

**BALÁZS RÉKA\***

## **Kapcsolatügyileti mediáció: a kapcsolattartás békés rendezése**

### *Bevezetés*

Mi a mediáció? Mit jelent mediálni? Annak ellenére, hogy az utóbbi években már Magyarországon is egyre többen veszik igénybe a mediációt, sajnos a hazai köztudatban a jogintézmény még nem minősül elsődleges konfliktus megoldó eszköznek.

Enyhe túlzással kijelenthetjük, hogy az emberiség konfliktus nélkül nem tud élni, és az elmúlt évszázadok során az is bebizonyosodott, hogy a konfliktusok megoldása is nagy nehézséget jelent számunkra. Így a mai napig keressük a legmegfelelőbb, legcélravezetőbb módszert a konfliktusok feloldására és megszüntetésére.<sup>1</sup>

A konfliktussal való szembenézésnek és a konfliktus megoldásának két módját különböztethetjük meg, a versengő és az együttműködő módszert. A mediáció vonatkozásában az utóbbi az irányadó, hiszen itt a cél nemcsak a saját, hanem a másik fél problémájának is a megoldása és érdekeinek kielégítése.<sup>2</sup>

A mediáció az alternatív vitarendezés (AVR<sup>3</sup>) egyik módja, amelynek során a semleges harmadik fél, a mediátor, azzal a céllal avatkozik közbe, hogy a felek között a kölcsönösen elfogadható megegyezést elősegítse. Tehát a mediátor nem ítélkezik, a mediátor mintegy „bábáskodik, segít az egyezség megszületésében.”<sup>4</sup>

A mediáció lényege, hogy a vitában álló felek, a peres út elkerülésével, felismerjék közös céljaikat, esetlegesen újra hajlandóak legyenek egymással kommunikálni, és olyan javaslatokat tegyenek a megegyezés érdekében, amelyeket mindketten kölcsönösen elfogadhatónak tartanak.

Szemben a peres eljárással, ahol egyik fél nyertesként, a másik fél vesztesként kerül ki, a mediáció során arra törekszünk, hogy az eljárás végkimenetelét követően mindkét fél úgy

---

\* PhD-hallgató, Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar

<sup>1</sup> ZUSCHLAG, BERNDT – THIELKE, WOLFGANG: *Mindennapjaink konfliktushelyzetei*. Medicina Könyvkiadó Zrt., Budapest, 2009. (továbbiakban: ZUSCHLAG - THIELKE 2009) 17. p.

<sup>2</sup> TEPPERWEIN, KURT: *Válságból fakadó új élet - Hogyan oldjuk meg sérülés nélkül sorsunk kríziseit*. Mérték Kiadó, Budapest, 2006. 68. p.

<sup>3</sup> Eredeti angol terminológiában: *Alternative Dispute Resolution*

<sup>4</sup> STRASSER, FREDDIE – RANDOLPH, PAUL: *Mediáció a konfliktusmegoldás lélektana*. Nyitott Könyvműhely, Budapest, 2005. (továbbiakban: STRASSER – RANDOLPH 2005) 78. p.

érezze, hogy nyertesként került ki a konfliktusból, egy olyan „nyerő-nyerő” egyezség jöjjön létre köztük, amire mindketten vágytak, ami mindkettőjük elvárásainak megfelel.<sup>5</sup>

Szemléltető példaként említeném a narancs „esetét”, amikor is a felek között azon folyik a vita, hogy kié legyen a narancs. Mindkét fél eltérő indokból szeretné azt megkapni. Az egyik azért, hogy megegye a gyümölcsöt, a másik pedig azért, mert a héjából kandírozott narancshéjat szeretne készíteni. A probléma megoldása nagyon egyszerű: aki a gyümölcsöt szeretné, az megkapja a narancs belsejét, aki kandírozott narancshéjat szeretne, az megkapja a gyümölcs külsejét. Így mindenki jól jár, mindenki nyertesként kerül ki a vitából.

Ezen rövid bevezetőt követően, a családi közvetítői eljárás egy speciális formájának, a kapcsolatügyleti mediációnak a rövid bemutatását kísérem meg, mindazon sajátosságokat kiemelve, amelyek ezen eljárás különlegességét adják.

### I. A családi mediáció

A hazai és a nemzetközi gyakorlat is azt mutatja, hogy a közvetítői eljárás legelterjedtebb formája a családi mediáció. A napjainkban végbemenő globális méretű változások a család intézményét jelentősen befolyásolják. Abban viszont nincs változás, hogy mindenhol a családot tekintik a társadalom meghatározó, elsődleges szocializációt nyújtó kisközösségének.<sup>6</sup>

Az ősi család modell, az ősi szokásokkal, hagyományokkal azonban eltűnőben van, ami bizonytalanságot jelent a családok életében, és bizonyos esetekben súrlódási pontként jelenik meg egyes családoknál.<sup>7</sup>

A családi konfliktusok, megromlott kapcsolatok rendezésének legmegfelelőbb „szelíd” módjának a családi mediációt tekinthetjük.<sup>8</sup> Ennek legfőbb indoka, hogy a mediáció előnyeit a családi kapcsolatokban lehet leginkább kamatoztatni. A családi konfliktusok esetében van meg a felekben az a megfelelő késztetés, hogy saját maguk döntsenek problémájukról gyermekeik érdekeinek figyelembe vételével.<sup>9</sup>

Mivel a családi jogvitákban a családi élet legkényesebb, legérzékenyebb kérdéseiben kell döntést hozni, így célszerű, ha a felek a közvetítői eljárás igénybevételével dolgozzák ki a családot, de elsősorban a gyermek érdekeinek legmegfelelőbb egyezségét.<sup>10</sup>

Ami kicsit „mássá” teszi a családi mediációt a többi közvetítői eljárástól, az az érzelmi túlfűtöttség, az egzisztenciális érintettség, ami komoly próbatételt jelent a résztvevő felek és a mediátor számára egyaránt.<sup>11</sup>

<sup>5</sup> STRASSER – RANDOLPH 2005, 15–83. pp.

<sup>6</sup> DUPLÁ MARIN, TERESA: *Teoría de la Mediación familiar*. In: Álvarez Torres, Manuel (szerk.): *Mediación familiar, Aspectos teóricos, jurídicos y psicosociales*. Editorial Dykinson, Madrid, 2013. (továbbiakban: DUPLÁ MARIN 2013) 100. p.

<sup>7</sup> <http://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/12/la-mediacion-3b3n-familiar-y-su-regulacion-3b3n-por-silvia-hinojal.pdf> (utolsó letöltés: 2016. 04. 20.)

<sup>8</sup> BARINKAI ZSUZSANNA ET AL.: *Családi mediáció*, in: SÁRINÉ SIMKÓ ÁGNES (szerk.): *Mediáció. Közvetítő eljárások*. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó, Budapest, 2012. (továbbiakban: BARINKAI 2012) 161. p.

<sup>9</sup> NAGY MÁRTA: *Bírósági mediáció*. Bába Kiadó, Szeged, 2011. (továbbiakban: NAGY 2011) 41. p.

<sup>10</sup> SOMFAI BALÁZS: *Kapcsolattartás, mint a gyermek emberi joga*. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó, Budapest, 2009. (továbbiakban: SOMFAI 2009a) 111. p.

<sup>11</sup> SÁRINÉ SIMKÓ ÁGNES (szerk.): *A mediáció. A közvetítői tevékenység*. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó, Budapest, 2006. 81. p.

A családi mediáció magas szintű kommunikációs készséget, kiváló verbalitást kíván a mediátortól, hiszen a felek rendkívül érzékenyek, a legkisebb bántásra is túlzott reakciókkal reagálnak. A higgadt hangnem, a tárgyilagos megközelítés, az érzelmekről a racionális érdekek felé terelés azonban mindig eredménnyel kecsegtet, és hozzásegíti a feleket az elérni kívánt célhoz.<sup>12</sup>

Fontos hangsúlyoznunk továbbá, hogy a családi közvetítői eljárásban a közvetítő soha sem lehet pártatlan, megengedő a gyermek érdekeivel kapcsolatban. A gyermek mindenekfelett álló érdekét kell képviselnie minden esetben.<sup>13</sup>

A családi közvetítői eljáráson belül speciális közvetítői eljárásnak tekintendő a válási mediáció, a határokon átnyúló mediáció, a gyermekvédelmi közvetítői eljárás, és a kapcsolatügyi mediáció. Utóbbi kettővel, a kapcsolatügyi mediációval és az ahhoz elválaszthatatlanul kapcsolódó gyermekvédelmi közvetítői eljárással részletesen foglalkozom tanulmányomban.

## II. A kapcsolatügyi mediáció

„A gyermekek képezik azt az egyedüli kiváltságos osztályt, amely túllép a társadalmakon és korszakokon, túlterjed a határokon és érvényesül minden civilizációban.” Az ENSZ közgyűlésének megfogalmazásából is kitűnik, hogy a gyermekeket fokozott védelemben kell részesíteni és biztosítani kell jogaik érvényesülését minden körülmény között.<sup>14</sup>

Egy 2003-as módosítással, a gyermek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvénybe (továbbiakban: Gyvt.) alapelveként beépítették a gyermek mindenek felett álló érdekét, amely biztosítja, hogy a hatóság, szociális intézmény, a szülő, vagy bármely más gyermekért törvényesen felelős személy a gyermeket érintő döntések meghozatala során a gyermek törvényben elismert jogait biztosítva járjon el.<sup>15</sup>

A kapcsolatügyi mediáció egyik legfőbb sajátossága, hogy nem egyszerűen a két szülő érdekeinek egyeztetéséről van szó, hiszen a gyermek érdeke megelőzi azokat és ezt a mediátornak figyelembe kell vennie.<sup>16</sup>

Magyarországon a kapcsolatügyi mediációhoz tárgyánál fogva, szorosan kapcsolódik a gyermekvédelmi közvetítői eljárás, mivel a gyermekvédelmi mediáció tárgya a szülő és a gyermek közötti kapcsolattartás módjának a meghatározása, és a szabályozás végrehajtása. Ez specialitásnak tekinthető, mivel a nálunk létező gyermekvédelmi közvetítői eljárás jogszabályi szintű rendezése kivételes az európai jogalkotásban<sup>17</sup>, hiszen egyedülálló jogszabályi garancia alapján társul a gyermekvédelemhez a közvetítői eljárás.<sup>18</sup>

<sup>12</sup> BARINKAI 2012, 174–177. pp.

<sup>13</sup> DUPLÁ MARIN 2013, 47. p.

<sup>14</sup> FILÓ ERIKA - KATONÁNÉ PEHR ERIKA: *Gyermeki jogok, gyermekvédelem*. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó, Budapest, 2009. (továbbiakban: FILÓ – KATONÁNÉ 2009) 22. p.

<sup>15</sup> NAGY 2011, 82. p.

<sup>16</sup> *A mediáció és a bírósági eljárások kapcsolata Magyarországon, 2009/2010. évi kísérleti bírósági mediációs program kiértékelése 3.3.verzió* (Budapest, 2010. március 17.) (továbbiakban: Kísérleti program 2009/2010) 21.p.

<sup>17</sup> Több európai országban alkalmazzák a közvetítői eljárást a veszélyeztetett helyzetben lévő gyermekek ügyében, azonban nálunk a gyermekvédelmi közvetítői eljárás komplex jogszabályi háttérrel rendelkezik.

<sup>18</sup> NAGY 2011, 81–83. pp.

A gyermekvédelmi közvetítés szabályai a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet (továbbiakban: Gyer.) 2003-ban<sup>19</sup> történt módosításával kerültek megállapításra. Abban az esetben, ha a szülők, illetve a kapcsolattartásra jogosultak nem tudnak megállapodni a kapcsolattartást érintő kérdésekben,<sup>20</sup> a gyámhivatal felhívja figyelmüket a gyermekvédelmi mediáció lehetőségére.<sup>21</sup> Ezen rendelkezés bevezetésével a jogalkotó elismerte, hogy a kapcsolattartás rendezésére kellő cselekvési és döntési szabadságot kell biztosítani a családok részére, annak érdekében, hogy a saját életüket érintő ügyek tekintetében maguk dönthessenek.<sup>22</sup>

A Ptk. kodifikációs munkálatai során javaslatként felmerült, hogy a gyámhatóság hivatalból is elrendelhesse a közvetítői eljárást. Ezen javaslat eredményeként, a gyámhatóság, hasonlóan a bíróság által kötelezően előírt esethez, kötelezően<sup>23</sup> elrendelheti a közvetítői eljárást.<sup>24</sup> Ezzel a jogalkotó megteremtette a kötelező mediáció elrendelésének anyagi jogalapját a szülői felügyelet megfelelő gyakorlása és az ehhez szükséges együttműködési kötelezettség biztosítása érdekében.<sup>25</sup>

A távollévő szülő kapcsolattartásának körülményeit mediációs ülés keretében rendezik az érintettek, ami azt jelenti, hogy egyeztetik a gyermekkel való találkozás idejét, helyét, megegyeznek a jelenlévők személyében, és minden egyéb szükséges kérdésben.

A kapcsolattügyeletek a Kapcsolat Alapítvány által kidolgozott módszertan alapján, egy szakmai protokoll szerint végzik tevékenységüket, amelynek lényege, hogy a mediátor a kapcsolattartást szabályozó egyezség létrehozása és végrehajtása során is alkalmazhatja a mediációt, tehát a szakemberek a kapcsolattartás lebonyolítása során mediátorként járnak el. Vagyis a program ötvözi a kapcsolattartási ügyeletet és a mediációt.

A kapcsolattügyeleti mediátor segítséget nyújt a megállapodásban foglaltak maradéktalan megvalósulásához, végrehajtásához is, amely azt jelenti, hogy munkája nem kizárólag a megállapodás létrehozására, hanem a szülő-gyermek találkozások kontrollálására is kiterjed.<sup>26</sup>

Mínd ezt összefoglalva, a kapcsolattügyeleti mediációt igénybe lehet venni a hatósági eljárás alatt, abból a célból, hogy a felek a kapcsolattügyeleti közvetítő segítségével megegyezzenek a kapcsolattartás kérdéseiben, továbbá a közvetítés ezen fajtáját a gyámhatóság igénybe veheti a hatósági határozat végrehajtása érdekében. Utóbbi esetben, kapcsolattartási ügyelet keretében kerül sor a kapcsolattartás végrehajtására, ami csak a két szülő közötti, a kapcsolattartás részleteit szabályozó mediációs megállapodást követően valósulhat meg. Fontos kiemelnünk, hogy a gyermekvédelmi mediáció felülírhatja bármely hatóság határozatát, hiszen a cél az, hogy a gyermek érdekében a szülők a legnagyobb mértékben együttműködjenek.

<sup>19</sup> 14/2003. (II.12.) Korm. rendelet

<sup>20</sup> Gyer. 29/A. § (1)

<sup>21</sup> Gyer. 30/B. § (1)

<sup>22</sup> SOMFAI BALÁZS: *Közvetítés a gyermek érdekében*. Családi jog 2009/1. (továbbiakban: SOMFAI 2009b) 12. p.

<sup>23</sup> Ptk. 4:177. §

<sup>24</sup> HEGEDŰS ANDREA: *Polgári Jog, Családi Jog*. R.L.M.A.K BT., Szeged, 2015. (továbbiakban: Hegedűs 2015) 252. p.

<sup>25</sup> NAGY 2011, 86. p.

<sup>26</sup> Kísérleti program 2009/2010, 20–21. pp.

### III. A kapcsolattartás

#### I. A kapcsolattartási jog

Napjainkra a gyermekjogok, köztük a kapcsolattartási jog felértékelődött, amelynek következtében mind a jogalkotó, mind a jogalkalmazó nagyobb hangsúlyt fektet ezen területekre.<sup>27</sup>

A házasságról, a családról és a gyámságról szóló 1952. évi IV. törvény (Csjt.) 1986-ban történt módosítása óta használjuk a kapcsolattartás kifejezést, azt megelőzően a különélő szülőnek csak láthatási joga volt. A kapcsolattartási jog sokkal szélesebb tartalmú a láthatással szemben, hiszen a külön élő szülő folyamatosan figyelemmel kísérheti gyermeke fejlődését, és aktívan részt vehet a gyermek gondozásában, nevelésében, mivel a felek házasságának felbomlása még nem jelentheti azt, hogy nem közösen felelnek gyermekük jövőjéért.<sup>28</sup>

A házassági bontó- és általában a családjogi perek legérzékenyebb pontja és egyben legnehezebb döntése a szülői felügyelet gyakorlásának rendje, a gyermekek elhelyezése. Sok esetben a kapcsolattartás rendezésében a mediátor nyújthat megfelelő segítséget.<sup>29</sup> Annak érdekében, hogy a gyermek mindkét szülőjét maga mellett tudhassa, az kell, hogy a jogalkotó, jogalkalmazó felismerje, hogy a gyermek családi életét garantáló kapcsolattartási jogának minden esetben érvényesülnie kell.<sup>30</sup>

A Ptk. rendelkezése értelmében a gyermeknek joga, hogy különélő szülőjével, illetve a kapcsolattartásra jogosultakkal<sup>31</sup> személyes és közvetlen kapcsolatot tartson fenn, a gyermeket nevelő szülőnek (gondozó szülő) vagy más személynek pedig kötelessége a zavartalan kapcsolattartás biztosítása.<sup>32</sup>

A szülői jogkört érintő viták rendezése kényes területnek számít, amely során azt kell eldönteni, hogy ki marad a több jogosítvánnyal rendelkező szülői jogkört ellátó szülő. Nem szabad azonban elfelejtenünk, hogy a külön élő szülőnek nemcsak joga, de kötelessége is tartani a kapcsolatot a gyermekkel, amelynek megvalósulását a másik szülő nem akadályozhatja.<sup>33</sup>

A Ptk. Családjogi Könyve csupán a keretszabályokról rendelkezik, amelyeket a hatóság az egyes eseteknek megfelelően tölt ki tartalommal. A kapcsolattartási jog alatt értjük a gyermekkel való személyes találkozást, a gyermeknek rendszeresen, meghatározott időtartamra történő elvitelét, időszakonkénti huzamos együttlétet (oktatási szünetek, többnapos ünnepek), valamint a kapcsolat személyes találkozás nélküli fenntartását (pl. telefon, e-mail, levelezés). Ezen felül, a kapcsolattartás kiterjed a gyermek külföldre vitelére<sup>34</sup> is (meghatározott időtartamra).<sup>35</sup>

<sup>27</sup> SOMFAI 2009a, 70. p.

<sup>28</sup> HEGEDŰS 2015, 253. p.

<sup>29</sup> MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, NIEVES: *Mediación y Guarda y Custodia de menores*. In: Martin Diz, Fernando (szerk.): *La mediación en materia de familia y derecho penal*. Andavira Editora, S.L., Santiago de Compostela, 2011. 125. p.

<sup>30</sup> SOMFAI 2009a, 123. p.

<sup>31</sup> Ptk. 4:179. § (1).

<sup>32</sup> Ptk. 4:178. §.

<sup>33</sup> SOMFAI 2009a, 115. p.

<sup>34</sup> Korábban csak külön feljogosítás és hozzájárulás mellett lehetett a különélő szülőnek gyermekét külföldre vinnie.

A Kapcsolat Alapítvány a gyermeket látogató szülő megnevezésére bevezette a „gondoskodó szülő” kifejezést, amely kifejezésben a jogokkal szemben a kötelesség a hangsúlyos. A különélő szülő nemcsak látogat, tartja a kapcsolatot, ennél sokkal többet tesz, vagy illene tennie: gyermektartást fizet, gondoskodik gyermeke számára hétvégi programokról, nyaralásáról, figyelemmel kíséri testi-lelki fejlődését, részt vesz a gondozó szülővel együtt a gyermeket érintő fontos kérdések eldöntésében stb.<sup>36</sup>

## 2. A kapcsolattartás rendezése

A kapcsolattartást elsősorban egyezség létrehozásával rendezi a bíróság, illetve a gyámhatóság. A házassági vagy a szülői felügyelet rendezése iránti perben a szülők egyezsége köthetnek a kapcsolattartás rendezéséről, azonban egyezség hiányában a kapcsolattartásról – kérelemre vagy a gyermek érdekében hivatalból – a bíróság dönt.

A bíróság kötelezően elrendelheti a közvetítői eljárás igénybevételét a szülői felügyelet megfelelő gyakorlása és az ehhez szükséges együttműködés biztosítása érdekében (ideértve a kapcsolattartás rendezését is), ha úgy ítéli meg, hogy a közvetítői eljárás eredményre vezethet.<sup>37</sup>

Amennyiben házassági vagy szülői felügyelet rendezése iránti per nincs folyamatban, és a szülők nem tudnak megállapodni, a kapcsolattartásról a gyámhatóság dönt.

A kapcsolattartás rendezésével, a kapcsolattartás végrehajtásával és a szülői felügyeleti jog gyakorlásával összefüggő gyámhatósági eljárásban, amennyiben egyik fél sem kéri a kapcsolattartás szabályozását a gyámhatóságtól, vagy ha a szülők nem tudnak egyezsége jutni a kapcsolattartás ügyében, a gyámhatóság felhívja a felek figyelmét a gyermekvédelmi közvetítői eljárás lehetőségére. Ilyenkor az eljárásra a felek önkéntes felkérése vagy a gyámhivatal javaslata alapján kerül sor. A gyámhatóság a gyermek érdekében hivatalból is elrendelheti a kötelező<sup>38</sup> gyermekvédelmi közvetítői eljárást vagy kötelező támogatott közvetítői eljárás igénybevételét.<sup>39</sup> Továbbá a gyámhatóság felhívja a felek figyelmét a közvetítői eljárásra akkor is, ha már megindították az eljárást, azaz a jogosult kérte a gyámhivatalt, hogy a jogszabályoknak megfelelően rendezze, szabályozza a szülő-gyermek kapcsolatot.<sup>40</sup>

A hatóság minden esetben tájékoztatást ad a mediáció helyéről, menetéről, felkéri a kiválasztott mediátort a közvetítői tevékenységre, és egyidejűleg elrendeli a folyamatban lévő eljárás felfüggesztését 4 hónapra. Abban az esetben, ha a közvetítői eljárás 4 hónap alatt nem vezet eredményre, a közvetítő tájékoztatja a hatóságot.<sup>41</sup>

<sup>35</sup> Ptk. 4:180. §.

<sup>36</sup> KARDOS FERENC: *Hozzászólás az új Polgári Törvénykönyv Konceptiójához – a mediátorok szemével*. Családi jog 2008/2. 16. p.

<sup>37</sup> Ptk. 4:172. §.

<sup>38</sup> Ptk. 4:177. §.

<sup>39</sup> SOMFAI 2009b, 16. p.

<sup>40</sup> SOMFAI 2009a, 113. p.

<sup>41</sup> Gyer. 30/B. §, C. §.

A bíróságnak, illetve a gyámhatóságnak a döntés előtt az érdekeltet és az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket<sup>42</sup> meg kell hallgatnia.<sup>43</sup> A kapcsolattartásról való rendelkezés során figyelembe kell venni a gyermek korát, egészségi állapotát, életkörülményeit, a szülők személyes körülményeit és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek véleményét.

Az egyezségben a szülő és a kapcsolattartásra jogosult felek megállapodnak a kapcsolattartás gyakoriságáról, időtartamáról, folyamatos vagy időszakos voltáról, arról, hogy felügyelt kapcsolattartásra kerül-e sor, a gyermek átadásának és visszaadásának helyéről, idejéről, és módjáról, továbbá a kapcsolattartás elmaradására vonatkozó értesítési kötelezettségről, az elmaradt kapcsolattartás pótlásának rendjéről, és a kapcsolattartás egyéb formáiról.<sup>44</sup> Az egyezséget a gyámhivatal, illetőleg a bíróság jóváhagyja, ha az megfelel a gyermek érdekének és a kapcsolattartás céljának.<sup>45</sup>

A kapcsolattartásra vonatkozó határozat végrehajtásáról, akár a bíróság, akár maga a gyámhatóság hozta, minden esetben a gyámhatóság gondoskodik. A végrehajtásra két formában kerülhet sor. Egyrészt kérelemre, közigazgatási hatósági eljárás útján, másrészt kapcsolatügyelet speciális szolgáltatásainak keretén belül, amellyel alább részletesen foglalkozom.<sup>46</sup>

#### IV. A kapcsolatügyelet

##### 1. A kapcsolatügyelet története

A családoknak segítségre van szükségük problémáik, konfliktusaik megoldására, a szülő-gyermek közötti kapcsolat ápolására. Sok esetben azonban a bírói eljárás nem a legmegfelelőbb válasz a problémákra. Ilyenkor nyújthatnak megoldást a kapcsolatügyeletek.<sup>47</sup>

Magyarországon a '90-es évek elején indult el az a folyamat, amely segíteni, és tudatosan befolyásolni kívánta a kapcsolattartást a gyermek érdekében.<sup>48</sup> Azt mondhatjuk, hogy hazánk úttörő ezen a téren, hiszen az első semleges találkozóhely 1988–89-ben, a tatabányai nevelési tanácsadóban jött létre, majd 1990-től az Országos Gyermekvédő Liga támogatásával rendszeres szolgáltatás indult Kapcsolatügyelet névvel az Erzsébetvárosi Nevelési Tanácsadóban, Budapesten. 1992-ben létrehozták a Kapcsolat Alapítványt, amely a mai napig kiemelkedő munkát végez és, amely a szociális szféra kiemel-

<sup>42</sup> SOMFAI BALÁZS: *A családból kiemelt gyermek kapcsolatai 2.rész.* Családi jog 2007/2. 16. p.: Az ítélőképesség nem azonos a korlátozott cselekvőképességgel, illetve a cselekvőképtelenséggel. Az ítélőképesség a gyermek szabad véleménynyilvánítási jogához kapcsolódik. Ha a kiskorú cselekvőképtelen, de ítélőképessége birtokában van – vagyis képes arra, hogy az ügy lényegét, következményeit átlássa, arról véleményt formáljon, és azt ki is fejezze – a szülő, illetve a hatóságok kötelesek véleményét, korára és érettségére figyelemmel, tekintetbe venni.

<sup>43</sup> SOMFAI BALÁZS: *Családjog.* Dialóg Campus Kiadó, Budapest-Pécs, 2012. 154. p.

<sup>44</sup> Ptk. 4:181. § (3).

<sup>45</sup> Ptk. 4:181. §.

<sup>46</sup> FILÓ-KATONÁNÉ 2009, 198. p.

<sup>47</sup> BLANCO CARRASCO, MARTA: *Los puntos de encuentro familiar y el derecho de los menores a mantener una relación con sus progenitores.* In: Cuadernos de Trabajo Social Vol. 21 (2008)

<sup>48</sup> SOMFAI 2009a, 151–152. pp.

kedő szervezete. Az Alapítvány célja a felbomlott családok segítése különböző szolgáltatásokkal, a gyermekjogok érvényesítése, a szülő-gyermek kapcsolat ápolása, fenntartása. Az Alapítvány Kapcsolatügyelet nevű szolgáltatását országos hálózattá fejlesztette és megszervezte a gyermekvédelemmel foglalkozó szakemberek mediátori képzését.<sup>49</sup>

2003-ban megalakult a Magyar Kapcsolatügyeleti Mediátorok Országos Szakmai Szövetsége (MAKAMOSZ), amely 2004-ben elfogadta a kapcsolatügyeletekben dolgozó mediátorok alapvető magatartási szabályait és tevékenységének alapelveit tartalmazó Etikai Kódexet. A MAKAMOSZ több európai országos szövetséggel felvette a kapcsolatot, és megszervezte az európai nemzeti szövetségek tanácskozását (2005. január), ahol kidolgozták a Kapcsolatügyeletek Európai Szövetségének Alapszabályát.

A Kapcsolat Alapítvány létrejöttét követően majd 10 éven keresztül az európai hatáskortól függetlenül alakult a kapcsolatügyeleti szolgáltatás. Ezt követően a szakemberek külföldi tapasztalatokat is felhasználva kezdték el munkájukat, miközben alkalmazták a közvetítés módszerét, jóval a közvetítésről szóló törvény megjelenése előtt. Ezen gyakorlatuk tökéletes szinkronban állt az Európa Tanács Miniszteri Bizottságának a családi közvetítésről szóló R (98) 1. sz. Ajánlásával, amely támogatja a kötelező mediációt, és kiemeli, hogy a gyermekvédelmi közvetítő a gyermek mindenek feletti érdekét tartsa elsődlegesnek. Szintén lényeges eleme ennek az ajánlásnak, hogy gondot kell fordítani a családi mediátorok kiválasztására, megfelelő kiképzésére, és a szakmai színvonal folyamatos kontrolljára.

A kapcsolatügyelet jogszabályi kereteire azonban még éveket kellett várni. A Gyer. 2005. évi módosítása jelentett előrelépést, amely alapján 2005. július 1-től minden nagyobb településen előírták a kapcsolatügyeleti szolgáltatás megszervezését. Ennek következtében, már jogszabályi háttérrel, a kapcsolatügyelet a kapcsolattartás egy speciális formája lett.<sup>50</sup>

## 2. A kapcsolatügyelet jellemzője

A nyugat-európai országokban kapcsolatközpontoknak, találkozási pontoknak nevezik a szülő-gyermek találkozásokat megszervező helyeket. *Kardos Ferenc*<sup>51</sup> véleménye szerint a magyar kifejezés, a kapcsolatügyelet, azért találó, mert a magyar szakemberek célja, hogy ne csak találkahelyként működtessék a kapcsolatügyeletet, hanem eredményes szülő-gyermek kapcsolatépítő munkát végezzenek.

Kapcsolatügyeleti szolgáltatást a gyermekjóléti központok nyújtanak speciális szolgáltatásaik keretében.<sup>52</sup> A gyermekjóléti szolgáltatás alatt, olyan a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatást értünk, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek vegyítésével szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelő-

<sup>49</sup> Kísérleti program 2009/2010, 20. p.

<sup>50</sup> [http://www.pszichoerdek.hu/protokollok/iskola/MAKAMOSZ\\_medi%C3%A1ci%C3%B3s%20protokoll.pdf](http://www.pszichoerdek.hu/protokollok/iskola/MAKAMOSZ_medi%C3%A1ci%C3%B3s%20protokoll.pdf) (utolsó letöltés: 2016. 04. 20.)

<sup>51</sup> Mediátor, mediátor kiképző tréner, pedagógiai és klinikai gyermek-szakpszichológus, gyógypedagógus, szupervízor, gyermekvédelmi szakértő. A kapcsolatügyelet módszerének kidolgozója.

<sup>52</sup> 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, 7. §, 7/B. §.



zését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.<sup>53</sup>

A kapcsolatügyi mediáció alatt a közvetítő törekszik a felek közötti kapcsolat kiépítésére, javítására, ápolására. Akkor sikeres a közvetítői tevékenység, ha a mediátor eléri azt, hogy a gyermek a szülőtől, nagyszülőtől, testvértől való fizikai elszakadása ellenére sem távolodik el lelkileg a számára fontos személyektől, és így nem támad olyan érzelmi hiányérzete, amely megzavarná személyiségfejlődését, és egészséges felnőtté válását.<sup>54</sup>

Amikor a szülők elválnak, gyermekükkel való kapcsolattartásról, legtöbb esetben a bíróság hoz döntést, meghatározva annak időpontját, időtartamát, helyét. A bírósági ítéletnek sok esetben a gondoskodó szülő a gyakorlatban nem tud érvényt szerezni. Pl. a gyermek éppen a kapcsolattartás időpontjában betegszik meg, vagy éppen pont arra az időpontra esik egy halaszthatatlan és váratlan program. Először ritkulnak a láthatások, később pedig teljesen megszűnnek. Így megszakad a gyermek kapcsolata a külön élő szülővel és annak családjával. Előfordul olyan eset is, amikor vannak ugyan láthatások, de állandó viszályok, indulatok kíséretében. A kapcsolatügyeletek célja a gyermek és a kapcsolattartásra jogosultak számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely, gyermekvédelmi közvetítői eljárás biztosítása, valamint önálló szakmai módszertani programmal rendelkező kapcsolatügyi szolgáltatás nyújtása.<sup>55</sup>

Hazánkban a kapcsolatügyeletek nagy része a Gyermekjóléti Szolgálatban működik, állami és önkormányzati támogatással, ezeken kívül pedig egy-két nevelési tanácsadó és civil szervezet működtet kapcsolatügyeletet. Számukra segítséget a kapcsolatügyelet módszertanának kidolgozója, a Kapcsolat Alapítvány és a hálózatot összefogó Magyar Kapcsolatügyi Mediátorok Országos Szakmai Szövetsége nyújt.

Azt mondhatjuk, hogy az Alapítvány módszertana kielégítő, azonban az sajnos nem tud teljes mértékben érvényre jutni. Személy szerint szorgalmaznám, hogy a jogalkotó szabályozza ezen területet, így biztosítva a kapcsolatügyeletek munkáját. Erre megfelelő példát nyújthatnának a nyugat-európai országok szabályozásai, mint pl. a spanyol autonómiák rendeleti szintű szabályozásai, amelyek ugyan egyes autonómiák szerint eltérőek, a céljuk azonban ugyanaz: megfelelő keretek biztosítása ezen találkozási pontoknak.

## V. Kapcsolatügyi mediáció

Kapcsolatügyi mediáció alkalmazására általában akkor kerül sor, ha a gyermek valamelyik szülőjével való kapcsolattartása a másik személy viselkedése miatt akadályozott, és szakértelem nélkül nincs esély a konfliktus rendezésére.

Gyakran előfordul, hogy az egyik szülő (általában a gondozó szülő, az anya) igyekszik a gyermeket elidegeníteni a másik szülőtől.<sup>56</sup> Akár tudatos, akár tudatalatti az elidegenítő magatartása, kiválóan el lehet érni, hogy a gyermek megutálja a másik szülőt,

<sup>53</sup> Gyvt. 39. § (1).

<sup>54</sup> [http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main\\_id=2&sub\\_id=6](http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main_id=2&sub_id=6) (utolsó letöltés: 2014. 11. 30.)

<sup>55</sup> SOMFAI 2009b, 15–17. pp.

<sup>56</sup> *Parental Alienation Syndrome (PAS)* – „szülői elidegenítési szindróma”.

és egy idő után a gyermek maga is elhiggye, hogy a saját döntése volt az, hogy nem akar a másik szülővel találkozni.<sup>57</sup> Az elidegenítési kísérleteken felül, a szülő-gyermek kapcsolat elaknásítására a szülők különféle trükköket vetnek be. Ennek az a célja, hogy a másik fél és a gyermek között még fennálló kötődés teljesen megszakadjon. Egy ilyen trükk például, ha a gyermeknek olyan játékot veszünk, amivel csak egyedül tud játszani (pl. Game Boy). A játékot még azelőtt adja oda, mielőtt a másik fél érte jönne. Ez azért történik, hogy a gyerekeknek ne legyen sok ideje kiélvezni a játék újdonságát. Így biztos lehet a sikerbe, mert a gyermek a láthatás egész ideje alatt azzal fog játszani, és a másik fél nem fog a gyermekkel olyan helyzetbe kerülni, amely kellemes közös élményt nyújtana. Az ilyen trükkök sora végtelen, azonban nem árt megjegyezni, hogy a kapcsolattartásra jogosult fél is elkövethet baklövéseket, amivel elronthatja kapcsolatát a gyermekkel. Gyakran előfordul például, hogy évekig nem érdeklődik a gyermek után, aztán egy szép nap megjelenik, és mintha mi sem történt volna, látni akarja a gyermeket.<sup>58</sup>

A kapcsolatügyi mediáció egy gyermekvédelmi célú szolgáltatás, a gyermekek jogait juttatja érvényre. Ebből következik, hogy a mediátornak gyermekvédelmi szakembernek kell lennie, aki nyíltan gyermekpárti fél a szülők konfliktusában. A mediáció általános szabályai itt is érvényesülnek azzal, hogy ezen speciális forma mutat némi eltérést a közvetítői eljárás általános gyakorlatához képest, amit a következőkben ismertetek.

Az első ilyen szembetűnő különbség, amit már korábban is hangsúlyoztam az a gyermek elsődleges érdeke. A mediátor nem lehet semleges résztvevője ezen eljárásnak, a gyermek érdekeit kell képviselnie minden esetben. Ennek következtében a szülők közötti megállapodást csak akkor írja alá, ha az megfelel a gyermek érdekének.<sup>59</sup>

További lényeges eltérés, hogy a kapcsolatügyelet során a közvetítő segítséget nyújt a megállapodásban foglaltak megvalósulásához, ami azt jelenti, hogy a megállapodás megkötése után a kapcsolatügyi eljárás továbbfolytatódik, hiszen a mediátor a kapcsolatügyi megállapodás létrehozásán túl, kontrollálja a szülő-gyermek találkozásokat is.<sup>60</sup>

Az általános mediációhoz képest, általában páros és sétáló mediációban folynak a tárgyalások, amelyekben a mediátor nemcsak a folyamatot tartja kézben, hanem témákat is meghatároz, amely témák megtárgyalásától nem tekinthet el. A mediátor sokkal aktívabb, kreatívabb, felhasználja tapasztalatait, és gyakran előfordul, hogy kérdésbe foglalt ajánlásokat tesz.

Nagyon fontos feltétele a kapcsolatügyi közvetítésnek a mediációs megállapodás, ugyanis e nélkül a közvetítő semmiképp sem vállalhatja a mediációt, a szülő-gyermek találkozások lebonyolítását.

Kapcsolatügyi közvetítés esetén a mediátor folyamatos kapcsolatot tart a hatóságokkal, amelynek keretében tájékoztatja őket az eljárás minden szakaszáról.

A családi mediáció során, ha csak lehet, akkor mellőzni kell a tanácsadókat (rokonok, ügyvéd), mivel legtöbbször csak tovább súlyosítják a konfliktust. A tanácsadók

<sup>57</sup> [http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main\\_id=4&sub\\_id=32](http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main_id=4&sub_id=32) (utolsó letöltés: 2014. 11. 30.)

<sup>58</sup> KARDOS FERENC: *Aknásítás, avagy hogyan rontsuk meg volt házastársunk és közös gyermekünk kapcsolatát?* Párkapcsolat, 2001/I-II.

<sup>59</sup> PRESAS GARCÍA, INMACULADA: *La Mediación Familiar. Una alternativa en el proceso judicial de separación y divorcio.* LA LEY, Madrid 2009. 345. p.

<sup>60</sup> NAGY 2011, 91. p.

részvétele csak akkor megengedett az eljárásban, ha az a gyermek érdekében áll, és segíti a szülők közötti megállapodást.

Speciális elemként jelenik meg, hogy a kapcsolatügyi mediációban a feleknek nincs akkora szabadságuk a témák kiválasztásával kapcsolatban, mint a többi közvetítői eljárás esetén, mivel itt meghatározott témákról beszélhetünk. Amit mindenképp meg kell határozni, ami a hatósági határozatban is szerepel, az a kapcsolattartás helye, időtartama, gyakorisága, a kapcsolattartás résztvevői, az elmaradt kapcsolattartás pótlásának módja. Ezekon felül a kapcsolatügyelet módszerével összegyűjtő témákat is rögzíteni kell: beszoktatás, zsilipelés, az átadás-visszaadás módja, visszajelzés a visszaadásról, visszajelzés az átadás átvételről, rendkívüli tárgyalás, legközelebbi tárgyalás időpontja, kapcsolattartás módja, ajándék, ételek, tartásdíj. Természetesen ezen témákon felül a felek egyéb témákat is hozhatnak, azonban minden témánál a gyermek mindennek feletti érdekét kell szem előtt tartani.<sup>61</sup>

Végül egy fontos elem, az elektronikus csatornák alkalmazása, mivel egyre gyakoribb, hogy külföldi munkavállalás és a vegyes házasságok miatt a felek fizikai megjelenése nem lehetséges. Ilyenkor ezen eszközök igénybevétele bonyolítja le a tárgyalásokat.<sup>62</sup>

## VI. A kapcsolatügyelet sajátos magyar módszere

Magyar specialitásnak tekinthető a kapcsolatügyelet módszere, mivel ötvözi a mediációs eljárást a találkozási pontok hagyományos funkciójával. A magyar kapcsolatügyelet elválaszthatatlan részét képezik: a semleges találkozási pont,<sup>63</sup> a képzett szakemberek, a kapcsolattartási szintek, az ellenőrzött és a segített kapcsolattartási forma alkalmazása, a hatóságokkal való együttműködés, a kidolgozott adminisztrációs rendszer.<sup>64</sup>

### 1. Tárgyi és személyi feltételek

A kapcsolattartási ügyeleten a gyermekjóléti központ kötelezettsége, hogy a találkozáshoz szükséges feltételeket, megfelelő tárgyi és személyi feltételeket, biztosítsa.<sup>65</sup>

A tárgyi feltételek keretén belül biztosítani kell egy jól felszerelt, a gyermekek széles korosztálya<sup>66</sup> részére berendezett játszósobát, egy szülői várót, és legalább két kisebb szobát az egyéni beszélgetésekhez.

A játszószoba berendezésekor, illetve a játékok beszerzésénél figyelemmel kell lenni a biztonságosság követelményére<sup>67</sup>, a gyerekek életkorára, a társas jellegre (a játékok

<sup>61</sup> KARDOS FERENC: *Gyermekközpontú közvetítés, Kapcsolatügyi mediáció*. Kapcsolat 2000 Pszichológiai Betéti Társaság, Budapest, 2011. (továbbiakban: KARDOS 2011) 104–105. pp.

<sup>62</sup> KARDOS 2011, 130–135. p.

<sup>63</sup> Egy olyan hely, ami egyik szülő számára sem jelent előnyt a másikkal szemben.

<sup>64</sup> NAGY 2011, 108. p.

<sup>65</sup> SOMFAI 2009a, 133. p.

<sup>66</sup> Kapcsolatügyeletre 0–18 éves korig járnak gyerekek.

igényeljük az együttjátszást), valamint olyan játékokat érdemes elhelyezni a szobában, amelyek lehetőséget adnak az indulatok, érzelmek, kreativitás, illetve a teljesítmény kifejezésére.<sup>68</sup>

A mediációs ülés tárgyi körülményein belül a mediátornak ügyelnie kell a megfelelő körülmények kialakítására. Ajánlott, hogy a felek kerek, vagy ovális asztal körül, karfás székekben foglaljanak helyet, és ügyelni kell arra, hogy semmi esetre se üljenek le egymással szemben. Lehetőleg tágas szobát kell választani a mediációs ülés lebonyolítására, mert a szűk tér növeli a feszültséget. Továbbá ügyelni kell arra, hogy senki, és semmi ne zavarhassa meg a tárgyalást.<sup>69</sup>

A kapcsolatügyi mediáció egyik legkényesebb eleme a közvetítő személyének kérelése.<sup>70</sup> Mivel elsősorban gyermekvédelmi célú szolgáltatás a kapcsolatügyelet, így célszerű, ha a mediátor gyermekvédelmi szakember. Személyi feltételként az egyik legfontosabb tényező a képzettség. A szakemberek megfelelő képzésen vesznek részt, amely tartalmazza a mediáció módszerének gyakorlati elsajátítását, a találkozásszervezés gyakorlatát, továbbá a kapcsolattartások alatt keletkezett konfliktusok kezelésének tudományát.

A mediátor szerepét vizsgálva, a családi mediátornak, és témám kapcsán a kapcsolatügyi mediátornak, a családi konfliktusokat illetően speciális tudással, technikákkal kell rendelkeznie. A kapcsolatügyeletekben humán diplomás alapvégzettségű (szociális munkás, pedagógus, pszichológus), 60 órás mediációs tréninget végzett, speciálisan kapcsolatügyi munkára kiképzett szakemberek dolgoznak, akik mellett önkéntesek is tevékenykednek.

A mediátorok a munkájukhoz szükséges jártasságot az Országos Szociális és Gyermekvédelmi Továbbképzési és Szakvizsga Bizottság által minősített és akkreditált tréningeken sajátíthatják el.<sup>71</sup> A szakemberek hangsúlyozzák, hogy az akkreditációnak a közvetítő tevékenységi körének megfelelő területére kellene szólnia (a család és gyermekvédelem területén például a már előbb említett Bizottság által minősített képzések fogadhatók el, ahogy a gyermekvédelmi mediátorok esetében ez gyakorlat is).<sup>72</sup>

A kapcsolatügyi mediátorok számára elengedhetetlen tudásuk, ismeretük felfrísítése, a szakmai tevékenységgel kapcsolatban felmerülő kérdésekről való konzultáció más, azonos területen tevékenykedő mediátorokkal. Ezen igények kielégítésére a továbbképzések, szupervíziók<sup>73</sup> során nyílik lehetőség.

A személyi követelménnyel összefüggésben ajánlott, hogy az ügyeleten mindig párban dolgozzanak a mediátorok. Az ügyeletet ellátók érdekét is szolgálja ez, hiszen elő-

<sup>67</sup> Pl. kerüljük a mozaik játékokat, a szobai mászókat, a konnektor használatát igénylő játékokat.

<sup>68</sup> KARDOS FERENC: *Kapcsolatügyeletek országszerte*. Család, Gyermek, Ifjúság 1996/3. (továbbiakban: KARDOS 1996) 14. p.

<sup>69</sup> *Kapcsolat Alapítvány: Családi és kapcsolatügyi mediációs készségfejlesztő tréning*. (továbbiakban: Készségfejlesztő tréning) 14. p.

<sup>70</sup> SOMFAI 2009a, 118. p.

<sup>71</sup> KARDOS 2011, 117. p.

<sup>72</sup> KARDOS FERENC: *A Kapcsolat Alapítvány állásfoglalása a KÖZVETÍTŐI TÖRVÉNY MÓDOSÍTÁSA ügyében*. HÁLÓ A Szociális Munka Szakmai Közéleti Lapja 2009/7.

<sup>73</sup> A szupervízió olyan lélektani munkaforma, melynek célja a személyes-, szakmai- és szervezeti kompetencia- és hatékonyság növelés, szem előtt tartva a felgyorsult világunkban oly fontos mentális egészség megőrzését és a munkahelyi kiégés megelőzését. A szupervízió a hivatásgondozás és a munkahelyi lelki egészségvédelem hatékony eszköze.

fordulhat, hogy még a képzett mediátor is olyan problémával találkozhat a kapcsolattartási ügyben, amit egyedül nem tud kezelni, és segítségre van szüksége. (Például az esetleges rendőri vagy orvosi segítségkérés miatt nem hagyhatja magára a gyermeket.) Szakmai szempontból is előnyösebb, ha az ügyelet alatt folyamatosan együttműködve, a történéseket azonnal megbeszélve, értékelve dolgoznak a mediátorok.<sup>74</sup>

Sajnos a gyakorlat azt mutatja, hogy a kapcsolatügyi szakemberek képzettsége nem megfelelő hazánkban. Célszerű lenne, ha egy egységes, egyetemi oktatáson belül történne ezen szakemberek képzése, amely rendszer kidolgozásán a spanyol kollégák már dolgoznak.<sup>75</sup>

## 2. Kapcsolattartási szintek

A kapcsolatügyi mediátor a szülő-gyermek viszonyának fejlődési ütemét a gyermek számára megfelelő fokozatosságot követve alakítja ki. Annak érdekében, hogy a kapcsolattartás helyreálljon, újrainduljon, megfelelően működjön a kapcsolattartáson különböző kapcsolattartási szinteket különböztethetünk meg, szám szerint kilencet.<sup>76</sup>

A legkedvezőbb kapcsolattartási forma különböző az egyes gyerek-szülő kapcsolatoknál, így a találkozások megszervezésénél a kapcsolatügyi mediátorok kidolgozott kapcsolattartási szintek alapján határozzák meg az adott helyzetnek legmegfelelőbb formát. A kapcsolat tovább fejlődését érintően újabb mediációs üléseken egyeznek meg a szülők.<sup>77</sup>

Az I. szint a beszoktatás szintje, amelyen a gyermek, valamint a gondozó szülő még csak ismerkedik az ügyelet munkatársaival, és a helyszínnel, ahol majd a gondoskodó szülővel találkozni fog. Ez a fokozat akkor fontos, amikor a gyermek és a külön élő szülő között évekre megszakadt a kapcsolat, vagy akár az létre sem jött. Az első találkozásra csak akkor kerülhet sor, ha a gyermek számára már nem idegen a légkör, a személyzet.<sup>78</sup>

A II. szint a folyamatos jelenléttel segített kapcsolattartás, amelyet az első találkozáskor alkalmaznak, amennyiben a beszoktatási szintet igénybe vették a felek. Ebben az esetben az első találkozáskor, amire semleges helyen kerül sor, mindenképp jelen kell lennie az ügyelet szakemberének. A mediátor a háttérből figyeli a történéseket, és csak akkor lép közbe, ha azt tapasztalja, hogy a gondoskodó szülő a gyermek, vagy a gondozó szülő számára hátrányos magatartást tanúsít. A gondozó szülő erre az időre elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

A II. szintre a bíróság vagy a gyámhatóság határozata alapján kerülhet sor, ha a szülőt betegsége, személyiségzavara, vagy abúzus veszélye miatt megfigyelés alatt kell tartani. Ilyenkor ellenőrzött kapcsolattartásnak nevezzük a folyamatos jelenléttel, ami azt is jelenti, hogy feljegyzések alapján a mediátor tájékoztatja a hatóságot a kapcsolattartási

<sup>74</sup> KARDOS 1996, 15. p.

<sup>75</sup> BLANCO CARRASCO, MARTA: *Los puntos de encuentro familiar y el derecho de los menores a mantener una relación con sus progenitores*. Cuadernos de trabajo social N°20, 2008.

<sup>76</sup> [http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main\\_id=2&sub\\_id=6](http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main_id=2&sub_id=6) (utolsó letöltés: 2014. 11. 30.)

<sup>77</sup> <http://www.kapcsolatugyeletek.egalnet.hu/object.2E8DB85C-FD87-4AB7-98FA-0B64CE1B5C15.ivy> (utolsó letöltés: 2016. 04. 20.)

<sup>78</sup> MAGYAR KAPCSOLATÜGYELETI MEDIÁTOROK ORSZÁGOS SZAKMAI SZÖVETSÉGE (MAKAMOSZ): *Kapcsolattartási ügyelet / kapcsolat-ügyelet szakmai protokoll*. Budapest, 2007. (továbbiakban: MAKAMOSZ 2007) 19. p. [http://www.pszichoerdek.hu/protokollok/iskola/MAKAMOSZ\\_medi%C3%A1ci%C3%B3s%20protokoll.pdf](http://www.pszichoerdek.hu/protokollok/iskola/MAKAMOSZ_medi%C3%A1ci%C3%B3s%20protokoll.pdf) (utolsó letöltés: 2016. 04. 20.)

alkalmak tapasztalatairól. Az ellenőrzött kapcsolattartás addig marad a II. szinten, amíg a gyámhivatal vagy a bíróság erről másképp nem rendelkezik.<sup>79</sup>

A III. szint az igény szerint segített kapcsolattartás szintje. Ezen a szinten már nem szükséges a szakember jelenléte, a gyermek nyitott ajtó mellett játszik egy szobában a gondoskodó szülővel a kapcsolatügyeleten. A gondozó szülő ez alkalommal is elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza.

A IV. szinten már rövid kinti programot szervezhet a gondoskodó szülő. Amennyiben előzetes mediációs ülésen a felek a továbblépés mellett döntenek, akkor sor kerülhet egy két órás kinti programra, amit a gondoskodó fél előre megbeszél az ügyeletes szakemberekkel és a gondozó szülővel is. Fontos, hogy a programot nyilvános helyre kell szervezni, és még nem a gondoskodó lakására. Az átadás, visszaadás továbbra is az ügyeleten történik.<sup>80</sup>

A V. szinten már egy egész napos kinti programot tölthet el a gondoskodó szülő gyermekével. A gondoskodó szülő az ügyeleten veszi át a gyermeket, egész napra elviszi, közben a lakásán is tartózkodnak néhány órát, majd egy nyilvános helyen (pl. étterem, kávézó) adja vissza a gondozó szülőnek. Mivel a gondoskodó szülő először viszi haza a gyermeket, először adja vissza a gyermeket az ügyeleten kívül, így ez egy kritikus szintnek minősül.

A VI. szinten szintén egy egész napos programra kerül sor, azonban az átadás, visszaadás már a gondozó szülő lakásán történik. Ez egy következő szint előkészítését biztosítja, mivel a gyermek egy egész napot tölt a gondoskodó szülő otthonában, annak családjával, a család szabályai által meghatározott környezetben. A gondoskodó szülő a gondozó szülő lakásáról viszi el, és még aznap este ugyanoda viszi vissza a gyermeket.

A VII. szinten a gondoskodó szülő 2x1 napot tölt el gyermekével. A gyermeket a gondozó szülő lakásán veszi át, illetve adja vissza. A gyermek kétszer egy napot tölt el a tőle távol élő szülőnél, így elősegítve a következő szinthez szükséges alkalmazkodást, hiszen akkor már egy éjszakát tölt a gondoskodó félnél a gyermek.<sup>81</sup>

A VIII. szinten a gyermek már a gondoskodó szülőnél alszik. Az átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán történik. Ezt a szintet is egy mediációs ülés előzi meg, hiszen a gyermek két napot tölt a gondoskodó otthonában, családjával úgy, hogy ott is alszik. Ezen a szinten a gondozó szülőn elhatalmasodhat az aggodalom, ilyenkor a mediátornak törekednie kell arra, hogy megnyugtassa, és tudatosítsa benne, hogy mindez jó a gyermeknek.

A IX. szint a rendkívüli kapcsolattartás szintje. A gyermek több napot (pl. őszi, téli, tavaszi szünet idejéből), esetleg több hetet (nyári szünet) is a gondoskodóval tölthet. Az átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán megy végbe. Erre a szintre csak akkor kerülhet sor, ha a VIII. szint problémamentesen zajlott le.<sup>82</sup>

Az V. szinttől kezdve, amikor is a kapcsolattartásra nem a kapcsolatügyeleten kerül sor, a szülők a találkozást követő munkanapon telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyeletes szakembernek.

Azt, hogy a felek melyik szintről kezdik a kapcsolattartást, mindig az első beszélgetés során dönti el a szakember. A kapcsolattartás kezdő szintje, és haladási tempója ese-

<sup>79</sup> KARDOS 2011, 99. p.

<sup>80</sup> [http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main\\_id=2&sub\\_id=40](http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main_id=2&sub_id=40) (utolsó letöltés: 2014. 11. 30.)

<sup>81</sup> [http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main\\_id=2&sub\\_id=40](http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main_id=2&sub_id=40) (utolsó letöltés: 2014. 11. 30.)

<sup>82</sup> MAKAMOSZ 2007, 20. p.

tenként eltérő, azonban minden kapcsolattartás fontos eleme a fokozatosság, mivel a következő szintre való lépés csak akkor lehetséges, ha a szülő-gyermek kapcsolat megfelelően alakul, fejlődik.

### *3. A kapcsolatügyi munka adminisztrációja, a kapcsolattartási ügyelet kapcsolata a hatóságokkal*

Minden szülő-gyermek találkozásról feljegyzés készül, amelyet a kapcsolatügyi napló tartalmaz. A feljegyzések alapján a kapcsolatügyelet összefoglalókat készít, amelyeket megküld a gyámhivatal és a bíróság részére. A kapcsolatügyi napló tartalma: dátum, óra, ügyeletesek neve, az ügyeletre előjegyzett családok neve, az ügyeleten megjelentek neve, telefonok, üzenetek, váratlan események, megjegyzés rovat, ügyeletesek aláírása.

A naplón felül minden családnak van egy dossziéja, amely a róluk szóló feljegyzéseket tartalmazza (játószobai megfigyelések, a szülőkkel folytatott beszélgetések emlékeztetői, a szülőktől, gyámhatóságtól, bíróságtól kapott dokumentumok, levelezések).<sup>83</sup>

A munka befejezését követően a kapcsolatügyelet írásbeli összefoglalót készít, amely tartalmazza egyrészt a szülők megállapodását, amit a mediátor közreműködésével kötöttek egymással, másrészt a megállapodás alapján létrejött kapcsolattartási alkalmak tapasztalatait. Amennyiben nem jött létre megállapodás, vagy az együttműködés hiányában elmaradtak a találkozások, a mediátor azt is rögzíti, hogy véleménye szerint melyik fél magatartása játszott döntő szerepet a kapcsolattartás megghiúsulásában.<sup>84</sup>

Ami a gyámhivatallal és a bírósággal való kapcsolatot illeti, a mediátor folyamatosan kapcsolatban áll a felkérő hatósággal, tájékoztatja őket az eljárás minden szakaszáról, beszámol a fejleményekről. Azonban akárkitől is érkezik a felkérés, az nem tartalmazhat olyan igényeket, amely a kapcsolattartási ügyelet módszerét, az intézmény házirendjét, valamint a kapcsolatügyelet lehetőségeit figyelmen kívül hagyja, munkáját ellehetetleníti.<sup>85</sup>

## *VII. A kapcsolatügyi mediációs eljárás*

A kapcsolatügyi mediáció hasonlóan zajlik, mint ahogy az „általános” közvetítői eljárás. A családi mediáció specialitására tekintettel, azonban van némi eltérés, vagy inkább különlegesség, amit ezen fejezetben mutatok be.

### *1.. A kapcsolatügyi mediátor felkérése*

A kapcsolatügyi mediációt önként, vagy a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján kereshetik fel a felek. A szülők a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal Országos

<sup>83</sup> KARDOS 1996, 16. p.

<sup>84</sup> KARDOS 2011, 126. p.

<sup>85</sup> MAKAMOSZ 2007, 21. p.

Gyermekvédelmi Szakértői Névjegyzékből választhatják ki a mediátor személyét, aki minden esetben gyermekvédelmi szakértő.<sup>86</sup>

A felkérések a kapcsolatügyelet előjegyzési naplójában kerülnek rögzítésre. Amennyiben a felkérést elvállalja a kapcsolatügyelet, a jelentkezést követő egy héten belül előkészítő beszélgetésre hívja a feleket, valamint a 12 éven felüli gyermeket<sup>87</sup> minden esetben, a 12 éven aluli, de ítélőképessége birtokában lévő gyermeket pedig csak a felek, illetve a gyámhivatal javaslatára hallgatja meg.<sup>88</sup> A behívó levéllel együtt a feleknek egy ún. „Információs csomagot” küld a kapcsolatügyelet, amely tartalmazza a módszer leírását, a házirendet, a kapcsolatügyelettel kötendő egyezség szövegét, valamint a szolgáltatás igénybevételének módját.<sup>89</sup>

Abban az esetben, ha a mediátor úgy érzi, hogy a szülők veszélyeztetik a kapcsolatügyelet nyugodt, otthonos, biztonságos légkörét és a sikeres működését, akkor azonnal felfüggesztheti a mediációt és a találkozásokat.<sup>90</sup>

## 2. A kapcsolatügyeleti mediáció bevezető szakasza

Az első találkozáskor ugyanazon főbb szempontok mentén jár el a kapcsolatügyeleti mediátor, mint általában. A felekkel külön beszélget, amelynek során igyekszik megismerni a kapcsolattartásról kialakult véleményüket, valamint ismerteti a kapcsolatügyeleti mediáció szabályait. Ekkor írják alá a kapcsolatügyeleti együttműködés kereteiről szóló egyezséget, továbbá megállapodnak a mediációs tárgyalás időpontjában és helyében.

Az első alkalommal a kapcsolatügyeleti mediátornak tisztáznia kell, hogy nem az igazságot keresi, nem szakvéleményt gyárt, nem ítélkezik erkölcsi alapon, hanem a gyermeket, annak mindkét szülőhöz való jogát képviseli, ennek a jognak szeretne érvényt szerezni.<sup>91</sup>

Fontos megjegyezni, hogy a szülők előzetes, mediátor segítségével történő kapcsolatügyeleti megállapodása nélkül a kapcsolatügyeleten nem jöhet létre a szülő-gyermek közötti találkozás. Ezen dokumentumban a szülők arról nyilatkoznak, hogy elfogadják a kapcsolatügyelet módszerét, előkészítő beszélgetésen vesznek részt és a mediációs tárgyalás eredményeként megállapodnak a kapcsolattartásra jogosult fél és a gyermek találkozásának mikéntjéről. Továbbá vállalják, hogy együttműködnek a kapcsolatügyelet munkatársaival, a jövőre vonatkozó megoldás megtalálásában aktívan részt vesznek, valamint minden lényeges információt átadnak a mediátornak. Ezen megállapodás nem azonos a mediációs megállapodással, valamint a kapcsolattartási megállapodással.<sup>92</sup>

Az előkészítő beszélgetés alapján a közvetítőnek lehetősége van eldönteni, hogy a felek találkozhatnak-e a mediációs tárgyaláson, vagy a sétáló mediációt alkalmazza. Amennyiben

<sup>86</sup> SOMFAI 2009a, 118. p.

<sup>87</sup> Gyvt. 8. § (1)

<sup>88</sup> SOMFAI 2009a, 119. p.

<sup>89</sup> KARDOS 2011, 108. p.

<sup>90</sup> NAGY 2011, 107. p.

<sup>91</sup> KARDOS 1996, 17. p.

<sup>92</sup> NAGY 2011, 91–107. pp.



a mediátor az utóbbi mellett dönt, akkor meghatározhatja a szülők érkezésének és távozásának időeltolódással való megoldását (zsilipelés).<sup>93</sup>

### 3. A kapcsolatügyi mediáció tárgyalási szakasza és a mediációs tárgyaláson született írásbeli megállapodás

Az előkészítő beszélgetést, és a kapcsolatüggyellett kötött egyezséget követően kerül sor a mediációs tárgyalásra. A mediációs tárgyalás során, az általános mediációval szemben, gyakran alkalmaznak páros mediációt, illetve sétáló mediációt.

A páros mediációt akkor alkalmazzák, ha a felek között az átlagosnál nagyobbak az ellentétek, vagy a feleken kívül más személyek is részt vesznek az ülésen (ügyvéd, tanácsadó), vagy hosszabb, sok témára kiterjedő tárgyalás várható. A páros mediáció egyaránt bír előnyökkel (pl. ha elakadnak a mediátorok, mivel így könnyebben vissza tudnak kanyarodni a témához), és hátrányokkal is (pl. ha a mediátorok két különböző irányba haladnak, különböző a stílusuk, haladási tempójuk).<sup>94</sup>

A mediációs tárgyalás másik fajtája az ingázó vagy sétáló mediáció, amely olyan elmérgesedett viszony esetén kerül alkalmazásra, amikor a személyes mediációra nincs lehetőség, hiszen jogosan tarthatunk attól, hogy a veszekedések állandósulhatnak, illetve előfordulhat fizikai agresszió. Ezen eljárási mód során a felek nem találkozhatnak egymással, külön szobában/épületben tartózkodnak. Ilyenkor a mediátor sétál közöttük, így közvetítve a témával kapcsolatos információkat, ajánlatokat. Fontos megjegyezni azonban, hogy amennyiben lehetséges, akkor a személyes mediációt, a felek egy térben történő elhelyezését kell előnyben részesíteni, és még az ilyen „elmérgesedett” viták esetében is meg kell próbálni a felek „összeeresztését” a következő tárgyalás során.<sup>95</sup>

A sétáló mediáció előnye, hogy az üzenő fél jobban ki tudja dolgozni ajánlatát a séta előtt. A mediátor ilyenkor úgy lehet a fél segítségére, hogy belehelyezkedik a másik fél helyzetébe, és visszajelzést ad arról, hogy vajon milyen reakció várható a másik fél oldaláról. További előnye ennek a formának, hogy ingázás közben a közvetítő konzultálhat kollégáival, valamint lehetővé teheti a várakozó fél számára a tanácsadójával való egyeztetést ajánlatáról.<sup>96</sup>

A kapcsolatügyi mediáció során kb. 4 találkozási alkalom után ülnek le a felek megtárgyalni a továbblépést. Az ilyen kontroll-tárgyalások révén jutnak el a végső kapcsolattartási formához.<sup>97</sup> A Kapcsolattartási Megállapodásban rögzítik a kapcsolattartás helyszínét, időpontját, időtartamát, a résztvevők személyét, valamint a találkozások gyakoriságát, körülményeit, módját.<sup>98</sup>

A kapcsolattartás módja ellenőrzött vagy segített lehet, valamint köztes szintként jelenik meg az ún. folyamatos jelenléttel segített kapcsolattartás.

<sup>93</sup> NAGY 2011, 107. p.

<sup>94</sup> Kapcsolat Alapítvány és a Kapcsolat 2000 Pszichológiai Betéti Társaság: *Mediációs ismeretek*. (továbbiakban: *Mediációs ismeretek*) 39–40. pp.

<sup>95</sup> Készségfejlesztő tréning 28. p.

<sup>96</sup> *Mediációs Ismeretek* 40–41. pp.

<sup>97</sup> KARDOS 2011, 113. p.

<sup>98</sup> [http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main\\_id=2&sub\\_id=40](http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main_id=2&sub_id=40) (utolsó letöltés: 2014. 11. 30.)

Az ellenőrzött kapcsolattartás azt jelenti, hogy a gondoskodó szülőn és a gyermekén kívül a Kapcsolat Alapítvány pedagógusa, szociális munkása, vagy pszichológus szakembere is a szobában van. A találkozásról feljegyzés, a tapasztalatokról összefoglaló készül a hatóságok részére és ezt a szülők is megkapják.<sup>99</sup> Ellenőrzött kapcsolattartásra kizárólag akkor kerül sor, ha a bíróság, vagy a gyámhivatal kifejezetten ezt kérte.

Segített kapcsolattartásra akkor kerül sor, ha a szülőknek támogatásra van szükségük ahhoz, hogy a láthatás ideje alatt gondoskodjanak a gyermekükről, vagy ha segítségre van szükségük a szülőknek és a gyermekeknek ahhoz, hogy megszokják az elválást, a különélést, a külön életet. A kapcsolattartás ezen formáját alkalmazzák akkor is, ha a gyermek nevelőszülővel lakik, és szükség van egy semleges helyszínre a biológiai szülővel való találkozáshoz, illetve, ha a gondoskodó szülőnek nincs hova vinni a gyermeket kapcsolattartáskor.

Továbbá megkülönböztethetjük a folyamatos jelenléttel segített kapcsolattartást, ami azt jelenti, hogy a gondoskodó szülő és a gyermek közötti kapcsolat hosszabb-rövidebb ideig, átmenetileg segítségre szorul, de a szintről szintre lépéssel a fejlődés biztosított, a kapcsolat fejlődik.<sup>100</sup>

A megegyezésben foglalt rendelkezéseknek azonban érvényre is kell jutniuk, nem elég, hogy a felek között írásbeli megállapodás jött létre. Az érvényre jutásukat az egyezség hatálybalépését követően ellenőrzi a mediátor. A szülők közötti megállapodás aláírása után jöhetnek létre a megállapodás szerinti szülő-gyermek találkozási alkalmak.

Láthatjuk tehát, hogy a kapcsolattüyeleti mediátor munkája nem ér véget az eljárás eredményeként létrejött megállapodással. A kapcsolattüyeleti mediátor igazi munkája az egyezség után kezdődik azzal, hogy megszervezi, felügyeli, és figyelemmel kíséri a találkozásokat. Ezen felül felügyeli az egyes kapcsolattartási szinteket, és az újabb kapcsolattartási szintre való lépést megelőzően mediációs ülést vezet le. Továbbá a közvetítő segít a szülőknek a kapcsolattartási alkalmakra való felkészülésben, és folyamatosan konzultál velük a kapcsolattüyelet tapasztalatairól.<sup>101</sup>

### *Konklúzió*

A kapcsolattüyeleti mediációt vizsgálva megállapítható, hogy ezen intézmény a kapcsolattartás rendezésének olyan módja, amit véleményem szerint kár lenne „veszni hagyni”. A közvetítői eljárás számos előnyének ellenére azonban a gyakorlat mégis azt mutatja, hogy nagyon kevesen veszik igénybe az eljárást. Ennek egyik legfőbb oka, hogy a szélesebb rétegek számára ismeretlen az intézmény.

Annak érdekében, hogy ezen változtassunk, a közvetítői szolgáltatást, az arról szóló tájékoztatókat hozzáférhetővé kellene tenni. Azonban úgy vélem, nem elég csupán a tájékoztatás, tudatosítani is kell a társadalomban a mediáció előnyeit. Ahhoz, hogy a köztudatban, a laikus emberekben tudatosuljon ezen vitarendezési forma, az kell, hogy a jogász társadalom elfogadja a mediációt, annak lényegével tisztában legyen, és ne csak

<sup>99</sup> NAGY 2011, 109. p.

<sup>100</sup> [http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main\\_id=2&sub\\_id=40](http://www.kapcsolatalapitvany.hu/index.php?col=1&main_id=2&sub_id=40) (utolsó letöltés: 2014. 11. 30.)

<sup>101</sup> KARDOS 2011, 96–97. pp.

azt hangoztassa, hogy perbeszéd helyett párbeszédet alkalmazzanak a vitában álló felek, hanem ösztönözze, bátorítsa őket annak igénybevételére.

Az Európai Parlament és a Tanács 2008/52/EK Irányelvével összhangban, a kellő jogszabályi háttér biztosított hazánkban, azonban személy szerint elengedhetetlennek tartom a kapcsolatügyi tevékenység munkájának jogszabályi szintű rendezését, mivel a gyakorlat azt mutatja, hogy a Kapcsolat Alapítvány által kidolgozott módszertan a legtöbb esetben nem tud megfelelően érvényre jutni.

A mediáció sikerének elengedhetetlen feltétele a megfelelő mediátor megválasztása. Nagy hangsúlyt kellene fektetni a mediátorok, és a kapcsolatügyi szakemberek képzésére. A nyugat-európai országokhoz hasonlóan, hazánkban is indokolt lenne beépíteni a mediáció alapismereteinek oktatását, valamint a mediátorképzést a felsőfokú oktatásba.

Fontosnak tartanám továbbá, hogy a téma iránt érdeklődő ne csak internetes forrásokból, kéziratokból ismerhesse meg a mediáció intézményét. Szorgalmazni kellene az írásbeli források megjelenését (elméleti, gyakorlati kézikönyvek, cikkek, tanulmányok, könyvek formájában), valamint az idegen nyelvű kézikönyvek hozzáférhetőségét.

Míndezek után, összességében megállapítható, hogy jó úton haladunk, azonban még nagyon hosszú, rögös út áll a közvetítői eljárás előtt ahhoz, hogy a magyar jogrendszerben elsődleges konfliktuskezelő módszerként tekinthessünk rá.

## RÉKA BALÁZS

### CHILD CONTACT CENTRE MEDIATION: A PEACEFUL WAY OF REGULATING VISITATION RIGHTS

#### (Summary)

The aim of this study, is to make a close study of the institution of mediation which concerns society, everyday life and particularly family; and to arouse the interest of the readership on the Alternative Dispute Resolution.

Since in the case of family disputes, a decision has to be made on the most sensitive issues of family life, it is advisable for the parties concerned to work out the most suitable agreement for the family and above all for the child by invoking mediation.

However, it often occurs that the parties entitled to maintain personal relations and direct contact can not reach an agreement on the question of visitation rights. In such a case, visitation rights can be regulated by contact center mediation, a special form of mediation.

In the first part of the study, the family mediation is being elaborated generally; followed by discussing the contact center mediation aiming to solve the problems of maintaining contact between parents and children in the second part.

Studying the subject, I came to the conclusion that mediation process is a way of resolving conflicts and regulating visitation rights that – to my mind – should get more attention. Although the required legal background is ensured, there is a lot to be done to make mediation become the primary conflict resolution tool.

For reaching the desired aim, the first and most important thing is that the legal community accepts the institution of mediation, and mediation services are accessible to the society. Subsequently, a great emphasis should be put on ensuring factors and circumstances influencing mediation, and on regulating these factors (e.g. the person of the mediator, and circumstances of contact centers) which are essential for success.