

## A MEDIÁCIÓ JELLEMZŐI FELHASZNÁLÁSI TERÜLETEI SZERINT

### Absztrakt

A mediációnak számos jellemzője van, lévén, hogy olyan különleges kommunikációs törekvésként tartható számon, amely a két vagy több fél közötti, konfliktusos helyzetben való megegyezésre vonatkozik. Ezeknek a jellemzőknek a bemutatása lehetővé teszi azt a következtetést, hogy a mediáció túlmutat az egyszerű konfliktuskezelésen, így független intézményi keretbe foglalható mind elméleti, mind gyakorlati megfontolásból.

Ez a szöveg elméleti keretesként a kommunikáció participációra alapozott felfogására (PTC) reflektál, bár fókuszában a gyakorlati megvalósítás áll. Bemutatva a mediáció különböző alkalmazási területeit családi, munkahelyi, közösségi (települési), kortárs (iskolai), egészségügyi és interkulturális (kisebbségi) mediáció –, a szerző mint mediátor saját tapasztalatain keresztül ismerteti a mediációs folyamat sajátos jellemzőit.

### Abstract

Mediation has various features as being a special communicational endeavor regarding to the agreement of two or more parties in a conflicted situation. Presenting these features allows to draw the conclusion that mediation is beyond simple conflict management, thus, it has independent institutional framing both theoretically and practically.

This paper reflects on the Participation Theory of Communication (PTC) as a theoretical framing, although the practical implementation stands in its main focus. By presenting each application fields of mediation – family, workplace, communal (urban), peer (school), healthcare and intercultural (minority) mediation – based on the author's personal experience as practicing mediator, the specific features of the mediation process are demonstrated.

A mediációs protokoll felhasználhatósági területeinek száma gyakorlatilag korlátlan. A törvényi szabályozás is inkább a lehetőségeket támogatja, és nem korlátozással szabályozza. Csak a büntető eljárások bizonyos eseteiben korlátozza a resztoratív eljárás alkalmazását.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Azokban az esetekben, ahol a mediáció nem helyettesítheti a büntetőjogi eljárást, ott is alkalmazható kiegészítő, kárhelyreállító, vagy kapcsolatrendező eljárásaként. Sőt számos esetben az ilyen helyreállító eljárásokban való részvételt a bíróság figyelembe veszi az ítélet meghozatalakor (Fellegi 2009).

A mediáció gyakorlati elterjedését annak alkalmazhatósága, hasznossága határozza meg a résztvevő ágensek szempontjából. Az egyes területek bürokráciába beágyazottsága és szakmai zártsága determinálja a mediáció elterjedésének idejét. Szakmailag a legzártabb területnek jelenleg az egészségügy, azon belül is az orvostársadalom mutatkozik.

Az alábbiakban azok a területek kerülnek bemutatásra és participációs értelmezésre, amelyek során a legnagyobb esetszámban fordul elő a közvetítői eljárás.

### 1. Családi mediáció

A mediációt a párkapcsolatok különböző szakaszaiban történő krízisekkel kapcsolatos problémák esetén használják a legnagyobb számban jelenleg Magyarországon. Az elnevezés az angolból ártett *family*, azaz családi jelzővel illeti ezt a típust, mert a problémát megjelenítő ágensek a család intézményéhez tartoznak: férj és feleség, vagy volt férj és feleség, az esetek többségében gyermekekkel.

Ezen a területen a legmagasabb az esetszám, melynek több egymástól látszólag eltérő oka van. Ahhoz, hogy érthetővé váljon a mediációnak ez a legösszetettebb, legbonyolultabb, mégis jelenleg talán a legnagyobb jelentőséggel bíró típusa, az okok részletes vizsgálatára van szükség.

Az általam végzett családi mediációk során párkapcsolati probléma állt a háttérben. A párkapcsolati terület nő és férfi között a legintimebb szintér. Ezen a szintéren több ágens jelenléte nem lehetséges. Ugyanis, ha megjelenik egy harmadik ágens – aki lehet újszülött kisdéd, vagy épp az anyós –, az már nem a nő és férfi közötti intim szintér, amely a későbbiek során a család alapjait képezi. Több pszichológiai és vallási irányzat siklik át ezen a típusú kapcsolaton. A pszichológus Feldmár a nő-férfi kapcsolat létrejöttével az „én tudat” halálát, a „mi tudat” létrejöttét hirdeti, a gyermekáldással a „mi tudat” halálát és a családi közösség születését is (Feldmár 2006). Ezekkel a „halálokkal” együtt járónak tekintik a hozzá tartozó kommunikációk halálát is.

A mediációban megjelenő párok legnagyobb nehézsége, hogy ezeket a változásokat, és a hozzájuk tartozó kommunikációs hiányokat nem tudják ke-

zelni. A valóságban ezek a folyamatok természetesen végbemennek, de a nő-férfi kapcsolat megmaradása, annak megfelelő kommunikációval való fenntartása folyamatosan szükséges, hiszen nemcsak megteremtője, de folyamatos fenntartója is a családnak, vagy családi köteleket jelentő kapcsolatoknak.

A családi köteleket formáló kapcsolatok akkor is fennmaradhatnak és megfelelően működhetnek, ha egy pár a különélés mellett dönt. A kimondott, átbeszél, megélt – tehát kommunikált – kapcsolati változások megtartják a családtagok közötti viszonyt, mely bizonyos esetekben erősebbnek mutatkozik a hagyományos házastársi viszony minden áron erőltetett fenntartásánál.<sup>2</sup> Itt megmutatkozik a PTC azon tézise, mely szerint a színtér az ágensek közötti sajátvilágok összekapcsolását jelenti (Horányi 2007) – mert itt tudnak igazán megjelenni a kapcsolatot jellemző és működtető kommunikációk –, és nem feltétlenül a fizikai színteret, amely a kapcsolatok erőltetett egyben tartásának következménye. Egy párkapcsolat megromlása esetén a különélés tarthatja meg a jó viszonyt a pár tagjai között. A gyerekek pedig jobb kapcsolatot tudnak ápolni mindkét szülővel egy letisztázott, kiszámítható viszonyrendszerben, még akkor is, ha a szülők külön élnek. Ez elsőre ugyan paradoxonnak hangzik, a magyarázat az előbbieken vázolt gondolatmenet alapján a következő: a családban mint intézményben az egyes tagoknak saját szerepük, feladatkörük van, az egyes feladatkörökhöz kapcsolódó tevékenységek jelentős része nem ruházható át a család más tagjára, például birkózni nem az anyukával fog a kislány, hanem az apukával. Ezek a szerepek és a hozzájuk tartozó feladatok, közös tevékenységek akkor tudnak működni, ha a családi alapot jelentő nő-férfi viszony a változás ellenére stabil, kiszámítható és együttműködő alapokon nyugszik. Amennyiben ez a kapcsolat lezáratlan, úgy az innen származó problémák tovább gyűrűznek és megjelennek más, a rendszerben amúgy jól működő kapcsolatokban is. Például, ha az anya azzal fordul a bírósághoz, hogy a gyermek láthatását változtassák meg, mert az apa kiszámíthatatlan, megbízhatatlan és nem látja el korábban vállalt kötelezettségeit, akkor a szülők valamelyikénél nem jutott nyugvópontra a nő-férfi viszony megváltozása. Amennyiben ez megtörténik, már nem indirekt – rendszerint a gyerekeken

2 Ez nem minden a párkapcsolat során felmerült esetekre igaz, mert a házasság intézményének keretrendszere által kijelölt védő, átmeneti nehézségek elől való elmeneküléstől kifejezetten jól és megtartóan működhet.

keresztüli – módon kommunikálnak egymással, hanem közösen változtatnak a helyzeten.

A működés alapját a két ágens folyamatos kapcsolattartása, együttműködése adja. Az ágensek sajátviláguk egy részét már nem teszik láthatóvá a másik ágens számára, csak a gyermekekkel kapcsolatos együttműködéshez szükséges rész marad megosztva. Egy bizonyos területen problémafelismerő és problémamegoldó ágensnek kell maradni, ezt mindkét szülő szeretné is, hiszen fontos a gyermekkel való kapcsolattartás, nevelése, jövője, stb. Az eddig a kezdetektől fogva meglévő intim, senki más számára hozzá nem férhető nő-férfi viszonyt le kell zárni, az egyik félnek rendszerint el is kell gyászolni (Viorst 2002). Ritkán adódik olyan konstelláció, melynek során mindkét fél (közel) azonos emocionális szinten van a nő-férfi kapcsolatukban, rendszerint az egyik fél már nem kötődik a másikhoz, pl. elmúltak az érzései, másvalakit szeret. Az elégedés, a kapcsolat új alapokra helyezése azonban csak részleges, mert a gyermekek folyamatos kapcsolatot testesítenek meg a szülők között. Így a sajátvilág részleges lezárása és egy más részének rendszeres működtetése ugyanolyan közös akaratra, a másik ágenssel való partneri kapcsolatra épülve működhet, mint bármely más mediált helyzet.

A megromlott párkapcsolatban élők a női és férfi intimitást nem tudják, vagy nem akarják már működtetni. Intimitás alatt azt a közelséget értem, amely a pár egységét fenntartja, megerősíti, ezt pedig a két ágens közötti sajátvilág megosztása, ezáltal egy közös sajátvilág létrehozása, és az abban való rendszeres együttes idő eltöltése jelenti.<sup>3</sup> Amikor már ezt az intimitást nem akarják/tudják működtetni a felek, akkor ennek megváltoztatásával tudnak csak tovább lépni. A megváltoztatás lassú, és érzelmileg megterhelő folyamat, amelynek sikeréhez rendszerint külső segítségre van szükség.<sup>4</sup> A kommunikációs folyamat szempontjából ilyen megerősítő aktus lehet a mediációs folyamat, amely párkapcsolati mediációk esetén egy, de akár négy-öt alkalom is lehet, és a helyzettől függően egy hétig, vagy akár három hónapig is eltarthat. A folyamat előrehaladottsága határozza meg a mediáció hosszát. Vannak, akik az első alkalom után párkapcsolati terápiára mennek, és van, amikor csak az egyik fél fordul segítséghez. A több-alkalmas ülések során

3 Egyszerűbben fogalmazva a kölcsönös bizalmon alapuló szeretet és annak bármilyen megnyilvánulási formája.

4 A külső segítség bármilyen formát ölthet, ahol a feleket, mint ágenseket megerősítik, és támogatják.

a felekben végbemenő lelki transzformációk, felismerések indukálják a következő ülést, folyamatosan haladva az aktuális helyzet megértésében.

Az akut párkapcsolati problémával küzdőknek néha elég a mediáció biztonságos színterét és a mediátorok figyelmét biztosítani, hogy kibeszélhessék félelmeiket, sérelmeiket. A közös színtéren való találkozás egy akut esetben elég lehet a másik fél helyzetének elfogadására, érzéseinek megértésére.

A krónikus, régóta fennálló párkapcsolati problémák esete jóval bonyolultabb és összetettebb. Itt a felek ugyanis már régóta nem élnek együtt a nő-férfi intimitás színterén, de a kapcsolathoz tartozó szerepeket – vagy legalábbis azok egy részét – továbbra is beteljesítik, megfelelően a társadalmi és környezeti elvárásoknak. Ezt az állapotot az ágensek nagyon különbözően élik meg sajátvilágukban. Vannak, akik teljes kudarcként fogják fel és pszichoszomatikus betegségekbe menekülnek. Mások a fájdalmat a játszmahelyzetek (Berne 2008) folyamatos újragenerálására használják fel, mert így valamilyen kapcsolatban maradnak a másik féllel. Megint mások önmagukat okolják, és terapeutától gyógyítóig járnak, hogy ők változzanak meg annak érdekében, hogy a korábbi állapotot fenntartsák.

A fentiekben leírt megoldáskeresések mindegyike visszaköszönt a mediációs praxisom során. Tapasztalataim szerint két fő közös jellemzője van ezeknek a megoldáskereséseknek: az egyik, hogy nem tekintik közösnek a problémát, vagy magukat, vagy a másik félt okolják a kialakult helyzetért, és az is gyakran előfordul, hogy projektálják egy kapcsolaton kívüli személyre. A másik, hogy nem a másik féllel osztják meg a megoldásra való törekvés útját, hanem egy kívülállóval.

A közös sajátvilág elhagyása bekövetkezhet valamilyen sérelem okán, elhidegülés, más szerelem megjelenése miatt, a pár valamely tagjának szüleivel való kapcsolat miatt, stb.

A probléma, vagyis a jelenlegi és a kívánt állapot közötti különbség lényege az, hogy a jövőbeni kívánt állapotot a krónikus párkapcsolati helyzetekben az egyik fél a múltbéli probléma előtti állapottal tartja azonosnak. Ami már nem fog bekövetkezni, mert a felek között megváltozott helyzet más kívánt állapot létrejöttét teszi csak lehetővé. Abban az esetben, ha mindkét fél a múltbéli probléma előtti állapotot szeretné visszaállítani – tehát a céljaik megegyeznek – akkor sem lesz kivitelezhető ugyanabban a formában.

A hosszan elhúzódó párkapcsolati problémák jellemzője, hogy sokáig vannak destruktív szakasz-

ban az ágensek. Gyakran ekkor tevődik át az ágensek sajátvilágában a probléma létrejöttének oka a másik fél gyermekkorába, szülőikkel való viszonyába – tehát a valós probléma keletkezéséhez képest egy másik időszakra. Ekkor változik meg a probléma oka is az ágens sajátvilágában. Mivel az ágensek között nincs, vagy nem elmélyült<sup>5</sup> a kommunikáció, így a fent említett változások zavartalanul végbemehetnek.

A felek tehát nem képesek működtetni sem a problémafelismerő, sem a problémamegoldó ágensi funkciójukat. A nő-férfi színtérből való kivonulás következtében nincsen elégséges és valós ismeretük a másik fél érzéseiről, gondolatairól a különböző – számukra fontos – témakörökben. Ezeket az ismereteket intencionálisan pótolják, például a férj évekkor korábbi más nővel való kapcsolataiból, noha lehetséges, hogy pont a házasság intézményébe való belépéssel a férj végképp felhagyott korábbi életvitelével.

Ez az anómiás helyzet bizonytalanságot és félelmet szül, az ágens az elérni kívánt állapotot úgy látja elérhetőnek, ha a másik felet támadja, destrualja, negligálja.

A felek rendszerint ebben a szakaszban fordulnak külső segítséghez, amely ekkor már szinte kizárólag a jogi út<sup>6</sup> lehet, kivéve, ha a másik felet szeretnék terápiába juttatni. A jog viszont egy végtelen huzavonának<sup>7</sup> színtere, amely leginkább a helyzet további romlását, de legalábbis konzerválását jelenti. Ezzel a lépéssel az ágensek kiadják kezükből a probléma feletti kontrollálás lehetőségét. A cél ilyenkor nem a probléma feloldása, hanem a másik fél jogi eszközökkel történő legyőzése. Az ágensek koalíciót alkotnak a jogi képviselőjükkel. A jogi képviselő a közös felkészültségből csak a jog intézményrendszerében meglévő ismeretekhez rendelkezik elérhetőséggel (rendszerint a másik ágenszt kompromittáló, hátrányosan megjelenítő információkkal). Mivel mindkét oldal hasonlóan jár el, ezért a jogi képviselő felkészültségétől függ, milyen eredményt érnek el a jog logikájához igazított, az

5 A *nem elmélyült* kifejezés a felek felszíni, a probléma tüneti kommunikációját jelöli, ez a kommunikáció rendszerint bizalomvesztett, a sajátvilág megnyilvánulásához nem eléggé biztonságos színtéren történik.

6 Tény, hogy a „válóperes” ügyvédek pont az ebben a mentális állapotban lévő klienseket szolgálják ki.

7 Jelenleg egy válást több hónapra, vagy évre is el lehet húzni, ami lehet az ügyvédi agilitás kérdése, de ugyanúgy lehet a felek hosszú önismereti útja is (Singer 2010).

eredeti problémát megjeleníteni nem tudó nyertes-vesztes rendszerben. A jog ítéletet mond, és a nyertes-vesztes logikai rendszert alkalmazza, mert valamelyik félnek „igaza” van.

Van olyan helyzet, amikor a jog sem képes dönteni, ilyen lehet például a gyermekelhelyezés. Itt ugyanis érvek és ellenérvek olyan végtelen számú kapcsolódását és magyarázatát képesek a jogukat képviselők indoklásként előadni, hogy a bíró az első fázisban folyamatosan elnapolja az ügyet, majd vagy dönt – amely a jogszabálynak igen, de a feleknek, és a gyermeknek egyáltalán nem megfelelő –, vagy mediációba küldheti a feleket. Ez utóbbi esetben az évek óta tartó pereskedés után ismét problémafelismerő és problémamegoldó funkciót betöltő ágensekké válnak.

A mediáció során időre van szükség, hogy a felek felismerjék, hogy ők fognak változtatni a fennálló helyzeten, és hogy újra ágensként tudjanak működni, és saját maguk hozzának döntéseket jövőjüket illetően.

A családi mediációt 2011 áprilisától kötelezővé tették<sup>8</sup> Nagy-Britanniában. Az léphet a jogi procedura útjára, aki bizonyíthatóan sikertelenül próbálkozott a közvetítői eljárással.

Magyarországon a Ptk. Családjogi Könyve (Boros et al 2014) bevezette a kötelező közvetítés fogalmát 2014. március 15-től a szülői felügyeleti jog rendezése érdekében, a szülő-gyermek közötti kapcsolattartás és a gyermek harmadik személynél való elhelyezése körében, beleértve a határon átnyúló jogvitákat is (Boros uo.). Ez nagyon fontos mérföldkő a szabályozás tekintetében, a gyakorlatban azonban jelenleg még csak nagyon kis részben működik, annak ismeretlensége és újszerűsége miatt.

## 2. Munkahelyi mediáció

A munkahely mint intézmény többfajta interperszonális viszonyrendszer megjelenítésének színtere. Egyfelől a munkavállalók az adott munkahelyen a kialakult és elvárt protokoll szerint elvégzett cselekedeteinek színtere. Másfelől a közös térben egymással összefüggő, gyakran egymástól függő munkafázisok során kialakult privát interperszonális kapcsolatok tere.

8 Mediációs információs és értékelő megbeszélésen való részvételt tették kötelezővé (mediation information and assessment meeting, MIAM).

A munkavállalással kapcsolatos érdekek érvényesítésének növelésére a munkavállalók évszázadok óta összefognak, és törekszenek céljaik elérésére. Az interperszonális együttműködésből eredő privát kommunikációk nem mérhető módon növelik, vagy éppen csökkentik egy adott gazdasági szervezet hatékonyságát és ezzel piacképességét is.

### 2.1 Munkaügyi mediáció

A munka világához nemcsak a konkrét munkaügyi viták és problémák kapcsolódnak, a munkavégzés során a munkavállalók interperszonális interakciókba kerülnek a munkaidő szinte minden percében. Az ilyen interakciók akaratlanul is vitákra adnak okot, amely lehet szakmai témájú, de lehet teljesen személyes is, az is előfordul, hogy a kettő keveredik egymással.

Egy 2008-as kutatásban<sup>9</sup> a munkahelyi konfliktusokat vizsgálták, konfliktusnak definiálva minden olyan jelenséget, amely megakasztja a munkavégzés folyamatát. A munkavállalók úgy találták, hogy a konfliktusok legfőbb oka a személyeskedésből, vagy túlzott egoizmusból fakad. A személyeskedés a másik személye elleni támadás egy konfliktus során, míg az egoizmus – épp ellenkezőleg – a másik fél túlzott háttérbe szorítását jelenti kommunikációs szempontból. A konfliktusok után motiválatlannak, dühösnek és frusztráltak érzik magukat a megkérdoztettek. A vizsgált országokban átlagosan 2,1 órát töltenek hetente konfliktusokkal, ami csak az Egyesült Királyságban 370 millió munkanapot jelent évente. Ezek a konfliktusok többségükben nem megoldatlan konkrét munkaviták mentén alakulnak ki, hanem kifejezetten a felek közötti viszony adja az alapjukat. A megoldásnak a személyes vonal időbeni felismerését, a felek által a konfliktus megoldására szánt idő növelését, és egy mediátor bevonását jelölték meg a válaszadók. A konfliktuskezelő tréningen való részvételt szignifikáns többségük elutasította, azonban a többiek megismerésére szánt időt, akár közösségi események (csapatépítő tréningek), akár konkrét mediációs formában, támogatták.

9 A kutatás két fő fázisból állt: az elsőben 5000 munkavállalót kérdeztek meg kilenc országból – Egyesült Államok, Brazília, Egyesült Királyság, Dánia, Franciaország, Németország, Írország, Hollandia, Belgium – a munkahelyi konfliktusokkal kapcsolatos viszonyokról. A másodikban 660 Egyesült Királyságban lévő munkahely munkaadói perspektíváját vizsgálták a HR osztályok bevonásával ugyanebben a kérdéskörben.

A munkahelyi mediációs folyamatba kerülő eseteknél a munkából adódó stressz, túlterheltség, és a munkatársakkal nem megfelelő állapotú interperszonális kapcsolat jelenti a probléma forrását. Ezt példázza az az eset is, ami egy magyarországi multinacionális nagyvállalat vezérigazgatója és kereskedelmi igazgatója között történt egy néhány éve levezetett közvetítés alkalmával.<sup>10</sup> A vezérigazgató feltett szándéka volt, hogy felmond a kereskedelmi igazgatónak, bár ezt semmilyen teljesítményi mutató nem indokolta. Mielőtt munkaügyi perre került volna sor, a felek a mediáció mellett döntöttek. A mediáció során a felek ugyanarról a munkahelyről és ugyanarról az elvégzett munkáról két, alapjaiban véve teljesen eltérő, egymástól távol eső sajátvilág leírását adták. A főigazgató – aki a korábbi kereskedelmi igazgató is volt – világában a sikeres teljesítményt a mindennapi kemény, túlórával járó, folyamatos túlteljesítést igénylő munka jelentette. Úgy érzekelte, hogy ennek a mentalitásnak, munkaszemléletnek köszönheti előmenetelét, egzisztenciáját. A kereskedelmi igazgató – aki több mint húsz évvel volt fiatalabb a főigazgatónál – pontosan betartotta a munkaidő kezdetét, és a végét is. Fél ötkor felállt és elhagyta az irodát. Munka után rendszeresen sportolt, családi és társadalmi életet élt. Elmondása szerint nagyon élvezte a munkáját, és jó viszonyban volt minden beosztottjával, munkatársával. A főigazgató problémája pontosan az volt, ami a kereskedelmi igazgatót motiválta, energetizálta a mindennapi életében. A vezérigazgató szerint a munka és a teljesítmény-centrikus életszemlélet eredményezi az anyagi és társadalmi elismerést, és így a boldog családi élet alapjait is ez jelenti. A másik szemlélet szerint, ha az élet minden területén kiegyensúlyozott vagyok, akkor a munkámat is jól el tudom látni, az is csak egy szelete az életnek, de nem a legfontosabb. Jól látható, hogy két különböző életszemléletet láthatunk egymás mellett, és mindegyik saját értékrendet<sup>11</sup> képvisel. Amikor látszólag holtpontra jutott az ágensek kommunikációja, a mediátor kérdésére kiderült, hogy a főigazgató teljes mértékben meg van elégedve a kereskedelmi igazgató teljesítményével, mind a mennyiségi, mind a minőségi mutatók alapján. Amikor világossá vált, hogy csak a sajátjától eltérő munkastílus jelenti a bizalmatlanság alapját, a főigazgató

10 A közvetítői eljárást egy mediátor kollégával közösen végeztük 2011-ben.

11 A mediáció egyik alaptétele, hogy értékeket nem lehet a mediációba bevinni, csak érdekeket, szükségleteket.

felismerte, hogy emocionálisan el kell engednie a kereskedelmi igazgatói pozíciót és a vele járó kötelezettségeket és felelőségeket is. Az ágens felismerte, hogy a problémát nem a másik ágens munkája, munkastílusa, vagy bármely, a személyiségéhez kapcsolódó dolog jelenti. A problémát abból formálta, hogy nem zárta le érzelmileg a húsz éves kereskedelmi igazgatói pozíciót, így a pozícióváltás ellenére is automatikusan kontrolálta azt. Ahogy ez a sajátvilágában felismerésre került, el is tudta engedni az ellenőrzési kényszert. A mediáció kiindulási helyzete az volt, hogy milyen módon bontsanak szerződést munkaügyi per indítása nélkül. Ehhez képest sem a valós probléma helye, sem annak megoldása nem a munkahelyhez kapcsolódó teljesítményben, elvégzett munka mennyiségében, minőségében, sem a másik ágens szakmai személyiségéhez nem volt köthető. Ennek felismeréséhez azonban elengedhetetlenül szükség volt egy másik szintéren megjeleníteni a problémát – annak látszólagos okozójával – a másik ágenssel együtt. A két ágens közötti viszony így változhatott meg olyan mértékben, hogy a főigazgató megtapasztalhatta a kereskedelmi igazgató életszemléletét, munkához, munkahelyhez való viszonyát, azaz mindazt, ami a munkahelyi távolságot szemlélve számára olyan ismeretlen és idegen volt, hogy inkább megvált volna tőle. A valós helyzet megismerése sok esetben elégséges ahhoz, hogy az addig problémának megismert helyzetet már nem annak érzékeli az ágens. Tehát az ágensnek a valós probléma felismerésével – ahogy azt e példa is szemlélteti – lehetősége nyílt a megoldáshoz vezető lépések megtalálására.

Ez az eset azért itt került elemzésre, mert a munka világában is van egy olyan szegmens, ami mögé a vitában résztvevő felek a valós saját érdekeiket, szükségleteiket elrejtik, és abba – mint a trójai falóba – csomagolva próbálják meg keresztülvinni, megvalósítani. Ez az eddig tárgyalt főbb mediációs területeken mindenhol megtapasztalható. A családi mediáció esetén a gyermekekre hivatkoznak a felek, a munka világában a jövőbeni teljesítmény az ok, míg a közösségi mediációk esetén – legyen az iskolai vagy települési – rendszerint pont az adott közösség morális, vagy egyéb veszélyeztetése a kibúvó tárgya. Ez a rendszerint értékekbe, szabályokba kapaszkodás egy természetes folyamat, amikor az eddig ismeretlen változás lehetősége megjelenik az ágensek előtt.

A mediáció a biztonságos szintér megteremtésével vezeti az ágenseket abba az irányba, ahol a saját erőforrásaikból, eddigi pozitív tapasztalataikból

merítve meg tudják mutatni a saját érdekeiket és szükségleteiket.

### 3. Közösségi, települési mediáció

A következőkben a mediációban a legnagyobb számú résztvevővel számolt esetek és azok viszonyai kerülnek górcső alá.

A résztvevő felek száma elérheti a 40-50 főt is, az ő részvételükkel történő mediáció eredménye – gyakorlati tapasztalat alapján – akár egy harmincegynéhány ezres várost is érinthet. Ekkora részvételi szám első ránézésre beláthatatlannak és kezelhetetlennek tűnik, akár csak a rendelkezésre álló idő szempontjából is. Hogy kerülhet sor ilyen rövid idő alatt ilyen sok sajátvilág megmutatkozására, meg egyezésre?

A közösségi mediációk az összegyűjtött tapasztalataim szerint két fő csoportra oszthatók a következők szerint: (1) egy adott, minden résztvevő számára kezdetektől ugyanazt jelentő probléma megoldása a cél; ilyen például egy város forgalmi rendjének megváltoztatása; (2) egy konkrét káresemény helyreállítása, azaz a tettes-áldozat<sup>12</sup> mediáció során a felek támogatása, meghallgatása, vagy konkrét esetben csak közvetetten érintettek hallgatóként való részvétele. Ilyen például egy iskolai verekedés, ahol jelen van a sértett fél, és jelen van az elkövető vagy elkövetők és támogatóik is, akik abban segítik a feleket, hogy a legjobb jóvátételi megoldás születhessen. Ebben az esetben a támogatók a szülők, barátok, osztálytársak, valamint további résztvevők lehetnek tanárok, iskola-pszichológus, vagy a sértett által megnevezett, az ügyben nem érintett személy is (Herczog 2004).

A közösségi mediációk szintén egy meglévő minta, szokás megváltoztatására, vagy éppen egy még nem létező rend kialakítására jönnek létre. Az érdekek, a szükségletek azonban teljesen világosak, nem vagy csak nagyon kis részben vannak rejtve. Így tehát a közösségi mediációs ülések a tudatos, racionális szinten történő problémafelvetésről és megoldáskeresésről szólnak.

A mediátorok számára kulcskérdés a közösségi érdekek megfelelő képviselőinek helyes kiválasztása. A megoldandó probléma megfelelő megjelenítéséhez, valamint a hozzá kapcsolódó igények, szükségletek artikulálásához a megfelelő ismeretekkel,

és felkészültségekkel rendelkező személynek kell az adott közösséget képviselni az ülésen. A kellő kompetenciával bíró személyek beazonosítása, megkeresése, időpont egyeztetése, stb. hosszabb időt, esetenként egy-két hónapot is igénybe vehet. Ez az idő viszont lehetőséget biztosít a közösségi visszacsatolásra: azok az érintettek, akik nem kerültek addig a látókörbe vagy maguktól keresik fel a szervezőket, vagy a már megkeresettek ajánlják őket. A mediátorok között van, aki csak az előkészítéssel foglalkozik. Az előkészítő mediátorok magán az ülésen nem vesznek részt. A mediációt két mediátor vezeti, és egy jegyzőkönyvíró segíti.

#### 3.1 Ágensek koalícióban

A közösségi mediáció során az ágensek koalícióba kerülnek a résztvevő többi ágenssel. Egymás számára elérhetővé tett kapacitásokkal egészülhet ki a saját kapacitás, amelyeket felhasználhatnak a probléma felismerésben és megoldásban, valamint a kommunikációban is (Horányi 2007).

Ezt példázza egy magyarországi város Polgármesteri Hivatalának főépítésze által kezdeményezett és az alábbiakban ismertetésre kerülő közösségi mediáció is.<sup>13</sup>

A város közlekedési rendjének szabályozása az elmúlt évtizedekben nem követett egységes koncepciót. A forgalmi rend változtatását ad hoc módon, lokális és eseti problémamegoldások elszigetelt halmaza alkotta: utcák egyirányúsítása, a parkolási rend, a várakozni és megállni tilos táblák kihelyezése, stb. Az egyes döntések nem kapcsolódtak egymáshoz, nem alkottak struktúrát és nem váltak szerves részévé a város közlekedési rendjének. A döntéshozók nem egyeztettek más, az adott kérdésben szintén érintett és kompetens felekkel, egyéb problémák miatt elszigetelten döntöttek a város közlekedési rendjéről. Ez sokáig nem jelentett problémát, mert az egyes kisebb horderejű döntések nem indukáltak közösségi szinten is megjelenő feszültséget.

A város közlekedési rendjére jelentős kihatással van az a földrajzi helyzetéből adódó jellemző, hogy négy, jól elhatárolható településrész alkotja: belváros, kertváros, óváros, külváros. Ez a történelmi – fizikai szintéren is egyértelműen megjelenő

12 Tettes-áldozat mediáció, vagy resztoratív eljárás olyan mediációs folyamat, ahol valamilyen káresemény helyreállítása történik.

13 A mediációt három mediátor kollégával közösen vezettük le, két részben, 2013-ban.

– szeparálódás tovább erősítette a forgalmi renddel kapcsolatos problémák megjelenésének elhúzódtát, mert minden városrész használója egyedinek és szeparáltak, és ezáltal sokáig jelentéktelennek érezte a saját problémáját – tovább halasztva az aktív probléma felvetését, megjelenítését.

Az egyes városrészeket használók – lakók, beszállítók, kerékpárosok, taxisok, autósok, stb. – kezdetben érdeklődtek, majd panaszt tettek a polgármesteri hivatalban, azonban érdemi változást az egyéni problémajelzés nem generált. Amit a hivatal beosztott munkatársai tenni tudtak, az mindössze a panasz meghallgatására és regisztrálására korlátozódott – miközben teljesen világosan értették a jelzett problémák többségét, hiszen maguk is a városban éltek, vagy naponta bejártak gépkocsival. Ez önmagában egy újabb – az előzőt felerősítő – problémát generált, mert ezáltal a hivatal dolgozói – még a közlekedési ügyekben nem kompetens alkalmazottak is – sokat veszítettek szakmai hitelükből. Így amikor más ügyben keresték fel őket, akkor is egy – a korábbihoz képest – alacsonyabb bizalmi szinten kommunikáltak velük az ügyfelek.

A kialakult helyzetben a Polgármesteri Hivatal munkatársai már hiába kezdeményeztek bármilyen egyeztetést, a lakosság nem jelent meg, vagy nem tartotta elfogulatlanak az ilyen szakmai fórumok kezdeményezőit. Ebből kifolyólag olyan esemény, ahol az érintettek – valamennyi olyan ágens, aki képes tenni az elmozdulásért – jelen lettek volna, nem tudott megvalósulni. A Polgármesteri Hivatal dolgozóit nem tekintették elfogulatlanak a kialakult problémával kapcsolatban.

A város főépítésze már korábban részt vett megfigyelőként egy települési mediációs folyamatban, így már ismerte ennek az eljárásnak a módszertanát, határfokát, anyagi és kivitelezési vonzatait. A projektet egy alapítvány finanszírozta, így a városnak mindössze egy helyiséget kellett biztosítania a Polgármesteri Hivatal épületében, kétszer négy óra időtartamra.

A mediációs ülésre összesen két alkalommal került sor, amelyek négy-négy órát tartottak. A mediáció előkészítésén három ember dolgozott több mint két hónapon keresztül. Az előkészítés során felmérésre került a megbízó, azaz a Polgármesteri Hivatal vezetőjének (polgármester) igénye a mediáció kimenetelére:

- a) A megváltoztatandó forgalmi pontok listája.
- b) Megoldási javaslat az egyes pontokhoz.
- c) Gyakorlatilag nincs keret a változtatások elvégzésére, tehát költséghatékony megoldási javaslatok kerülhetnek csak kivitelezésre.

A helyszín és a lehetséges dátumok meghatározása után a témában érintett városrészek meghatározása, és a hozzájuk tartozó a forgalmi renddel kapcsolatosan kompetens személyek felderítése és városrészenkénti csoportosítása következett. Az érintettek megkeresése telefonon történt, melynek során minden egyes résztvevővel ismertették a közösségi mediáció kereteit, alapszabályait, célját, időtartamát. A résztvevők kiválasztását a települési részekhez igazítottuk:

Mind a négy településrészt képviselte:

- Kirendelt közlekedési szakértő: egy fő.
- Helyi civil szervezet képviselője: egy fő (aki előzetesen tájékozódott lakókörnyezetében).
- Helyi lakos: két fő.
- Professzionálisan a közlekedéssel foglalkozó és a városrészt jól ismerő szakértő: egy fő (pl. taxis, helyi busztársaság képviselője, közlekedési rendőr).
- A Polgármesteri Hivatal képviselője: egy fő.

A mediációt két mediátor vezette, és jelen volt az előkészítő mediátor, valamint a megrendelő képviselőjében a főépítész és a munkatársa. Megfigyelőként volt jelen továbbá a finanszírozó Alapítvány két képviselője is. A mediációnak a Polgármesteri Hivatal díszterme adott helyet.

A mediációs ülésen először ismertetésre került az összejövetel célja és lebonyolítási keretei, majd a résztvevők bemutatkozása következett. Néhány formális kérdés után a közösség javaslata az lett, hogy az egyes városrészekhez tartozók egy-egy A/0-s méretű térképvázlattal külön-külön kezdjék el felmérni, bejelölni és lejegyzetelni a forgalmi renddel kapcsolatos problémákat, majd ha befejezték, ismertessék immár az egész közösség előtt.

A mediátorok minden egyes városrészhez olyan csoportot állítottak össze, amelyben képviseltek volt minden egyes – a fentiekben felsorolt – ágens típusa. Miután az egyes csoportok befejezték a munkát, az összes jelenlévő előtt ismertették eredményeiket, amelyet a közösség érdemben kritizált és egészített ki. Így az egyes városrészeknél összegyűjtött közlekedéssel kapcsolatos problémákat többszörösen is átgondolta valamennyi ágenscsoport.

A második ülésre két héttel később, ugyanazon a helyszínen került sor, ugyanazokkal a résztvevőkkel. A csoportok ismét külön dolgoztak, ezúttal az első alkalommal összegyűjtött forgalmi renddel kapcsolatos problémák megoldásán. A megoldások első szűrője a közlekedők igénye volt, a második a

közlekedésrendészeti előírások – minden csoportban ült egy hivatalos szakértő –, a harmadik pedig a város alacsony finansziális lehetőségei voltak.

A csoportok összesen 57 megoldási javaslatot tettek, amelyek megfeleltek a közlekedésrendészeti szabályoknak, a város közlekedési osztálya szakértőinek, valamint kielégítették a várost használók igényeit és mindezt nagyon alacsony költségvetéssel oldották meg. Konkrétan a közlekedési táblák áthelyezésével, megszüntetésével, kihelyezésével. Mindössze egy sárga villogó közlekedési lámpát, és két közúti átjáró felfestését javasolták, ami jelentősebb költségvonzattal bír. A javaslatokat a Polgármesteri Hivatal Közlekedési Osztálya vette át.

A fenti esetek sikerének alapját a probléma megmutatózásai színteréhez kapcsolódó sokrétű, több egymással addig közös dimenzióban nem találkozó felkészültséget, tudást, és kompetenciát hordozó ágens közös szintéren való koalíciója (Horányi 2007) alkotta.

Az ezeket a felkészültségeket hordozó ágensek – az őket összetartó, megfelelő kommunikáció mellett – tevékenyen részt vettek a városrészekhez tartozó kiscsoportos munkákban, és az egész várost érintő kérdésekben is. Ez utóbbi azért kulcsfontosságú, mert az eredmény nem öt különböző városrész öt különböző típusú megoldása lett, hanem a mediációs ülés elején, a célhoz meghatározott, és hozzárendelt prioritások mentén (közlekedésbiztonságnak megfelelés, alacsony bekerülési költség, közlekedés gyorsulása, stb.) kialakított megoldási javaslatok. Ezen a módon a közösség egésze által elérni kívánt célhoz – élhető közlekedési rend a városban – szükséges változtatásokat sikerült megtalálni. Mind a forgalmi renddel kapcsolatos problémák számbavételekor (első mediációs ülés), mind a megoldások kidolgozásakor (második ülés) az előzetesen felállított prioritásokat a közösség betartatta a kiscsoportban dolgozókkal, azaz a közösség egészének egy erős kontroller szerepe is megfigyelhető volt.

A kiscsoportban együttműködők és a város közlekedési rendjére vonatkozó tudások eredője az összes lehetséges forgalmi probléma számbavétele, és azok javításának lehetősége volt. Már az első ülés alkalmával a csoportok a közlekedésen túlmutató, ám arra hatással levő lehetőségeket is számba vettek (pl. csak területrendezés után következzen a forgalmi rend változtatása). Ez jól mutatja, hogy ha a megfelelő felkészültségek összeadódnak, akkor nemcsak problémamegoldásra – azaz a múltban keletkezett problémák megoldására –, hanem pro-

aktív módon a jó megoldások jövőbeni fenntartása érdekében is képesek és tudnak változtatásokat javasolni. Ez adódik abból, hogy a koalíció tagjaként mutatózó ágensek saját logikája – amely a városért való költségkímélő, tervező gondolkodásban volt tetten érhető – azonos a koalíció más tagjainak logikájával.

A közös munka során a felek sajátvilágukból csak a konkrét megoldandó problémára vonatkozó felkészültségeiket jelentették meg a mediációs színterben.

#### 4. Iskolai vagy kortárs mediáció

Az iskolai mediáció nagyon széles spektrumát fedi le a mediációs eszközöknek és típusoknak. Ezen a szintéren található meg a legnagyobb számú variációja a konfliktusokhoz rendelt mediációs megoldási formáknak.

Iskolai mediációról beszélünk általános iskola felső tagozatában, vagy középfokú oktatási intézményben a diákok közötti, tanárok és szülők, vagy a diákok és a tanárok közötti konfliktusmegoldás esetén. Ez, formáját tekintve, lehet egyének közötti és lehet az iskolai közösség egészét, vagy annak egy kisebb részét – például egy osztályt, vagy egy sportkör tagjait – érintő eset. Az iskolai mediáció a közösségi mediáció azon altípusa, ahol az iskola az intézményesült jellemzőivel egyértelműen körülhatárolja az altípus színhelyét és annak résztvevőit.

A konfliktusok tipizálása során szignifikánsan két fő csoportot tudtam elkülöníteni az iskolai mediációk területén: az egyik a személyek fizikai bántalmazása köré csoportosítható, a másik csoportot a tárgyi eszközök eltulajdonítása vagy meg rongálása adja. A konfliktust okozó cselekedetek mögött szinte kivétel nélkül megfigyelhető az a sajátosság, hogy a tanárok által elvárt viselkedési forma és a változó – kamasz – korban lévő emberek szükségletei teljesen eltérőek. Ez eltérés nehézségeit volt hivatott segíteni, kísérni a pedagógus,<sup>14</sup> mely kifejezésnek eredeti jelentése gyermekkísérő. A kísérés a felnőtté válás útján tanulási folyamatra vonatkozó, a felgyorsult életritmus, szokások, és iskolai követelmények miatt leginkább a tananyag megfelelő szintű elsajátításának kísérésre korlátozódik. Magyarországon a rendszerváltás előtt kiképzett és szocializálódott tanároknak – saját elmondásuk szerint – nincsenek megfelelő eszközeik a diákokkal való konfliktusaik megoldására. A rendszerváltás után

14 Pedagógus (gör.): foglalkozó személy, kísérő, nevelő.

végzett – erősen kontraszelektált – tanárok szintén nem sajátítanak el képzésük során használható konfliktuskezelő eszközöket, az ő helyzetük annyival könnyebb, hogy a rendszerváltás után szocializálódtak, és az életkorukból fakadóan nyitottabbak az alternatív eszközökre.

A felnőtté válás sok színteret érint a tizenegyháztól a negyvenéves emberek életében. Az első és legjelentősebb a biológiai változások és a hozzá kapcsolódó tapasztalatok megélései a serdülő korban. Az ilyen típusú változásokra nem lehet tudatos befolyással bírni. A személyiség itt megy keresztül a legnagyobb változáson. A biológiai-fizikai fejlődésen kívül egyre nagyobb elvárások nyilvánulnak meg a ráció világában is, egyre több tananyagot kérnek számon ezen a korosztályon. Ezeket a változásokat nem tudják kezelni a kamaszok, mert sajátvilágukba nincs tapasztalatból adódó minta ezekre a változásokra vonatkozólag. A testi fizikai változásokra nagyobb eséllyel találnak mintát, amelynek követését vagy tolerálja a közvetlen környezete – család, iskola, barátok –, vagy inkább csak kirekesztődik általa.

A diákok körében tehát a sajátvilágukban új mintáknak nyílik, teremődik hely mind a biológiai változásokkal, mind a hozzájuk tartozó lelki folyamatokkal. E minták megfelelő kiválasztása és alkalmazása tapasztalat hiányában nehéz folyamat, ezért van szükség kísérőkre, segítőkire.

A korosztály jellemzője, hogy saját cselekedeteivel is próbálja megtalálni a saját lehetőségeinek határait. Előfordul, hogy a határok keresésére nem egyedül, hanem más kortársakkal indulnak neki.

Ezek a próbálkozások nem mindig egyeznek a többségi társadalom szabályozási rendszereivel, vagy éppen más korosztályhoz tartozók – rendszerint az idősebbek – értékrendjével. Fontos megjegyezni, hogy ezek a próbálkozások, határkeresések sokszor váltanak ki negatív érzéseket, gondolatokat és ezáltal cselekedeteket az idősebbekből.

A tanárok igényeit folyamatosan figyelemmel követtem az iskolai közvetítések során, és azt tapasztaltam, hogy a tekintélyük elvesztését tekintik a konfliktusok forrásának, mindenképp meg akarják azt tartani, vagy megszerezni. Az erre használt eszközök azonban pont ellentétes hatást váltanak ki: a fenyegetés, büntetés, felsőbbrendűség érzetetése ideiglenesen a megoldás eszközének mutatkozhat, de hosszú távon nem jelent valós eredményt. Amíg nem kapnak megfelelő képzést, hogy felkészültségükben és tudásukban képesek legyenek más eszközöket is alkalmazni, addig szükség van külső, a közösségen kívüli mediátori közreműködésre. Jelen

képzési rendszer mellett nem lenne korrekt a modern interperszonális kommunikációs eszközök számonkérése a tanárokon.<sup>15</sup>

A diákok egymás között kialakult konfliktusainak rendezése alapvető fontosságú, mert a konfliktus megtörténte után is kénytelenek naponta találkozni egymással, sokszor – ha osztályon belüli konfliktusról van szó – egy helyiségben is tartózkodni. Amennyiben nem, vagy a felek számára nem kielégítően rendeződik a konfliktus, úgy negatív hatással lesz személyiségfejlődésük további szakaszaira, szeparálódhatnak a közösségtől, és csökkentik a tanulással kapcsolatos aktivitásukat. „Feltétlenül indokolt tehát, hogy az iskolában a diákok konfliktuskezelési technikákat, valamint szociális és emocionális készségeket is elsajátítsanak. A megfelelő iskolai tanulási környezet sokkal hatékonyabb a diák előmenetele szempontjából, mint a magántanulói státusz” (Törzs 2010:69).

A kortárs közösségek problémamegoldásában a kortárs mediáció<sup>16</sup> alatt a mediáció azon fajtáját értjük, amely során a diákok között lévő problémát egy, a vitás felek korosztályába tartozó (a gyakorlati tapasztalatok szerint egy-két évvel idősebb) diáktársuk mint mediátor segíti megoldani. A célja ennek a fajta konfliktuskezelésnek az, hogy az iskolákban tapasztalható diszfunkcionális jelenségeket mérsékeljék, a diákok kommunikációs készségeinek növelésével, és ezáltal a konfliktussal való szembenézés a mindennapi élet részévé váljon. A konfliktus kezelése nem egy kényelmetlen, megoldhatatlan feladatként, hanem inkább pozitív kihívásként rögzül (Kinnunen 2010). A kortárs mediáció figyelembe veszi a kamasz korosztály más korosztályokkal szembeni zártságát, elutasítottságát. Megadja a méltóságot az önkéntes részvételre, azaz a szabad akarat kifejezésére, ami az egyik legnagyobb szükséglete a korosztálynak. Biztosítja azt a diszkréciót, intimitást, amit a már említett más korosztályokkal szemben viseltetnek a kamaszok. Ebből kifolyólag biztonságos színteret biztosít számukra a konfliktus felvállalásához, saját érdekeik és szükségleteik megjelenítéséhez, így lehetőség adódik a valós, érdekalapú megoldás megtalálására is.

A kamaszok speciális kommunikációs helyzete a sajátvilág megmutatkozásának színterét tovább csökkenti a saját korosztályukra. Őket tekintik hitelenek a probléma megértésére, elfogadására és

15 Ugyan a pedagógusképzés része, de csak az elméleti, marginális szinten, és nem gyakorlati képzésükben.

16 A kortárs mediáció az angol *Peer mediation* kifejezés Magyarországon elterjedt megfelelője.

biztonságos kezelésére. A kortárs mediátor vezetése biztosítékot ad arra, hogy semmilyen retorzió, vagy negatív következmény ne valósuljon meg a mediációs ülés után; tanárok esetén ezt a bizalmat nem tudja érezni ez a korosztály. A mediátornak nem szakemberként kell jelen lennie, hanem egy olyan hétköznapi, a felekkel egyenrangú személyként, aki a folyamatot tudja irányítani, vezetni, mivel a folyamat középpontjában a felek közötti viszony helyreállítása a legfontosabb cél (Marklund 2010). Az utánkövetés iskolai szinten egyszerű a napi szintű találkozások miatt. A kortárs mediátorok munkáját mindig segíti egy vagy több felnőtt mediátor. A kortárs mediátorokat arra képzik ki, hogy a jelenbeli vádaskodás helyett a jövőbeli megoldáskeresésre helyezték a hangsúlyt. A mediációról a szülők is tájékoztatást kapnak.

A kortárs mediáció során számos előfeltételnek kell teljesülnie, hogy az működőképes legyen. Az ágensek sajátvilágának megmutatkozásához itt nem a mediátor szakértelmére, speciális kommunikációs technikáinak használatára van szükség, hanem a biztonságos, bizalmi és diszkrét légkör megteremtésére. Az egymás sajátvilágának megértése, az érdekek kifejezése – a korosztályi jellemzők, valamint a napi szintű kapcsolattartás okán – könnyebben végbemeget, mint az idősebb korosztályok esetén. Nem a megértés, hanem az elfogadás az, ami a problémát kiváltja.

## 5. Egészségügyi mediáció

Az egészségügyi mediáció az egészségügyi dolgozó és beteg közötti konfliktusok kezelését jelöli. Az egészségügyi szektorban az állami fenntartású és a magán intézetek más és más módon viszonyulnak a közvetítői eljáráshoz. Az állami szektorban jellemzően betegjogi perekre kerül sor, ahol Decastello felmérése szerint 1,3 milliárd forintot perelnek az egészségügyi intézményektől, és az ilyen jellegű perek 80%-át a betegek nyerik meg Magyarországon (Decastello 2008).

Kommunikációs szempontból vizsgálva a rendszerváltás utáni időszakban az egészségügyi dolgozó-beteg viszonyban a betegek részéről változás állt be. Ez adódott egyfelől a betegek betegségről való felkészültségének növekedéséből, és annak egyre tudatosabb artikulálásából, másfelől megjelentek a magánkórházak, ahol a betegjogok ténylegesen elismerésre kerültek. Kialakult tehát a betegek részéről egyfajta fogyasztói tudatosság – és a hozzá tartozó

kommunikáció –, aminek egyik fő jellemzője, hogy elvárásai, igényei érvényre juttatásáért akár a jogi fórumot is választja az egészségügyi ellátórendszerrel szemben.

Ezt a folyamatot az egészségügyi rendszer mint problémát érzékeli évek óta, de nem tudja megoldani, főként anyagi okok miatt – noha ismerik a szakmai megoldási lehetőségeket.<sup>17</sup> Decastello szerint számos alkalommal kiderül, hogy a beteg a kórházi ellátás során ért sérelmét nem megtorolni akarja, hanem tudni szeretné sérelmének okát, és nem akar pereskedni, megelégszik egy bocsánatkérő gesztussal is. Ha ezt megkapja, megnyugszik, sőt ő maga az, aki javaslatot tesz hasonló szituációk elkerülésére (Decastello 2008:3). Ilyen információs igények kielégítésére megfelelő képzettségű személyzet hiányában a páciensek információ nélkül maradnak, és sérelmeik orvoslására a jogi utat választják.

Az állami szektorban a tapasztalatok alapján a betegek ilyen igényeinek kielégítése a megfelelő szakértő személyzet révén anyagilag is jelentős költségcsökkenést hozna az egészségügyi intézményrendszernek. E (részben már felismert) igény kielégítetlensége nemcsak azért paradox, mert nominálisan is jövedelmezőbb lenne a megoldás felé lépni – akár lokális szinten az egyes kórházaknak is –, hanem mert a probléma lényegét jelentő lelki és neurobiológiai folyamatok szakértőit alkalmazza az egészségügyi ellátórendszer.

Jelenleg a mediációt főként a magánszektorban használják. Ez az a terület, ahol az orvosi beavatkozások többsége mintegy „kényelmi” szolgáltatásként kerül igénybevételre.<sup>18</sup> A páciensek itt teljes mértékben fogyasztói attitűddel rendelkeznek, ellentétben például egy közúti balesetet szenvedett beteggel.

A másik felet vizsgálva az állami fenntartású egészségügyi rendszerben, például egy kórház vezetősége részéről a piaci attitűd még nem, vagy csak részben jellemző. Az ilyen többlépcsős költséghatékonyt növelő lehetőségeket, mint például a beteg érzelmi gondozásából fakadó megelégedettség, még nem tudja kiaknázni az egészségügyi intéz-

17 Sok nyugat európai országban alkalmaznak olyan nővéreket, akik a betegek szociális, és információs igényeit elégítik ki, részletesen elmondják mi fog történni, hol tartanak a gyógyítás folyamatában, milyen lehetőségek vannak, vagyis a beteg mentális segítése, megnyugtatása a feladatuk. Ez Magyarországon az orvos feladata lenne, amit viszont túlterheltsége, és felkészültségbeli hiányok miatt nem tud ellátni.

18 Plasztikai és korrekciós műtétek, például szemészeti beavatkozások.

ményrendszer. A privát kórházak teljes mértékben piacorientáltak, ezért nagy figyelmet fordítanak a betegekkel való kommunikációra. Természetesen ebben a rendszerben is hibáznak az orvosok, itt is érik sérelmek a pácienseket, a sérelmek kezelése azonban nagyon fontos, főleg, ha az adott eset nyilvánosságra hozatala jelenik meg érvként.

Az alábbiakban egy ilyen eseten keresztül vizsgáljuk az egészségügyi mediáció ügyét.

A kétezres évek elején számos magánklinika kínálta azt a szemkorrekciós lézeres műtétet, amely után akár 6-8 dioptriát is javult a beteg látása, ez sok esetben a szemüveg végleges elhagyását is jelentette. Egy rosszul sikerült műtét páciense és a korrekciót végző klinika a mediációt választották a peres eljárás helyett. A hölgy szeme nemhogy javult volna, de az orvosi műhiba következtében romlott, olyannyira, hogy a hétköznapi élet is nehézkessé vált számára: nem tudott autót vezetni, olvasni, sokat fáj a feje. A kórház képviselője addig nem akart megállapodni, amíg a páciens csak magát képviselte, tehát a problémát a kórház nem abban látta, hogy a hölgy nem lát rendesen – másképp kifejezve rossz terméket adott el –, hanem abban, hogy jogi képviselővel jelent meg, aki szakmai szövetségekkel, biztosító társaságokkal, pereskedéssel és a médiában való közzététellel fenyegetőzött. Ez nemcsak a közvetlen anyagi kár veszélyét is jelentette volna, hanem a média hatására kulminálódnak teljesen kiszámíthatatlan mértékű addicionális veszteséget is a hírnévromláson keresztül. A kórház hajlott a mediációs eljárásban történő megegyezésre. Az intézményt képviselő igazgatóhelyettes az ügyvel kapcsolatosan teljes döntési jogkörrel volt felruházva, így valóban ágensi minőségben volt jelen mindkét fél a mediációs ülésen.

A kórház elismerte az orvosi műhibát, továbbá azt is, hogy a páciens műtét utáni panaszait nem kezelték méltányosan. Ezzel az elismeréssel a felek a problémát képesek voltak a másik szemszögéből is látni és megérteni. A kórház képviselője elmondta, hogy jóvátételként felajánlanak egy korrekciós műtétet, ugyanis a műhiba ellenére még mindig korrigálható a hölgy szeme. Ezt a műtétet térítésmentesen végeznék el. A műtét mellett egy nagy összegű anyagi kártérítésben is megegyeztek a felek. A megegyezést a klinika betartotta, kifizette a kártérítést, és elvégezte a műtétet, ami az eredeti elképzeléseknek megfelelően sikerült. A bizalmi viszony olyan mértékben helyre állt a kórházzal szemben,

hogy a hölgy a saját gyermekét is odavitte, ugyanarra a korrekciós szemműtétre.

Az ágensek képesek voltak nyíltan képviselni az érdekeiket, és a kevesebb veszteséggel járó megoldást választani. Ezt a megoldást, bár veszteséggel jár, nyugodtan tekinthetjük nyertes-nyertes eredménynek. Mert a probléma még csak az egyik fél számára jelent meg: a hölgy szeme romlott. A megoldás a másik fél kezében van, hiszen a kártérítéssel azonnal, és a legkisebb veszteséggel eliminálja a veszteségeket. Nemcsak a páciens veszteségét, hanem a saját, a valóságban még nem realizálódott anyagi és esetlegesen, a hírnévromlásból fakadó – szintén anyagiakban mérhető – forgalomcsökkenést is.

A jövőbeni veszteség felmérése egyfajta előregondolkodást, kockázat-elemzést, mérlegelést követel meg, de csak azoktól, akiknek fennmaradása, gyarapodása saját magától függ, és nem dotálja semmilyen más szervezet. Ez lehet egy piaci szervezet, amely esetében a sokszor emlegetett evolúciós párhuzam révén láthatjuk, hogy a másik ágens (jelen esetben a dupla kárt szenvedett hölgy mint humánium) küzd meg érdekeinek érvényesítéséért. Erre vagyunk predesztinálva fizikai-biológiai felépítésünk révén. Ezen a példán világosan látható, hogy a kár – amely itt fizikai sérülésben is megnyilvánult – megmozgatja azokat az energiákat, amelyek harc révén ugyan, de megvédik a hölgy szeme világát. Ennek a félelem által beindított először neurobiológiai, majd kognitív folyamatnak során az egyén (humán szervezet) képes volt azt a megoldást választani, ami a leginkább szolgálta az érdekeit – és képes volt az emóciók táplálta kommunikációját nem a támadás, rombolás, büntetés, azaz a jogi és a nyertes-vesztes logikai út mentén, hanem az – ebben a szituációban – ennél kétségtelenül fejlettebb megoldás mentén igazítani. A másik ágens szintén képes volt a lehető legkisebb veszteséget okozó megoldást választani, mert az általuk eddig tapasztalt bírósági eljárásnál sokkal pozitívabb és biztonságosabb kimenetet biztosított a klinika mint szervezet számára. A képviselője ennek a klinikának egy olyan felkészültségű személy volt, aki rendelkezett azokkal az ismeretekkel, amelyek segítségével a lehető legjobb döntést hozta meg a szervezet és annak minden munkatársa számára. Ezek a felkészültségek vonatkoztak mind a bírósági eljárás vonzataira (anyagi, időbeni, stb.), mind a további lehetséges veszteségekre, pl. médianyilvánosság. E felkészültségek birtokában tudott optimális megoldást találni a másik ágenssel együtt. A klinika

mint működő gazdasági szervezet könnyen tud felelős kompetens képviselőt kinevezni a mediációs eljáráshoz, mert az ilyen típusú problémafelismerés és problémamegoldás és a hozzá tartozó felkészültség hozzáférhetően jelen van a szervezetben.

Ezzel összevetve az állami intézményrendszeret, egyértelműen ennek a tudásnak és felkészültségnek a hiányáról beszélhetünk. Ezek az intézmények nem érdekeltek a pozitív kimenetelben, sőt, a hibázás elismerése jelenti az itt szocializálódott orvosok és vezetők számára a legnagyobb veszélyt. A szakmai presztízs megtartása a legfontosabb, nincsenek gazdasági vonatkozások, tehát az érdekek helyett az értékek – jelen esetben a tévedhetetlen és tökéletes orvosok – védelme az egyetlen érdek. Mindez annak ellenére, hogy az indított perek 80%-át elvesztik az intézmények. Ennek magyarázata abban rejlik, hogy az érték alapú szemlélet pozicionális alapú tárgyalást von maga után. Ez annyit jelent logikailag, hogy vagy-vagy (nyertes-vesztes) megoldás lehetséges. Az ilyen intézményeknél megoldást jelentene, ha a hibázás lehetősége – a gyakorlati arányoknak megfelelően – hivatalosan elismerésre kerülne, és az intézmények protokoll megoldást biztosítanának az ilyen esetekre. E biztonság hiánya, és az ezáltal kiváltott bizonytalanság és félelem a tagadás reakcióját és a hozzá tartozó kommunikációt váltja ki az orvosokból és az egyes egészségügyi intézményekből. Ezért a bíróságon bizonyított műhiba van elismerve.

## 6. Kisebbségi mediáció (interkulturális)

A kisebbségi vagy kulturális mediáció tárgyát a többségi társadalomtól – valamely jellemzője szerint eltérő – kisebbségi közösség közötti problémák feloldása jelenti. A kisebbség lehet egy bevándorló csoport, amely politikai vagy gazdasági okok miatt hagyta el szülőhazáját. Ilyen kisebbség a Franciaországba kivándorló magyar romák, vagy az Olaszországba települő románok, vagy a volt gyarmatokról Franciaországba települők, és például a Magyarországon élő kínaiak is. Szintén a kisebbség csoportjának részét képezik a metoikosok,<sup>19</sup> akik az adott országban laknak évtizedek óta, de nem válnak az adott ország állampolgárává évtizedek után sem, ezt jól példázza a németországi törökök közössége. A

19 Metoikosz (gör.) egyttlakók, akik generációk óta együtt élnek a többségi társadalommal, ugyanolyan életvitelt folytatnak, mint a többségi társadalom, de nem válnak annak homogén részévé.

kisebbséghez tartoznak az elzárkózó vallási csoportok tagjai is. Ilyenek például az európai országokban letelepülő muszlimok.

A kisebbségek csoportjába tartoznak a nemzeti kisebbségek. Magyarországon rendszerint ezzel a csoporttal szinonim a kisebbség kifejezés. Jelenleg tizennégy kisebbség van az országban hivatalosan elismerve, legnagyobb lélekszámú az egymillió roma közösség.<sup>20</sup>

A többségi társadalom és a kisebbségek között akkor jelenik meg a konfliktus, ha a két közösség közötti – vélt vagy valós – kulturális különbség mentén a felek veszélyeztetve érzik magukat. E különbségek jelentős része rejtve marad azon csoportoknál, akik ugyanabba a kultúrába tartoznak, hasonlóan öltözködnek, akcentus nélkül beszélnek a többség nyelvét. A kisebbségi kultúrájukat alapvetően a négy fal között – pl. szlovák táncház – jelenítik meg és csak alkalmanként, pl. ünnepnapokon mutatják meg a többségi társadalom előtt. A magyarországi kisebbségek mind ilyenek, kivéve a romákat.

Amennyiben nem észlelik a többségi társadalom tagjai a különbségeket, úgy nem tartják maguktól különbözőeknek, így nem indul el a stigmatizálás folyamata sem. A ruszinok, vagy örmények évszázadok óta a magyar többségi társadalommal együtt élők, ma hivatalosan elismert nemzeti kisebbségként vannak jelen, a többségi társadalomnak azonban nincs ismerete, tudása, felkészültsége ezekből a népcsoportokból, melyeknek a többségi társadalom normáitól való eltérése nem mutatkozik meg; kivéve a már említett ünnepnapokat. Amennyiben nincs megkülönböztetés, megbélyegzés, nem alakul ki az adott csoporttal szemben előítélet sem.

A többségi társadalmak abban az esetben kerülnek konfliktusba a különböző típusú kisebbségekkel – és alakulnak ki ezáltal problémák –, amikor a két csoport közötti valamely szokásbeli, kulturális különbség nem elfogadható a másik csoport számára; ezekkel a különbségekkel jellemzik az adott csoportot és annak egyes tagjait is. A „nem elfogadható” mögötti okok kommunikációs sémájának alapja, hogy egyes kulturális elemek nem ismertek a másik szokásrendszerében, illetve – az ismeretlenség okán – nagyon távol állnak a többségi társadalom szokásrendszerétől. E távolság azonban nem megismeréssel kerül feloldásra, hanem az idegen – tehát ismeretlen és ebből kifolyólag veszélyt is magában hordozható – elutasításával, és

20 Az adat becslés, forrása a Solt Otilia és Havas Gábor vezette roma kutatások sora.

hiedelmekkel, előítéletekkel, intencionális találgatásokkal való megtöltése révén. Ezt az alapvető emberi evolúció során kialakult reakciót alkalmazza a politika azon szélsőséges irányzata, amely az ismeretlenséget a félelemkeltésre használja fel, melynek révén még tovább távolítja az adott kisebbséget.

A kulturális mediáció során két fő eszközt alkalmazásra a saját praxisomban. Az egyik eszközt, amikor csoport-szinten kell megoldást találni, a narratív mediáció jelenti. Amikor az általánosítás világából indulva a felek egyre jobban megismerik egymás konkrét közösségi, kulturális sajátvilágát, rendszerint egy-egy történetbe, mesébe projektálva. Az előítéletek helyett így a konkrét kulturális elemek kerülnek megismerésre, az intenciót felváltja a ráció. Ezzel a lépéssel együtt változik meg az egy igazság elve: ahogy a felek a másik fél kulturális elemeit megismerik és elfogadják, el tudják fogadni az ő perspektívájukból látható igazságokat, alapértékeket is. Ezzel a technikával az ágensek nem alkotnak közös sajátvilágot, hiszen az évezredes gyökerekkel rendelkező kulturális értékeket nem lehet és nem is szükséges megváltoztatni. A cél itt a másik kultúra létezésének az érzékelése, megismerése, és elfogadása.

A másik eszköz szintén a közösségi mediációk során fellépő, kisebbségekkel kapcsolatos problémák megoldása esetén alkalmazható. Ez az eszköz a konkretizálás,<sup>21</sup> a probléma és az azt megjelenítő ágensek megtalálása. Erre a fajta konkretizálásra szemléletes példa egy települési mediáció, amit négy évvel ezelőtt egy kis bányászfaluban vezetünk le kooldiációban egy mediátor kollégámmal.

A falu polgármestere azért invitálta a közösség tagjait közösségi mediációs ülésbe, hogy az évtizedekkel ezelőtt leállított bányászát újraindítását megvitassák. Az ülés kezdete során kiderült, hogy a nagyon heterogén, több nemzetiségű – magyarok, svábok, tótok, cigányok – mezőségi községben sok érdekellentét húzódik. Az egyes nemzetiségek között látszólag nem volt kulturális ellentét. Minden csoport – saját elmondása szerint – a falu érdekét tartotta szem előtt. A bányász kérdés mellett sok más probléma jelent meg, melyek közös gyökerét a megfelelő kommunikáció hiánya jelentette. Ilyen volt az önkéntes tűzoltók, a néptáncscsoport és más hasonló önkéntes szervezetek közötti kommunikáció. Az egyes csoportok képviselői nem értették a másik csoportok problémáit, ami látszólag nem a nemzeti hovatartozáshoz, hanem az adott cso-

21 Ez tulajdonképpen maga a transzformatív mediáció.

port tevékenységéhez tartozott. A problémák feloldására, a másik sajátvilágának megértésére nem mutatkozott lehetőség. A helyzet akkor változott meg, amikor a település roma közösségének tagjai felszólalásukban egy újabb problémát vontak be a megbeszélésbe.<sup>22</sup> A probléma kezdetben az erdészet képviselője és a roma közösség képviselője közötti vitában jelent meg, melynek tárgyát az ősztől tavaszig tartó szezonban bekövetkező falopások képezték. Az erdészet a rendőrséggel együtt többször üldözte a fatolvajokat, azonban egyszer sem sikerült őket elfogniuk. Az erdőben – amely önkormányzati tulajdonban van – jelentős kár keletkezett évről-évre, ugyanis derékmagasságban motoros fűrészsel vágják ki a fákat. Az erdészet képviselője a cigányság egészségét, életmódját, kultúráját nevezte meg a probléma forrásának. Megoldásnak a község területéről való kitelepítést tartotta. A roma képviselő elmondta, hogy ezek az emberek a falu határában, közmű nélküli házakban laknak, ahol fatüzelésű kályhák vannak, és többször kérvényezték az önkormányzattól a térítésmentes tűzifát, szociális helyzetükre hivatkozva. Az erdészet képviselője és az önkormányzat szociális osztályának vezetője közösen tiltakoztak, erkölcsstelennek nevezve és más negatív jelzőkkel illetve a romákat. A község azon tagjai, akik nem voltak involváltak a falopás kérdésében, mert sem az erdő konkrét létéről nem volt tudomásuk, sem a roma kisebbséggel nem érintkeztek, ezen a ponton bekapcsolódtak a vitába. Többen emlékeztek egy olyan hirdetemnyre – amelyet elektronikus levélben is megkaptak a település lakói –, melyben az erdő aljzatfáinak összegyűjtésére kerestek jelentkezőket, akik némi anyagi juttatás mellett a fát ingyenesen hazaszállíthatták az erdészet eszközeivel. A roma képviselőnek ez a megoldás teljes mértékben megfelelt, az erdészetnek és a falu közösségének szintén, hiszen a károk megszűntek. Az erdészet képviselőjének attitűdje az ülésen nem változott, de a következő félévi együttműködés során már igen. Fontos észrevenni, hogy annak az ágensnek, aki érzelmileg hosszabb ideje involvált egy problémában, és a problémát egy másik ágenssel azonosítja, a közös sajátvilág kialakítása, és annak fizikai valóságban történő megélése szükséges a korábbi intencionális félelmek eliminálásához, és az adott helyzet racionális alapokon történő megítéléséhez.

22 Kezdetben a romák nem fogadták el a teljes részvételt, csak a külső megfigyelői szerepkört a mediáció során, mert úgy érezték, hogy itt (sem) lennének teljes jogú tagok.

A közösség más nemzetiségű tagjai ebből a folyamatból képesek voltak magukra is érvényes következtetéseket levonni: a havonta tartandó falunap, közös kulturális események szervezése mellett, a kommunikáció áramlásának szélesítését tartották a legfontosabbnak a közösségi problémák elkerülése érdekében. A település önkormányzati üléseit közvetítette a falutévé, illetve az egyes közösségekhez kapcsolódó aktuális információkat folyamatosan megjelenítették a polgármesteri hivatal internetes oldalán.

Ez tulajdonképpen nem más, mint a közösség tudáshalmazának megosztása, kiterjesztése a legszélesebb körben. Horányi – Geertz (1994) és Niedermüller (1999) alapján – úgy mondja, hogy ez a tudáshalmaz tartalmazza a környező világgal kapcsolatos implicit és explicit koncepciókat, magyarázatokat és az ezekből következő cselekvési módokat, szabályokat (Horányi 2007:31).

Ez a gyakorlati eset világosan alátámasztja, hogy az egyes közösségek szokásainak és határainak eltérése, a megfelelő felkészültség, ismeret hiányában közösségi szinten is az intencionális találgatást, az elkerülést, a szeparációt indítja el. Amennyiben a kulturális különbségek mögött meghúzódó okok világossá válnak, az információk mint tényszerű adatok kerülnek kezelésre, és a különbségeket nem érzelmi, hanem a racionális alapon közelítik meg. Úgy is fogalmazhatunk, hogy az emocionális megközelítés a beláthatatlannal, míg a racionális a beláthatóval kezelhető, humánium által uralható perspektívákat jelenti.

A kisebbségi mediációk során – amennyiben fizikai térben egymással kapcsolatot tartó, azaz valamilyen formában együtt élő közösségekről van szó – a narratív mediációs technika mellett, ami a másik csoport elfogadását segíti, konkrét okot, ügyet is fontos keresni, ahol manifesztálódik, vagyis konkretizálódik a probléma. E folyamat során lehetőség nyílik a probléma mint folyamat és a problémával azonosított személy vagy csoport szétválasztására, ágensként való kezelésére. Ez az a fázis, amelynek elérésével két ágens jelenik meg az adott problémával kapcsolatban. Eleddig csak egy ágens létezett, mert a másik felet nem tekintette annak, így a probléma megoldásában sem tudott egyenrangú félként megjelenni, nem alakulhatott ki közös sajátvilág.

A kisebbségi mediáció során felbukkanó, közösséghez tartozó előítéletek és a problémát felismerő ágensben megjelenő intencionális félelmek

jelentős hasonlóságot mutatnak. Mindkettő kiindulási alapját egy adott norma, szabályrendszer betartására törekvés adja. A különböző közösségek különböző normarendszere – a gyakorlati tapasztalatok alapján – természetes módon együtt tud működni, amennyiben kölcsönösen ismerik a másik normarendszerét. A fellépő problémákat egy-egy, a normarendszerhez kapcsolódó, vagy abból implikált argumentum ismeretének hiánya okozza.

### Felhasznált szakirodalom

- Berne, Eric 2008 *Sorskönyv*. Budapest, Háttér Kiadó.
- Boros Zsuzsa et al 2014 *Polgárjog IV/IV Családjog*. Budapest, HvgOrac.
- Decastello, Alice 2008 *A közvetítői eljárás az egészségügyben*. Doktori értekezés tézisei, Pécs. <http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/15606>
- Feldmár András 2006 *A tudatállapotok szivárványa*. Budapest, Könyvfakasztó.
- Fellegi Borbála 2009 *Út a Megbékéléshez – A helyreállító igazságszolgáltatás intézményesülése Magyarországon*. Budapest, Napvilág Kiadó.
- Geertz, Clifford 1994 *Az értelmezés hatalma. Antropológiai írások*. Budapest, Osiris.
- Herczog Mária szerk. 2004 *Megbékélés és jóvátétel*. Budapest, Család, Gyermek, Ifjúság KKE.
- Horányi Özséb szerk. 2007 *A kommunikáció mint participáció*. Budapest, Typotex.
- Kinnunen, Aarne 2010 A helyreállító igazságszolgáltatás európai jó gyakorlatai a büntetőeljárásban. In *Közvetítői eljárás – mediáció – Magyarországon, felnőtt korú elkövetők esetén*. Budapest, IRM., 67-71. [http://bunmegelozes.easyhosting.hu/dok/RJ\\_HUN.pdf](http://bunmegelozes.easyhosting.hu/dok/RJ_HUN.pdf)
- Marklund, Linda 2010 A helyreállító igazságszolgáltatás európai jó gyakorlatai a büntetőeljárásban. In *Közvetítői eljárás – mediáció – Magyarországon, felnőtt korú elkövetők esetén*. Budapest, IRM. 72-77. [http://bunmegelozes.easyhosting.hu/dok/RJ\\_HUN.pdf](http://bunmegelozes.easyhosting.hu/dok/RJ_HUN.pdf)
- Niedermüller Péter 1999 A kultúráközi kommunikációról. In *Társadalmi kommunikáció*. Szerk. Béres István – Horányi Özséb. Budapest, Osiris. [https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011\\_0001\\_520\\_tarsadalmi\\_kommunikacio/ch02s03.html](https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_520_tarsadalmi_kommunikacio/ch02s03.html)
- Singer Magdolna 2010 *Júlia vagyok és válok*. Budapest, Garbó Kiadó.

- Törzs Edit 2010 *A helyreállító igazságszolgáltatás európai jó gyakorlatai a büntetőeljáráshoz*. In *Közvetítői eljárás – mediáció – Magyarországon, felnőtt korú elkövetők esetén*. Budapest, IRM. 130-135. [http://bunmegelozes.easyhosting.hu/dok/RJ\\_HUN.pdf](http://bunmegelozes.easyhosting.hu/dok/RJ_HUN.pdf)
- Viorst Judith 2002 *Szükséges veszteségeink*. Budapest, Háttér Kiadó.