

MÁTHÉ TÍMEA

A konfliktuskezelés alternatív útjai



Dolgozatomban a konfliktus- feloldási módozatok alternatív lehetőségeit kívánom ismertetni az Olvasó előtt, melyeket összefoglalóan a szakirodalom ADR (Alternative Dispute Resolution) avagy AVR (Alternatív Vitamegoldási Rendszer) névvel illet. Olyan eljárások tartoznak ebbe a körbe, melyek alkalmat adnak a vitás ügyek bírósági úton kívüli megoldására, illetve az adott per folyamán is alkalmazhatók. A publikálás terjedelmének korlátozottsága miatt csak néhány módszer ismertetésére vállalkozom. Természetesen az előbbi ok miatt ezek sem lehetnek teljes körűek, de bízom benne, hogy sikerül felkeltenem a kedves Olvasó érdeklődését a téma iránt. Számos elmélet és felosztás közül Henry Brown és Arthur Marriot rendszerét emeltem ki, akik a folyamatban részt vevők száma és hatásköre alapján csoportosították az egyes technikákat. Így szó lesz a tárgyalásról, a mediáció- jellegű folyamatokról (közvetítés, békéltetés és facilitálás, vagyis tárgyaláskönnyítés), illetve az adjudikáció- jellegű tevékenységekről (döntéshozatali eljárások, úgymint a peres-, választott bírósági- és magánbírói eljárás, szakértői döntés valamint a közigazgatási testületek szerepei). Ezt követően bemutatok még két eljárástípust, a tanácsadást és a moderálást. Nagyon fontosnak tartom ezen lehetőségek megismerését, mivel a peres megoldásokkal szemben sokkal emberbaráti módon lehet általuk túljutni a konfliktusok nehézségein. Különös figyelmet érdemel véleményem szerint a mediáció, hiszen általa a vitarendezésnek egy magasabb szintű kultúrája teremthető meg a mindennapi életünkben. Emiatt dolgozatom végén erre az eljárásra részletesebben visszatérek. Most viszont elsőként az ADR-technikák általános jellemzőiről, előnyeiről fogok szólni, összehasonlítást téve a bírósági peres eljárásokkal.

Az alternatív vitarendezésről általában

Az alternatív konfliktuskezelés nem új keletű módszer, alapja - vagyis a vitás ügyek békés úton, az érintettek bevonásával történő rendezése - évszázados hagyományokban gyökerezik. Például az ősi Kínában a közvetítés volt a legfőbb konfliktus- feloldó eszköz, Japánban elvárták a faluközösség vezetőitől, hogy segítsenek lakosaiknak a vitás kérdések tisztázásában, az ókori Görögországban a városállamok közti vitákat is más városok közvetítésével rendezték, vagy például a középkorban a papok voltak azok, akik a családi viszályokban, a bűncselekményeknél és diplomáciai konfliktusokban közvetítettek. A tételes jog és intézményrendszerének kialakulása nyomán azonban az egyes békéltetési és egyeztetési módszerek egyre inkább elhaltak vagy háttérbe szorultak szinte minden közösség életében. Az elmúlt évtizedek viszont nagy változást hoztak. A jogrendszer túlburjánzásai, a bírói gyakorlatok túlterheltsége következtében régi és új megoldások születtek. Az alternatív konfliktuskezelés modernkori elméleti megalapozását az Amerikai Egyesült Államokban kezdték meg az ötvenes években, majd a hatvanas évektől az egyes európai országok jogrendszerébe is kezdett

beépülni. Számos területen hatékonyan alkalmazzák, úgymint a családjog, munkaügy, üzleti élet, kisebbségi ügyek vagy akár az igazságszolgáltatás.

Az alternatív eljárások közös jellemzője, hogy mind hasonló, speciális kommunikációs stratégiák segítségével igyekeznek a megbomlott harmóniát helyreállítani, és ennek elérése érdekében a vitamegoldásba beemelik a konfliktusban álló személyeket is, viszont a részvétel minden esetben az önkéntességen alapszik. A folyamat során nagy hangsúlyt fektetnek a felek önrendelkezésének biztosítására, módjuk van a véleményük, álláspontjuk, elvárásaik kifejtésére, érdekeik ütköztetésére. A cél, hogy a vitából mindegyikük nyertesként kerüljön ki, ehhez viszont elengedhetetlen az együttműködésre, kooperációra, konstruktivitásra és kompromisszumkötésre való készség. A konfliktuskezelés alternatív formái arra a feltevésre épülnek, hogy az emberek képesek és hajlandók konfliktusaikat egymással megbeszélni, azokra megoldást találni, és a megállapodásokat betartani. Így bizonyos esetekben nincs is szükség arra, hogy problémáikat jogi úton oldják meg, annál is inkább, mivel az sokszor előnytelen helyzetet eredményez. A peres eljárásokban a pozicionális stratégia a meghatározó, ahol a fő motívum a másik legyőzésére való törekvés, és ahol a nyertes jutalma a másik fél teljes vesztesége. Ez a megoldás időlegesen sikert hozhat ugyan, de hosszú távon rendkívül romboló hatású, hiszen a legyőzött félben elégedetlenséget, dühöt és „bosszúvágyat” gerjeszthet. A közösen megfogalmazott megoldást viszont sohasem fogják igazságtalannak érezni, mivel saját döntésük áll a háttérben. Az alternatív vitarendezés módszerei ezáltal elősegíthetik a társadalmi, gazdasági konfliktushelyzetek hatékony megoldását, erősítik a toleranciát és a kölcsönös megértést, sőt a későbbi együttműködés lehetősége is biztosított.

Az sem elhanyagolható szempont, hogy a peres eljárások gyakran hosszú évekig elhúzódó folyamatok, amelyek mind anyagilag, mind lelkileg rendkívül megviselik a feleket. Ez különösen a családi konfliktusoknál jelent nagy problémát. Például a hosszú, keserves huzavona alatt a gyermekek megfelelő személyiségfejlődése is könnyen veszélybe kerülhet. A bíróságok nem alkalmasak arra, hogy a felek kölcsönösen elfogadható megoldásokat dolgozzanak ki, mozgásterük sokkal korlátozottabb, hiszen csak azon pontokat tárgyalják, melyek jogi keretbe vonhatók, másrésztől a felek csak azokra a kérdésekre válaszolnak, melyeket az ügyvéd vagy a bíró tesz fel nekik. Így előfordulhat, hogy olyan fontos kérdések nem kerülnek elő, melyek megoldatlansága a későbbiekben még problémát, újabb konfliktushelyzetet eredményez. Meg kell jegyezni azt a tényt is, hogy az ADR technikák egyre szélesebb körű alkalmazásával jelentős tehertől szabadulna meg az igazságszolgáltatást (tavaly Magyarországon például 1,5 millió új ügy érkezett a bíróságokhoz).

Persze nem minden esetben jár eredménnyel a konfliktusok alternatív úton történő megoldása. Nem javasolt abban az esetben, ha a felek közötti erőviszonyokban nagy különbségek jelentkeznek, melyek megjelenhetnek akár anyagi vonatkozásban, akár fizikai vagy lelki fenyegetettségben. Továbbá akkor sem ajánlott, ha az egyik fél bizalma annyira megrendült a másikban, hogy nem tudja elképzelni, hogy az majd betartja az egyezséget. Ilyen helyzetben szerencsésebb a konfliktusok bírósági útra való terelése, hiszen ott a jog kellő védelmet képes nyújtani.

A fentebb említett közös pontokon túl az ADR egyes módszerei között jelentős különbségek is vannak attól függően, hogy a vitában ki rendelkezik döntési kompetenciával (a felek vagy egy kívülálló személy), a megbeszélésnek hány szereplője van (részt vesz-e a megbeszélésen egy harmadik független személy vagy sem), mennyire épül be szakember a folyamatba, van-e a döntésnek kötelező hatálya a felekre nézve? Ezen kérdések eldöntését

főként a konfliktusok jellege határozza meg, hiszen mindegyik területet más- más motívum sző át. Van, ahol a felek kapcsolatát erős érzelmi töltődés jellemzi (pl. családi kapcsolatok, kisebbségi konfliktusok), van, ahol a gazdasági érdekek (pl. üzleti, munkahelyi viszonyok), másról pedig értékrendbeli különbségek a döntőek (pl. politikai élet), de említhetnék még számos jellegzetességet akár az igazságszolgáltatás, közigazgatás, vagy épp a fogyasztóvédelem, egészségügy stb. berkeiből. A hatékony megoldások elérése érdekében ezért az egyes eljárásoknak igazodnia kell a különböző területek sajátosságaihoz. Ennek megfelelően alakultak ki az alternatív vitamegoldási módszerek szintjei.

Az alábbiakban Henry Brown és Arthur Marriott felosztása következik. Amint a bevezetésben már említettem, ők azt vették alapul, hogy a vitamegoldási folyamatban kik vesznek részt, illetve a belépő harmadik félnek milyen hatásköre lehet.¹ Így szó lesz a tárgyalásról, a közvetítésről, békéltetésről, facilitálásról (tárgyaláskönnyítés), valamint különböző döntéshozatali eljárásokról.

Tárgyalás (negotiation)

Személyek közötti párbeszédet jelent abból a célból, hogy vitáikat rendezzék, nézeteltéréseiket kibékítsék és kölcsönösen elfogadható megállapodásra jussanak, tehát egy konszenzuális technika. Klasszikus tárgyalásra általában akkor kerül sor, ha a szereplők kölcsönösen függő helyzetben vannak és kölcsönösen kizáró célokat követnek. Ebben az esetben kívülállóknak nem részesei a folyamatnak, általában csak az eltérő nézetű felek jelennek meg. A tárgyalás nagyon alkalmas a vitás kérdések kifejtésére, a másik fél erejének, álláspontjának megismerésére. Eltérő perspektívák, új információk kerülhetnek elő, továbbá lehetőség van új módszerek kidolgozására a problémák kezelése érdekében. Mindezekből következik, hogy csak akkor lehet hatékony ez a módszer, ha a felek nyitottak, kölcsönös bizalommal vannak egymás iránt, közvetlen kommunikációt alakítanak ki, figyelembe veszik az igazságosság, méltányosság szempontjait, és mellőzik a hatalom és fenyegetés eszközeit. A tárgyalás legfőbb előnye, hogy az ügyet a felek a kezükben tarthatják, az ellenőrzés joga őket illeti meg, és az egyezséget is maguk alakítják ki, hiszen ők ismerik igazán saját szükségleteiket. Mindezeknek köszönhetően nagyobb a rugalmasság a megállapodás feltételeit illetően is, az egyezséget általában betartják, sőt a későbbi kapcsolat is nagy valószínűséggel fennmarad.

Mediáció- jellegű eljárások

Olyan eljárások tartoznak ebbe a körbe, melyek során a vitában álló feleken kívül egy általuk elfogadott harmadik személy is közreműködik anélkül, hogy bármiféle kötelező erejű döntés meghozatalára jogosítványa lenne. Ehelyett különböző kommunikációs technikák, módszerek felhasználásával segít a feleknek, hogy a vitájukat tárgyalásos úton, megegyezéssel lezárják. A mediációnak, mint a felek közötti közvetítésnek különös jelentősége van, erről még a későbbiekben bővebben írok.

A facilitációt (facilitation) általában tárgyaláskönnyítésnek szokás fordítani. Erre sok esetben nem egy élesen elkülönült technikaként szoktak tekinteni, hiszen beleépülhet több más módszerbe is. Nem csupán a konfliktusfeloldás, hanem a döntéshozatal folyamatában is könnyen alkalmazható. Egy külső, neutrális személy, a facilitátor vezetésének köszönhetően a

tárgyalások, nehéznek ígérkező megbeszélések, vagy akár a csoportos döntések meghozatala sokkal hatékonyabb módon megy végbe. A facilitátor ügyel a tárgyalás kereteire, megfelelő légkörére, a résztvevők közötti erőegyensúly biztosítására, illetve a közös munkába való bevonásukra, de véleményt sohasem mondhat, és döntést sem hozhat. Mivel ő általában a csapaton kívüli személy, érzelmileg kevésbé érinti meg a téma és a szereplők személyisége, képes a folyamatokra koncentrálni és nem vonja el a figyelmét a csapattagok feladatának tartalmi oldala. A facilitátornak egyáltalán nem szükséges az ügy szakértőjének lennie, hiszen az ő fő feladata annak biztosítása, hogy a csoport a lehető leghatékonyabban haladjon előre meghatározott célja felé.

A békéltetés sok szempontból hasonlít a mediációra, hiszen itt is közvetítésről van szó, viszont főként olyan elmérgesedett helyzetekben alkalmazzák, amikor a felek közötti kommunikáció valamilyen ok miatt nagymértékben megromlott vagy esetleg megszűnt. Pl. egy vállalatnál nem tudnak megegyezni a béremelést vagy kollektív szerződést illetően, vagy egymással rokoni kapcsolatban állók kerültek külön nevezőre valamilyen ügy kapcsán stb. Ekkor a békéltetőre hárul az a feladat, hogy a felek közötti párbeszédet valamilyen módon helyreállítsa, a tolmács szerepét eljátszva megpróbálja a figyelmet egymásra irányítani, megértetni, hogy valószínűleg a másik is ugyanazt mondja, csak másképpen. Gyakran alkalmazzák ilyenkor a négy szemközt zajló különbeszélgetéseket is, melyek segítenek a bizalom légkörének visszaállításában, és ha ezt elérték, a következő lépcsőfok már az lehet, hogy a felek leülnek egy asztalhoz tárgyalni.

Adjudikáció (adjudication)

Döntéshozatali eljárást jelent. Itt már nem a konfliktusban állók együttműködésén múlik az ügy sikere, hanem a semleges harmadik fél döntése határozza meg a vita kimenetelét. Az egyes álláspontok meghallgatása után határozatot hoz, amit a felek mindegyikének követnie kell. Mikor érdemes ilyen jellegű módszert választani? Pl. munkaügyi viták folytán, hiszen akkor érzelmileg nem kötődnek egymáshoz a felek, de abban az esetben is, ha a felek kapcsolata nem szól hosszú távra, nem köti össze őket közös tevékenység, közös cél, mint pl. tulajdonjogi visszaélés esetén vagy adás-vételi szerződés körül kibontakozott vita kapcsán stb. Többféle megoldás is lehetséges: peres eljárás (litigation), választott bírósági eljárás (arbitráció), közigazgatási-, vagy jogszabály alapján felállított testületek tevékenységei, szakértői döntés és magánbírói eljárás (private judging). Ezekről csak néhány mondatban szólok.

A peres eljárás a bírósági rendszerhez kötődő nyilvános, nem önkéntes vitamegoldási módszer, melyben egy pártatlan döntéshozó személyt, általában bírót jelölnek ki a feladat ellátására, aki egy szigorúan meghatározott eljárási rend betartása mellett kötelező erejű, végrehajtandó határozatot hoz. Az arbitráció esetében a pártatlan személyt maguk a vitában álló felek jelölik ki és fizetik, az ügy eldöntésekor követendő eljárást pedig jogszabály, vagy a választott bírót kiküldő szervezet határozza meg.

A közigazgatási-, vagy jogszabály alapján felállított testületek speciális feladatokat látnak el, melyek jogszabályban pontosan szabályozva vannak. Nem tartoznak a bírósági rendszerhez, nincsenek a bírósági eljárás garanciáihoz kötve, mégis ítélező tevékenységet látnak el. A szakértői döntés során a felek által közösen választott, a vitára okot adó témakörben jártas szakértő hoz kötelező erejű döntést.

Magánbírói eljárásról akkor beszélhetünk, ha a bíróság egy, a felek által közösen választott döntőbíróra ruházzák a döntést, de ez a megoldási mód ritkán fordul elő.

A következőkben pedig két olyan módszer következik, melyek szintén az alternatív vitamegoldási technikák közé sorolhatóak, viszont a fenti felosztásban nem szerepelnek (sok egyéb eljárástípussal együtt), de én fontosnak tartom ezek megemlítését is.

Tanácsadás

Ezen eljárás során is részt vesz egy harmadik, pártatlan személy, aki segít a vitában álló feleknek a konfliktusaik kezelésében, viszont ebben az esetben ez a tanácsadó fél megoldási javaslatokkal is előáll, miközben a végső döntést meghagyja a vitában álló felek számára.

Tanácsadást általában három esetben szoktak kérni: Ha a felek úgy ítélik meg, hogy a problémájukra egyáltalán nem találnak megoldást, így egy külső szakértő javaslataira van szükségük, vagy ha a mediáció elakad és a felek a második találkozáson ugyanazon személyt tanácsadói szereppel ruházzák fel, valamint ha a konfliktus egyik szereplőjének konfliktuskezelői tanácsokra, konzultációra van szüksége.

A tanácsadásnak ennek megfelelően két formája létezik: Az egyik a konzultáció, amikor a vitának csak az egyik szereplője fordul tanácsadóhoz azzal a céllal, hogy segítséget, javaslatokat kapjon arra vonatkozóan, hogy a másikkal miképpen és milyen eszközökkel tud megállapodásra jutni. A tanácsadó harmadik fél igény szerint fel is keresheti a konfliktus másik szereplőjét, s vele is konzultálhat, vagy egy közös találkozásra invitálhatja. A tanácsadási eljárás másik formája, amikor mindkét fél részt vesz az ülésen. Ilyenkor a harmadik személyt arra kéri fel, hogy vitájukban megoldási javaslatokat fogalmazzon meg. Ebben az esetben a tanácsadó nemcsak konfliktuskezelői, hanem szakértői szerepet is magára vállal. Megszervezi az eljárást, saját javaslatait kifejezve a feleket közös megállapodásra juttatja, majd a létrejött egyezséget velük megszövegezi és megfogalmazza a végrehajtáshoz szükséges garanciákat is.

Moderálás

A moderálás is az alternatív konfliktusmegoldó módszerek csoportjába tartozik, viszont alapvetően a konfliktusok megelőzésében, vagy a kooperáció fejlesztésében, stratégiai konszenzus megteremtésében van kiemelt jelentősége. A moderátor olyan harmadik pártatlan fél, aki egy megbeszélést, eseményt kívülállóként levezet. Fő szerepe, hogy kövesse a folyamatot és átérzve a csoport dinamikáját a legmegfelelőbb pillanatban, előre meghatározott lépések szerint moderálja az eseményt, és hogy a csapat energiáit a szükséges irányba, a cél felé terelje. Mindenképpen ügyelnie kell a szabályos, méltányos és igazságos csoporttagsági jogok betartására is, arra, hogy viselkedési szélsőségek ne kerüljenek felszínre (pl. mindenki egyenlő mértékben kapjon szót a vitában, pozicionális különbségek kiegyenlítése stb.). A moderációt legtöbbször csoportmegbeszélések, konferenciák során alkalmazzák, vagy ha a felek fontos tervezési, átalakítási feladat előtt állnak, és mindenképpen szükség van arra, hogy az együttműködés hosszú távon fennmaradjon közöttük.

Most pedig essék szó bővebben a mediációról, mint közvetítői eljárásról.

Mediáció (mediation)

A mediáció egy probléma-megoldási forma, melynek során egy semleges harmadik fél, a mediátor közvetít a felek között, hogy érdekeik és szükségleteik a felszínre kerüljenek, és egy mindenki számára megfelelő vagy elfogadható megoldás szülessen.

Külföldön igen elterjedt eszköz, az élet minden konfliktusos területén alkalmazzák. Az USA-ban különösen a munkaügyi viták során, illetve az üzleti világban használják, mint megegyezési formát, míg Németországban vagy Angliában válásnál peren kívüli megegyezés esetén, illetve családi konfliktus rendezése kapcsán terjedt el már a nyolcvanas évektől kezdve. Hazánkban a kilencvenes évek elején jelent meg először a munkaügyi konfliktusok rendezésére. Ma már a munkaügyi vitákban jogszabály írja elő, hogy a vitás kérdést mediáció útján kell először megpróbálni rendezni. Ebben segít a Munkaügyi Közvetítői és Döntőbírói Szolgálat. De az egészségügy, a fogyasztóvédelem és a közbeszerzés területén szintén létezik a közvetítői eljárásra vonatkozóan szabályozás. Általános törvény a közvetítői tevékenységről 2003. március 17-én lépett hatályba hazánkban, mely azonban csak keretjellegűen szabályoz, több pontban kiigazításra szorul.

Elmondható tehát, hogy a különféle erővonalak mentén mára kezd körvonalazódni - az egyes területek különleges adottságaihoz és igényeihez igazodva - a mediáció belső szakmai tagozódása is. Uniós összehasonlításban azonban messze nem lehetünk elégedettek az eddigi eredményekkel. Több sikeres társadalmi és civil kezdeményezés indult, de a konfliktuskezelésben a mediáció igazi áttörése még várat magára.

Mikor érdemes mediációt választani konfliktusaink kezelésére? Elsősorban akkor érdemes a mediáció mellett dönteni, ha egy tárgyalás elakad, viszont fontos a felek közötti kapcsolat fenntartása (pl. van közös gyermek vagy közös üzletben vesznek részt), illetve ha a várakozás, az idő szorítása hosszútávon komoly károkat okoz, mely lehet akár anyagi vagy érzelmi is (pl. a gyermek lelki egyensúlya). Mediációra két módon kerülhet sor. Az egyik lehetőség a hagyományos módszer, mely a felek kezdeményezésére indul a per megelőzése végett, a másik esetben pedig a per közben kerül rá sor, amikor a bíró rendeli el a közvetítést a felek véleményének kikérése után.

A mediációról általában

A mediáció során nem annak eldöntése a feladat, hogy kinek van igaza, nem a tények bizonyítása, valamint a vélt vagy valós bűnösök megtalálása és megbüntetése történik, nem is a jogok és kötelezettségek állnak a középpontban, a megcélzott eredmény nem a pozíciók kompromisszuma, hanem a bizalom, a sikeres együttműködés helyreállítása miközben valamennyi fél számára pozitív megoldás születik. Központi kérdés azon lépések feltárása, melyek a vita konstruktív irányba tereléséhez szükségesek. Fontos a konfliktusos helyzet megértése, a szereplők szempontjainak megvizsgálása, viszont a múltban szerzett sérelmek artikulációja helyett ez a módszer arra ösztönöz, hogy a jövő lehetőségeit kutassuk, az esetleges megoldásokra koncentráljunk a későbbi együttműködés fenntartása érdekében. A konfliktus feloldása csak akkor várható a mediációs eljárástól, ha alapját az érdekek képezik. Ha a felek átadják magukat a háborgó érzelmeiknek, felsorakoztatják a másik összes múltbeli hibáját, vétségét, vádaskodnak, követelőznek, fenyegetőznek, akkor a mediáció nem fog megoldást hozni. Ha azonban a felek saját érdekeiket, szükségleteiket tárják fel,

akkor könnyebb a kölcsönös érdekek megtalálása, az ellentétek feloldása. Éppen ezért van szükség egy harmadik, pártatlan személyre, aki megfelelő készségek birtokában és hatékony kommunikációs eszközökkel kimozdítja a feleket a hétköznapi gondolkodásmódjukból és más megvilágításba helyezi a konfliktusaikat, olyan nyugodt körülményeket teremt, ahol a szereplők megismerhetik a másik „oldalt” is. Kijelenthető, hogy ezen tárgyaláson résztvevők egyúttal egy új konfliktuskezelési módszert is tanulnak a mediátoroktól, amit hasonló helyzetekben alkalmazni tudnak.

Foglaljuk most össze, milyen feladatai vannak, mi a szerepe egy mediátornak.

A mediátor feladatai, szerepe

A mediátori szakma egyik legfontosabb etikai és szakmai alapelve a pártatlanság és a semlegesség. Az eljárás menetében ez azt jelenti, hogy a mediátor a felek mindegyikét egyenlő mértékben juttatja szóhoz, kérdései és kommunikációja semleges, azok nem tartalmaznak szimpátiát vagy ellenszenvet érzékeltető elemeket, nem javasol és nem sugall semmiféle megoldást. A mediátor még az eljárás kezdetén ismerteti az érintettekkel a megegyezés lehetőségét, az előnyöket, hátrányokat mindkét fél szempontjából. Viszont ennek sem szabad rábeszélésnek tűnnie, a felek teljes autonómiáját minden formában biztosítani kell. A közvetítő feladata, hogy segítsen feltárni és a szereplőkkel megértetni az adott konfliktus lényegét. Segít hozzáférhetővé tenni és megfogalmazni érdekeiket, szükségleteiket, illetve kifejezésre juttatni saját érzelmeiket és a másik fél indítékait, igényeit, továbbá közbenjár abban, hogy mindezeket figyelembe véve valamennyiük számára elfogadható egyezség zárja le a vitát. Jó eszközként szolgálhat a folyamatban az elhangzottak folyamatos összegzése, a folyamatos reflexiók, a gondolatok tudatosítása és tisztázása, a negatív és agresszív mondatok pozitívvá vagy semlegessé alakítása stb. A jó kommunikációs készségen túl nagyon nagy szerepe van a közvetítő pszichológiai képzettségének, hiszen szükség van megfelelő tapintatosságra az esetfeltáráshoz, ugyanakkor a gyakran előforduló indulatokat is tudni kell kezelni. Ügyelnie kell arra, hogy egyik szereplő se alkalmazzon erőfölényt a megállapodás kikényszerítéséhez, ne legyen aránytalan, méltatlan vagy jogtalan az egyezkedés és annak eredménye. A mediátornak nagyon figyelnie kell arra is, hogy ne essen ki a szerepéből, különben elveszíti a felek bizalmát, így a közvetítés kudarcba fulladhat. A bizalom kialakításában hatásos eszköz az értő figyelem és az aktív hallgatás módszere. Ha az érintettek azt érzik, hogy a mediátor meghallgatja és megérti őket, könnyebben elmondják azokat az érzelmeiket is, melyek kimondása egyébként nehézséget jelent a számukra. Persze a mediátornak is vannak érzelmei, és megítélheti a feleket, ezt azonban kontroll alatt kell tartania, véleménye az eljárás folyamán nem jelenhet meg semmilyen formában. Amennyiben nem tud elfogulatlan lenni, az ügyet nem vállalhatja el.

Összegzés

Záró gondolatként összegzem a mediáció mellett szóló érveket. Megállapítható, hogy ezen eljárás során semmit sem veszíthetnek a felek, ha mégsem tudnak egyezséget kötni, választhatnak más módszert is. A mediáció teljesen az önkéntességen alapszik, csak a felek együttes döntésével indulhat meg a folyamat, amiből bármikor ki is léphetnek és az ügyet bírósági útra terelhetik.

Fontos szempont továbbá, hogy az egyéni vitákban könnyebben megállapodásra lehet jutni a mediáció által, hiszen mindenkinek lehetősége van kifejeíteni a saját álláspontját. A cél egy olyan megoldás keresése, amiben a felek gondolatai, szükségletei és érkei egyaránt megfogalmazódnak. A folyamat kontrollja a felek kezében van, kompetensnek érezhetik magukat, hiszen saját maguk határoznak saját ügyükben, így döntéseikért is vállalják a felelősséget és be is tartják azt. Ez a módszer emberközelí módon kezeli a konfliktusokat, csökkenti a feszültséget, ráadásul gyorsan, nehézségek nélkül elérhető, olcsó szolgáltatás és végül, de nem utolsósorban tehermentesíti az igazságszolgáltatást.

Magyarországon is egyre több személy foglalkozik mediációval. Névjegyzékük az Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium honlapján található, de a következő szervezetek szolgáltatásai is hatékony segítséget tudnak nyújtani különböző konfliktusok esetén: Partners Hungary Alapítvány, Kapcsolat Alapítvány, Lege Artis, Kisebbségi Mediációs Intézet, Rézler Gyula Mediációs Intézet, Közösségi Szolgáltatások Alapítványa Magyarország, Oktatásügyi Közvetítói Szolgálat és a Munkaügyi Közvetítói és Döntőbírói Szolgálat.

JEGYZETEK

- ¹ Brown–Marriott 1993. Ugyanez a rendszerezés található meg az Egyesült Államok jogi iskoláiban legszélesebb körben használt tankönyvben is: Goldberg, Stephen- Sander, Frank-Rogers, Nancy: *Dispute Resolution: Negotiation, Mediation and Other Processes*. Little Brown and Company, 1992. Vö.: Rúzs Molnár Krisztina: *Mediáció a munkajogban*. Pólay Elemér Alapítvány, Szeged, 2007. pp.29- 37.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Mediáció. A közvetítói tevékenység.* (HERCZOG MÁRIA–LOVAS ZSUZSANNA et al) Budapest, 2006, HVG ORAC.
- RÚZS MOLNÁR KRISZTINA: *Mediáció a munkajogban*. Szeged, 2007, Pólay Elemér Alapítvány.
- BROWN, HENRY J.–MARRIOTT, ARTHUR, L.: *ADR Principles and practice*. London, 1993, Sweet & Maxwell.
- BARCY MAGDOLNA–SZAMOS ERZSÉBET: „*Mediare necesse est*”. *A mediáció technikai és társadalmi alkalmazása*. Budapest, 2002, Animula.
- HAJBA ÉVA: *Konfliktuskezelés – Mediáció*. Budapest, 2004, ZSKF.
<http://rezlerintezet.hu/>
<http://www.rezler-foundation.hu>