



SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

**ÚTMUTATÓ A KONFLIKTUSKEZELÉSI  
ELJÁRÁSOK LEHETŐSÉGEIBEN  
CSALÁDSEGÍTŐKNEK,  
ESETMENEDZSEREKNEK**  
Fókuszban a mediáció, mint alternatív  
konfliktuskezelési eljárás

**2022**

**Budapest**

Jóváhagyta

Csizi Péter helyettes államtitkár

2022.08.19.

**Belügyminisztérium Szociális Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság**

EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-0001 kiemelt projekt  
Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet  
Székhely: H-1142 Budapest, Ungvár u. 64-66.

**SZÉCHENYI 2020**



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

### Tartalom

Bevezetés .....	3
A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakemberek felkészültségének kritériumai a konfliktuskezelésben .....	4
A konfliktus terminusának lehetséges meghatározásai, konfliktus megjelenése a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakemberek munkájában .....	4
A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakemberek munkája során megjelenő konfliktushelyzetek és azok konfliktuskezelési eszközei .....	8
Konfliktuskezelési technikák a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban .....	10
Mediáció, mint konfliktuskezelési technika a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban .....	15
A mediáció célja .....	19
Delegálás folyamata .....	19
Kapcsolatfelvétel .....	23
Mediációt előkészítő szakasz .....	23
Mediációs megbeszélés.....	24
Zárás, a mediáció kimeneti lehetőségei.....	25
A mediátor feladata a mediációs ülés befejezését követően, figyelembe véve a lehetséges kimeneteli lehetőségeket .....	27
A mediáció működési keretei .....	27
Jogszabálytár .....	29
Mellékletek .....	30



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁLPOLITIKAI INTÉZET

### Bevezetés

Jelen útmutató a mediáció, mint konfliktuskezelési technika bemutatása, mely kiegészítő információt, lehetőséget biztosít a család- és gyermekjóléti szolgálatoknak, valamint a család- és gyermekjóléti központoknál szociális segítő munkát végző szakembereknek.

Ezen útmutató célja, hogy a gyakorlatban dolgozó szakemberek **a szociális segítő tevékenység szervezése, rendszerezése** során, a felek közötti konfliktusos helyzetben felismerjék, az anyag által adott információk alapján, milyen típusú konfliktussal kell dolgozniuk, s hogy a konfliktus beazonosítása után, milyen eszközökkel tudnak kooperatív módon dolgozni, vagy mely esetekben szükséges a tovább delegálás. Delegálás szakemberhez, aki speciális eszközöket használ a konfliktusok megoldására, oldására.

A szakmai anyag kifejezett útmutató arra az esetre, hogy a segítő szakemberek felismerjék, mikor tudják a mediációs technikát ajánlani, hol jelenik meg az a vékony vonal, amikor saját kompetencia határaikat eléri. Fontos, hogy felismerjék a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakemberek azt, hogy a konfliktuskezelés (kiemelten a mediáció) lényeges, hatékony eljárási módszer, mely nem csak a szokványos élethelyzetekben képes választ adni konfliktusok, vitás helyzetek felmerülésekor, hanem alkalmas, hogy a családban új rendszert, szabályokat, együttélési elemeket nevezzen meg, ezzel is megtámogatva a gyermekek „mindenek felett” álló érdekét!

Az útmutató készítésekor a cél az volt, hogy a konfliktuskezelési technikák, kiemelten a közvetítői eljárás, mint a konfliktuskezelés egy módszere a család- és gyermekjóléti szolgáltatás rendszerébe beépüljön, alkalmazandó elem legyen, továbbá a mediátorként dolgozó szakemberek egységes rendben tudjanak dolgozni, a közvetítői eljárás elemeit eredményesen alkalmazzák a mindennapokban.

Célja az anyagnak továbbá az egységes dokumentációs rendszer kidolgozása, a jogszabályban előírtak alapján a család- és gyermekjóléti központokban biztosítandó közvetítői eljárásban, mely segíti a szakemberek tevékenységét, megkönnyíti a munkavégzést adatlap és egyéb dokumentumok biztosításával.

Jelen szakmai anyag célja továbbá a szakemberek támogatása abban – **a konfliktusos helyzetbe kerülő családok gondozási folyamatában** -, hogy kellő ismerettel rendelkezzenek, meddig tud a szociális segítő tevékenység biztosítása során a családsegítő és/vagy esetmenedzser eredményes maradni, mikortól szükséges delegálnia más szolgáltatás igénybevételének érdekében.

A szakmai anyagban a mediáció (mint konfliktuskezelési eljárás), mint fontos szolgáltatásikerül részletezésre, mivel annak keretei lehetőséget biztosítanak egy tiszta, rendszerezett területen megvalósuló konfliktuskezeléshez, s mert a központokban a mediátorok alkalmazása az elmúlt években elterjedtebb, mint egyéb megoldási módszereket alkalmazni tudó szakemberek alkalmazása.

Ugyanakkor az anyag egyben szeretné felhívni a figyelmét, minden gyakorló szakembernek arra, hogy a szociális segítő tevékenységben elsődlegesen konfliktusokkal szükséges dolgozni, konfliktusoldási folyamatokban. Elsődleges igény kell, hogy legyen az, hogy a szakember rálásson az egyes konfliktusokra, beazonosítani, rendszerezni tudja, s a hozzá csatolt lehetőségek közül tudja, mit alkalmazhat ő maga, s mi az a lehetőség, amikor abban



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

kell gondolkoznia, hogy szükséges egyéb szakember pl.: mediátor bevonása a folyamatokba a minél magasabb professzió elérése érdekében.

### **A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakemberek felkészültségének kritériumai a konfliktuskezelésben**

#### **A konfliktus terminusának lehetséges meghatározásai, konfliktus megjelenése a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakemberek munkájában**

A konfliktus, az összeütközés az életünk része, a kérdés mit kezdünk vele, hogyan tudjuk kezelni. A konfliktus az idegen szavak szótárában, mint latin eredetű szó jelenik meg. Jelentése szerint nézeteltérés, ütközés, összezörrenés. Az elmúlt években egy sokat emlegetett, kutatott terület. A kutatások egyik meghatározó eleme, hogy a konfliktusok jelenléte mennyire lényeges a mindennapi életben, hogy lehet-e konfliktusmentesen élni, egyáltalán szükség van-e a konfliktusra. Ezen kérdések megválaszolása érdekében kutatások indultak el, melyek egy része a konfliktus természetére, lefolyására, más része pedig a típusokra és a megoldásokra fókuszálnak.

A konfliktus fogalma alapján leggyakrabban használt terminus a már említett megfogalmazás, de ez sok esetben kiegészül egy meghatározott ellentéttel, azaz „...amely mögött igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek szembenállása húzódik meg.” (Szekszárdi Júlia 1995, 1996). A konfliktusok lehetnek egyének között, csoportok és közösségek között – akár nagyobb társadalmi egységek között is – előforduló helyzetek alapján is meghatározódik egy sor szakmaterületen, mint pl.: a pedagógiai, vagy szociálpszichológia területén.

A konfliktus fogalma alapján tehát, mindenképpen összeütközést, összevetést jelent. Ugyanakkor, hogy mely szakterület vizsgálata alapján definiálódik nagyon különbözőek lehetnek a fókuszok az egyes magyarázatokban.

Az alábbiakban négy terület megfogalmazását emelték ki- a szakmai anyag készítői - a teljesség igénye nélkül: ez a pszichológia - szociálpszichológia, büntetőügy és a pedagógia területein:

1. Szociálpszichológiában, mint jelenség, folyamat jelenik meg a konfliktus. Az emberek nagy része negatív eseményekhez kötve határozza meg a konfliktust. A konfliktus és a harmónia sem köthető csak pozitív, vagy csak negatív érülethez, hiszen mind a kettőnek lehetnek építő és gátló hatásai, az egyes személyek életében, fejlődésében. A konfliktus magába hordozza tehát a változás lehetőségét, mely segíti a kommunikációs folyamatokat, a vitás helyzetek rendezését, a közös egyeztetések kialakulását. „Két egyén között a konfliktus az „alkudozás” és az „egyezkedés” folyamatai révén oldódik meg.”( Erős Ferenc (1993): A válság szociálpszichológiája. Budapest, T-Twins Kiadó. 46. in: Sasfy György Konfliktuskezelés, stresszkezelés Dialóg Campus Kiadó - Budapest) Ezen meghatározás nagyon hasonló a pszichológiai definícióhoz, a szerepek kiemelése mentén van jelentősebb értelmezési különbség.
2. A pedagógia meghatározás: „A konfliktust meghatározhatjuk versenyhelyzetként, amelyben a felek tisztában vannak azzal, hogy potenciális jövőbeli pozícióik összeegyeztethetetlenek, s amelyben minden fél olyan pozíció megszerzésére



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁLPOLITIKAI INTÉZET

törekszik, amely összeférhetetlen a többiek elképzeléseivel.” (Zuschlag, Berndt – Thielke, Wolfgang (2009): Mindennapjaink konfliktushelyzetei. Budapest, Medicina Könyvkiadó. 37.in: Sasfy György Konfliktuskezelés, stresszkezelés Dialóg Campus Kiadó - Budapest )

3. Büntetőeljárás: A konfliktus elsősorban a helyreállító igazságszolgáltatásban jelenik meg büntetőeljárásban és a szabálysértésekben. Külön definíció nem határozódik meg, hanem illeszkedik az általános konfliktuselméletekhez, melyben a fő hangsúly az resztoratív technikák alkalmazása, kiemelten az igazságügyi mediáció alkalmazása az egyes szabálysértési és büntető ügyek rendezésében.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a konfliktus fogalmával a mindennapi munka során folyamatosan kell dolgoznia. Az egyének, csoportok, közösségek életében felmerülő helyzetek, problémák, nagy százalékában konfliktusból fakadnak. Ezen konfliktusok meghatározása, beazonosítása elengedhetetlen az eredményes egyéni, csoportos, vagy közösségi tevékenység érdekében. A szociális segítő tevékenységet végző szakembernek az alábbi meghatározásokat ismernie kell, a tapasztalt helyzet során be kell tudni azonosítani és a lehetséges megoldási módszereket tudnia kell csatolni, felkínálni az ügyfélnek, ügyfeleknek az eredményes, hatékony munkavégzés érdekében.

A konfliktusok típusalkotása elsősorban C.W. Moore nevéhez fűződik, aki a tipizálás során az alábbi csoportosításokat határozta meg:

- kapcsolati (személyközi, interperszonális) konfliktusok,
- értékkonfliktusok,
- strukturális konfliktusok,
- kommunikációs és információs konfliktusok,
- érdekkonfliktusok.

A tipizálás nem igényel különösebb magyarázatot, az azonban kiemelendő, hogy az egyes konfliktushelyzetek kialakulásában meghatározóak a típusokra jellemző dolgok, és sok esetben az egyes típusok mellett megjelenhetnek más elemek is a konfliktus alakulása alapján.

Ahhoz, hogy a család – és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakember pozitív válaszadó legyen, hogy megértse az adott helyzetet és azt megfelelő kontextusban szakmailag megalapozottan kezelje, ismernie kell a konfliktusok meghatározásait (ld. fenn), tudnia kell az egyes csoportosításokat és egyéb meghatározásokat.

**A konfliktusokat csoportosíthatjuk a résztvevők száma és személye szerint**, eszerint lehet **intrapersonális**: egyénben zajló, belső konfliktus, vagy **interperszonális**: két, vagy több ember között fennálló vitás helyzet, melynek eredménye az összeütközés.

**Csoportosítható a konfliktus a hatása szerint**, mely alapján azt mondhatjuk, hogy **konstruktív**, azaz eredményes, hatása szerint építő jellegű, vagy **destruktív**, amikor a konfliktushelyzet egyenlőtlen esélyekkel alakul, azaz ennek romboló hatása van, a felek kölcsönössége nem tud megvalósulni, csak minimális szinten, vagy semmilyen formában.

A konfliktusok rendszerezése nagyon sokféle lehet attól függően, hogy mit tartunk fontosnak a vizsgálat szempontjából. A különböző szakirodalmak-pszichológiai, vagy akár filozófiai tartalmúak-alapján egyértelműen kimondható, hogy a konfliktusok az élet velejáráó folyamatai, mely, mint fent olvasható nagyon sok folyamatot indukálhat, az lehet pozitív és negatív is.

**A nézetletérések, összeütközések lehetnek: valóságok**, amikor a felek a saját értékrendjük alapján határoznak meg fogalmakat és arra törekednek, hogy közelítsenek egymáshoz. A **nem**



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

**valódinak** nevezett konfliktusokban az érdekek közvetítése nem jelenik meg valóságosan, a téves konfliktusokban nem felismerhető a konfliktus, azaz tisztázatlan dolgok miatt alakul ki. Ez utóbbi meghatározás alapján vannak konfliktusok, melyek **elkerülhetőek**, s vannak, melyeket **nem lehet elkerülni**.

**Sőt vannak olyan konfliktusok, melyek a fejlődés érdekében szükségesek.**

A konfliktusok meghatározásánál Friedrich Glasl konfliktuskutató nem hagyható ki, ő volt az, aki meghatározta a **konfliktus kiterjedésének modelljét**. A modell szerint mindenképpen legalább **két félnek részt kell vennie** a helyzetben, a helyzetben levés mellett meghatározó, hogy **interakció valósuljon meg** kettejük, vagy többek között. A kapcsolat lehet **hierarchikus**, de nem feltétlenül kell annak lennie, hogy összeütközés induljon el közöttük. Egyvalami azonban szükséges, hogy az **egyik fél érintve legyen érzelmileg** (akár sértettségi szinten). Ha ezen feltétel nem alakul ki, akkor nem feltétlenül konfliktusról, hanem sokkal inkább **problémáról** beszélhetünk. Az érintettség miatt interakciós folyamatban a felek mindegyike, de egyik fél mindenképpen értékeli a neki mondottakat, vele kapcsolatos dolgokat. Ha pozitívan értékeli, akkor a kapcsolódásuk rendben alakul, azonban, ha negatív értékelés indul el, vagy az elhangzottakat rá nézve negatívan éli meg, annak az lesz a következménye, hogy konfliktus alakul ki. (A konfliktuselemzés módszertani iskoláiról, Szerkesztette: Kovács Katalin – Tóth Péter Dialóg Campus, Budapest, 2020 160 – 168 old.)

Fentebb is olvasható, hogy a különböző konfliktusok különböző érzéseket váltanak ki az érintettekből, mely érzések lehetnek negatívak és pozitívak is. Ennek meghatározása miatt egyetlen gyakorló szakember sem hagyhatja figyelmen kívül, hogy a konfliktusokban a személyek **stresszhelyzetet** élnek át (Selye János osztrák–magyar származású kanadai vegyész, belgyógyász, endokrinológus nevéhez kapcsolódik a stressz kutatása). A stressz a szervezet külső és belső ingerekre adott válasza, melynek elsősorban orvosi terminusa van, de kiemelendő, hogy feszültséget él át a személy, idegességet, melynek tartós fennállása komoly hatással van a szervezet minden részére. Miután a stressz folyamata a szervezetben nem pozitív, ezért az elszoruló fél szeretné csökkenteni hatásait, a folyamatot lezárni. Ha nem tudja, a szervezeti reakciók miatt fokozódnak a kellemetlen érzések, s a külső ingerekre a válaszok nem feltétlenül adekvátak akár verbális akár non–verbális szinten.

A család– és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembernek, a szolgáltatást igénybe vevőkkel való kommunikációjában, szakmai tevékenységében, fel kell mérni azokat a **fontos tényezőket**, mely alapján segíteni tudja a személyt/személyeket a folyamatban.

A folyamat felmérése, tudatosítása és a hozzá csatolt lehetséges megoldási módszerek az itt leírtak fordítottjaként, az alábbiak szerint kell megvalósuljon (akár új kliens érkezik, akár korábbi esetvezetésben részt vett kliens érkezik a szakemberhez):

1. Az kliens/kliensek érkezésekor a személyek általános állapota – érzelmi állapota – a meghatározó, ha feszült, „stresszes”, krízisben van, vagy válságot él át, akkor nagyon fontos a megnyugtató, a semleges környezet és az adott helyzetben annak a lehetőségnek a biztosítása, hogy el tudja mondani, amit ő gondol, kisebb tereléssel, támogatással.
2. Ha ez a felfokozott állapot csillapodik, akkor van lehetőség felmérni a történéseket, tisztázni, hogy a konfliktus belső, vagy külső. Milyen érzések kapcsolódnak hozzá, milyen konfliktusról van szó.
3. Amennyiben sikerült a helyzetet teljes mértékben egyeztetni, a segítő beszélgetés folyamatában, a konfliktus alapját megtalálni, megfogalmazni, pontosítani, akkor van lehetőség az alábbiak szerint a konfliktushoz igazított megoldási módszereket megfogalmazni, s a klienssel közösen ábeszélni az igényeket.



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

A konfliktusok megoldásának felvázolásánál elsődleges, a szakember megfelelő megalapozottsága tudás terén, tudatos szakmai tevékenysége a segítő beszélgetésben és a megoldási lehetőség csatolása az egyes helyzetekhez.

A szakmai anyag tartalma alapján a szakembernek a tudatosítás után az alábbiakat kell mérlegelni, szakmailag elemezni:

- Konfliktus típusának meghatározása, besorolása.
- Konfliktus mértéke, az adott érzelmi állapotok felmérése.
- A konfliktusban szereplő személyek célja - ha nem szeretné megoldani az egyik fél, vagy nem érdekli, mi van a másikkal, akkor a szakembernek fel kell tudnia mérnie, hogy azzal a személlyel kell dolgozni, aki szeretne változást, amíg a másik is nyitottá nem válik. Ezt követően a szakembernek értékelnie kell, a konfliktus természetét és azt, hogy a szereplők állapota (kognitív és mentális is) alkalmas – e támogatási folyamatokba való bevonásba.  
Ezen esetben a szakember (családsegítő, vagy az esetmenedzser) marad a folyamatban, azaz nem történik delegálás. A módszerek alkalmazásánál fontos szempont, hogy szakmai folyamatokat tudatosan az ügyfelek szükségleteinek figyelemmel kísérésével, a kompetenciahatárok tartásával vigye a szakember az esetvezetésben.
- Olyan ügyeknél, ahol az esetvezetésben felmerülnek korlátok, akadályok a személyek, családok diszfunkcionalitása okán, akkor fontos, hogy a szakember delegálja az ügyfeleket. Megfelelő időben és jó szakmai folyamatba.

Az alábbiakban olvasható három példa az esetek tovább delegálására:

- o Családi kapcsolatrendszerben a szülők közötti konfliktus kiéleződik, mely miatt külső segítséget igényelnek. A konfliktusok a gyermeknevelés területére vezethetők vissza, mert az édesanya nagyon engedékeny, míg az édesapa nagyon szigorú. A helyzet rendezése érdekében eleinte próbáltak egyeztetni, de rendszeressé és súlyossá váltak a veszekedések, emiatt külső szakember segítségét szükséges igénybe venniük. A szociális segítő szakember megfelelő egyeztetések lebonyolításával felismeri, hogy az édesanya életében súlyos bántalmazó magatartás valósult meg, mely miatt gyermekét kényeztetni szeretné, ha annak a hatása káros is. Ebben az esetben az édesanya delegálása szükséges szakemberhez (pl.: pszichológus) – külön – mellette pedig meghatározott idő múlva a családi tárgyalás levezénylése tud megvalósulni.
- o A felek válni készülnek, mely miatt felkeresnek egy segítő szakembert. A felek között a konfliktus nagyon mély, mely miatt nem hajlandók leülni, de tárgyalásra készek, ebben az esetben mindenképpen szükséges delegálni őket mediációs folyamatba, mely során az úgynevezett sétáló mediáció vezethet eredményre a megállapodás tekintetében.
- o A gyermek magatartása túrhetetlenné válik a családban, emiatt keresnek fel segítő szakembert. Az egyeztetések során kiderül, hogy a családban olyan folyamatok, meghatározott ritmusú viselkedések történnek, amelyre a gyermek reakciója az elfogadhatatlan viselkedés pld: csavargás, mely életkora miatt megengedhetetlen.

Ebben az esetben a szakembernek a megfelelő előkészítő tevékenység során fel kell ismernie a tovább delegálás szükségességét családterápiás, vagy családkonzultációs szolgáltatásba.



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

A szakembernek a professzionális esetvezetés során alkalmaznia kell a felismerés készsége mellett az empatikus képességét. Eme képességekkel és szakmai tudásának segítségével megfelelően tudja kezelni, vagy delegálni megfelelő szolgáltatásba a hozzá érkező ügyfeleket, családokat.

Az egyéni és/vagy családi esetkezelésben lehetőség van egyszeri tanácsadással információhoz juttatni a személyeket, mint változás lehetőségének felvázolása, azok egyeztetése, közös egyeztetés a konfliktusban szereplő más személlyel, proaktivitásban támogatás biztosítása (ne a tanult viselkedést kövesse, hanem hatékonyabb viselkedést válasszon), séta, sport, esetleg közös programok, relaxáció, meditáció az egyén jobb mentális állapotáért, pszichoterápia, vagy pszichológiai szolgáltatásba delegálás.

A szakember hogyan, mikor delegálja az érintettet az attól függ, milyen erőforrásai vannak a személynek/családnak. Az erőforrások feltérképezése segíti a szakembert abban is, hogy tudjon együtt dolgozni a segítséget kérő személyekkel, családokkal a megfelelő és ebben az anyagban említett technika valamelyikével.

### **A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakemberek munkája során megjelenő konfliktushelyzetek és azok konfliktuskezelési eszközei**

A konfliktuskezelésben történő segítségnyújtási módszerek célja segítséget adni a probléma rendezéséhez, megoldásához.

A családsegítés egyik legfontosabb eszközének tekintjük a konfliktuskezelésben történő segítségnyújtást, amelyet alapvető szinten a családokkal folytatott szociális segítő munka során is alkalmazhat a szakember, de emellett célzottan a központokban igénybe vehető speciális szolgáltatások közül az alternatív konfliktuskezelési technikák emelendők ki, elsősorban a mediáció.

A szociális segítő munkát végző szakembernek tisztában kell lennie saját személyiségével, konfliktuskezelési módszereivel. Mindezt azért kell ismernie, mert saját személyiségével dolgozik, s mert tudnia kell, hogy más emberek, más megoldási módszerrel dolgoznak konfliktusos helyzetben. Ismernie kell a segítő szakembernek a saját és a más személyek megoldási lehetőségeit, hogy felismerje, segítse a szolgáltatást igénybe vevőt elmozdulni a rossz, vagy nem hatékony konfliktuskezelésből egy eredményes irányba.

#### A konfliktuskezelést célzó munkamódszerek alapelvei:

- hozzáforduló tisztelet,
- szolidaritás,
- titoktartás,
- közös problémamegoldás,
- empátia,
- semlegesség,
- rendszerszemlélet.

A szociális segítő tevékenységben elengedhetetlen, hogy a segítséget kérő személyt az őt körülvevő kapcsolatokkal együtt térképezzük fel, az informális, formális kapcsolódásait bevonjuk a segítő folyamatokba, mint erőforrást. Konfliktushelyzetben ugyanezt a szemléletet kell megvalósítani oly módon, hogy a konfliktusban szereplő személyek erőforrásait fel kell ismerni, rendszerezni, s be kell vonni a vitarendezés adott folyamatába szükség szerint.





## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

A családban felmerülő vitás helyzeteknél a fenti mondat alapján a családi rendszerhez igazodva, egyéb kapcsolatokban kialakuló konfliktusok rendezésében a környezeti rendszerhez simulva hagyományos vitarendezési folyamat, mint például: panasz délután szervezése, egyeztetések, tárgyalások alkalmazása válhat szükségessé a segítő tevékenységben.

Szociális segítő munkát végző személynek a szolgáltatások nyújtása során a család és/vagy a felek közül mindenki számára elérhetőnek kell lennie a vitás helyzet rendezése érdekében melyben a feleket a **konszenzus** irányába kell delegálni.

A szolgálat vagy központ munkatársának tudnia kell, mely technikákkal lehet a konfliktus rendezésében segíteni a feleket, de azt is, hogy adott konfliktuskezelő technika a gyakorlati alkalmazás során nem biztos, hogy a kívánt eredményt hozza. Ekkor más eljárást kell keresni, mely testhez állóbb a felek számára, az adott konfliktushelyzetben. Nagyon fontos, hogy a szakember ismerje a saját kompetencia határait, tisztában legyen olyan alternatív technikákkal, melyek segítségére lehetnek a feleknek a vita rendezésében és minden olyan tényre, mely a saját szerepét is behelyezi a felek által behozott rendbe.

A konfliktus léte, mint olyan egy **rendezési vágyat** von maga után. Ez a rendezési vágy belülről fakad, minden egyénnek érdeke a konfliktus megszüntetése a generált feszültség és a negatív érzések miatt is. Ki milyen módon, hogyan kezeli, a konfliktusokat sok mindentől függ: személyiségtől, szocializáltságtól, értelmi/érzelmi intelligenciától. Az egyik legmeghatározóbb a fent már leírt – **személyiségből fakadó kezelési technika**.

Tekintettel arra, hogy a szociális segítő tevékenységben a konfliktuskezelés napi szinten megjelenik, ezért az alábbiakban részletezzük a **szociális alapképzettséggel rendelkező munkatársak által alkalmazható konfliktuskezelési technikákat**. Ezek alkalmazásánál a bizalom mélyül, hatékonyabbá válik a segítő tevékenység. A segítő munkát végző szakember hitelesebbé, kompetensebbé válik a munkafolyamatban. A **tudatos segítői tevékenység** eszköztárában az információnyújtás, tájékoztatás, delegálás, segítő beszélgetés, stb. mellett jó, ha tudatosan megjelenik a konfliktuskezelés, mint a családot és a környezetét támogató eljárás.

A konfliktuskezelési technikákat – szemben álló érdekek, két vagy több szereplőt érintő – probléma esetén bármely szociális alapvégzettségű szakember sikeresen alkalmazhatja, kivétel, amihez egyéb további végzettség szükséges. Ugyanakkor ezen módszer alkalmazásakor is vannak szabályok, melyek betartandók, mint a titoktartás, kompetencia határok felismerése (szükség esetén tovább delegálás), tiszteletben tartása a feleknek, objektivitás, neutralitás. Utóbb írt neutralitás kiemelendő szerepet kell, kapjon, mert a családtagok érzelmi, s egyéb játszmáinak részesévé válhat a szociális segítő munkát végző családsegítő és/vagy esetmenedzser, melynek következményei lehetnek, mint például: segítő bevonódás, érzelmi terhelttség, kiegész veszélye, bírósági eljárásban való részvételi kötelezettség.

Fontos kiemelni azt, hogy a **háromszög technika** – azaz általánosan vett közvetítés a szociális segítő tevékenységben – úgy tud megvalósulni, hogy a segítő egyeztet a felekkel a felhozott problémákkal kapcsolatosan, azaz konkrét problémák egyeztetése történik meg, mely nem mélységeiben tárgyalja a gondokat, hanem a probléma szintjén. A segítőnek észlelnie kell, hogy a **felek partnerek**, hogy elfogadják az ő személyét és hogy nyitottak a probléma megoldásának irányába. A segítő szakembernek egy ilyen egyeztetés során **folyamatosan monitoroznia** kell a helyzetet, és a szerepét annak érdekében, hogy a segítő folyamatot addig tartsa fenn – az alább részletezett módon – amíg kompetenciája tart. A figyelem fókuszának irányulnia kell az alábbi szakmai elemekre: **helyzetet a segítő irányítja**,



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

**felek egyeztetésre nyitottak, nem mélyülnek el az egyes kérdésekben, problémákban, rendezett keretek között tudnak egyeztetni.** Amennyiben ezen területeken változás áll be, vagy a segítő nem tud segítői szerepében maradni, akkor javasolt más – alternatív – konfliktuskezelési technika alkalmazásába történő delegálás kezdeményezése. Akkor is szükséges delegálni például mediációs eljárásba, ha a felek között nincs kapcsolat már, de van vitás helyzet például a gyermekkel történő kapcsolattartás tekintetében. Ebben az esetben lényeges, hogy a segítő ne próbálja meg egyedül kapcsolatfelvételt kezdeményezni és megoldást találni, mert eredménytelenség, vagy súlyosabb esetben nagyobb konfliktus alakulhat ki.

### Konfliktuskezelési technikák a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban

A szakember által használatos konfliktuskezelési technikák közül az, amelyet a mindennapi munkája során a leginkább alkalmaz, ennek megfelelően az elsődleges és legfontosabb technika, az a kommunikáció, a kommunikáció megfelelő alkalmazása, a kommunikációs eszközök ismerete.

A fent írt lehetőségek és az alábbiak tekintetében a szociális segítő munkát végzőnek ismernie kell saját képességeit, lehetőségeit ezen a területen. Látnia és be kell azonosítania az ügyfelek által alkalmazott módszereket. Azaz tudnia kell a Thomas Kilmann féle konfliktuskezelési technikák közül aktuálisan mit használ legerőteljesebben: versengést, alkalmazkodást, elkerülést, probléma megoldást, vagy a kompromisszum kezelést. Az emberek folyamatosan alkalmazzák mindegyik technikát, mint megoldást, azonban egyes szituációkban és azok megoldásában egy-egy forma erőterjesebbé válhat. A beazonosítás szükséges ahhoz, hogy a szakember a kommunikációjában az asszertív technikák alkalmazását tudja előtérbe helyezni a hatékonyság érdekében.

Megoldási lehetőségek tehát:

- kommunikációs folyamatok jó megválasztása a fentiek ismeretében
  - o **erőszakmentes kommunikáció** alkalmazása – technikájának ismertetése, nem direkt módszerekkel, melyben az ügyfélnek lehetősége van rá látnia, hogy az ő problémája nem biztos, hogy probléma a másinak. Az erőszakmentes kommunikáció 4 lépéses módszerében be kell azonosítani az ügyfelet segítve, hogy mi az ő problémája, mi a másik fél problémája, mi az ő szükséglete, mi a másik fél szükséglete. Eme módszer alkalmazása során nagyon fontos, hogy a szakember a résztvevőkben dülő érzésekkel is dolgozzon, amelynek előfeltétele a megfelelő érzelmek beazonosítása.
  - o **asszertív kommunikáció**, melynek lényege, hogy egy szituációban megfelelően képviseli az egyik fél magát, miközben a másik fél igényeire is figyelemmel van, ezen technika ismertetése során az ügyfelet az énközlésre tanítja meg a szociális szakember és értő figyelemre a másik irányába.
- **békítő kör**: a konfliktuskezelés egy alternatív módját teszi lehetővé, ennek a technikának az alkalmazása, a lényeg, hogy a békítő körös egyeztetések során befogadó és nem hierarchikus rend alakul ki, tehát minden résztvevőnek, elkövetőnek is lehetősége van megnyilatkozni. A békítő körök alkalmazásakor a strukturális és spirituális erők is támogatják a folyamatot, ezen technika alkalmazása megvalósítható, ha a szociális segítő megfelelő felkészülés és szakmai elemzés alapján úgy ítéli meg, hogy pld: két család közötti elmérgesedett helyzet rendezését tudja ezzel az eszközzel támogatni, esetleg rendezni.



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

- a szakembereknek az alább olvasható tárgyalás stb. technika alkalmazásánál a **facilitációs elemeket** kell alkalmazniuk, mert ezen eszközök segítik és teszik lehetővé azt, hogy eredményes legyen a konfliktuskezelési folyamat. Gyorsítja és megtámogatja a szereplők fejlődését, segíti őket abban, hogy „lássák” egymást. Fontos, hogy a segítő szakember a családok rendszerében jól ismerje azt a folyamatot, amit vezet, és jól ismerje a személyek egymás közötti kapcsolatrendszerét. Támogassa a szereplők egyikét, akit szükséges, vagy észre vegye, ha mélyebb szinten jelenik meg probléma, mellyel foglalkozni kell a családtagok között.
- **tárgyalás:** A segítő szakember legalább két személy közötti konfliktust tárgyalás keretében kezeli. A kezelendő probléma lehet családon belüli, illetve a gyermekjóléti alapellátásban részesülő személy konfliktusa más segítő személlyel, szervezettel. A tárgyalás kereteit, a kompetenciahatárokat a segítő a tárgyalás előtt tisztázza az érintettekkel. A segítő szakember elősegíti az agressziómentes kommunikációt, és támogatja az „én üzenetek” megfogalmazását, a konfliktus okainak feltárását. Azon konfliktusok kerülhetnek szóba, amelyek általában egy konkrét eseményhez vagy helyzethez kapcsolódnak, a felek közötti ellentét nem elmélyült, érzékelhető a felek motiváltsága.  
*Pl.: A családsegítő egy táborozási lehetőséget kínál, de a szülők között nincs közös álláspont a szolgáltatás igénybevételének szükségességében. A tábor a gyermek viselkedés-problémájának megfelelő programot kínál, és a gyerek is szeretne menni.*
- **kerekasztal egyeztetés:** A segítő szakember legalább két felet érintő konfliktus esetén kerekasztal egyeztetést kezdeményez, melyre meghív minden érintett személyt, szervezetet. A meghívás során megjelöli a kerekasztal tárgyalás okát és célját. Az egyeztetés elején tisztázza a kereteket és kompetenciahatárokat. A tárgyaláshoz hasonlóan az álláspontok, érdekek megfogalmazása mellett támogatja az agressziómentes kommunikációt, támogatja az „én üzenetek” megfogalmazását. *Pl.: Az iskola nem akarja engedélyezni, hogy az érintett gyermek az osztályfőnöki óra terhére keresse fel a család- és gyermekjóléti központban a pszichológust. A pszichológiai tanácsadás szükségességét az iskola is elismeri. A pszichológusnak ez az egyetlen szabad időpontja.*
- **egyéni esetkezelés:** Az egyén segítése, felkészítése a konfliktus kezelésére, a saját érdekek asszertív érvényesítésére. A konfliktusban közvetlenül, illetve közvetetten érintett személyek meghallgatása, ventilálásuk biztosítása, belső erőforrásaik feltérképezése. A családi tárgyalás előtt is javasolt.  
*Pl.: Felnőtt kliens felkészítése arra, hogy saját munkahelyi konfliktusát asszertívan tudja kezelni.*
- **családi tárgyalás,** konzultáció a családdal: mint a tárgyalásnál, a konfliktusban álló családtagokkal történő megbeszélés, kizárólag a megoldásra fókuszáló ülés. *Pl.: A szülők között rendszeresek a veszekedések amiatt, hogy mikor ki vigye a gyereket az iskolába és az egyéb foglalkozásokra. A szülők a saját elfoglaltságaikra hivatkoznak.*

A fent említett konfliktuskezelési technikák közül, hogy éppen melyiket alkalmazza a segítő szakember, az egyéni mérlegelés kérdése, illetve az adott esetben felmerülő kérdések, konfliktusok, a szolgáltatást igénybe vevő megküzdési stratégiája határozza meg.



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

A jelenlegi gyakorlat alapján elmondható, hogy a család- és gyermekjóléti szolgálatokhoz, család- és gyermekjóléti központokhoz érkezett szolgáltatást igénybe vevők legnagyobb része a jelzőrendszer útján kerül kapcsolatba az intézményekkel. A munkatársak ezekben az esetekben általában a gyermek deviáns viselkedéséről, illetve bántalmazásról vagy elhanyagolásról, esetleg egyéb veszélyeztetésről szereznek tudomást. A szakemberek felveszik a kapcsolatot a családdal, a jelzőrendszerrel, megkezdik a szociális segítő tevékenységet. Az egyéni esetkezelésen túl a szükséges beavatkozás figyelembevételével lehetőség van speciális szolgáltatások igénybevételére is. Természetesen, mint minden módszer, az alábbiak is akkor hoznak eredményt, ha a problémában érintettek, maguk is érzik a változtatás szükségességét, vagy el tudnak köteleződni a konfliktus megoldása, feloldása mellett. Mivel ezek a technikák éppen azt a szabadságot tudják megadni az érintettek számára, hogy a sorsukról nem mások, hanem ők dönthetnek, ezért kifejezetten ajánlott az alkalmazásuk.



SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁLPOLITIKAI INTÉZET

	Szociális munka családokkal	Konfliktuskezelés az egyéni esetkezelés során	Konfliktuskezelés csoportos szociális munka módszereivel	Mediáció	Családkonzultáció, családterápia
<b>szakmai indoklás</b>	A rendszerszemlélet, a családi erőforrások mozgósítása sokszorosíthatja az egyén erőforrásait, készségeit, képességeit.	A személyközpontú segítés, kliens-centrikus segítés célorientált, többlet lehetőségei, - a családsegítés erre a legalkalmasabb szolgáltatás, mely - a legtöbb kliens számára elérhető, amelynek célja a kliens problémamegoldási, konfliktuskezelési módszereinek bővítése, képességfejlesztés.	A - csoportban, a közösségbe tartozás, a - nem vagyok egyedül érzés megélése, „a - többiek hogyan csinálják” élmény sokszorosíthatja az egyéni erőforrásokat.	Célirányos, fókuszált, megoldásközpontú, rövid, jól kontrollálható eredményeket generáló módszer.	A családi működésre ható, a funkcionális működéseket erősítő egyensúlyt megteremtő módszer.
<b>jellemző esetek</b>	Amikor az életvezetési, mentális fejlődés elakadását, a családi kapcsolatokban keletkező konfliktuskezelési elakadások, működése okozzák.	Amikor az életvezetési helyzetekben a legjellemzőbb elakadást, a legtöbb feszültséget okozó tényező a diszfunkcionális konfliktuskezelési, működési módok okozzák.	Amikor az első eset (egyéni) áll fenn, de motíválható a kliens a csoportos munkára, valamint az életvezetési elakadásokat a társas kapcsolatokban keletkező, vagy generált konfliktushelyzetek okozzák.	Válás, szülő-gyermek, testvéri, szomszédi, baráti, tanár-diák, szülőkonfliktus, stb.	Gyermeknevelési bizonytalanságok, féltékenység, gyász, életciklusbeli krízisek, generációs konfliktusok.
<b>előnyök, hátrányok</b>	Előnyei: a család erejét, erőforrásait sokszorosítja, a családi homeosztázis erősödik.	Előnyei: intim, koncentált, személyközpontú, figyelmet, törődést él meg a kliens. Hátrányai: függés, nehezebb lezárás, annak érzete, hogy	Előnyei: közösségbe tartozás élménye, önszorgító erő, saját erőforrást sokszorosító. Hátrányai: nem tud megnyitni a kliens.	Előnyei: megoldásközpontú, célorientált, fókuszált, hatékony Hátrányai: méginkább elmélyülhet a konfliktus, a	Előnyei: a család teljes egyensúlyát növeli, erősíti a családi összetartozás érzését. Hátrányai: méginkább elmélyülnek a konfliktusok, a „nekünk ez sem



SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

	Hátrányai: félelem, szorongás a családkitagadásától.	minden megoldás, változás az adott személyen múlik.		nekünk ez sem sikerülhet érzés generálódhat.	sikerülhet – nincs segítség” érzés erősödhet.
<b>kizáró tényezők</b>	Nincs kizáró tényező, a patológiás működés kivételével.	Nincs kizáró tényező, a beszélgetésre kommunikációra alkalmas állapoton kívül.	A csoportban történő belső munkára, kommunikációra való nyitottság, motiválhatóság hiánya.	Bántalmazás, szenvedély-pszichiátriai betegség, motiválhatatlanság	Szenvedély-és pszichiátriai betegségek, szélsőséges patológiás, kaotikus állapot, motiválhatatlanság.
<b>szükséges team munka</b>	Az egyénin kívül szükséges lehet a team munka a konzultáció a családkonzulenssel, terapeutával.	Nincs külön erre irányuló elvárás, az esetmegbeszélő csoport, esetmegbeszélések, esetkonzultációk lehetőségén túl.	Az alap esetkonzultációs lehetőségeken túl szükséges lehet a team munka a mediátorral.	Az egyénin kívül szükséges és fontos a teammunka, a családkonzulenssel, terapeutával, amennyiben a család érdekeit szolgálja.	Az egyénin kívül szükséges és fontos a teammunka, a családkonzulenssel, terapeutával, amennyiben a család érdekeit szolgálja.
<b>delegálás módja</b>	Nincs ilyen elvárás, opció, csak abban az esetben, ha szakosodás van az intézményben.	Nincs ilyen elvárás, opció, csak abban az esetben, ha szakosodás van az intézményben.	Családsegítő vagy esetmenedzser konzultál a csoportvezetővel a „küldés” előtt , emellett a segítő beszélgetésben fókuszál a motiválás témájára.	Konzultáció, emellett esetjelző/küldő lap kitöltése.	Konzultáció a családkonzulenssel, családterapeutával, emellett esetjelző/ küldő lap kitöltése, valamint amennyiben a megállapodás részét képezi, részvétel az ún. nulladik szerződést megalapozó interjújn.
<b>tárgyi szükségletek</b>	Nagy méretű interjúszoba.	Interjúszoba.	Nagy méretű közösségi helység, írószekők.	Nagy méretű interjúszoba.	Nagy méretű, kényelmes berendezésű interjúszoba.
<b>személyi feltételek</b>	Családsegítők, Esetmenedzserek, Tanácsadók.	Családsegítők, Esetmenedzserek.	Családsegítők, Esetmenedzserek, Tanácsadók.	Mediátor végzettségű szakember.	Családkonzulens, családterapeuta családi tanácsadó.

1. számú táblázat Konfliktuskezelési technikák a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban



## Mediáció, mint konfliktuskezelési technika a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban

A konfliktus léte természetes, kimenetelét tekintve lehet építő vagy romboló hatású a benne lévők számára. A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakemberek által észlelt konfliktusok zöme romboló hatású, családon belüli, családtagok közötti, amelyek sok esetben tartósan fennállnak és a sikertelen megoldások miatt, külső beavatkozást igényelnek. A gyermekek veszélyeztetettségének, bántalmazásának egyik meghatározó oka a rendezetlen családi konfliktus, az elhúzódó válás, amelyeknek gyakran tárgya a gyermek helyzetének rendezése. A konfliktusok kezelésének - és közvetetten a veszélyeztető körülmények csökkentésének - egy hatékony eszköze lehet a mediáció.

A mediáció elnevezés a mediáre szóból ered, melynek jelentése középre állni, egyeztetni, közben járni, békéltetni. A mediációban résztvevő felek konfliktusmegoldását tehát egy harmadik személy, a mediátor vagy közvetítő segíti elő, akinek a szaktudása mellett a neutralitása is biztosítéka annak, hogy a vitás helyzet olyan módon találjon megoldást, amelyből mindkét fél elégedettséggel, a nyertes érzésével távozik. A mediátor feladata és felelőssége a békés, zavartalan hangulat megteremtése mellett, hogy az eljárás során a felek által vitatott kérdések megoldásra találjanak, a tanácsadás teljes mértékű mellőzésével.

A családi konfliktusok háttérben az egyéni, a párkapcsolati és a családi életciklusok normatív és paranormatív<sup>1</sup> kríziseiben történő elakadások, be nem következett másodrendű változások állnak. A család életében megjelenő családsegítő, esetmenedzser a család diszfunkcionális működésének tünetével, sőt egyszerre több tünet együttes jelenlétével találja magát szemben, melyek jellegzetes példái: gyermeknél jelentkező magatartási, beilleszkedési, tanulási problémák, munkanélküliség, állandó családi veszekedések, túlzott mértékű alkoholfogyasztás, szerhasználat, pszichiátriai betegségek stb.

Az egyén problémái rendszerszintű problémákat okoznak a családnak. Paranormatív krízis szempontjából például egy tartós betegséggel élő gyermek születése kihatással lehet a család anyagi helyzetére, a külső kapcsolatokra, a mindennapi élet szervezésére, a szülők munkavállalásának lehetőségeire, a testvérkapcsolatokra stb. A segítő szakember feladata a problémák feltárása, és a lehetséges és rendelkezésre álló szolgáltatások megszervezése. Az adott intézményben rendelkezésre álló szolgáltatások megléte mellett elengedhetetlen, hogy a családdal kapcsolatban álló szociális munkás felismerje a család számára legmegfelelőbb szolgáltatást, és motiválja a családot, családtagokat az együttműködésre, és a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos előnyök felismerésére.

A mediáció segítségével megoldhatóvá válhatnak tartósan elhúzódó konfliktusok, elkerülhető az évekig tartó bírósági eljárás, pereskedés, és a családban élők pszichés terhei is csökkenhetnek.

A mediáció jogi szabályozása a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény (a továbbiakban: Kttv.) elfogadásával megtörtént, melynek célja: „*hogy elősegítse a természetes személyek és más személyek személyi és vagyoni jogaival kapcsolatban felmerült azon polgári és közigazgatási jogviták rendezését, amelyekben a felek rendelkezési jogát törvény nem korlátozza.*”

<sup>1</sup> Egyik életciklusból a másikba átkerülni mindig krízisekkel jár. Krízis: Amikor a régi működési módok már nem funkcionálnak, de még nincsenek újak. Normatív krízis: fejlődésből következik, pl, felnőtté válás, önállósodás. Paranormatív krízis: nem következik a fejlődésből pl. váratlan veszteség, halál eset.



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

A Kttv. 2. § -ában foglaltak alapján a közvetítés a jogszabály alapján lefolytatott, olyan sajátos permegelőző vagy bírósági, illetve hatósági eljárás befejezését elősegítő, egyeztető, konfliktuskezelő, vitarendező eljárás, amelynek célja a vitában érdekelt felek kölcsönös megegyezése alapján a vitában nem érintett, harmadik személy bevonása mellett, a felek közötti vita rendezésének megoldását tartalmazó írásbeli megállapodás létrehozásának elősegítése.

Mediátor a család- és gyermekjóléti központok, és a család- és gyermekjóléti szolgálatok team munkájában, helye és szerepe az intézményi feladatellátásokban:

**Vannak elsődleges tények**, melyek lényeges információk a **mediátor szerepét** illetően, ezek az alábbiak:

- delegálás útján találkozik a mediátor a családokkal/családtagokkal, vagy gyámhivatali kezdeményezésre<sup>2</sup>;
- a mediátor a családokkal/családtagokkal egy bizonyos ponton találkozik: konfliktus helyzet, mely nem lehet mértékét tekintve súlyosabb, mert abban az esetben nem lehet a közvetítői eljárást lefolytatni;
- a közvetítői eljárás önkéntes, az eljárás bármely szakaszában mondhatja bármelyik fél, hogy nem kívánja folytatni a közreműködést,
- a közvetítés szakaszai - még egy elhúzódó eljárás esetén is- pontosan meghatározhatóak, így időtartama behatárolható;
- lezárása eredményes – eredménytelen formában tud megvalósulni,
- pozitív kimenetel esetén megállapodás jön létre;
- a mediátorokat titoktartás kötelezi, mely titoktartás sokkal érvényesebb, mint egy általános segítői tevékenységben, ez meghatározza a tájékoztatási kötelezettség formáját és a team – ban való részvételének mélységét, ehhez kapcsolódóan a semlegességnek nagyon meghatározónak kell lennie a folyamatban.

Ezen tények figyelembevételével az alábbi szakmai megállapításokat tudjuk tenni, mint egy javasolva a szakmai folyamatok beépítésébe a mediációs folyamatokat, mediátori munkatársakat:

### Adminisztráció tekintetében:

A mediátor előre meghatározott – intézmény belső formanyomtatványait alkalmazva – formában írásban válaszol minden megkeresésre.

A megkeresésre a **válasznak** - abban az esetben, ha a szociális segítő tevékenységet végző személy (családsegítő és/vagy esetmenedzser) delegálta, és ha a hatóságtól érkezik a kezdeményezés - ugyanazt kell tartalmaznia:

- hivatkozás a megkeresésre,
- megkeresés után értesítés küldése és egyeztetésre időpont felajánlás a feleknek,
- a mediációs egyeztetés lebonyolításának terve (a mediációs megbeszélés szakaszai),
- felek egyeztetés ideje alatt tanúsított együttműködése,
- utánkövetés.

A további dokumentumok

---

<sup>2</sup> NMr. 22. § (1) bek. c) pontja





## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

- Megállapodás megjelölve benne, hogy a felek akarnak-e utánkövetést, és milyen eredményt várnak attól.
- Értesítés az utánkövetésről, benne az egyeztetési dátumok és az egyeztetés módja.
- Jelzőlap. Amennyiben a mediáció során veszélyeztetettséget, esetleg egyéb bántalmazás, elhanyagolás merül fel a felek között, más családtagok irányába, köteles a mediátor a szükséges jelzést megtenni, vagy a delegáló személynek, vagy hatóságnak, vagy a protokoll és jogszabály szerinti intézménynek, erről a feleket is tájékoztatnia kell.

### Szakmai együttműködés tekintetében: **esetmegbeszélés keretében és/vagy team egyeztetés során:**

A szakmai ajánlást készítőik javaslata, hogy a mediátor ne vegyen részt **az általános szakmai team** munkában mert a sok más irányú ismeret a semlegesség megtartásának lehetőségét csökkenti, esetleg teljes egészében lehetetlenné teszi. Amennyiben ez osztott munkakör, vagy egyéb miatt megtörténik, a mediátornak van jelentős felelőssége, hogy az objektivitását ezen a területen megtartsa.

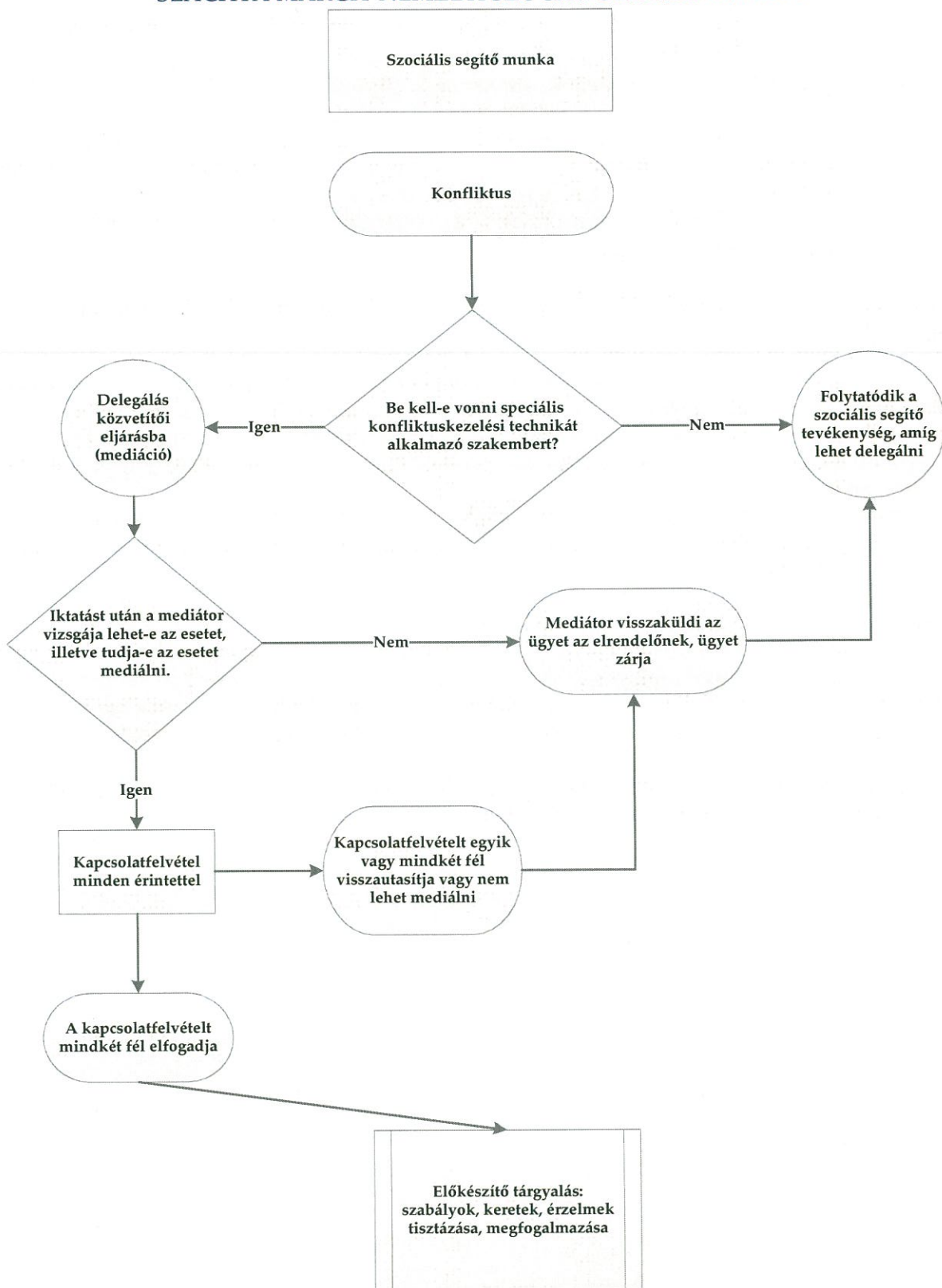
Amennyiben megvalósulhat, hogy nem vesz részt a szakmai team munkájában, úgy szakmailag minőségibb eredményt lehet elérni, ha a szakmai vezető egyeztet rendszeresen hetente és/vagy szükség szerint a mediátorral.

A már lezajlott, vagy folyamatban lévő közvetítői eljárások esetén is problémás, ha a mediátor más ismerettel is rendelkezik a mediációs folyamatban résztvevő személyekről, mint amit a családtagok a munkába behoznak, illetve az is gond, ha a titoktartási kötelezettséget megszegve kiad a segítő tevékenységet ellátó szakembereknek olyan információkat, melyeket a felek csak vele bizalmasan a tárgyalás, vagy külön tárgyalás szakaszában osztanak meg.

Lényeges szempont tehát a semlegesség megőrzése és a titoktartási kötelezettség betartása a team egyeztetések szervezésénél, mediátor bevonásánál.



SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET



1.sz. ábra Mediáció igénybevétele felmerül a szociális segítő munka során



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

### A mediáció célja

A családban felmerülő konfliktusok rendezése tekintetében, hasonlóan a családterápiához és a családkonzultációhoz a cél, hogy a felek az addig használt elsőrendű változás egyre nagyobb számú alkalmazása helyett eljussanak az eredetitől teljesen szokatlan, de fenntarthatóbb másodrendű változásig.

A mediáció mindig a közös érdekek mentén, érzelmek létezési jogosultságának elismerésével dolgozik, mert ekkor lehet a szükségletekre jól reagáló adekvát gondolkozást folytatni, mely során eredményes, kielégítő megállapodás köthető.

### Delegálás folyamata

A szolgáltatás igénybevételére a gyermekjóléti alapellátásban a Gyvt. 31. § (1) bekezdésében foglaltak alapján kerülhet sor. A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti, illetve javaslattal élhet:

- az ügyfél,
- a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője,
- a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere.

A személyes gondoskodást biztosító gyermekjóléti alapellátás esetén a családsegítő, illetve az esetmenedzser szakember tesz javaslatot a mediációs szolgáltatás igénybevételére a család- és gyermekjóléti központ szakmai vezetője vagy a család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője irányába, amennyiben a szolgálat által biztosított a mediáció.

#### A delegálás előtti teendők:

A mediáció ajánlása előtt a családot/egyént segítő szakember feladata, hogy felmérje a delegálás elsődleges indoklását. A szakember a delegálást megelőzően **felméri az igénybe vevő/család helyzetét**, a konfliktusra vonatkozó legfontosabb információkat, körülményeket, és a lehetséges megoldási módokat, így az összes segítési módot, szolgáltatást, a saját kompetencián belül megtehető lehetőségeket.

#### A mediáció ajánlásának szempontjai:

- minimális racionalitás és előrelátás a felek részéről,
- fontos a felek részéről az együttműködési készség jelenléte/megléte egymással és a mediátorral is,
- nincs nagy különbség a felek hatalmi pozíciójában,
- minden résztvevő elköteleződik a konfliktus megoldása iránt,
- ha a felek közötti kommunikáció problematikus, nehézkessé vált, vagy nem kommunikálnak egymással, de egyébként igénylik a vitarendezést,
- egyik fél személyes biztonsága sem függ a vita kimenetelétől,
- a résztvevők képesek arra, hogy egy pártatlan, külső fél segítségét elfogadják.

Tehát a segítő szakember, ha a konfliktust nem tudja a felek között megoldani saját módszereivel, akkor végig kell gondolnia a konfliktus jellegéből adódó módszereket, technikákat.



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

Amennyiben ez megtörtént a felek számára ismertetni kell a legideálisabb módszert/technikát, módszereket/technikákat, mely után közvetíti/ajánlja a felek számára azon eljárást, mely a legoptimálisabb körülményeket tudja kialakítani a konfliktus megoldása érdekében. Közös eldöntik, mely módszer a leginkább elfogadható, személyiségüknek legmegfelelőbb. Amennyiben kiválasztódott, a módszer/technika szabályai szerinti delegációt a szakember valósítja meg az előírásoknak megfelelően. Lényeges, hogy minden intézményben legyen egy kialakult eljárásrend, hogy annak segítségével az intézményi delegálás gyorsan, pontosan, adekvátan tudjon megvalósulni. Ennek érdekében – bármely konfliktus kezelési technikánál az intézményeknek javasoljuk a saját delegálás útvonalt kialakítani, majd azt betartani. Az alábbiakban a mediációs eljárásban használatos delegálás kellékeit, lényegi elemeit mutatja be.

Amennyiben a felek a mediációs eljárást választják – a szakember – az arra rendszeresített lapon küldi a képzett mediátornak az adatokat. (A javaslat az erre a célra használatos adatlapon történik. 2.sz. melléklet).

### A delegáló lap tartalmi elemei:

- javaslat időpontja,
- családsegítő/ezetmenedzser neve,
- előzmény rövid ismertetése, konfliktus jellege,
- mediációt kérő, konfliktusban álló felek adatai: név, státusz (pl.: férj, feleség, gyerek), telefonszám.

### A mediációt megvalósítását az alábbi körülmények kizárhatják/nehezíthetik:

- alkoholos befolyásoltság, tudatmódosító szer hatása alatt álló ügyfél,
- jogerős döntés a cselekvőképesség korlátozásáról,
- pszichiátriai betegség (kezelt és kezeletlen),
- 15 év alatti gyermek direkt bevonása a mediáció bármely szakaszában a gyermeknek érzelmileg megterhelő lehet, szerencsésebb a gyermek bevonása a mediátorral történő – külön – egyeztetés során,
- felek között korábban felmerült bántalmazó kapcsolat,
- ha felmerül, hogy valamelyik fél célja az információ szerzése a másik félről, illetve az azzal való esetleges visszaélés lehetősége,
- a felek között jelentős a hatalmi különbség,
- ha nincs a felekben minimális racionalitás, hiányzik az előrelátás,
- perlekedő ügyfél, aki nem motivált a megegyezésre,
- a felek részéről nincs meg az önkéntesség (pl. ha külső nyomásra vesznek részt a mediációban),
- az egyik hátrányára akarja a másik fél az érdekeit érvényesíteni,
- ha vélt vagy valós jogsértésre akarják felhívni a figyelmet,
- ha a feleknek nagyon erős értékrendbeli különbségeik vannak, pl. szocializációs, vallási, világnézeti, politikai.



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

### Milyen speciális esetek merülhetnek fel mediáció során?

#### A mediátor és a felek között kontraindikált helyzet merül fel

A szakmai vezető az intézményi esetelosztás szabályainak megfelelően felkéri a mediációt biztosító szakembert a szolgáltatás biztosítására.

Mediációt kizáró tényezők a szakember szempontjából:

- valamelyik fél számára a gyermekjóléti alapellátás keretében más szolgáltatást is biztosított vagy jelenleg is biztosít (pl.: családsegítő, esetmenedzser),
- a felek bármelyikének a hozzátartozója (házastárs, egyeneságbeli rokon, örökbefogadott, mostoha- és nevelt gyermek, az örökbefogadó- a mostoha- és a nevelőszülő, a testvér, élettárs, egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa.)<sup>3</sup>
- az ügyben egyébként érdekelt, elfogult (pl. szomszéd, baráti kapcsolat)

Amennyiben a központ alkalmazásában egy mediátor áll, és a szolgáltatást igénybe vevő és a mediátor között kontraindikált helyzet merül fel, úgy a szakember felelőssége, hogy a szolgáltatást igénybe vevő lakóhelyéhez legközelebb eső család- és gyermekjóléti központ mediátorának segítségét kérje.

#### Gyerek jelenléte a mediációban

Lehetőség szerint kerülni kell, hogy a gyermek is részt vegyen a szülei közötti mediációban, mert a konfliktuskezeléssel járó feszültség mindenképpen megterhelő. A konfliktussal terhelt családban élő gyermeknek lojalitás-konfliktust okozhat a mediáción kívül is az, hogy esetleg úgy érzi, és gyakran el is várják, hogy állást foglaljon valamelyik szülő mellett. Ha a szülők között megromlik a kapcsolat, válófélben vannak, akkor sok esetben a gyermek parentifikálódik<sup>4</sup>, és beemelődik a szülői alrendszerbe, koalícióba kerülhet valamelyik szülővel, a mediáció pedig tovább súlyosbíthatja a családi rendszerben megjelenő problémát. Ahol felmerül a gyermek jelenlétének fontossága azokban a helyzetekben a családkonzultáció, családterápia lehet adekvátabb megoldás a család számára.

Az alábbi felsorolásban speciális helyzetek jelennek meg az eljárásban:

#### ✓ 10 év alatti gyermek

Amennyiben szükséges a gyermek meghallgatása, az mindenképpen külön zajlik, és a szülők beleegyezésével. Fontos, hogy a szülők elfogadják, hogy a jelenlétük nélkül történhessen a gyermek meghallgatása. A mediációs ülésen történő jelenlét a gyermek érdekeivel ellentétes.

#### ✓ 10-15 év közötti gyermek

A gyermek külön meghallgatása szükségessé válhat a helyzetét érintő kérdések tekintetében, iskolaválasztás, tanulmányi előmenetel stb.

A mediációs ülésen történő részvételét a felmerülő kérdések és a gyermek mentális állapotának az ismeretében dönti el a mediátor, a szülők beleegyezésével.

<sup>3</sup> PTK 8:1. § (1) bekezdés 1. pontja.



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

### ✓ 15 év felett gyermek

A gyermeket az előkészítő ülések során szükséges meghallgatni abban az esetben, ha a családon belüli konfliktus az ő helyzetét is érinti, majd a megbeszélés alapján lehet dönteni arról, hogy a gyermek mikor és milyen helyzetben legyen jelen az ülésen. A gyermek jelenléte az őt érintő kérdésekben szükséges lehet a szülők beleegyezésével

### Mentális állapot, pszichiátriai betegség

Az előkészítő beszélgetés során a mediátor feladata felmérni, hogy a felek mentálisan mennyire állnak készen a mediációs ülésen történő részvételre. Amennyiben olyan információt vagy betegséget igazoló dokumentumot tár az ügyfél a mediátor elé, amely alapján egyértelművé válik, hogy a mediációban történő egyenrangú részvételét akadályozza a mentális állapota, abban az esetben a részvétel a fél érdekeit sértheti.

### A szolgáltatást igénybe vevő alkohol vagy egyéb tudatmódosító szer hatása alatt áll

Az előkészítő beszélgetés alapján a mediátor felméri, hogy a szolgáltatást igénybe vevő az ülés folyamatába bevonható-e vagy az teljesen kizárt. Alkohol vagy szerhatás alatt álló személy nem vehet részt mediációs ülésen, amely azt jelenti, hogy alkoholos állapotban vagy valamilyen szer hatása alatt álló személy nem mediálható.

### Felnőtt korú személy, korlátozott cselekvőképesség

Az előkészítő beszélgetés során a mediátor felméri, hogy a felnőtt korú személy milyen ügyek tekintetében korlátozottan cselekvőképes, és az alapján hoz döntést arról, hogy a közvetítői eljárásban milyen módon vesz részt, önállóan képviseli saját érdekeit vagy a gondnoka közreműködésével.

### Bántalmazás merült fel a felek között vagy családon belül

Amennyiben bántalmazás gyanúja merült fel a felek között, a mediátor már a delegálás kapcsán mérlegeli a mediáció lehetőségét, illetve azt, hogy kit lehet bevonni, az előkészítő megbeszélésre meghívni.

Az előkészítő beszélgetés fókuszában áll a bántalmazott fél érdeke, annak felmérése, hogy mennyire kontraindikált a mediációban történő részvétele. A mérlegelésben az szerepelhet, hogy a felek között **sétáló mediáció** lebonyolítható-e vagy sem (ennek lényege, hogy a felek egy időben, de egymástól távolabb lévő helyiségben vannak – mediátor közlekedik).

### Vallási, kulturális, nyelvi különbségek, látás, hallás vagy beszédsérült ügyfél

A mediáció csak akkor jöhet létre, ha minden feltétel (pl.: tolmács) adott ahhoz, hogy a vallási, kulturális vagy nyelvi különbségekből adódó érdekek ne sérüljenek.

*Pl.: gyakori eset, hogy házastársak közötti mediációra van szükség gyermeknevelési kérdések okán. A problémát a házastársak eltérő vallása és az ebből eredő nevelési szokások adják. Ezen esetekben különösen fontos, hogy a szakember tisztában legyen a kulturális és vallási szokásokkal.*



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

### Kapcsolatfelvétel

Az intézményi eljárásrendnek megfelelően megtörténik a kapcsolatfelvétel a mediátor/ok és a mediációban résztvevő felek között.

Formái:

- telefonos időpont egyeztetés,
- postai úton történő behívás,
- elektronikus úton történő időpont egyeztetés.

Dokumentációs lépések:

- A segítő szakember a tájékozódás után a belsőleg használatos **delegáló lapon** továbbítja az ügyet a konfliktuskezelő eljárásban koordinátorként működő személynek. (2.sz. melléklet)

### Mediációt előkészítő szakasz

A mediációt előkészítő szakasz során a szakember a konfliktusban érintett felek számára külön-külön tájékoztatást ad a mediáció folyamatáról, keretszabályokról, házirendről.

A felek számára lehetőséget ad a saját álláspont ismertetésére és a megvitatásra szánt kérdések bemutatására. A mediátor törekszik arra, hogy olyan elfogadó közeget teremtsen, amelyben az ügyfél kifejezheti a másik féllel kapcsolatos érzelmeit.

Felmérésre kerül a mediáció megvalósíthatósága és az esetleges kizáró körülmények. Az előkészítő szakaszban a mediátor felméri, hogy őszinte-e a felek megállapodási szándéka, vagy más okból vállalják a mediációt (játzsma része).

A beszélgetés folyamán a szakember segítségével felszínre kerülnek a valódi érdekek, és igények is. A felekkel tisztázásra kerül a folyamat folytatásának lehetősége.

Az előkészítő megbeszélést követően a felek lehetőséget kapnak arra, hogy nyilatkozzanak a folytatásról. Ekkor lehetősége van a feleknek arra, hogy végiggondolják részt kívánnak-e venni a mediációs folyamatban, képesek saját sérelmeik félre tételére a probléma megoldása érdekében.

A mediátor értesíti a feleket, amennyiben a mediációs ülés valamilyen ok miatt nem kivitelezhető, vagy a folytatás lehetőségének fennállása esetén megállapodik a felekkel az első ülés időpontjáról. Az előkészítő beszélgetés során a mediátor megállapodik a felekkel a lemondás formájáról is. Mivel a mediáció több ülésből áll, ezért meg kell állapodniuk a feleknek abban, hogy az ülést mikor, milyen feltételekkel lehet lemondani. Nagyon fontos, hogy ez is közösen meghatározott legyen.

Az előkészítő szakasz főbb szakmai szabályai:

- A megbeszélés folyamán a mediátor az ügyfelekben egyértelmű, világos képet alakít ki a mediációról, nem ígérget, nem hiteget.
- Nem alkot véleményt sem a témával, sem a résztvevők álláspontjával kapcsolatban, kizárólag a tényekkel foglalkozik, és ezt egyértelműen képviseli is.
- Ebben a szakaszban külön-külön beszél a felekkel, de biztosítja őket a pártatlanságáról.



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

- A közvetítói eljárás megindítását követően a felek írásos nyilatkozatban kérik az eljárás lefolytatását.
- A mediátor tájékoztatja a feleket a titoktartásról, mely a közvetítói tevékenység befejezése után is fennáll. A titoktartási kötelezettség minden olyan tényről fennáll, melyre a mediátor számára a közvetítói tevékenység folyamán derül fény. A titoktartás nem érinti a Gyvt. 17. § - ban megfogalmazott jelzési kötelezettséget.

### Dokumentációs lépések:

- A segítő szakember tájékoztatja a szolgáltatást igénybe vevőket a mediáció folyamatáról. (4.sz. melléklet, 5.sz. melléklet)
- A mediátor a feleket behívja egyeztető tárgyalásra, ahol a mediációs ülések szabályairól tájékoztatja a feleket. (1.sz. melléklet)
- Amennyiben a felek egyeztetésre készek, az előkészítő tárgyalások után a mediátor/mediátorok és a szolgáltatást igénybe vevők aláírják a Megállapodást közvetítói (mediatori) segítség igénybevételéről című mellékletet. (3.sz. melléklet)

### **Mediációs megbeszélés**

A mediátor legfontosabb feladata az ülésen, hogy a szembenálló felek között, elfogulatlan félként egyeztesse a résztvevők álláspontját, és mindegyik fél érdekében közbenjárjon az ellenérdekű félnél. Igényeket és érdekeket közvetít, a békés kommunikáció fenntartásával. Ahhoz, hogy az eljárás eredményes legyen, nagyon fontos, hogy a mediátor megfelelő körülmények között folytathassa tevékenységét (lásd tárgyi feltételek).

A mediáció folyamán a szakember segítségével felszínre kerülnek a valódi érdekek és igények is. Az alternatív, addig ki nem próbált megoldásokat közösen keresik meg a felek.

### **A bevezető szakaszban a felek feltárják az álláspontjaikat, a megvitatásra szánt kérdéseket.**

A mediációs megbeszélés üléseinek szakaszaiban részletesen kifejtésre kerülnek a felek álláspontjai. A mediátor felelős a békés folyamat megteremtéséért.

A mediátor feladata annak biztosítása, hogy

- segítse a feleket, hogy elmondhassák panaszukat, kifejezhessék aggodalmaikat,
- megtalálják azokat a témákat, melyekben ellentétes véleményen vannak,
- meg tudják fogalmazni egyéni érdekeiket,
- felismerjék közös érdekeiket,
- tudjanak válaszolni egymás panaszaira,
- olyan megoldásokat találjanak, amelyek mind kettejük érdekét érvényesíti,
- normalizálás.

A mediátor legfeljebb három ülést biztosít, amely során a felek kifejthetik és közelíthetik álláspontjaikat. Egy-egy ülés 3-5 óra időtartamot igényel a résztvevőktől. Az ülések kimenetelét tekintve nem biztos, hogy írásos megállapodás születik, de a mediáció hozadéka lehet, hogy javul a felek közötti kommunikáció, kapcsolat.





## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

### Dokumentációs lépések:

- A mediátor az egyes ülésekről emlékeztetőt és összefoglalót készít.

### **Zárás, a mediáció kimeneti lehetőségei**

- Nem születik megállapodás.
- Részmegállapodás születik: a felek a vitás kérdések egy részében tudtak olyan megállapodásra jutni, amelyekben mindketten egyetértettek.
- Minden vitás kérdésben meg tudtak egyezni.

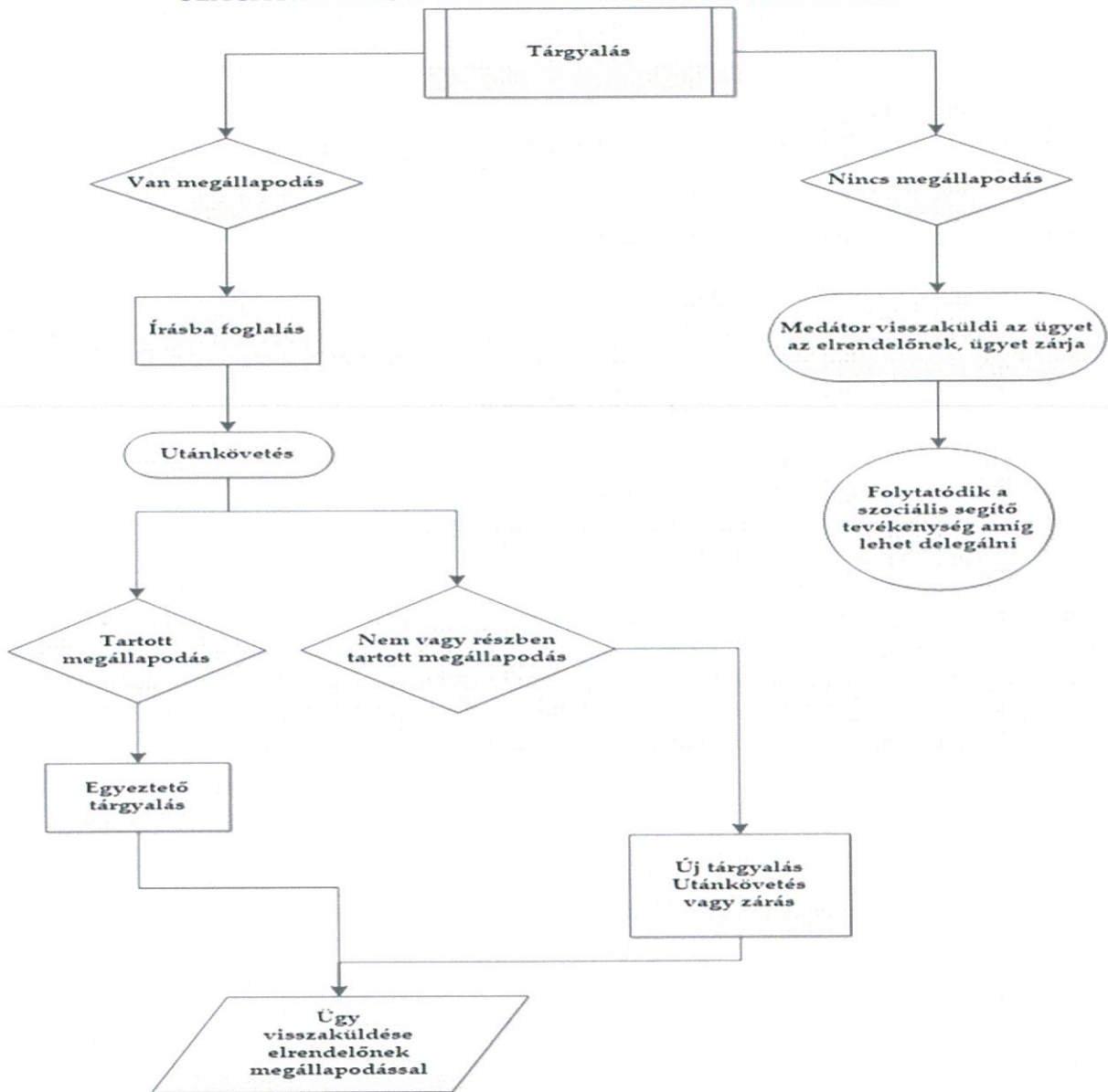
### A jó megállapodás ismérvei:

- tükrözi a felek értékrendjét és igényeit,
- a megállapodás tartalmát a két fél határozza meg,
- nem sérti a gyermek és más személy érdekét.

„Hazai és külföldi tapasztalatok azt mutatják, hogy a mediációs megállapodásokat a felek betartják, hiszen a döntés nem kívülről jön, nem rájuk kényszerített, hanem saját döntéseik, saját megoldásaik, saját élethelyzetük figyelembe vételével alakították ki. Aktívan vesznek részt a döntés kidolgozásában és meghozatalában, ezért ezt magukénak érzik, egyetértenek vele, betartják.” (Herczog Mária: Együtt vagy külön)



SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET



2.számú ábra A mediációs tárgyalás kimeneti lehetőségei



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

### A mediátor feladata a mediációs ülés befejezését követően, figyelembe véve a lehetséges kimeneteli lehetőségeket

- A mediációs folyamat eredményeként a felek között nem lesz megállapodás. A mediátor tájékoztatja a delegáló szakembert a meghiúsulásról, a mediációs ülések megvalósult időpontjairól a titoktartás szabályainak figyelembevételével. A delegáló a segítő folyamat keretein belül újragondolja a lehetőségeket, javasolható szolgáltatásokat, szükséges intézkedéseket.
- A mediációs folyamat eredményeként készül megállapodás, amelyben rögzítik az utánkövetés kereteit. A mediátor tájékoztatja a delegáló szakembert a mediációs folyamat kimeneteléről – a titoktartás szabályainak figyelembevételével, és az ülések megvalósult időpontjairól. Amennyiben a megállapodás tartalma érinti a segítő folyamatot arról a mediátor tájékoztatja a delegáló szakembert. Különös tekintettel, ha gyermek sorsát, veszélyeztetettségét érintő kérdésben állapodnak meg a konfliktusban érintett felek.
- Az utánkövetéssel kapcsolatban a mediátor ugyanúgy jár el, mint azt megelőzően, annak megfelelően tájékoztatja a delegáló szakembert.

### A mediáció működési keretei

#### A mediáció személyi feltételei

A mediáló szakember alapvégzettsége a 15/1998. (IV.30.) NM rendeletben felsorolt tanácsadói képesítési előírásban felsorolt végzettség meglétének valamelyike a gyermekjóléti és gyermekvédelmi személyes gondoskodás egyes formáiban dolgozók részére meghatározottak közül, valamint hároméves gyermekvédelmi gyakorlat.

Mediációs/közvetítő tevékenységet az a személy végezhet, aki:

- akkreditált tanfolyamon vagy felsőoktatási képzésben mediátor végzettséget szerzett, amelyet tanúsítvánnyal, oklevéllel képes igazolni.
- gyermekvédelmi közvetítői tevékenységet biztosító szakember:  
az a személy végezhet, aki a szociális továbbképzések rendszerében minősített konfliktuskezelő vagy mediációs programon képzésben részesült, illetve az ilyen program tréner. A minősített programon képzésben részesültnek kell tekinteni azt a személyt is, akiről a programot minősítő személy, illetve szervezet igazolja, hogy minősített programon szerzett tanúsítványt.

A gyermekvédelmi közvetítői eljárásban mediációt biztosító szakember:

149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet 30/A. § (4) bekezdés rendelkezése alapján: „A **gyermekvédelmi közvetítői eljárás** során a felek választása alapján az Országos Gyermekvédelmi Szakértői Névjegyzékbe vagy a közvetítői névjegyzékbe felvett közvetítő nyújt közvetítői szolgáltatást a felek számára. A **támogatott közvetítői eljárás** során a felek lakóhelye szerinti területi gyermekvédelmi szakszolgálat közvetítője nyújt közvetítői szolgáltatást a felek számára.”



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

A szakértői névjegyzékbe történő felvétel további feltétele, hogy felsőfokú végzettséggel, és a végzettség megszerzésétől számított legalább öt éves igazolt szakmai gyakorlattal rendelkező tanácsadó, családsegítő, esetenként szakmai vezető, aki rendelkezik az előírt közvetítői szakmai végzettséggel. A kapcsolattartás rendezésével és a szülői felügyeleti jog gyakorlásával összefüggésben a gyámhivatal a felek együttes kérelmére vagy hivatalból rendeli el a gyermekvédelmi közvetítői eljárást vagy támogatott közvetítői eljárást. Tehát a közvetítés ezen formája hatósági eljárásban elrendelt forma.

**Összességében elmondható, hogy mediációs tevékenységet az a szakember végezhet, akinél felsorolt feltétel valamelyike megvalósul.**

### **A mediáció tárgyi feltételei**

A mediációs tevékenység alapfeltételei:

- egy helyiség, mely jól megközelíthető, melynek ajtaja zárható, kiakasztható, a „KÉRJÜK KOPOGÁSSAL NE ZAVARJA A BENT ZAJLÓ KÖZVETÍTŐI EGYEZTETÉST!” tábla,
- megfelelő fényviszonyok és szellőzési lehetőség van a helyiségben, hiszen egy - egy ülés akár három óráig is lehet, így ezen feltételekre nagy szükség van, télen a jó fűthetőségre is,
- a helyiségben egy asztal (mely minden oldala jól körbejárható),
- kényelmes székek alapkövetelményként: négy darab, felek számának megfelelően,
- asztalon papír és toll mindenkinek,
- mediációs keretszerződés,
- házirend – ismertetése, dokumentum aláírása,
- amennyiben rendelkezésre áll (de nem alapkövetelmény) lap-top a megállapodás hivatalos keretbe foglalása érdekében.



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

### Jogszabálytár

1. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban Gyvt.)
2. A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet (továbbiakban NMr.)
3. A közvetítói tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény (továbbiakban Kttv.)
4. A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (továbbiakban Btk.)
5. A büntetőeljárásról szóló 1998. évi XIX. törvény (a továbbiakban: Be.) – különösen a 2006. évi LI. törvénnyel bevezetett, a közvetítói eljárásra vonatkozó módosítások
6. A büntető ügyekben alkalmazható közvetítói tevékenységről szóló 2006. évi CXXIII. törvény (a továbbiakban: Bktv.),
7. A szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény (továbbiakban: Szabs.tv.)
8. A szabálysértési eljárásban alkalmazható közvetítói eljárás egyes kérdéseiről szóló 72/2013. (XII.18.) BM rendelet (Szabs.vhr.)
9. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.)
10. A gyámhatságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) Korm.rendelet (továbbiakban Gyer.)
11. A közvetítói tevékenységről 2002. évi LV. törvény

Egyéb szabályozó Etikai kódex - <https://lehetjobb.hu/mediacio-etikai-kodex/>



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

### Mellékletek

(Javasolt adminisztrációs eszközök/formanyomtatványok)

1.számú melléklet

A mediációs ülések szabályai:

1. Nem sértegetjük egymást!
2. Végighallgatjuk a másikat!
3. Nem foglalkozunk a múlttal!
4. Nem azt mondjuk, mit nem szeretnénk, hanem jövőbeni igényeinket fogalmazzuk meg!
5. Közösen keressük a megoldásokat!
6. Arra törekszünk, hogy mindkettőnk nyertesnek érezhesse magát!



SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

2.számú melléklet

<b>Közvetítői</b>		<b>eljárást</b>		<b>javasló</b>		<b>adatlap</b>	
<b>(töltsi: eszményvezető, családszolgáltató, más szakember)</b>							
Javaslat időpontja							
családszolgáltató/eszményvezető neve							
konfliktus jellege, előzmény		információ,					
mediációt kérő, konfliktusban álló felek		név		név			
		státusz (szülő, gyermek, stb.)		státusz (szülő, gyermek, stb.)			
		telefonszám		telefonszám			



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

3.számú melléklet

### Megállapodás közvetítői (mediatori) segítség igénybevételéről

*Alulírottak megállapodunk a következőkben:*

1. A közöttünk fennálló problémák megoldásához semleges harmadik félként felkérjük ..... mediátort/mediátorokat, hogy közvetítői tevékenységével segítsen mindkettőnk számára előnyös szerződést létrehozni.
2. Tudomásul vesszük, hogy a mediáció kliensközpontú közvetítés. A közvetítői eljárás során a mediátor elsősorban a felek érdekeit tartja szem előtt, és ezt figyelembe véve vezeti a felek közötti egyeztetést.  
**A megállapodást csak akkor írja alá, ha az minden fél érdekének megfelel.**  
Mivel a felek közötti megállapodást a mediátor is aláírja, a szerződés háromoldalú, vagyis a mediátor is, ha a felek érdekében utólag erre szükség van.
3. A felek közötti megállapodás tartalmaz két kötelező pontot is:
  - a. A felek vállalják, hogy ha a megállapodás bármely pontjának betartásával kapcsolatban problémát észlelnek, soron kívüli ülésre időpontot kérnek a mediátortól/mediátoroktól, akik ezt a tárgyalási lehetőséget biztosítják.
  - b. Ezen kívül pár hónapos kontrollidőszak után a felek és a mediátor/mediátorok kontrolltárgyaláson értékelik ki a megállapodás betartásának a tapasztalatait.
4. Elfogadjuk a mediáció módszerét, mint resztoratív/konfliktuskezelő technikát, betartjuk a mediáció szabályait. Vállaljuk, hogy együttműködünk a mediátorral/mediátorokkal, ellátjuk az általa/általuk igényelt információkkal. A mediációs ülésen nem a múlttal foglalkozunk, hanem a jövőre vonatkozó igényeinket fogalmazzuk meg. Aktívan részt veszünk a megegyezést segítő megoldások keresésében. A másik felet nem sértegetjük. A mediációs megbeszéléseken kikapcsoljuk a telefonjainkat, és nem készítünk video- illetve hangfelvételt.
5. Vállaljuk, hogy egymás ellen nem indítunk hatósági eljárást a közvetítés folyamata alatt. Tudomásul vesszük, hogy ha ez mégis megtörténik, akkor erről a soron következő mediációs ülésen a feleket (mediátorokat és a másik érintett felet) haladéktalanul értesítjük, s ez a mediáció azonnali megszakítását eredményezi. Kivételt képez, ha nem a hatósági eljárás tárgyában szeretnénk a másik féllel egyeztetni, megállapodni.
6. Elfogadjuk, hogy a mediációs ülésen csak a tárgyalta kérdésben közvetlenül érintettek vehetnek részt, de bevonhatók a tárgyalásba más személyek is, ha a mediátor/mediátorok szükségesnek tartja/tartják jelenlétüket. Ebben az esetben a mediátor/mediátorok a feleket értesíti/értesítik, és beleegyezésüket kéri/kérik.
7. A mediátor/mediátorok az előkészítő beszélgetés tapasztalatai alapján önállóan dönt/döntenek az alábbi kérdésekben:  
A mediációs ülésen személyesen találkozhatnak-e a felek, vagy az ügynevezett sétáló mediációt alkalmazza/alkalmazzák, ami azt jelenti, hogy a külön szobában elhelyezkedő felek ajánlatait a mediátor/mediátorok közvetíti/k.
8. A mediációs ülésen elhangzottak titoktartás tárgyát képezik, ezért a mediátor/mediátorok bírósági és államigazgatási jogi eljárásokban tanúként nem vehet/nek részt.
9. Az előző pontok betartása mellett a mediátor/mediátorok vállalja/vállalják a közvetítést.

Kelt: 20 .

tárgyaló fél  
mediátor

tárgyaló fél  
mediátor





## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

4.számú melléklet

### Tájékoztató a közvetítői eljárásról

Sokféle konfliktust, kialakult helyzetet lehet közvetítői eljárással kezelni. Ezek a területek: a válás, gyermekelhelyezés, szülői-, nagyszülői-, rokon kapcsolattartás, családi konfliktusok, család és intézmény vitája, nevelés, lakás- és vagyonmegosztás stb.

Érvek, melyek a közvetítői eljárás mellett szólnak:

- Az egyéni vitákban könnyebben megállapodásra lehet jutni, mindenki kifejtheti valódi álláspontját, nem kell a jogszabályok szerint „játszani”.
- A közvetítés gyorsan és nehézségek nélkül elérhető, ingyenes szolgáltatás.
- A „hivatalos” útnál emberközelibben tudja a konfliktusokat kezelni, hosszabb távon már a konfliktusok kialakulását is megelőzi, csökkenti a feszültséget.

A közvetítői eljárás arra tanít bennünket:

- Hogyan működjünk együtt azokkal, akikkel konfliktusunk támad.
- A megoldásra koncentráljuk erőinket.
- A múlt sérelmei helyett a jövő lehetőségeit vizsgáljuk.

Nem hagyható figyelmen kívül a közvetítésnek az a jótékony hatása sem, miszerint a konfliktusban állók a közvetítői eljárás során kompetensnek érezhetik magukat, mert nem a hivatal, nem a hatalom, hanem ők maguk határozhatnak saját ügyeikben.

Kompetensek a felek, mert:

- Saját ügyükben döntenek.
- Döntéseikért vállalják a felelősséget.
- Döntéseiket betartják.

A közvetítésben nincs szükség tanúkra, ügyvédre, mert mindenki maga képviseli saját érdekeit. A mediátor sem tanúskodik senki mellett, vagy ellen a bíróságon.

**A közvetítői eljárásnak nagy jelentősége lehet abban, hogy a mindennapi érintkezésben is segítsék a viták, konfliktusok egységes, érdemi, agressziómentes megoldását, az emberi kapcsolatok, a hétköznapok jobbá tételét.**

\*\*\*

További információ kérhető a közvetítői eljárással kapcsolatban:

- személyesen a címén, vagy
- telefonon a megadott számokon.

Ügyfélfogadás:



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

### 5. számú melléklet

#### Szóróanyag a közvetítói eljárásról

Életünk során számos dologba belezavarodunk. Annak ellenére, hogy nagyon árnyaltan tudunk fogalmazni, mégis gyakran félreértjük egymást. Különösen igaz ez, ha konfliktusaink, problémáink támadnak. Az emberi kapcsolatok velejárója a konfliktus. Családban, iskolában, munkahelyen, párkapcsolatban, üzleti életben, politikában, mindenhol jelen van. A különbségek abban mutatkoznak meg, hogyan kezeljük a konfliktusainkat.

Ha képesek vagyunk tárgyalni a másik féllel, akkor a kapcsolatunk épülni fog, ha harcolni tudunk csak, romboljuk kapcsolatainkat. Úgy sem élhetjük le életünket, hogy állandóan elkerüljük a konfliktusokat, hogy hátat fordítunk a nehézségeknek, hogy tagadjuk a problémákat. A konfliktusok jó megoldása gazdagítja életünket és személyiségünket. A konfliktusok elkerülése sokszor jövátéhetetlen fájdalmakat és újabb konfliktusokat eredményez.

A közvetítói eljárás egy konfliktuskezelési módszer, lehetőség. Speciális kommunikáció, irányított beszélgetés a konfliktusban álló felek között, mely kommunikációt egy pártatlan, a konfliktuskezelésben jártas személy, a mediátor irányít.

A mediátor feladata, hogy elősegítse a kölcsönösen elfogadható megoldások megtalálását és kidolgozását. Segít a feleknek, hogy:

- Elmondhassák panaszukat, kifejezhessék aggodalmaikat.
- Megtalálják azokat a témákat, amelyekben ellentétes véleményen vannak.
- Meg tudják fogalmazni egyéni érdekeiket.
- Felismerjék közös érdekeiket.
- Ismerjék el az álláspontjaik közötti különbségeket.
- Tudjanak válaszolni egymás panaszaira.
- Olyan megoldásokat találjanak, amelyek mindkettőjük érdekét érvényesíti.

A mediátor nem dönt, a döntés joga és felelőssége a résztvevők kezében marad.

Ha egy vitás kérdés megtárgyalható, tudunk róla beszélni, akkor közvetítói eljárásba is vihető. Közvetítésre akkor kerül sor, ha a kommunikáció a felek között megszűnik, vagy problematikus, nehézkesé válik. Konfliktus esetén előfordul, hogy a felek még tárgyalnak egymással, megpróbálnak megállapodásra jutni, de már nem találják a megfelelő hangot, ezért a megbeszélés nem vezet megoldáshoz. Az üléseken azt keresik, hogy a jövőben ki mit tehet, vagy kell tennie a vita kölcsönösen előnyös megoldása érdekében.

Mikor lehet indokolt a közvetítói eljárás?

- Ha a felek tárgyalásos úton szeretnék megoldani a nézeteltérésüket, de nincs közöttük kommunikáció.
- Ha a felek szeretnék megőrizni vagy helyreállítani kapcsolatukat.
- Ha az idő mindkét fél számára fontos tényező, és gyors megoldást keresnek. Lehetőleg napokon, heteken belül inkább, minthogy hónapokon vagy akár éveken keresztül tartson ez a folyamat.



## SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁPOLITIKAI INTÉZET

- Ha a bizalmasság és a titoktartás fontos szempont legalább az egyik félnek.
- Ha az ügy kényes, vagy diszkrét, és egy vagy több érdekelt fél hírneve sérülhet, ha nyilvánossá válik.
- Ha a győzelem esélye bíróságon a legjobb esetben is bizonytalan.
- Ha nincs nagy erőbeli egyenlőtlenség a felek között.
- Ha a felek kívánják meghatározni a köztük folyó vita kimenetelét, ahelyett, hogy lemondanának erről az ügyvédek és a bíró javára.
- Ha a pereskedés költsége valószínűleg összehasonlíthatatlanul sokkal magasabb, amit bármelyik fél vissza tudna nyerni, vagy meg tudna menteni pereskedés útján.

A mediálás = egyeztetés, békéltetés, vesztes mentes megállapodás, közvetítés.

Mediálás esetén saját, legjobb meggyőzőképűdésük és a lehetőségek mérlegelése után döntenek a felek a megállapodásról, nem pedig rájuk kényszerítenek egy külső akaratot – melyben gyakran megalázottnak érzik magukat.

Összefoglalva: akkor ajánlatos ezt az eljárást választani, ha egy tárgyalás elakad, vagy ha a felek nem akarnak hosszadalmas bírósági eljárásba kezdeni. A folyamat során tisztázzák a megoldásra váró kérdéseket, megvizsgálják az egyéni és kölcsönös érdekeket és ezek figyelembe vételével jutnak el a megegyezéshez.

