

*Ferenczi Andrea*:<sup>1</sup>

## **Kommunikatív konfliktusmegoldás Problémamegoldók-e a mediáció résztvevői?**

### *Communicative conflict-solving*

The essential promise of the mediation is that it can help to avoid on both sides the dead-end defined in the research results of the Harvard Negotiation Project, which reduces the chance of an agreement. Mediation creates a possibility for the parties to overcome on one side the attitude, which struggles to subordinate the strengths of the other side. This occurs, when any of the parties emphasizes only his own interpretation about the situation, or offers only his own solution proposals, without any kind of self-reflection or the curiosity towards the arguments of the other party. This attitude is labeled: "the parties are enemies". On the other side, mediation overcomes the attitude, which would seek at any price a *modus vivendi*, through compromises, which lead to abandoning the own principles. This attitude is labeled: "the parties are friends". Mediation also helps finding a new ability of the parties meant to coexistence to provide common efforts. This attitude is labeled: "the parties want to solve problems". The last possibility among the mutual satisfaction may ground for long term the effective cooperation and success of the parties. On this level it may lead to communicative action.

In this study I analyze the narratives and thematization of the mediation in the local literature from the point of view of finding an answer to the question: to what account does the process of mediation make possible the realization of the communicative action (Ferenczi, 2010).

**Keywords:** mediation, communicative action, problem solving, transformation, consense, interpersonal argument.

---

<sup>1</sup> Adjunktus, KGRE, Budapest, BTK, Pszichológiai Intézet. [ferenczi.andrea@kre.hu](mailto:ferenczi.andrea@kre.hu).

„És aki téged egy mérföldre kényszerít, menj el vele kettőre.”

(Mt 5,41)

## I. A mediáció narratívái

A mediációt általánosságban olyan informális folyamatként tételezik, amelyben egy semleges harmadik fél segít a konfliktusban álló feleknek kölcsönösen elfogadható megoldást kidolgozni. A megfogalmazás rávilágít a folyamat néhány fő jellemzőjére – nevezetesen az informalitásra, a konszenzualitásra, valamint arra, hogy a felek megállapodása önkéntes. A megállapodást gyakran a mediáció elsődleges vagy egyedüli értékének tekintik intézményes keretek között, például a bíróságon, ahol az ügyek diszpozíciója jelenti a fő motivációt a mediáció alkalmazására.

Napjainkra egymástól igen eltérő nézetek alakultak ki a mediáció értelmezéséről, alkalmazási színtereiről és gyakorlatáról egyaránt.<sup>2</sup> A különböző megközelítésmódok miatt nemcsak a megvalósítani kívánt célok mutatnak változatosságot, hanem az is, hogyan definiálják az eljárás eredményét, illetve sikerét. A téma nemzetközi és magyar szakirodalmában az egyes szerzők a mediáció folyamatának és társadalmi hatásainak eltérő dimenzióira helyezik a hangsúlyt. Vannak, akik az igazságszolgáltatás tehermentesítésének eszközeként tekintik, mellyel csökkenthető a bíróságok túlterheltsége, ugyanakkor mindenki számára könnyen és gyorsan hozzáférhető. Többen olyan lehetőséget látnak benne, mely a viták és konfliktusok demokratikusabb rendezését teszi lehetővé azzal, hogy az érintettek kifejthetik saját álláspontjukat, s maguk dönthetnek a megoldást illetően. Mások olyan eszköznek tartják, mely az egyéneket és a közösségeket méltányosabb és humánusabb bánásmód eléréséhez segíti hozzá, újfajta kommunikációs és viselkedésminták kialakítását biztosítva. Megint mások a társadalmi kontroll és elnyomás burkolt eszközének tekintik. Néhányan pedig az interakció, az interperszonális kapcsolat minőségének átalakítását elősegítő eszközként tételezik.

Bush és Folger (1994, 2005) a mediáció különböző megközelítésmódjait négy narratívában foglalja össze – az elégedettség, a társadalmi igazságosság, a transzformáció és az elnyomás narratívájáról beszélnek. Ezen narratívákból világosan látható, hogy noha a mediációt mindenki fontos egyéni és társadalmi célok elérésére és megvalósítására alkalmas eljárásnak tartja, arról eltérően vélekednek, hogy melyek a legfontosabb célok. Éppen

---

<sup>2</sup> Magyarországon nincs konszenzus többek között a tekintetben sem, hogy kell-e, szabad-e professzionalizálni az egyeztetést; elrendelhető-e kötelező jelleggel bizonyos területeken; milyen hatással lehet az ügyvédi munkára; ellenérdekeltek-e az ügyvédek, vagy éppen ellenkezőleg; ők az egyik legalkalmasabb foglalkoztatási csoport e tevékenységre; rendelkeznek-e olyan készségekkel, amelyek alkalmassá teszik őket az egyeztetésre stb.

ezért a szerzők által bemutatott négy megközelítésmód nemcsak a mediáció gyakorlatának sokszínűségére világít rá, hanem azonosítja az eltérő megközelítésekben rejlő érték-választások gyakorlati következményeit is.

### 1.1. Az elégedettség narratívája

Az *elégedettség narratívája* (Satisfaction Story) szerint a mediációs eljárás hatékony eszköze az interperszonális viták és konfliktusok során keletkező humán szükségletek kielégítésének, valamint a fájdalom, illetve a szenvedés csökkentésének. Rugalmassága, informálisága és konszenzualitása okán képes a felek problémáinak valamennyi dimenzióját megragadni – szemben a bírósági eljárással, mely a konfliktus megoldását jogi kategóriák és szabályok keretei közé szorítja be –, s a peres ügy közös problémaként fogalmazódik újra. A megközelítés kitér a mediátor készségeire is, s a mediátor hatalmi erőviszonyok kiegyensúlyozására irányuló törekvésének tulajdonítja, hogy – a bírósági eljárástól megint csak eltérően – a feleknek kevesebb lehetősége adódik stratégiai taktikázásra, játszmák beindítására és fenntartására. Mindezekből adódóan együttműködésen alapuló, integratív konfliktusmegoldást tesz lehetővé az ellenséges és megosztó alku helyett; „nyertes-nyertes” típusú megoldásokat képes létrehozni, mely messze túlmutat a formális jog által kínált megoldásokon, s lehetővé teszi a felek valós szükségleteinek kielégítését az adott helyzetre vonatkozóan, illetve kárpótlást, jóvátételt biztosít a nehézségekért.

A narratíva képviselői a mediációt az interperszonális konfliktusokban a legalkalmasabb és a lehető legjobb megoldást biztosító eljárásnak tartják, mely a legmesszebbmenőkig kielégíti a felek individuális szükségleteit, valamint a legteljesebb kárpótlást biztosítja az elszenvedett sérelmekért. Mindemellett olyan pragmatikus eredményeket is említenek, hogy a informálisága és kölcsönössége okán a mediáció csökkenti a konfliktusrendezés anyagi és emocionális terheit – így az érintetteknek jelentős egyéni megtakarítást biztosít gazdasági és pszichológiai értelemben egyaránt. Ugyanakkor tehermentesíti a bíróságokat, lehetővé téve, hogy a valóban csak ott megoldható esetekre koncentrálhassanak – ezáltal csökkenti a közkiadásokat, hatékonyabbá teszi és optimalizálja az igazságszolgáltatás működését, továbbá magasabb szintű általános elégedettséget eredményez az igazságszolgáltatást „igénybe vevők” között.

Például a gyermekelhelyezési, polgári peres, környezetvédelmi, közösségi vitákban alkalmazott mediációt az évekig húzódó és hatalmas kiadásokkal járó bírósági eljárással szemben gyorsabbnak, kreatívabbnak találták, mely a feleket kölcsönösen kielégítő megállapodásokhoz vezetett.

Az elégedettségi narratíva jelentős népszerűségnek örvend bírók, valamint az igazságszolgáltatásban dolgozó tisztviselők körében egyaránt. Közöttük említhetjük Warren Burgert (1982), az Egyesült Államok legfelsőbb bíróságának egykori elnökét. A Harvard Negotiation Project azon kutatócsoportját, például William Uryt (1993), Roger Fishert és Bruce Pattont (1998), akik kidolgozták az úgynevezett elvkövető tárgyalásos módszert, melynek lényege, hogy elsősorban az érdekekre összpontosítva igyekeznek a konfliktus

érintettjei között kölcsönösen kielégítő és előnyös megoldást létrehozni. A bizalom megléte vagy hiánya nincs hatással a kimenetelre, a felek nem attól függően járnak el.

Strasser és Randolph (2005) ugyan elsősorban a mediáció lélektani aspektusaira fókuszál, definíciójukkal kétségkívül ehhez a narratívához zárkóznak föl. Az eljárás vonatkozásában kölcsönösen elfogadható megegyezésről, közös célokról, egyetértésről és konszenzusról beszélnek, s mindezek elérésében a mediátor olyan módon működik közre, hogy „finoman kimozdítja a feleket a jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatos gondolatmenetből, s figyelmüket saját szükségleteikre és érdekeikre ráirányítja – ezzel megteremtve az átmenetet a konfliktus pozíciójából egy olyan álláspont felé, mely alapja lehet a »szövetségnek«” (uo. 78.).

A hazai szakemberek körében is megjelenik ez a narratíva. Eörsi Mátvás<sup>3</sup> egy interjúban a következőképpen fogalmazott: „...az egyezésnek számtalan előnye van a pereskedéssel szemben. A bírósági eljárás hosszú évekig is elhúzódhat. [...] a Legfelsőbb Bíróság, előfordul, hogy két évig ki sem tudja tűzni az első tárgyalást...”<sup>4</sup>

### *1.2. A társadalmi igazságosság narratívája*

A *társadalmi igazságosság narratívája* (Social Justice Story) a mediáció lényegét az egyének közös érdekek köré szervezésében ragadja meg, s hatékony eszköznek tekinti erősebb és összetartóbb közösségek, szervezetek, intézmények létrehozására. A narratíva szószólói szerint azok az egyének, akik nem tartoznak semmilyen közösséghez – így viszonylagos hatalommal sem rendelkeznek –, fokozottabb mértékben kiszolgáltatottak a kizsákmányolásnak. Közösségekbe szerveződve azonban érdekeiket sikeresebben tudják képviselni, csökken a hatalomnak való kiszolgáltatottságuk, ez nagyobb társadalmi igazságosságot biztosít, s az érintettek megismerkedhetnek a polgári életben való részvétel újfajta (demokratikusabb)

---

<sup>3</sup> 2000-ben elsőként hozott létre Magyarországon mediációval üzleti keretek között működő vállalkozást Eörsi és Társa Közvetítő Kft. néven.

<sup>4</sup> „A mediálás körütekintő és szakszerű döntés-előkészítés után biztosítja a jogvita gyors – egy-két hónapon belüli – lezárásának lehetőségét. A mediálás lényegesen olcsóbb, mint az évekig tartó pereskedés, és nem köti le a felek energiáit hosszú évekre. A bírósági eljárás megindulásával az ügy kikerül a felek kontrollja alól, és mindketten ki vannak szolgáltatva akár egy súlyos bírói tévedésnek is. Igaz, van fellebbezési lehetőség, ami ismét hosszú hónapokat vehet igénybe, de ügyvédek a megmondhatóí, hogy ez sem jelent garanciát a szakszerű ítéletre. A mediálás során ezzel szemben az eljárás végig a jogvitában érintett felek ellenőrzése alatt marad, semmi olyasmi nem történik, amivel az összes érintett fél ne értene egyet. A bírósági eljárás szükségszerűen nyertes-vesztes játszma, ahol azonban gyakran mindkét fél vesztesnek érzi magát. Ezzel szemben a mediálás nyertes-nyertes játszmat kínál a résztvevőknek. Végül, de nem utolsósorban említem meg, hogy a bírósági eljárás nyilvánosságával szemben itt a teljes diszkréció a jellemző, tehát sem a közvélemény, sem a versenytársak nem tudnak semmit a jogvitáról. S lehetne az előnyöket vég nélkül sorolni...” (EÖRSI, 2001).

módjával. A mediáció közösségteremtő és -szervező funkcióját a vitás kérdések és konfliktusok átfogalmazására, illetve a közös érdekek szem előtt tartására vezetik vissza. Az egymást –ellenfélként vagy ellenségként szemlélő egyének közösségbe kerülésénél felismerik, hogy közös ellenféllel vagy ellenséggel<sup>5</sup> állnak szemben, azaz nincsenek egyedül. A mediáció ilyen módon úgy erősíti meg a „gyengéket”, hogy az érdekközösség mentén szövetségeket teremt, közösségeket hoz létre. Társadalmi hasznosságával kapcsolatban megemlítik, hogy ha a felek segítséget kapnak konfliktusaik önálló megoldásához, csökken az átláthatatlan és távoli intézményeknek való kiszolgáltatottságuk; a mediáció továbbá ösztönzi az önszorgatást, beleértve a hatékony, alulról szerveződő közösségi struktúrák létrejöttét.

A narratíva képviselői a mediációt alkalmas eljárásnak látják szinte minden olyan esetben, ahol egyének és közösségek érdekei ütköznek más egyénekével és közösségekével. Bush és Folger (2005) példaként említenek egy társasházi konfliktusban lefolytatott mediációt, melynek eredményeként a lakók a közös képviselőben, valamint az önkormányzati tisztviselőben felismerték közös ellenfelüket, és a közös érdekek elérése érdekében képesek voltak összehangolni cselekedeteiket. Fogyasztói vitákban alkalmazott mediációban azt tapasztalták, hogy a vásárlók – lehetőséget kapva panaszuk megfogalmazására – önbizalma megerősödött, és önszorgító csoportok újabb formái jöttek létre, növelve a fogyasztók asszertivitását, illetve hatalmát.

Ezt a narratívát leginkább azok vallják magukénak, akik az alulról induló közösségi szerveződések hagyományához kötődnek. Például Paul Wahrhaftig (1982), a közösségi mediáció egyik első képviselője, vagy Martha Weinstein (2001), a Floridai Neighborhood Justice Center alapító igazgatója, aki úgy fogalmazott: „A közösségi mediáció hangot ad azoknak, illetve határozott fellépéshez segíti azokat, akiket a közösségi kérdésekben való döntéshozatalból gyakran kirekesztenek. [...] A közösségi mediációban lehetőség nyílik olyan rázó és vitatott kérdések egyesítésére, mint a demokrácia, az elnyomás és az igazságosság” (Uo. 254.).

### 1.3. A transzformáció narratívája

A mediáció *transzformatív* megközelítését (Transformation Story) Bush és Folger először az 1994-ben megjelent *The promise of mediation* című könyvükben vetették fel. Szemben a konvencionális definíciókkal, a mediációs eljárásban egy kivételes lehetőséget látnak arra, hogy a konfliktusok együttműködésé alakulhassanak; változzon a felek gondolkodásmódja – azáltal, hogy konfliktusaik közepette segítséget kapnak nehéz helyzetekkel való megbirkózáshoz, illetve a közöttük felmerülő különbözőségek áthidalásához. Úgy vélik tehát, hogy a mediáció célja túlmutat a felek közötti konszenzus, valamint az

---

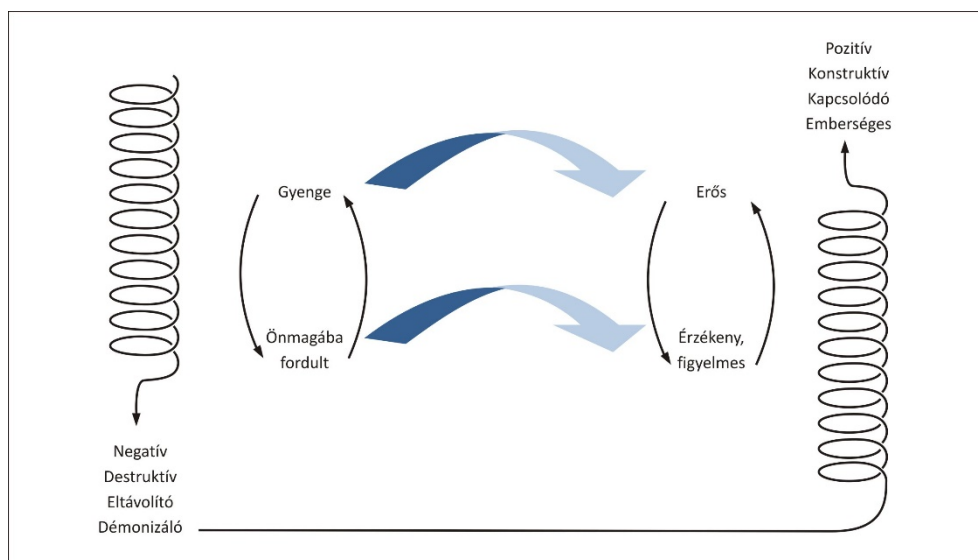
<sup>5</sup> A közös ellenségkép megteremtése persze destruktív célokra is felhasználható, mint arra a történelemben számos példát találunk.

egyezség létrehozásán, a nyertes-nyertes kimenetel biztosításán, az elégedettség megteremtésén, de az érdekközösségek létrejöttének elősegítésén, társadalmi csoportok és közösségek koherenciájának kialakításán is.

Meggyőződésük szerint a transzformációt, avagy átalakulást az eljárás két igen lényeges eleme képes előmozdítani: az úgynevezett „képesse tétel” (empowerment), valamint a „felismerés” (recognition). A „képesse tétel” során az egyének tudatukra ébrednek saját értékességüknek, megerősödnek, visszanyerik erőforrásaikat a döntéshozatalhoz, illetve az élet problémáival való megbirkózáshoz. A „felismerés” által pedig differenciáltabban látják önmagukat, egymást és az adott konfliktust, továbbá azt hívja elő az egyénekből, hogy elfogadást és empátiát tanúsítsanak az adott helyzet, valamint egymás szempontjai és problémái iránt. Amennyiben a mediációban sikerül ezt a két folyamatot szem előtt tartani, a felek segítséget kapnak ahhoz, hogy interakciójuk destruktív irányból konstruktív irányba változzon.

**1. ábra:** A konfliktus interakciójának megváltozása

Forrás: Bush és Folger (2005). *The promise of mediation*. p. 55.



A *transzformatív narratíva* szerint tehát a mediáció ígérete abban rejlik, hogy képes a konfliktuspartnerek interakcióit megváltoztatni. Ilyen módon a konfliktusokra úgy is tekinthetünk, hogy egyrészt megerősítik az érintetteket, másrészt a társadalmat, melynek alkotó ágensei. Ez a megközelítés az előző két narratíva elemeit is beépíti szemléletébe: a mediáció informalitása és konszuealizása teszi lehetővé a felek számára, hogy saját fogalmaikkal írják le problémáikat és céljaikat (jogi terminusok helyett), érvényesítve ezzel jelentőségüket a felek életében. A felek ugyanakkor támogatást kapnak ahhoz, hogy maguk

– döntsék el, hogyan rendezzék konfliktusukat – vagy rendezzék-e egyáltalán<sup>6</sup> –, illetve ahhoz is, hogy mobilizálják saját erőforrásaikat problémáik megfogalmazása, továbbá céljaik elérése érdekében. A mediációban részt vevőknek így javulhat önbecsülésük, önbizalmuk, önállóságuk, ami az eljárás „képessé tételi” dimenziója. Az eljárás privát, elfogulatlan, ítélkezéstől mentes jellege pedig egy olyan szabad légkört teremt, melyben a feleknek lehetőségük van megértetni magukat egymással, illetve emberségesebben viszonyulni egymáshoz. Ebben a helyzetben – az interperszonális kommunikáció elősegítésében jártas mediátor közreműködésével – a felek gyakran ráébrednek és kifejezésre is juttatják, hogy nézeteltéréseik ellenére bizonyos mértékig megértik és méltányolják egymást. Az eljárás ezen dimenziója segít aktiválni az egyéneknek azon képességeiket, hogy megértéssel forduljanak egymás problémái felé. A mediáció ezzel még a kezdetben indulatos ellenségeként fellépő feleket is támogatja a másik szempontjainak figyelembevételében, elismerésében, s abban, hogy (ember)társként forduljanak egymás felé. A szerzők ezt nevezik a „felismerés” dimenziójának.

Elméleti szakemberek, valamint gyakorló mediátorok informális beszélgetéseiben (a megközelítés konkrét ismerete nélkül) időnként megjelenik ez a szemlélet mint motivációs erő. „Az a lenyűgöző a mediációban – fogalmazott egy mediátor ismerősöm –, hogy az embereket kompetensnek tekinti, vagyis hogy rendelkeznek a problémáik megoldásához szükséges eszközökkel, és azzal is, hogy odaforduljanak a másikkhoz. [...] És ha ez olykor nem is automatikusan jön belőlük, ha megteremtjük számukra a megfelelő közeget, és adunk nekik egy kis segítséget, felnőnek a feladathoz.” Herczog Mária szociológus, a téma hazai szakirodalmának jeles szerzője<sup>7</sup> az egyik országos napilap hasábjain így fogalmazott: „A kárhelyreállítás, a mediáció, a családi csoportkonferencia mind egy új korszak kommunikációs és viselkedési mintáját mutatja be, amelyben nem legyőzni, kirekeszteni, megsemmisíteni kell a másik felet, hanem saját érzéseink, tapasztalataink alapján értékelni a történeteket, elmondani, hogyan látjuk, és mire lenne szükségünk, hogy

---

<sup>6</sup> A mediációban való részvétel Magyarországon egyelőre önkéntes, senki nem kötelezhető rá. Lomnici Zoltán, a Legfelsőbb Bíróság korábbi elnöke szerint a családjogi és az örökösödési perek, valamint a társasházi lakóközösség tagjai közötti jogvita esetén érdemes lenne kötelezővé tenni a közvetítő igénybevetését. Erről az Országos Mediációs Egyesület 2006-os konferenciáján beszélt. „Ha többen választanák az ilyen permegelőző, konfliktuskezelő eljárást, a bíróságok terhelése is csökkenne, hiszen a különféle beadványok száma az utóbbi két évben tíz százalékkal nőtt, és tavaly már 1,2 millió volt. Ugyanakkor a mediációval a közvetítői eljárásról szóló törvény hatálybalépése, azaz 2003 óta mindössze kétezren éltek. A bejegyzett mediátorok száma megközelíti a kilencszázat, s csaknem háromszáz szervezet folytat ilyen tevékenységet. A közvetítők fele jogász, minden hatodik pedagógus, műszaki diplomás” – fogalmazott (LOMNICI, 2006). (Egyértelműen megfigyelhető az elégedettség narratívájának megjelenése.) Ha a bíró Franciaországban vagy Németországban esélyt lát a megegyezésre, elrendelheti a mediációt. Ausztriában viszont – csakúgy, mint nálunk – a bíró csak javaslatot tehet rá.

<sup>7</sup> Lásd pl. LOVAS és HERCZOG, 1999; HERCZOG, 2002; 2003.

–megszűnjék az elfogadhatatlan helyzet. [...] Ezt követően pedig kezét lehet fogni... [...] Nem elsősorban azért fontos ez az új igazságszolgáltatási modell, mert spórolni lehet vele, hanem mert emberként lehet viselkedni, vállalva a történeteket, és esélyt adva magunknak és a másoknak arra, hogy a jövőben másképpen, jobban csináljuk.”<sup>8</sup> Egy interjúban pedig a következőképpen mutat rá a mediáció jelentőségére (szintén a transzformatív szemléletről tanúskodva): „A mediáció akkor lesz eredményes, ha egy válófélben lévő, egy üzleti, gyerek-elhelyezési vagy munkajogi, betegjogi vitába keveredett személy megérti, hogy nem a tettetést kell elítélnie, hanem a tettet; és nem azt a személyt megbélyegzi, aki valami rosszat csinált, hanem azt, amit csinált. A mediációnak azért van óriási jelentősége, mert túl azon, hogy segít a kapcsolatokon, a közvetítésben részt vevő feleknek azt az esélyt is megadja, hogy autonóm, belülről vezérelt emberekké váljanak. Hosszabb távon igazi kultúrateremtő ereje van: megváltoztatja az emberek közötti kapcsolatot, a politikai kultúrát és kommunikációt, ami nagymértékben csökkenthetné az erőszakot.”<sup>9</sup>

#### 1.4. Az elnyomás narratívája

Az előző három megközelítéssel ellentétben – melyek mindegyike, noha eltérő módon, a mediáció pozitív hatásait és lehetőségeit argumentálja – a Bush és Folger (2005) által bemutatott negyedik narratíva az eljárás veszélyeire figyelmeztet. Hogy a mediációval kapcsolatban megfogalmazott óvatosság és félelem megalapozott-e vagy sem, jelen keretek között nem célunk megvitatni. Azonban annak érzékeltetésére, hogy az összkép az elmélet és a gyakorlat vonatkozásában korántsem egységes, röviden ismertetem az úgynevezett *elnyomás narratíváját* is (Oppression Story).

E nézet képviselői ugyan elismerik, hogy az eljárás mögött „jó szándék” húzódik meg, úgy vélik, veszélyes eszközzé vált, mellyel az állam nagyobb hatalmat gyakorolhat az egyén, s az erősebb fél a gyengébb fölött. Ezen meggyőződésüket arra alapozzák, hogy az informális, valamint a konszenzualitás okán a hivatalos jogi procedúra költséghatékony és praktikus kiegészítő intézményeként működhet, látszólag növelve az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférést, de valójában az állami kontrollt terjeszti ki a társadalmi gyakorlat korábban privát területeire. Az eljárásbeli és a dologi szabályozás hiánya miatt a mediációban torzul az államilag fizetett döntéshozók (vö. mediátorok) megítélése, illetve hatalma, ezért felnagyíthatja az erőviszonyok egyenlőtlenségeit, és utat nyithat az erősebb fél általi erőszak és manipuláció előtt. A mediátort pedig „semlegessége” felmenti az alól, hogy ezt megakadályozza. Így a hivatalos bírósági peres eljárással összevetve a mediáció gyakran igazságtalan kimenetelt produkál – mely aránytalanul és nem igazolható módon kedvezőbb az állam, illetve az erősebb felek számára.

---

<sup>8</sup> Lásd HERCZOG, 2007.

<sup>9</sup> Lásd FERENCZI, 2003.



A mediáció magánjellegű és informális aspektusa miatt – a narratíva szószólói szerint – szélesebb körű stratégiai hatalommal ruházta fel a mediátort a vita kontrollálására, és szabad teret enged elfogultságának. Utóbbi befolyásolhatja a vitatott kérdések újrafogalmazásában, szelektálásában, a megegyezési lehetőségek megfontolásában és rangsorolásában, illetve számos egyéb vonatkozásban, melyek hatással lehetnek a kimenetelre. A mediációval kapcsolatos fő aggályuk, hogy gyakran vezet igazságtalan megállapodáshoz. Mivel úgy gondolják, a mediáció az „Oszd meg és uralkodj!” követésében támogatja az egyébként is erőseket – a kedvezőtlenebb pozícióban lévő felek nem tudnak érdekközösségeket létrehozni, ami háttérbe szorítja a közérdeket. A mediáció hatását tehát éppen ellentétesnek tekintik azzal, amit a *társadalmi igazságosság narratívája* szószólói megfogalmaztak.

A megközelítés „aktivistái” a mediáció negatív következményeit csaknem minden területen azonosították. A válási mediáció megfosztja az érintettet a jogi biztosítéktól és garanciától, a nőket erőszakos és manipulatív alkudozásnak teszi ki, ami méltánytalan megállapodáshoz vezet a tulajdonnal és gyermekfelügyelettel kapcsolatos kérdésekben. A foglalkoztatási diszkriminációban alkalmazott mediáció az áldozatot manipulálással veszi rá arra, hogy elfogadja az anyagi kártérítést, továbbá nem gátolja meg a vállalatokra és intézményekre jellemző faji, illetve nemi megkülönböztetést. A fogyasztói vitákban pedig a zárt ajtók mögött lefolytatott mediáció lehetővé teszi olyan megállapodások megkötését, melyek sértik a fogyasztók és mások érdekeit.

Meglepő módon ez a megközelítés csaknem olyan széles körben ismert, mint az elégedettség narratívája. Azok a szerzők és elméletalkotók, akiket az egyenlőség kérdése foglalkoztat, hajlanak arra, hogy a mediációt az elnyomás narratíváján keresztül közelítsék meg, s azt a hátrányos vagy marginális helyzetben lévő egyénekre vagy csoportokra nézve fenyegető veszélynek tekintsék. Köztük a mediáció számos kritikusa, például Richard Abel (1982), és a feminista kritikus Martha Fineman (1988).

Ahogy azt láttuk, a mediációra igen eltérő módon tekintenek a terület elméleti és gyakorlati szakemberei:

- Egyesek kreatív problémamegoldásként mutatják be az eljárást, mely a konfliktus valamennyi érintettje számára kielégítő egyezséghez, illetve megállapodáshoz vezet, valamint az emocionális terheket is enyhíti.
- Mások abban látják a jelentőségét, hogy segít az egyének között koalíciókat kiépíteni, így a kedvezőtlen helyzetben lévők jobb alkupozícióba kerülhetnek.
- Vannak, akik a mediáció folyamatát abban ragadják meg, hogy elérhetővé teszi a problémamegoldáshoz szükséges felkészültségeket (empowerment), illetve az érintetteket felismerésre juttatja (recognition) a konfliktus számos vonatkozása tekintetében. Ennek következtében lehetőség nyílik a társas interakciók minőségének változására, ami feltételezhetően a társadalmi intézmények változásához is elvezet.

- S nem kevesen gondolják azt, hogy a mediáció növeli az állami kontrollt, illetve nyomásgyakorlással és manipulációval a már eleve hátrányos helyzetűeket még igazságtalanabb pozícióba juttatja.

## 2. Az eljárás céljai a narratívák tükrében

A narratívák nemcsak arról tanúskodnak, milyen premissza rejlik a mediáció felfogása mögött, hanem arról is, mit tekintenek az eljárás legfőbb céljának. Az alábbi táblázatban ezt kíséreltem meg összefoglalni.

1. táblázat: A narratívák implikációi

	Elégedettség narratívája	Társadalmi igazságosság narratívája	Transzformáció narratívája	Elnyomás narratívája
Premiszsa	A mediáció a konfliktust közös problémaként fogalmazza újra, hogy optimális megoldást találjon rá.	A mediáció közös értékek köré szervezi az egyéneket, hogy koalíciót hozzon létre.	A mediáció elérhetővé teszi a problémamegoldáshoz szükséges felkészültségeket, és felismerésekre juttatja a konfliktus érintettjeit.	A mediáció manipulál és burkolt módon nyomást gyakorol a kedvezőlembb helyzetben lévőkre: megszilárdítja az erők hatalmát, és növeli a gyengék kiszákmányolását, illetve elnyomását.
Cél	Az egyén elégedettségének maximalizálása; a veszteség és a fájdalom minimalizálása. A szükségletek kielégítése.	Szövetségek kiépítése. Érdekközösség létrehozása. Az egyének közötti egyenlőség elősegítése.	Az interakciók minőségének megváltoztatása. A konfliktus átalakítása együttműködéssé.	Az egyenlőtlenségek megszüntetése. Méltánytalanság csökkentése.
Kimenettel	Megállapodás. Nyertes-nyertes pozíció.	Egyezés. Nyertes-nyertes pozíció.	Nincs jelentősége. A cél független a kimeneteltől.	Alku. Kierőszakolt meg egyezés. Nyertes-vesztes. A kisebb hatalommal rendelkező rosszabb helyzetbe kerül(het).

A változás „te-repe”	Az egyének helyzete változik – átmenetileg jobb pozícióba kerülnek.	Az egyének helyzete változik – átmenetileg jobb pozícióba kerülnek.	Az emberek egymással való kapcsolata változhat/változik – ez visszahat rájuk.	---
----------------------	---	---	---	-----

A négy megközelítés közül csak a transzformatív narratíva által megfogalmazott cél független a konfliktus tényleges kimenetelétől – azaz a konfliktusra adott elsődleges válasznak nem az érdekek egyeztetésén keresztül konszenzus megteremtését tekinti, hanem a felek interakciójának, a kommunikáció minőségének megváltoztatását. Persze a szükségletek kielégítése, a konszenzuson, illetve megegyezésen alapuló méltányos kimenetel jelentősége sem vitatható, sem egyéni, sem közösségi szempontból, ahogy a konfliktus gazdasági és érzelmi költségeinek minimalizálása sem. Ám ahogy Bush és Folger (2005) rámutat, ezen célkitűzések mögött az a feltevés húzódik meg, hogy az emberek egymástól függetlenül, elkülönülten létező egyének, akikre lényegében nincs hatással egymással való kapcsolatuk. Ebből következően a szükségletek kielégítése megvalósítható az interakció minőségének feltétlen megváltoztatása nélkül is. Ezzel szemben a konfliktus átalakításának hangsúlyozása mögött az a felfogás áll, hogy az emberek alapvető természetüknél fogva egyrészt autonóm, másrészt egymással szoros kapcsolatot fenntartó lények, akikre kedvezőtlenül hat, valahányszor negatív interakcióba bonyolódnak egymással, még akkor is, ha közben önálló szükségleteik betöltöttek.

A szerzők a társadalmi hasznosságot illetően is rámutatnak egy minőségi különbségre a transzformatív megközelítés, illetve az elégedettség és a társadalmi igazságosság narratívája között. Egy olyan társadalomban – fogalmazzuk –, melyben konfliktusok előfordulása esetén biztosított az egyéni szükségletek kielégülése, és gátat szabnak a méltánytalanságnak, logikus azt feltételezni, hogy ez a produktivitás, a szabadság, az egyenlőség és a rend növekedéséhez vezet. Mindazonáltal ezek az eredmények valószínűleg tisztavág-életűek, ha a konfliktussal járó negatív interakciókat figyelmen kívül hagyják – ugyanis a konfliktusok helyébe valószínűleg újabbak lépnek, esetleg súlyosabb formában. Tehát a szükségletek betöltése, a fájdalom és a szenvedés enyhítése, a méltánytalanság és az igazságtalanság csökkentése átmenetileg jobb helyzetbe hozza az embereket, de a megoldott problémák, illetve konfliktusok csakhamar újabbaknak adják át helyüket, s a kivívott igazság hamar érvényét veszti. Az emberek közötti interakcióban alapvetően semmi nem változott, különösen nem konfliktushelyzetekben. Amikor azonban a felek segítséget kapnak ahhoz, hogy változtassanak interakciójukon, ez interiorizálódhat, s a következő konfliktushelyzetben jobban tudják majd használni felkészültségeiket (beleértve az empátiát, a másik szempontjainak figyelembevételét stb.), ami egy humánusabb, méltányosabb és sikeresebb szükségletkielégítéshez vezet, s beépül(het) a viselkedésbe. Ilyen módon a transzformatív megközelítés maga után vonhatja a másik két narratívában megfogalmazott célt is.

### 3. A mediáció magyarországi gyakorlata

Noha némelyik narratívánál már hivatkoztam a magyar szakirodalomra, érdemes megvizsgálni, hogy a mediációval kapcsolatos hazai elméleti, illetve gyakorlati megfontolásokban melyik a domináns megközelítésmód. Ehhez a magyar szerzők által jegyzett irodalmat a művek megjelenési sorrendjében tekintetem át. Elemzésemet négy szempont vezette:

- az adott szerző hogyan definiálja az eljárást;
- miben látja a módszer jelentőségét;
- mit tekint eredménynek vagy sikernek;
- utóbbiban milyen szerepet tulajdonít a mediátornak.

Lovas és Herczog (1999) a mediációt egy *speciális kommunikációnak* tekinti a konfliktusban álló felek között, melyet egy pártatlan, a konfliktuskezelésben jártas harmadik személy, a mediátor irányít, aki „vesztes-mentes megállapodás” létrehozására törekszik, így az eljárás „a konfliktuskezelés legkevésbé fájdalmas formája”. A módszer jelentőségével kapcsolatban rámutatnak a résztvevőkre, illetve az őket körülvevő társadalomra gyakorolt – más intézményes konfliktuskezelő gyakorlatokhoz képest – kedvezőbb és hosszabb távú hatásra. Családi és iskolai konfliktusok esetén a segítő foglalkozásúak számára „rendkívül erőteljesen csökkenti a munka mennyiségét, a felhasznált időt, és jelentősen növeli az eredményességet, hatékonyságot... kiváló közösségépítő és -javító eszköz, amely ráadásul jelentősen olcsóbb is, mint a peres eljárás”. Együttműködésre tanítja a konfliktus érintetteit, s mivel a folyamatban az érintetteknek a megoldásokra kell koncentrálniuk, a múlt sérelmei helyett a jövő lehetőségeire irányítja a figyelmüket. Kiemelik a szemléletváltás,<sup>10</sup> a személyes bevonódás és az elköteleződés jelentőségét a konfliktus megoldásában, valamint azt, hogy a felek egyfajta kompetenciatudatra tesznek szert a mediációban, lévén a hivatal, a bíróság vagy valamely külső hatalom helyett ők maguk dönthetnek saját ügyeikben, s döntéseikért felelősséget vállalhatnak. A sikeres mediáció előfeltételének a mediátor felkészültségét, kompetenciáját, kommunikációs készségeit tekintik, eredménynek pedig a „győztes-győztes” kimenetelű megállapodást.

Barcy és Szamos (2002) definíciója lényegében megegyezik az előzővel; az eljárással kapcsolatban hangsúlyozzák a felek önkéntes részvételét és közös beleegyezését. A mediáció főbb elemeiként említik a probléma megfogalmazását; az álláspontok közelítését; az empátikus kommunikációt; alternatív megoldások keresését; közös cél kijelölését; a beszűkülés, bizalmatlanság, merev attitűdök kialakulásának megakadályozását, illetve ezek feloldását. A mediációt alkalmasnak vélik multikulturális és egyéb különbségek, valamint érdekellentétek kezelésére. Ugyanakkor olyan szemléletváltoztató eszköznek tekintik,

---

<sup>10</sup> Melyet a konfliktus megértésére tett erőfeszítés eredményezhet, ami új megoldások kidolgozását segítheti, ugyanakkor új alapokra helyezheti a felek kapcsolatát (LOVAS és HERCZOG, 2002).

mely „a kapcsolatokat mint értéket, a konfliktust mint a viszony fejlődésének mozgatórugóját, a nézetek, érdekek különbözőségét pozitívumként kezeli”. Az előző megközelítéshez hasonlóan megoldás-, azaz eredménycentrikus. A cél a felek között létrejövő megállapodás, illetve az ahhoz való alkalmazkodás mindkét fél részéről. Az eredményesség biztosítékait elsősorban a folyamat egymást követő lépéseiben, illetve a mediátor alkalmasságában, készségeiben látják.

Az Eörsi és Ábrahám (2003) által szerkesztett *Pereskedni rossz!* című kötet alcíme a mediációra a „szelíd konfliktuskezelés” hasonlattal hivatkozik. A kötet szerzőinek segítségével – többségük jogász, de van közöttük bíró, közgazdász, szociológus, kommunikációs szakember, pszichológus, pszichiáter, igazságügyi szakorvos egyaránt – több diszciplínán keresztül tekinthetünk rá a mediáció hazai gyakorlatára, hiszen valamennyien akkreditált mediátorok is. Az eljárás célját illetően – ami „olyan egyezség keresése, mellyel mindkét fél elégedett, és egyik sem érezheti magát vesztesnek” – konszenzus van az eltérő területen dolgozó szerzők között. Göncz és Wagner (2003) „nyertes-nyertes” kimenetelnek a felek közötti kommunikáció, illetve a kapcsolat minőségének javulását, valamint a konfliktus megoldására vonatkozó döntést követő kölcsönös elégedettséget tekinti.<sup>11</sup> A mediáció szinonimáit a „demokráciatechnikával” gazdagítják. Eredménynek a konszenzusra épülő döntéshozatalt tekintik, melynek célja „olyan megállapodás megfogalmazása, amellyel minden fél elégedett”, s ez a megállapodás mindegyik félnek előnyösebb, mint a bírósági vagy hatósági döntés.

Csécsei (2003) a szerződéses jogvitákban, Erdélyi (2003) a társasági jogvitákban alkalmazott mediáció kapcsán a konfliktusok viszony szintjére irányítja a figyelmet, ami az egymással hosszú távra szerződött ügyfelek között fontos dimenzió. Így a mediáció jelentőségét (a költségkímélés, az időtényező, valamint a kötetlenség mellett) s egyben sikerét a felek közötti kapcsolat helyreállításában látják, ami az üzleti kapcsolatok továbbélésének feltétele.

Kardos és Ábrahám (2003) a mediáció speciális formái, a válási és a kapcsolatügyeleti mediáció vonatkozásában az eljárás korábbiaktól eltérő célját fogalmazza meg. A kapcsolatügyeleti mediáció „nem elégszik meg a megállapodás létrejöttével, ami a többi mediáció végcélja, eredménye, hanem a megállapodásban foglaltak maradéktalan megvalósításában is segít. Az igazi munka tulajdonképpen csak a megállapodás megkötése után kezdődik...” Tekintve hogy a válási és a kapcsolatügyeleti mediáció is gyermekvédelmi célú szolgáltatás, a mediátor nem lehet neutrális, illetve pártatlan a konfliktusban, hanem „vérbeli gyermekvédelmi szakemberként” a gyerekek jogait segít érvényesíteni.

Az elmúlt évtizedben az orvos-beteg kapcsolat, s ezzel együtt az orvos-beteg konfliktusok jellege is gyökeresen megváltozott. Kereszty (2003) ezen konfliktusok rendezésére legalkalmasabb eszköznek a mediációt tartja, amit a felek közötti megegyezés és megbékélés eszközeként definiál. Jelentőségére a polgári peres eljárással összevetve mutat rá: utóbbiban ugyanis a beteg csak anyagi kártérítést, illetve az „igazság kimondását” remél-

<sup>11</sup> Ebben a megközelítésben keveredni látszik az elégedettség és a transzformáció narratívája.

heti, de a hosszadalmas eljárás (és a megtámadott fél által a felelősség csökkentése érdekében beindított játszmák) többnyire sem a beteg lelki megnyugvását, sem az intézménnyel való megbékélést nem hozza meg. Mivel a betegnek (például az állapota vagy a lakhelye okán) feltehetőleg lesz még dolga az egészségügyi szolgáltatóval, fontos, hogy a vitás eset megnyugtatóan záruljon, a gyanakvás és a másik negatív megítélése megszűnjön. Az orvos-beteg kapcsolat bizalmi viszonyát hangsúlyozva Kereszty az egészségügyi mediáció – céljának a bizalom helyreállítását tekinti, „amikor a felek »békülékeny szándékára alapozottan« – hiszen a közvetítői eljárás igénybevétele erre utal – a mediátor valóban egymás megértését és a jogsérelem legkisebb fájdalommal való orvoslását segíti elő”.<sup>12</sup>

A mediáció segítséget jelenthet azoknak is, akik bajt, kárt, fájdalmat *okoztak*, vagy *bűncselekményt követtek el*, illetve ezek *áldozatává váltak*. Az eljárás sajátos és nálunk legfrissebb alkalmazási területe a bűncselekmény elkövetője, valamint az áldozat közötti helyreállító igazságszolgáltatás. A téma hazai szakirodalmá igen gazdag. A helyreállító eljárás Bárándy (2008) értelmezése szerint „a büntetőeljárársban ellentétesen polarizált felek (a sértett és az elkövető) önkéntes vállalása alapján a büntetőeljárársból ideiglenesen kiágazó, mediátor által vezetett folyamat, amelynek az eredményét a büntetőhatóság az alapeljárársba visszacsatolva, a bűnösség megállapításánál vagy a büntetés kiszabásánál alapvető szempontként veszi figyelembe”. Az ENSZ Gazdasági és Szociális Tanácsának (GSZT) egy 2002-ben elfogadott dokumentuma szerint a helyreállító igazságszolgáltatás olyan, a bűnözésre kifejlesztett intézményes reakció, amely – amellet, hogy tiszteletben tartja minden érdekelt személy méltóságát és egyenlőségét – a megértésre épít, és a társadalmi harmóniára törekszik (Gönczöl, 2007). Alkalmas egyrészt arra, hogy a bűncselekményben érintettek kifejezésre juttassák érzelmeiket, tapasztalataikat, céljaikat, valamint arra, hogy megfogalmazzák elvárásaikat. A helyreállító igazságszolgáltatás alkalmas továbbá az áldozat által elszenvedett érzelmi és anyagi sérelmek helyrehozására, valamint a károsult biztonságérzetének helyreállítására. Így a bűnelkövető közvetlenül szembesülhet cselekedetei következményeivel, mivel lehetőséget kap arra, hogy feldolgozza felelősségét. Így értelmezhetővé válhat számára a felelősségre vonás, és racionalizálható lesz a büntetés is. Egyúttal az érintett közösség előtt is érthetőbbé válnak a bűncselekmény elkövetésének okai és következményei. A mediáció célja ebben az esetben is a megegyezésre törekvés, ami a bizalom helyreállíthatóságát jelenti.

#### **4. A mediáció mint problémamegoldás**

Ahogy láttuk, az *elégedettség*, illetve a *társadalmi igazságosság narratívája*, noha az általuk megfogalmazott cél tekintetében eltérnek egymástól – előző a szükségletek kielégítésére, utóbbi az egyének közötti egyenlőség előmozdítására helyezi a hangsúlyt –, az eljárás

---

<sup>12</sup> Az egészségügyi közvetítés szabályairól önálló törvény rendelkezik; a mediátorokkal szemben sajátos követelmények érvényesülnek, ezeket az Egészségügyi Közvetítői Tanács határozza meg.

sikerének a nyertes-nyertes pozíciót megvalósító megállapodást, illetve egyezséget tekintik. Az *elnyomás narratívája* a mediáció célját az alkuban, valamint a kierőszakolt megegyezésben határozza meg, ami leginkább nyertes-vesztes kimenetelhez vezet. Egyedül a *transzformáció narratívája* által megfogalmazott cél független a konfliktus tényleges kimenetelétől. A konfliktusra adott elsődleges válasznak nem az érdekek egyeztetésén keresztül konszenzus megteremtését –tekinti, hanem a felek interakciójának, a kommunikáció minőségének megváltoztatását. Mindebből az következik, hogy a mediáció első három megközelítése inkább sikerre orientált stratégiai cselekvést ír le, s csak utóbbi, a transzformáció szem előtt tartásával tud megvalósulni a közös megértésre orientált kommunikatív cselekvés, amely a problémamegoldás színterévé válhat (Habermas, 1994). Azaz, amikor a konfliktusban érintett felek elsősorban nem saját sikerük irányába orientálódnak. Egyéni céljaikat csupán olyan feltételek mellett követik, hogy cselekvési terveik közös helyzeti definíciók alapján egymással összehangolhatók és egymással megfeleltethetők legyenek. A stratégiai cselekvés tehát – ahogy Papp (1987) megjegyzi – mindenekelőtt hatni akar, ezzel szemben a kommunikatív cselekvés megértést keres. Végső soron kizárólag a mediáció transzformatív modelljében tud megvalósulni az a kooperatív értelmezési (és megegyezési) folyamat, amelyben „egyetlen résztvevőnek sincs értelmezési monopóliuma. Mindkét (mindahány) oldal számára az az interpretációs feladat, hogy a *másik* személyes helyzetértelmezését a saját helyzetértelmezésébe bevonja, és ezáltal (beállítódásrelativizálódás, beállítódáscsere által) revidált helyzetértelmezés jöjjön létre. Az *ő* külvilága és az *én* külvilágom, a *mi* életvilágunk előterében, a világhoz való viszonyban elveszti kizárólagosságát, viszonylagossá lesz, és az egymástól eltérő helyzetdefiníciók kielégítően fedésbe hozhatók” (Papp, 1987, 82.).

Ami a mediáció hazai gyakorlatát illeti, a szakemberek mindenekelőtt megállapodásról, megegyezésről, kompromisszumról és konszenzusról beszélnek, érdekek egyeztetéséről, illetve összehangolásáról a szükségletek kielégítése érdekében, ami az elégedettség narratíváját tükrözi. Mindezek megteremtése azonban nem elégséges feltétele annak, hogy a konfliktusra igencsak jellemző előítéleteinket félretegyük, kilépjünk önmagunkból, valamint a *másikról* alkotott hamis előfeltevéseink fogságából, s hogy ezek következményeként önmagunk és a *másik*, lehetőségeink és az élet mélyebb megismerésére jussunk, és valóban megbékéljünk egymással. A konfliktusban érintettek kapcsolatának helyreállítása elsősorban akkor kerül az eljárás fókuszába, amikor hosszú távú szerződés köti a feleket egymáshoz. A bizalom helyreállítása csupán az egészségügyi mediációban, illetve a helyreállító igazságszolgáltatásban merül fel egyértelműen. A mediátor szerepét azonban ezekben a helyzetekben is az eljárás sikeréhez szükséges készségek tematizálják. A mediátor azonban – éppen a közös és kölcsönös problémamegoldási törekvést segítő – sokkal inkább egy olyan integráló, Lévinas szavaival „társá váló személy, aki közelség vagy testvériség, nem pedig szintézis érzetét kelti” (Lévinas, 1976, 102.).

## Felhasznált irodalom

- ABEL, Richard (1982). "The contradictions of informal justice." In Abel, R. (Ed.). *The politics of informal justice*. New York: Academic Press.
- BÁRÁNDY Péter (2008). Közvetítői eljárás büntetőügyekben. In KONDOROSI Ferenc & LIGETI Katalin (Szerk.). *Az európai büntetőjog kézikönyve* (pp. 681–682). Budapest: Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó.
- BARCY Magdolna & SZAMOS Erzsébet (2002). „Mediare necesse est”: A mediáció technikai és társadalmi alkalmazása. Budapest: Animula.
- BURGER, Warren (1982). "Isn't there a better way?" *American Bar Association Journal*, 68, 274–277.
- BUSH, Robert, A. BARUCH & FOLGER, Joseph P. (1994). *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- BUSH, Robert A. BARUCH & FOLGER, Joseph P. (2005). *The promise of mediation: The transformative approach to conflict*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- CSÉCSEI Roland (2003). Szerződéses jogviták és mediáció. In EÖRSI Mátyás & ÁBRAHÁM Zita (Szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 67–87). Budapest: Minerva.
- EÖRSI Mátyás (2001). Jogi Fórum. <http://www.jogiforum.hu/interju/4> (utolsó megtekintés dátuma: 2017. szeptember 18.).
- EÖRSI Mátyás & Ábrahám Zita (Szerk.). (2003). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés*. Budapest: Minerva.
- ERDÉLYI Katalin (2003). Mediációs lehetőségek a társasági jog területén. In EÖRSI M. & ÁBRAHÁM Z. (Szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 88–103). Budapest: Minerva.
- FERENCZI Andrea (2003). A mediáció csökkentheti az erőszakot. *Párkapcsolat – Konfliktuskezelő Magazin*, I–III.
- FERENCZI Andrea (2010). *A konfliktus, ami összeköt. A mediáció mint a bizalomépítés eszköze*. Doktori disszertáció. Kézirat.
- FINEMAN, Martha. (1988). "Dominant discourse, professional language and legal chance in child custody decisionmaking." *Harvard Law Review*, 101(4), 727–774.
- FISHER, Roger, URY, William & PATTON, Bruce (1998). *A sikeres tárgyalás alapjai*. Budapest: Bagolyvár.
- GÖNCZ Kinga & WAGNER Károly (2003). Konfliktuskezelés és mediáció. In EÖRSI M. & ÁBRAHÁM Z. (Szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 7–48). Budapest: Minerva.



- GÖNCZÖL Katalin (2007). Helyreállítható igazságszolgáltatás – helyreállítható bizalom. *Élet és Irodalom*, LI(39).
- HABERMAS, Jürgen (1994). *Válogatott tanulmányok*. Budapest: Atlantisz.
- HERCZOG Mária (Szerk.). (2003). *Megbékélés és jóvátétel: Kézikönyv a helyreállító igazságszolgáltatásról*. Budapest: Család, Gyermekek, Ifjúság Közhasznú Egyes.
- HERCZOG Mária (2007). Jóvátétel és megbékélés. *Népszabadság*. Január 29.
- KARDOS Ferenc & ÁBRAHÁM Zita (2003). Különélő szülő kapcsolattartása gyermekével – mediáció a legkisebbek védelmében. In EÖRSI M. & ÁBRAHÁM Z. (Szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 131–149). Budapest: Minerva.
- KERESZTY Éva (2003). Közvetítők az egészségügyben: az Egészségügyi Közvetítői Tanács. In EÖRSI M. & ÁBRAHÁM, Z. (Szerk.). *Pereskedni rossz! Mediáció: A szelíd konfliktuskezelés* (pp. 150–174). Budapest: Minerva.
- LÉVINAS, Emmanuel. (1976). Martin Buber és a megismerés elmélete. In LÉVINAS, E. (1997). *Nyelv és közelség* (pp. 95–112). Pécs: Tanulmány-Jelenkor.
- LOMNICI Zoltán (2006). Legyen kötelező a mediáció? *Népszabadság*. Június 15.
- LOVAS Zsuzsa & HERCZOG Mária (1999). *Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés*. Budapest: Múzsák.
- LOVAS Zsuzsa & HERCZOG Mária (2002). Családi mediáció. In Herczog M. (Szerk.). *Együtt vagy külön* (pp. 141–157). Budapest: KJK-Kerszöv.
- PAPP Zsolt (1987). A racionalitástól a kommunikatív racionalitásig. Jürgen Habermas társadalomelméleti szintéziséről. In Csepeli György, Papp Zsolt & Pokol Béla: *Modern polgári társadalomelméletek* (pp. 51–152). Budapest: Gondolat.
- STRASSER, Freddie & RANDOLPH, Paul (2005). *Mediáció: A konfliktusmegoldás lélektani aspektusai*. Budapest: Nyitott Könyvműhely.
- URY, William (1993). *Tárgyalás nehéz emberekkel*. Budapest: Bagolyvár.
- WAHRHAFTIG, Paul (1982). "An overview of common-oriented citizen dispute resolution programs in the United States". In Abel, RICHARD. (Ed.). *The politics of informal justice*. Vol. 1: *The american experience*. New York: Academic Press.
- WEINSTEIN, Martha (2001). "Community mediation: providing justice and promoting transformation". *Conflict Resolution Quarterly*, 19(2), 251–259.