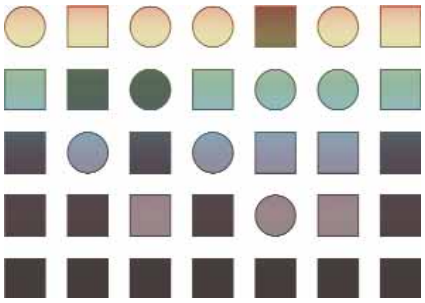
OBmB

Konszenzus Alapítvány
Budapesti Szervezete

MEDIÁCIÓ HELYI KÖZÖSSÉGEKBEN

MÓDSZERTANI KÉZIKÖNYV

Készült az Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium
„Települési mediáció modellprojekt"
című programja keretében



SZERZŐ:
Geskó Sándor

Geskó Sándor

MEDIÁCIÓ HELYI KÖZÖSSÉGEKBEN

MÓDSZERTANI KÉZIKÖNYV

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS
KONFLIKTUSOK LOKÁLIS KÖZÖSSÉGEKBEN 5
A KONFLIKTUSKEZELÉS HÁROM PARADIGMÁJA 6

A MEDIÁCIÓ 9
MI A MEDIÁCIÓ 11
Mikor kerül(het) sor a mediációra? 11
A mediációs folyamat 12
Első fázis: kapcsolatfelvétel 12
Második fázis: előkészítés 13
Harmadik fázis: mediációs megbeszélés 13
Negyedik fázis: utánkövetés 14
A MEDIÁCIÓS MEGBESZÉLÉS SZAKASZAI 14
A mediáció egyes szakaszainak célja és fő lépései 14
Nyitó szakasz 14
Monológszakasz 18
Vitaszakasz 20
Megoldási szakasz 23
Megállapodási szakasz 25
Lezárási szakasz 26
Utánkövetési szakasz 28
IRODALOM 30

BEVEZETÉS

KONFLIKTUSOK LOKÁLIS KÖZÖSSÉGEKBEN

A nyolcvanas-kilencvenes évek fordulóján bekövetkezett politikai átalakulást követően Magyarországon – a térség többi államához hasonlóan – számos olyan változás történt, amely gyökeresen változtatta meg a társadalom egyes szereplőinek értékeit, viszonyukat más társadalmi csoportokhoz. A régi, megszokott viszonyok, amelyek jól vagy rosszul, de mindenképpen egyértelműen kijelölték és meghatározták az egyes csoportok egymáshoz viszonyított helyzetét, megrepedeztek. A társadalmi csoportok, helyi intézmények, intézményrendszerek közötti kapcsolatokban új igények, viselkedési és kommunikációs elemek, mintázatok jelentek meg. Bizonyos csoportok új értékeit, igényeit a többiek gyakran nem fogadták/fogadják el. Ez kölcsönös bizalmatlansághoz, gyanakváshoz, végső soron társadalmi feszültség, konfliktus kialakulásához vezet. Az ilyen intézményi, kisközösségi konfliktusok kezelése a legnehezebbek közé tartozik, hiszen gyakorta nem racionálisan kontrollált folyamatok formájában mennek végbe. A problémák tartós megoldásához gondolkodásmódok, társadalmi attitűdök megváltoztatása szükséges. Ehhez elhatározásra és nem utolsósorban rengeteg időre volna szükség.

A fenti folyamatokkal egy időben kezdődött el a magyar társadalom gazdasági-politikai polarizálódása, a társadalmi problémák eddig nem látott formáinak megjelenése. E tényezők mind-mind csökkentették az általános társadalmi toleranciaszintet, a makro- és mikroközösségi konfliktustűrő és -kezelő képességet, s számtalan olyan helyi konfliktushoz vezettek, amelyekben a szereplők a helyi társadalom jól körülhatárolható, „természetes közösséget alkotó" csoportjai vagy formalizált intézményei.

Az egymás iránti bizalmatlanság csökkentése, a konfliktuskezelési hajlandóság növekedése nem sikerülhet egyik napról a másikra. Rengeteg olyan találkozásra, közvetlen kommunikációs lehetőségre van szükség, ahol a feszültségek, kölcsönös gyanakvások – szinte észrevétlenül - elkopnak, s helyüket egymás elismerésén és tiszteletben tartásán, a problémák megoldására való törekvésen alapuló viszonyrendszer veszi át.

Az ilyen változások elsősorban helyi szinteken indulhatnak el, s hozhatnak belátható időn belül eredményt. Csak a lokális közösségekben alakítható ki a személyes viszonyok olyan hálózata, amely képes a konfliktusok számát és az általuk hordozott feszültséget olyan szintre csökkenteni, ami lehetővé teszi a felek számára kölcsönösen elfogadható kommunikációs szint és – ezen keresztül – a kölcsönösen előnyös és elfogadott megoldások kialakítását.

Kívánatos tehát, hogy a helyi és makroszintű környezetben is létrejöjjenek olyan kommunikációs, interakciós terek, amelyekben a helyi kormányzati, szociális, kisebbségi, munkaügyi, oktatási, civil stb. intézmények, szervezetek képviselői találkozhatnak egymással, és közvetlen párbeszéd révén:

- csökkenthetik a helyi társadalom konfliktusszintjét;
- feltárhatják a helyben megoldható (és megoldandó) problémákat; és
- együtt kereshetnek megoldási lehetőségeket a meglévő és a potenciális konfliktushelyzetekre.

A helyi szervezetek, illetve közösségek kommunikációján és kölcsönös empátiáján alapuló kooperáció, a kooperációs keretben működő konfliktuskezelési „akciók" sokasága segíthet csökkenteni a problémákat, és modellként szolgálhat Magyarországon és a térség többi, konfliktusokkal túlterhelt államában.

A KONFLIKTUSKEZELÉS HÁROM PARADIGMÁJA

A konfliktuskezelés egyrészt a problémákhoz való pozitív gondolkodásmódbeli viszonyulás, másrészt olyan eljárások együttese, amelyek keretet adnak a konfliktusok kezelésére irányuló erőfeszítéseknek. Ezen eljárások mindegyikével kapcsolatban leszögezhetünk három, minden körülmények között betartandó alapszabályt.

Első paradigma:

A konfliktuskezelés tudatos tevékenység.

Minden konfliktuskezelési tevékenység – legyen szó akár saját mindennapi konfliktusaink kezeléséről, akár hivatásszerűen végzett konfliktuskezelő munkáról – alapjellemzője **a tudatos cselekvés:** a konfliktus okainak, fázisainak feltérképezése, elemzése, a helyzettel kapcsolatos érzelmek kordában tartása, az ösztönös cselekedetek háttérbe szorítása.

Második paradigma:

A konfliktuskezelés során nem azt keressük, kinek van igaza, hanem hogy miként lehet megoldani a problémát.

Konfliktusszituációkban – mint azt az első paradigmában is megfogalmaztuk – a konfliktus összetevőinek, hátterének, a szereplők szándékainak megismerése szükséges. Ez azonban sohasem jelentheti azt, hogy arra keressük a választ, kinek van igaza! A „kinek van igaza" kérdésre adott válasz ugyanis mindig az egyik oldal, a konfliktusban szereplő egyik fél javára hozott **döntés,** ami mindig konfliktusgerjesztő hatású. A fentiekből következik a

Harmadik paradigma:

A konfliktuskezelő soha nem állhat a konfliktus valamelyik résztvevőjének oldalára.

Ha a konfliktusba – eredeti szándéka szerint konfliktuskezelőként – involválódott személy valamelyik fél oldalára áll, akkor tevékenységének fókuszába a megoldáskeresés segítése helyett óhatatlanul az általa pártolt személy vagy szervezet érdekeinek, álláspontjának, jogainak védelme kerül. E tevékenységgel azonban kiléptünk a konfliktuskezelés területéről, s átkerültünk a jog, illetve az érdekvédelem – a konfliktuskezeléstől gyökeresen eltérő céltételezéssel bíró, s más eszközrendszert alkalmazó – területére.

A MEDIÁCIÓ

MI A MEDIÁCIÓ?

Számos definíció létezik a mediáció meghatározására, és számos téves értelmezés is „forgalomban van" ezzel a fogalommal kapcsolatban. Az egyik legjellemzőbb félreértés az angol „mediation" kifejezés magyar megfelelőjének (közvetítés, közbenjárás) értelmezés nélküli használatából származik. A mediáció kifejezés ugyanis nem alkalmazható bármilyen közvetítő tevékenységre, így az ingatlaközvetítés, házasságközvetítés, partnerközvetítés stb. nem mediációs tevékenységek.

Szintén gyakori hibának tekinthető, hogy a mediáció kifejezést a konfliktuskezelés szinonímájaként használják. A konfliktuskezelés azonban jóval tágabb fogalom, mint a mediáció. A **mediáció** olyan jog előtti **közvetítési eljárás,** melynek során egy **külső, pártatlan közvetítő segíti a vitás feleket előrehaladott fázisban** (amikor a felek között már nincs érdemi kommunikáció) lévő konfliktusuk kezelésében, a kölcsönösen elfogadható megoldás megtalálásában. A konfliktuskezelés ezzel szemben sokrétű fogalom, mely magában foglalja a közvetlen, a segített, a jog előtti, a jogi, illetve a jogon kívüli konfliktusmegoldási formákat is.

A szakirodalom által alapszabályként kezelt tétel: a mediációs eljárás során a mediátor soha nem hoz döntéseket a résztvevők helyett, hanem segíti őket olyan helyzetbe kerülni, amelyben a felek maguk hozhatnak megállapodáshoz vezető döntéseket.

Ez a szabály általánosságban igaz. Különösen igaz azokban az országokban, ahol a mediációnak több évtizedes hagyománya van. A magyarországi gyakorlatban azonban gyakran előfordulnak olyan helyzetek, ahol a résztvevők elvárnak valamennyi „beavatkozást". Ez különösen akkor fordul elő, ha a mediációs megbeszélésre olyan helyzetben kerül sor, amikor a felek nem, vagy nagyon nehezen képesek kikerülni a győzelemorientált attitűd befolyása alól. A beavatkozás sohasem érheti el a felek helyett történő döntéshozatal szintjét, ám a napi gyakorlatban szükség lehet ún. „javaslattevő kérdés" megfogalmazására. Ilyen pl. a „Nem tartanák-e érdemesnek megfontolni…?" kezdetű kérdés, mely mindig valamilyen feltételezett továbblépési irány felé orientálja a résztvevőket meghagyva azonban nekik az adott felvetés elutasításának szabadságát.

Mikor kerül(het) sor mediációra?

Egymással vitában álló felek helyzete konfliktushelyzetként értelmezhető. Megfelelő keretek között tartva a konfliktushelyzetek előmozdítói lehetnek egy-egy probléma megoldásának. Lehetőséget teremthetnek arra, hogy a felek nyíltan megfogalmazzák érdekeiket, kölcsönösen megismerjék és megértsék egymás álláspontját, s ennek révén megállapodásra jussanak.

A konfliktusok azonban eljuthatnak olyan fázisba, amikor a vitás felek már nem hajlandók, vagy nem képesek közvetlen kommunikáció útján megállapodni, hajlandóak azonban egy külső közvetítő segítségével kísérletet tenni a probléma megoldására.

Ekkor kerülhet sor a mediációra.

A mediációs folyamat

A mediációs processzust **négy alapfázis**ra, illetve a harmadik fázisban **hét egymást követő szakasz**ra oszthatjuk. Valóságos mediációs helyzetben ezek a fázisok és szakaszok természetesen nem különülnek el élesen egymástól, ám ismeretük segít a folyamat strukturálásában, kézbentartásában, a hatékony mediáció megvalósulásában, végső soron tartós és kölcsönösen előnyös megállapodások létrejöttében.

A mediáció alapfázisai:

- kapcsolatfelvétel,
- előkészítés,
- mediációs megbeszélés,
- utánkövetés.

Első fázis: kapcsolatfelvétel

A mediációval foglalkozó irodalomban számos esetben találkozunk azzal, hogy a mediációs folyamat és a mediációs megbeszélés nem különül el egymástól, e kettőt egymás szinonímájaként kezelik. Valójában a kettő nem ugyanaz: mediációs megbeszélésről attól a ponttól beszélhetünk, amikor a felek párbeszédet kezdenek egymással – természetesen egy közvetítő segítségével.

A mediációs folyamat azonban jóval korábban kezdődik. Első lépésként a közvetítőt valaki felkéri az adott esettel kapcsolatos mediálásra. Szerencsés esetben a „kérők" a konfliktus szereplői, ám számos esetben fordul elő, hogy egy külső – ám az adott helyzetben valamilyen módon érintett – szervezet vagy személy részéről érkezik a felkérés. Akár a résztvevők, akár külső fél kéri a közvetítést, a mediátor első feladata a konfliktus szereplőinek identifikálása és a résztvevőkkel való kapcsolatfelvétel. A kapcsolatfelvétel során a közvetítő a konfliktus összes szereplőjével – külön-külön – személyes kontaktusba lép. A találkozások során a mediátor:

- ismerteti a tevékenysége célját;
- kiépíti a munkához szükséges bizalmat, tájékoztatja a konfliktus szereplőjét a mediátor feladatairól és kötelmeiről (semlegesség, titoktartás stb.);
- elnyeri az adott fél beleegyezését a mediációs folyamatban való részvételhez.

A közvetítői tevékenység e fázisában a legnagyobb kihívást a felek részéről szinte minden esetben fennálló bizalmatlanság csökkentése, illetve megszüntetése jelenti. A bizalmatlanság ezekben a helyzetekben alapvetően nem a közvetítő személyének, hanem szokatlan státusának szól. A magyarországi problémakezelési kultúrában szinte kötelezően elvárt, hogy az a személy (szervezet), aki (ami) bármi módon involválódik egy konfliktushelyzetbe, valamelyik oldal mellett tegye le a voksát, valamelyik félnek adjon igazat. Ezek mellett az elvárások mellett egy, a pártatlanságát hangsúlyozottan megőrző személy kissé egy háromlábú, kétfejű, zöld földönkívülihez válik hasonlatossá. Ez a folyamat kezdeti részében nehezíti a mediátor és a konfliktusban résztvevők közötti kommunikációt, s azzal a kísértéssel járhat, hogy „legalább egy kicsit" adjunk igazat valamelyik – esetleg mindegyik – félnek. Ha így cselekszünk, a közvetítés biztos kudarcra van ítélve, a felek előbb utóbb végleg bizalmukat vesztik úgy a közvetítő személyében, mint a mediáció intézményében.

Második fázis: előkészítés

Az előkészítő fázisban a közvetítő már túljutott a kapcsolatfelvételen, kiépítette a munkavégzéshez elengedhetetlenül szükséges alapvető bizalmat, elfogadottságot. Erre a bázisra építve kerül sor a mediációs ülést előkészítő tevékenységre.

Az előkészítés fő célja:

- a konfliktusban szereplő felek hozzásegítése olyan érzelmi-pszihés állapot eléréséhez, amelyben már nem a totális szembenállás, nem a másik fél elutasítása és mindenáron való legyőzése a cél;
- a megoldásorientált konfliktuskezelési attitűd kialakulásának segítése;
- a konfliktushelyzettel kapcsolatos legalapvetőbb információk összegyűjtése;
- a konfliktushelyzetben érintett felek végleges identifikálása. (Tapasztalati tény, hogy egy konfliktusban szinte mindig több szereplő érintett, mint az az első pillanatban látszik. Rendkívül fontos, hogy ezeket a „rejtőzködő" feleket is bevonjuk a mediációs folyamatba. Ellenkező esetben – érzelmi vagy érdekeken alapuló okokból – a megoldási folyamat rombolóivá válhatnak.)

Harmadik fázis: mediációs megbeszélés

A mediációs megbeszélésre akkor – és csak akkor(!) – kerülhet sor, amikor a felek emocionálisan és mentálisan olyan állapotba kerültek, hogy feltételezhető róluk a probléma megoldására irányuló magatartás. Ezen állapot bekövetkezésének megállapítása a közvetítő dolga és felelőssége! A mediációs megbeszélés előkészítetlensége, vagy a résztvevők „felkészültségének" téves megítélése rendkívül káros lehet nem csak az adott konfliktushelyzetre, de a résztvevők kapcsolatára is. Példa erre egyik dunántúli városunk polgármesterének esete, aki a város több – egymással kifejezetten ellenséges viszonyban lévő – szervezetének képviselőit hívta meg egy mediációs megbeszélésre. A meglévő erős negatív

emóciók előzetes kezelése nékül összehívott megbeszélés oda vezetett, hogy az adott térben összesűrűsödött feszültségek – hasonlóan a kritikus tömeget elérő nukleáris robbanóanyagok viselkedéséhez – robbanáshoz vezettek. A résztvevők a helyszínen összeverekedtek, a kommunikáció évekre megszűnt közöttük…

Negyedik fázis: kapcsolatfelvétel

Sikeres mediációs megbeszélés után a megoldás részvevői – a vitás felek és a mediátor egyaránt – hajlamosak „hátradőlni", s gyönyörködni frissen született „gyermekükben": a mediációs processzus eredményeként létrejött megállapodásban. Ez természetesen rendjén is van így, azonban nem szabad, hogy a gyönyörködés és az eredmény miatti elégedettség a megállapodáson alapuló cselekvés helyébe lépjen. A megállapodás megvalósulása érdekében van szükség az abban foglaltak megvalósulásának nyomonkövetésére, s a megvalósulási folyamat elakadása esetén további segítő beavatkozásra.

A MEDIÁCIÓS MEGBESZÉLÉS SZAKASZAI

- **Nyitó szakasz:** Bevezetés, a mediációs megbeszélés elindítása, a megbeszélésre vonatkozó alapszabályok *közös* meghatározása.
- **Monológszakasz:** Kényszermonológ, a felek ismertetik álláspontjukat *a mediátorral.*
- **Vitaszakasz:** A felek közötti közvetlen – segített és kontrollált – eszmecsere: törekvés a kölcsönös megértés javítására.
- **Megoldási szakasz:** Megoldási javaslatok, lehetőségek kidolgozása, megállapodás előkészítése.
- **Megállapodási szakasz:** Megállapodás és a megállapodás formába öntése.
- **Lezárási szakasz:** A mediációs megbeszélés végleges vagy ideiglenes lezárása.
- **Utánkövetési szakasz:** A mediációs megbeszélésen született megállapodás megvalósulásának nyomonkövetése.

A mediáció egyes szakaszainak célja és fő lépései

Nyitó szakasz

A mediációs megbeszélés elindítása, a megbeszélésre vonatkozó alapszabályok közös meghatározása.

Célok:

- megfelelő, tárgyalásra alkalmas légkör kialakítása (bizalom);
- a mediációs megbeszélés folyamatának megismertetése a résztvevőkkel;
- az alapszabályok meghatározása;
- a résztvevők elvárásainak tisztázása.

Az mediációs eljárás nyitó szakasza döntő fontossággal bír a megfelelő eljárási rend és a pozitív, bizalommal teli légkör kialakításában. Ez alapvető módon befolyásolja a mediációs megbeszélés egészének sikerét, ezért alapos előkészítést és rendkívül nagy odafigyelést igényel. A megbeszélés folyamán a közvetítő (és esetleges segítője) visszautalhatnak az itt elhangzott információkra.

A nyitó szakasz fő lépései:

- bemutatkozás;
- a megfelelő légkör kialakítása;
- rövid ismertetés:
  - a mediációs folyamatról,
  - a mediátor szerepéről;
- a felek biztosítása a mediáció bizalmas voltáról;
- az alapszabályok kialakítása;
- az időhatárok tisztázása;
- a különtárgyalás lehetőségének tisztázása;
- a felek hozzájárulásának kérése esetleges megfigyelők részvételéhez;
- kérdések.

BEMUTATKOZÁS, KÖRÜLMÉNYEK

A mediációs megbeszélés nagy odafigyelést igénylő, gyakran feszültséggel teli esemény. Gondoskodnunk kell arról, hogy a külső körülmények a lehető legjobban segítsék a figyelem-összpontosítás lehetőségét, és semmi esetre se szolgáljanak kiegészítő feszültségforrásként. A helyiséget úgy rendezzük/rendeztessük be, hogy senki ne érezze magát kényelmetlenül vagy bármilyen szempontból hátrányos helyzetben.

A megbeszélés kezdetén kérjük meg a résztvevőket, hogy röviden mutatkozzanak be. Erre akkor is kerítsünk sort, ha a résztvevők ismerik egymást. A bemutatkozás funkciója ugyanis nem csak a résztvevők kölcsönös megismerése, hanem az egész mediációs processzus komolyságának demonstrálása is. Ezzel (is) sugalmazzuk a résztvevők számára, hogy itt nem egy folyosói veszekedés, hanem egy megoldáskereső megbeszélés kezdődik.

Azonosítsuk a résztvevőket, tegyük egyértelművé, hogy ki kezdeményezte a mediációt, ki volt az elfogadó fél. Minden résztvevőnek köszönjük meg, hogy jelenlétével segíti a megbeszélést. Méltányoljuk a felek hajlandóságát, hogy problémájukat mediációs eljárás keretében kívánják megoldani.

A résztvevők gyakran feszülten, frusztráltan és szkeptikusan lépnek be a megbeszélés helyszínéül szolgáló helyiségbe. A mediáció ismeretlen számukra, ráadásul olyan emberekkel kerülnek egy közös térbe, akikkel vitában állnak, akikre haragszanak, akiknek „igazát” megkérdőjelezik. Ebben a légkörben kell a mediációt elkezdeni,

ilyen körülmények között kell a feleket őszinteségre, nyíltságra és egymásra figyelésre bírni. Ha a mediátor a kezdet kezdetén elismeréssel illeti a felek együttműködési készségét, az a mediáció további szakaszaira is jó hatással lesz.

A mediátornak ajánlott előre eldönteni, hogy a megbeszélés során kötetlenebb vagy hivatalos hangnemet használ. Ha azt érezzük, hogy a feleknek inkább a magázódás, a hivatalos hangvétel a megfelelő, használjuk azt. Ezt következetesen használjuk, minden féltől egyformán várjuk el. Bizonyos esetekben, a mediáció előkészítő szakaszában előfordul, hogy a konfliktusban érintett felekkel különböző kommunikációs viszony alakul ki (tegeződés-magázódás). Ügyeljünk, hogy ne borítsuk fel az egyensúlyt, vagyis ebben az esetben mindkét féllel egyformán hivatalosan beszéljünk.

A MEDIÁCIÓS FOLYAMAT ÉS A MEDIÁTOR SZEREPÉNEK ISMERTETÉSE

Mindjárt az elején tisztázzuk, hogy a megbeszélés során egyik fél érdekeit sem áll szándékunkban képviselni, és pártatlanságunkat mindvégig megőrizzük. Ha az egyik féllel már korábban találkoztunk, azt itt kell bejelenteni. Ezzel elkerüljük annak lehetőségét, hogy esetlegesen részrehajlással vádolhassanak minket. Észak-Amerikában és Nyugat-Európában, ahol a mediációnak hagyománya van, a mediációs megbeszélést megelőzően a mediátor gyakran nem találkozik az érintett felekkel. A kapcsolatfelvétel és az előkészítés feladata úgynevezett társ- vagy segédmediátorokra hárul.

Mondjuk el, hogy a mediáción a **részvétel senkinek sem kötelező,** de egyúttal célszerű leírnunk a mediációban való részvétel előnyeit, várható eredményeit.

Az önkéntes részvétel előnyei:

- a mediáció a saját választás lehetőségét jelenti a külső kényszerrel szemben (lásd például bírósági, hatósági döntés);
- a résztvevők a szabad választás nyújtotta önbizalom és nyitottság bázisáról kezdhetik az egymással folytatott kommunikációt (az az ember, akit ilyen vitába belekényszerítenek, szinte soha nem tud vagy nem akar őszintén beszélni és a lehetséges megoldásokat végiggondolni);
- a felek közvetlen felelősséget vállalnak a mediáció sikeréért és a megállapodás hatékonyságáért.

A MEDIÁTOR SZEREPE

A mediátornak nincs joga, hogy eldöntse az ügy kimenetelét, hogy büntetést, bírságot szabjon ki. A mediátorok nem bírák, nem dönthetik el, hogy mi történt. Ehelyett segíthetnek abban, hogy a felek mostantól kezdve javítani próbáljanak a helyzeten.

A mediátor nem hozhat nyilvánosságra semmiféle információt, és nem közölhet adatot senkivel, aki a mediációban nem vesz részt. Ezt hangsúlyozottan a résztvevők tudomására kell hozni.

ALAPSZABÁLYOK MEGBESZÉLÉSE

A nyitó szakasz fontos eleme a teljes mediációs megbeszélésre érvényes alapszabályok megbeszélése.

Az alapszabályok meghatározásának célja:

- a megbeszélés formális kereteinek rögzítése;
- a résztvevők önszabályozó, önkorlátozó viselkedési mechanizmusainak kialakítása.

Ha a csoport közösen állapodik meg az alapszabályokban, akkor az azoktól való eltérés során a közvetítőnek nem a saját, hanem a csoport nevében van lehetősége felhívni a szabályoktól eltérő személy figyelmét a szabályok betartásának fontosságára. Ez soha ne rendreutasítás, hanem figyelemfelhívás formájában történjen. Egy példa: ha valaki tovább beszél, mint amennyit az előzetes megállapodások megengednek, ne mondjuk azt: „maga túl sokat beszél, fejezze már be", inkább – többes szám első személyt használva – mondjuk a következőket: „Szeretném felhívni a figyelmét, hogy közös megállapodásunk szerint az egyszeri hozzászólás ideje maximum 3 perc. Kérem, hogy a megbeszélés sikere érdekében mindannyian tartsuk magunkat ehhez a megállapodáshoz."

Javasolt alapszabályok:

- A felek nem vágnak egymás szavába.
- Mindenkinek joga van megszakítás nélkül beszélni.
- A megszólalások a jelentkezés sorrendjében történnek.
- Mindenki betartja az egy hozzászólásra rendelkezésre álló időkeretet.
- Mindenki betartja a kezdő és befejező időpontokat.
- A felek nem személyeskednek, nem használnak megalázó kifejezéseket.

KÜLÖNTÁRGYALÁS

A mediátorok dönthetnek úgy, hogy a felekkel – a mediációs ülést ideiglenesen felfüggesztve - különmegbeszélést folytatnak. Ezek a megbeszélések természetesen bizalmasak.

ÁTVEZETÉS A KÖVETKEZŐ SZAKASZBA

Ismertessük a résztvevőkkel tömören, összefoglalóan, hogy mit tudunk a vitás kérdésről.

Monológszakasz

Kényszermonológ, a felek ismertetik álláspontjukat a mediátorral.

Célok:

- feltárni és minden érintett fél számára ismertté tenni az egyes felek álláspontját;
- megállapítani, hol vannak nézeteltérések;
- lehetőséget biztosítani mindkét félnek, hogy saját szemszögéből, megszakítás nélkül ismertesse a problémát, illetve az üggyel kapcsolatos álláspontját;
- megérteni mindkét fél érdekeit, szükségleteit, félelmeit, érzelmeit;
- feltárni a rejtett érdekeket;
- rámutatni azokra a kérdésekre, amelyekben egyetértés van.

A monológszakasz fő lépései:

- a felek egymás után ismertetik álláspontjukat;
- a mediátor azonosítja a következő kérdésköröket:
  - közös álláspontot képviselő,
  - nézeteltéréseket hordozó,
  - érzelmi szempontból meghatározó,
  - tartalmi szempontból meghatározó.

AZ ÁLLÁSPONTOK ISMERTETÉSE

A mediátor célja ebben a szakaszban minden félnek megadni – kikényszeríteni – annak lehetőségét, hogy minden érintett résztvevő jelenlétében, közbeszólás nélkül elmondhassa, hogyan látja a helyzetet. Az álláspontok ismertetésének három fontos eredménye van:

1. A konfliktusban érintett felek mindannyian az indirekt kommunikáció okozta torzítások nélkül megismerik az összes érintett fél álláspontját a konfliktussal kapcsolatban.
2. A másik, első pillanatra talán meglepőnek tűnő eredmény nem más, mint hogy az egyes felek megismerik saját álláspontjukat, hiszen gyakorta a mediációs megbeszélés az első alkalom arra, hogy ki-ki végiggondoltan és a szembenállás okozta negatív érzelmi motivációk nélkül fogalmazza meg saját álláspontját. (A negatív érzelmek csökkentését célozza, hogy a felek ebben a fázisban nem egymáshoz, hanem a számukra érzelmi szempontból semleges mediátorhoz beszélnek.)
3. Míg a felek a konfliktust ismertetik, a mediátornak módja nyílik képet alkotni a problémákról, a résztvevők szükségleteiről, félelmeiről. Végül összefoglalja a hallottakat, és átadja a teret a felek közötti közvetlen kommunikációnak.

Annak érdekében, hogy a fenti eredmények megszülethessenek az alábbi lépésekre van szükség:

- Emlékeztessük a feleket, hogy ebben a szakaszban közvetlenül a mediátorhoz intézzék szavaikat, és közbeszólások nélkül hallgassák meg a másikat. Ha fontos kiegészítenivalójuk vagy megjegyzésük van, esetleg készítsenek jegyzeteket.
- A résztvevők egymás után elmondják, hogy
  - mi történt, mi okozza a problémát;
  - ez hogyan érinti őt.
- Röviden, soroljuk fel, és tisztázzuk a felek legfontosabb érdekeit és érzéseit. Ahol lehetséges hangsúlyozzuk a hasonlóságokat.

A MEDIÁTOR ÁLTAL AZONOSÍTANDÓ ÉS FIGYELEMMEL KÍSÉRENDŐ TÉMAKÖRÖK

- Mi a felek álláspontja (ki mit kér, illetve követel)?
- Mi az érdekük (mire van szükségük, hogy meg legyenek elégedve)?
- Mi akadályozza a megállapodást?
- Felhánytorgatják-e sérelmeiket, vagy tárgyalnak egymással?
- Mennyire hatékony a kommunikációs stílusuk?
- Hajlandóak-e az együttműködésre, vagy lövészárkokba ássák magukat?
- Mennyire ötletesek a problémamegoldásban?
- Hajlandóak-e a felek egymással beszélni?
- Mik képezik a konfliktus tárgyát, és hol van remény megállapodásra?

A monológszakasz a mediációs megbeszélés rendkívül fontos része, melynek sikeres teljesítése alapvetően hozzájárul az egész problémamegoldási folyamat sikerességéhez. Ezért, s mivel ebben a szakaszban a résztvevők feszültségszintje és „robbanási potenciálja" még magas, feltétlenül szükséges, hogy a mediátor határozottan kézben tartsa a folyamatot

MODERÁCIÓS SZEMPONTOK A MEDIÁTOR SZÁMÁRA

- Legyünk erélyesek (de egyben udvariasak!), és ne engedjük, hogy az egyik fél közbeszólásával megszakítsa, összezavarja a másikat, vagy megszegjen más alapszabályt. *(Kérem, ne felejtse el, megállapodtunk, hogy hagyjuk beszélni a másikat. Írja le, legyen szíves, amit hozzá kíván tenni, majd visszatérünk Önhöz.)* Ismerjük el, hogy nehéz lehet közbeszólás nélkül végighallgatni azt, amiről teljesen más a véleményünk – ezzel elkerülhetjük további közbeszólást.

- Ha valaki nem tudja a másikat végighallgatni, emlékeztessük, hogy önszántából döntött a mediáció mellett. Ha hangos vita tör ki, állítsuk le. Rendeljünk el különbeszélgetést; ha szükségét érezzük, halasszuk el, vagy ne tartsuk meg a mediációt. Bátorítsuk a beszélőt, hogy a mediátorhoz intézze szavait, elkerülve ezzel a konfrontációt.

- Korlátozzuk a beszélőt, ha úgy szükséges. Ügyeljünk a felek által igénybevett idő egyensúlyára. Aki a végletekig elveszni látszik a részletekben, megkérhetjük, hogy fogja rövidebbre mondanivalóját. Ha valamelyik fél túl hosszadalmasan beszél, félbeszakíthatjuk. Kérdezzük meg, hogy van-e új adat, amit hozzá szeretne tenni.

- A közvetítőnek nem kell belefolynia a részletekbe, csak annyi információra van szüksége, hogy megértse az alapproblémát és a felek érdekeit, szükségleteit, érzéseit. A nyitott kérdések bátorítják a vonakodó, szófukar, nehezen oldódó embereket. Kerüljük a felek faggatását, de győződjünk meg arról, hogy mindkét félnek elegendő információ áll rendelkezésére a másik álláspontjáról.

ÁTVEZETÉS A KÖVETKEZŐ SZAKASZBA

A mediációs ülés e szakaszának végén a közvetítő (az esetleges segítője közreműködésével) összefoglalja a hallottakat, és átadja a teret a felek közötti közvetlen, kontrollált kommunikációnak.

Vitaszakasz

Közvetlen, segített eszmecsere: törekvés a kölcsönös megértés javítására.

Célok:

- segíteni a feleknek, hogy jobban megértsék a vitás kérdéseket a másik nézőpontjából;
- segíteni a feleknek a hatékony kommunikáció kialakításában;
- segíteni, hogy a „múltidézés" helyett a megoldáskeresés domináljon;
- a problémák csoportosítása, preferenciák felállítása.

A vitaszakasz alapvető célja, hogy segítsen a konfliktus résztvevőinek megismerni és megérteni az összes többi fél szempontjait a konfliktussal kapcsolatban. Ez nem arra vonatkozó kényszer, hogy valakit saját álláspontja megváltoztatására bírjunk, hanem segítség arra nézve, hogy a konfliktust a másik szemszögéből lássák. A cél elérése érdekében a mediátor fokozza a felek közötti bizalom kiépítésére tett erőfeszítéseit a közös nézőpontok hangsúlyozásával, a nyílt és rejtett érdektartalmak közötti átfedések, közös pontok felszínre hozásával. A mediátor bátorítja a feleket, hogy minél nyíltabban tárják fel szükségleteiket, érdekeiket.

A vitaszakasz fő lépései:

- a megtárgyalandó kérdések összegyűjtése;
- a megtárgyalandó kérdések csoportosítása;
- a kérdéskörök közötti preferenciák felállítása, amely egyben meghatározza ezek megbeszélésének időbeli sorrendjét is;

- érzelmileg (is) meghatározó témák megbeszélése, a felállított preferenciasorrend alapján;
- tartalmilag meghatározó témák megbeszélése (szintén a felállított preferenciasorrend alapján).

A vita közben a közvetítőnek igyekeznie kell a feleket a feszültséget enyhítő témák felé terelni. A preferenciasorrend kialakításánál igyekeznünk kell azokat a témákat előnyben részesíttetni, amelyekben a felek között vélhetően könnyen alakul ki egyetértés.

Az egyes témák közötti váltás során a következőkre ügyeljünk:

- ismerjük fel a megoldásra tett erőfeszítést;
- ismerjük el a fejlődést, a hasonlóságokat és a megoldás irányába mutató felvetéseket;
- foglaljuk össze a pozitív irányba tett lépéseket;
- határozzuk meg azokat a területeket, amelyekben a felek érdekei közösek.

A mediátor szerepe a mediáció során – különösen ebben a szakaszban –, hogy segítse a feleket abban, hogy a konfliktus összetevőit a saját szempontjukból és a másik szempontjából is megértsék. A vitaszakaszban különböző kommunikációs technikákat alkalmazhatunk a felek közötti megértés elősegítése érdekében. Ezek a kommunikációs szakirodalomból jól ismert eszközök a következők lehetnek:

- **Parafrázis:** Megismételni szó szerint vagy kisebb változtatással a beszélő szavait, hogy ellenőrizhesse valóban jól értettük, amit mondott.
- **Elismerés:** Felismerni a haladás irányába tett lépéseket, és bátorítani azokat.
- **Átfogalmazás:** Szerepe, hogy szükség esetén, oly módon fogalmazzuk át az egyik fél üzenetét – természetesen az üzenet tartalmának sérülése nélkül –, hogy az a másik számára érthető és elfogadható legyen.
- **Szerepcsere:** Megkérjük a résztvevőket, hogy képzeljék magukat a másik helyébe.
- **Aktív figyelem:** Ne féljünk a csöndtől, vegyük észre a verbális és nem verbális információkat, figyeljünk a tartalmi és érzelmi üzenetekre.
- **Információszerzés:** Kérdezzünk, fejezzük ki egyértelműen a téma iránti érdeklődésünket, de – lehetőleg – ne használjunk eldöntendő kérdéseket.
- **Semlegesség:** Tartózkodjunk a véleménynyilvánítástól és az ítélkezéstől.
- **Rávilágítás:** Irányítsuk a beszélgetést mindig a konkrét ügyek és témák felé.
- **Egyensúlyteremtés:** Ügyeljünk a felek közötti erőegyensúly megtartására.

A vitaszakaszban a következőkre kell ügyelni:

- Választ kaptak-e a felek felvetéseikre?
- Uralja-e valamelyikük a helyzetet?
- Hogyan változik a feszültség?
- Figyeljünk arra, hogy a felek közötti kommunikációs erőegyensúly ne bomoljon meg!
- Felmerült-e valamilyen rejtett cél?

A mediációs ülésen különböző habitusú, kommunikációs képességű, mentális és pszichés szempontból eltérő emberek vesznek részt. Ezek a résztvevők különbözőképpen viselkednek a mediációs megbeszélés során. Mivel a konfliktusok megoldásának eszköze mindenkor a felek közötti kommunikáció, a közvetítőnek ügyelnie kell a kommunikációs szempontból különböző helyzetek kezelésére.

Ebből a szempontból három alaphelyzetre kell felkészülni:

1. amikor a résztvevők (vagy egy részük) jól kommunikálnak egymással;
2. amikor a résztvevők (vagy egy részük) nem, vagy rosszul kommunikálnak egymással;
3. amikor teljesen elakad a kommunikáció.

MI A TEENDŐ EZEKBEN A HELYZETEKBEN?

1. **A résztvevők jól tudnak egymással kommunikálni:**
   - Hagyjuk, hogy beszéljenek egymással!
   - Osszuk meg figyelmünket és a szemkontaktust közöttük!
   - Rendszeresen összegezzük az általuk elmondottakat!
   - Fogalmazzuk át a főbb pontokat, és irányítsuk a résztvevők figyelmét egymás felé!

2. **A résztvevők (vagy egy részük) nem kommunikálnak egymással:**
   - Kezdetben legyünk óvatosak!
   - Ha valamelyik fél beszélni kezd a másik félhez, ne szakítsuk félbe, figyeljük a másik reakcióját!
   - Gondoljuk végig, hogyan fogadnák a közvetlen beszélgetést egymással!

3. **Azokkal a résztvevőkkel, akiknél megakad a folyamat:**
   - Összegezzük a jelen helyzetet!
   - Kérjük meg a résztvevőket, hogy fogalmazzák újra főbb állításaikat, és tereljük vissza őket a helyes vágányra!
   - Azonosítsuk a járhatatlan utat!
   - Próbáljuk meg feltárni a kimondatlan célokat, vagy a rejtett érdek- vagy érzelmi dimenziókat!
   - Mérlegeljük a különtárgyalás lehetőségét!

Megoldási szakasz

Minden fél számára elfogadható javaslatok kidolgozása, mely a vitatott témák megoldását tartalmazza.

Célok:

- megoldási javaslatok összegyűjtése (brain storming);
- a megoldási javaslatok csoportosítása;
- a javaslatok vizsgálata megvalósíthatósági szempontból;
- a megoldási javaslatok konkretizálása.

A vitaszakaszban a résztvevők megtanulták, hogy figyelembe vegyék a másik fél szempontjait is, és azt, hogy viselkedésük hogyan hat a konfliktusra. Ez segíti őket abban, hogy megértsék a másik álláspontját, érzéseit és szükségleteit. Ennek alapján a felek a megoldási szakaszban készen állnak arra, hogy megtalálják a megoldáshoz vezető utat. A közös gondolkodás, **a megoldás felé vezető közös munka akkor kezdődik, mikor az egyik fél elfogadja, hogy ő maga is felelős a probléma kialakulásáért, és érzékeli, akceptálja, hogy a másik fél is a konfliktus megoldására törekszik.**

A vitaszakaszból a megoldási szakaszba való átmenet során kérdéseket kell feltenni arra vonatkozóan, hogyan lehetne a helyzetet másképp kezelni, és hogyan viselkednének a jövőben hasonló helyzetben.

A megoldási szakasz fő lépései:

- megoldási javaslatok összegyűjtése;
- a felek érdekei alapján objektív kritériumok kidolgozása a felmerült lehetőségek értékelésére;
- a javaslatok vizsgálata megvalósíthatósági szempontból;
- a megoldási javaslatok csoportosítása, prioritások felállítása (a prioritások felállítása során érdemes figyelembe venni azt a tényt, hogy a „legkönnyebb" téma elsőként való sikeres megbeszélése segít a nehezebb témák feldolgozásában is);
- a megoldási javaslatok konkretizálása.

A megoldási szakasz egyes lépései során a mediátornak kiemelt figyelmet kell fordítania az alábbiakra.

Általános szempontok:

- Győződjünk meg arról, hogy minden, a konfliktushelyzet szempontjából fontos téma szerepel-e a felsorolásban.
- A feleket folyamatosan inspiráljuk az aktív és megoldásorientált részvételre.
- Kísérjük figyelemmel, hogy nem sérül-e a kommunikációs erőegyensúly.
- A mediátor a vitát egy helyzetnek tekintse, és ne két fél közti problémának.

- A felek a lehetőségek széles skáláját tárják fel, hogy új és megvalósítható megoldásokat találjanak. A kompromisszum csak egy, a szóba jöhető megoldások közül.
- Bár nem biztos, hogy minden témában létrejön megállapodás, ennek ellenére minden témát át kell beszélni.
- Igazi megállapodás akkor jön létre, ha mindegyik fél hajlandó elfogadni a felmerült megoldást. Egy személy engedményre kényszerítése nem vezet el a hőn áhított tartós megállapodáshoz. Ha valamelyik félnek nem felel meg egy javaslat, bármennyire racionálisnak tűnik is, a csoportnak folytatni kell a keresést további lehetőségek után.
- A feleknek csak az érdekek mentén, a „mit tegyünkben" szükséges egyezségre jutni. Az értékek és érzelmek terén nem szükséges és többnyire nem is lehetséges a megállapodás elérése.

Brain storming:

- Az ötletroham (brain storming), során a résztvevők megoldásokat ajánlanak. Az ötletroham alatt nincs szükség az ötletek megbeszélésére, tilos bármiféle minősítés. A legokosabb a legkönnyebb témával kezdeni. A felvetett ötleteket táblára vagy flip chart-ra lehet felírni.
- Az ötletroham befejezése után térjünk vissza minden egyes témához, segítsük csoportosítani, leszűkíteni és prioritási sorrendbe rendezni az ajánlott megoldási módokat.

A megoldások megtalálása

- A mediációnak ebben a részében az embereknek időre van szükségük, hogy feldolgozzák a hallottakat. A mediátor biztosítson időt a feleknek a gondolkodásra, ne sürgesse őket.
- Egy külső szemlélő, időnként gyorsabban és világosabban átlátja a helyzetet, mint a résztvevők. Mégis, a mediációban a résztvevőknek maguknak kell megtalálniuk a választ. A kívülről jövő megoldások bármily ésszerűek, csökkentik a felek elkötelezettségét a megállapodással szemben. Ha nem érzik magukénak, nem az ő megoldásuk lesz. A logikus megoldások sem mindig igazodnak az adott helyzethez, vagy nem találkoznak valamelyik fél szükségletével.
- Általánosan azt mondhatjuk, hogy a mediátor ne tegyen fel kérdéseket és javaslatokat addig, amíg a felek a mediációs folyamatban előrehaladnak. Ha elakadnak, vagy az egyik fél szívósan ragaszkodik álláspontjához, csak azt ismételgeti, érdemes közbelépni, mert egy mélyülő vitából nehéz visszatérni a megállapodáshoz.
- A megoldáskeresés lehetőséget ad a résztvevőknek, hogy a konfliktushelyzet kezelésében előrelépjenek. A mediátornak ki kell szűrni a bántó, rosszindulatú javaslatokat, és azokat a megállapodási javaslatokat kell keresnie, amelyek a lehető legjobban kielégítik a felek igényeit és szükségleteit.

Ebben a szakaszban számítanunk kell arra, hogy a vitás felek elakadnak vagy elbizonytalanodnak a megoldáskeresés akadályokkal teli útján. Amennyiben ez bekövetkezik, a mediátor intenzívebb beavatkozására van szükség. Ennek során a következőket tehetjük:

- Egy másik témát vetünk fel, amelyben az egyetértés valószínűsége nagyobb. Ha a megbeszélés beindul, akkor egy korábban felmerült akadály észrevétlenül eltűnhet.
- Fogalmazzuk meg újra a problémát, győződjünk meg arról, hogy valóban mindenki az adott témáról beszél.
- Kérdezzük meg a feleket, milyen változást szeretnének.
- Kérjünk meg minden oldalt, fejtsék ki, miért szeretnék, hogy a helyzet megváltozzon.
- Kérjük meg a feleket, hogy a javasolt megoldás várható következményeit vitassák meg.
- Ha szükséges, általános megfogalmazású javaslatokat érdemes tenni. Pl. „Néha az emberek azt gondolják, hogy ez vagy az hasznos. A mediátor saját tapasztalatainak elmondása veszélyes, a helyzetben amúgy is épp elég autoritás van, és a felek nem mernék elvetni a mediátor javaslatát."

Megállapodási szakasz

A megállapodás formába öntése.

Célok:

- a megállapodások feladatokká, cselekvésekké történő lebontása;
- az egyes feladatok tartalmának részletes meghatározása;
- a feladatokért felelős személyek és az egyes cselekvésekhez tartozó határidők meghatározása és rögzítése;
- a megállapodások konkrét formába öntése;
- a felek kötelezettségvállalása a megállapodás betartására;
- későbbi félreértések lehetőségének minél teljeskörűbb kizárása.

A mediációs megállapodás **nem jogi szerződés,** hanem a konfliktus megoldásához szükséges vállalások, kötelezettségek összegzése. Az írott megállapodás azért hasznos, mert egyértelműsíti, hogy a felek miben jutottak egyezségre, s egyúttal az írott szó ereje finom pressziót is jelent a megállapodásban résztvevők számára. A jövőben a megállapodás szolgál az elvégzendő feladatok, a betartandó határidők stb. alapjául.

A megállapodás elkészítése során eloször készítsünk egy vázlatot. A vázlat elkészítése során:

1. Határozzuk meg a megállapodás elemeinek sorrendjét: győződjünk meg arról, hogy mindegyik fél tett valamit a megállapodásért, a megállapodás kiegyenlített, nem az egyik fél csinál mindent.

2. Hagyjunk időt a feleknek a megállapodás első változatának megírására. Győződjünk meg, hogy világos és korrekt a vázlat!
3. Bizonyosodjunk meg, hogy a megállapodás a felek megállapodása, és nem az, amit mi annak gondolunk. A megállapodás rögzítésekor használjuk a résztvevők szavait! Olvassuk fel hangosan a vázlatot, és kérdezzünk meg mindenki elégedett-e ezzel!

A mediációs megállapodással kapcsolatos követelmények:

- mindkét fél számára előnyös legyen;
- világosan, egyszerűen íródjon;
- a felek megállapodását rögzítse;
- az összes téma szerepeljen benne;
- semlegesen hangvételű és kiegyensúlyozott legyen.

Lezárási szakasz

A mediációs megbeszélés ideiglenes vagy végleges lezárása.

Célok:

- a közös munka eredményeinek összefoglalása;
- a felek erőfeszítéseinek értékelése;
- a megbeszélés lezárása;
- annak megbeszélése, a résztvevők hogyan kísérik figyelemmel a megállapodás sorsát (ha született ilyen).

Egy mediációs folyamat végén – függően a folyamat eredményétől és lefolyásának módjától – a résztvevők érzelmei gyakran magas hőfokúak, néha euforikusak. Máskor épp ellenkezőleg, a felek fáradtak és reményvesztettek. Lezáráskor ezeket az érzelmeket fel kell ismerni, és az ülést mindenképpen pozitív megállapítással kell befejezni. Ügyelni kell azonban arra, hogy a közvetítő által mondottak harmóniában legyenek a résztvevők állapotával. Kevés szánalmasabb és tragikomikusabb dolog van, mint egy kudarccal végződött mediáció után a résztvevők (és önmaga) nagyszerűségétől meghatott, átszellemülten lelkesedő közvetítő.

A közvetítési folyamat lezárásának általános lépései:

- Tekintsük át, mi történt a mediáció során.
- Ismerjük el a résztvevők elhatározását, hogy megkíséreltek, megkísérelnek együttműködni, hogy hajlandóak (voltak) találkozni és őszintén beszélgetni.
- Ha szükségesnek látszik, emlékeztessük őket az utánkövetésre, vagy egy későbbi találkozás lehetőségére.
- Egyértelműen fejezzük be a mediációt, lehetőleg pozitív megjegyzéssel.

A MEDIÁCIÓS MEGBESZÉLÉS HÁROM LEHETSÉGES KIMENETELE

Egy mediációs folyamat három tipikus módon fejeződhet be. A záró megállapítások tartalmát – a fentebb kifejtett, általános, minden esetben kötelezően alkalmazandó lépéseken túl – a mediációs folyamat kimenetele határozza meg.

1. A FELEK MEGÁLLAPODTAK

A záró megállapítások során el kell ismerni, hogy a résztvevők keményen dolgoztak, felelősséget éreztek a konfliktus megoldásért, és tiszteletben tartották egymás megnyilvánulásait és teljesítményét.

A zárómegállapítások vázlata:

- Köszönet a részvételért és az erőfeszítésért.
- Elismerés azért, ahogyan végighaladtak a konfliktuson.
- Az elvégzett munka áttekintése.
- Ki kell emelni, hogy az elvégzett munka jelzi, pozitív módon, megoldásra törekedve kezelik konfliktusaikat, bátorítani kell a résztvevőket, hogy új kommunikációs, problémamegoldó készségeiket használják a jövőben.
- Emlékeztessük a feleket arra, ha bármilyen probléma felmerül az adott eset kapcsán, az újabb mediációs ülés lehetősége mindig fennáll.

2. AZ ÜLÉST BEREKESZTIK, MÁSODIK ÜLÉSBEN ÁLLAPODNAK MEG

Akkor kell ezzel a lehetőséggel számolni, ha:

- megoldatlan témák maradnak;
- nem születik megállapodás, de a felek tovább akarják folytatni a beszélgetést;
- a megállapodás elsietett vagy még nem elég megalapozott lenne;
- további információk szükségesek a megállapodáshoz.

A berekesztő megállapítások vázlata:

- A folyamat pozitív összefoglalásával kezdődik, és jelzi a megoldás lehetőségét.
- A résztvevők és a mediátor feladatainak felsorolása a két ülés közti időszakban.
- A következő ülés pontos idejének és helyének megállapítása.

A második ülés megnyitása

- Az előző ülésen történtek összefoglalásával kell kezdeni. Fel kell sorolni, amit megoldottak és amit nem oldottak meg.
- Ha olyan résztvevő jelenik meg, aki az elmúlt ülésen nem vett részt, akkor át kell tekinteni mi történt az első ülésen, és számára is kell biztosítani álláspontja zavartalan kifejtésének lehetőségét (monológszakasz).

- Kérdezzük meg a feleket, merült-e fel új információ.
- Tájékozódjunk, mi történt az elmúlt ülés óta. Mindenki mondja el, amit szeretne, de a többi fél – a mediátor kontrollja mellett – kommentálhatja, megvitathatja azt.
- Ha van valaki, aki az első ülésen részt vett, a második megbeszélésre nem jön el, a többi résztvevővel közösen döntsük el, hogy el lehet-e érni bármit is az ülésen az adott személy jelenléte nélkül.

3. NEM SZÜLETIK MEGÁLLAPODÁS, A FELEK NEM KÍVÁNJÁK FOLYTATNI A MEDIÁCIÓT

Csak azért mert szeretnénk, ne kényszerítsük ki a megállapodást! Lesz olyan eset, amelyben alapos feltárás után kiderül, hogy a vita nem megoldható. Ne feledkezzünk el arról, hogy a közvetítés nem a mediátor szakmai presztízsének emeléséről, hanem a résztvevők konfliktusának megoldásáról szól!

A zárómegállapítások vázlata:

- A zárómegállapításokban bátorítani kell a feleket, hogy ne érezzék elvesztegetett időnek a mediációt, hiszen képesek voltak leülni egymással, és megkísérelték megoldani konfliktusukat. A lezárás legyen pozitív, de ne tűnjünk naivnak. A „tapsoljuk meg magunkat" hozzáállás feltétlenül kerülendő!
- Ha van olyan terület, amelyben megállapodtak, ismerjük el.
- Soroljuk fel, és tisztázzuk az eltéréseket.
- Említsük meg, hogy még mindig rendelkezésükre állnak azok a lehetőségek, amelyek a mediáció előtt fennálltak.
- Semleges nyelvet használjunk, hogy lehetőleg ne hibáztassuk őket a megállapodás meghiúsulásáért.

Emlékeztessük őket arra, hogy egy másik mediációs megbeszélés lehetősége továbbra is fennáll. (Ha mégis úgy gondolják a jövőben, hogy ez hasznos lehet.)

Utánkövetési szakasz

A mediációs megbeszélésen megszületett megállapodáson alapuló feladatok végrehajtásának figyelemmel kísérése.

Célok:

- minőségbiztosítás;
- a feladattervben meghatározott tevékenységek megvalósulásának biztosítása;
- az esetleges korrekciós szükségletek feltárása, az eredeti feladatterv szükség szerinti módosítása.

IRODALOM

- Bándi Gyula dr.: *A közvetítés (mediáció) jogi szabályozásának továbbfejlesztése*, Jogtudományi Közlöny, 2000/1.
- Bándi Gyula dr.: *Környezetvédelmi kézikönyv*, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, 1998.
- Barcy Magdolna–Szamos Erzsébet: *„Mediare necesse est!" – A mediáció technikái és társadalmi alkalmazása*, Animula, 2002.
- Baruch Bush, Robert A.–Folger, Joseph P.: *The Promise of Mediation,* Jossey-Bass Publishers, 1994.
- Bennett, M. D.–Hermann, M. S. G.: *The art of Mediation*, NITA, 1996.
- John Burton: *Conflict: Resolution and Provention*, St. Martin's Press, 1990.
- *Readings in Management & Resolution*, edited by John Burton–Frank Dukes, The Macmillan Press Ltd., 1990.
- Crawley, John: *Constructive Conflict Management*, Nicholas Brealey Publishing Ltd., 1992.
- Crocker–Graham–Habib–Murphy–Saunders–Smith–Urquhart: *International Conflict Resolution*, World Affairs Council, 1990.
- Dahl, Robert A.: *On Democracy*, Yale University Press, 1998.
- Deutsch, Morton–Coleman, Peter T.: *The Handbook of Conflict Resolution*, Jossey–Bass Publishers, 2000.
- Edelman, Joel–Crain, Mary Beth: *The Tao of Negotiation*, Harper Bussines, 1993.
- Elster, Jon: *A társadalom fogaskerekei*, Osiris–Századvég, 1995.
- Eörsi Mátyás dr.–Ábrahám Zita dr.: *Pereskedni rossz! Mediáció: a szelíd konfliktuskezelés*, Minerva Kiadó, 2003.
- Faragó Klára–Vári Anna: *Tárgyalásos módszerek környezeti konfliktusok kezelésére*, Magyar Közvéleménykutató Intézet, 1988.
- Fisher, Roger–Ury, William: *Getting to Yes, Negotiating Agreement Without Giving In*, Penguin Books
- Fleming, Peter: *A tárgyalás alapjai hét leckében*, Park Kiadó, 1993.
- Geskó Sándor: *Rendőrök és romák: konfliktusok vagy párbeszéd?* Mediátor Tanácsadó Iroda, 2000.
- Geskó Sándor: *Konfliktuskezelés és kooperatív problémamegoldás multikulturális környezetben,* In: Béres Csaba (szerk.): *Kirekesztődés vagy integrálódás*, Debreceni Egyetem Kossuth Egyetemi Kiadó, 2002.
- Göncz Kinga–Geskó Sándor: *Ethnic Minorities in Hungary: Democracy and Conflict Resolution,* In: *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 28–39. o.
- Göncz Kinga–Geskó Sándor–Herbai István: *Konfliktuskezelés civil szervezetek számára*, Partners Hungary Alapítvány, 2001.

- Gyurgyák János (szerk.): *Mi a politika? Bevezetés a politika világába*, Osiris, 2003.
- Hajba Éva: *Konfliktusmenedzsment – Környezeti konfliktuskezelés,* Műegyetem Kiadó, 1988.
- Herczog Mária (szerk.): *Megbékélés és jóvátétel – Kézikönyv a helyreállító igazságszolgáltatásról*, Család Gyermek Ifjúság Könyvek 2003.
- Kaner, Sam: *Facilitator's Guide to Participatory Decision-Making*, New Society Publishers, 1996.
- Kende Péter: *Politikai kultúra, civil társadalom, elit.* In: Gyurgyák János (szerk.): *Mi a politika? Bevezetés a politika világába*, 274–299. o., Osiris Kiadó, 2003.
- Kerekes Sándor–Kiss Károly (szerk.): *A megkérdőjelezett sikerágazat – Az EU környezetvédelmi követelményeinek teljesítése*, MTA Társadalomkutató Központ, 2003.
- Kertész Tibor (szerk.): *Mediációs szöveggyűjtemény – Szemelvények a mediáció irodalmából*, Partners Hungary Alapítvány, 2001.
- *Vezetés- és szervezetpszichológia,* 509–535. o., SHL Hungary Kft., 2001.

Készült az Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium
„Települési mediáció modellprojekt” című programja keretében.

Kiadja a Clone Design Kft.
Budapest, 2009.

Minden jog fenntartva

ISBN