

# ALTERNATÍV KONFLIKTUSKEZELÉS AZ IFJÚSÁGI MUNKÁBAN

A MEDÁCIÓ ÉS A HELYREÁLLÍTÓ SZEMLELET



# ALTERNATÍV KONFLIKTUSKEZELÉS AZ IFJÚSÁGI MUNKÁBAN

## A MEDÁCIÓ ÉS A HELYREÁLLÍTÓ SZEMLÉLET

A demokratikus társadalom működésének egyik alapvető feltétele a közösségi cselekvés, fellépés és képviselés, a feladatok és problémák együttműködésekben alapuló megoldása. Ugyanez az alapelvárás az egyének közötti és a közösségeken belüli konfliktusok kezelésének folyamatára is érvényes. Az alternatív konfliktuskezelési módszerek célja a konfliktusok konstruktív, részvételen alapuló megoldása és az érintett felek közötti együttműködés elősegítése.

A Mobilitás ezen új kiadványa az alternatív konfliktuskezelési eljárások közül kettőt, a mediációt és a helyreállító technikát mutatja be az érdeklődőknek.

A mediáció jövőorientált konfliktuskezelési módszer, amelynek során egy független harmadik személy, a mediátor segít a konfliktusban álló feleknek abban, hogy kidolgozzák a mindenki számára elfogadható, működőképes megoldást. A konfliktus megoldása mind az érintettek, mind pedig az egész közösség számára olyan tanulsággal, a felelősségérzet tudatosodásával jár, amely további hasonló konfliktusok elkerülését is eredményezheti.

A helyreállító szemlélet legfőbb célja a konfliktus következtében kialakult szükségletek feltárása és a károk helyreállítása oly módon, hogy a kárt okozó személy aktívan vállaljon felelősséget tettéért, és a megsértett személyek, közösségek számára valamilyen jóvátételt ajánljon fel. A konfliktusfeloldás mellett a helyreállító gyakorlatok utat mutatnak a mindennapi kapcsolatokban is, segítik az érintettek szociális-érzelmi készségeinek fejlesztését.

Jelen kiadványunkat elsősorban ifjúságsegítőknél, valamint olyan szakembereknek ajánljuk, akik szeretnék jobban megismerni azokat a megközelítésmódokat, módszereket és technikákat, amelyek alkalmazásával segíthetik a fiatalokat a konfliktushelyzetek békés megoldásában, illetve képessé tehetik őket a konfliktusok együttműködésen alapuló kezelésére. A kötet természetesen maguknak a fiataloknak is sok hasznos információval és tanulsággal szolgálhat. A kiadvány a téma iránti érzékenyítésen túl konkrét képzési ajánlatokat is kínál partnereinkkel (Partners Hungary Alapítvány és a HEAD Gazdasági Tanácsadó és Mediációs Iroda) közösen, hiszen a sikeres gyakorlati alkalmazáshoz a saját élmény meg tapasztalása és a módszerek védett környezetben való kipróbálása is feltétlenül szükséges.



# **ALTERNATÍV KONFLIKTUSKEZELÉS AZ IFJÚSÁGI MUNKÁBAN**

## **A MEDÁCIÓ ÉS A HELYREÁLLÍTÓ SZEMLELET**

**Foglalkoztatási és Szociális Hivatal  
Mobilitás Országos Ifjúsági Szolgálat  
Budapest, 2010**

**A kiadvány megjelenését támogatta:**



Szociális és  
Munkaügyi  
Minisztérium

# TARTALOMJEGYZÉK

<b>BEVEZETŐ</b>	<b>6</b>
<b>ELSŐ RÉSZ: A MEDIÁCIÓ</b>	<b>9</b>
<b>Bevezetés</b>	<b>10</b>
<b>1. A konfliktus (Kánya Kinga)</b>	<b>10</b>
• Konfliktusok a mediátor szemével	10
• A konfliktusok okai, konfliktustípusok	11
• A konfliktusok elmérgesedésének folyamata, fázisai	13
• Konfliktuskezelő stílusok	14
<b>2. A tárgyalás (Wagner János)</b>	<b>16</b>
• A tárgyalás szerepe a konfliktusok kezelésében	16
• Pozicionális és érdek alapú tárgyalás	16
• Tárgyalási stratégiák és konfliktuskezelés	19
<b>3. A mediáció (Wagner János)</b>	<b>21</b>
• Mi a mediáció?	21
• Mediáció az ifjúságsegítők munkájában	24
• Kortárs mediáció	25
<b>4. Esettanulmányok (Kertész Tibor)</b>	<b>27</b>
• A szerelem butít?	27
• Ne veszítsük el a gyereket!	37
• Hangos a zene	41
• Nagyapa árnyéka	44
• Szappanopera	48
• Iskolai mindennapok konfliktusokkal	52
• Családi idill	56
<b>5. Felhasznált irodalom</b>	<b>67</b>

<b>MÁSODIK RÉSZ: A HELYREÁLLÍTÓ (RESZTORATÍV) SZEMLÉLET (dr. Árvai Éva Anna)</b>	<b>69</b>
<b>Bevezetés</b>	<b>70</b>
<b>1. A helyreállító szemlélet elméleti alapjai</b>	<b>71</b>
• A helyreállító szemlélet fogalma, a resztorativitás alkotóelemei	71
• A helyreállító szemléletre épülő modellek	72
- Mediációs modellek	74
- Kör-modellek	74
- Konferencia-modellek	77
• Preventív jellegű helyreállító szerepjáték	85
• A helyreállító eljárások folyamatábrája	85
• A szociális fegyelmezési séma	87
• Az érzelemelmélet (Affektuselmélet)	88
• A szégyen szerepe a helyreállító folyamatban	90
<b>2. A helyreállító szemlélet szerint működő modellek a gyakorlatban</b>	<b>93</b>
• Családi döntéshozó csoportkonferencia hazánkban	93
• Egy helyreállító szemléletű módszer megvalósítása Magyarországon (A Szemtől szembe módszer)	94
<b>3. Esettanulmányok</b>	<b>97</b>
• Családi csoportkonferencia	97
• Közösségi csoportkonferencia	100
- A „váratlan” segítség	100
- „Kezeket fel...”, avagy egy rosszul sikerült tréfa	102
- Búcsú helyett	103
- Vele? Inkább nélküle!	106
- Amikor a facilitátor hibázik	107
<b>4. Függelék</b>	<b>109</b>
Facilitátorok etikai kódexe	109
<b>5. Felhasznált irodalom</b>	<b>110</b>
<b>EGYÜTTMŰKÖDŐ SZERVEZETEK BEMUTAKOZÁSA</b>	<b>111</b>
Az FSZH Mobilitás Országos Ifjúsági Szolgálat	112
Foresee Kutatócsoport	113
A 15 éves Partners Hungary Alapítvány	114
HEAD Gazdasági Tanácsadó és Mediációs Iroda	115



## BEVEZETŐ

A rendszerváltozás megszámlálhatatlan eseményeinek, következményeinek egyike, hogy – a háttérben, szinte észrevétlenül – Magyarországon is megszületett egy új szakterület, egy új szakma: az alternatív konfliktuskezelés.

A '90-es évek elejének feltételezései, társadalomtudományos előrejelzései szerint természetesen a rendszerváltás is magában hordozza a változások minden jellegzetességét, a nehézségeket is, és az eufórikus boldogság mellett rengeteg új konfliktust hoz majd az ország, az egész térség életébe. A demokratikus intézményrendszerek kialakulásával egy időben annak az igénye is megfogalmazódott, hogy szélesedjen a konfliktusok kezelésének skálája, és a bíróság mellett alternatív módszerek is álljanak a konfliktusban érintettek és a szakemberek rendelkezésére.

Ebben feltehetően az is közrejátszott, hogy az új rendszer ideológiai hozadéka, a versenyszemlélet dominanciája nem teremt kedvező környezetet a személyes, kisközösségi vagy társadalmi szintű konfliktusok megoldásához és az együttműködéshez. Az alternatív konfliktuskezelés valamennyi módszerének célja a konfliktusok konstruktív, részvételen alapuló megoldása és az együttműködés elősegítése.

Az elmúlt húsz évben az alternatív konfliktuskezelés a külföldi és a hazai tapasztalatokat egyaránt felhasználva dinamikusan fejlődött a térségben. Magyarországon különböző szakterületeken törvények szabályozzák például a mediáció működését, intézményrend szereit; az Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium hivatalos listát vezet a mediátorokról; 2007 óta már büntető ügyekben is használja a bíróság és az ügyészség a mediációt; egyetemi képzések érhetők el az érdeklődők számára; évről évre nő a mediációval megoldott konfliktusok, a mediációt használó szakemberek illetve a képzett mediátorok száma.

Az utóbbi néhány évben többek között az iskolai konfliktusok gyakorisága, a brutalitásnak a médiában való hangsúlyos megjelenése irányította a figyelmet az ifjúságot is érintő erőszakra, a megoldatlan és nagyon sokszor megoldhatatlannak tűnő konfliktusokra. Mindenkiben nő az igény arra, hogy csináljunk valamit, kezeljük hatékonyan a kialakult helyzetet, ne engedjük elmérgesedni a mindennapi életben természetesen létrejövő feszültségeket, lehetőség szerint előzzük meg, vagy találunk erőszakmentes megoldásokat a keletkezett konfliktusokra. Az iskolákban, ifjúsági csoportokban különösen nagy jelentősége van ezen módszerek használatának, a jó példának, mert a jövőnk szempontjából elengedhetetlen, hogy a fiatal generáció rendelkezzen a konfliktusok hatékony, békés, rutinos megoldásának képességével.



Az FSZH Mobilitás Országos Ifjúsági Szolgálat (Mobilitás) ezen új kiadványa a Partners Hungary Alapítvány és a HEAD Gazdasági Tanácsadó és Mediációs Iroda tapasztalatait felhasználva az alternatív konfliktuskezelési eljárások közül kettőt, a mediációt és a helyreállító technikát mutatja be az érdeklődőknek. Reményeink szerint a könyvben sikerült e módszerek elméleti alapjait és legfontosabb eszközeit bemutatnunk, ezzel is felkeltve az igényt a további elmélyülés, illetve a módszerek használata iránt.

Kiadványunkat elsősorban ifjúságsegítőknél, valamint olyan szakembereknek ajánljuk, akik munkájuk során az ifjúsággal együttműködve valósítják meg céljaikat, és természetesen ajánljuk maguknak a fiataloknak is. Ezen túlmenően úgy gondoljuk, hogy mindenki haszonnal forgathatja, aki szeretné megismerni ezt a két alternatív konfliktuskezelési módszert.

Szeretnénk köszönetet mondani a kötet elkészítésében végzett magas színvonalú szakmai közreműködésükért a szerzőknek, Kánya Kingának, Kertész Tibornak és Wagner Jánosnak – a Partners Hungary Alapítvány munkatársainak, akik a mediációról szóló első rész gazdái, és dr. Árvai Éva Annának – a HEAD Gazdasági Tanácsadó és Mediációs Iroda munkatársának, aki a helyreállító (resztoratív) szemléletet bemutató második részt írta. Külön köszönet illeti Kánya Kingát az első rész illusztrációiért, valamint dr. Fellegi Borbálát, aki a kötet egészének szakmai lektorálásával garantálta a kiadvány tartalmának minőségét és egységes színvonalát.

A tanulmányokhoz végzett kutatómunka során a szerzők tapasztalt ifjúságsegítők támogatásával tárták fel a mediáció alkalmazási lehetőségeit az ifjúsági területen. Ezúton szeretnénk megköszönni Csalagovits Zórának, a Cseresznye Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda vezetőjének, Hámori Zoltánnak, a Demokratikus Ifjúságért Alapítvány igazgatójának, és Rapi Istvánnak, az Iránytű Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda szakmai vezetőjének az együttműködést és a szakmai segítségnyújtást.

Szeretnénk megköszönni a kiadvány gondozásában részt vállaló kollégák - Bencze Gyöngyné, Karvalits Ivett és Kátai Brigitta – munkáját.

Letenyeiné Mráz Márta



## **ELSŐ RÉSZ: A MEDIÁCIÓ**



## BEVEZETÉS

A mediáció módszerének bemutatása során három fő területre fókuszálunk: Elsőként szeretnénk a **konfliktuskezelés elméletének** alapjait bemutatni: mi az a köznapitól gyökeresen különböző szemléletmód, ami az alternatív konfliktuskezelés módszereinek használatát megalapozza.

A második fejezetben az érintettek részvételére építő alternatív konfliktuskezelési módszerek alapvető, az egész folyamatot meghatározó technikáját, a **tárgyalást** vizsgáljuk meg a konfliktuskezelő szemszögéből.

A harmadik fejezetben bemutatjuk magát a **mediációt**, annak elméleti alapjait, megközelítését, célkitűzéseit és a mediátor<sup>1</sup> szerepét a folyamat során.

Ezt követően, a negyedik fejezetben valós **esettanulmányokon** keresztül mutatjuk be a mediáció működését, a mediátor munkáját.

Az első három fejezetben rövid feladatokkal igyekszünk érdekesebbé, érthetőbbé tenni az adott elméleti részeket. Reményeink szerint ez mind a szakembereknek, mind pedig az ifjúsági csoportoknak, csoportvezetőknek hasznos segítséget nyújt majd munkájuk során, és érdekes megbeszéléseket generál a csoportfoglalkozásokon.

## 1. A KONFLIKTUS

### KONFLIKTUSOK A MEDIÁTOR SZEMÉVEL

Amikor a konfliktusokról beszélünk, írunk, gondolkozunk, ellentmondó érzéseink, gondolataink támadnak. A konfliktusok életünk részei, az emberi kapcsolatok időről-időre konfliktusokon mennek keresztül a hétköznapi interakció során.

**Feladat:** Mindenki írjon **5** olyan szót, ami a konfliktusról eszébe jut, majd írják a táblára egymás alá a szavakat. Ami már szerepel, azt nem kell ismét felírni.

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

Nézzék meg, hány pozitív és negatív töltetű szót gyűjtöttek. Mit gondolnak erről?

+  db

-  db

<sup>1</sup> A mediátor a konfliktus szereplői közötti tárgyalást segítő, irányító személy.

Ahhoz, hogy a konfliktusokat konstruktívan tudjuk megközelíteni, úgy kell elfogadnunk azokat, mint a viselkedések, attitűdök, érzések, szükségletek, célok vagy különböző értékek közötti eltérést, amellyel a mindennapjaink során rendszeresen találkozunk.

A konfliktus nem „ördögtől való” tehát, hanem életünk természetes velejárója, a problémamegoldás lehetőségének hordozója.

A konfliktusok olyan helyzetek is egyben, amelyben a szereplők egymásra utaltságukat fejezik ki a probléma megoldásának kialakítása, és az ehhez szükséges feltételek megteremtése során. Egy-egy konfliktusos helyzet, ha jól kezeljük, és ha a megfelelő eszközökkel közelítjük az érintetteket, hozzájárulhat a kapcsolatok fejlődéséhez, a konfliktus szereplői közötti bizalom megteremtéséhez.

A konfliktusok kezelését a konfliktusok természetének és jellemzőinek mélyebb megismerése teheti hatékonyabbá.

## A KONFLIKTUSOK OKAI, KONFLIKTUSTÍPUSOK

A konfliktusok többsége az egymással kapcsolatban lévő emberek között, a versengés és az együttműködés körül keletkezik. A konfliktusok leggyakrabban arra vezethetők vissza, hogy a konfliktus szereplői egymással versengenek, akkor is, amikor az együttműködés lenne célravezető mindannyiuk számára. Nem tudnak lépéseket tenni az együttműködés felé, és nem fogadják el az együttműködésre irányuló kezdeményezést sem. Nem ismerik fel, hogy egymásra vannak utalva, és saját céljaikat is csak hatékony együttműködésen keresztül tudják elérni. Az eltérő **konfliktustípusok** sokszor eltérő eszközökkel kezelhetők, egy-egy konfliktus-ok mögött további, mélyebb okok húzódnak meg, ezért érdemes ezeket is feltárni.

- A konfliktusok egyik leggyakoribb oka **információs alapú**. Az átadott információk a kommunikációs csatornákon keresztül torzulhatnak. Előfordul, hogy az átadott információ mennyisége túl sok, vagy túl kevés. A környezeti hatások szintén befolyásolhatják az átadott információk mennyiségét és minőségét.
- A **kapcsolati alapú** konfliktusokat erős érzelmek jellemzik. A felek közötti konfliktus a rossz kommunikációra, a negatív viselkedésre, vagy a sztereotípiákra vezethető vissza.



- A **szükséglet alapú** konfliktus az alapvető emberi szükségletekkel kapcsolatos konfliktus. Az emberi szükségletek általános motivációkra vonatkoznak, olyan dolgokra, amelyek az emberek számára általában fontosak. Mint például az elismerés iránti vágy, amelyet mindenki szeretne kielégíteni. A megbecsülés, a bizalom, az odafigyelés stb. is alapvető emberi szükségletek. Amennyiben valamely szükséglet nem teljesül, akkor szükséglet alapú konfliktus alakulhat ki.
- Az **érték alapú** konfliktusok társadalmi, vallási, egyéni értékek konfrontálódása során alakulnak ki. Amennyiben értékkonfliktusokkal találkozunk, külső segítőként a konfliktus szereplőinek egymás meghallgatásában és elfogadásában tudunk segíteni.
- **Strukturális alapú** konfliktusok olyan helyzetekben alakulnak ki, amelyekben erős a hierarchia, egyenlőtlen a hatalomelosztás, nehéz az együttműködés, időhiány jellemző, vagy a földrajzi adottságok nem teszik lehetővé az együttműködést.



- **Szituatív konfliktusról** beszélünk, amikor az érintett felek nem is ismerik egymást, de valamilyen élethelyzetben találkoznak konfliktus alakul ki közöttük. Gyakori jellemzője, hogy hirtelen és indokolatlanul rendkívül heves érzelmi reakciókat vált ki a felekből, és e reakciók gyakran bűncselekmény elkövetéséhez vezetnek.
- Az **érdek alapú** konfliktusok oka az érdekek látványos vagy tényleges ütközése. Az egyének vagy csoportok sokszor a problémáikat hangoztatják, azonban a legtöbb sérelem, probléma mögött olyan érdek húzódik meg, amelynek feltárásán keresztül a konfliktusok megközelíthetők és tárgyalásos úton kezelhetők.

Az egyes típusok nem önállóan jelentkeznek, hanem további okokkal közösen. Amikor egy-egy problémával találkozunk, érdemes a konfliktus-okok ismeretében végiggondolni a helyzetet, és a tüneti okok mögötti mélyebb okokat is feltárni.



## A KONFLIKTUSOK ELMÉRGESEDÉSÉNEK FOLYAMATA, FÁZISAI

A konfliktusok előrehaladtával a szereplők közötti feszültség egyre nő. A feszültség szintje mutatja, hogy milyen eszközökkel, módszerekkel lehet a konfliktust az adott fázisban kezelni. Bizonyos fázisokban a konfliktus harmadik, külső fél bevonása nélkül már nem lehetséges.

1. Jelzés történik, amikor a felek valamilyen módon egymás tudomására hozzák, hogy konfliktusuk van egymással.
2. A vita során a konfliktus szereplői közvetlen kommunikáció révén konkrétan megfogalmazzák álláspontjukat, érdekeiket, szükségleteiket.
3. Az elkülönülés (polarizáció) fázisában a felek a másik álláspontjában már csak azt hajlandóak meghallani, ami eltér a saját álláspontjuktól. A saját álláspontjuk mentén a pozícióik megmerevednek.
4. A negyedik fázis az elzárkózás (szegregáció), amikor a konfliktus szereplői már nem képesek egymással közvetlenül kommunikálni.
5. A rombolás (destrukció) – „együtt a szakadékba” fázisában már a kapcsolat, szélsőséges esetben pedig a másik fél rombolására töreksenek.
6. A kimerülés fázisában a felek kifáradnak, csökken a feszültség, a romboló energia. Gyakran előfordul, hogy ebben a fázisban újra meg lehet próbálkozni a konfliktus megoldásával.

## KONFLIKTUSKEZELŐ STÍLUSOK

A személyes konfliktuskezelő stílusunk is meghatározó abban, hogy konstruktív irányba tereljük a konfliktusokat. Az, hogy hogyan viszonyulunk a konfliktusokhoz, milyen a konfliktuskezelő stílusunk, részben a személyiségünkéből ered. Ugyanakkor az egyéni személyiségjegyeken túl a konfliktushoz való viszonyunk és a konfliktuskezelő stílusunk olyan készségek összessége is, amelyek mentén fejlődhetünk. A fejlődés első lépése annak reális meghatározása lehet, hogy jelenleg hogyan viszonyulunk a konfliktusokhoz.

A konfliktuskezelő stílusok nem tisztán jelennek meg egyes egyéneknél, de bizonyos jellemzők hangsúlyosabbak, mint mások. Amikor egy mediátor konfliktusokat kezel, érdemes figyelemmel lennie arra is, hogy az adott konfliktus szereplőire milyen stílusok jellemzőek, és hogy hogyan tud segíteni nekik elmozdulni a konstruktív, együttműködő konfliktuskezelés irányába.

A konfliktuskezelő stílusok meghatározásának két szempontja az egyén saját érdekeihez és a másik fél érdekeihez való viszonya. E két szempont ötféle variációja határozza meg a stílusokat.

### VERSENGŐ

A másik fél érdekeit figyelmen kívül hagyva csak a saját érdekeire fókuszál. A cél elérése érdekében minden eszközt felhasznál. Nem együttműködő, hanem hatalomorientált viselkedés.

*Hasznos, ha:*

- gyors döntésre van szükség,
- népszerűtlen döntést kell hozni,
- önvédelem szükséges az együttműködő viselkedést kihasználó egyénnel szemben.



### PROBLÉMAMEGOLDÓ, EGYÜTTMŰKÖDŐ

Oly módon próbálja bevonni a másik felet a megoldásba, hogy mindkettőjük igényei teljesüljenek. A megoldás során fontos a felek érdekeinek és szükségleteinek feltérképezése, a kiegészítő erőforrások bevonása.

*Hasznos, ha:*

- a megoldás mellett alapvető cél a megértés, a felek bevonása a döntésbe, és fontos, hogy a felek elköteleződjenek a megoldás mellett, és hosszú távú együttműködést alakítsanak ki.





## KOMPROMISSZUMKERESŐ

Hajlandó engedni valamennyit, és van, amihez ragaszkodik. Ezáltal mindkét fél igényei csak részben teljesülnek. Valamennyit nyernek, és valamit fel is adnak az eredeti céljaikhoz képest.

*Hasznos, ha*

- időleges megállapodást kívánunk elérni,
- nagy az időnyomás,
- sem az együttműködés, sem a versengés nem célravezető.



## ELKERÜLŐ

Sem a saját, sem a másik érdekei nem motiválják, foglalkoztatják. Nem érzékeli a konfliktust, vagy úgy csinál, mintha nem létezne konfliktus.

*Hasznos, ha*

- egy ügy nem igazán fontos,
- csökkenteni akarjuk a feszültséget, hagyni a másik felet lehiggadni,
- további információkra van szükség a megoldáshoz.



## ALKALMAZKODÓ

A saját érdekeit teljesen háttérbe szorítva a másik fél érdekeire fókuszál. A kapcsolat a másik féllel fontosabb számára, mint a győzelem.

*Hasznos, ha*

- az együttműködő hajlandóságunkat kívánjuk kifejezni,
- az adott ügy a másik félnek sokkal fontosabb, mint nekünk,
- a másik féllel való kapcsolat fontosabb, mint annak veszélyeztetése.



## 2. A TÁRGYALÁS

### A TÁRGYALÁS SZEREPE A KONFLIKTUSOK KEZELÉSÉBEN

Nagyon sokszor egy konfliktushelyzet tárgyalásos úton oldódik meg. Tárgyaláson ez esetben nem (csak) a hagyományos értelemben vett egyeztető megbeszéléseket értjük, hanem minden olyan két- vagy többoldalú, közvetlen vagy indirekt kommunikációs helyzetet, amelynek célja valamilyen probléma megoldása, az álláspontok kölcsönös ismertetése és megismerése. Az alternatív konfliktuskezelő folyamatok jelentős részének az a célja, hogy a megoldást a felek maguk találják meg valamilyen tárgyalás, közös megbeszélés eredményeként, ezért van központi szerepe a tárgyalási stílusoknak, stratégiáknak a konfliktuskezelés és a mediáció során.

A konfliktuskezelés szemszögéből alapvetően két tárgyalási típust különböztethetünk meg: a **pozicionális** és az **érdek alapú tárgyalást**. Mindkettőt érdemes ismernünk: az egyiket azért, mert általában azt használjuk, jól ismerjük (jól vagy rosszul alkalmazzuk), ugyanis leginkább erre vagyunk szocializálva, és a konfliktus eszkalálódása során óhatatlanul is ez a stratégia kerül előtérbe; a másikat pedig azért, mert a jó megállapodáshoz, a tartós együttműködéshez ezt a tárgyalási módot kell használnunk.

### A POZICIONÁLIS ÉS AZ ÉRDEK ALAPÚ TÁRGYALÁS

#### Pozicionális tárgyalás

A **pozicionális tárgyalás** lényege, hogy induló pozíciókból minél gyorsabban a lehető legkisebb erőfeszítéssel minél nagyobb nyereségre tegyünk szert az adott keretek között. Mindenki ismeri a korlátokat, azon belül mozognak a felek, nem cél a kreatív megoldások szorgalmazása.



A pozicionális tárgyalásnál a résztvevő felek előre meghatározzák, „elfoglalják” kezdő pozíciójukat (ehhez látványosan nagyon ragaszkodnak), és magukban meghatározzák azt is, hogy mit akarnak elérni, meddig hajlandók „elmenni” a tárgyalás során, nagyjából mennyit képesek engedni. A cél a minél nagyobb győzelem, fölény elérése a másikkal szemben.

A tárgyalás középpontjában a másik gyenge pontjainak kifürkészése áll, a saját pozíció erősítése céljából. Az elosztandó javak, erőforrások mennyisége véges, vagy legalábbis a felek így érzékelik azt. A saját nyereség csak úgy növelhető, hogy a másik ugyanennyivel többet veszít.

A tárgyalás menetére az jellemző, hogy a felek ugyan valós igényeikből indulnak ki, amit azonban gondosan eltitkolnak, és azokhoz képest nagyon magas követeléssel indítanak, hogy legyen miből engedniük anélkül, hogy még ténylegesen rosszul járnának. Mindketten saját győzelmük maximalizálására törekszenek. A kezdeti pozíciók meghatározása után elkezdődhet a „tánc”, melynek végére valahol a két kiinduló pont között találják meg a megoldást, kompromisszumot kötnek. A felek engednek valamennyit saját kezdeti elképzeléseikből, és bizonyos mértékig mindenki meg is valósít valamit abból, amit eredetileg szeretett volna.

A pozicionális tárgyalás egyik legszemléletesebb formája az alku.

Egy autó adás-vételi tárgyalása körülbelül a következő módon zajlik:

<b>Kezdő ajánlat</b>	<b>Elosztandó érték</b>	<b>Kezdő ár</b>
<b>1.600.000Ft</b>	<b>400.000 Ft</b>	<b>2.000.000 Ft</b>
1.700.000 Ft		1.900.000 Ft
1.750.000 Ft		1.850.000 Ft
1.770.000 Ft		1.830.000 Ft
1.785.000 Ft		1.815.000 Ft
1.795.000 Ft		1.805.000 Ft
	<b>1.800.000 Ft</b>	

A pozicionális tárgyalási stratégia lényege, hogy mindenki különböző praktikák, trükkök segítségével éri el, amit szeretne, és a valódi célt a másik félnek nem kell tudnia: legjobb, ha az titokban marad. A tárgyalás során valós információkat nem „adnak ki” a felek, mert az gyengítené a pozíciójukat, és erősítené a másikat. A tárgyalás légköre bizalmatlan, taktikázó.

A pozicionális alku általában rontja a kapcsolatot a másik féllel, a tárgyaló felek számára elsősorban nem a jövőbeni viszony az érdekes, hanem az, hogy az éppen zajló tárgyalásból győztesen kerüljenek ki. A tárgyalás végeztével mindenkiben marad egy kis tüske: „beadtam a derekam, de lehet, hogy jobban is járhattam volna”. Aki úgy érzi, hogy „vesztesként” hagyja el a játékteret, az ingerült, frusztrált; az egész helyzetre rávetül „a jövő árnyéka”: a „vesztes” egy következő adódó alkalommal visszavág, ha teheti.

**A pozicionális tárgyalás jellemzői:**

- a felek célja a **minél nagyobb győzelem** elérése;
- taktikákat, praktikákat használnak, és ezeket titkolják a másik fél előtt;
- a felek a nyitó pozíciójukat magasan határozzák meg;
- a lényeges információkat elhallgatják a másik fél előtt;
- olyan valótlan dolgokat állítanak, amelyek az ő pozíciójukat erősítik;
- a pozicionális tárgyalás végeredménye megjósolható a kezdő ajánlatokból, ennek ellenére végigmennek a tárgyalási folyamaton, nem lehet rövidre zárni azt;
- különféle fenyegetések hangozhatnak el a vita során, ami tovább ronthatja a kapcsolatokat.

**Feladat:** Gyűjtsön olyan példákat, vitahelyzeteket, ahol a tárgyalás menete a tipikus piaci áralkuhoz hasonlít, de a tárgyalás nem valaminek az áráról folyik! Játsszák el az egyik esetet, és gyűjtsék össze a folyamat jellegzetességeit.

**Az érdek alapú tárgyalás**

A pozicionális alkuval szemben **az érdekeken alapuló tárgyalás célja a felek érdekeinek és szükségleteinek kölcsönös kielégítése**. A megoldás kulcsa az együttműködés, a mindenki számára elfogadható legjobb megállapodás kidolgozása. Ez az információk cseréjén, a szükségletek feltárásán alapul. Ez csak akkor valósulhat meg, ha a tárgyalás a bizalom légkörében zajlik, a felek biztonságban érzik magukat, képesek arra, hogy a megoldás érdekében segítséget nyújtsanak egymásnak, és segítséget fogadjanak el a másik féltől.

A megoldás kidolgozása lényegesen több időt vesz igénybe, mint a pozicionális alku, de nagyobb megelégedettséghez vezet, megőrzi, javítja a felek közötti kapcsolatokat.

**Az érdek alapú tárgyalás jellemzői:**

- cél a probléma megoldása, és nem a másik fél legyőzése;
- nyílt kommunikáció zajlik, a felek megosztják egymással a rendelkezésükre álló információkat;
- előtérbe kerülnek a felek érdekei, szükségletei, mindenki megismeri és elfogadja azokat;
- együtt törekszenek a minden fél számára kielégítő megoldás megtalálására;
- nem a hatalmi viszonyok, hanem a valós érdekek kapnak elsőbbséget;
- kreatív megoldásokat keresnek, ehhez kiegészítő erőforrásokat vonnak be a megoldásba.





Mint azt már említettük, a pozicionális alku esetén a vitában szereplő források korlátozottak, azok elosztásán harcolnak a felek.

Az érdekek alapú tárgyalásnál fontos cél a pótlólagos, **kiegészítő források** bevonása, hogy ezzel is növekedjen a megoldhatóság esélye. A kiegészítő erőforrások olyan lehetőségek, készségek, képességek, tudások, anyagi és nem anyagi eszközök, személyes tulajdonságok, amik a megoldás kivitelezésében segíthetnek. Ezekkel az erőforrásokkal általában maguk a felek rendelkeznek, vagy nagyon könnyen elérhetőek a számukra, de a helyzet pontos megismerése előtt nem is gondolnak rá, hogy az adott erőforrásoknak szerepük lehet a konfliktus megoldásában. Ezek a források csak akkor „kerülnek elő”, ha a felek bizalomteli légkörben elkezdenek információt cserélni egymással.

**Feladat:** Egy adott konfliktussal, problémával kapcsolatban keressenek kiegészítő forrásokat, amik elősegíthetik a megoldást.

Az érdekek alapú tárgyalás előnye, hogy az érdekeket és szükségleteket a fókuszban tartva olyan megoldást eredményez, amely minden érdekelt fél számára megfelel. A tárgyalás során kialakult bizalom segítségével lehetővé válik a felek közötti kapcsolatok javulása és a hosszú távú kooperáció.

A kölcsönös információáramlás megteremtése és a bizalom kialakítása hosszú időt igényel. Ez a bizalom csak a tárgyalások során jöhet létre, és minden érintett fél aktív részvételét megkívánja. Nagyon fontos szerepe van tehát annak, hogy a résztvevők elégedettek legyenek a tárgyalási folyamat menetével, amelyet a mediátor felügyel, biztosít a számukra.

## TÁRGYALÁSI STRATÉGIÁK ÉS KONFLIKTUSKEZELÉS

Egy konfliktus megoldása során a vitában álló felek indításként mindig nagyon határozott, megingathatatlanak tűnő pozíciót foglalnak el, a folyamat majd minden esetben pozicionális alkunak indul. („Ezt akarom, és ebből nem is engedek!”) Az esetek többségében ezek az indító elvárások azonban oly távol esnek egymástól, hogy a megoldás reménytelennek tűnik, a megszokott pozicionális alku semmi eredményt nem hoz, ugyanis a kezdeti pozíciókból nem nagyon mozdulnak el

a felek, nincs közeledés közöttük. Ilyen esetekben a konfliktus tovább eszkalálódik, a feszültség nő, a felek kapcsolata, az egész helyzet tovább romlik. A megoldás érdekében más megközelítést, más stratégiát kell választani.

Az alternatív konfliktuskezelő folyamat célja ilyenkor az, hogy feltárja a pozíciók mögött rejlő érdekeket, szükségleteket, és érdek alapú tárgyalássá alakítsa a pozicionális alkut, megnyitva ezzel a lehetőséget a megoldás felé. Meg kell tudni, hogy mi van a felszín, a „vonal” alatt: mi az, amit a felek igazán akarnak, mi az, ami – a jövő szempontjából – fontos nekik. A valós érdekeket felismerve nyílik esély arra, hogy egy érdek alapú tárgyalás során megoldás szülessen a konfliktusra.



## 3. A MEDIÁCIÓ

### MI A MEDIÁCIÓ?

A mediáció egy olyan alternatív konfliktuskezelési módszer, amely során egy független harmadik személy, a **mediátor** segít a feleknek abban, hogy kidolgozzák a mindenki számára elfogadható megoldást.

A mediátor a konfliktus szereplői közötti tárgyalást, a felek közötti **kommunikációt irányítja**. A megbeszélés **folyamatát tartja kézben**, nem hoz döntést, nem ő oldja meg a konfliktust, nem is javasol megoldásokat.

A mediáción a konfliktus érintettjei **önkéntesen** vesznek részt, és megállapodás is csak akkor születik, ha az összes érintett el tudja fogadni azt. Az önkéntesség alapvetően fontos elem ahhoz, hogy a felek elköteleződjenek a kialakult helyzet meg tárgyalása, a megoldás keresése, illetve a közösen kidolgozott megállapodás betartása mellett.

A folyamat **bizalmas**, az ott elhangzott információkat sem a felek, sem pedig a mediátor nem viszik ki a megbeszélésről, másoknak nem beszélnek róla, csak, ha erre vonatkozóan külön megállapodást kötnek.

Tulajdonképpen ez a mediáció legegyszerűbb definíciója, ezek a legfontosabb jellemzői. A következőkben nézzük meg kicsit részletesebben, hogy hogyan is jutnak el idáig a felek, mi történik a mediáció során, és mire jó az egész folyamat.

Amint azt korábban láthattuk, a konfliktus elmérgesedése közben a felek között egyre nehezebb a kommunikáció, egy adott ponton igazából már szóba sem állnak a másikkal, és megoldás hiányában nagy feszültségek közepette távolodnak el egymástól, szegregálódnak. A konfliktus mélyülése folyamán érdemes minél hamarabb alkalmazni a mediációt, de még akkor is meg lehet próbálkozni vele, ha a felek már nem állnak szóba egymással. Ehhez azonban mindenképpen szükség van arra, hogy a felek akarják a megállapodást, hajlandóak legyenek részt venni a mediáción. Akkor van esély a sikerre, ha az érintettek – annak ellenére, hogy az adott pillanatban nem tudnak hatékonyan kommunikálni egymással – fontosnak tartják, hogy megoldást keressenek a problémára, és nem akarnak bírósághoz fordulni, tehát nem tudnak jobb módszert elképzelni, mint hogy maguk keresik a megoldást a mediátor segítségével.



A mediáció során a felek a már megszokott stratégiáikat, módszereiket használják, és egy pozicionális tárgyalási folyamatban versengenek, igyekeznek legyőzni a másikat. A mediációs folyamat legfontosabb célja, hogy a **pozicionális tárgyalást érdekek alapú tárgyalássá** sikerüljön átalakítani, és ebben a mediátor nagyon sokat segíthet a feleknek. Eszközeinek segítségével igyekszik bizalomteli légkört kialakítani, amiben a felek érdekeire, szükségleteire helyeződik a hangsúly.

A konfliktusok alapvető jellemzője az, hogy a kialakult helyzet rossz az érintetteknek, ezen szeretnének változtatni, szeretnék jól érezni magukat. Olyan helyzetre vágnak a jövőben, ami jobb, működőképesebb a mostaninál. Az **érzelmi szükségletek és érdekek** azt mutatják meg, hogy mire van szüksége a konfliktusban érintetteknek a jobb, működőképes jövőbeli állapotban. Mi az, ami fontos nekik az adott helyzetben, amitől a jövő élhető lesz számukra, mi az, ami elengedhetetlen ahhoz, hogy jól érezzék magukat. Ennek feltérképezése érdekében a mediátor egyik legfontosabb célja a folyamat során, hogy a gyakran bántó, sértő megjegyzések mögött rejlő érdekek a felszínre kerüljenek. Kinek mire van szüksége, mi az, ami nagyon fontos neki? A megoldáshoz nem szükséges, hogy közösek legyenek ezek az érdekek, de jól kell megfogalmazni, mindenkinek meg kell érteni, tudomásul kell venni azokat, el kell fogadni a létezésüket. Nagyon sokszor a saját érdekek megfogalmazásához, tisztázásához is szükség van a mediátorra.

Miközben az érdekek, szükségletek tisztázódnak, **megváltozik** a felek közötti **kommunikáció**, a versengést, a győzelem igényét felváltja a tisztázás, a megértés, a megoldás irányába tett erőfeszítés. Az érintettek a megfogalmazott érdekek, érzelmi szükségletek mentén tudnak aztán hatékonyan megoldásokat keresni a problémákra.

Mindezekből az is következik, hogy a mediáció **jövőorientált** konfliktuskezelési módszer: működőképes megoldást keres, amitől a felek jobban érzik magukat. Nem feladata, hogy igazságot osszon, megkeresse a felelősöket, bizonyítson valamit, ami a múltban történt. Természetesen a múlt eseményei is részei a mediációnak, de a múlt feldolgozásának célja az érdekek, szükségletek megfogalmazása, megértése és elfogadása. Általában időben is kevesebbet foglalkozik a mediáció a múlttal, mint a folyamat többi részével. A folyamat eredményeként a felek felelősséget is vállalnak cselekedeteikért, azonban ez önmagában nem cél, de nagyban segíti a megállapodás kidolgozását.

### **A mediáció jellemzői:**

- önkéntes, bizalmas folyamat;
- nincs külső döntéshozó a folyamatban, az érintettek maguk dolgozzák ki a mindenkire számára elfogadható megállapodást;
- a mediátor nem ad megoldást, nem ad tanácsot, a folyamatot irányítja, ügyel a keretek betartására;



- a mediáció a felek összeültetésével feloldja a szegregációt;
- nem a múltra, hanem a jövőre fókuszál;
- segít az érzelmeket kifejezni, átbeszélni, a másik fél érzelmeit megérteni, elfogadni;
- a vádakat, panaszokat állításokká, szükségletekké, érdekekké fogalmazza át;
- a pozicionális tárgyalást érdek alapú tárgyalássá alakítja;
- a versengés helyett az együttműködés, a „nyertes-nyertes” dinamika jellemzi;
- a pozitívumokat erősíti, pozitív irányultságú;
- a mediátor a tárgyalás menetének kézben tartásával és az alapszabályokkal kezel az indulatokat, konstruktív kommunikációt alakít ki;
- a megállapodás aprólékosan szabályozza a kereteket, a jövőbeni viselkedést, a tennivalókat, és ezzel fokozatosan építi fel a bizalmat;
- javítja a felek kapcsolatát, együttműködését.

A mediációs folyamat szakaszokra osztható. A különböző konfliktuskezelő iskolák különbözőképpen tagolják a mediációt, azonban a lényeg, a szakaszok és így az egész folyamat célja minden esetben nagyon hasonló. A Partners Hungary Alapítvány a mediációs folyamatot 6 szakaszra bontja. Ezek a szakaszok egymástól jól elkülöníthetőek, ezek jelentik a segítséget, a tájékozódást a mediátor számára, míg a feleknek valószínűleg nincs is tudomásuk róla. A szakaszok adnak keretet a folyamatnak, ezekbe sűrítve használja a mediátor a rendelkezésére álló eszközöket, módszereket, technikákat, amelyek elvezethetik a feleket a megállapodáshoz. Maga a mediációs ülés az első szakasszal kezdődik, ahol minden érintett fél megjelenik, ezt azonban szükség esetén megelőzheti egy előkészítő megbeszélés.

### **A mediációs folyamat a következő szakaszból áll:**

- 0.) **Előkészítő megbeszélés:** Amennyiben szükség van rá, a mediátor külön-külön beszélhet a felekkel. Cél, hogy az érintettek megismerjék a folyamatot, nagyobb biztonsággal vegyenek részt benne.
- 1.) **Bevezetés, az ülés megnyitása:** A mediátor beszél a felekhez. Ismerteti a folyamatot, a kereteket, a mediátor szerepét.
- 2.) **Megszakítás nélküli idő:** A felek beszélnek a mediátorhoz. Elmondják, hogy ők hogyan látják a kialakult helyzetet.
- 3.) **Eszmecsere:** A felek már egymással is kommunikálnak. Célja a szükségletek és az érdekek megfogalmazása és megtárgyalása, a másik fél helyzetének megértése.
- 4.) **A megállapodás kidolgozása:** A megfogalmazott érdekek mentén a felek kidolgozzák a megállapodást.
- 5.) **Az írásos megállapodás elkészítése:** A kidolgozott megállapodást írásba foglalják, és alá is írják.
- 6.) **Lezárás:** A mediátor lezárja az ülést.

A kötet egy későbbi fejezetében esetleírásokon keresztül kaphatunk ízelítőt a mediáció működéséről, a mediátor munkájáról, a folyamat során használt technikákról, eszközökről.

## MEDIÁCIÓ AZ IFJÚSÁGSEGÍTŐK MUNKÁJÁBAN

A kötet előkészítése során ifjúságsegítő szakemberekkel együtt igyekeztünk feltérképezni a mediáció használatának lehetőségeit az ifjúsági munka során.

Alapvetően három csoportba sorolhatók azok a konfliktusok, amelyekkel az ifjúságsegítők találkoznak:

- a) Az ifjúságot és a társadalom többi részét érintő konfliktusok.
- b) Konfliktusok, amelyekkel az ifjúságsegítő szembesül, de nem érintik közvetlenül az ifjúságot (az ifjúságsegítőnek a különböző intézményekkel, munkatársakkal, családokkal stb. kapcsolatos konfliktusai).
- c) A fiatalok egymás közötti konfliktusai.

Ebbe a három alapvető csoportba különböző tipikus konfliktusok tartoznak. Nézzük azokat a legfontosabbakat, amikkel gyakran találkozhatunk az ifjúsági munka során, és ahol elképzeléseink, tapasztalataink szerint a mediáció segíthet a megoldásban:

- Ifjúságsegítők gyakran nyújtanak terápiás segítséget a személyes problémákkal hozzájuk forduló fiataloknak. Bizonyos esetekben a segítő folyamat közben derül ki, hogy a mediáció kiegészítheti a terápiás munkát, annak önálló, elkülönülő részeként bizonyos kérdések megoldásában segítséget nyújthat.
- Az iskolákban a diákjogok érvényesülése kapcsán számtalan konfliktus alakulhat ki, de ide sorolható minden egyéb, a diákokat és a tanárokat egyaránt érintő iskolai konfliktus. Az ifjúságsegítők munkájában nagy segítséget jelentene, ha a pedagógusok is jól ismernék a mediációt és támogatnák, kezdeményeznék annak alkalmazását a megoldások érdekében.
- Az iskolaidőn kívül működő, közösségfejlesztő célú ifjúsági csoportok mindennapjaiban gyakoriak a fiatalok egymás közötti, valamint a csoportvezetőkkel való konfliktusai, amelyek kezelésében hasznos lehet a mediációs technikák alkalmazása.
- A közösségfejlesztő ifjúsági csoportokban a helyi fiatalok gyakran rengeteg önkéntes munkát végeznek. Jól érzik magukat a közösségben, látják a munkájuk eredményét, sikerélményük van. Nagyon sokszor ezt az élményt az iskolában nem kapják meg, s emiatt egyre több időt töltenek az önkéntes ifjúsági csoportban. Sok esetben a szülők ezt nem nézik jó szemmel, aggódnak, hogy mindez az iskolai teljesítmény rovására megy. A konfliktus nagyon gyakran a szülők és a csoport vezetője között alakul ki. A mediáció segíthet bevonni a szülőt, hozzájárulhat ahhoz, hogy a szülő megértse, elfogadjja azt, amivel gyermeke foglalatosskodik.
- Egy tanár és egy diák között fennálló konfliktusról sok esetben elsőként nem a diák szülei, vagy más családtagjai, hanem annak az ifjúsági csoportnak a vezetője, koordinátora szerez tudomást, amelyben a fiatal önkéntes munkát végez, ahol sok szabadidőt tölt. Ilyen esetekben az ifjúságsegítő kezdeményezheti a mediációt, sőt, akár ő maga lehetne a mediátor is, hiszen sokszor az ő feladata marad, hogy segítsen megoldást keresni a problémára.

- A kábítószer-rehabilitációban, a leszokás utáni periódusban a mediáció alkalmas a szülő-gyerek párbeszéd segítésére, a bizalomépítő folyamat támogatására is.
- Kistelepüléseken az ifjúsági csoportok vezetői és a települési vezetők között is felmerülhetnek konfliktusok. Ezek a konfliktusok gyakran egy „rivális”, hasonló profilú csoport megjelenésével köthetők össze. Az addig támogató vezetők számtalan lehetséges okból egyik napról a másikra „átpártolhatnak”, magukra hagyják, és ezzel gyakran ellehetetlenítik az ifjúsági csoportot.
- A mediáció alkalmas lehet az ifjúságnak szolgáltatásokat nyújtó szervezeteken belül, a szakemberek, munkatársak között felmerülő konfliktusok kezelésére, akár bírósági perek megelőzésére is (pl. kisebb belső lopás esetén).
- Nemzetközi ifjúsági programokban, a különböző kultúrák találkozása kapcsán létrejövő konfliktusok esetén is segíthet.
- Természetesen az ifjúsági csoportokon belüli, a mindennapokat átszövő és megnehezítő, kortársak közötti konfliktusok is ide tartoznak.

Szinte minden jellemző konfliktusnál előkerült, hogy a mediáció nagyon jól alkalmazható **a konfliktusok megelőzésére**, ha sikerül időben, már az első jeleknél alkalmazni azt. Másrészt egy konfliktus megoldása mind az érintettek, mind pedig az egész közösség számára olyan tanulsággal, a felelősségérzet tudatosodásával jár, amely szintén eredményezheti további hasonló konfliktusok elkerülését is.

**Feladat:** Keressenek saját életükben vagy a környezetükben olyan konfliktust, amelynek megoldásánál szívesen kipróbálnák a mediációt. Próbáljanak olyan konfliktust keresni, ami nem sorolható be a fenti típusokba.

## KORTÁRS MEDIÁCIÓ

Mind a mediátorok, mind pedig az ifjúságsegítő szakemberek rengeteg, fiatalok között kialakuló konfliktussal találkoznak. Az ilyen típusú konfliktusok megoldásának egyik módszere, amikor a kortárs csoport valamely tagja szerepel mediátorként a konfliktusban állók között. A kortárs mediáció lényege, hogy a kortárs csoport egy kommunikációban, konfliktuskezelésben, mediációban képzett tagja segít a konfliktusban lévőknek abban, hogy megbeszélhessék a problémát, és közösen keresnek megoldást.

A kortárs mediáció nem önmagában, hanem általában egy oktatási intézmény, egy iskola (leginkább középiskola) keretei között létezik. A program az iskola programja, mely egy szemléletet tükröz a konfliktusok megoldásáról. A program célja, hogy a hagyományos konfliktuskezelő módszerek mellett alternatív eszközöket is használjanak a problémák megelőzésére, megoldására ezzel is javítva az iskola működésének hatékonyságát. A mediációs program abból a feltevésből indul ki, hogy rengeteg olyan kialakulóban lévő konfliktus van egy iskolában a diákok között,

amit a kortársak hamarabb észlelnek, és amelynek megoldásában hatékonyan tudnak segíteni. A kortárs mediátorok olyan diákok, akiket a többiek el tudnak fogadni közvetítőként, ők teremtik meg azokat a helyzeteket, amelyekben a konfliktusok további elmérgesedése megelőzhető, illetve közvetítenek a már kialakult konfliktusokban.

A kortárs mediációs programok egyik fontos eredménye, hogy sok konfliktust annak korai fázisában kezelnek, mielőtt az tovább mélyülne. Másik fontos eredmény, hogy az iskola diákjai mind mediátorként, mind pedig a viták szereplőiként megtapasztalják, hogy a konfliktusokat nem csak erőszakos úton lehet megoldani; tapasztalatokat szereznek, eszközöket kapnak mindennapi konfliktusaik hatékony és kreatív megoldásához. Ez a szemléletmód egyenrangú félként, partnerként kezeli a diákokat, képessé teszi őket arra, hogy önállóan cselekedjenek, felelősséget vállaljanak lépéseikért, terveket szőjenek a jövőre vonatkozóan. Ővék a konfliktus megoldásának lehetősége, nem a pedagógusoktól várják el azt.



A pedagógusok, a diákokkal együttműködve, természetesen nagyon sokat tudnak tenni egy ilyen program sikeréért, nélkülük az egész rendszer el sem képzelhető, nem kivitelezhető. Sikeres programok lebonyolításához elengedhetetlen, hogy a pedagógusok is (legalábbis egy csoportjuk) ismerjék a mediációt, elkötelezettek legyenek a módszer iránt. A programot általában egy mediációban képzett tanár koordinálja, szakmai és intézményi háttérrel biztosítva a kortárs mediátoroknak.

A Partners Hungary Alapítvány az Országos Bűnmegelőzési Bizottság (OBmB) támogatásával a Közgazdasági Politechnikumban indított el egy kortárs mediációs programot 2006-ban, szembesülve egy ilyen program összes nehézségével és eredményével, sikerével. Magyarországon ma egyre több olyan kísérlet, kezdeményezés zajlik, amelynek célja az alternatív konfliktuskezelés használatának elterjesztése az oktatási intézményekben. A könyv másik fő fejezete a helyreállító technikák alkalmazásáról szól, mely az iskolai konfliktusok kezelésének ugyancsak egy alternatív módszere, és amely szintén az iskola szemléletének átalakítását feltételezi. A két módszer ötvözhető, nagyon jól kiegészítheti egymást.

## 4. ESETTANULMÁNYOK

A könyvnek ebben a részében esettanulmányokon keresztül igyekszünk bemutatni a mediációt. Valós eseteket dolgoztunk fel, amelyeket természetesen annyira megváltoztattunk, hogy az érintettek ne legyenek felismerhetők. Láthatjuk a történeteket, valamint azt, hogy hogyan dolgozik a mediátor, mik az alapvető módszerei, eszközei, melyek a folyamat fordulópontjai, mi az, ami segíti a megállapodás létrejöttét.

Olyan konkrét mediációs eseteket választottunk, amelyek közel állnak az ifjúságsegítők szakterületéhez, és a szakemberek akár maguk is találkozhattak már munkájuk során hasonló konfliktusokkal. Ugyanakkor van olyan példa is, ami nem kapcsolódik közvetlenül az ifjúsághoz, az ifjúságsegítőkhöz, de jól szemlélteti a mediáció működését, használatának lehetséges más területeit.

Reményeink szerint hamarosan készülhet egy olyan kiadvány is, amelyben már a mediációban jártas ifjúságsegítő szakemberek, vagy akár kortárssegítők mondhatják el a módszer használata során szerzett gyakorlati tapasztalataikat, saját élményeiket, még hitelesebben illusztrálva a mediáció lehetőségeit az ifjúsági segítő munkában.

### A SZERELEM BUTÍT?

Az alábbi eseten keresztül szeretnénk bemutatni a mediáció szakaszait, lépéseit, és néhány ponton utalunk a mediátor által használt mediációs technikákra. Az esetben részletesen láthatjuk a felek kommunikációjának változását, illetve azt a folyamatot, hogy a „pozicionális alku” tárgyalási stílusa hogyan alakul át érdek alapú tárgyalássá, mediációs folyamattá.

*Róbert és Máté kissé zavartan, a szokatlan helyzetnek megfelelő megilletődöttséggel érkeznek meg a mediációra. Rövid bemutatkozás után rögtön meg is kérem őket, hogy fáradjanak be a mediációs szobába, és egymással szemben foglaljanak helyet az asztalnál.*

*Ezután arra kérem őket, hogy hallgassanak végig néhány információt a mediációval kapcsolatban: „Jó napot kívánok még egyszer, XY vagyok, arra kértek fel, hogy ebben a mai beszélgetésben közvetítőként legyek a segítségükre. Szeretném először is elmondani, hogy az én szerepem ezen a napon nem az, hogy Önök helyett döntést hozzak, vagy a kialakult helyzetről állást foglaljak, esetleg tanácsot adjak. Az én szerepem az, hogy semleges közvetítőként segítsen az Önök közötti beszélgetést. A mediáció célja, hogy megbeszéljük az Önök között kialakult helyzetet, és ha ez a beszélgetés eredményre vezet, akkor az eredményeket esetleg írásban, megállapodás formájában is rögzítem. A kialakult helyzet megoldásával kapcsolatban a döntéseket tehát*

Önöknek kell meghozni. Szeretném, ha tudnák, hogy ez a beszélgetés teljesen önkéntes, tehát bármikor gondolhatják úgy, hogy nem szeretnék folytatni tovább. Ha nekem ezt jelzik, akkor természetesen ezt a beszélgetést befejezzük. Fontos továbbá, hogy engem a beszélgetés során elhangzó információkkal kapcsolatban titoktartás kötelez, tehát másoknak az itt elhangzottakkal kapcsolatban semmilyen információt nem adhatok tovább. A beszélgetés során elképzelhető, hogy majd Önökkel a másik fél jelenléte nélkül, külön is szeretnék beszélni. A titoktartás ezekben a helyzetekben is kötelez engem, tehát ha valamit csak nekem mondanak el, arról nem szólhatnak a másik félnek, hacsak nem kérnek meg erre. A mai beszélgetésünknek három órási időkerete van, ami azt jelenti, hogy a beszélgetés nem tarthat ma ennél hosszabb ideig.”

A mediáció első szakaszának több célja is van. Az első, hogy valamiféle biztonságos közeget teremtsünk a felek számára, ahol bátran meg tudnak nyilvánulni a konfliktussal kapcsolatban. A mediátornak ugyanakkor óvatosnak is kell lennie, hogy ne üssön meg a felekkel túlságosan közvetlen hangnemet, ami veszélyeztethetné a megbeszélés komolyságát. A megbeszéléseken a mediátor a feleket lehetőleg magázza, a tegeződést – főleg az egyoldalú tegeződést – mindenképpen kerüljük el. Fontos továbbá, hogy a megbeszélés elején tisztázzuk a legfontosabb szabályokat, illetve megbeszéljük a mediáció kereteit. Mint azt a fentiekben is láttuk, a mediátor bevezetője nagyon informatív, de semmiképpen ne legyen hosszú, és ne tartalmazzon túl sok információt.

„Szeretném megkérdezni, hogy esetleg van-e kérdésük azzal kapcsolatban, amit elmondtam? Volt-e valami, amiben nem fogalmaztam világosan?”

„Minden érthető volt.” – felelték az ügyfelek.

„Jól van, köszönöm, akkor szeretném, ha néhány szabályt betartanánk a beszélgetés közben. Kérem Önöket először is, hogy ha van Önöknél mobiltelefon, akkor tegyék meg, hogy a beszélgetés idejére kikapcsolják.”

Elővették a telefonjukat, kicsit matattak rajta, majd eltették. Ezután folytattam a szabályok ismertetését.

„Arra is szeretném kérni Önöket, hogy a beszélgetés során sértő, bántó kifejezéseket ne használjanak, továbbá hallgassák végig egymást. Ha tartanak attól, hogy valamit elfelejtene, kérem írják fel, de hagyjuk a másik felet, hogy elmondhassa gondolatait, hiszen erre mindenkinek lehetősége lesz. Elfogadhatóak ezek a szabályok?”

„Igen”

„Köszönöm, akkor szeretném még megkérdezni, hogy kit hogyan szólíthatok a beszélgetés során?”

*„Engem hívhat Máténak.”*

*„Engem Robinak.”*

*„Robi és Máté, köszönöm, akkor kezdjük is.”*

A bevezető végén mindenképpen fontos visszakérdeznünk, hogy a szabályok elfogadhatóak-e. A felektől ugyanis csak akkor várhatjuk el a mediációval szembeni kezdeti elköteleződést, ha pontosan tudják, értik, mire is szánnak három (esetleg háromszor három) órát az életükből. Fontos továbbá a megszólítás módjának tisztázása (mediáción a keresztnéven való megszólítás, de magázás szokott a legjobban működni).

Nélkülözhetetlen a mediáció elején a **szabályok rögzítése** és a **felekkel való elfogadtatása** is, ugyanis az esetleges heves érzelmek kezelésénél szükségünk lehet ezekre.

A mediáció következő szakaszában (megszakítás nélküli idő) érdemes azzal a féllel kezdeni, aki a mediációt kezdeményezte. Ebben az esetben Máté szülei.

*„Máté, mivel az Ön szülei kerestek meg a mediációval kapcsolatban, ezért Önt szeretném első körben arra kérni, hogy mondja el nekünk, miért is találkoztunk ma?”*

*Máté felém fordult, és elmesélte, hogy Robival gyerekkoruk óta jó viszonyban vannak, barátságuk azonban az utóbbi időben megromlott. Akkor kezdődtek a problémák, amikor a faluban azt kezdték pletykálni, hogy Robi ugyanazzal a lánnyal „randizgat”, akivel ő is. Próbált utánajárni a történeteknek, de mindenki másképp mesélte a történetet. Volt, aki azt mondta, hogy hallotta az utcán, ahogy Robi a lánnyal, Szilvivel telefonon beszél, volt, aki azt mondta, hogy látta őket a patakpartok sétálgatni kettecskén, és volt, aki még csókolózni is látta őket. Persze olyan véleményt is lehetett hallani, hogy csak a „rosszakarók” terjesztik Robiról a történetet, és abból egy szó sem igaz. De hát jobb ennek utánajárni. Először csak árgus tekintettel leste, hogyan beszél Robi Szilvivel, amikor együtt vannak. Szilvi telefonjába is belenézett, hátha talál egy ottfelejtett sms-t, vagy pedig megtalálja Robi számát a híváslistában. De nem talált semmit. Mégiscsak gyanús volt az egész sztori, és Máté azt is látni vélte, ahogy a háta mögött összesúgnak a „szerelmesek”, látta az eljett kacsintásokat is.*

*Egyszer csak Máté gondolta, hogy számon is kéri Robit, mit művel a barátnőjével az ő háta mögött. Elindultak autóval a szomszéd faluba, amikor is Máté, aki vezetett, felhozta a sztorit, és Robi persze tagadott. Az autóban estek egymásnak, és a dulakodás közben nekihajtottak egy fának. Szerencsére nem sérültek meg, de Robi nem hajlandó kifizetni a kárt, ami az autóban keletkezett, pedig az ő hibája az egész.*



*„Na, hát ezért vagyunk itt. Anyám mondta, hogy próbálkozzunk itt, hátha Robi még is fizet.”*

*„Köszönöm Máté. Most Robi, Öntől szeretném megkérdezni, hogy Ön szerint miért vagyunk itt.”*

*„Ez nem igaz, nem én rántottam el a kormányt. Különben meg ő vezetett, nem én. A kárt is ő okozta. Az egészhez nekem nincsen kedvem, csak azért jöttem el, mert a szüleim azt mondták. De nem nagyon van mit megbeszélni ezen.”*

*„Robi, én arra szeretném most kérni, hogy mondja el, Ön szerint miért vagyunk itt. Kérem, ne arra reagáljon, amit Máté mondott, arra is lesz majd lehetősége. De most szeretném, ha segítene pontosabban látni, hogy Ön szerint mi történt!”*

*Robi is elkezdett mesélni, és elmondta, hogy valóban gyerekkori jóbarátok voltak, bár úgy látszik, semmi nem tart örökké. Máté mindig is féltékeny típus volt, és amikor a Szilvivel összejöttek, rögtön problémák kezdődtek. Robi ugyanis Szilvit is nagyon régóta ismeri, jó barátok voltak mindig is, de soha nem volt közöttük semmi. Sokat beszélgettek, szórakozni is sokszor együtt jártak, de hát erre Máté is emlékezhet, hiszen Robi mutatta be őket egymásnak. Persze feltűnt neki is és Szilvinek is, hogy Máté „gyanúsán” viselkedik, de mindketten arra jutottak, hogy majd rájön, hogy téved, és akkor kiveri a fejéből azt a képtelenséget, hogy Szilvi megcsalná vele. A faluban is lehetett hallani arról, hogy Máté mindenkitől kérdezősködik, hogy nem látták-e együtt Robit és Szilvit.*

*Aztán egyszer Máté azt mondta, hogy ugorjanak át a szomszéd faluba, a diszkóba autóval. Robi beszállt Máté mellé, aki rögtön azzal kezdte, hogy: „Na, mondd el szépen, mit kavarsz te a barátnőmmel?”*

*„Persze mondtam neki, hogy marhaságokat beszél, de nem tágított. Mint két hülye, elkezdtünk verekedni az autóban. Még jó, hogy nem mentünk gyorsan, mert nekimentünk egy fának. Akkor megint nekem esett, hogy ezt még megkeserülöm, és ki fogja fizettetni velem a kárt. Na, otthagytam, ahol volt, nem kell nekem az ilyen barát. Azóta nem beszélünk. Csak a szüleink meg a Szilvi piszkált minket folyton, hogy beszéljünk egymással. De ezzel nem lehet.”*

Mint láttuk, a megszakítás nélküli idő szakaszában a mediátor a feleknek lehetőséget biztosít álláspontjuk ismertetésére anélkül, hogy a másik fél – vagy akár a mediátor – félbeszakítaná őket. Ilyenkor arra kérjük a feleket, hogy mondandójukat ne egymásnak, hanem a mediátornak intézzék, és ne egymásra reagáljanak, csak mondják el a saját történetüket.

A megszakítás nélküli idő célja az, hogy a felek egymás után ismertessék álláspontjukat, és a mediátor ennek összefoglalásával meghatározza a megtárgyalásra kerü-



ló témákat. Ebben a szakaszban célszerű az **összefoglalás** technikáját használni, melyben a megtárgyalandó témákra térünk ki.

*„Köszönöm, hogy elmondták mindezt nekem. Ha jól hallottam, mindketten azt mondták, hogy régi barátok voltak, és ez a kapcsolat fontos volt Önöknek. Azonban a ketjük közötti bizalom megrendült, és ez a kapcsolatuk megromlásához vezetett. Autóbalesetet szenvedtek, melyben tisztázni kell, hogy ki mit gondol a saját vagy a másik felelősségéről. Mint elmondták, a konfliktust azóta sem beszélték ki, mert megszakadt Önök között a kommunikáció, és a konfliktus során mindketten megsértették egymás érzéseit, nem a megfelelő tisztelettel beszéltek egymással. Fontos lenne tehát beszélünk arról, hogy hogyan is kezelték Önök ezt a konfliktust. Mindketten elmondták, hogy a faluban is téma volt az eset, és találgatások indultak Szilvi és Robi viszonyáról, tehát fontos lenne beszélni erről is. Van-e még valami, amit fontosnak tartanának megbeszélni?”*

*„Igen.” – mondta Máté. „Hogy mikor fizet Robi.”*

*„Értem, tehát azt is meg kellene beszélni, hogy a kárrendezés hogyan történjen.”*

*Mint mediátor a következő témákat rögzítettem a megszakítás nélküli idő végére:*

**Barátság, ketjük múltbéli kapcsolata**

**Bizalom**

**Szavahihetőség**

**Felelőség**

**Tisztelet**

**Szilvi és Robi kapcsolata**

**Kommunikáció és a konfliktuskezelés módja**

**A kárrendezés módja**

A megszakítás nélküli idő tehát azzal zárul, hogy a mediátor a felek elmondásából rögzíti, hogy milyen témák megbeszélésére kerüljön sor. A mediátor felelősége, hogy a megfogalmazott állítások mögötti érdeket észlelje, de amennyiben a kérdésnek érzelmi vetülete is van, azt ugyancsak meg kell tudnia állapítani. A mediátornak a következő technikák lesznek segítségére ebben a ténykedésében: az **összefoglalás**, a **parafrázis** (a mediátor semleges hangnemből, sértések nélkül gyakorlatilag elismétli, amit hallott) és a **semlegesbe fordítás** (a mediátor a sértő, bántó, indulatos mondatokat szükségletekké, érdekekké fordítja át az érintettek segítségével).

A mediáció második szakaszában inkább az összefoglalás és a parafrázis használata ajánlatos, mert a semlegesbe fordítás direkter technikájára a tapasztalatok szerint csak később lesznek nyitottak a felek.

Mielőtt áttérnénk a témák megbeszélésére, el kell döntenünk, hogy milyen sorrendben fogjuk azokat megtárgyalni. Mivel az érzelmi szükségletek „kielégítetlensége” gyakran gátolja a felek közötti kommunikációt, így ezek megtárgyalása nem nélkülözhető, ha a felek jobb kommunikációjára, együttműködésére és megváltozott tárgyalási stílusára alapozó megoldás felé szeretnénk elmozdulni.

Nem érdemes azonban rögtön a problémákkal kezdeni – erre később szintén látnunk egy példát –, hanem lehetőség szerint inkább olyan témát keressünk, melyekben a felek nélkülünk is egyetértenek. Ezek a **semleges nyitó témák**, mint pl. Máté és Robi esetében ilyen lehet gyerekkori barátságuk.

A következőkben térhetünk rá az érzelmi szükségletek megtárgyalására, majd végül a megoldás felé mutató, ún. **tartalmi témákra, érdekekre**.

Máté és Robi esetében a felek kifejezték, hogy egymással szemben megrendült a bizalom, Robi és Szilvi kapcsolata minden félben kétségeket ébresztett a másik szavahihetőségével kapcsolatban, az autóban való verekedést mindketten felelőtlenségnek tartották, de a másikat hibáztatták miatta, és felmerül az is, hogy a konfliktus kiéleződése óta mindketten sokszor sértették meg egymást. Máté és Robi esetében tehát a következő témákat azonosítjuk érzelmi szükségletként:

#### **Bizalom**

#### **Szavahihetőség**

#### **Felelősség**

#### **Tisztelet**

#### **Szilvi és Robi kapcsolata**

Nézzük, hogyan folytatódik a mediáció:

*„Robi, Ön azt mondta, hogy Mátéval gyerekkori barátok voltak. Mikor ismerte meg Öt?”*

*Robi ekkor elmesélte, hogyan ismerkedtek meg még az óvodában, és rengeteg közös emlékük van. A jó bulik, a csajozás, a diszkó a szomszéd városban.*

*„Mi az, amire a legszívesebben emlékszik Mátéval kapcsolatban?”*

*„A közös pecázásra. Rengeteg halat fogtunk, mindenki utált minket ezért. Az öregek azt mondták, csalunk. Volt, aki azt mondta, hogy a piacon vesszük a halat, és azt hazudjuk, hogy mi fogtuk. Nagyon vicces volt.”*

*Ezen Máté is elmosolyodik, ő is azt mondja, hogy ezek voltak a legjobb kalandok. Pláne egy olyan faluban, ahol mindenkinek csak a szája jár, és mindenkit a szájukra vesznek az öregek.” (Na, gondoltam, erre még visszatérünk.)*

*Megkértem Mátét is, hogy meséljen a közös barátságáról. Kicsit oldódik a feszültség, mindketten szívesen beszélnek erről.*

Az eszmecsere során a semleges témák bevetése éppen ezért fontos: a felekben oldja a feszültséget, és képessé teszi őket egy olyan helyzetben való részvételre, melyhez egyikük sem szokott hozzá. A pozitív élmények felidézése segít abban is, hogy a felek nyitottabbá váljanak, jobban odafigyeljenek a másik fél által elmondottakra.

*„Mindketten azt mondják, hogy Önök nagyon jó barátok voltak, és kellemes emlékek fűzik Önöket egymáshoz. Meg tudnák fogalmazni, hogy mitől változott ez meg?”*

*„Robi bekavart.”*

*„Mivel kavart be?”*

*„Nem mivel, kivel.”*

*„Kivel?”*

*„A Szilvivel.”*

*„Amikor azt mondja, hogy bekavart, azt hogy érti?”*

Mint a rövid párbeszédből is láttuk, az érzelmi kérdésekre egy általános kérdéssel érdemes áttérni. Ebben az esetben ugyanis a felek egyike azzal a kérdéssel fog kezdeni, ami érzelmileg a leginkább foglalkoztatja: ebben az esetben Máté számára a legfájóbb pont az volt, hogy Robi és Szilvi között számára nem tetsző kapcsolat volt. A mediáció így nem pozíciókról, egymásnak szegezett követelésekkel („Fizesd ki az autóban okozott kárt!”) foglalkozik majd, hanem azokkal a kérdésekkel, melyek a tényleges konfliktust okozták, és a feleket a leginkább érdeklik. A „fizesd ki a kárt” – „nem fizetem, mert te okoztad” ebben a helyzetben a pozíció, nem más. Amivel a következő két órát tölteni fogjuk, azok a szükségletek, amelyek a pozíciók mögött húzódtak meg.

*Máté elmeséli újra, hogy mit érzékelt Robi és Szilvi kapcsolatáról. „Tehát Ön úgy érzi, Máté, hogy Robi és Szilvi között a kapcsolat több volt, mint barátság? Mire gondol, milyen kapcsolat volt közöttük?”*

*„Szexuális. Csaltak a hátam mögött, és jókat röhögtek a markukba.”*

*„Miből gondolja ezt, Máté?”*

*Máté elmeséli a lopott pillantásokat, elmeséli, hogy többen „látták” őket együtt, és azt is, ahogy mindig azt érezte, hogy amint elfordul, összekacsintanak.*

*„Néha olyanok voltak, mint egy szerelmespár.”*

A beszélgetés ezen szakaszában a megértés a cél. Ezért megyünk bele a konfliktus kialakulásával kapcsolatos részletekbe, majd egyre inkább azon dolgozunk, hogy a felek között a kérdéssel kapcsolatban párbeszéd alakuljon ki.

*„Robi, mit gondolsz arról, amit Mátétől hallott?”*

*Robi is elmeséli, hogy szerintem hogy történtek a dolgok. Majd visszatérve a kérdés érzelmi oldalára: „Most, hogy hallotta, hogy érezte magát Máté, mit gondolsz, milyen lehetett mindez a számára?”*

*„Pocsék. Mondjuk Máté mindig is kicsit féltékeny típus volt. Szerintem néha túlzásba is vitte. De azt ő sem gondolhatta komolyan, hogy a Szilvivel megcsalom. Hiszen mennyit lógtunk hárman együtt? Tudhatta jól, hogy ez csak egy barátság köztünk, semmi több.”*

*„Ezt értem, Robi, Ön azt mondja, hogy Ön szerint Máté félreértette a helyzetet. De mit gondolsz, milyen érzés volt mindezt átélni?”*

*Kis csönd következik, a srácok némán bámulnak maguk elé. Végül Robi megszólal:*

*„Nagyon rossz lehetett. Tudja a Robi is, hogy a korábbi barátnőm megcsalt. De ő tényleg. Hát azt nem kívánom senkinek, olyan, mintha összedőlne a világ egy pillanat alatt. Mintha senkiben sem lehetne megbízni, olyan, mintha mindenki tudta volna, csak én nem. Hát nagyon sajnálom, hogy Máté ezt így élte meg. Igazán nem ez volt a szándékunk Szilvivel.*

*„Máté, mit gondolsz arról, amit Robitól hallott?”*

*„Hát nem tudom, fura az egész. Ha így volt, miért nem szóltak?”*

*„Máté, ha jól értem, Önnek az hiányzott, hogy Robi és Szilvi beszéljenek Önnek arról, hogy milyen kapcsolatuk van egymással?”*

*„Igen. Szólhattak volna.”*

*„Miről kellett volna szólnunk, Máté? Mindig is sokat beszéltünk a Szilvivel, és te is tudtad, hogy gyakran találkozunk úgy is, hogy te nem vagy ott? De mindig tudtuk, hogy kinek hol a helye, és soha nem volt közöttünk semmi.”*

*„Nem tudom. Olyan hülye helyzet volt. Én komolyan azt hittem, hogy a legjobb barátommal csalsz meg a kedvesem. Tök hülyén éreztem magam.”*

*„Értem, épp csak nem volt mitől. Nem volt közöttünk semmi. De miért nem kérdezted meg a Szilvit, ha neked nem hiszel.”*

*„Megkérdeztem. Ugyanazt mondta, mint te.”*

*„És neki sem hiszel?”*

*„De igen. Te jó ég, totál hülyét csináltam magamból. A szerelem tényleg butít. Mondjuk kis híján ölt is, ahogy a baleset után kinéztünk.”*

A **reflexív kérdésként** ismert kérdéstípus („Ön szerint most a másik fél hogyan érzi magát?”) a felek empátiás készségét dolgoztatja meg, és a másik fél érzelmi helyzetének, állapotának pontosabb megértését szolgálja. Mint ebben az esetben láttuk, a kérdésre gyakran nehéz a válasz, és leginkább a mediáció későbbi szakaszaiban lehet alkalmazni. Viszont jó időpontban való használata közvetlen párbeszédet generálhat a felek között.

*Ezen a ponton visszatértem még a korábban félretett kérdéshez, miszerint a falu szeret pletykákat gyártani. Robi és Máté hamar egyetértenek abban, hogy most is csak ez történt. Kölcsönös, őszinte bocsánatkérés következik...*

*Már több mint két órája tart a beszélgetés, amikor úgy tűnik, ideje áttérni a „bizalom” kérdésére.*

*„Hogyan hatott ez az eset kettejük barátságára?”*

*A kérdésre elmesélik, hogyan élesedett kettejük között a konfliktus, és hogyan kerültek egyre távolabb egymástól. Szilvi egy ideig még próbált kettejük között közvetíteni, majd inkább jobbnak látta kimaradni az egészből. Robival nem beszéltek már egy hónapja. Máté is elmesélte, hogy hiányoznak a nagy beszélgetések, a közös pecázások, de nem ment, mert megrendült a bizalom.*

*Egyre jobban megy a közvetlen kommunikáció, már csak terelgetni kell a beszélgetésüket, és meggyőződni arról, hogy minden kérdést megtárgyaltunk-e. Így szépen végigmegyünk a korábban felvetett érzelmi szükségleteken, és végül elhangzik a kérdés:*

*„Van-e még valami, amit a történetekkel kapcsolatban szeretnének elmondani vagy megkérdezni egymástól?”*

*„Igen van.” – mondja Máté. „Fogunk mi még együtt pecázni?”*

*„Fogunk, te balfék. Akár holnap is.”*

*Egymásra kacsintanak, majd megint én következem:*

*„Köszönöm. Mindketten elmondták, hogy sajnálják, ami történt, és úgy érzik, jobban bízhatnak egymásban, és hasonló helyzeteket a jövőben inkább beszélgetéssel oldanának meg. Még egy utolsó kérdés maradt hátra: azt mondták, beszéljünk az autóban keletkezett kár további sorsáról. Mit kezdjünk ezzel?”*

A mediátor az érzelmi szükségletek megtárgyalását lezárhatja összefoglalással és azzal, hogy a feleknek adja a terepet, és megkérdezi, hogy van-e még megbeszélni, kibeszélni való kérdés.

Ha meggyőződött arról, hogy további érzelmi kérdések nem várnak megbeszélésre, akkor áttérhetnek a tartalmi témák megbeszélésére.

*„Nem igazán kell beszélni erről. Van biztosítás, majd az kifizeti. Azért van.”*

*„Robi, mit gondolsz erről?”*

*„Én örülök ennek, de ha valamiben segítség kell, akkor szólj. Segítek az ügyintézésben, vagy ha alkatrészt kell menni, akkor megyek. Tudod, megoldjuk.”*

*„Köszönöm.”*

*A mediáció végül is egy kézfogással zárult, és azzal a biztos tudattal, hogy a két régi barát már holnaptól tovább bosszantja a nagy öreg pecásokat.*

## NE VESZÍTSÜK EL A GYEREKET!

Egy családsegítő központban ülünk mediátor kolléganőmmel. Várjuk a klienseket, anyát és fiát. A családsegítő munkatársai a várakozás idejét azzal töltেনék ki, hogy a családdal kapcsolatos információkat adnak át nekünk.

Hamar leintjük őket: „Ne mondják el, kérem, majd a kliensektől megkérdezzük.” Nem értik, miért nem gyűjtünk be előzetes információkat a konfliktusról. „Majd a mediáció végén megbeszéljük, hogy miért nem.” – mondjuk. Ketten bent maradnak megfigyelőként.

Megérkeznek a kliensek: a 14 éves, meglepően magas fiú és az édesanyja. Helyet foglalnak, láthatóan nem tudják, mi fog itt történni.

Gyorsan elmondjuk az ilyenkor szokásos bevezetőt: a mediátor nem ad tanácsot, nem foglal állást, és nem dönt a felek helyett a konfliktusukban. Bármilyen megállapodás születik, arra a feleknek kell jutniuk. Mi csak abban segítünk, hogy a beszélgetés megfelelő keretek között menjen végbe. Tisztázzuk, hogy a mediáció önkéntes folyamat, bárki, bármikor jelezheti, hogy nem szeretné tovább, és akkor természetesen a beszélgetést befejezzük. Megbeszéljük azt is, hogy a mediátorokat titoktartás kötelezi, és még akkor is igaz ez, amikor a felekkel külön-külön beszélgetünk. Végül a mediáció három óras időkeretére hívjuk fel a figyelmet, és a szabályok rögzítése következik (hallgassuk végig egymást, kezeljük egymást tisztelettel, és a mobiltelefonokat kapcsoljuk ki).

Ezután az édesanyához, Jutkához fordulunk, azt tudakolva, hogy miért is fordult mediátorhoz? A nő akadozó hangon kezd bele a történetbe: „Ádám 14 éves, az iskola ötödik osztályát már sokadszor járja. Tanulmányi eredményei nagyon gyengék, jelenleg is több tárgyból bukásra áll. Leginkább a matematikával, a történelemmel és az irodalommal áll hadilábon, de még számítástechnikából vagy testnevelésből is csak hármásra futja.” Mint elmondta, Ádám korábban bejárt a családsegítőbe tanulni, a tanulmányi eredményein ez meg is látszott, kis mértékben javultak. Aztán egyszer csak nem ment be többé, és nem magyarázza semmivel, hogy miért nem.

Pedig az otthoni körülmények nagyon rosszak: beteg, magatehetetlen apjával és anyjával Ádám hármásban él egy egyszobás lakásban. Jobb lenne a családsegítőben tanulni, de Ádám erre nem hajlandó. Mindig csak a haverjaival lóg, akik bajba viszik. Jutka már többször próbálta „eltiltani” a kriminális hajlamú társaktól, de Ádámot ez egyáltalán nem érdekli, a tiltás ellenére továbbra is tartja velük a kapcsolatot.

Az iskolában is a magatartásával van a legtöbb baj, a haverok mindenféle hülyeségbe beleviszik. Egyszer még fegyelmit is kapott, amikor az egyik ilyen problémás sráccal együtt berúgták az iskola egyik ablakát. A másik srác persze elszaladt, és mindenki azt mondta, hogy csak Ádám a felelős az egészért. A gyerek pedig hagyta ezt... A tanárok

folyamatosan panaszkodnak Ádám órai viselkedése miatt. Vagy azért, mert szerintük alszik az órán, de legalábbis elmereng, és fogalma sincs az órán történekről, vagy pedig azért, mert agresszív, a társait is piszkálja, és nem lehet mellette dolgozni.

Úgy látszik tehát, hogy az anya szeretne valamilyen megoldást találni a gyerek iskolai tanulmányainak kérdéseire, szeretné biztonságban tudni a fiát, hogy ne kerüljön bajba a haverok miatt, és szeretné, ha tisztelettudóbban viselkedne otthon és a tanáraival. Ezeket a kérdéseket fogjuk megbeszélni a mediáció során, azokkal a témákkal együtt, melyeket Ádám hoz fel.

Ádám eközben csendes letargiában ül, láthatóan ez a beszélgetés sem érdekli. Mediátor társammal összenézünk: na ezt a srácot sem lesz egyszerű bevonni egy több-órás beszélgetésbe.

Megkérdezzük Ádámot, hogy ő hogyan látja a helyzetet, mi zavarja az egészben. Ádám csak annyit válaszol: „Semmi.” Csendben maradunk, megvárjuk a választ, mert ennyi nem elég. Ádám egy perc kínos csönd után folytatja: „Engem semmi nem zavar, de nem is érdekel ez az egész.” „Mi nem érdekli, Ádám?” – hangzik el az újabb kérdés. Nem mondja, de látszik rajta a meglepődés, hogy amióta bejött ebbe a terembe, és leült velünk beszélgetni, végig magáztuk őt. Mediátorként azt szeretnénk üzeni ezzel, hogy ő is egyenrangú fél, ő is számít, az ő véleményét is egyenrangúan fogjuk kezelni.

„A tanulás nem érdekel, meg az iskola. Unalmas.” Ádám elmondja, hogy ő csavarogni szeret, Szeret a haverjaival lógni.



Jó, hát akkor beszéljessünk a haverokról. Ádám sorra elmeséli, kik is a barátai, kikkel szokott eljárni, mit szoktak csinálni. Leginkább céltalanul lődörögnek a városkában, és ha éppen útjukba akad egy-két megrongálni való pad, akkor nem is késlekednek a cselekvéssel. Az legalább szint visz az életükbe. Az iskola sem érdekli, nem látja értelmét a tanulásnak. Nem érdekli az sem, ha a 8 osztályt nem végzi el, úgyis lesz majd valami. Egyszerűen nem akar tanulni, és azt várja édesanyjától, hogy ezt fogadja el.

Édesanyja, Jutka figyel, ahogy fia szokatlan nyíltsággal beszél a problémákról, megosztja a mediátorokkal ezeket a bizalmas információkat is. Megkérdezzük tőle, számára mennyi újdonság van abban, amit hallott. „Hát sejtettem, hogy ez az, ami történik, amikor nincsen otthon, és nem érkezik meg a megbeszélte időre. Nem tudom, mi lesz így velem, nem akarom, hogy elveszen. Mert a fiam, és szeretem, és ő is tudja, hogy ha már nincs otthon semmi, neki akkor is lesz. De valahogy furcsa, olyan furcsa ezzel szembesülni.”



Jutkát nagyon érzékenyen érinti az, amit hallott, előkerül a zsebkendő is, és egyre feszültebben gyűrögeti. Megkérdezzük Jutkát, hogy miért érinti ennyire érzékenyen az, amit hallott. Erre hosszú monológba kezd: elmondja, hogy mennyire nehéz helyzetben érzi magát. Otthon a férje magatehetetlen. Amíg dolgozott, addig is rosszul keresett ugyan, de most az a kicsi pénz is hiányzik. Sokszor nehézségekbe ütközik az is, hogy a napi betevő falatot előteremtse. Amijük volt, eladták már, vagy zálogba csapták, minden pénz arra kell, hogy ennivalóra legyen. Ennek ellenére soha nem történt még meg az, hogy Ádám éhesen feküdjön le, vagy ha új cipőre volt szükség, akkor a lehető leghamarabb ne szerezték volna be. A férjét is neki kell ápolnia, a gyerekek is ennyi probléma van, és úgy érzi, hogy az erőforrásai végére ért. Ennél többet nem tud teljesíteni. Sokszor fáradtabban kel, mint amikor lefekszik, úgy érzi, mintha sarokba lenne szorítva. Az utóbbi időben depresszióval küzd, komoly gyógyszereket kell szednie, amiktől jobban van ugyan, de sokba kerülnek. Volt már, hogy kenyeret vett inkább. Viszont ennek is meglett az eredménye: mivel a betegsége miatt nem teljesített jól a munkahelyén, ezért a válság miatti elbocsátásoknak ő lett az első áldozata.

A mediáció célja a szükségletfeltárás, és ennek alapján a felek egymással szembeni empátiájának felkeltése. Fontos, hogy értsék egymás gondolatait, érzelmeit, motivációit, mert ez kell ahhoz, hogy egyszer csak a folyamat elkezdjen működni, és a felek képesek legyenek megérteni és elfogadni egymást, és valódi, a szükségletekre alapuló megoldást tudjanak találni a kialakult helyzetükre.

Kemény kérdés ez egy tizennégy éves sráchoz, mégis éppen ezért teszem fel: „Mit gondolt arról, amit hallott az édesanyjától, Ádám?” Ismét hosszú csend következik, már megszólalnék, hogy megtörjem a kínos hallgatást, de az agyamban villog, amit a tréningeken is szoktam mondani a mediátor tanoncoknak: a csend egy technika, soha nem nekem kínos, mert tudom, miért csinálom. A csendet használom, hogy ne én dolgozzak, hanem az ügyfél dolgozzon magában a válasszal. Tényleg kemény kérdés, időre van szükség. Kérdően rám néz, azt várja, hogy kiségitsem a helyzetből egy kérdéssel, de nem teszem. Most nem nekem van vele dolgom, hanem neki van dolga saját magával.

Végül megszólal: „De nekem ez így jó. Tudom, hogy mégiscsak el kéne végezni az iskolát, meg azt hiszem tovább is kéne tanulni, de az nekem nem jó.”

Dolgozunk még ezzel az empátiával egy kicsit. „Ádám, Ön szerint az édesanyjának miért fontos, hogy elvégezze az iskolát, és biztonságban tudja magát?”

„Tudom, neki miért fontos, de nekem ez nem jó.”

Rátérünk a biztonság kérdésére. A kérdésre válaszolva Ádám elmondja, neki a biztonság azt jelenti, hogy ne kerüljön bajba. Azt is megfogalmazza, az édesanyja számára azt jelenti, hogy ne csavarogjon, legyen időben otthon, és végezze el az iskolát.

„És Ön szerint mi lesz Önnel akkor, ha ezek nem így történnek? Ha nem végzi el az iskolát, ha csavarog, ha bajba kerül?”

Ismét kínos csend van a szobában. Majd felcsillan Ádám szeme, azt gondolja, hogy egy tréfával ezt a csendet meg lehet törni. Legelbűvölőbb mosolyával mondja, hogy „Hát akkor csöves leszek.”

Jutka ekkor sírja el magát először. Ádámot nagyon megdöbbeníti az, amit lát. Édesanyja mindig nagyon ügyelt arra, hogy ha sírnia kell, ne a gyerek előtt tegye. De most nem bírja megállni. Megkérdezzük Ádámot is, hogy most mit gondol. Látjuk, meglepődött, hogy a vicc nem jött be, rajta kívül senki nem nevetett a tréfán. Gondoltam, ráteszek egy lapáttal, a következő beszélgetés zajlott le köztünk:

„Ádám, maga szerint milyen egy csöves élete?”

„Honnan tudnám?”

„Hát maga mondta, hogy csöves lesz. Akkor biztosan tudja, hogy az milyen. Meséljen róla. Milyen egy csöves élete?”

„Jó, hát nem gondoltam komolyan.”

„És mit kell tenni ahhoz, hogy ne így történjen?”

Még nagyjából 10 percet beszélgettünk, majd arra kértem őket, hogy egy második alkalommal jöjjenek vissza. Sok minden hangzott el, kemény kérdések és nehéz válaszok. Kell egy kis idő, hogy átgondolják mindazt, ami itt az elmúlt két és fél órában történt.

A következő alkalommal, amikor visszajönnek, már szinte kész válaszokkal érkeznek. Hamarosan megállapodunk abban, hogy Ádám javítani fogja iskolai osztályzatait legalább hármassá átlagra, és ennek érdekében bejár tanulni a családsegítőbe hetente legalább két alkalommal.

Megállapodunk, aláírjuk a papírokat, és kézfogás után elmennek.

Mediátor kolléganőmmel adunk egymásnak visszajelzést. A családsegítő munkatársait is megkérdezem, hogy ők mit gondolnak a látott mediációs esetről. A módszerrel kapcsolatos általános tanulságok megbeszélése után az egyik kolléga fogalmazza meg az eset számomra is fontos tanulságát. „Azt hiszem, betalált nála ez a beszélgetés. Remélem így van, mert ha ez nem segítene, vagy ha a megállapodást nem tartja be, akkor ezt a fiút elveszítjük.”

## HANGOS A ZENE

Márk, a 16 éves kamasz fiú lesütött szemmel, arcába húzott baseball-sapkával lép be a szobába. Két mediátor és két megfigyelő várja az amúgy is kellemetlen helyzetben, hiszen egy közte és édesanyja közötti konfliktus megbeszélésére kerül sor a következő néhány órában.

Nem ez az első eset, hogy Márk mediációra jön. Az első alkalommal, amikor találkozunk, a rá váró helyzettől megijed, és akkor kijelentette, hogy nem szeretne részt venni a beszélgetésen. Végül mégis elvállalta, és a második időpontra – igaz fél óra késéssel – megérkezett. Az első pillanatban is feltűnik, hogy Márk kerül mindenféle szemkontaktust, így világos, hogy továbbra sem lelkesedik az előtte álló beszélgetésért.

A mediátorok bevezető szövegét is unottan, leginkább a cipőjét bámulva hallgatja végig, csak akkor néz fel, amikor megkérdezzük, hogyan szólíthatjuk. Ezt követően az édesanyjához fordulunk, és megkérdezzük, hogy miért is fordultak mediátorhoz.

Szilvia, az édesanya elmeséli: a családsegítőben hallott arról a lehetőségről, hogy a gyerekével kapcsolatos problémák kezelésébe mediátort vonjon be. Nagyon szeretné, hogy a fiával meg tudják beszélni a problémákat, mert Márk soha nem hallgatja végig, rendszerint otthagyja, vagy veszekedés alakul ki közöttük. Mint mondja, abban bízik, hogy ebből a beszélgetésből csak nem lép ki, és végre lehetőség nyílik a problémák rendezésére.

Kérdésünkre elmondja, leginkább az zavarja, hogy Márk nagyon hangosan hallgatja a zenét, olyan hangosan, hogy egyszer szabályosan leestek a poharak a polcról, mert a nagy hangerő okozta rezgéstől szépen megindultak... Fontos lenne neki az is, hogy tudja: Márk merre csavarog, mert az iskolából ritkán megy mindjárt haza, és félti, nehogy bajba kerüljön.

Most Márkon a sor, hogy elmondja, ő miben látja a problémát. Válasza az, amire számítottunk is: „Nekem nincsen problémám senkivel. Nekem ez úgy jó, ahogy van. Szerettem hangosan hallgatni a zenét.”

Márk láthatóan továbbra sem kíván részt venni a mediációban. Valahogy képessé kell tennünk arra, hogy érdekeit, szempontjait megfogalmazza, és Szilvia szempontjait is képes legyen megérteni, elfogadni, vagy azokra legalább reagálni, ellenkező esetben a mediációs folyamat nem lehet eredményes.





Úgy döntünk tehát, hogy a problémákat egyelőre félretesszük, és arról kezdünk beszélni, ami a fiút igazán érdekli. Az első téma, amit felvetünk, a szabadidejére, hobbjára vonatkozik. Márk elmondja, hogy focizik, nagyon szereti ezt a sportot, és azt is gondolja, hogy jó benne. Valahogy vezető szerepet tulajdonítanak neki a többiek is, van, hogy neki kell körbetelefonálnia a csapatot, hogy a többi játékos is időben érkezzen az edzésre. Elmondja, hogy az edzője is nagyon nagyra becsüli, mert tehetséges. Szilvia is érdeklődve figyeli a Márk által elmondottakat. Megkérdezzük, hogy mennyi újdonságot hallott most a fiától.

Szilvia elmondja, hogy nagyon örül neki, hogy a fia ennyire jól érzi magát a foci pályán. Tudja, hogy tehetséges, és nagyon büszke rá, és azt is elmondja, hogy egyszer még egy meccsére is kiment, pedig nem szereti a focit.

Márk most először néz fel, és azt mondja: „Ezt nem is mondtad nekem.” Anyja szemében gyűlnek a könnyek, és Márkot is nagyon meghatja, amit lát: nagyon jól esik neki az anyjától kapott elismerés. Egyre inkább megnyílik, leveszi a sapkáját, végre a szeme is látszik, és ránk is most először néz igazán. Az elismerés mint mediációs technika meghozta az eredményét. Márk most érezte meg, hogy a mediáció nem olyan közeg, mint amihez szokva van. Itt senki sem ítéli el, senki nem alkot róla véleményt, senki nem tartja magát különbnek nála. Itt az is fontos, ami neki fontos, őt is meghallgatják, egyenrangú félként kezelik.

Áttérünk a zenére mint témára. Már közelítünk a problémához, de még csak annyit kérünk tőle, hogy meséljen a zenéről, amit hallgat. Valóban hangos ez az zene, mondja Márk, de hát ez ilyen, ezt így kell hallgatni. Már vissza is kérdez: „Maga ismeri ezt a zenét?” Majd elkezd mesélni róla, és azt is elmondja, hogy ő maga is írogat zenét, bár most már kevesebb ideje van rá, de mégis szereti. Az osztálytársai is szeretik a zenéjét, egyszer az ő egyik lemezét játszották egy osztálytársa születésnapján.

Már kezdi magát egyre jobban érezni, sapkája az ölében pihen, és a szemkontaktus is folyamatos. Márk már részt vesz a beszélgetésben, egyre oldottabb, többet beszél. Még azonban nem megyünk tovább, előbb beszélünk egy kicsit Márk ruhájáról, mert láthatóan eléggé sajtós stílusban öltözködik. A téma felvetését a beszélgetés elején nyilvánvalóan negatívan értékelte volna, de most már belefér ez is. Mint mondja, nagyon szereti a nadrágszíjon a csatokat, egész gyűjteménye van belőle. Egyszer csak feláll, és megmutatja a csatot, amit éppen visel, majd szépen elmeséli, hogy milyen szimbólumok is láthatóak rajta.

A mediációra a felek legtöbbször nagyon feszült hangulatban érkeznek. A feszültség meg tudja akadályozni a felek – vagy a felek egyikének – részvételét a beszélgetésben, ezért a mediáció egyik célja a bizalomépítés. A feleknek meg kell érzéniük azt, hogy a közeg, amelyben részt vesznek, bizalommal fordul feléjük, ezzel is bátorítva őket az érdemi részvételre. A feszültség oldását szolgálja az is, hogy

a mediáció elején ún. semleges nyitó témával kezdünk: ezek olyan témák, amelyekben a felek között igazából nincsen konfliktus, és szívesen beszélnek róla. Azzal, hogy a beszélgetés elején elvisszük a feleket a konfliktushoz kapcsolódó erős érzelmektől, arra is képessé tesszük őket, hogy egyre inkább megbízzanak a mediátorban, partnernek tekintsék, egy olyan személynek, aki empatikusan közelít feléjük. Ez a **képesség tételnek** nevezett momentuma a mediációnak az, amely a felek bevonását, és a folyamattal szembeni elköteleződését elősegíti, és lehetővé teszi az őszinte kommunikációt és odafigyelést a felek között.

*Ismét Szilviához fordulunk, megkérdezve, hogy mit szól mindahhoz, amit Márktól hallott. De ő elgondolkozva maga elé néz. Mi a baj, Szilvia? – kérdezzük. „Mennyire hiányoznak nekem ezek a beszélgetések, hogy Márkkal így el lehessen beszélgetni mindenféle apróságról. Nagyon egyedül vagyok.”*

*Hát megérkeztünk: az anya kimondott egy újabb szükségletet, melyről a beszélgetés elején nem szólt még. Ezzel kezdünk, majd beszélhetünk a nyugalomról, és a csendről, mint két fontos szükségletről, melyet Szilvia a mediáció elején megfogalmazott. De már Márk is figyel...*

Ez az a pillanat tehát, amikor át lehet térni a konfliktushoz kapcsolódó érzelmek megbeszélésére, az úgynevezett érzelmi szükségletek feltárására és az ezekről folytatott beszélgetésre.

*Mint Szilviától megtudjuk, egyedül érzi magát a házban. Munkáját nemrég elveszítette, életében most először munkanélküli, ami lelkileg nagyon megviseli. Otthon nehéz a dolga, mert két másik fia már nem otthon lakik, csak Márk, a legfiatalabb van még otthon. Férje alkoholista, gyakran meg is veri, régebben Márkot is verte, de most, hogy Márk már nagyobb, nem mer hozzányúlni. De a gyerekek attól még végig kell néznie, ahogy apja megveri az anyját, volt, hogy neki kellett közbeavatkozni. Az egész helyzet azért fájdalmas számára, mert úgy gondolja, egyedül Márkra támaszkodhatna, ő lehetne otthon az egyetlen segítség, ő jelentené számára a biztonságot. Jó lenne, ha Márkkal javulna a kapcsolata, ha ismét beszélnének, mint régebben, ha számíthatna rá, akár meg is védené, ha kell. Szilvia ismét sír, egy számára rendkívül kellemetlen helyzethez értünk. „Mi a legkellemetlenebb az Ön számára ebben a helyzetben, Szilvia?” – hangzik a mediátor kérdése.*

*„Az, hogy nem merek lépni. A férjem terrorizál bennünket, sehol nem kapunk segítséget, ha elválnánk, a gyereket is elvinnék tőlem, mert jelenleg munkanélküli vagyok. Csapdában érzem magam.”*

*Elmeséli az otthoni hétköznapokat, a férjével vívott napi konfliktusokat, a veszekedéseket, beszél a férj italozó életmódjáról, agressziójáról, arról, hogy a másik két fia sem keresi már őt, mert a házba, ahol az apjuk lakik, nem teszik be a lábukat, a férj megtiltja*

neki a telefonálást, és a házból csak titokban teheti ki a lábát, vagy akkor, amikor a férj nincs otthon. „Nagyon magányos vagyok, és félek.” – mondja ismét.

Megköszönjük Szilvia őszinteségét, és bátorságát, amiért elmondta mindezt, majd a döbönt csendben figyelő Márkhoz fordulunk. Úgy tűnik, sokkolták a hallottak, szembesült azzal, hogy neki bizony hamarabb kell felnőnie, mint osztálytársainak.

„Én ott leszek anya. Megvédelek, ha kell. Tudom, hogy mi csak egymásra számíthatunk.”

Úgy tűnik, túljutottunk az érzelmi csúcsponton, a korábban elhangzottakhoz képest a hangos zene lehalkítása már szinte technikai részletté silányul.

Mint láttuk, a mediáció során igazából az érzelmi kérdések megtárgyalása teszi ki a legtöbb időt. Az érzelmi kérdések tisztázatlansága megakasztja a felek közötti kommunikációt, és viszonyukat is tartósan rontja. Amennyiben az érzelmi szükségletek feltárása és megbeszélése nem sikeres, abban az esetben a mediáció sem vezethet tartós eredményre.

Természetesen nem minden konfliktus marad megoldatlan, ha az érzelmi oldalát nem sikerül rendezni. De azokban a konfliktusokban, melyek a közvetlen társas környezetünkben történtek, a problémák meg is fognak maradni, ha az érzelmi elakadásokat nem sikerül feloldani. A közvetlen társas környezetünk – a család, a munkahely, a szomszédság – nehezen változtathatók. Egy szituatív konfliktusból ki tudunk lépni, de a közvetlen társas környezetből való kilépés már túl nagy áldozatokat követelne.

A mediációt itt be is fejezhetjük, megtörtént az, amire szükség volt. Még megkérdezzük a feleket, hogyan is érezték magukat? Márk felel előbb: „Nagyon jó volt ez a beszélgetés. Sokat segített. Köszönöm.” Szilvia is megköszöni, majd távoznak.

Mint láttuk, ebben az esetben nem született írásbeli megállapodás. A mediációnak – a közvetlen társas környezetben zajló konfliktusok esetében – ugyanis nem feltétlenül a megállapodás létrehozása a célja, hanem elsősorban a felek közötti kapcsolat és kommunikáció tartós javítása, és a konfliktussal kapcsolatos érzelmi szükségletek feltárása, megbeszélése.

## NAGYAPA ÁRNYÉKA

A korábbi esetek olyan helyzeteket mutattak be, melyeket a „polgári” élet területéről vettünk. A mediációt azonban 2007 óta büntetőügyekben is alkalmazhatjuk Magyarországon. A következő eset egy büntetőügy mediációs megoldását mutatja be.

*Magas termetű, zavarban lévő fiú érkezik a mediációra. Édesanyja kíséri el, aki hasonlóan zavarban van, nem is tudják, mit kezdjenek magukkal. A másik félre, a sértettre még várni kell, ezért helyet foglalnak az előtérben. Egyre feszültebben várokoznak, majd megkérdezik, hogy mi történik, ha a másik fél nem jön el. El kell mondanunk az ilyenkor szokásos információt: ha a másik fél nem jön el, akkor megbeszélünk egy újabb időpontot, és ha arra az időpontra sem jelenik meg, akkor sajnos vissza kell küldenünk az iratokat a mediációt elrendelő ügyésznek, aki vádat fog emelni.*

*Komoly a tét, hiszen súlyos testi sértés büntettéről van szó, ami akár három évig terjedő szabadságvesztéssel is sújtható a törvény szerint. A fiú tudja is ezt. Érti, hogy sok múlik a beszélgetés alakulásától. Mint elmondja, már korábban a rendőrségen sem jelent meg a sértett minden alkalommal. Nehéz vele felvenni a kapcsolatot, hiszen hajléktalanról van szó...*

*Ellenőrizzük az iratokat, és abból kiderül, hogy a hajléktalan férfi átvette a mediációról szóló értesítést: a postás valamilyen csoda folytán megtalálta őt, így biztos, hogy tud a megbeszélés tényéről és időpontjáról. Tovább várokozunk, mindannyian reméljük, hogy a sértett végül megérkezik, és a beszélgetést le tudjuk folytatni.*

*Mintegy fél óra várokozás után a sértett megérkezik. Udvariasan elnézést kér a késésért, mint mondja, kereste a címet, de csak nehezen találta meg. Nem gond, az a fontos, hogy végre el tudjuk kezdeni a mediációt.*

*A felek helyet foglalnak a teremben, egymással szemben. Az anyuka a fiú mögött foglal helyet, hiszen itt most nem róla lesz szó. Most a fiún a sor, hogy vállalja a felelősséget a történetekért, és maga mondja el, mit érez, mit gondol.*

*Az ilyenkor szokásos bevezetővel kezdjük, hiszen fontos, hogy a felek értsék, mire vállalkoznak. Ismertetjük a mediáció legfontosabb alapelveit: a mediátor nem ad tanácsot, nem hoz döntést a felek helyett, csak az a szerepe, hogy segít a beszélgetés levezetésében.*

A büntetőügyi mediáció természetesen nem ennyire egyszerű, hiszen szemben a polgári mediációval, az itt zajló beszélgetésnek komoly következményei lehetnek minden résztvevő számára. Ha ugyanis bármely olyan megállapodásra jutnak a felek egymással, ami számukra megfelelő, és a megállapodásban foglaltakat be is tartják, abban az esetben a büntetőeljárás megszűnik a fiúval szemben, és mentesül a büntetőügyi felelősségre vonás következményei alól. Ha viszont nem jön létre a felek között megállapodás, vagy pedig a megállapodás maga nem teljesül, akkor a büntetőeljárás is folytatódik, vádemelés, bírósági eljárás lesz a következmény. Maga a büntetőügyi mediáció azonban, akárcsak a polgári mediáció, önkéntes folyamat: a felek bármelyike kiszállhat a beszélgetésből, tudva, hogy döntésének milyen jogkövetkezményei vannak.

A mediáció során kényes kérdéseket érinthetünk, így az eredményes mediáció egyik alapfeltétele a bizalom. Bizalom a mediátorral szemben, és ha minden jól megy, akkor a folyamat végére bizalom a másik féllel szemben is. Éppen ezért mindig hangsúlyozzuk, hogy a mediáció bizalmas folyamat, a mediátorokat titoktartás kötelezi, és ami a beszélgetésen elhangzik, arról másokat, kívülállókat nem tájékoztathatunk, illetve amit az egyes felek csak nekünk mondanak el, és nem szeretnék, hogy a másik fél tudomására hozzuk, az is köztünk marad.

Mivel a mediáció célja a felek között fennálló konfliktus rendezése, ezért a beszélgetés időigényes lehet, de nem tarthat tovább, mint három óra. A felek értik, és elfogadják a beszélgetés alapelveit, szabályait, így el is kezdenek magukat a mediációra.

*Először a sértettet, Lajost kérjük arra, hogy beszéljen a történetéről. Büntetőügyi mediáció esetében mindig a sértettet kérdezzük először, meséljen ő a történetéről és az azokkal kapcsolatos érzelmeiről.*

*Lajos elmeséli, hogy a történet minden részletére nem emlékszik, csak arra, hogy Zoli, az elkövető megrugdosta őt, amikor a földön feküdt. Arra emlékszik, hogy Zolival valamiért szóváltásba keveredtek, és akkor történt a verekedés. Elmeséli, hogy sajnos mindketten spiccesek voltak, amikor találkoztak, és az alkohol is biztos szerepet játszott az események bekövetkezésében.*

*Zoli hallgatja Lajost, feszengve ül a székében, és tekintetével engem fürkészt. Arra számít, hogy itt ítélni fognak felette, majd a felnőttek jól megmondják, hogy ő a hibás az egészért, azt is megmondják majd neki, hogy mit kell csinálnia, és majd biztos lesz valami büntetés is. Hozzá fordulva megkérem, mesélje el a történetet a saját szemszögéből nézve.*

*Zoli dacos tizenhat évesként kezd bele monológjába: ő csak a saját becsületét védte, mert nem hagyhatta, hogy Lajos úgy beszéljen a nagyapjáról, ahogy tette. (Na erre még visszatérünk, hiszen úgy tűnik, van a kapcsolatnak előzménye is...) Úgyhogy odament hozzá, meglökte, és amikor Lajos a földre esett, és még továbbra is szitkozódott, visszafordult, és kétszer belerúgott. Nem gondolta, hogy sérülést is okozott a rúgás, és hirtelen dühében persze el is ment a helyszínről.*

*Ismét Lajosnál a szó. Elmondja, milyen sérülései voltak, hogyan került kórházba, ott mi történt vele. Közben Zoli is figyel, láthatóan most hallja először ezt. Megkérdezem, mit gondol arról, amit hallott? Nem gondolkodik sokat a válaszon: „Sajnálom, ami történt, nem gondoltam volna, hogy megsérült...” Ahogy tovább beszélgetünk a témáról, Zoli megfogalmazza azt is, hogy ha tudja, hogy sérülés történt, akkor nem megy el, segített volna Lajosnak. A barátai, akik látták a történetet, már ott is mondták neki, hogy ne menjen el, és senki nem volt büszke arra, amit csinált. Tudja, hogy a szüleit is nehéz helyzetbe hozta, és saját magát is bajba sodorta a meggondolatlansága.*



Lajoson a sor, hogy reagáljon az elhangzottakra: ő el is mondja, hogy nem akarta bajba sodorni Zolit, hiszen nem rossz gyerek ő, de szerinte Zoli is túl sokat ivott aznap este, és ez volt a baj. „Igen, hát fáj, amikor megütött, és ezt nem kellett volna. Meg is lehetett volna beszélni.” – hangzik el Lajos „tanulsága”.

Ezzel a témával folytatom a beszélgetést: megkérdezem Zolit, hogy mit gondol arról, amit Lajos mondott. Úgy tűnik, ebben egyetértenek: nem kellett volna ütni, a konfliktust másképp is el lehetett volna rendezni. „Hagynom kellett volna az egészet, el kellett volna menni haza.” – mondja Zoli.

„Azt mondja Zoli, hogy tudja, mi lett volna a helyes. De mi volt az oka annak, Zoli, hogy Ön akkor mégis ilyen felindultan reagált? Mi volt az, ami zavarta?” – hangzik el a kérdés, amivel visszatérünk a korábban elejtett félmondatra.

Zoli felidézi, hogy Lajos mit mondott a nagypjára. Nagyon szerette a nagypját, aki két hónappal korábban meghalt, és a sértések, amiket Lajos mondott róla, feldühítették. Mint kiderül, Lajos a Zoli nagymamája által üzemeltetett kocsmá egyik „törzsvendége”, maga a verekedés is a kocsmá előtt zajlott, ahová Zoli – a hétvégi buli előtti emelkedett hangulatban – betért köszönni a nagymamának.

Megkérdezem Lajos véleményét is arról, amit Zolitól hallott. Lajos nem nagyon emlékszik a verekedés előtti „beszélgetésre”, de abban ő is biztos, hogy valamit mondott, amiről Zoli ideges lett, hiszen a verekedés utána történt.

„Mit gondol arról, hogy Zoli több tiszteletet várt volna el a nagypjával szemben?” – kérdezem Lajost, aki most kissé zavarba jött...

Lajos újra elmondja, hogy nem emlékszik pontosan arra, hogy a verekedés előtt mit mondott, de azt tudja, hogy Zoli nagypját ő nagyon kedvelte. Ők ketten jó viszonyban voltak korábban, akkor még neki is lakása és munkahelye volt. Mostanra lecsúszott, pedig Zoli nagypjára is úgy emlékszik, hogy próbált segíteni a munkakeresésben, és abban, hogy a válása után ne kerüljön utcára. Úgyhogy igazán hálás mindennéért, amit Zoli nagypja tett érte, és sajnálja, egyenesen szégyelli, ha ilyen kifejezéseket használt volna vele szemben.

Ettől Zoli is megenyhül. A Lajos szájából elhangzó szavak jól esnek neki is. Meg is kérdezem, mit gondol erről. Beszélgetünk még a nagypjáról, ő is elmesél néhány jó emléket vele kapcsolatban.

Az elismerés és a „sztorizás” mint mediációs technika hozzá tud segíteni ahhoz, hogy a felek egymással szemben megenyhüljenek, és könnyebben meghallják azt, amit a másik fél üzen nekik. Ezért Zolit is megkérdezem arról, hogy mit gondol Lajos hozzáállásáról? Mit gondol arról, hogy beleegyezett a mediációba, és nem bíróságra akarta vinni

az ügyet. „Ezért csak hálás tudok lenni neki.” – hangzik a válasz. Lajos elismerően mosolyog, jól esik neki, hogy ismét emberszámba vették.

„Mekkora volt az alkohol szerepe abban, ami történt?” – térünk vissza a Lajos által korábban felvetett gondolatra. Ezúttal mindkét félhez intézem a kérdést. Még ez az utolsó téma, amit szeretnék megbeszélni velük, mielőtt a megállapodásra áttérhetnénk. A korábbi beszélgetés már mindkét félnek azzal a tanulással járt, hogy az alkohol „bátrabbá” tette őket. Talán mindkét fél tanul ebből is valamit.

Hát akkor hogyan tovább? Mit vár el Lajos Zolitól? „Köszönöm, én már semmit. Bocsánatot kért, és az a fontos.”

A megállapodásban végül csak a bocsánatkérést rögzítjük. De a felek egymás elismerésével és meghallgatásával, a közöttük zajló kommunikáció javításával ennél tovább jutottak. A bennük megfogalmazódott tanulságok pedig talán mindkét felet elkísérik.

## SZAPPANOPERA

Egy festői szépségű kistelepülésen járok. A helyi családsegítőből egy hosszú ideje húzó-dó családi konfliktus kezelésére hívnak, melynek szálai már a kistelepülés szinte minden intézményében megjelentek.

Előzetesen csak annyi információval rendelkezem, hogy két család hosszú évek óta elenségeskedik egymással, hol az egyik család jelenti fel a másikat, hol fordítva. Olyan ez, mint egy évtizedek óta zajló szappanopera, melynek a sokezedik részén vagyunk túl. A helyi lakosok számára is ismert a konfliktushelyzet, hiszen lehet vele találkozni az utcán, a polgármesteri hivatalban, a családsegítőnél, az iskolában, a kisboltban.

A mediációra a családsegítő központ helyiségében kerül sor, az iskolából egy pedagógust, a két családból egy-egy képviselőt, valamint két fiatalkorút várok. A konfliktuskezelő folyamat eredménye iránt tapinthatóan nagy az érdeklődés: az iskolaigazgató, a polgármester, a családsegítő munkatársai mind a helyszín körül nyüzsögnek. Nem tesz jót ugyan a nagy érdeklődés, tartok is attól, hogy a feleket feszélyezni fogja, ezért mindenkivel ismertetem, hogy a mediáción csak az érintett felek vehetnek részt első körben, az ott megbeszéltekre vonatkozóan pedig engem titoktartás kötelez.

Pontosan érkezik a két család: mindkét oldalról a gyerekek és az apukák. A tanárnő előre jelezte, hogy kicsit késni fog. Legalább addig is megfigyelhetem a felek nonverbális kommunikációját. A hosszú folyosón elkülönülve várakoznak, egymással nem kommunikálnak, egymás felé sem néznek. Amikor megérkeztek, nem köszöntek egymásnak. Ebből máris érzékelhető a felek közötti jeges viszony.

De hogy kerül ide egy harmadik fél? A korábbi esettanulmányokban olyan helyzeteket mutattunk be, ahol három szereplő ült az asztal oldalain: a két fél, és a közöttük közvetítő mediátor. Ebben a helyzetben azonban nem csak két, hanem három vitázó felet kell „összebékíteni”, és közöttük valami olyan helyzetet elérni, hogy hosszú távon is betartható megállapodásra tudjanak jutni egymással.

*Megérkezik a tanárnő is, aki az asztal „negyedik” oldalán foglal ma helyet. A helyi iskola jól ismert alakja ő, a jelen lévő felek közül mindenkit tanított. Itt az ideje tehát, hogy elkezdjük a megbeszélést.*

*Bevezetőmet követően néhány udvariassági szabály (mobiltelefonok kikapcsolása, egymás tiszteletben tartása és végighallgatása) rögzítése jön, majd kezdetjük is a beszélgetést.*

*Szeretném tesztelni, hogy milyen aktivitásra lehet számítani majd az asztalnál a beszélgetés során, így a bevezetőt követően a lehető legáltalánosabb kérdéssel fordulok a felekhez: „Miért találkoztunk ma?”*

*Az egyik apuka szólal meg először, és a konfliktus régmúltjának feltárásával kezdi. Mint elmondja, a két család évtizedek óta ellenséges viszonyban van egymással. Hosszan sorolja a korábbi sérelmeket, és elmondásából kiderül, hogy minden elképzelhető módon bosszantották már egymást. Az egyik ilyen alkalommal a két apa össze is verekedett a polgármesteri hivatal udvarán, és a komolyabb sérülést csak a polgármester személyes közbelépése akadályozta meg, aki a verekedő feleket szétválasztotta. A konfliktusért az apa természetesen a másik felet okolja.*

*Megkérdezem a másik felet is, hogy ő miért fordult végül mediátorhoz, miért tartotta szükségesnek, hogy leüljön a másik féllal. Mint mondja, a polgármester vette rá mindannyiukat arra, hogy megbeszéléssel rendezzék a konfliktust az után az eset után, hogy – apáik jó példáját követve – a két fiú az iskolában összeverekedett. A két fiú közötti konfliktust a tanárnő közbelépése csillapította le, aki a verekedés hevében szintén kapott egy pofont. Akkor a fiúk nagyon elszégyellték magukat, mert a tanárnő egyébként helyben nagy tiszteletnek örvend, és a szüleit is tanította.*

*Az iskola az esetet követően a fiúk ellen fegyelmi eljárást indított, de nem csapták ki őket azzal a feltétellel, hogy a tanárnő részvételével tartott mediáción rendezik a konfliktust, és az ott születő megállapodásokat betartják.*

*Most a fiúkat kérdezem, hogyan látják ők a kialakult helyzetet. Elmesélik, hogy ők ketten mindig is jó viszonyban voltak, az iskolában is sokat segítettek egymásnak, és tanítást követően is sok időt töltöttek együtt. Azt mindketten tudták, hogy a szüleik között régóta konfliktus van, de soha nem vették komolyan. Azt gondolták, hogy az ő kapcsolatukat ez az egész nem befolyásolja. Otthon persze mindkét fiúnak hallgatnia*



kellett, ahogy a másik családot szidják a szülők, ilyenkor ez mindkettejüknek kellemetlen, kínos volt. Az iskolában vagy a közös szabadidőben nyoma nem volt a feszültségnek.

Azonban egyszer mégis verekedés lett a történet vége: a két fiú azon veszett össze, ahogy az egyikük „tréfából” elmondta, hogy otthon milyen hangnemben szoktak beszélni a másik családjáról. A tréfa eldurvult, és már csattant is az első pofon, a verekedésnek nem lett vége, amíg a tanárnő közbe nem avatkozott.

A tanárnő is elmesélte, hogy meglepték az események, a két fiút békés természetűnek ismerte, és soha nem gondolta volna, hogy egy pillanat alatt ennyire el tud fajulni a helyzet. Arról, hogy a két család között folyamatos az ellenségeskedés, ő is tudott, hiszen a szülők az ő osztályába jártak, és akkor bizony repültek a székek a szünetben. Bizott benne, hogy a régi konfliktuson sikerült túljutni a családoknak, de szomorúan látta, hogy ez nem így történt.

De vajon mi okozza az ellenségeskedést a két család között? Ehhez a témához érve kínos csend támad a teremben, mintha senki nem szeretne beszélni a konfliktus okairól. Hamar kiderül, hogy nem ez a csend oka. Igazából senki nem tudja megfogalmazni, mi is a probléma. A két apa annyit tud mondani, hogy a konfliktus generációkra visszamenően jelen volt az életükben...

Sajnos gyakran találkozni ezzel a helyzettel: a felek közötti konfliktus eljut egy olyan pillanathoz, amikor nem tudják már megmondani, hogy tulajdonképpen mi is a problémájuk egymással, csak annyit tudnak, hogy a másik fél a hibás, ő minden gond okozója. Ilyen helyzetben érdemes a feleket visszakísérni a jelenbe, és rátérni arra, hogy milyen problémákat, nehézségeket okoz a konfliktus fenntartása, és milyen következményekkel jár az ő számukra a helyzet.

A tanárnő is sokat segít ebben a helyzetben: rápirít a felnőttekre, hogy térjenek észhez, lássák be, hogy a kettejük közötti probléma már a gyerekeik életét teszi tönkre. Itt az ideje megkérni az apukákat, hogy vegyék számba, milyen következményekkel járt a helyzet az ő számukra.

*Mindketten megszegyenültek a lakóhelyükön, az egész utca rajtuk nevetett. A köztisztviselőben álló tanárnő, aki mindannyiukat tanította, szintén belekerült a konfliktusba, a gyerekeknek fegyelmi járt... Felmérték azt is, hogy a gyerekek baráti kapcsolatában is szinte helyrehozhatatlan kárt okozott a helyzet.*

Mediáció során mindig fontos feladat annak a meghatározása, hogy mi az a helyzet, amitől a felek szabadulni kívánnak, milyen érzelmi szükségleteik vannak, melyeknek a kezelése a mediáció során lehetséges.

*A beszélgetés közben a felek elmondták, hogy leginkább azt szeretnék, ha a folyamatos konfliktus valamilyen szinten megoldódna, ha végre nem kellene tartani a másik család fenyegetésétől, zaklatásától. Mindannyian úgy érzik, hogy a lakóhelyükön megszegyenültek. A mediáció nyelvére lefordítva mindez azt jelenti, hogy a feleknek nyugalomra és biztonságra van szükségük, illetve elvesztett méltóságuk visszaszerzésére. A tanárnő is ezt várja el a felektől: ő hajlandó túllépni a sérelmen, amit a két fiútól elszenvedett, amennyiben ők képesek lesznek továbblépni a kettejük közötti konfliktuson.*

*Mivel lejárt a mediációra számítható három órás időkeret, ezért egy következő megbeszélésen folytatjuk. A második mediációs ülést azzal kezdjük, hogy megkérdezem, mi történt az utolsó találkozásunk óta eltelt időben? Mint elmondják, az eltelt egy hétben nem történt közöttük konfliktus, a fiúk is jól kezelik a helyzetet, kezd közöttük helyreállni a szokásos „rend”.*

*Egyre nagyobb a nyomás a felnőtteken is, hogy találjanak megoldást a konfliktusra. Közél három óra telik el a második mediációs ülésből is, mire végre oda tudnak figyelni egymásra, és meghallják, hogy tulajdonképpen mindannyian ugyanazt szeretnék: nyugalmat a lakókörnyezetükben, és szeretnék biztonságban tudni családtagjaikat, gyermekeiket.*

*A felek között létrejövő írásos megállapodás is ezt tartalmazza: biztosítják egymás nyugalma, és tisztelettel beszélnek egymással a jövőben, valamint nem szítanak konfliktust a családok között. Minden fél kimondta: bízik a megállapodás teljesülésében, mert megértették, hogy nem ellenségei ők egymásnak, és a közöttük dúló konfliktushelyzet mindenkinek hátrányos következményekkel jár.*

A fent bemutatott eset számomra – a módszertani kihívásokon túlmenően – azal a tanulsággal zárult, hogy nem használjuk kellő hatékonysággal azokat az intézményeinket, melyek rendelkezésre állnak a hasonló helyzetek kezelése érdekében. Ott van a polgármesteri hivatal, ahová sok információ eljut a helyi konfliktusokkal kapcsolatban. Ott van a családsegítő intézményrendszer, ahol számos helyi, családi konfliktus lecsapódik, és ott van az iskolarendszer, melyben mindez szintén megjelenik. Ha ezek az intézmények mind információval bírnak arról, hogy a konfliktusoknak létezik a felek bevonására és együttműködésére alapozó megoldása is,

és időben kéri szakképzett, gyakorlott mediátor közreműködését, akkor megelőzhető a hasonló helyzetek kialakulása.

## ISKOLAI MINDENNAPOK KONFLIKTUSOKKAL

*Egy középiskola tele van konfliktusokkal. Kialakulhat a diákok, a tanárok, a szülők és a pedagógusok között. Az viszont, hogy a konfliktusban minden fél érintett, és mindenki mindenkivel konfrontálódik, talán még itt is szokatlan.*

*Az érintett iskola elhelyezkedése szerint az ország hátrányosabb szegletébe esik, ezért a közlekedési és egyéb problémák miatt a környékbeli diákoknak ez az egyetlen lehetőségük a középfokú oktatásra. Minden évfolyamon több osztály indul, és komolyabb problémák nincsenek. Azonban ahogy elkezdődött az új iskolaév, az egyik – előző évben jól szereplő – osztály látványosan rontott a teljesítményén. Megváltozott az osztály hangulata is: a diákok gyakran ellenségesek az osztályfőnökkel szemben, és a pedagógus kollégák is rajta vezették le az indulataikat, miután kiléptek az osztályteremből. Ez természetesen a tanáriban is komoly feszültségeket keltett. Az osztályban az a hangulat uralkodott el, hogy a jobban teljesítő diákokat lehurrogták, és lassacskán – néhány kivételtől eltekintve – a korábbi jó tanulók is rontottak. A helyzet sorozatos konfliktusokat szült a tanárok és a diákok között, a kiosztott egyesek pedig senkit nem hatottak meg. Az pedig mégiscsak tarthatatlan, hogy egy egész osztály megbukjon... A hurrogás és az osztályhangulat negatívan hatott a jó tanulókra, ők szerettek volna elmenni az iskolából, de ugye nincs hova... Közöttük, és a hurrogók között is egyre több lett a konfliktus, verekedések törtek ki, és a diákok egymás heccelésében is túlmentek a még elfogadható mértéken.*

*Valamit tehát tenni kellett. Az osztályfőnök az igazgatóval egyeztetve rendkívüli szülői értekezletet hívott össze. Azonban a szülői értekezlet nem a várt eredménnyel zárult. Viszonylag kevesen jöttek el, az igazán problémás gyerekek szülei pedig egyáltalán nem. A szülők között az volt az általános nézet, hogy az iskola is felelős a kialakult helyzetért. A szülők szerint ugyanis néhány pedagógus következetlen, és ráadásul kivételezik a jól tanuló diákokkal. A szülői értekezleten a szülők is összevesztek egymással, majd pedig, amikor az osztályfőnök beszámolt az igazgatónak a szülői értekezleten történekről, néhány kolléga is alaposan megsértődött. Ők ugyanis úgy vették, hogy az osztályfőnök be akarta mártani őket az igazgató előtt, és kifogásolták, hogy miért nem velük beszélt először.*

*Időközben a megmaradt „jól tanuló” diákok közül az egyik elhagyta az iskolát. Szülei azzal magyarázták a lépést, hogy az iskola légkörében lehetetlen a tanulás. Ez az iskolának presztízsveszteséget is jelentett, valamint előrevetítette annak a lehetőségét, hogy a többi jó tanuló is otthagyja az intézményt. Egyre inkább elmérgesedett a helyzet, amikor is úgy döntöttek, hogy valamilyen segítségre lesz szükség. Az egyik peda-*

*gógus vetette fel a mediáció lehetőségét, hátha ez eredményre tudna vezetni egy olyan esetben is, amikor az „asztalnak” nem csak három oldala van, hanem legalább négy: mediátor, szülők, diákok, pedagógusok.*

A mediáció olyan esetben, ahol az érdekek és a szereplők ennyire különbözőek, mindig előkészítést igényel. A következő lépéseket kell sorra vennünk:

- az érintettek körének meghatározása,
- a konfliktusban levő érzelmi szükségletek és érdekek meghatározása,
- mediáció az érintett oldalakon belül,
- a konkrét résztvevők körének meghatározása,
- együttes mediáció.

### **Az érintettek körének meghatározása**

*Ebben a helyzetben nyilvánvalóan jelen vannak a diákok, tanárok, szülők, illetve maga az intézmény. De ezek a csoportok nem homogének, hiszen – mint láttuk – a csoportokon belül is erős konfliktusok vannak.*

*Adottak továbbá a helyzettel kapcsolatban korábban kialakult személyes konfliktusok is: pl. verekedések a diákok között – tehát a konfliktuskezelő folyamatnak ezekre a helyzetekre és szereplőkre is koncentrálnia kell. Amikor tehát a diákok bevonásáról gondolkodunk, akkor számolnunk kell a „jó tanuló” diákok és a „hurrogók” csoportjával.*

*A pedagógusok esetében is sorra kell venni a konfliktusban közvetlenül érintetteket. Az osztályfőnök a mediációtól remélte a néhány kollégájával kialakult feszült viszony rendezését, valamint azt is, hogy sikerül az osztályával valamilyen konszenzusra jutni. A tanárok „csapata” sem egységes, így a közöttük levő konfliktusok rendezésére is sort kell keríteni.*

*A szülőkkel egyrészt gyermekük iskolai viselkedése miatt, másrészt pedig az iskolával szemben megfogalmazott éles kritikák miatt is szükség volt a párbeszédre. Önmagában a diákokkal nem lehetséges a konfliktus kezelése, így be kellett vonni a „problémás” gyerekek szüleit, illetve azoknak a gyerekeknek a szüleit is, akik az osztályban háttérbe szorultak.*

*Az iskola vezetését érzékenyen érintette a kialakult helyzet, a diákok és a pedagógusok közötti konfliktusok kialakulása miatt is. Azonban a mediáció nem szólhat hatalmi pozíciókról, és mivel az igazgató kétségkívül hatalmi pozíciót képvisel, a személyes jelenléte nem tenne jót. Így más mediációs módszerrel kellett biztosítani az iskola vezetésének a bevonását a folyamatba.*

*Ha ebben a pillanatban végzünk egy rövid fejszámolást, akkor azt látjuk, hogy a kezdetben négyoldalúnak gondolt asztal kibővült. Részt vesznek a diákok közül a hurro-*

*gók és a jó tanulók, az osztályfőnök és a pedagógusok közül azok, akiket a probléma közvetlenül érint, részt vesz az iskola vezetése a mediátor közvetítésével, illetve a valamilyen okból kritikus szülők és a mediátor. Ez a mediáció tehát legalább nyolc érintett oldal részvételével fog zajlani.*

### **Szükségletek és érdekek feltárása: mediáció az érintett oldalakon belül**

A következő lépésben a mediátornak arra kell törekednie, hogy konstruktív párbeszéd alakuljon ki az érintett oldalakon belül. Ennek a lépésnek az a célja, hogy a későbbiekben sorra kerülő együttes mediáción az egyes oldalakon belül (diákok, tanárok) már ne legyenek feszültségek, és – ha ez lehetséges – az adott oldal képviselői nagyon hasonló vagy azonos álláspontot képviseljenek. Az „egyoldalú” mediációk abban is segítenek, hogy az együttes mediációs ülés konkrét résztvevői körét is meghatározzuk.

#### **Az első kör**

*Amellett döntöttünk, hogy első lépésben a pedagógusokkal kezdünk dolgozni. Ennek megfelelően sorra vettük azokat a konfliktushelyzeteket, amelyek a pedagógusok között alakultak ki. Legérzékenyebben az osztályfőnök, illetve két kollégája: az énektanár és a matematikatanár reagált az osztállyal kapcsolatos konfliktusra. A részvételükkel két mediációs ülés zajlott, amelyek során végigbeszéltük a helyzetet, és feltártuk a konfliktussal kapcsolatos szükségleteket és érdekeket. A legfontosabbak ezek közül a bizalom, a tisztelet és a megbecsülés volt, érdekként pedig a pedagógiai gyakorlatszerzés jelent meg.*

*A második mediációs ülésen a felek egymástól kölcsönösen bocsánatot kértek a kialakult helyzetért. Ezen túlmenően abban is megállapodtak, hogy az együttes mediációs megbeszélésen mindhárman részt vesznek. Megállapodásuk ezen kívül azt is tartalmazta, hogy a matematikatanár – aki tapasztalatlanak tartotta az osztályfőnököt – megnézte a osztályfőnök néhány óráját, illetve az osztályfőnök is hospitált a matematikatanárnál, szakmai kérdésekben pedig a jövőben rendszeresen konzultálnak egymással.*

*Ezt követően az iskola igazgatóját, aki – a korábban vázolt indokok miatt – személyesen nem vett részt a megbeszélésen, tájékoztattuk a megállapodás létrejöttéről, továbbá annak tartalmáról. Fontos, hogy a mediátort ilyen esetben is köti a titoktartás, így a megbeszélésen elhangzottakról nem, csak a megállapodás tartalmáról adhatott tájékoztatást.*

#### **A második kör**

*A következő lépés a szülők bevonása volt a mediáció folyamatába, itt hasonló módszerrel dolgoztunk, mint a pedagógusok esetében. A megbeszélésen nem jött létre írásos megállapodás, de ennek a megbeszélésnek nem is ez volt a célja. Mindössze arra*



törekedtünk, hogy a szülők jobban értsék a kialakult helyzetet, és az azzal kapcsolatos érzéseiket, valamint gyermekeikkel kapcsolatos aggodalmaikat megoszthassák egymással. A megbeszélés egyetlen alkalom volt, és a kitűzött célt el is érte.

### **A harmadik kör**

Az előkészítő folyamat végén azon diákokkal találkoztunk, akik között a legtöbb konfliktus volt. Három „hurrogó” és négy „jó tanuló” diák között zajlott le a mediáció. A mediáció – nem kis kihívások árán – végül azt az eredményt hozta, hogy a diákok a mediátor aktív közreműködése nélkül is hosszan beszéltek a helyzetről, megtárgyaltuk azokat a helyzeteket, amelyek az egyik vagy a másik fél számára kellemetlenek voltak.

A megbeszélésen semleges nyitó témaként a közösség fontossága szerepelt. Mindannyian elmondták ugyanis, hogy a most tárgyalt konfliktust megelőzően jól érezték magukat az iskolában, a diákok között is jók voltak a kapcsolatok. Hogy a helyzet igazából mitől változott meg, arról sokkal többet nem tudtunk meg, de úgy tűnt, hogy nem is ez a téma foglalkoztatja a diákokat a leginkább. Főleg a „jó tanuló” csoport oldalán kellett a tisztelet, az odafigyelés, a méltóság érzelmi szükségleteivel foglalkozni, a „hurrogó” csoport esetében pedig a kommunikáció és az empátiás készség – legalábbis kezdeti – hiánya okozott kihívásokat.

A megbeszélés végén végül még egy írásbeli megállapodás is létrejött a felek között, melynek tartalma egymás tiszteletben tartásának ígérete volt.

Így a következő lépésben jöhetett az együttes mediációban konkrétan részt vevők körének meghatározása.

### **Konkrét résztvevői kör meghatározása**

A mediációba a három „hurrogó” és a négy „jó tanuló” diákot, részükről egy-egy szülőt, illetve a három pedagógust vontuk be. Így a megbeszélést két mediátor vezetésével összesen tizenkilenc fő részvétele mellett kellett megterveznünk. Az iskola vezetőjének részvételét továbbra sem tartottuk szerencsésnek, így vele abban maradtunk, hogy amennyiben megállapodásra jutnak a felek egymással, annak aláírására várjuk majd őt is.

Mivel a korábbi mediációs fordulókban alaposan megbeszéltük a konfliktus érzelmi vonatkozásait, így ezen a megbeszélésen az eddig elért eredmények visszajelzését követően érzelmi szükségletek már nem merültek fel. Az együttes utolsó fordulóban már csak a fennmaradt, tisztázásra váró érdekekről folytattunk eszmecsere-t. Beszéltünk az iskola elvárásairól a magatartás és a teljesítmény tekintetében, illetve a diákok és a szülők is megfogalmaztak elvárásokat a pedagógusokkal szemben a következetesre, a számonkérések megfelelő időben való bejelentésére, illetve a dolgozatjavítás határidejére vonatkozóan.

*A mediáció írásbeli megállapodással zárult, melynek aláírására az iskola vezetője is megérkezett, így összesen húsz érintett fél aláírása szerepelt a dokumentumon.*

Az eset több szempontból is hordozott kihívásokat a mediátor számára. Az egyik kihívás az ügy jellegéből adódóan az volt, hogy maga a konfliktushelyzet a felek közvetlen társas környezetében zajlott. Ilyen esetekben a mediáció elsődleges célja a felek közötti kapcsolat és kommunikáció tartós javítása, hiszen ebben a környezetben fogják a felek továbbra is élni a mindennapjaikat.

A másik sajátosság a fiatalokkal kapcsolatos mediációra jellemző: az empátia készséggel való „munka” a mediáció egyik alapköve, viszont ebben a korcsoportban gyakran azt tapasztaljuk, hogy nehezen beszélnek érzelmeikről, illetve nehezen fogadják el a másik érzelmeit, szempontjait. Nem is beszélve arról, hogy egy ekkora hallgatóság előtt megnyilvánulni sokak számára idegen. Ezen az akadályon azal lehet túllépni, ha a mediáció folyamata megfelelő bizalmat épített a felek között.

A harmadik sajátosság a komplex, sokszereplős ügy által okozott módszertani kihívás. A sokszereplős ügyekben a konfliktus gondos feltérképezése, és – mint ez esetben láttuk is – a felszín mögött rejtőző konfliktusok mediálása nyújthat segítséget. A sokszereplős, komplex mediációs eseteket mindig folyamatként kell értelmezni, soha nem szűkíthetjük le a beszélgetést egyetlen találkozóra.

A bemutatott eset szemlélteti a különbségeket a „hagyományos”, erőre, pozícióra, fegyelmi alapozó megoldás, illetve a tárgyalásos, mediációs megoldás között. Míg a hagyományos eljárásban szűkebb körben, a konfliktus tényleges emberi oldalát figyelmen kívül hagyva születnek büntetést és megszegyenítést tartalmazó fegyelmi határozatok, addig a mediáció során minden fél szükséglete és érdeke a felszínre kerül, mindenki foglalkozik a másik fél szempontjaival, mindenki minden érzelmét, gondolatot meghallgat, majd ezek alapján a felek teljes egyetértése mellett ők maguk hoznak döntést. Rendezésre kerülnek továbbá a háttérben meglévő személyes konfliktusok is, így tartós megoldásra lehet számítani.

## CSALÁDI IDILL

A következő eset szintén a büntetőügyi mediáció tárgyköréből származik, de egy kicsé másképpen mutatjuk be. Megpróbálunk ugyanis belepillantani a felek „fejébe”, és részletesebben áttekintjük a mediátorok szakmai dilemmáit is. Az esetnek további sajátossága sokszereplős jellege is.



## **A szereplők**

*A konfliktus, mely az esetleírásban ismertetésre kerül, egy családon belül történt meg, ráadásul érdekessége, hogy három generációra is kiterjedő ügyről van szó, így jogi képviselőkkel együtt 9 érintettje van az ügynek. Részt vesz még két mediátor és három megfigyelő.*

### **István bácsi, a nagypapa**

*60 év körüli, aki láthatóan rendkívül sértettnek érzi magát a történetek miatt. A mediáció alatt alig szólal meg, a mediátorokkal barátságtalan, a családtagjaival pedig kifejezetten ellenséges. Jól láthatóan játszmázik, és a mediációval szemben sem elkötelezett. Kezdeti stratégiája: ha nem kell elismernem a saját felelősségemet, akkor megengedem, hogy bocsánatot kérjenek tőlem.*

### **Marika néni, a nagymama**

*Szintén 60 év körüli nő. Számára az egész roppant kellemetlen, de mégis hajlandó részt venni. Érti, hogy a lehető legjobb megoldás a közvetítői megbeszélés során jöhet létre. A szégyenérzete áthatja egész jelenlétét, ezt időnként agresszivitással, illetve a mediátorok udvarias sürgetésével kompenzálja. Kezdeti stratégiája: mielőbb legyünk túl az egészen, csak beszélni ne kelljen a történetekről. A gyorsaság megóv a megszegyenüléstől.*

### **János, az öcs**

*Az egész helyzet áldozatának tekinti magát, aki csak védeni próbálta édesapját, István bácsit a gonosz bátyjától. Leginkább azért jött, hogy bebizonyítsa mindenkinek: a bátyjával és annak családjával nem lehet együtt élni. Kezdeti stratégiája: na most ti is láthatjátok, hogy a bátyám hibás mindenben...*

### **A jogi képviselő 1.**

*Fiatal ügyvédnő, az ügyvédi iroda megbízásából a mediáció során képviseli az ügyfeleket. Az egész mediáció nem különösebben érdekli, leginkább abban bízik, hogy megállapodnak az ügy gyors lezárásáról a család másik felét képviselő ügyvédnővel, és akkor lehet is menni pénzt keresni. Látva, hogy nem ez történik, először ellenségesre fordul a viselkedése, majd biztatgatni kezdi az ügyfeleket a megállapodásra, és a mediátorok pártjára áll, de mivel ez sem hozza meg a várt gyors eredményt, bejelenti, hogy sürgős dolga támadt, és távozik.*

### **Miklós, a báty**

*A család másik felének domináns tagja. Szereti lobogtatni a győzelmi zászlót, és nem igazán hall meg más érveket a sajátjain kívül. A történetekért kizárólag a másik felet hibáztatja, saját felelősségét az ügyben nem ismeri fel, de nem is különösebben érdekli. Szeretne hazamenni gyorsan. Öccsével a minimális kommunikációra sem hajlandó, viszonyuk kifejezetten ellenséges.*

Kezdeti stratégiája: bátyám és apám hibáztatása eltereli a figyelmet a saját viselkedéséből eredő felelősségről.

### **Júlia, Miklós felesége**

Igazi, tapasztalt nagy játékos. Vérbeli manipulátor, aki sikerrel és befolyásoló szándékkal alkalmazza az érzelmi kitörést, a sírás, a düh, a bűnbánat, és a szegény látható érzelmi jegyeit, színpadi elemeit.

Kezdeti stratégiája: fenntartom az érzelmi manipuláció játszmáját mindaddig, amíg az nem veszélyezteti az eljárás eredményét. Tapasztalt játékosként tudom, hol a határ...

### **Zoltán, az unoka**

A 17 éves fiú a nagy családi idill kellős közepén találta magát. A helyzet és a történetek is láthatóan feszélyezik, szívesen szabadulna az egésztől.

Kezdeti stratégiája: ha nem szólalok meg, talán kimaradhatok az egészből.

### **A jogi képviselő 2.**

Akárcsak kollégája, ez a hölgy is azzal a szándékkal érkezett, hogy gyorsan lezavarják ezt az egészet, aláírnak valami papírt, és szaladnak haza. Láthatóan nem érzékeli az ügyfelei egyre világosabb igényét, miszerint a történetek **érzelmi** oldaláról akarnak beszélni. Zavarják az érzelmi reakciók, nem tud mit kezdeni a felbukkanó és egyre erősödő érzelmi szálakkal. Ezt eleinte „csak” non-verbálisan, majd egyre határozottabban verbálisan és non-verbálisan is érzékelteti. A megegyezést sürgető hozzáállásában az sem különösebben zavarja, hogy a mediáció kezdetén a bűncselekmény elkövetését minden jelenlévő egyöntetűen tagadja, ami a büntetőügyi mediációt kizáró jogi feltétel...

### **Zoltán eseti gondnoka<sup>2</sup>**

Családi konfliktus lévén a bíróság rendelte ki a szülők és Zoltán, a fiatalok sértett érdekellentéte miatt. Fogalma sincs, hogy hogyan került ide, nem érti, miért kell részt vennie a megbeszélésen, hiszen őt „csak azért küldték, hogy valamit aláírjon”. A mediáció során végig egyetlen szót sem szól, non-verbális kommunikációja is egyértelművé teszi, hogy az eseményeket nem követi figyelemmel.

### **A történet**

Esetünk közvetlen előzménye egy családon belüli kölcsön. A kölcsönt Marika néni kérte Júliától, aki a mintegy 40.000 Ft-ot készséggel a nagymama rendelkezésére bocsátotta, de gondosan kikötötte a megtérítés pontos időpontját. A felek elmondása szerint a konfliktus ennek az időpontnak az eltolódása miatt robbant ki, de a beszélgetés közben hamar kiderült, hogy a konfliktus több évre visszamenőleg jelen van a családban – egészen pontosan Miklós, a báty nősülését követően alakult ki.

2 Az eseti gondnok a bírósági vagy egyéb jogi eljárás során, a szülő és a gyermek érdekellentéte esetében a gyermek mellé kirendelt ügyvéd.

Adva van tehát ez a bizonyos 40.000 Ft kölcsön, melynek elérkezett a visszafizetési időpontja. Júlia felhívta Marika nénit aznap 10 órakor, emlékeztetve őt arra, hogy eljött a fizetés napja, aki biztosította is Júliát, hogy az összeg a rendelkezésére áll, tessék szépen érte jönni délután 4-re. Júlia meg is nyugodott ennek hallatán, hiszen arra sajnos volt már példa, hogy a családban nyújtott kölcsön nem került visszafizetésre. Úgy tűnt, ezzel minden rendben lesz.

Akkor éppen bevásárláshoz készülődött a család, tehát Miklós, Júlia, Zoltán és a pár 6 hónapos kisgyereke. Beültek az autóba, majd útközben hirtelen ötlet született: hát, ha úgyis megvan a pénz, akkor akár most is vissza lehet azt adni. Igaz, hogy 4 óra volt megbeszélve, és ekkor dél volt, de ha már úgyis arra járunk... El is indult a család Marika nénihez, és Júlia, kiszállva az autóból, megszólította a kertben tevékenykedő István bácsit, a nagypapát. És ahogy az lenni szokott, a sztorik innentől eltérnek.

### **Júlia verziója szerint...**

István bácsi durván ráfőrdedt, hogy mit keres itt, hiszen nem mostanra volt megbeszélve a találkozó. A ráfőrdedést durva szavak, és egy kis lökdösődés követte, amikor is a meglehetősen ittas István bácsi lekevert Júliának egy pofont. A pofont látva a család többi tagja az autóból kiugorva Júlia segítségére sietett, de Miklós visszaparancsolta Zoltánt az autóba. Ekkor jött ki a házból Marika néni és János, akik látva a történetet, bekapcsolódtak a kialakult dulakodásba. János elkezdte ütni bátyját, Miklóst, Marika néni pedig egy söprűnyéllel ütlegelte Júliát, aki így elengedte István bácsit. A Júliától megszabadult nagypapa így János segítségére siethetett az akkor már a földön fekvő Miklós rugdosásában. Ekkor pattant ki az autóból – a 6 hónapos kicsit az autóban magára hagyva – a család mostanáig szemlélődő tagja, Zoltán is, aki apja, Miklós segítségére sietett.

A verekedés pillanatok alatt elcsitult, majd Miklós családja dühödten visszaugrott az autóba, és elhajtott. A sérülések miatt azonban kórházba kellett menniük, és a feljelentést a kórház tette meg hivatalból.

### **István bácsi verziója szerint...**

Éppen a kertben tevékenykedett, amikor is megjelent Júlia, és agresszíven, sértő módon viselkedve kérdőre vonta, hogy hol van a pénz. Mire ő nyugtatgatni kezdte, hogy édes lányom, nem mostanra volt megbeszélve, gyere szépen vissza 4-re. Erre Júlia először elkezdte szidalmazni (részeges vén marhának titulálta, ami azért is sértő, mert soha egy kortyot nem ivott...), majd lekevert neki egy pofont, amit mégsem tűrhetett szó nélkül. Ekkor, hogy a további pofonoktól védje magát, ellökte magától Júliát. Egyszer csak ott termett az idősebbik fia is, Miklós, akitől szintén kapott egy pofont. Ekkor érkezett meg Marika néni a söprűvel, és János, akik a védelmére siettek. Ekkor már Zoltán, az unokája is bekapcsolódott a verekedésbe. A verekedés hamar véget is ért, a történet csak este vett újabb fordulatot, amikor a kórházban az orvos tudatta velük, hogy hivatalból feljelentést kell tennie.

Az eddigiek alapján tehát a vád szerint minden érintett fél sértett és terhelt is egyben. Kezek, orrok, bordák törtek mindenkinél, tehát súlyos testi sértés az eset.

## Szakmai kihívások

Az ügy típusának ismeretében amellettt döntöttünk, hogy a megbeszélést a mediáció második szakaszáig (a bevezetés és a megszakítás nélküli idő együtt), majd ezt követően a harmadik szakaszt is végig **különtárgyalásban** vezetjük le. Mint kiderült, az előkészítés során hozott szakmai döntés megalapozott volt, hiszen a konfliktus dinamikája miatt az együttes megbeszélés a harmadik mediációs szakaszban gyakorlatilag lehetetlen lett volna.

### **Ez a következő szakmai problémák miatt volt így:**

Az első szakmai problémát az eljárás levezetése során az jelentette, hogy a felek **gyakorlatilag tagadták azt, ami történt**. Mind a két család arra hivatkozott, hogy ők ugyan nem ütöttek, csak a másik család a hibás mindenben. Összegezve a mediáció második szakaszában hallottakat, a mediátorok rákérdeztek, hogy ha senki nem ütött, akkor mire alapozva készültek a láttelepek, amiket mindkét csapat lelkesen be akart mutatni. Ezt követően felhívtuk a figyelmüket arra, hogy a közvetítői eljárás feltétele, hogy a terhelték, így tehát valamennyi résztvevő elismerje a történeteket. Ezzel a két gondolattal zártuk le a mediáció második szakaszát, és kezdtük el az igencsak hosszúnak ígérkező harmadik szakaszt, az eszmecsere.

A külön lefolytatott eszmecsere során a felek továbbra is állították, hogy ők nem ütöttek, csak a másik fél. A helyzetet tovább nehezítette a Miklóst és Júliát képviselő ügyvéd, akinek non-verbális jelzései egyre zavaróbbak lettek. Megkérdeztük hát, hogy mi zavarja, mire kifejtette, hogy véleménye szerint azért jöttek ide, hogy megállapodást írjanak alá, de úgy nem tudnak aláírni semmit, ha nincs bent a szobában a másik fél. Fel kellett hívni tehát ismét az ügyvéd figyelmét is arra, hogy a mediációnak alapfeltétele a felelősség elismerése, ami ebben a helyzetben láthatóan hiányzik, és megosztottuk vele azt a nézetünket is, miszerint a család ismét egymásnak esik, ha mindenki bent ül egyszerre.

Mivel úgy tűnt, ezen a nyomon nem jutunk messzire, így – ahogy más esetekben is tettük már - elkezdtük a felelősség oldaláról átbeszélni a történeteket. Tehát ahelyett, hogy a történetekben játszott pontos szerepüket firtattuk volna, arra kérdeztünk rá, hogy ki mennyire érzi magát felelősnek abban, hogy ez a helyzet kialakult. Ezzel a kérdéssel hagytuk dolgozni őket magukban, és a család másik felével folytattuk.

A család másik fele nem volt egyszerű eset István bácsi és János viselkedése miatt, ami a helyzetnek elég sajátos dinamikát adott. István bácsi ugyanis kijelentette, hogy ő nem hajlandó tovább folytatni a mediációt, lesz ami lesz, őt nem érdekli. Ekkor követ-

keztek a „módszertani nagykönyv” előírásainak megfelelően a kiugrás lehetséges veszélyeit és a bent maradás előnyeit firtató kérdések (BATNA/WATNA)<sup>3</sup>, amelyekre nem tudott határozott választ adni. Segítségére sietett ekkor a jogi képviselő, akit az ügy mielőbbi lezárása motivált, és elmagyarázta az eljárás befejezésekor várható következményeket. János pedig zavarban levő apja segítségére sietett, és kijelentette, hogy ő „ezekkel” nem hajlandó beszélni, még ha börtönbe zárják is. Csak akkor hajlandó folytatni a beszélgetést, ha az apja is. Marika néni hajlandó volt folytatni a beszélgetést, csak jussunk valami eredményre...

A család ezen feléne is feltettük a már kipróbált, és általában sikerre vezető kérdést a felelősségről. A két sértett férfibuszkeség azonban – ügyvédjük és Marika néni döbbenetére – nem volt hajlandó még csak foglalkozni sem a kérdéssel.

Ezen a ponton tehát világos lett, hogy a közvetítői eljárás sikere azon múlik, hogy a felek hajlandóak lesznek-e felismerni a történetekben rejlő felelősségüket, illetve sikerül-e a beszélgetés folytatására rávenni István bácsit, legalábbis addig a pontig, ameddig valamelyik résztvevő játékstratégiája látványos kudarcba nem fullad.

Visszamentünk tehát a Miklós – Júlia – Zoltán hármashoz, megtudakolni, hova is jutottak a felelősség kérdésével. Nagyjából félórás küzdelem, sorozatosan alkalmazott reflexív kérdések, és semlegesbe fordítás, illetve ügyvédi rendre utasítgatások után elérkeztünk a döntő pillanathoz: kijelentették, hogy felelősek abban, hogy hagyták elduruulni a helyzetet, hogy agressziót alkalmaztak, és hogy régóta rossz a kommunikáció a családban. Kijelentették azt is, hogy nekik is van miért bocsánatot kérni, de ezt a másik féltől is elvárhatják. Zoltán mindössze igazat adott a szüleinek.

Ezen a ponton tehát újabb játszmalehetőség került a pakliba: nyilvánvaló volt, hogy István bácsi felismeri a kínálkozó alkalmat, és le is csapott rá. Amikor ugyanis azt firtattuk tőlük, hogy ők hova jutottak a felelősség kérdésével, mindössze csak annyi volt a válasz István bácsi részéről, hogy na ő aztán nem csinált semmit. Ezen a ponton kénytelenek voltunk elmondani, hogy a másik fél elismerte a felelősségét, és elmondtuk, mi-  
ben látják felelősnek magukat. Sajátos dinamika kezdett kialakulni: a nagymama felsóhajtott, hogy na végre, hát mégiscsak egy család vagyunk, nem szabad itt haragudni egymásra. Nagypapa mindjárt ki is jelentette, hogy ha tőle bocsánatot kérnek, akkor hajlandó folytatni a beszélgetést, de ő nem tartja magát felelősnek semmiért, amihez csatlakozott mindjárt János is.

*Ecce homo... De legalábbis az emberi játszmák...*

---

3 Angol rövidítések – BATNA: Best alternative to a negotiated agreement – a legjobb megoldás, ami tárgyalás nélkül létrejöhet; WATNA: Worst alternative to a negotiated agreement – a legrosszabb megoldás, ami a tárgyalás nélkül kialakulhat. A mediátor a folyamat elakadása során alkalmazza ezeket a kérdéseket. Célja, hogy a felek elgondolkodjanak arról, hogy mi történik, ha nem tárgyalnak egymással, kilépnek a folyamatból.

Rádadásul utánozhatatlan stílusérzékkel ezen a ponton szállt ki a megbeszélésből az ezt a felet képviselő, és István bácsit bent maradásra buzdító, és megállapodásra jutást szorgalmazó ügyvédnö is.

Tehát két és fél óra mediáció után ott tartottunk, hogy:

- Ha a Miklós – Júlia – Zoltán hármas valamelyik tagja, de legfőképpen Júlia, a nagy játékos, hajlandó először bocsánatot kérni István bácsitól, akkor István bácsi marad, folytathatjuk a mediációt.
- Viszont minek marad, és miért folytassuk, ha egyszer azt mondja, hogy nem csinált semmit, és nem felelős semmiért? Mert hát akkor be kell fejeznünk...

Nos, hát vissza a Miklós – Júlia – Zoltán hármashoz. Meg kell próbálni valahogy véget vetni a játszmának, ha bármire is jutni akarunk. Hamarosan letelik a 3 órás időkeret, és akkor be kell fejezni. A mentő ötlet éppen ebből jött. Júlia nagy játékos ugyan, de többször kijelentette, hogy nem hagyná, hogy a fia az ő hibájából bűnhődjön. Tehát meg kell pendítenünk a mediáció befejezését, mint lehetőséget.

Visszatérve tehát elmondtuk Júliának István bácsi kérését, és közöltük, hogy ő nem kíván tovább részt venni a folyamatban, így kénytelenek vagyunk befejezni a megbeszélést. Ezen a ponton nyilvánvalóvá vált Júlia és Miklós számára, hogy a továbbiakban nem folytatható az eddigi játéksztratégia, és Júlia látványosan összeomlott. Könnyek között kezdte el ecsetelni, hogy az egész az ő felelőssége, ő a hibás mindenben, és tudja, hogy ok nélkül bántotta István bácsit. Kijelentette, hogy szeretne bocsánatot kérni tőle, és szeretné, ha ezt elmondhatná neki.

Itt kellett meghozni azt a döntést, hogy ebben az érzelmileg egyébként felfokozott hangulatban véget vessünk-e a különtárgyalásnak, és megkockáztassuk a beszélgetés együttes folytatását. Úgy döntöttünk, hogy ha István bácsi hajlandó belemenni a közös megbeszélésbe az új információk alapján, akkor együtt folytatjuk a megbeszélést, ha pedig nem, akkor befejezzük, és eredménytelennek nyilvánítjuk az eljárást.

István bácsi igazi nagy játékosként hajlandó volt megengedni, hogy bocsánatot kérjenek tőle, így folytattuk a megbeszélést együtt.

Júlia ígéretének megfelelően könnyek között bocsánatot kért a törtétekért, és hosszan ecsetelte az eseményekben érzett felelősségét. Az őszinte és hiteles bocsánatkérés megtette a hatását: előbb a nagymama mondta el, hogy ő is sajnálja a törtéteket, és mindannyian hibáztak aznap, amikor a verekedés történt. Elmondta, hogy még idő kell ahhoz, hogy a családban helyreálljon a rend, és hogy fel tudják dolgozni ezt a konfliktust és a korábbiakat. Ezt követően Miklós kért bocsánatot apjától és anyjától, majd pedig János is bocsánatot kért Júliától és Zoltántól.



István bácsitól megkérdeztük, hogy mit gondol arról, amit hallott, mire azzal válaszolt, hogy unokája, Zoltán még nem mondott semmit. Zoltán erre bocsánatot kért a történetekért, és elmondta, hogy szégyelli, ami történt, és nagyon sajnálja, hogy emiatt megromlott a viszonya a családj többi tagjával. Kifejezte azt is, hogy szeretné, ha ez a viszony helyreállna, mert hiányoznak neki a nagyszülei. Ugyanis bármi történt is, ők a nagyszülei maradnak, és szereti őket.

Az újabb őszinte gesztus már István bácsinál is megtette hatását. Elsírta magát, és elmondta, hogy tudja, hogy mindenki hibás volt a verekedésben, ő is butaságot csinált, és nagyon sajnálja. Kifejezte a reményét, hogy a jövőben rendeződnek a családi viszonyok.

Már csak egyetlen kérdés volt hátra: a két testvér, János és Miklós. Ők ugyanis csak a család unszolására voltak hajlandóak bocsánatot kérni egymástól. Várható volt, hogy ezzel még lesznek problémák...

Mivel úgy tűnt, hogy az érzelmi kérdéseket sikerült lezárni a család többségével, ezért a megállapodás kidolgozásával folytattuk.

## **A megállapodás ismertetése**

Mindenki kijelentette, hogy a „békeség” a legfontosabb, és ezért nem várnak el egymástól semmit, csak azt, hogy a jövőben a konfliktusokat kommunikációval oldják meg. Egyébként a bocsánatkéréssel megelégszenek.

Csak Miklós és János esetében vett újabb fordulatot az ügy: János ugyanis kijelentette, hogy anyagi követelése van Miklóssal szemben. Mindezt a család többi tagjának őszinte döbbenetére.

Mivel ennek a fordulatnak a kitérgyalására nem maradt már idő (3 és fél órája tartott a mediáció), így a János és Miklós közötti megállapodás kidolgozását újabb időpontra halasztottuk, és elkezdtük írásba foglalni a család többi tagja között megszűlelt megállapodást, melynek szövege mindenki esetében a következő, ismert fordulat:

„Az elkövető bocsánatot kért a történetek miatt. A felek az ügyet ezzel lezárták tekintik, és egymással szemben követelésük nincsen.”

A két testvérrel kapcsolatban pedig újabb időpontot egyeztetünk, velük kapcsolatban a közvetítői eljárás folyamatban van még.

Ezzel és a közel háromnegyed órás aláírási tortúrával lezárult egy négy és fél órás maratoni mediációs ülés.

## Tanulságok

### ***Néhány gondolat a beismerő vallomásról***

Az esetek többségében a mediátor nem szembesül problémával ezzel kapcsolatban. Van azonban néhány olyan eset, amikor is az egyik legfontosabb kihívásunk éppen az, hogy a felek beismerő vallomása vajon a történetek megbánásán alapul-e, vagy csak egy játékstratégia része.

A fent bemutatott eset is arra a tanulságra világított rá, hogy a büntetőjog számára fontos fogalmak nem mindig használhatóak a mediáció során.

Hiába rendelkezünk ugyanis egy ténybeli beismerő vallomással, ami a mediáció elrendelésének is a feltétele, ha mellette nem áll ott a felelősségvállalás a terhelti oldalon. A mediáció célja ugyanis még a tiszta esetekben is az, hogy a terheltekben felébressze azt az igényt, hogy tetteikért ténylegesen felelősséget vállaljanak. A beismerő vallomáson túl ugyanis a felelősségvállalás az, ami a terheltet az esetleges bűnisméltéstől visszatartja.

A mediátor számára tehát az eset egyik legfontosabb tanulsága, hogy **a bűncselekmény tényének elismerése nem azonos a felelősségvállalással**. Érdemes tehát tovább dolgozni a felekkel akkor is, ha a mediáció során kijelentik, hogy nem bűnösök semmiben. Bűnösség és felelősség nem ugyanaz.

A mediációnak tehát óriási szerep juthat a felelősségérzet felkeltésében, az őszinte felelősségvállalásban és a megbánásban, ami – mint a fenti példa is mutatta – egymás meghallgatásán, egymás igényeinek, érzelmi (!) szükségleteinek megértésén és elfogadásán múlik, még akkor is, ha a kommunikáció a helyzet dinamikája folytán átmenetileg a közvetítőn keresztül zajlik.

### ***Az érzelmi szükségletek tisztázása nélkül nincs eredményes mediáció***

A mediáció érzelmelekkel dolgozik. A büntetőjog tényekkel. Mint a fenti példa is mutatta, a tényeknek létezik szubjektív magyarázata, és ezek alapján nem jutunk eredményre. Viszont ha teljesül egy fontos érzelmi szükséglet, akkor a felek képesek lesznek egymás felé fordulni, meghallgatni egymás érdekeit, és az alapján megállapodást is kötni egymással. Ezért is kell elismételni a mediáció egyik arany szabályát: nem a megállapodás kidolgozása a célunk, hanem a konfliktusok kezelése, melyhez az érzelmelek feldolgozásán keresztül vezet az út.

### ***A helyes módszer megválasztásának fontossága***

A helyzetek eredménye szempontjából döntő lehet, hogy a mediáció során jól mérjük-e fel a helyzet várható dinamikáját, és ennek megfelelő mediációs módszert választunk-e. Az itt bemutatott helyzetben a harmadik szakasz levezetése oly módon, hogy minden érintett fél jelen van, lehetetlen lett volna. A mediáció min-

den bizonyos eredménytelenül, megállapodás nélkül zárult volna minden sértett és terhelt esetében.

Mivel azonban az eszmecsere szakaszának kritikus pontjain a mediátor által semlegesbe fordított érdekeket hallhatták a felek, tehát közvetlenül nem kommunikáltak egymással, így megsérteni sem tudták egymást, és nem tudtak reagálni a másik játszmáira. A kommunikációt a különtárgyalás tette lehetővé.

### ***A büntetőjogi következményektől való félelem***

Mint azt ez az eset is mutatta, önmagában az a tény, hogy az eredményes és sikeres közvetítői eljárás mentesíti a résztvevőket a büntetőjogi következmények alól, motiváló tényező a folyamatban való részvételre. Ez a motiváció ebben az esetben – és más hasonló esetekben is – a sértettek részéről is fennáll, tehát az esetek többségében a sértett is azért vállalja a közvetítői eljárásban való részvételt, mert ettől az ügy gyors lezárását reméli.

Ennek a hatásnak ellentmond a büntetés hangsúlyozása, tehát amennyiben az eredményes és sikeres közvetítői eljárást követően is büntetőjogi folytatása van az ügynek, az erőteljesen csökkenti a folyamatban való részvétel valószínűségét sértetti és elkövetői oldalon egyaránt.

### ***A játszmákról***

A bemutatott esetben több emberi játszma is tetten érhető. Részt vett benne két nagy játékos, akik megrendítő hitelességgel képviselték szerepüket. Mediáció közben gyakran figyelhetünk meg ilyen és ehhez hasonló játszmákat a felek részéről, és ezeket a játszmákat a felek leginkább a zsarolás eszközeiként használják fel egymással szemben.

Mint azonban ez az eset is példázza, mediáció közben a játszmák addig tartanak, ameddig a játék anélkül folytatható, hogy az veszélyeztesse a mediáció eredményességét. Amint a játszmában képviselt tárgyalási pozíció már nem védhető, a játszmát folytató felek őszinte gesztusok megtételére „kényszerülnek”, melyeknek ilyen helyzetben katartikus erejük van, és a játszmák látványosan összeomlanak.

Tehát a játszmák addig tartanak, ameddig a képviselt tárgyalási pozíció anélkül fenntartható, hogy az ne veszélyeztesse a mediáció sikerét, így elkerülhetővé válik a büntetés.

A mediátor leginkább a „játékronró” szerepében használhat a legtöbbet: amint kijelenti, hogy kiszáll a játékból (tehát befejezi a közvetítői eljárást, mert nem látszik a felek közötti közeledés), a felek rákényszerülnek játékstratégiájuk azonnali átgondolására. Annak a lehetőségnek a felvillantása (ha tudatosan, a folyamat előmozdításának szándékával, mediációs technikaként alkalmazzuk), hogy a mediációt

a mediátor befejezi, hatékony eszköz, és a játszmák lezárásának és az érdemi mediáció megkezdésének módszere lehet.

### **A bocsánatkérés ereje**

Mint a bemutatott esetben is láttuk, a mediáció során döntő pillanat volt az, amikor megtörtént az első igazán őszinte gesztus: Júlia bocsánatkérése. Ez a pillanat fordította meg a mediáció dinamikáját, ez változtatta meg a felek hangulatát, és egymáshoz való hozzáállásukat. Egy igazi őszinte gesztusnak, amelyet a másik fél is átélhet, megérezhet, óriási ereje van, és a felek számára rendkívül fontos.

Gyakran lebecsüljük ezt a hatást, lebecsüljük az őszinte, szívből jövő bocsánatkérés erejét, gyakran formálisnak, vagy mulatságosnak tűnik egy olyan megállapodás, mely csak erre épül. Mégis – mint látjuk – kemény munka, igazi megbánás állhat mögötte.



## 5. FELHASZNÁLT IRODALOM

Göncz Kinga, Geskó Sándor, Herbai István: *Konfliktus-kezelés civil szervezetek számára*, Partners Hungary Alapítvány, Partners Füzetek 1., Budapest, 1998.

*Mediációs szöveggyűjtemény (Szemelvények a mediáció irodalmából)*, Partners Hungary Alapítvány, Partners Füzetek 3., Budapest, 2001.

*Mediáció (Az egészségteremtés művészete). Interaktív tréning program*, Partners Hungary Alapítvány, Partners Füzetek 4., Budapest, 2003.

Kertész Tibor: *Mediáció a gyakorlatban 1. A mediáció dinamikája*, Partners Hungary Alapítvány, Partners Füzetek, Budapest, 2009.

Dr. Eörsi Máttyás, Dr. Ábrahám Zita: *Pereskedni rosszul!*, Minerva Kiadó, Budapest, 2003.

Wagner János: *Konfliktuskezelés a szervezetben*, in: *Munkapszichológia*, szerk.: Klein Sándor, Edge 2000 Kft, SHL Könyvek, Budapest, 2004.

Lovas Zsuzsa, Herczog Mária: *Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés*, Múzsák Kiadó, Budapest, 1999.

Robert A. Baruch Bush, Joseph P. Folger: *The Promise of Mediation. Responding to Conflict through Empowerment and Recognition*, Jossey Bass Publishers, San Francisco, 1994.

Lawrence Boulle (et.al): *Mediation. Skills and techniques*, LexisNexis, Newark, New Jersey, USA, 2008.

Christopher W. Moore: *The Mediation Process*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, London, 1989.

### **Előkészületben:**

Kertész Tibor: *Mediáció a gyakorlatban 2. A mediáció típusai*, Partners Hungary Alapítvány, Partners Füzetek

Kertész Tibor: *Mediáció a gyakorlatban 3. Nehéz helyzetek, nehéz szereplők*, Partners Hungary Alapítvány, Partners Füzetek



**MÁSODIK RÉSZ:**  
A HELYREÁLLÍTÓ (RESZTORATÍV) SZEMLÉLET



## BEVEZETÉS

Pedagógusok világszerte alkalmaznak helyreállító (resztoratív)<sup>1</sup> gyakorlatokat olyan problémák megelőzésére, mint az iskolai bántalmazás vagy erőszak. Kutatások igazolják, hogy a helyreállító szemlélet megváltoztathatja a diákok viselkedését és segítheti az egészséges iskolai közösségek kialakulását. Az iskolákban végzett esettanulmányok rámutatnak arra, hogy a helyreállító gyakorlatok – melyek során az áldozatok, az elkövetők és támogatóik részvételével az érintettek átbeszélik a normasértő cselekedeteket – elősegítik a kötődést, a kapcsolatépítést és a problémamegoldást, csökkentik a fegyelmezési problémákat, megtörik az iskolai bántalmazás folyamatát. A konfliktusfeloldás mellett a helyreállító gyakorlatok utat mutatnak a mindennapi kapcsolatokban is, segítik a szociális-érzelmi készségek fejlesztését.

A resztoratív módszerek bevezetése kultúraváltást igényel az egész iskolától, ugyanis a tantestület, a diákság, a család, a közösség együttes elkötelezettségén alapul. Bár a helyreállító szemléletmód szerinti működés kiépítése időigényes, az ismert eredmények alapján kifizetődik, lévén egy olyan környezetet teremt, amely támogatja a pozitív viselkedést, az emberi kapcsolatokat és a tanulást, és a mediációs technikákkal ötvözve, azokat kiegészítve egy új eszköztárat jelent a közösség számára az iskolai konfliktusok megoldására.

A könyv második része a helyreállító szemlélet bemutatása során két fő fejezetre tagolódik.

Az első fejezetben a helyreállító szemlélet elméleti alapjait vázoljuk fel. Körbejárjuk a helyreállító szemlélet jellemzőit, a resztorativitás alapelveit. Bemutatjuk az ismertebb modelleket és a prevenció eszközként alkalmazható helyreállító szerepjátékot, majd a helyreállító szemléletű gyakorlatokat és módszereket megvalósító modellek működésének pszichológiai, pedagógiai és szociológiai hátterét ismer-tetjük röviden.

A második fejezetben esettanulmányok ismertetésével szemléltetjük, hogyan működnek a gyakorlatban a resztoratív módszerek.

---

1 Jelen áttekintésben a helyreállító, a resztoratív és a jóvátételi kifejezések egymás szinonimáiként szerepelnek.



# 1. A HELYREÁLLÍTÓ SZEMLÉLET ELMÉLETI ALAPJAI

## A HELYREÁLLÍTÓ SZEMLÉLET FOGALMA, A RESZTORATIVITÁS ALKOTÓELEMEI

A különböző társadalmakban eltérő módszerek és gyakorlatok alakultak ki a konfliktusok kezelésére aszerint, hogy a folyamat milyen körben, milyen kommunikációs technikák alkalmazásával, milyen forgatókönyvvel zajlik, kik vesznek részt a megbeszélésen, részt vesz-e benne független facilitátor (a megbeszélés segítője, irányítója), és ha igen, milyen kompetenciákkal bír.

A könyv első részében láthattuk, hogy a mediáció (közvetítés) esetén a konfliktusban érintett személyek érdekvitájukban egyenrangú félként vesznek részt egy harmadik személy, a mediátor által közvetített eljárás során. S bár lehetőség van a vitában érintett további személyek bevonására is az eljárásba, alapvetően a két szembenálló fél konfliktusát kezelő módszerként határozhatjuk meg a mediációt.

A helyreállító szemlélet a mediációtól eltérően nem az érdekvitákból, hanem a szabályszegés jelenségéből indul ki. A szabályok megszegését elsődlegesen az érintett szereplők (a szabályt sértő és a sértett személyek és közösségek) közötti konfliktusként értelmezi. Ebből következik, hogy egy modellt, egy programot akkor tekinthetünk helyreállító szemléletűnek, ha egyenlő súllyal érvényesülnek benne a sértettek, az elkövetők és a közösségek szempontjai.

A helyreállító szemlélet legfőbb célja a konfliktus következtében kialakult szükségletek feltárása és a károk helyreállítása oly módon, hogy a kárt okozó személy aktívan vállaljon felelősséget tettéért, és a megsértett személyek, közösségek számára valamilyen jóvátételt ajánljon fel. A helyreállító eljárások további célja, hogy a konfliktusban érintett személyek és közösségek hosszú távon is helyreállítsák, megerősítsék belső kapcsolataikat, megfogalmazzák legfőbb szükségleteiket, javaslatokat tegyenek és kapjanak azok kielégítésére az érintett résztvevőktől, s támogatást nyerjenek a közösségükbe történő reintegrációhoz. Lényeges elemévé válik, hogy a konfliktusban érintettek közvetlenül is részt vegyenek a normasértésre adott válaszok kidolgozásában, s a kidolgozott megállapodásban egyaránt tükröződjenek a normasértő cselekmény által érintett áldozatok, elkövetők és a hozzájuk tartozó közösségek anyagi és érzelmi szükségletei.<sup>2</sup>

A helyreállító szemléletű folyamatok – az eltérő, folyamatosan változó modellek elenére – időtől és tértől függetlenül érvényes alapelvekre épülnek. A folyamatosan

---

2 Fellegi Borbála: *Út a megbékéléshez. A helyreállító igazságszolgáltatás intézményesülése Magyarországon*, Napvilág Kiadó, Budapest, 2009., 25-26.o.

megújuló gyakorlatoknak köszönhetően egy egységes definíció megfogalmazása helyett érdemesebb a „resztorativitás” alkotóelemeit összegyűjtenünk.

A rezstoratív szemléletű eljárások során alapvető fontosságú, hogy:

- a részt vevő személyek lehetőség szerint önként döntsenek a részvétel és a hozzájárulás mellett;
- a részt vevő személyek teljes körű tájékoztatást kapjanak a döntési lehetőségekről, a lehetséges következményekről és az önálló választás mindenkor fennálló lehetőségéről;
- az eljárás során a résztvevők – különösen a sértett – semmiképpen ne váljanak ismételten áldozattá;
- az elkövető képes legyen valamilyen szintű felelősséget vállalni tettéért;
- a folyamatot egy megfelelően képzett, pártatlan és semleges facilitátor/mediátor/koordinátor vezesse;
- érvényesüljön a titoktartás elve: a folyamat végig bizalmas természetű, a résztvevőkön kívül más személy ne szerezzen tudomást az elhangzottakról;
- mind az anyagi, mind az érzelmi szükségletek szempontjából azonos hangsúly kerüljön az áldozatok, az elkövetők és az érintett közösség(ek) – általában verbálisan kifejezett – igényeire;
- az érintett személyek közvetlenül vegyenek részt a folyamatban (konfrontálódjanak);
- a megbeszélés(ek) során feltárára kerüljenek:
  1. az eset körülményei, az elkövetéshez vezető okok,
  2. a cselekmény másokra gyakorolt hatása, a felmerülő szükségletek, a helyreállítás lehetőségei és a jövőbeni konfliktus/elkövetés megelőzésének módjai;
- lehetőség nyíljon arra, hogy az elkövető önkéntes felajánlást fogalmazhasson meg, és annak segítségével tegye jóvá az okozott kárt;
- a hangsúly az elkövető aktív felelősségvállalására helyeződjön;
- lehetőség nyíljon az érintetteket támogató más személyek bevonására;
- a megállapodás kidolgozásában a közvetlenül érintett személyek minél szélesebb köre vegyen részt;
- az eljárás folyamata és kimenetele egyenlő mértékben képviselje a helyreállító szemlélet alapelveit.<sup>3</sup>

## A HELYREÁLLÍTÓ SZEMLÉLETRE ÉPÜLŐ MODELLEK

Játsszunk el a gondolattal, milyenek egy ideális társadalomban az emberek. Mindenki becsületes, egymást kölcsönösen tiszteletben tartják, s ha valaki rosszat tesz, sérelmet okoz a másinak, a másik jelzi ezt, s közösen – egymás érdekeit figyelembe véve – megoldást keresnek a problémára. A sérelmet okozó szembesülhet cse-

3 Fellegi Borbála: *Út a megbékéléshez. A helyreállító igazságszolgáltatás intézményesülése Magyarországon*, Napvilág Kiadó, Budapest, 2009., 55-56.o.

lekményének következményével, mikor meghallgatja a sérelmet elszenvedett, bocsánatot kérhet, jóváteheti azt. Ilyen, ideálisnak mondható interakció esetén látjuk, hogy nem szükséges harmadik személy bevonása.

Az ideális esetben a megbeszélés négy alapvető szakaszból áll:

1. a tények átbeszélése,
2. a cselekmény hatásainak felismerése, megértése, érzelmek kifejezése,
3. esetlegesen a jóvátétel kidolgozása,
4. a jövőbeni magatartásokban való megállapodás.

### **Az ideális interakció modellje:**

sérelmet elkövető  sértett

A konfliktus megoldásában tehát ebben az esetben csak az érintettek vesznek részt, közvetlen kommunikáció útján próbálják meg a vitás ügyüket megoldani.

Létezhet azonban olyan helyzet, amikor a konfliktusban érintett felek között a kétoldali tárgyalás nem jön létre, vagy feszült kapcsolatuk miatt már a közvetlen megbeszélés nem tud segíteni a vita megoldásában. Ilyenkor a felek külső segítséget vesznek igénybe a tárgyalás lebonyolításához. Olyan, tárgyalásvezetésben járatos, semleges személyt – facilitátort vagy mediátort – vannak be a tárgyalási folyamatba, aki a feleket a kommunikáció és a konfliktus feletti kontroll megtartásában, valamint a problémamegoldó folyamat hatékonyra tételében segíti.

A helyreállító modellekben azt vizsgáljuk, hogyan vesz részt a cselekmény „sértette”, a sérelmet elkövető és a facilitátor a megbeszélés szakaszaiban. A modellek elsősorban abban térnek el egymástól, hogy ki facilitálja a megbeszélést, kiket vonnak be az eljárásba, és mely témaköröket érintik. Facilitás alatt ebben az esetben azt értjük, hogy ki az a személy, aki a megbeszélést levezeti, betartja a forgatókönyvben előírtakat és kézben tartja az egész folyamatot.

### **A helyreállító eljárások ismertebb modelljei:**

- mediációs modellek, mint a közösségi mediáció, az áldozat-elkövető békítő program, az áldozat-elkövető mediáció (a könyv első részére tekintettel e fejezet csak érintőlegesen foglalkozik a mediációval);
- kör-modellek (békítő körök, ítélő körök, gyógyító körök);
- konferencia-modellek: családi csoportkonferenciák, közösségi csoportkonferenciák.

## Mediációs modellek

Az 1990-es évekig a helyreállító igazságszolgáltatást és a mediációt szinonim fogalomként használták, a helyreállító igazságszolgáltatás gyakorlatát a mediáció mint konfliktuskezelő módszer határozta meg.

### A mediáció modellje:



Ebben a modellben a mediátor facilitálja a helyreállító igazságszolgáltatási folyamatot. A mediációban a felek érdekeinek kölcsönös megértése áll a középpontban. A mediáció olyan eljárás, amely a jövőre nézve keresi a megoldást. Jellemzően racionális jellegű, az érdekek kifejezése hangsúlyosabb, mint az érzelmi vonatkozások feltárása. A semleges, harmadik fél – a mediátor – közvetít a sérelmet elszenvedett fél és a sérelmet elkövető között, melynek során a felek:

- elmondják, hogyan érintette őket a cselekmény,
- információkat osztanak meg egymással,
- írott, érdekeiket figyelembe vevő megállapodást készítenek,
- utánkövetési tervet írnak, mely erősíti a sértettet és a sérelmet elkövetőt a helyreállító eljárás eredményeként létrejött megállapodás teljesítésében.

Többféle mediációs modellel, módszerrel dolgoznak a szakemberek. A különböző mediációs modellek abban térnek el egymástól, hogy ki irányítja a programot, ki vezeti le a mediációt, meddig tart az eljárás, milyen típusú sérelmeket tárgyalnak meg, és mi az eljárás elsődleges célja.

## Kör-modellek

A kör az ősi kultúrákban – pl. az észak-amerikai és a kanadai navajo indiánoknál – fontos szerepet tölt be. Jelképezi a közösség összetartozását, tagjainak egymásra utaltságát. A kör-modellt az esetek többségében a nagyobb közösségek problémáinak megoldására alkalmazzák, ahol az érintett közösség minél nagyobb létszámú képviselője az elsődleges cél. Előfordul, hogy egy egész falu közössége, akár több száz fő vesz részt ilyen körben.

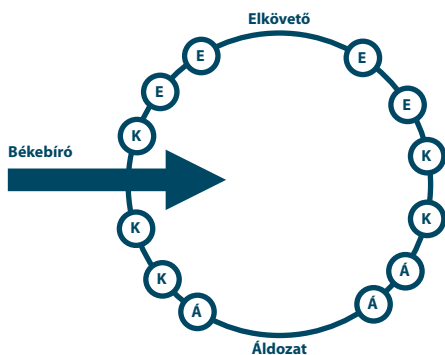
A megbeszélés folyamatában a szót mindig a körben következő személy kapja, akinél az ún. beszélő bot van, amely a beszéd jogát jelképezi. A konfliktus szimbolikusan a kör közepén helyezkedik el, ezzel jelzik a közösség tagjai, hogy a normasértő, rossz cselekmény mindenki közös problémája, a kör tagjai egyenrangú résztvevők s közös a felelősségük a konfliktus megoldásában.

A beszélő köröket normasértő cselekedetek esetében alkalmazzák, e módszer alapját az az elv alkotja, hogy egy ember nem dönthet mások felett. Az öslakos kultúrákban hasonló eljárások különböző változatai alakultak ki, attól függően, hogy mi a céljuk: a közösség összetartása, gyógyítása vagy a társas bíraskodás megvalósítása.

Sokféle helyreállító kör-modell létezik, melyek eltérő céljuk mellett abban is különböznek, hogy kik vesznek részt benne és mi a szerepük az eljárásban. A mediációval és a konferencia-modellekkel összevetve azt láthatjuk, hogy a facilitátor szerepe itt kevésbé meghatározó.

### Békekörök

A békekörök modellje az USA délnyugati részén élő navajo törzs egy olyan szokásából fejlődött ki, amely a „hozhooji” (jó kapcsolatban élni) elvén alapul. Ha a törzs valamelyik tagjában felmerül, hogy másvalaki rosszat tett neki, úgy első lépésként ún. kárrendezési követeléssel áll elő, kéri az elkövetőt, tegye jóvá a dolgot. Az igény nemcsak anyagi jellegű, a sérült kapcsolat helyrehozatalára is irányul.



E - elkövető családja/támogatója  
 Á - áldozat családja/támogatója  
 K - közösség tagjai

1. ábra – Békekör

Amennyiben a felszólítás nem hoz eredményt, második lépésként a kezdeményező a törzs egy tiszteletben álló vezetőjéhez fordulhat, hogy az szervezzen meg és vezessen le egy béketeremtő megbeszélést. Bár az eljárás nem szembesítő jellegű, bevonja mindkét fél családját és a törzs más tagjait is annak érdekében, hogy megoldást találjanak.

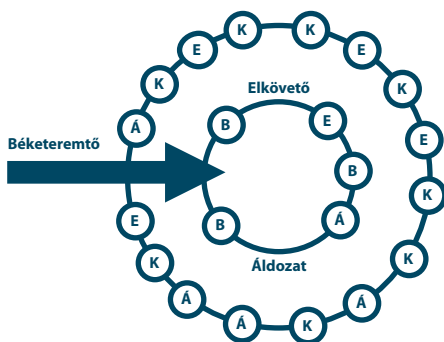
A béketeremtő („naat’aanil”) – a mediátortól eltérően – nem semleges, a közösség vezetőjeként nagyon határozott álláspontja van a problémáról. Az eljárás során az értékek és a viselkedési normák tisztázása tradicionális tanok segítségével történik.

### Gyógyító körök

A resztoratív kör-modellek egyik legátfogóbb változata a kanadai ojibwa törzs által 1996-ban kialakított Közösségi Széleskörű Gyógyító Kör. Az eljárás menete a következő:

- A sértő cselekmény kiderülését követően létrehozzák az „első kört”, amelyben egy helyi ún. kármegállapító csoport – gondoskodva arról, hogy a sértett biztonságban legyen– szembesíti az elkövetőt cselekményével, bátorítja felelőssége elismerésére és viselkedése megváltoztatására. E körhöz csatlakozhatnak megjavult elkövetők is, bevonhatók az elkövető családtagjai is.

- Ezzel egyidejűleg „a gyógyító körben” az áldozattal kezdenek foglalkozni, megkezdik annak „gyógyítását”, fokozatosan bevonva az áldozat családját is.
- A két kör végül egy ítélkező körré alakul át, amelyben az elkövetőnek a közösség elé kell tárnia tettét. Ebben a körben már részt vesz a bíró, és a többi bírósági szakember. Az ítéletre a közösség teszi meg a javaslatait, a bíró azt csupán jóváhagyja és formába önti. Az ítélet meghozatalát követően a sértett és az elkövető a kötelező körökben hetente találkoznak, ahol a kapcsolat helyreállításán dolgoznak, s az elkövető a történekekről félfévente beszámol a közösségnek.
- A konfliktust az ún. „tisztító kör” zárja, mely során a sértett és az elkövető kapcsolatának „gyógyulását” megünnepli az egész közösség.



E - elkövető családja/támogatója  
 Á - áldozat családja/támogatója  
 K - közösség tagjai  
 B - bírósági szakemberek (bíró, ügyész, védő, rendőr)

**2. ábra** – Ítélező kör

### **Ítélező körök**

Az ítélkező kör olyan – a büntető igazságszolgáltatási rendszerhez társult – resztoratív modell, amely a hagyományos körrituálét használva a közösség minden, az aktuális cselekmény által érintett, érdekelt tagját bevonja az eljárásba annak érdekében, hogy azok panaszát figyelembe véve konszenzust hozzon létre az ítélkezési tervről. A közösség cselekmény által érintett tagjai: a sértett, a sértett támogatói, az elkövető, az elkövető támogatói, a döntőbíró, a vádló, a védőügyvéd, a rendőrségi és a bírósági dolgozók.

A közösségi eljárás során az érdekeltek szabadon beszélhetnek annak érdekében, hogy a cselekményt megértsék, valamint meghatározzák a tett következményeinek orvoslásához és jövőbeni megelőzéséhez szükséges lépéseket. Az elkövetők bizonyos előfeltételek megléte esetén vonhatók be az eljárásba, ezek: a bűnösség beismerése, a felelősség vállalása, a jóvátétel szándéka, konkrét lépések teljesítése a helyrehozatal érdekében, az elkövető közösségi támogatása és az áldozat hozzájárulása.

Gyakran előfordul, hogy az ítélkező körök üléseit tárgyalóteremben szervezik meg. Egy nagy kör, vagy egy belső és egy külső kör létrehozásával folytatják le az eljárást. A belső körben a sértett, az elkövető, a családtagjaik vagy támogatóik és az igazságszolgáltatás bevont képviselői vesznek részt. A külső körben különleges szakértelemmel, információval rendelkező szakemberek, a közösség egyéb, érdekelt tagjai vehetnek részt.

A modell befogadó jellegű, abból az elvből indul ki, hogy a közösség minden tagja érdekelt a folyamat megoldásában, ezért részt vehet abban. Az ítélkező kör elsődleges célja a közösségépítés: a benne való közreműködés megtiszteltetés, a közösség bizalmán alapuló feladat.

## **Konferencia-modellek**

A konferencia-modellek a mediációs módszerektől alapvetően abban különböznek, hogy a mediáció privát jellegéhez képest (a mediáció elsősorban a közvetlenül érintett felek vesznek részt) a konferenciákon a cselekmény közvetett sértettjei is megjelennek. Meghívást kapnak a sértett és az elkövető családtagjai, támogatói, a közösség tagjai, a hatóság képviselői, segítő szakemberek, mindazok, akiket közvetlenül vagy közvetve érintett, érinthetett a cselekmény. A konferencia célja, hogy a résztvevők együttesen tárják fel a cselekményhez vezető okokat, annak következményeit, a felelősség kérdését, közösen hozzanak döntést a sérelmek helyreállítása és a megelőzés érdekében. A konferencia – a mediációhoz viszonyítva – nagyobb hangsúlyt helyez a múltbeli események részletes feltárására, valamint az érzelmek kifejezésére is.

A konferencia-modell arra a felismerésre épül, hogy a nehézségeket elsősorban a normasértő személy családtagjai és a hozzá legközelebb álló személyek tudják megoldani saját eszközeik és erőforrásaik bevonásával, az állam, a hatóságok szerepének minimálisra csökkentése mellett.

A konferencia módszerek számos formában és elnevezéssel (pl. közösségi konferenciák, elterelő konferenciák stb.) terjedtek el a világ egyes országaiban, aszerint, hogy

- milyen célt szolgálnak elsődlegesen (problémamegoldás, békítés, hatósági útról elterelés stb.),
- milyen jellegű konfliktusok megoldását szolgálják (szociális, gyermekvédelmi, oktatási, munkahelyi, önkormányzati stb.),
- milyen szakmák képviselői járhatnak el facilitátorként (rendőrök, igazságügyi alkalmazottak, ügyvédek meghatározott köre, képzett önéntesek stb.),
- milyen szereplőket vonnak be,
- milyen intézményrendszer fennhatósága alatt működnek.

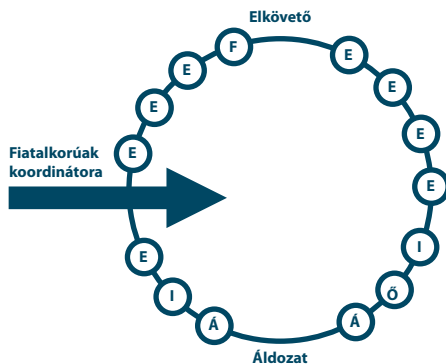
A különböző konferencia-modellek alapjának az új-zélandi maori kultúra részeként ismert hagyományos döntéshozatali módszer, az ún. családi csoportkonferencia tekinthető. A két legismertebb konferencia-modellnek a maori eredetű családi csoportkonferencia és az Ausztráliában, majd az Egyesült Államokban kialakult közösségi csoportkonferencia tekinthető.

### Családi csoportkonferencia

Új-Zélandon 1989-ben a gyermekek, fiatalok és családjaik védelméről szóló törvény új alapokra helyezte a fiatalokra vonatkozó igazságszolgáltatást. A családok bevonására épülő modell – a családi csoportkonferencia – a bírói eljárás alternatívájaként került bevezetésre. A törvény nem csak a fiatalokra vonatkozó igazságszolgáltatás, hanem a gyermekvédelem területén is megköveteli a családi csoportkonferenciák alkalmazását.

A törvény a fiatalokra vonatkozó igazságszolgáltatás keretében a súlyos és különös visszaeső fiatalok elkövetők esetében is lehetővé teszi konferencia tartását.

Az igazságügyi konferenciát a fiatalok eljárásának koordinátora vagy a gyermek-, ifjúság- és családvédelemmel foglalkozó minisztérium alkalmazottja szervezi meg és vezeti. Az áldozaton, az áldozat támogatóin, az elkövetőn, az elkövető családján – szükség esetén a tágabb családon – kívül részt vesz a rendőrség fiatalokat segítő tisztje, a fiatalok ügyvédje is (amennyiben a fiatalok le tartóztatták) és mindazok, akiknek a megjelenését a család még kéri.



- E - elkövető családja/támogatója
- Á - áldozat családja/támogatója
- F - fiatalok érdekvédője
- Ö - őrizetbe vételt intéző tiszt
- I - információ

3. ábra – Családi csoportkonferencia

Az eljárás menete változhat a felek igényei szerint. A bemutatkozást követően az esetgazda (általában a fiatalokat segítő rendőrtiszt) ismerteti az elkövetett cselekmény körülményeit. A konferencia csak akkor folytatódik, ha az elkövető elismeri tettét. Ezt követően az áldozat beszél a cselekmény hatásáról, majd a többi résztvevő mondja el a véleményét arról, hogyan lehetne helyrehozni a tett következményeit.

Az eljárás központi eleme a családi csoport – „családi választmány” –, melynek során az elkövető családja külön tanácskozást folytat a megoldási lehetőségekről és egy saját tervet készít. Az újra összehívott konferencián azután az áldozat vagy az esetgazda (pl. rendőr, szociális munkás) elutasíthatja vagy elfogadhatja az ajánlott megoldást, annak kiegészítését kérheti. A tervvel kapcsolatos elsődleges követelmény, hogy biztonságos legyen az érintettek nézve. A végső megállapodásban szankcióként szerepelhet bocsánatkérés, helyreállítás vagy közérdekű munka.



A modell alkalmazásával kapcsolatban végzett kutatások szerint a módszer képes az elkövetők felelősségérzetét felkelteni és az áldozatok érzelmeit megfelelően kezelni.

### **Közösségi csoportkonferencia (Real Justice)**

A közösségi csoportkonferencia (Real Justice) első változata a Terry O'Connell által az ausztráliai Waga Waga-ban alkalmazott közösségi rendfenntartó technikaként jelent meg 1991-ben. Lazán kapcsolódott a kiterjedt család bevonásán alapuló új-zélandi modellhez, alapja inkább a brit típusú rendőrségi figyelmeztető módszer volt. Az eredeti modellben egy rendőrtiszt feladata volt a megbeszélés lefolytatása, melynek során a résztvevők az okozott sérelem orvoslásának módjáról állapodtak meg.

A Real Justice néven is ismert közösségi csoportkonferenciákat a 90-es évek második felétől olyan fórumokká fejlesztették, amelyek széles körben alkalmazhatók a helytelen magatartásformák kezelésére iskolák, munkahelyek, kollégiumok közösségeiben. Ausztrál pedagógusok 1994 óta használják a módszert iskolai magatartásproblémák kezelésére.

A modell esemény-centrikus, csak az adott magatartással okozott sérelem helyreállítására koncentrál. Az „elkövetők” felelősségre vonásának kiemelt célja, hogy elvállalják és megbánják tettüket, valamint hogy tudatosítsa bennük a cselekményük által okozott hatásokat és következményeket. A konferencia megtartásának nélkülözhetetlen feltétele, hogy az elkövető már a konferencia előtt beismerje tettét.

A csoportkonferencia olyan iskolai fegyelmi vétségek esetében is bevethető, amelyeknek nincs közvetlen sértettje, ilyen pl. az iskolakerülés. A fiatal viselkedése által érintett szülők és mások közvetett módon áldozatnak tekinthetők a konferencia során.

A konferencia folyamata az előkészítő beszélgetésekkel indul. A facilitátor először az elkövetőkkel lép kapcsolatba telefonon vagy személyesen. Meghívja őket, hogy találkozzanak a sértettekkel, hogy saját szemükkel lássák, hogyan érintett másokat tettük, és eldöntsék, hogyan állíthatnák helyre az okozott sérelmet, kárt. A facilitátor az előkészítő megbeszélésen elmagyarázza az eljárás lényegét a lehetséges résztvevőknek. Ha az elkövetők vállalják a konferencián való megjelenést, a facilitátor a cselekmény áldozatait is meghívja. A facilitátor mind az áldozatnak, mind az elkövetőnek lehetőséget ad arra, hogy megnevezzen támogatókat, akikkel szintén kapcsolatba lép. Ezek lehetnek családtagok, barátok stb.

A konferencia helyszínén a székeket egy nagy körben rendezik el. A sértettek és azok támogatói a facilitátor balján foglalnak helyet, az elkövetők és családjuk pedig tőle jobbra ülnek. A facilitátor emlékezteti a résztvevőket arra, hogy önkéntesen vesznek részt a konferencián, és bármikor szabadon távozhatnak.



4. ábra – Real Justice ültetési módszer

A konferencia három részre tagolódik. Első szakaszában a facilitátor mindenkit egyenként bemutat a csoportból, majd mindegyik résztvevőnek meghatározott kérdéseket tesz fel. Ezek nem spontán kérdések. A Real Justice módszer sajátos vonása, hogy a facilitátor írásban előre rögzített forgatókönyv szerint vezeti a konferenciát.<sup>4</sup> Ez a forgatókönyv meghatározza, milyen kérdéseket, milyen sorrendben tegyen fel a konferencia vezetője. A forgatókönyvnek megfelelően elsőként az elkövetőket kéri meg arra, hogy meséljék el a történeteket. Ennek során gyakran kiderül, hogy az elkövetőkben korábban az sem tudatosult, kiket érintett, érinthetett a tettük, mely személyeket és hogyan befolyásolt cselekményük.

Az elkövetők után a facilitátor a közvetlen sértetteknek tesz fel arra vonatkozó kérdést, hogyan érintette őket a cselekmény. Ebben a szakaszban a sértettek hangot adhatnak dühüknek, lehetőségük van érzelmeik kifejezésére, melynek következtében az elkövetők szembesülnek cselekedeteik másokra való hatásával. Ha az áldozatok érzéseit tudomásul veszik, és elfogadják, elindulhat az a folyamat, melynek végén az áldozatok félreteszik saját dühüket, fájdalmukat, és megbocsátóvá válhatnak.

A konferencia második része a jóvátételi megállapodás megtárgyalásának a szakasza. Elsőként az áldozatok fogalmazhatják meg, hogy milyen eredményt várnak a konferenciától, az elkövetők pedig reagálhatnak ezekre az elvárásokra. Az elkövető, az áldozat és bármely résztvevő is bekapcsolódhat ebbe az eszmecserebe, amelynek célja a mindkét fél számára elfogadható megállapodás kidolgozása. A lehetséges megoldások sokszínűek lehetnek. Az áldozatok gyakran nagylelkűek. Miután lehetőséget kapnak haragjuk levezetésére, és részt vehetnek a döntésben, előfordul, hogy az áldozatok megsajnálják az őszinte szégyent és megbánást tanúsító elkövetőket. Az elkövetők szégyenérzete csillapodhat, amikor a megállapodást írásba foglalják és aláírják.

4 Lásd alább a Real Justice konferencia forgatókönyvét.

Az elkövetők bocsánatkéréssel, jóvátétellel, kártérítés fizetésével és a terv további rendelkezéseinek teljesítésével segítenek az általuk okozott kár helyreállításában, és esélyt kapnak arra, hogy visszailleszkedjenek a közösségbe.

A konferencia harmadik szakasza a megállapodás elérésével veszi kezdetét. Miközben a szerződést aláírják, sokszorosítják és kiosztják, a facilitátor meghívja a résztvevőket egy kötetlen beszélgetésre, amely alatt frissítőket fogyaszthatnak. Ezalatt a résztvevők között megindul az újraintegrálódás folyamata. Az elkövetőt a közösség visszahelyezi abba a környezetbe, ahonnan tette következményeként kiesett. A „sértő” és a sérelmet szenvedett fél végre megszabadulhatnak „áldozati” és „elkövetői” szerepüktől, életük visszatérhet a régi kerékvágásba, újraépülhetnek a résztvevők között megromlott kapcsolatok.

A helyreállító szemléletű megbeszéléseken a szakemberek együtt dolgoznak a normasértő elkövetőkkel, bevonják őket a megoldás keresésébe. Ebben a folyamatban az áldozatok, a család, a barátok, a közösség és mindenki, akit az elkövető viselkedése valamilyen módon befolyásolt, szerepet kap. Az elkövetővel ott vannak a konferencián azok a személyek, aki szeretik, támaszt tudnak nyújtani számára a nehéz helyzetben. Ezek a hozzá közel álló személyek azok, akik együtt határozzák meg, hogyan kezeljék a tett következményeit és kihatásait a jövőre nézve.

A módszer kulcsfogalma a helyreállítás, nem a büntetés. Lényege az együttműködő, problémamegoldó válaszadás a helytelen magatartásra.

A konferencia sikere a konferencia kezdete előtt létesített kapcsolatokon múlik.

Alapvető feltétel, hogy a facilitátor lépjen kapcsolatba a konferencia leendő résztvevőivel. Ezt a feladatot nem célszerű külső személyre bízni.<sup>5</sup> Az előkészítő megbeszélés az áldozattal, az elkövetővel valamint azok hozzátartozóival olyan kapcsolatot alakít ki, amely nélkülözhetetlen a konferencián. Ezekon a találkozásokon alakulhat ki a konferencia vezetéséhez szükséges bizalom a facilitátor iránt. A meghívottak a tisztelet és a megbecsülés jelének veszik, amikor a facilitátor értő figyelemmel, empatikusan meghallgatja érzéseiket, türelmesen elmagyarázza a konferencia lényegét, folyamatát, és felkéri őket az önkéntes részvételre. A résztvevők viszonzni fogják ezt a tiszteletet azzal, hogy a konferencián elfogadják a facilitátor tárgyalást levezető szerepét, nem lépik át az általa meghatározott kereteket.

Aki sikeres konferenciát kíván vezetni, annak végig kell vinnie az egész folyamatot, amely az előkészítéssel kezdődik és a konferenciát záró reintegratív, kötetlen közös beszélgetésig tart.

---

<sup>5</sup> Lásd *Esettanulmányok: 5. Amikor a facilitátor hibázik.*

A konferencia erejét – a mediáció érdekekre összpontosító, racionális szemléletétől eltérően – a bevontak széles köre, valamint a résztvevőkre kölcsönösen ható, spontánul megjelenő érzelmek<sup>6</sup> adják. A családtagok és barátok érzelmeinek jelentőségét nem szabad alábecsülni, értékükön kell kezelni. Azzal, hogy a konferencia során az elkövetők szembesülnek, szembesülhetnek cselekményük másokra kiható következményeivel, közvetlenül érzékelhetik a tettük által kiváltott érzelmeket, fejlődik empátiás készségük is.

A konferencia módszer tehát lehetővé teszi, hogy a büntetést kiváltsuk a jóvátételrel, az elkövető megértse tettének következményeit, visszatérhessen abba a közösségbe, melyből cselekménye következtében kikerült.

A helyreállító eljárások közvetett hatása, hogy a konfliktus együttműködéssé, az áldozatok túlélőkké, a szegény önéretté válhat, az egyének közösséggé alakulhatnak.

Az alábbi útmutató a Real Justice konferenciák lebonyolításának gyakorlati leírása.<sup>7</sup> A szükséges teendők ismerete önmagában nem elégséges a módszer sikeres alkalmazásához. Forrásmunkaként alkalmazandó, de mindenképpen hasznos és ajánlott a tanfolyam elvégzése, valamint a gyakorlati próbálkozások során az első öt-tíz eset szupervízió keretében történő feldolgozása, megbeszélése.

## A KONFERENCIA FORGATÓKÖNYVE

### 1. lépés – Bevezető

A facilitátor bemutatkozik, majd bemutatja a résztvevőket. Ezt követően röviden vázolja a konkrét esetet. Felhívja mindenki figyelmét arra, hogy a konferencia célja egyrészt annak elemzése, milyen módon érintett az esemény másokat, másrészt, hogy hogyan lehet jóvátenni az okozott sérelmet és kárt, ugyanakkor kiemeli, a konferenciának nem célja, hogy eldöntse, az elkövető/k jó vagy rossz ember/ek.

A bevezetésnek fontos része annak kihangsúlyozása is, hogy az elkövető/k elismerte/ék felelősségüket.

6 Lásd *Az érzelemelmélet (Affektuselmélet)* c. részt.

7 T.O. Connell, T.Wachtel, B.Wachtel: *A „Real Justice” konferencia-modell alkalmazása*, in: Herczog Mária (szerk.): *Megbékélés és jóvátétel – kézikönyv a helyreállító igazságszolgáltatásról*, Család Gyermekek Ifjúság Könyvek, Budapest, 2003.

## **2. lépés – Kérdések az elkövetőkhöz**

Az elkövető/k megszólításával kezdődik a konferencia érdemi része.

Ha több elkövető van, a facilitátor mindegyiknek külön-külön felteszi ugyanazokat a kérdéseket, s mindegyik elkövetőnek külön-külön kell válaszolnia azokra:

- az elkövető mondja el, mi történt;
- beszéljen arról, mire gondolt az elkövetés idején;
- mit gondol a cselekményről azóta;
- megítélése szerint kit/kiket érintett a cselekmény;
- mit gondol arról, milyen módon volt hatással a sértettre és másokra cselekménye.

## **3. lépés – Kérdések a sértettekhez**

Ha több sértettje van a cselekménynek, akkor a facilitátor mindegyiknek külön-külön felteszi ugyanazokat a kérdéseket, s mindegyik sértettnek külön kell válaszolnia azokra:

- a sértett beszéljen arról, mit gondolt, amikor rájött, mit tett az elkövető;
- mondja el, hogyan érintette az eset;
- tárja fel, mi volt a legnehezebb dolog a számára a konkrét történetben;
- mondja el, hogyan reagált a családjá, a környezete, mikor meghallották, mi történt.

## **4. lépés – Kérdések a sértett/ek támogatóiként jelenlévőkhöz**

Mindegyik támogató ugyanazt a kérdést kapja, külön válaszolnak mindegyik kérdésre:

- mondják el, mire gondoltak, amikor értesültek az eseményekről;
- beszéljenek arról, mit éreznek most az eseménnyel kapcsolatban;
- fogalmazzák meg, mi volt a legnehezebb a történettel kapcsolatban a számukra;
- mit gondolnak arról, hogy mik a legfontosabbak a történetben.

## **5. lépés – Kérdések az elkövető/k támogatóiként jelenlévőkhöz**

A facilitátor csak a szülőkhöz, illetve nevelőkhöz intézi a következőket:

- jelzi a szülőknél, hogy tudja, nagyon nehéz lehetett a konferencia alapjául szolgáló helyzet a számukra,
- majd megkérdezi, beszélnének-e erről.

Valamennyi támogató számára a következő kérdéseket teszi fel a facilitátor, amelyek mindegyikére külön válaszolnak:

- mondják el, mire gondoltak, amikor értesültek az eseményről;
- beszéljenek arról, mit éreznek most az eseménnyel kapcsolatban;

- fogalmazzák meg, mi volt a legnehezebb a történettel kapcsolatban a számukra;
- mit gondolnak arról, hogy mik a legfontosabbak a történetben.

### **6. lépés – Kérdés az elkövetőhöz**

A facilitátor a konferenciának ezen a pontján visszatér az elkövetőhöz:

- jelzi az elkövetőnek, hogy miután mindenki nyilatkozott az esemény kapcsán, az elkövető hallhatta, hogyan érintette a sértettet és másokat az, amit tett;
- megkérdezi az elkövetőt, szeretne-e még valamit mondani.

### **7. lépés – Kérdés a sértetthez**

A facilitátor a sértettől kérdezi:

- mit gondol a sértett arról, minek kellene történnie ahhoz, hogy a dolgokat rendbe lehessen hozni;
- mit vár a konferenciától.

### **8. lépés – Kérdés az elkövetőhöz**

A facilitátor az elkövetőt kérdezi:

- mit gondol a sértett javaslatáról;
- véleménye szerint mi a teendő.

### **9. lépés – Egyeztetés a megállapodás érdekében**

A facilitátor időt hagy a javaslatok megbeszélésre, a megállapodás kidolgozására. Ha közel vannak a megállapodás végleges szövegéhez, a facilitátor meggyőződik arról, hogy mindent pontosan jegyzett-e fel.

### **10. lépés – Kérdés minden résztvevőhöz**

A facilitátor – mielőtt befejeztek nyilvánítaná a konferenciát – mindenkint megkérdezi, van-e még valakinek bármilyen hozzászólásával az addig elhangzottakhoz. Igény szerint mindenkinek lehetőséget biztosít, hogy szólhasson.

### **11. lépés – A konferencia lezárása**

A facilitátor megköszöni minden megjelentnek a részvételt. Gratulál az elvégzett munkához, s meghívja őket egy kötetlen beszélgetésre némi aprósütemény és üdítőital „társaságában”. A beszélgetés alatt írásba foglalja a konferencia eredményeként megszületett megállapodást.

## PREVENTÍV JELLEGŰ HELYREÁLLÍTÓ SZEREPJÁTÉK

Az általános iskolákban prevenció célból is alkalmazható a konferencia mint szerepjáték. Nem kell megvárni, hogy a tanulók helytelen dolgot tegyenek, megelőző eszközként a konferencia elősegítheti, hogy a diákokban kialakuljon az empátia, valamint az erőszak és más helytelen magatartás által okozott károk felmérésének képessége.

A szituációs játék során egy kitalált hétköznapi helyzetet jelenít meg az osztály. Először lépésként a tanácsadó megbeszéli a tanulókkal a szerepjáték fogalmát, a konferencia folyamatát, leírja nekik az eljárásszerű konfliktushelyzetet. A diákok önkéntesen vállalják a szerepjátékban való közreműködést. Ezután a tanácsadó megfelelő időt biztosít a szereplőknek a felkészülésre, ami alatt azok végiggondolhatják, hogy az általuk alakított szereplő hogyan érezhet, mit mondhat az adott szituációban.

A tanácsadó a következő napon összehívja a szerepjáték-konferenciát. A résztvevők a terem közepén egy körben foglalnak helyet, a facilitátor szerepét a tanácsadó játssza. Az osztály nem szereplő tagjai és a megfigyelők körülöttük ülnek.

A szerepjátékot követően megbeszélik a konferencián tapasztaltakat. A gyakorlati tapasztalatok azt mutatják, ezeken a szerepjátékokon a szülőket, tanárokat játszó gyerekek pontosan úgy beszélnek, ahogy azt a valódi szülők, tanárok tennék. Az elképzelt szituáció életre kel, a „színészek” azonosulnak a szerepükkel. A szerepjátékot követő megbeszélésen a diákok hasonló kérdéseket fogalmaznak meg, mint amilyeneket egy felnőtt csoport tagjai feltennének. Hatékony-e a büntetés? Menyire képes megváltoztatni a normasértő viselkedés elkövetőjét a konferencia kiváltotta érzelmi megterhelés? Segít ez az áldozaton?

## A HELYREÁLLÍTÓ ELJÁRÁSOK FOLYAMATÁBRÁJA

(A problémák lehetséges resztoratív megközelítési fokozatai)

A helyreállító eljárások folyamatábráján az informális (kötetlen) affektív kijelentésektől indulva jutunk el a formális (kötött) konferenciáig.



5. ábra – A helyreállító eljárások folyamatábrája

Az informális gyakorlatok csoportjába az affektív – érzelmeket kifejező – kijelentések és kérdések tartoznak. „Félfúton” az informális és formális gyakorlat között

helyezkedik el a rögtönzött konferencia és a kör vagy csoport. A formális helyreállító gyakorlatok elsősorban a resztoratív konferencia, a családi csoportkonferencia és a családi csoportos döntéshozatal.

Az informális gyakorlathoz tartozó affektív kijelentések egyszerűbben fogalmazva az érzelmek kifejezését jelentik, amikor elmondjuk a vétkesnek, hogyan hatott ránk a tette. (Lásd: *A konferencia forgatókönyve* – a sértetteknek feltett kérdések: Hogyan érintette önt az eset? Mi volt a legnehezebb dolog az ön számára?)

Az affektív kérdések feltevésével azt kérjük az elkövetőtől, gondolkodjon el azon, hogyan hatott cselekedetével másokra. (*A konferencia forgatókönyve* – az elkövetőnek feltett kérdések: Megítélése szerint kit érintett ez a cselekmény? Hogyan érintette őket a cselekmény?)

A rögtönzött konferencia-megbeszélések, a csoportok és körök spontán alakuló, de már formálisabb (kötöttebb), strukturáltabb gyakorlatok, azonban alapos előkészítést még nem igényelnek.

Ahogy haladunk az informális gyakorlatoktól a formálisak felé, a helyreállító gyakorlatok egyre kötöttebbek lesznek, egyre több ember bevonását, több időt és előkészületet, szervezést igényelnek, ugyanakkor nagyobb, látványosabb hatást képesek elérni. Ez azonban nem jelenti azt, hogy az informális gyakorlatok kevésbé jelentősek. Az informális eljárások hétköznapijaink részei, így hatásuk halmozódik, és ez adja értéküket.

### **A formális helyreállító gyakorlatok néhány tipikus alkalmazási területe**

A szociális szférában a családi döntéshozó konferencia segítheti a családokat abban, hogy szakértők segítségével megbeszéljenek és kidolgozzanak egy tervet, amelynek célja gyermekeik védelme az elhanyagolástól, a normasértő cselekményektől.

Az oktatásban a körök és csoportok működtetése révén a diákok megoszthatják egymással és a közösséggel érzéseiket, kapcsolatot építhetnek. A körök segíthetnek a problémák megoldásában, a helytelen cselekedetek megfogalmazásában és a normasértő cselekmények okozta sérelmek jóvátételében.

Az igazságszolgáltatásban a helyreállító körök és konferenciák lehetővé teszik az áldozatoknak, az elkövetőknek és hozzátartozóiknak, hogy megismerjék, kit hogyan érintett a cselekmény, és döntsenek arról, hogyan hozható helyre az okozott kár, hogyan elégíthetők ki saját igényeik.



## A SZOCIÁLIS FEGYELMEZÉSI SÉMA

A társadalmi nevelés és magatartásszabályozás négy bevett szemléletmódját mutatja be a szociális fegyelmezési séma, mely egyszerű, széles körben alkalmazható szerkezet (lásd 6. ábra).

A **büntető** szemlélet – melyre a magatartás magas kontrollálása, ugyanakkor az egyénnek nyújtott támogatás alacsony foka jellemző – hagyományos elve a társadalmi nevelésnek. Az iskolák, munkáltatók, bíróságok gyakran alkalmazzák gyakorlatukban a büntető megközelítést, melynek következménye a diákok felfüggesztése, eltanácsolása, az alkalmazottak elbocsátása, a polgárok bebörtönzése. Ennek a szemléletnek a hívei szerint a büntetés a társadalom szabályozásának szükség-szerű velejárója.

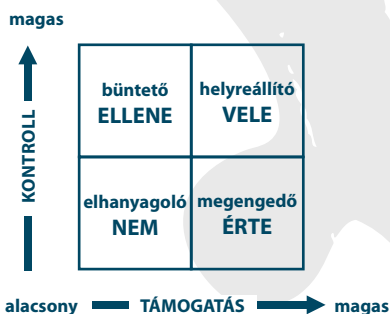
A **megengedő** szemlélet sok szempontból fordított tükörképe a büntetőnek. A nevelés-fegyelmezés területén ez a szemlélet azt jelenti, hogy nincsenek határozott keretek, a szülői gondoskodás gyerek-centrikus, a helytelen magatartást megbocsátják vagy nem hiszik el.

Mind a korlátok felállítását, mind a gondoskodást nélkülöző szemléletmód az **elhanyagoló** tartományba tartozik. A magukra hagyott, helytelenül viselkedő gyerekek jelentős része a társadalom problémás tagjává válik. Ide sorolható az a szemlélet is, amelynek megfelelően az egyének és a közösségek – anélkül, hogy maguk is felelősséget vállalnának – az államtól (vagy egyéb külső hatalomtól) várják a normasértő magatartásokra való reagálást.

A **helyreállító** szemlélet a társadalmi nevelés és viselkedéskontroll azon megközelítése, melynek lényege az együttműködő, problémamegoldó válaszadás a helytelen magatartásra. A helyreállító megközelítés egyszerre alkalmaz magas kontrollt és támogatást, s bár az elkövető belső értékeit támogatja és elismeri, a helytelen viselkedést elutasítja.

### A szemlélet négy kulcsszava:

- ellene tenni
- vele tenni
- nem tenni
- érte tenni<sup>8</sup>



6. ábra – A szociális fegyelmezési séma

8 Paul McCold, Ph.D.: *A helyreállító igazságszolgáltatás elmélete és gyakorlata*, in: Herczog Mária (szerk.): *Megbékélés és jövőtétel – kézikönyv a helyreállító igazságszolgáltatásról*, Család Gyermek Ifjúság Könyvek, Budapest, 2003.

Például, ha egy iskolában normasértő cselekményt követ el egy fiatal, a tanárok elhanyagoló szemlélet esetén nem tesznek semmit a helytelen magatartás reakciójaként. Ha megengedők, akkor mindent megtesznek a nem megfelelő magatartást tanúsító tanulóért, s keveset várnak viszonzásul, miközben kifogásokat gyártva még mentegetik is negatív magatartását. Ha büntető a tanári kar, akkor a diákot megszidják, és büntetést szabnak ki vele szemben.

A helyreállító módszer szerint a pedagógusok a fiatalokkal együtt dolgoznak a nevelés során, s felelősségüket megtartva közvetlenül bevonják őket a gondozás, nevelés folyamatába.

Ma még a legtöbb társadalmi nevelési eszköz a „helyette tenni”, az „érte tenni” és a „nem tenni” tartományban helyezhető el. A helyreállító gyakorlatok bevezetése abban segíthet, hogy megtaláljuk azon eljárásokat, amelyek során a diákokkal együtt kezelhetjük a vitás helyzeteket.

## AZ ÉRZELEMELMÉLET (AFFEKTUSELMÉLET)

(A konferencia érzelmi dinamikája)

### Affektusok

David Nathanson<sup>9</sup> pszichiáter, Tomkins érzelmelméletéről szóló munkájából kiindulva az alapvető érzelmeket (affektusokat) a következők szerint csoportosítja:<sup>10</sup>

	<b>----- későbbi konferencia fázis -----</b>	
pozitív érzelmek:	öröm	– boldogság
(pozitív hatások)	érdeklődés	– izgalom
semleges érzelmek:	meglepetés	– megdöbbenés
(neutrális hatások)		
	<b>----- átmeneti konferencia fázis -----</b>	
negatív érzelmek:	szégyen	– megalázottság
(negatív hatások)	szorongás	– aggodalom
	undor	
	<b>----- korai konferencia fázis -----</b>	
	félelem	– rettegés
	düh	– harag
	viszolygás (kellemetlen szagok keltette averzió)	

### 7. ábra – Az alapvető érzelmek (affektusok)

9 David Nathanson gyakorló pszichiáter, egyetemi tanár, a Silvan Tomkins intézet alapítója.

10 Az alapvető affektusokról lásd David Nathanson: *Shame and Pride*, Norton & Company, New York, 1992.

Tomkins az alapvető érzelmek közé kötőjelet téve azt érzékelteti, hogy az adott affektusok legintenzívebb és legkevésbé erős megnyilvánulásai között létezik egyfajta átmenet, folytonosság. Tomkins szerint ezeket az alapvető affektusokat minden ember öröklí. Alapvető érzelmeink az evolúció során fejlődtek ki, az emberi faj túlélésének nélkülözhetetlen részeként. Például a félelem-rettegés affektus erősíti a veszélyes helyzetekre adott válaszainkat, az érdeklődés-izgalom ösztönzőleg hat újabb ismeretek megszerzésére, averzióval reagálunk a kellemetlen, rossz szagú ételekre, s ez visszatart minket attól, hogy egészségünkre ártalmas dolgokat megegyünk. A csecsemők még látható módon fejezik ki ezeket az affektusokat, a felnőttek már megtanulják arckifejezésüket befolyásolni, azért, hogy valódi érzelmeiket leplezzék.

## **Emóciók**

Az érzelmeinkre adott válaszainkat megváltoztathatják életünk folyamán szerzett tapasztalataink. Ezt Tomkins emóciónak nevezi. Az emóció nem más, mint az élet-tapasztalatok befolyásolta érzelem, melyek személyenként és kultúránként különböznek. Nathanson megfogalmazásában: az affektus biológia, az emóció pedig biográfia.

A konferenciák során, szabad utat engedve a negatív érzelmek kifejezésének, természetes átmenet következik be a negatív affektusoktól a pozitív érzelmek felé. A konferenciaterembe belépő emberekben gyakran félelem, aggodalom, düh van (korai konferencia fázis). Majd a konferencia során, mikor az elkövetők és az eset sértettjei, áldozatai beszélnek élményeikről – hogyan érintette őket az ügy, mit éltek át akkor, mire gondoltak az eset alatt és után – az elkövetők és családtagjaik a szégyen érzését élik át. Azzal, hogy az elkövetők elismerik felelősségüket és bocsánatot kérnek, az áldozatok igazolva érzik magukat. Negatív érzelmeik helyét átveszi az érdeklődés, az öröm (későbbi konferencia fázis – a megállapodás szakasza).

## **Affektív rezonancia**

Az emberek felismerik az érzelmeket a másik ember arcán, s gyakran hasonlóan reagálnak arra – ezt nevezi Tomkins affektív rezonanciának: ami nem más, mint az empátia. Az affektív rezonancia működésének köszönhető, hogy a konferencián jelen levők érzékelve egymás affektusait, érzelmi utazáson vesznek részt, melynek eredményeként eljutnak a félelem, aggodalom, harag, szégyen felől az érdeklődés, az öröm felé. A pozitív érzelmek felé való elmozdulás akkor következik be, amikor az elkövető megbánása őszinte és az áldozat kifejezheti érzelmeit.

## Az affektuselmélet működése a gyakorlatban

Egy gimnáziumban tartott konferencia az eset jellege miatt magában hordozta annak lehetőségét, hogy az elkövető és az áldozat szülei összeverekednek. A konferencia elején a szülők folyamatosan kiabáltak, becsmérelték a másik gyermekét, a másik szülőpárt. Majd az elkövető elmesélte, mi történt. Az áldozat szülei először hallották, hogy az elkövető elismeri a felelősségét, majd azzal szembesültek, hogy a történet jelentős részeiben eltért az általuk ismertektől, s felmerült saját gyermekük felelőssége is a kialakult helyzetért.

Mikor az áldozat és szülei beszéltek, az elkövetők szülei is szembesültek azzal, hogy bizonyos dolgokat félreértettek. A szülőpárok, mikor kölcsönösen elmondták, hogyan érintette őket az eset, ráébredtek arra, bizonyos dolgokban tévedtek, s feltevézéseik ezen alapultak. A harag, a szorongás, az aggodalom negatív érzését a meglepetés, az érdeklődés pozitív érzelme váltotta fel. A konferencia hangulata megváltozott, a jóvátétel megbeszélése már felszabadult, barátságos hangulatban folyt. Az elkövető és az áldozat szülei a konferencia után egymással beszélgetve távoztak az épületből.

## A SZÉGYEN SZEREPE A HELYREÁLLÍTÓ FOLYAMATBAN

### A reintegratív szégyen

Láthattuk, hogy Nathanson a konferenciák hatékonyságát a pszichológia oldaláról magyarázza, de annak szociológiai szempontú elemzésével is érdemes foglalkoznunk. John Braithwaite kriminológus megkülönbözteti a szégyen megbélyegző és reintegratív formáit. Braithwaite megfigyelése szerint azokban a társadalmi formációkban a legalacsonyabb a bűncselekmények száma, ahol az elkövetőket megbélyegzés helyett visszafogadják a közösségbe. Ha a büntető igazságügyi és iskolai fegyelmi rendszereket vizsgáljuk, azt láthatjuk, hogy az elkövetőket stigmatizálják, megbélyegzik, s azok csak nagy nehézségek árán, hosszú idő alatt tudnak megszabadulni a negatív címkéktől. Ez a rendszer a különböző büntetések mellett alig szentel figyelmet az áldozatot és a közösséget ért kár helyreállítására, alig ad lehetőséget arra, hogy az elkövetők őszintén bocsánatot kérjenek, megbocsátást nyerjenek és visszailleszkedjenek a közösségbe.

Nathanson affektuselméletében a szégyen az egyik – spontán módon keletkező – alapérzelem. Egy normasértő tett önmagában, attól függetlenül is képes szégyenérzetet kelteni, hogy a közösség miként viszonyul hozzá. Braithwaite szerint azonban a szégyennek reintegratívnak kell lenni, nem megbélyegzőnek. Ha az elkövetők társadalomba való visszailleszkedését nem segítjük, vagy a megbélyegzéssel

gátoljuk, szándékaink ellenére olyan légkört teremtünk, amely a negatív szubkultúrák kialakulásának kedvez.

Braithwaite a bűn problémájának elemzése során a „Miért cselekednek a bűnözők helytelenül?” kérdés helyett arra kereste a választ, hogy az emberek nagy része miért cselekszik helyesen. A vizsgálat során arra a következtetésre jutott, hogy az emberek helyes cselekedeteit a szeretteiknek való megfelelés vágya motiválja, mert nem akarnak nekik csalódást okozni. Ifjúkorban a családok és a barátok véleménye különös jelentőséggel bír a fiatal szocializációjában. Felnőttként már azért cselekszünk helyesen, mert úgy látjuk jónak, lelkiismeretünkbe már beépültek a fiatalkori hatások. A megszégyenüléstől, szeretett családtagjaink, barátaink megharagításától való félelmünk továbbra is működik, segít minket a jó és a rossz felismerésében.

Tomkins szerint a szégyen csak akkor keletkezik, ha fontos a másokhoz fűződő kapcsolat, ha valaki helyre akar állítani egy kapcsolatot. Az igazságszolgáltatás, az iskolai fegyelmi eljárás a szégyent nem használja fel konstruktív módon. Megbélyegzik és kiközösítik a normasértőket s ezzel mintegy elősegítik, hogy negatív szubkultúrákba meneküljenek.

A világ minden táján az őslakos és bennszülött társadalmakban a normasértők lehetőséget kapnak arra, hogy közösségükbe visszailleszkedjenek. Új-Zéland őslakosai, a maorik „whakama” fogalma azt a szégyent jelenti, amelyet a közösség szerint az elkövető érez. Úgy gondolják, a normasértőt az őt szerető és az általa tisztelt embereknek kell körülvennie, s ők azok, akik felkelthetik szégyenérzetét, akik segíthetik a nehéz időszakban.

A maorik szokásai alapján fejlesztették ki a konferencia-módszert. Már láttuk, a konferenciának nem célja a megszégyenítés, a szégyenérzet spontán módon megjelenik, amikor az elkövető és családja a tett valóságával és következményeivel szembesül. Az ezekkel a következményekkel való szembesülés már önmagában is képes a szégyenérzetet kiváltani.

## A szégyen iránytűje

Nathanson a szégyenérzetre adható válaszokat az ún. „szégyen iránytűjén” helyezi el s a következők szerint határozza meg:



8. ábra – A szégyen iránytűje

Mind a négy általános mintázat a szégyenérzetre adott természetes válasz, reakció, ha azonban bármelyik túlzott mértékűvé válik, az káros hatásokat eredményezhet. Nathanson szerint visszahúzódás esetén menekülünk a szégyenteljes helyzetből, elkerülés esetén elfojtjuk a szégyenérzetet, ez akár kábítószer vagy alkohol fogyasztásában, kellemes élvezetek halmozásában is megnyilvánulhat. Az én megtámadása esetén önutálat, önvád jelenik meg, mások megtámadása esetén szégyenérzetünket átfordítjuk, azaz nem mi vagyunk a hibásak, hanem mások.

A fiatalok viselkedésében gyakran láthatjuk a szégyen halmozódását, először az iskolában, majd a tágabb közösségben. A deviáns fiatalok a mintázat teljes skáláját végigjárják, azok fokozatosan erősödő intenzitása és az újabb normasértő cselekmények következménye: további megbélyegzés, valamint a közösségtől, a társadalomtól való növekvő mértékű elidegenedés. A deviáns, normasértő fiatalok „szégyeniránytűjén” olyan viselkedések jelennek meg, mint a hazudozás, mások hibáztatása, iskolakerülés, menekülés otthonról, kábítószer- és alkoholfogyasztás, öngyilkossági kísérlet, erőszak.

A konferencia lehetővé teszi, hogy ezek a fiatalok megszabadulhassanak a szégyentől, mivel biztosítja, hogy elégtételt nyújtsanak, megtérítsék az okozott kárt, elfogadást, megbocsátást nyerjenek. Kívánatos lenne már az általános iskolák alsó tagozataiban is reintegratív szemlélettel kezelni a helytelen magatartásokat, ez lehetővé tenné, hogy a korai normasértők el se induljanak a stigmatizáció és az elidegenítés nemkívánatos útján.

## 2. A HELYREÁLLÍTÓ SZEMLÉLET SZERINT MŰKÖDŐ MODELLER A GYAKORLATBAN

### CSALÁDI DÖNTÉSHOZÓ KONFERENCIA HAZÁNKBAN<sup>11</sup>

Hazánkban családi döntéshozó konferenciát jellemzően a család- és gyermekvédelem területén alkalmaznak. A konferencia célja a bajba jutott gyermek vagy fiatal problémájára megtalálni a megoldást a tágabb család biztonságát nyújtó, segítő közegében, egy képzett facilitátor közreműködésével.

#### A konferencia résztvevői

A megbeszélésen az érintett gyermek, fiatal, valamint a családtagok (szülők, testvérek), igény esetén közeli hozzátartozók, barátok, de akár a szomszédok vagy távoli ismerősök is részt vehetnek, mindazok, akiknek fontos, hogy a konferencia témáját adó problémás helyzet megoldódjon, és ezért tenni is akarnak.

A résztvevők másik jellemző csoportját a szakemberek alkotják, akik a családdal foglalkozó gyermekvédelmi vagy családsegítő területen dolgozó szociális munkások, pszichológusok, pedagógusok, valamint az igazságügy területén működő munkatársak. Részvételük a konferencia első és harmadik szakaszára korlátozódik, ahol elsősorban tájékoztatási és információ-átadási tevékenységet végeznek.

A konferenciát az esetben nem érintett és konferencia vezetésében megfelelő képzettséggel rendelkező szakember, a facilitátor szervezi meg felkérés alapján. A facilitátort az esetgazda szakember (pl. szociális munkás, pszichológus) vagy az esetben érintett egyéb szereplő kérheti fel a konferencia lebonyolítására. A facilitátor magyarázza el a résztvevőknek az eljárás lényeges elemeit, felkészíti őket, s ő vezeti le a megbeszélést. A család magánideje – lásd korábban: „családi csoport” – alatt nincs jelen a megbeszélésen, de elérhető marad, ha segítségre lenne szüksége a családnak.

#### A konferencia szakaszai

A családi döntéshozó konferencia három szakaszból áll.

##### ***Első szakasz: tájékoztatás és információ-megosztás***

- a szakemberek a felmerült problémáról beszélnek, elmondják, mit tapasztaltak, véleményük szerint milyen okai lehetnek a kialakult helyzetnek, miben tudnak segítséget nyújtani;

---

<sup>11</sup> A családi döntéshozó konferencia módszer alkalmazását Magyarországon elsőként a Közösségi Szolgáltatások Alapítványa Magyarország és a Család, Gyermek, Ifjúság Egyesület kezdte meg 2006-ban.

- ebben a szakaszban minden jelenlévő megszólalhat, kérdéseket intézhet a többi résztvevőhöz.

### **Második szakasz: a „családi csoport” magánideje**

- amikor a kialakult helyzettel kapcsolatban megoldandó kérdéseket és feladatokat tisztázzák, a szakemberek és a facilitátor magukra hagyják a családot;
- a család zártkörű tanácskozáson közösen kidolgozza a probléma megoldására vonatkozó javaslatát;
- mindez családias légkörben, ha igénylik, étel-ital fogyasztása mellett, akár hosszabb időn keresztül zajlik.

### **Harmadik szakasz: a megállapodás**

- amikor a család befejezte a közös gondolkodást és kidolgozta a tennivalók listáját, a családtagok a szakemberek, valamint a facilitátor visszahívása után ismeretik azokat;
- a szakemberek először megvizsgálják, biztonságos-e a család terve az érintettek számára, s ha nem az, lehetséges-e a család által meghatározott cél elérése más – szakmailag megfelelő – úton;
- a szakemberek tájékoztatják a családot az együttműködés formájáról, annak érdekében, hogy a család a vállalt feladatokat meg tudja valósítani;
- a facilitátor pontosítja az elhangzottakat, s ha a résztvevők megállapodásra jutnak, írásba foglalja azt;
- a résztvevők kijelölnék egy időpontot, amikor ismét találkozni fognak a célból, hogy megvizsgálják, sikerült-e a családnak megvalósítani a megállapodásban meghatározott feladatokat, s van-e további segítségre szükségük

## **EGY HELYREÁLLÍTÓ SZEMLÉLETŰ MÓDSZER MEGVALÓSÍTÁSA MAGYARORSZÁGON<sup>12</sup>**

### **A Szemtől szembe módszer**

2001 nyarán a Család, Gyermek, Ifjúság Kiemelten Közhasznú Egyesület kutatócsoportja együttműködésben állapodott meg a budapesti Zöld Kakas Líceummal a helyreállító szemléletre épülő technikák gyakorlati alkalmazásának kipróbálása céljából. Az alternatív iskola olyan 16-24 éves fiatalok középiskolai oktatásával foglalkozik, akiknek korábban más középiskolát már el kellett hagyniuk, de szán-

12 Brokés-Hadházi Livia - Földes Petra: *A Szemtől szembe konfliktuskezelő módszer az iskolai gyakorlatban in: Tanári létkérdések. Kézikönyv gyakorló pedagógusoknak, osztályfőnököknek.* RAABE Kiadó, Budapest, 2006.  
Fellegi Borbála: „A resztoratív (helyreállító) szemlélet alkalmazása a középiskolai oktatásban” – *A Zöld Kakas Líceum és a Család, Gyermek, Ifjúság Kiemelten Közhasznú Egyesület együttműködésében elvégzett kísérleti program értékelő tanulmánya;* Család, Gyermek, Ifjúság 2002/1.



dékukban áll érettségét szerezni. Az Egyesület a Ted Wachtel által kialakított Real Justice modellre épülő ún. Szemtől szembe módszer magyarországi terepen való kipróbálását célozta meg a külföldön szerzett tapasztalatok sikeres hazai adaptálása érdekében.

Az együttműködés több lépcsőben valósult meg. Az első lépés egy 3 napos konfliktuskezelő tréning, ún. facilitátorképzés volt a Líceum valamennyi munkatársa számára, azt követte az egyik évfolyam tanulóinak fél éven át tartó, kötelező tanóra keretében történő képzése a resztoratív szemlélet alapjairól. Ezalatt az iskolában az Egyesület munkatársai a Líceum tanáraival együttműködve facilitáltak a helyben felmerülő konfliktusok során.

A kísérleti program tapasztalatai azt mutatták, hogy a helyreállító szemléletet olyan közösségekben érdemes átadni, ahol már van csoportkohézió; nagyon fontos az önkéntesség és a szabad döntés lehetőségét biztosítani a fiataloknak, a képzési órák kötelező jellege ellenállást eredményezhet. Világosan kell megfogalmazni a helyreállító szemlélet üzenetét, egyértelmű, megerősített értékeken nyugvó rendszereket kell közvetíteni feléjük. A legapróbbnak tűnő konfliktushelyzetekben is tudatosítani kell a végbement folyamatokat, s biztatni kell a fiatalokat a felelősség és a jóvátétel felvállalására.

A kísérlet megvalósulásának elengedhetetlen feltétele volt a Líceum szervezeti és szellemi nyitottsága az új módszerre. A technika alkalmazásának járulékos következményeként tapasztalható volt a demokratikus elveken nyugvó konfliktuskezelési szemlélet és kultúra elterjedése az iskolai közösségben.

A módszer adaptációja azóta is folytatódik a Líceumban, amelynek két fő vonulata a kortárs- illetve tanár-facilitátorok közös csoportban történő sajátélményű képzése és az iskolában létrejött konfliktushelyzetek közösségi csoportkonferencia módszerrel történő kezelése.

Az iskola a konferencián való részvétel önkéntességének alapelve és az iskolai Házirendbe foglalt viselkedési szabályok kötelező jellege között feszülő ellentmondást a konferencia „elterelésként” való értelmezésével oldja fel. A konferencián való részvétel önkéntes, és ha sikeres, az iskola a problémát lezártnak tekinti. Ha a diák nem vállalja a részvételt, vagy a konferencia sikertelen, akkor az iskola rendes fegyelmi szabályainak alkalmazásával folytatódik a probléma megoldása. Ezt a szabályt ténylegesen tartalmazza a Házirend, garanciát biztosítva arra, hogy a sikeres konferencia valóban az eset lezárását jelentse.

Az iskola a konferenciát alapvetően akkor alkalmazza, amikor normásértés vagy személyek közötti konkrét sérelem következett be, s a tettnek megvan az elkövetője.

A konferencia vezetését saját facilitátorok végzik. A nevelőtestület és a diákság is kap ilyen irányú képzést. Úgy gondolják, a módszer hosszú távon nem hiteles, ha az iskola rendszeresen külső facilitátorhoz fordul. A külső facilitátor vezette konferencia elidegenítő hatású lehet, míg a belső vezetésű megbeszélés megerősíti a közösséget. Fontosnak tartják, hogy több facilitátor is legyen az iskolában. Egy személy nem elég, mert adott esetben akár érintett is lehet, s ebben az esetben hiányzik a szükséges objektivitás. Tapasztalataik szerint a diák-facilitátorok kiválóan megállják a helyüket. Jó megoldásnak tartják a konferenciák tanár-diák párban történő vezetését is, de kortárs-facilitátorok önállóan is működnek az iskolában.

A konferenciát a korábban ismertetett Real Justice forgatókönyvnek megfelelően folytatják le.

A facilitátor gondoskodik arról, hogy a konferencia erőviszonyai kiegyensúlyozottan alakuljanak, ne történjen meg például, hogy az egyik diákot két gyerek, a szembenálló diákot pedig két felnőtt támogatja. Iskolai normasértés esetén (pl. dohányzás), amikor nincs konkrét sértett, az igazgató, osztályfőnök stb. mint az iskolai szabályok letéteményese vállalja az „áldozat” szerepét. A konferencia során a facilitátor gazdálkodik az idővel. A megállapodás pontosan meghatározott viselkedési szabályokat, határidőket, felelősöket tartalmaz, s rendelkezik az utánkövetésről.

### 3. ESETTANULMÁNYOK

A könyv első, a mediációs megközelítést tárgyaló részéhez hasonlóan itt, a második részben is közreadunk a helyreállító szemlélet alkalmazását bemutató konkrét eseteket, amelyeket hazai és külföldi forrásokból merítettünk. A hazai eseteken – a szereplők személyiségi jogaira tekintettel – annyiban változtattuk, hogy az érintettek ne legyenek felismerhetőek.

#### CSALÁDI CSOPORTKONFERENCIA

##### Az eset

Az iskola kereste meg az esettel a gyermekjóléti központot Gergő iskolában tanúsított magatartási problémái miatt. A családgondozó szülőkkel való találkozása során kiderült, hogy bonyolult családi kapcsolatrendszer veszi körül a gyermeket.

A fiú édesapja háromszor nősült. Gergő az apa első házasságából született, a szülők válása után a bíróság döntése alapján édesapja gondozásába került. Édesanyja ritkán látogatta, havonta egyszer találkozott vele, keveset érdeklődött felőle, sokat tartózkodott külföldön. Az édesapa második házasságának megkötésekor Gergő másfél éves volt. Az új feleség szeretettel nevelte őt, a fiú kötődött hozzá. Ebben a házasságban született egy másik fiúgyermek is, ám az apa ebből a házasságból is kilépett.

Az apa a konferencia idején harmadik házasságában élt, Gergő vele és immáron második mostohaanyjával élt egy háztartásban. Eleinte jó kapcsolata volt apja új feleségével, ám amikor édesapjának és mostohaanyjának közös gyermeke született, a mostohaanya és Gergő távolodni kezdtek egymástól. A fiú első mostohaanyjával továbbra is jó kapcsolatot ápolt, gyakran találkozott vele.

Az iskola jelzése alapján Gergőnek tanulási nehézségei voltak, apjával egyre feszültebb lett a kapcsolata, deviáns fiatalokkal kezdett barátkozni. Az iskola családterápia, nevelési tanácsadó igénybevételét javasolta. Gergő ebben az időszakban kezdett rendszeresen járni az iskolapszichológushoz.

Az otthoni feszültség azonban tovább növekedett, a gyermek tanulmányi eredménye egyre romlott, csavarogni kezdett. A pszichológus és a családgondozó javaslatára a fiú próbaidőre édesanyjához költözött, aki nem tudta megfelelő következetességgel nevelni Gergőt, ennek következtében visszakért édesapjához. A probléma azonban ugyanaz maradt, feszültséggel terhelt apa-fiú kapcsolat,

amely időnként már a tettelegességig is eljutott. Gergő év végére több tantárgyból bukásra állt, ezért célszerűnek látszott minél hamarabb megoldást találni.

Gergő egyre több időt töltött első mostohaanyjánál, aki továbbra is szeretettel vette körül, rendszeres kapcsolatban állt Gergő tanáraival, figyelemmel kísérte tanulmányi eredményeit, baráti kapcsolatait. Mindketten szerették volna, hogy Gergő velük éljen. Édesanyjával továbbra is laza kapcsolata maradt Gergőnek.

Ennek a helyzetnek a rendezésére a családgondozó családi csoportkonferenciát hívott össze.

## **A konferencia**

A konferenciára a családgondozó az alábbi családtagokat és szakembereket hívta meg:

### *1. A „család”*

- Gergő
- Gergő édesanyja
- Gergő édesapja
- Gergő édesapjának harmadik felesége – a második mostohaanya
- Gergő édesapjának második elvált felesége – az első mostohaanya
- Gergő első mostohaanyjának férje
- valamint az első mostohaanyjának és férjének gyermeke

### *2. A szakemberek*

- a gyermekjóléti központ szakmai vezetője
- a család mellé rendelt családgondozó
- Gergő iskolájából Gergő osztályfőnöke
- az iskola gyermekvédelmi felelőse
- az iskola pszichológusa

### *3. A facilitátor*

#### **A konferencia első szakasza: tájékoztatás, információ-megosztás**

A facilitátor bevezetője után bemutatta a konferencia résztvevőit, ismertette a konferencia menetét, majd megkérte a családgondozót, röviden ismertesse az esetet.

A családgondozó, miután vázolta a kiindulási helyzetet, elmondta azt is, hogy Gergő egy ideje első mostohaanyjáéknál tartózkodik, aminek érzékelhető pozitív eredményei vannak. Tanulmánya javult, magatartásával kevesebb gond van. Kiemelte,

a konferencia legfontosabb feladata, megoldást találni Gergő családi helyzetére, mert a jelenlegi állapot jogilag rendezetlen. A szülői felügyeleti joggal az apa rendelkezik, ugyanakkor Gergő a mostohaanyja háztartásában él, aki nem vér szerinti hozzátartozója.

Gergő osztályfőnöke kifejtette, az iskolának is problémát okoz a rendezetlen jogi helyzet, ha Gergővel baj van, nem tudják, kit értesítsenek, hiszen az apának van felügyeleti joga, de a mostohaanya intézi Gergő iskolai ügyeit, az anyagi jellegű dolgokat is ő rendezi. Az osztályfőnök egyben megköszönte a mostohaanyának a Gergővel való lelkiismeretes törődést.

Az iskolapszichológus szerint Gergővel nagyon jól tud dolgozni, jó képességű, éles eszű gyermek. Fontosnak tartja, hogy családi helyzete rendeződjön, mert szüksége van a stabil háttérre. Az édesapának és az édesanyának felhívta a figyelmét arra, ne éljék meg kudarcként Gergő választását.

A gyermekvédelmi felelős csökkenő magatartási problémáról számolt be. Kiemelte, ő is úgy érzékeli, Gergő helyzetét stabilizálni kell, tekintettel arra, hogy apja első válásáig Gergő kifejezetten kiegyensúlyozott, jól teljesítő gyermek volt.

A gyermekjóléti központ vezetője a jogi lehetőségekről tájékoztatta a család tagjait.

Ezt követően megszólalt az édesanya, aki meglepetésének adott hangot arra vonatkozóan, hogy Gergő nem az édesapjánál lakik, de nem kifogásolta, hogy mostohaanyához kerüljön.

Az édesapa úgy érezte, Gergő a kisebb ellenállás felé megy, szerinte ezt érzi a mostohaanya családjában. Elismerte, nehezen tud kamasz fiával kijönni, volt, hogy eljárt a keze. Elmondta, bár kudarcként éli meg ezt a helyzetet, a fia érdekeit tartja szem előtt, ezért elfogadja, hogy a jelen helyzet nem jó Gergőnek, és megoldást kell találni rá.

A mostohaanyát is meglepte Gergő döntése, de sajátjaként viszonyult eddig is hozzá, szívesen vállalja, hogy velük éljen, ugyanakkor jelezte, szeretné, ha anyagilag segítséget kapna ehhez az édesapától.

A mostohaanya férje is csatlakozott feleségéhez, amennyiben a konferencia azt eredményezi, hogy Gergő az ő családjukban élhet, ő támogatni fogja ezt a döntést. Az anyagi támogatást ő is szükségesnek tartotta.

**A konferencia második szakasza: a „családi csoport” magánideje**

A szakemberek és a facilitátor kimentek a teremből, hogy a család egyedül dolgozhassa ki a probléma megoldására vonatkozó tervét. Két óra elteltével a család jelezte, elkészült a megoldási javaslatuk.

**A konferencia harmadik szakasza: a megállapodás**

A család egyhangúlag úgy döntött, Gergő kerüljön a mostohaanyjához.

A gyermekjóléti központ szakmai vezetője elmondta, melyek azok a feladatok, amelyeket a családnak teljesítenie kell, hogy az általuk megfogalmazott megoldás teljesüljön. Kifejtette, a vér szerinti szülőknek kell Gergő családba fogadását kezdeményezni, amelynek anyagi következményei is lesznek, miszerint az édesanyának és az édesapának tartásdíj-fizetési kötelezettsége keletkezik, és a családi pótlékra is a családba fogadó szülő válik jogosulttá. Amennyiben az édesapa és az édesanya mindezek ismeretében is kéri a családba fogadást, úgy az édesapának kell a gyámhivatalnál erre vonatkozó nyilatkozatot tennie.

A szakmai véleményt meghallgatva az édesapa, az édesanya és a „családi csoport” többi résztvevője megerősítette a megoldásra vonatkozó tervben megfogalmazott döntésüket. A megállapodásba kerülő pontok tisztázása után a jelenlévők megbeszélték, fél év múlva újabb konferenciát tartanak annak érdekében, hogy megvizsgálják, hogyan sikerült megvalósítani az előírt feladatokat.

Ezt követően a facilitátor a megállapodást írásba foglalta, melyet az érintettek aláírtak.

A facilitátor megköszönte a résztvevőknek a hatékony együttműködést kihangsúlyozva azt a körülményt, hogy a család oldotta meg a problémát, majd a konferenciát lezárta.

**KÖZÖSSÉGI CSOPORTKONFERENCIA****A „VÁRATLAN” SEGÍTSÉG****Az eset**

Kata, miután részt vett egy kábítószer-elvonó kezelésen, iskolát váltva egy alternatív gimnáziumba került. Eleinte rendszeresen látogatta az iskolát, egy idő után azonban egyre több igazolatlan hiányzása lett. Tekintettel arra, hogy a legtöbb iskolalátogatást ösztönző módszert kimerítette az intézmény, Kata osztályfőnöke közösségi csoportkonferencia tartását határozta el. Úgy érezte, családott Katában,

ezért egy másik tanárkollégáját kérte fel a konferencia megszervezésére és levezetésére.

## **A konfliktus**

Kata osztályfőnöke kérte a konferencia-megbeszélést, aki áldozatnak érezte magát, mivel minden lehetséges eszközt kimerített, és így sem tudta elérni Kata rendszeres iskolalátogatását, de közvetve a szülők is áldozatok voltak. Kata elkövetőként vett részt a konferencián.

## **A konferencia**

A facilitátor meghívta Kata szüleit és a konferenciát kezdeményező osztályfőnököt. A facilitátor kérdésére Kata támogatóként egyik barátnőjét, Vikit nevezte meg, akivel valószínűleg együtt kábítószerezett az iskolai hiányzásai alatt. A facilitátor eleinte habozott, hiszen kiszámíthatatlan volt, hogyan befolyásolja majd Viki jelenléte a konferencia menetét, de végül beleegyezett Kata kérésébe.

A konferencián Kata szülei végig könnyeikkel küzdöttek. Kata édesapja elmesélte, többször előfordult, hogy amikor az osztályfőnök telefonon értesítette őket arról, hogy Kata nem érkezett meg az iskolába, lelki szemei előtt holtan látta lányát. Attól félt, Kata kábítószer-túladagolás miatt meghalt, s ezért nem jelent meg az iskolában.

Abban mindenki egyetértett, hogy Kata esetében az iskolakerülés a droghasználat nyilvánvaló jele. Az osztályfőnök figyelmeztette Katát, a lány önveszélyes magatartása újabb kábítószer-elvonó kezelését, súlyos esetben akár bentlakásos intézeti elhelyezését is eredményezheti.

Meglepő módon barátnője, Viki gyakorolta a legnagyobb hatást Katára, talán azért, mert tőle várták a legkevésbé. Sírva mondta Katának, hogy ő a legjobb barátnője, és nem akarja, hogy újra elmenjen. Viki mutatott rá arra, mit kell tennie Katának annak érdekében, hogy helyrehozza az életét.

## **A megállapodás**

A megállapodás szakaszában Kata bocsánatot kért szüleitől, osztályfőnökétől az általa okozott gondok és fájdalom miatt.

Kata vállalta, hogy

- részt vesz a Névtelen Drogosok csoportmegbeszélésein, és naplót vezet a találkozókról;
- nem fog többet kimaradni az iskolából, még rosszullet esetén is bemegy, s ha nem javul az állapota, megkér valakit, hogy vigye haza.

## Utánkövetés

Kata teljesítette ígéretét. Eleinte egy-két mondat került naplójába a Névtelen Drogosok csoportüléseiről. Idővel egyre többet írt a csoport tagjainak felszólalásairól, de magáról még egy szót sem ejtett. Később megszületett az első bejegyzés arról is, hogy beszélt a gyűlésen, s részletesen beszámolt arról, mit mondott.

## Az eset értékelése

A felnőttek elégedettek voltak a konferencia eredményével, nagyra értékelték Viki nem várt hatékonyságú közreműködését.

Jelen eset jól érzékelteti, hogy milyen fontos hatása lehet annak, ha olyan kortársak vesznek részt a konferencián, akik maguk is bajban vannak. A facilitátor feladata, felelőssége annak eldöntése, hogy a potenciálisan rossz hatással bíró társak, barátok részt vehetnek, részt vegyenek-e a konferencián. Ennek érdekében célszerű beszélnie a megnevezett támogatókkal, hogy a megfelelő információk birtokában határozhasson részvételük engedélyezéséről.

## „KEZEKET FEL...”, AVAGY EGY ROSSZUL SIKERÜLT TRÉFA

### Az eset

Egy tizenkét osztályos gimnázium nyolcadik osztályában jó ideje problémát okozott Bence és Ádám konfliktusa. Bence osztályösszevonás miatt került egy éve az osztályba, ahol közvetlen stílusa miatt hamar a kedveltebb fiúk közé került. Ádám csendes, visszahúzódó természete okán a „lúzer”-eknek nevezett csoporthoz tartozott. A két fiú kezdettől fogva nem kedvelte egymást. Egy alkalommal Bence és társai meg akarták viccelni vízpisztollyal Ádám öccsét, ám a tréfa balul sült el, a kisebb fiú nagyon megijedt. Ádám ezt látva anélkül, hogy megkérdezte volna, mi történt, nekirontott Bencének, aki nem hagyta magát, s a konfliktus verekedésig fajult.

### A konfliktus

A konferencia összehívását a diákönkormányzat kezdeményezte, mert nem szereték volna, hogy az esetből fegyelmi eljárás legyen.

### A konferencia

A konferenciát az iskola egyik tanára vezette, aki képzett facilitátor volt. Bencét édesanyja és egy osztálytársa támogatta, Ádámot édesapja és Ádám barátnője. Részt vett még a diákönkormányzat képviselője, valamint az iskola igazgatója.



A megbeszélés első szakaszában mindenki elmondta, hogyan érintette az eset. A facilitátor mindenkit megkért, hogy csak a konkrét esetről beszéljen, és arról, milyen hatással volt rá az esemény. Kiemelte, a konferenciának nem az a célja, hogy bárkiről eldöntsék, jó vagy rossz ember. Ennek ellenére a jelen lévő szülők folyamatosan minősítették egymás gyermekét, időnként egymással is vitába keveredtek. A megbeszélés egyre reménytelenebbül alakult, a facilitátor folyamatosan kérte a jelenlévőket, koncentráljanak a megoldásra, ne egymást minősítsék. A hangulat azonban nem javult, a szülők a másik gyermekét szapulták, mindenáron büntetést akartak. A facilitátor ismét felhívta a résztvevők figyelmét arra, hogy a konferencia célja nem a büntetés, hanem a jóvátétel.

Ádám édesapja el akart menni a megbeszélésről, jelezve, nincs neki „ilyesmire” ideje. A facilitátor erre megjegyezte, abban az esetben, ha Ádám édesapja távozik, felbomlik a támogatók egyensúlya, s az Ádámnak kedvezőtlen lenne a konferencia kimenetele szempontjából. Ennek hatására Ádám édesapja mégis maradt. A későbbiek során is többször vádaskodott. Végül a facilitátor megkérte, hagyja el a termet, ha nem képes abbahagyni a minősítgetéseket. Az apa ezt követően megígérte, nem vág mások szavába, és kerülni fogja a negatív jelzők használatát, s ezt a továbbiakban meg is tartotta. A hangulat végül csillapodott, a résztvevők képesek voltak konstruktív javaslatokkal előállni a megoldás érdekében.

### **A megállapodás**

Bence és Ádám bocsánatot kértek egymástól.

Bence vállalta, hogy

- semmilyen formában nem fogja Ádám öccsét megtréfálni.

Ádám vállalta, hogy

- ha valami konfliktusa támad Bencével, először mindenképpen megpróbál vele beszélni, és nem ront neki azonnal.

Bence és Ádám vállalta, hogy

- megpróbálnak békésen egymás mellett élni,
- kerülni fogják konfliktusaik erőszakos módon való megoldását.

### **BÚCSÚ HELYETT ...**

#### **Az eset**

Egy külvárosi gimnáziumban lehetővé vált az osztálytermek egy részében új, korszerű bútorokra cserélni a régieket. A negyedik osztályosok is bekerültek a kedvez-

ményezettek közé, osztályfőnökük elmondta a jó hírt, és jelezte, jelképesen egy kiválasztott bútort mindenki egy ütéssel elbúcsúztathat. A diákoknak viharos jó kedve támadt, először valóban csak egy asztal volt célpont. Az osztály egy része ezzel be is érte, szünetben kimentek az osztályteremből, de voltak, akik nem álltak meg, egymás után kezdték a többi régi széket és asztalt lebontani, majd egyre jobban belemelegedtek. Addig fajult a dolog, hogy egy óra után csatatérre változott a helyszín, a bent lévők darabjaira szedték a termet.

A hatalmas zajt hallva megjelent az osztályfőnök, aki megdöbbenve látta a szétvert osztálytermet. Összehívta az osztályt, és megkérdezte, mi történt. A rombolásnak nem volt felelőse, senki nem vállalta fel azt. Végül hosszabb beszélgetés után körvonalazódott annak a hat diáknak a személye, aki aktívan részt vett a bútorok szétverésében.

## **A konfliktus**

A konferencia összehívását az osztályfőnök kezdeményezte. Semmiképpen nem szerette volna, hogy fegyelmi ügy legyen az esetből. S bár ő is sértettje volt az esetnek, úgy érezte közrejátszott abban, hogy a történet így alakult. A rombolásban részt vevő diákok elkövetőként vettek részt a konferencián.

## **Előkészítés**

A konferencia előkészítése jelentős időt igényelt, tekintettel arra, hogy hat diák elkövető volt. Az iskolaigazgató meggyőzése sem ment könnyen, mivel első haragjában mindenképpen fegyelmi úton akarta megoldani az esetet. A felnőtt facilitátor ügyességén múlt, hogy végül sikerült rábeszélnie, a büntetésnél jobb eredményt érhetnek el, ha jóvátételben gondolkodnak, és egyben tudatosítják az elkövetőkben cselekményük következményeit.

## **A konferencia**

A konferenciát a résztvevők nagy létszámára tekintettel facilitátorként az iskola pszichológusa egy társ-facilitátorként részt vevő kortárssegítővel együtt vezette.

A konferencián sértettként az osztályfőnök, valamint az iskola igazgatója, támogatóként az igazgatóhelyettes, a gazdasági igazgató, a tantestület két tagja, valamint két tanuló jelent meg. Elkövetőként a hat diák, támogatóként szüleik, valamint három osztálytárs kapott meghívást. A konferenciát a meghívottak számára tekintettel az iskola aulájában rendezték.

Az aulában egy nagy kört alkottak a székek. A facilitátorok minden egyes széket papírlapra felírt névvel láttak el, így alakult ki az ülésrend. Ennek megfelelően egymás

mellett ült a két facilitátor, egyik oldalukon a sértettek és támogatóik, másik oldalon az elkövetők, családtagjaik és támogatóik.

A konferencia elején az elkövetők először is bocsánatot kértek mindenkitől, akit megbánthattak tettükkel. A facilitátor „mi történt” kérdésére adott válaszaikból kiderült, mindenki máshogy értelmezte az osztályfőnök szavait, emiatt fajulhatott el a dolog. Látható volt, hogy a diákok valóban megbánták, amit tettek. Szüleik kényelmetlenül feszengtek, egyik fiú édesanyja könnyezni kezdett, anyyira szégyellte magát ebben a helyzetben. A diák elkövetők válasza arra a kérdésre, vajon kiket érinthetett a cselekményük, nagyon korlátozott elképzelést mutattak.

A sértettként jelen lévő osztályfőnök hangot adott érzéseinek, nagy bizalommal volt a fiúk iránt, s ők csalódást okoztak neki. Nem értette, hogyan értelmezheték annyira másként azt, amit mondott. Őt követte az igazgató, aki elmondta a tanulóknak, egy rossz anyagi helyzetben lévő iskolának küldték volna el a régi bútorokat, s egyúttal hangot adott annak, mennyire rosszul érintette, hogy iskolájában ilyesmi előfordulhatott. A gazdasági igazgató kitért arra, hogy a rongálás következtében az osztályterem falai megsérültek, így az iskolának anyagi kára is keletkezett.

A diákok támogatóiként megjelent tanulók elmondták, a fiúk egyikével sem volt korábban probléma, az osztályközösség aktív tagjai, egy részük kifejezetten jó tanulónak számít, nem értik, mi vitte őket erre a tetre. A sértett oldalt támogató egyik diáklány elmesélte mennyire megijesztette a fiúk viselkedése. A szülők közül többen szigorúbb büntetést javasoltak, mint ami végül a megállapodásba került.

### **A megállapodás**

A fiúk valamint szüleik vállalták, hogy:

- a szétvert bútorok értéke és a falfestés ára alapján közösen megállapított kár megtérítését egyenlő arányban megosztják a hat diák között;
- a nyári szünetben minden érintett diák részt vesz az iskola felújítási munkálataiban.

### **Utánkövetés**

A fiúk a nyári szünetben segédkeztek az osztályterem falainak festésénél, s az egyéb felújítási munkák után az iskola takarításában. A későbbiekben nem merült fel semmi kifogásolható magatartásukban. Valamennyien sikeres érettségi vizsgát tettek, és főiskolán, egyetemen folytatták tanulmányaikat.

### **Az eset értékelése**

Minden résztvevő elégedett volt a konferencia kimenetelével. A tanulók megértették, hogy a cselekményeiknek következményei vannak. Jobban odafigyeltek

környezetükre, az értékekre. Az iskola igazgatója is hasznosnak tartotta a konferenciát, hiszen egy fegyelmi büntetéssel a diákok nem szembesültek volna cselekményük közvetlen következményeivel, s az iskolának okozott kár sem térült volna meg.

## VELE? INKÁBB NÉLKÜLE!

### Az eset

Egy általános iskolába új tanárnő érkezett. Jövetelét megelőzte híre, miszerint átlagon felüli matematika tanár, s az igazgató már nagyon várja. Ilyen előjelek mellett a tanár munkatársak fokozott elvárásokkal voltak az új munkaerővel szemben.

Néhány nappal munkába állása után kiderült, nagyon energikus, harsányan beszélő, „mindenhez értő” kolléga érkezett személyében. Többeknek talán túlzottan is energikus, harsány, mindenhez értő. Az is zavarta a tanárok egy részét, hogy az igazgató annyira dicsérte már érkezése előtt. Közelgett az új igazgatóhelyettesek kinevezése, nem kevesen voltak, akik – nyíltan vagy titokban – pályáztak a pozícióra, s többen konkurenciát láttak benne, sőt voltak olyan hírek is, hogy az igazgató kifejezetten ezzel a szándékkal hívta az iskolába az új embert.

Teltek a hetek, a matematika tanárnő körül egyre „fogyott a levegő”. Előfordult, hogy az utolsó pillanatban tudta meg a tantestületi értekezlet időpontját, s ezért késve érkezett. Más alkalommal egy nyugdíjba vonuló kolléga búcsúztatójára „felejtették el” meghívni. Eleinte még azt hitte, mindez véletlen. Majd egy elejtett mondatból kiderült, jelenléte az iskolában többek szerint nemkívánatos. Úgy döntött, az igazgatóhoz fordul. Elmondta, mit tapasztalt. Az igazgató biztosította, messzemenően elégedett a munkájával, beváltotta a hozzáfűzött reményeket. Majd ő beszélni fog a kollégákkal. A helyzet még rosszabb lett, most már azt is felrőtíték neki, hogy árukkodik a vezetőségénél. A tanárnő elhatározta, másik munkahelyet keres. Az igazgató ekkor döntött arról, hogy konferenciát hívát össze.

### A konfliktus

Az eset nem volt tipikus, hiszen sem konkrét incidens, sem egy normasértő magatartást tanúsító személy beismerése nem szolgált alapul a munkahelyi konferencia összehívásához. A konferencián a matematika tanárnőn kívül az igazgató, a tanárnő húga, barátnője, valamint a tantestület tagjai vettek részt.

## A konferencia

A konferencia viharosan zajlott. A tanárnő elismerte, talán valóban hangos, azt is tudja magáról, hogy hajlamos belevágni mások szavába, de ettől még nem tartja magát rossz embernek. Azt is elmondta, hogy milyen rettenetesen rosszul élte meg a nemtelen támadásokat, azt hogy levegőnek nézik. Ő úgy érzi, mindent megpróbált, hogy a kollégák elfogadják, de falakba ütközött. Nem érti, miért. A fizika tanár szemére vetette, hogy rögtön az igazgatóhoz fordult, amikor valakivel vitába keveredett ahelyett, hogy az illetővel megbeszélte volna. Egymást követték a vádak, nem ritkán minősítések.

Órák óta tartott a konferencia s úgy tűnt, nem hallották meg a tanárnőt a többiek. Ekkor a facilitátor megkérdezte a tanárnő támogatójaként megjelent hűgát, ő hogyan viszonyul nővére nehéz természetéhez. A lány elmesélte, hogy testvére gyermekkorában hosszabb ideig pszichológushoz járt, olyan mértékű önbizalomhiánya volt. Nagyon sokat dolgozik azon, hogy megállja helyét a munkájában, ennek köszönheti azt is, hogy elismert szakember lett. Amikor erről beszélt, a matematika tanárnő elsírta magát. Ettől kezdve megváltozott a konferencia hangulata. Egyre több megértő, elfogadó hang hallatszott. A konferencián végül is megállapodás is született.

## A megállapodás

Ugyanúgy, mint a konferencia, a megállapodás tartalma sem volt tipikusnak mondható.

A tanárnő – elismerve, hogy nehéz természete van – vállalta, hogy:

- megpróbál kevésbé harsány lenni;
- nem szól bele mások beszélgetésébe;
- jobban odafigyel másokra.

A tanárok közül voltak, akik azt vállalták, segíteni fogják abban, hogy minden szükséges iskolai információ időben a tudomására jusson, s ha úgy érzik, „túl sok”, azt a tudomására hozzák, de olyan módon, hogy az ne legyen bántó a számára.

## AMIKOR A FACILITÁTOR HIBÁZIK<sup>13</sup>

Rachelt egy iskolai gyermekvédelmi felelős megkérte, hogy tartson konferenciát egy általa kedvelt diák részére. A gyermekvédelmi felelős nem várta meg, míg

---

13 Ted Wachel: *Real Justice*, The Piper's Press, Pipersville, Pennsylvania, 1997.

Rachel megszervezi a konferenciát, ő maga hívta fel a résztvevőket. Rachel a munkatársa nyomására beleegyezett a konferencia vezetésébe annak ellenére, hogy előzetesen nem ő beszélt a résztvevőkkel, bár tudta, ez az ő feladata lett volna.

## A konferencia

Amikor belépett a konferenciaterembe, már érezte, hogy problémái lesznek. A teremben idegen emberek ültek, akikkel Rachelnek semmiféle kapcsolata nem volt. A konferencia kezdetén az elkövető nem vállalta a felelősséget viselkedéséért. Rachel tudta, ha ő készítette volna fel a lányt a konferenciára, most emlékeztetné a magánmegbeszélésükön elhangzottakra. Erre azonban nem került sor.

A résztvevők gyakran egymás szavába vágtak, félbeszakították a másikat. Rachel megpróbálta visszaterelni a beszélgetést az eredeti témára, de a résztvevők egyszerűen nem vettek tudomást róla. Az elkövető lány egyik nagyszülője összevissza beszélt, voltak, akik állandóan megpróbálták maguknál tartani a szót. Egyszer az elkövető felpattant és elhagyta a konferenciatermet. Később visszajött. A konferencia végül eljutott valamiféle megállapodáshoz, de az nem volt igazán kielégítő megoldás.

Rachel tudta, hibát követett el, kicsúszott kezei közül az irányítás. Hagyta, hogy a gyermekvédelmi felelős irányítsa az eljárás előkészületeit, ahelyett hogy azt tette volna, amit helyesnek tartott.

## Értékelés

A konferencia előkészületeinek egyik alapvető kritériuma, hogy a facilitátornak kell kapcsolatot teremtenie a résztvevőkkel, nem valaki másnak. A siker elengedhetetlen feltétele az, hogy egyetértés alakuljon ki a résztvevők és a konferencia vezetője között.

## 4. FÜGGELÉK

### FACILITÁTOROK ETIKAI KÓDEXE<sup>14</sup>

Minden résztvevő számára – kulturális hátterére, identitására, vagyoni helyzetére, nemére, korára, képzettségére, meggyőződésére való tekintet nélkül – tisztességes eljárást biztosítunk.

1. Bízunk benne, hogy minden ember képes tettei következményeit és az ezzel járó felelősséget vállalni.
2. Biztosítjuk, hogy a konferencián részt vevők szabadon és megfelelő tájékoztatás alapján dönthetnek arról, hogy közreműködnek-e az eljárásban.
3. Bízunk benne, hogy a módszer kellőképpen megerősíti ez elkövetőt, az áldozatot és más érintetteket, hogy – amennyiben ez lehetséges – megtalálják saját megoldásukat.
4. Tiszteletben tartjuk a bizalom-titoktartás alapelvét, kivéve, ha ez valakinek a biztonságát fenyegeti.
5. Hisszük, hogy bármelyik félnek joga van a számára előnytelen vagy őt zaklató – kihasználó –, erején felül igénybe vevő megállapodás felmondására.
6. A konferenciát vezető facilitátornak semlegesnek kell maradnia, nem ítélezhet, nem minősíthet. Minden résztvevőt egyformán tiszteletben kell tartania.
7. A facilitátor feladata elősegíteni azt a folyamatot, amelyben a résztvevők megtalálhatják saját megoldásaikat, egyrészt az erőltetés kiegészítésével, másrészt a fizikai és érzelmi biztonság megteremtésével.
8. A facilitátornak világos kereteket kell szabnia saját szerepét illetően.

---

<sup>14</sup> T.O,Connell, T.Wachtel, B.Wachtel: *A „Real Justice” konferenciamodell alkalmazása*, in: Herczog Mária (szerk.): *Megbékélés és jóvátétel – kézikönyv a helyreállító igazságszolgáltatásról*, Család Gyermekek Ifjúság Könyvek, Budapest, 2003.

## 5. FELHASZNÁLT IRODALOM:

Brokés-Hadházi Livia, Földes Petra: *A Szemtől szembe konfliktuskezelő módszer az iskolai gyakorlatban*, in: *Tanári létkérdések. Kézikönyv gyakorló pedagógusoknak, osztályfőnököknek*, RAABE Kiadó, Budapest, 2006.

Fellegi Borbála: *Út a megbékéléshez. A helyreállító igazságszolgáltatás intézményesülése Magyarországon*, Napvilág Kiadó, Budapest, 2009.

Fellegi Borbála: *„A resztoratív (helyreállító) szemlélet alkalmazása a középiskolai oktatásban” – A Zöld Kakas Líceum és a Család, Gyermek, Ifjúság Kiemelten Közhasznú Egyesület együttműködésében elvégzett kísérleti program értékelő tanulmánya*, in: Herczog Mária (szerk): *Megbékélés és jóvátétel – kézikönyv a helyreállító igazságszolgáltatásról*, Család Gyermek Ifjúság Könyvek, Budapest, 2003.

Paul McCold, Ph.D.: *A helyreállító igazságszolgáltatás elmélete és gyakorlata*, in: Herczog Mária (szerk): *Megbékélés és jóvátétel – kézikönyv a helyreállító igazságszolgáltatásról*, Család Gyermek Ifjúság Könyvek, Budapest, 2003.

T. O. Connell, T. Wachtel, B. Wachtel: *A „Real Justice” konferenciamodel alkalmazása*, in: Herczog Mária (szerk): *Megbékélés és jóvátétel – kézikönyv a helyreállító igazságszolgáltatásról*, Család Gyermek Ifjúság Könyvek, Budapest, 2003.

David Nathanson: *Shame and Pride*, Norton & Company, New York, 1992.

Ted Wachel: *Real Justice*, The Piper's Press, Pipersville, Pennsylvania, 1997.



# **EGYÜTTMŰKÖDŐ SZERVEZETEK BEMUTATKOZÁSA**





## AZ FSZH MOBILITÁS ORSZÁGOS IFJÚSÁGI SZOLGÁLAT

A Mobilitás a magyarországi ifjúsági munka és szolgáltatások innovációs és kompetenciaközpontja.

### Az intézmény stratégiai céljai:

- Ifjúsági munka és az ifjúsági munka szakmafejlesztése
- A fiatalok társadalmi részvételének fejlesztése
- Az ifjúsági munka és módszere (nem-formális tanulás) társadalmi elismertetésének támogatása

A Mobilitás 1995 óta elkötelezett a hazai ifjúsági szakemberek szakmai fejlesztése mellett, képzések, találkozók, tapasztalatcserék szervezésével. A pár éve indított ifjúságsegítő képzések szakmai támogatását végzi szakmai műhelyek koordinálásával, a hallgatók gyakorlati helyeinek feltárásával. A **Mobilitás akkreditált képzőintézmény**, intézmény-akkreditációs lajstromszáma: AL 215P.

### FAT akkreditált képzési programjaink:

Képzési program címe	óraszám	lajstromszám
Fiatalok emberi jogi nevelése nemformális módszerekkel	30 órás	PL-2798
Ifjúsági közösségi terek kialakítása és működtetése	30 órás	PL-3139
Fiatalok emberi jogi nevelése nemformális módszerekkel	120 órás	PL-3133
Képzők képzése	30 órás	PL-3152
Fiatalok emberi jogi nevelése nemformális módszerekkel	60 órás	PL-3357
Helyi ifjúsági munka	60 órás	PL-3468
Nemformális tanulás az ifjúsági munkában	60 órás	PL-3484

### Szociális területen akkreditált program:

Képzési program címe	óraszám	lajstromszám
Nemformális tanulás módszerei, eszközei	30 órás	S-05-146/2009

### Pedagógus továbbképzésben akkreditált program

Képzési program címe	óraszám	lajstromszám
Együttműködés és konfliktuskezelés az ifjúsági csoportokban	30 órás	folyamatban
Ez nem diákcsíny – büntetőjog az iskolában	30 órás	folyamatban

Képzési programjainkat fiatalokkal foglalkozó szakemberek számára ajánljuk. A képzésekről részletesebben a [www.mobilitas.hu/kepzes](http://www.mobilitas.hu/kepzes) oldalon tájékozódhatnak, az aktuális képzési programokat pedig az ott megtalálható képzési naptárban követhetik nyomon.

**További információ:**

FSZH MOISZ Információs és Képzés Iroda

1024 Budapest, Zivatar u. 1-3.

Tel.: 06 1 438 1053

Fax: 06 1 438 1055

E-mail: [mobilitas@mobilitas.hu](mailto:mobilitas@mobilitas.hu)

Honlap: [www.mobilitas.hu](http://www.mobilitas.hu)



**FORESEE KUTATÓCSOPORT**

**Kommunikáció, Közösség, Konfliktuskezelés, Kohézió**

A Foresee Kutatócsoport képzési-, programfejlesztő-, tanácsadói-, kutatói és hálózatépítő tevékenységeivel hozzá kíván járulni a társadalmi egyenlőtlenségek kialakulásának megelőzéséhez, illetve azok csökkentéséhez; az alternatív konfliktuskezelés szemléleti és módszertani elterjesztéséhez; a társadalmi kirekesztődés mértékének és formáinak objektív felméréséhez; a társadalomban kialakuló előítéletek csökkentéséhez és megelőzéséhez; valamint a marginalizálódott vagy nehéz helyzetű társadalmi csoportok integrációjának és esélyegyenlőségének elősegítéséhez.

Hiszünk abban, hogy a kommunikáció és a konstruktív konfliktuskezelés a közösségek és a kapcsolatok megerősödéséhez, így végső soron a társadalmi kohézió erősítéséhez vezethet.

Konfliktuskezelő szolgáltatásainkról, képzéseinkről, közösségfejlesztő programjainkról, kutatásainkról, tanácsadói tevékenységünkről bővebben a Foresee weboldalán, a [www.foresee.hu](http://www.foresee.hu)-n olvashat.

**További információ:**

Foresee Kutatócsoport Nonprofit Közhasznú Kft.

1092 Budapest, Bakáts tér 3.

Fax: 06 1 999 7923

E-mail: [info@foresee.hu](mailto:info@foresee.hu)

Honlap: [www.foresee.hu](http://www.foresee.hu)

## A 15 ÉVES PARTNERS HUNGARY ALAPÍTVÁNY



Partners  
Hungary  
Alapítvány

A Partners Hungary Alapítvány 1995 óta működik Magyarországon független civil szervezetként és a Partners for Democratic Change International nemzetközi hálózat tagjaként. Alapítványunk küldetése az együttműködés kultúrájának megteremtése, elterjesztése, a konfliktusok megelőzése és kezelése.

### **A Partners Hungary Alapítvány fő tevékenységi területei**

**Mediáció:** mediációs tréningek, mediátorképzés, mediációs szolgáltatások, szakmai közösségépítés

**Demokrácia-fejlesztés:** érintetti párbeszéd folyamatok, állampolgári konzultáció

**Esélyegyenlőség:** roma integráció, társadalmi nemek esélyegyenlősége, vállalatok társadalmi felelősségvállalása, munkahelyi esélyegyenlőség

### **Mediációs szakmai tevékenységek**

#### **1.) Mediációs tréningek, mediátorképzés**

Az érdeklődők 2x30 órás, aktív részvételen alapuló tréning keretein belül ismerkednek meg a mediáció alapjaival, technikáival, módszereivel.

*a. Bevezetés a mediációba (3 nap, 30 óra)*

*b. Mediáció II. (3 nap, 30 óra)*

#### **2.) Mediációs gyakorlat 1. – Co-mediáció**

A folyamat során a résztvevők a saját maguk által felkutatott esetekben, az Alapítvány tapasztalt mediátoraival közösen mediálják a konfliktusokat. Tapasztalataink szerint összesen 12 eset közös mediálására van szükség ahhoz, hogy valaki biztonssággal ki tudjon állni a felek elé mint kezdő, ám kellőképpen felkészült mediátor.

#### **3.) Mediációs gyakorlat 2. – Esetmegbeszélő csoport**

A csoportos műhelymunka során lehetőség nyílik arra, hogy a hasonló problémákkal küzdő leendő mediátorok tapasztalt tréner-mediátor irányításával megvitasák a mediációs folyamat során felmerülő nehézségeket, megosszák egymással tapasztalataikat, és közösen keressenek megoldásokat a szakmai problémákra.

A kétszer 30 órás tréning és a két gyakorlati modul közül legalább az egyik elvégzésével a résztvevőknek lehetőségük van arra, hogy a 2009-ben megváltozott törvényi előírásoknak megfelelően felvételüket kérjék az Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium közvetítői névjegyzékébe.

### **További információ:**

Partners Hungary Alapítvány

Tel.: 06 1 438 5260, 06 1 438 5265

E-mail: [partners@partnershungary.hu](mailto:partners@partnershungary.hu)

Honlap: [www.partnershungary.hu](http://www.partnershungary.hu)

## HEAD GAZDASÁGI TANÁCSADÓ ÉS MEDIÁCIÓS IRODA

### Misszió:

A kommunikáció a 3. évezred legfontosabb stratégiai eszköze. Fontosnak tartjuk, hogy mi emberek a megnyilvánulásainkban is felelősséggel tartozunk egymásért. Ezért bölcs, nemes, tisztességes kommunikátorokra van szükség a hétköznapi életben, a családokban, és a szakmai közösségekben egyaránt.

Különböző tudományok kiváló szakemberei fogtak össze cégünkben, hogy az **erőszakmentes kommunikáció, alternatív konfliktuskezelés és a szakmediáció** alkalmazását ismertessék, terjesszék. Mi hiszünk benne.

### Programjaink:

- **Erőszakmentes kommunikációs programok, tréningek**
  - oktatási intézményekben: pedagógusoknak, diákoknak, szülőknek
- **Gyakorlatorientált módszertani tréningek**
  - gazdasági társaságoknál: vezetőképzésekben, HR, coach, mediátor képzésben,
  - szociális intézményekben, kiemelten ajánlottan: gyermekvédelmi központokban, nevelési tanácsadókban
- **Szakmediációs képzések, tréningek**
  - iskolai mediáció
  - ifjúsági és kortárs mediáció
  - családi (benne: pár és válási mediáció)
  - szociális mediáció
  - gazdasági és szervezeti mediáció
  - munkaügyi mediáció
- **Resztoratív technikák - módszertani tréning**

### Miért válasszon bennünket?

Kollégáink, trénerünk hazánk legmagasabb szintű, legátfogóbb (2 éves) egyetemi szakirányú mediátor-képzését végezték el, továbbá alapszakmájukban sikeres, elismert szakemberek. A pszichológia, jog, szociológia, szociális munka, szociálpedagógia, pedagógia, coaching, mediáció, HR, kommunikáció, családterápia integrált tudására építünk. Számunkra nemcsak az elmélet, hanem a gyakorlat, a megvalósíthatóság is kiemelten fontos érték.

### További információ:

HEAD Gazdasági Tanácsadó és Mediációs Iroda  
1075 Budapest, Madách u. 11. III/1.  
Tel.: 06 30 690 25 32, 06 30 919 10 49  
Honlap: [www.headkft.hu](http://www.headkft.hu)

**Kiadó:** Foglalkoztatási és Szociális Hivatal - Mobilitás Országos Ifjúsági Szolgálat

**Felelős kiadó:** Pirisi Károly

**Felelős főszerkesztő:** Veres Judit Inez

**A kiadvány szerzői:**

dr. Árvai Éva Anna (2. rész), Kányai Kinga (1. rész, 1. fejezet),

Kertész Tibor (1. rész, 4. fejezet), Wagner János (1. rész, 2. és 3. fejezet)

**Az illusztrációkat készítette:**

Kányai Kinga (1. rész), dr. Árvai Éva Anna/Molnár Péter (2. rész)

**Szerkesztette:** Letenyeiné Mráz Márta

**A szerkesztésben közreműködött:** Bencze Györgyné, Karvalits Ivett, Kátai Brigitta

**Szakmai lektor:** dr. Fellegi Borbála

**Nyelvi lektor:** Karvalits Ivett

**Design:** Márok Attila

**Tördelés:** Molnár Péter

**Nyomda:** Kánai Nyomda

**Nyomda felelős vezetője:** Kánai József

**ISBN:** 978-963-88746-1-0

**ISSN:** 2060-8136