

Konfliktusban segíthet a mediáció

BÍRÓSÁGON KÍVÜLI MEGEGYEZÉS

Ugye nem tévesztettük össze a mediációt a meditációval? Lassanként meg kell tanuljuk, mi az a mediáció, milyen előnyei vannak, vannak-e hátrányai, hogyan lehet igénybe venni, hogyan zajlik és milyen esetekben érdemes mediátorhoz fordulni? És mi az a mediátor?

Miután az utóbbi években feltűnt új fogalomról van szó, Kertész Tibortól, a Partners Hungary Alapítvány okleveles mediátorától várjuk a válaszokat.

■ Mit értsünk a mediáció fogalma alatt?

– Pontos fordításban közvetítésnek mondhatjuk a mediációt, és az állampolgárok, cégek, intézmények közötti konfliktusok rendezésének segítését jelenti.

Érintettként, kívülrőlként mindannyian találkoztunk már konfliktusokkal, és láthattuk, milyen következménnyel jár egy probléma elmérgesedése vagy „szőnyeg alá söprése”. Hiába reméltük, hogy a nehézség előbb-utóbb megoldódik magától, az a felszín alatt megmaradt, és egy váratlan pillanatban újult erővel tört elő. Azt is megtapasztalhattuk, hogy a kapcsolataink megsínylik ezeket a helyzeteket.

Megoldást kell hát keresnünk. De mi lehet a helyes módszer a konfliktusok megoldására? Bírósághoz fordulni? Pereskedni? Van egyszerűbb válasz is: olyan eljárás alkalmazása, aminek következtében a felek közötti kommunikáció és kapcsolat minősége javul, és a konfliktus megoldására vonatkozó döntés után mindenki elégedetten távozik a helyszínről. Ezeket hívjuk nyertes-nyertes kimenetelnek, azaz olyan végkifejletnek, ahol a felek közösen

dolgozzák ki a számukra elfogadható, előnyös megoldást.

Ilyen módszer a mediáció. A mediáció során egy független, kívülről álló személy – a mediátor – segít a feleknek abban, hogy ők maguk találják meg a mindenki számára előnyös megoldást. A mediáció során nem az a cél, hogy megtaláljuk az igazságot, hanem olyan megállapodást keressünk, amely a felek érdekeinek legjobban megfelel, amelyet mindannyian el tudnak fogadni. A mediátor nem dönt, nem mond ítéletet, még csak nem is javasol megoldásokat. A feleket segíti a folyamat során, hogy a megoldás valóban az övék legyen.

■ Miért nem ismerjük eléggé ezt a fajta igényérvényesítési formát?

– Mert mi, európaiak régóta többnyire csak a bíróságokon belül tudjuk elképzelni a konfliktusaink rendezését, pedig ennek léteznek más formái is. A XIX. századig Magyarországon is szokásban volt, hogy a falu tiszteletre méltó emberére bízta a döntést az emberek, illetve a falu bölcse segített egyezsége jutni a civakodók kö-

zött. Sőt a magyar cigányság körében még a XX. században is élt a szokás, ha két család összetűzésbe került egymással, a szomszéd faluból hívtak olyan cigány embert, aki mind a két fél bizalmát bírta. A távol-keleti kultúrákban is nagyon elterjedt volt ez a fajta konfliktusrendezési mód.

A mediáció néhány évvel ezelőtt még többé-kevésbé ismeretlen fogalom volt Magyarországon, és manapság kezd csak bekerülni a köztudatba, pedig az Egyesült Államokban – de a nyugat-európai országokban is – évtizedek óta ismert és gyakran használt módszer a viszályok megoldására. Hazánkban azért nem merült fel korábban a szükségessége, mert általánosan elfogadottak voltak az állami, hatósági, bírósági döntések.

Az Észak-Amerikában tapasztaltakra épült konfliktuskezelési technikák alkalmazása része a demokratikus társadalmi berendezkedésű országok kultúrájának. Ezek a technikák lehetővé teszik, hogy egyének, vállalatok, szervezetek, intézmények növeljék a problémamegoldó készségüket, kreativitásukat, konstruktívan, a jogi procedura elkerülésével, minden résztvevő fél érdekeinek figyelembevételével oldják meg a konfliktusait.

Ugyanis aki már szereplője volt egy mediációs rendezésnek, az bizonyosan szakszerűbben fogja majd kezelni a következő konfliktusait is.

■ Vagyis ez egy békéltető eljárás?

– Csak részben, mert igaz ugyan, ha túl nagy az indulat a felekben, akkor szükség lehet némi nyugtatgatásra, de a békéltetés valójában egy másik vitarendezési forma. Ezt békéltető testület végzi, és a közvetítőtől eltérően az álláspontok tisztázása után a békéltető határozott megoldást javasol,



**Képünk illusztráció.
A mediációs tárgyaláson
tilos fotózni**

amelyet a felek egy úgynevezett alávetési nyilatkozattal magukra kötelezőnek ismernek el. Ha elfogadják. Ez is egy igazságszolgáltatáson kívüli konfliktusrendezési forma, bár hasonló joghatással jár, mint egy bírósági ítélet. Magyarországon már működik.

S van egy harmadik mód is, ez az ombudsman rendszer, amely hagyományosan az állampolgárok jogait védi a közigazgatás túlkapásaival szemben. Európában minden országban megtaláljuk ezeknek az igényérvényesítési rendszereknek valamelyikét, vagy többet is egyszerre, de különböző arányokban.

■ **Mi a szerepe a közvetítő személynek?**

– A mediátort három fontos szabály köti: nem ad tanácsot, nem foglal állást, nem hoz döntést.

A mediátor a konfliktuskezelő képességének, emberismeretének, jogi tájékozottságának, diplomáciai érzékének birtokában vezeti a felek konfliktusfeloldó kommunikációját, és az álláspontok közelítését segíti elő. Az elsődleges cél, hogy olyan, egyezségen alapuló megoldás jöjjön létre, amelyet a felek maguknak éreznek. Legalábbis a közvetítő erre törekszik. Az természetesen nem állítható, hogy minden mediációs tárgyaláson sikerrel jár a mediátor, de az esetek többségében eredményes az eljárás. Persze ehhez az is szükséges, hogy a felek egyáltalán hajlandóak legyenek egy asztalhoz leülni egymással, és elfogadni egy közvetítő személy segítségét.

■ **Fordítsuk le mindezt a gyakorlat nyelvére. Hogyan zajlik egy ilyen, mediátor által vezetett tárgyalás?**

– A mindennapi életben sokféle konfliktus fordul elő.

A szakszerű mediáció hat szakaszra oszlik.

1. Bevezetés. Elmondom a szabályokat. Mobiltelefont kikapcsolni, egymást végighallgatni, a sértegetés tilos stb. Ekkor csak én beszélek.

2. Megszakítás nélküli idő. Ekkor mindkét fél elmondja a saját panaszát és álláspontját. Kötelező végighallgatni. A két fél most csak hozzám beszél.

3. Eszmecsere. Rákérdezek, kinek mi az érdeke? A felek már egymáshoz is beszélnek, a végén már kezét is fognak egymással.

4–5. Megállapodás kidolgozása és megírása. Az elhangzottakat a helyszínen írásba foglaljuk, amelyet mindkét fél magára nézve kötelezőnek ismer el. Ha ezt a megállapodást büntető ügyben ügyvéd írta volna, azt a bíróság nem fogadja el.

6. Az ülés lezárása. Miután mindkét fél nyertesként hagyja el majd a helyszínt, elégedettek, és örülnek, hogy nem mentek a bíróságra.

■ **Összefoglalná, miért előnyösebb a mediációt igénybe venni, mint a bíróságon találkozni?**

– Ismervén a hazai bíróságok leterheltségét, ilyen polgári ügyekben legalább egy év, mire kitűzik az első tárgyalást. Az ítélet akár 4-8 év múlva is megszülehet, közben bármi történhet a felekkel, és fizetni kell az ügyvédet, a szakértőket, az eljárási díjat.

A bíróság nem az eltérő nézetek közötti közös nevező megtalálását, hanem az egyik nézetnek a másik teljes kiszorítása útján történő uralomra juttatását célozza. A peres eljárás logikája folytán a felek – racionálisan gondolkodva – mindent megtesznek az immár ellenféllel vált másik személy hitelének rontására, tovább mérgezve ezzel a köztük kialakult viszonyt.

A felek között kialakuló súlyos ellenszenv jelentős gátjává válik a további együttműködésünknek. A (per-) vesztesnek kikialakított fél mintegy büntetésként fogja fel az ítéletet, amelyet az elé tárt bizonyítékok és a jogszabályok alapján hoz meg. A mediáció esetében pedig mindkét fél érdekei érvényre juttathatóak.

■ **Milyen időtartamot igényel a mediációs tárgyalás?**

– Egy tárgyalás maximum 3 órát tarthat, maximum 3 tárgyalás lehetséges, és két ülés között ideális esetben legfeljebb 1 hét telhet el. Tapasztalatunk szerint az első összejövetelek 80%-a már eredményes.

■ **Előfordult, hogy a haragosok össze akartak verekedni?**

– Volt ilyen. Akkor ketten vezettük a tárgyalást. Magam sem vagyok kis darab ember, a kollégám pedig thaiboksz-edző volt, így a szándékok nem jutottak el a megvalósításig. A végén megegyeztek, és elvonultak egy közeli sörözőbe.

■ **Ki lehet mediátor?**

– Alapfeltétel az egyetemi végzettség, de ügyvéd büntetőügyben nem lehet. Van

oklevelet adó mediátorképzés is, ma már én is tanítok ilyen kurzusokon. Az oklevél polgári ügyekben nem kötelező, büntető ügyekben igen. Ennek következtében ügyeskedők is hirdetik magukról, hogy ők mediátorok, ezért ajánlott elkérni megbízási előtti az oklevelüket. Ha van.

A kurzuson meg lehet tanulni a közvetítő technikákat, például nem mindegy, melyik pillanatban mit és hogyan kérdezzünk. Itt jegyzem meg, hogy a mediátort titoktartási kötelezettség terheli, és a tárgyalás minden esetben zárt.

■ **Hogyan működik a mediáció a büntető ügyekben?**

– Csak az olyan ügyekben kerülhet erre sor, ahol a büntetési tétel 5 év elzárás alatt van. Amennyiben az ügyészi szakaszban sor kerülhet a mediációra, és ott megfelelő megállapodás születik, akkor az ügyész megszünteti az eljárást, a bírónak már nem is kell ezzel foglalkoznia.

Polgári ügyekben 1996 óta, büntető ügyekben 2007. január 1. óta van lehetőség a mediációs megoldásra. Ez időpont óta 400 ilyen ügy zárult le, és ebből csak 5-ben nem született megállapodás. Mediációs tárgyalás következményeként eddig 11 000 000 Ft-os kártérítési megállapodás is született már. Nem véletlen, hogy a mediációval vezetett tárgyalások önként vállalt kötelezettségeit jóval nagyobb arányban tartják be a vitázó felek, mint a bírósági határozatokat.

■ **Milyen ügyekben érdemes mediátorhoz fordulni?**

– Általános értelemben sorolok néhányat:

- ▶ Munkaügyi konfliktusok.
- ▶ Kártérítési ügyek cégen belüli vagy cégen kívüli szereplővel.
- ▶ Díjtartozás.
- ▶ Közüzemi viták.
- ▶ Személyi sérüléssel kapcsolatos ügyek.
- ▶ Cégek egymás közötti vitái.
- ▶ Dolgozóval szembeni követelések.
- ▶ Munkáltatóval szembeni követelések.
- ▶ Biztosítókkal kapcsolatos ügyek.
- ▶ Bűncselekmények stb.

Tóth Gábor

További felvilágítások mediációs ügyekben:
Partners Hungary Alapítvány,
Kertész Tibor
1027 Budapest, Frankel Leó u. 5. III. 26.
Tel.: 438-5260