres eljárások az Egyesült Államokban egyre nagyobb költségvonzattal jártak, amit a többségi lakosság már nem engedhetett meg magának. A bírósági ügyek tárgyalási ideje évekre elhúzódott. A hosszú pereskedés – a perköltségen kívül is – anyagi veszteségeket okozott, mert sokszor pont ezért állt le egy-egy termelő, vagy szolgáltató folyamat. Az alternatív vitarendezési módszerek, így a mediáció is néhány hét alatt, és gyakorlatilag bárki számára megfizethető anyagi feltételekkel hozott megoldást a problémás helyzetekben. Ezt felismerve jött létre az a megoldás, hogy az egyes problémával megjelenő ügyfeleket, a jog képviselői egységesen – bíró, ügyész, és ügyvédek egyaránt – a megfelelő eljárásba irányítják az ügyfél által előadott probléma típusának megfelelően. A bírósági procedúrán kívül, mediáció, választott bíróság, vagy a megfelelő segítő szolgáltatások ismertetése, javaslata szerepel a felajánlott probléma-megoldási lehetőségek között.

Kézzelfogható előnyei, és széleskörű törvényalkotó és igazságszolgálatói támogatottsága miatt mediációba egyre nagyobb és nagyobb esetszámmal kerülnek be a vitás ügyek. Ennek köszönhetően a mediáció változása és fejlődése is folyamatos.

Az elmúlt hatvan év során több, egymástól elkülöníthető, más és más dimenziók mentén leírható típusai alakultak ki a mediációs eljárásnak. Az egyes típusokat attól függően használhatjuk, hogy az előzetes körülmények, és elvárt célokhoz mérten melyik típus keretei között lehet a legjobb eredményt elérni (Zumeta, 2000).

¹⁷⁷ Ez tekinthető a modern kori mediáció szélesebb körű elterjedésének ld. 1.3.1 (Taft-Hartley trv.),

6.1 Facilitative

A mediáció első típusát *facilitatív*¹⁷⁸ vagy *facilitált*¹⁷⁹ mediációnak nevezzük. Az ötvenes, hatvanas években terjedt el. Ekkor ez volt az egyetlen típusa a mediációnak, melyhez viszonyítási alapot a tárgyalóteremből ismert jogi procedúrák adhatnak. Ennél a típusnál még világosan érzékelhető egyfajta kontinuitás a joggal, mint problémamegoldó rendszerrel, főleg annak eszközkészletét tekintve.

A mediáció ezen típusa esetén a legfőbb cél, az hogy minél hamarabb jöjjön létre megállapodás, közös problémamegoldással, alacsony költségvonzattal. Az esetlegesen felmerülő problémák mögött ekkor még egyáltalán nem szerepeltek emocionális okok. A megállapodások megkötése után, csak azokban az esetekben maradtak tartósak a megállapodások, ahol minden érdek a felszínre tudott kerülni a mediációs folyamat során és a folyamatban nem volt szerepe érzelmi dimenzióknak. Ilyenek a gazdasági, munkaügyi, üzleti problémákkal kapcsolatos esetek.

A mediátor a facilitált eljárás során strukturálja a mediációt, kereteket határoz meg. Kérdéseivel próbálja megtalálni az érdekeket a pozíciók mögött, és segíteni a feleket abban, hogy elemezni tudják a helyzetet, opciókat tudjanak kidolgozni a megoldásra. A mediátor nem dönt, nem fogalmaz meg véleményt. A célja, hogy maguk a felek váljanak ágensekké az ügyben, maguk foglalkozzanak a megoldandó problémával, legyen kialakult saját véleményük, álláspontjuk és ne az ügyvédjeiknek legyen nagyobb befolyásuk az ügy kimenetelére.

A facilitált mediációban a felek egy térben vannak a mediátorral, néha külön tárgyalással megszakítva a közös kommunikációs folyamatot. A facilitált mediáció volt kezdetben az önkéntes mediációs központokban alkalmazott mediációs típus. Az önkéntes mediátorok nem voltak szakmailag kiképezve, nem voltak kommunikációs vagy önismerettel felvértezve, nem rendelkeztek ilyen irányultságú felkészültséggel.

Ezekből a hiányosságokból fakadóan a mediáció ezen korai formája az egyén sajátvilágát tudatos és direkt¹⁸⁰ módon egyáltalán nem tudta másként kezelni, mint a korábbi bírósági eljárások. Ekkor még nem is volt célja, és eszközökkel sem rendelkezett hozzá. Az viszont

¹⁷⁸ A mediáció egyes típusainak a nevét *Facilitatív*, *Evaluatív*, *Transformatív* – egyetemes magyar megfelelőjük hiányában – az eredeti, angol nyelv szabályai szerint használom.

¹⁷⁹ Facilitáció kifejezése a megkönnyíteni, könnyíteni értelmében kerül koncipiálásra.

¹⁸⁰ Indirekt, vagy tudattalanul mégis sokat segítettek a feszültségek levezetésében, hiszen a nonverbális kommunikáció és a térben létrejövő mezők is meg tudtak jelenni, és nagyobb hatásokkal kibontakozni a mediációs térben.

érzékkel volt, hogy a folyamat során a felek között fellépő nehézségeket nem tudja kezelni, eszköztelenek a mediátorok az ágensek sajátvilágának megmutatkozásának elősegítéséhez.

6.2 Kiértékelő mediáció (Evaluative)

A kiértékelő mediációban a mediátor rendszerint az adott téma szakértője volt. A kiértékelő mediációban a felek különböző, számukra elfogadható megoldásokat kerestek, a mediátor predesztinálta az ágensek által javasolt megoldások bírósági kimenetelét. A mediátor együtt gondolkodva a felekkel olyan megoldásokat vázolt fel, amely elfogadható lenne a vitában résztvevőknek és a bíróságon is elfogadnák.

A mediátor volt tehát az az ágens, aki felkészültségénél fogva megoldási variánsokat ajánlott, a felek mindössze igen, nem válaszokat adtak, annak megfelelően, hogy a sajátvilágukban lévő elképzelésekkel egyezik, vagy nem a mediátor által ajánlott megoldás az adott problémára.

A mediáció ezen típusánál a mediátor kevésbé a felek érdekeivel és szükségleteivel, mint a törvényi keretek között érvényesíthető jogaival foglalkozik. A kiértékelés jogi terminusok és a méltányosság mentén történik. A mediáció ezen változata során úgy kerül a probléma megoldására szánt idő csökkentésre, hogy egy szakértő előre modellezi a felek által a bíróságon – jogi képviselőik által – megjeleníteni kívánt lehetőségek kimenetelét. Költséghatékonyan és rövid idő alatt vásárolnak egy a bíróságra visszatérve biztosan működő jogi megoldást. Mivel a felek nem jelenítik meg valós igényeiket, szükségleteiket a másik fél előtt, ezért a közös mediációs színtér helyett az idő többségét külön tárgyalással, külön fizikai térben töltik¹⁸¹. A mediátorok fizikai térben történő oda-vissza járkálásával töltött időt hívják „inga diplomáciának”¹⁸².

A valós igények és szükségletek a mediáció ezen formájában nincsenek kezelve, az adott probléma jogilag szentesíthető megoldására fókuszálnak a felek, azok jogi képviselői és maga a mediátor is, aki rendszerint egy bizonyos szakterületre – építőipar, banki szektor, különböző iparágak, stb. – specializálódott jogi végzettséggel is rendelkező személy.

¹⁸¹ A külön térben történő mediációnak nem feltétlenül kellett egy időben és egy épületben sem történnie. Ennek a folyamatos külön tárgyalásos módszernek a mai napig jelen van egy változata Nagy Britanniában, ahol a való felek két külön helyiségben vannak, és a mediátorok jönnek-mennek a helyiségek között. Ez azt is mutatja, hogy nem minden kultúrában van egyforma igény az érzelmi oldal közös térben történő megmutatkozására – ugyan ez a fizikailag szeparált stílus egy mediterrán országban elképzelhetetlen lenne.

¹⁸² Shuttle diplomacy – először az 1973-as Yom Kippur-i háborúban Henry Kissinger által végzett közvetítést nevezték így. A két fél között térbeli ingázására utalva a közvetítőnek.

6.3 Narratív mediáció

A narratív mediációt az 1980-as években dolgozta ki az ausztrál Michael White és az új-zélandi David Epston (Winslade [et al], 1998:21). Kezdetben a társadalmi konstruktivizmus iránti elkötelezettségük inspirálta őket a narratív mediáció kifejlesztésében. Arra voltak kíváncsiak, hogy milyen szűrőkön keresztül jelenítik meg az alanyok a tényeket egy-egy szubjektív – saját – történet elmondása során. Az elbeszélte történet idejében az ágens sajátvilágát jeleníti meg, olyan érzelmi töltettel, a tények olyan pontos vázolásával, ahogy azt az adott időpillanatban érzékeli. A fő előnye ennek a típusnak, hogy szó szerint egy történetet meséltet el a mediátor az ágenssel. Így minden érintett egy egész sajátvilágot lát egyben és nem széttöredezve.

A narratív mediáció során a résztvevő fél, mint egy történetet meséli el – minden számára fontos részletet beleértve – a problémához tartozó eseményeket, történéseket, és azok belső sajátvilág szerinti megéléseit, gondolatait. A történetet egyrészt jelentik az események, adatok, tények, másrészt ahogy, amilyen kontextusban elmeséli a résztvevő fél. Az egyes történetek más nagyobb társadalmi hálózatokba illelnek bele, illetve kapcsolódnak hozzá, amelyek szintén kapcsolódnak más, egész kultúrákat érintő és összekapcsoló történetekkel. Ezeket a narratívákat interaktívan dolgozzák ki és módosítják, alakítják, kölcsönös változtatásokat hoznak létre egymás történetén (Cobb, 1994). A történetmesélés metaforáját sikeresen lehet felhasználni a felek közötti légkör normalizálására. Ezzel a fajta projekcióval a mesében szereplő hősök tisztázhatják az ok-okozati viszonyokat, a szereplők felelősség és kompetencia határait. Ráláthatnak egymás érzékelésére, és projektált sajátvilágbeli probléma érzékelésére, emócióira. A felelősség kérdését a mese légköre eliminálja, így a saját történet után létrehozhatnak egy új, közös történetet, ahol nem a felelős keresésén van a hangsúly. Az új történet új értelmezést ad az adott konfliktusnak, melynek eredménye egy megoldás megtalálása lehet.

A narratív modell az abszolút objektivitás helyett az egyének társadalmi és kulturális környezete által determinált, saját nézőpontjából érzékeléseket veszi alapul. A más és más érzékeléseket – ahogy a narratív modell követői fogalmazzák igazságokat – a felek szembesítésére használja, bizonyítva azt, hogy bizonyos igazságok, bizonyos kontextusban érvényesek. Az ügyfelek a történetek mesélése által egyre több és több kontrollt építenek be

látván a másik fél történetét, saját – mesebeli – világát, amely kihat a hétköznapi életben hozott problémamegoldásaikkal kapcsolatos döntéseikre (Wylie és Pare, 2001).

A modellben fontos szerepet alkot a nyelv, amelyen a történetek elmesélésre kerülnek. A szavak nemcsak leírják a történéseket, cselekedeteket, hanem létre is hozzák azokat. A társadalmi konstruktivisták szerint a nyelv egyfajta társadalmi cselekvés is (Winslade, Monk, 2000). A narratív modell a mediáció tartalmát és a folyamatát egy átfogó döntéshozatali rendszer részeként tartja számon, és nem törekszik szétválasztásukra a mediációs folyamat során. A konkrét problémamegoldással kapcsolatos kérdéseket másodlagosnak tekinti a vitában részt vevő felek viszonyának rendezéséhez képest. A történetek elmesélése során nemcsak a másik történetében megjelenő szempontokat tárja fel, de a saját történetekben a másikkra vonatkozó elutasítások, negligálások és az ezekkel kapcsolatos emocionális gyökereket is.

A modell szemléletének alapjaiban közelít a transzformatív mediációhoz, központi szerepet jelent a másik féllel való viszony rendezése. Ez azonban nem direkt kommunikációval zajlik a felek között, hanem a pszichoterápiákból is jól ismert projektív technikákat alkalmazza, leszűkítve ezzel alkalmazhatóságának területét.

A narratív mediációt elsősorban a kulturális különbségekből adódó problémák esetén lehet nagy hatásfokkal felhasználni, ezek lehetnek országokon belüli kisebbségi problémák csakúgy, mint a bevándorlással kapcsolatos kérdések. Az egyéni szinten megjelenő dilemmák, sztereotípiák, előítéletek, kirekesztő attitűdök, amelyek társadalmi és kulturális kérdésekhez kapcsolódnak, nagy hatásfokkal kezelhetők ezzel a mediációs modellel. Ezt a technikát alkalmazták a náci háborús bűnösök leszármazottainak és a holokauszt túlélőinek és leszármazottaiknak találkozásokor, de a bevándorlókkal kapcsolatos mediációk esetén is alkalmazzák, Ausztráliában, Új-Zélandon, Kanadában, Franciaországban is.

Míg a narratív terápia és a családterápia hamar ismertté és elismertté vált, a hasonló elveken működő mediációs technika kevésbé vált népszerűvé Európában.

6.4 Transzformatív mediáció, avagy a mediáció és a PTC valós találkozása

A transzformatív mediáció során a felek határozzák meg a folyamatban elérni kívánt célokat. A mediátor megerősíti, és támogatja őket ebben a folyamatban. A transzformatív mediáció alapelve, hogy az értékek megerősítése révén¹⁸³ a vitában résztvevő felek képessé

¹⁸³ Empowerment (Bush, Folger, 2005), ld.: 2.1.

válnak felismerni¹⁸⁴ a saját és a másik fél valós szükségleteit, érdekeit, nézőpontját, és értékrendjét.

A mediáció ezen típusa során a felek a PTC definíciója szerint ágensé válnak a problémában érintett a mediációs ülésen megjelenő felek. A felek válnak a probléma felismerőivé és megoldóivá egyaránt, mindez közösen, egy időben és egy térben történik.¹⁸⁵

A cél, a múlt során megváltozott jelenbeli egyik fél számára sem kívánt állapot megváltoztatása, oly módon, hogy az a jövőben mindkét fél számára megfelelő, megvalósítható és fenntartható legyen. A transzformatív mediáció során az ágensek perspektívája többször is változhat, ennek következtében felismerhetővé válnak az érdekek, és szükségletek is. Perspektívaváltás történik, akkor is, amikor a másik fél helyzetének megértésére törekcszenek az ágensek, ami újabb perspektívaváltást generálhat annak megtörténtét követően. Ezek a változások a sajátvilágban történő átrendeződéseket újraértékeléseket, a valós idejű állapotok, konkrét ismeretét adja a probléma megoldására törekvő feleknek. Ez az átalakulás, vagy más néven transzformáció jelenti azt, hogy a lehető legtöbb – a két sajátvilág között addig fennálló – téves értelmezés, felesleges információ, intencionális alapokon nyugvó – azaz nem valós – emóció eliminálódik. Ez a sok téves és felesleges információ a probléma kialakulásához, vagy a két fél egymáshoz való korábbi viszonyához kapcsolódik.

Amíg az ágensek sajátvilágai nem kapcsolódnak össze – részlegesen – egy közös halmazt alkotva, hogy a legkisebb veszteséggel osszák meg közös múlttal kapcsolatos érzékeléseiket, élményeiket, hiedelmeiket – azaz a probléma sajátvilágban való leképeződését – addig nem jöhet létre bizalmi viszony a felek között, a probléma megoldására. Az ágens,¹⁸⁶ mint problémamegoldó, felkészültséggel rendelkező, (Horányi, 2007) csak akkor képes problémamegoldóvá is válni, ha a felek közötti leginkább emóciók mentén jellemezhető viszony egy optimális tartományba kerül vissza. Ebben a tartományban az ágensek érzelmi állapota olyan nyugalmi állapotba kerül, ahol az intencionális érzékelésük a másik ágenssel szemben nem indít el vészjelzéseket az idegrendszerben. Ennek következtében optimális neurobiológiai és fizikai – ebből következőleg szellemi – állapotba képesek dönteni a probléma megoldásáról. Ezt másképp kifejezve a másik fél elismerése, személyével kapcsolatos – a korábbihoz képest bizonyos fokú – elfogadás, megnyugvás folyamatával írhatjuk le.

¹⁸⁴ Recognition (Bush, Folger, 2005), Id.: 2.1.

¹⁸⁵ A korábban bemutatott típusokban nem egy időben, vagy nem egy térben, vagy nem is váltak probléma felismerővé és így megoldóvá sem, mint ágensek.

¹⁸⁶ Itt az ágenseket kizárólag individumként kezeljük.

Ennek a kommunikációs folyamatnak – a jelenleg létező – mediációs típusok közül a transzformációs mediáció biztosítja a legkidolgozottabb protokollrendszert. A felek készségeinek, képességeinek megerősítése a már meglévő sikeres, múltbéli tapasztalatok, közös élmények, sikerek felerősítésén keresztül megy végbe (Bush, Folger, 2005). Tehát a mediáció során nem tanulnak új készségeket, hanem a sajátvilágban fellelhetőket stimulálják a mediátorok oly módon, hogy felelevenítik, elisméltetik a saját életük során korábban már sikeresen alkalmazottakat. Ez a pozitív minta felszínre hozása az ágensben újra aktiválja a problémára, mint lehetséges megoldandóra való rátekintést. Ez önmagában is előre mutató gondolkodást indukál, továbbá egyfajta megnyugvást, önbiztonságot is ad az ágens számára.

Ebben a szakaszban megtörténik a probléma és a probléma hordozójának különválasztása. Az ágens már nem azonosítja a másik ágenst a problémával, hanem elismeri annak, mint személynek a létjogosultságát, érdekeit, szükségleteit, és egyenrangú problémamegoldóként képes kommunikálni vele (Bush, Folger, 2005).

Ez annyira triviálisnak tűnik, hogy már a mediációs ülés elején túl akarnak lenni ezen, intelligenciájukra, kevés idejükre, és más dolgokra hivatkozva. A mediátornak azonban végig kell kísérnie a sajátvilág – problémához kapcsolódó – érzelmi részének kölcsönös megmutatkozásán. Ez gyakran jár heves érzelmi kitörésekkel, kétségekkel, félelmekkel, negatív gondolatokkal, romlást jelentő jövőbeni projekciókkal. Ez azonban, ha közel hozza a feleket egymáshoz, azok feladják pozicionális¹⁸⁷ szemléletüket és közös megoldás kidolgozásába kezdenek. A gyakorlati tapasztalatok szerint minden körülmények között az ágens problémához való viszonyulását az érzelmek síkján kell kezdeni, igaz ez a mediáció valamennyi típusára, beleértve az üzleti vagy munkahelyi mediációkat is.

Az emóciók múlthoz kapcsolódó megmutatkozása és levezetése¹⁸⁸ tehát feltételként mutatkozik meg ahhoz, hogy a problémával kapcsolatos ráció által teremtett megoldásokat kidolgozhassák a résztvevők.¹⁸⁹

¹⁸⁷ Pozicionális szemlélet alatt itt a helyzeti előny kihasználása, vagyis az erőnyerő szerepkört értem. Pl. válás esetén a férj dolgozik, a felség gyesen van, akkor az anyagiak révén a pozicionális előny a férjénél van.

¹⁸⁸ Levezetés alatt a megmutatkozás folyamatában érzékelhető dinamikát értem, amely érzelmi megnyugváshoz vezet.

¹⁸⁹ Van arra is példa, hogy a felek nem mennek bele abba, hogy mint érzelmi lények is megjelenjenek egy mediációs folyamatban. Aláírják a szerződést, és minden rendben lévőnek tűnik, azonban a megállapodás betartása nem lesz hosszú idejű. Még akkor sem, ha logikailag a legjobb megoldásban sikerült megállapodniuk. Ennek oka nem a rejtve maradt érdeke, vagy szükséglet, hanem az ezeket sorrendiségben alapvetően megelőző, érzelmi alapokon nyugvó emberi viszony, amely a felek között a probléma előtt teljesen rendben volt. Ezt a fontos logikai sorrendet mintázza az az eset, amikor egy évek óta elvált jól szituált férfi új kapcsolatában gyermekáldás elé nézett és erre hivatkozva csökkenteni kívánta a tartásdíj felett a gyermekeknek juttatott összeget. A magyarázata ugyan logikus volt, de amikor a volt feleség beleegyezett, még tovább csökkentette volna az

A mediáció – ebből az aspektusból vizsgálva – legfejlettebb, legújabb típusa tehát bevon egy olyan színteret is – még ha csak az ágens által transzformálva elérhetően is – ami eddig egyetlen hivatalos eljárás során sem volt tetten érhető.

A következő fejezetben azt értelmezem a PTC rendszerébe ágyazva, hogy mit is jelent pontosan a saját világ elérhetősége, és hogyan lehet azt elérni egy mediáció során.

6.5 A sajátvilágának elérhetősége és transzformációja

A mediációs protokollban involvált ágensek a sajátvilágukhoz tartozó érdekeket, célokat részben képesek felismerni, majd artikulálni a folyamat során. A korábbi mediációs típusok (facilitative, evaluative, narratív) esetén a felek számára a sajátvilág még nem, vagy csak részben volt elérhető. A facilitált és a kiértékelő típusoknál a ráció alapján, míg a narratív mediáció esetében külső szemlélőként közelítik meg vitatott helyzetet. Egyik esetben sem valósul meg a tudatos, valós idejű sajátvilág képviselése.

Előbbiekkal ellentétben a transzformatív mediáció során a sajátvilág elérése és annak az ágens általi megváltoztatása valósul meg. A jelenség PTC-n keresztüli bemutatásával világosan láthatóvá válik.

A folyamat célja, hogy az ágens hozzáférhessen a sajátvilágában fellelhető információkhoz és/vagy nem használt képességekhez. Előhívja, újraértelmezza és aktualizálja az információkat, aktivizálja, az adott helyzetre vonatkozóan a készségeket, tudásokat.

Az ágensek a mediációs folyamatba való belépéskor a probléma megoldásával kapcsolatos bizonytalanságot, elégtelenséget élnek meg, amelyet a saját személyiségükkel kapcsolatos hiányként, negatívumként értelmez a sajátvilágában. Ezt a folyamatot erősíti rendszerint a másik ágens, aki a probléma megoldatlanságából fakadó feszültséget szintén az ágens személyéhez, személyiségéhez tartozó hibaként interpretálja és projektálja a másik félre, illetve saját magára. Ennek a folyamatnak kulturális környezetünk is létjogosultságot biztosít

összeget. Ekkor külön tárgyalás következett annak érdekében, hogy világosan kiderüljön, milyen érzések irányítják a volt férjet. A volt feleség távollétében egy idő után kifakadt, megmutatta érzéseit; ez csak és kizárólag a koömediációnak köszönhetően történhetett meg, ahol az ellenkező nemű mediátortól fogadta el azt a megerősítést, hogy biztonságosan megmutathatja azokat. Ekkor elmondta, hogy bár most neki van új kapcsolata, de azért nem akar fizetni, mert évekkal ezelőtt a volt felesége hagyta el őt és még mindig nem tudta túltenni magát ezen, és ezért azt akarja, hogy szenvedjen a volt felesége. Miután mindezt elmondta a feleség előtt is, a mediációs folyamat felfüggesztésre került, mert a volt férj elment terápiára, hogy ezt a mennyiségű indulatot, haragot feloldja és folytatni tudja a valós kommunikációt volt feleségével. Ezt az előremozdulást a transzformatív mediáció szerint jelentős sikerként értékeljük, hiszen egy négy éves – senki által nem pontosan értett – problémás kommunikáció rejtett okára derült fény. Nemcsak a volt feleség, de elmondása szerint a volt férj számára is.

azáltal, hogy a hiba, vagy probléma megítélését az azt megoldó rendszerek nem tették különbséget az ágens és a cselekedete között.¹⁹⁰ Az ágens saját maga hibáztatása által degradálja a probléma felismerésével, illetve annak megoldásával kapcsolatos ágensi képességeit is. Ez más problémamegoldó protokollok esetében például a jogi problémamegoldás során nem okozott problémát, mert ezen a ponton a jogi képviselővel való részleges koalícióalkotás szükségtelenné tette a sajátvilágban való elmélyedést, az onnan származó a problémával kapcsolatos valós érdekek, igények feltárását.

Ez a feltárás, amely a sajátvilághoz való hozzáférés folyamatáról szól, az ágens komfortzónájának átlépését jelentette sok esetben, mert nem volt hozzá korábban elsajátított minta az ágens számára. Nem létezett olyan kódrendszer,¹⁹¹ amely biztonságos és legitim folyamatként jelenítette volna meg a sajátvilág teljes egészéhez való hozzáférést. A jog nem is tette ezt szükségessé, hiszen a sajátvilágban megjelent igények, érdekek és a jog adta lehetőségek közös világát a logika mentén leírható maximalizált nyereség elérése, illetve a másik fél javainak csökkentése jelentette,¹⁹² amelynek végrehajtási protokollját a jog intézményének kategória rendszere determinálta.

A valós sajátvilág igényeit kielégítő érdekek és jog, mint problémamegoldó rendszer által nyújtott lehetőségek nem, vagy csak kis részben alkotnak közös halmazt. Ez adódik abból, hogy a jognak és a sajátvilág szükségleteinek kielégítése nemcsak részben azonosak.

A transzformatív mediáció során az ágens, mint problémafelismerő és problémamegoldó vesz részt a folyamatban. A probléma megoldásainak keretrendszerét az ágensek sajátvilágainak közös halmaza adja, ahol meghatározhatatlanul nagyszámú kimenetel lehetséges. A sajátvilág problémára vonatkozó elérhetősége azonban, a már említett viselkedési minta hiányából fakadó tudás, nem áll rendelkezésre¹⁹³ az ágens számára.

A sajátvilág problémával kapcsolatos teljes elérése kulcsfontosságú a mediációs folyamat során. Amennyiben nem sikerül megteremteni az elérhetőséget, vagy hozzáférhetőséget, úgy nem sikerül azt képviselni a másik ágens felé sem, melynek következtében nem képezi a közös

¹⁹⁰ A hibás cselekvés a végrehajtót, mint hibásan működő humánmot stigmatizálta. Az első reakció a történelem során az elkülönítés, ez vált szignifikáns megoldó eszközzé.

¹⁹¹ A kódrendszer alatt a viselkedési kódok azon rendszerét értem, amelyek kulturális közegünkben társadalmi szinten egyezményesen elfogadottá tette volna az egyének sajátvilágával kapcsolatos érdekek felismerésének rendszerét.

¹⁹² Lásd 1.1.4. fejezet

¹⁹³ A probléma létrejöttét, vagy annak megoldásával összefüggő negatívumokat (fájdalmakat, veszteségeket, lemondásokat) rendszerint az ágensek önnön hibás működésüknek tulajdonítják. Ebből kifolyólag a lehetséges legjobb megoldásról a fókusz átkerül a saját személyiségükre, amely tovább csökkenti az elérhető erőforrásokat a probléma megoldása, így a mediációs folyamat során is.

sajátvilág részét. Ennek következtében nem, vagy csak részben teljesíthető megállapodás legjobb esetben is. (A gyakorlat azt mutatja, hogy ebben az esetben az ágensek nem jutnak el a megoldásig, a folyamat megáll.)

A problémafelismerő funkció ellátásához nem a jogi, vagy más külső rendszer szabályszerűségeit kell figyelembe venni, hanem az ágens saját problémafelismerő eszközeit kell reaktiválni. Ez a folyamat explicit, nem a mediációs megállapodás létrejöttében segít, sokkal inkább annak betartását segíti elő az ágens saját sajátvilágának legjobb megismerése, hozzáférése által.

A hozzáférés, mint Partecipációs kifejezés a következőként kerül definiálásra:

„Az ágens észlelésén érzékszervi modalitásokon keresztül hozzáférhető adatot vagy adatokat értünk, melyek az ágens értelmező tevékenységének inputját képezik. Ezek privát adatok, ami azt jelenti, hogy az ágens sajátvilágán belül kapnak jelentést. Ezek az érzetadatok az azonos közösségbe tartozó ágensek esetében nagy hasonlóságot mutatnak, ami abból fakad, hogy az értelmezés keretei (ami valamilyen típusú felkészültséget jelent) azonosak az egy közösséghez tartozó ágensek vonatkozásában. Ez a hasonlóság adja az alapját annak, hogy a tapasztalás közös világáról beszéljünk. Ez a közös világ nem pusztán az ágensek sajátvilágának summája” (Horányi, 2007).

A Horányi által megfogalmazott sajátvilágok privátból a közös világba való átkerülése csakis az ágens által végezhető el. Az átkerülés, vagy transzformálás a sajátvilágból a közös világba kulcsfontosságú, hogy a lehető legkisebb veszteséggel¹⁹⁴ menjen végbe. Ezért a transzformatív mediáció során az ágenseknek rendelkezésre áll a szükséges idő, és annak a tempójának, intenzitásának szükség szerinti alakítása, felhasználása. A transzformáció során az ágens a félelmek, emóciók, rációk világán keresztül jár be egy belső utat, a mediátor, és a másik ágens, másik fél fizikai jelenlétében. Ezen az úton a problémával kapcsolatos privát érzések, érzelmek, hitek, hiedelmek, félelmek, gondolatok kerülnek felszínre az ágens sajátvilágában, és egy részük az ágens tudata által megformálva, racionálisan artikulálódik a közös világban. Ez jelenti az ágensnek azt a pontot, ahonnan újra, immár átformálva rátekinthet a problémával kapcsolatos saját szükségleteire, amelyek ez után a belső folyamat után mindig máshogy kerülnek megfogalmazásra, mint a mediációs ülés elején; noha argumentumuk sokszor ugyan

¹⁹⁴ Transzformatív veszteség: az adatok, információk az ágens sajátvilágból a problémamegoldó ágensek közös világába történő átvitelekor keletkezett különbség.

az marad, annak kifejezése immár érthető, vagy legalábbis érthetőbb a másik ágens számára. Ennek oka a mediációs térben végbemenő nonverbális kommunikáció, amely a tudatos, racionális kommunikációtól eltérően – a tapasztalatok és megfigyelések alapján – azonos kultúrkörben élő ágensek esetén¹⁹⁵ transzformációs veszteség nélkül megy végbe. Ennek az a magyarázata, hogy az ágens sajátvilágának problémára vonatkozó transzformációja során racionálisan megfogalmazott, azaz a tudatos érzékelés mellett, a nem tudatosuló nonverbális csatornákon is folyamatos információcserére, kommunikációra kerül sor. A verbális területeken az információ szabályozása feletti kontrollt az ágensek gyakorolják, a nonverbális színtéren azonban nincs, vagy jelentéktelenül rövid ideig képes az ágens kontrollt tartani. A nonverbális csatornán folytatott információcsere az ágensek sajátvilágaiknak újraértelmezésének mértékével párhuzamosan változtatja intenzitását. A két kommunikációs csatorna korrelációban áll egymással, egymást erősítik, illetve gyengítik attól függően, hogy az ágens milyen visszajelzést kap a mediációs folyamat során. A visszajelzést először a mediátor adja, ő a folyamat vezetője és egyben az alapvető viselkedési szabályok meghatározója is. Ezért bír kiemelt jelentőséggel a mediációs folyamat előkészítése, a fizikai színtér megteremtése, az ágensek fogadása, a mediációs ülés megnyitása.

A mediációs folyamat „saját hangon” történő megnyitása és vezetése a mediátor verbális és nonverbális kommunikációjának összehangoltságát, másképpen kifejezve hitelességét jelöli. Amennyiben mind verbálisan, mind nonverbálisan érzékeli az ágens, hogy a mediációs környezetben lehetősége van a más problémamegoldó színtereken alkalmazott formális kommunikáció elhagyására – a természetes, mindennapi viselkedéshez közelebb álló kommunikáció választására – akkor a mediátor által mutatott mintát követik. Ehhez a mediátor kommunikációinak szinkronizáltsága alapfeltételként mutatkozik.

A transzformációs folyamat csak akkor indul el, ha az ágens azt érzékeli, hogy a folyamatot saját – eddig elsajátított problémamegoldásra vonatkozó – készségeivel, képességeivel, felkészültségeivel képes ellátni. Ezt azonban a mediációs ülés elején nem érzékelik az ágensek, tekintettel arra, hogy a mediációra nem a probléma felismerésének korai szakaszában, hanem már az ágensek közötti sikertelen direkt kommunikáció, illetve jogi lehetőségek után kerül sor. Ezt az állapotot a bizalomvesztettség jellemzi az ágensek részéről,

¹⁹⁵ A nonverbális kódok és kifejezések nagyon különbözőek lehetnek akár egy adott városon belül is. Az adott kulturális környezet határozza meg. Más jelentőséggel, érzelmi töltéssel bírhat egy-egy kifejezés még akkor is ha mindkét fél számára ismerős és azonos tartalmi jelentéssel bír.

mind saját maguk, mind a másik ágens tekintetében. A tudatnak ebben az érzékelési állapotában az elutasítás és a zárt kommunikáció a jellemző.

Az első lépés ennek a zárt kommunikációnak az oldásán az új kommunikációs és viselkedési minta adása a mediátor által. Amennyiben ez hiteles a résztvevő ágensek számára, úgy a mediátortól jövő további lépéseket is elfogadják. A folyamat kereteit, a protokollt elfogadják és követik is az ágensek. A folyamat során a másik fél elfogadását indirekt módon segíti a mediátor. A sajátvilág megmutatkozása kölcsönösen hatással van az ágensekre, folyamatosan növelve a másik fél, mint problémamegoldó partner elfogadását. Ez az elfogadás azt jelenti, hogy nem tekintik egymást az ágensek a problémával azonosnak, a probléma egyedüli hordozójának, okozójának, így helyreáll az együttműködési kapcsolat, lehetőséget teremtve a közös (koalíciós) problémamegoldás elkezdésére.

Ezek a megerősítések segítik és vezetik az ágenseket a probléma áttekintésére, és ennek a folyamatnak a megosztására a másik ágenssel.

7. A mediáció kommunikációs vetületei

A mediációt, mint problémamegoldó protokollt több dimenzió mentén lehet jellemezni. A mediáció kommunikációs vetülete a jelentősen eltér annak egyes típusainál. Kommunikációs szempontból két alapvető csoportot különböztethetünk meg: a problémamegoldó és a transzformatív típust. Ezek szétválasztásával, és PTC szerinti jellemzésével világossá válik, hogy a transzformatív mediáció egy új, fejlettebb formája a közvetítésnek. A következőkben ezek a jellemzők kerülnek bemutatásra.

7.1 Transzformatív és a Problémamegoldó típusok szétválasztása a PTC alapján

A két legnagyobb halmazt, és egyben Partecipációs szempontból a legelterjedtebb logikai megközelítést a problémamegoldó és a transzformatív csoportosítás jelent.

A problémamegoldó csoportba tartozik a facilitált, az értékelő, a narratív és ezek elemeiből álló kevert változatok. Ezen csoport fő jellemzője, hogy a mediációs folyamat célja a probléma megoldásában merül ki, mely írott megállapodásban manifesztálódik. Ennek a célnak az elérésére van rend szerint két vagy három alkalom. A fókuszban tehát nem az ágensek vannak, hanem egy eleve deklarált probléma eliminálása. Az előre meghatározott, rend szerint néhány mondatban felvázolt problémára, annak létrejöttére, kialakulására, különböző a sajátvilág egyes részeiben kiváltott hatását nem vizsgálja. Amennyiben a problémát, mint egy átmeneti állapotot definiáljuk, – amelyhez tartozik egy időintervallum, melynek kezdetét a probléma kialakulása, végét annak megoldása jelenti – úgy a problémamegoldó mediáció csak a kimenetre fókuszál, hogy a résztvevő ágensek minél kevesebb idő alatt elhagyhassák ezt az átmeneti állapotot. Ezzel implicite erősítve a felekben az átmenet állapotának negatív érzékelését. A problémamegoldó mediáció során a mediátor nem csak a folyamatot, de gyakran magát a tartalmi részt is befolyásolja, a feloldható kérdésekre helyezi a hangsúlyt, a nehezebben megoldhatóakat kevésbé preferálja. A megállapodás létrejöttének érdekében – tudatosan, vagy tudattalanul –, befolyásolja a feleket, noha a döntés és a folyamat tartalmi vezetése látszólag az ő kezükben van (Warters, 2000).

A transzformatív mediációban a közvetítő ezt az átmeneti időszakot, amíg a változás megtörténik – pontosan azért, mert a felek bizonytalanul és diszkomfortosan érzik magukat – arra használja, hogy megerősítse a feleket ágens mivoltukban, vagyis abban, hogy rendelkeznek a probléma részletes felismerésének és megoldásának felkészültségeivel. A folyamatot tehát

vezeti a mediátor, de annak tartalmát végig a felek kezében hagyja, deklarálva ezáltal ágens minőségüket (Bush, Folger, 2005).

A transzformatív mediáció tehát arra törekszik elsődlegesen, hogy az ágensek kerüljenek olyan érzelmi és szellemi állapotba, hogy nemcsak az aktuális, de a későbbiekben felmerülő problémát is képesek legyenek közösen, nyitottan, a másik szempontjait figyelembe véve közös szinten a közös sajátvilág színterén gondolkodni. Ennek az egyik következménye, hogy megállapodás születik.

A transzformatív mediáció a probléma kezelését, nem vészhelyzetként kezeli, amelynek színterén a lehető legkevesebbet tartózkodva, annak eliminálása lenne a legfontosabb cél. A feleket ágensnek tekinti minden körülmények között, de realizálja, hogy nem minden időpillanatban képesek ágensként funkcionálni. Ezért azokat a megerősítő kommunikációs eszközöket alkalmazza, amelyek segítségével aktív, kompetens és tudatos ágensként funkcionálnak a vitában résztvevők.

7.2 A mediáció dinamikája, és annak befolyásolása

A mediációs folyamat dinamikája könnyen érzékelhető és követhető a gyakorlott mediátor számára. A dinamika ugyanis erőteljesen korrelál a felek egymás közötti kommunikációjával és a tartalmi kérdésekre adott verbális és non-verbális reakciókkal. Ebből következően a mediátor a dinamikát jelentős mértékben kontrolálhatja.

A feltett kérdések, a parafrázisok, az összefoglalások a dinamika mentén jól megfigyelhető változásokat hoznak létre a mediáció során. Ezek a változások a verbális kommunikáció tartalmi részére is jelentős kihatással vannak. A felek kommunikációjának változása először a dinamika szintjén jelentkezik, amelyeket ők maguk visznek át a tartalmi részbe.

A folyamat dinamikájának kronológiai leírása szaknyelven szólva a résztvevő ágensek „egy szintre hozásával” kezdődik. Itt a mediátor szigorúan szabályozza, hogy mindkét fél ugyanannyi ideig ismertesse a saját olvasatát. Amennyiben valamelyik fél túllépni az időkeretet, leállítja azt, amennyiben valamelyik fél hamarabb befejezi, kérdésekkel segíti a lehető legteljesebb saját olvasat ismertetését. Ez kulcsfontosságú pontja a mediáció dinamikai megközelítésének. Amennyiben a felek megerősítése, azaz a korábbi fejezetekben már tárgyalt empowerment sikeresen ment végbe, úgy a mediációs folyamat feltáró és megoldási szakasza kiegyenlített dinamikai alapokról indulhat el. Amennyiben ez a szakasz kimarad, és nem

történik meg a felek között egy dinamikai kompenzáció,¹⁹⁶ úgy folyamatosan fennmarad egy explicite – elsődlegesen a nonverbális kommunikáció színterén – tetten érhető egyoldalú erőfölény. Ez az erőfölény rendszerint az ágensek között már jóval – sokszor évekkel korábban – kialakult vagy az aktuális mediáció tartalmi kérdése, vagy korábbi vitás kérdések mentén.

Ez a kiegyenlítődési folyamat történhet előtte, utána, de akár párhuzamosan is az ágensek megerősítésével. Nagyon gyakran ezek a folyamatok egymásba vegyülnek és kronológiailag nem is releváns az egymáshoz viszonyított meghatározásuk.

A dinamika színterén a megemelt és kiegyenlített (kompenzált) interperszonális folyamat következő eleme, az ágensek sajátviláguk önazonos reprezentálása mellett a résztvevő többi ágens sajátvilágának megjelenítésére történő reagálás. Ami a tulajdonképpeni diszkussziót jelenti. Ebben a fázisban a kommunikációs dinamika nem állandósul egyazon amplitúdó mentén. Ez nem is szükséges feltétlenül a mediáció ezen fázisában. A mediátor viszont törekszik az ágens sajátvilággal való folyamatos kapcsolattartására. Másképp mondva a dinamizált ágens képes arra, hogy a csak általa elért sajátvilágot a diszkusszió alatt folyamatosan összevesse a másik ágens sajátvilágával bármilyen más, kommunikációs – főként emocionális – presszió mellett.

A mediációs folyamat e pontján az ágensek nagyon gyakran a résztvevő felek sajátvilágának megértése mellett sem mutatnak hajlandóságot a sajátvilágukon bármilyen irányban változtatni. Ezen a ponton dinamikailag egy teljes energiavesztésnek tűnő jelenséget konstatálhatunk. Jelezve azt, hogy a felek feladják a további megegyezés lehetőségét a sajátvilágok tartalmi távolsága miatt.

Ez a szakasz jelenti a mediáció fordulópontját. Gyakran csend és mozdulatlanság, elutasító nonverbális kommunikáció kíséri. A valóság azonban az, hogy szükség van az ágenseknek a sajátvilágban való elmélyülésre. Itt, a magukba forduló, verbalitást gyakran nélkülöző, hosszú percekig tartó időszakban valójában a sajátvilág kép alakul, figyelembe véve a többi résztvevő ágens sajátvilág reprezentációját. Ez az a pont, ahol a mediátorok megnyugodhatnak, mert ez az egyik legbiztosabb jele a megegyezés valószínű bekövetkeztének. Miért? Egész egyszerűen a sajátvilág bármilyen okból¹⁹⁷ történő megváltoztathatatlan védelmének átgondolása, ez esetben a legjelentősebb pont. Ezt fejezi ki a verbalitás hiánya, és a non-verbális kommunikációs jelek is; ilyenkor egy belső átgondolás

¹⁹⁶ A dinamikai kompenzáció itt az empowerment folyamat azon részét jelenti, amikor a felek egymáshoz viszonyított kommunikációs rendszerét azonos jogosítványokkal rendelkező szintre emeljük.

¹⁹⁷ Az esetek többségében a veszteségtől való félelem, a lehetséges új megoldás iránti bizalmatlanság, a meglévő helyzethez kapcsolódó érzelmi kötődések állnak a sajátvilág megváltoztathatatlanságának artikulációja mögött.

történik, érzelmi elengedés, és tudatos gondolkodás általi mérlegelés, változtatás. A mediációs ülés ezen szakaszában a felek már rend szerint másfél-két órát töltöttek együtt, ami elégséges az ágens számára mind tudati, mind neurobiológiai szinten a biztonságérzet megtapasztalásához.

Tehát dinamikailag ez a befagyott, leállt, mozdulatlan állapot kulcsfontosságú, és a mediátornak itt dinamikailag nem vezetnie, hanem követnie kell a folyamatot, az ágenseket benne kell tartania ebben az állapotban, ameddig szükséges. A szükségességet a változás felismerése jelöli. Amennyiben a felek felismerik, hogy valamilyen változtatásra van szükség a mediált kérdésre vonatkozó sajátvilág tekintetében. Amennyiben valamelyik ágens bármilyen felajánlást tesz, úgy a többi ágens követi ezt a lépést. Dinamikailag tehát itt lép át a folyamat a sajátvilág védelméből, a konstruktív új kialakítása felé. Amennyiben a felek eddig eljutottak, a továbbiakban már kölcsönösen a megállapodás felé fognak törekedni.

A mediációs megállapodás ezen szakaszától a felek egymást dinamizálják a felajánlásokkal, amely a bizalom újraépülésének kifejezőmódja. Alkalmanként az is előfordul, hogy az itt meglévő dinamikát a mediátornak mederben kell tartani (redukálni) annak érdekében, hogy a felajánlások racionálisan betarthatóak legyenek a mindennapi élet körülményei során.

Sokszor semmi más nem volt a közös ellenfelük, mint a régi állapothoz kapcsolódó sajátvilág elhagyásának félelme, amelyet artikulálnak is a megállapodás létrejötte után a mediáció végső, lezáró szakaszában.

7.3 A mediáció érvényességi területe

A mediáció sem mint problémamegoldó protokoll, sem mint kommunikációs szemlélet nem jelent minden probléma esetén megoldást. A mediációs folyamatot akár a jog intézményéhez kapcsolódó alternatív problémamegoldó protokollként, akár kommunikációs folyamatként vizsgáljuk, egyértelműen meghatározható az érvényességi területe. Ez a terület jelöli azokat a feltételeket, amelyek szükségesek a mediáció működéséhez. A mediáció egyes típusai szerint részben eltérőek ezek a feltételek.

A legfontosabb döntés mind a mediációban résztvevő ágensek, mind a mediátor részéről a saját elhatározásból történő részvételi szándék. A részvételi szándékkal kapcsolatban két fontos szabály határozza meg:

2. az önkéntesség minden résztvevőre igaz,
3. a folyamat minden egyes szakaszában.

Az ágenssek pozitív döntése a folyamatban való részvétellel kapcsolatban születhet a folyamat előtt a mediátor megkeresése előtt, és az előkészítés közben is, amikor a mediátor ismerteti az egyik fél felkérését a másik fél felé a mediációra.

A mediációs esetek egy részénél¹⁹⁸ – a bíróság némely esetben, talán a régi beidegződést követve – elrendeli a mediációt. Ez történt egy álasztalos esetében is, aki felvette az előleget anyagköltségre, majd soha többet nem jelentkezett a megrendelőnél. A bíróság mediációt rendelt el, mert a sértett fél kérelmezte, azt azonban már nem mérte fel – valójában nincs is eszköze erre – hogy az elkövető csak időhúzásra használta fel, a mediáció elrendelése esetén ugyanis a jogi eljárás fél évre felfüggesztésre kerül. Más országokban nemcsak a jóvátételi eljárás – azaz a büntetőjogi mediáció – hanem a polgári peres eljárás során is kötelezővé tették a mediációs eljárást korábban, mint Magyarországon. Nagy Britanniában a válási mediáció kötelező, mielőtt bírósági keresetet nyújtana be bármelyik fél.¹⁹⁹

A mediátornak szükséges felmérni a felek mentális állapotát a mediáció ülés előtt – ezt teheti az ülést levezető mediátor, vagy ha részt vesz a folyamatban, akkor az előkészítést végző másik mediátor. A mediációban való részvételhez szükséges feltétel, hogy a felek ne legyenek bipoláris tudatállapotot előidéző függőségi állapotban. Ide tartozik bármely pszichiátriai kezelési forma, vagy terápiában kezelt függőségi állapot.²⁰⁰ Ezek az állapotok potenciálisan magukban hordozzák a bipoláris tudatállapotot, amely fennállása esetén az egyik tudatállapotban megkötött megállapodást a másik tudatállapotban hozott döntések negligálhatják. Azok az orvosilag nem kezelt tudatállapotok is ide tartoznak, amelyek rövid ideig ugyan (maximum néhány hét), de szélsőségesen erős érzelmi hatásuk miatt hasonló lefolyásúak a kettős, vagy többes tudatállapothoz, ilyen például a feldolgozatlan gyász, amelynek ideje alatt másként érzékelnek az ágenssek és az ebben az időben kötött például hagyatéki megállapodást másként látják a gyászfolyamat után. Ilyen esetekben a módosult tudatállapot elmúltával lehet a mediációt alkalmazni.

Nem érvényes problémamegoldó protokoll a mediáció továbbá, ha nincsen minden a megállapodást jövőbeni betartását befolyásoló kompetens fél jelen a mediációs ülésen.

¹⁹⁸ Magyarországon ez a resztoratív mediáció estében igaz

¹⁹⁹ 2011. április 6-án lépett életbe ez a törvényi szabályozás Angliában.

²⁰⁰ Gyógyszeres, kábítószeres, alkoholos, vagy akár a játékszenvedélytől való függőség.

Amennyiben előzetesen nem, csak a mediáció folyamán válik ez ismertté, úgy a következő ülésre – minden fél beegyezésével – be kell vonni a hiányzó feleket.²⁰¹

A mediációs folyamat nem érvényes családon belüli, vagy más olyan erőszakos cselekmények esetén, amikor a bántalmazott még a mediáció ideje alatt is függőségi viszonyban van a bántalmazóval.

A résztvevők bármikor dönthetnek úgy, akár külön, akár együttes elhatározásból, hogy nem kívánják folytatni a mediációs folyamatot. Fontos tudni, hogy ez nem jelenti a mediáció sikertelenségét, hanem a tapasztalatok alapján, sokkal inkább azt jelenti, hogy vagy képesek a felek közvetítő nélkül folytatni a megegyezést,²⁰² vagy realizálni azt, hogy más szükségletek kielégítésre²⁰³ van szükség a további problémamegoldó lépések előtt. Más szükséglet lehet, egy másik szakma felkészültségét igénylő segítség. Azaz, ahogy a mediáció egy válás esetén fekete dobozként szolgál a jog rendszerének, úgy a párterápia a mediációnak.²⁰⁴ A színterek megváltoztatásának szükségességének felismerése rendszerint a mediációs²⁰⁵ folyamatnak köszönhető. Ez a felismerés nagyon sok esetben a problémamegoldás érdekében történik. Az egyes problémamegoldó rendszerek (jog, mediáció, stb.) ugyanis nem onnipotensek az ágensek által megfogalmazott problémák mindegyikében. Ez kifejezetten igaz a mediáció során a sajátvilág problémára vonatkozó részének a közös világba való transzformációja után, mert ilyenkor más perspektívából, más felismerések mentén fogalmazódik meg a probléma kiváltó oka, vagy épp a megoldása. A mediáció rendszerint az ágensek elakadt, vagy megszűnt kommunikációjából adódó problémák esetében segít. Nagyon fontos, hogy párhuzamosan nem alkalmazható más protokollrendszerekkel. Akár a jogi eljárásról, akár a terápiás folyamatról beszélünk, vagy a mediációt kell felfüggeszteni arra az időszakra, amíg például a terápia vagy a jogi eljárás tart. A párhuzamosan alkalmazott rendszerek egymás hatásfokát csökkentik, mert más-más érvényességi területen működnek. A nyereségmaximalizálásra törekvő ügyvéd

²⁰¹ Ilyen lehet, egy volt feleség, aki beleegyezése nélkül a gyermek nem vihető külföldre, vagy az egyik szülő, akitől függésben van valamelyik fél, vagy egy olyan kompetens felsővezető, akinek a beleegyezése nélkül nem mehet foganatba a mediáció során létrejött megállapodás.

²⁰² Ez az első mediációs ülésen az ágensek sajátvilága rendszerint megmutatkozásra kerül, melynek eredménye, hogy a felek képesek más perspektívából rátekinteni az adott problémában a saját szerepüket, céljaikat, és a másik félhez való viszonyukat.

²⁰³ Rendszerint ilyen szükségletként merül fel, hogy valamelyik fél jobban megismerhesse sajátvilágát, és ezért valamely terápiás módszert választja, vagy közösen választják például a párkapcsolati terápiák egyikét, vagy akár megjelenhet ez az igény közösségi szinten is, és egy egész munkahelyi részleg mehet csapatépítő tréningre.

²⁰⁴ Lásd: 2.4. fejezet.

²⁰⁵ Ez csak a Transzformatív mediációra igaz, a többi típusnál logikájukból és gyakorlati protokolljukból kifolyólag nem kerül figyelembe vételre.

gondolkodásmódja nem összeegyeztethető a kapcsolat fenntartására és az akár a közös teherviselésen keresztül is nyertes-nyertes helyzetre törekvő mediátoréval.

8. A coaching folyamat szerepe a sajátvilágok változásában

A mediáció során az interperszonális kommunikációs folyamat sikerességének egyik indukálója az ágens sajátvilág állapot változásainak tudatos előidézése, megértése és megmutatása a közös sajátvilág színtéren. A mediációs folyamatban résztvevő ágensok saját maguk is érzékelik ennek szükségességét. A régebb óta fennálló vitás helyzetből fakadóan önállóan ezt a folyamatot nem tudják elvégezni. Ehhez kínál problémamegoldó protokollt a coaching, mint a sajátvilág megváltoztatásához releváns segítséget nyújtó kommunikációs folyamat. Konkrétan a mediáció előtti coaching folyamatot pre-mediációs coaching-nak²⁰⁶ nevezzük (Eddy, 2012).

A coaching angol kifejezése szállítást jelöli, ami valaminek az eljuttatását jelenti egy adott helyről egy kívánt helyre (Kennedy, 2009). Itt az ágens kerül az életének egy bizonyos aspektusában²⁰⁷ az adottból a kívánt világállapotba. Az ágens érzékeli, hogy a kívánt és az aktuális sajátvilág állapota között különbség van, csak nem tudja saját erőből elérni. Ehhez van szükség egy külső segítőre, aki kifejezetten azt a felkészültséget adja, hogy rendszerezi, strukturálja az ágenssel együtt, az elérni kívánt világállapothoz vezető lépéseket.

A folyamat során a coach számtalan kommunikációs technikát használ fel annak érdekében, hogy az ágens valós kapcsolatba kerüljön az adott területre vonatkozó sajátvilággal, annak lehető legpontosabb érzékelésével (Eddy, 2012). A coach nem „tudja jobban” nem „látja pontosabban” az ágens sajátvilágát, azt viszont igen, hogy az ágens hozzáfér vagy nem a sajátvilágához. Gyakran pont ez válik világossá az ágens számára a coach folyamatban, jelesül a reális sajátvilág érzékelés, és ebből kifolyólag az adott cél, vagy elérni kívánt állapot racionális meghatározása, valamint az oda vezető folyamat lépései. Racionális alatt az elérhető, azaz valóban kivitelezhető célok felállítását értem.

Az eddigiek alapján érthető, hogy a coach folyamat és a mediációs folyamat bizonyos szakaszai között jelentős átfedés van. Az ágens gyakran az egyik folyamatból kerül a másikba (coach, mediáció).

Rendszerint olyan változás történik az egyén életében, amit még nem ismert addig, nem tudta, hogy kell kommunikálni róla. A sajátvilág állapotok változásai olyan nagyfokú

²⁰⁶ A pre-mediációs coachingnak négy szakasza van: érzelmi kontroll, rugalmas gondolkodás, moderált magatartás és folyamatos önellenőrzés, a mediációs eljárás során.

²⁰⁷ A coaching sok területét fedi le az életnek: üzleti, életvezetési, munkahelyi, sport, egészségügyi, stb. (Kennedy, 2009)

változáson mennek keresztül ebben az időszakban, hogy nem tudja pontosan az egyén, hogy ezt a változást, hogy kezelje. Sokszor több folyamatban is részt vesz egyszerre, vagy egymás után az egyén, hogy megismerje a sajátvilág állapotát, illetve ki tudja alakítani az elérni kívánt sajátvilág állapotot.

Az eddig ismertetett példák közül a legösszetettebb ilyen változás, az érzelmi élettel és egzisztenciával is összefüggő változás, például a válás. Itt egy komplex gazdasági, érzelmi, társadalmi egység átalakulásáról van szó. Ez a folyamat sokszor visszavezeti az egyént a gyermekkori történések, a saját és a szülők megértéséhez. Ennek tisztázásához a pszichológia tudománya nyújt segítséget, hogy láthatóvá és érthetővé válják az ok okozati összefüggés a szülői viselkedési és kommunikációs minta, és annak valamilyen ismétlődése az egyén életében. Ezek a minták rendszerint egy bizonyos helyzetet tudtak jól megoldani, adott időpontban és körülmények között. Itt érkeztünk meg az időbeliség jelentőségéhez, amely mind az intraperszonális, mind az interperszonális kommunikációs segítő folyamatok kiemelkedő kulcspontja.

Egy adott megoldási minta jellemzően hagyományhoz, szokáshoz kapcsolódik. Kapcsolódhat személyekhez családon belül, de kapcsolódhat nagyobb közösségekhez is, például a lakókörnyezethez, stb. Ezek a problémamegoldások nagy ismétlésszámmal kerültek végrehajtásra az egyén életében, így nagyon sok emóció kapcsolódik hozzá. A szokásjogon keresztül szemlélve a két folyamatot, a mediáció az, amelyben a megoldási minta jobban kapcsolódik a kulturális környezethez. A mediáció során intra- és interperszonális szinten is változtatásokat hozunk a megoldási mintába és így ahhoz több kulturális kötöttség társul. A coach folyamat során főként a saját világ színterén hozunk létre változtatásokat. Ezek a belső folyamatok nem hozzáférhetőek még a közvetlen környezetünkben élők számára sem.²⁰⁸ A folyamatban résztvevő személyen már csak akkor veszik észre a környezetében élő emberek a változást, amikor annak külső jelei mutatkoznak; megváltozott munkahely, új stílus, vagy éppen aktív sportolás. A környezet ekkor már nem, vagy csak részlegesen tud negatív hatást gyakorolni a tapasztalatok alapján az egyénre: a céljait racionalizálta, az eléréshez szükséges változtatásokat, lépéseket megtette, stb. Ezeknek a hatásai manifesztálódnak, amit bizonyos idő elteltével érzékel a környezet. Ekkor azonban már szokás szintre emelkedtek a korábbi változások.

²⁰⁸ Gyakran az egyén számára is nehézséget okoz a hozzáférés, ezért keresünk fel egy külső segítő.

Az coaching folyamatban a saját világ megváltoztatása technikailag szinte teljes mértékben megegyezik a mediációs folyamatával, azzal a kitételrel, hogy ott interperszonális szinten megy végbe a folyamat, és így folyamatos interakció keletkezik az egyén és a változással kapcsolatos folyamatban érintett személyek között. Ennek következtében újra és újra emocionális – vagy néha ösztön – szintre lép vissza a kommunikáció, melynek következtében bizonyos időbe telik, hogy újra a neocortex szintjén tudjanak megoldást találni. Ez a folyamat többször is megismétlődhet egy mediáció során. A többszereplős folyamatban a bizalom újraépítése – akár egy az előzőekhez más szinten is – jelentős erőfeszítést vesz igénybe.

A coach folyamatban a coach amennyiben szükségesnek látja, tarthatja emocionális szinten az egyént annak érdekében, hogy kiadja magából az érzelmek okozta feszültségeket, melynek következtében a test ismét megfelelő nyugalmi állapotba kerül a neocortex optimális működéséhez.

A fentieket a PTC nyelvén megfogalmazva a következő képpen lehet: A coach folyamatban a w_1 a w_2 -be való eljutást tartja fókuszban. Azaz a sajátvilág változását egy másik elérni kívánt sajátvilág állapotba. A mediációs folyamat annyiban tér el ettől, hogy a w_{k1} a w_{k2} -be való eljutásának megvalósítására törekszik. A közös sajátvilág állapot minimum kettő individuum sajátvilágának halmaza. Ez a halmaz felbomlik és új dimenzióban alakul újjá.²⁰⁹ Másképp megfogalmazva w_{1a} és w_{1b} sajátvilág állapotok közös halmazából w_{1ab} -ból kell egy w_{k2} létrehozni.²¹⁰

A két folyamat pozitív hatással lehet egymásra a tapasztalatok alapján. A sikeres mediáció beindítja az egyén önmagára vonatkozó változtatási vágyait, célokat generál és coach folyamatban meg is valósítja azokat.²¹¹ Ugyan ez a folyamat megfigyelhető fordítva is: a coach folyamat vezet oda, hogy az egyén tudatos szintre emelve a céljait mediációs folyamattá alakul egy családi vita, egy személyes, vagy hivatali konfliktus.

²⁰⁹Ez még egy válás esetén is igaz, mert a házastársi kötelék felbomlik, de a szülői nem, az csak átalakul.

²¹⁰ Nem feltétlenül fogja a w_{1ab} , ami a két individuum sajátvilágának halmazát jelöli, az új közös saját világot jelenteni – a gyakorlati tapasztalatok alapján annak csak egy része egyenlő az új közös sajátvilággal.

²¹¹ Ilyen lehet a válás, a munkahely változtatás, az iskolai váltás, stb.

Összegzés: A közös döntés betartásának okai

A mediáció számos korai formájáról, elődjéről őriz írásos emlékeket az emberiség. Különböző történelmi korok különböző dinamikát generáltak a folyamatnak. A háborúkkal teli időszakokban a felsőbb hatalmak, kezdetben istenek, később uralkodók – vagy azok nevében – hoztak ítéletet és a döntéseket az interperszonális vitákban.²¹² A békésebb, gazdaságilag prosperáló időkben az egyének és intézmények egyaránt több időt és energiát fordítottak a saját érdekképviselőből fakadó közös megegyezésre.²¹³

Mindez érthetővé válik, ha visszautalunk a *neurobiológiai reakciók* című fejezetben taglaltakra. Az interperszonális kapcsolatok során egy új nyugalmi állapot kidolgozásához és a hozzá szükséges frontális lebeny aktivitásához az agytörzs és a limbikus rendszer nyugalmi állapotára van szükség. A háborúk, nélkülözések idején elszigetelten rövidebb időkre jött létre csak ez az állapot, ami nem volt elég ahhoz, hogy intézményesüljön, és szokássá váljon társadalmi szinten. A gazdasági fejlődéssel együtt nőtt az esélye a problémamegoldásnak elsősorban a racionalitás által való rendezésének tömegessé válásának. Itt tulajdonképpen a PTC fogalmi rendszere szerinti hozzáférésről beszélünk, arról a hozzáférésről, ami a mediációban való sikeres részvételhez szükséges. Ezt jellemzően az agy neocortex aktivitásával lehet leírni. Azaz, minél többet tölt az emberi agy a megoldás színterén, aktív állapotban, annál sikeresebben képes a közös megoldás megtalálására egy másik ágenssel ugyan ezen a színtéren. Az eltöltött idővel arányosan nő a sajátvilág reprezentálásának képessége is ezen a színtéren. Valamint igaz ennek inverze is: minél több időt tölt el az ágens ezen a színtéren, annál pontosabban tudja értelmezni, dekódolni a másik ágens által ezen a színtéren kifejezetteket.

Az előbbiekhöz hasonlóan fontos, hogy a neocortex aktivitásához a agytörzs és a limbikus rendszer inaktivitása szükséges. Ezt szintén a magas ismétlésszámmal lehet elérni, minél többször jut el sikeresen az ágens az ösztönökön és érzelmeken túli világba, annál pontosabban és részletesebben lesz képes észlelni és értelmezni a saját és/vagy másik ágens ösztönös, illetve érzelmi akcióit és reakcióit. Mindezekkel tovább segíti a gondolkodás színterén való sajátvilág megjelenítését.

²¹² Vagyis helyezték át a döntések színterét az interperszonális világból az intraperszonálisba.

²¹³ Ilyenkor a közös döntéseket ismét az interperszonális színtéren hozták meg. Az interperszonális színtéren hozott döntések, illetve döntések sorozata több bemeneti információt vesz figyelembe, akár az egyéni, vagy csoportos érdekek tekintetében, akár a döntések kimenetelének mérlegelésének tekintetében.

A mediációhoz, mint problémamegoldó protokollhoz hasonlatos, számos eljárás alakult ki a történelem során. Ilyenek voltak az uralkodók, vagy közösségi vezetők által gyakorolt ítélkezések, vagy Magyarországon a királyszék intézménye – ahol az uralkodó az országot járva hozott ítéletet nemes és köznép vitás kérdéseiben egyaránt. Szent István korában már írásban is használják a metiatoribus (közbenjárók) kifejezést. Ez a közbenjáró még természetesen közel sem azonosítható a mai mediátorral.

Az első nemzetközi esemény, ahol a mediáció során a mediátor nevét is lejegyezték az 1686-os vesztfáliai béke. A huszadik század közepéig kisebb-nagyobb nemzetközi krízisek, békekötések mentén jelentek meg közvetítő harmadik felek. Ezek a közvetítések annyiban már hasonlítottak a mai értelemben vett mediációra, hogy a harmadik fél biztosította a mediációhoz a megfelelő színteret, mind fizikai szinten, mind a közvetítés előrehaladását segítő felkészültség értelmében.

Az ókortól napjainkig a jog adja a hivatalos problémamegoldó keretrendszert minden civilizációban. Ennek angolszász formája az, amelyik először emelte be saját rendszerébe a mediációt az ezerkilencszázas évek közepén a Harvard-i professzorok javaslatára az Amerikai Egyesült Államokban. Erre azért volt szükség, mert a peres eljárások során a bíróságon évekig húzódtak még az egyszerűbb ügyek is.

A mediáció kezdeti formája sokban hasonlított a jogi procedúrából ismertekhez, a mediátor vezet, irányít és a legfőbb szempont, a mielőbbi megegyezés aláírása. Ekkor még nem vették figyelembe a résztvevő ágensek sajátvilág változásából fakadó igényeket, amelyek a mediáció tárgyához kapcsolódó problémára való reakció volt. A mediáció hamar – néhány évtized alatt – eljutott arra a fejlettségi szintre, hogy felismerésre került, hogy a legfontosabb kérdés a mediáció tárgyát képező változásra való reagálás a résztvevő ágensek részéről. Ez a reakció becsatornázható és differenciálható a mediáció legújabb típusával a transzformatív mediációval. A résztvevő ágensek számára olyan közös színteret biztosít, ahol a sajátvilág megértésére, értelmezésére, illetve az új sajátvilágok és a közös sajátvilág kialakítására is megvan minden felkészültsége a mediátoroknak.

A PTC taxonómiáját felhasználva, világosan és logikusan végigvezethető a résztvevő ágensek közötti mediációs folyamat, ami a PTC alkalmazása nélkül nem, vagy csak részlegesen lett volna jellemezhető és körülírható a kommunikációs tudományos világ számára. Ennek legfontosabb része a transzformatív mediációban az, hogy amikor két ágens nem képes a felbomlott/megszűnt sajátvilág állapotot újraértelmezni és építeni önerőből, akkor a megfelelő színtér és felkészültség biztosításával egy harmadik semleges fél képes transzformációt

eredményező stimulációt adni, azaz megteremteni a közös sajátvilág állapothoz szükséges feltételeket, úgymint a fizikai és mentális szintér. A megfelelő felkészültséggel a mediátor képes a folyamat koordinált keretei között fenntartani a folyamat szempontjából az előrehaladáshoz szükséges állapotot. Erről beszélünk például, ha valamelyik résztvevő ágens érzelmi megnyilvánulása megzavarná, esetleg meg is szakítaná a folyamatot a mediátor segítségével nélkül.

Fentieket a jogrendszerrel²¹⁴ való összehasonlítással szemléltethetjük pontosabban a PTC rendszerében. Az ágens a probléma megoldása kezdetén, a jogrendszer esetén egy olyan fizikai szintéren képviselteti magát, ahol semmilyen érzelmi megnyilvánulásnak nincs helye.

- 1) Itt az *agens felkészültségei* egész pontosan annak hiányai mutatkoznak meg: az ágensek nincsenek annak a tudásnak a birtokában, amely megfelelő felkészültséget jelentene számukra egy emócióktól mentes kommunikációra. Ez az emberiségnek nem sajátja: ez egy afféle mesterséges szintér. A mediáció során a résztvevő ágensek számára megengedett és támogatott a folyamat során az érzelmi megnyilvánulás. Ezek az érzelmi megnyilvánulások segítenek abban, hogy a limbikus rendszer nyugvópontra jusson és ezzel a neocortex aktivitásának utat nyisson. Ez azért kulcsfontosságú tényező, mert ha ez nem történik meg akkor nem fog kifejezésre jutni a mediációs szintéren az ágens sajátvilág változása, illetve a változással kapcsolatosan felmerülő alternatívák.
- 2) A jog rendszerében az *agens sajátvilágát* a jogi képviselője jeleníti meg. Egész pontosan fogalmazva az ágens sajátvilágának egy részének a jogi képviselő szerinti értelmezését. Erre a megfogalmazásra azért volt szükség, mert így világosan látszik, hogy kis különbségekkel, de folyamatosan távolodik a képviselt ágens a sajátvilágától. A következő távolító tényező a jog kategória rendszere, amely nem tartalmaz, olyan fogalmi egységeket, amelyekkel az ágens egész jellemző sajátvilága leírható lenne. Ebből kifolyólag nem is lehet a résztvevő ágens sajátvilágát jelentős adatvesztés nélkül jellemezni, és ha egyes részeket mégis sikerül, akkor azt is csak az ezt a művi nyelvet éveken keresztül tanuló jogi képviselők számára. A sajátvilágok tehát nem tudnak megjelenni a jogi szintéren maradék nélkül. A jogi képviselők által ily módon megjelenített rész-sajátvilágok felett hoz ítéletet a bíró. Tehát egy újabb kívülálló személy, akivel végképp soha nem alkottak a résztvevő ágensek közös sajátvilágot. A jog, mint problémamegoldó protokoll tehát nem rendelkezik a résztvevő

²¹⁴ A kontinentális és az angolszász jogrendszer között az összehasonlítás szempontjából nincs releváns különbség.

ágensek sajátvilágának reprezentálására alkalmas eszközrendszerrel. Igaz, nem is az adott probléma megoldásán, hanem annak – a jog szabályai szerinti – helyessége felett ítélik.

- 3) A mediáció megoldási színtereihez való *hozzáfértés* nehézségei – ahogy a *szociális driverek* fejezetben is bemutatásra került – a társadalmi szokásokból fakadnak. Akár egyéni, közösségi, vagy társadalmi szinten – ahogy azt a fent bemutatott összehasonlítás is mutatja – végül egy ágens döntése²¹⁵ került elfogadásra a kialakult szokásrendszerek többségében. Nem, vagy csak nagyon kis létszámú közösségekben²¹⁶ került elfogadásra és vált a hétköznapiok részévé a közös sajátvilágok kialakítása.
- 4) A közös sajátvilágok kialakítása hasonlóan más döntési formulákhoz a rendszeres gyakorlás révén emelkedik szokásszintre és válik mindenki számára egy hozzáférhető problémamegoldó protokollá. Amennyiben a harmadik résztvevő ágens²¹⁷ fogja a megoldást hozni – akár ítélet, akár tanács, stb. – formájában, úgy nem jön létre a közös sajátvilág a résztvevő felek között, és így a megoldás sem abból fakad. Ennek következtében a megoldás nem az ágensek sajátja. Amennyiben nem saját forrásból születik a megoldást jelentő megállapodás, úgy annak betartása kevésbé lesz fontos a felek számára.
- 5) A mediátor szerepe (aki nem ítélik, nem dönt, és nem ad tanácsot) a közvetítői folyamatban kettős: egyrészt a folyamat vezetése, annak lépéseinek betartatása a protokoll szerint, másrészt a résztvevő ágensekben végbe menő folyamatok kísérése, támogatása. A sikeres mediátor a két folyamatot összehangoltan instruálja párhuzamosan egymással. A mediátori felkészültség nem csak a protokoll egyes lépéseinek ismeretében, vagy az ágens pillanatnyi mentális állapotának felmérésében rejlik. A mediátor a mediációs folyamathoz azt a többlet felkészültséget adja, hozzá, amely a közvetítés dinamikájának ismeretében rejlik.

Ennek a felkészültségnek a legfontosabb jellemzői, hogy minden egyes eleme a résztvevő ágensek sajátvilágának az adott mediációval kapcsolatos, arra vonatkozó részeit a közös színtéren megjeleníthetővé váljon oly módon, hogy a mediációban résztvevő ágensek számára érthető és megérthető legyen. Ez nem csak a folyamat első szakaszaire érvényes – ahol a résztvevő ágensek a sajátvilág állapotukat ismertetik – hanem a későbbi, megoldást kereső szakaszokban is. Fontos, hogy a közvetítők felkészültsége kiterjed arra is, hogy a sajátvilág

²¹⁵ Az Isteni ítélet, a királyok döntése, a törzsi vezetők, majd a későbbiekben, a kontinentális jogban a bírói döntés, vagy az angolszász jogban a bíró vagy esküdtszék (egybehangzó) döntése is.

²¹⁶ Ilyenek például az alternatív iskolai rendszerek: Rogers, stb.

²¹⁷ bíró, mediátor, stb.

állapotokból fakadó – legyen az akár egyéni, akár közös – döntések és megállapodások valóban az ágensek sajátvilágukból fakadjanak és ne egy a háttérben álló okból. Ilyen lehet egy harmadik személy érzelmi hatása valamelyik félre, vagy egy munkahelyi nyomás, amely nem feltétlenül kerülne napvilágra.

A mediációs megállapodás interiorizálódik a felekben. A betartásának ilyen magas arányához a következők járulnak hozzá:

- (I) A sajátvilágok közössé válnak egy nagyon mély folyamat során, így a felek magukénak tekintik.
- (II) A korábbi probléma meg nem oldásához kapcsolódó félelmek eliminálódnak.
- (III) Győztes-győztes helyzet alakul ki a folyamat végére, nem csak a kívülállók szerint, hanem a résztvevő ágensek szerint is.
- (IV) A megállapodás után, ha valami változás áll be a megállapodás feltételeihez képest, a felek ismét a mediációs folyamaton keresztül keresik a megoldást, mert már tudatosult, hogy van olyan csatorna, ahol a jövőben is sikeresen működhetnek együtt.

A mediáció transzformatív típusa mindamellett, hogy a legfejlettebb változata a mediációnak az interperszonális problémamegoldás területén a résztvevő ágensek sajátvilágát olyan közelségbe hozza, hogy azok valós, hosszútávra szóló közös megállapodásokat képesek létrehozni. Mindezt oly módon teszik, hogy a problémamegoldást a probléma megszületésének színteréhez, ágenseihez juttatja vissza, így a generálók válnak a megoldókká.

A jövőben a protokoll szempontjából valószínűleg folyamatosan bővülni fog a megoldó eszközök tárháza; akár a más interperszonális tudományok és technikák bevonásával és azoknak közös fejlesztésével.

Minél közelebb kerülnek az ágensek a sajátvilágok veszteség nélküli kifejezéséhez, annál pontosabb, és kevesebb veszteséget generáló közös sajátvilágot tudnak létrehozni, mert a közelség végtelen.

Következtetések

A felállított hipotézisek, forrásanyag és gyakorlati példák elemzése után világossá vált, hogy van, ami teljes mértékben beigazolódott, és van, ami csak részben.

(I) A PTC egyértelműen alkalmas a mediáció leírására, mint problémamegoldó protokoll. Alkalmas továbbá a mediáció kommunikációs vetületeinek bemutatására, típusai közötti különbségeinek pontos feltárására. Jól érzékeltethető a PTC taxonómiáján keresztül a közvetítői eljárás fejlődése az egyes típusok között, a Facilitálttól a Transzformatívig. Szemléletesen magyarázható a mediáció egyes szakaszai és az ott végbemenő intra- és interperszonális változások.

(II) Egyértelmű viszonyítási pontot nyújt a Transzformatív mediáció helyes értelmezésében, különös tekintettel a sajátvilágok egymáshoz való viszonyának alakulásában, valamint a közös sajátvilágok alakulásának megértésében. A Transzformatív mediációban helye és ideje van a résztvevő ágens sajátvilág állapotához való hozzáféréshez, illetve annak pontos artikulálásához a mediációs szintéren. Ennek a folyamatnak a támogatása, segítése a PTC-n keresztül pontosabban végrehajtható.

Kifejezetten segíti a mediátori munkát az adott résztvevő ágens sajátvilágának megértésében, valamint a múltbéli sajátvilág állapotból egy új a változásokat követő közös sajátvilág kialakításában. Eszközt ad a fogalomrendszerén keresztül a mediátor számára, hogy az egyes gyakorlati mediációban történt eseményeket azonos fogalmi rendszer szerint dokumentálja. A későbbiek során akár a szupervízió során is pontos képet kaphat arról, hogy mi jelentett neki nehézséget, hol van szüksége szakmai segítségre.

Keretrendszerként való alkalmazása során jól strukturált, egymáshoz illeszkedő, azonos fogalmi rendszerben elhelyezhető oktatási modulokat lehet kialakítani. Kétséget kizáróan, jelenleg a legmegfelelőbb keretrendszernek tartom a mediáció felsőfokú oktatására, kutatására.

(III) A jelenlegi jogszabályok által előírt 60 órás képzési keretek között azonban nem valósítható meg a teljes PTC szerinti oktatás. A törvényi előírások nem kötik végzettségi típushoz, csak felsőfokú végzettségi szinthez. Így a mediátori képzésben jelenleg óriási eltérések tapasztalhatóak a felkészültségi szintben. Az itt felhasznált oktatási anyagot oly módon lenne célszerű megváltoztatni, hogy az illeszkedjen a későbbiekben a PTC fogalmi rendszeréhez. Ez alatt azt értem, hogy néhány a PTC-ben használt alapkifejezést érdemes lenne

bevezetni a mediációs oktatás első szintjén is. A PTC segít átlátni és utólagosan elemezni is a közvetítői folyamatot, melyen keresztül a mediátor visszajelzéseket kaphat saját szerepét illetően. Az így szerzett tapasztalatokkal tudatosan bővül a felkészültsége, tudása.

(IV) A jogszabályi háttér és annak kihasználtságának megvizsgálása után egyértelműen megállapítható, hogy egy jól szabályozott, gyakorlatban reálisan kivitelezhető problémamegoldó protokoll marad csaknem teljesen kihasználatlanul. Jelenleg Magyarországon a közvetítő eljárást a felek a folyamat során ismerik meg. Nemcsak annak egyes fázisait, protokollját, de az alapját képező megoldás orientált személetet is. A mediáció pontos funkciójával, szerepkörével és érvényességi területe az azzal kapcsolatba kerülő hatósági személyek számára sem teljes, így sok esetben nem tudnak megfelelő felvilágosítást adni.

(V) A felkészültség hiánya egyértelműen a vitarendezés, problémamegoldás mediációhoz szükséges szemléletmódbeli hiányából ered. A pozíció alapú vitarendezés elhagyása és a kooperatív szemlélet bevezetése ²¹⁸ képezheti az alapját a mediáció szemlélet szintű elterjedésének. Ahogy felülről irányított volt a közvetítői eljárás jogi háttérének megteremtése az Unió ajánlásokkal összhangban, úgy lehet a hozzá tartozó ismeretterjesztést, alap- és középfokú oktatást is megvalósítani.

²¹⁸ A negatív – jogi – segítségre szorulás helyett a pozitív önerőből történő élethelyzet kezelés, problémamegoldás szemlélet elfogadása, elsajátítása ugyan úgy kulturális szokás, tanítás kérdése, mint a pozíció alapú megközelítés.

Ajánlások

A mediáció bevezetése óta annak alkalmazása azoknál az eseteknél, amelyek közvetítői folyamatba kerültek jól működik, magas hatásfokkal. Azonban az esetszám elenyészően alacsony. Annak érdekében, hogy a mediáció, mint problémamegoldó protokoll, és mint szemléletmód is szélesebb körű ismertségre tegyen szert, a következő ajánlásokat tartom megfontolásra érdemesnek:

- A mediátori képzés egységesítése, kibővítése, a fogalmi rendszer egységesítése.
- A közvetítői eljárással kapcsolatba kerülő köztisztviselők, közalkalmazottak saját élményen alapuló képzése. Ennek célja, hogy a közvetítői eljárásról először halló kliensek pontos ismereteket kapjanak az eljárás mibenlétéről, így kellő felkészültség birtokában tudjanak dönteni az abban való részvételről.²¹⁹
- A kooperatív tárgyalástechnika alapjainak oktatása felső tagozattól egészen a felsőoktatásig.
- A pedagógusképzés részévé tenni a mediáció, mint szemléletet más, eddig már oktatott vitarendezési módszerek mellett.
- A civil szervezetek bevonása az egységes szemlélet szintű képzésekbe.

Fentiek megvalósítása lehet egy direkt állami program része, ahogy a jogszabályi bevezetés, illetve lehet a civil szervezetek számára kiszervezett megvalósítási feladat is. Mindkettő sikeres lebonyolításához egy több évre szóló tudatos cselekvési tervre van szükség, amely a célhoz rendelt konkrét operatív lépések strukturált szabályozását is tartalmazza.

Ez a folyamat járulhat hozzá egy olyan problémamegoldáshoz, vitarendezéshez való szemléletbeli változáshoz, amely az egész társadalom számára gazdaságilag, erkölcsileg és szellemileg is előrelépést jelenthet és az ország jövőjét pozitívan befolyásolhatja.

²¹⁹Jelenleg is van minimális ismeretátadás a bíróknak, jogászoknak, valamint ad hoc módon a rendőrség dolgozóinak. Azonban kellő ismeretek hiányában nem, vagy csak kis részben ismertetik az ügyfelekkel az eljárás által biztosított lehetőségeket.

Mellékletek

1. számú melléklet: mediációs kérelem

Mediációs kérelem

Alulírottak elismerik, hogy a (.....) intézmény (.....) munkatársai ismertették velük a mediációs folyamatot, és a folyamattal kapcsolatos kérdésekre válaszoltak. Alulírottak továbbá igazolják, hogy rendelkeznek a vitás helyzetmegoldásához, 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:

Mediátorok:

.....

Felek:

.....

Megfigyelő(k):

.....

2. számú melléklet: mediációs kérelem, nyilatkozat

NYILATKOZAT

a mediációs eljárás szabályainak betartásáról

Alulírott (.....) és (.....) mediátorok kijelentjük, a közvetítés során pártatlanul, lelkiismeretesen, legjobb tudásunk szerint működünk közre a felek (.....) és (.....) közötti vitát lezáró megállapodás létrehozásában.

Amennyiben a pártatlanságunkat megkérdőjelező körülményről tudomásunk van, vagy összeférhetlenségi ok (2002. évi LV. tv, 25. §) a tudomásunkra jut, akkor erről a felkérés előtt illetve az eljárás folyamán nyomban a Felek tudomására hozzuk.

A közvetítés során és megszűnése után is titoktartási kötelezettség terhel minden olyan tényt és adatot illetően, amelyről a közvetítői tevékenységgel összefüggésben szerzünk tudomást.

Budapest, 2015.hó.....napján.

A nyilatkozatot tevők:

Mediátorok:

.....

Felek:

.....

3. számú melléklet: mediációs megállapodás

MEGÁLLAPODÁS

mely létrejött egyrészről (anyja, neve: születési hely, idő:; lakcíme:; személyi igazolványának a száma:), mint megbízó,

..... (anyja, neve: születési hely, idő:; lakcíme:; személyi igazolványának a száma:), mint megbízó,

a továbbiakban együtt: Megbízók,

másrészről.....,mediátor

(székhely:.....;közvetítői igazolványának a száma:

mint mediátor (továbbiakban: Mediátor)

között a Megbízók közötti jogi közvetítői eljárás lefolytatásáról, a mai napon az alábbi feltételek mellett:

1.Felek megállapodnak az alábbiakban

a. (.....)

b. (.....)

2.Felek a megállapodást a megkötéstől számított (.....) ideig betartják.

3.Felek megállapodnak abban, hogy a megállapodás megkötése után felmerült vitás kérdésekben ismét a mediációs eljárást tekintik megoldási eszköznek.

4.Mediátor köteles az eljárás során vagy azzal összefüggésben tudomására jutott üzleti titkokat megőrizni, mind a másik Megbízó, mind harmadik személyek vonatkozásában.

5.A jogi közvetítői eljárás minden megkezdett órája után-Ft díj illeti meg Mediátort.

Kelt:.....

Dátum:2015.hó,napján.

Mediátorok:

.....

Felek:

.....

4. számú melléklet: statisztikai adatközlő

Statisztikai adatszolgáltatás a közvetítői tevékenységről

az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program adatgyűjtéseiről és adatátvételeiről szóló 288/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet 3. melléklete (nyilv.szám: 2031) alapján

FIGYELMEZTÉS! Az adatszolgáltatás megtagadása, valótlan adatok közlése, valamint a késedelmes adatszolgáltatás büntető-, illetőleg szabálysértési eljárást von maga után!

Tárgyév: 2014

Az adatszolgáltatást teljesítő neve (megnevezése): Németh Viktor

	Ügyforgalom	Az eljárással érintett ügyek tárgya			Összesen
		családjog	munkajog	egyéb polgári jogvita	
1.	Az előző időszakról folyamatban maradt ügyek	0	0	0	
2.	A tárgyévben érkezett ügyek száma	0	0	0	0
3.	Befejezett ügyek (összesen)	0	0	0	0
	Ebből megállapodással fejeződött be	0	0	0	0
	megállapodás nélkül fejeződött be	0	0	0	0
	A megállapodás elmaradásának oka a Kvtv. 35. § (1) bekezdés b)-d) pontjai szerint ¹	egyik fél (b)			
		mindkét fél (c)			
		eltelt idő (d)			
4.	Az időszak végén folyamatban maradt ügyek	0	0	0	0

Kelt: Budapest, 2015.január 11.

(aláírás helye)

Kitöltési útmutató

A közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény 15. § szerint „a közvetítő (a jogi személy nevében eljáró közvetítő esetében a jogi személy) minden tárgyévét követő év január 31. napjáig köteles adatszolgáltatást teljesíteni a miniszter részére a tárgyévben lefolytatott közvetítői eljárások, az eljárások során létrejött megállapodások számáról, az eredménytelenül zárult eljárások számáról (az ok megjelölésével) és a vita jellegéről”. Az adatszolgáltatás tehát statisztikai célra történik és kötelező mind a természetes személyek, mind a társaságok számára (pl. ha egy közvetítői névjegyzékben szereplő bt.-nek a tagja a közvetítő, akkor ő saját nevében, és mint képviselő is köteles az adatbejelentésre; ilyenkor két statisztikai adatlap kitöltése és megküldése szükséges).

A tárgyév (amely időszakról a bejelentés szól) kitöltendő. A bejelentő nevét (megnevezését) kérjük nyomtatott betűvel, olvashatóan kitölteni (társaságok esetén pecsétlenyomat használható). A táblázat mezőit arab számokkal kell kitölteni; „nullás” bejelentés esetén (amikor egyáltalán nem volt közvetítői ügy) elegendő a jobb szélső oszlop („Összesen”) 1. és 2. sorát értelemszerűen (0, X vagy – jellel) kitölteni. A jelentést a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium (Postacím: 1357 Budapest, Pf. 2.) részére kell megküldeni; faxon is elküldhető a 795-0497-es számra, e-mail-en pedig a mikfo@kim.gov.hu címre.

¹ A közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény 35. § (1) A közvetítői eljárás befejeződik [...]

b) azon a napon, amelyen az egyik fél közli a másik féllel és a közvetítővel, hogy a közvetítői eljárást befejezettnek tekinti, c) azon a napon, amelyen a felek egybehangzóan kijelentik a közvetítő előtt, hogy kéri a közvetítői eljárás befejezését, vagy d) a felek eltérő megállapodása hiányában a nyilatkozat aláírásának napjától számított négy hónap elteltével.

Hivatkozások

- Arisztotelész (1999): Rétorika. Budapest, Telosz Bt.
- Axelrod, Robert (1984): The Evolution of cooperation. Basic Books/ The Perseus Book Group, New York.
- Bardwick, J. (1991): Danger in the Comfort Zone From Boardroom to Mailroom – How to Break the Entitlement Habit that's Killing. American Business, American Management Association.
- Barrile, Leo G. (2015): I Forgive You, but You Must Die: Murder Victim Family Members, the Death Penalty, and Restorative Justice. Victims & Offenders - An International Journal of Evidence-based Research, Policy, and Practice, Vol.10, 2015. Issue 3. 239-269.
- Baruch, Robert A. Bush, Joseph P. Folger [1994](2005): The Promise of Mediation The Transformative Approach to Conflict. San Francisco.
- Bateson, G. (1972): Steps to an Ecology of Mind. Collected Essays in Anthropology, Psychiatry, Evolution, and Epistemology. University Of Chicago Press.
- Benjamin, Robert (2012): The Natural History of Negotiation and Mediation. The Evolution of Negotiative Behaviors, Rituals, and Approaches. Mediate.com.<https://www.mediate.com/articles/NaturalHistory.cfm>.
- Berne, Eric (2002): Emberi Játzmák. Budapest, Háttér Kiadó.
- Berne, Eric (2008): Sorskönyv. Budapest, Háttér Kiadó.
- Bogacz, Francois, Lack Jeremy (2010): The Social brain during the mediation the tentative model, Mediation World Conference, Ljubjana.
- Bono, Edward de (1994): Paralell thinking. London: Viking.
- Bono, Edward de (1995): Teach yourself to think. London: Penguin Books Inc.
- Boros Zsuzsa [et. al],(2014): Polgárjog IV/V Családjog. Budapest, HvgOrac.
- Bracha, Haim Stefan (2004): Freeze, Flight, Fight, Fright, Faint: Adaptationist Perspectives on the Acute Stress Response Spectrum, CNS Spectrum, Vol. 9. (9) p.679-680.
- Carnall, C. A. (1995): Managing Change in Organisations. New York, Prentice Hall.
- Chambers Dictionary (2014): Chambers. 13th Edition.
- Cobb, Sara (1994): "A Narrative Perspective on Mediation: Toward the Materialization of the Storytelling Metaphor." In New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives. Szerk.: Folger, Joseph P. és Jones, Tricia S. Thousand Oaks, Sage Publications.

- Complex Jogtár (2003): Budapest, Wolters Kluwer.
- Contreras-Vidal, José L. és Schultz, Wolfram (1999): A Predictive Reinforcement Model of Dopamine Neurons for Learning Approach Behavior. *Journal of Computational Neuroscience*, Vol 6. No. 3, pp. 192-214.
- Cory, Gerald A. Jr., Gardner, Russell Jr. (2002): Reappraising MacLean's Triune Brain Concept. In. *The Evolutionary Neuroethology of Paul MacLean - Convergences and Frontiers*. London. Greenwood Publishing Group.
- Cozolino, Louis (2010): *The Neuroscience of Psychotherapy: Healing the Social Brain*. New York: W. W. Norton & Company.
- Day, James M. (1991): The moral audience: On the narrative mediation of moral "judgment" and moral "action". Vol. 4. No. 54. pp. 27-42.
- Decastello, Alice (2008): *A közvetítői eljárás az egészségügyben*. Doktori értekezés tézisei, Pécs.
- Demeter Márton (2014): *Konstruált világok*. Budapest, Typotex.
- Domschitz Mátyás (2014): A szervezet, mint holon. In Demeter Márton (2014), pp 25-46.
- Donny, Z. C., Bigelow, G. E., Walsh, S.L. (2006): Comparing the physiological and subjective effects of self administered vs. yoked cocaine in humans psychopharmacology. 186(4). 544-552.
- Eddy, Bill (2012): *Pre-Mediation Coaching: 4 Skills for Your Mediation Clients*. Highconflictinstitute.com. <http://www.highconflictinstitute.com/articles/mediation-a-negotiation-articles/78-hci-articles/published-articles/136-pre-mediation-coaching>.
- Eisenberger, N. I., Libermann, M. D., Williams, K. D. (2003): Does rejection hurt? An MRI study of social exclusion. *Science*. 302. 290-292.
- Feldmár András (2006): *A tudatállapotok szivárványa*, Budapest, Könyvfakasztó.
- Fellegi Borbála (2009): *Út a Megbékéléshez – A helyreállító igazságszolgáltatás intézményesülése Magyarországon*. Budapest, Napvilág Kiadó.
- Ferenczi Andrea (2010): *A konfliktus, ami összeköt. A mediáció mint a bizalomépítés eszköze*. Doktori disszertáció, Pécs.
- Filei Nikolett, Hinkel József, Jablonszky László, Kétszeri Csaba, Nizalowski Attila (2003): *Az 1000 év törvényei című internetes adatbázis a Corpus Juris Hungarici CD és a CompLex Jogtár Közlöny adatbázisának felhasználásával készült*. Budapest, CompLex Kiadó Kft.
- Fisher, Roger and Ury, William (1991): *Getting to yes – Negotiating Agreement Without Giving In*. New York, Penguin Books.

- Folger, Joseph P. and Bush Baruch, Robert A (2010): Mediation Quarterly article "Transformative Mediation and Third-Party Intervention: Ten Hallmarks of a Transformative Approach to Practice". Volume 13, Number 4.
- Foster, Katina (2003): A Study in Mediation Styles. A Comparative Analysis of Evaluative and Transformative Styles. Mediate. Com. www.mediate.com/articles/fosterK1.cfm.
- Frith, Chris D. és Frith, Uta (2007): Social cognition Inhumans Review Current Biology. Vol.17, Issue 16, 724-732.
- Gárdos, Péter dr.(Szerk.) - Vékás Lajos (Szerk.) (2014): A Polgári Törvénykönyv magyarázatokkal. Budapest, Complex Kiadó KFT.
- Geertz, C. (1994): Az értelmezés hatalma. Antropológiai írások. Budapest, Osiris. Második kiadás:2001.
- Gyengéné dr. Nagy Márta (2009): Mediáció az Igazságszolgáltatásban - Családjogi specialitások, PhD. értekezés, Szeged.
- Hedden, T., Gabrieli, J. D. E. (2006): The ebb and flow of attention in the human brain. Nature Neuroscience, 9, 863-865.
- Hendersen, R. W., Mineka, S. (1985): Controllability and predictability in acquired motivation. Annual Review of Psychology 36. 495 – 529.
- Herczog Mária (szerk.) (2002): Együtt vagy Külön – maradjunk együtt vagy váljunk el? Budapest, KJK-Kerszöv.
- Herczog, Mária (szerk.) (2004): Megbékélés és jóvátétel. Budapest, Család, Gyermekek, Ifjúság KKE.
- Horányi Özséb (szerk.) (2007): A kommunikáció mint participáció. Budapest, Typotex.
- Hughes, Scott H. (1998): Facilitative Mediation or Evaluative Mediation: May Your Choice Be a Wise One. The Alabama Lawyer Vol. 59.No. 9. pp. 246-254.
- Hull, Clark Leonard (1966): Principles of Behavior; An introduction to Behavior Theory. New York, Appleton-Century-Crofts.
- James, Lawrence. R., és Brett, Jeanne M. (1984): Mediators, moderators and tests for mediation. Journal of Applied Psychology, Vol. 69, pp. 307-321.
- Judd, Charles. M. és Kenny, David. A. (1981): Process analysis: Estimating mediation in treatment evaluations. Evaluation Review, Vol.5, pp. 602-619.
- Kennedy, Julie (2009): Thesis: A definition of coaching. Doktori disszertáció, Potsdam.
- Kézai Simon, Priskos (1999): Kézai Simon magyar krónikája. Priskos rétor töredékeiből. Budapest, Magyar Ház.

- Kinnunen, Aarne (2010): A helyreállító igazságszolgáltatás európai jó gyakorlatai a büntetőeljárásban in. Közvetítői eljárás – mediáció – Magyarországon, felnőtt korú elkövetők esetén. Budapest, IRM.
- KominDr., Vladimir (2000): Légzéskontroll. Budapest, Atlantika Alapítvány.
- Kovács Lajos (2014): Kommunikáció – kommunió – PTC. Egy lehetséges egyháztan keretei. In Demeter Márton (2014), pp. 221-240.
- Krapf, Günther (1992): Az autogén tréning gyakorlata. Budapest. Springer Hungarica.
- Lewin, Kurt (1972): A mezőelmélet a társadalomtudományban, Budapest, Gondolat.
- Lipton, Bruce H. (2005): The Biology of Belief – Unleashing the Power of Consciousness. Matter & Miracles. Hay House, New York.
- Lovas Zsuzsanna - Herczog Mária (1999): Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés. Budapest, Múzsák Kiadó.
- Lőrincz Veronika, Loss Sándor (2002): Romani Kris a Dél-Békési Oláh cigányoknál. Beszélő. 7. 9-12.
- MacLean, Paul D. (1990): The Triune Brain in Evolution. Role in Paleocerebral Functions. London, Springer.
- Magyar Értelmező Kéziszótár (1972): Budapest, Akadémiai Kiadó.
- Margaret S. Herrman, Margaret S. Hollett, Nancy, Gale, Jerry Foster, Mark (2001): Defining Mediator Knowledge and Skills. Negotiation Journal, Vol,17, No 2., pp 139–153.
- Marklund, Linda Jur.Lic. (2010): A helyreállító igazságszolgáltatás európai jó gyakorlatai a büntetőeljárásban in. Közvetítői eljárás – mediáció – Magyarországon, felnőtt korú elkövetők esetén. Budapest, IRM.
- McHenry, Robert (2008): Fight, flight or face it? Celebrating the effective management of conflict at work. <http://www.opp.eu.com/conflict.aspx>, PDF.
- Miers, David - Willemsens, Jolien (2004): Mapping Restorative Justice, Leuven. European Forum for Victim-Offender Mediation and RJ.
- Mitchell, J. P., Macrae, C. N., Banaji, M. R. (2006): Dissociable Medial Prefrontal Contributions to Judgments of Similar and Dissimilar Others. Neuron. 50. 655-663.
- Németh Viktor (2014): A közelség végtelen. In Demeter Márton (2014), pp 57-70.
- Niedermüller P. (1999): A kultúráközi kommunikációról. In. Társadalmi kommunikáció. Szerk. Béres I.- Horányi Ö., Budapest, Osiris.

- O'Connor, Joseph és Seymour John (2014): NLP - Segítség egymás és önmagunk megértéséhez - Pszichológiai gyakorlatok. Budapest, Bionenergethic Kiadó.
- Oláh Attila (2006): Pszichológiai alapismeretek. Budapest, Bölcsész Konzorcium.
- OPP (2008): Fight, flight or face it? celebrating the effective management of conflict at work. Oxford. OPP.
- Pallai Katalin (2010): Kooperatív tárgyalás és konfliktuskezelés jegyzet/gyakorlati segédlet. Budapesti Corvinus Egyetem.
- Pléh Csaba (2000): A lélektan története. Budapest, Osiris Kiadó.
- Pruitt, Dean G. and Rubin, Jeffrey Z. (1986): Social Conflict. Escalation, Stalemate and Settlement. New York, Random House.
- Rock, David (2008): SCARF: A brain-based model for collaborating with and influencing others. Neuro Leadership Journal.
- Rossi, Rachel A. (2008): Meet Me on Death Row. Post-Sentence Victim-Offender Mediation in Capital Cases. Pepperdine Dispute Resolution Law Journal, Vol. 9:1, 2008. pp. 185.
- Santa Maria, Diana és Gregg, Marc A. (1997): Seven steps to effective mediation. The Trial Lawyer Magazine. Vol. 33., No.2. Washington DC.
- Sheldrake, Rupert (2009): Morphic Resonance. The Nature of Formative Causation. Rochester, Park Street Press.
- Síklaki István (2012): A szuverén ágensségtől az együttműködésen át a nyelvig in Bajnok Andrea [et al] (2012): A kommunikatív állapot. Diszciplináris rekonstrukciók. Horányi Özséb 70. születésnapjára. Budapest: Typotex Kiadó, pp. 51-58.
- Singer, Magdolna (2010): Júlia vagyok és válok. Budapest, Grabó Kiadó.
- Sipos Balázs (2014): A PTC a politikai kommunikáció jelenkori történetének kutatásában. In Demeter Márton (2014), pp 11-25.
- Soósné Dr Faragó Magdolna (2003): Mentálhigiénés pedagógiai szociálpszichológiai fogalomtár. Budapest, Országos Pedagógiai Könyvtár és Múzeum.
- Spillman, Kurt R. and Kati Spillman (1991): On Enemy Images and Conflict Escalation. International Social Science Journal 43 (I), 57-76
- Strasser, Freddie – Randolph, Paul (2005): Mediáció a konfliktusmegoldás lélektani aspektusai. Budapest, Nyitott Könyvműhely Kiadó.
- Szekeres Diána (2014): A mediáció alkalmazása és ami mögötte van... In: Alkalmazott tudományok I. fóruma. Budapesti Gazdasági Főiskola, Budapest, pp. 869-887.

- Szent István Társulat (1976): Biblia Ószövetségi és Újszövetségi Szentírás. Budapest, Az Apostoli Szentszék Könyvkiadója.
- Tabibina, G., Libermann, M. D., (2007): Fairness and Cooperation Are Rewarding. Evidence From Social Cognitive Neuroscience. *Annals of the New York Academy of Sciences*. 1118. 90-101.
- Terenyi Zoltán (2014): Részvétel a pszichiátriában. In Demeter Márton (2014), pp 46-57.
- Tóth Pál Péter (szerk.) (1999): Döntőbíráskodás, Budapest, Püski.
- Törzs Edit (2010): A helyreállító igazságszolgáltatás európai jó gyakorlatai a büntetőeljárásban in. Közvetítői eljárás – mediáció – Magyarországon, felnőtt korú elkövetők esetén, Budapest, IRM.
- Treacy, Gerald C. (1948): Mediator Dei - Encyclical Letter of Pope Pius XII on the Sacred Liturgy. Mahwah, Paulist Press.
- Tuckman, Bruce W. (1965): 'Developmental Sequence in Small Groups', *Psychological Bulletin*. American Psychological Association, Vol. 63, No. 6, pp. 384-99.
- Turnbull, Andrew V. és Rivier, Catherine L. (1999): Regulation of the Hypothalamic-Pituitary-Adrenal Axis by Cytokines. *Actions and Mechanisms of Action. Physiological Reviews*. Vol. 79 no. 1:1-71.
- Ury, William (1991): Getting past no – Negotiating with difficult people, Business Books Limited, London.
- Viorst, Judith (2002): Szükséges Veszteségeink, Budapest, Háttér Kiadó.
- Vitrai József (2010): Büntetés Helyett, A Büntetőeljárás Alternatívájaként Működő Elterelés Értékelése, Budapest, L'Harmattan.
- Wall, James A. Jr. és Lynn Ann (1993): Mediation – A current review. *Journal of Conflict Resolution*. Vol. 37 No. 1, pp. 160-194.
- Warters, Bill (2000): Thinking About Variations in Campus Mediator Style, *Conflict Management in Higher Education Report*, Vol. 1, No.4.
- Webster's New World College Dictionary (2016): Merriam-Webster Incorporation. Fifth Edition.
- White, Alasdair A. K. (2009): From Comfort Zone to Performance Management, London. La Houlette, White & MacLean Publishing.
- Winslade, John – Monk, Gerald – Cotter, Alison (1998): A Narrative Approach to the Practice of Mediation. *Negotiation Journal*, Vol. 14, Issue 1. pp. 21-41.
- Winslade, John és Monk, D. Gerald, Monk, Gerald (2000): Narrative Mediation. A New Approach to Conflict Resolution. San Francisco, Jossey-Bass Publishing.

- Wood, John (2004): Mediation styles: Subjective description of mediators. *Conflict Resolution Quarterly*. Vol. 21, No. 4., pp. 437–450.
- Woodworth, Rober Sessions (1938): *Experimental psychology*. New York, H. Holt and company.
- Wylie, H. és Pare, D. (2001): Whose story is it anyway? An interdisciplinary approach to postmodernism, narrative, and therapy. *Mosaic: An Interdisciplinary Critical Journal*, Vol.34. Issue 1., pp.153-172.
- Yerkes, R., & Dodson, J. és ‘The Dancing Mouse, A Study in Animal Behavior’, (1907): *Journal of Comparative Neurology & Psychology*, Number 18, pp. 459-482.
- Zagare, Frank C (1984): *Game Theory. Concepts and Applications*. London, Sage Publications.
- Zumeta, Zena D., J.D. (2000): *Styles of Mediation. Facilitative, Evaluative, and Transformative Mediation*. Mediate.com. www.mediate.com/articles/zumeta.cfm.