

Janowszky Sándor – Nagyné Janowszky Krisztina

## Mediáció: egy újszerű és ésszerű konfliktuskezelési eszköz

### BEVEZETÉS

Életünk során gyakran félreértjük egymást. Különösen igaz ez problémahelyzetben. Segíthetne ezeknek a problémáknak a tisztázásában az, ha világosan közölnénk érdekeinket és érzéseinket anélkül, hogy a másikat vádolnánk, elítélnénk vagy szemrehányásokkal illetnénk. Ez igen ésszerűen hangzik, mégis a legritkábban alkalmazzuk.

Jelenlegi társadalmunk arra tanít bennünket, hogy védjük meg magunkat, ne mutassuk ki, ha megbántanak, titkoljuk el gyenge pontjainkat, és hogy legjobb védekezés a támadás.

A mediáció egészen másfajta megközelítésre biztat. Arra, hogy igenis együtt kell működnünk azokkal, akikkel nézeteltérésünk támad. A megoldásokra kell koncentrálnunk erőnket ahelyett, hogy sérelmeinken rágódnánk.

A mediációnak csak a neve új keletű (mediare = középen állni). A jelenséget mi magunk is alaposan ismerhetjük, hiszen emberek közötti viták mindig voltak és lesznek is. Ilyenkor a felek keresnek maguknak egy megértő társat, aki meghallgatja őket. Ezek a meghallgatások néha előbbre is viszik a konfliktus megoldását (néha azonban csak a panaszos fél feszültségét enyhítik).

A mediáció egy speciális konfliktuskezelési módszer, amelynek lényege, hogy két fél vitájában – mindkét fél közös beleegyezésével – egy harmadik fél közvetít. A mediátor, problémamegoldó folyamat keretében segít tisztázni a konfliktus természetét, segít olyan megoldást találni, amely mindkét fél számára kielégítő. Feladata, hogy elősegítse a kölcsönösen elfogadható megoldások megtalálását és kidolgozását.

Fontos hangsúlyozni, hogy a mediátor nem dönt. A döntés joga és ezzel együtt felelőssége a résztvevők kezében marad.

A mediációban a szociálpszichológia, a pszichoterápia és a kommunikációelmélet eredményeit felhasználva csoporttapasztalatokkal rendelkező szakemberek közvetítenek különböző csoportok vagy felek között.

Facilitálják és moderálják a folyamatot azzal, hogy:

- Elősegítik a párbeszéd létrejöttét;
- Törekednek arra, hogy a felekben a megoldás igénye kerekedjen felül (egymás kirekesztése helyett);

- A folyamatot aktívan strukturálják;
- Fokozzák a felek kooperációs és empatikus képességét, problémamegoldó készségeit,
- Megakadályozzák a merev attitűdök kialakulását;
- Erősítik a megegyezések tartósságát, segítik a betartást.

A folyamat során a résztvevők mindegyike saját álláspontját képviseli, de csak olyan döntések szülehetnek, amelyekben mindenki szempontja megjelenik.

## I. RÓKA VAGY NYUSZI? – KONFLIKTUSMEGOLDÁSI STRATÉGIÁK

Ötféle konfliktusmegoldási stratégiát, megközelítést ismerünk. Különböző helyzetekben különböző stratégiával közelíthetünk, mégis az emberek többségének van kedvelt „konfliktusmegoldási stílusa”.

**ELKERÜLÉS:** ez egy olyan hozzáállás, mikor az egyik fél érzékeli ugyan a konfliktust, mégis visszahúzódik vagy halogatja a konfrontációt. Az ilyen esetekben a konfliktuskerülés passzív és nem kooperáló magatartásként jelenik meg. Jó választás akkor, ha politikai vagy diplomáciai megoldásra van szükség. Célszerű elkerülni a konfliktust, ha a dolog kimenetele nem fontos számunkra, vagy ha egy későbbi időpontban, egy másik stratégiával szeretnénk próbálkozni.

**ENGEDÉKENYSÉG, ALKALMAZKODÁS:** amikor az egyik fél meghátrál a másik elöl, feladja a maga igényeit és vágyait. Ezzel (az elkerüléshez hasonlóan) passzívan viselkedik a konfliktusban. Célszerű lehet azokban az esetekben, ha a másik fél túlságosan erős, és ezt a hatalmi különbséget érvényesíteni is akarja, vagy ha a jó viszony megőrzése fontosabb, mint a szóban forgó kérdés kimenetele.

**ERŐSZAKOSSÁG:** a kieroszakolás egy agresszív konfliktusmegoldási mód. Ilyenkor az egyik fél úgy próbálja meg elérni a célját, hogy nem veszi figyelembe a másik felet. Ezt abban az esetben teszi meg, ha jelentősen több ereje vagy hatalma van, mint a partnerének. Gyors és látványos viselkedés, de az a veszélye, hogy sokáig megbántottság marad utána.

**KOMPROMISSZUM:** ha mindkét fél nyer és veszít a konfliktusmegoldásban. Ilyenkor mindkét fél részlegesen elégedett és részlegesen elégedetlen egyszerre. A kompromisszum jól működik, ha egyenlő erejű partnerekről van szó, akik egymást kölcsönösen kizáró célokat akarnak elérni. A megoldás azonban gyakran nem váltja be a hozzá fűzött reményeket.

**PROBLÉMAMEGOLDÓ EGYÜTTMŰKÖDÉS:** amikor mindkét fél azon dolgozik, hogy kölcsönösen kielégítő megoldást találjanak. Ez azt is feltételezi, hogy mindkét fél azt szeretné, hogy meglegeljen mindkettejük érdekeit, és olyan alternatívákat találjanak, melyek mindkettejük igényeinek megfelelnek. Az együttműködési stratégia célja, hogy a konfliktusból két nyertes kerüljön ki. Ezt a hozzáállást „elvszerű egyezkedésnek” is nevezzük. Az egyezkedés művészete az, mikor úgy érünk el megegyezést, hogy nem kell beadnunk a derekunkat.

A konfliktusok ideális megoldása az lenne, ha konszenzus, kölcsönös egyetértés, hosszabb távú megegyezés alakulna ki a felek között. Mindez a kérdés és a probléma megértésén, kifejtésén alapul. Kibontása, a megoldási módok kiművelése, feltételezi a partneri viszony kialakulását, az úgynevezett nyerő-nyerő helyzet létrejöttét.

A konfliktusmegoldásban rejlő értékeket érdemes kiaknázni. Hiszen, ha a megoldásban az összes érintett részt vesz, befolyásukat közös problémaként kezeljük, akkor a felek együttesen képesek szembenézni vele. Ezzel lehetőséget kapnak, hogy (rombolás helyett) kapcsolatokat építsenek ki. Az együttműködő vita megoldása olyan készségeken és képességeken alapul, amelyekre az emberek megtaníthatók, melyeket kamatoztatni tudnak az adott helyzeten kívül is.

A hagyományos konfliktus a győztes-vesztes dinamika mentén zajlik, és az érintettek, mint ellenségek vesznek részt benne; kapcsolatuk óhatatlanul megromlik. Ezen történések nem elszigetelten fordulnak elő, az élet minden területén találkozhatunk velük, a családban éppúgy, mint a munkahelyen vagy az iskolában.

A mediáció lehetőséget teremthet, hogy mindennapi érintkezéseinkben segítse a viták, konfliktusok emberséges, érdemi, agressziómentes megoldását, és ezzel az emberi kapcsolatok, a hétköznapiak jobbá tételét.

## II. A MEDIÁCIÓ ELŐZETES FELTÉTELEI

1. Fontos, hogy az adott vitát kiváltó kérdések, problémák alkalmasak legyenek a megvitásra. A mediáció során a mediátornak világosan a felek tudomására kell hoznia, hogy melyek azok a problémák, amelyek a leginkább orvosolhatók ezzel az eljárással. A látogatások során ez már valamennyire körvonalazódik, de az ülésre érkezők problémái között még így is akadhatnak olyanok, amelyek ily módon nem megoldhatók (pl. alkoholos, kábítószeres ügyek, ha az erőszakosság teret kaphat, szexuális vagy faji alapon történő zaklatás, vagy ha a felek között óriási hatalmi különbség áll fenn).
2. A felek kölcsönös függő viszonyban legyenek egymással; mindketten elegendő befolyással (hatalommal) bírjanak az adott ügy megoldásához.
3. Legyen a feleken egyfajta sürgető nyomás, mely a megoldást kívánja.
4. A résztvevők önkéntesen vállalják a mediációs folyamatot.
5. Adott esetben nem merül fel számukra jobb megoldás.

Ha egy vitás kérdés megtárgyalható, akkor mediálható is. A legtöbb vitában a felek közvetlenül egymással próbálnak megállapodásra jutni – ezt nevezzük megbeszélésnek.

Mediációra akkor kerül sor, ha a kommunikáció a felek között megszűnik vagy problematikussá válik. (Előfordulhat, hogy a felek még tárgyalnak egymással, de már nem találják a megfelelő hangot. Még gyakoribb jelenség, hogy már nem is tudnak egymással kommunikálni.)

Mediációra alkalmas problémák, például:

- egyedi panaszok viselkedéssel, pénzzel, tárgyakkal kapcsolatban;
- problémák, melyeket önerőből képesek elrendezni;
- olyan problémák, amelyekkel mindkét fél hajlandó foglalkozni;
- olyan problémák, melyekhez nincs szükség szakértőre.

Mediációval átalakíthatók:

a külön utak	➤➤	közös célokká
az ellenségeskedés	➤➤	együttműködéssé
a vádak, sértések	➤➤	tényközléssé, véleményné
az erőpozíciók	➤➤	szükségletekké és érdekekké
a követelések	➤➤	alternatív megoldásokká
a „mi nem jó?”	➤➤	„mi lenne a jó?”-vá
a múltorientáció	➤➤	jövőorientációvá
a destruktív kommunikáció	➤➤	konstruktív kommunikációvá

### III. A MEDIÁTOR KÉSZSÉGEI ÉS ATTITŰDJEI

Az eddig vázoltak alapján látszólag egyszerűnek tűnhet a közvetítői szerep, hiszen nem kell állást foglalni, döntést hozni. Ahhoz azonban, hogy valaki pártatlan tudjon maradni, hogy bátorítón, de ugyanakkor határozottan rávegye az érintetteket a részvételre, hogy kézben tartsa az indulatokat és a folyamatot – nos, ehhez több kiművelt készségre van szükség.

#### Készségek

*Tudjon megfelelően kommunikálni:* értse és megfelelően használja a verbális és nonverbális jelzéseket, kongruensen fejezze ki magát!

*Képes legyen rapportot kiépíteni:* azaz megteremtse azt az atmoszférát, melyben a felek tudják, hogy érzéseiket, gondolataikat megértik, ezzel lehetőséget kapnak arra, hogy saját döntéseiket meghozzák, és bizalommal forduljanak a mediátorhoz!

*Tudjon meghallgatni:* teret adni másoknak, visszajelezni, megfelelően kérdezni, kérdésekre ösztönözni úgy, hogy ez segítse a feleket egymás megértésében!

*Tudjon facilitálni:* segíteni mások kommunikációját, mások aktív meghallgatását, az ér-  
zések és aggodalmak kifejezését!

*Tudja összegezni a tényeket, érzéseket, szempontokat és továbblépési lehetőségeket!*

*Képes legyen az érzelmeket kontrollálni:* nyugodtan, határozottan viselkedni, elviselni a maga és mások feszültségét, felismerni az érzéseket, szorgalmazni azok feldolgozását!

*Képes legyen önérvényesítő módon viselkedni:* egyértelműen képviselni és kifejezni a saját céljait és szükségleteit anélkül, hogy elnyomná a többieket!

*Képes legyen problémamegoldó módon viselkedni:* kiemelni a tényeket, azonosítani a problémákat, áttekinteni, mit is lehetne ezekkel tenni, akciótterveket kidolgozni!

*Rendelkezzen beavatkozásra való képességgel:* felismerje, hogy mikor kell megállni, folytatni, megegyezni, abbahagyni!

*Tudjon prezentálni, előadni:* képes legyen ötletek kivitelezésére és elfogadtatására!

*Képes legyen vezetni a mediációs folyamatot:* mindez a fenti készségek összerendezett használatát jelenti, hogy a felek számára struktúrát tudjon adni, és ezzel az egész folyamatot kontrollálni!

## **Attitűdök, törekvések**

*Megértse helyzeteket és embereket,* emberi viselkedéseket, viszonyokat; legyen gyakorlata, tapasztalata, háttértudása a releváns kérdésekben, szabályokban!

*Tanuljon a helyzetekből:* saját és mások viselkedését megértve tanulni tudjon belőlük!

*Képes legyen önreflexióra:* saját érzéseire, viselkedésére, erősségeire, gyengeségeire legyen rálátása!

*Nyitottság, tolerancia jellemezze:* mások és a különbségek elfogadásában, megértésében, saját előítéleteinek kezelésében!

*Legyen pártatlan:* mindkét fél érdekeivel való törődés, ennek aktív képviselése jellemezze!

*Fontos a rugalmasság:* tudjon változtatni a folyamaton, a beállítódásokon a szükségletek és helyzetek függvényében!

*Képes legyen egyensúlyt tartani az irányítás, a tekintély, illetve a felek iránti elkötelezettség, elfogadás között!*

*Egyenlő esélyek melletti elkötelezettség jellemezze:* törekedjen a diszkrimináció, kirekesztés az előítéletesség elleni fellépésre, a másságok képviselésére!

*Kreativitás, ötletesség, rugalmas módszerek alkalmazásában járatosága legyen!*

*Munkájában legyen felismerhető a professzionalizmus:* feladatait komolyan vegye, készüljön fel, tudjon az idővel gazdálkodni, tisztelje a feleket!

## **IV. A MEDIÁCIÓS FOLYAMAT LÉPÉSEI**

### **1. A mediáció kereteinek felállítása**

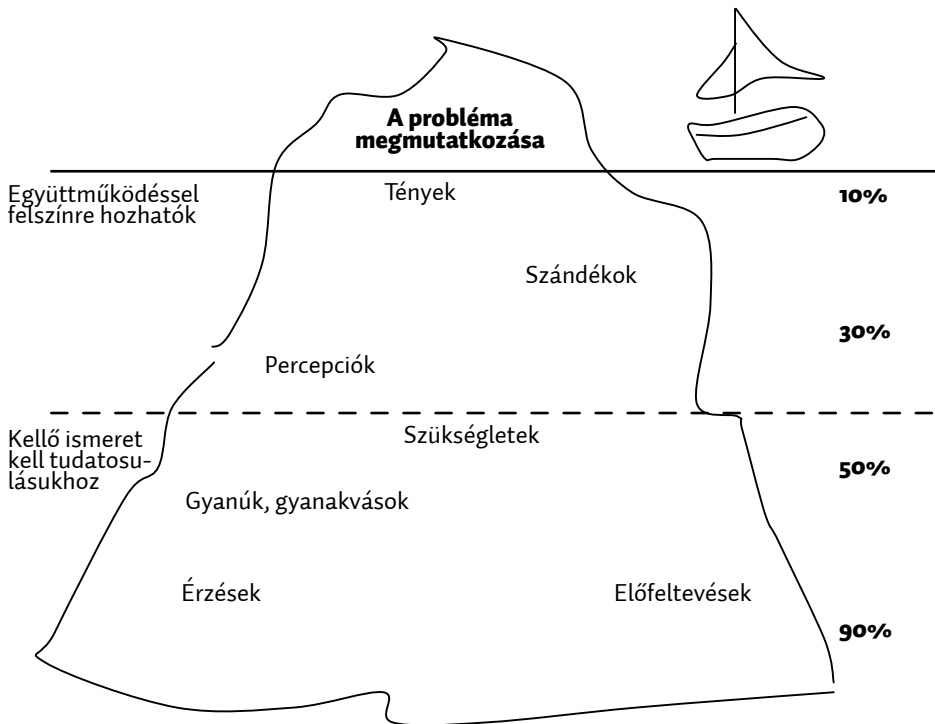
A ráhangolódás rítusaként fogható fel a bemutatkozás, a mediációs folyamat ismertetése, a mediátor szerepének tisztázása, valamint a pártatlanság, az önkéntesség és a konszenzus jelentőségének hangsúlyozása. Nagyon fontos lépés a keretek tisztázása és elfogadtatása a felekkel, hiszen ezek nélkül a vita parttalanul és ellenőrizhetetlenül folya. Meg kell állapodni előzetesen az ülések időtartamában, a szereplők személyében, a titoktartás fontosságában,

a jegyzetelés formájában, a megvitatandó témákban és a fizetségben. Fontos a tárgyalási szabályok elismertetése és elfogadtatása is a felekkel (pl. meghallgatunk, nem szakítjuk félbe a másikat, tiszteletteljes légkört biztosítunk, erőfeszítéseket teszünk a megoldásért).

## 2. Megértés, áttekintés

A felek egymás után ismertetik az álláspontjukat – mindenki egyenlő időt kap. A mediátor ennek alapján irányított kérdésekkel, tükrözés és átfogalmazás segítségével feltárja a problémákat. A konfliktusok mindig a különbözőségek megnyilvánulásának eredményei, ilyenkor az ellentétek felszínre tudnak kerülni. Ezt a folyamatot mutatja be az 1. ábra.

1. ÁBRA: A problémakezelés összetevői



Forrás: BAR – KOCHBA INTÉZET

A szakasz végén a mediátor összefoglalja, hogy:

- mik az állásfoglalások,
- melyek az érdekek,
- mik az akadályok,

- d. milyen az együttműködési hajlandóság (sérelem, kommunikációs stílus),
- e. milyen az erőegyensúly.

### 3. Eszmecsere

Ebben a szakaszban történik a másik fél szempontjainak megismerése, a másakra figyelem és a konfliktus megértése. Megtörténik az érdekek és a szükségletek tisztázása, a közös pontok megtalálása – ezek segítségével megkezdődhet a múltból a jövőre való átváltás.

A mediátor felsorolja a megtárgyalásra kerülő témákat, majd egy semleges (melyben mindkét fél egyetért) témával indítja a feldolgozást. Az eszmecsere során leggyakrabban alkalmazott technikák: a parafrázis, tükrözés, szerepcsere, feszültségoldás, irányított kérdések.

Lezárásként összefoglalja a rejtett célokat, a meglévő feszültségeket, és törekszik az erőegyensúly kialakítására, megtartására.

### 4. A megállapodás kidolgozása

Célja a közös felelősségvállalás elősegítése a konfliktus megoldásáért, a közös jövőért, valamint a lehetőségek generálása és vizsgálata.

Brainstorming technika segítségével megtörténik a lehetőségek feltárása, majd következik ezek kiértékelése és sorrendbe állítása. A feldolgozás folyamán a brainstorming technika mellett fontos szerepet kap az elismerés, bátorítás, a kognitív átstrukturálódás és az újrafogalmazás is.

A mediátor felelőssége, hogy minden fontos témát szerepeltessen, bátorítsa a feleket, maximálisan törekedjen az erőegyensúly fenntartására.

### 5. A megállapodás leírása

Ebben a szakaszban történik a vázlat megírása. Fontos, hogy a szerződésben a résztvevők szavai, kifejezései szerepeljenek. Legyen konkrét és részletes, reális és kivitelezhető, belátható időben megvalósítható és ellenőrizhető, valamint mindkét fél számára előnyös.

A mediáción nem kötelező részt venni, és nem kötelező megállapodni sem; de ha a felek megállapodtak, és a megállapodást aláírták, attól kezdve éppen annyira kötelező érvényű, mint bármely más szerződés.

### 6. Lezárás

Célja a folyamat, a munka áttekintése, az őszinteség, erőfeszítés, az együttműködés elismerése, valamint a beszámolás és a nyomon követés lehetőségének biztosítása.

## V. EGY KONKRÉT ESET BEMUTATÁSA

A mediációs folyamat megértését megkönnyítendő egy konkrét esetleíráson keresztül szeretném a folyamatot bemutatni. Szerzőtársam tanár, gyógypedagógus, individuálszichológiai tanácsadó, gyermek pszichodramatista, család- és kisebbségcentrikus mediátor, az ő egyik közelmúltban lezárult mediációját ismertetném a jegyzőkönyvek és a magnófelvételek alapján.

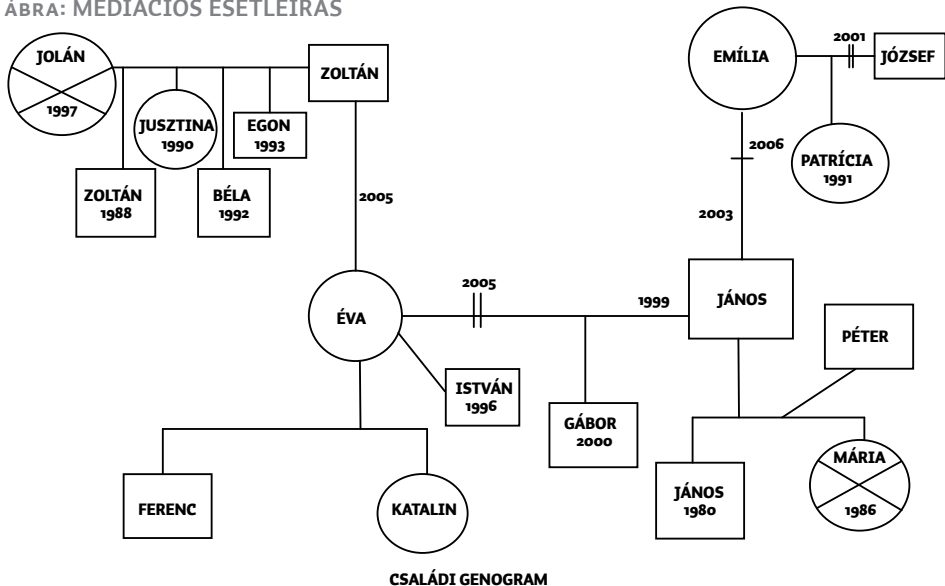
### Előzmények, a család bemutatása

Az édesanya akkor ismerkedett meg Jánossal, amikor leányanyaként szült első fiúgyermeke (István) 1 éves volt. Hamarosan összeházasodtak, és egyéves együttélés után született meg közös gyermekük Gábor.

János két évvel ezelőtt beleszeretett jelenlegi – egy 14 éves kislányt nevelő – élettársába; elhagyta családját, majd elvált. Az édesanya egyedül nevelte gyermekeit, megromlott a viszonya volt férjével, aki így ritkán találkozott a gyerekekkel. Az anya megismerkedett egy cigány származású fiatalemberrel, egyre többször töltötte nála az estéket. Ilyenkor a gyerekek szüleinél aludtak, majd István a nagyszülőkhöz, Gábor az édesapjához költözött. Az édesanya gyermekeivel egyre ritkábban találkozott. Jelen időszakban nem tartja a kapcsolatot gyermekeivel és volt férjével, szülei ritkán beszél (csak telefonon). János a közelmúltban szakított élettársával, így egyedül neveli Gábort.

A városi polgármesteri hivatal gyámügyi osztályától érkezett a felkérés, hogy segítsünk a nagyszülők és az édesapa kapcsolatának rendezésében: az édesapa fiát nagyon ritkán engedi el testvéréhez, nagyszüleihez. A megértésben segít a 2. ábra.

2. ÁBRA: MEDIÁCIÓS ESETLEÍRÁS





## 1. Találkozás (jegyzőkönyv alapján)

A találkozóra a nagyszülők és az édesapa érkezett. Kölcsönös bemutatkozás után jeleztem, hogy a városi gyámhivatal megkeresésére találkozunk annak érdekében, hogy megbeszélhessék a gyermekek kapcsolatának biztosítását. Elmondtam, hogy az ülést mediációs keretek között szeretném levezetni. Ismertettem az eljárás lényegét: olyan konfliktuskezelési módszer, amelyben két fél vitájában, mindkét fél közös beleegyezésével egy harmadik fél jár közben. A felek aktív részvételével feltárjuk, megértjük és feldolgozzuk a problémákat. Törekszünk arra, hogy kölcsönös egyetértés, hosszabb távú megegyezés alakuljon ki.

Örömet fejeztem ki, hogy elfogadták a meghívást és megjelentek a megbeszélésen.

Ezek után a megszólítást (nagyapa: Ferenc, nagymama: Katalin, édesapa: János); majd a kereteket tisztáztuk (ülések egy órát tartanak, többszöri találkozásra lesz szükség; mi fog történni az üléseken, osztatlan időt biztosítunk – egymás meghallgatása, kommunikációs sajátosságok bemutatása, flip chart használata, titoktartás).

A felek egyetértettek az elhangzottakkal, kérdésük nem volt, a nyilatkozatot aláírták.

Mivel egy általános tájékoztatást kaptam, megkértem a feleket, hogy ismertessék saját álláspontjukat.

*Katalin:* Szeretném a kisebbik gyermeket is magunkhoz venni. János nem biztosítja a testvérek találkozását, ők, a nagyszülők is ritkán találkoznak Gáborral. A kisfiú szeptembertől iskolás lesz, János egyedül nem tudja majd nevelni.

*János:* Ferenc és Katalin Istvánt sem akarták magukhoz venni. Öregek már, egészségük rossz. Egyébként is, hogy képzelik, hogy tőle, a vér szerinti édesapjától elvehetik a gyermeket.

Hivatalos megegyezés született, az édesanya jelölte ki őt Gábor gyámjává.

Indulatosan fogalmaz, mondandója végén már kiabál.

Tükrözöm, hogy érzékenyen érintette Katalin kijelentése. Megkérdeztem, hogy mi az, ami indulatossá tette: a gyermekelhelyezés megváltoztatásának kérése vagy rátermettségének megkérdőjelezése.

– „Mindkettő” – válaszolta lenyugodva.

*Ferenc:* „Na látja, hirtelen haragú, a Gabikát is biztosan veri, meg keveset van otthon, nem foglalkozik vele. Idegenek közt van az a gyerek.”

Kiabálni kezdenek egymással. Jelzem, hogy az előzetes megbeszélésben elfogadták, hogy tiszteletben tartják egymást, továbbá az ő érdekük, hogy megértsen a helyzetet, de ha kiabálnak, nem tudok dolgozni.

A következőkben tisztáztuk, hogy a gyermekek elhelyezéséről született egy hatósági megállapodás. Jelen esetben nem feladatunk (és nincs is lehetőségünk) ezt megváltoztatni.

Megkérdeztem, hogy el tudják-e ezt fogadni kiindulási alapként?

Mindkét fél igennel válaszolt.

Ezek után újra megfogalmaztam, hogy mediációs üléseinken a kapcsolattartás kidolgozása lenne a cél.

Összefoglalásként leszögeztem, hogy az elhangzottak alapján úgy érzem mindkét fél számára fontos a gyermekek sorsa; ugyanakkor mindkettőjük érdeke is, hogy konszenzusra jussanak, hiszen az elhelyezéskor a kapcsolattartást kikötötték.

Kértem, hogy e szemszögből fogalmazzák meg állásfoglalásukat – kéréseiket, követeléseiket.

*Ferenc:* A gyerekek többször találkozzanak!

Legyen nálunk hosszabb ideig (nyári szünet, hétvégék)!

*Katalin:* István jó tanuló, szófogadó gyerek; jó hatással lenne a kicsire is.

Gabika számára idegen az új családja.

Az apja már egyszer elhagyta, a gyerek nem kellett neki, nem is hiszem, hogy foglalkozik vele rendszeresen.

*Mediátor:* Katalin az mondja, hogy Önnek nem kell Gábor.

*János:* Nincs ott, nem tudhatja, hogyan élünk; egyébként is, ha már itt tartunk, ők sem akarták vállalni Pistit se. Miből gondolják, hogy megbirkóznának két gyerekkel?

*Mediátor:* János azt mondja, nem mondhatják, hogy nem törődik a gyermekkel, amíg nem látják, hogyan élnek.

*Katalin:* Nincs kapcsolat, nem tudhatjuk.

*Mediátor:* Katalin azt mondja, hogy nem tudja megítélni, hogyan élnek, mert nincs Önök között kapcsolat.

*János:* Nem szíviesen engedem oda, mert félek, hogy telebeszélük a fejét.

*Mediátor:* Kifejtené ezt bővebben?

*János:* Hát, azt mondják, hogy Öneki is jobb lenne náluk. Amíg a feleséggel voltak, addig sem tudtam megközelíteni a fiúkat. Teljesen elvadította őket. Ha nagy ritkán találkoztunk, csúnyán beszéltek velem, meg nem fogadtak szót.

*Mediátor:* János attól tart, hogy rábeszélük Gábort, hogy magukkal éljen.

*Katalin:* Mi csak azért ragaszkodtunk volna hozzá, mert láttuk, hogy Pistinek ez nagyon rossz, hogy mindenki csak eldobta, és a régi életéből senkivel sem találkozhat. Komoly problémák voltak vele, nehezen szokott meg nálunk. Az anyja is mindig csak ígéretgett, aztán nem jött, nem törődött vele. Nekünk is nehéz ilyen kis gyermeket nevelni, állandóan húzgálni kell, mindig van valami program az iskolában; meg hát anyagilag is sokba van.

*János:* Akkor miért mondták, hogy Gabit is magukhoz vennék?

*Katalin:* Ezt láttuk megoldásnak, hogy a gyerekek újra testvérek lehessenek.

*János:* Nekem is hiányzik Pisti. Igaz, hogy nem az én gyerekem, de úgy neveltem, mintha a fiam lenne.

*Ferenc:* Akkor miért kellett szétrobbantani a családot?

Ismét veszekedni kezdenek.

Újra figyelmeztettem a feleket, hogy vádaskodással, veszekedéssel nem érik el céljukat. Megkérem őket, hogy próbáljanak meg higgadtan viselkedni. Majd összefoglalom az első ülés eredményét: mindkét fél fontosnak tartja a gyermekek kapcsolatát; szeretné, ha a jelenlegi viszonyok megváltoznának; a testvérek több időt töltenének együtt. Ugyanakkor a felek elfogadják, hogy a gyermekek elhelyezése az eddigi megállapodás alapján marad. Megkérdeztem, hogy a egyetértenek-e ezzel.

A válasz: – Igen.

Van-e kiegészítésük az elhangzottakhoz: – Nem volt.

Üdvözöltem, hogy együtt tudtak dolgozni, és egy közös alapról kezdetjük meg a következő tárgyalást.

Megbeszéltük, hogy a következő ülés alkalmával a kapcsolattartásra vonatkozó észrevételeiket, kéréseiket szeretnék áttekinteni.

Kértem a feleket, hogy a következő alkalomig vegyék számba, gondolkozzanak el az állásfoglalásukon. Konkrétumok, számukra fontos gyakorlati elgondolások összegyűjtése lenne a cél.

Még egyszer megköszöntem, hogy eljöttek, és aktívan részt vettek a megbeszélésen. Jeleztem, hogy körülbelül 2-3 alkalommal találkozunk még; majd egyeztettük a következő ülés időpontját.

## 2. Találkozás (jegyzőkönyv alapján)

A hangulat oldottabb, kevésbé feszültek.

Üdvözöltem, hogy mindkét fél megjelent, és együttműködésre kész. Emlékeztetőül összefoglaltam az előző ülésen történeteket; megismételtem a végső összegzést.

Majd az előző ülés „házi feladatára” hivatkozva megkértem a feleket, hogy próbálják megfogalmazni mi az, amit szeretnének, van-e esetleg valami, amitől tartanak, valamint milyen érzések merülnek fel bennük a találkozókkal kapcsolatban.

*Állásfoglalásoktól az érdekekig (az állásfoglalásokat flip chart táblán rögzítettem):*

Katalin és Ferenc:

– Szeretnék az életébe tartozni.

Moderátor: Meg tudná fogalmazni konkrétan, hogyan képzeli el?

– Sűrűbben találkozhatunk.

Moderátor: Milyen gyakorisággal szeretné?

– Minden hétvégén, néha hétköznap is.

– Nálunk találkozzanak.

Moderátor: Miért tartja ezt fontosnak?

– Mert Pisti látja, hogy Gabi rendes családban él; ez rosszul esik neki, meg ellenségeskedést szítana a két gyerek között.

– Meg János összezavarná a gyereket.

– kapcsolattartás hetente

– kompetencia érzése

– István jelenlegi kialakult

érzelmi stabilitása megmaradjon

– félnék, hogy János befolyása nagyobb

– bízni szeretnének benne

- Flegma velünk, mindig pofákat vág.
- Nem szereti igazán a családját.

- megbecsülést szeretnének
- mutassa ki az érzelmeit a gyerekek irányába

János:

- Folyton kritizálnak.
- Nem ők tartják el, ne szóljanak bele.
- Titokban el akarják csábítani.
- Ne ócsároljon a gyerek előtt.
- Tartok attól, hogy ellenem hangolják a gyereket.
- Gabi édesanyjával nem találkozhat nélkülem.

- elismerést szeretne
- bizalmat szeretne
- úgy érzi, nem tartják be a megállapodást
- elismerést szeretne
- bizalmat szeretne
- fél, hogy az anya befolyása nagyobb lenne
- rendszeres láthatást szeretne

- Pistivel én is szeretnék találkozni rendszeresen.
- Szerintem jobb lenne, ha inkább nálunk lennének.

Mediátor: Megkérdeztem, hogy egyetértenek-e a leírtakkal?

- Igen. Szeretnék-e kiegyesíteni valamivel? – Nem.

### Problémarendezés

- Közös pontok:
- szorgalmazták a kapcsolattartást
  - elfogadják, a testvérek mellett a nagyszülőknek és az édesapának is lehetőséget kell biztosítani a találkozásokra
  - hetenkénti láthatást szeretnének
  - igénylik a másik féltől a bizalmat és az elismerést

Mediátor: Mindketten kiemelték a bizalom és az elismerés fontosságát. Hogyan érintette Önöket János félelme?

Katalin: Nem gondoltam, hogy egyáltalán fél valamitől.

Mediátor: Mit gondol, János mit kíván Önöktől?

Katalin: Ne várja, hogy gratulálunk neki, amiért elment.

Ferenc: Nagyon haragudtunk, amiért elhagyta a családját. Nem hiszem, hogy ezt valaha is megbocsátanánk, de ahogy őt ismerem, nem is ezt várja. Ami a lányunkat illeti – ha ez Jánost megnyugtatja –, csak annyi kapcsolatot tartunk vele, amennyit muszáj a gyerek miatt. Nem azt vártuk tőle, hogy nyakunkba akasszon egy ilyen terhet.  
Most már megnyugodtunk mindannyian, a gyerek is megszokott, nekünk meg lesz támaszuk öregkorra.  
Egyébként a gyerek előtt nem szidtuk soha sem az anyját, sem az apját, elég baja van anélkül is.

Mediátor: Mit gondol erről? Megnyugtatja Önt Ferenc kijelentése?

János: Nem akarok újra ezen vitatkozni, de nagyon egyoldalúan látják a dolgokat.

Egyébként meg örülök, hogy a gyereket nem akarják bevonni a bosszúhadjáratba.

*Katalin:* Nincs szó semmilyen bosszúhadjáratról. Miről beszél?

*Mediátor:* Kérem, a türelmüket szeretném kérni. János, Ön hogy érzi, mivel tudná a nagyszülők bizalmát elérni?

*János:* Nincs ötletem.

*Mediátor:* Önöket mi győzné meg a legjobban?

*Katalin:* Ha nem lenne flegma velünk a gyerekek előtt, több érdeklődést mutatna, meg támogatna bennünket.

*János:* Csak nem arra céloz, hogy fizetnem kellene?

*Katalin:* Nem pénzről van szó, segítségről. Nem minket, a gyereket kell segíteni, vele kell lenni.

*János:* Nem fogok fát vágni meg ilyenek, csütörtökön délutánonként ráérek, elvihetem Karcsihoz fociedzésre.

*Mediátor:* Ez elfogadható Önöknek? Ilyesmire gondoltak?

*Katalin,*

*Ferenc:* Igen.

Összegzésként rámutattam, hogy a mai alkalommal sokat haladtunk előre: számba vettük közvetlenül a kapcsolattartás háttérben álló problémákat, feltártuk a felek közvetlen érdekeit, szükségleteit és megtaláltuk a közös pontokat. Utaltam rá, hogy a feltártak részletes kidolgozásával biztosítható lesz a zökkenőmentes kapcsolattartás.

Rákérdeztem arra, hogy érzik, szerintük az itt megvitatott – táblára felkerülő állítások, mennyire felelnek meg a valóságnak?

– Megfelelnek.

Kívánják-e az elhangzottakat valamivel kiegészíteni?

– Nem.

Ismertettem, hogy a következő találkozáson kerülne sor a megoldási lehetőségek kimunkálására. Kértem a feleket, hogy a gyermekeket is hozzák el a megbeszélésre, hogy az ő szempontjaikat is mérlegelhessük.

### 3. Találkozás (jegyzőkönyv alapján)

Miután a gyermekekkel megbeszéltük, hogy a találkozó miért jött létre, várhatóan mi fog történni, és milyen lehetőségeik vannak, valamint milyen szabályok vonatkoznak rájuk; a flip chart tábla segítségével összefoglaltam az előző ülés eredményeit.

Az ötletek összegyűjtéséhez brainstorming technikát alkalmaztunk. Az alábbi pontokat fogadták el a valóságvizsgálat (mennyire fog működni a hétköznapokban), a szondázás (valóban kielégítik-e a felek érdekeit?) és a választási lehetőségek összehasonlítása után:

- Gábort is abba az iskolába íratják, ahol István tanul, így lehetőségük lesz szünetekben is találkozni.
- Kéthetente, felváltva (hol a nagyszülőknél, hol az édesapjánál) töltik a hétvégeket.
- Iskolai szünetek elosztása is hasonló, a kirándulások aktuális megbeszélés szerint.
- A felek folyamatosan tájékoztatják egymást a gyerekek előmeneteléről.
- Gábor édesapja jelenlétében találkozhatna édesanyjával – amennyiben ezt az anya igényelné.
- Istvánt csütörtökönként János hordja futballedzésre.
- Közös programokról tájékoztatják a nagyszülőket is.

A gyermekek a megbeszélést figyelmesen hallgatták. Kiegészítést István kívánt tenni, jelezte, hogy:

- Gábor, amikor a nagyszülőknél van, a számítógépet csak István felügyeletével használhatja.
- Valamint István játékait ne vigye magával, kölcsön sem.

Gábor beleegyezett a feltételekbe.

A felek a megbeszélést elfogadták, kiegészítést nem kívántak tenni.

Ezek után a vállalásokat rögzítettük, kijelöltük, hogy kinek milyen feladata lesz a megvalósításban.

#### 4. Találkozás (jegyzőkönyv alapján)

Az érintettek elolvasták, majd aláírták a megállapodást. Ezt követően megegyeztünk, hogy 6 hónap múlva egy esetkövető megbeszélésen újra találkozunk.

#### 5. Találkozás (jegyzőkönyv alapján)

Esetkövető megbeszélés (8 hónappal az utolsó találkozó után)

Örömet fejeztem ki, hogy mindannyian megjelentek.

Közösen elmondták, hogy a megállapodásban foglaltakat betartották, de van „egy-két apróság, amin változtatnának”. Tisztáztuk, hogy az úgynevezett finomítások miatt kerül sor a megbeszélésre. Újból ismertettem a kereteket, és feltettem a falra az eddigi szerződést.

A felek nem szóltak egymáshoz, elfordultak egymástól, csak velem kommunikáltak – ezért önkéntelenül a tolmácsolás formáját választottam a tárgyalás kezdetekor.

**János:** A testvérek között megromlott a kapcsolat, sokat civakodnak. Pisti nem alszik Gabika mellett, így a kisfiú fél éjszakánként. Nem akarom, hogy ott aludjon.

**Katalin:** Tényleg fél, de nem mindig. Én szoktam vele olyankor aludni. Amúgy sem tudnak együtt aludni, mert Gabika állandóan mocorog. Én nem vettem észre, hogy

veszekednének, Pistit mindig külön figyelmeztetem, hogy adjon mindent a testvéreinek. Azokat a játékokat, amiket félt, felteszem neki a szekrény tetejére, nincs is min összeveszniük.

**János:** Amúgy is soknak tartom a találkozást. Gáborral csak esténként vagyunk együtt a munkám miatt. Pénteken is későig dolgozom, ezek meg már ott tátják a szájukat. Szombat amúgy is az anyja láthatási ideje, meg olyankor tudunk neki ruhákat vásárolni. Nincs idő másra, programokra sem. Egyébként is minek az éjszaka? Éjjel úgysem játszanának.

**Katalin:** Tudtuk, hogy erre megy ki a játék. Pizsamát sem hoz az a gyerek soha. Nem mondhatja, hogy a nyakára járunk; testvére megy érte, mi kint várjuk a kocsi-ban. Ha van valami, megírjuk, vagy Pisti mondja meg.

**Ferenc:** Felőlünk jöhet ritkábban Gabika, de akkor végre ne vágjon pofákat az apja mi-atta, így is össze-vissza váltogatja a hétvégéket. A nagyanyjuknak sem könnyű; főz rájuk, vigyáz rájuk olyankor; csak pluszmunka.

**Mediátor:** Jól értem, János, Ön azt szeretné, ha ritkábban találkozna Gábor a nagyszülei-vel és testvéreivel.

**János:** Igen.

**Mediátor:** Milyen gyakoriság felelne meg Önnek?

**János:** Havonta egy alkalom.

**Mediátor:** Katalin és Ferenc, János szeretné a találkozókat havonta egy alkalomra csök-kenteni.

**Katalin:** Felőlem. De ne nevelje a gyereket ellenünk. A szombatot meg hiába várja. Az anyja, ha nagy ritkán fel is hív minket, nem kérdez a gyerekekről. Nem gondol-tam, hogy így magunkra hagy öregkorunkra, ekkora teherrel.

**Mediátor:** Katalin és Ferenc beleegyeznek a találkozások ritkításába. Azt kéri, hogy becsülje meg erőfeszítéseiket.

**János:** Ők beszélnek tele a gyerek fejét, hogy nem nevelem rendesen, meg hogy miat-tam ment el az anyja. Ezt nem magától találja ki egy ilyen kisgyerek; ez azt mondja, amit hall. Az óvodában is kikérdeztek, most hogy egyedül maradtunk, és rendben találtak mindent. Az anyja meg azért nem jön, mert elvadították. Kisemmizték a lányukat. A padlóra küldték. És most engem is ezt akarnak.

Veszekedni kezdenek. Jeleztem, hogy újfent elfogadták a szabályokat; hogy tiszteletben tartják egymást. Kértem, hogy legyenek tekintettel a gyerekekre is.

A következőkben tisztáztuk, hogy János szeretné, ha a találkozókra havonta egy alkalommal kerülne sor, és ha a nagyszülők megbecsülnék erőfeszítéseit.

Katalin és Ferenc elfogadja a ritkább találkozásokat, és ők is elvárják, hogy János meg-becsülje erőfeszítéseiket.

Rávilágítottam, hogy mindannyiuk számára fontos a megbecsülés és a biztonság kérdése; és mindannyiukban düh, félelem és szomorúság munkál, a veszteség, a megfosztottság érzése amiatt, hogy az édesanya, Éva nem jelentkezik; nem osztozik a gyermekek nevelésében.

Jelen esetben ezt nem áll módunkban megváltoztatni, de az ő kapcsolatuk rendezését véghez tudjuk vinni.

Kértem őket, hogy fejtsek ki konkrétan, mit várnak a másiktól, hogyan éreznék, hogy megbecsülik, elismerik munkájukat. *(Az elhangzottakat flip chart táblára rögzítettem.)*

Katalin, Ferenc

- ne kritizáljon a gyerek előtt
- ne hibáztasson a gyerek előtt
- ne fintorogjon, ne vágjon fancsali képet

János

- ne kritizáljanak idegenek és a gyerek előtt
- ne hibáztassanak a gyerekek előtt
- ne tegyenek rosszindulatú megjegyzéseket
- ne legyenek fensőbbeségek
- ha valami nem tetszik, mondják meg finoman (pl. öltöztetés)

Mediátor: itt utaltam rá, hogy ehhez személyes találkozó szükséges

- megbeszélte találkozó időpontján csak halaszthatatlan esetekben változtassanak
- az ajándékba kapott játékokat Gabika hazavihesse

Megkérdeztem a feleket, hogy egyetértenek-e a leírtakkal? – Igennel válaszoltak.

Ezek után megkérdeztem a jelenlévő gyerekeket, meg tudják-e mondani, miről volt szó a mai ülésen.

István: Gabi ritkábban jönne el hétvégéken. Meg nem veszekednének anyun.

Mediátor: Mit szólsz ahhoz, ha esetleg Gáborral kevesebb hétvégét töltenél el? A ti beleegyezésed is kell a felnőttek döntéséhez.

István: (vállát vonogatja) Semmit. Úgyis találkozunk a suliban, ha akarunk.

Mediátor: Gábor, Te mit szólsz hozzá?

Gábor: Nem tudom.

Mediátor: Szeretnél ugyanúgy találkozni Pistivel és nagyszüleiddel, mint eddig?

Gábor: Nem akarok ott aludni. Nem jó.

Mediátor: El tudod fogadni, hogy hétvégenként kevesebbszer találkoztok?

Gábor: Igen.

Mediátor: Gábor kívánsága, hogy ha lehet, ne kelljen Önöknél aludnia. Hogy érzik, megoldható lenne?

Ferenc: Elfogadjuk, hogy nem szeret idegen helyen aludni.

Ezek után megbeszéltek a szerződés kiegészítését/átírását:

- Gábort már be is írták István iskolájába.
- Havonta találkoznak hétvégenként; és ha szombat és vasárnap is együtt vannak, Gabi édesapja este hazaviszi aludni.
- Iskolai szüneteket előre megbeszélik; István is mehet Jánosékhoz.



- János továbbra is hordja futballedzésre Pistit, ilyenkor alkalma van a nagyszülőkkal találkozni.
- A felek folyamatosan tájékoztatják egymást a gyermekek előmeneteléről és közös programjaikról.
- A felek megbecsülésüket egymás iránt kifejezik azzal, hogy kerülik egymás kritizálását, hibáztatását, valamint a szóbeli és kifejezésbeli bántó jelzéseket.
- A felek megegyeznek abban, hogy udvarias módon jelzik egymásnak, ha nem tetszik valami a gyermekek nevelésével kapcsolatban.
- Az ajándékba kapott játékokkal a gyermekek maguk rendelkeznek.
- Megbeszélte találkozó időpontját csak indokolt esetben változtatják meg.

A szerződést a változtatásokkal újra kinyomtattuk. Elolvasás után aláírásukkal érvényesítették azt. Úgy egyeztünk meg, csak akkor jelentkeznek újra, ha felmerül bármilyen probléma.

## VI. ÖSSZEGRZÉS

Minden csoportnak, közösségnek szüksége van eszközökre, amelyek segítségével a felmerülő vitás helyzeteket eredményesen kezelni tudják. Eszközök hiányában a tagok kiszolgáltatottá válnak. Nem tudják megvédeni magukat, nem tudják képviselni érdekeiket, nem képesek fékezni indulataikat.

Ezek a hiányosságok pótolhatók a mediáció megismerésével. Szigorúan szabályozott menetével segít a konfliktusba kerülteknek, és segít a konfliktus megoldásában hivatalosan közreműködőknek is. Módszerei, technikái lehetővé teszik a folyamat közben tartását, problémamegoldó együttműködésen alapuló megoldását.

## IRODALOM

- HERCZOG Mária: Problémamegoldás konfliktuskezelés a gyermekvédelemben. *Család, Gyermek, Ifjúság*. 1999. 7. 3–4 p.
- LOVAS Zsuzsa: A mediáció. *Család, Gyermek, Ifjúság*. 1999. 1. 7. 13–17 p.
- LOVAS Zsuzsa: Családi mediáció. *Család, Gyermek, Ifjúság*. 1999. 1. 7. 2. 2–4. p.
- HERCZOG Mária – CSORBA Gergely: *Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés*. Bp., 2005.
- KARDOS Ferenc: *Konfliktusfokozók*. Párkapcsolat. 2002. 1. 3–4. 3. p.
- HERCZOG Mária – FERENCZI Andrea: A mediáció csökkentheti az erőszakot. *Párkapcsolat*, 2003. 2. 1–3. 31–33.
- BARCZY Magdolna – SZAMOS Erzsébet: „Mediare necesse est”. Animula Bt. Bp., 2002.
- GAJDÓ Ágnes: Megtorlás helyett megbékélés. *Új Pedagógiai Szemle*. 2007. 4–5 sz. 247–248. p.
- Kisebbségi és Mediációs Intézet kiképzésének anyaga. 2005.