

Ferenczi Andrea

## A mediáció narratívái

### problémamegoldók-e a mediáció résztvevői?

A mediáció lényeges ígérete, hogy elkerülheti a Harvard Negotiation Projekt alkalmazott kutatási eredményeiben definiált, a megegyezés esélyét csökkentő mindkét oldali zsákutcát, mert a feleknek lehetőséget biztosít arra, hogy túllépjenek: (a) egyfelől az ellenoldali másik erősségét a magáé alá rendelő beállítódáson, amikor bármelyik fél önvizsgálat, illetve a másik oldal érvei iránti kíváncsiság nélkül kizárólag a saját helyzetértelmezését, valamint megoldási javaslatait ajánlgatja, melynek címkéje: „a résztvevők ellenfelek”; (b) másfelől azon is, amely elvfelelő kompromisszummal keresné a mindenáron való modus vivendit, melynek címkéje: „a résztvevők barátok”; (c) ugyanakkor segít megtalálni az együttélésre rendelték új készségét a közös erőfeszítésre. Ennek címkéje: „a résztvevők problémamegoldók”. Ez utóbbi a kölcsönös elégedettségen túl hosszabb távra is megalapozhatja a felek hatékony és konstruktív együttműködését és boldogulását. Ezen a szintéren tehát kommunikatív cselekvés jöhet létre. E tanulmányban a mediáció narratíváit, illetve tematizációját a hazai szakirodalomban abból a megfontolásból tettem elemzés tárgyává, hogy választ találjak arra a kérdésre: a közvetítői eljárás menyiben teszi lehetővé a kommunikatív cselekvés megvalósulását?!

## BEVEZETÉS

A mediációt általában olyan informális folyamatként tételezik, amelyben egy semleges harmadik fél segít a konfliktusban álló feleknek kölcsönösen elfogadható megoldást kidolgozni. A megfogalmazás rávilágít a folyamat néhány fő jellemzőjére – nevezetesen az informalitásra, a konszenzualitásra, valamint arra, hogy a felek megállapodása önkéntes. A megállapodást gyakran a mediáció elsődleges vagy egyedüli értékének tekintik intézményes keretek között, például a bíróságon, ahol az ügyek diszpozíciója jelenti a fő motivációt a mediáció alkalmazására. Napjainkra egymástól igen eltérő nézetek alakultak ki a mediáció értelmzéséről, alkalmazási színtereiről és gyakorlatáról egyaránt.<sup>1</sup> A különböző megköze-

1 Magyarországon nincs konszenzus többek között a tekintetben sem, hogy kell-e, szabad-e professzionalizálni az egyeztetést; elrendelhető-e kötelező jelleggel bizonyos területeken; milyen hatással lehet az ügyvédi munkára; ellenérdekeltek-e az ügyvédek, vagy éppen ellenkezőleg: ők az egyik legalkalmasabb foglalkoztatási csoport tevékenységre; rendelkeznek-e olyan készségekkel, amelyek alkalmassá teszik őket az egyeztetésre stb.

lítés módok miatt nemcsak a megvalósítani kívánt célok mutatnak változatosságot, hanem az is, hogyan definiálják az eljárás eredményét, illetve sikerét. A téma nemzetközi és hazai szakirodalmában az egyes szerzők a mediáció folyamatának és társadalmi hatásainak eltérő dimenzióira helyezik a hangsúlyt.

Vannak, akik az igazságszolgáltatás tehermentesítésének eszközeként tekintik, mellyel csökkenthető a bíróságok túlterheltsége, ugyanakkor e szolgáltatás mindenki számára könnyen és gyorsan hozzáférhető. Továbbá olyan lehetőséget látnak benne, mely a viták és konfliktusok demokratikusabb rendezését teszi lehetővé azzal, hogy az érintettek kifejthetik saját álláspontjukat, s maguk dönthetnek a megoldást illetően.

Mások olyan eszköznek tartják, mely az egyéneket és a közösségeket méltányosabb és humánusabb bánásmód eléréséhez segíti hozzá, újfajta kommunikációs és viselkedésminták kialakítását biztosítva.

Megint mások a társadalmi kontroll és elnyomás burkolt eszközének tekintik. Néhányan pedig az interakció, az interperszonális kapcsolat minőségének átalakítását elősegítő eszközként tételezik.

Bush és Folger (1994, 2005) a mediáció különböző megközelítésmódjait illetően az elégedettség, a társadalmi igazságosság, a transzformáció és az elnyomás narratíváiról beszélnek. E narratívákból világosan látható, hogy noha a mediációt mindenki fontos egyéni és társadalmi célok elérésére és megvalósítására alkalmas eljárásnak tartja, arról eltérően vélekednek, hogy melyek lehetnek e folyamatban a legfontosabb célok. Éppen ezért a szerzők által bemutatott négy megközelítésmód nemcsak a mediáció gyakorlatának sokszínűségére világít rá, hanem azonosítja az eltérő megközelítésekben rejlő értékválasztások gyakorlati következményeit is.

## Az elégedettség narratívája

Az *elégedettség narratívája* (Satisfaction Story) szerint a mediációs eljárás hatékony eszköze az interperszonális viták és konfliktusok során keletkező humán szükségletek kielégítésének, valamint a fájdalom, illetve a szenvedés csökkentésének. Rugalmassága, informalitása és konszenzualitása miatt képes a felek problémáinak valamennyi dimenzióját megragadni – szemben a bírósági eljárással, mely a konfliktus megoldását jogi kategóriák és szabályok keretei közé szorítja be –, s a peres ügy közös problémaként fogalmazódik újra. E megközelítés kitér a mediátor készségeire is, s a mediátor hatalmi erőviszonyok kiegyensúlyozására irányuló törekvésének tulajdonítja, hogy – a bírósági eljárástól megint csak eltérően – a feleknek kevesebb lehetősége adódik stratégiai taktikázásra, játszmák beindítására és fenntartására. Mindezekből adódóan együttműködésen alapuló, integratív konfliktusmegoldást tesz lehetővé az ellenséges és megosztó alku helyett; „nyertes-nyertes” típusú megoldásokat képes létrehozni, amelyek messze túlmutatnak a formális jog által történő megoldásokon, s lehetővé teszik a felek valós szükségleteinek kielégítését az adott helyzetre vonatkozóan, illetve kárpótlást, jóvátételt biztosítanak a nehézségekért.

Például a gyermekelhelyezési, polgári peres, környezetvédelmi, közösségi vitákban alkalmazott mediációt az évekig húzódo és hatalmas kiadásokkal járó bírósági eljárással szemben gyorsabbnak, kreatívabbnak találták, melyek a feleket kölcsönösen kielégítő megállapodásokhoz vezettek. Az elégedettségi narratíva jelentős népszerűségnek örvend a bírók, és az igazságszolgáltatásban dolgozó tisztviselők körében egyaránt. Közöttük említhetjük Warren Burgert (1982), az Egyesült Államok legfelsőbb bíróságának egykori elnökét, és a Harvard Negotiation Project kutatócsoportjának azon tagjait [pl. William Uryt (1993), Roger Fishert és Bruce Pattont (1998)], akik kidolgozták az úgynevezett elkövető tárgyalásos módszert, melynek az volt a lényege, hogy elsősorban az érdekekre összpontosítva igyekezett a konfliktus érintettjei között kölcsönösen kielégítő és előnyös megoldásokat létrehozni. A hazai szakemberek körében is megjelenik ez a narratíva. Eörsi Máttyás<sup>2</sup> egy interjúban a következőképpen fogalmazott: „...az egyezésnek számtalan előnye van a pereskedéssel szemben. A bírósági eljárás hosszú évekig is elhúzódhat. [...] a Legfelsőbb Bíróság, előfordul, hogy két évig ki sem tudja tűzni az első tárgyalást...”<sup>3</sup>

## A társadalmi igazságosság narratívája

A *társadalmi igazságosság narratívája* (Social Justice Story) a mediáció lényegét az egyének közös érdekek köré szervezésében ragadja meg, s hatékony eszköznek tekinti erősebb és összetartóbb közösségek, szervezetek, intézmények létrehozására. A narratíva szószólói szerint azok az egyének, akik nem tartoznak semmilyen közösséghez – így viszonylagos hatalommal sem bírnak –, fokozottabb mértékben válnak kiszolgáltatottá a kizsákmányolójellegű törekvéseknek. Közösségekbe szerveződve azonban érdekeiket sikeresebben tudják képviselni, csökken a hatalommal szembeni kiszolgáltatottságuk, és ez nagyobb társadalmi igazságosságot biztosít, mert az érintettek megismerkedhetnek a polgári életben való részvétel újfajta (demokratikusabb) módjával.

A mediáció közösségteremtő és -szervező funkcióját a vitás kérdések és konfliktusok átfogalmazására, illetve a közös érdekek szem előtt tartására vezetik vissza. Az egymást ellenfélként vagy ellenségként szemlélő egyének közösségbe kerülve felismerik, hogy kö-

2 2000-ben elsőként hozott létre Magyarországon mediációval üzleti keretek között működő vállalkozást Eörsi és Társa Közvetítő Kft. néven.

3 „A mediálás körültekintő és szakszerű döntés-előkészítés után biztosítja a jogvita gyors – egy-két hónapon belüli – lezárásának lehetőségét. A mediálás lényegesen olcsóbb, mint az évekig tartó pereskedés, és nem köti le a felek energiáit hosszú évekre. A bírósági eljárás megindulásával az ügy kikerül a felek kontrollja alól, és mindketten ki vannak szolgáltatva akár egy súlyos bírói tévedésnek is. Igaz, van fellebbezési lehetőség, ami ismét hosszú hónapokat vehet igénybe, de ügyvédek a megmondható, hogy ez sem jelent garanciát a szakszerű ítéletre. A mediálás során ezzel szemben az eljárás végig a jogvitában érintett felek ellenőrzése alatt marad, semmi olyasmi nem történik, amivel az összes érintett fél ne értene egyet. A bírósági eljárás szükségszerűen nyertes-vesztes játszma, ahol azonban gyakran mindkét fél vesztesnek érzi magát. Ezzel szemben a mediálás nyertes-nyertes játszmát kínál a résztvevőknek. Végül, de nem utolsósorban említtem meg, hogy a bírósági eljárás nyilvánosságával szemben itt a teljes diszkréció a jellemző, tehát sem a közvélemény, sem a versenytársak nem tudnak semmit a jogvitáról. S lehetne az előnyöket vég nélkül sorolni...” (Eörsi 2001).

zös ellenféllel vagy ellenséggel<sup>4</sup> állnak szemben, azaz nincsenek egyedül. A mediáció ilyen módon úgy erősíti meg a „gyengéket”, hogy az érdekközösség mentén szövetségeket teremt, közösségeket hoz létre. Társadalmi hasznosságával kapcsolatban megemlítik, hogy ha a felek segítséget kapnak konfliktusaik önálló megoldásához, csökken az átláthatatlan és távoli intézményeknek való kiszolgáltatottságuk; a mediáció továbbá ösztönzi az önszerveződést, beleértve a hatékony, alulról szerveződő közösségi struktúrák létrejöttét.

A narratíva képviselői a mediációt alkalmas eljárásnak látják szinte minden olyan esetben, ahol egyének és közösségek érdekei ütköznek más egyénekével és közösségeivel. Bush és Folger (2005) példaként említenek egy társasházi konfliktusban lefolytatott mediációt, melynek eredményeként a lakók a közös képviselőben, valamint az önkormányzati tisztviselőben felismerték közös ellenfelüket, és a közös érdekek elérése érdekében képesek voltak összehangolni cselekedeteiket. Ezt a narratívát leginkább azok vallják magukénak, akik az alulról induló közösségi szerveződések hagyományához kötődnek így például Paul Wahrhaftig (1982), a közösségi mediáció egyik első képviselője, vagy Martha Weinstein (2001), a Floridai Neighborhood Justice Center alapító igazgatója, aki a témával kapcsolatban úgy fogalmazott: „A közösségi mediáció hangot ad azoknak, illetve határozott fellépéshez segíti azokat, akiket a közösségi kérdésekben való döntéshozatalból gyakran kirekesztenek. [...] A közösségi mediációban lehetőség nyílik olyan rázó és vitatott kérdések egyesítésére, mint a demokrácia, az elnyomás és az igazságosság” (uo. 254).

## A transzformáció narratívája

A mediáció *transzformatív* megközelítését (Transformation Story) Bush és Folger először az 1994-ben megjelent *The promise of mediation* (A közvetítés ígérete?) című könyvükben vetették fel. Szemben a konvencionális definíciókkal, a mediációs eljárásban egy kivételes lehetőséget láttak arra, hogy a konfliktusok együttműködéssé alakulhassanak; változzon a felek gondolkodásmódja, azáltal, hogy konfliktusaik közepette segítséget kapnak nehéz helyzetekkel való megbirkózáshoz, illetve a közöttük felmerülő különbözőségek áthidalásához.

Meggyőződésük szerint a transzformációt, avagy átalakulást az eljárás két lényeges eleme képes előmozdítani: az úgynevezett „képesé tétel” (empowerment), valamint a „felismerés” (recognition). A „képesé tétel” során az egyének tudatukra ébrednek saját értékességüknek, megerősödnek, visszanyerik erőforrásaikat a döntéshozatalhoz, illetve az élet problémáival való megbirkózáshoz. A „felismerés” folyamata pedig azt hívja elő az egyénekből, hogy elfogadást és empátiát tanúsítsanak az adott helyzet, valamint a másik problémái iránt. Amennyiben a mediációban sikerül ezt a két folyamatot szem előtt tartani, a felek segítséget kapnak ahhoz, hogy interakciójuk destruktív irányból konstruktív irányba változzon.

<sup>4</sup> A közös ellenségkép megteremtése persze destruktív célokra is felhasználható, mint arra a történelemben számos példát találunk.

A *transzformatív narratíva* szerint tehát a mediáció ígérete abban rejlik, hogy képes a konfliktus érintetteinek interakcióit megváltoztatni. Ilyen módon a konfliktusokra úgy is tekinthetünk, hogy egyrészt megerősítik az érintetteket, másrészt a társadalmat, melynek alkotó ágensei. Ez a megközelítés az előző két narratíva elemeit is beépíti szemléletébe: a mediáció informalitása és konszexualitása teszi lehetővé a felek számára, hogy jogi terminusok helyett saját fogalmaikkal írják le problémáikat és céljaikat, érvényesítve ezzel jelentőségüket a felek életében. A felek ugyanakkor támogatást kapnak ahhoz, hogy maguk döntsék el, hogyan rendezzék konfliktusukat – vagy rendezzék-e egyáltalán<sup>5</sup> –, illetve ahhoz is, hogy mobilizálják saját erőforrásaikat problémáik megfogalmazása, továbbá céljaik elérése érdekében. A mediációban részt vevőknek így javulhat önbecsülésük, önbizalmuk, önállóságuk, ami az eljárás „képesé tételi” dimenziója. Az eljárás ezen dimenziója segít aktiválni az egyéneknek azon képességeiket, hogy megértéssel forduljanak egymás problémái felé. A mediáció ezzel még a kezdetben indulatos ellenségeként fellépő feleket is támogatja a másik szempontjainak figyelembevételében, elismerésében, s abban, hogy (ember)társként forduljanak egymás felé. A szerzők ezt nevezik a „felismerés” dimenziójának.

Elméleti szakemberek, valamint gyakorló mediátorok informális beszélgetéseiben (a megközelítés konkrét ismerete nélkül) időnként megjelenik ez a szemlélet mint motivációs erő. „Az a lenyűgöző a mediációban – fogalmazott egy mediátor ismerősöm –, hogy az embereket kompetensnek tekinti, vagyis hogy rendelkeznek a problémáik megoldásához szükséges eszközökkel, és azzal is, hogy odaforduljanak a másikkhoz. [...] És ha ez olykor nem is automatikusan jön belőlük, ha megteremtjük számukra a megfelelő közeget, és adunk nekik egy kis segítséget, felnőnek a feladathoz.” Herczog Mária szociológus, a téma hazai szakirodalmának jeles szerzője<sup>6</sup> az egyik országos napilap hasábjain így fogalmazott: „A kárhelyreállítás, a mediáció, a családi csoportkonferencia mind egy új korszak kommunikációs és viselkedési mintáját mutatja be, amelyben nem legyőzni, kirekeszteni, megsemmisíteni kell a másik felet, hanem saját érzéseink, tapasztalataink alapján értékelni a történeteket, elmondani, hogyan látjuk, és mire lenne szükségünk, hogy megszűnjék az elfogadhatatlan helyzet. [...] Ezt követően pedig kezdet lehet fogni... [...] Nem elsősorban azért fontos ez

5 A mediációban való részvétel Magyarországon egyelőre önkéntes, senki nem kötelezhető rá. Lomnici Zoltán, a Legfelsőbb Bíróság korábbi elnöke szerint a családjogi és az örökösödési perek, valamint a társasházi lakóközösség tagjai közötti jogvita esetén érdemes lenne kötelezővé tenni a közvetítő igénybevételét. Erről az Országos Mediációs Egyesület 2006-os konferenciáján beszélt. „Ha többen választanák az ilyen permegelőző, konfliktuskezelő eljárást, a bíróságok terhelése is csökkenne, hiszen a különféle beadványok száma az utóbbi két évben tíz százalékkal nőtt, és tavaly már 1,2 millió volt. Ugyanakkor a mediációval a közvetítői eljárásról szóló törvény hatálybalépése, azaz 2003 óta mindössze kétezeren éltek. A bejegyzett mediátorok száma megközelíti a kilencszázat, s csaknem háromszáz szervezet folytat ilyen tevékenységet. A közvetítők fele jogász, minden hatodik pedagógus, műszaki diplomás” – fogalmazott (Lomnici 2006). (Egyértelműen megfigyelhető az elégedettség narratívájának megjelenése.) Ha a bíró Franciaországban vagy Németországban esélyt lát a megegyezésre, elrendelheti a mediációt. Ausztriában viszont – csakúgy, mint nálunk – a bíró csak javaslatot tehet rá.

6 Lásd pl. Lovas és Herczog 1999; Herczog 2002; 2003.

az új igazságszolgáltatási modell, mert spórolni lehet vele, hanem mert emberként lehet viselkedni, vállalva a történeteket, és esélyt adva magunknak és a másoknak arra, hogy a jövőben másképpen, jobban csináljuk.”<sup>7</sup>

## Az elnyomás narratívája

Az előző három megközelítéssel ellentétben – melyek mindegyike, noha eltérő módon, a mediáció pozitív hatásait és lehetőségeit argumentálja – a Bush és Folger (2005) által bemutatott negyedik narratíva az eljárás veszélyeire figyelmeztet. A kérdést, hogy a mediációval kapcsolatban megfogalmazott óvatosság és félelem megalapozott-e vagy sem, jelen keretek között nem célunk megvitatni. Azonban annak érzékeltetésére, hogy az összkép az elmélet és a gyakorlat vonatkozásában korántsem egységes, röviden ismertetem az úgynevezett *elnyomás narratíváját* is (Oppression Story).

E nézet képviselői ugyan elismerik, hogy az eljárás mögött „jó szándék” húzódik meg, de úgy vélik, veszélyes eszközzé vált, mellyel az állam vagy az erősebb fél nagyobb hatalmat gyakorolhat az egyén, vagy a gyengébb felek fölött. Ezt a meggyőződésüket arra alapozták, hogy az informális, valamint a konszenzualitás okán a hivatalos jogi procedúra költséghatékony és praktikus kiegészítő intézményeként működhet, látszólag növelve az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférést, de valójában az állami kontrollt terjeszti ki a társadalmi gyakorlat korábbi privát területeire. Az eljárásbeli és a dologi szabályozás hiánya miatt a mediációban torzul az államilag fizetett döntéshozók (vö. mediátorok) megítélése, illetve hatalma, ezért felnagyíthatja az erőviszonyok egyenlőtlenségeit, és utat nyithat az erősebb fél általi erőszak és manipuláció előtt. A mediátort „semlegessége” felmentheti az alól, hogy ezt megakadályozza. Így a hivatalos bírósági peres eljárással összevetve a mediáció gyakran igazságtalan kimenetelt produkál – mely aránytalanul és nem igazolható módon kedvezőbb az állam, illetve az erősebb felek számára.

A mediáció magánjellegű és informális aspektusa miatt – a narratíva szószólói szerint – szélesebb körű stratégiai hatalommal ruházza fel a mediátort a vita kontrollálására, és szabad teret enged elfogultságának. Utóbbi befolyásolhatja a vitatott kérdések újrafogalmazásában, szelektálásában, a megegyezési lehetőségek megfontolásában és rangsorolásában. A mediációval kapcsolatos fő aggályuk, hogy gyakran vezet igazságtalan megállapodáshoz. Mivel úgy gondolják, a mediáció az „Oszd meg és uralkodj!” követésében támogatja az egyébként is erőseket – a kedvezőtlenebb pozícióban lévő felek nem tudnak érdekközösségeket létrehozni, ami háttérbe szorítja a közérdeket. A mediáció hatását tehát éppen ellentétesnek tekintik azzal, amit a *társadalmi igazságosság narratívája* szószólói megfogalmaztak.

Ahogy azt láttuk, a mediációra igen eltérő módon tekintenek a terület elméleti és gyakorlati szakemberei:

7 Lásd Herczog 2007.

- Egyesek kreatív problémamegoldásként mutatják be az eljárást, mely a konfliktus valamennyi érintettje számára kielégítő egyezséghez, illetve megállapodáshoz vezet, valamint az emocionális terheket is enyhíti.
- Mások abban látják a jelentőségét, hogy segít az egyének között koalíciókat kiépíteni, így a kedvezőtlen helyzetben lévők jobb alkupozícióba kerülhetnek.
- Vannak, akik a mediáció folyamatát abban ragadják meg, hogy elérhetővé teszi a problémamegoldáshoz szükséges felkészültségeket (empowerment), illetve az érintetteket felismerésre juttatja (recognition) a konfliktus számos vonatkozása tekintetében. Ennek következtében lehetőség nyílik a társas interakciók minőségének változására, ami feltételezhetően a társadalmi intézmények változásához is elvezet.
- S nem kevesen gondolják azt, hogy a mediáció növeli az állami kontrollt, illetve nyomásgyakorlással és manipulációval a már eleve hátrányos helyzetűeket még igazságtalanabb pozícióba juttatja.

## Az eljárás céljai a narratívák tükrében

A narratívák nemcsak arról tanúskodnak, milyen premissza rejlik a mediáció felfogása mögött, hanem arról is, mit tekintenek az eljárás legfőbb céljának. Az alábbi táblázatban ezt kíséreltem meg összefoglalni.

1. TÁBLÁZAT: A narratívák implikációi				
	Elégedettség narratívája	Társadalmi igazságosság narratívája	Transzformáció narratívája	Elnyomás narratívája
<b>Premissza</b>	A mediáció a konfliktust közös problémaként fogalmazza újra, hogy optimális megoldást találjon rá.	A mediáció közös értékek köré szervezi az egyéneket, hogy koalíciókat hozzon létre.	A mediáció elérhetővé teszi a problémamegoldáshoz szükséges felkészültségeket, és felismerésekre juttatja a konfliktus érintettjeit.	A mediáció manipulál és burkolt módon nyomást gyakorol a kedvezőtlenebb helyzetben lévőkre: megszilárdítja az erők hatalmát, és növeli a gyengék kizsákmányolását, illetve elnyomását.
<b>Cél</b>	Az egyén elégedettségének maximalizálása; a veszteség és a fájdalom minimalizálása. A szükségletek ki-elégítése.	Szövetségek kiépítése. Érdekközösség létrehozása. Az egyének közötti egyenlőség elősegítése.	Az interakciók minőségének megváltoztatása. A konfliktus átalakítása együttműködéssé.	Az egyenlőtlenségek megszüntetése. Méltánytalanság csökkentése.
<b>Kimenetel</b>	Megállapodás. Nyertes-nyertes pozíció.	Egyezség. Nyertes-nyertes pozíció.	Nincs jelentősége. A cél független a kimeneteltől.	Alku. Kierőszakolt meg egyezés. Nyertes-vesztes. A kisebb hatalommal rendelkező rosszabb helyzetbe kerül(het).

1. TÁBLÁZAT: A narratívák implikációi

	Elégedettség narratívája	Társadalmi igazságosság narratívája	Transzformáció narratívája	Elnyomás narratívája
<b>A változás „terepe”</b>	Az egyének helyzete változik – átmenetileg jobb pozícióba kerülnek.	Az egyének helyzete változik – átmenetileg jobb pozícióba kerülnek.	Az emberek egymással való kapcsolata változhat/változik – ez visszahat rájuk.	---

A négy megközelítés közül csak a transzformatív narratíva által megfogalmazott cél független a konfliktus tényleges kimenetelétől, azaz a konfliktusra adott elsődleges válasznak nem az érdekek egyeztetésén keresztüli konszenzus megteremtését tekinti, hanem a felek interakciójának, a kommunikáció minőségének megváltoztatását. Persze a szükségletek kielégítése, a konszenzuson, illetve megegyezésen alapuló méltányos kimenetel jelentősége sem vitatható, sem egyéni, sem közösségi szempontból, ahogy a konfliktus gazdasági és érzelmi költségeinek minimalizálása sem. Ám ahogy Bush és Folger (2005) rámutat, e célkitűzések mögött az a feltevés húzódik meg, hogy az emberek egymástól függetlenül, elkülönülten létező egyének, akikre lényegében nincs hatással az egymással való kapcsolatuk. Ebből következően a szükségletek kielégítése megvalósítható az interakció minőségének feltétlen megváltoztatása nélkül is. Ezzel szemben a konfliktus átalakításának hangsúlyozása mögött az a felfogás áll, hogy az emberek alapvető természetüknél fogva egyrészt autonóm, másrészt egymással szoros kapcsolatot fenntartó lények, akikre kedvezőtlenül hat, valahányszor negatív interakcióba bonyolódnak egymással, még akkor is, ha közben önálló szükségleteik betöltöttek.

A szerzők a társadalmi hasznosságot illetően is rámutatnak egy minőségi különbségre a transzformatív megközelítés, illetve az elégedettség és a társadalmi igazságosság narratívája között. Egy olyan társadalomban – fogalmazzuk –, melyben konfliktusok előfordulása esetén biztosított az egyéni szükségletek kielégülése, és gátat szabnak a méltánytalanságnak, logikus azt feltételezni, hogy ez a produktivitás, a szabadság, az egyenlőség és a rend növekedéséhez vezet. Mindazonáltal ezek az eredmények valószínűleg tiszavirág-életűek, ha a konfliktussal járó negatív interakciókat figyelmen kívül hagyják – mert a konfliktusok helyébe valószínűleg újabbak lépnek, esetleg súlyosabb formában. Tehát a szükségletek betöltése, a fájdalom és a szenvedés enyhítése, a méltánytalanság és az igazságtalanság csökkentése átmenetileg jobb helyzetbe hozza az embereket, de a megoldott problémák, illetve konfliktusok csakhamar újabbaknak adják át helyüket, s a kivívott igazság hamar érvényét veszíti. Az emberek közötti interakcióban alapvetően semmi nem változott, különösen nem konfliktushelyzetekben.

Amikor azonban a felek segítséget kapnak ahhoz, hogy változtassanak interakciójukon, ez interiorizálódhat, s a következő konfliktushelyzetben jobban tudják majd használni felkészültségeiket (beleértve az empátiát, a másik szempontjainak figyelembevételét stb.), ami egy humánusabb, méltányosabb és sikeresebb szükséglet-kielégítéshez vezet és beépül(het) a viselkedésbe. Ilyen módon a transzformatív megközelítés maga után vonhatja a másik két narratívában megfogalmazott célt is.



## Hazai körkép

Érdeemes azt is megvizsgálni, hogy a mediációval kapcsolatos hazai elméleti, illetve gyakorlati megfontolásokban melyik a domináns megközelítésmód. Ehhez a magyar szerzők által jegyzett irodalmat a művek megjelenési sorrendjében tekintetem át. Elemzésemet négy szempont vezette:

- az adott szerző hogyan definiálja az eljárást;
- miben látja a módszer jelentőségét;
- mit tekint eredménynek vagy sikernek;
- utóbbiban milyen szerepet tulajdonít a mediátornak.

Lovas és Herczog (1999) a mediációt egy *speciális kommunikáció*nak tekinti a konfliktusban álló felek között, melyet egy pártatlan, a konfliktuskezelésben jártas harmadik személy, a mediátor irányít, aki „vesztes-mentes megállapodás” létrehozására törekszik, így az eljárás „a konfliktuskezelés legkevésbé fájdalmas formája”. A módszer jelentőségével kapcsolatban rámutatnak a résztvevőkre, illetve az őket körülvevő társadalomra gyakorolt – más intézményes konfliktuskezelő gyakorlatokhoz képest – kedvezőbb és hosszabb távú hatásra. Családi és iskolai konfliktusok esetén a segítő foglalkozásúak számára „rendkívül erőteljesen csökkenti a munka mennyiségét, a felhasznált időt, és jelentősen növeli az eredményességet, hatékonyságot... kiváló közösségépítő és -javító eszköz, amely ráadásul jelentékenyen olcsóbb is, mint a peres eljárás.” Együttműködésre tanítja a konfliktus érintettjeit, s mivel a folyamatban az érintetteknek a megoldásokra kell koncentrálniuk, a múlt sérelmei helyett a jövő lehetőségeire irányítja a figyelmüket. Kiemelik a szemléletváltás<sup>8</sup>, a személyes bevonódás és az elköteleződés jelentőségét a konfliktus megoldásában, valamint azt, hogy a felek egyfajta kompetenciatudatra tesznek szert a mediációban, mert a hivatal, a bíróság vagy valamely külső hatalom helyett ők maguk dönthetnek saját ügyeikben, s döntéseikért felelősséget vállalhatnak. A sikeres mediáció előfeltételének a mediátor felkészültségét, kompetenciáját, kommunikációs készségeit tekintik, eredménynek pedig a „győztes-győztes” kimenetelű megállapodást.

Barcy és Szamos (2002) definíciója lényegében megegyezik az előzővel; az eljárással kapcsolatban hangsúlyozzák a felek önkéntes részvételét és közös beleegyezését. A mediáció főbb elemeiként említik

- a probléma megfogalmazását;
- az álláspontok közelítését;
- az empatikus kommunikációt;
- alternatív megoldások keresését;

<sup>8</sup> Melyet a konfliktus megértésére tett erőfeszítés eredményezhet, ami új megoldások kidolgozását segítheti, ugyanakkor új alapokra helyezheti a felek kapcsolatát (Lovas és Herczog 2002).

- közös cél kijelölését;
- a beszűkülés, bizalmatlanság, merev attitűdök kialakulásának megakadályozását, illetve ezek feloldását.

A mediációt alkalmasnak vélik multikulturális és egyéb különbségek, valamint érdekellettek kezelésére. Ugyanakkor olyan szemléletváltoztató eszköznek tekintik, mely „a kapcsolatokat, mint értéket, a konfliktust mint a viszony fejlődésének mozgatórugóját, a nézetek, érdekek különbözőségét pozitívumként kezeli.”

Az Eörsi és Ábrahám (2003) által szerkesztett *Pereskedni rossz!* című kötet alcíme a mediációra a „szelíd konfliktuskezelés” hasonlattal hivatkozik. A kötet szerzőinek segítségével – többségük jogász, de van közöttük bíró, közigazdász, szociológus, kommunikációs szakember, pszichológus, pszichiáter, igazságügyi szakorvos – több diszciplínán keresztül tekinthetünk rá a mediáció hazai gyakorlatára, hiszen valamennyien akkreditált mediátorok is. Az eljárás célját illetően – ami „olyan egyezség keresése, mellyel mindkét fél elégedett, és egyik sem érezheti magát vesztesnek” – konszenzus van az eltérő területen dolgozó szerzők között.

Göncz és Wagner (2003) „nyertes-nyertes” kimenetelnek a felek közötti kommunikáció, illetve a kapcsolat minőségének javulását, valamint a konfliktus megoldására vonatkozó döntést követő kölcsönös elégedettséget tekinti.<sup>9</sup> A mediáció szinonimáit a „demokriatechnikával” gazdagítják. Eredménynek a konszenzusra épülő döntéshozatalt tekintik, melynek célja „olyan megállapodás megfogalmazása, amellyel minden fél elégedett”, s ez a megállapodás mindegyik félnek előnyösebb, mint a bírósági vagy hatósági döntés.

Csécsei (2003) a szerződéses jogvitákban, Erdélyi (2003) a társasági jogvitákban alkalmazott mediáció kapcsán a konfliktusok viszony szintjére irányítja a figyelmet, ami az egymással hosszú távra szerződött ügyfelek között fontos dimenzió. Így a mediáció jelentőségét (a költségkímélés, az időtényező, valamint a kötetlenség mellett) s egyben sikerét a felek közötti kapcsolat helyreállításában látják, ami az üzleti kapcsolatok továbbélésének feltétele.

Kardos és Ábrahám (2003) a mediáció speciális formái, a válási és a kapcsolatügyeleti mediáció vonatkozásában az eljárás korábbiaktól eltérő célját fogalmazza meg. A kapcsolatügyeleti mediáció „nem elégszik meg a megállapodás létrejöttével, ami a többi mediáció végcélja, eredménye, hanem a megállapodásban foglaltak maradéktalan megvalósításában is segít. Az igazi munka tulajdonképpen csak a megállapodás megkötése után kezdődik...” Tekintve, hogy a válási és a kapcsolatügyeleti mediáció is gyermekvédelmi célú szolgáltatás, a mediátor nem lehet neutrális, illetve pártatlan a konfliktusban, hanem „vérbeli gyermekvédelmi szakemberként” a gyerekek jogait segít érvényesíteni.

Az elmúlt évtizedben az orvos-beteg kapcsolat, s ezzel együtt az orvos-beteg konfliktusok jellege is gyökeresen megváltozott. Kereszty (2003) ezen konfliktusok rendezésére legalkalmasabb eszköznek a mediációt tartja, amit a felek közötti megegyezés és megbékélés eszközeként definiál. Jelentőségére a polgári peres eljárással összevetve mutatott rá: utóbbiban ugyanis a beteg csak anyagi kártérítést, illetve az „igazság kimondását” remélheti,

<sup>9</sup> Ebben a megközelítésben keveredni látszik az elégedettség és a transzformáció narratívája.

de a hosszadalmas eljárás többnyire sem a beteg lelki megnyugvását, sem az intézménnyel való megbékélést nem hozza meg. Mivel a betegnek (például az állapota vagy a lakhelye okán) feltehetőleg lesz még dolga az egészségügyi szolgáltatóval, fontos, hogy a vitás eset megnyugtatóan záruljon, a gyanakvás és a másik negatív megítélése megszűnjön. Az orvos-beteg kapcsolat bizalmi viszonyát hangsúlyozva Kereszty az egészségügyi mediáció céljának a bizalom helyreállítását tekinti, „amikor a felek «békülékeny szándékára alapozottan» – hiszen a közvetítői eljárás igénybevétele erre utal – a mediátor valóban egymás megértését és a jogsérelem legkisebb fájdalommal való orvoslását segíti elő.”<sup>10</sup>

A mediáció segítséget jelenthet azoknak is, akik bajt, kárt, fájdalmat okoztak, vagy bűncselekményt követtek el, illetve ezek áldozatává váltak. Az eljárás sajátos és nálunk legfrissebb alkalmazási területe a bűncselekmény elkövetője, valamint az áldozat közötti helyreállító igazságszolgáltatás. A téma hazai szakirodalma igen gazdag. A helyreállító eljárás Bárándy (2008) értelmezése szerint „a büntetőeljárásban ellentétesen polarizált felek (a sértett és az elkövető) önkéntes vállalása alapján a büntetőeljárásból ideiglenesen kiágazó, mediátor által vezetett folyamat, amelynek az eredményét a büntetőhatóság az alapeljárásba visszacsatolva, a bűnösség megállapításánál vagy a büntetés kiszabásánál alapvető szempontként veszi figyelembe.” Az ENSZ Gazdasági és Szociális Tanácsának (GSZT) egy 2002-ben elfogadott dokumentuma szerint a helyreállító igazságszolgáltatás olyan, a bűnözésre kifejlesztett intézményes reakció, amely – amellet, hogy tiszteletben tartja minden érdekelt személy méltóságát és egyenlőségét – a megértésre épít, és a társadalmi harmóniára törekszik (GÖNCZÖL 2007). Alkalmas egyrészt arra, hogy a bűncselekményben érintettek kifejezésre juttassák érzelmeiket, tapasztalataikat, céljaikat, és megfogalmazzák elvárásaikat, valamint arra, hogy sor kerülhessen az áldozat által elszenvedett érzelmi és anyagi sérelmek helyrehozására, és a károsult biztonságérzetének helyreállítására. Így a bűnelkövető közvetlenül szembesülhet cselekedetei következményeivel, mivel alkalmat kap arra, hogy feldolgozza felelősségét. Értelmezhetővé válhat számára a felelősségre vonás, és racionalizálható lesz a büntetés is. Egyúttal az érintett közösség előtt is érthetőbbé válnak a bűncselekmény elkövetésének okai és következményei.

## IRODALOM

- ABEL, R. (1982): „The contradictions of informal justice.” In Abel, R. (Ed.). *The politics of informal justice*. New York: Academic Press.
- BÁRÁNDY P. (2008): Közvetítői eljárás büntetőügyekben. In Kondoros F. & Ligeti K. (szerk.). *Az európai büntetőjog kézikönyve* (pp. 681–682). Budapest: Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó.
- BARCY M. & SZAMOS E. (2002): „*Mediare necesse est*”: A mediáció technikái és társadalmi alkalmazása. Budapest: Animula.
- BURGER, W. (1982): „Isn't there a better way?” *American Bar Assotiation Journal*, 68, 274–277.
- BUSH, R. A. B. & FOLGER, P. J. (1994): *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.

<sup>10</sup> Az egészségügyi közvetítés szabályairól önálló törvény rendelkezik; a mediátorokkal szemben sajátos követelmények érvényesülnek, ezeket az Egészségügyi Közvetítői Tanács határozza meg.

- BUSH, R. A. B. & FOLGER, P. J. (2005): *The promise of mediation: The transformative approach to conflict*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- CSÉCSEI R. (2003): Szerződéses jogviták és mediáció. In Eörsi M. & Ábrahám Z. (szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 67–87). Budapest: Minerva.
- EÖRSI M. (2001): *Jogi Fórum*. <http://www.jogiforum.hu/interju/4>
- EÖRSI M. & ÁBRAHÁM Z. (szerk.). (2003): *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés*. Budapest: Minerva.
- ERDÉLYI K. (2003): Mediációs lehetőségek a társasági jog területén. In Eörsi M. & Ábrahám Z. (szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 88–103). Budapest: Minerva.
- FERENCZI A. (2003): A mediáció csökkentheti az erőszakot. *Párkapcsolat – Konfliktuskezelő Magazin*, I–III.
- FERENCZI A. (2010): *A konfliktus, ami összeköt. A mediáció mint a bizalomépítés eszköze*. Doktori disszertáció. Kézirat.
- FINEMAN, M. (1988): "Dominant discourse, professional language and legal chance in child custody decisionmaking." *Harvard Law Review*, 101(4), 727–774.
- FISHER, R., URY, W. & PATTON, B. (1998): *A sikeres tárgyalás alapjai*. Budapest: Bagolyvár.
- GÖNCZ K. & WAGNER K. (2003): Konfliktuskezelés és mediáció. In Eörsi M. & Ábrahám Z. (szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 7–48). Budapest: Minerva.
- GÖNCZÖL K. (2007): Helyreállítható igazságszolgáltatás – helyreállítható bizalom. *Élet és Irodalom*, LI(39).
- HABERMAS, J. (1994): *Válogatott tanulmányok*. Budapest: Atlantisz.
- HERCZOG M. (szerk.). (2003): *Megbékélés és jóvátétel: Kézikönyv a helyreállító igazságszolgáltatásról*. Budapest: Család, Gyermekek, Ifjúság Közhasznú Egyes.
- HERCZOG M. (2007): *Jóvátétel és megbékélés*. Népszabadság. Január 29.
- KARDOS F. & ÁBRAHÁM Z. (2003): Különélő szülő kapcsolattartása gyermekével – mediáció a legkisebbek védelmében. In Eörsi M. & Ábrahám Z. (szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 131–149). Budapest: Minerva.
- KERESZTY É. (2003): Közvetítők az egészségügyben: az Egészségügyi Közvetítői Tanács. In Eörsi M. & Ábrahám, Z. (szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 150–174). Budapest: Minerva.
- LÉVINAS, E. (1976): Martin Buber és a megismerés elmélete. In Lévinas, E. (1997). *Nyelv és közelség* (pp. 95–112). Pécs: Tanulmány-Jelenkor.
- LOMNICI Z. (2006): Legyen kötelező a mediáció? *Népszabadság*, Június 15.
- LOVAS Zs. & HERCZOG M. (1999): *Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés*. Budapest: Múzsák.
- LOVAS Zs. & HERCZOG M. (2002): Családi mediáció. In Herczog M. (szerk.). *Együtt vagy külön* (pp. 141–157). Budapest: KJK-Kerszöv.
- PAPP Zs. (1987): A racionalitástól a kommunikatív racionalitásig. Jürgen Habermas társadalomelméleti szintéziséről. In Csepeli Gy., Papp Zs. & Pokol B. *Modern polgári társadalomelméletek* (pp. 51–152). Budapest: Gondolat.
- STRASSER, F. & RANDOLPH, P. (2005): *Mediáció: A konfliktusmegoldás lélektani aspektusai*. Budapest: Nyitott Könyvműhely.
- URY, W. (1993): *Tárgyalás nehéz emberekkel*. Budapest: Bagolyvár.
- WAHRHAFTIG, P. (1982): "An overview of common-oriented citizen dispute resolution programs in the United States". In Abel, R. (Ed.). *The politics of informal justice*. Vol. 1: *The american experience*. New York: Academic Press.
- WEINSTEIN, M. (2001): "Community mediation: providing justice and promoting transformation". *Conflict Resolution Quarterly*, 19(2), 251–259.