

Pilinszki Attila<sup>1</sup>, Bulyáki Tünde<sup>2</sup>, Ráczné Németh Teodóra<sup>2</sup>, Goldmann Róbert<sup>2</sup>:  
Utak. Útkeresés. Útmutatás? - mediációs gyakorlat a szociális  
alapszolgáltatásban

**Absztrakt**

A tanulmány célja a családsegítő- és gyermekjóléti alapszolgáltatás keretében működő mediációs szolgáltatások szervezése során megfogalmazódó dilemmák és kihívások felvázolása. A kutatás során 62 mediátort kérdeztünk meg fókuszcsoportos módszerrel, összesen hat csoportban. A vizsgálatban résztvevő szakemberek többsége kettő vagy több szakmai szerepben van az intézményben, a leggyakoribb feladatkörök a mediátori szerep mellett az esetmenedzser, a családsegítő és a vezető, melyek között többen szerepkonfliktust élnek meg. A semlegességet és pártatlanságot sokan említették a mediátor jellemzőiként, azonban a gyakorlat során megjelenő „effektív” mediációs stílus ezt akadályozhatja. A magas színvonalú szolgáltatás érdekében javasoljuk a mediációs tevékenységet folytató kollegák szakmai szerepeinek redukálását, valamint a mediátorok szakmai támogatásának megszervezését helyi, de inkább regionális szinten.

**Abstract**

The aim of this study presents the main dilemmas and challenges of organizing mediation services in family- and child welfare services. 62 mediators were interviewed using the focus group method in a total of six groups. Most of the professionals involved in the investigation have two or more professional roles within the institution. The most common roles being mediators, case managers, family assistants, and leaders, with many experiencing role conflicts. Neutrality and impartiality have been cited by many as characteristics of a mediator, but the "effective" mediation style that appears in practice may hinder this. In order to provide a high level of service, we recommend reducing the professional roles of colleagues involved in mediation and organizing professional support for mediators at a local but rather a regional level.

---

<sup>1</sup> Semmelweis Egyetem, Mentálhigiéné Intézet

<sup>2</sup> Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság, Módszertani Főosztály

## **Bevezetés**

A mediáció, mint az alternatív vitarendezés egyik módszere egyre elterjedtebb Magyarországon is. Számos területen alkalmazzák a közvetítői eljárást a vitában álló felek konfliktusainak hosszútávú rendezésében. A mediáció egy facilitált kommunikációs folyamat, melynek során egy pártatlan, semleges fél - a mediátor - segíti a konfliktusban érintett feleket a vitás helyzet rendezésében. Kutatásunkban ezt a folyamatot, illetve a családsegítő- és gyermekjóléti szolgáltatások keretében működő mediációs szolgáltatások működését vizsgáltuk.

A tanulmányban részletesen elemzett fókuszcsoportok résztvevői kiscsoportokban rajzokat készítettek a mediáció folyamatáról. A rajzokon gyakran jelentek meg a különböző érzelmeket kifejező szimbólumok, mint a vihar/villám, szív, mosolygó szmájli, ezenkívül központi jelképként a ház, illetve út (kanyarokkal vagy elágazásokkal). Így a címben szereplő út szimbólumát is ezekből a rajzokból merítettük – utak, melyek a mediációhoz vezetnek; útkeresés, ahogyan a családsegítő- és gyermekjóléti szolgálatok szervezik a mediációs szolgáltatást; útmutatás (kérdőjellel), azaz mennyire határozzák meg a mediátor attitűdjét az intézményi környezet és a szakember egyéb szerepei.

## **Mediáció a szociális- és gyermekjóléti alapszolgáltatásban**

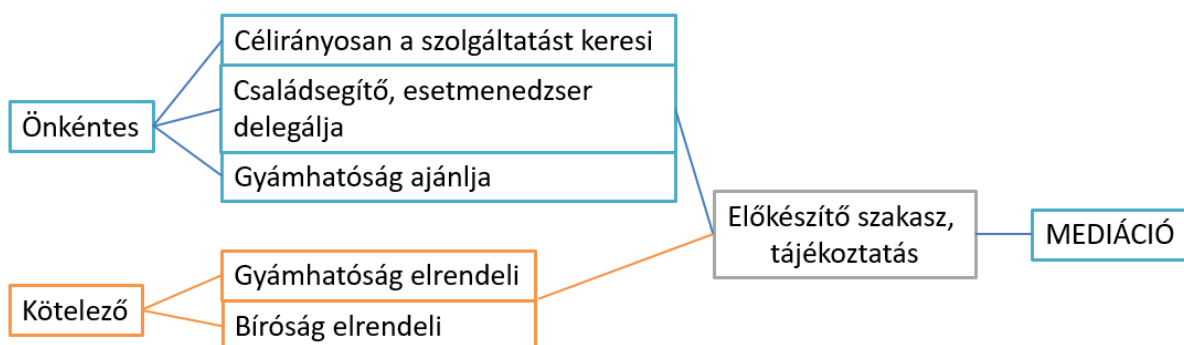
A hazai mediáció intézményesülésének fontos lépései voltak a (tanfolyami és egyetemi szintű) képzések, a jogszabályi háttér kialakítása, valamint, hogy a különböző intézmények szolgáltatásai közé rendszerszinten beépült a közvetítői eljárás. A családsegítésben és gyermekjóléti alapellátásban dolgozó szakemberek számára 2015. évi CXXXIII. törvény egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról 2016. január 1-vel történő hatálybalépése a teljes integrációt valósította meg. 2016-ot követően családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatásról beszélhetünk, amely család- és gyermekjóléti szolgálat és család- és gyermekjóléti központ keretében működhet. A családsegítés a gyermekjóléti szolgáltatás bázisán, annak erőforrásai hatékonyabb elosztásával, kötelező önkormányzati feladatként szükséges ellátni. Egyfajta lakóhely szintű minimumszolgáltatás jött létre, amelyet a polgármesteri hivatallal rendelkező települési önkormányzatok, illetve a közös hivatalok székhely szerinti települési önkormányzatok láttak el. Az átalakítást megelőző időszakban 48 gyermekjóléti központ létezett, 2016-ban ezek száma 197-re emelkedett, hiszen a járásszékhelyek települési önkormányzataihoz került kötelezően a hatósági feladatokhoz kapcsolódó gyermekek védelmére irányuló tevékenységek, valamint a speciális szolgáltatások, így a mediáció biztosítása is. Az újdonság abban rejlik, hogy a járásszékhely települési önkormányzat által ellátott központi feladatok a járást alkotó települések lakosságára terjed ki. A gyermekjóléti alapellátások megerősítése olyan szakmai átalakítást jelent, amely holisztikus szemléletben kezeli a családot. A gyermekjóléti alapszolgáltatásokat is érintő jogszabályi változások alapján 2016. január 1-jétől a család- és gyermekjóléti központok az általános szolgáltatási feladatain túl speciális szolgáltatásokat, programokat nyújtanak a gyermek családban nevelkedésének elősegítése és a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében (1997. évi XXXI. törvény 40/A. § (2)). A családoknak nyújtott szolgáltatások, mint a kapcsolattartási ügyelet, közvetítő eljárás, családkonzultáció, családterápia és családi döntéshozó konferencia bevezetése során

felmerülő szakmai és szervezési kérdések, dilemmák indokolttá teszik a kérdéskör empirikus vizsgálatát. A speciális szolgáltatások egyik eleme az előbb felsorolt számos konfliktuskezelési technika. Ezen technikák alkalmazása 2016. évi változásoknak köszönhetően igen hangsúlyos szerepet kap a családokban felmerülő problémák adekvátabb rendezése érdekében. Sajátos kettősséget okoz a szakemberek számára a mediáció, mint konfliktuskezelési technika alkalmazása a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban. Korábban, az átalakulást megelőzően a családsegítésben dolgozó szakemberek elsősorban az önkéntes módon igénybe vehető mediációval foglalkoztak, hiszen a családsegítés szolgáltatásainak nyújtása az önkéntesség elvén alapultak. Ezzel szemben a gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakemberek leggyakrabban a mediáció egy sajátos formájával, a kapcsolatügyeleti mediációval találkoztak. A 2016-os átalakulás azonban gyökereiben változtatta meg a szolgáltatás és a mediáció viszonyát.

## A mediáció alapelvei

### *Önkéntesség*

A mediációs szolgáltatás igénybevétele minden esetben az önkéntességen alapul, akkor is, ha a közvetítő eljárást valamilyen hatóság (bírótság, gyámhatóság) rendeli el. A hazai szabályozás és gyakorlat szerint a hatóságok nem a közvetítői eljárásban való részvételre és megállapodás megkötésére kötelezik a feleket, hanem arra, hogy az eljárás előkészítő szakaszában meghallgassák a mediációról szóló tájékoztatást, ami alapján mérlegelni tudják, hogy szeretnék-e igénybe venni a szolgáltatást. Így a kötelező közvetítés elrendelésével sem sérül a mediáció egyik legfontosabb elve, az önkéntesség (SZEKERES, 2015). Az első közvetítői megbeszélést követően a feleknek nyilatkozatot kell tenniük, hogy vitájuk rendezésében kéri a mediátor segítségét – függetlenül attól, hogy önkéntes vagy kötelező jelleggel keresték meg a mediátort –, az eljárás ezzel indul (1. ábra). Bírótság által elrendelt mediációt az intézményben dolgozó mediátor akkor tud fogadni, ha szerepel az Igazságügyi Minisztérium közvetítői listáján és a felek őt kéri fel.



1. ábra - A közvetítői eljárás intake szakasza a szociális- és gyermekjóléti alapszolgáltatásban

### *Semlegesség és pártatlanság*

Az önkéntesség mellett a mediációnak további fontos alapelvei a semlegesség és a pártatlanság. A mediátor neutralitása abban mutatkozik meg, hogy – mivel nem érdekelt a vita kimenetelében – nem kényszeríti semmi arra, hogy megállapodás szülessen, illetve hogy az milyen tartalommal történjen. A folyamatért és nem a kimenetért felelős. A mediátor ezen túl pártatlanul, azaz részrehajlás nélkül „középen áll” és elősegíti a felek közötti kiegyensúlyozott kommunikációs folyamatot (BARCY – SZAMOS, 2002; MOORE, 2014).

### **Mediációs irányzatok – mediációs stílusok**

A minőségi szolgáltatás kulcstényezője a mediációs folyamat szabályozottsága mellett a résztvevő szakemberek attitűdje. A mediációs megközelítések vizsgálata során különböző szempontokat figyelembe véve több osztályozás is született. LANG és TAYLOR (2012) rámutattak arra, hogy a legtöbb mediátor nincs tudatában a mediációs gyakorlatát meghatározó orientációknak, irányzatnak, ezek tudatosítása pedig nagymértékben hozzájárulhat a professzionális működéshez.

Moore a mediáció különböző iskoláit fő fókuszuk szerint csoportosítja és megkülönböztet folyamatfókuszú, kapcsolatfókuszú és tartalmi fókuszú irányzatokat (MOORE, 2014). A folyamatra fókuszáló iskolát követő mediátorok elsősorban a vitarendezés folyamatát támogatják és gyakran *facilitatív mediációnak* nevezik (BEER – STIEF, 1998; MAYER, 2004; MOORE, 2014). Ebben az irányzatban a mediátor a folyamatért felel, a tartalmi fókuszot viszont maradéktalanul meghagyja a vitában álló feleknek. Ez azért is van így, mert úgy gondolják, hogy a vitás felek sokkal inkább informáltak a tartalmi kérdéseket illetően, mint egy harmadik fél tud lenni. A facilitatív mediátorok abban is hisznek, hogy a feleknek alapvetően eljárási segítséget igényelnek, nem pedig tartalmi tanácsokat, illetve hogy egy kívülről álló döntsön az ügyükben.

A másik nagyobb mediációs iskola a felek közötti kölcsönös megértésre fókuszál, pszichológiai és kapcsolati kérdéseket céloz, az érzelmekkel dolgozik és az interakciókat fejleszti. Arra törekszik, hogy a felek között pozitív és tiszteletteljes kapcsolat alakuljon ki, illetve fejlődjön az (MOORE, 2014).

A kapcsolatra fókuszáló iskola egyik irányzata a terápiás mediáció, aminek a célja egy diszfunkcionális kapcsolat, viselkedés vagy az érzelmi elakadások javítása. A *terápiás mediáció* alapvetően a pszichoterapeuta eszköztárával dolgozik és gyógyító technikák alkalmazásával a haraggal, dühvel, sértettséggel és szégyennel teli feleket segíti az együttműködő problémamegoldás felé (HEITLER, 1998). A terápiás mediáció célkitűzése a jövőbeli tervezés mellett (vagy inkább előtt) segíteni a feleket az elmozdulásban az érzelmi distresszből az érzelmi megkönnyebbülés felé, valamint hozzájárulni a jól-lét érzetének visszaállításához (HEITLER, 1998). A nemzetközi és hazai gyakorlatban ezt az irányzatot kevesebb mediátor követi, a kapcsolati gyógyulás inkább, mint az együttműködési folyamat nem szándékolt eredménye jelenik meg (GOLD, 1993).

A szintén kapcsolatfókuszú *transzformatív mediáció* koncepcióját eredetileg BUSH és FOLGER (2004) mutatták be. Itt a mediátor abban segíti a vitában álló feleket, hogy a konfliktussal

kapcsolatos interakcióik minőségén változtassanak és a kommunikáció destruktívból konstruktívvá alakításával fedezzék fel a témákat, valamint a megoldás lehetőségeit. „Negatív konfliktus-spirálként” (BUSH – FOLGER, 2004: 50) mutatják be azt a destruktív kommunikációs folyamatot, ami végül elidegenítéshez és a másik fél démonizálásához vezet. A mediátor feladata, hogy segítse a feleket ennek a negatív spirálnak a megszakításában és a pozitív interakciók kialakításában, valamint a kommunikáció elmozdításában az elismerés és az empowerment felé. Ez a két folyamat hozzájárul a konfliktus átalakításához és a vitás felek egymáshoz való kapcsolódásához.

A harmadik kapcsolatfókuszú irányzat a *narratív mediáció*, ami a résztvevők egyénileg és kollektíven konstruált szociális valóságából indul ki. Az irányzat képviselői szerint a konfliktusokat nem annyira az érdekek és szükségletek mozgatják, hanem a közös társadalmi és kulturális tapasztalat megélése és a saját történetük ütközik egymásával. A narratív mediáció célja egy alternatív történet kialakítása, ahol megszűnik a konfliktus dominanciája. A mediátor egy nyitott és biztonságos teret nyújt a feleknek, ahol elmondhatják a konfliktussal kapcsolatos személyes történeteiket és azok megélését (WINSLADE és mtsai, 1998).

A tartalomfókuszú iskola több olyan eszközt is használ, amiben a mediátor valamilyen formában tartalmi értékelést vagy tanácsot ad a vitás témákban a felek számára. Gyakran ez a vitában érintett felek témáinak, szükségleteinek vagy érdekeinek áttekintését és értékelését, vagy a tárgyalásos megállapodás legjobb alternatíváinak (BATNA) elemzését jelenti (MOORE, 2014). Az egyik ilyen tartalomorientált irányzat a *tanácsadói mediáció*, ahol a mediátor hiteles információval, illetve speciális tudással rendelkezik a vita tárgyában és a feleknek tanácsot ad a hatékony tárgyalási folyamat elősegítése érdekében és a vita tartalmi kérdéseiben (ALEXANDER, 2008). Bár ezek a tanácsok elsődlegesen a szűkebb tartalmi témákra vonatkoznak, alkalmanként megfogalmazzanak ajánlásokat a szélesebb értelemben vett kapcsolati, szervezeti vagy közösségi ügyekben is (RISKIN, 1996). Sok tanácsadói mediátor a folyamat végéig kivár az ajánlásokkal. Gyakran akkor jelenik meg a tanácsadói attitűd, amikor a felek nem tudnak megegyezni és ilyenkor megkérdezik a feleket, hogy szeretnék-e hallani egy tanácsot és elfogulatlan véleményt arról, hogy miként kezelhetnék a különbségeiket (MOORE, 2014).

Az *evaulatív mediáció* a tanácsadói mediáció egy speciális fajtája, ami a jogi környezetre és a felek jogaira és kötelezettségeire fókuszál. Ennek az irányzatnak az alapvetése, hogy a felek anélkül, hogy ismernék a tárgyalással elérhető megállapodás legjobb alternatíváit (BATNA), nem tudnak igazán informált döntéshozók lenni (FISHER és mtsai, 2011). Ebből kifolyólag is gyakran használják a különtárgyalást, ahol rávilágítanak az ügy erősségeire és gyengeségeire és lehetséges kimeneteleire (DELLA NOCE, 2009).

A mediációs képzésben és gyakorlatban egyaránt nagy hatással bír RISKIN (1996) mediációs stílusokra vonatkozó modellje, melyben két dimenzió mentén különbözteti meg a mediátorok orientációit: a probléma definiálása (szűkebb vagy tágabb problémameghatározás) és a mediátor szerepe (facilitatív vagy evaluatív).

A mediáció gyakorlatának alakításában fontos szerepet játszhat az intézményi környezet is. IRVING ÉS BENJAMIN (1995) és KRESSEL ÉS MUNKATÁRSAI (1994) rámutattak az állami és a magán mediációs gyakorlat sajátosságai befolyásolják, hogy mit és hogyan tesznek a mediátorok. A magánszférában dolgozó mediátorokra inkább jellemzők a nondirektív munkamód, mint tisztázás és aktív hallgatás. A magán, illetve civil szervezetekben dolgozó mediátoroknál más célok és elvárások határozzák meg a gyakorlatot.

### **Módszerek és a kutatás folyamata**

Az elsődlegesen leíró jellegű kutatás egyik célja az volt, hogy képet adjon a család-és gyermekjóléti központokban és szolgálatokban működő mediációs szolgáltatásról, a szolgáltatást nyújtók, valamint azt igénybevevők alapvető jellemzőiről. A vizsgálat során feltérképeztük a család- és gyermekjóléti központok és szolgálatok által biztosított mediációs szolgáltatás működését, kialakított eljárásrendjeit, jó gyakorlatait; a közvetítői eljárással kapcsolatos szakmai és etikai dilemmákat; a szolgáltatás szervezését segítő és akadályozó tényezőket; a konfliktustémákat, amik a mediáció témáját adják; a szolgáltatást nyújtók és a szolgáltatást igénybevevők jellemzőit. Ezen túl célunk volt, hogy bemutassuk a szolgáltatást nyújtók attitűdjét, mediációs stílusát.

A kutatás során fókuszcsoportos és kérdőíves módszerrel gyűjtöttünk adatokat a fenti témákban. Ebben a tanulmányunkban a fókuszcsoportos vizsgálat eredményeit mutatjuk be.

2018. november és december során hat fókuszcsoportot szerveztünk, melyen összesen 62 mediációval foglalkozó szakember vett részt. A csoportok szervezésénél törekedtünk arra, hogy minél nagyobb földrajzi lefedettség meg tudjon valósulni és az ország minden részéről legyen lehetőség részt venni a szakembereknek. Az egyes régiókban minden családsegítő- és gyermekjóléti szolgálat/központ vezetőjét felkértük, hogy delegáljon egy mediációval foglalkozó kollégát a fókuszcsoportban való részvételre. A viszonylagosan nagy távolságok és egyéb elfoglaltságok miatt több intézményből jelezték, hogy szívesen jöttek volna, de nem tudták megoldani részvételt.

Két alkalmat Budapesten (egyét fővárosi, egyet pest megyei mediátorok számára), továbbá Miskolc, Kaposvár, Szeged, Veszprém településekre szerveztünk. A csoportok fő célja az adatgyűjtés volt, de lehetőséget biztosítottunk egyfajta műhelymunkára is. Az alkalmak időtartama négy óra volt, melynek során az alábbi vezérfonal alapján haladtunk:

- a mediáció folyamata: a résztvevők kiscsoportokban egy rajzot készítettek és a mediáció folyamatára vonatkozó kérdéseket beszéltek meg;
- Milyen a jó/rossz mediátor?: arra kértük a résztvevőket, hogy határozzák meg véleményük szerint milyen jellemzőkkel bírnak a jó illetve rossz mediátorok. Az első három helyszínen egységesen mindenkinek a jó mediátor ismérveit kellett leírni, a második három helyszínen mindenkinek a rossz mediátorét;
- „Módszerbörze”: szintén kisebb csoportokban dolgoztak a résztvevők. A saját

mediátori eszköztárukról (módszerekről, technikákról, „fogásokról”) cseréltek véleményt és tapasztalatot.

- Szereptorta rajz: arra kértük a résztvevőket, hogy szakmai szerepeiket rajzolják egy papírra, úgy hogy az egyes szerepek/feladatok arányát érzékeltessék az adott tortaszelet méretével.
- Sikerkritériumok: zárófeladatként a mediáció sikerességéről, annak feltételeiről beszélgettünk a résztvevőkkel.

A csoportos beszélgetések hanganyagát rögzítettük, majd a felvételekről átiratot készítettünk. Ezen felül a résztvevők által készített rajzokat is elemeztük.

## **Eredmények**

A fókuszcsoportok során a fenti leírt feladatok során számos témát tárgyaltak a résztvevők, hangsúlyosan jelent meg a mediáció ismertsége, az intézményi környezet és infrastruktúra, a szerepek és szerepkonfliktusok és a mediátorok attitűdjének kérdésköre is.

### *Utak a mediációba*

Minden szolgáltatásnál, így a mediációnál is kulcsfontosságú kérdés, hogy milyen információval rendelkeznek a segítő szakemberek és laikusok a módszerről. A beszélgetések egyik meghatározó témája volt, hogy a szolgálatok, központok kollégái, a társintézményekben dolgozó szakemberek, illetve az intézmény szolgáltatásait igénybevevők milyen tudással rendelkeznek a mediációról és ha delegálnak, akkor a küldött esetek alkalmasak-e a mediációra.

A résztvevők egy része arról számolt be, hogy a szolgálatot és központot jó együttműködés és kialakult kommunikációs csatornák jellemzik, ami nagymértékben elősegíti, hogy más szolgáltatások mellett mediációba is delegálnak a kollégák. Volt olyan intézmény, ahol szakmai délutánt szerveztek a mediációról és annak tapasztalatairól, mellyel előmozdították az intézményen belüli kommunikációt a mediációs szolgáltatásról.

Emellett jellemző vélemény volt az is, hogy a szolgáltatást nyújtó intézményekben dolgozó kollégák körében sem teljesen egyértelmű a mediáció indikációja, célkitűzései és folyamata, sok esetben fogalmaztak meg hiányosságokat a jelenlévő mediátorok. Megjelent olyan vélemény is, hogy a családsegítők, esetmenedzserek akkor küldenek közvetítő eljárásba egy-egy családot, mikor eszköztelennek érzik magukat. Ahogy az egyik résztvevő fogalmazott:

*„...ilyen jolly jokernek használják a mediációt. Ha nem nagyon tudnak mit kezdeni, akkor irányító lapot küldenek, és akkor mehet.”*

Így a mediációba irányítással valami konkrét lépést tettek, de kérdéses, hogy kellőképpen ismerik-e az eljárás kontraindikációit és kereteit. A delegálás hiánya merült fel több résztvevőnél, például:

*„2016 óta az egész járásból delegálhatnának elvileg családokat (...) azt sem látom, hogy a kollégáimtól nagyon jönnének delegálások.”*

*„...hogya családterápiás vonulat van előtérben, sok családterápiás kollega van, akkor a családterápiát nyomják, és én azt gondolom, hogy egy kicsit a mediáció háttérbe van téve.”*

Van olyan intézmény, ahol a mediátorok családsegítőként, esetmenedzserként egymásnak küldik a saját eseteiket, de mástól nem érkeznek megkeresés. Az elmaradt jelzések, ajánlások szólhatnak az ismerethiányról, például nem egyértelmű a szolgálat/központ munkatársainak, hogy mivel járulhat hozzá a mediáció az esetvitelhez. Az információk tisztázása és a delegálás formájának és folyamatának kialakításán túl fontos lehet a különböző szolgáltatók (pl: családterápia és mediáció) hasonlóságaink és különbségének megismerése. A delegálás hiánya szólhat a módszerbe, vagy az adott szakemberbe vetett bizalom alacsony szintjéről is – ebben az esetben többre van szükség az egyszerű információnyújtásnál.

A hatóságok és a jelzőrendszer tagjai esetében ritkábban jelent meg utalás valamilyen jó gyakorlatra. Úgy tűnik, hogy a gyámhivatal részéről túlzott elvárások jelennek meg a módszer használatát illetően, illetve itt is kérdés az indikációk-kontraindikáció ismerete.

*„A gyámhivatal szerintem túl sok csodát vár ettől a mediációtól és nem érti, hogy miért nem alkalmas rá.”*

*„...és azt gondolják, hogy mi problémamegoldóként vagyunk ebben, tehát elvárják tőlünk azt a fajta családsegítői szociális...”*

Amellett, hogy sokat vár, talán még mást is, mint amit a mediáció nyújtani tud, illetve, amire hivatott. A résztvevők elmondása alapján a hatóság mellett a jelzőrendszer tagjai sem delegálnak annyi mediációs ügyet, amennyit küldhetnének.

*„...a jelzőrendszeri tagok sem mindig vannak tisztában vele, és nem azért mert nem kapják meg a megfelelő tájékoztatást, hanem azért mert nincs meg részükről a kellő érdeklődés és a kellő figyelem”*

Hangsúlyos szempontként jelent meg az intézmény szolgáltatásait igénybevevői és általában a lakosság felé irányuló tájékoztatás is. Előfordult az is, hogy kimondottan a mediáció miatt jött valaki az intézménybe, ami arra utal, hogy valamilyen szintű elterjedtsége, ismertsége van már a településen. Többen említették, hogy azokban az esetekben, ahol elképzelhető a felek bevonása mediációba, egy esetkonferencián való részvétel nagymértékben hozzájárul, hogy az érintettek megértsék, hogy miről van szó és motiváltan vegyenek részt a folyamatban. Ennek nagy előnye, hogy az érintettek első kézből kapnak információt a szolgáltatásról.

*„...meg a befogadókészségtől, mert, hogy mit látnak mögötte, vagy egyáltalán az elnevezéséből mi marad meg a fejükben...”*

Azt is említették a résztvevők, hogy kliensek sokszor nem tudják, hogy mire jönnek, mit is takar valójában a mediáció. Látják-e a mediáció olyan értékeit és előnyeit, mint az önrendelkezés vagy a jövőirányultság? A mediáció népszerűsítése során fontos, hogy a mediáció jellemzőit egyszerűen és közérthető módon mutassuk be.



A résztvevők körében felmerült az a szempont is, hogy a mediáció célcsoportja más lehet, mint a többi szolgáltatásé. A szociális szolgáltatást egyenlőként kezelik a rászorultsággal és magukat nem tekintik annak.

*„...és ezért ő úgy gondolja, hogy (...) amit itt lefedünk ez egy más rétegnek nyújtott szolgáltatás és ez biztos nem is annyira jó, hogy ez az ő elvárásainak megfelelő legyen.”*

#### *Útkeresés – a mediációs szolgáltatás feltételrendszere*

A mediáció intézményesülésének és a szociális- és gyermekjóléti szolgáltatásokban való meggyökerezésének alapfeltétele a szükséges *infrastruktúra* kialakítása. A fókuszcsoporton résztvevő mediátorok többen említették hiányként a megfelelő méretű, jól szellőztethető, a mediációs ülés sajátosságaihoz illeszkedő berendezéssel rendelkező helyiséget. A bútorzat szempontjából különösen fontosnak tartották a szobában lévő asztal méretét. Volt aki, a kerek vagy ovális asztalt, volt aki a kisasztalt részesítette előnyben, de volt, aki szerint semmilyenre nincs szükség. A berendezés tekintetében inkább az a fontos, hogy az adott intézményben dolgozó mediátorok kialakíthassák, de legalább alakíthassák saját munkakörnyezetüket olyanra, ami számukra megfelelő és illeszkedik a módszereikhez. Többen említették még elengedhetetlen eszközként a flipchart táblát és olyan felületet, ahova a papírok kitzúzhatók/ragaszthatók. Megjelent még szempontként, hogy törekednek arra, hogy minél többet ugyanabban a szobában legyen, mert ez is keretet ad, illetve a mediációs ülésnek helyt adó szoba/terem közelében szükséges egy másik helyiség, ahova különtárgyalás esetén tudják hívni a feleket.

A fizikai környezet mellett kiemelt fontossággal bír a mediációs szolgáltatáshoz rendelt humánerőforrás. Egyik szempontként a szakmai létszámot említették a résztvevők. Több intézményben megfelelőnek ítélték a *mediátorok számát*, volt ahol mediációs team alakult ki, vagy lehetőség nyílik a páros mediációra is, ami sok előnnyel jár. A magasabb létszámmal működő szolgáltatásoknál inkább az esetek elosztása jelent problémát, ahhoz hogy mindenki rendszeresen mediálhasson alacsony a közvetítő eljárások száma. A létszámot illetően a kisebb központoknál, szolgálatoknál jelent meg az a probléma, hogy egy-két mediátorral nehezen oldható csak meg, hogy a kontraindikációkat elkerüljék. Jó gyakorlatként jelent meg, hogy a kollégák telephelyek között küldik egymáshoz mediációra az ügyfeleket.

*„...megkérem a kollégát a másik telephelyről vagy a központból, hogy akkor azt a bizonyos előkészítő beszélgetésnek a következő lépésénél már ő is legyen jelen és ő irányítsa a beszélgetést. Én akkor már csak hallgatólagosan vagyok jelen, de már így tudom segíteni, hogy eljussunk odáig, de az én függetlenségem megmaradjon családsegítőként, hogy eredményes lehessen majd.”*

A fókuszcsoport résztvevői között ritkán fordult elő, hogy a mediátori feladatokhoz a munkakörben megjelenő időkeret, nevesített részmunkaidő kapcsolódott volna. Sok esetben fordult elő, hogy a mediáció meg sem jelent a munkaköri leírásokban, *„mindenki a saját munkaidejébe szorítja be ezt a tevékenységet”*. A beszámolók alapján tisztább kereteket teremt szolgáltatáshoz, ha az intézmény félállásban mediátort alkalmaz, vagy legalább a mediációt szerepelteti a munkaköri leírásban. Az egyértelműbb keretek hozzájárulhatnak a

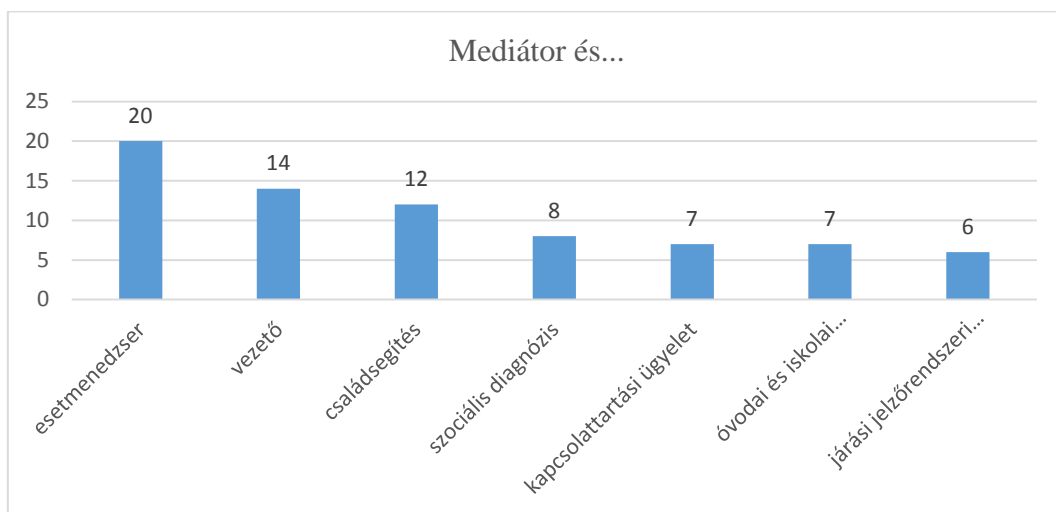
különböző szerepek és azokhoz tartozó elvárások tisztázásához is. Többen jelezték, hogy más munkakör „árnyékában” fér meg a mediáció. Ha a másik szerepben sok a munka, a mediáció háttérbe szorul.

*„Nagyon sok gyerekjóléti ügy van, kevés a kollega, gondolom ez több helyen is így van és emiatt is inkább a családsegítő szerep van nálunk előtérben.”*

Volt aki, azt fejezte ki, hogy a konfliktusos helyzetek kezeléséhez szükség lenne egyfajta ráhangolódásra, amit a napi pörgés nem enged meg. Említették, hogy a szerepek közötti váltás miatt is szükséges lenne a munkakörök egyszerűsítése, ha lehetőség van rá, a mediátor külön státuszban történő alkalmazása.

*„Mert a szerepek is, ahogy váltakoznak nagyon nehéz átjönni egyik szerepből a másik szerepbe. Idő kell, míg egy mediációs ülés alatt is áthangolódok belülről, hogy akkor én most mi vagyok. Nekem vannak ilyen belső konfliktusaim...”*

A résztvevők szakmai szerepeit vizsgálva a betöltött munkakörök megoszlásáról elmondható, hogy szélsőségek között mozog, a fókuszcsoportokon nem talákoztunk (a szereptorták szerint) olyan szakemberrel, aki pusztán mediációval foglalkozna. A fókuszcsoport résztvevői átlagosan négy (minimum 2, maximum 9), összesen pedig 48 szerepet/feladatot tüntettek fel. A mediátorok leggyakrabban az esetmenedzseri, családsegítői és vezetői szerepeket jelölték meg, ami mellett a mediációt végzik (1. ábra).



2. ábra - A fókuszcsoporton résztvevők leggyakoribb szakmai szerepei (fő, N=53)

A résztvevő szakemberek nem tetszésüket fejezték ki, hogy a túl sok szerep miatt, épp a mediációra nem jut elegendő idő, többen pedig egy-két mediációs eljárást vezetnek évente, mert ez a szerep kerül leginkább a háttérbe. A résztvevő mediátorok között mindössze két fő számolt be arról, hogy szakmai szerepeinek felét a mediáció teszi ki, négy főnél körülbelül egyharmad, hét főnél pedig egynegyed-egyötöd ez az arány. Átlagosan a mediációs szerep 14%-át fedi le a résztvevők szakmai szerepeinek, úgy hogy sokan csak alkalmanként kerülnek

mediátori székbe. Nem fedezhető fel különösebb mintázat aközött, hogy milyen más szerepkörökkel-munkakörökkel jár együtt a mediációs szerep és, hogy ez mekkora szeletet jelent a szakmai szerepek között.

A szereptortákkal kapcsolatosan azt is fontos megjegyezni, hogy a szakemberek számos esetben a szakmai munkához kötődő adminisztrációs tevékenységet is önálló szerepként jelenítették meg, utalva az egyre jobban erősödő adminisztrációs terhekre.

A szerepekről zajló beszélgetésben többen úgy érezték, hogy nem élnek meg szerepkonfliktus a mediátor és egyéb szerepek között. Ennek okaként jellemzően azt jelölték meg, hogy saját ügyekben nem mediálnak, azt átadják másnak. A szerepek lehatárolása segíti a tiszta keretek kialakítását. Ha a családsegítői gyakorlatban felmerül a mediáció lehetősége, továbbítja egy kollégájának és az átadás során, az ekőkészítő szakaszban támogatóként jelen van. Azokban az intézményekben azonban, ahol nincs több mediátor, még ezt a kompromisszumot is megkötik, ami bonyolíthatja mind a mediátori, mind az esetmenedzseri/családsegítői munkát.

Szerepkonfliktusokról azokban az esetekben is beszámoltak, amikor saját eseteikben nem mediálnak, de a másik szerep valahogyan hatással van a mediátori jelenlétre. A vezetői pozíciót többen úgy írták le, hogy nehezen megoldható, akár szakmailag összeegyeztethetetlen is lehet a mediátori szereppel – a résztvevő mediátorok több mint 25%-a vezetőként is jelen van intézményében. A jelenlévő vezetők abban látták a nehézséget, hogy

*„...ott nem vezetőként veszek részt és nem feladatszabás van, hanem közvetítés a felek között...”;*

*„...minden esetet ismerek, mindegyiknek tudom a menetét...”*

A családsegítő, illetve esetmenedzser szerepekkel kapcsolatban fogalmaztak meg a résztvevők a legtöbb konfliktust. Többen említették, hogy más hozzáállást igényel a mediátori szerep, mint a családsegítői vagy esetmenedzseri munka, ahol a tanácsadás és problémamegoldás áll a fókuszban. Fontos a folyamatos reflektálás a két szerep eltéréseire, ezek felismerése és kezelése.

*„...mediátorként ne azzal a fejjel gondolkozzam, amit esetmenedzserként csinálnék, és hogy ilyenkor, ha ezt így felismerem, és általában azért úgy gondolom, hogy felismerem, akkor ezt próbálom visszafogni, de hát volt már hogy belefutottam...”*

Az említett attitűdbeli különbségekre a következő szakaszban részletesebben is kitérünk.

A családgondozói teamben való munka sajátossága, hogy valamilyen képpel rendelkeznek egymás eseteiről is. A résztvevők véleménye szerint ez az ismeret segítheti is, de jellemzően inkább nehezíti a mediátor pártatlanságának és semlegességének megőrzését. A rálátás az eset folyamatára nehezítheti a „tiszta lappal” indulást.

*„Nálam is általában ismerjük egymás ügyfeleit úgy 80%-ban. (...) Tehát nagyon nehéz úgy, hogy mondjuk egy teljesen új eset jöjjön be és azzal kezdjen valamit az ember.”*

A fókuszcsoporthoz tartozó résztvevői a szolgáltatás szervezésével kapcsolatban két további fontos szempontot említettek. Egyik, hogy a mediációs tevékenység megjelenik-e külön feladat- és

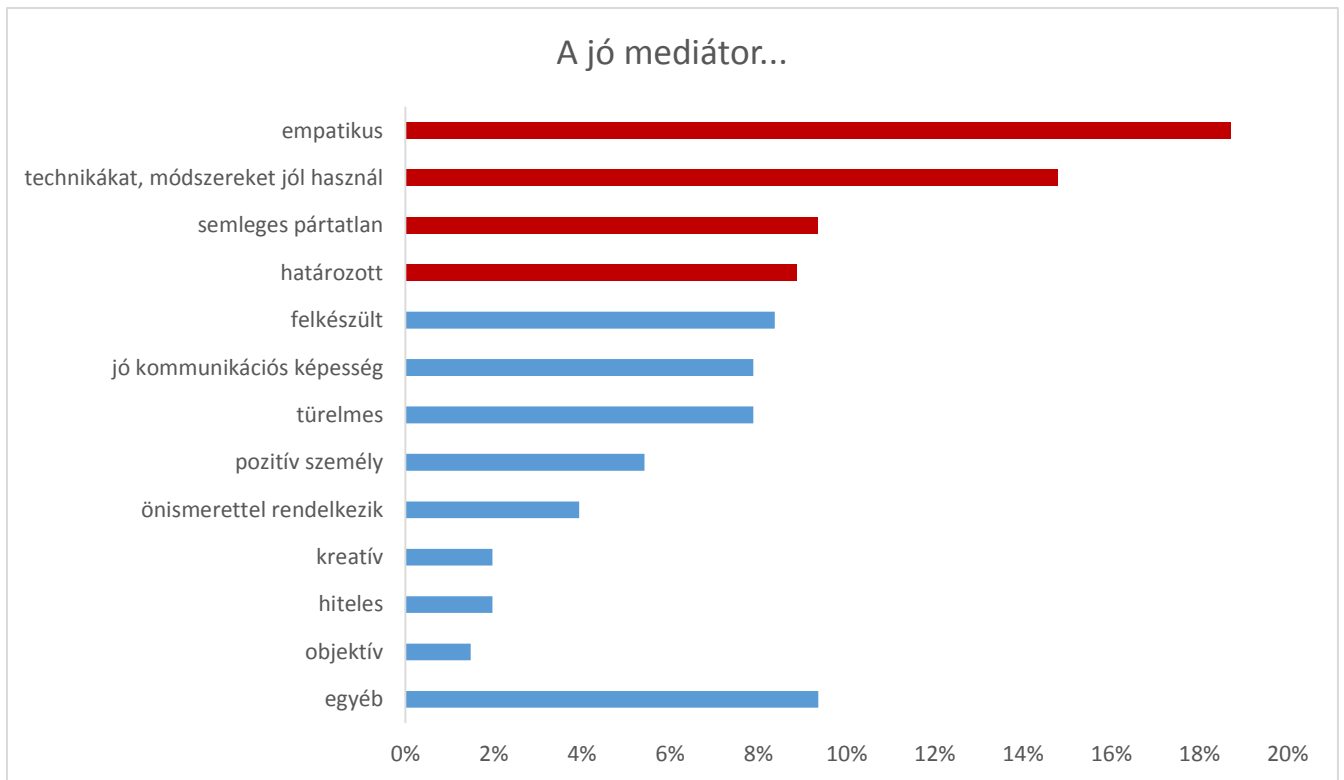
felelősségkörként és ezt rögzítik-e a munkaköri leírásokban. Többen számoltak be arról, hogy ezen szervezeti keretek tisztázása hiányában konfliktusok adódnak a munkaidő, leterheltség témájában. Másik, hogy a mediációs tevékenység végzéséhez a résztvevők igényelnének több szakmai támogatást, azonban ezt a saját intézmény nem tudja megszervezni. Főként az alacsonyabb mediációs esetszámmal működő szolgálatoknál, központoknál kihívás, ahol egy-két mediátor dolgozik csak. Többen említették a kiégés megelőzésének és a szakmai támogatásnak, a mediációs eszköztár bővítésének fontosságát is.

### *Útmutatás? – mediátorok attitűdjei*

A fókuszcsoportos beszélgetéseken nem csak a mediációs szolgáltatásra tértünk ki, hanem a mediátor személyére is. Amellett, hogy a résztvevőket arról kérdeztük, hogy milyenek tartják a jó, illetve rossz mediátorokat, vizsgáltuk, hogy a különböző témákról beszélgetve kapcsán milyen beállítódással nyilatkoznak a szakemberek.

A jó és rossz mediátori jellemzőket gyűjtve a résztvevők összesen 361 meghatározást soroltak fel, amely 203-158 arányban oszlik meg jó és rossz mediátori ismérvek között. Figyelembe véve, hogy az első három helyszínen – ahol a jó mediátor tulajdonságait kellett a résztvevőknek leírni – közel annyian voltak (33 fő), mint az utolsó három helyszínen (30 fő) – ahol a rossz mediátor jellemzése volt a feladat – megállapíthatjuk, hogy a pozitív tulajdonságok felsorolása szélesebb skálán mozgott, mint a rosszaké. Jó tulajdonságokból átlagosan 6,2-at írtak a résztvevők, míg rosszból 5,3-at.

A jó és rossz mediátor megítélése közötti különbségek az egyes válaszok alcsoportokba sorolása esetén is kimutathatók. Bár a felírt jellemzők egy-két kivételtől eltekintve mind a jó mind a rossz mediátor esetében besorolhatók voltak hasonló, de egymással természetesen ellentétes csoportokba (pl. nyugodt-türelmetlen, határozott-határozatlan stb.) Ezen csoportok súlya, részesedése az összes jellemző közül igen eltérő volt a jó mediátor és a rossz mediátor meghatározásánál. A jó mediátor egyik legfontosabb jellemzője a fókuszcsoport résztvevői szerint az empátikus támogató személyiség (3. ábra). Az összes felírt jellemző csaknem ötöde (19%) tartozott ebbe a csoportba. Sokat említett fontos készség még a határozottság (9%) a nyugodtság, türelem (8%), vagy a jó kommunikációs képesség (8%) A jó mediátor megítélésében a pártatlanság, semlegesség is fontos szerephez jut, minden tízedik meghatározás ezt emelte ki.



3. ábra - A jó mediátor jellemzői a résztvevők szerint (N=62)

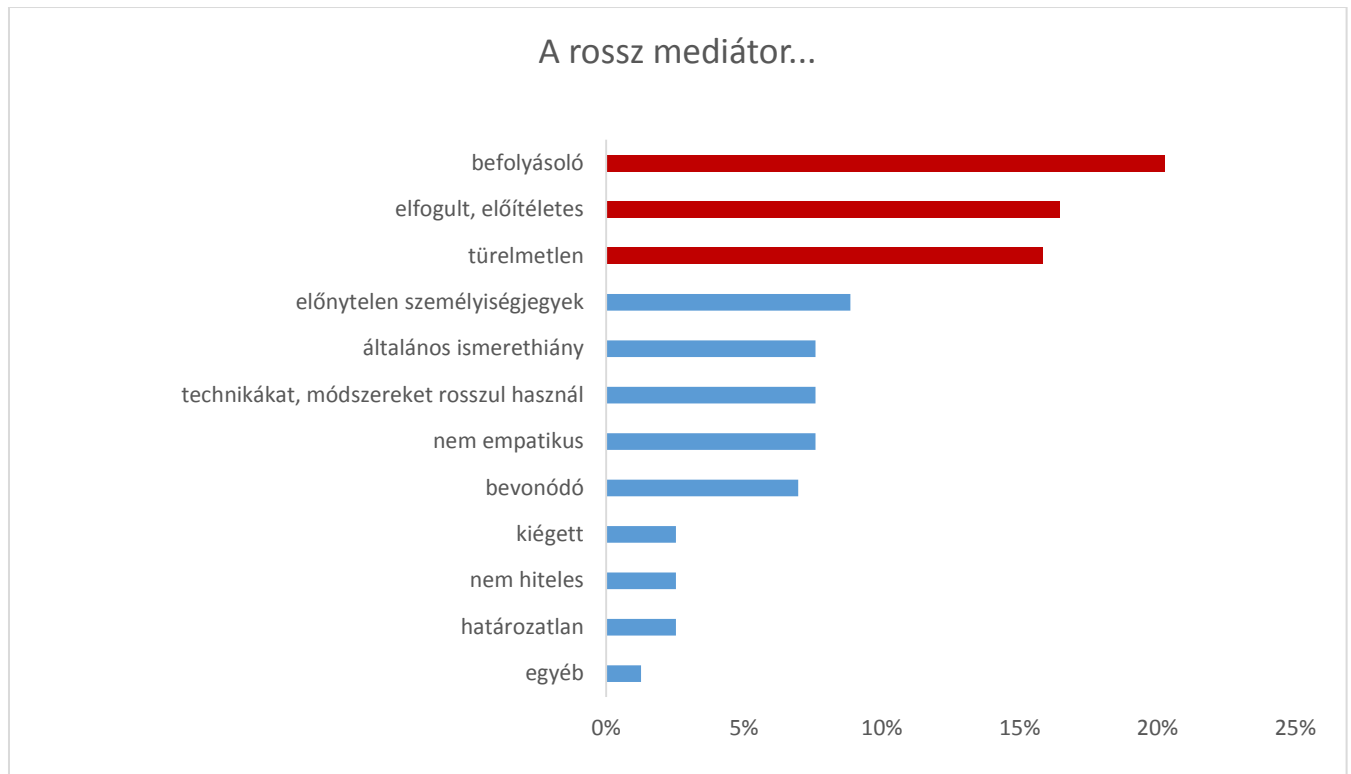
Legnagyobb hangsúlyt azonban a szakmai felkészültség az egyes technikák ismerete kapta (23%). A válaszok itt két részre voltak oszthatók. Az összes megjegyzés 8%-a egyfajta általános felkészültségre utalt (*képzett szakember, szakértelem, gyakorlott, felkészült* stb.). A másik, az összes válasz 15%-át kitevő része, a mediáció során használható technika, módszer alapos ismeretére illetve ennek gyakorlásának képességére utal. Olyan jellemzők tartoztak ide, mint *jó összegző, jó hallgató, jó konfliktuskezelő, tud hallgatni és meghallgatni* stb.

Ezen kívül még fontosnak tartott többek által is jelzett tulajdonság volt az *önismeret* meglétét (4%), a *kreativitást* és a *hitelességet* is (2-2%). A jellemzők további 9%-a (úgy mint *humorérzék, rugalmasság, racionalitás* stb.) csak az egyéb csoportba volt sorolható általában egy két említéssel.

Egy csoport volt még, amibe az egyfajta pozitív személyiségre, élet igenlésre szakma szeretetre utaló jellemzők kerültek. Az összes jellemző 5%-át tették ki az olyan válaszok, mint *pozitív, motivált, szeret élni, hisz a módszerben* stb.

A rossz mediátor legfőbb ismérve a fókuszcsoporthoz résztvevői szerint ha *nem semleges*, a *folyamatokba bevonódik* vagy azokat *befolyásolja, elfogult*, esetleg *előítéletes* (4. ábra). Az összes említés 43%-a tartozik ezen összesített csoportba. Az összes jellemző 16%-át kifejezetten az *elfogult, előítéletes vagy részrehajló* kifejezések és ezek változatai tették ki. A jellemzők 20%-a szerint az a rossz mediátor, aki ahelyett, hogy semleges maradna, valamilyen módon a saját akaratát elképzelését előtérbe helyezve, megpróbálja befolyásolni a folyamatban résztvevőket (*bíráskodik, állást foglal, tanácsot ad, kioktat* stb.). De a

megjegyzések 7%-a szerint hiba az is, hogy ha a mediátor *bevonódik, megfelelési kényszere van, nem tud kívül maradni a felek vitáján.*



4. ábra- A rossz mediátor jellemzői a résztvevők szerint (N=62)

A türelem hiánya, a türelmetlenség a legtöbbet említett tulajdonság, ami a fókuszcsoportok résztvevői szerint a rossz mediátort jellemzi. Az összes feljegyzés 16%-át ez tette ki. Emellett még viszonylag sokat (8%) szerepelt az empátia hiánya (*nem empátikus, tapintatlan, érdektelen* stb.) is, és előfordultak olyanok is, amelyek a *hiteltelenséget* és *határozatlanságot* (3-3%) emelték ki.

Bár a rossz mediátor jellemzői között is nagy hangsúlyt kapott az általános felkészültség és az egyes technikák ismerete illetve ezek hiánya, mégsem annyira, mint amennyire a jó mediátor jellemzőinél ezt fontosnak tartották. Csak az összes feljegyzés 16% utalt erre. Ezek fele egyféle általános felkészületlenséget tett szóvá (*felkészületlen, képzetlen, gyakorlatlan* stb.), a másik fele a mediációs folyamat alatt használandó módszerek, technikák ismeretének használatának hiányosságait.

Volt az jellemzőknek egy olyan csoportja, amit jobb híján összefoglalóan előnytelen személyiségjegyeknek nevezhetünk. Ezek közül a legtöbb ide sorolt megjegyzés valamiként az önkontroll hiányára is utal (erőszakos, érzelmeit nem tudja uralni, öntelt stb.). Csaknem minden tizedik (9%) jellemzőt sorolhattunk ebbe a csoportba. A rossz mediátorok esetében is felmerült a munkához, élethez való viszony. Igaz csak egy helyszínen, de itt többen is említették (3%) hogy a rossz mediátor kiégett, nem hisz benne, nem boldog.

A családsegítő- és gyermekjóléti alapszolgáltatások keretében nyújtott mediációs szolgáltatásoknál sokszor a leginkább fontosnak tartott jellemzők, a pártatlanság és semlegesség jelentik a kihívást. Az intézmény és környezete a mediációval és mediátorral kapcsolatos elvárásai olykor nehezítik a mediáció alapelveinek érvényesülését. Több résztvevő említette, hogy mediátorként a tanácsadás és problémamegoldás helyett mást kell nyújtania és ez néha küzdelmes.

*„...mediátorként ne azzal a fejjel gondolkozzam, amit esetmenedzserként csinálnék, és hogy ilyenkor, ha ezt így felismerem, akkor ezt próbálom visszafogni...”*

A családsegítői és esetmenedzseri feladatok és az azzal járó attitűd néha a mediáció „átszabását” eredményezi,

*„keretek és lehetőségek bemutatása, ahogy másoknál működni szokott”*

*„erőteljesebb irányítás”*

*„eredményt tudjunk elérni”*

*„pörgetni kell az eseteket, hogy haladjanak”*

*„ilyenkor már beugrik a családsegítő meg az esetmenedzser szerep”*

de megjelenik a mediátori szerep védelme is.

*„...amikor a mediátori szerepkörömben vagyok, akkor nagyon védem magam attól, hogy én irányítsam vagy én toljam őket jobbra-balra...”*

A résztvevők beszámoló alapján két fő mediációs stílus, gyakorlat körvonalazódott ki. A szakirodalomban facilitatív mediációként leírt irányzat alapelvei (mint az önkéntesség, semlegesség, autonómia) jól felismerhetők a szövegben. A facilitatív stílus mellett megjelent egy sokkal direkter gyakorlat is (5. ábra), ahol a mediátori szerep erőteljesebb, és helyet kap egyfajta iránymutatás és „*döntéstámogatás*” is.

Facilitatív	„Effektív”
autonómia biztosítása a feleknek, az önkéntesség a teljes folyamatban	„sokkal több ajánlást kell megfogalmazni”; „kvázi ajánlást kell megfogalmazni”
a kognitív és emocionális szint figyelemmel kísérése	„erőteljesebb irányítás szükséges (...) hogy eredményt tudjunk elérni”

érdeklí a kimenet, de az a felek döntése és ezt a mediátor elengedi	„erősebb mediátori jelenlét kell”
Távol marad és a megoldásokat meghagyja a feleknek	„sokkal nagyobb szerepe van a mediátornak abban, hogy ezt a döntést meg tudja hozni az adott kliens” „kell a döntéstámogatás”

5. ábra - A fókuszcsoporthoz tartozó résztvevőknél azonosított mediációs stílus

## Konklúzió

Utak. Útkeresés. Útmutatás? Fókuszcsoporthoz tartozó vizsgálatunk bemutatott eredményeinek néhány pontját emeljük ki, melyek a szolgáltatás fejlesztése szempontjából fontosnak ítélnék. A mediációhoz vezető utak, a mediáció ismertsége, a mediációs szolgáltatásba való irányítás formái és gyakorisága mind-mind olyan tényezők, amelyek meghatározhatják egy adott szolgáltatás működését. Fontos kiemelni az intézményen belüli kommunikációt a mediációról és annak jellemzőiről. Jó gyakorlatként említettek olyan szakmai napokat, amikor a mediációt helyezték fókuszba és a családsegítő és esetmenedzser kollégákkal együtt beszéltek át a felmerülő kérdéseket. A mediáció elterjedtségét és „kihasználtságát” meghatározhatja egyrészt a mediáció ismerete (tudják-e, hogy milyen konfliktusok rendezésére alkalmas eszköz), másrészt a mediációba és mediátorokba vetett bizalom is. Mindkét tényezőnél fontos lehet a statikus (és passzív) kommunikációs csatornák – mint a szórólapok, honlap – mellett/helyett az interaktívabb információátadás, ahol a szemlélet formálására is van lehetőség. Személyes tájékoztatás, honlap, szóróanyag, jelzőrendszeri megbeszélés, városi rendezvény – a szolgáltatást végzőknek fontos számításba venni, hogy milyen módszerrel léphető át a társszakmák képviselőinek „ingerküszöbe”, illetve milyen eszközökkel mutathatók fel a mediációnak azon értékei, ami meggyőzi őket a delegálás fontosságáról.

A mediációs szolgáltatás fizikai és személyi feltételeinek kialakításánál egyaránt fontos a szolgáltatásszervezési és a mediáció szakmai szempontjainak végiggondolása és ezek összehangolása. Humánerőforrás tekintetében a szakmai szerepek halmazódása, de legalábbis sokszínűsége jellemzi az intézményeket. A mediációs tevékenységet végzők esetében mindenképpen fontos lenne a munkaköri leírásban szerepeltetni a közvetítői szolgáltatás szervezését és végzését és amennyiben lehetséges, törekedni a szakmai szerepek redukálására. Ez hozzájárul a minőségi szolgáltatás biztosítása mellett a szakemberek védelméhez és a szerepkonfliktusok csökkentéséhez is.

A mediátorok tulajdonságainak (milyen jellemzőkkel bír a jó, illetve rossz mediátor) elemzése során láthattuk, hogy jelentős különbség mutatkozik a két megközelítésben a semlegesség-pártatlanság témában. A jó mediátornál mindössze a résztvevők az említések tizede vonatkozott a kérdéskörre, míg a rossz mediátor leírásánál közel fele (44%). Ez utalhat arra is, hogy ezek meglétét olyan minimumkövetelménynek tekintik, aminek hiányában szó sem lehet



sikeres mediációs gyakorlatról. A jó-rossz mediátori jellemzők összegyűjtése arra is rávilágított, hogy melyek azok a területek, amikben fejlődni szeretnének a résztvevők. Amikor konkrétan rákérdeztünk témákra, továbbképzési területekre, alapvetően visszautaltak erre a gyakorlatra. A mediátorok képzésében, továbbképzésében kiemelten fontos tehát, hogy interaktív tanulási módszerekkel, tréning elemekkel és a gyakorlatból vett eseteken keresztül olyan témák kerüljenek elemzésre, megbeszélésre mint például a semlegesség, pártatlanság, empátia, kérdezőtechnika.

Hazánkban – a közvetítést szabályozó jogi környezetnek köszönhetően is – leginkább a facilitatív mediációs irányzat a legelterjedtebb. A képzések tekintetében mindenképpen.

A mediációs attitűdöket, stílusokat vizsgálva jól látszik, hogy éppen az előbbi pontban kiemelt jellemzők azok, amik a családsegítő- és gyermekjóléti szolgálatokban nyújtott mediációs szolgáltatásnál kihívást jelenthetnek. A „haladni kell az ügynek”, „eredményt kell felmutatni” címkével leírható elvárások táplálják az „effektív” mediációs stílust, ami a mediátor határozottabb szerepvállalásával jár. Ezek egy része felfogható úgy, mint a mediáció testre szabása, másik része viszont annak a határán mozog, hogy összeegyeztethető-e a mediáció alapelveivel. Mivel ezek nem ismeretre és technikára vonatkozó jellemzők, ezen kérdések megbeszélésére műhelymunkákat javasolunk, aminek keretében átbeszélhetők a felmerülő dilemmák. A saját élményű képzéseken, szituációs gyakorlatok keretében továbbá jól megtapasztalhatók a szolgáltatást igénybevevők szempontjából, hogy melyik attitűd hogyan hat és hogyan befolyásolja a mediáció folyamatát és annak dinamikáját. Jelen tanulmánynak nem célja a családsegítői és esetmenedzseri attitűdök vizsgálata, de ezeket a kérdéseket ott is érdemes feltenni.

A mediáció sikerkritériumairól beszélgetve többen felhívták a figyelmet az olyan „apró” eredményekre, hogy például a régóta nem kommunikáló felek leültek és elmondhatták véleményüket. Itt is a facilitatív megközelítés érvényesült a beszámolókból: ha a folyamatot a mediátor jól tudta menedzselni, az siker. A fókuszcsoport résztvevői említettek egy-egy esetet, azonban a beszélgetésben nem ez volt hangsúlyos. Tanulmányunkban ezért esetbemutatót nem írtunk, de jelezzük, hogy több területen (válás, kapcsolattartás, kamaszszülő konfliktusok) számoltak be a résztvevők olyan mediációs eljárásról, ami megállapodással zárult és hozzájárult a felek harmonikusabb kapcsolatához<sup>3</sup>.

A fókuszcsoportok zárókörében arról számoltak be a résztvevők, hogy hasznosnak élték meg a beszélgetésen való részvételt és kifejezték igényüket hasonló, műhelymunka jellegű együttlétekre. Jól látszott ebből a tapasztalatból is, hogy a szociális- és gyermekjóléti alapszolgáltatásban dolgozó szakembereknek nagy igényük és szükségük van a tapasztalatcserére és a szakmai dilemmák megbeszélésére. A szociális- és gyermekjóléti alapszolgáltatás elkezdődött egyfajta regionális építkezés és hálózatosodás, azonban a mediátorok szakmai tapasztalatainak cseréjét ez még nem érinti. A regionális szakmai kapcsolatok erősítése nem csak támogatásértékkel bír, hanem lehetőséget nyújthat az alacsony szakmai létszámmal dolgozó intézményeknek a mediációs szolgáltatásban esetlegesen

<sup>3</sup> Egy kamaszmediációs esetleírás, ami képet ad a mediáció folyamatáról és dinamikájáról: <https://www.csaladimediacio.info/single-post/2018/01/12/szoterteniegymassal>

megjelenő kontraindikációk elkerülésére is. Jó gyakorlatként jelent meg, hogy a járásban, illetve akár azon kívül is vállalták egymás ügyeit a kollégák, hogy elkerüljék a szerepütközést.

Összességében elmondható, hogy a családsegítő- és gyermekjóléti alapszolgáltatásokban is elindult a mediáció intézményesülése, ami helyenként kidolgozott protokollok szerint, akár mediációs teammel valósul meg. Fontos azonban a szolgáltatással kapcsolatos kérdésekről való párbeszéd mikro-, mezo- és makroszinten is.

## Irodalomjegyzék

- ALEXANDER, N. (2008). The mediation metamodel: Understanding practice. *Conflict Resolution Quarterly*, 1. 97-123.
- BARCY, M. ÉS SZAMOS, E. (2002). *"Mediare necesse est" : a mediáció technikái és társadalmi alkalmazása*. Budapest: Animula Kiadó.
- BEER, J. ÉS STIEF, E. (1998). *The Mediator's Handbook*. Philadelphia: New Society Publishers.
- BUSH, R. A. B. ÉS FOLGER, J. P. (2004). *The promise of mediation: The transformative approach to conflict*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- DELLA NOCE, D. J. (2009). Evaluative mediation: In search of practice competencies. *Conflict Resolution Quarterly*, 2. 193-214.
- FISHER, R., URY, W. L. ÉS PATTON, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. New York: Penguin.
- GOLD, L. J. M. Q. (1993). Influencing unconscious influences: The healing dimension of mediation. 1. 55-66.
- HEITLER, S. (1998). *Therapeutic Mediation: An Alternative to Costly Litigation*. <https://www.therapyhelp.com/therapeutic-mediation-an-alternative-to-costly-litigation/> Letöltve: 2019.07.15.
- IRVING, H. H. ÉS BENJAMIN, M. (1995). *Family mediation: Contemporary issues*. London: Sage Publications.
- KRESSEL, K., FRONTERA, E. A., FORLENZA, S., BUTLER, F. ÉS FISH, L. (1994). The Settlement Orientation vs. the Problem-Solving Style in Custody Mediation. *Journal of Social Issues*, 1. 67-84.
- LANG, M. D. ÉS TAYLOR, A. (2012). *The making of a mediator: Developing artistry in practice*: John Wiley & Sons.
- MAYER, B. (2004). Facilitative Mediation. In Folberg, J. (szerk.), *Divorce and Family Mediation: Models, Techniques and Applications* (New York: Guilford Press. 29-52.
- MOORE, C. W. (2014). *The mediation process: practical strategies for resolving conflict*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- RISKIN, L. L. (1996). Understanding mediators' orientations, strategies, and techniques: A grid for the perplexed. *Harv. Negot. L. Rev.*, 7.
- SZEKERES, D. (2015). A bírósági mediáció kapujában. In *Alkalmazott tudományok II. fóruma* Budapest: Budapesti Gazdasági Főiskola. 617-649.
- WINSLADE, J., MONK, G. ÉS COTTER, A. (1998). A narrative approach to the practice of mediation. *Negotiation Journal*, 1. 21-42.