

MEDIÁCIÓS TERVEZŐ MUNKACSOPORT
ÖSSZEFOGLALÓ
2021.

II. kerületi Család-és Gyermekjóléti Központ

Készült Rubeus Egyesület támogatásával

A mediációs munkacsoport tagjai

Bicskeiné Majer Erzsébet, Csepregi Emese, Jakkel Melinda, Kiss Judit, Kukity Krisztina, Mátrai Márta, Orosz Melinda, Takács Pálfi Erika, Tóth Éva Mária, Tömörkény Judit, Tulipán Ágnes, Sziráki Anikó, Vizi Edina

Szerkesztők

Kukity Kriszta, Orosz Melinda, Kovács Anett

Korrektor

Papp Krisztina

Budapest, II. kerület CSGYK intézményvezető

Tartalomjegyzék

1. Vezetői ajánlás 3
2. Bevezető 4
3. A tervező folyamat 5
4. A mediációs fejlesztői folyamat leírása 7
 - 4.1. A mediáció előkészítése 9
 - 4.2. A mediáció szakaszai 14
 - 4.3. A fejlesztői folyamat összegzése 25
5. Mediációs továbbképzések 26
6. Mediációs esetmegbeszélések 29
7. Összefoglaló és jövőtervezés 32
8. Esettanulmányok 34
9. Mellékletek 54

1. VEZETŐI AJÁNLÁS

A család-és gyermekjóléti központok hosszú évek óta vállalt feladata a mediáció biztosítása. A gyermekvédelemben érintett kliensekkel való munka során azzal a céllal végzünk mediációt, hogy a gyakran „megkövesedett” álláspontokat fel tudjuk oldani és egy adott kérdésben egyezséget érjenek el a vitában álló felek és a gyermekek érdeke előtérbe kerüljön. A gyermekjóléti alapellátásban leggyakrabban olyan szülőpárok érintettek és kerülnek be a mediáció folyamatába, akik nem saját felismerésük útján érkeznek, hanem valamilyen – valós, vagy vélt - kényszer hatására vállalják a mediáción való részvételt. A mediáció alapelveivel, alapvető módszereivel nehezen illeszkedő keretek, módszertani megoldások, szakmai dilemmák fogalmazódnak meg a mediátorokban, amikor a valódi elköteleződés, elszánás hiányzik a mediációban résztvevőkből, Gyakran kudarcként élik meg a mediátorok az eredménytelen mediációt. A kétségek feloldása és a gyermekvédelmi szempontú mediációnak a végig gondolása vezetett bennünket az alábbiakban közreadott mediációs tervező folyamat megvalósításában, mely véleményem szerint új utakat, új szemléletet és nagyobb szakmai biztonságot nyújthat mindazoknak, akik végig olvassák kollégáim beszámolóját a megtett útról.

2. BEVEZETŐ

A II. kerületi Család és Gyermejkölési Központban (lsd. későbbiekben CSGYK) a leggyakoribb ügyek a családi konfliktusok, ezért a mediációs szolgáltatás egyre fontosabb eleme a szolgáltatási palettánkon. A Rubeus Alapítvány családi pályázati projektjének részeként szerveztünk mediációs munkacsoportot, az intézményünkben dolgozó mediátorok részvételével. Az volt a célunk, hogy közösen fejlődhessünk szakmailag és az eljárásrendünk tisztuljon. Ennek érdekében havi találkozókat szerveztünk, ahol minden mediátor részt vett az interaktív online egyeztetésen.

A mediációs munkacsoport célja

- közös szakmai nyelv kialakítása
- fontos az elvek, keretek egyeztetése
- magas minőségű, egységes szakmai rendszer kidolgozása
- szakmai biztonságot adni a mediátoroknak az együttműködő mediátor pároknak

Igyekeztünk a mediációs folyamat struktúráját követni a fejlesztői tervező megbeszéléseken, hogy az összefoglalót olvasóknak is követhető legyen a folyamat.

Abból a célból adjuk közre ezt az összefoglaló munkát, hogy más szervezetekben dolgozó mediátorok is kezdjenek szakmai párbeszédet, hogy minél jobb szolgáltatást adhassunk ügyfeleinknek egy-egy mediációs ülés során. Így mutatva utat arra, hogy konfliktusos helyzetben is van lehetőség a konstruktív párbeszédre, ha van hatékony módszerünk a feszültségekkel teli helyzetekben. Ebben lehet mintaadó szerepe a mediátoroknak, ezért fontos, hogy készség szinten minden mediátornak legyen napra kész módszertani tudása és együttműködésre való hajlandósága a mediátor párjával.

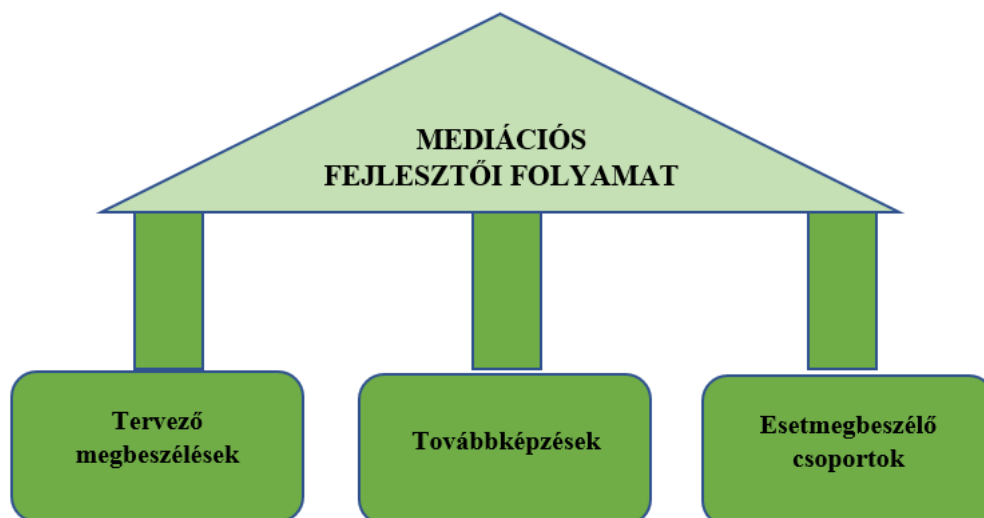
Ha a felek között lévő kommunikációban tudunk segíteni, ez már önmagában is segíthet. Természetesen ezen felül a célunk az, hogy a pozíciójukat elhagyva az érzelmi szükségletekről és a valódi érdekekről lehessen egyeztetni. A párbeszéd során igyekszünk álláspontokat közelíteni és újszerű megoldásokat találni a felekkel. Ez sokszor időigényes folyamat, mert az előkészítő ülések után 3-4 alkalom és utánkövetés is szükséges lehet a változási folyamatok tervezéséhez, elindulásához. A folyamat során számos módszertani kérdés felmerülhet, ahol a mediátorok közötti nagyfokú összhangra van szükség, ennek a megteremtésében segítettek a projekt kapcsán megvalósuló közös továbbképzések, mediációs esetmegbeszélő csoportok, tervező megbeszéléseken zajló kiscsoportos és nagycsoportos egyeztetések, dilemmákról való beszélgetések, lehetőségek számbavétele.

3. A TERVEZŐ FOLYAMAT

A mediációs munkacsoport tagjai a szervezet különböző szakmai területéről érkeztek, ennek kapcsán, ők ritkán dolgoznak együtt, szinte csak a szervezeti nagy team keretében találkoznak, vagy ha egy ügyfél kapcsán szükséges együttműködniük.



Nehezítő körülmény, hogy a CSGYK-ban dolgozó mediátorok többféle mediációs iskolában képződtek, így kissé eltérő eljárásokat, módszereket ismertek meg és alkalmaznak az ülések során. Mivel a közvetítéseket párban vezetik a mediátorok, ezért időnként kihívást jelentett az összhang megteremtése köztük. Néha problémát okozott, hogy a családsegítői, esetmenedzseri vagy óvodai és iskolai segítő munkakörből kell átülniük a szakembereknek a mediátori székbe, ahol a tanácsadás nem megengedett. Egy mediációban a szakemberek, nem javasolhatnak alternatívákat, nem hozhatnak döntést az ügyfelek helyett, itt az ülésen résztvevőket igyekszünk segíteni abban, hogy megtalálják saját megoldásaikat és képesek legyenek a változásra. Időnként az is lehet cél, hogy adjanak olyan információt a másik fél részére, ami a megértést segíti és ezzel a helyzet indirekt változása indulhat el. Felmerülhet a kérdés, hogy a mediáció mikor tekinthető eredményesnek? A nálunk megjelenő ügyfelek sokszor már évek óta elhúzódó válásban vagy rendezetlen kapcsolattartási konfliktusban vannak, nem beszélve közvetlenül egymással vagy nagyon feszült és hektikus a kommunikációjuk stílusa. Így már az is lehet eredmény, ha újra tudnak egyeztetni és meghallják egymás igényeit, a saját érdekükről pedig úgy tudnak egyeztetni, hogy nem bántják meg a másik felet.



A tervező megbeszélések elején a munkacsoport kereteit egyeztettük, hogy az együttműködésünk alapjait letegyük.

- online találkozó
- havi 1 tervező megbeszélés
- mediációs munka végzésének feltétele: 3 mediációs alapképzésről szóló igazolás vagy mediációs egyetemi végzettség
- a tervező megbeszéléseken egyeztetés, konstruktívan
- nyílt kommunikáció,
- E/1. személyben fogalmazás,
- alternatív megoldásokat keresése
- a munkacsoport tagok összefoglaló emlékeztetőt kapnak
- témalista kiküldése előzetesen a következő ülésre
- a szakmai vezetők támogatói jelenléte

4. MEDIÁCIÓS FEJLESZTŐI FOLYAMAT

2020. novemberétől, havi egy alkalommal a mediációs munkacsoport tagjai találkoztak és párbeszédet folytattak a mediációs szakmai kérdésekről, fejlesztési irányokról.

A közös szakmai fejlődés érdekében fontos szempont volt, hogy **belső továbbképzések, és esetmegbeszélő csoportok is szerveződjenek** a CSGYK mediátorai számára. A fókuszpontok megtalálása érdekében, az első két tervező találkozó alkalmával pontosították a mediátorok azokat a területeket, amelyeket fontosnak tartottak a fejlődés szempontjából. Csoportos döntéshozatali módszerekkel, kiscsoportokban **priorizálták a mediációs eszköztárat, kompetenciákat**, így a csoport által választott **két fontos területen** terveztek továbbképzést a projekt időszakában.

Módszertani témák
kérdezéstechnikai ismeretek
nehéz ügyfelekkel hogyan kezdjük a mediációt, pl. sétáló mediáció, különböző módszerek
mediációs technikák
mediáció szakaszai és a szakaszokon belüli sajátosságok
konfliktuskezelési stratégiák
mediációs iskolák
külön tárgyalás
tárgyalástechnikai készségek
online mediációs technikák, módszertan
idegen nyelvű/tolmácsos mediáció

A módszertani témák mellett tartalmi témákat is gyűjtöttünk, amelyeket terveztünk érinteni a tervezői munkacsoportos alkalmak során.

Tartalmi témák
- mediációs dokumentumok, nyilvántartás (offline és online)
- ügyfelek tájékoztatása, telefon – mit mondjunk előzetesen?
- előkészítő megbeszélés témája, tartalmi elemei?
- mit tekintünk családon belüli erőszaknak, hogyan viszonyulunk hozzá? Pro-kontra érvek a szakmában?

- hogyan lesz a kötelezett ügyfélből önkéntes résztvevő?
- bevezető szöveg – kiskorú veszélyeztetése, hogyan jelenjen meg?
- eddigi mediációs tapasztalatok megbeszélése, párok, jellemző témák
- a mediációs megállapodás kritériumai, a hatékony megállapodás, ami a feleket segíti a változásban?
- együttműködés és kommunikáció/titoktartás a CSGYK munkatársai és a mediátorok között. CSGYK munkatársai és az iskolai szociális munkások mit mondjanak előzetesen, titoktartás a mediátorok oldaláról, ki tájékoztatja majd a delegáló szakembert? Ha van megállapodás, hogyan tudja a delegáló, hogy miben állapodtak meg?
- együttműködés és kommunikáció/titoktartás a CSGYK munkatársai és a mediátorok között. CSGYK munkatársai és az iskolai szociális munkások mit mondjanak előzetesen, titoktartás a mediátorok oldaláról, ki tájékoztatja majd a delegáló szakembert? Ha van megállapodás, hogyan tudja a delegáló, hogy miben állapodtak meg?
- utánkövetés, hogyan lehetne, mi történjen ott, hogyan dokumentáljuk?
- mediációs dokumentumok, nyilvántartás
- hogyan módosítsuk az online, offline összesítő dokumentációt, hogy kiszolgálja a statisztikakészítést is
- családsegítők és esetmenedzserek által küldött ügyfelek – speciális témák, igények, attitűdök, hogy simulhatnak össze
- kötelezett ügyfelek: visszajelzések/tájékoztatások hivatalnak és egyéb szakembereknek miként valósulhat meg
- együttműködő párok / random mediátor párok?
- együttműködő párok / random mediátor párok?

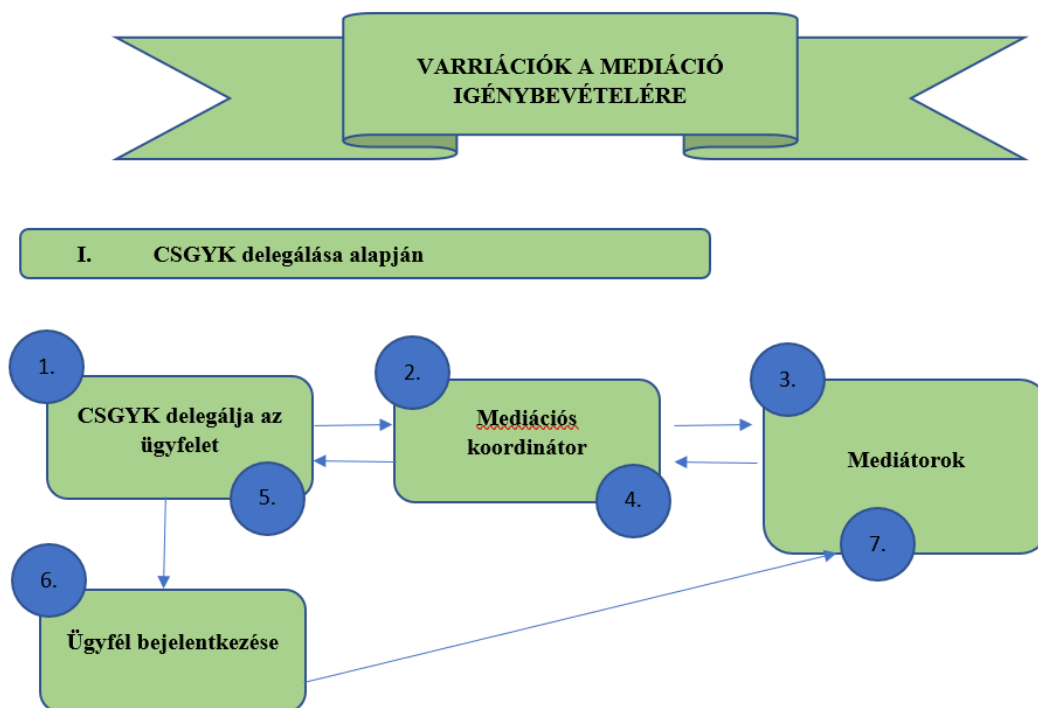
Az első megbeszélések alkalmával megfogalmazódott egy ügyfelek számára szóló, **mediációs tájékoztató anyag** szükséglete is. Amikor 2021-ben átvizsgáltuk a dokumentációs anyagainkat, akkor az online dokumentációs anyagok között találtunk egy jól használható információs anyagot, amit felfrissítettünk és beillesztettük a mediációs dokumentációs csomagunkba, majd kikerül a szervezeti honlapra, hogy az ügyfeleink tájékozódhassanak a mediációs elvekről és a folyamatról.

2020. év végén még nehézségként tekintettünk az **online mediációra**, ebben is szeretnénk volna fejlődni. Mára már elmondható, hogy többen gyakorlatot szereztünk ebben a típusú folyamat vezetésben is. Voltak ügyfeleink, akik kimondottan örültek az online lehetőségnek, mert a munkahelyükön ülve, a gyermeküktől távol, nyugodt környezetben, napközben tudtak részt venni a mediációs üléseken. Talán a vészhelyzeti kényszerhelyzet elmúltával, a jövőben is tartunk az ügyfelek igényei szerint online mediációt, mert a földrajzi távolság áthidalására is kiváló módszer lett ez a megoldás.

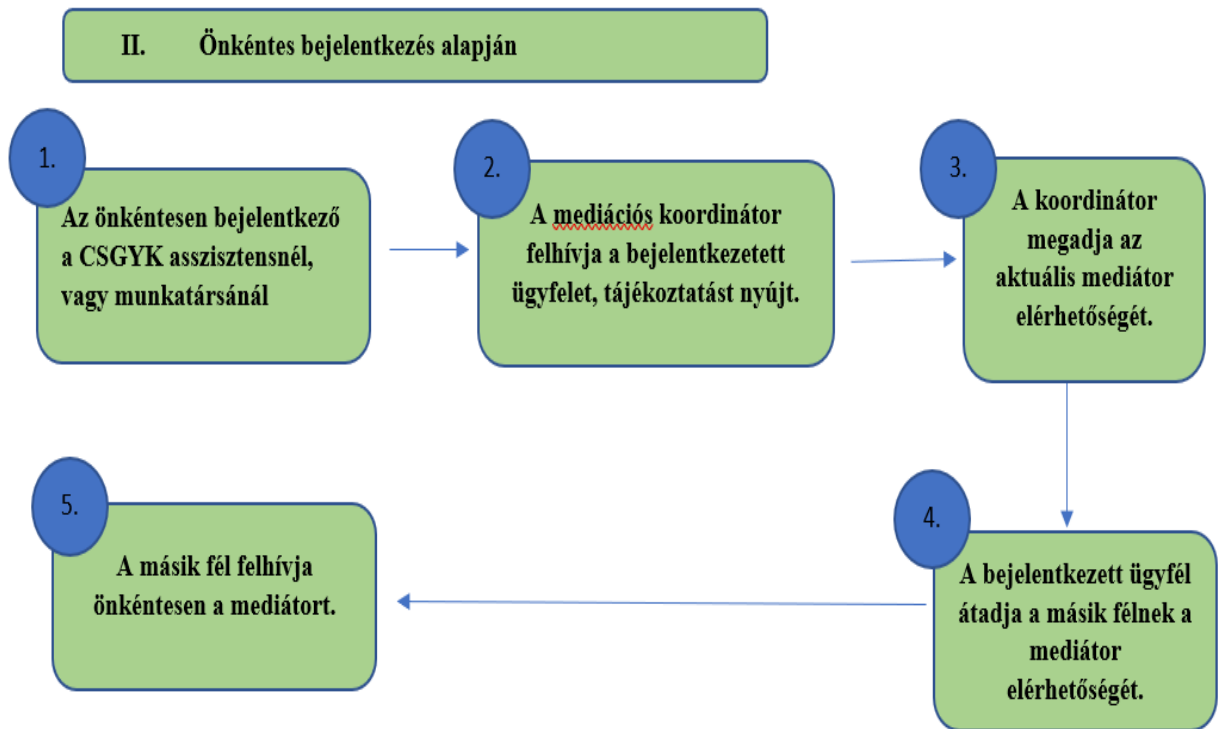
4.1. A MEDIÁCIÓ ELŐKÉSZÍTÉSE

Mielőtt elindul a mediációs folyamat, egy előkészítő szakaszt tartunk, ahol a mediátorok és az ügyfelek is dönthetnek arról, hogy elinduljon-e a mediáció.

Vannak szakmai érvek és ellenérvek is a mediáció mellett és ellenében, ezt figyelik a mediátorok, ezek alapján tudnak döntést hozni arról, hogy vállalható-e az eset. A lenti táblázatban igyekeztünk összeszedni azokat a nézőpontokat, amelyek támpontokat adhatnak ehhez a szakmai döntéshez.



- I. **variációban - CSGYK szakemberei delegálhatják az ügyfeleket.** A mediációs koordinátorhoz fut be a kérés. Közös e-mailben a mediátorok látják, hogy felkérés érkezett, erre reagálva jelentkezik a mediációs páros. Az egyik mediátor elérhetőségét kapják meg a CSGYK delegáló szakemberétől, így önkéntesen indulhat a mediációra jelentkezés mindkét ügyfél, ami a motivációjukat emelheti.



- II. **variációban - Önkéntesen bejelentkező ügyfelek, akik a szervezet honlapján megtalálják a szolgáltatást és az asszisztenseknél kezdenek a bejelentkezést.** A bejelentkező 1. ügyfél megkapja a mediációs koordinátor elérhetőségét, aki információt ad a mediációról és meghallgatja röviden az ügyfelet, elküldi a digitális tájékoztatót. Kör email-ben a mediátorok megkapják a mediációs felkérést, majd ennek alapján bejelentkezhet a mediációs páros. A koordinátor átadja az ügyfél elérhetőségét a mediátornak, aki felhívja a kezdeményező ügyfelet. A mediátor meghallgatja az ügyfél témáit és megkéri adja át elérhetőségét a másik félnek, és hívja fel őt. Ha ő nem tudja meggyőzni a másik felet, akkor megkérdezheti, hogy kiadható-e az elérhetősége és beleegyezik-e abba, hogy a mediátor keresse. Ezt csak abban az esetben tesszük, ha a kezdeményező ügyfél nem ért el eredményt és kifejezetten kér bennünket, hogy

keressük mi a 2. ügyfelet. Itt adhatunk 1 hét várakozási időt. Az a tapasztalat, ha mi keressük az ügyfelet, akkor csökken az esélye annak, hogy sikerüljön „behozni” az ügyfeleket mediácóba.

Az előkészítés külön történik a 2 féllel, ha lehet 2 külön nap, hogy ne találkozzanak.

A mediáció szabályait, kereteinek ismertetését felosztja a 2 mediátor egymás között, hogy tiszta legyen, ki, mit mond. Ehhez egységes bevezető szöveget érdemes használni, ahol láthatóak a főbb tájékoztatási pontok, amelyek a 2020-es kvtv szerint és a gyermekvédelmi előírásoknak megfelelnek. A mediátorok a 2 előkészítő után tájékoztatják a feleket, hogy vállalják-e a mediációt vagy sem. Ha nem, akkor másik szolgáltatást kaphat az ügyfelek a CSGYK repertoárjából vagy külső szolgáltatóktól.

Ha vállalják a mediációt mindannyian, akkor elindulhat az időpont egyeztetés, az offline vagy online térről való megállapodás.

A telefonos egyeztetéskor mire kérdezzünk rá?

Beszélt e másik a féllel az ügyfél, szeretné-e? Ha nem, beszéljen vele, a másik fél keresse önként a mediátort. Honlapra szóróanyag kerüljön fel.

Ha delegált kliens ügye a CSGYK-ból mégsem alkalmas a mediációra, akkor mikor mondhatjuk ezt az ügyfélnek?

Megvan az időpont az első találkozásra, előkészítőn mediátorok egyeztessenek: szabályok, szereposztás megbeszélése, ki meddig mondja a kereteket, kérdés az ügyfélhez van e kérdése, ezek után ügyfelet fogjuk kérdezni milyen témát hozott, a másik féllel való egyeztetést követően tájékoztatjuk őket.

Téma listák összeírása táblázatban segítség lehet mediátoroknak hosszú távon.

Az előkészítő szakasz szakmai kérdései

Fontos, hogy a felek keressék a mediátort, amikor csak lehet, mert így az önkéntesség megmaradhat. Az előkészítőben az ügyfélnek van lehetősége ismertetni az érkezés célját, témáit. A mediátor, a mediáció szabályainak felvázolását végzi, elmondja mit várhatnak a felek a mediátortól és a folyamattól. Fontos a megfelelő szakmai szerepből, mediátor szerep felvétele – CSGYK segítő szerep letétele.

Téma sorrend lehet kérdéses, hogy ki állítja fel a sorrendet – különböző mediációs iskolákban más az eljárás ebben. Szakmai kérdés: ha a felek állapítják meg a sorrendiséget, akkor ezen

nem vitatkoznak-e össze? A sorrend 3 kategória szerint rendezhető, nehézségek alapján, a mediátor vezetésével.

1. közös álláspontra utaló témák
2. érzelmi szükségletek
3. tartalmi témák, érdekek

Mivel a mediátorok vezetik a folyamatot, érdemes ezt egyeztetni az 1. ülés előtt.

A mediációs esetmegbeszélőn lehet erről tapasztalatot megosztani és egyeztetni és így közös tudást szerezni.

A mediátorok arról is egyeztetnek az előkészítés után, hogy lehet-e mediálni az esetet, milyen témák jöhetnek be, milyen extra dolgokat láttak, ki, hogy látta a felek kommunikációját, érdekeiket, a kapcsolatot, az érdekérvényesítő képességüket? Van-e olyan dolog, ami esetleg kizárja a mediáció alkalmazhatóságát.

Az előkészítőnél lehetnek segítő kérdések, amelyek után könnyebb eldönteni, hogy a 2 ügyféllel egyben kezdjük -e el a mediációt vagy külön?

- részt vettek e már mediáción, mennyire volt eredményes?
- milyen a köztük lévő kommunikáció, mikor beszéltek utoljára, hogyan ment?
- milyen a kapcsolat most köztük?

Kihívások az előkészítő szakaszban, avagy mire érdemes figyelni?

- mennyire van meg az önkéntesség?
- az ügyfeleket delegálták vagy maguktól jöttek?
- hogyan érkezik az ügyfél, mennyire stabil?
- mennyire van meg a realitás kontrollja?
- milyen a kommunikációja, agresszió veszélye fennáll-e?
- hogyan beszél a másik félről?
- mikor beszéltek utoljára? az hogyan ment?
- fennáll-e az agresszió veszélye a mediációban?
- volt-e már mediáció vagy más megoldási kísérlet, mi lett az eredménye?
- kérdés, hogy az első közös ülésen majd összeültethetőek-e a felek, váltó módszerrel vagy vegyes párossal induljunk, ha van férfi mediátor a csapatban?
- a mediátor páros, szakmai érvek alapján hoz döntést a kezdésről. Ha nagy a feszültség, rossz vagy régóta nem működik a kommunikáció, akkor a külön kezdés javasolt, mert így ez elősegítheti a fokozatosság és a biztonság megélését.
- az ügy és az ügyfél alkalmassága: fontos tisztázni, hogy mi az, amikor már nem lehet mediálni. Családon belüli erőszak esetében – ne mediáljunk. Az egységes szakmai

protokollban benne van, hogy mi a bántalmazás, mi a családon belüli erőszak közötti határ.

- hatósági, peres eljárások zajlanak és kérdés, hogy mennyire fajult el a helyzet. Mennyire a taktikázás uralja a háttér folyamatokat?
- bizonyos esetekben az a kérdés az, hogyan mondjunk nemet a mediációra? (pl. szerhasználat, kezeletlen pszichiátriai betegség esetén)
- ha múltbéli bántalmazásról van szó, akkor kérdés, hogy most külön élnek-e, van-e félelem valakiben?
- ha már telefonban kiderül a családon bántalmazás ténye, akkor ne vállaljuk a mediációt, mert ronthat az áldozat, vagy a felek helyzetén.
- az előkészítésnél kérdezzük meg, hogy elfogadnak-e bennünket mediátoroknak? (ha nem, akkor kérhetnek másik szakembert.)
- az összeférhetlenség kérdés még, ha ismerjük más szerepkörből a feleket, akkor ne vállaljuk az ügyet, adjuk át mediátor kollégáknak.

Gyermekvédelmi szempontok

Mielőtt belekezdünk a mediációs folyamat kihívásainak ismertetésébe fontosnak tartjuk, hogy kitérjünk a gyermekek veszélyeztetését jelentő családon belüli erőszak kérdésére, hiszen a tervező megbeszélésen arról egyeztettünk, hogyan reagáljunk a mediációban.

A családon belüli erőszak fogalma

„Ha valaki a hozzátartozója biztonságát, testi, lelki épségét veszélyezteti vagy károsítja, önrendelkezésében vagy szexuális önrendelkezésében korlátozza, testi erőszakot követ el, vagy annak elkövetésével fenyeget, illetve személyi tulajdon tárgyait szándékosan tönkreteszi és ezzel elviselhetetlenné teszi az áldozat számára az együttélést”, az családon belüli erőszakot követ el. (1)

A gyermekvédelmi intézményekben különösen fontos, hogy **ne mediáljunk olyan esetben, ahol a gyermek veszélyeztetése vagy a családon belüli erőszak esete fennáll.** Kiemeltük azt, hogy a családsegítésben dolgozó kollégák ne delegálják mediációba azokat az ügyfeleket, akik érintettek ilyen ügyekben.

Kiemelten fontos, hogy ha a mediációban fény derül a családon belüli erőszakra, akkor meg kell állítani a mediációt és jelzést kell küldeni a helyileg illetékes Család és Gyermejkölési Központnak, mert ebben az esetben a mediáció nem elégséges eszköz arra, hogy segítse az ügyfeleknél az egyensúly helyreállítását.



Dilemmaként merültek fel az alábbi kérdések

- Ha családon belül évekkal ezelőtt történt bántás, később a kapcsolattartás témában mediálhatóak-e a felek, akik már külön háztartásban élnek?
- Mikor mediáljunk és mikor facilitáljunk? (Facilitáció - folyamatvezetés, amikor a konfliktusok megelőzését, egy probléma megoldását segíti a facilitátor.)
- Mediálás folyamatban lévő per esetén mennyire lehet eredményes, ha a felek az ügyvédekkel a háttérben a bíróság döntésére várnak? A háttérben lévő ügyvédek mennyire lehetetlenítik el az érdekalapú tárgyalást?
- A mediációs koordinátorral, amikor egyeztetnek a felek a telefonban, és felmerül a bántalmazás, akkor ki dönt, hogy mediálható-e az eset? Egyedül a koordinátor vagy közösen a mediációs stáb?
- Mennyi információ szükséges előzetesen az esetről ahhoz, hogy mediátorként azt tudjam mondani, hogy tudom vagy nem tudom vállalni?

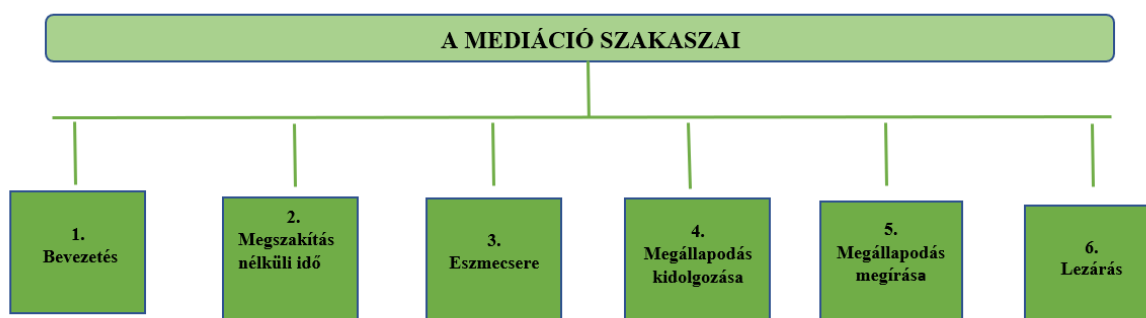
- Titoktartás témaköre, hogyan terjed ki a CSGYK munkatársaira?
- A mediációs megállapodás, hogyan kerülhet be az ügyfelek CSGYK iratanyagába.

Forrás 1..Herczog Mária: A családon belüli erőszak jelentésváltozásai és helyzete Magyarországon (http://www.tarsadalomkutatas.hu/kkk.php?TPUBL-A-887/publikaciok/tpubl_a_887.pdf)

4.2. A mediáció szakaszai

A tervező megbeszéléseken a mediáció során felmerült módszertani kihívásokat, a mediációs iskolák közötti különbségeket igyekeztünk egyeztetni.

Ebben a részben most a mediációs szakaszok mentén összefoglaltuk azokat a dilemmákat, jellemzőket, amelyeket a gyakorlat szempontjából fontosnak tartottunk. Kiscsoportban és nagycsoportban is sokat egyeztettünk a munkacsoportban, hogy minél inkább megismerhessük egymás véleményét és tudjuk közelíteni az álláspontokat.



1.szakasz - BEVEZETŐ

A bevezető részből néhány elemet kiemeltünk, amelyek fontosak voltak az egyeztetések során.

- segíti a mediátorok munkáját egy **egységes bevezető szöveg** a mediáció kereteivel, folyamat ismertetéssel, (ehhez a 2002-es Közvetítői törvény és a Gyvt. ad támpontokat)
- a folyamat irányításáért a mediátorok felelnek, (így a bántalmazás meghatározása a mi felelősségünk)
- ha van megfigyelő, (mert a felek is engedélyezték a jelenlétét), akkor részéről is kötelező a **titoktartást** és egy nyilatkozat kitöltése, érdemes elmondani, hogy a megfigyelés okát – tanuló XY helyen, a mediátort figyeli meg

- **a mediációs megállapodás kérdésköréről** érdemes elmondani a bevezetőben, ha nincs megállapodás, akkor sincs kárba vesztett mediáció, mert fontos, hogy a felek egy biztonságos térben le tudtak ülni beszélni, és lehet, hogy olyan új információ derülhet ki, ami segíti a megértést, a továbblépést, az elfogadást.
- az üléseken egyeztetett témákról a **flip-chartra írhatunk, online folyamatokban** - white boardra, vagy world képernyőmegosztással ezt lefotózzhatják a felek, ami segítheti a fókusz tartást. Online folyamatban probléma lehet, hogy ha jegyzetelünk ilyen alkalmazásokra, akkor elveszítjük a szemkontaktust a felekkel. A folyamatban rész vagy végső megállapodást rögzítünk írásban, amit aláírnak a felek és a mediátorok is a mediációs ülés végén, ezzel egy magánokirat keletkezik. Ha közjegyzőhöz elviszik, akkor már közokirat lesz belőle, ami végre hajtható. Azt mérlegelhetjük, hogy írásban érdemes-e rögzíteni a rész megállapodást, ha sok feladat, határidő van benne és ez segíti a változás folyamatát, akkor mindenképpen érdemes.
- ha a családsegítő vagy esetmenedzser delegálta az ügyfelet, **akkor a mediációs ügyfél irataiba bekerülhet a megállapodás**, de erről is tájékoztassuk a feleket a folyamat elején, hogy ez az eljárás része. Ha beleegyeznek, akkor ez egy fair eljárás lesz mindenki szempontjából.

Önkéntesség:

Az előkészítő elején kérdezzük meg, hogy önkéntesen vannak -e itt? Nem baj, ha még ekkor nem egészen önkéntesek, mert elmondjuk a mediáció keretét, folyamatát, a mediátor szerepét, majd visszatérhetünk a bevezető végén erre a kérdésre, hogy most már át tud-e kapcsolni az ügyfél az önkéntes módba. Ha az előkészítő végéig nem tudja eldönteni az ügyfél, akkor adhatunk neki időt, hogy telefonon jelezzen vissza, hogy vállalható-e számára a mediáció vagy sem.

Ha az ügyfél nem akarja önként vállalni, akkor az kerül be az igazoló dokumentumba, hogy megjelent a tájékoztató az ügyfél, de mivel nem volt meg az önkéntessége, ezért nem indulhatott el a mediáció folyamata. Nem kell hibáztatni ezért senkit, leírhatjuk, hogy megjelent az ügyfél a mediációs előkészítőn, amire kötelezheték például a bíróságon vagy egyéb hivatalban, de mivel a mediáció egyik alapfeltétele az önkéntesség, ezért nem tudjuk elindítani a folyamatot, csak akkor, ha önkéntesen vállalják mindketten.

Az előkészítő beszélgetésben igyekszünk „kedvet csinálni az önkéntes mediációhoz”, fontos, hogy ha nagyon elmérgesedett a viszony a felek között, akkor mondjuk el, hogy tudunk „külön egyeztetéssel” (váltó módszerrel) is indulni és akkor fogunk összeülni, ha mindenkinek

ez rendben lesz. Sokszor ez segít, mert ezt biztonságosnak érzik a felek és fokozatosan tudjuk közelíteni az érdekeket úgy, hogy mi szállítjuk köztük az információkat, így nem lesznek bántások, vádak, csap a puszta igények.

Titoktartás

A feleknek bizalmasságot, a mediátoroknak titoktartást ír elő a mediációs törvény.

Ha keletkezik megállapodás a felek között, és ha a CSGYK munkatársai delegálták az ügyfeleket, akkor ez a CSGYK dokumentációba is bekerülhet, erről is fontos előre tájékoztatni a feleket.

Súlyos veszélyeztetettség esetén a mediációt le kell állítani, a mediátor titoktartási kötelezettsége feloldásra kerül, mert a gyermekvédelmi törvény/ a gyermek biztonságához való joga felülírja ezt.



Dilemma

- a CSGYK szakembereivel lehet-e, ha igen, mit lehet megosztani a mediátornak úgy, hogy a titoktartást ne sértsék meg, de az intézményi együttműködéssel segítsék az ügyfelek változási útját.

A közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény 26. § (1) bekezdése szerint „A közvetítőt - ha törvény másként nem rendelkezik - titoktartási kötelezettség terheli minden olyan tény és adatot illetően, amelyről a közvetítői tevékenységével összefüggésben szerzett tudomást.” A főszabály tehát az, hogy titoktartási kötelezettsége van a közvetítőnek, azonban a jogszabály kivételként megadja a lehetőséget arra, hogy törvény ez alól a rendelkezés alól felmentést adjon.

A mediációs munkacsoport tervezői megbeszélésén felmerült kérdéseket, valamint a GDPR szakértő hivatkozásait a szakmai anyag végén találja az olvasó.

Dokumentáció

A mediációs dokumentumok kiegészültek egy szóróanyaggal, ami egy olyan **tájékoztató, amit ezentúl online is kiküldhetnek a mediátorok a feleknek, előzetesen.** Ezzel a teljesebb tájékoztatáshoz való joguk valósulhat meg. Az ügyfelek egymás között megoszthatják a mediációs eljárásról begyűjtött információkat, ami emelheti a motivációjukat a részvételre. A közös alap információk segíthetik a döntést, az önkéntes elköteleződést.

2. szakasz - MEGSZAKÍTÁS NÉLKÜLI IDŐ

Hogyan, mit foglaljunk össze az ügyfél panaszaiból?

- az érzelmi szükségleteket, érdekeket, semleges megfogalmazással foglaljuk össze
- a mediátori összefoglalóban már nem érdemes a történetet, a panaszokat visszamondani, mert ez nem segíti a feleket. Hatékonyabb, ha ilyenkor kommunikációs mintaadásként már az érzelmi szükségletek, érdekek kerülnek a központba.



Dilemma

- miként kínáljuk be a témákat, a mediátor teszi-e sorrendbe didaktikai szempontok alapján, vagy az ügyfelekre bízunk? vannak olyan iskolák, ahol a mediátorok azzal is igyekeznek segíteni a feleket, hogy ők határozzák meg a témák sorrendjét, ezzel elkerülhető egy kezdeti vita. Máshol a felekre bízák a témák sorrendjét, így a tematizálás is hordozhat információkat, illetve az egyéb motivációkra is ráláthatunk. Ebben kockázat lehet, hogyha az anyagi témák kerülnek előtérbe a beszélgetés elején, akkor nehezen mozdulnak ki a felek az álláspontjából, hiszen a lelki szükségletek kibontására nem kaptak még lehetőséget.

Milyen témákat szoktunk hallani a mediációkban?

- kommunikáció módja, rendszere, stílusa
- bizalom
- gyerek biztonsága, jövője
- kapcsolattartás-hely, idő, rendszere
- iskola, óvodaválasztás
- nevelési kérdések
- bíróságra milyen témák szükségesek ezt kérdezzük meg, hogy tudják-e, hol tudnak informálódni?
- anyagi kérdések – ehhez csak óvatosan nyúljunk, nagy, komplex anyagi értékeket jelentő témákat inkább delegáljuk külsős szervezet felé, akik gazdasági ügyekben is profik. A GYVT-ben megtalálható, hogy milyen témák irányadóak a gyermekvédelmi mediációban.

Mit kezdünk a gyereket nem érintő témákkal a CSGYK-ban zajló mediációban, pl. anyagi kérdések, házastársi tartásdíj

- a téma prioritás a gyereket érintő témákon legyen
- gazdasági kérdéseknél óvatosság szükséges, átgondolni érdemes van-e kompetenciánk



Dilemma

- szükséges - e speciális mediációs szaktudás ahhoz, hogy gazdasági kérdéseket is mediáljunk?
- milyen kockázatai vannak annak, ha születik egy gazdasági kérdésben egyezség és utána valamelyik ügyfél meggondolja magát, panasz tesz a mediációs folyamatra?

3.szakasz - ESZMECSERE

Milyen eszközök vannak a párbeszéd és az érdekalapú tárgyalás elérésére?

Módszertani szertár

- **a folyamatirányítás** elején lehet fektessük le a kereteket
- **a megszakítás nélküli időben lehet** kérni a feszült feleket, hogy még a mediátorhoz beszéljenek, ezzel segítjük a nyugodt hangnemű kommunikációt is
- **a semleges megfogalmazás**, érzelmi szükségletek kihangosítása, értelmeztetése
- **kérdéstechnika**, fontos, hogy nyitott kérdéseket tegyünk fel
- **közös pontok keresése** fontos, ezt kihangosíthatja a mediátor, ezt a felek nehezen látják maguktól, ha már eltávolodtak
- **átkeretezés** – negatívban megláttatni a pozitívumot
- visszatükrözés, **összefoglalás** segítheti a fókuszálást
- szerepcsere, indirekt módja a **reflexív kérdés**, ami az empátia felélesztését célozza
- kizökkenteni a helyzetből, egy **váratlan kérdéssel** is lehet
- **a csend** is lehet eszköz, ha már sokat kérdeztünk és az ügyfél „nem tudom” válaszokat ad gyakran
- **külön tárgyalás** indokoltsága – feszültség, agresszió veszélye, titok érzése, nehezen kommunikáló fél, gyenge érdekérvényesítőnek segíthet
- **pozitívumok kiemelése**, ha valamit jól csinálnak, pl. türelemmel figyelnek egymásra, gesztusokat tesznek egymás felé, meghallják egymás szükségleteit

- **elismerés** fontos adaléka lehet a mediációnak, a 2 fél közös erőfeszítését, változását tudjuk úgy elismerni, hogy az egyensúly maradjon
- **szünetet** megajánlani lehet, nem kötelező tartani, figyeljünk, ha nagyon elfáradnak a felek, fel lehet ajánlani egy rövid szünetet a 3 óra alatt
- story telling/ **történet meséltetés** (ha általánosításokban beszél az ügyfél - én mindig, velem soha...akkor kérhetünk egy ilyen helyzetre vonatkozó konkrét történetet)
- toll, papír, víz legyen bekészítve az ügyfele részére is segíti a másik meghallgatását
- **a mediátorok közötti partneri kommunikáció-mintaadó szerep** lehet az ügyfelek felé, így is átadható az **együtműködő kommunikáció módszertana**
- a provokáció a mediációban, nem ajánlott, mert veszélyes lehet egy feszült térbe bevinni egy újabb nehézséget

A gyermekközpontú mediáció megjelenési formája

A gyermekközpontú mediációban a gyermeki érdekek képviselője, a mediátor feladata is. A munkacsoport tagok között sok dilemma merült fel azzal kapcsolatban, hogy a semleges mediátori szerepbe, mennyire fér bele az a helyzet, amikor a mediátor, a gyerek vélt érdekére hivatkozva, az egyik fél javaslatát erősíteni kezdi. Nehéz helyzet adódhat abból is, ha az ügyfelek által kialakított tervre, azt mondja a mediátor, hogy ez nem elég jó a gyermeki érdekek megvalósítása szempontjából. Itt felmerülhet egy szakértő/gyermekpszichológus bevonása, aki a gyermeki érdekek képviselője lehet. Fontosnak tartjuk megjegyezni, hogy mennyire nehéz mediátorként tisztán látni egy ilyen rövid folyamatban, hogy mi szolgálja leginkább a gyermeki érdekeket. Ezért arra érdemes tenni a hangsúlyt a mediációban, hogy a szülők együttműködésben legyenek képesek meglátni a gyermekük érdekét és eszerint folytatni az egyeztetést.

A gyermekjóléti intézményben megvalósuló mediációban, a mediátor külön tárgyalás keretében elmondhatja a feleknek, ha problémát lát a gyermekekkel való bánásmódban, irányíthatja a feleket a Család - és Gyermekjóléti Központba. **Ha bántalmazásra és veszélyeztetésre derül fény, akkor a mediáció befejeződik és jelzést kell tenniük a mediátoroknak a CSGYK felé, hogy a szülők támogatást kapjanak a változáshoz, a gyermek biztonságának garantálásához.** Fontos, hogy a jelzési kötelezettségét a mediátor a bevezető szövegébe vagy a mediációs dokumentumokba illessze be, hogy tudja az ügyfél, hogy a titoktartás alól ez az eset kivételt képez.

Hogyan érvényesülhet a gyermek információhoz és véleménynyilvánításhoz való joga a mediáció során?

- ehhez leginkább az ENSZ Gyermekjogi Egyezménye adhat támpontot, amely életkor és belátási képességhez köti ezeket a gyermeki jogokat
- csapatunk többsége amellet érvelt, hogy 14 éves kortól a gyermeket érintő témákba bevonható a fiataikorú, ha a mediátorok és az érintettek is ebben egyetértenek.



Dilemma

Mivel ez egy kidolgozatlan terület nagyon sok részletet kellene tisztáznunk mielőtt belevágunk a gyereket bevonó mediációba, ehhez kevés szakirodalom található még, az egyik hasznos kiadvány a 2018-ban megjelent kiskönyv: A Válsági mediáció a gyermekek szempontjából címmel, amit a Jurisperitus kiadó adott ki, ezt érdemes megismerni.

Ha a mediátorok behívják a gyereket a folyamatba, akkor meghallgatható, véleményt nyilváníthat, viszont ez sok kockázatot is jelenthet és nem biztos, hogy őszintén tud megnyilvánulni. Talán egy fokkal kisebb a kockázat, ha csak a mediáció végeredményét ismertetik meg a mediációban a gyerekekkel, különösen azokra a részekre kiterjedően, amelyek az ő életére, szokásaira vonatkoznak. Így a gyermekre nem terhelődik rá, hogy ő döntsön a felnőttek helyett, de lehet tere a párbeszédnek, ha kérdése van a gyerekeknek, a mediátorok segíthetnek összefoglalni az eredményeket. A szülők válaszainak megtapasztalása lehet egy jó példa arra, hogy már ők is képesek az együttműködésre.

A mediátor előképzettsége és kompetenciája azonban fontos ahhoz, hogy a gyermeket biztonsággal bevonja a mediációba. Ehhez többféle szakterületen kell, hogy legyen ismerete. A nemzetközi ügyekben, a gyermekpszichológus az, aki meghallgathatja a gyermeket a mediáció előkészítő szakaszában, utána ő konzultál a mediátorral a vélt vagy valós gyermeki érdekről.

1. “Kik hozhatják be a gyermek érdekét a mediációba és hogyan?”

- a szülők
 - a) egyetértenek a szülők
 - b) az egyik fél képviseli
- a gyerek
- egy szakértő
- egyéb szakemberek, gyermekpszichológus
- családtag, hozzátartozó
- a mediátor

2. Mikor gondoljunk a gyerek bevonására és hogyan tegyük azt?

- életkor és fejlettsége figyelembevétele 12-14 évtől gondoljuk át
- a mediációs témák: iskolaválasztás, életkori sajátosságok kérdései, kamaszkori leválás fontosak lehetnek a kamaszoknak
- ha nem sodorjuk lojalitás konfliktusba
- a gyerek szándékait, véleményét figyelembe szeretnénk venni és nincs más lehetőség

3. Hogyan tudjuk a szülőket képessé tenni arra, hogy a gyerekük érdekét meglássák?

- nehéz a mediációban képessé tétel, de próbálkozzunk a módszertani palettánkat mozgósítani a cél érdekében, ha ez kevés más szolgáltatás még segíthet
- érzékenyítés által, pl. képzelje magát a gyereke helyzetébe
- segíthet a konkrét tervezés - pl. hogyan lesz tovább ?
- elismerés adása, empátia ébresztés, érzelmi szükségleteknek teradás a transzformatív mediáció jellemzői

„Mind az ENSZ-egyezmény magyarázata, mind az Európa Tanács iránymutatása kiemeli a biztonságos, érzékeny, támogató környezet fontosságát, és az eljárás gyorsaságát. A mediációt a mediátor semlegessége és pártatlansága – és ezen keresztül az inkluzivitás, tisztelet teljesség – csakúgy jellemzi, mint a titoktartás és az eljárás rövid időtartama. Figyelemmel a mediátor által alkalmazott gazdag eszköz készletre.” (2.)

„Amennyiben a felek úgy döntenek, hogy a gyermeket bevonják a folyamatba, akkor a mediátor feladata az, hogy a gyermek biztonságát megteremtse. Ehhez először is a mediátornak rendelkeznie kell olyan ismeretekkel (jogszabályi ismeretek, családi életciklusok, gyermeklélektan, gyászfolyamatok, válás lélektana, játszma elmélet, gyermekjogok), amelyek képessé teszi őt a gyermekkel történő speciális kommunikációra és ennek birtokában még az alábbi kérdéseket mindenképpen szükséges végig gondolnia. Csak akkor vállaljuk a gyerek bevonását, ha tudjuk garantálni a testi és lelki biztonságát, hogy nem rontunk a helyzetén.

Fontos szempont

1. Képes-e a mediátor

- a) megítélni a szülők érzelmi szintjét
- b) azt, hogy milyen érzelmi viharok várhatóak az ülésen
- c) mennyire nyílt a szülők kommunikációja

- d) felismerni, hogy a szülők a játszma részeként használnak a gyermeket
- e) felmérni, hogy a meditációs folyamatban milyen hatások alakulhatnak ki

2. A szülők a gyermek érdekében képesek-e

- a) érzéseik azonosítására
- b) saját érzéseik elfogadására
- c) a másik fel érzéseinek elismerésére
- d) indulataik kezelésére
- e) arra, hogy felelős döntéseket hozzanak
- f) a gyermek szükségleteinek előtérbe helyezésére.” (3.)

Egy jó mediációs folyamatban a mediátor a kérdéseivel, a kommunikáció irányításával, a keretek tartásával úgy tudja segíteni a folyamatot, hogy abban a gyermek érdekei előtérben lehessenek. Ha sikerül egy érdekalapú tárgyalást előhívni az egyeztetés során, akkor olyan megállapodást köthetnek a felek, amely maximálisan szolgálja a gyermek testi, lelki, szellemi fejlődését, még akkor is, ha a gyerek nincs ott a mediációs térben fizikailag.

4.-5.szakasz - MEGÁLLAPODÁS KIDOLGOZÁSA

A változást segítő megállapodáshoz, úgy segítheti a mediátor a feleket, ha alternatívákat kutató kérdéseket tesz fel és nem helyez nyomást a felekre egy gyors megoldás érdekében. Ha az egyik ügyfél mond egy ötletet, akkor érdemes megkérdezni a másik felet, hogy ez milyen Önnek, (ne azt kérdezzük, hogy elfogadható- e). Érdemes mindkét felet motiválni arra, hogy mondjon saját ötletet, mert így a megállapodás betartásában is nagyobb hajlandósága lesz az ügyfeleknek.

Milyen a változást segítő megállapodás?

- konkrét, egyértelmű
- részletes, de átlátható
- megvalósítható
- egy belátható időre vonatkozik

Forrás

2. és 3. A Válási mediáció a gyermekek szempontjából c. könyv, Jurisperitus kiadó, Szeged, 2018.

Partners Hungary Alapítvány Meditációs munkacsoport: A gyermek szerepe a válási mediáció során. Szakmai ajánlás – tervezet. 2017. március, 7. o. [2020. 02. 17.]. Online: <https://partnershungary.hu/wp-content/uploads/2018/03/>

A-gyermek-szerepe-a-v%C3%A1l%C3%A1si-medi%C3%A1ci%C3%B3-sor%C3%A1n.pdf
([Váradi-Németh-gyermekek-mediáció.pdf \(gov.hu\)](#))

6. szakasz - LEZÁRÁS

Mire figyeljünk a lezárásnál, hogyan adhatunk visszajelzést a folyamatról?

- az ügyfeleknek igyekezzünk pozitív visszajelzést adni
- visszajöhetnek később is, ha ebben a folyamatban nem lett megállapodás



Dilemma

A CSGYK - ból delegáló szakembereknek, hogyan lehet visszajelzést adni?

- kérdés lehet, hogy az intézményen belüli formális és informális kommunikációban milyen információ adható át a szakembereknek? Jó ha a mediáció bevezető részben elmondjuk az ügyfélnek, hogy a szakemberek együttműködésben dolgoznak. Ha van megállapodás, akkor bekerül a CSGYK-ban őrzött iratanyagába az írásos mediációs megállapodás. Ha nincs megállapodás, akkor a további családsegítés céljából lehet egyeztetés a mediátor és családsegítő munkatárs között, hogy mivel lehetne segíteni a feleket a változásban. Itt nagyon fontos, hogy fair eljárást kapjon az ügyfél a tájékoztatás által.

Utánkövetés, hogyan, mikor?

- a megállapodásba belekerülhet, hogy mikor jönnek vissza utánkövetésre a felek
- ha nincs megállapodás az utánkövetésről, akkor is felkereshetik a mediátorokat, ha valamit változtatni szeretnének a megállapodásban, mert az élet felülírhatja a terveket
- a mediátor is keresheti a feleket, hogy mennyire tudták betartani megállapodást, ha szükséges, akkor van lehetőség a korrekcióra egy újabb ülés keretében

4.3. A fejlesztői folyamat összegzése

A több mint fél éves időszak alatt számos kérdést sikerült megbeszelnünk, de sokszor kiderült, hogy a mélyebb szakmai tartalmakban való egyeztetésre sokkal több időre lett volna szükségünk. Olykor olyan dilemmákhoz érkeztünk, amelyek eltérő véleményeket hoztak a felszínre. Ezen időszak alatt megtapasztaltuk a havonkénti mediációs tervező megbeszélések hasznosságát. Szeretnénk megőrizni ezt a szakmai párbeszédre lehetőséget adó csoportmunkát, hogy az itt dolgozó mediátoroknak legyen egy olyan platformjuk, ahol lehetőségük van szakmai kérdésekről, fejlesztési irányokról, dilemmákról egyeztetni.

Mivel a mediáció egy relatíve friss szakma, még fejlődésben van, ezért nagy a felelősségünk, abban, hogy hogy merre visszük tovább. A gyakorlatban dolgozó szakemberek sok olyan innovációt tudnak behozni a szakmai térbe, amire érdemes építeni. Egy szervezeten belül csak akkor lehetséges egységes fejlődés, ha időnként megállunk megosztani és egyeztetni a tapasztalatainkat. A tervező megbeszélések teret engednek annak, hogy kicseréljük a véleményeket, hogy ránézessünk olyan kérdéses pontokra, amelyeken talán változtatást igényelnek. Közösen, együttműködve megtalálhatjuk azokat a pontokat, amelyek segítenek egy magas minőségű, fejlődés fókuszú szolgáltatást nyújtani az ügyfeleinknek. Ha ezt meg tesszük, akkor pont azt tesszük, amit az ügyfeleinktől is szeretnénk, hogy együttműködve, egymásra figyelve tegyenek a saját és gyermekük fejlődéséért. Ez a hozzáállás, a hozzánk forduló ügyfeleknek is egy jó minta lehet arra, hogy miként érdemes partnerségben és párbeszédben lenni úgy, hogy mindenki épülhessen belőle.

5.MEDIÁCIÓS TOVÁBBKÉPZÉSEK

A képzéseket 2 külsős szervezet trénerre tartotta, akik az adott téma területen szakértőként dolgoznak. A kérdezéstechnika képzést, a Partners Hungary Alapítvány trénerre, a nehéz ügyfelekkel való konfliktuskezelési képzést, a Forsee Kutatócsoport trénerre tartotta.

I. Kérdezéstechnika továbbképzés

A mediációban az egyik kulcskézség a kérdezéstechnika, amiben a nyitott kérdéseknek van nagy jelentőségük, ezért esett a csoport választása erre a továbbképzésre.

A továbbképzés tanulságai

- Ha pozitív kérdéssel kezdünk, utána könnyebb lehet nehezebb témáról beszélgetni, mert akkor már ráhangolódhat az ügyfél a beszélgetésre.
- Ha túl tág a kérdés, akkor az segít, ha fókuszáltatjuk, amiről könnyebb már beszélni, pl. egy tevékenység, tárgy kerülhet a kérdés fókuszába, ami már megfoghatóbb.
- Ha valami pozitívra kell kimondani, átgondolni, az segíthet az ügyfélnek átkapcsolni a negatív tartományból.
- Ha azt kérdezzük, hogy pl. 3 dolgot soroljon fel, az jó kapaszkodó lehet.
- A konkrétumokra fókuszáló kérdésekre könnyebb válaszolni az ügyfeleknek.

Érdeemes építeni az előző kérdésünk válaszára és úgy tovább kérdezni, amikor egy részlethez szeretnénk közelebb menni.

Az előzetes információ befolyásolja azt, hogy mit fogunk kérdezni. Ezért nem ajánlott előzetesen nagyon informálódni az ügyről a delegáló szakemberektől. Az ügyfeleket magukat érdemes kérdezni a telefonos bejelentkezéskor és az előkészítőn. A témák ismerete után valamint, az ügyfelek állapota alapján, dönthetünk, hogy mediálható-e az eset.



Dilemma

- szabad-e kérdezni, „illetlennek” űnő kérdést? Fontos átgondolni, hogy miként tegyük fel a kérdést, mert lehet, hogy az segít, ha rákérdezzük valami olyanra, ami esetleg kényes téma, de pont ez segíthet, hogy tabuk nélkül beszélhessenek a felek.

Mit kérdezzük az ügyfelektől előzetesen ahhoz, hogy tudjunk dönteni, hogy vállalható-e az ügy és hogyan indítsuk a folyamatot?

- mi az ügy, amit szeretnének megbeszélni?

- mióta áll fenn ez a helyzet köztük?
- milyen a kommunikáció köztük most és az elmúlt időszakban?
- milyen a kapcsolat köztük?
- mit próbáltak eddig a fennálló helyzet megoldására?
- milyen eredménnyel járt?
- kik az ügy érintettjei?

II. Konfliktuskezelés nehéz ügyfelekkel továbbképzés

Fontos lehet, hogy időnként álljunk meg és beszélünk arról, hogy miként érezzük magunkat. A 3 fős közösség ideális, mert mindenki teljes energiával, azonos hangsúllyal tud részt venni.

Szabály: nem lehet tanácsot adni, kérdezni lehet, pl. számodra miért fontos ez? Kérdés – Hogy vagy most? Mi ad Neked támogatást, erőt mostanában?

Ahol tudunk nemet mondani, azok a helyzetek nagyon fejlesztőek lehetnek. A saját tapasztalatunk visszatérhet másoknál, de lehet, hogy éppen újszerű dolgot hallhatunk a másiktól. **Peter Block ír erről sokat a Makulátlan tanácsadás c. könyvében.**

- azok a helyzetek, ahol nem lehet nemet mondani, ott nincs jelentősége az igeneknek
- arra kéne bátorítani, ha másként látják a felek, akkor mondjanak bátran nemet

Hogyan lehet mindeközben a zárt ügyfelet az igenek felé mozdítani?

- a zsigeri arról is szólhat, hogy már el sem hiszi a másiktól, hogy valami olyat mondhat a másik, ami működőképes lehet. Mediátor – „jól érzem, hogy amikor a másik ajánlatot tesz, akkor...” Itt lehet a fájdalom, félelem amire érdemes rákérdezni az a szükséglet, pl. **mi adna Önnek biztonságot?** Nem a fájdalommentesség, ami hajt bennünket, hanem az, amikor lehetőséget lát meg az ügyfél? Kérdés lehet, hogy megengedem-e magamnak és a másinak, hogy lássuk a sérülékenységet?

Érdemes az ügyfeleket bátorítani, hogy ők keressenek olyan szakembert, aki jogilag vagy egyéb szempontból tanácsot tud adni, egy-egy jogszabályi vagy egyéb kérdésben. Segítsük az ügyfeleket, hogy megfogalmazzák a kérdést, mit tudnak tenni, hogy elinduljanak a lehetséges válaszokért, információkért. Ha ebben megállapodnak, akkor ez is lehet közös pont, ha közösen megállapodnak abban, hogy kit, mikor fognak felkeresni az infóért. A mediátornak nem kell tanácsadónak lenni, azért ülünk ott, hogy egy biztonságos közegben találják meg azt, hogy miket tudnak tenni, hogy az ügyben előre jussanak. Megkérdezhetjük – elég erős dolgokat mondott XY, mikor lesznek az érzései mások?

A saját konfliktusaiktól ne óvjuk meg őket, legyen tiszta helyzet, mondják ki, hogy mit tudnak megtenni és mit nem. Kérdés, hogy mi tesz jót a folyamatnak, ha engedjük a feleket vitatkozni vagy ha keretezzük? **Az is segítheti a folyamatot, ha magáról beszél az ügyfél.**

Többek között lehet a csendet használni eszközként, „Fontos, amit mond, de jobban segítené a mediációs folyamatot, ha arról beszél, hogy mi nyugtatja meg?”

Mediátorként az egót érdemes kint hagyni, nem azt nézi az ügyfél, mi egyéneként mennyit kommunikálunk az ülés alatt, hanem azt, **hogy miként megy előre a folyamat. Ez a szemlélet segíti a páros mediációban lévő szakembereket.** Ha a mediátorok megőrzik a nyugalmukat, az is sokat segít a konstruktív hangulatban. Amikor az ügyfél pszichiátriai betegsége ott van a térben, nagyon fontos az ítélet mentesség megjelenítése. Az akarat megfordításának művészete a mediáció.

Fontos az őszinte beszélgetés, ha nem mi akarjuk, akkor elkezdhetik az ügyfelek akarni. **Az elfogadással, nyíltsággal tudjuk segíteni az őszinte párbeszédet.**

Mi a cél valójában? – a megállapodás vagy a kommunikáció hosszú távú segítése.

A CSGYK-ban van erőforrás – ne mi mondjuk meg az ügyfélnek, hogy mit vegyen igénybe, hanem kérdésekkel próbáljuk megtámogatni, hogy szerezzen információt, gondolja át az igényeit. Kérdezzünk - **mennyi információja van arról, hogy milyen szolgáltatás érhető még el a CSGYK-ban vagy azon túl?** Van honlap, ahol a szolgáltatások fent vannak, onnét tudnak tájékozódni, nem kell a mediátornak tanácsot adnia. Mindig az a kérdés, hogy miként tesszük fel a kérdést, **amivel aktivizáljuk az ügyfeleket?**

Ha függésben (alkohol) jött valaki – mediátor mondhatja - úgy látom, hogy most nincs abban az állapotban, hogy el tudjuk kezdeni ma a mediációt. **Tudja-e vállalni, hogy legközelebb megfelelő helyzetben jön. Itt fontos, hogy ne ítéljük meg.** Várjuk őket vissza bizalommal, ezt az üzenetet adjuk át ilyenkor. Ne szégyenüljön meg, ez fontos. Kérdés, hogy tudunk-e bízni a felekben annyira, hogy majd megteszik, ami segít nekik? A mediátori ülésen az ügyfél és a mediátor is eldöntheti, hogy vállalja-e az ülést.

A magunkról való őszinte beszélgetés segítheti a mediátori munkánkat is, amikor figyelnek, ránk tudunk gondolkodni, ha nem ítélnék meg közben bennünket.

Az ellenállást gyakran az elfogadás segít átfordítani, ebben a mediátorok jó mintákat tudnak adni az ügyfeleknek.

6.MEDIÁCIÓS ESETMEGBESZÉLŐ CSOPORT

A projekt időszaka alatt, három alkalommal tartottunk megoldásfókuszú, mediációs esetmegbeszélő csoportot, ahol a különböző tapasztalattal rendelkező mediátorok tudtak támogatást adni az esethezó mediátoroknak. Az, hogy a különböző területen dolgozó szakemberek mediátorként szervezeten, fejlesztői szempontok szerint találkozhattak, segítette a közös szakmai nyelv megtalálását, egymás jobb megismerését és szakmai elfogadását.

Bár az intézményben évek óta vannak mediációk, eddig nem voltak rendszeresített esetmegbeszélő csoportok a lefolytatott ülésekről. A különböző helyeken képződött szakemberek nagy várárással ültek össze, hogy az eszköztárukból, egy olyan szinergikus találkozó jöhessen létre, ami mindenki szakmaiságát emelheti.

A mediációs esetmegbeszélő csoporton a Megoldásfókuszú Intervenció módszerét alkalmaztuk. A résztvevők egy jól struktúrált keretben kaptak lehetőséget egy-egy kérdés, elakadás, konkrét eset feldolgozására. A megoldásfókuszú intervenció fontos eleme az esetgazda erőforrásainak feltérképezése és visszajelzése a csoport által, továbbá olyan ötletek gyűjtése, amely a megoldás felé segítheti őt.

Az alkalmak egy óra hosszúságúak voltak, mindig egy nyitókörrrel kezdődött, majd a fennmaradó 45-50 percben beszéltek a hozott esetről, problémáról.

Szabályok, keretek, amelyek segítették a részvételt

- megszólalás: egyszerre egy ember beszélhet, E/1.
- a csend rendben van
- nyitott kérdések
- passzolási lehetőség

Nyitókör gyakorlatok

- szabad asszociációs módszerek
- természeti képek segítségével hangulatjelentés
- nyitott mondatok befejezése

Az esetmegbeszélő csoport folyamata
Az esetgazda vázolja, mely helyzetben / kérdésben van szakmai elakadása
A team értelmezési kérdéseket tesz fel. A kérdések célja leginkább, hogy az eset gazdájának segítse új szempontból megvizsgálni a helyzetet, s közelebb hozza új felismeréséhez. A csoportvezető igyekszik, hogy fókuszban tartsa az esetgazda erőforrásait, hogy lássa mennyi mindenre építhet és milyen az általa vágyott állapot.
Kérdések
<ol style="list-style-type: none"> 1. tényekről: mi? mikor? ki? hogyan? Nyitott kérdésekkel, miért-kérdések nélkül. 2. megcélzott jövőről: hogyan legyen másként? Mi lesz a hatása, ha úgy lesz, stb.? 3. arról, ami már megvan, működik: mit próbáltak már és mi jött be (legalább egy kicsit) és mi segített? és még mi? stb. 4. az erőforrásokról: hogy sikerült? hogy csinálta?
A csoporttagok elmondják, mi az, ami nagy benyomást tett rájuk az esetgazda elbeszéléséből, milyen erőforrásokat észleltek. Itt fontos, hogy az ügyről nem beszélünk, csak az egyénről!
A team tagjai elmondják gondolataikat, ötleteiket, képi asszociációkat az esetgazda által leírt helyzetet/kérdést illetően, mintegy ötletbörzét tartanak.
Az esetgazda röviden reagálhat a felmerült ötletekre: mi tűnik könnyen használhatónak? A csoporttagoknak is tartunk zárókört, hogy mennyire volt hasznos számukra az esetmegbeszélő csoport.

Az első alkalommal egy olyan esetet jártunk körbe, amelyben egy gyógyszeres beállítással élő pszichiátriai betegséggel küzdő férfi és volt felesége válási mediációja volt a téma. Az előkészítő beszélgetés során dilemmát okozott, hogy mennyire lesz képes a feszültséget viselni a férfi, akkor is, ha esetleg nem a neki kedvező megegyezés felé halad a folyamat. Az esetmegbeszélőn, az esethozót abban támogatta a csoport, hogyha a mediátorok mégsem ajánlanák a mediáció folytatását, akkor miképpen érdemes kommunikálni ezt a felek felé. Mindezt úgy, hogy ne érezzenek hibáztatást és fogadják el a szakmai döntést, de láthassanak egyéb perspektívát az ügyük rendezésére.

A második alkalommal egy olyan ügyről egyeztettünk, ahol a szülők a válás során egy nagyon egyenlőtlen lakhatási problémát hoztak be a mediáció folyamatába.

A mediátori kérdés fókuszában az állt, hogy ha nem látnak alternatívát az ügyfelek a megoldásra, ha nagy anyagi hátrányt szenvedhet az egyik fél és kevésnek tűnik az egyik ügyfél motivációja, akkor mennyire reális a mediáció folytatása?

A csoport abban tudta segíteni a mediátort, hogy megérezhette, hogy van szakmai szabadsága abban, hogy dönthet autonóm módon arról, hogy az adott ügy alkalmas-e mediációra vagy sem. A folyamat közben, ha nincs előrelépés 2-3 alkalom után sem, akkor lezárható a mediációs folyamat.

A harmadik alkalommal a kapcsolattartási szolgáltatásból delegálták az ügyfeleket a mediációba.

Itt a csoport olyan újszerű ötletekkel segítette a mediátort, ami egy nehéz ügyben egészen új perspektívákat hozott az esettel való továbblépésre. A helyzetet az komplikálja, hogy két kamasz gyerek is benne van abban az erőterben, ami a szülők közötti nézeteltérést újra élesztette. Így a megbeszélés során azokra a lehetőségekre is kitértünk, hogy miként lehetne a gyerekeket biztonságosan, de a véleményüket figyelembe véve indirekten vagy közvetlenül behozni az mediációs érdekegyeztetésbe

7.ÖSSZEFOGLALÓ, JÖVŐTERVEZÉS

Megismertük egymás szakmai eszköztárát, sokszor olyan dilemmákra derült fény, amelyek a hétköznapi működésünkben nem kerültek felszínre. Ahhoz, hogy ezek a kérdéskörök nyugvó pontra kerüljenek, szükséges rendszeresíteni az ilyen egyeztető alkalmakat. A havi találkozók a jövőben is teret engedhetnek a fejlesztői szemlélet továbbvitelére és a mediációs esetmegbeszélő csoportok rendszeresítésére. Nagy biztonságot adhat a mediátoroknak, hogy nincsenek elszeparálva a nehézségekkel, hanem egy folyamatosan fejlődni kész munkacsoportnak lehetnek a tagjai, ahol biztos keretek között lehet egyeztetni a felmerülő kérdésekről.

Tervezett témák a következő évre

- - gyermeki érdekek képviselte tágabb családtagokkal, szakértőkkel
- - szakmai titoktartás kérdésköre
- - utánkövetés
- - vagyoni kérdések/kompetenciák
- - pszichés problémákkal küzdő ügyfelek speciális igényei a mediációban
- - szakértők bevonása a mediációban

Nagyon sok kérdéskört érintettünk, ugyanakkor az időszűke miatt nem sikerült a teljesség igényével megállapodást kötnünk minden érintett szakmai kérdésben.

A 2020/2021-es év kihívása a pandémia hatása miatt a digitális kompetenciák fejlődésében is megmutatkozott, hiszen nem csak a munkacsoport működött online formában, hanem így a mediációkat is volt lehetőség biztosítani. Mind az ügyfelek, mind a szakemberek számára ez tűnt biztonságosnak és rugalmasnak. Elmondható, hogy minden szempontból kivitelezhető a mediációs szolgáltatás online módon, az adminisztrációtól a megállapodásig, ugyanakkor az ügyfelek stabil technikai és infokommunikációs háttere nélkül megoldhatatlan lett volna.

Az online mediációs munkafolyamat új motivációt is hozott a változással, mobilizálta az együttműködést, színesítette a munkafolyamatokat. Több alkalmazást is be lehetett építeni a megbeszélésekbe, mint például a jamboard, mentimeter, padlet, ami helyettesítette az offline eszközöket. A módszerek beépültek a szervezeti kultúrában, megvalósultak a hibrid megoldások is (félíg offline félíg online team), mely reményeink szerint a jövőben is a meetingek része marad.

2021. júniusában egy közös egyeztetést tartottunk a CSGYK munkatársaival arról, hogy a mediációs munkacsoport a projekt keretében milyen eljárásokat egységesített és hogyan lehet

az együttműködést növelni a szervezeten belül a delegálás, titoktartás, dokumentációk kérdéskörben a nagy szakmai stábben.

ESETTANULMÁNYOK

1. Bírósági eljárás előtti mediáció

Kata elhúzódó válása és a férjével való kommunikációs nehézségek miatt kereste meg a Budapest II. kerületi Család-és Gyermekjóléti Központot. Korábban nem volt kapcsolatban az intézménnyel, önként kereste meg telefonon a központot, mint kerületi lakos. Ismerős által hallott a mediációról, akinek már segített és úgy gondolta, mivel megrekedt az egyeztetés férjével, ezért megpróbálják a mediációt. Kata megbeszélte ezt Gáborral, a férjével, aki szintén nyitott volt erre a konfliktuskezelő szolgáltatásra.

Az előmediációra Kata jött először személyesen. Elmondta, hogy már egy éve külön élnek Gáborral, ő költözött el albérletbe. Két gyermekük született, akik már 11 és 13 évesek. A gyerekek maradtak az apukával a lakásban, mivel nem szeretne volna Kata, hogy a megszokott otthoni környezetből kimozdítsa a gyerekeket, ahol eddig nevelkedtek. A lakás Gáboré, a gyerekek is kötődnek és szeretik apjukat, Kata szerint apaként a legjobban gondoskodik gyermekeikről. Kata sokáig otthon volt a gyerekekkel, az egyik gyermek betegsége miatt. 10 éves kislánya mellől ment vissza dolgozni, ami már hiányzott Katának. Ekkor találkozott és szeretett bele egy kollégájába, akivel közösen tervezik a jövőjüket. Szeretne megállapodni, hogy mi az az összeg, amivel ő is újra tudná kezdeni az életét, hogy lakást vehessen és a gyerekekkel kapcsolatos iskolai dolgokban egyeztetne. Mivel az apai háztartásban vannak többen a gyerekek, ezért Kata fizet gyerektartást jelenleg. A kapcsolattartás rugalmasan működik, szinte fele-fele időben előre egyeztetve, ezen nem szeretne változtatni. A gyerekeket továbbra is közösen gyakorolnák. Kata szeretne megállapodni és elindítani a bírósági eljárást.

Gáborral is gyorsan tudtak a mediátorok időpontot egyeztetni. Elmondta, hogy sokáig nem fogta fel a történetet és még próbálkozott Katánál, hátha valahogyan helyre hozhatnák kapcsolatukat. 20 évig éltek közösen és Gábor még nincs túl érzelmileg a kapcsolaton, úgy érzi elárulta Kata, ami nehezíti a kettejük kommunikációját. Gábor jól működő egyéni vállalkozást vezet. Nem érti miért kellene fizetnie, mivel őt hagyták el és maradt a saját lakásában a gyerekekkel, amit örökölt, de ketten újítottak fel a felesége spórolt pénzéből. Az iskolai dolgokról azért gondolja, hogy beszélni szeretne Katával, mert a gyerekek abba a suliba járnak, ahol Kata és az új párja tanítanak. A kommunikációban és a szülői együttműködésben eltávolodtak egymástól, ami megnehezíti a gyereknevelést, ezt kiemelte Gábor. Ugyanakkor közös szülői felügyeleti jogot szeretne Katával, a kapcsolattartás rugalmasan működik, nem

akadályozzák a másikat és előre egyeztetik. Úgy érzi, most már képes lesz végig csinálni a válást, a bírósági folyamatot, amit ez idáig egyikük sem adott be a bíróságra.

Ugyan elismerte mindkét fél, hogy az érzelmi veszteségek miatt nehéz közöttük a kommunikáció, a mediátorok úgy ítélték meg a helyzetet, hogy a folyamatot jobban segítené, ha közösen folytatódna a mediáció. A mediátorok tájékoztatták a mediáció protokolljáról, a mediáció folyamatáról Katát és Gábort. A felek felkérték a mediátorokat írásban is a mediációs folyamatra, kitöltötték az adatlapokat az előmediáción. Majd rövid időn belül sikerült közös időpontot is egyeztetni, mivel mindkét fél motivált volt és önkéntesen vállalta a folytatást.

Mediáció

Két mediációs alkalommal találkoztak a mediátorok az ügyfelekkel. Az elsónél az érzelmi feszültség miatt a kommunikáció javítása érdekében a szülői együttműködési pontokon dolgozott többet Kata és Gábor. De mindhárom téma sorra került a három óra alatt. A második leülésnél a megállapodás pontosítására és az aláírásra került sor.

Az első megbeszélésre időben érkeztek a felek külön-külön. Gábor láthatóan feszült volt a helyzettől, zavarban volt. Egy tágas szoba nagy tárgyaló asztala köré ültek le, szembe egymással. Gondosan bekészítették a mediátorok a flipchart táblát, vizet, papírt és tollat. Kezdeként a mediátorok bemutatkoztak és megbeszélték kit, hogyan szólíthatnak, és a mediációs kereteket, szabályokat is felelevenítették. Az elején megköszönték a mediátorok az eljárásban való részvételt, ezzel is kifejezve, hogy méltányolják a helyzet rendezésére tett erőfeszítéseiket.

Kata kezdte a megszakítás nélküli időt, majd Gábor. Ugyan mindketten higgadtan beszéltek, érezhető volt, hogy izgulnak, de tisztelettel fogalmazták meg a hozott témákat, érzéseiket, szükségleteiket. E szakasz végén érződött, hogy mivel a mediátorok felé beszéltek, a feszültség is oldódott.

Közös témáik voltak: a kommunikáció/a szülői együttműködés, az iskolai kérdések menedzselése, anyagi kérdések.

A kommunikációval kezdtek, melynél úgy látszott könnyebben tudnak egyetértést kialakítani. Az írásbeli kommunikációt preferálták mindketten. Hétköznapi kommunikáció viberes üzenetekben történjen, amiben a praktikumok és aktualitások kerülnek fókuszba. E-mailben az időszakos kapcsolattartások és a nagyobb kiadások/elszámolások kerülnek megbeszélésre. A gyerekek iskolai menedzselésében abban állapodtak meg Gábor javaslatára, hogy fia iskolai dolgait Kata menedzseli, lánya tanulmányait pedig Gábor. (pl: szülői értekezlet, fogadó órák)
A nehezebb téma az anyagi kérdés volt. Azt az összeget szerette volna Kata, amit évekk

ezelőtt a még közös otthonukba fektetett, se többet se kevesebbet, mely hozzá járulna, hogy saját lakást tudjon venni és új otthont teremteni. Gábor végül elfogadta a Kata által kért összeg kifizetését, melyet részletekben tudott csak vállalni. Ebbe Kata beleegyezett.

A második mediációs találkozón a mediátorok írásba foglalták a szülők általi megállapodásokat, tisztázták a megállapodás pontjait. Aláírták három példányban, melyből mindkét szülő kapott egyet-egyet.

Összegzés

A mediátor páros többedik alkalommal dolgozott együtt, jó összhangban, sokat egyeztetve. Az eset tanulsága, hogy a válási folyamatban nem mindegy mikor kerülnek mediációba a felek, vagyis érzelmi szempontból hol tartanak az elválásban, hogy mediálható-e az eset. Itt a két fél figyelt egymásra és törekedtek az együttműködésre, kontrollálva az érzelmi veszteségüket. Az egész folyamat alatt nyugodt és tisztelettel hangnemben beszéltek egymással a szülők. A döntést meghozták, hogy elválnak, a saját maguk és gyermekeik számára a legjobbat szeretnék volna kihozni a helyzetből, tovább lépni. A mediátoroknak pedig pozitív visszajelzés, hogy az írásos megállapodást a válási folyamatban is hasznosítani tudták.

2.Családon belüli konfliktus mediálása

Családon belüli konfliktus jutott a tudomására a pedagógusnak és mivel neki már volt egy korábbi nagyon jó tapasztalata a mediációval illetve a facilitált megbeszéléssel kapcsolatban, megajánlotta a szülőknek ezt a lehetőséget.

Az anya felvette a kapcsolatot a mediátorral. Először azt gondolta, hogy közte és gyermeke között legyen mediáció, de az előkészítő beszélgetésből kiderült, hogy az anya és az élettárs között van az igazi konfliktus a gyermek nevelése körüli egyet nem értésük miatt. Az anya már az elköltözést fontolgatta és abban sem bízott igazán, hogy az élettársa bevonható lesz- e a folyamatba. Az anya végül meggyőzte párját, hogy vegye fel a kapcsolatot a mediátorral.

Az első mediációs ülésen nyilvánvalóvá vált, hogy az anya nagyon határozott, domináns, az élettárs pedig mindenben próbál alkalmazkodni az anya elvárásaihoz. Problémájuk van a kommunikációval egymás felé, az érzelmeik kifejezése is gondot okoz és ennek a két dolognak a nehezítettsége miatt az együttműködésük nagyon nehézkes.

Általában a gyermek körül alakulnak ki a legnagyobb feszültségek közöttük; amikor csak ketten vannak, mindkettőjük elmondása szerint jól érzik magukat. Ezt valószínűleg a gyerek is érezte, hiszen akkor voltak jellemzőek az extrém viselkedési reakciói, „hisztijeji”, amikor a szülők

közösen voltak vele. Ezt a nevelőapa nagyon nehezen tudta kezelni, esetenként elhumorizálta a helyzetet, hogy oldja a feszültséget. Kicsit féltékeny is volt a gyerek a felnőttek egymáshoz fűződő viszonyára.

Ezt az alapvetően is nehéz együttélést még jobban megnehezítette a digitális oktatás, az anya és a gyerek ketten együtt voltak otthon míg a férfi dolgozott.

Az anya konkrétan meg tudta fogalmazni az elvárásait: - a nevelőapa kérdezzen, ha nem ért valamit a gyermekkel kapcsolatban, - mutasson érdeklődést irántuk, - legyenek egyértelmű és világos szabályok a gyermek irányába, amit mindketten következetesen betartanak...

A beszélgetés során kiderült, hogy a nevelőapa ezekkel egyet is ért, de az is világossá vált, hogy az anya őt a hétköznapiakban nem hallgatja meg, itt a mediációs folyamatban viszont kénytelen és ez nagyon megnyugtató volt a férfi számára. Mindkét mediátor ügyelt erre a folyamatban. A nevelőapa hajlott minden változtatásra, amiben meg tudtak egyezni, ezt aztán két ülés között alkalmazni is próbálták a gyakorlatban: napirend, higgadtság, nyugodt kommunikáció a gyermekkel, életterek különválasztása, tévénézés időtartamnak meghatározása, párbeszéd a szülők között az aktuális dolgokról amikor a gyermek már elaludt, az anya támogatása a napi rutinban az élettárs részéről.

Három mediációs ülés volt. Ahogy haladt előre a folyamat egyre inkább világossá vált, hogy az anya nem tudja elismerni a nevelőapa változását, változtatását a gyermek nevelésével kapcsolatban, nem tud pozitív visszajelzést adni számára. A mediátor nyitott kérdésekkel, átfogalmazásokkal próbálta az anya számára világossá tenni, hogy a férfi minden változtatást megpróbál és szeretne abba az irányba változni, ami az anyának megfelelő lehet. Sőt, változik is folyamatosan. Egy ponton az anya megérezte, megértette, hogy neki is változnia kell. Változtatnia kell a hozzáállásán és el kell/kellene ismernie a férfi pozitív irányú fejlődését, de erre nem volt képes. A megértés megszületett benne, de nem tudta ezt átültetni a gyakorlatba. Az anyagi függése a férfitől szintén gátolta őt a változásban, változtatásban.

A mediátorok egyike volt a domináns kérdező, átfogalmazó a folyamatban, másikkal a folyamat mederben tartására, a keretek betartására figyelt.

Ennek köszönhetően maradt benne a folyamatban a nevelőapa, aki itt kapott lehetőséget a tényleges megszólalásra, végig kellett hallgatnia őt az anyának, akinek ez nagyon nehezére esett. Az anya azonban minél inkább megélt a folyamat során a saját anyagilag kiszolgáltatott helyzetét, eszköztelenségét, tehetetlenségét, annál inkább veszítette el a motivációját a folyamat iránt. A harmadik ülésen felmerült a párterápia, mint további lehetőség a kettőjük kapcsolatának rendezésére, de csak érintőlegesen.

Elkövetkezett a nyári szünet, a gyermek nyári táborba ment, mindenki kiszabadult az otthoni bezártság alól, a szülők „fellélegeztek”, hiszen a gyermek, mint konfliktusaik forrása kikerült az együtt töltött idő nagy részében, a napi időbeosztás is visszatérhetett a régi kerékvágásba: a korábbi páros programok, edzés, vacsora kettesben...

Abban állapodtak meg a mediátorokkal a felek, hogy a nyár végén visszatérnek és folytatják tovább a folyamatot...nem jöttek el szeptemberben. Talán egy újabb ülésen el lehetett volna juttatni őket a felismeréshez, hogy párterápiában kellene rendezniük a konfliktusaikat, nem biztos, hogy a mediáció a megfelelő eszköz a számukra.

Az ő esetükben megnyugtató a jövőre nézve, hogy mivel van már (a nevelőapa részéről nem is rossz) tapasztalatuk mediációs folyamatról, a konfliktusok felerősödésekor, bármikor használhatják a mediációt, mint eszközt.

3. Házaspár bírósági szakasz előtt

A családdal esetenmenedzser kollégánk foglalkozik, az ő javaslatára kérték a mediációt. A szülők válófélben vannak, az anya kizárólag e-mail-ben akar kommunikálni az apával. Az apa szeretne személyes megbeszéléseket. Két kiskorú gyermekük van, az idősebb hatodik osztályos, a kisebb alsós.

A mediáció fő témája a kapcsolattartás. Jelenleg közös a szülői felügyelet, nincs bírósági döntés a kapcsolattartás szabályozásáról. Az anya a XVI. kerületben lakik, a gyerekek oda járnak iskolába. Az apa a II. kerületbe költözött, egy egyházi fenntartású idősothton gondnoka, és így kapott szolgálati lakást. Abban nem volt konfliktus, hogy kinél hány napot és mikor legyenek a gyerekek. Az átadás átvétel helye azonban folyamatos vitákba torkollott. Az anya ragaszkodott az Örs Vezér térhez, az apa a Széll Kálmán téren akarta a találkozózt. Felmerült, hogy váltva történjen az átadás, de a ki-mikor kérdésben nem sikerült megegyezni.

Először külön időpontban ismerkedtünk meg a felekkel.

Az apa, József jött először. Elmondta, hogy volt egy családja, amit a felesége szétrombolt. Erzsébet sokáig nem dolgozott, otthon volt a gyerekekkel, ő tartotta el a családot. Két éve Erzsébet úgy döntött, hogy nem tud otthon maradni, dolgozni akar, és elment egy Kft-hez takarítani. A főnöke kikezdett vele és Erzsébet a szeretője lett. Ő ezt biztosan tudja. Erzsébet persze tagad, az elejétől fogva, de a napnál is világosabb, hogy a szeretője. József ezt megérti. Szerelmes lett. Meg is bocsátana, ha bevallaná, és bocsánatot kérne, majd visszatérne a családhoz. De Erzsébet mindent tagad azóta is. A főnök elő is léptette, ki tudja milyen munkára, szerinte nem kell dolgoznia, hiszen szeretők. Adott neki egy autót is, azzal közlekedik azóta. Nagyon reméli,

hogy a mediáció során tisztázódik ez a szerető nem szerető kérdés, és legalább nekünk nem hazudik Erzsébet. A kapcsolattartásról is szeretne beszélni, mert a gyerekek az elsők, és az a legfontosabb, hogy nekik jó legyen. Ő kész mindent megbocsájtani, és kibékülni a feleségével. Erzsébettel néhány nap múlva találkoztunk. Az első perctől kezdve nagyon feldúlt volt. El akar válni ettől a férfitől. Ez az ember a földre tiporta az önbecsülését, amióta dolgozik állandóan azt hallgatta, hogy semmi sem jó otthon, mindent rosszul csinál, elege van. Amióta József elköltözött otthonról, legalább nyugalom van. De naponta küld e-maileket neki, elmondja mindennek, és telefonon is zaklatja, úgy-hogy ő már fel sem veszi a telefont. Mert meddig mehet el egy ember? Meddig kell ezt eltűrnie? A házasság elejétől kezdve József beleszólt mindenbe, és lenézte őt. De rájött, hogy ez nem normális! Dolgozik, adminisztrátor egy Kft-nél, ahol megbecsülik, pénzt keres, eltartja magát és a gyerekeket. Mellette még ő fizet Józsefnek, azért mert elköltözött otthonról. Havonta fizet neki 20 000Ft-ot. Így állapodtak meg. Az apa tartásdíja levonódik a lakáshasználati díjból, amit az anya fizet apának a tulajdonrészre való tekintettel. Az egyéb, gyerekek utáni költségeket Józseffel felesben kéne kifizetni, de minden fillérért könyörögni kell, valamint elviselni a szóáradatot, ahogy őt szidja. A kapcsolattartás átadásánál is miért kéne neki a Széll Kálmán térre menni minden alkalommal? Neki az rengeteg idő, komoly idővesztés. József is el tudja hozni a gyerekeket az Örs vezér térre.

Az előmediációt követően egy mediációs találkozó volt. Időben érkeztek, hozták a gyerekeket is, mert nem tudták kinél hagyni őket. Szerencsére intézményünkben abban az időtartamban gyerekklub van, ezért a gyerekek becsatlakoztak a többiekhez.

A szülők feszültek voltak. A szükséges nyomtatványokat kitöltötték, és újra elmondtuk a mediáció kereteit és szabályait. Rövid időre kicsit oldottabb lett a hangulat. Az anya kezdte a beszélgetést, és elkezdte felsorolni, hogy mit vár a mediációtól, miben szeretne megegyezést. Az átadás-átvétel kérdése mellett, kitért a nagylány iskoláztatással kapcsolatos, valamint a kisfiú sportolással kapcsolatos kérdéseire. Szóba került a lakás eladása is, mivel a lakás közös tulajdon, eladása után kezdhetne új életet mindkét fél. Zsófi hatodik osztályos. Beadják a jelentkezést a közeli gimnáziumba. A barátnői is ott szeretnének továbbtanulni. Zsófi jár online matematika előkészítőre. Az előkészítő díjának a felét fizesse az apa. Ábel sportol, focizik. Már az óvodában elkezdte, nagyon szereti. Ez is pénzbe kerül. Valamint az apa, amikor nála vannak a gyerekek, nem viszi el edzésre.

Az apa rövid ideig tudta szó nélkül hallgatni Erzsébetet. Folyamatosan közbevágtott és szerette volna a megcsalásra és a szeretőjére terelni a szót. Erzsébet kijelentette, hogy nincs szeretője, nem is volt. Ennek ellenére, ahogy az apa szóhoz jutott, szidalmazni kezdte az anyát.

Igyekztünk elejét venni a kiabálásoknak, de nagyon nehéz volt elfogadtatni a férfivel, hogy így nem beszélhet itt (sem) egy nővel. Időről időre a normális hangvételt felváltotta a trágár szidalmazás, majd újra visszatereltük a beszélgetést az eredeti témákhoz. József nagyon nehezen tudta elfogadni, hogy a mediációnak nem témája Erzsébet létező vagy nem létező szeretője, és itt csak arról lehet beszélni, amit mindketten témaként elfogadnak. Az apa érzelmi állapota és sértettsége nem tette lehetővé, hogy az anya felé érzett indulatai nélkül tudjon foglalkozni a felmerülő kérdésekkel. Zsófi továbbtanulását nem akarta támogatni, mert nem szeretné, hogy a gyerek a XVI. kerületben járjon középiskolába is. Matematika előkészítőt nem fog fizetni, ha kell, majd ő tanul Zsófival, mindig jó matekos volt. Ábelt nem viszi el a focira, mert szerinte a gyerek péntek délután már fáradt, ha az anya akarja, vigye el ő, és utána vigye ki az apához Pasarétre. A lakás eladásról egyelőre szó sem lehet, persze, majd Erzsébet felveszi a gyerekek után járó pénzt, vesz magának lakást, ahova beköltözik a szeretőjével. Még mit nem. A háromórás megbeszélés után egyetlen kérdésben tudtak megállapodni a szülők. Megbeszélték, hogy havonta változik a gyermekek átadásának a helyszíne. Ezt fél évre előre, hónapokra lebontva, írásba foglaltuk. Ezen a ponton a feszültségek már lecsengőben voltak, József megkönnyebbült, lehetősége volt szidalmazni Erzsébetet, (még akkor is, ha folyton leállítottuk) aki egyébként nem állt vele szóba. Erzsébetnek megkönnyebbülés volt, hogy időről időre leállítottuk József kirohanásait, így békésebben zajlott a mediáció, mintha kettesben kellett volna beszélniük.

Összefoglalva a tapasztalatokat, látható volt, hogy József és Erzsébet számára a mediáció nem megfelelő szolgáltatás. Érzelmi- indulati állapotuk még más támogatást igényelt. Ebben a helyzetben Józsefnek szüksége lenne egyéni terápiára is, ami segíthet feldolgozni, hogy a felesége nem akar vele élni. Ebben a nehéz érzelmekkel terhelt állapotban a válást segítő családterápia jelenthet még segítséget a szülőknek.

4. Kamaszmediáció

Gábort (apa) a gyámügyi osztályról irányították a Család- és Gyermejkölési Központba. Az apa több alkalommal tett panaszt a „gyámhivatalban”, mert lánya, a 13 éves Dalma hónapok óta nem tart vele kapcsolatot, mondvasínált indokokra hivatkozva.

Az ügyintéző meghallgatta mindkét szülőt és a gyermeket is, majd mediációt javasolt a további intézkedések előtt.

Az előkészítő beszélgetések 3 körben zajlottak. A szülőkkel külön-külön, valamint Dalmát és testvérét a 16 éves Ákost együtt hallgattuk meg.

Gábor az előkészítő beszélgetésen feszült, ideges, jelenlegi felesége aznap szült, hozzá készül a kórházba. Az újszülött a harmadik közös gyermek a feleségével, a másik két kicsi 3 és 5 évesek. Gábor az ötvenes évei közepén jár, első házasságából 2 felnőtt fia van, akik nem tartják vele a kapcsolatot. Második házasságából született Dalma és Ákos. Az apát a felnőtt fiúkkal elvesztett kapcsolat miatt különösen érzékenyen érinti Dalma „lázadása”. A szülők heti váltásban nevelik a gyereket. Ákos rendszeresen tartja magát a szabályozáshoz és minden második héten az apával van. Dalma indokai Gábor számára nem értelmezhetőek. A gyerek arra hivatkozik, hogy az agglomerációból bejárni kényelmetlen, nem tud a barátaival találkozni hétvégén, mert az apa nem engedi el, a külön óráról későn ér haza. Az apa szerint a gyerekek kell a felnőtthez alkalmazkodni, problémát okoz az is, hogy Dalma édesanyja jobb anyagi körülményeket biztosít, engedékenyebb, így neki nagyon nehéz felvenni a versenyt. Elmondja, hogy a volt apósával volt közös a vállalkozásuk, így a válás után nehéz helyzetbe került. Most az édesanyjával élnek közös ingatlanban, de külön lakásban. Vállalkozó most is, de szerény nyereséggel. A két gyerekek közös szobája van az apánál és a három kicsinek is. „Nálam nem lehet válogatni az ételekben, mindenki azt eszi, ami éppen van, Dalmának ez nem tetszik”. Amikor még járt az apához, akkor is mindig felhívta az anyját és vele osztotta meg a napi történéseket. „Amikor nálam van, velem kell megbeszélnie a dolgait.” - mondta felháborodottan. „Ákossal minden rendben van, Ő tud alkalmazkodni, jól tanul, jó nevű gimnáziumba jár műszaki érdeklődésű, mint én.” „Dalma művészlélek, nem alkalmazkodik, konfrontálódik a feleségemmel is, lejárkál enni és panaszkodni édesanyámhoz, aki elkényezteti, mindig főz neki, amit kér, így sohasem tanul meg alkalmazkodni”. „Megtiltottam neki, hogy plusz munkát adjon a kívánságaival a nagymamának” „Az apával kapcsolatot tartani kötelező, a fiaim is csak felnőtt korukban távolodtak el. Nagyon rosszul esik, hogy a gyerekek az anyjuknál találkoznak a fiúkkal, mi köze Helgának az én fiaimhoz, megtiltom, hogy fogadja Őket”

A kérdéseinkre válaszolva, mindig visszatér oda, hogy ő most nehéz helyzetben van, szereti Dalmát, de neki kell az apa körülményeihez igazodni, itt van három kicsi gyerek, szabályok vannak, nincs jólét, mint anyánál. Főleg az anya jó anyagi helyzetére és engedékenységére vezeti vissza a gyerekekkel való konfliktusát.

Anya Helga, pénzügyi területen vállalkozó, negyvenes évei második felében jár, a gyerekekkel együtt érkezik. Amíg anyával beszélünk a gyerekek biliárdoznak az intézmény közösségi terében. Helga is a szüleivel közös ingatlanban él, külön lakrészben a gyerekekkel és jelenlegi élettársával. Nehezen éli meg Dalma és az apa közötti konfliktust, de úgy érzi neki a gyerek mellett kell állnia. Támogatja, hogy rendeződjön ez a konfliktus, mindkét gyerekre rossz

hatással van ez a feszültség. Értelmetlennek tartja Gábor szabályait, rugalmasabb együttműködést szeretne. Feszült, tanácstalan. Egyetért a gyerek érveivel, mert a különórák valóban a városhoz kötik és egy kamasz gyereknek fontosak a barátai is. Ő most két tűz között érzi magát, mert a hivatal is elvárja tőle a kapcsolattartás előremozdítását és a gyerek meg tőle várja a támogatást, árulásnak érezné egyszerűen kötelezni Dalmát. Egyedül nem tudja ezt megoldani, Dalma nagyon megmakacsolta magát. Az idősebb testvérekkel jó viszonyban van, hiszen gyerekkorukban ő biztosította és támogatta az apjukkal való kapcsolatukat, nem érti miért kéne megszakítaniuk a kapcsolatot? Már felnőttek.

Dalma és Ákos együtt ülnek be a beszélgetésre, édesanyjuk az előtérben várakozik. Dalma dacos, extravagáns „művészi” öltözéke ellentéte Ákos egyszerű, szerény megjelenésének. Kérdéseinkre indulatosan reagál, azt feltételezi, mi rá akarjuk beszélni, hogy kötelező tartania a kapcsolatot az apjával. Árad belő a panasz. Az apja nem érti meg, nem engedi sehova, minek kell oda menni, mikor csak a szobájában ül, még a nagyihoz sem mehet le. Szereti a kistestvéreit, de elege van abból, hogy minden róluk szól. Réka a mostani feleség is csúnyán beszélt vele, nem hívhatja fel az anyukáját sem. Ákos csak bólogat, tulajdonképpen egyetért Dalma sérelmeivel, de elmondja, hogy neki nincs problémája az apai kapcsolattal, sokat tanul, a barátaival az anyás héten találkozik, megértik, hogy vidékről nem tud csak úgy felugrálni. Dalma barátai nem értik ezt meg. Ha egyszer az apai héten van a barátnője születésnapja, ha nem megy el megsértődik és nem lesznek barátok. Ákos javasolja hugának, hogy ajánljon fel valamit, amit meg is tud tenni, így az apja elfogadóbb lesz. Dalma a beszélgetés végére megnyugszik. Megérti a mediáció szabályait és a lényegét, hogy itt Ő is elmondhatja mit szeretne.

Mediáció

Elég nagy a feszültség a levegőben. A legnagyobb helyiséget választjuk, hogy kényelmesen elférjen mindenki.

Dalmát szólítjuk először. Azzal kezdi, hogy szeretne bocsánatot kérni, hogy megbántotta Rékát, aki nincs jelen, de Gábort ezzel megnyerte és oldódott a kezdeti feszültség. Dalma elmondta, hogy nem szeretne egy teljes hetet ott tölteni, de 4 napot igen, főleg a külön órák miatt. Ha valamilyen elfoglaltsága van hétvégén, legyen lehetőség máskor pótolni.

Gábor felajánlja, hogy legyenek közös programok, ne csak unatkozzon a szobában. Megerősíti, hogy nagyon szereti és javítani szeretne a kapcsolatukon.

Ákos szeretne legálisan kapcsolatot tartani az idősebb testvérekkel. Apa beleegyezik, hogy mikor nála vannak, akkor is meglátogathatja a bátyjait.

Helga javaslatot tesz, hogy a családi ünnepek akár Réka vagy a kistesók születésnapja, akár az ő párja és a nagyszülők születésnapja miatt is legyen lehetőség arra, hogy a gyerekek részt vehessenek a családi eseményeken függetlenül attól, kinél vannak éppen. Mindkét szülő részt vehessen a gyerekek iskolai rendezvényein, akkor is, ha nem az ő hete. (versenyek, ballagás, évzáró, évnyitó, szülői) Megegyeztek abban is, hogy Dalma, Gábor és Réka, családterápián fognak részt venni kapcsolatuk rendezése érdekében.

Mivel az előkészítő beszélgetésen mindenki megértette a szabályokat és valóban az egyezsége törekedtek, mindenki motivált volt a helyzet rendezésével kapcsolatban, így a mediátorok feladata a keretek ismertetése, a beszélők megszólítása és az összefoglalás volt. Az utánkövetés miatt és a nyári szünetre vonatkozó kérdések átbeszélésére, három hónappal később újra összeültünk.

Ezen az ülésen a cél az volt, hogy átbeszéljük hogyan sikerült a megállapodást betartani. A családtagok elégedettek voltak a megállapodással, sikerült minden résztvevő szükségleteire választ adni és elfogadni egymás igényeit. Dalma, Gábor és Réka sikeresen részt vettek a családterápián, sikerült rendezni a konfliktusaikat. Dalma és Réka igazán bizalmas viszonyba kerültek. A kislány a testvéreihez is nagyon ragaszkodik és lázadása idején a nagymama is nagyon hiányzott neki. Ákos boldogan számolt be arról, hogy többször aludt a bátyjánál apás héten is, ilyenkor a barátaival is tudott találkozni. Gábor elégedett volt fejleményekkel. Helga megnyugodott, de váratlanul feltette a kérdést: „Ha minden rendben van, miért mentél be gyámhivatalba, hogy nem megy a határozat szerint a kapcsolattartás?” Mi is kérdőn néztünk Gáborra, aki zavartan válaszolt: „, Hogy legyen írásos nyoma, annak, hogy nem a határozat szerint működik” A mediációs megállapodást be lehet foglalni a határozatba, de ezt nem akarta egyik fél sem, mert remélték, hogy, ha Dalma megnyugszik, visszaállhat az eredeti felállás. Helga elmondja, hogy Gábor ismételt bejelentését követően, ő bevitte a megállapodást a „gyámhivatalba”.

Ezen az ülésen megállapodtak a nyári szünetről és arról, hogy az eredeti megállapodás szerinti kapcsolattartáson még nem változtatnak.

Összegzés:

Ebben a mediációban már az elkészítő beszélgetések alatt sikerült a **panaszokat szükségletekké átkeretezni** és felekkel megértetni, hogy **mindenki igénye egyformán jogos**.

Elsősorban Dalma bizalmát kellett elnyerni. Ákos is segítette testvérét az indulatmentes kommunikációban. Közösén dolgozták ki otthon hogyan fogják elmondani mit szeretnének.

A mediációs ülésre a résztvevők ebben a szellemben érkeztek és meg tudták fogalmazni a szükségleteiket vádaskodás nélkül. Kérdésekkel és összegzéssel támogattuk a folyamatot, nem

volt szükség arra, hogy az ülés alatt átkeretezzük a felek mondatait, mert az előkészítő beszélgetésen felkészítettük őket arra, hogyan tudják megfogalmazni az igényeiket. A felek bíztak a mediátorok által létrehozott biztonságos tér kereteiben, így minden résztvevő számára kielégítő egyezség született, amit szívesen tartottak be. Gábor nem az elégedetlensége miatt ment a „gyámhivatalba”, hanem mert számára fontos volt az a biztosíték, amit a hatóság írásos jegyzőkönyve nyújt számára, hiszen onnan indult a folyamat és a megállapodást ideiglenesnek szánták, ezért nem akarták határozatba foglaltatni. Akkor még nem bízott abban, hogy Dalma nem gondolja-e meg magát. Mivel a megállapodásban szerepelt a kapcsolatuk javítása érdekében a családterápia, ezért a terápiás folyamat után okafogyottá vált a bizalmatlansága, ezt ő is belátta az utánkövető beszélgetésen.

5. Óvónők közti mediáció

Óvodai iskolai szociális segítő kereste meg a mediátorokat. Két, egymással párban dolgozó óvónő egymás közötti konfliktusuk miatt már nem kommunikálnak egymással. Ez nagyon megnehezíti a gyerekekkel végzett közös munkát. Az óvoda vezetője kérte meg őket a mediációs beszélgetésre, hátha sikerül enyhíteni a feszültséget, és újra együttműködésre biztatni őket. Mivel az óvónőket is nagyon zavarja a megromlott kapcsolatuk, ezért mindketten várják a mediáció lehetőségét.

Telefonon kerestek meg bennünket, az időpont egyeztetése után előmediációs beszélgetésen ismerkedtünk meg, külön-külön a felekkel.

Évával beszélünk először. Ő már húsz éve dolgozott az óvodában. Marcsi szeptemberben kezdett, régóta óvónő ő is, néhány évvel fiatalabb csak Évánál. Éva kezdetben nagyon örült Marcsi érkezésének. Sokat beszélgettek arról, hogy milyen típusú foglalkozásokat szeretnek tartani a gyerekeknek. Éva nem szereti a színezőket, természetes anyagokkal szeret dolgozni a gyerekekkel, mindig az évszaknak megfelelő termékekkel, levelekkel, virágokkal. Elve, hogy a gyerekek ne előrajzolt mintákat színezzenek, fessenek ki, hanem saját alkotásokat hozzanak létre.

Marcsi az első időben lelkesen, Évával egyetértve tartotta a foglalkozásait. Azt is megbeszélték, hogy ki-hova teszi a gyerekek munkáit, vagy ha nagyobb lélegzetű alkotás készül, akkor azt hol tárolják.

Ahogy az idő telt, egyszer csak előkerültek a színezők. Előfordult, hogy Éva a megbeszél helyre tette az alapanyagokat, de Marcsi átrendezte az adott asztalt, polcot. Amikor Éva rákérdezett, hogy ezt miért csinálta, Marcsi megsértődött.

Egyre jobban elmérgesedett a helyzet, ma már nem is beszélnek egymással. Mindenki saját terv szerint foglalkozik a gyerekekkel attól függően, hogy ki a délelőtti. A szülői értekezletet is Éva tartotta meg egyedül, Marcsi nem akart részt venni rajta.

Éva szeretné megbeszélni Marcsival, hogy mi módon tudnának újra összhangban dolgozni. Marcsival nagyon nehezen sikerült időpontot egyeztetni. Végül megtörtént és ő is eljött az első megbeszélésre. Érzelmileg nagyon megterhelte az Évával való konfliktusa, beszélgetés közben többször el is sírta magát. Az első nehézség talán a színezőkkel volt. Amikor Évával először beszéltek, Éva nagyon határozottan kijelentette, hogy itt nem használnak színezőket. Ő úgy van ezzel, hogy kirakja az asztalra, aki akar bármikor elvehet egyet kiszínezni, a szabad játék része lehet a színezés is. Ezt el is mondta Évának, aki elfogadta, hogy a szabad játék gyanánt persze színezhettek a gyerekek. Aztán meg eltűntek a színezők az asztalról. Az első találkozás alkalmával ő is nagy egyetértést élt meg leendő kolléganőjével, de ahogy telt-múlt az idő, egyre nehezebb volt Évával a kommunikáció. Ha feltett egy kérdést Évának rendszerint azt a választ kapta, hogy csináld ahogy akarod. Ha megkérdezte Évától, hogy mi a probléma, Éva kitérő választ adott, vagy nem is válaszolt. Nagyon lelkesen jött ide dolgozni, de már azon gondolkodik, hogy másik óvodát keres. Pedig a gyerekekkel nincs semmi baj, szereti őket és a gyerekek is szeretik. A szülőkkel is jó a kapcsolata.

Marcsi is szeretné rendezni a viszonyát a másik óvónővel, így megbeszéltük, hogy együtt folytatjuk a megbeszéléseket.

Mivel a két óvónő egymást váltotta, és nem tudtak helyettesítést szervezni a mediáció idejére, csak késő délutáni kezdést tudtunk egyeztetni, ahová mindketten el tudtak jönni. Az első ülés után két hónap telt el, mire újra találkoztunk, és másik mediátor kolléga kapcsolódott be a munkába. Ezért úgy döntöttünk, hogy külön hallgatjuk meg őket, mindenki kap fél órát, majd utána folytatjuk együtt.

Marcsival kezdtünk, aki nagyon jókedvű volt. Elmondta, hogy időközben összebarátkozott más kolléganővel, akiktől megtudta, hogy Éva ugyanígy viselkedett az előző váltótársával is. Azt tudja magáról, hogy hangos, temperamentumos, ez is lehet, hogy zavarja Évát. Még az is lehet, hogy féltékeny rá, mert a gyerekek nagyon szeretik, és a szülőkkel is jóban van. Őt zavarja Éva rendetlensége is, az asztalon szanaszét hagy mindent, és amikor reggel bemegy az az első, hogy takarítania kell utána. Azt reméli tisztázhatnak néhány dolgot. Ő szeretne erről a rendetlenségről beszélni. Azt is szeretné, hogy az ünnepi készülődéseket meg tudják beszélni, mégiscsak egyeztetni kell a Húsvétról, és az Anyák napjáról. Ha az óvodában nem is beszélnek, de a közösen vitt programokat együtt kell csinálni, és felosztani a feladatokat.

Ezután Évával folytattuk. Éva nagyon halkán kezdett beszélni, és látszólag végig figyelt arra, nehogy kihallatszódjon, amit mond. Valószínűleg hallotta Marcsit (mi nem gondoltuk, hogy ennyire lehet az előtérben hallani azt, ami a szobában zajlik, de lehetett). Éva megtörtebb volt, mint az első alkalommal. Elmondta, hogy már csak fél évet dolgozik az óvodában, utána a 40 évvel nyugdíjba megy, ő már csak nyugalmat akar. Ő is szeretné tisztázni a feladatokat és közösen átbeszélni a fontos ünnepi készülődéseket. Örül annak, hogy Marcsi beilleszkedett, és a gyerekek megszerették, mert így majd lelkiismeret furdalás nélkül válik meg a csoportjától. Ezután behívtuk Marcsit is. Összefoglaltuk mindkét óvónő felvetését, és megkezdtuk a tárgyalás folyamatát. Különösebb indulatok nélkül tudtak beszélni egymással. Olyan történetek is előjöttek, amit külön egyikük sem vetett fel, de sikerült tisztázniuk néhány félreértést. Az ünnepi készülődést és a feladatok leosztását meg tudták beszélni, ezt sikerült a megállapodásba is összefoglalni. Meg tudtak állapodni abban is, hogy az asztal melyik felén lehetnek elől az Évához tartozó holmik, és melyik fele marad üresen Marcsinak. A színező használatának kérdésében végül is úgy állapodtak meg, hogy Marcsinál használhatják, de utána Marcsi beteszi a fiókba, hogy ne Évának kelljen elrakni a gyerekek elől. Sikerült a fenti kérdésekben megállapodást kötniük, és a megbeszélés végül is kölcsönös melegegedéssel zárult, mindketten úgy érezték, hogy a másik meghallgatta a nehézségét, problémáját, és próbált konstruktívan megállapodásra jutni. Ugyanakkor érezhető volt, hogy Éva közeli nyugdíjba menetele minkettőjüknek nagy megkönnyebbülés.

Felajánlottuk, hogy ha szeretnének még közösen továbbmenni, nyitottak vagyunk egy újabb alkalomra. Nem éltek a lehetőséggel.

6. Sétáló mediáció

A II. kerületi Család-és Gyermekjóléti Központban családsegítő szakember delegálása kapcsán kerültek a szülők mediációs szolgáltatásba, védelembe vételi eljárás ideje alatt. Az édesapa, Tibor kereste meg központunkat, hogy a gyerekeiről semmilyen információja nincs és kezdeményezte a veszélyeztettség feltárását.

A szülők - Tibor és Júlia - évekkkel ezelőtt elváltak, mindketten már új párkapcsolatban élnek és családot alapítottak. Két közös gyermekük született, egy fiú és egy lány, akik iskolás korúak, kiskamaszok. Komoly vagyoni, üzleti kérdésekben elhúzódó peres eljárások, rendőrségi ügyek futnak a háttérben évek óta. A konfliktusos válás, majd az elhúzódó kapcsolattartási eljárások következtében a szülők között elmérgesedett a kapcsolat olyannyira, hogy nem beszélnek egymással, mikor már a gyermekjóléti központhoz kerül az eset.

Mindkét szülővel, Tiborral és Júliával is először előmediációban külön-külön találkozott a két mediátor. A mediáció folyamatával és a protokollal kapcsolatos szabályokról tájékoztatták a szülőket a mediátorok. Tibor és Júlia is elmondták a hozott témáikat, kitöltésre kerültek a dokumentumok. Mivel az eljárás önkéntesen igénybe vehető, ezt hangsúlyozva úgy tűnt mindkét felet meglepte és kedvezőleg hatott rájuk egymástól függetlenül, oly sok év pereskedés után.

Mivel az évek alatt több bírósági és rendőrségi eljárás is zajlott, a felek bizalmatlanok voltak, csak önmaguk nézőpontja volt a fókuszban és az évekkel ezelőtti rendőrségi eljárások útvesztőiben történt sérelmeiken rágódtak és egyéb vitás nézeteltéréseiken civakodtak. Az édesanyánál voltak elhelyezve a gyerekek, az apukának kapcsolattartási joga volt. A kapcsolattartás nem működött semmilyen formában, mely az évek alatt fokozatosan romlott meg. Hónapok is kimaradtak egy-egy láthatás között, hogy a gyerekek az apával találkozhattak volna. Közterületen, semleges helyszínen történtek ezek a találkozások, átadások. Megnehezítette az együttműködést a szülők új partnereinek bekapcsolódása is, akik aktívan részt vettek a konfliktusokban, volt, hogy a gyerekek előtt. Ezekről mindkét szülő beszámolt az előmediációban.

Az apa gyámhivatali eljárást kezdeményezett kapcsolattartás elmaradása és pótlása kapcsán a gyámhivatalnál, de nem történt változás. Az édesanyát pénzbeli bírságra is kötelezték az elmaradt kapcsolattartások miatt, de ennek ellenére sem tudott megvalósulni az apa-gyerekek kapcsolattartása. Volt, hogy találkoztak, de nem mentek el vele a kamaszodó gyerekek. Ezért az édesapa a bírósághoz fordult, gyermekelhelyezés megváltoztatása ügyében.

A bíróság úgy döntött, kapcsolattartás akadályoztatása és szülői elidegenítés miatt az édesapának adja a gyermekek felügyeleti jogát és kapcsolattartást szabályoz az édesanyának, feltételezve, hogy a másik félnél meg tud valósulni a kapcsolattartás a külön élő szülővel. A kommunikáció a felek között megszakadt és semmiféle együttműködés nem volt közöttük a gyermekeik kapcsán, csak az ügyvédjeik által történtek az egyeztetések, több bírósági eljárás is folyamatban volt a szülők között. Ekkor delegálta a családsegítő mediációs szolgáltatásba Tibort és Júliát.

A felek az alábbi témákat hozták be mediációba: kommunikáció kialakítása szülő-szülő között, a gyerekek apához történő átköltözésének megsegítése, átbeszélése. Mivel a felek hosszú ideje nem kommunikáltak és feszült volt a kapcsolat közöttük, a biztonságos helyzet/környezet megteremtése érdekében a mediátorok sétáló mediáció mellett döntöttek. Vagyis külön-külön kezdenek a felek két külön helyiségben és a két szoba között hozzák vizik az információkat a mediátorok.

Az előmediációt követően az időpont egyeztetés a közös sétáló mediációra sem volt egyszerű. Hosszabb folyamatot, több hetet vett igénybe, mire mindenki számára megfelelő időpontot találtak a szülők. Júlia és Tibor külön érkeztek, két egymástól távol lévő szobában foglaltak helyet. Húsz perces váltásokban történt a mediáció. Először az édesapával kezdődött, mivel ő volt a kezdeményező, majd az édesanyával folytatódott, figyelve az egyensúlyra és az időkeretre.

Az első téma a kommunikáció kialakítása volt. Nagyon passzívak és zártak voltak az elején a szülők az ügyvédek és az egyéb támogatók nélkül, de ez rövid idő alatt oldódott az első téma bevezetésénél. Rögtön az elején kiderült, hogy Tibor nem szeretné kiszakítani a gyerekeket az anyai környezetből, ahol évek óta nevelkedtek. A kommunikációban pedig írásos formában, e-mail, sms formában, több információt szeretne gyermekei fejlődéséről, iskolai előmenetelükről, valamint rendszeres kapcsolattartást. A megbízhatóság, őszinteség és kiszámíthatóság mindkét fél számára fontos értéként jelent meg. Júlia számára nehezítette a kommunikációt félelme a korábbi tapasztalatok miatt. De elismerte, hogy Tibor tájékoztatása és a kommunikáció írásos formája vállalható a részéről is a gyerekek fejlődése ügyében.

Az időkeretet sikerült tartani és mivel a 2-2 váltást követően a mediátorok úgy ítélték meg, hogy a kommunikációban való együttműködés nyitottsága és higgadtsága miatt, a harmadik 20 perces váltás után az utolsó órára összeültetik a feleket. A téma a gyermekek átköltözése apához, a bírósági végzés végrehajtása volt. Az apa elmondta, hogy ha meg tudnak állapodni a kapcsolattartásban akkor ő nem ragaszkodik a gyerekek lakóhelyének megváltoztatásához. Júlia nem igazán tudott erre reagálni, érezhető volt a bizonytalansága, passzivitása. Úgy tűnt végül, hogy mindkét félnek szüksége lenne jogi információra vagy valaki külső támogató megerősítésére. Mikor ez felmerült a mediátorokban, hogy kik lehetnének még bevonható személyek a megállapodás elősegítése kapcsán, kiderült, hogy az új partnerkapcsolatok erős befolyással bírnak mind Tibor, mind Júlia döntési helyzetében. Abban maradtak a mediátorok a szülőkkel, hogy mivel nyitottak az egyeztetésre és kölcsönösen törekednek gyermekeik érdekében a legjobb megoldást kidolgozni, ezért egy következő időpontig egyeztetnek a partnereikkel és visszajeleznek a mediátoroknak. Júlia és Tibor is békésen, nyugodtan távoztak a központból a háromórás mediációból, mely hosszú idő után egy párbeszéd kezdetét jelentette. A második alkalomra nem került már sor, mivel a szülők visszajelezték, hogy új házastársaik nem kívánnak részt venni a mediációs folyamatban. Ugyanakkor a felek felismerve, hogy semleges támogató bevonásával esetlegesen hatékonyabban tudnának megállapodni, jogi tanácsadóikkal egy új mediációs folyamatba kezdtek, de már nem a család-és gyermekjóléti szolgálatnál, hanem egy külső szervezetnél. Ebbe az új mediációs folyamatba viszont több más

korábbi jogi, vagyoni vitás eljárásukat is bevitték, mely oly sok konfliktust okozott Tibor és Júlia életében, mely akadályozta a közös gyermekeik nevelésében való együttműködést, a továbblépést.

7. Iskolai szociális segítő delegálja a szülőket mediációba:

A több éve külön élő, de még bírósági úton nem rendezett válási, - gyermekelhelyezési -, kapcsolattartási ügyek esetében általában konkrét probléma megjelenésekor merül fel az igény a felekben a helyzetük és ezzel együtt a gyerekek helyzetének rendezésére. Esetünkben a pedagógus figyelt fel a középiskolai felvételi során, hogy a szülők véleménye sok mindenben nem egyezik meg: - ki, hol és mikor tanul a felvételre készülő gyermekkel? - mennyi időt tölt egyik és másik háztartásában? - a többi gyermek kapcsolattartása hogyan alakuljon akkor, ha a legnagyobb állandóan az apánál van a tanulás miatt? – egyáltalán kinek a háztartásában legyenek a gyerekek a továbbiakban?

Az iskolai szociális segítőhöz irányította a pedagógus a szülőket. A kapcsolatfelvétel alkalmával mindkét szülő elmondta saját álláspontját az ügygel kapcsolatban és arra jutottak, hogy a mediáció módszerével megpróbálnak egyezsége jutni. Annál is inkább, mivel az anya korábbi próbálkozása, hogy ügyvédnél egyezzenek meg a válás és gyermekelhelyezés ügyében sikertelennek bizonyult; az apa nem fogadta el, amit az anya felajánlott az ügyvéden keresztül. Az apa magának a válásnak a tényét sem volt képes elfogadni a mai napig.

Az anya vette fel a kapcsolatot először a mediátorral. Elmondta, hogy a gyerekekkel történő kapcsolattartás ügyében szeretné a mediációt és jó lenne, ha az apa végre megértene, hogy már nem lesznek egy pár többé, de a gyerekek miatt valamilyen megállapodásra kell jutniuk. Az apa az előkészítő beszélgetés alkalmával nagyon lelkesen állt a folyamathoz, bár más volt a célja, mint az anyának. Már ekkor nyíltan kommunikálta, hogy a mediátoroknak “családegyesítő” szerepet szán. Hiába próbálták megértetni vele, hogy nem erről szól ez a folyamat, az apa ezt nem vette tudomásul.

Egy mediációs ülésre került sor. A mediátorok irányításával párbeszéd alakult ki a felek között. Az anya józanul, az elmúlt külön töltött évek alapján meg tudta fogalmazni az igényeit, elvárásait a kapcsolattartás tekintetében. Az apa ezzel szemben manipulatív és időnként teátrális eszközökkel ismét kísérletet tett a család újraegyesítésére, ebbe a mediátorokat is próbálta bevonni. Több év elteltével sem tudta belátni azt, hogy az anya döntése végleges a házasságuk tekintetében és a gyermekek sorsa érdeklí az anyát jelen pillanatban leginkább, ebben szeretne megállapodásra jutni. A mediátoroknak folyamatosan ebbe a mederbe kellett az apát

visszaterelni. Ez látszólag sikerült is, az apa belátta, hogy amiről az anya beszél annak van létjogosultsága beleegyezőnek és együttműködőnek mutatta magát, bár azt továbbra sem értette, hogy az anya miért nem megy vissza hozzá. Úgy tűnt, hogy talán meg is tudnak egyezni. Amikor abba a fázisba jutott a folyamat, hogy leírják a megállapodásukat, majd aláírják azt, az apa meglepetten állt a kb. 3 óra alatt kialakított “közös” álláspont előtt. “Ezt most alá kellene írni? Hát, nem egészen erre gondoltam. Akkor ez mit is jelent pontosan? Akkor inkább megkérdezem az ügyvédtől, hogy mik a lehetőségeim, milyen jogaim is vannak...”- és nem született meg a megállapodás.

Nem egyedi esettel állunk itt szemben. Gyakran előfordul, hogy mivel nem ugyanaz a szándék vezérli a feleket, próbálnak ugyan látszólag együttműködni, kompromisszumos megoldásokat találni egymás igényeinek figyelembevételével, de ha a mediáció végén nem érik el rejtett céljaikat, a megállapodás nem születik meg. Természetesen ez azzal is együtt jár, hogy a mediátorokat megpróbálják saját pártjukra állítani céljaik elérése érdekében. Ez nagyon nagy odafigyelést kíván, a folyamatért a mediátorok felelnek.

Ezek az esetek sem hiábavalók, annak ellenére, hogy érdemi megállapodás nélkül záródnak. Sokszor a felek hosszú idő eltelte után itt kommunikálnak egymással újra érdemben egy konkrét téma mentén. A mediáció keretei között mindenkinek alkalma van megfogalmazni az igényeit, elvárásait. Végig kell hallgatni egymást. Elmondhatják azt, amit esetleg évek óta tartogatnak magukban. Még az is előfordulhat, hogy később vissza lehet térni egy újabb alkalommal a témára, ahol megszülethet az a konszenzus, ami mindenki érdekeit figyelembe veszi és mindenki el is tudja fogadni azt.

8. Több szereplős mediáció

Márta kapcsolattartási problémák miatt, korábban már felkereste a Család- és Gyermejkölési Központot. A mediációt javasolták neki, amivel hosszú ideig nem élt.

Azért kereste meg újból a kollégát, mert a helyzet teljesen elmérgesedett, egyáltalán nem kommunikálnak a szülők, többször volt rendőrségi intézkedés a kapcsolattartás akadályozása miatt. Mindkét szülő magasan kvalifikált értelmiségi.

Az előkészítő beszélgetésen Márta elmondja, hogy a volt férjével a házasságuk alatt is sok konfliktus volt, bántalmazásra is sor került. Ez 9 évvel ezelőtt történt. Mindketten újra házasodtak. A kisfiú Balázs 10 éves. Két kisebb testvére van és apánál is most született a kistestvér. Márta és volt férje András egyáltalán nem beszélnek egymással, ha muszáj akkor e-mail-t vagy sms-t küldenek, de ez is feszültségekkel, kölcsönös vádaskodással terhelt, így Márta

időnként letiltja. Balázs önállóan megy ki a sarokig, ahol az apa várja a kapcsolattartások idején. Egyre gyakrabban jelent beteget, nem akar menni, apa nem hiszi ezt el, így rendre rendőrségi intézkedést kér. Tájékoztatjuk arról, hogy bántalmazás esetén nem tudjuk vállalni a mediációt. Ő azt kéri a férje és a volt párjának a felesége is legyen jelen, ez biztonságot ad neki és András felesége is jó, ha eljön. Tájékoztatjuk, hogy ez csak akkor lehetséges, ha az érintettek belegyeznek. A sétáló mediációra tett javaslatot is elutasítja, azt mondja erre nincs szükség, értelmes emberek, András sem fog balhézni egy intézményben, fontosabb a hírneve annál. A konfliktus főleg azon van jelenleg, hogy Márta nem készíti össze ruhákat Balázsnak, mert úgy gondolja legyen az apánál is külön ruhatár. Nem adja oda a bérletet, sem a korcsolyát a hétvégi programokra. Szerinte más szabályok vannak apánál, főleg mióta a kicsi megszületett, ezt Balázstól tudja. Sms-t küld, ha Balázs beteg, de ezeket András nem hiszi el és rendőrséggel „cirkuszol” a ház előtt.

András az első beszélgetésben, arról panaszkodik, hogy Márta és a férje bosszúból akadályozzák a kapcsolattartást, mert megszületett új feleségével a közös kislányuk és ez nem tetszik nekik. Balázssal minden hétvégén nagyon színes programokat szerveztek, de most erre kevesebb idő van a kicsi miatt, ezért többet számítógépezhet. Magas gyerektartást fizet, ezért nem gondolja úgy, hogy a hétvégék miatt külön ruhatárat kéne beszereznie, főleg mivel egyre ritkább a kapcsolattartás, így ki is nővi addig. A korcsolya drága dolog, ha egyszer van neki, miért kéne kettő belőle, mikor tőle kapta karácsonyra. Van BKV bérlete, örültség jegyeket vásárolni a programokhoz, ha nem autóval mennek. Szándékosan a konfliktusok elkerülése miatt a sarkon várja meg a gyereket és egy utcával távolabb parkol, így séta közben tudnak beszélgetni. Balázs eddig szeretett nála lenni, a testvér születése óta rendszertelen a kapcsolat, mindig betegségeire hivatkoznak, de orvosi igazolást nem mutatnak. Neki is megfelel, hogy mindkettőjük házastársa jelen legyen.

Mediáció

Gondosan előkészítettük a legnagyobb helyiséget, távolabb helyeztük egymástól a székeket.

Márta férje nem vette le a kabátját, láthatóan feszeng, a szék szélén ül karba font kézzel.

A mediáció szabályait ismertetjük, kiemeljük, mennyire fontos a nyugodt hangvételi kommunikáció.

András és Márta is egyenlő időben elmondja a problémát, amiről beszélni szeretne. Többször átkeretezzük a vádak szükségletekre. Összefoglaljuk, amit elmondtak és megajánljuk a témákat: nevelési kérdések; ki-mit biztosít a kapcsolattartás idejére; a felek közti kommunikáció. Rita, András felesége őszinte érdeklődéssel reagál Márta kéréseire, örömmel hallgatja meg, hogyan segíthetne Balázsnak. Támogatja, hogy közös szabályokat hozzanak

nevelési kérdésekben. Zsolt, Márta férje nem folyik bele a párbeszédbe, de mikor a ki-mit biztosít a hétvégére témához érünk, indulatosan szól közbe, hogy Andrásnak van elég pénze, hogy ruhákat vegyen és biztosítani tudja az utazási költségeket is. Ők nem engedhetik meg maguknak, hogy pótolják a tönkretett és elhagyott dolgokat. Visszajeleztük neki, hogy értjük, hogy szeretné, ha vigyáznának a dolgokra és aggódik Mártáért, most ezért vagyunk itt, hogy beszélni tudjanak a témákról a közös érdekek mentén.—András elmondja, hogy a gyerek születése körül sok kiadásuk van, többek között Balásznak is igyekeztek saját szobát kialakítani. Rita vállalja, hogy figyel arra, hogy minden ruha jó állapotban kerüljön vissza. Jó néhány gyereknevelési kérdésben is sikerült közelíteniük: pl: fogmosás, számítógépezés szabályozásában is megegyeztek. A korcsolyán és a BKV bérleten hosszabb ideig ment az egyezkedés. A korcsolyát, mivel András vette, végül odaadják, de kérik, hogy hozzák vissza mert hétközben is használja Balázs az iskolában. Márta a BKV bérletben nem engedett, de a diákigazolványt, TAJ kártyát lemásolják és a másolatot odaadják. András vállalta, hogy most már a kicsi elég idős, fél éves, több ideje lesz megint színes programokat szervezni. A kommunikációval kapcsolatban megegyeznek, hogy Márta és Rita tartja a kapcsolatot, így kevesebb lesz a feszültség. Erre a megoldásra a kérdéseken keresztül jutottak és megnyugtató volt számukra, hogy visszajeleztük nekik, mennyire jó, hogy megértik egymás szükségleteit. Figyelni fognak arra, hogy Balázs hétvégén és a szünetekben ne szoruljon háttérbe a kicsi miatt, beszélgetni fognak vele, hogy könnyebb legyen elfogadni a helyzetet.

A megállapodást írásba foglaltuk, de végül nem írták alá mert közben Zsolt és András összeszólalkoztak, Zsolt megmakacsolta magát és nem volt hajlandó aláírni. Összegzésül elmondtuk nekik, hogy a mediáció így is hasznos lehet, mert Márta és Rita most először beszéltek egymással és mindketten pozitívan álltak egymáshoz. Ez aláírás nélkül is működhet, amennyiben a megállapodás mindenki számára elfogadható, nem okoz gondot betartani. Zsolt nem tudott ezen az alkalomon sem felülkerekedni a haragon, András a vele való ellentét miatt nem írta alá. Felajánlottuk, hogy ha később készen állnak, lehetőség lesz újra összeülni és átbeszélni, hogy mit sikerült megvalósítani és mire lenne még szükségük. Elmondtuk, hogy más szolgáltatásokat is igénybe tudnak venni, akár egyénileg,

Összegzés: Ez a történet sok dilemmát vetett fel. Az előkészítő beszélgetések után, hosszan vívódtunk, hogy vállalható-e ez a mediáció egy 10 évvel ezelőtti bántalmazó kapcsolat esetében, amiben a harag még mindig tart. Végül a témák hétköznapisága billentette arra a mérleget, hogy vállalható. Mindkét fél magasan kvalifikált értelmiségi és András felesége is, ellenben Zsolt nem. Hittünk Mártának, amikor arra hivatkozott, hogy volt férje nem fog egy intézményben jelenetet rendezni. Nem számoltunk viszont Zsolt indulataival, kisebbségi

komplexusával, ezért is hiba volt kihagyni a többi résztvevővel az előkészítő beszélgetést. Zsolt végig feszült volt, nem működött együtt, de mivel a tárgyalás menete jól haladt nélküle is, nem láttuk szükségét külön tárgyalásnak, többször próbáltuk őt is oldani, hogy értjük, hogy mit érez, de ő kényszernek érezte, hogy egyezkednie kéne, mikor neki igaza van.

Nagyon rosszul éltük meg mediátor társammal együtt, hogy végül nem írták alá a megállapodást, de a két nő közötti pozitív kapcsolódás mégis előbbre viszi az ügyüket. Nem volt megállapodás, de mégis szeretnénk volna nyomon követni, hogy mi történik, ezért felajánlottuk, hogy keresni fogjuk őket és ebbe beleegyeztek. A megkeresés alkalmával beszámoltak arról, hogy jól működik a kommunikáció Márta és Rita között, a férfiak kerülnek egymást, de rendszeres a kapcsolattartás. Balázs is elfogadta a kistestvérét és vannak programok is. Márta panaszkodott a számítógépezés miatt, de összességében pozitívan értékelte a változásokat.

MELLÉKLET

A munkacsoportban a titoktartással kapcsolatban felmerültek kérdések, amelyekre a szervezeti GDPR szakértő válaszai az alábbiakban olvashatóak.

Milyen információkat adhatunk át mediátorként, a szervezetben dolgozó, mediációs ügyfelet delegáló szakembereknek?

Az intézményben nyújtott közvetítői tevékenység célja, a Mediációs Protokoll szerinti megvalósítás

- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében
- a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást, ide nem értve a 62/E. § és a 132. § (6) bekezdése szerinti közvetítői eljárást

A Mediáció Protokoll szerint az intézmény által nyújtott közvetítői tevékenység a gyermekjóléti szolgáltatás keretében működő közvetítői tevékenység A Gyvt. 135. § (1) bekezdése szerint a gyermekjóléti alapellátást nyújtó szolgáltatás, intézmény fenntartója, vezetője, szakmai munkakörben foglalkoztatott munkatársa jogosult a gyermekjóléti szolgáltatás nyújtása és megtétele, mindezek ellenőrzése, valamint biztosítása során az e törvényben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése céljából a Gyvt. 135. § (2) bekezdésében meghatározott adatokat kezelni. A Gyvt. 15. § (2) bekezdés a. pontja szerint a gyermekjóléti szolgáltatás a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátás, melynek fogalmát a Gyvt. 39. §-a adja meg. A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a Gyvt. 39. § (4) bekezdése szerint a gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztettség megszüntetése érdekében a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében.

A Gyvt. 135. § (2) bekezdés szerint a gyermekjóléti szolgáltatáshoz kapcsolódóan az alábbi adatokat lehet kezelni:

a) a gyermek

aa) személyazonosító adatainak, társadalombiztosítási azonosító jelére és adóazonosító jelére vonatkozó, személyazonosító igazolványával, lakcímet igazoló hatósági igazolványával, diákigazolványával, közgyógyellátási igazolványával, oltási könyvével kapcsolatos,

ab) anyanyelvére vonatkozó,

ac) családi jogállására vonatkozó,

ad) veszélyeztetettségének megállapításához szükséges és elégséges adatainak, így különösen vagyoni helyzetére, környezetére, élelmezésére, ruházatára, lakhatási viszonyaira vonatkozó,

ae) megfelelő ellátásához, gondozásához szükséges és elégséges adatainak, így különösen a személyiségére, magatartására, személyes kapcsolataira, szokásaira, tanulmányi eredményeire, neveltségi állapotára vonatkozó,

af) egészségi állapotára vonatkozó,

ag) büntetlen előéletére, illetve a vele kapcsolatos hatósági, bírósági eljárásokra, határozatokra vonatkozó,

ah) kóros szenvedélyére vonatkozó,

ai) áldozattá válásának körülményeire vonatkozó, a bűncselekmények áldozatainak segítségéről és az állami kárenyhítésről szóló 2005. évi CXXXV. törvény (a továbbiakban: Ást.) 16. § (2) bekezdés *a)*-*c)* pontjában meghatározott,

aj) fényképére, a róla készített mozgóképre vonatkozó,

ak) hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzetére vonatkozó;

b)-a szülő, törvényes képviselő, befogadó szülő

ba)-személyazonosító, és a társadalombiztosítási azonosító jelére vonatkozó,

bb) vagyoni helyzetére, munkahelyére, iskolai végzettségére, kapcsolataira vonatkozó,

bc) gyermekneveléssel összefüggő, így különösen életvezetésére, nevelési magatartására vonatkozó,

bd) egészségi állapotára vonatkozó,

be) büntetlen előéletére vonatkozó,

*bf)*áldozattá válásának körülményeire vonatkozó, az Ást. 16. § (2) bekezdés *a)*-*c)* pontjában meghatározott;

c) a gyermek

ca)-testvéreinek személyazonosító és társadalombiztosítási azonosító jelére vonatkozó,

cb)-saját gyermekének személyazonosító és társadalombiztosítási azonosító jelére vonatkozó,

*cc)*kapcsolattartásra jogosult hozzátartozójának személyazonosító és társadalombiztosítási azonosító jelére vonatkozó,

cd) lakóhelyén életvitelszerűen tartózkodó személyek személyazonosító és személyes körülményeire vonatkozó,

ce) sorsának megtervezése szempontjából jelentőséggel bíró személyek, így különösen a korábbi gondozók, szomszédok elérhetőségére vonatkozó,

cf) házi orvosának, védőnőjének, ha gyermekek napközbeni ellátásában, óvodai, iskolai nevelésben részesül, a napközbeni ellátást nyújtó szolgáltató, intézmény, a nevelési-oktatási intézmény vezetőjének elérhetőségére vonatkozó, valamint a gyermek veszélyeztettségének megelőzésében, képességeinek, mentális állapotának fejlesztésében, vizsgálatában közreműködő intézmény, szakember elérhetőségére vonatkozó,

d)-a javítóintézetben ellátott fiataalkorúnak, és a vele a javítóintézetben együttesen elhelyezett gyermekének

da) személyazonosító, valamint a társadalombiztosítási azonosító jelére vonatkozó,

db) anyanyelvére vonatkozó,

dc) megfelelő javítóintézeti ellátásához, neveléséhez szükséges és elégséges adatainak, így különösen a személyiségére, magatartására, személyes kapcsolataira, szokásaira, tanulmányi eredményeire, neveltségi állapotára vonatkozó,

dd) egészségi állapotára vonatkozó,

de) büntetlen előéletére, valamint a vele kapcsolatos hatósági, bírósági eljárásokra, határozatokra vonatkozó,

df) kóros szenvedélyére vonatkozó,

dg) áldozattá válásának körülményeire vonatkozó, az Ást. 16. § (2) bekezdés *a)*-*c)* pontjában meghatározott,

dh) a kapcsolattartáshoz való jogának biztosítása érdekében a vele kapcsolattartásra jogosult személyek személyazonosító,

di) a javítóintézet utógondozó részlegén történő ellátás biztosítása érdekében szükséges és elégséges adatainak, így különösen vagyoni helyzetére, környezetére, élelmezésére, ruházatára, lakhatási viszonyaira vonatkozó,

dj) részükre az ellátás folyamatos biztosítása, engedély nélküli eltávozás esetén a felkutatásuk segítése céljából - személyleírására és különös ismertetőjegyeire vonatkozó adatainak a kezelésére.

A Gyvt. 135. § (6) bekezdése szerint a gyermekjóléti alapellátást nyújtó szolgáltató, intézmény fenntartója, vezetője, szakmai munkakörben foglalkoztatott munkatársa az érintett személyazonosító adatait, valamint a gyermek Gyvt. 135. (2) bekezdésben meghatározott adatait a 15. § (1)-(5) bekezdései szerinti célból egymásnak átadhatják.

A titoktartást felülírja- e a gyermekvédelmi tv., vagyis, ha bántalmazás vagy elhanyagolás gyanúja bejön a medibe? (megszakítjuk és jelzést teszünk és erről az elején tájékoztatjuk az ügyfeleket).

- A közvetítők és az esetmenedzserek is a gyermekjóléti alapellátást nyújtó szolgáltató munkatársai, így a Gyvt. 135. § (2) bekezdése szerinti adatok egymásnak a Gyvt. 135. § (6) bekezdése alapján átadhatóak. A személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók a Gyvt. 17. § (1) bekezdése szerint jelzőrendszeri tagok. A gyermekjóléti szolgáltatás személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátás, így a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató jelzőrendszeri tag. A jelzőrendszeri tagok a Gyvt. 17. § (2) bekezdése alapján kötelesek jelzéssel élni
 - a) a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál,
 - b) hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

A jelen levelem elején utaltam a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény 26. § (1) bekezdésére, mely szerint a közvetítőt a titoktartási kötelezettség akkor terheli, ha törvény másként nem rendelkezik. A Gyvt. eltérő rendelkezése a Gyvt. 17. § (2) bekezdése, így az felülírja a közvetítői tevékenységről szóló törvény szerinti titoktartási kötelezettséget. (Erre azért adja meg a jogszabály a lehetőséget, mert az intézmény a gyermekjóléti szolgáltatás keretében nyújt közvetítői tevékenységet.)

Adhat-e a mediátor információt a családsegítőnek, ha ő delegálta az ügyfeleket a medibe?

- a családsegítő is a gyermekjóléti alapellátást nyújtó szolgáltató munkatársa, így a Gyvt. 135. § (2) bekezdése szerinti adatok a Gyvt. 135. § (6) bekezdése alapján átadhatóak.

Miután magánokirat a mediációs megállapodás, kell e iktatni a megállapodást, mint a mediációs mappa része?

- igen, minden az intézményben keletkezett iratot iktatni kell az intézmény iratkezelési szabályzatának rendelkezései alapján.

Van e joga a mediátornak átadni a megállapodást a családsegítőnek?

- a Gyvt. 135. § (2) bekezdése szerinti adatok adhatóak át, ha ettől eltérő adatokat is tartalmaz a megállapodás, akkor azokat nem lehet átadni, csak az érintettek hozzájárulásával.

Ha iktatásra kerül a megállapodás, akkor ez az családsegítő vagy esetmenedzseri akta dokumentációjának is a része, vagy pedig marad a mediációs akta része és az ügyfelek továbbítják?

- A mediációs szolgáltatás keretében keletkezett irat a mediációs akta része. Amennyiben adatátadásra kerül sor, akkor a másolatok kerülnek átadásra, így az eredeti irat marad a mediációs mappában. Képtelenség lenne követni, hogy éppen hol van az irat, ha nincs az eredeti példány a keletkezési aktában.

Ha kötelezik védelembe vételi eljárásban mediációra az ügyfelet, a titoktartási kötelezettség mellett mennyi információt adhat át a mediátor?

- a Gyvt. 135. § (2) bekezdése szerinti adatok adhatóak át.

Felhívom a figyelmet a Gyvt. 33. § (1) és (2) bekezdésére, mely szerint a szolgáltatás megkezdése előtt tájékoztatni kell az igénybe vevőt az ellátás tartamáról és feltételeiről. Ebbe megítélésem szerint beletartozik az is, hogy az igénybe vevőt tájékoztatjuk a Gyvt. 17. § (2) bekezdése szerint jelzési kötelezettségről. Jó gyakorlat egyébként az, ha a közvetítői szolgáltatást igénybe vevő felek aláírják a hozzájárulást, hogy jogosult vagy átadni a megállapodást a családsegítőnek, mert akkor nem kell vizsgálni, hogy szerepelnek-e a megállapodásban a Gyvt. 135. § (2) bekezdésében meghatározott adatokon felüli adatok is.

Jogsabályok

- A titoktartásról- [2002. évi LV. törvény a közvetítői tevékenységről - Hatályos Jogsabályok Gyűjteménye \(jogtar.hu\)](#)
- 2002-es Ktv - [2002. évi LV. törvény a közvetítői tevékenységről - Hatályos Jogsabályok Gyűjteménye \(jogtar.hu\)](#)
- Gyermekvédelmi mediáció – gyámhivatali eljárás
- Alapvető Jogok Biztosának jelentése a mediációról - [OneTouch 4.6 Scanned Documents \(ajbh.hu\)](#)