



## Honnan, hová, hogyan? – Mediációs célok és stílusok

Pilinszki Attila – Bulyáki Tünde – Krémer András – Rákóczy Zsuzsanna

Pilinszki Attila: Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet –  
pilinszki.attila@public.semmelweis-univ.hu

Bulyáki Tünde: Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztály –  
bulyaki.tunde@szgyf.gov.hu

Krémer András: Budapesti Metropolitan Egyetem, Szegedi Tudományegyetem –  
kremer.andras@gmail.com

Rákóczy Zsuzsanna: Rézler Gyula Mediációs Intézet – rakoczy.zsuzsanna.agnes@gmail.com

**ABSZTRAKT** A tanulmány célja a mediációs gyakorlat vizsgálata, különös tekintettel a mediátorok stílusára és a különböző háttérváltozókkal való kapcsolatára. Kérdőíves vizsgálatunkban a facilitatív, az evaluatív és a gyermekközpontú mediációs gyakorlatról kérdeztük a családsegítő és gyermekjóléti alapszolgáltatásban dolgozó mediátorokat (N = 90). A facilitatív és gyermekközpontú gyakorlatra vonatkozó állításokat értékelték magasra a válaszadók, de jellemző volt a stílusok különböző kombinációinak megjelenése is. A célok és stílusok különböző háttérváltozókkal való kapcsolatát vizsgálva elmondható, hogy a szakemberrel kapcsolatos változók (végzettség, milyen szerepben van még az intézményben, képzés óraszama, szerepel az IM-listán) inkább a facilitatív stílussal, a mediáció tárgyával és az intake-kel kapcsolatos változók jellemzően az evaluatív és gyermekközpontú mediációs stílussal mutattak összefüggést. A mediáció intézményének hazai elterjedését és a szolgáltatás szakmai színvonalának emelését szolgálhatja a mediátorok szakmai és szupervíziós támogatása, hiszen a tudatosabb és reflektív működés alapjait adja.

**Kulcsszavak:** közvetítés, mediációs stílus, családsegítő és gyermekjóléti központ

### Where from, where, how? – Mediaton goals and styles

**ABSTRACT** The aim of the study is to examine the practice of mediation, with special regard to the style of mediators and their relationship to various background variables. In our survey, we asked about facilitative, evaluative and child-centered mediation practices the mediators who are working in child welfare services (N = 90). The items regarding facilitative and child-focused practice were highly scored, but the appearance of different combinations of styles was also characteristic. Examining the correlation of goals, styles and different background variables, we found that the variables related to the mediators (qualification, what role is still in the institution, number of training hours, appearing on the IM list) tend to be associated with facilitative style, they were associated with evaluative and child-centered mediation styles, variables related to the subject of mediation and intake typically correlated with evaluative and child-centered mediation styles. The professional and supervisory support of mediators can serve the spread of mediation in Hungary and the improvement of the professional standard of the service, as it provides the basis for a more conscious and reflective practice.

**Keywords:** mediation, mediation styles, family help and child welfare centers



## BEVEZETÉS

A mediáció a 90-es években jelent meg hazánkban és idővel formálódtak mediációs műhelyek, képzőhelyek, s az évek alatt egyre több szakember szerzett közvetítői tanúsítványt. A hazai intézményesülésnek fontos mérföldköve volt a jogszabályi környezet kialakítása és a mediáció módszerének törvényi szintű szabályozása. A jogszabályi környezet kialakulása hosszú folyamatként írható le, legkorábbi jogszabály az 1992-es Munka Törvénykönyve volt, amelyben a közvetítés megjelent, majd több ágazati szabályozásban, míg valódi sarokpontot jelentve lépett hatályba a közvetítői tevékenységről alapjogszabályként rendelkező törvény<sup>1</sup>. Az élet különböző területein alkalmazható alternatív vitarendezési módszer ténylegesen teret nyert a különböző szférákban, bár széleskörű elterjedésről és igénybevételről nem beszélhetünk. A családi konfliktusok kezelése, majd később konkrétan a közvetítői eljárás lefolytatása megjelent a gyermekjóléti szolgálatok, központok feladatai között is.

A mediációs szakma magyarországi kialakulását és alakulását kevés empirikus vizsgálat kísérte, a közvetítői eljárások folyamatáról, a módszer működéséről és a mediátorok stratégiáiról, különböző megközelítésekről még kevesebbet tudunk. Jelen tanulmányunkban arra vállalkozunk, hogy egy képet adjunk a családsegítő és gyermekjóléti alapszolgáltatásban dolgozó közvetítők mediációs stílusáról és azt ezt befolyásoló tényezőkről.

## MEDIÁCIÓS IRÁNYZATOK, MEGKÖZELÍTÉSEK, STÍLUSOK

A korai társadalomtudományi megközelítések a konfliktus fogalmát győztes-vesztes pozícióként definiálták. Küzdelem az értékek, a szűkös erőforrások, korlátos lehetőségek, meghatározott mértékű tartalékok felett. Ennek során, az eredményesség érdekében az egyén az ellenérdekű felek közömbösítésére, megsebesítésére vagy felszámolására törekszik (Coser 1957). *Másként fogalmazva konfliktusról beszélünk azokban a helyzetekben, amelyek megakadályoznak, elrekesztenek, meggátolnak, megsebesítenek, vagy csökkentik a hatékonyságot* (Deutsch et al. 2011). Ezzel szemben a mediáció szempontjából releváns konfliktusdefiniciók döntő többségében az egymásrautaltságra fókuszálnak, a megváltoztathatatlan ellentét helyett (Mack – Snyder 1957). „A konfliktuskezelés szempontjából releváns konfliktust a korlátozott mértékben rendelkezésre álló erőforrásokért történő rivalizálásként értelmezzük, ahol a konfliktus és kooperáció együttesen jelennek meg.” (Krémer 2012: 16). A konfliktust kiváltó probléma a vitában álló felek számára „az a kritikus különbség, ami az adott ágens valamely alkalommal való állapota és egy számára ugyanakkor kívánatos állapot között esetleg fennáll, amennyiben ezt az ágens felismeri” (Horányi 2007: 214). Ezek a különbségek vagy abból adódnak, hogy az egyénnek a dologhoz való hozzáállása változik meg olyan mértékben, amely már további változást kíván annak rendeződése érdekében, vagy a változást a környezet váltja ki, amelyre az egyénnek ugyancsak reagálnia kell. Megoldottnak pedig akkor nevezhető egy probléma, ha a különbség a kritikus szint alá csökkent, vagy megszűnt (Horányi 2007).

A probléma és ezáltal a konfliktus megoldása is kizárólag individuális lehet: általában nem lehet semmilyen vitás helyzetet megoldani. A problémának szükségszerűen vonatkoznia kell

<sup>1</sup> Lásd: 2002. évi LV. törvény a közvetítői tevékenységről.



az adott szereplőkre, körülményekre, helyzetre, amelynek felismeréséhez és megoldásához bizonyos felkészültségekre van szükség (Horányi 2007). Amennyiben ezek a felkészültségek átmenetileg nem elérhetők a felek valamelyike, vagy egyike számára sem, úgy a mediátor segítséget nyújthat a hozzáféréshez.

A mediációnak mint az alternatív vitarendezési és konfliktuskezelési lehetőségek egyikének a gyakorlata a 70-80-as évekig külföldön is sokkal homogénebb volt, és alapvetően egy olyan folyamatot értettek alatta, ahol egy harmadik semleges és pártatlan személy segít a konfliktusban álló feleknek, hogy a mögöttes érdekeik és szükségleteik felfedezésével egy kölcsönösen előnyös megállapodást érjenek el. Idővel a praktizáló szakemberek körében és a mediátorok képzésében is különböző irányzatok jelentek meg, melyek a mediáció elsődleges céljaként is mást jelölnek meg, és a mediátor szerepét is eltérően írják le. Több szempontból is fontos, hogy a mediációs praxisokban tudatosabban jelenjenek meg ezek az irányzatok és a mediátorok gyakorlatuk ezen vonatkozásaira is reflektáljanak (Lang – Taylor 2012), így a mediációs stílus tudatosítása hozzájárulhat a professzionálisabb működéshez. A nagyobb mediációs hagyománnyal rendelkező országokban egyre fontosabbá válik, hogy a konfliktusban álló felek maguk tudjanak választani a különböző stílusú mediátorok között, akit leginkább el tudnak képzelni maguk és ügyük számára (Charkoudian 2012). Ehhez persze szükséges, hogy mind a mediátoroknak, mind a közvetítést igénylő feleknek pontos képük legyen a különböző megközelítésekről. Magyarországon még nem itt tart a mediációs szakma. A szakemberek és ezen keresztül a szolgáltatást igénybe vevők tudatosságának, illetve informáltságának növeléséhez első lépésként szükséges a definíciók tisztázása és konszenzusos kialakítása, hiszen a szakemberek körében sem egyértelmű a fogalomhasználat (Charkoudian 2012). Ezért különösen indokolt a hazai mediátorok működésének empirikus vizsgálata és az eredmények minél szélesebb körű megvitatása. Először mi is a különböző mediációs irányzatokat mutatjuk be, majd az egyes stílusokkal, azok vizsgálatával kapcsolatos kritikákat foglaljuk össze röviden.

Mediációs stílus alatt a mediátor átfogó koncepcióját értjük, ami arra vonatkozik, hogy mit kell elérni a mediációban (az eljárás elsődleges célja) és ehhez milyen viselkedések, technikák társulnak (a mediátor szerepe) (Kressel et al. 2012). A mediáció alapvető célján és a mediátor intervencióján kívül a stílus összetevőjeként említik továbbá, hogy a mediátor mit feltételez a diszfunkcionális konfliktusok elsődleges okaként (Kressel et al. 2012). Cominelli szerint minden mediátornak van egy fő orientációja, míg más stílusok kevésbé jellemzőek rá. A mediációs stílus valójában egy látható mutatója a mediátor szakmai ethosának, ami jelentős befolyással bír a közvetítés folyamatára is (Cominelli – Lucchiari 2017).

A stílusok – facilitatív, evaluatív, transzformatív, terápiás, narratív – kérdésköre a kezdeti tanulmányokban még nem jelent meg, azonban mára mindenképp a mediációs szakirodalom fontos elemévé vált. Ezek mindegyikére mediációként hivatkoznak, azonban különböző fókusszal és célokkal bírnak, különböző képzési programjaik vannak és sokszor különbözőek a mediáció kimenetelei is (Milne et al. 2004). A következőkben a legjellemzőbb stílusokat mutatjuk be röviden.



## A facilitatív mediáció

A mediáció korai szakirodalmában (Haynes 1981; Folberg – Taylor 1986) bemutatott módszert a mai terminológiával a facilitatív jelzővel lehet leírni. A folyamatra fókuszál, miközben fő feladatának a felek érdekeinek felfedezését, azonosítását és integrálását tekinti (Baitar et al. 2013). Épp ezért érdekalapú vagy integratív mediációként is hivatkoznak rá (Hensler 2000). A folyamat menedzselése az elsődleges, a tartalom és a kimenet felelőssége a feleké. A facilitatív mediátor a különböző opciók kidolgozását nem tekinti feladatának, inkább a feleket segíti megtalálni a saját útjukat, meghozni a saját döntéseiket, a helyzetük saját megértése alapján. Ha ad is információt a témában, nem részesíti egyik megoldást sem előnyben (Bronson 2000; Riskin 2003). A facilitatív mediátor egy alaposan megtárgyalt megoldás elérését segíti elsősorban kommunikációs technikák alkalmazásával – a „kommunikáció facilitátoraként” (Milne et al. 2004: 14) –, a kapcsolat visszaépítésével, anélkül hogy a felek pozícióit értékelné. A felek érdekeire fókuszál, szemben a pozíciókkal és segíti a feleket elmozdulni a pozicionális vitából a mögöttes szükségletekről való érdekekről való beszélgetés felé (Imperati 1997; Kressel et al. 2012; Cominelli – Lucchiari 2017). A facilitatív mediátor a teljes semlegességet képviseli és nem adja elő saját nézetét az ügyel kapcsolatban, a legkisebb intervenció mentén halad (Imperati 1997). A „jó” megállapodás, amit a felek kölcsönösen elfogadnak, még akkor is, ha a tárgyalóteremben jobb eredményt is elérhettek volna. A cél annak biztosítása, hogy egyik fél se érezze magát a megállapodásba kényszerítve, hanem egy kölcsönösen előnyös egyezségként tekintsenek rá (Imperati 1997). A facilitatív mediációban jellemzőbb a közös ülés, mint a kaukusz, azaz különtárgyalás (Imperati 1997). Így a mediátor hatékonyabban tudja segíteni az együttműködő kommunikációt és a kreatív problémamegoldó folyamatot (Milne et al. 2004). A facilitatív mediátornak nem szükséges a téma szakértőjének lenni, mivel nem ad információt, véleményt vagy tanácsot (Imperati 1997). Mayer megjegyzi, hogy minden mediátor alkalmaz facilitatív technikákat, a facilitatív stílusú mediáció legjellemzőbb vonásait a következőkben jelölte meg: folyamatorientált, a kimenetre kevésbé fókuszál; kliensközpontú; kommunikáció-fókuszú; érdekalapú (Mayer 2004).

## Az evaluatív mediáció

A fent bemutatott facilitatív modellel szemben az evaluatív mediátorok tartalmi kérdésekben is felajánlják tudásukat, tapasztalatukat a felek számára. Továbbmennek az információnyújtásnál és a legjobb megoldás érdekében tanácsot adnak és előrejelzik a várható jogi kimenetet (Charkoudian 2012; Baitar et al. 2013). Annak ellenére, hogy a mediátor nem döntéshozó szerepben van, nem adja fel a közvetlen ráhatás lehetőségét, és a felek pozícióinak technikai értékelésével, az érdekek egyensúlyba kerülésére vonatkozó tanácsadással hozzájárul a kimenet-höz (Cominelli – Lucchiari 2017). A mediátor tehát erőteljesebb intervenciókkal van jelen, feladatának tekinti az opciók generálását is (Imperati 1997; Bronson 2000). A facilitatív mediátorral szemben nem csak segíti a feleket az esetük értékelésében, de ő maga is értékeli azt (Riskin 2003) és a megállapodás is inkább az eset értékelésén (erősségek és gyenge pontok) vagy az egyezség megghiúsulásának költségein alapszik, mint a kölcsönösen előnyös megoldásokon. Ha igazságtalanság történe, a megállapodást is befolyásolva beavatkozik az igazságos-



ság jegyében (Imperati 1997). Az evaluatív mediációban jellemző az írásos megállapodás elérésének dominanciája, a folyamat és a felek közötti kapcsolat kisebb hangsúlyt kap (Imperati 1997; Milne et al. 2004). Az evaluatív mediációban jellemzőbb, hogy a felekkel külön-külön találkozik a mediátor (Imperati 1997; Milne et al. 2004). A mediátor anélkül nem tud hatékony lenni az evaluatív típusú mediációban, hogy ne lenne az adott téma szakértője, hiszen tanácsot, ajánlásokat fogalmaz meg. Jellemzően jogász végzettségű mediátorok alkalmazzák ezt a stílust (Imperati 1997).

Baitar olyan esettípusokat (gyermekbántalmazás, családon belüli erőszak, amikor valamilyen fél mentális betegség vagy szerhasználat miatt nem alkalmas a tárgyalásos konfliktuskezelésre) sorol fel, ahol az evaluatív mediáció feltétlen javasolt (Baitar et al. 2013), melyek jellemzően a (facilitatív) mediáció kontraindikációiként jelennek meg. Ezenkívül azokban az esetekben jellemzőbb az evaluatív mediáció alkalmazása, ahol magasabb a konfliktus szintje (Baitar et al. 2013). Az értékelő és tanácsadói stratégiákat többen ellentmondásosnak ítélték, mivel azzal, hogy irányt szab, gyengíti a felek önrendelkezését és hogy a létrejövő megállapodást igazán a sajátjuknak érzéik (Baitar et al. 2013).

Az evaluatív mediáció során az igazságosság vagy az értékelés szempontja gyakran valamilyen közösen elfogadott norma, amely lehet akár kulturális, vallási, viselkedési vagy jogi. Az utóbbi időben a jogi norma vált hangsúlyosabbá. E norma egyaránt elfogadott (és/vagy kötelező) a felek számára, így az ezzel való „szembesítés”, ehhez viszonyított értékelés lehetővé teszi a pártatlanság megőrzését a szerzők nagyobb csoportja szerint. A kezdeti tapasztalatok a kisebb közösségek normáit fenntartó, megerősítő eljárások sikereit igazolta, itt érdemes utalni a resztoratív eljárásokra, melyekben szintén fontos szerepet kapnak a normák érvényesítése során a mediáció technikái. Erre épülve, a bírósági mediációk körében terjedtek el azok a mediációs és arbitrációs eljárások, melyekben a felek kifejezetten arra kapnak lehetőséget, hogy a mediátor, vagy egy néhány fős tanács, grémium értékeli az álláspontjaikat, segít felismerni, megállapítani azok realitását, ezáltal elősegítve, hogy a felek fölött álló norma érvényesülésével megállapodás születhessen. Az értékeléseket a feleknek nem kötelességük elfogadni, annak elutasítása esetén igénybe vehetik a normál bírósági eljárást, ahol már valóban kötelező döntés születik a felek számára. Ilyen többek között a „Michigan Mediation” néven ismert módszer is (Exon 2007).

Másik határterület a mediáció és az arbitráció egyfajta keverékeként kialakult „Med-Arb”, amely a harmadik fél döntésével rendezzi a vitát, folyamatában azonban jelentős szerepet játszik a mediáció módszertana, s az evaluatív elemek szerepe (Pappas 2015).

Mindenképpen megemlítendő azonban e helyen, hogy az értékelésre kizárólag a felek részére, az ő segítségük érdekében kerülhet sor, súlyos etikai szabály, hogy a folyamat, a felek vagy álláspontjaik, viselkedésük értékelése nem kerülhet ki a folyamat szereplőinek köréből (Krémér 2012). Így a mediátor általános szabályként nem adhat ki információt (értékelést) bíróságnak, hatóságnak a mediáció folyamatáról, kivéve néhány igen speciális esetet (pl. gyermek veszélyeztetése esetén).



### A narratív mediáció

A narratív az egyik legfiatalabb mediációs stílus, amely alapelveinek kidolgozása Michael White és David Epston nevéhez fűződik (Winslade et al. 1998). Az elméletet megalapozó megközelítés és annak eszköztára a pszichológiából ismert narratív családterápiára alapoz. E megközelítés szerint az emberek tapasztalataikat gyakran történeteken keresztül adják át, amely történetek segítenek abban, hogy összefüggéseiben lássuk életünk eseményeit és egyúttal segíthetnek problémáink körvonalazásában is. A módszer mindezeket a régi történetek újfajta megközelítésben való újraértelmezésével és a negatív diskurzusok pozitívvá fordításával éri el. Ennek megfelelően nem objektív tényekről beszélünk, hanem értelmezésekről, magyarázatokról, következtetésekről és leírásokról. A megközelítés szerint nem az objektív megismerés a cél, hanem hogy el tudjuk képzelni azt, ami a történet elmesélőjével történik, segítve a mesélő mind alaposabb megértését (Winslade – Monk 2008). Az egyén által megalkotott történetek egy szélesebb történeti hálóba kapcsolódnak a társadalom más tagjainak történeteivel, így alkotva kulturális összefüggést társadalmi szinten (Cobb 1994 idézi Hansen 2004).

A narratív megközelítés alapján lefolytatott mediáció három szakaszra osztható, amelyek az (1) elköteleződés, a (2) történet konstruálása és a (3) történet (Winslade – Monk 2008). Ugyanakkor ezek nem diszkrét szakaszok, nem minden esetben követi egyik a másikat és van, hogy előfordul vissza-, majd újra előrelépés a szakaszok között (Winslade – Monk 2001 idézi Hansen 2004).

Ahogy a szakaszok elnevezése is sugallja, a mediáció ezen esetében nem a felek közti megállapodás elérésén és kidolgozásán van a hangsúly, hanem a köztük lévő viszonyrendszer és az egymásról alkotott kép megváltoztatásán. A megváltozás eredményként előállhat, hogy a felek nyitottabbá és empátikusabbá válnak egymás iránt, s ez a változás elősegíti a lehetséges együttműködést (Winslade – Monk 2008). A vitás felek az eljárás alatt arra töreksenek, hogy a másik fél számára elfogadható legyen a maguk narratívája. A narratív mediáció eredményeként létrejövő végső történet közös lesz, de az ahhoz kapcsolódó érzelmek nem feltétlenül. Ez az eljárás nem az okokban, kimenetekben és nem a törekvésekben való egyetértést, hanem az arra való törekvést célozza, tehát a cél alapvetően nem a megegyezés, hanem a közös értelmezés.

### A transzformatív mediáció

Ebben a modellben a mediáció definíciója egy olyan folyamat, amelyben egy harmadik fél segít a feleknek megváltoztatni a konfliktussal kapcsolatos negatív, destruktív interakciókat átalakítani pozitívvá és konstruktívvá (Bush – Folger 2004). A fókusz tehát a kommunikáció és az interakciók átalakításán van, a megállapodás inkább csak mellékterméke a folyamatnak (Milne et al. 2004). Bush és Pope szerint a konfliktus a gyengeség és önelmerülés (self-absorption)<sup>2</sup> érzéseibe hajtja az érintetteket. Ezek a sérülékeny állapotok erősítik egymást, s a konfliktus tovább eszkalálódik (Bush – Pope 2004). Ennek a folyamatnak a megszakítása és

<sup>2</sup> Az önelmerülés állapotában lévő személy alapvetően önmagával és a saját ügyeivel foglalkozik úgy, hogy másokat és a külvilágot kizárja. Nem mutat különösebb érdeklődést más iránt, ami kívül esik a szűk önérdéken. Kevés erőfeszítést tesz mások gondolatainak és érzéseinek megértésére.



visszafordítása érdekében a mediátornak elő kell mozdítania egy váltást a felekben – a gyengeségre a hatalommal való felruházással (empowerment), az önelmerülésre pedig az elismerés eszközével reagálva (Bush – Pope 2004).

### Az egyetértés felfedezései: a participációra alapozott kommunikáció (PTC)

„Ha a kommunikáció fogalmát a participáció fogalmára óhajtjuk alapozni, akkor az egymással kommunikációban álló ágenseknek felkészültségeiben való kölcsönös részesedéséről érdemes gondolkodnunk, amelyek a sikeres problémamegoldás szükséges feltételeként mutatkoznak meg” (Horányi 2007: 14). A mediátor az eljárás során akár a „kommunikáció facilitátoraként” lép fel, akár tanácsot ad, a gondolatok átformálásában vállal szerepet, vagy a közös történet elmesélésében nyújt segítséget, hozzájárulhat a szükséges felkészültségekhez való hozzáférés, az abból való részesedés biztosításához. Ez a segítségnyújtás irányulhat közvetlenül a konfliktust generáló tényleges probléma feloldására, vagy más, olyan probléma feloldására, amely elhárítása szükséges feltétele a vitás helyzet kielégítő rendezésének. „Az elérhetőség voltaképpen részesedésként (participáció) is volna tekinthető: az ágens részesedik mindazokban a felkészültségekben, amelyek számára egy adott alkalommal elérhetőek. Ezek az elérhetőségek attitűdként, viszonyulásként írhatók le. A felkészültségek az attitűd tárgyak” (Horányi 2007: 248). Az egyén felkészültségeinek összessége döntőnek számít a probléma, a konfliktus azonosítása és annak rendezése szempontjából. A felkészültségek körének bővítése a másik fél vagy felek saját világának megismerése útján lehetséges, illetve saját világának tartalmaiban és magában a nyilvánosságban. Az így létrejövő közös felkészültség a communio. Olyan kommunikatív állapot, amelyben lehetséges a probléma, a konfliktus közel azonos felismerése és rendezése (Horányi 2015). A fent említett attitűd tárgyak határozzák meg a probléma megoldására elérhető eszközök készletét, amelyek lehetnek részben, vagy egészben azonosak a vitás felek számára, ahogyan eltérőek is. A viszonyulások és az attitűd tárgyak egyezősége esetén tehát communióról, közösségről beszélünk, legalábbis az adott probléma feletti gondolkodás megoldásának tekintetében. Ilyen helyzetek alakulnak ki a mediációs eljárás során akkor, amikor a felek egyetértésre jutnak bizonyos kérdésekben. Ideális esetben a felek törekszenek az így létrejött megállapodások megtartására, hacsak egy, számukra a már megoldottnál fontosabb probléma tekintetében elő nem álló communio maga után nem vonja a már feloldott probléma sikerének devalválódását olyannyira, hogy attól a felek akár el is tudnak tekinteni. Hogy ezek az attitűdök és attitűd tárgyak communióban vannak-e, akkor derül ki, mikor azok az ágensek maguk és egymás számára hozzáférhetővé válnak (Horányi 2008). Ebben az esetben ismerik meg a felek a másik viszonyulását a dologhoz, amely ismeret birtokában következtetéseket tudnak levonni a konfliktus kialakulásával és annak lehetséges kimeneteleivel kapcsolatban is. A mediáció több szakasza is alkalmas a hozzáféréshez, a megismerés lehetőségének biztosításához, azaz a másik véleményének megismeréséhez, akár annak szavai vagy cselekedetei által. Utóbbi esetben a cselekményből lehet következtetni magára az attitűdre. A communiót kognitív (tud, ismer) és emotív (szeret, gyűlöl) attitűdök teszik ki, amelyek egyaránt lehetnek tárgyai a communióknak. A mediációs eljárás célja lényegében minél több nyitott kérdés tekintetében előállítani a communiót a konfliktus rendezése érdekében. Nehezen lehetne kategorizálni, ha lehet egyáltalán, hogy mely mediációs stílus milyen



mértékben fókuszál inkább a kognitív, vagy inkább az emotív attitűdökre, ahogyan az is esetenként változik, hogy az emotív, vagy a kognitív attitűd változásának eredményeként állhattott elő *communio*, amely eredményezhette a további változásokat. Általánosságban a narratív és a transzformatív mediációs stílus jelentősebb mértékben hívja meg a feleket a konfliktushelyzet alapjául szolgáló múltbéli események újraértelmezésére, az arról való gondolkodás ártértékelésére. Ennek eredményeként az emlékek is felülíródnak, amely változás az érzelmevilágra is jelentősebb mértékben hathat. Az evaluatív és a facilitatív stílus inkább tartja fókuszban a reális és praktikus gondolkodást, a különbségek felfogása, megértése, elfogadása, végül tolerálása érdekében. Legyen szó azonban bármely stílusról, az esetek jelentős részében akár az adott körülményekre irányuló tudásunk, ismeretünk bővülése, akár az érzelmeink változása maga után vonja a másik attitűd változását is.

### A mediációs stílusok a gyakorlatban

A mediációs szakirodalomban és a témával foglalkozó kutatásokban jellemző, hogy a közvetítői gyakorlatot dualisztikus indikátorokkal írják le. Ilyen kétpólusú pozíciók a facilitatív vagy evaluatív (Riskin 1996), az alkudozó vagy terápiás (Silbey – Merry 1986), a problémamegoldó vagy transzformatív (Bush – Folger 2004), a megállapodás vagy kommunikáció-fókusz (Kolb 1994). Ezt a fajta megközelítést többen bírálták, hiszen egyfajta szakmán belüli szembenállást eredményez (Picard 2004; Cominelli – Lucchiari 2017), másrészt lehetőséget is teremt a szakmai vitára, párbeszédre.

A mediációs stílusokkal foglalkozó tanulmányok közül a legnagyobb hatást kiváltó modell a Riskin-féle rács, ami két dimenzió mentén négy különböző stílust ír le. Az egyik dimenzió a mediátor szerepére (facilitatív vagy evaluatív) vonatkozik, a másik pedig arra, hogy a mediátor szűken vagy tágan határozza-e meg a problémát. A szűk problémadefiníció szerint dolgozó mediátorok az (esetleges) peres eljárásban felmerülő kérdésekre fókuszálnak és hozzájárulnak, hogy a felek jobban megértsék jogi pozíciójukat és a megállapodás kudarcának következményeit. A probléma tágabb meghatározása esetén a mediátor segít a feleknek definiálni, megérteni és megoldani azokat a problémákat, melyekkel foglalkozni szeretnének (Riskin 1996). Riskin mediációs orientációit alapul véve alakították ki Krivis és McAdoo a mediátorok besorolására alkalmas mérőeszközt (Mediator Classification Index), melyet számos empirikus vizsgálatban használnak azóta is (Krivis – McAdoo 1997). Az eredeti modellt bíráló számos kritika egyike arra vonatkozott, hogy a facilitatív-evaluatív dimenzió ténylegesen egy kontinuumnak tekinthető-e, vagy egymástól független, egymásra merőleges tengelyként képzelhetők el (Cominelli – Lucchiari 2017). Több vizsgálat eredménye is jelezte, hogy a mediátorok szerepére vonatkozóan nem vagy-vagy válaszok jelentek meg, hanem hibrid stílusok rajzolódtak ki. Egyfajta stílusbeli eklektikusság mutatkozik a mediátorok körében, de az sem mindegy, hogy kit kérdezünk (mediátor, a szolgáltatást igénybevevő, független megfigyelő). Kressel és munkatársai vizsgálatában az önbesorolásnál igen gyakori volt ez a stílusbeli sokszínűség – a válaszadók jelentős számban azt állították, hogy mind az öt vizsgált stílus jól leírja őket. A megfigyelők azonban a mediátorok kis részénél tudtak azonosítani négy stílust. A facilitatív stílus volt, ami a mediátorok nagy részénél megfigyelhető volt (Kressel et al. 2012). Egy másik tanulmányban a mediátorok 25%-a pragmatikus stílusú, azaz evaluatív, direktív és erősen megállá-



podás-orientált; 21%-uk szocioemocionális, azaz a kapcsolati célok kerülnek előtérbe, a felek kommunikációjának segítésére fókuszál, érzelmekkel dolgozik és a feleket az egymás jobb megértésében segítik; a válaszadóknak több mint a fele kevert stílussal írható le (Picard 2004). Imperati és munkatársai utalnak az oregoni ügyvéd-mediátorok szakmai listájára, ahol a mediátorok valamivel több mint egyharmada tüntette fel, hogy milyen filozófiát/stílust képvisel: körülbelül 10% használta a facilitatív jelzöt, 25%-uk változó vagy rugalmas kifejezéssel élt és mindössze 1%-uk használta a direktív vagy evaluatív terminust (Imperati 1997). Golann megfigyeléses kutatásában a mediációs folyamat során vizsgálta az egyes stílusok, mediátori szerepek változását. A vizsgált mediátorok számos stílust használtak, és ezt változtatták egy adott mediáción, akár egy ülésen belül is, s ez a változtatás inkább norma, mint kivétel. A váltásokat kevésbé a mediátorok jellemzői, hanem a vitás felek különböző taktikái, személyiségbeli jellemzői határozták meg. Az előkészítő szakaszban (első külön megbeszélés) jellemzően facilitatív kérdések domináltak, a tárgyalási szakaszba érve minden közvetítő mondott az enyhétől a mérsékeltig besorolható evaluatív állításokat is (Golann 2000). Látható tehát, hogy sokkal komplexebb a kép, minthogy Riskin kétdimenziós modellje meg tudná ragadni. Válaszolva a felmerülő kritikákra, Riskin revidálta a mediátorok orientációjáról alkotott rendszerét. A facilitatív-evaluatív kifejezéseket is átkeresztelte elicitívre és direktívre, de tartalmukban azonos elemeket jelölt meg. Jelentősebb változás viszont, hogy a problémadefiníció helyett, mellett a mediációs folyamat több aspektusát is a rendszerbe emelte (Riskin 2003). Véleménye szerint a facilitatív és evaluatív ideáltípusa a két végpontja annak a kontinuumnak, ami a mediátor szerepét mutatja, de az evaluatív és a facilitatív gyakorlatokban is különböző árnyalatok vannak. A jó mediátort bizonyos mértékig mindkét stílus jellemzi, „az evaluatív és facilitatív mozzanatok gyakran tandemben utaznak” (Riskin 2003: 15). A modell analitikusan sokkal precízebbnek mondható, viszont az operacionalizása elmaradt, így nem is találkoztunk olyan vizsgálatokkal, melyek ezt a módosított modellt alkalmazzák.

Több vizsgálat kitért a szakemberekhez köthető változók és a mediációs stílus összefüggéseire is. Ezek alapján elmondható, hogy a mediátorok stílusa szignifikáns kapcsolatot mutat a nemmel. A női mediátorok kevésbé találták fontosnak a megállapodást és inkább a facilitatív stílust preferálták, a férfiak inkább direktív stratégiákat használtak (Herrman et al. 2003; Nelson et al. 2010), Baitar és munkatársai vizsgálatában egyedül a szakmai háttér mutatott szignifikáns kapcsolatot a stílussal, az ügyvéd mediátorokra inkább jellemző az evaluatív stílus, mint más alapvégzettségűekre (Baitar et al. 2013).

A mediáció folyamatával és a felekkel összefüggő változók és a mediációs stílus tekintetében Cominelli kutatásában azt találta, hogy a megállapodások száma független volt a stílustól, a domináns stílust vizsgálva az evaluatív kevesebb megállapodással járt (Cominelli – Lucchiaro 2017), ami a megállapodás-orientált megközelítés fényében meglepő eredmény. Több vizsgálat jelzi, hogy a mediációban résztvevők inkább a facilitatív stílust részesítik előnyben és elégedettebbek ezzel (McDermott – Obar 2004; Kressel et al. 2012). Amikor pénzügyi kérdés is a témák között szerepel, az olyan mutatók alapján, mint a megállapodások aránya és a tárgyalat pénzügyi nagysága, előnyben részesítik az evaluatív mediátori magatartást (Kressel et al. 2012). Egy facilitatív és egy transzformatív stílusú mediációs programban (ugyanannak a programnak két időszaka) a résztvevők értékelése mindkettő esetén magas elégedettséget mutat (Wall – Kressel 2012). Egy másik vizsgálatban a direktív stílus negatív korrelációt mutatott



azzal, hogy mennyire érezték a felek, hogy a mediátor megértette őket, és kifejezhetnék gondolataikat (Charkoudian 2012).

## KUTATÁSI KÉRDÉSEK

Vizsgálatunkban arra kerestük a választ, hogy a résztvevő mediátorok milyen mediációs célokat tartanak fontosnak, valamint hogy milyen mediációs gyakorlat, stílus jellemzi őket. További kérdésünk volt, hogy ezek a célok és stílusok milyen változókkal mutatnak összefüggést, kimutatható-e valamilyen eltérés a szociodemográfiai, illetve a szakmai háttérhez kapcsolódó változók mentén.

## Módszerek

Tanulmányunkban a Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet (SE) és a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztályának (SZGYF) közös kutatása során gyűjtött adatok alapján vizsgáljuk a fenti kérdéseket. A vizsgálat fő célja a családsegítő és gyermekjóléti alapszolgáltatás keretében működő mediációs szolgáltatások és a szolgáltatást nyújtó mediátorok jellemzőinek megismerése volt. A mediátorokat fókuszcsoportos vizsgálat<sup>3</sup> (N = 62, 6 csoportban) és kérdőíves lekérdezés (N = 90) keretében kerestük meg 2018. november és 2019. április között.

Első lépésben egy intézményi kérdőívet küldünk ki az összes családsegítő és gyermekjóléti szolgálatnak és központnak, melyben szervezeti kérdésekre voltunk kíváncsiak, valamint az adott intézményben mediációs szolgáltatást nyújtó szakemberek e-mail-címeit kértük. A szakembereknek szánt kérdőív linkjét erre a címlistára küldtük ki, összesen 146 címre. A címek között voltak intézményi központi elérhetőségek is, amelyre válaszolva több kitöltés is érkezhetett. Az intézményi kérdőívben azt jelezték, hogy összesen 329 olyan szakember van, aki mediációs szolgáltatást nyújt – ezek között feltehetően sokan vannak, akik mediációs végzettséggel rendelkeznek, de az elmúlt egy évben nem vettek részt közvetítői eljárásban. 124 fő töltötte ki a kérdőívet, azonban közülük csak 90 fő végzett az elmúlt egy év során mediációs tevékenységet.

A válaszadók mindkét kérdőívet Limesurvey 2.0 online rendszerben töltötték ki, az adatelemzést SPSS 25.0 statisztikai programmal végeztük.

## Mérőeszközök

A mediációs célokat Baitar és munkatársai (2013) kutatásában használt kérdéssor alapján vizsgáltuk. Öt különböző cél (megállapodás, pártfogás, önrendelkezés, interakciók minősége, emocionális) fontosságát kellett értékelni egy tízfokú Likert-skálán 1-től (egyáltalán nem fontos) 10-ig (rendkívül fontos).

<sup>3</sup> A fókuszcsoportos vizsgálat részletes leírását és eredményeit lásd korábbi tanulmányunkban (Pilinszki et al. 2019).



A Mediátori Stílus Indexben (Mediator Style Index) (Krivis – McAdoo 1997) szereplő evaluatív és facilitatív stílusokat mérő itemeket alapul véve alakítottunk ki egy tíz tételből álló kérdéssort, melyben helyet kapott két állítás is, ami a gyermekközpontú mediációs gyakorlat mérésére szolgál.

A mediátorok jellemzőire vonatkozóan rákérdeztünk a szakember nemére, életkorára, szakmai tapasztalatára, alapvégzettségére, mediációs végzettségére, arra, hogy szerepelnek-e az IM közvetítői listán, illetve hogy milyen munkakör mellett végzik a mediációs tevékenységet.

A mediáció jellemzői közül jelen tanulmányban vizsgáltuk, hogy jellemzően önkéntes, az intézményen belül delegált vagy hatóságilag kötelezett ügyekkel foglalkoznak-e, illetve hogy döntően válási, kapcsolattartási, kamasz-szülő, iskolai konfliktusok adják-e a mediáció tárgyát. Mindkét kérdésnél arra kértük a válaszadókat, hogy a 2018-as év alapján hogyan oszlanak meg a mediációs eljárások az említett kategóriák mentén. Az elemzésben azokat soroltuk az egyes kategóriákhoz, ahol ez az arány meghaladta az 50%-ot.

### Minta bemutatása

A válaszadók egytizede férfi, ami tükrözi a szociális szakmában lévő, más vizsgálatokban is tapasztalt női felülreprezentáltságot, átlagéletkoruk 47 év (szórás: 9 év). A mediátorok jelentős szakmai tapasztalattal rendelkeznek a szociális szférában ( $M = 15,7$ ;  $SD = 7,4$ ), a leghosszabb pályán töltött idő meghaladja a 30 évet. A válaszadók háromnegyede több mint tíz éve dolgozik szociális területen, viszonylag alacsony (8,9%) a három év munkatapasztalattal vagy kevesebbrel rendelkezők aránya. A mediátori tapasztalat ezzel szemben alacsonyabbnak mondható ( $M = 7,7$ ;  $SD = 5,9$ ), a válaszadók 37%-a három évnél nem régebb óta foglalkozik közvetítéssel, kevesebb mint egyharmaduk végzi a tevékenységet legalább tíz éve. A kérdőívet kitöltő mediátorok kétharmada rendelkezik szociális alapidomával, de meghatározó még a pedagógus- (26%) diploma is; pszichológusdiplomával a megkérdezettek 8%-a, közel ennyien jelölték meg, hogy mentálhigiénés szakirányú továbbképzést végeztek, jogi végzettséggel mindössze 2 fő rendelkezik.

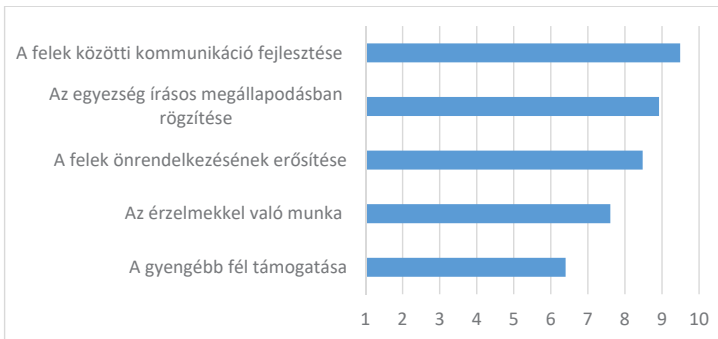
## EREDMÉNYEK

### Mediációs stílusok és célok

A különböző mediációs iskolák és irányzatok különböző mediációs gyakorlattal, stílusokkal járhatnak együtt és más célkitűzésekkel jellemezhetők. A mediációs eljárással kapcsolatos célokat (1. ábra) vizsgálva azt találtuk, hogy a legmagasabbra értékelt célok a *felek közötti kommunikáció fejlesztése* ( $M = 9,49$ ) és az *egyezség írásos megállapodásban rögzítése* ( $M = 8,92$ ) voltak. A válaszadók a legkevésbé ( $M = 6,4$ ) a *gyengébb fél támogatása* célkitűzést preferálták.



**1. ábra** A mediációs eljárással kapcsolatos célok (átlagok, N = 80–88)



Forrás: Saját szerkesztés 2020

A mediációs stílusokra vonatkozó állításokat külön-külön vizsgálva láthatjuk, hogy a legmagasabbra értékelt állítások a facilitatív és gyermekközpontú mediációs gyakorlatot jellemzik (1. táblázat). Ezekhez sorolható az első hat állítás, az evaluatív stílushoz tartozó itemek a sor végén találhatóak.

**1. táblázat** Mediációs stílus itemek (átlagok, N = 83–88)

Item	Átlag
1. A mediátor felelős a folyamatért, míg a Felek felelősek a kimenetért.	6,6
2. Fő feladatomb, hogy a Felek között kommunikációjuk javításával és tisztázásával segítsen őket a döntésben.	6,6
3. Miközben mediátorként kötelességem a pártatlanság biztosítása, felelősségem az is, hogy tekintettel legyen az ügyben szereplő gyermekek érdekeire is, és segítsen azok érvényesülését.	6,5
4. Ha mediátorként úgy látom, hogy a megállapodás nem találkozik a gyermek legfőbb érdekével, kötelességem jelezni a feleknek véleményemet és annak alapját.	5,9
5. A megegyezésre vonatkozó alternatívák kidolgozása a felek felelőssége, nem a mediátoré.	5,3
6. A mediáció lényegében az érdek alapú tárgyalás segítése.	4,6
7. Mediátorként feladatomb a különböző lehetőségek, opciók felvetése.	4,2
8. A felek általában jobban átlátják saját problémájukat, mint a jogászok vagy mediátorok.	4,0
9. Szakértőnek kell lennem a vita témájában.	3,4
10. Mediátorként szakértői véleményt mondom az ügy lehetséges kimenetéről, annak érdekében, hogy a felek a realitást figyelembe véve tudjanak tárgyalni.	3,1

Forrás: Saját szerkesztés 2020



A mediációs stílusra vonatkozó állítások bevonásával faktoranalízist végeztünk, ami során végül három faktor rajzolódott ki: facilitatív, evaluatív és gyermekközpontú – ami igazolja a szakirodalmak és a hazai tapasztalat alapján feltételezett gyakorlatokat. Az elemzés során egy itemet (1. – lásd 1. táblázat) az alacsony kommunalitás miatt, egy másik állítást pedig (8.) az alacsony faktortöltés és a nem egyértelmű besorolhatóság miatt zártunk ki. A Maximum likelihood módszerrel varimax forgatással végzett elemzés stabil struktúrát mutat, a Bartlett-teszt szignifikáns és a KMO értéke (.628) alapján alkalmasak az adatok a faktoranalízisre (2. táblázat).

**2. táblázat** Mediációs stílusok – faktorelemzés eredménye

Item	Gyermek- központú	Evaluatív	Facilitatív
Ha mediátorként úgy látom, hogy a megállapodás nem találkozik a gyermek legfőbb érdekével, kötelességem jelezni a feleknek véleményemet és annak alapját.	,988		
Miközben mediátorként kötelességem a pártatlanság biztosítása, felelősségem az is, hogy tekintettel legyen az ügyben szereplő gyermekek érdekeire is és segítsen azok érvényesülését.	,605		
Mediátorként feladatom a különböző lehetőségek, opciók felvetése.		,749	
Mediátorként szakértői véleményt mondok az ügy lehetséges kimenetéről, annak érdekében, hogy a felek a realitást figyelembe véve tudjanak tárgyalni.		,641	
Szakértőnek kell lennem a vita témájában.		,445	
Fő feladatom, hogy a Felek között kommunikációjuk javításával és tisztázásával segítsen őket a döntésben.		–,347	
A megegyezésre vonatkozó alternatívák kidolgozása a felek felelőssége, nem a mediátoré.			,939
A mediáció lényegében az érdek alapú tárgyalás segítése.			,273

Forrás: Saját szerkesztés 2020

Az egyes faktorokba alapvetően azok az itemek kerültek, melyeket a korábbi vizsgálatok és a tapasztalat alapján vártunk. Egy állítás azonban, ami a facilitatív irányzat meghatározásához tartozik (2.) az evaluatív faktorba került, csak negatív előjellel.

### Célok és stílusok kapcsolata a különböző háttérváltozókkal

Következő lépésben az egyes mediációs célok és stílusok, valamint a hozzájuk tartozó itemek és különböző háttérváltozók (nem, korcsoport, munkatapasztalat a szociális szférában, me-



diációs tapasztalat, alapvégzettség típusa, milyen szakmai szerepben van a mediátorin kívül, milyen óraszámú mediációs képzést végzett, szerepel-e az IM közvetítői listáján) összefüggéseit vizsgáltuk varianciaanalízis alkalmazásával.

A vizsgált mediációs célok közül egyedül a *Felek közötti kommunikáció fejlesztése* mutatott szignifikáns összefüggést a háttérváltozókkal. Az, hogy milyen munkakör mellett jelenik meg a mediációs tevékenység, szerepet játszik e cél értékelésében. Azok, akik családsegítői szerepet ( $[F\{1;87\} = 4,74; p < 0,05]$ ;  $M = \text{igen: } 8,93; \text{nem: } 9,59$ ) és akik óvodai és iskolai szociális segítő szerepet ( $[F\{1;87\} = 4,38; p < 0,05]$ ;  $M = \text{igen: } 8,75; \text{nem: } 9,56$ ) jelöltek meg, kevésbé tartják fontosnak ezt a célt, mint mások. A kommunikációfejlesztés célját fontosabbnak tartják azok, akik szerepelnek az IM közvetítői listáján ( $[F\{1;79\} = 4,81; p < 0,05]$ ;  $M = \text{igen: } 9,83; \text{nem: } 9,37$ ).

A facilitatív stílus összességében mutató faktor esetében két változónál találtunk szignifikáns különbségeket. Az adatok alapján a férfiakra kevésbé jellemző ez a fajta gyakorlat, mint a nőkre ( $[F\{1;73\} = 5,35; p < 0,05]$ ;  $M = \text{férfi } -,65; \text{nő: } ,101$ ). Elmondható továbbá, hogy a mediációs képzés óraszámja is szignifikáns kapcsolatban van a facilitatív stílussal: minél magasabb az óraszám, annál jellemzőbb ez a stílus ( $[F\{2;68\} = 3,09; p < 0,05]$ ;  $M = 30-60: -,17; 61-200: ,055; 200+: ,963$ ).

Ha a stílushoz tartozó állításokat vizsgáljuk, az érdekalapú tárgyalásra vonatkozó itemnél látszik a legtöbb eltérés a háttérváltozók mentén. A fiatalokkal szemben az idősebb mediátorok nagyobb arányban értettek egyet az állítással, korcsoportonként emelkedik az átlag ( $[F\{3;82\} = 4,49; p < 0,01]$   $M = 40$  alatt: 3,3; 41–47: 4,95; 48–53: 5,06; 54 felett: 5,17). A 40 év alattiak értettek legkevésbé egyet az állítással. A szociális alapvégzettségű mediátorok kevésbé értettek egyet ezzel az itemmel, mint a más végzettségűek ( $[F\{1;82\} = 8,48; p < 0,05]$ ;  $M = \text{Szoc: } 4,21; \text{nemSzoc: } 5,52$ ). Ugyanígy azoknál, akik családsegítői szerepkörben dolgoznak, alacsonyabb értéket láthatunk ( $[F\{1;82\} = 4,06; p < 0,05]$ ;  $M = \text{igen: } 3,58; \text{nem: } 4,82$ ). Ezzel szemben, akik tanácsadói munkakört jelöltek meg ( $[F\{1;82\} = 4,72; p < 0,05]$ ;  $M = \text{igen: } 5,39; \text{nem: } 4,35$ ) és akik szerepelnek az IM-listán ( $[F\{1;74\} = 5,24; p < 0,05]$ ;  $M = \text{igen: } 5,33; \text{nem: } 4,27$ ) jobban egyetértettek az állítással. Az 5. állítással a nők ( $[F\{1;84\} = 7,5; p < 0,01]$ ;  $M = \text{férfi } 3,9; \text{nő: } 5,45$ ) és a magasabb óraszámú képzésben résztvevő mediátorok ( $[F\{2;79\} = 3,48; p < 0,05]$ ;  $M = 30-60: 5,04; 61-200: 5,21; 200+: 7,0$ ) nagyobb mértékben értettek egyet.

Az evaluatív faktor a munkatapasztalattal mutatott összefüggést ( $[F\{3;73\} = 3,86; p < 0,05]$ ;  $M = 10$  alatt:  $-,461; 11-15: -,181; 16-20: ,323; 21$  felett:  $,194$ ): a régebb óta a területen dolgozók magasabb pontszámmal rendelkeznek. Emögött leginkább a 7. állításra adott válaszok állnak, amelyek hasonló tendenciát mutatnak ( $[F\{3;84\} = 3,37; p < 0,05]$ ;  $M = 10$  alatt: 2,86; 11–15: 4,59; 16–20: 4,77; 21 felett: 4,15). A 9. állítással az IM-listán szereplő mediátorok nagyobb mértékben értettek egyet ( $[F\{1;77\} = 4,00; p < 0,05]$ ;  $M = \text{igen: } 3,96; \text{nem: } 2,98$ ). A faktor pontszáma magasabb azoknál, akik jellemzően hatósági delegált ügyekkel foglalkoznak ( $[F\{1;63\} = 9,86; p < 0,01]$ ;  $M = \text{igen: } ,756; \text{nem: } -,108$ ). A hatósági delegálás két állítással mutatott szignifikáns összefüggést: 7. állítás ( $[F\{1;72\} = 5,35; p < 0,05]$ ;  $M = \text{igen: } 5,78; \text{nem: } 3,91$ ) és 10. állítás ( $[F\{1;71\} = 13,68; p < 0,01]$ ;  $M = \text{igen: } 5,1; \text{nem: } 2,71$ ). Ezenkívül a jellemzően kapcsolattartási ügyekben mediáló szakemberek inkább egyetértettek az opciók felkínálására vonatkozó állítással (7.) ( $[F\{1;81\} = 4,81; p < 0,05]$ ;  $M = \text{igen: } 4,64; \text{nem: } 3,51$ ).

A gyermekközpontú mediációs stílus faktorával összefüggést mutatott a közvetítés tárgya. Azok a mediátorok, akiknél a válási mediáció jellemzőbb, alacsonyabb pontszámmal bírnak ( $[F\{1;70\} = 15,05; p < 0,01]$ ;  $M = \text{igen: } -,918; \text{nem: } ,200$ ), ezzel szemben azoknál, akiknél a kap-



csolattartási mediáció dominál, magasabb a faktor értéke ( $F\{1;70\} = 6,869$ ;  $p < 0,05$ );  $M = \text{igen: } ,281$ ;  $\text{nem: } -,318$ ). Mind a két, ezzel a stílussal összefüggő itemnél (3. és 4.) hasonló tendenciát látunk.

A szakemberrel kapcsolatos változók közül a családsegítői munkakör mutatott összefüggést a gyermekközpontú mediációs gyakorlatot leíró egyik állítással (3.). Akik ilyen szerepben is dolgoznak, kevésbé értettek egyet ezzel az állítással ( $F\{1;87\} = 6,06$ ;  $p < 0,05$ );  $M = \text{igen: } 5,86$ ;  $\text{nem: } 6,65$ ).

Az egyes stílusok a megkérdezettek jelentős részénél nem tisztán jelenik meg, hanem jellemző rá egyik és másik is. Az egyes stílusok faktorpontszámai alapján csoportokat képeztünk (3. táblázat) aszerint, hogy mely stílusoknál volt megfigyelhető magas pontszám.

**3. táblázat** Stílusok szerinti eloszlás (N = 77)

Stílus	%
Gyermekek-központú	15,1
Facilitatív	21,9
Evaluatív	17,8
Facilitatív-gyermekek-központú	20,5
Evaluatív-gyermekek-központú	9,6
Facilitatív-evaluatív	12,3
Mindegyik	2,7

Forrás: Saját szerkesztés 2020

A válaszadók több mint felénél (55%) egy stílus rajzolódott ki, a többiekénél azonban vegyesen jelentek meg a stílusok, különböző kombinációkban. Ha azokat a csoportokat vizsgáljuk, ahol a két fő stílus szerepel – akár önmagában, akár a gyermekközpontú attitűddel együtt –, látható, hogy inkább a facilitatív stílus jellemző a válaszadókra (42,4%), mint az evaluatív (27,4%).

## MEGBESZÉLÉS

Az elemzés során arra a kérdésre kerestünk választ, hogy a megkérdezett mediátorok milyen célkitűzéseket tartanak leginkább fontosnak, illetve milyen stílussal jellemezhetőek. Vizsgáltuk továbbá ezen kérdések különböző háttérváltozókkal való összefüggéseit is.

### Mediációs gyakorlat – célok és stílusok

A mediációs célkitűzések mindegyikét viszonylagosan fontosnak ítélték a válaszadók, hiszen a legalacsonyabb érték is hat feletti (a tízes skálán). A legmagasabbra értékelt célkitűzések a facilitatív, transzformatív és az evaluatív irányzat jellemzőjeként szerepelnek a stílusok definíciós irodalmában: a kommunikáció fejlesztése a facilitatív, még inkább a transzformatív, az



írásos megállapodás fontossága pedig az evaluatív irányzat hangsúlyos elemei (Moore 2014). A vizsgálatban megkérdezettek minden célkitűzést fontosabbnak ítélték, mint egy flamand kutatás résztvevői. A két vizsgálat között a célok tekintetében a legnagyobb eltérés a partnerek közötti interakciók és a kommunikáció fejlesztésében mutatkozott: míg a hazai vizsgálatban ez a legmagasabbra értékelt célkitűzés ( $M = 9,5$ ), a másik kutatásban csak az utolsó előtti ( $M = 6,77$ ) (Baitar et al. 2013). A különbség hátterében állhat, hogy a másik vizsgálatban megkérdezett szakembereknél az interakciók, a kommunikáció fejlesztése nem célkitűzésként (ami egy transzformatív intervenció lenne), inkább eszközként és járulékos nyereségként jelenik meg.

A mediációs stílusokra vonatkozó itemek közül a facilitatív és gyermekközpontú mediációs gyakorlatra vonatkozó állításokat értékelték a legmagasabbra. Az állításokkal végzett faktorelemzés alapján a három stílus megragadható a válaszadók körében is. Riskin (1996) eredeti elképzelése szerint a facilitatív és evaluatív stílusok egy skála két pólusaként írhatók le, azonban a modellt érő kritikák következtében ő maga is finomította ezt a dichotómiát (Riskin 2003). Vizsgálatunk adatai is azt támasztják alá, hogy a két stílust két külön faktorként kell kezelni, hiszen a válaszadók 15%-ára jellemző mindkét stílus. Az itemek faktorba sorolásánál az egyik állítás (*Fő feladatom, hogy a Felek közötti kommunikációjuk javításával és tisztázásával segítsen őket a döntésben.*) nem a modell szerint várt helyre került – a facilitatív helyett az evaluatív faktorba, azonban negatív előjellel. Ez pedig azt jelzi, hogy a két stílus között mégis van egyfajta dichotomikus elrendezettség.

### A mediációs gyakorlat összefüggései a vizsgált háttérváltozókkal

A célok és stílusok különböző háttérváltozókkal való kapcsolatát vizsgálva elmondható, hogy a szakemberrel kapcsolatos változók (végzettség, milyen szerepben van még az intézményben, képzés óraszám, szerepel az IM-listán) inkább a facilitatív stílussal, a mediáció tárgyával és az intake-vel kapcsolatos változók jellemzően az evaluatív és gyermekközpontú mediációs stílussal mutattak összefüggést. A korábbi vizsgálatokkal (Herrman et al. 2003; Nelson et al. 2010) egybehangzóan a válaszadók körében is azt tapasztaltuk, hogy a facilitatív stílus inkább jellemző a nőkre. Azt, hogy a direktívebb jelenlét jellemzőbb lenne a férfiak mediációs gyakorlatára, kutatásunk adatai nem támasztják alá. A facilitatív faktor itemei közül *a megegyezésre vonatkozó alternatívák kidolgozása a felek felelőssége, nem a mediátoré* állításnál láthatunk jelentős különbséget a nemek között, a nők inkább egyetértettek vele. A facilitatív stílussal még a képzés óraszám mutató összefüggést: a magasabb óraszámú képzésben résztvevők magasabb pontszámmal rendelkeznek. Ennek hátterében az is állhat, hogy a szakirányú továbbképzések fő iránya ez, míg a rövidebb képzésekben inkább megjelennek más irányzatok. Az evaluatív faktor összefüggést mutatott a megkérdezettek munkatapasztalatával, a régebb óta a területen dolgozóknak magasabb a pontszáma. A nagyobb szakmai tapasztalattal rendelkezőknek ez lehetőség és csábítás is egyben a direktébb jelenlétre, hogy melyik, az a mediátor tudatosságától, reflektív működésétől függ. Fontos megjegyezni azonban, hogy a munkatapasztalattal mutat összefüggést a faktor, azonban a mediációs tapasztalattal nem. Így a mediátor pályájukat kezdőknél a szociális és gyermekvédelmi területen szerzett nagy munkatapasztalat nehezítő tényező is lehet. A másik szerep hangsúlyos megjelenése meghatározza a



mediátori jelenlétet és a folyamat mellett bizonyos mértékig a tartalmat is meghatározza. A szerepek tisztázása, szétválasztása, az esetleges szerepkonfliktusok feloldása fontos feladatot jelent ezekben a helyzetekben. A vizsgálat fókuszcsoportos szakaszának eredményeiről külön tanulmányban (Pilinszki et al. 2019) számoltunk be, fontos azonban röviden utalni azokra a dilemmákra, melyeket résztvevő mediátorok felvetettek. A szerepkonfliktusok kapcsán főként a vezető-mediátor; esetmenedzser-mediátor; családsegítő-mediátor viszonyokat emelték, ahol egyrészt nehézséget okoz az esetek ismerete és a másik szerepben (vezető) való belépés lehetősége, illetve egy aktív problémamegoldó szociális munkás szerep („keretek és lehetőségek bemutatása, ahogy másoknál működni szokott”; „erőteljesebb irányítás”; „eredményt tudjunk elérni”; „pörgetni kell az eseteket, hogy haladjanak”; „ilyenkor már beugrik a családsegítő meg az esetmenedzser szerep”).<sup>4</sup> A szerepkonfliktusok és a leterheltség ellenére a megkérdezett mediátorok mégis egyöntetűen kiálltak a mediáció mint módszer mellett, amely a gyermekvédelmi terület nehézségei ellenére is pozitív megerősítéssel zárul számukra. Fontosnak tartották a mediáció adta kereteket, azt a sikerélményt, amit ad, hogy úgy érzik, a munkájuk eredményes. A leterheltségnek és a számos szerepnek köszönhető az is, hogy egy sajátos egyvelege alakult ki a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozóknál a mediációnak. Keverednek a szerepek, a határok elmosódnak.

Az evaluatív faktor összefüggést mutatott még a mediációba kerülés módjával és a vita tárgyával is. Azoknak a mediátoroknak magasabb volt a pontszáma, akiknél jellemzőbb a hatóságilag kötelezett közvetítői eljárás, illetve leginkább kapcsolattartás témájú vitákban mediálnak. Ez felveti annak a kérdését, hogy miben mutatkoznak különbözőségek a kötelező mediációban – akár a mediátor alkalmazott technikái, módszerei is eltérést mutathatnak. A kötelezettség az előkészítő beszélgetésen részvételre, a mediációs eljárásról való tájékoztatásra vonatkozik, természetesen az önkéntesség alapelve a kötelezéssel induló mediációban is különleges jelentőségű. Mégis az látszik, hogy a felek más motivációkkal vannak jelen és más várnak a folyamatától, mint más esetekben. Többször jelenhet meg egyfajta megfelelési, a pozíció latolgatásával járó motiváció („részt veszek, mert nem akarok rossz fényben feltűnni”).

A kapcsolattartási kérdésekben közvetítőknél a gyermekközpontú faktor pontszáma szignifikánsan magasabb, meglepő eredmény volt azonban számunkra, hogy a gyermekközpontú faktor pontszáma alacsonyabb azoknál, akik jellemzően válási vitákban mediálnak. Mindkét témában központi szerepet játszik a gyermekek szerepe, a velük kapcsolatos kérdések tisztázása, bár a válási mediációnál egyéb kérdések is felmerülnek.

### Vegyes stílus – tudatosság, reflektív gyakorlat

A szakirodalmi áttekintés során is jeleztük, hogy csak az elméleti keretben találjuk meg tisztán az említett stílusokat, illetve az egyes irányzatok magukat igyekeznek élesen elhatárolni más iskoláktól. A gyakorlatban az látszik azonban, hogy a mediátorok nem ennyire mereven követnek egy-egy irányzatot, nem feltétlenül jellemezhetőek kizárólag egy stílussal. A vizsgálatunk-

<sup>4</sup> Itt nincs lehetőség a kérdés tárgyalására, de mindenképpen érdemes lenne az esetmenedzseri és családsegítő szerepekre ettől függetlenül ránézni és mind műhelymunkák, mind publikációk tárgyává tenni – mennyire jellemző és szükséges ezekben a munkakörökben a tanácsadói, szakértői, olykor megmondó szerep.



ban megkérdezett mediátorok közel fele a stílusok valamilyen kombinációjával írható le, melyek közül kiemelkedik a facilitatív stílus, ami egybevág a korábbi vizsgálatok eredményeivel (Imperati 1997). Egy másik fontos kérdés a mediátorok önbesorolása és a tényleges gyakorlat közötti lehetséges eltérés. A szakirodalomban is felmerül ennek az ellentmondásnak a kérdésköre. Charkoudian beszámol egy olyan esetről, ahol a felek a program vezetőjével való hosszas előkészítést követően facilitatív mediációt választottak, de a mediátorok tanácsot adtak, javaslatokat fogalmaztak meg (Charkoudian 2012). A leggyakrabban a facilitatív stílust jelölik meg a mediátorok, de a gyakorlatban sokszor mégsem így működnek, hanem inkább evaluatív stílusban. A mediációs szakmának pedig rossz szolgálatot tesznek, ha a mediáció egyik fajtáját támogatják formálisan, de a másik szerint praktizálnak. A felek önrendelkezéséhez fontos a következetes stílusmegjelölés (Imperati 1997). Ugyanez a szerző megemlíti azt is, hogy a mediátorok percepciója szerint a felek elvárásaiban is saját stíluskombináció jelenik meg: a mediátor velem szemben legyen facilitatív, ugyanakkor a másik fél pozíciójával kapcsolatosan evaluatív (Imperati 1997).

Az önbesorolás és a gyakorlati megvalósulás között egyrészt a mediációs stílusokkal kapcsolatos elméleti hiányosságok, másrészt egyfajta reflektálatlan mediációs praxis állhatnak. Éppen ezért szükséges a definíciók tisztázása és konszenzusos kialakítása, ehhez a mediatori stratégiák mélyére kell ásni és nem elfogadni, hogy a címkék alatt mindenki ugyanazt érti (Charkoudian 2012).

## KORLÁTOK

A stílusokat vizsgálva az önbesorolás helyett/mellett indokolt lenne más szempontokat (akár a szolgáltatást igénybevevők, akár külső megfigyelő) érvényesíteni. Erre a szakirodalomban is kevés példát látunk, jelen kutatásban kizárólag a mediátorokat tudtuk megkérdezni. Különösen érdekes lenne a szakembereket „működés közben” vizsgálni ilyen tekintetben.

Nem hagyhatunk figyelmen kívül egy „nyelvi problémát” sem. A hazai mediátorképzések rövid, kb. huszonöt éves múltja, valamint aránylag kevés, sajátos nemzetközi képzőszervezet gyökereiből fejlődve kialakíthatott egy olyan nyelvezetet (azon felül, hogy kimondatlanul is döntően a facilitatív stílushoz állnak közelebb), amely nyelvezet szavai, megfogalmazásai a kérdéseinkben is felismerhetőek. Ennek ellenőrzése mély vizsgálatot igényelne a hazai képzések körében, melyre itt nyilvánvalóan nem vállalkozhattunk, de hipotézisként megfogalmazhatunk néhány lehetséges összefüggést. Tehát amennyiben néhány kérdésünk megfogalmazása más jelentést, konnotációt hordoz azok számára, akik (hazai) mediációs képzésben vettek részt – feltételezhető, hogy a mintában csak (vagy döntően) ilyen személyek szerepelnek – s e képzések minél magasabb óraszámúak voltak, annál inkább kötődnek a vélemények a szóhasználatok eltérő jelentéstartalmihoz. E jelentéstartalmak lehetséges eltéréseire vegyünk néhány példát. Amikor azt az állítást fogalmazzuk meg, hogy „Mediátorként feladatom a különböző lehetőségek, opciók felvetése” s az ezzel való egyetértést kérdezzük, a kérdezettek eltérő jelentést tulajdoníthatnak az állításnak. A képzésekben részt vevők, akik a mediáció egyik kulcseszközeként tanulják, hogy a jó megállapodáshoz vezető folyamat egyik szakaszában megoldási lehetőségeket, opciókat keresnek, mely folyamat vezetése a mediátor feladata, egyetérthetnek ezzel az állítással. Tehetik ezt azzal együtt, hogy (célként tételezett) stílusuk a



facilitatív mediációhoz áll közel. A képzések nyelvezetében, tartalmában ugyanis az is szerepel, míg a kérdőív állításában nem, hogy ezeket az opciókat a feleknek kell megalkotniuk a mediátor kérdéseire, ösztönzésére. Ez beleférhet abba a megfogalmazásba, hogy a mediátor feladata, hogy ezek felvetődjenek (felvesse). Másfelől a hétköznapi nyelvezetben ez úgy is érthető, hogy a mediátor saját ötletként, megoldásként veti fel az általa megoldást jelentőnek tartott opciókat a felek számára, ilyen módon tartalmilag is irányítja a feleket az általa célzott megoldás felé. Ugyan ez nem felel meg az evaluatív stílusnak sem, inkább az arbitrációra hasonlítana, de mindenképpen alapjaiban más stílushoz köthető, mint a facilitatív. Így kétségtelenül ki van téve kérdésünk, kutatásunk egy ilyen torzító hatásnak. Hasonló szakzsargonként lehet különbség a következő állítások, kifejezések között az előbb kifejtett állításhoz közel álló „A meggyezésre vonatkozó alternatívák kidolgozása a felek felelőssége, nem a mediátoré”. A kidolgozás folyamatának elérése a mediátor feladata, az alternatívák tartalma a feleké. Ennél az állításnál – ugyan fordított előjellel és kisebb mértékben, de – szintén lehet eltérés a képzésben részt vevők és nem részt vevők értelmezésében. Hasonlóan „szakzsargon” az érdek alapú tárgyalás is. Ezeknek a torzító hatásoknak a kiküszöbölésére ebben a kutatásban nem volt módunk, erre egy további vizsgálat adhatna lehetőséget, amelyben a szektor mediátorainak képzőhelyeit tehetnénk a vizsgálat tárgyává.

## KÖVETKEZTETÉSEK

A családsegítő és gyermekjóléti szolgálatokban dolgozó mediátorok egy sajátos intézményi környezetben, más (főként családsegítő, esetmenedzser, vezető) szerepeik mellett végzik a tevékenységet. Erre a speciális helyzetre mindenképpen indokolt egy fókuszált rátekintés, hiszen a körülményekből számos olyan kihívás származik, ami kihatással van a mediátorok stílusára is.

A mediációs irányzatok, stílusok ismerete fontos a színvonalas szolgáltatások nyújtása érdekében, emellett azonban elengedhetetlen a gyakorlatra való reflexió. Az ismeretbővítés tepepe lehet a képzés, továbbképzés, ahol lehetőség nyílik a stílusok mélyebb megismerésére, de indokolt a különböző szakmai műhelymunkákban, konferenciákon is rátekinteni a kérdéskörre. A reflektív működést elsősorban a gyakorlat szupervíziós támogatása segítheti, illetve azok a tréning jellegű továbbképzések, ahol a résztvevők mediációs gyakorlata, eszköztára tudatosabbá válik.

Az adatok elemzése során több kérdés is felmerült, amivel az adatbázisra építő további tanulmányokban, vagy későbbi kutatásokban fontos lehet kitérni. Milyen hatékonysággal dolgoznak a mediátorok a szociális területen a piaci mediátorokhoz képest? Milyen jelentősége lehet a részvétel és a motiváció szempontjából a szolgáltatás ingyenes elérhetőségének? Mely stílusok alkalmazhatók a családsegítés és gyermekvédelem területén? Megengedhető-e a mediációs eljárás alkalmazása szereptorlódás esetén?

Ezen kérdések egy részét szükséges azonban egyénileg és különböző szakmai fórumokon is feltenni.

A fókuszcsoportokon megjelent igények és az egyes kérdések tisztázása érdekében javasoljuk olyan szakmai fórumok létrehozását, módszerspecifikus szupervíziók elérhetővé tételét a szakemberek számára, melyeken maguk kereshetnek válaszokat és vitathatják meg szakmai kihívásaikat.



## IRODALOM

- Baitar, R., Buysse, A., Brondeel, R., De Mol, J., Rober, P. (2013): Styles and goals: Clarifying the professional identity of divorce mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 1: 57–78.
- Bronson, S. (2000): Improving mediator competence through self-assessment. *Conflict Resolution*, 2: 171–179.
- Bush, R. és Pope, S. (2004). Transformative mediation. In: Folberg, J., Milne, A. L. és Salem, P. (eds.) *Divorce family mediation: Models, techniques, applications*. New York: Guilford Press, 53–71.
- Bush, R., Folger, J. P. (2004): *The promise of mediation: The transformative approach to conflict* San Francisco: John Wiley & Sons.
- Charkoudian, L. (2012): Just My Style: The Practical, Ethical, and Empirical Dangers of the Lack of Consensus about Definitions of Mediation Styles, 4: 367–383.
- Cominelli, L. és Lucchiari, C. (2017): Italian Mediators in Action: The Impact of Style and Attitude. *Conflict Resolution*, 2: 223–242.
- Coser, L. A. (1957): Social conflict and the theory of social change. *The British Journal of Sociology*, 3: 197–207.
- Deutsch, M., Coleman, P. T. és Marcus, E. C. (2011): *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* San Francisco: John Wiley & Sons.
- Exon, S. N. (2007): The effects that mediator styles impose on neutrality and impartiality requirements of mediation. *University of San Francisco Law Review*, 3: 577–620.
- Folberg, J. és Taylor, A. (1986): *Mediation: A comprehensive guide to resolving conflicts without litigation* San Francisco: Jossey-Bass.
- Golann, D. (2000): Variations in mediation: how-and why-legal mediators change styles in the course of a case. *Journal of Dispute Resolution*, 1: 41–61.
- Hansen, T. (2004): The narrative approach to mediation. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 2: 297–308.
- Haynes, J. M. (1981): *Divorce mediation: A practical guide for therapists and counselors* New York: Springer Publishing Company.
- Hensler, D. R. (2000): ADR Research at the Crossroads. *Journal of Dispute Resolution*, 1: 71–78.
- Herrman, M. S., Hollett, N. L., Eaker, D. G. és Gale, J. (2003): Mediator reflections on practice: Connecting select demographics and preferred orientations. *Conflict Resolution Quarterly*, 4: 403–427.
- Horányi, Ö. (2007): *A kommunikáció mint participáció* Budapest: Typotex Kft.
- Horányi, Ö. (2008). *Arról, ami problematikus, arról, ami szignifikatív, valamint arról, ami kommunikatív*. [http://ozseb.horanyi.hu/participacio/szinopszis7\\_3.htm?fbclid=IwAR0mEao4OfExWjNedt2nxCaPqI20lmKfcx-LHnVJW1Ha8JN6laQV9NW-yS4#1](http://ozseb.horanyi.hu/participacio/szinopszis7_3.htm?fbclid=IwAR0mEao4OfExWjNedt2nxCaPqI20lmKfcx-LHnVJW1Ha8JN6laQV9NW-yS4#1) (Utolsó letöltés: 2020. 01. 06.)
- Horányi, Ö. (2015). *A kommunikáció mint állapot*. [http://ozseb.horanyi.hu/kozelet/tanulmanyok/a\\_kommunikacio\\_mint\\_allapot\\_150607.htm](http://ozseb.horanyi.hu/kozelet/tanulmanyok/a_kommunikacio_mint_allapot_150607.htm) (Utolsó letöltés: 2020. 01. 06.)



- Imperati, S. (1997): Mediator Practice Models: The Intersection of Ethics and Stylistic Practices in Mediation. *Willamette Law Review*, 703.
- Kolb, D. M. (1994): *When talk works: Profiles of mediators* San Francisco: Jossey-Bass.
- Krémer, A. (2012). A mediáció alapkérdései. In: Sáriné Simkó, Á. (szerk.): *Mediáció – Közvetítő eljárások*. Budapest: HVG-ORAC, 13–88.
- Kressel, K., Henderson, T., Reich, W. és Cohen, C. (2012): Multidimensional Analysis of Conflict Mediator Style, 2: 135–171.
- Kravis, J. és McAdoo, B. (1997): A style index for mediators. *Alternatives to the High Cost of Litigation*, 11: 157–168.
- Lang, M. D. és Taylor, A. (2012): *The making of a mediator: Developing artistry in practice*: John Wiley & Sons.
- Mack, R. W. és Snyder, R. C. (1957): The analysis of social conflict – toward an overview and synthesis. *Journal of Conflict Resolution*, 2: 212–248.
- Mayer, B. (2004): Facilitative mediation. In: Folberg, J., Milne, A. L. és Salem, P. (eds.): *Divorce family mediation: Models, techniques, applications*. New York: Guilford Press, 29–52.
- McDermott, E. P. és Obar, R. (2004): What's Going On in Mediation: An Empirical Analysis of the Influence of a Mediator's Style on Party Satisfaction and Monetary Benefit. *Harvard Negotiation Law Review*, 9: 1–26.
- Milne, A. L., Folberg, J. és Salem, P. (2004): The evolution of divorce and family mediation: An overview. In: Folberg, J., Milne, A. L. és Salem, P. (eds.): *Divorce and family mediation*. New York: The Guilford Press, 3–28.
- Moore, C. W. (2014): *The mediation process: practical strategies for resolving conflict* San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Nelson, N., Zarankin, A. és Ben-Ari, R. (2010): Transformative Women, Problem-Solving Men? Not Quite: Gender and Mediators' Perceptions of Mediation. *Negotiation Journal*, 3: 287–308.
- Pappas, B. A. (2015): Med-arb and the legalization of alternative dispute resolution. *Harvard Negotiation Law Review*, 157–203.
- Picard, C. A. (2004): Exploring an integrative framework for understanding mediation. 3: 295–311.
- Pilinszki, A., Bulyáki, T., Ráczné Németh, T. és Goldmann, R. (2019): Utak. Útkeresés. Útmutatás? – mediációs gyakorlat a szociális alapszolgáltatásban. *Párbeszéd: Szociális munka folyóirat*, 2: o. n.
- Riskin, L. (2003): Decisionmaking in mediation: the new old grid and the new new grid system. *Notre Dame Law Review*, 1–54.
- Riskin, L. (1996): Understanding mediators' orientations, strategies, and techniques: A grid for the perplexed. *Harv. Negot. L. Rev.*, 7.
- Silbey, S. S. és Merry, S. E. (1986): Mediator settlement strategies. *Journal of Law Policy*, 1: 7–32.



- Wall, J. és Kressel, K. (2012): Research on Mediator Style: A Summary and Some Research Suggestions. *Negotiation and Conflict Management Research*, 4: 403–421.
- Winslade, J., Monk, G. és Cotter, A. (1998): A narrative approach to the practice of mediation. *Negotiation Journal*, 1: 21–42.
- Winslade, J. és Monk, G. (2008): *Practicing narrative mediation: Loosening the grip of conflict* San Francisco: John Wiley & Sons.