

MISKOLCI

JOGI SZEMLE

A Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Karának folyóirata
13. évfolyam 2018 1. különszám

MISKOLCI

JOGI SZEMLE

A Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Karának folyóirata
13. évfolyam (2018) 1. különszám

Tanulmány

Szabó Miklós:

Az alternatív vitarendezés önálló tudományággá fejlődésének lehetőségei 7

Csemáné Várad Erika:

Gondolatok az alternatív vitarendezés körében..... 16

Jacsó Judit – Bak Zoltánné:

A büntetőügyi és szabálysértési mediáció elméleti és gyakorlati kérdései..... 24

Rácz Zoltán – Mélypataki Gábor:

Alternatív vitarendezés a munkajog gyakorlatában.....36

TOLNAI KATA:

A bírósági közvetítés eredményei: ami a számok mögött van 44

KOVÁCS ERIKA:

Pénzügyi Békéltető Testület – pernelküli megoldás a pénzügyi fogyasztói jogvitákban 52

LUKÁCS JÓZSEFNÉ:

A választottbíráskodásról a gyakorlati tapasztalatok tükrében63

S. HORVÁTH ÁGOTA:

Tükrözés és rezonancia jelentősége és szerepe a mediációs eljárásokban.....71

CSEMÁNÉ VÁRADI ERIKA – JACSÓ JUDIT:

Interkulturális konfliktusok – mint a mediáció új területe85

Interdiszciplináris kitekintés

WIESNER EDIT:

Alternatív vitarendezés és coaching94

Nemzetközi kitekintés

Bernhard Böhm:

Az online mediáció99

A Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Kara évek óta kiemelt érdeklődéssel fordul az alternatív konfliktuskezelés és vitarendezés témája felé. Szakemberként és magánemberként is meggyőződésünk, hogy a konfliktusok minél korábbi felismerése és kezelése érdemben hozzá tud járulni egy békésebb és kiegyensúlyozottabb társadalom kiépítéséhez.

A jövődő jogászait képező felsőoktatási intézményként kettős céllal emeltük a képzési és kutatási paletta elemévé ezt a témakört. A XXI. század európai uniós dokumentumai ugyanis egyértelműen támogatják a vitarendezés alternatív formáinak minél szélesebb körű elterjedését, illetve a lehetséges módszertani megoldások szélesítését, így indokolt és szükséges, hogy a tőlünk jogi diplomával távozó jövődő szakemberek kellő ismerettel és megalapozott tudással rendelkezzenek ezen vitarendező eljárásokról.

Ugyanakkor szem előtt kell tartanunk azt is, hogy az európai szinten is támogatott kompetencia alapú képzés megköveteli mindazon képességeknek és készségeknek a kialakítását és megerősítését, melyek többek között alkalmassá teszik volt hallgatóinkat az érdekeik képviselőjére úgy, hogy egyben kellő nyitottsággal és érzékenységgel forduljanak az ellenérdekű felek problémái és szükségletei felé.

Az elmúlt évek során létrejött több együttműködési megállapodás, közös hazai és nemzetközi programban, illetve projektben való részvétel is fémjelezte e téren zajló kutatási aktivitásunkat. Ennek egyik mérföldköve volt, hogy az Igazságügyi Minisztérium a *Jogászképzés színvonalának emelését célzó programjain* belül immár második alkalommal is támogatásra méltónak tartotta programunkat.

A „Herbstakademie” – „Őszi Akadémia” komplex nemzetközi szakmai program folytatására, illetve a Miskolci Jogi Szemle különszámának megjelentetésére és online folyóirat működtetésére irányuló munkánk keretében szélesre kívántunk tární az ajtót mind nemzetközi vonatkozásban, mind pedig az elmélet és a gyakorlat szintjén.

E folyamat eredménye jelen különszám, mely mind az elméleti, mind a gyakorlati, mind hazai, mind külföldi szakemberek tanulmányait foglalja össze, ezáltal lehetőséget biztosít arra, hogy az Olvasók megismerkedhessenek az alternatív konfliktuskezelés és vitarendezés aktuális kérdéseivel, eddigi eredményeivel és új fejlődési irányjaival.

A Miskolci Jogi Szemle ezen különszáma az *Igazságügyi Minisztérium* „*Jogászképzés színvonalának emelését célzó programjai*” támogatásával jelenik meg.

Miskolc, 2018. februárjában

Csemáné Váradi Erika és Jacsó Judit
Projektfelelősök

Az alternatív vitarendezés önálló tudományággá fejlődésének lehetőségei

Szabó Miklós*

minden, valamely tárgya irányuló megismerő tevékenység és annak ismeretekben tárgyasuló eredménye előbb-utóbb maga elé tűzi a legnemesebb célt: felvételi kérelmet nyújtani be a tudományosság „elit klubja” tagjai közé. A legegyszerűbb, egyben legkockázatosabb végezni a dolgunkat tehetségünk szerint, s Hamupipókeként várni, hogy felfedezzenek és befogadjanak. Ezt tette pl. August Comte, amikor felvázolta tudományrendszertanát, s benne kijelölt egy helyet egy majdani „társadalmi fizika” (*physique social*) számára; ennek utóbb a „szociológia” nevet adta, s így be is került a tudományok családjába. A legnehezebb egyenesen a tudományok templomába: az Akadémiára bebocsátást nyerni, meggyőzve a templom őreit, hogy az újonnan érkezettnek is csináljanak helyet maguk között. A kettő közötti – fáradságos, de nem reménytelen – út a diszciplínán keresztül vezet: választható, majd kötelező tantárgyként a felsőoktatásban előbb-utóbb megszületik a tankönyve, publikációk és konferenciák népszerűsítik, folyóíratra is szert tehet, digitálisra mindenképpen, tanára, később tanszéke lesz – egyszóval az idők során intézményesülhet és begyűjtheti az önálló tudománnyá válás kritériumait. Talán a jogösszehasonlítás tudománnyá fejlődése hozható ide példaként. Ez az út kínálkozik legjárhatóbbként az alternatív vitarendezés számára is.

1. A tudományosság kritériumai

Egy cél felé haladva az első teendő természetesen e cél definiálása. Mint általában, esetünkben is kétféle igénnyel válaszolható meg az ismeretkörünk tudományosságát firtató kérdés: technikailag vagy érdemben; illetve másként megfogalmazva: felszínebben vagy mélyebben. Az első esetben könnyebb a dolgunk, ez a „királyi út” azonban csak akkor járható, ha már önálló tudományként vagy tudományterületként befogadást nyert az ismeretkör és ezzel kapcsolatos éles kritika nem várható. Ezzel a megoldással találkozhatni néha a tételes jogtudományok körében, amelyek hajlamosak a tudományosság kérdését „a”

* Egyetemi tanár, Miskolci Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar, Jogelméleti és Jogszociológiai Tanszék.

jogtudomány farvizén evezve röviden letudni, s annak problémáját a jogtudományra, végső fokon a jogelméletre vagy jogfilozófiára hagyni. A második, göröngyösebb út bejárása akkor nem takarítható meg, ha komoly kételyek háritására is fel kell készülni. Az alternatív vitarendezés ismeretkörének számolnia kell ezzel.

(a) A *technikai értelemben* felfogott meghatározás formálisan fogja fel a dolgot: a „tudomány” feliratú „*checklist*” tétéleinek kipipálásával. A lista szokásosan három tételt tartalmaz:

- a tudomány *tárgya*: szükség van a tudományos kutatás egy jól azonosítható, bár korántsem feltétlenül kizárólagos tárgyára. Ez kézenfekvő módon ez esetben a *vitarendezés*, amely még túl általános, ezért a szűkítést az „alternatív” jelző oldja meg a sztenderd vagy mainstream – jogi – vitarendezéstől való elhatárolással. Marad azért még teendő, hiszen a nem-sztenderd eljárások számosan vannak a választott bíróságtól a kamarai bíróságon át a becsületbíróságig.
- a tudomány *módszere*: a tárgyra vonatkozó ismeretek megszerzésének és ellenőrzésének specifikus, rögzített eljárás is rögzítendő. Az alternativitás is zavart okoz: nem lehet egyszerűen a jog- és eljárásjog-tudományokra támaszkodni, hiszen éppen ezektől különbözteti meg magát. Valószínűleg a módszerszinkretizmus valamelyik változatára lenne szükség.
- a tudomány *elhatárolása* más tudományoktól: kötelező gyakorlat valamennyi, önállóságra törekvő ismeretkör számára, az örök fenyegetettségben a határos tudományok imperializmusától, mint a normativizmus, pszichologizmus, szociologizmus és még sokan mások.

(b) Az *érdemi* megközelítésre vállalkozó válasznak tartalmi kérdésekben is állást kell foglalni. Ez az út pedig bevezet a tudományelmélet és tudományfilozófia dzsungelébe, ahol a tévelygőt felfalják a bennszülöttek. Érdemesebb ehelyett valamely, már kidolgozott és bevett elmélethez csatlakozni – nyilvánvalóan olyanhoz, amely alkalmas alátámasztást kínál saját törekvéseinknek. Rugalmassága okán érdemes megfontolni az utóbbi évtizedek legnépszerűbb elméletét, T. S. Kuhn paradigma-tanát,¹ amely a tudományosságot a „tudós közösség” megállapodásához köti a „példaszerű”² tudományosság kritériumaiban. A paradigma fogalma szorosan kapcsolódik az ún. „normál tudomány” fogalmához, azaz egy adott korszak tudósainak közmegegyezéssel felfogásához valamely tudomány(terület) tárgyáról, módszereiről, alapelveiről, fő megállapításairól, bizonyítási eljárásáról. A paradigma *modell*: egy tudomány művelésének nyugvópontra jutott és elfogadott modellje, a tudomány művelésének mintája. Ennek megfelelően a paradigma

- nem csupán *leírja* az adott tudomány művelésének módját, hanem *előírja*, hogy miként *kell* a tudományt művelni, ha valaki nem akar áltudósnak vagy sarlatánnak minősülni;

¹ Thomas S. Kuhn: *A tudományos forradalmak szerkezete*. (Ford.: Bíró Dániel) Budapest: Gondolat, 1984.

² A 'paradeigma' görög szó, amelynek jelentése: „példa”.

- a tudomány fejlődésének meghatározó tényezőjét ismeri fel a tudósközösségek szerveződésében és szocializálódásában, a címek és fokozatok megítélésének módjában;
- magát a *megismerést* is meghatározza, sajátos „szemüvegen” keresztül láttatva, hogy mi „tekinthető” tudományos problémának, s miként kereshető ennek tudományos megoldása;
- ezzel pedig áttöri a megfigyelés, tapasztalat (empíria) és az elmélet (teória) közötti határt is: az elméleti előfeltevéseink és fogalmaink az észleléseinket is meghatározzák.

(c) A tudományosság *tartalmi kritériumai* a „példaszerű” tudományosság szokásos kritériumaiban jutnak kifejezésre. Ezek:

- A tudományos tudás *ellenőrzött* és ellenőrizhető tudás: mérésekkel, kísérletekkel, más tudományos ismeretekkel igazolt (verifikálás) vagy cáfolt (falszifikálás) ismeretekből áll.
- Mind a tudományos tételek felállítására, mind azok ellenőrzésére előre meghatározott, a tudós közösség által elfogadott és elismert *módszerek* szolgálnak.
- A tudományos tételek nem önmagukban állnak, hanem az ismeretek szervezett, konzisztens *rendszerének* részét képezik – ezeket a rendszereket nevezzük tudománynak.
- Az ismeretek egyértelműen megfogalmazott, *általános* jellegű és rögzített állítások formáját veszik fel, amelyek kialakításához *fogalmak* kidolgozására van szükség.
- Végezetül arra számítunk, hogy a tudományos ismeretek képessé tesznek minket az *előrelátásra* – események és folyamatok jövőbeni előrejelzésére és az ezen alapuló tervezésre.

2. A tudományos besorolhatóság

A következő kérdés: Kinek az ajtaján érdemes kopogtatni? Vagyis: melyik tudományágba, tudományterületre sorolható be a tárgy: az alternatív vitarendezés?

(a) Az akadémiai besorolás³ tudományterületet, azon belül részterületet, azon belül tudományágot különböztet meg. Az világos, hogy sem az élettelen természettudomány és matematika, sem az élő természettudomány nem jön szóba, marad tehát a *humán- és társadalomtudományi* besorolás lehetősége. E tekintetben azonban két szinten is merülnek fel problémák – azon túl is, hogy az Akadémia az osztályok esetleges, történetileg kialakult struktúrájához igazítja a tudományági tagolást. Az egyik magának a társadalomtudománynak, a másik pedig a belső tagoltságnak a problémája.

Az előbbi abban rejlik, hogy a társadalomtudományok tudományossága eleve megkérdőjelezhető. Kuhn pl. ezeket a „paradigma előtti” állapotban levőnek, azaz

³ <http://mta.hu/doktori-tanacs/tudomanyagi-nomenklatura-106809>

a fejlettség alacsonyabb szintjén állónak tartja, ahol nem marad energia a fejlődésre, mert az erőforrások kimerülnek már az előkérdések, azaz a tudomány tárgyának (pl. „Mi a jog?“, „Mi a társadalom?“, „Mi a kultúra?“) tisztázására irányuló kilátástalan munkálkodás során.⁴ Merton viszont⁵ a természettudományok és társadalomtudományok különbségének okát nem fejlettségük eltérő fokában, hanem alapvető *mátságukban* keresi. Ez a mátság végső fokon *tárgyak* különbözőségéből fakad, amely egyfelől a természet, másfelől a társadalom, az ember. Az ember viselkedését az a nem jelentéktelen sajátosság különbözteti meg a „dolgok viselkedésétől“, hogy *értelemmel bír*. Ez az értelemmel telítettség módosítja a kiváltó okot *indokra* (célra vagy magyarázatra), s rója a cselekvés megfigyelőjére azt a terhet, hogy már a cselekvés leírásához is *meg kell értenie* az adott cselekvést, azaz ki kell bontania azt az *értelmet*, amit a cselekvő vagy a cselekvő környezete a cselekvésnek tulajdonít. Ezt nevezte Max Weber „megértő” tudománynak, szociológiának. Winch szerint pedig a társadalomtudományok éppen ezen sajátossága az, amely nem csupán *fokozatilag*, hanem *logikailag* különbözteti meg őket a természettudományoktól, s rokonítja őket a filozófiával.⁶

A társadalomtudományokhoz való besorolás is további gondokat hoz magával: ugyanis e tudományterületen belül is jelentős különbségek választják el egymástól a tudományokat. Míg pl. a matematika, logika és lingvisztika között immanens kapcsolódások mutatkoznak, a történettudomány és esztétika vagy a gazdaságtudomány és klasszika-filológia között alig átjárható távolságok tapasztalhatók. állítólagos paradigma előtti állapotához, s a természettudományokhoz való hasonulás lehetőségéhez. A társadalomtudományokon belül is meg kell tehát vonni a határokat, s ezek között keresni az alternatív vitarendezés helyét. Ennek érdekében a szűk értelemben vett társadalomtudományoktól (a társadalom struktúráját és működését empirikus eszközökkel tanulmányozó és leíró szociológia, antropológia, politológia) elkülöníthetjük a (klasszikus) bölcsészettudományokat, a gazdaságtudományokat és a jogtudományokat – ezek jellegükben mind élesen különböznek egymástól. Más szempontból húzhatunk határt az *episztémikus* (a valóság valamely szegmensére igaz állításokat megfogalmazó) és a *praktikus* (az emberi gyakorlathoz, a jó – jogos, helyes, célszerű, ésszerű – döntéshez és viselkedéshez kapaszkodót kínáló) tudományokat. Ez utóbbiak (már Arisztotelész által kijelölt) csoportjához tartozik a jurisprudentia, az etika, a politika és az ökonómia. E két csoporthoz képest is el kell helyezni tervezett tudományunkat.

(b) Már csak tudományos érdeklődés forrásvidékének okán is kézenfekvő, hogy a *jogtudomány* képezze az orientációs pontot – amelynek azonban magának is megvannak a problémái, mégpedig éppen saját tudományosságával kapcsolatban. A jogtudomány(ok) helyét, tudományosságát illető kihívásokat Bódig Mátyás foglalta össze legutóbb, mégpedig nem a magyar helyzetre szorítkozva. Ennek

⁴ Th. S. Kuhn: *i.m.* 217. o.

⁵ Robert K. Merton: *Társadalomelmélet és társadalmi struktúra*. (Ford.: Berényi Gábor) Budapest: Gondolat, 1980, 63. o.

⁶ Peter Winch: *A társadalomtudomány eszméje és viszonya a filozófiához*. (Ford.: E. Bártfai László) Budapest: Akadémiai Kiadó, 1988.

lényegét abban látja, hogy a jogtudomány mint *dogmatikai tudomány* „kilóg” a társadalomtudományok közül is: „olyan tudományról beszélünk, amely internalista, normatív, gyakorlat-specifikus és interpretív. [...A]zt gondolom, hogy egy ilyen tudományos perspektíva helyét nem lehet megtalálni a természettudomány – társadalomtudomány – bölcsészettudomány tudomány-rendszertani háromszögében. Eminens módon különbözik a természettudományoktól, mert interpretív, normatív és gyakorlat-specifikus. Az interpretív jelleg önmagában nem lenne idegen a társadalomtudományoktól (gondolhatunk a szociális antropológiára vagy a megértő szociológia módszertani programjára), ám nincs olyan társadalomtudomány, amely abban az intenzív [...] értelemben lenne normatív, mint a dogmatikai jogtudomány. A bölcsészettudományokban történetesen előfordulnak explicit normatív perspektívák (mint a normatív politikai filozófia és a morálfilozófia), ám azok hangsúlyozottan nem gyakorlat-specifikusak. A bölcsészettudománytól az interpretív perspektíva és a szövegeknek tulajdonított autoritás gondolata sem idegen (gondoljunk a klasszika-filológiára). Csakhogy a jogtudomány a jogi szövegnek specifikusan gyakorlati autoritást (tehát kötelezettség-keletkeztető erőt) tulajdonít, arra pedig nem tudok példát a bölcsészettudományokban.”⁷ A jogtudomány tudományossága elleni támadás legfőbb alapja is éppen a gyakorlatba ágyazottsága, joggyakorlathoz kötöttsége, az, hogy fő funkcióját ennek szolgálatában látja. Ezért, hogy egyszerre kell megfelelnie az – egymás ellen ható – akadémiai és professzionális elvárásoknak, ami elbizonytalanítja a státuszát.

(c) Ha ezen túl is tennénk magunkat, s beérnénk a jogtudomány tudományosságának státuszával, akkor sem feledkezhetünk el az *alternativitás* problémájáról, arról, hogy az alternatív vitarendezés *éppen* a mainstream jog és jogtudomány *alternatívája* kíván lenni. Így nehéz ott utalmat keresni – de nem reménytelen, hiszen a jogásztársadalom nem kiséprűzte, hanem befogadta a konfliktuskezelés ezen módjait. Nem spórolható meg viszont az az elemzés, amely külső (nem jogászi) nézőpontból vizsgálja, elemzi és vonja kritika alá azt, hogy milyen társadalmi elvárás az, amint a jogi eljárások nem tudnak teljesíteni, milyen igények indukálták az alternatív kezelésmódok színrelépését és terjedését, s miként vonhatók meg azok a kompetenciahatárok, amelyek mentén lehetséges a „békés egymás mellett élés” és a kölcsönös egymásra támaszkodás. Ez persze a gyakorlatban nyilvánvalóan fennáll és működik, azonban ennek miértjét (társadalom)tudományos apparátussal szükséges megválaszolni.

3. Alapok az építkezéshez

Az ekként felvázolt projekt megvalósításának nem a nulláról kell indulnia. Léteznek olyan alapok, előzmények, amelyekre támaszkodva tovább lehet lépni és ki lehet teljesíteni az önálló koncepciót.

⁷ Bódig Máttyás: 'A jogtudomány módszertani karaktere és a dogmatikai tudomány eszméje.' In: Bódig Máttyás – Zódi Zsolt (szerk.): *A jogtudomány helye, szerepe és haszna. Tudománytörténeti és tudományelméleti írások.* Budapest: OPTEN Informatikai Kft., 2016, 103. o.

(a) A *jogtudományban* feltárható legfontosabb érintkezési felület a *kazuisztika*. Bár a jogászi gondolkodásban ez a fogalom elsősorban a jogalkotáshoz kötődik, s annak aprólékos, esetről esetre lépegető szabályozási módszerét érti,⁸ valójában a joggyakorlathoz kötődik. Általában a döntéshozatalra, s így a jogi döntéshozatalra is áll, hogy két fő modell mentén szerveződhet meg: mint szabályalapú, s mint esetközpontú döntéshozatal.⁹ Az első esetben a döntést a szabályból vezetjük le. A szabály ekkor egy általános(ító): egy osztály minden elemére egyaránt vonatkozó nyelvi kifejezés. Ha ez leíró kifejezés, akkor – mint azt már Kelsen is azonosította – ha–akkor típusú *szabály(osság)ot* fejez ki: ha van *A* akkor van *B* is (ha esik az eső, akkor sáros a mező). Ha viszont előíró kifejezés, akkor ha–akkor típusú *szabályt* fejez ki: ha van *A* akkor lennie kell *B*-nek is (ha valaki mást megöl, akkor meg kell büntetni). Az így definiált szabály logikai kifejezéssel kondicionális, ezek láncolata pedig olyan algoritmust képez, melyen (a döntési fa elágazásain) végiglépegetve a legelső bemenet kiadja az utolsó kimenetet. Itt voltaképpen döntésről nincs is szó, hanem konkrét értékeknek változóba („aki”, „más”, „megöl”) való behelyettesítéséről, s az eredmény „kialakulásáról”. A szabályalapú döntéshozatal merev: akkor is ragaszkodik az általánosításban rögzített döntési mintához, ha az adott esetben az „rossz” (célszerűtlen, igazságtalan, méltánytalan) döntést eredményez. A másik modell szerinti esetközpontú döntéshozatal esetében viszont ha vannak is szabályok, azoknak nincs *önálló* normatív ereje; funkciója csak az, hogy elvezessen a mögöttes igazoláshoz, amelynek alapján majd meghozhatjuk a tényleges döntést. A döntésnek azonban az esethez kell igazodni, minden egyes esetben meg kell találni az annak megfelelő legjobb megoldást – mint Bölcs Salamon, vagy a mesebeli bölcs kádi, igazságos Mátyás király, Sancho Panza stb. E modell hajlékony, az eset körülményeihez igazodó, de előre nem látható döntéshozatalt tesz lehetővé.¹⁰ Ez utóbbi modellbe sorolható be a (*casus* = eset szóból származó) kazuisztika¹¹ is.

Ha viszont a jogászat gyakorlati tevékenység, akkor a jogeset nem egyszerűen általános (jog)tételek példázata, hanem azok ellenpontja. Valójában nem is a jogászat e kazuisztika forrásvidéke, hanem a morálfilozófia és morálteológia; s területét képezik mindazok a döntési helyzetek, amelyekben a konkrét esetekkel kapcsolatos döntések meghozatala „lelkiismereti dilemmát” okoz. A (protestantizmus színrelépése nyomán feltámadó) dilemma oka az, hogy az esetre vonatkozó szabály vagy elv mechanikus alkalmazása elfogadhatatlan döntésre vezet. A kazuisztikus eljárás – ekként is megnevezett – gyakorlatával napjainkban leginkább a bioetika (és annak orvosi és jogi lecsapódásai) körében

⁸ Ez – elrettentő példaként – a felvilágosult abszolutizmusok kodifikációira volt jellemző, mint a Nagy Frigyes nevéhez fűződő porosz *Allgemeines Landrecht* (1794), vagy a Mária Terézia rendeletére összeállított, de hatályba nem lépett *Codex Theresianum* első tervezete (1766).

⁹ Ehhez részletesebben lásd pl. Szabó Miklós: *Rendszeres jogelmélet*. Miskolc: Bíbor, 2015, 111. skk. o.

¹⁰ Az esetközpontú és szabályalapú döntéshozatal vitája hosszú múltra tekint vissza: ekörül forgott már Plátón és Arisztotelész vitája arról, hogy a „filozófus király” vagy a „jó törvények” uralma a kívánatosabb-e a poliszban.

¹¹ Ehhez lásd Szabó Miklós: 'A jogeset dialektikájához: A kazuisztika.' In Takács Péter (szerk.): *Unitas multiplex. Ünnepi Tanulmányok Szigeti Péter 65. születésnapjára*. Budapest – Győr: Gondolat – SZE DFK, 2017, 316-327. o.

találkozhatunk.¹² Reflektálatlan jelenléte azonban átszövi a moralitás, az orvoslás, a jogászat mindazon diszkrecionális döntéseit, amelyek cselekvésre futnak ki, s felvetik a helyesség/helytelenség kérdését. Ekkor lép működésbe az esetközpontúság: „Az elvont elvek segítik az egyedi esetek elemzését és eldöntését, de az egyedi esetek eldöntése specifikálhatja az elvont elvek jelentését és megváltoztathatja alkalmazásuk mikéntjét a jövőbeni esetekben.”¹³

(b) A jogtudomány mellett a külső nézőpontból közelítő és nem normatív tételeket felállító *társadalomtudományok* (antropológia, pszichológia, szociálpszichológia, szociológia) forrásvidékéről számíthatunk megalapozásra, mégpedig az „emberi természet”, s különösen az emberi konfliktusok természetének és kezelhetőségének feltárása révén. Jó kiindulópontot kínál pl. a jogszociológia területén működő Torstein Eckhoff meggyőző elemzése a harmadik személy részvételéről a konfliktusfeloldásban. A közreműködés szerinte háromféle típusba rendezhető, mely típusokat a lényegük szerint nevezte el: a *közvetítő*, a *bíró* és az *adminisztrátor*.¹⁴

A *közvetítő* bár személyében nem részese a viszálynak, mégsem kívülállóként működik közre a megoldás kialakításában. Belehelyezkedik, mintegy beleéli magát a felek közti konfliktusba, úgy, hogy az eset lehetőleg összes részletét és körülményét megismeri. Ezen ismeretek birtokában a megoldást sem az eseten kívül keresi (pl. egy normára hivatkozva), hanem az esetből magából próbálja kibontani az annak és csak annak megfelelő (egyedi) megoldást. A megoldás fő módja a felek közti valamiféle kompromisszum, a megbékélés kieszközlése – vagyis a konfliktus *feloldása* (s nem eldöntése). A közvetítés a következő két típustól főleg negatív jellemzőkkel határolható el: *nem külsődleges* (azaz a vitán belül keresi a megoldást); *nem formális* (azaz tartalmilag is elfogadható megoldást keres); *nem személytelen* (azaz a közvetítő saját személyi képességeit használja fel a felek meggyőzése érdekében); *nem normatív* (azaz nem külső normára, hanem a felek érdekeire hivatkozik); s *nem imperatív* (azaz nem hatalmi szóval, hanem a felek meggyőzésével próbál megoldást találni). Világos, hogy az alternatív vitarendezés elmélete innen ágaztatható le.

A *bíró* részvétele külsőleges a közreműködés jellegében. Tekintélye nem személye kvalitásaiból fakad, hanem szakmai képzettségéből és a mögötte álló normákból és intézményekből. Minthogy döntésének nem kell a felek egyetértésével találkoznia, ezért további támaszra: a (fizikai) kikényszeríthetőségre kell hagyatkoznia. Nem kell (nem is lehet) tekintettel lennie döntésének következményeire, az annak eredményeként előálló helyzetre: Iustitia szembe van kötve. Ez a jogalkotó feladata, akinek a megalkotott normák várható hatására vonatkozó elképzelését a bíró nem bírálhatja felül az eset körülményeire tekintettel. A közvetítő előre tekint: a remélhetőleg helyreálló rendre; a bíró hátrafelé: a döntésekor már fennálló normákra és tényekre.

¹² Ezért is szokás a kazuisztikára mint „alkalmazott etikára” utalni.

¹³ Kevin D. Ashley: 'Capturing the Dialectic Between Principles and Cases.' 44 *Jurimetrics* (2004) 229-230. o.

¹⁴ Torstein Eckhoff: 'A közvetítő, a bíró és az adminisztrátor a viszályrendezésben.' In: Sajó András (szerk.): *Jog és szociológia*. Budapest: KJK, 1979.

Az *adminisztrátor* az előző két típus olyan sajátos elegye, amely ezáltal új típust képvisel. E típus lényege az, hogy *nem normatív alapú*, de *hatalmi döntést* jelent a vitában. A nem-normatív jellegből következik, hogy a döntés nem lehet formális sem: a jövőben elérendő célokat kell megvalósítania. A hatalmi pozíció ugyanakkor a külsődlegességet (a hierarchikus szintek különbözőségét) vonja maga után, valamint a személytelenséget, abban az értelemben, hogy a konfliktus eldöntője személyesen nem helyezkedik bele a vitába, s nem is személyes tulajdonságaira, hanem hatalmi helyzetére támaszkodva dönt.

(c) A *társadalomtudományok* felől várható másik támasz nem a konfliktussal, hanem a közreműködő személyével és közreműködésének módjával kapcsolatos. Itt – a gazdaságtudomány eredményeit is hasznosítva – a cselekvéseméleti, döntéseméleti, motiváció-elméleti megalapozásra számíthatunk. A gyökerek azonban itt is visszanyúlnak a filozófiai gondolkodás kezdeteiig. Az alternativitás ugyanis nem döntéshozatal, hanem *döntésre segítés* – ami elsődleges beavatkozás a közösség harmóniájának megőrzése számára. A filozófia atyja: Szókratész anyja példáját látta önmaga előtt is – amint anyja, bábaaszonyként, segített egészséges gyermekeket világra hozni, úgy neki, filozófusként, segítenie kell egészséges gondolatokat megszületni. De még korábban (i.e. VIII. sz.) Hésziodosz a tankölteményében (*Theogónia – Istenek születése*) arról tudósít, hogy dalnok és a gyűléshez szóló bölcs király lényegében ugyanazt a tevékenységet végzi: megkapván a Múzsáktól az ékesszólás adományát, megkapták a meggyőzés hatalmát is. Ez pedig a lélek, s ezáltal a cselekvés fölötti hatalom, a *tekhné psychagógié* („lélekvezetés”) „boszorkányos” mestersége, amely elbűvöli és elvezeti a hallgatóját, ahova akarja.¹⁵ Ez a gyökere a meggyöző beszéd tudományának: a retorikának, ahogy az majd Arisztotelész *Rhetorikájában* kiteljesedik.

4. Az út előre

Ha nem is az egyedül üdvözítő, de legalábbis az egyik lehetséges eljárás az ekként, első megközelítésben felvázolt alapokra építkezni. Nem baj, ha nem sikerül egyértelmű tudományrendszertani besorolást kapcsolni ismeretkörünkhöz – vannak ezzel így mások is. A besorolás nehézsége ugyanis e tudásterület komplexitásából fakad, abból, hogy több tudományterület eredményeit is hasznosítja, de egyik sem fogadja be teljesen. A státusza hasonló, mint a szakjogtudományoké – mint a jogtörténeté, jogszociológiáé – azzal, hogy az alternatív vitarendezés tudománya nem csak két, hanem több tudomány között talál helyet, vagyis a szó legteljesebb értelmében határtudomány. Ebből fakadóan komplex tudomány, melynek tárgyára és módszerére is jellemző az interdiszciplinaritás. Ez azonban nem gyengesége, hanem erőssége; „mert az egy nyelvű és egy szokású ország gyenge és esendő” –

¹⁵ „Igaz-e, hogy a szónoki művészet a maga egészében a lelkek irányítása beszédek révén, nemcsak a törvényszéken és nyilvános gyűléseken, hanem a magánéletben, kis és nagy dolgokban egyaránt...” Platón: 'Phaidrosz.' 261a. (Ford.: Péterfy Jenő) In Platón *Összes Művei*. II. köt. Budapest: Európa, 1984, 767. o.

szól Szent István király intelme Imre herceghez. E tudomány ereje és gazdagsága éppen abban rejlik, hogy nem jogász-monopólium: akárhonnán érkezhettek művelői, s saját szemléletüket, kompetenciájukat, tudásukat egyesítve többszörös hatékonysággal képesek társadalmi funkciójuk, a viták és konfliktusok elcsitításán munkálkodni.

Gondolatok az alternatív vitarendezés körében

Csemáné Váradi Erika^{*}

1. Bevezető gondolatok

„Az életbe bele kell férnie kudarcoknak, vereségeknek, újramezéseknek is.” – írja Popper Péter „A belső utak könyve” című munkájába. „Ez kifejlleszt bennünk olyan tulajdonságokat, lehetőségeket, megismeréseket, amelyek a mindig párnázott úton rejtve maradnának.”

Ezeket a kudarcokat, vereségeket sokszor konfliktushelyzeteinkhez kapcsolódva éljük meg, az újramezés élménye azonban nem mindig követi ezt. Pedig a fel nem dolgozott, meg nem értett konfliktushelyzetek, illetve az ezekhez kapcsolódó negatív élmények sokáig képesek korlátozni az egyén asszertív megnyilvánulásait, problémakezelő képességeit. Egy-egy rosszul megélt vitahelyzet, amelyből vesztesként kerülünk ki, azt a képzetet kelthetik bennünk, hogy mi nem voltunk kellően erősek, jók, kreatívak az adott helyzetben. Ezek nemcsak az önbecsülést befolyásolják negatívan, de sokszor készítenek az egyént, hogy a következő hasonló szituációban ne nyilvánítson véleményt, vagy ne álljon ki saját szükségletei, igényei, érdekei mellett. Ugyanakkor részben ezzel párhuzamosan, részben ennek következményeként az adott személy passzív életstratégiába való sodródásának veszélye egyre nagyobb. Mind gyakrabban kerül sor elkerülő konfliktuskezelési technika alkalmazására, amely mintegy ördögi kör tovább erősíti a téves önértékelést, illetve a fokozódó kisebbségi érzést.

Pedig a konfliktuskezelés ugyanúgy tanulható mint bármely más tevékenység és nagyon fontos, hogy egy-egy rosszul megélt konfliktushelyzetre e tanulási folyamat részeként tekintszen az egyén.

Ugyanakkor az elhúzódó, az adott fél által nem kezelt konfliktushelyzet nemcsak a vitával együtt járó stressz szintet emelheti, hanem hosszútávon pszichoszomatikus tüneteket, egészséget károsító következményeket is kiválthat.

A konfliktusok kezelése egyéni szinten is egy olyan kompetenciát igényel, mely elsajátítható, tanulható és amelynek birtoklása jelentősen hozzájárul ahhoz, hogy egy kiegyensúlyozottak, derűsebb mindennapot élhessen meg az egyén.

^{*} Egyetemi docens, Miskolci Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar, Büntetőjogi és Kriminológiai Tanszék. Elnök, Alternatív Konfliktuskezelési és Vitarendezési Interdiszciplináris Kutatóközpont (AKIK).

Ahogy a konfliktusok egyéni szinten történő kezelésére is számtalan technika áll rendelkezésre, úgy jól ismertek azok az eljárások és módszerek, amelyekkel szakmai kompetenciával bíró személy bevonásával egy probléma vagy egy nézeteltérés, érdekkülönbség abban a helyzetben is kezelhető, ha arra az adott személy egyéni készségei, tudása nem lenne elegendő. A konfliktushelyzetek egy része olyan érdek-összeütközéseket ölel fel, melyek a jog territóriumába is tartoznak, s mint ilyenekre a jog alternatív megoldási formákat is kínál.

Az eljárások és jogi lehetőségek köre folyamatosan bővül. A bírósági közvetítés, a közvetítői eljárás, a pénzügyi békéltetés, vagy akár a választottbíráskodás is, épp arra kínál lehetőséget, hogy – bár különböző mértékben - de a felek aktív közreműködésével és döntési lehetőségeivel a formális bírósági eljáráson túl is lehessen a vitákat rendezni.

2. Alternatív konfliktuskezelés – alternatív vitarendezés

A kérdéskörrel foglalkozó szakirodalomban mind az alternatív konfliktuskezelés, mind az alternatív vitarendezés fogalma gyakran fordul elő, s néhány esetben egymás szinonimájaként használják. Ugyanakkor, ha a két terminológia alapja egységéből indulunk ki, akkor a két fogalom nem teljesen azonos kört fed le. A konfliktus legszűkebb értelemben nézetkülönbségként, összeütközésként, összecsapásként ragadható meg. A vita ellenben érvek ütköztetését, nézőpontok egymásnak feszülését jelenti. Vita nem szükségképpen jelent konfliktushelyzetet, hiszen az érvek ütköztetése kongnitív síkon érzelmi töltettől mentesen, formális keretek között is lezajlódhat. Ahogy nem minden vita jelent konfliktushelyzetet, úgy igaz az is, hogy nem minden konfliktushelyzet jelent vitát. A szakirodalomban a legszűkebb személyi kört érintő konfliktus szintként a személyen belüli konfliktusok körét határozzák meg.

Egy dilemma rendkívül komoly feszültségtorként bírhat, szorongást válthat ki, hiszen egy-egy komoly kérdésben az egyén további sorsát meghatározó helyzetben való döntés sokszor nem egyszerű (például munkahelyváltás, partnerkapcsolat, válás, gyermekvállalás). Ugyanakkor ezen konfliktushelyzeteket nem tekintjük vitának, mint ahogy élhető meg egy szituáció konfliktusként úgy, hogy a másik személy számára az adott szituáció valójában nem jelent semmilyen konfliktust. Hiszen a konfliktus szakirodalmi fogalma, vélt vagy valós konfliktushelyzeteket is idetartozónak határoz meg, azaz azon eseteket, amikor a felek között ténylegesen nem áll fenn nézetkülönbség, az egyik fél azonban a kommunikációs veszteségek, az információk rossz értelmezése, vagy egyéb ok miatt ezt rosszul kódolja. Így álláspontom szerint a két fogalom nem fed teljesen mértékben egymást.

Ebbe az irányba mutat az is, hogy egy-egy konfliktushelyzet eskalációs folyamatában egyetlen szakaszként jelenik meg a vita. Ahhoz, hogy egy konfliktushelyzet kilépjen az egyéni belüli szférából, és személyek közötti konfliktussá váljon, a feleknek valamilyen formában a másik tudomására kell

hozniuk, hogy mást gondolnak, akarnak, eltérő a szükségletük, igényük, érdekük, azaz közöttük ellentét áll fenn. A konfliktus e szakaszának elnevezése a *jelzés*.

Ezt követően kerülhet sor az érdekek, szándékok, szükségletek ellenérdekű fél számára történő pontos meghatározására a *vita* vagy *érdekartikuláció* szakaszában. Ekkor nyílik lehetőség az érvelésre, az álláspontok összevetésére. Ez azonban nem mindig marad meg az észérvek szintjén.

Ahogy a felekben nő a feszültség, ahogy egyre nagyobb lesz az érzelmek szerepe, úgy kerül a konfliktus egyre messzebb a külső segítség nélküli megoldástól. A felek a tényleges érvelés helyett egyre inkább már csak a véleményük ismételtesére szorítkoznak, ugyanazt hajtogatják újra és újra, vagy oda térnek vissza. „Alkalmi süketté” válnak, a másik mondandójából már csak azt hajlandók meghallani, ami eltér a sajátjuktól. A *polarizációs szakasz* így arra is alkalmas, hogy megerősítse a másik féllel szemben kialakuló, erősödő negatív érzelmeket.

Mindez oda vezet, hogy végül a felek cselekedetei felett már nem az értelem, hanem az érzelmek veszik át az irányítást. Ennek a folyamatnak egyértelmű jele, amikor a felek érdemben már nem tudnak – vagy nem is akarnak – egymással beszélni. Ez a *szeperációs* vagy *szegregációs szakasz*, mely akár a felek egymástól való fizikai elkülönülésével is együtt járhat.

A következő, úgynevezett *destrukciós szakaszban* az érzelmek maximális erővel uralják a fél cselekedeteit, aki már nem csak kerüli a másikat, hanem a kapcsolat megszakítására, bizonyos esetekben a másik fél lejáratására, jó hírének lerombolására törekszik. Szélsőséges esetekben a személyt mozgó gyűlölet fizikai támadáshoz is vezethet. Bár az ellenséges érzések intenzitása idővel valamelyest csökkenhet, ez az állapot akár évekig is elhúzódhat. Mindaddig, míg ez jellemzi a felek közötti viszonyt, a konfliktus feloldására még külső segítséggel is kicsi az esély. Ha azonban a felek már belefáradnak a gyűlölködésbe, ha már nincs erejük a másikkal szembeni ellenséges érzések fenntartására, ha már csökken a másikkal illetve a történetekkel kapcsolatosan érzett feszültség, a konfliktus átlép a *kimerülés* fázisába.

A konfliktushelyzet elmélyülésével együtt változik a konfliktus feloldásának lehetősége, az alkalmazható megoldások köre, illetve ezek eredményessége. A vita során – annak eredményesebbé tétele érdekében – már beléphet egy harmadik segítő fél, a facilitátor. Bár az ő munkája a polarizációs szakaszra is kiterjedhet, az egyre növekvő negatív érzelmek miatt egy mediátor bevonása még hatékonyabb lehet, akár csak a szeperációs, szegregációs szakaszban. Itt – bár a felek nem hajlandók egymással közvetlenül kommunikálni, akár egy légtérben tartózkodni – az alternatív konfliktuskezelő módszerek közül a mediáció megoldást jelenthet, ha a felek a vita lezárásától egyébként nem zárkoznak el. A mediáció speciális technikái illetve formái – mint például az ún. „sétáló mediáció” – ilyen esetben is megteremtik a lehetőséget a konfliktushelyzet megoldására, lezárására.

Ha azonban a felek másikkal kapcsolatos gondolatát, cselekvőségét az indulat, düh, illetve a mindent elsöprő gyűlölet irányítja, akkor nincs lehetőség az alternatív konfliktuskezelő, vitarendező megoldások alkalmazására. Ezek mindegyikénél az egyik legfontosabb előfeltétel a konfliktushelyzet megoldása tekintetében

megnyilvánuló pozitív hajlandóság, az önkéntesség. Ezen túl, pszichológiai szempontból sem támasztható alá egy erős érzelmi állapotba történő ilyen típusú beavatkozás, mert az „ellenséggel” kapcsolatos, a tudatot beszűkítő érzelmek megnehezítik, krízishelyzetekben – például kezelhetetlennek tűnő intenzív konfliktushelyzetekben – pedig megakadályozzák az információk pontos értékelését, a logikus gondolképzést és helyzetértelmezést. Az egyén ilyenkor ösztönvezérelt, gyerekként belékódolt „zsigeri” válaszokat ad.

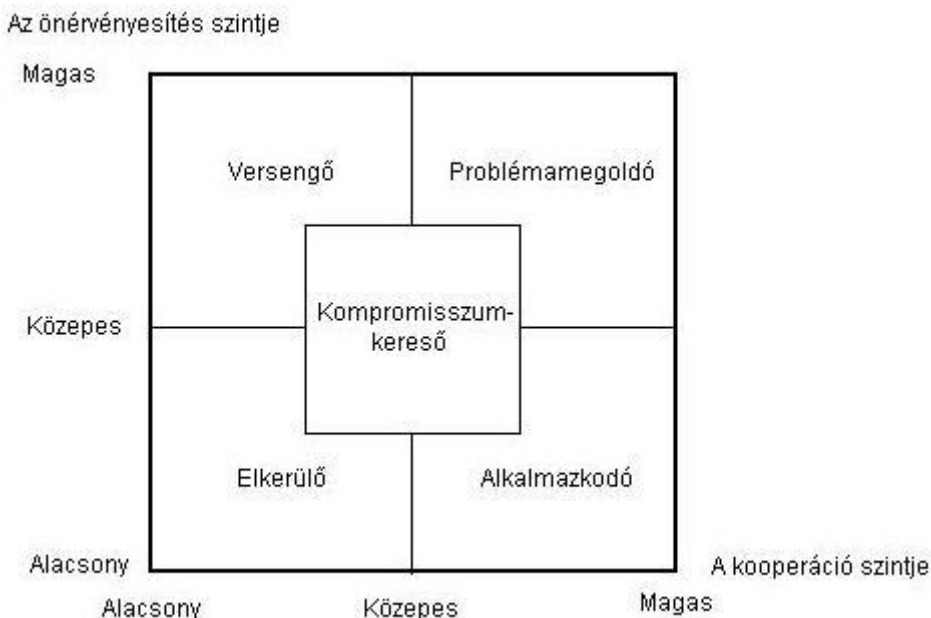
A „beavatkozásra” legközelebb akkor lehet újra kísérletet tenni, ha az érzelmek csillapodásával és a tisztánlátás visszanyerésével az érintett újra képes lesz válaszolni kérdésekre, elgondolkodni a történekről, illetve meghallani és elfogadni a külvilág tanácsait, javaslatait.¹

Visszakanyarodva a konfliktus kialakulásának fázisáig, abban tehát a vita egy szakaszként jelenik meg. A vita sajátossága, hogy mindig van céltételezése. A felek arra törekcszenek, hogy a vitapartnerától eltérő véleményüket képesek legyenek igazolni és ennek során fontos eszközként jelenik meg a másik fél meggyőzése. Ha a vitát hasonlóképpen szeretnénk szakaszokra bontani, mint magát a konfliktus kialakulásának folyamatát, akkor döntően négy szakaszt különböztethetünk meg:

- 1) Konfrontációs szakasz. A konfrontációs szakaszban kerülnek manifesztálódásra a nézetkülönbségek; ennek eredményeképpen válik a felek számára nyilvánvalóvá a másik „vitapartner” státusza.
- 2) Nyitó szakasz. A vita ezen szakaszában alakulnak ki a szerepek és válnak egyértelművé sokszor a vitapartnernek számára is a saját és mások elköteleződése is. Ebben a szakaszban hangzanak el a vita témájához, megoldási módjához és egyéb lényeges kérdéseikhez kapcsolódó legfontosabb állítások, illetve sokszor itt derülnek ki a vitapartnernek számára nemcsak a másik fél, hanem saját gyengeségeik is.
- 3) Érvelési szakasz. A vita ezen szakasz az érvek és ellenérvek megfogalmazása és ütköztetése. Itt kerülhet sor a másik fél által elmondottan visszaverésére vagy indokai, szükségletei, érdekei elfogadására.
- 4) Záró szakasz. A záró szakasz hozhat egyetértést a felek között, végződhet kompromisszummal, de a vita ezek hiányában lehet zéró kimenetelű is.

Mindebből adódóan a vita szükségképpen feltételezi az érintett partnerek aktív közreműködését és egyben újabb eltérést jelent a konfliktushoz, illetve annak lehetséges kezelési technikáihoz képest. A Thomas/Killmann szerzőpáros által felállított konfliktuskezelési stílusok körében azonban jól ismert az elkerülő típus, mely a konfliktusban érintett fél teljes passzivitását jelenti.

¹ Csemáné Váradi Erika – Gilányi Eszter: *Alternatív vitarendezés*, e-learning tananyag, 2011.



Thomas és Kilmann konfliktuskezelési modellje
(Kulikné 2003, 597. o. alapján)

Ha az önérvényesítés és a kooperáció szintje is *alacsony*, az egyén *elkerülő* modellt választ. Ez lehet félreállítás, de a kérdés "elnapolása" is. Eredményeként a konfliktus nem oldódik meg, viszont előfordulhat, hogy tovább mérgesedik. Ugyanakkor lehetővé teheti, hogy a felek fontosabb kérdésekkel foglalkozzanak. Alkalmazása célszerű lehet, ha például a konfliktus felvállalása nagyobb veszteséget jelent, mint az esetleges megoldása. Ha az önérvényesítés szintje *alacsony* és a kooperáció szintje *magas*, az egyén *alkalmazkodó* konfliktuskezelési stílust választ, saját szempontját figyelmen kívül hagyja, és másokénak ad elsőbbséget. Eredményeként az egyik fél tartósan rögzülhet az alkalmazkodó magatartásban, és a másik fél ezt kihasználhatja. Ugyanakkor az alkalmazkodás a másik fél számára pozitív üzenetet hordoz, gesztus értéke van; ez javíthatja a felek kapcsolatát és az egymásba vetett bizalmat. Célszerű taktika lehet, ha a versengés tovább rontaná az ügyet, illetve ha vesztesre állunk.

Ha az önérvényesítés szintje *magas* és a kooperáció szintje *alacsony*, az egyén *versengő* stílust választ, vagyis kiáll a saját érdekeiért, azokat minden eszközzel érvényesíteni törekszik. Az, hogy az egyén milyen konfliktus-kezelési stílust választ, két tényezőtől függ: az önérvényesítés szintjétől, vagyis attól, hogy az egyén

mennyire kívánja illetve képes saját érdekeit érvényesíteni, valamint a kooperáció szintjétől, vagyis attól, hogy mennyire veszi figyelembe a másik személy érdekeit.²

3. A konfliktusok és a (jog)viták rendezési lehetőségei

Álláspontunk szerint tehát a konfliktus és a vita tartalmában nem egymást fedő, szinonim fogalom. A konfliktus kezelése tekintetében az fent ismertetett konfliktuskezelési technikák a konfliktusban érintett személyt állítják a középpontba, s a nézetkülönbséget, érdek-összeütközést felölülő helyzetekre való reagálás minden formális feltételtől függetlenül az egyéni interakció szintjén zajlik. A konfliktusok kezelésére azonban szabályozott, szakmai kritériumok mentén, meghatározott és működő módszerekkel is sor kerülhet. A konfliktus elkerülésén és az informális megbeszélésen túl ugyanis a közvetlen tárgyalás, a facilitáció, a mediáció vagy a kör- és konferencia modellek abban a helyzetben is alkalmazhatóak, ha egyébként az adott konfliktushelyzetnek nincs jogi relevanciája. A konfliktusok körében ugyanis többféle konfliktustípus különböztethető meg:

a) A *kapcsolati konfliktus* lényege, hogy a felek a saját értékeiket, gondolataikat kívánják rákényszeríteni a másik félre. Mindez erős érzelmekkel, a másik meg nem értéséből adódó kommunikációs zavarokkal járhat együtt.

b) Az *értékkonfliktus* gyökerei abban keresendők, hogy az emberi kapcsolatokban jelentkező problémákat milyen értékrend alapján kívánják megoldani. Ez eredhet a felek eltérő életfelfogásából, vallásos vagy nem vallásos voltából.

c) A *strukturális konfliktusok* nevükből adódóan elsősorban azért keletkeznek, mert a felek egymással ellentétes érdekű szervezeti egységek képviselői lépnek föl. Lehet, hogy az egyik osztály az intézményen belül nagyobb költségvetéssel dolgozik, vagy több döntési lehetősége van, mint a többinek. Ez szükségszerűen ellentétet szül az egyes egységek dolgozói között.

d) Az *információs konfliktusok* gyökerei abban rejlik, hogy vagy egyáltalán nincs, vagy túl sok az információ, de az is lehet, hogy a felek rosszul, vagy tévesen értelmezik azt. Egy kolléganőjét támogató férjről felesége hiheti, hogy megcsalja őt, és ennek megfelelően fogadja majd otthon a párját, holott lehetséges, hogy a jelenetet látó és a feleségnek elmesélő „szemtánu” nem számolt be arról, hogy a hölgy nagyon rossz egészségi állapotban volt, s nagy valószínűséggel a férj csak az üzemi orvoshoz kísérte el őt.

e) *Érdekkonfliktus* jön létre, ha az egyik fél saját szükségleteit, igényét a másik terhére, kárára próbálja biztosítani. Ez abból is eredhet, hogy köztük tényleges ellentét van, de az is lehet, hogy csak a felek gondolják úgy, hogy érdekeik ellentétben állnak egymással.

A konfliktushelyzetek és a viták – különösen a jogviták – természetesen átfedést mutatnak. A jogviták feloldási módja a hagyományos jogi megoldásoktól, az

² Kulikné Láng Zs.: A tárgyalás. In: Hunyady Gy., Székely M. (szerk): *Gazdaságpszichológia*, Osiris, Budapest, 2003. 581–611. o.

alternatív jogi megoldásig terjed, melyek – ahogy a lenti ábra is mutatja – eltérő jellemzőkkel bírnak.



Minderre figyelemmel az alternatív konfliktuskezelés álláspontunk szerint azon informális megoldásoknak, vagy technikáknak, módszereknek a felhasználását jelentik, amely eljárás jogilag nem szabályozott, míg az alternatív vitarendezés a formális bírósági eljáráson túl, illetve amellett létező, annak kimenetelést befolyásolni képes, az eljárás rendjét szigorú szabályok mentén végig vivő jogi megoldások köre.

4. Záró gondolatok

Bármely terminológiát is használjuk, mindkettőben közös, hogy ha sor kerül egy harmadik személy vagy intézmény bevonására, annak szakmai kritériumai felelősségi kérdései etikai vonatkozásai különös súllyal bírnak. Ezért meggyőződésünk, hogy fontos az e területen tevékenykedő szakemberekre – bírósági közvetítőkre, mediátorokra, facilitátorokra – egy önálló szakma képviselőiként tekinteni. Ahhoz, hogy ez a szakmák között és a társadalom egésze oldaláról is megkapja az őt megillető súlyt, elengedhetetlen e tématerület még intenzívebb kutatása, és a tudományos világ irányába történő továbblépés.

Ahogy minden emberekkel foglalkozó szakember felelőssége különösen jelentős, úgy ugyanennyire komoly elvárás fogalmazódik meg az alternatív módszereket alkalmazó szakemberek felé is. Egy szakmailag kifogásolható facilitáció, mediáció vagy közvetítés az egyébként is sebezhető, a konfliktushelyzetet külső segítség nélkül kezelni nem tudó, számos konfliktusban

megélt negatív élmény terhét magával cipelő felek számára beláthatatlan következményekkel jár.

Ugyanakkor egy, a szakmai elvárások szerint lefolytatott facilitáció vagy mediáció komoly pozitív hatással bír a benne érintett felekre és még az olyan súlyos, a következményekkel járó jogsértések esetén is, mint a bűncselekmény megadja nemcsak az elkövető számára a bocsánatkérés lehetőségét, hanem a sértett számára is a megbocsájtás és megbékélés esélyét.

A konfliktusok feloldása két, a konfliktusban érintett személy táncaként is felfogható. Popper Péter bevezetőben említett könyvének kezdő idézete Kazantzakisztól származik: „Táncolni kell, uram! A zene majd csak megjön valahonnan...” Hazánkban abban a szerencsés helyzetben vagyunk, hogy a zene már itt van, így csak a konfliktusban érintett feleken múlik, hogy erre a zenére táncba kerülnek.

A büntetőügyi és szabálysértési mediáció elméleti és gyakorlati kérdései

Jacsó Judit* – Bakné Murányi Judit**

1. Bevezető gondolatok

A helyreállító (resztoratív) igazságszolgáltatás¹ „nemzetközi” térhódítása hatással volt a bűncselekmény elkövetésére adott állami reakciókra hazánkban is. A állam egyre inkább „hajlandóvá” vált arra, hogy lemondjon az állami büntetőigény érvényesítésének klasszikus megoldásairól és új válaszokat keressen a megbomlott társadalmi rend helyreállítására. Mind nemzeti, mind pedig nemzetközi szinten kiemelt figyelmet kapott e téma. E folyamattal párhuzamosan a sértett szerepe egyre inkább felértékelődött. A hangsúly az elkövetett tettről és annak elkövetőjéről meghatározott esetekben az elkövető és a sértett/áldozat konfliktusának feloldására helyeződött. Ez a tendencia az uniós szinten is megfigyelhető volt.²Az Európai Unió 2012/29/EU irányelve is kihangsúlyozza, hogy

* Egyetemi docens, Miskolci Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar, Büntetőjogi és Kriminológiai Tanszék.

** Vezető közvetítő, B.-A.-Z. Megyei Kormányhivatal, Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály.

¹ Ld. a resztoratív igazságszolgáltatás fogalmáról: Görgényi Ilona: A helyreállító igazságszolgáltatás jövője a társadalmi bíraskodás tapasztalatai és az európai uniós elvárások tükrében, *Miskolci Jogi Szemle* 2017/1. Különszám, 71-87. o.; Görgényi Ilona: *Kárjótétel a büntetőjogban, mediáció a büntetőügyekben*, HVG-ORAC, Budapest, 2006; Görgényi Ilona – Jacsó Judit: A helyreállító igazságszolgáltatás jövője Európában – Beszámoló a 3E-RJ Európai Uniós modellprojekt eredményeiről. In: Róth E. (szerk.): *Decem Anni in Europaea Unione V. Tanulmányok a bűnügyi tudományok köréből*, Miskolci Jogtudományi Műhely 10., Miskolci Egyetemi Kiadó, Miskolc, 2016, 9-46.o.; Görgényi Ilona – Jacsó Judit: Restorative Justice Strategy in Hungary, in: Pitsela, A. – Symeonidou-Kastanidou, E. (ed.): *Restorative Justice in Criminal Matters: Comparative Research in 11 European Countries*, Athens-Thessaloniki: Sakkoulas Publications, 2013, 125–155.o.; Csemáné Váradi Erika: A gyermek- és fiatalkori bűnözés alapkérdései, különös tekintettel a serdülőkor pszichés sajátosságaira. In: Farkas Á. (szerk.): *Tanulmányok a bűnügyi tudományok köréből*. Doktori tanulmányok 3. Miskolc, 2013. 5-42. o. Csemáné Váradi Erika – Gilányi Eszter: *Alternatív vitarendezés*, e-learning tananyag, 2011.

² A vonatkozó uniós szabályozás: Az Európai Parlament és a Tanács 2012/29/EU irányelve (2012. október 25.) a bűncselekmények áldozatainak jogaira, támogatására és védelmére vonatkozó minimumszabályok megállapításáról és a 2001/220/IB tanácsi kerethatározat felváltásáról (HL L 315, 2012.11.14., 57–73.o.). Lásd a mediáció tárgykörben folytatott 3E-RJ uniós modell projekt eredményeiről: Pitsela, A. – Symeonidou-Kastanidou, E. (ed.): *Restorative Justice in Criminal Matters: Comparative Research in 11 European Countries*, Sakkoulas Publications, Athens-Thessaloniki, 2013; Görgényi Ilona – Jacsó Judit: A helyreállító igazságszolgáltatás jövője Európában – Beszámoló a 3E-RJ Európai Uniós modellprojekt eredményeiről, in: Róth E. (szerk.): *Decem Anni in Europaea Unione V.*

a „helyreállító igazságszolgáltatási szolgáltatások – köztük például az áldozat és az elkövető közötti közvetítés, a családi csoportkonferenciák és az ítélkező körök – jelentős előnnyel járhatnak az áldozatok számára”.³A *resztoratív szemlélet* a bűncselekményt az elkövető és a sértett közötti speciális konfliktusnak tekinti. A konfliktusfeloldás egyik eszköze pedig a *bűncselekménnyel okozott sérelemjövátétele*, amely egyre fontosabb szerepet tölt be a bűncselekmény által megbomlott társadalmi rend visszaállításában.⁴

Hazánkban a büntetőügyekben alkalmazható mediációra (közvetítői eljárás) 2007. január 1-jétől van lehetőség, így e jogintézmény immár 10 éves múltat tekint vissza. Az 1978. évi Btk. 2006. évi módosítása a büntethetőséget megszüntető okok rendszerébe iktatta a *tevékeny megbánás* jogintézményét, mellyel párhuzamosan *külön törvény*⁵ került elfogadásra a *közvetítői eljárásra* vonatkozó rendelkezésekről. 2007. január 1. napjától meghatározott esetek büntetőjogi útról történő elterelésének új formája került bevezetésre.⁶A *2012. évi Szabálysértési kódex*⁷ kezdetben nem tartalmazott speciális rendelkezéseket a szabálysértési mediációról, annak jogszabályi kereteit a Szabs. tv. 2013. évi módosítása⁸teremtette meg 2014. január 1-jei hatállyal. Jelen tanulmány célja a büntetőügyi és a szabálysértési mediáció szabályozásának rövid felvázolását követően a jogintézmény gyakorlati alkalmazásának bemutatása.

2. Elméleti alapvetés

2.1. A büntetőügyi mediáció jogszabályi háttere és indoka. A *közvetítőieljárás jogszabályi kereteit* egyrészt a Büntető eljárásról szóló törvény⁹, másrészt a 2006. évi CXXIII. törvény¹⁰ tartalmazza. E jogintézmény bevezetésére az Európai Unió Tanácsának a büntetőeljárásban a sértett jogállásáról szóló, 2001.

Tanulmányok a bűnügyi tudományok köréből, Miskolci Jogtudományi Műhely 10., Miskolci Egyetemi Kiadó, Miskolc, 2016, 9-46.o.;

³ Az Európai Parlament és a Tanács 2012/29/EU irányelve (2012. október 25.) a bűncselekmények áldozatainak jogaira, támogatására és védelmére vonatkozó minimumszabályok megállapításáról és a 2001/220/IB tanácsi kerethatározat felváltásáról (HL L 315, 2012.11.14., 57–73.o.), Preambulum 46. pontja.

⁴ Jacsó Judit: Jogkövetkezmények a büntetőjogban. In: Görgényi I. – Gula J. – Horváth T. – Jacsó J. – Lévay M. – Sántha F. – Váradi E.: *Magyar büntetőjog. Általános rész*. Complex Kiadó, Budapest, 2012. 335. o.

⁵ 2006. évi CXXIII. törvény a büntető ügyekben alkalmazható közvetítői tevékenységről.

⁶ Lásd e témáról bővebben: Görgényi Ilona: *Kárjövátétel a büntetőjogban, mediáció a büntetőügyekben*, HVG-ORAC, Budapest, 2006; Fellegi Borbála: *Út a megbékéléshez. A helyreállító igazságszolgáltatás intézményesülése Magyarországon*, Napvilág Kiadó, Budapest, 2009. Barabás A. Tünde: A diverzió 25 éve Magyarországon, in Bárd P. – Hack P. – Holé K.: *Pusztai László emlékére*, Országos Kriminológiai Intézet, ELTE Állam- és Jogtudományi Kar, Budapest, 2014, 213-225. o.;

⁷ 2012. évi II. törvény a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről (a továbbiakban: Szabs. tv.)

⁸ 2013. évi CLXXXVI. törvény egyes büntetőjogi tárgyú és ehhez kapcsolódó más törvények módosításáról, 91.§ - 102. §.

⁹ 1998. évi XIX. törvény a büntetőeljárásról.

¹⁰ 2006. évi CXXIII. törvény a büntető ügyekben alkalmazható közvetítői tevékenységről.

március 15-i kerethatározatának (2001/220/IB)¹¹ való megfelelés érdekében került sor. A Kerethatározat 10. cikk (2) bekezdése alapján: *„Minden tagállam gondoskodik róla, hogy a büntetőügyekben való közvetítést elősegítse olyan bűncselekmények esetében, amelyeknél ezt megfelelőnek tartja.”* A kerethatározat előírja továbbá, hogy minden tagállamnak *biztosítani kell, hogy a sértett és az elkövető között a közvetítés útján elért megállapodást a büntetőeljáráásban figyelembe lehessen venni* (10. cikk (2) bek.).¹² A mediáció kifejezése helyett a *közvetítői eljárás* a jogszabályokban alkalmazott terminológia. A 2006. évi törvény indokolása „II. A mediáció (közvetítői eljárás) bevezetése” cím alatt fűz magyarázatot az új jogintézményhez, illetve a szakirodalomban¹³ is gyakorta használatos a büntetőjogi/büntetőügyi mediáció fogalma. Fontos utalni arra, hogy a szabályozás kialakítása során a jogalkotó figyelemmel volt a bűncselekmények áldozatainak megsegítéséről és az állami kárenyhítésről szóló törvényre¹⁴, amely az áldozatvédelmi politikában szemléletváltást jelentett.

A Be.¹⁵ a közvetítői eljárás *két célját* nevezi meg: a) *„a bűncselekmény következményeinek jóvátétele”* és a b) *„a gyanúsított jövőbeni jogkövető magatartásának elősegítése”*. A közvetítői eljárás célja tehát a bűncselekménnyel okozott károk és valamennyi káros következmény jóvátétele, amely egyben a deliktum által megbontott társadalmi rend helyreállítását is szolgálja. A törvény másodlagos célként a jövőre fókuszál és speciál preventív célt is meghatároz, hiszen az elkövető jövőbeni jogkövető magatartását is elő kell segítenie az eljárásnak. A közvetítői eljárásban arra kell törekedni, hogy a gyanúsított és a sértett között – a gyanúsított tevékeny megbánását megalapozó – megállapodás jöjjön létre. Az önkéntesség alapvető kritériuma által a jogintézmény hozzájárul továbbá az elkövető személyes felelősség vállalásához is. A közvetítő eljárás *anyagi büntetőjogi feltételeit* az 1978. évi Btk.-t módosító 2006. évi törvény¹⁶ teremtette meg a tevékeny megbánás szabályozásával.

2.2. A tevékeny megbánás a Btk.-ban. A jogalkotó a tevékeny megbánás korábban is létező szabályozását megreformálta olyképpen, hogy annak alkalmazási területét kiterjesztve – a Btk. Általános részébe iktatva – a büntethetőségi akadályok rendszeréhez tartozó jogintézményként szabályozta újra.

A 2006. évi Btk. módosítás hatályon kívül helyezte a *cselekmény társadalomra veszélyességének megszűnése* büntethetőségi akadályt (büntethetőséget megszüntető ok), és helyette bevezette a *tevékeny megbánás*¹⁷ jogintézményét. Az

¹¹ A Tanács kerethatározata (2001. március 15.) a büntetőeljárársban a sértett jogállásáról, HL L 82, 22.3.2001, 1–4. o.

¹² A kerethatározatot a 2012-ben irányelvi szintű szabályozás váltotta fel: Az Európai Parlament és a Tanács 2012/29/EU irányelve (2012. október 25.) a bűncselekmények áldozatainak jogaira, támogatására és védelmére vonatkozó minimumszabályok megállapításáról és a 2001/220/IB tanácsi kerethatározat felváltásáról (HL L 315, 2012.11.14., 57–73.o.).

¹³ Görgényi Ilona: *Kárjótétel a büntetőjogban, mediáció a büntetőügyekben*, HVGORAC, Budapest, 2006.

¹⁴ 2005. évi CXXXV. törvény a bűncselekmények áldozatainak segítéséről és az állami kárenyhítésről.

¹⁵ Be. 221/A. § (2) bek.

¹⁶ 2006. évi LI. törvény a büntetőeljársról szóló 1998. évi XIX. törvény módosításáról.

¹⁷ 1978. évi Btk. 36. §

uniós kerethatározat nemzeti jogba való átültetése mellett az új szabályozás kriminálpolitikai okát a sértett büntetőeljárársban betöltött pozíciójának felértékelődése adta, hiszen a jóvátételi elemeket tartalmazó szabályozás egyértelműen a sértett érdekeit szolgálja.

A tevékeny megbánásra nem bármely deliktum, hanem csak a *kisebb tárgyi súlyú bűncselekmények* esetében van lehetőség. A közvetítői eljárásra utalható deliktumok köre a bűncselekmény típusára és annak tárgyi súlyára tekintettel differenciáltan került meghatározásra. A 2012. évi Btk.¹⁸ meghatározása szerint ezek a bűncselekmények:

- a.) az élet, testi épség és az egészség elleni (így pl. a könnyű testi sértés),
- b.) az emberi szabadság elleni (így pl. a személyi szabadság megsértése),
- c.) az emberi méltóság és egyes alapvető jogok elleni (így pl. rágalmazás),
- d.) a közlekedési (így pl. a közúti baleset okozása),
- e.) a vagyon elleni (pl. lopás), illetve
- f.) a szellemi tulajdonjog elleni (pl. szerzői vagy szerzői joghoz kapcsolódó jogok megsértése) *vétség* vagy *háromévi szabadságvesztésnél nem súlyosabban büntetendő bűntett*.¹⁹

Tevékeny megbánásra – eltérő jogkövetkezmény alkalmazásával – az *öt évi szabadságvesztésnél nem súlyosabban büntetendő – a fent meghatározott körbe tartozó – bűncselekmények* esetében is sor kerülhet.²⁰ A vétség, valamint a háromévi szabadságvesztésnél nem súlyosabban büntetendő deliktumokhoz a Btk. *büntethetőséget megszüntető okot* társít, az utóbbi esetkörbe tartozó bűntetteknek a büntetés *korlátlan enyhítésének lehetősége adott*.

Fontos hangsúlyozni, hogy az 1978. évi Btk. 2011. évi módosítása²¹ óta a tevékeny megbánás jogintézménye az e körbe tartozó deliktummal *bűnhalmazatban álló másik bűncselekmény* vonatkozásában is alkalmazható, feltéve, *hogy ez előbbit tekinthetjük a meghatározó jellegűnek*. Így megszűnt a bűnhalmazat esetében a gyakorlatban korábban jelentkező probléma, amely jelentősen szűkítette a tevékeny megbánás alkalmazási lehetőségét. A 2012. évi Btk. is fenntartotta e szabályozást. Így például a személy elleni bűncselekménnyel (pl. testi sértés) halmazatban megvalósuló, de más fejezethez tartozó deliktum (pl. garázdaság) esetében is sor kerülhet a tevékeny megbánás jogintézményének alkalmazására.

Meghatározott eseteket azonban a Btk. kivesz a tevékeny megbánás hatálya alól. Ennek indoka többféle lehet. *Kizárt a tevékeny megbánás bűnismétlő elkövető esetén, ha a többszörös vagy különös visszaesés* Btk.-ban meghatározott kritériumai fennállnak. *Nincs helye továbbá a tevékeny megbánásra vonatkozó rendelkezések alkalmazásának*

- ha a bűncselekményt *bűnszervezetben* követték el,
- ha a bűncselekmény *halált okozott*,

¹⁸ 2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről.

¹⁹ Btk. 29. § (1) bek.

²⁰ Btk. 29. § (2) bek.

²¹ 2011. évi LXXXIX. törvény az egyes eljárási és az igazságszolgáltatást érintő egyéb törvények módosításáról

- ha a szándékos bűncselekményt a *szabadságvesztés felfüggesztésének próbaideje alatt* vagy a szándékos bűncselekmény elkövetése *miatt végrehajtandó szabadságvesztésre ítéltése után, a szabadságvesztés végrehajtásának befejezése előtt, illetve próbára bocsátás vagy vádemelés elhalasztásának tartama alatt* követte el.

Fontos hangsúlyozni, hogy ha az elkövető korábban *szándékos bűncselekménye miatt közvetítói eljárásban vett részt*, és ennek eredményeként vele szemben a Btk.-ban meghatározott jogkövetkezményt alkalmazták, nincs helye a tevékeny megbánás alkalmazására, feltéve, hogy az ügydöntő határozat jogerőre emelkedésétől az újabb szándékos bűncselekmény elkövetéséig *két év még nem telt el*.²²

2.3. Alapvető büntető eljárásjogi szabályok. A büntethetőségi akadály alkalmazásának alapvető eljárási feltétele a *közvetítói eljárás eredményes lefolytatása*. Erre akkor kerülhet sor, ha az elkövető a vádemelésig a bűncselekmény elkövetését beismerte.

A közvetítói eljárás *kezdeményezése és a következményei* a büntetőeljárásba ágyazva kerültek bevezetésre. Főszabályként a közvetítói eljárásra a vádemelést megelőző időszakig kerül sor.²³ A Büntető eljárási kódex azonban nem zárja ki a közvetítói eljárás bírósági eljárás során történő elrendelését sem. Fontos azonban utalnunk arra, hogy a másodfokú eljárásban kizárt a közvetítói eljárásra utalás lehetősége.²⁴ Meg kell azonban jegyeznünk, hogy a jogi szabályozás ellenére a gyakorlatban Magyarországon a közvetítói eljárásra döntő többségben az ügyészi szakban kerül sor.

Az ügyész hivatalból, ill. a gyanúsított, a védő, vagy a sértett indítványára az eljárást legfeljebb *hat hónapi időtartamra felfüggeszti*, és az ügyet közvetítói eljárásra utalja, ha az alábbi feltételek együttesen fennállnak:

- a) a Btk. tevékeny megbánásra vonatkozó rendelkezése alapján az eljárás megszüntetésének vagy a büntetés korlátlan enyhítésének lehet helye,
- b) a gyanúsított a vádemelésig beismerő vallomást tett, vállalja, és képes a bűncselekménnyel okozott sérelmet a sértett által elfogadott módon és mértékben jóvátenni,
- c) a gyanúsított és a sértett is hozzájárult a közvetítói eljárás lefolytatásához, valamint
- d) a bűncselekmény jellegére, az elkövetés módjára és a gyanúsított személyére tekintettel a bírósági eljárás lefolytatása mellőzhető, vagy megalapozottan feltehető, hogy a bíróság a tevékeny megbánást a büntetés kiszabása során értékelni fogja.²⁵

Fontos kihangsúlyozni, hogy az eljárást felfüggesztő és a közvetítói eljárást elrendelő határozat ellen nincs helye jogorvoslatnak.²⁶

²² Btk. 29. § (3) bek.

²³ 2006. évi LI. törvény 103. §-ához fűzött miniszteri indokolás.

²⁴ Lásd erről BH 2007.288

²⁵ Be. 221/A. (3) bek.

²⁶ Be. 221/A. § (4) bek.

A sikeres közvetítői eljárásnak a *következménye* a büntető anyagi jogban szabályozott tevékeny megbánásra²⁷ (büntethetőséget megszüntető ok vagy a büntetés korlátlan enyhítése) alapozott döntés meghozatala. Ha a közvetítői eljárás *eredményes*, akkor az ügyész a Btk. 29. § (1) bekezdése esetén *megszünteti az eljárást*, a 29. § (2) bekezdése esetén pedig *vádat emel*, ez utóbbi esetben a büntetés korlátlan enyhítésére vonatkozó rendelkezést a bíró fogja alkalmazni.²⁸ Fontos megemlíteni, hogy az ügy közvetítői eljárására utalásának a büntetőeljárás során csak *egy alkalommal* van lehetőség.²⁹ A közvetítői eljárás *sikertelensége* esetén az ügy visszakerül a hagyományos büntetőeljárásútra, azaz az ügyész vádat emel, illetve a bírósági eljárás folytatódik a Be. általános szabályai alapján.

Végül fontos megemlíteni azt a *garanciális jellegű szabályt*, amely szerint a gyanúsítottak és a sértettek a közvetítői eljárás során tett, az eljárás alapjául szolgáló cselekményre vonatkozó nyilatkozata bizonyítási eszközként nem használható fel. A közvetítői eljárás eredményét nem lehet a gyanúsított terhére értékelni.³⁰

A *közvetítői eljárás részletes szabályait* egy külön törvény, a büntetőügyekben alkalmazható közvetítői tevékenységről szóló *2006. évi CXXXIII. tv.* tartalmazza. A közvetítő nem lehet bárki, csak a pártfogó felügyelői szolgálat közvetítői tevékenységet végző *pártfogó felügyelője*, vagy a közvetítői tevékenység végzésére szerződésben álló *ügyvéd* lehet (3. § (1) bek.). A *közvetítői eljárás megindításának alapja* az *ügyésznek* az ügy közvetítői eljárásra utalásáról hozott *határozata*, vagy a *bíróságnak* a *büntetőeljárást* - a közvetítői eljárás lefolytatása érdekében hozott - *felfüggesztő végzése* (6.§). A közvetítői eljárás csak a sértett és a terhelt önkéntes hozzájárulásával folytatható le. Az eljárásban a sértett és a terhelt egyenrangú felek, az eljárás során bármikor visszavonhatják a részvételre vonatkozó hozzájárulásukat, és minden egyezsége önként kell jutniuk (7.§ (1) bek.).

A közvetítő az ügy beérkezésétől számított *tizenöt napon belül* kitzúzi az első közvetítői megbeszélés időpontját. A közvetítői eljárást úgy kell megszervezni, hogy azt az első közvetítői megbeszéléstől számított három hónapon belül be lehessen fejezni, és a jelentés, továbbá a megállapodásról szóló okirat a büntetőeljárás felfüggesztése határidejének letelte előtt megérkezzen az ügyészhez, illetve a bírósághoz. (7.§)

A *közvetítői megbeszélés* első lépéseként a közvetítő megállapítja a sértett és a terhelt személyazonosságát, majd megkérdezi a feleket, hogy a közvetítői eljárás lényegére, jogkövetkezményeire, a jogaikra és kötelezettségeikre történt írásbeli tájékoztatást megértették-e. Amennyiben szükséges megmagyarázza azt. Majd ezt követően a közvetítő a *sértettet és a terheltet a szükséges részletességgel meghallgatja*. A közvetítő a sértettet és a terheltet egymás jelenlétében is, és

²⁷ Btk. 29. §.

²⁸ Be. 221/A. § (7) bek. Abban az esetben, ha „a gyanúsított a közvetítői eljárás eredményeként létrejött megállapodás teljesítését megkezdte, de a büntethetősége nem szűnt meg, az ügyész a három évet meg nem haladó szabadságvesztéssel büntetendő bűncselekmény miatt a vádemelést egy évtől két évig terjedő időre elhalaszthatja.”

²⁹ Be. 221/A. § (2) bek.

³⁰ Be. 221/A. § (5) bek.

egymás távollétében is meghallgathatja. A sértett és a terhelt az üggyel kapcsolatos álláspontját szóban fejt ki (11.§).

A közvetítői eljárásban a *megállapodás* akkor jön létre, ha a sértett és a terhelt között a bűncselekménnyel okozott kár megtérítésében vagy a bűncselekmény káros következményeinek egyéb módon való jóvátételében azonos álláspont alakul ki. A megállapodásban vállalt kötelezettségeknek meg kell felelniük a jogszabályoknak, ésszerűnek kell lenniük, és nem ütközhetnek a jó erkölcsbe. A megállapodást írásba kell foglalni, amelyet a sértett és a terhelt is aláír, amely közokiratnak minősül (13.§).

2.4. A szabálysértési mediáció indoka és szabályozása. 2014. január 1-től a szabálysértési eljárásban is hangsúlyosabban érvényesül hazánkban a helyreállító szemlélet. A 2012. évi Szabálysértési törvény eredeti szabályozása szerint a kár megtérítését csupán nyomatékos enyhítő körülményként kellett az eljáró hatóságnak figyelembe venni.³¹Egyrészt a büntető ügyekben alkalmazható közvetítői eljárás pozitív jogalkalmazási tapasztalatai indokolták a jogintézmény bevezetését.³²Másrészt a jogalkotó felismerte azt, hogy amennyiben a társadalomra nagyobb veszélyt jelentő bűncselekményeknél az állam lemond a büntető hatalmának érvényesítéséről, a társadalomra csekélyebb fokban veszélyes cselekmények – a szabálysértések – esetében is indokolt megteremteni a tevékeny megbánás jogszabályi feltételeit.³³

Az eredményes közvetítői eljárás *szabálysértési felelősséget megszüntető okként* kerül értékelésre („*Ugyanazon szabálysértés miatt nem büntethető, akinek szabálysértési ügyét a szabálysértési hatóság vagy a bíróság közvetítői eljárásra utalta és a közvetítői eljárás eredményes volt*”³⁴).

A jogalkotó a szabálysértések esetén – eltérően a büntetőügyi mediáció szabályozásától – azt a megoldást alkalmazta, hogy a komplex jellegű szabálysértési kódexbe iktatta a *közvetítői eljárásra vonatkozó szabályokat*, és nem külön törvényben rendezte azt.³⁵

Fontos annak a kérdésnek a vizsgálata, hogy *mely szabálysértések esetén vált alkalmazhatóvá* szabálysértési ügyekben a *közvetítői eljárás*. *Felnőtteknél az elzárással büntethető, míg fiatalkorú eljárás alá vont személyeknél pedig bármely szabálysértés* esetében lehetővé vált az ügy közvetítői eljárásra utalása a 2013. évi módosítással. 2017. január 1-től azonban az alkalmazási kör kibővült a *közlekedési szabálysértésekkel*, amely korábban csak a fiatalkorú eljárás alá vont személy tekintetében tartozott a rendelkezések hatálya alá.³⁶ Ez a módosítás – tekintettel

³¹ Lásd Jacsó Judit – Sántha Ferenc: *Közigazgatási büntetőjog*, Miskolci Egyetemi Kiadó, Miskolc, 2012, 55. o.

³² A közvetítői eljárások 85 %-ot meghaladó arányban megállapodással zárulnak. A létrejött megállapodás teljesítésének aránya is meghaladja a 80 %-ot. (A 2013. évi CLXXXVI. törvény általános indokolása).

³³ A 2013. évi CLXXXVI. törvény általános indokolása.

³⁴ Szabs. tv. 2. § (9) bek. Meg kell azonban jegyeznünk, hogy a jogalkotó magát a *tevékeny megbánás* kifejezést – a Btk. megoldásával ellentétben – törvénybe nem tartotta szükségesnek bevezetni. A vonatkozó rendelkezést szabálysértési felelősség szabályai közé iktatta.

³⁵ A közvetítői eljárás részletes szabályairól lásd: Szabs. tv. 82/A.§ – 83/J. §

³⁶ 2016. évi CXVI. törvény az egyes belügyi tárgyú törvények módosításáról, 68. §.

arra, hogy a közlekedési bűncselekmények esetében a Btk. korábban is lehetővé tette a tevékeny megbánás alkalmazását – indokoltnak tekinthető.

Fontos hangsúlyozni, hogy a szabálysértési mediáció a szabálysértési eljáráshoz kapcsolódik, de nem része annak. A kapcsolódást az eljárás felfüggesztése és az ügy közvetítői eljárásra utalása biztosítja, amelyre a szabálysértési hatóság és a járásbíróóság jogosult.³⁷ A szabálysértési eljárás harminc nap időtartamra függeszthető fel. Nincs lehetőség közvetítői eljárásra olyan eljárás alá vont személy ügyében, aki ellen a szabálysértés elkövetését megelőző egy éven belül szabálysértési eljárás indult és annak során közvetítői eljárásban vett részt. A Btk. ezzel ellentétben kétéves határidőt tartalmaz ezen kizáró ok szabályozásánál.³⁸ Amennyiben a közvetítő a közvetítői eljárás *eredményes lefolytatásáról* tájékoztatta a bíróságot (szabálysértési hatóságot), akkor a szabálysértési eljárást *határozattal meg kell szüntetni*.³⁹

A szabálysértési mediáció és a büntetőügyi mediáció szabályozásában *számos közös vonás* is fellelhető. A szabálysértési mediáció is az érintett felek (sértett és eljárás alá vont személy) *önkéntes hozzájárulásán* alapul. A hozzájárulás a közvetítői eljárás bármely szakaszában visszavonható. A szabálysértési *közvetítői eljárás célja* is az, hogy egy *független személy (közvetítő)* bevonásával *írásbeli megállapodás* jöjjön létre. E megállapodásnak kell tartalmazni a sértett és az eljárás alá vont személy közötti konfliktus rendezésének megoldását, valamint a szabálysértés következményeinek jóvátételét. Amennyiben az eljárás alá vont személy a jóvátételi kötelezettségét teljesíti, *mentesül a törvényben meghatározott felelősségre vonás alól*.⁴⁰ A büntetőügyi mediációhoz hasonlóan a szabálysértések esetében is az ügy közvetítői eljárásra utalásának *csak egy alkalommal van helye* és annak sem akadály, ha az eljárás alá vont személy a szabálysértéssel okozott kárt részben vagy egészben a közvetítői eljárásra utalás előtt önként megtérítette.⁴¹ A közvetítői eljárás – a büntetőügyi mediációhoz hasonlóan – a *pártfogó felügyelői szolgálat* hatáskörébe tartozik, azt a szolgálat pártfogó felügyelője (a közvetítő) folytatja le.

Összességében megállapítható, hogy a szabálysértési mediáció egyszerűbb alkalmazási feltételek mellett került szabályozásra hazánkban, amely azonban a szabálysértési eljárás jellegével összhangban van és az ügyek hatékonyabb és gyors elintézését szolgálja.⁴² Az alábbiakban a büntetőügyi és a szabálysértési mediáció eddigi jogalkalmazási tapasztalatait foglaljuk össze

³⁷ A 2013. évi CLXXXVI. törvény általános indokolása.

³⁸ Btk. 29. § (3) bek. e) pontja.

³⁹ Szabs. tv. 83.§ (1) bek. j) pontja.

⁴⁰ A 2013. évi CLXXXVI. törvény általános indokolása.

⁴¹ Szabs. tv. 82/A. (2) bek.

⁴² A 2013. évi CLXXXVI. törvény általános indokolása.

3. A büntetőügyekben alkalmazott közvetítői eljárások tapasztalatai (2007-2017)

A gyakorlati tapasztalatok⁴³ és az országos statisztikák alapján megállapítható, hogy a büntetőeljárások során alkalmazott közvetítői eljárás, a helyreállító igazságszolgáltatás legfontosabb magyarországi eszközeként, már 10 éve dinamikusan működő jogintézmény.

A hagyományos igazságszolgáltatás területei, mint a nyomozati szak és a bírósági tárgyalás a laikusok számára sok esetben érthetetlen és bonyolult folyamatnak tűnik. Az eljárások során a sértett fél tanú szerepbe kényszerül és a kvázi megoldás, amelyet az ítélethozatal teremt meg, sok esetben távol esik a sértett igényeitől, továbbá a felek között kialakult konfliktus is rendezetlenül marad, amely újabb bűncselekmények indikátora lehet.

A mediációban a sértett és az elkövető fél egy olyan folyamatban vehetnek részt, amely során a történet tisztázásán keresztül, egymás meg- és elismerésén túl, együttműködve rendezhetik konfliktusukat és hozhatják létre konszenzusos megoldásukat. Megállapodásukat egy olyan jóvátételi forma köré építhetik fel, amely egyaránt figyelembe veszi a sértett szükségleteit és az elkövető lehetőségeit. A folyamat során a terhelt – a sértett elmondásán keresztül – szembesül tetteinek következményeivel, amelyet őszinte bocsánatkérésével és megbánásának kifejezésével oldhat fel. Az eljárás lehetőséget teremt a személyes megbeszélésre, az okok feltárására és a feszültségek feloldására, így hosszú távon garantálhatja a bűnismétlés elkerülését és a közösségi kapcsolatok magtartását, illetve fejlődését.

A közvetítői eljárás nem csak a sértetti érdekeket szolgálja hatékonyan, hanem az igazságszolgáltatás szerveit is tehermentesíti, valamint a társadalom szintjén is hasznosul azzal, hogy olcsóbb, gyorsabb, a felek érdekeit szem előtt tartó, az elkövető magatartását hosszútávon befolyásoló eljárást kínál a hagyományos büntetőeljárás alternatívájaként, annak kiegészítéseként.⁴⁴

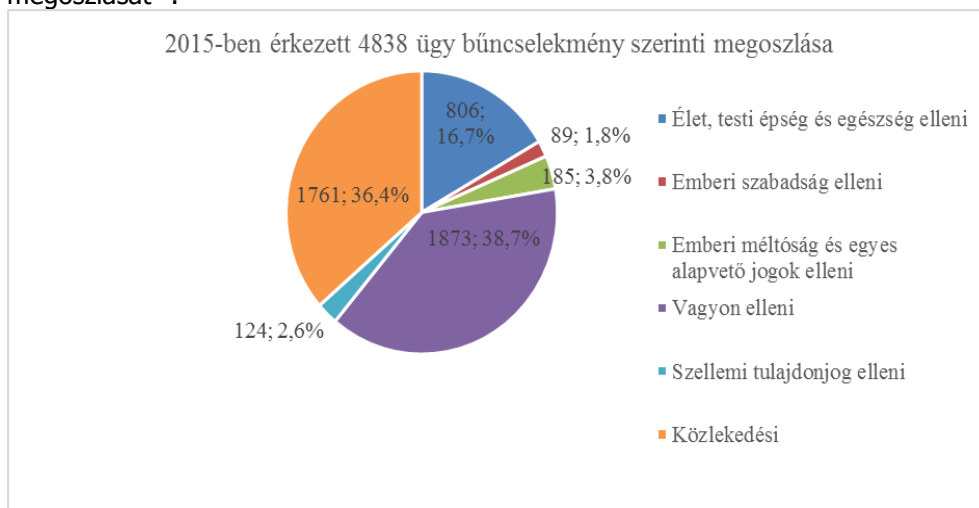
A büntetőügyekben elrendelt közvetítői eljárások száma a jogintézmény 2007. évi bevezetésétől kezdődően (ebben az évben 2.451 volt az éves ügyforgalom) 2015-ig folyamatosan emelkedett. 2015-ben 4.838, 2016-ban 4.625 volt a közvetítői eljárásra utalt büntetőügyek száma.⁴⁵ Ennek tükrében elmondható, hogy a közvetítői eljárás jogintézményének beiktatása óta az új büntetőpolitikai eszköz egyre szélesebb körben kerül alkalmazásra, a mediátorok közvetítésével egyre több sértett érdekének megfelelő és a terhelt által teljesíthető jóvátételt tartalmazó megállapodás jön létre.

⁴³ E fejezet szerzője, Bakné Murányi Judit, pártfogóként és mediátorként részt vett a büntetőügyi és a szabálysértési mediáció bevezetésével és gyakorlati alkalmazásával kapcsolatos tervező munkában és annak alkalmazásában jelenleg is aktívan közreműködik.

⁴⁴ Igazságügyi Módszertani Irányításért Felelős Helyettes Államtitkárság 2016. évi országos mediációs beszámolója.

⁴⁵ Igazságügyi Módszertani Irányításért Felelős Helyettes Államtitkárság 2016.évi mediációs statisztika.

Az alábbi ábra szemlélteti a mediációs eljárások bűncselekmények szerinti megoszlását⁴⁶:



Látható, hogy a vagyon elleni bűncselekmények száma kiemelkedő és egyre magasabb a közlekedési balesetekben elrendelt ügyek száma is.

Ahogy arra fentebb utaltunk a *szabálysértési ügyekben* a szabálysértési hatóság vagy a bíróság rendelheti el a közvetítői eljárást. Szabálysértési mediációra 90%-ban tulajdon elleni szabálysértések esetén kerül sor.

A jogintézmény bevezetése óta a közvetítői eljárások *eredményessége* büntetőügyekben évről évre hasonló arányt mutat⁴⁷:

Közvetítői eljárások büntető ügyekben	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Az adott évben befejezett ügyek száma	3065	3275	3950	4660	4844	4738	4838	4625
Megállapodást kötöttek	79%	80,4 %	82%	78%	83,5 %	84,4 %	81%	79%
Teljesített megállapodások	92%	92,9 %	89%	92%	83,8 %	86,7 %	91%	90%

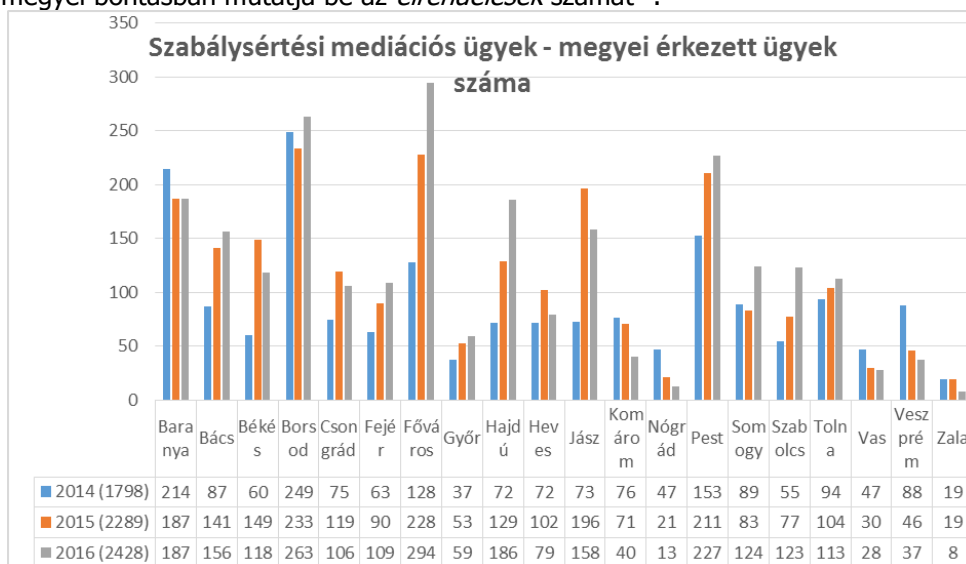
⁴⁶ Igazságügyi Módszertani Irányításért Felelős Helyettes Államtitkárság 2016.évi mediációs statisztika.

⁴⁷ Igazságügyi Módszertani Irányításért Felelős Helyettes Államtitkárság 2016.évi statisztika

A fenti táblázat alapján megállapítható, hogy az adott évben a befejezett ügyek számához viszonyítva a mediációs eljárások 80-85 %-ában született megállapodás, valamint a létrejött megállapodásokat a felek 80-90 %-ban teljesítették.

4. A szabálysértési ügyekben alkalmazott közvetítői eljárások tapasztalatai

A szabálysértési mediáció bevezetését a büntetőügyi mediáció sikeressége és a szabálysértési eljárások gyorsabbá tétele indokolta. Az alábbi táblázat éves és megyei bontásban mutatja be az *elrendelések* számát⁴⁸:



Látható, hogy néhány megyében nagyon magas volt az elrendelések száma, így például B.-A.-Z. megyében, ellenben voltak olyan megyék is, ahol csak néhány esetben alkalmazták a jogintézményt, valószínűsíthetően a megyékben lefolytatott szabálysértési eljárásoknak megfelelően.

A büntetőügyi mediációs ügyek kapcsán a büntető törvénykönyv legutóbbi változtatásáig személy elleni, vagyon elleni és közlekedési ügyek megoszlásáról beszélhetünk. 2014 végéig országos szinten az alábbi három bűncselekménytípus tekintetében gyűjtöttünk adatokat⁴⁹:

⁴⁸ Igazságügyi Módszertani Irányításért Felelős Helyettes Államtitkárság 2016. évi statisztika

⁴⁹ Igazságügyi Módszertani Irányításért Felelős Helyettes Államtitkárság 2016. évi statisztika

Bűncselekmény típusok	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Vagyon elleni	49,5%	49%	48%	42%	43%	44%	48%
Közlekedési	33%	32%	33%	39%	36%	40%	29%
Személy elleni	17,5%	19%	19%	19%	21%	16%	23%

A táblázat alapján is jól látható, hogy a közvetítői eljárásoknak bűncselekmény típus szerinti megoszlása évről évre közel azonos százalékos arányt mutat az érkezett ügyeket tekintve, azaz a vagyon elleni bűncselekmények kapcsán történt a legtöbb elrendelés. A büntetőügyi közvetítéshez viszonyítva a szabálysértési mediációban rendkívül alacsony a felek részvételi hajlandósága. Ez több okra vezethető vissza. Így például a felek számára költségesebb a közvetítői eljárásban való megjelenés (elsődlegesen az utazási költség miatt), mint amilyen eredménnyel az eljárás – a saját értékelésük szerint – járna, de közre játszik sok esetben az idős kor, a távoli munkavégzés illetve a már megtérült kár is. Amennyiben azonban a felek megjelennek a közvetítői megbeszélésen túlnyomó részt megállapodást is kötnek és ezek a megállapodások teljesülnek is.

5. Befejező gondolatok

Befejezésként szolgáljon az alábbi „hitvallás” Bakné Murányi Judit vezető közvetítőtől, e tanulmány társszerzőjétől: A mediáció kapcsán számos kutatás és vizsgálat készült a mediációban részt vevő áldozatokkal és elkövetőkkel. Kevesebb figyelem fordult azonban a mediátorok irányába. A büntetőügyi mediátorok számára azonban a mediáció nem ugyanazt jelenti, mint bármely más területen dolgozó mediátor számára, hiszen az ő életük minden részét átszövi a mediáció; mediálnak a családjukban, a boltban és a buszon is. Nagyon nagy sikerélmény és ösztönző erő számukra, ha a felek a mediáció után köszönetet mondanak; de ez számukra nem elég. A mediátor újra és újra végiggondolja, mindent megtett-e a felek érdekében, sikerült-e felismernie minden konfliktust, szükségletet és ezeket úgy formálni, hogy valamennyi érintett fél úgy gondolja másnap is, hogy jó döntést hozott. Emberekkel és főleg a köztük lévő konfliktussal dolgozni nagyon szép és egyben kihívással teli munka, amihez mindig szükség van újabb és újabb ötletekre, módszerekre, tapasztalatokra.

Alternatív vitarendezés a munkajog gyakorlatában

Rácz Zoltán^{*} – Mélypataki Gábor^{}**

1. A munkaügyi vitarendezés alternatív gyakorlata a rendszerváltozást követően

Az alternatív vitarendezés legősibb formái a történelem folyamán alakultak ki, amelyeket a modern kori formája ennek a vitarendezésnek sok esetben elfogadott és beépített a rendszerébe. A történelmi gyökerek mellett a modern kori társadalmakban rengeteg olyan tényező merült fel, amelyek egy, a hagyományos igazságszolgáltatáshoz képest rugalmasabb vitarendezési formát igényeltek. A leggyakoribb kritika a hagyományos igazságszolgáltatással szemben, hogy az költséges, időtartama a felek számára kedvezőtlenül hosszú, maguk az eljárások a nem jogász személyek számára nehezen követhető, bonyolult, illetve semmilyen tere nincs a kreativitásnak. Áttekintve a különböző országokban szabályozott egyes alternatív vitarendezési formákat, azt látjuk, hogy ezek az eljárások lényegesen kisebb költségeket jelentenek, mint a hagyományos bírósági eljárásban. Az alternatív vitarendezést ismerő államok mentesítik az ilyen eljárásokat biztosító szervezeteket a költségvetés felé történő illeték megfizetése alól. Az igazságügyi statisztikákat tanulmányozva érzékelhetjük, hogy a hagyományos bírósági eljárások szinte kivétel nélkül meglehetősen hosszúak (megjegyezve, hogy természetesen az egyes országok között adódnak eltérések is ebben a vonatkozásban). Azokban az országokban, ahol az alternatív vitarendezés a jog által szabályozott keretekben zajlik, az egyik lényeges előírás az eljárás hosszának minél rövidebb időtartamban történő meghatározása. Kijelenthetjük, hogy miközben a hagyományos bírósági eljárást általában években lehet mérni, az alternatív vitarendezés időtartama legfeljebb hónapokban korlátozott. A különböző eljárási jogszabályok rendre kísérletet tesznek arra, hogy valamilyen, az ügyeket gyorsító újdonsággal csökkentsék az eljárási időtartamot, de ezek a kísérletek csak átmeneti megoldást jelentenek azok elhúzóására.

Az alternatív vitamegoldási rendszer legáltalánosabban elfogadott meghatározása Magyarországon, miszerint ez olyan eljárások összessége, amelyek alternatívát jelentenek a bíróság előtti peres eljárás és a választott bíraskodás

^{*} Egyetemi docens, Miskolci Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar, Agrár- és Munkajogi Tanszék.

^{**} Egyetemi tanársegéd, Miskolci Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar, Agrár- és Munkajogi Tanszék.

sokszor lassúnak, rugalmatlannak és költségesnek tartott döntéshozó természetű procedúráival szemben. Ez általában egy pártatlan harmadik személy részvételét jelenti az ügyben, aki segítséget nyújt abban, hogy a vitában állók könnyebben találjanak megoldást.¹

Magyarországon a rendszerváltást megelőzően is működtek olyan szervezetek, amelyek foglalkoztak az alternatív vitarendezés formáival (pl. Partners Hungary), de a jogi szabályozás szintjén nem talákoztunk ezen vitarendezési formával. Az első jogszabály, amely rendelkezett az alternatív vitarendezés bizonyos módszereiről, az 1992. évi XXII. törvény (a régi Mt.) volt, szabályozva az egyeztetés, a közvetítés és a döntőbíráskodás formáját.² Ezzel megteremtették a munkajogi alternatív vitarendezés jogszabályi alapjait, de nem volt olyan szervezet, amelynek keretei között lehetett volna élni az Mt.-ben írt lehetőségekkel.

Ezért 1993 tavaszán az akkori kormány a magyar munkaügyi kapcsolatok fejlesztésének szándékával projektet indított a szociális partnerek közötti munkaügyi konfliktusok rendezése céljából, amelynek előkészítése során kialakult az elképzelés egy célirányos szervezet létrehozására – ez lett később a Munkaügyi Közvetítői és Döntőbírói Szolgálat. A munkaügyi viták megoldásával foglalkozó szervezetre vonatkozó koncepció kialakítására pályázatot írtak ki, amelyre három pályamunka érkezett. (Ezek ismertetésével azért foglalkozunk bővebben, mert ezek képezték az elméleti alapját a vitarendező szervezet működésének.) Az egyik pályamű a lehetséges szervezetet az érdekvitákban történő eljárásra látta alkalmazhatónak, amelyben közvetítés (békéltetés) és döntőbíráskodás keretei között történt volna a konfliktus – megoldás. Az elképzelés főállású közvetítőkből és döntőbírókból gondolkodott, akik napi szinten foglalkoztak volna konfliktus megoldással, mellettük ad hoc jelleggel lehetett volna választani a szervezet listájáról mediátorokat és arbitrátorokat. A másik pályamunka egy komplex szervezetrendszer képzelt el, amelyben állami intézmények és magánszervezetek is részt vettek volna, kizárólag érdekvitákban. Ebben az elképzelésben békéltetés, közvetítés és döntőbíráskodás keretei között történhetett volna a munkaügyi konfliktusok megoldása. A harmadik pályamű a létrehozandó intézménynek nemcsak az érdekvitáknak, hanem a kollektív jogvitáknak is szerepet szánt volna. A szerző a békéltetést látta a legideálisabb alternatív vitarendezési formának, de a brit ACAS-hoz hasonlóan a tanácsadást is kiemelt tevékenységként kezelte.

Végezetül az a megoldás született, hogy a három pályamunkát összehangolva egy negyedik szakmai javaslatot terjesztettek az Érdekegyeztető Tanács elé. A szervezet céljaként a szociális partnerek részére történő rendelkezésre állást és a felek közötti viták megoldását fogalmazta meg a javaslat. Az alternatív vitarendezési módszerek közül a közvetítés és a döntőbíráskodás tartoztak a javaslat szerint a legideálisabb módszerek közé, a békéltetés csak kivételesen lett volna alkalmazható. A javaslat elsősorban a kollektív érdekvitákban látta a leendő szervezet hatáskörét megfogalmazhatónak, bizonyos kötöttségekkel a kollektív jogvitákban történő eljárást is.

¹ Rúzs Molnár Krisztina: *Mediáció a munkajogban*, Szeged, Pólay Elemér Alapítvány, 2007. 17. old.

² Gyulavári Tamás: *A kollektív munkaügyi vitarendezés korábbi és hatályos szabályozása*, é.n., kézirat, 2. oldal

Ezen javaslatot követően 1994 és 1996 között csaknem két esztendeig tartott az új vitarendezési szervezet megalakításáról történő három oldalú érdekegyeztetés. A hosszas előkészítést követően az Érdekegyeztető Tanács 1996. július 1-jével létrehozta a Munkaügyi Közvetítői és Döntőbírói Szolgálatot³, az alapító elfogadta annak szervezeti és működési szabályzatát, majd kiválasztotta az első közvetítőket/döntőbírókat. Két évvel később, 1998-ban a szolgálatra vonatkozó szabályozás kiegészült az etikai kódex elfogadásával. A közvetítői lista az eltelt évek alatt több alkalommal újult meg, ma már csak néhány olyan tagja van a szervezetnek, akik a kezdetektől fogva részt vettek annak munkájában. A szervezet tagjai többirányú képzésben vettek részt a szolgálat működése során, a világban hasonló profillal működő társintézmények (pl. az FMCS az USA-ban, illetve az ACAS Nagy-Britanniában) szakemberei képezték ki őket az alternatív vitarendezés fortélyaira. Jelen tanulmány keretei között azért foglalkozunk részletesebben az MKDSZ megalakulásának és működésének kérdéseivel, mert a tanulmány második felében ismertetésre kerülő, jelenlegi szolgálat számára tanulságul szolgálhatott a korábbi vitarendező szervezet.

A munkajogi alternatív vitarendezés területén változást a 2012. évi. I. törvény (Mt.) hozott, elhagyta a korábbi közvetítés lehetőségét, és csupán két eljárási formát szabályoz: az egyeztetést és a döntőbíráskodást.⁴

2. A Munkaügyi Tanácsadó és Vitarendező Szolgálat (a továbbiakban: MTVSZ) felépítése és működése

2.1. Az MTVSZ kialakulása. Az MKDSZ ugyan nem töltötte be teljes mértékben a kívánt szerepet a fent ismertetett okok miatt, de ez nem jelentette azt, hogy ne lenne szükség a munkajog területén egy alternatív vitarendezési fórumra. Eppen ezért a terület szereplői hamar felismerték, hogy némileg új alapokon, de szükség van egy a munkaügyi vitákra szakosodott fórumra. Ennek kialakításához nyújtott segítséget az Európai Unió strukturális alapja és egy ehhez kapcsolódó pályázat. A GINOP – 5.3.3-15 pályázatra a Nemzeti Gazdasági és Társadalmi Tanácsban tagsággal rendelkező munkáltatói és munkavállalói érdekképviseltek pályázhattak.⁵ Közülük a sikeresen pályázó hat érdekképviselőt a Munkástanácsok Országos Szövetsége, az Értelmiségi Szakszervezeti Tömörülés, az Általános Fogyasztási Szövetkezetek és Kereskedelmi Társaságok Országos Szövetsége/ÁFEOSZ-COOP Szövetség/, az Ipartestületek Országos Szövetsége, a Kereskedők és Vendéglátók Országos Érdekképviselői Szövetsége, és a Magyar Iparszövetség konzorciuma, továbbá nem konzorciumi tagként Nemzetgazdasági Minisztérium (NGM) Munkaerőpiacért és Képzésért Felelős Államtitkársága vett

³ Gyulavári: id. mű 7. oldal

⁴ A jelenlegi szabályozás kritikájára nézve: Rác Zoltán: Az alternatív vitarendezés szabályai Magyarországon, különös tekintettel a munkajogi vitákra, In Barzó Tímea – Juhász Ágnes – Leszkoven László – Pusztahelyi Réka (szerk.): Ünnepi tanulmányok Bíró György professzor 60. születésnapjára, Miskolc: Novotni Alapítvány a Magánjog Fejlesztéséért, 2015, 462-463. pp.

⁵ Bővebben lásd: Gyulavári Tamás: A Munkaügyi Tanácsadó és Vitarendező Szolgálat működése, HVG ORAC, Budapest, 2017, 10. p.

részt a program megvalósításában. A pályázat sikeres volt és ennek köszönhetően 2016. november 1.-én felállt a Szolgálat. A pályázat működését és költségeit a pályázat a 6 tervezési régióban fedezi. A közép-magyarországi régió nem jogosult uniós forrásokra, úgyhogy ott a szervezési és finanszírozási feladatokat az NGM látja el. A szolgálat eredetileg 3 évre jött létre, de már megjelent a pályázati kiírás a következő ciklusra is.

A Szolgálat az eddig ismert megoldásokhoz képest⁶ egy új szervezési formát valósított meg. Az MKDSZ centralizáltan Budapest központtal működött országos lefedettséggel. Az MTVSZ ehhez képest, már csak az EU -s finanszírozásból adódóan is regionális Szolgálatokból épül fel. A régióbeosztás igazodik a stratégiai tervezési régiókhoz. A regionális szolgálatokba a tagokat pályázat útján vették fel. Egy adott regionális szolgálatnál a tagok mellett a régiós koordinátor az aki a regionális Szolgálat munkáját szervezi. A pályázat lezárását követően régióként kiválasztásra kerültek a Szolgálat tagjai, akik mind munkajogi elméleti- és gyakorlati szakemberek. Az ő munkájukat segítik a szakértők. A szakértők igénybe vételére bonyolult megítélésű ügyekben, illetve olyan esetekben van lehetőség, amikor olyan speciális előkérdés szükséges, amelyre a Szolgálat tagja nem rendelkezik saját maga kompetenciával.

2.1. Hogyan és milyen ügyekben lehet a Szolgálathoz fordulni?

A Szolgálathoz online kérelem benyújtásával lehet fordulni a www.jogpontok.hu webcímen az Alternatív vitarendezés menüpontban. A kérelmezőnek az online kérelem kitöltésekor 10 egyszerű kérdés megválaszolásával és a tényállás rövid összefoglalásával tudja elindítani az eljárást. A kérelme benyújtásakor a kérelmezőnek már lehetősége nyílik annak a kiválasztására, hogy melyik eljárástípust szeretné igénybe venni.

A Szolgálathoz a széles értelemben vett kollektív munkajog szereplői fordulhatnak. A Szolgálathoz forduló személyek köre így egy szélesen meghatározott köre lett a munkajogi szereplőknek.⁷ Lehetősége van a munkáltatónak, munkáltatói érdekképviselői szervezeteknek, a szakszervezetnek, szakszervezeti szövetségeknek, üzemi tanácsoknak, közalkalmazotti tanácsoknak az eljárás megindításához.

Hasonlóan az MKDSZ-hez, a fent említett személyek kollektív munkaügyi vitás helyzetekben fordulhatnak a Szolgálathoz. Ez azt jelenti, hogy az MTVSZ a felek

⁶ Fogyasztóvédelmi békéltetés megyei szinten, pénzügyi békéltetés országos szinten valósul meg

⁷ A kollektív munkajog szereplőiről és kapcsolatrendszeiről részletesebben lásd: Prugberger Tamás - Nádas György: Európai és magyar összehasonlító kollektív munkajog, Budapest: Wolters Kluwer, 2015. 255 p; Rácz Zoltán: A munkaügyi kapcsolatok egyes kérdései a magyar közszolgálatban, in: ADVOCAT 2015/1-2, 9-12. pp.; Kenderes György: A szakszervezeti jogok elemző bemutatása magyar és nemzetközi vonatkozásban, in: Miskolci Jogi Szemle 2017/2 különszám, 256-266. pp.; Jakab Nóra - Prugberger Tamás: A kollektív munkajog európai uniós szokásjogi és tételes jogi normái, In: Prugberger Tamás - Jakab Nóra - Zaccaria Márton Leó: Az európai munkajog vázlata/Abriss des Europäischen Arbeitsrechts: A munkajog uniós intézményeinek strukturális csomópontjai/Die Strukturknotenpunkte der arbeitsrechtlichen Institutionen der Europäischen Union, Debrecen: Lícium-Art Könyvkiadó, 2016, 121-137. pp.

közötti kollektív érdekvitákban járhat el.⁸ A jogvitákban továbbra is a Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságoknak van hatásköre és illetékessége. Ami fontos, hogy a Szolgálat nem csak az említett viták feloldásában, de megelőzésében is részt kíván és tud is venni. Olyan élethelyzeteket szükséges elképzelni, mint:

- mikor nem zökkenőmentes a partnerek közötti kommunikáció
- ha az egyik fél nem bíz az önálló kapcsolatfelvétel sikerében
- ha a munkáltató nem tudja, hogyan kell a szociális partnerekkel együttműködni
- ha a megegyezési szándék a felek között meg van, de a miként, ami kérdéses és szükséges a tárgyalások lefolytatásához segítség
- ha a felek már meglévő kollektív szerződést kívánnak módosítani, vagy egy teljesen újat kötni.⁹

2.3. A Szolgálat által lefolytatható eljárástípusok. A Szolgálat által nyújtott szolgáltatások lefedik az alternatív vitarendezési paletta egészét. Mondhatjuk azt, hogy az egyes eljárások épülhetnek egymásra is, de lehetnek egymástól teljesen függetlenek. Az egymásra épülés megvalósulhat úgy is, hogy a kérelmező fél először Tanácsadást vesz igénybe, majd ezt követően ugyanazon tényállás keretében elindít egy teljesen más eljárást is. Hogyan lehet ez? Ha egy példán keresztül nézzük a kérdést. Vegyünk egy munkáltatót, aki módosítani szeretné a kollektív szerződést, de nem tudja milyen módon kommunikálja ezt a szakszervezet felé. A Tanácsadás keretében a feltett kérdéseire megkapott válasz birtokában dönthet úgy, hogy mondjuk egy egyeztetési eljárás keretében kérné tovább a Szolgálat segítségét a másik féllel való tárgyaláshoz. Itt két dolgot kell kiemelni. Az egyik, hogy a két különböző eljárást/szolgáltatást a Szolgálat két különböző tagja fogja lefolytatni. Ennek oka, hogy a Szolgálat tagjának az eljárás során pártatlannak kell lennie és köti a titoktartási kötelezettség is. Ennek megfelelően, aki a tanácsadást tartotta a többi erre épülő eljárásban nem vehet részt, hiszen ő már bevonódott, és olyan információk birtokában lehet, amelyre nézve titoktartási kötelezettsége van.

A másik fontos kiemelendő dolog, hogy a tanácsadás kivételével a felek együttes jelenléte szükséges az eljárásokban. Ahogy a fentiekben is láttuk a tanácsadás némileg kiegészítő jellegű a többi alternatív vitarendezési eljáráshoz képest, de nagyon sokszor nélkülözhetetlen.

Az alábbiakban a Szolgálatnál igénybe vehető eljárások kerülnek bemutatásra a Szolgálat Magatartási Kódexe és a vonatkozó jogszabályok alapján.

2.4. Tanácsadás. A tanácsadás keretében a Szolgálat eljáró tagja a munkaügyi kapcsolatok körébe tartozó kérdésben, kollektív munkaügyi érdekvita megelőzése,

⁸ A munkaügyi viták csoportosításáról bővebben: Rác Zoltán: Az alternatív vitarendezés szabályai Magyarországon, különös tekintettel a munkajogi vitákra, In: Barzó Tímea - Juhász Ágnes - Leszkoven László - Pusztahelyi Réka (szerk.): Ünnepi tanulmányok Bíró György professzor 60. születésnapjára, Miskolc: Novotni Alapítvány a Magánjog Fejlesztéséért, 2015, 450-464 pp..

⁹ Prugberger Tamás, Tóth Hilda: Lehet-e visszamenőleges hatályú a kollektív szerződés és az üzemi megállapodás?, in: Munkaügyi Szemle, 2001/3 pp. 44-45. pp.

békés rendezése érdekében tanácsadást nyújt a félnek, illetve feleknek, így különösen:

- tanácsot ad a felmerült kollektív munkaügyi érdekvita feloldására igénybe vehető vitarendezési eszközökről, segítséget nyújt a kollektív munkaügyi érdekvita jellegéhez leginkább illeszkedő eljárás kiválasztásához;
- tanácsot ad a felek közötti jövőbeli kollektív munkaügyi érdekviták feloldására irányuló eljárások kollektív szerződésben, üzemi megállapodásban, megegyezésben történő szabályozásához, véleményezi a felek között már hatályos meg- állapodások vonatkozó rendelkezéseit;
- tanácsot ad a felek közötti közvetlen tárgyalásos vitarendezéshez, a kölcsönösen előnyös megegyezés eléréséhez követendő technikákról, stratégiákról,
- segítséget nyújt a felek közötti kollektív munkaügyi érdekvitában a tényállás objektív felállításához, az irányadó, releváns tények tisztázásához;
- segítséget nyújt a munkáltatók részére a tervezett döntés végrehajtása esetén az esetleges munkavállalói érdeksérelmek, illetve a kollektív munkaügyi érdekviták elkerülésének lehetséges módjairól;
- segítséget nyújt a kollektív munkaügyi érdekvitával érintett érdekek meghatározásához, azonosításához.

2.5. Békéltetés. A békéltetés olyan vitarendezési eljárás, amely során a felek vita rendezése érdekében tőlük független, a vitában nem érintett békéltetőt vesznek igénybe, aki megegyezés létrehozását kísérli meg. A békéltetés során a Szolgálat eljáró tagja, mint békéltető megkísérelti közelíteni a felek álláspontját, segíti a probléma értelmezését, megfogalmazza a felek lehetséges érveit, ellenérveit és prioritásait, igyekszik eloszlatni – a rossz tárgyalási, kommunikációs gyakorlat miatt keletkezett – esetleges félreértéseket. A békéltetés célja, hogy a felek közös megegyezéssel zárják le a vitát. Az eljárásban a békéltető a feleket részletesen meghallgatja. Ennek során a felek kifejtethetik érdekeik alapján kialakított álláspontjukat és a rendelkezésükre álló iratokat, bizonyítékokat is bemutatgatják.

A békéltető az eljárást a felek együttes jelenlétében vagy külön-külön tartott megbeszélések formájában egyaránt lefolytathatja. A békéltető az egyik féltől kapott tájékoztatást közölheti a másik féllel annak érdekében, hogy a másik fél ennek figyelembevételével álláspontját kialakíthassa, előadhassa, kivéve, ha a tájékoztatást adó fél nyilatkozata szerint a tájékoztatás nem hozható a másik fél tudomására.

A békéltető az eljárásban saját javaslatot nem fogalmaz meg a vita megoldására. A békéltető a felek együttes jelenlétében megkötött megállapodást írásba foglalja, és a megegyezést tartalmazó okiratot a feleknek átadja. A megegyezést a békéltető és a felek aláírásukkal látják el. Az Mt. szerint a felek kollektív munkaügyi jogvita esetére is igénybe vehetnek békéltetést. A keresetindítási határidőket nem érinti, ha a felek a bírósághoz fordulás előtt békéltetésben vettek részt (Mt. 288. §). E körülményről a feleket a békéltetőnek az eljárás megindításakor külön tájékoztatni kell.

2.6. Közvetítés. A közvetítés olyan vitarendezési eljárás, amely során a felek a kollektív munkaügyi érdekvita rendezése érdekében tőlük független, a vitában nem érintett közvetítőt vesznek igénybe, aki megegyezés létrehozását kíséri meg, és ezt saját javaslat kidolgozásával is segíti. A közvetítői eljárásra hasonlít a békéltetésre azzal, hogy a Szolgálat eljáró tagja, mint közvetítő köteles aktívan részt venni a konfliktus megoldásában. Ennek érdekében konkrét javaslatot dolgoz ki, amelyet megvitatásra felajánl mindkét félnek. Ugyanakkor a közvetítőnek nem feladata a felmerülő javaslatok értékelése, az általa jónak vélt megoldás preferálása. A közvetítő javaslata a felekre kötelező erővel nem bír, e körülményről a feleket az eljárás megindításakor külön tájékoztatni kell.

2.7. Egyeztetés. Egyeztetés során egyeztető bizottság jár el. Az egyeztető bizottság (a továbbiakban: bizottság) elnöke a Szolgálat eljáró tagja. A bizottság tagjai az elnökkel közösen dolgozzák ki azokat a megoldási javaslatokat (alternatívákat), amelyekről dönteni kell.

A bizottság megalakításához a felek páratlan számban a Szolgálat több tagját is felkérhetik; ekkor a felek megállapodása, ennek hiányában a szervezeti koordinátor döntése szerinti tag lesz a bizottság elnöke. A Szolgálat többi tagját az egyes felek azonos számban kérik fel.

Az elnök a két fél által delegált tagokkal folytatott folyamatos párbeszédrel segíti elő a megegyezést, de ő maga nem dönt a vitában. Az elnök a felek közötti egyeztetések mellett saját javaslatot is kidolgozhat a felek számára. Az eljárás végén írásban összefoglalja az eredményeket, majd határozatot hoz.

A felek részéről lehetőség, hogy előzetesen írásban alávethetik magukat a bizottság határozatának. Ilyenkor a bizottság kötelező erejű határozatot hoz. A határozatot a bizottság tagjai és az elnök hozza meg, szavazategyenlőség esetén az elnök szavazata dönt. A felek alávető nyilatkozatot az eljárás alatt is tehetnek.

2.8. Döntőbíráskodás. A döntőbíráskodás a kollektív munkaügyi érdekviták feloldására szolgáló olyan vitarendezési eljárás, amely során a döntőbíró a vitát lezárva, határozattal dönt. A döntő- bíró határozata a felekre kötelező. A Szolgálat eljáró tagja a döntőbíró. A döntőbíró eljárása során törekszik arra, hogy a felek a kollektív munkaügyi érdekvitát megegyezés útján rendezzék. Ha a megegyezésre nincs lehetőség, úgy az iratok áttanulmányozása, a felek, szakértők, tanácsadók, illetve a vita eldöntésében érdekelt személyek esetleges meghallgatása után határozattal eldönti a vitát. A felek erre irányuló felkérése esetén a döntőbíró saját döntést nem dolgozhat ki, hanem a felek által kidolgozott végleges ajánlatok közül kell valamelyiket kiválasztania. Ilyenkor a döntőbíró által választott ajánlat alapján kerül sor a határozathozatalra, az ajánlatban foglalt tartalommal. Kötelező döntőbíró igénybe venni [Mt. 293. § (2) bek.]:

- ha a munkáltató és az üzemi tanács nem tud megállapodni az üzemi tanács választásának, illetve működésének költségeiben [Mt. 236. § (4) bek.], vagy
- ha a jóléti célú pénzeszközök felhasználása tekintetében az üzemi tanács és a munkáltató nem ért egyet (Mt. 263. §).

Kötelező döntőbírói eljárás esetén a vitában érdekelt fél kérelmére a Szolgálat eljárótagja a másik felet írásban felhívja az eljárásban való részvételre.

3. Záró gondolatok

A jelenleg hatályos Mt. miniszteri indokolása szövegezéséből levonható az a következtetés, hogy a jogalkotó a kollektív munkaügyi érdekviták megoldását nem a jogi szabályozástól remélte, hanem a munkaügyi kapcsolatok szereplőinek autonómiájára, valamint a felek, illetve az alternatív vitarendezésben résztvevő semleges szakemberek kreativitására bízta.¹⁰Ebben a szemléletben előtérbe kerül a prevenció, az alternatív vitarendezés szakirodalmában preventív mediációnak nevezett tevékenység, amely a Szolgálat tevékenységében tulajdonképpen a jelen tanulmány II. 3.1. pontjában ismertetett tanácsadási szolgáltatásként jelenik meg. Az alternatív vitarendezés azokban az országokban, ahol elterjedtnek és fejlettnak minősíthetjük ezt a fogalmat, mindenhol hozzájárult a munkaügyi kapcsolatok fejlesztéséhez. Az alternatív vitarendezés során ugyanis kifejlődik, illetve finomul a munkaügyi kapcsolatok alanyainak vitakultúrája, a munkaharc eszközei helyett inkább a munkabéke kialakítására törekszenek. Álláspontunk szerint a Szolgálat céljai között is megjelenik végső célként a munkaügyi kapcsolatok fejlettebb színvonalra emelése.¹¹

¹⁰Kun Attila: Érdekek és motivációk a Munkaügyi Tanácsadó és Vitarendező Szolgálat működtetéséhez, é.n., kézirat, 6. oldal. Ezen tanulmány képezte az új szolgálat létrehozásának háttéranyagát és ezt juttatták el az összes tag számára elméleti alapozásként.

¹¹A Munkaügyi Tanácsadó és Vitarendező Szolgálat Eljárási és Magatartási Kódexe

A bírósági közvetítés eredményei: ami a számok mögött van*

Tolnai Kata**

„Boldog azon haza, hol a bíró ítélete nem csak igazságot szolgáltat, hanem a hivatalába és személyébe helyezett bizodalomnál fogva megnyugvást is szerez a feleknek; ott könnyebben enyésznek a pörlekedés keserűségei, ott hajlandóbbak a felek egymásnak testvéri kezet nyújtani, ott a társaság szelíd, de legerősebb kapcsolati nem enyésznek el egészen a pörlekedés miatt.” (Deák Ferenc)

2012. év második fele óta a magyar bíróságokon alternatív vitarendező eljárást, bírósági közvetítői nemperes eljárást is igénybe vehetnek a felek abban az esetben, ha folyamatban van a bíróságon polgári peres vagy nemperes eljárásuk (alapügy). A bírósági közvetítői eljárást olyan esetben lehet lefolytatni, ha az alapügy nem tartozik a kizárt ügyek csoportjába (a 2002. évi LV. törvény a közvetítői tevékenységről 1 § (3)).

2012 őszétől 12 nyugalmazott bíró titkárként kezdett el közvetíteni hat törvényszéken. 2013 nyaratól azonban többségük befejezte e tevékenységet átadva e tevékenység végzését kiképzett bírósági titkároknak, akik számára az Országos Bírósági Hivatal (OBH) akkreditált, hatvan órás közvetítőképzést szervezett. Az azóta eltelt időben ismertté vált a bírósági rendszer tagjai körében az eljárás, ami biztosítja az igénybe vételét ma már az ország mind a 20 törvényszékén. A bírósági közvetítői nemperes eljárás lehetőséget teremt a felek számára, hogy egy képzett bírósági közvetítő közreműködésével, saját maguk legyenek képesek megtalálni a köztük húzódó érdek és jogvita feloldásának módját. Az érdekvita feloldásával az esetek nagy részében a peresített jogvita is megoldódhat, sok esetben okafogyottá téve a folyamatban lévő pert.

A nagyobb bíróságokon (ahol 7 bírónál többnek van szolgálati helye), országosan mintegy 70 bíróságon kialakításra és berendezésre kerültek a bírósági közvetítői eljárás lefolytatására alkalmas helyiségek. Az Országos Bírósági Hivatal Bírósági Közvetítés Munkacsoportja meghatározta a működéshez szükséges ún. minimum feltételeket, amelyek immár 2015 nyara óta rendelkezésre állnak az

* Az előadás elhangzott 2017. november 7-én a Miskolci Egyetemen „Aktualitások és számvetések az alternatív vitarendezések területén” címmel megrendezett nemzetközi konferencián

** Az Országos Bírósági Hivatal (OBH) Igazgatásszervezési Főosztályának jogi ügyintéző munkatársa, a bírósági közvetítés országos koordinátora, az OBH Bírósági Közvetítés Munkacsoport tagja.

említett nagyobb bíróságokon: kerek asztal székekkel, PC vagy laptop a közvetítő számára, helyszínen nyomtatási lehetőség, iratmegsemmisítő, mobil telefon, amivel a bírósági közvetítő közvetlen kapcsolatot tart a felekkel és zárható szekrény, amiben maga a közvetítő őrzi a bírósági közvetítői eljárások aktáit.

Ezek tartalma: a közvetítést kezdeményező egyoldalú vagy mindkét fél részéről kitöltött és aláírt Kérelem nyomtatvány, a bírósági közvetítői eljárás kezdetekor minden érintett által kitöltött és aláírt Nyilatkozat nyomtatvány, valamint az írásos Megállapodás minden érintett által aláírt egy példánya, ha született ilyen az eljárásban. Megállapodás hiányában az eljárás végén készült hivatalos feljegyzés az eljárás befejezéséről. Az aktákat, a többi bírósági irattól elkülönítetten, bírósági közvetítő őrzi és kezeli 10 évig. Ez idő eltelte után a bírósági iratok selejtezésére vonatkozó mindenkorai szabályok szerint jár el. Másolatot is bírósági közvetítő adhat a Megállapodásról.

Magyarországon - az utóbbi néhány évben – sajátos, kiemelten ügyfél központú modell alakult ki a közvetítői eljárás igénybe vétele terén. A felek választhatnak, hogy kívánna-e igénybe venni közvetítői eljárást, s ha igen, akkor a bírósági eljárás illetékében benne foglalt, tehát illeték és a felek számára díjmentes bírósági közvetítői eljárást szeretnének-e lefolytatni vagy bíróságon kívüli, ún. piaci mediátorhoz szeretnének-e fordulni.

Az Országos Bírósági Hivatal elnökének iránymutatása alapján a hivatal munkatársai, a bírósági közvetítés Európában kialakult gyakorlatának megfelelően, olyan úton indultak el a jogintézmény bírósági rendszerbe integrálása érdekében, amely egyrészt személyre szabott tájékoztatással, másrészt anyagi érdekeltség megteremtésével ösztönzi a feleket arra, hogy igénybe vegyék a közvetítői eljárást bírósági eljárásukhoz kapcsolódóan. Az eljárásban megkötött megállapodás megkötése esetén illeték kedvezményre lesznek jogosultak a felek attól függően, hogy a per mely szakaszában fejezik be a pereskedést e megállapodás alapján születő perbeli egyezség alapján. Az illeték kedvezmény mértéke akár 90 %-os is lehet.

Bírók és a bírói pályára készülő, jogi szakvizsgával rendelkező bírósági titkárok kiképzésével a bírósági rendszerben dolgozó személyekkel működő bírósági közvetítői hálózatot épített fel és működtet e feladat elvégzésre az Országos Bírósági Hivatal. Hatvan órás, szakirányú akkreditált képzés (63./2009. IRM rendeletnek megfelelő) elvégzését követően olyan bírósági titkárok és bírók járnak el közvetítőként, akik nem vesznek részt az alapügy elintézésben. A felekkel közvetlen kapcsolatot tartanak elsősorban e-mailen és telefonon. A kapcsolat tartásának ez a közvetlen módja az elektronikus eljárás ügyfeleivel is lehetséges a bírósági közvetítői nemperes eljárásban. Ha a felek – választásuk alapján – nem bírósági, hanem úgynevezett piaci közvetítőhöz fordulnak, óradíjat és a közvetítő költségeit saját maguknak kell megfizetniük, miközben a közvetítőnek kifizetett díjból költség beszámítást érvényesíthetnek a peres illetékből, maximálisan 50.000 Ft összegig.

Az Igazságügyi Minisztérium által vezetett közvetítői névjegyzéken szereplő közvetítők közül kérhetnek fel mediátort a mediációs eljárás levezetésére. E lista a bírósági közvetítőket nem tartalmazza, ugyanakkor alávétési nyilatkozatot tett piaci

közvetítőket is találhatnak itt. Ez azért kiemelendő körülmény, mert ezek a közvetítők nem utasíthatják vissza a bírósági kötelezés nyomán hozzájuk forduló felek felkérését. Ilyen esetben a kötelezésben foglalt tájékoztató megtartását, az erről történő igazolás kiadását, és ha a felek szeretnék, a közvetítői eljárás lefolytatását is elvégzik. Óradíjuk maximalizált: megegyezik a jogi segítségnyújtók mindenkorai óradíjával, ami óránként és felenként jár a számukra mind az eljárásról adott tájékoztatás, mind pedig a kötelezés nyomán induló eljárás tartama alatt.

1. A közvetítői eljárás szabályozása Magyarországon

2002-ben született meg a közvetítői tevékenységről szóló törvény (2002. évi LV. törvény - KVTv), amely megteremtette Magyarországon a közvetítői eljárás jogszabályi keretét. 2012. július 24-től a törvény új fejezettel, a bíróságon folyó közvetítői eljárás, a bírósági közvetítés szabályaival egészült ki (IV. A Fejezet, A Bírósági Közvetítés). 2014. március 15-től nemcsak bírósági titkár, hanem bíró is eljárhat bírósági közvetítőként szigorú kizárási szabályok érvényesülésével: ugyanabban az ügyben nem járhat el bíróként és bírósági közvetítőként ugyanaz a személy. A kizárási szabályok természetesen a bírósági titkára is vonatkoznak. Az alapügy bírója nem kaphat semmilyen információt arról, hogy mi hangzott el a közvetítői eljárásban. A titoktartás ipso jure azonban csak a közvetítőre vonatkozik, azonban a felek maguk is megállapodhatnak kölcsönös titoktartásban a közvetítői eljárásban elhangzottakra vonatkozóan.

2. Közvetítőnél való megjelenésre kötelezés (mandatory mediation)

A szülői felügyeleti joggal kapcsolatos perekben 2014. március 15-e óta a bíró elrendelheti kötelezően (KVTv. IV.B Fejezet, A Kötelező Közvetítői Eljárás, valamint a Ptk. IV. Családjogi Könyve, 4:172 § [Közvetítés a szülői felügyelet gyakorlásának rendezése iránti perben]), hogy a felek közösen felkeressenek közvetítőt (mandatory mediation), és ott együtt meghallgassák a részletes tájékoztatást arról, hogy esetükben milyen előnye van annak, ha közvetítői eljárás keretében, saját maguk, közösen kimunkált megállapodással oldják fel a teljes konfliktusukat (beleértve az érdek- és jogvitájukat). Ilyen esetben is - szabad belátásuk alapján - közösen döntenek el, hogy belebocsátkoznak-e a közvetítői eljárásba, vagy a bíró döntését kérik ügyükben. Ha nem kívánják lefolytatni a közvetítői eljárást, vagy megállapodás nélkül fejezik be azt, folytatódik a szünetelő, illetve - kötelezés esetén - a felfüggesztett per. A közvetítő ilyen esetben igazolást állít ki, hogy a felek közösen megjelentek a közvetítőnél, meghallgatták az eljárásról szóló tájékoztatót, vagyis a bírói kötelezésnek eleget tettek. Ezt az igazolást viszik vissza a bíróhoz, ezzel teljesítve a rájuk rótt kötelezettséget. A kötelezés csupán az ismertető meghallgatására szól, az eljárás lefolytatásában a döntés önkéntességére vonatkozó egyik legfontosabb alapelv tehát nem sérül.

A Magyarországon lefolytatott bírósági közvetítői eljárások önkéntes/mandatory (bírói kötelezés nyomán lefolytatott közvetítői eljárás) bontásban

Év	Összes lefolytatott	Önkéntesen kezdeményezett	Mandatory
2014	656	510	146
2015	1099	743	356
2016	919	609	310
2017	549	365	184

első félév

Megállapodás megkötése esetén a felek, mint ügyük gazdái, közösen kérhetik a bírótól az írásba foglalt megállapodásuk keresethez igazodó részeinek perbeli egyezségként való jóváhagyását. Ez nem akadályozza annak, hogy a megállapodás akár túlterjeszkedjen a kereseti kérelmen. A megállapodás nem végrehajtható elemei és a kereseti kérelemben nem szereplő elemek polgári jogi szerződésként viselkednek, mert a bírói jóváhagyás lehetősége azokra nem vonatkozik. Ezen elemek esetében a felek önkéntes betartással szereznek érvényt a benne foglaltaknak.

2018. január 1-től a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény lehetővé teszi közigazgatási perben is közvetítő, így bírósági közvetítő által is lefolytatható közvetítői eljárás igénybe vételét. A bíróság annak érdekében, hogy a felek között egyezség létrejöhessen, több intézkedést is tehet. A közvetítői eljárás lehetőségének bevezetése azon közigazgatási perekben képzelhető el, amelyekben tárgyuknál fogva az egyezség megkötésére is esély lehet. A Kp. ezért a két eljárást (megállapodás, egyezség) a Kp-n belül, egymásra tekintettel szabályozza, és a közvetítői eljárás befejezéséig a peres eljárás felfüggesztésére ad lehetőséget.

A 2018. január 1-től hatályba lépő új Polgári perrendtartás az alábbi lényeges változásokat, új elemeket tartalmazza a közvetítői eljárás vonatkozásában. Két már eddig is meglévő, de ritkán igénybe vett nemperes eljárást, egyezségi kísérletre idézését nevesít e körben. Egyik típusát a piaci közvetítők által lefolytatott közvetítői eljárásokban született megállapodások végrehajthatóvá tételére. Ennek biztosítása egyébként a 58/2008-as Irányelvűből fakadó kötelezettség is. Az egyezségi kísérletet ilyenkor megelőzi közvetítői eljárás, ahol megállapodás is született a felek között. Ebben a nemperes eljárásban bíró jár el, és a megállapodást egészében vizsgálva dönt annak jóváhagyásáról vagy a jóváhagyás elutasításáról.

Az egyezségi kísérletre idézés másik formája a közvetítői eljárás nélküli egyezségi kísérletre idézés. Ha nem sikerül a feleknek ezen bírósági nemperes eljárásban egyezsége jutni, lehetőségük van bírósági közvetítői eljárás lefolytatását kérelmezniük. Ha ennek keretében sem sikerül megállapodniuk, a nemperes eljárás befejeződik, mert nem alakulhat át perré. Polgári per során továbbra is lehetőség lesz minden per szakaszban közvetítői és bírósági közvetítői eljárást lefolytatni. Lényeges előrelépés, hogy a bírónak az eddigi tájékoztatási

lehetősége az új Pp. alapján kötelezettséggé vált a perfelvételi tárgyaláson, amikor is *tájékoztatást kell adnia* a közvetítői eljárás lehetőségéről, előnyeiről.

3. Bíróági közvetítői hálózat

2014 év végére mind a 20 hazai törvényszéken volt kijelölt bíróági közvetítő és a tevékenység igazgatási munkáit végző koordinátor bíró is megbízást kapott a törvényszék elnökétől. 2015 év végére pedig már minden nagyobb bíróságon is volt bíróági közvetítő.

Jelenleg mintegy 70 nagyobb magyarországi bíróságon, több mint 130, többségében bíróági titkár, valamint kisebb részben bíró jár el a bíróági közvetítői ügyekben. A bíróági titkárok kijelölése bírói kinevezésükkel automatikusan megszűnik. Ha bíróként is folytatni kívánják a közvetítői tevékenységet, saját maguknak újra kell indítaniuk a kijelölési eljárást. A törvényszék elnöke is kezdeményezheti, de csak a kijelölendő személy önkéntes hozzájárulásával. Bíróági közvetítői tevékenység végzése tehát minden esetben a kiképzett személy önkéntes kezdeményezése vagy hozzájárulása alapján történik a bíróságokon. Ugyanez az önkéntesség vonatkozik a hatvan óras szakmai alapképzetség megszerzésére is. Az OBH elnöke dönt a kijelölésről a 11/2014. OBH elnöki utasítás alapján, ami a bíróági közvetítést és a kijelölés feltételeit is szabályozza. Az önkéntesség kiemelt garanciája annak, hogy betartásra kerüljenek a szakma szabályai a bíróági közvetítői eljárások során, és csak e tevékenységet önszántukból végezni kívánó személyek vezessenek közvetítői eljárásokat.

2013-2017 év végéig 380 bíróági titkár és bíró szerzett tanúsítványt (certificate) a 60 óras, 6 napig tartó elméleti és gyakorlati modul tartalmazó akkreditált közvetítő képzésen. A közvetítői tevékenységet nem végző, de kiképzett bírók és titkárok is tagjai a bíróági közvetítői hálózatnak, mint a tevékenység bíróági működését segítő személyek. A kiképzett bírók pedig, mint a jogintézmény iránt igen magas érzékenységgel rendelkező személyek, felismerik, hogy mely ügyben, mely felek között és mikor van esélye közvetítői eljárás során megállapodást kötni. Ennek érdekében személyre szabottan tájékoztatják a feleket a közvetítői eljárás előnyeiről. Szülői felügyeleti jogot érintő perben – akár az ügy elkülönítésével – kötelezik a feleket a közvetítőnél való megjelenésre.

4. Képzések, képzési rendszer

A közvetítői eljárás bíróági rendszerben való megszilárdításának egyik feltétele a saját képzési rendszer mihamarabbi kialakítása volt. Tekintve, hogy nem áll rendelkezésre ismert előzmény e téren, képzések fejlesztésére volt szükség az akkreditált alapképzés kivételével. Alapképzés évente általában 2-3 alkalommal 60 óras akkreditált képzés, alkalmanként 15 fővel. (A Közigazgatási perrendtartásban

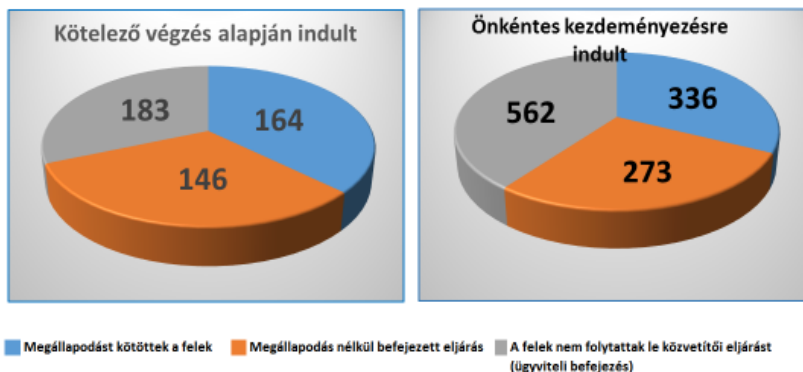
szabályozott bírósági közvetítői eljárás indokoltta teszi külön közigazgatási ügyszakban dolgozó titkárok és bírók kiképzését is.) Továbbképzés:

- gyakorlati továbbképzések kezdő és már gyakorlattal rendelkező bírósági közvetítők számára, külön csoportban;
- szakmai (családjogi, gazdasági, munkajogi és 2018-tól közigazgatási) továbbképzés;
- szupervíziós szemléletű instruktori rendszer kiépítése törvényszékenként egy instruktorközvetítővel, valamint egy országos instruktoral (megvalósítás alatt);
- évente egy alkalommal a koordinátorok és instruktorok egynapos értekezlete;
- évente kb. 120 fő közvetítőt és koordinátort érintően országos szakmai értekezlet aktuális témában;
- évente egy alkalommal, külföldi előadók részvételével zajló kétnapos konferencia (2016. május 5-6. és 2017. december 4-5. valamint 2018. október 17-18.);
- törvényszékeken helyi, illetve regionális elméleti és gyakorlati képzések.

5. Bírósági közvetítői eljárások országos adatai 2013. január 1. – 2017. június 30. között

Ebben az időszakban mintegy 3500 közvetítői eljárást folytattak le a hazai bíróságokon bírósági közvetítők, amely eljárások kevéssel több mint fele a felek megállapodásával zárult. A 2016-os statisztikai adatok is azt mutatják, hogy minden harmadik kötelező végzés (mandatory court mediation) nyomán a per vagy legalább a kereset egy része megállapodás megkötésével (részmegállapodás) oldódik meg. Országosan az összes megkötött megállapodások száma 2016-ban 500, amelyek közül 164 esetben kötelezés alapján lefolytatott eljárásban állapodtak meg a felek. Az eljárások átlagos időtartama kevéssel meghaladja a 2 hónapot, amely idő alatt átlagosan több mint két ülést tartanak. Az ülések maximális időtartama 3 óra.

Bírósági közvetítói ügyek befejezése 2016.



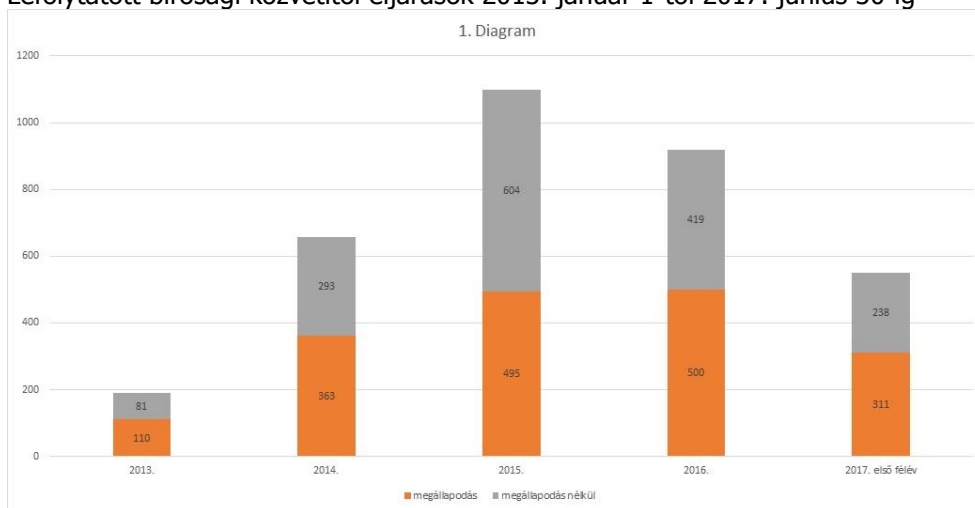
6. A bírósági közvetítés bíróságon kívüli népszerűsítése

A jogintézmény népszerűsítésével célszerű kilépni a bíróságok falai közül. Erre sok jó példa volt az utóbbi időben újságokban, megyei lapokban, televízió interjúkban, ahol a téma megjelent. A jogintézmény működését saját készítésű 8 perces filmen is megnézhetik az ügyfelek.¹ A jogintézmény eddigi magyarországi tapasztalatai alapján elmondható, hogy azon felek, akik megismerték a közvetítói eljárást, elégedettek az eljárással. Felismerik az előnyét annak, hogy saját maguk tudják rendezni a kialakult konfliktust békés, kölcsönös kommunikációra és a jövőbeni együttműködést segítő, kötetlen eljárás keretében. Az eljárásban megélt tapasztalataik elégedettséget eredményeznek számukra, mert megismernek olyan hatékony kommunikációs modellt, ami a konfliktusaik feloldásában később is segítséget jelenthet a számukra. A konfliktusrendezésnek ezen alternatív módja, a tapasztalatok szerint, még akkor is pozitívan hat a felek kapcsolatára és további perbeli viselkedésükre, valamint kommunikációs hajlandóságukra, ha nem kötnek megállapodást. Azokban az esetekben, amikor bírósági közvetítói eljárást lefolytattak a felek, de nem jutottak megállapodásra, a folytatódó perben az első tárgyaláson az eseteknek majdnem 40 %-ában perbeli egyezséget kötöttek szinte ugyanazon tartalommal, amely a közvetítói eljárásuk során körvonalazódott.²

¹ <http://birosag.hu/media/videoek/birosagi-kozvetitoi-eljaras>

² Benkoviczné dr. Varga Erika, a Kecskeméti Járásbíróság bírósági közvetítő titkárának tudományos dolgozatában szereplő adat, megjelent: a 2016. évi Mailáth György Tudományos Pályázat 2016. kiadványban. <http://birosag.hu/sites/default/files/allomanyok/stat-tart-file/mailath-2016.pdf> Letöltés dátuma: 2017. december 13. A dolgozat címe: A bírósági közvetítés jelene és jövője

Lefolytatott bírósági közvetítói eljárások 2013. január 1-től 2017. június 30-ig



Az Európai Bizottság 2017-es Igazságügyi Eredménytáblájában szerepeltetett adatok szerint az alternatív vitarendezési módszerek használatának előmozdítása és ösztönzése terén a magyar bíróságok első helyen állnak. Ez a kiváló eredmény minden, a bíróságon hozzáférhető alternatív vitarendezési eljárás népszerűsítéséből adódik. Az egyik forma megismerése, igénybe vétele a másik forma számára is hordoz pozitívumokat és serkentő hatással lehet a felek számára az alternatív utak igénybe vétele: ha egyik formáját már kipróbálták, bizonyára nem idegenkednek tőle. Mindennek nagy előnye, hogy a felek elégedetten távoznak a bíróságról, és költség kímélő módon, rövid idő alatt megoldódik a bíróságra hozott konfliktusuk, és nem valószínű, hogy újra pereskedni fognak az alapügyből fakadóan.

Pénzügyi Békéltető Testület – pernélküli megoldás a pénzügyi fogyasztói jogvitákban

Kovács Erika*

1. A pénzügyi békéltetés létrejötte

2010. előtt speciálisan pénzügyi békéltetés nem volt Magyarországon. A pénzügyi tárgyú jogvitákkal a fogyasztók a lakhelyük szerint illetékes békéltető testületekhez fordulhattak, ha nem akartak bírósági utat választani, mert bíztak a szolgáltatóval való gyors megegyezésben. Ebben az időszak a pénzügyi szolgáltatók és ügyfelek vitái nem rendeződtek, kötelező szabály és kényszer a szolgáltatókra nézve a panaszkezeléssel kapcsolatban nem volt.

A pénzügyi tárgyú perek bonyolultak, hosszadalmasak és költségesek, ennek ellenére sokan választották és választják még ma is. Az ilyen perek a bíróságok számára is nehézséget jelentenek, mert ezek az esetek nagyon jelentős többségében csak szakértő bevonásával dönthetők el. Pénzügyi szakértőből sajnos kevés van az országban.

A fordulópontot 2011. július 1-je jelentette, amikor is a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény létrehozta a Pénzügyi Békéltető Testületet. A pénzügyi békéltetés létrehozásának gondolata annak érdekében fogalmazódott meg, hogy a pénzügyi szolgáltatók ügyfelekkel való együttműködése kikényszeríthető legyen, továbbá, hogy szakmailag jól felkészült, tapasztalt, a pénzügyekben jártas jogászok és közgazdászok működjenek közre a pénzügyi tárgyú jogvitákban, egyszerűen, gyorsan és költségkímélő módon. Az ilyen eljárások legfontosabb jellemzője tehát, hogy gyorsak és ingyenesek. Olyan fórum áll rendelkezésre, ahol a felek szabad belátásuk szerint – egy kis segítséggel – egyezséget köthetnek, és ezáltal a bírósági utat elkerülve a bírósági szervezetrendszert is tehermentesítik.

Amikor a pénzügyi jogviták megoldása is még az általános békéltetés rendszerében zajlott 2010-ben, összesen 880 kérelmező vette igénybe ezt a lehetőséget. 2011-ben – a Testület működésének első feléve alatt már 1196 fogyasztói kérelem érkezett, és még ebben az évben 857 le is zárult. A 2012. év volt a pénzügyi békéltetés első teljes éve, ekkor már nőtt az ügyek száma, 3224 kérelmet nyújtottak be a pénzügyi fogyasztók, 2013-ban pedig újabb 4320 ügyben

* Elnök, Pénzügyi Békéltető Testület (Magyar Nemzeti Bank)

kezdeményeztek eljárást. Az ügyszám növekedése azt mutatta, hogy a Testület irányába megnyilvánult egyfajta társadalmi bizalom, mert működése kiszámítható és szakmai alapú. A kiszámíthatóság és a szakmaiság a felek számára alapvető érték volt és ma is az, mert biztonságot nyújt.

A Testület tevékenységének célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők jogos érdekeinek védelme, és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. A jogos érdek fontos szempont a Pénzügyi Békéltető Testület számára, ugyanis ennek megítélése képezi alapját döntéseinek, de magának a békéltetésnek is.

2013. szeptember végével megszűnt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete. Az általa korábban ellátott feladatokat a Magyar Nemzeti Bank vette át 2013. október 1-jén. A Testület számára ez a szervezeti változás a működést érdemben nem befolyásolta, mégis jelentős volt, hiszen a Testület a Magyar Nemzeti Bank szervezeti keretei között, azon belül önálló és független belső szervezatként működik a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96–130. § szabályainak megfelelően. Működési feltételeinek biztosításáról és finanszírozásáról a Magyar Nemzeti Bank gondoskodik és vállalja, hogy ezáltal is elősegíti a pénzügyi közvetítőrendszer hatékony működését, a vitás kérdések gyors, ingyenes és mindenki számára a lehetőségek szerinti legmegnyugtatóbb megoldását.

A 2015. év nagy feladat elé állította a Testületet. Ez volt az első olyan év, amikor már nemcsak a hagyományos békéltetés volt a feladata, hanem egy egyszeri és speciális feladat ellátása is. Az egyes fogyasztóknak korábban nyújtott forint és devizahitelek tekintetében a 2014. év második felében megalkotott, kihirdetett és hatályba lépett jogszabályok, törvények és MNB elnöki rendeletek alapján a Testület lett a törvényi elszámolás és forintosítás eredményeképpen előálló jogviták jogorvoslatának elsődleges fóruma. A 2015. év nagy kihívást jelentett. A Testület működésének első négy évében összesen 12.921 fogyasztói kérelem érkezett, 2015-ben az új ügyek száma 20.353 volt. Olyan ügymennyiség megfelelő elintézésére kellett készen állni, mely az előző négy évben együttesen sem volt. Új szabályok születtek, melyek új munkaszervezést, jelentős szervezeti változást, a korábbtól eltérő munkamódszert, nagyobb létszámot, informatikai és fizikai infrastruktúra fejlesztést, nem utolsósorban komoly szakmai felkészülést igényelt. A Testület jellege és szerepe nagymértékben változott meg. Már nemcsak békéltetés zajlott, hanem azon jelentősen túlmutató döntéshozatal is ezzel egyedülálló gyakorlatot teremtve az alternatív vitarendezésben. Az új szerep és a nagy feladat szükségessé tette, hogy a Testület általános működését szabályozó MNB törvénybeli szabályok is módosuljanak azt eredményezve, hogy az ügyek a korábbinál gyorsabban és nagyobb mennyiségben a három tagú tanácsban történő tárgyalás mellett egy tanácstag és egy jegyzőkönyvvezető által is intézhetőek legyenek. Ettől az évtől kezdődően a Testület – a törvény erejénél fogva is - már méltányossági ügyekkel is foglalkozott, lehetőségéhez képest rendelkezésre kívánt állni az önhibájukon kívül kötelezettségeiket teljesíteni nem tudó pénzügyi fogyasztóknak segítve őket abban, hogy ügyükben a pénzügyi szolgáltatók megfontolhassák, tudnak-e, akarnak-e méltányossági szempontú döntést hozni.

A Testület eljárása nem közigazgatási eljárás, önállóan perelhető, a pert magával a Testülettel szemben kell megindítani. A bíróság előtti jogorvoslat sem közigazgatási, hanem a Fővárosi Törvényszék előtti peres eljárás. A Testület működésének alapját és jogi keretét a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szabályain túl a 98/257/EK Bizottsági Ajánlás szerinti alábbi működési elvek adják:

1. *Függetlenség.* A Testület a Magyar Nemzeti Bank szervezeti keretein belül működő, de szakmailag független, nem utasítható szervezet, mely függetlenség nemcsak magára a Testületre, hanem annak elnökére és tagjaira is vonatkozik. A Testület elnöke 6 évre kinevezett vezető, akinek megbízatása csak az MNB törvényben foglalt esetekben szűnhet meg.¹

2. *Átláthatóság.* A végzett tevékenységéről és működésének szabályairól a Testület folyamatosan tájékoztatást ad honlapján², éves jelentéseiben és kérésre.³

3. *Kontradiktórius eljárás.* Az eljárásban biztosított az, hogy a felek a meghallgatások alkalmával személyesen megjelenjenek és álláspontjaikat szóban és írásban is kifejtsek, a kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók pedig együttműködésre kötelezettek.⁴

4. *Hatékonyság.* A Testület eljárása gyors, az előtte folyó eljárásokban a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 60 napon belüli időpontra az eljáró tanács meghallgatást tűz és az eljárást 90 napon belül be is fejezi. Ezt a határidőt az elnök ügyenként egy alkalommal, maximum 30 nappal hosszabbíthatja meg. Az eljárásért sem a kérelmezőnek, sem a pénzügyi szolgáltatónak fizetnie nem kell, az eljárás díjmentes, de a felmerült költségeket (ha ilyen van) a felek maguk viselik.⁵

5. *Jogszerűség.* A Testület minden tagja jogi egyetemi diplomával és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi diplomával rendelkező, a pénzügyi szektor valamely területén és/vagy bíróságon gyakorlatot szerzett és tapasztalt munkatárs, a Magyar Nemzeti Bank alkalmazottai. Munkáját mindenki a vonatkozó jogszabályok ismeretében és felhasználásával, szakszerűen végzi. A tagok az általuk vitt konkrét ügyekben függetlenek és pártatlanok.⁶

6. *Szabadság.* A meghozott döntések nem érintik a fogyasztóknak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljanak, a Testület ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben ugyanis a törvény biztosítja a bírósági jogorvoslat lehetőségét⁷

7. *A képviselet lehetősége.* A Testület előtti eljárásokban mind a meghatalmazott nélküli személyes megjelenés, mind a meghatalmazott általi képviselet a magánszemély kérelmező fogyasztók által lehetséges. Meghatalmazott bármely természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet is lehet. A kérelmező az eljárásban a meghallgatáson akkor is

¹ MNB törvény 96.§ (2), 97.§ (2), 100.§ (1), (2), (4) és 101.§ (4)

² Lásd: www.mnb.hu/bekeltetes

³ MNB törvény 99.§, 115.§ és 129-130.§

⁴ MNB törvény 108.§

⁵ MNB törvény 106.§ (3) és 112.§ (5)

⁶ MNB törvény 97.§ (1), (3) és 98.§ (4)-(7)

⁷ MNB törvény 116-117. §

személyesen vehet részt, ha magát meghatalmazottal kívánja képviseltetni. A pénzügyi szolgáltatók meghatalmazott képviselőik útján képviseltetik magukat, akik a szervezet alkalmazottai vagy ügyvédek.⁸

2. A Testület szervezete és működése

A szervezet élén a Testület elnöke áll, helyettese a hivatalvezető. A békéltető testületi tagok osztályokba szerveződve végzik tevékenységüket, az adminisztrációs feladatok jelentős részét a Hivatal munkatársai (jogi referensek, békéltetési szakértők, szóvivő és asszisztensek) látják el, valamennyien az MNB-vel állnak munkaviszonyban.

A Testület létszáma 2016. december 31. napján 49 fő volt (elnök, hivatalvezető, 25 fő testületi tag, 22 fő hivatali munkatárs). A 2014-15. években történt szervezeti átalakítások eredményeként kialakult irányítási és szervezeti struktúra nem változott. A 2016. évhez képest csupán annyi változás következett be, hogy a korábbi öt osztály helyett 2017 őszére már csak négy osztályra tagozódott a Testület. Békéltetési ügyekben már valamennyi osztály újra eljár és tartott meghallgatásokat az év folyamán, ezek közül csupán egy osztály foglalkozott elszámolási ügyekkel, melyek intézése a törvény szerint továbbra is csak tanácsban volt lehetséges.

Az eljárások általában 45-50 nap alatt zajlanak le, a meghallgatások tűzése 45 napon belüli időpontra történik. A meghallgatások időtartama maximum 1,5 óra. A fogyasztók számára az MNB központi ügyfélszolgálatra nyújt segítséget, a pénzügyi szolgáltatók kapcsolattartói részére közvetlen elérhetőséget e-mailben és telefonon biztosít a Testület.

3. Miről szól a pénzügyi békéltetés?

A pénzügyi békéltetés nem mediáció, a pénzügyi szektorban jellemzően nincs mediálás. A pénzügyi békéltetést végző testületi tagok olyan pénzügyi szakemberek, akik szakvizsgázott jogászok és/vagy közgazdasági egyetemi végzettségű közgazdászok. A pénzügyi békéltetés lényege, hogy a Testület a pénzügyi tárgyú joganyag ismerete alapján a konkrét ügyben megvizsgálja a jogi környezetet, feltárja a pénzügyi szolgáltató által elkövetett esetleges (jog)szabálysértéseket, ezáltal „ösztönözve” a szolgáltatót egyezsége. Amennyiben illet nem követett el, az egyezséget csak méltányosság gyakorlására alkalmas esetekben támogatja.

3.1. A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás megindításának feltételei. A pénzügyi fogyasztói jogvita bíróságon kívüli rendezésére akkor kezdeményezhető a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása, ha

⁸ MNB törvény 110.§

- a kérelmező fogyasztónak minősül, vagyis olyan természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el (az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak nem minősülnek fogyasztónak) és
- a vitás ügy olyan pénzügyi szolgáltatóval (bank, egyéb hitelintézetek, biztosító, pénzügyi vállalkozások, pénztár, befektetési szolgáltató) áll fenn, amelyet a Magyar Nemzeti Bank felügyel, és
- a vitás ügy a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltatója között létrejött, szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszonnyal, szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos ún. pénzügyi fogyasztói jogvita.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának megindításához alapvető feltétel, hogy a fogyasztó először közvetlenül a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg rendezni a vitás ügyét, illetve méltányossági kérelmet nyújtson be.

3.2. Ügytípusok

- A *belföldi békéltetési ügyek* ügypusba azok az ügyek sorolhatók, amelyek magyarországi fogyasztó és magyarországi szolgáltató vitáját jelentik.
- A *határon átnyúló (FIN-Net) békéltetési ügyek* közé azok az ügyek tartoznak, amely során magyarországi lakóhellyel/tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó és EGT tagállambeli székhelyű/telephelyű pénzügyi szolgáltató vitája vagy fordítva (angol nyelven) zajlik.
- Az ügypusok harmadik csoportját az *online békéltetési ügyek* jelentik, melyek a pénzügyi fogyasztó és annak pénzügyi szolgáltatója között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita bíróságon kívüli rendezésére irányulnak, az Európai Unió online vitarendezési platformja segítségével.

4. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása

Az eljárás során elsőként a Pénzügyi Békéltető Testület megvizsgálja, hogy a kérelem megfelel-e a törvényi feltételeknek. Amennyiben igen, úgy kérelmét befogadja és megindul az eljárás.

Amennyiben a kérelem formájában vagy tartalmában nem felel meg a törvényi követelményeknek, a Pénzügyi Békéltető Testület a hiányok megjelölésével hiánypótlásra szólítja fel a kérelmezőt. A Testület a kérelmet meghallgatás kitűzése nélkül írásban elutasítja, ha az eljárás lefolytatására nincs hatásköre, ha a kérelemből megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban közvetítői eljárást indítottak vagy per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak. A méltányossági eljárás lefolytatásának nem akadály, ha már jogerős ítéletet hoztak, vagy bírósági végrehajtási eljárás van folyamatban.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása ingyenes, eljárási díj, illetékfizetési kötelezettség nem terheli a kérelmezőt. Eljárhat személyesen, vagy pedig képviselére meghatalmazást adhat bárki másnak, nemcsak jogi képviselő

részére. A Testület az eljárásban a kérelem megküldésével a pénzügyi szolgáltatót válaszirattal benyújtására hívja fel, és hetvenöt napon belül személyes meghallgatást tart. A személyes meghallgatás helyszíne a Budapest, Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaház földszintje. A személyes meghallgatáson lehetőség nyílik a felek közötti személyes egyeztetésre. A meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató képviselőjének részvétele kötelező. Az eljárás lefolytatására kilencven nap áll rendelkezésre, amelynek kezdetét a hiánytalan kérelem beérkezésétől kell számítani. Az eljárási határidőbe nem számít be az az időtartam, amely a kérelem hiányainak pótlásával telik. A kilencven napos határidőt a Testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja. Az eddigi gyakorlat szerint az ügyek általában 50-60 nap alatt befejeződnek, vagyis akár két hónapon belül is egyezséget köthet a fogyasztó a pénzügyi szolgáltatóval. A Testület a felek közötti egyezséget jóváhagyja, ha az megfelel a jogszabályoknak.

5. Alávetés – általános, egyedi, jogszabályi

Az alávetés a pénzügyi szolgáltató írásban vagy meghallgatáson szóban megtett és jegyzőkönyvezett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát, azaz magára nézve kötelezőnek fogadja el a Testület döntését. Az alávetési nyilatkozatok lehetnek általános vagy eseti (egy adott ügyre vonatkozó) alávetési nyilatkozatok.

Mind az általános, mind az eseti alávetési nyilatkozat megadása a szolgáltató részéről szabadon választható volt, nem volt olyan jogszabályi rendelkezés, amely a szolgáltatókra nézve kötelezően előírná, hogy az eljárásban alávetési nyilatkozatot kell tenniük, azonban 2017. év január 1. napjától minden szolgáltatóra kiterjedő jogszabályváltozás eredményként a Testület előtti eljárásban 1.000.000,- Ft összeghatárig jogszabályi alávetés került bevezetésre. Ez azt jelenti, hogy nem a szolgáltató egyoldalú döntése az, hogy aláveti-e magát a Testület döntésének vagy sem, hanem azon ügyekben, amelyek az 1.000.000,- Ft összeget nem haladják meg és a felek között nem jön létre egyezség, valamint a kérelem alapos, a Testület kötelezést hoz.

A jogszabályi alávetésen túl az alávetési nyilatkozatában a pénzügyi szolgáltató korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében (pl.: megjelöli azon összeghatárt, amelyen belül benyújtott kérelmezett összegig érvényes az alávetési nyilatkozata), vagy más módon (pl.: megjelöli azon ügyletet, amire nem terjed ki az alávetési nyilatkozata). A Pénzügyi Békéltető Testület a nála megtett alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet. A Testület ajánlásainak és kötelezéseinek száma folyamatosan csökken, a szolgáltatók megegyezésre vonatkozó hajlandósága és képessége növekszik, az ügyek mintegy 40%-ában egyezség születik, és ha ez így van, akkor elmondható, hogy a pénzügyi békéltetés beváltja a hozzá fűzött reményeket!

6. Nemzetközi kapcsolatok

A Testület a 2017. évben is, az előző évekhez hasonlóan, nagy hangsúlyt fektetett nemzetközi kapcsolatai ápolására és az egyre szélesebb körű nemzetközi együttműködésben való részvételre. Ez a törekvés a már meglévő nemzetközi szervezeti tagságokon kívül a tavaly bevezetett Online vitarendezési platformhoz történő csatlakozásban is megnyilvánult. A korábbi évek tapasztalatai egyértelmű bizonyítékai annak, hogy a nemzetközi szintű együttműködés jelentős mértékben képes növelni a pénzügyi békéltetés sikerességét és határozottan javítja a békéltető mechanizmusok, eljárások minőségét. A Testület nemzetközi tevékenységében továbbra is kiemelt szerepet tölt be a FIN-Net és az INFO Network hálózatokkal, valamint az abban részes egyes szervezetekkel külön-külön is megvalósuló kapcsolat.

6.1. Nemzetközi kapcsolatok - FIN-NET. A FIN-Net hálózat az Európai Gazdasági Térség (az Európai Unió tagállamai, valamint Izland, Lichtenstein és Norvégia) területén működő európai rendszer, a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között kialakult határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták alternatív vitarendezésére létrejött szervezet. Az elnevezés angol nevének rövidítéséből – Financial Dispute Resolution Network – származik.

A FIN-Net hálózata 2001-ben jött létre az Európai Bizottság döntése alapján és mára már több mint 60 olyan szervezetet tömörít, melyek valamilyen módon alternatív vitarendezéssel, így békéltetéssel, döntőbíráskodással vagy mediációval foglalkoznak a tagállamok valamelyikében. A FIN-Net abban segít a fogyasztóknak, hogy ha egy másik tagállamban működő pénzügyi szolgáltatóval – bankkal, biztosítóval, befektetési vállalkozással, stb. – jogvitájuk támad, azt az adott ország alternatív vitarendezési fórumának segítségével oldhassák meg. A határon átnyúló jogvitával kapcsolatban minden tag, így a magyar Pénzügyi Békéltető Testület is köteles bárki kérésére haladéktalanul írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a FIN-Net működéséről, a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita elbírálására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumról és annak eljárásáról. Minden tag folyamatos statisztikai adatszolgáltatást teljesít az előtte indult határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos eljárásokról az Európai Uniónak és jogosult a hálózat tagjainak egymás közötti kapcsolattartását elősegítő intranetes adatbázis használatára.

6.2. Nemzetközi kapcsolatok - INFO NETWORK. A Testület 2012. január 1-től teljes jogú tagja a világ pénzügyi ombudsmanjait tömörítő, jelenleg öt kontinens több, mint félszáz tagszervezetét számláló INFO Network hálózatnak is. Minden tagjáról, így a magyar Pénzügyi Békéltető Testületről szóló információkat honlapján rendszeresen megjelenteti⁹. A szervezetet Londonban, 2007. szeptember 26-án az USA, Nagy Britannia, Új-Zéland, Írország, Kanada és Ausztrália együttműködésével

⁹ www.networkfso.org

hozták létre, célja a tagországokban legfőképpen a pénzügyi szektor területén működő alternatív vitarendezési mechanizmusok összehangolása, egy átfogó rendszer kidolgozása volt. A szervezet tagjai négy régiót alkotnak, Eurázsia, Afrika, Amerika és Ausztrália régióit. A tagok által elfogadott hat alapvető elv szerint működik: függetlenség, pártatlanság, hatékonyság, méltányosság, átláthatóság és elszámoltathatóság.

A szervezeten belüli együttműködés az alternatív, azaz a bíróságon kívüli vitarendezési modellek kialakítása, magatartási kódexek létrehozása, az információs technológia használatának továbbfejlesztése, bizonyos ismétlődő kérdések és problémák rendszerszintű kezelése, a határon átnyúló panaszok egységes és gördülékeny megoldása, a továbbképzési lehetőségek és irányok megosztása céljából és érdekében történik. A szervezet a hangsúlyt a nemzetközi standardok szerint kialakított fogyasztóvédelmi alapelvek érvényesítésére helyezi, amelynek biztosítékai a független és pártatlan alternatív vitarendezési fórumok. A szervezet Közép- és Kelet- Európa vonatkozásában különös figyelmet fordít a régió országai közötti információcserére és konzultációra.

7. Jogorvoslat

A Testület által meghozott egyes döntésekkel szemben a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény kétféle, az elszámolási törvény elszámolási ügyekben egy harmadik típusú jogorvoslati lehetőséget biztosít. A Testület megalakulása óta, azaz 2011. július 1-től – a MNB törvény 116. § (2) és (3) bekezdése szerint – van jogi lehetőség arra, hogy a kötelezést tartalmazó határozat és az ajánlás ellen hatályon kívül helyezés lehet kérni a Fővárosi Törvényszéktől. Ez a fél részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül lehetséges, ha

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

2017. január 1. óta a Testület egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az adott ügyben érintett pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot. Ez az úgynevezett kötelező vagy jogszabályi alávetés, mely alapján a meghozott határozattal szemben a fentiekől eltérő jogorvoslati lehetőség van. Ezt a jogorvoslati lehetőséget az MNB törvény 121-122. §-aiban foglalt szabályok biztosítják, melyek kimondják, hogy az érintett pénzügyi szolgáltató a határozat közlésétől számított 15 napon belül ellentmondással élhet, és ha az kellő időben érkezett és nincs elutasítási ok (vagyis azt a Testület nem utasítja el), akkor az előterjesztett ellentmondás folytán az eljárás perré alakul, melyben a Testület félként nem vesz részt. Jogszabályon alapuló kötelezést az említett jogszabályhely hatályban léte óta

a Testület 1 ügyben hozott, amellyel szemben jogorvoslat benyújtására nem került sor.

A harmadik típusú jogorvoslat az elszámolási törvény alapján az elszámolási ügyekben a bíróság előtti nem peres eljárást rendeli jogorvoslati lehetőségként a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék területén működő járásbíróságok előtt. Ezek a nem peres eljárások írásban zajlanak, személyes megjelenést nem igényelnek és eredményük lehet a Testület határozatának jóváhagyása, annak hatályon kívül helyezése és a Testület új eljárásra utasítása (megismételt eljárás) vagy hatályon kívül helyezés és új döntés meghozatala.

8. Eredmények a Testület megalakulása óta

A Pénzügyi Békéltető Testülethez a 2011. július 1. megalakítása óta eltelt 6 év alatt több, mint 24.000 fogyasztó fordult kérelemmel a pénzügyi jogvitája bíróságon kívüli rendezése érdekében. A 2017-es év szinte teljesen átalakította, megváltoztatta a korábbi években tapasztalt tendenciákat. Kilenc évvel a pénzügyi válság után és két évvel a törvényi elszámolásra kötelezést követően a Testület elé került ügytípusok, jogvitát eredményező pénzügyi szolgáltatások egymáshoz viszonyított aránya, az ügymennyiség, a kérelmek jellege és a szolgáltatók magatartása is más lett, mint korábban. A legjelentősebb változás abban állt, hogy a korábbi évek mindegyikében a legnagyobb arányt képviselő hitel- és kölcsönügylet száma jelentősen visszaesett. Érthető, hiszen mindig is a deviza alapú hitelekkel kapcsolatos jogviták voltak dominánsak a Testület megalakulása óta. 2017-re azonban már jelentősen javult a helyzet a hitel- és kölcsönnyújtással kapcsolatos pénzügyi szolgáltatás terén a pénzpiacon, hiszen ekkorra lezajlott az törvényi elszámolás folyamata az érintett szolgáltatóknál, a jogorvoslati határidők is eltelték és több, mint két éve hatályban voltak már a „fair banki” szabályok, melyek éreztették is hatásukat. 2016 végétől és nagyrészt 2017-ben jelentős portfólió átruházások történtek az úgynevezett nem teljesítő hitelek piacán, az eredeti hitelezők követeléskezelőkre engedményezték magánszemélyekkel szembeni hitel-, kölcsön és lízingszerződésekből eredő követeléseiket. Mindez együttesen eredményezte, hogy kevesebb hitel- és kölcsönterméssel kapcsolatos jogvita volt, mint korábban, ezzel egyidejűleg azonban jelentősen nőtt a követeléskezelőkkel szembeni, elsősorban méltányossági alapú igényt tartalmazó ügyek száma. Ugyancsak több volt, mint a korábbi években a betétekkel és a pénzforgalommal kapcsolatos ügymennyiség.

Jelentősen nőtt az érdemi elbírálásra alkalmas kérelmek száma, ez az összes ügy 82 százalékát jelentette. A beérkező kérelmek tartalma, minősége jelentősen változott, javult az évek során. A fogyasztók kicsit tudatosabbak lettek, jobban odafigyelnek arra, hogy mely pénzügyi termék milyen tulajdonsággal bír, jobban értik a pénzügyi szolgáltatások jellemzőit és működését, jobban meg tudják fogalmazni igényeiket és érthetőbben készítik el kérelmeiket. A megalakulás évében a beérkező kérelmek 49%-át többségében azért kellett elutasítani, mert az eljárásra nem volt hatáskör vagy olyan eljárási akadály észlelt az eljáró tanács,

amely miatt a törvény szerint nem lehetett eljárást lefolytatni. A következő években az eljárás megindítása előtt elutasított kérelmek aránya és darabszáma csökkent, egyre nagyobb arányban kerültek befogadásra a kérelmek, így egyre magasabb lett az érdemi elbírálásra alkalmas általános (békéltetési) ügyek aránya. Ez az arány 2017. I. félévre már 82 százalékára emelkedett. Ezzel párhuzamosan fokozatosan csökkent azoknak a beadványoknak aránya, amelyeknél hiányos iratok, eljárási akadály vagy hatáskör hiánya miatt érdemben nem volt intézhető az ügy. Ez a tendencia a kérelmezők szempontjából kedvező.

Az érdemi szakaszba érő ügyeknek négyféle kimenetele lehet. A felek közötti egyezség jóváhagyására akkor kerülhet sor, ha az megfelel a jogszabályoknak. Az egyezség elmaradása esetén, ha a pénzügyi szolgáltató alávetette magát a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének és a kérelem megalapozott, kötelezést tartalmazó határozat születik. A 2017. január 1-jét követően benyújtott kérelmek esetében szolgáltatói alávetés nélkül is hozhat kötelezést tartalmazó határozatot a Testület, ha nincs egyezség, a kérelem megalapozott és annak összege nem haladja meg az 1 millió forintot (kötelező jogszabályi alávetés). Ajánlást tesz a Testület, ha az igény megalapozott, meghaladja az 1 millió forintot és a szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot.

Amennyiben a felek között nem jön létre egyezség és olyan körülmény áll fenn, amely miatt a Testület nem tud döntést (ajánlás, kötelezés) hozni, a befogadást követően már csak az eljárás megszüntetésének van helye.

A befogadott eljárások eredményét az alábbi táblázat tartalmazza:

	Egyezség	Ajánlás	Kötelezés	Megszüntető határozat
2011. II. félév	214	39	10	155
2012. év	847	76	24	906
2013. év	1 185	75	14	1 029
2014. év	1 422	28	5	1 351
2015. év	1 048	3	1	1 803
2016. év	855	6	2	2 381
2017. I. félév	456	6	4	1155

Az érdemi szakaszba érő, vagyis a befogadott ügyek 28 százaléka zárult a felek közötti egyezség megkötésével és a Testület általi jóváhagyásával. Az egyezségek számában és arányában 2014 óta csökkenés figyelhető meg, és a megszüntető határozatok aránya ezzel párhuzamosan növekedett. A megszüntetések mögött

sok esetben áll valamilyen megegyezés, további egyeztetések folytatására vonatkozó szándék, megállapodás a felek között, vagy éppen az, hogy a kérelmező a Testület előtti eljárásban értette meg és fogadta el a szolgáltató érvelését, annak igazát, így az eljárás további folytatása szükségtelenné vált.

2017. I. félévében azoknak a megszüntetett ügyeknek az aránya, ahol a Testület tudomást szerzett a felek közötti megegyezésről, vagy a szolgáltató teljesítette a kérelemben foglalt teljes igényt, a megszüntetett ügyek 16 százalékánál volt kimutatható (kvázi egyezségek). A befogadást követően elbírált ügyek közül a kérelmező szempontjából kedvező végkimenetelű ügyek aránya – ide értve az egyezséget, a kötelezést, az ajánlást és a megszüntetett ügyek közül a kvázi egyezségeket – 40,1 százalékot tett ki.¹⁰

¹⁰ Elérhetőségek: honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu; Személyesen a központi ügyfélszolgálaton: Budapest I. kerület Krisztina krt. 39., Postai úton: 1525 Budapest Pf. 172. és Pf. 670, E-mailben: info@, Meghallgatások helyszíne: XIII. kerület, Budapest Váci út 76., Capital Square Irodaház

A választottbíráskodásról a gyakorlati tapasztalatok tükrében

Lukács Józsefné*

Az alternatív vitarendezési lehetőségek között a választottbíráskodás különleges szerepet tölt be. Összekötő kapocsként működik a bírósági peres eljárás és az egyéb vitarendezési módozatok (mediáció, bírósági közvetítés, békéltetés) között. Egyrészt kontradiktórius eljárás, mint a bírósági polgári peres eljárás, bíróval és perben álló felperessel és alperessel. Az eljárás kötelező erejű ítélettel zárul, amelynek végrehajtását az állam kikényszeríthetővé teszi. Másrészt választható, mivel a felek szabadon dönthetnek a joghatóságról, azaz arról, hogy nem kívánják az állami bírósághoz fordulni, hanem önmaguk választhatják meg azt a szervezetet, illetve azokat a személyeket, akikre rábízják a vitás ügyük eldöntését, és vállalják, hogy az így meghozott döntésnek önként eleget tesznek. Tehát ennek a vitarendezési eljárásnak az alternatív jellege nem abban áll, hogy a vitában álló felek egy „közvetítő” segítségével megpróbálnak egymással megállapodásra, egyezsége jutni, hanem abban, hogy a döntéshozatalt nem egy állami bíróságra, hanem más, szabad akaratuk szerint választott személyre bízják.

A választottbíráskodás a nemzetközileg legelfogadottabb vitarendezési eljárás. „Nemzetközi karrierjét” a nemzetközi kereskedelemnek és a nemzetközi beruházásoknak köszönheti. Hiszen különösen ez az a két terület, ahol a határokon átnyúló kapcsolatok igénylik azt, hogy az egyes országok jogrendszerein túlnyúló, a nemzeti jogszabályok által különbözőképpen szabályozott jogviszonyokból keletkező vitákat gyorsan és egyszerű szabályok szerint döntse el egy olyan fórum, ami nincs betagozódva egyik ország igazságszolgáltatási rendszerébe sem. A felek egy ilyen eljárásban a fórum mellett megválaszthatják az eljárás legfontosabb szabályait, az eljárás nyelvét és az alkalmazandó anyagi jogot is. A nemzetközi kereskedelmi szerződésekben sokszor nem is egyes országok anyagi joga, hanem a „nemzetközi kereskedelem joga”, azaz kereskedelmi szokványok, mintatörvény, vagy szabályrendszer számít alkalmazandó anyagi jogként, amely a kereskedelmi-gazdasági kapcsolatok elfogadott, a kereskedők, vállalkozók önmagukra nézve kötelezőnek tekintett szabályrendszere. A nemzetközi kapcsolatokban már az első világháborút követően felmerült e jogviták nemzetközi szabályozásának szükségessége, a második világháború után ez a nemzetközi kereskedelmi jogi

* Titkárságvezető. Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Állandó Választottbíráóság

igény létrehozta azokat a nemzetközi egyezményeket, amelyek jelenleg is alapvető szabályrendszerét adják a választottbíróági vitarendezésnek. A három legfontosabb nemzetközi választottbíróági egyezmény a következő:

- New Yorki Konvenció (1962. évi 25. tvr. a külföldi választottbíróági határozatok elismeréséről és végrehajtásáról szóló New Yorkban 1958-június 10-én kelt Egyezmény kihirdetéséről)¹
- Genfi Konvenció (1964. évi 8. tvr. a nemzetközi kereskedelmi választottbíráskodásról szóló, Genfben 1961. április 21-én kelt Európai Egyezmény kihirdetéséről)²
- Washingtoni Konvenció (1987. évi 27. tvr. az államok és más államok természetes és jogi személyei közötti beruházási viták rendezéséről szóló Washingtonban, 1965. március 18-án kelt Egyezmény kihirdetéséről)³

Mindenképpen meg kell említeni ebben a vonatkozásban, hogy fél évszázada magyar kezdeményezésre jött létre az az ENSZ bizottság, az UNCITRAL⁴, amely a nemzetközi kereskedelmi kapcsolatokból származó jogi kérdések rendezését tekinti alapvető feladatának. Ez a bizottság fogalmazta meg a választottbíróági mintatörvényt⁵, amely 76 állam választottbíróági törvényének alapját képezi, illetve a közvetítő (mediációs) mintatörvényt⁶ is, amely szintén hasonló sikert ért el.

Az UNCITRAL Mintatörvényen alapul az első magyar választottbíróági törvény is, a választottbíráskodásról szóló 1994. évi LXXI. törvény (a továbbiakban: Vbt.), amely 22 éven keresztül szolgált a választottbíróági eljárások alapjául. A törvény az UNCITRAL Mintatörvényt követi alapvetően kevés eltéréssel, azonban a törvényszöveg nem szó szerinti fordítás, több olyan rendelkezés is szerepel benne, amely a magyar jogrendszerbe való beágyazottságot szolgálja, pl. hatály, a választottbíróág kiköthetőségének kérdése, a választottbíró kötelezettségei, a kapcsolat a magyar bírósági rendszer és a választottbíráskodás között.

A Vbt. lehetővé tette, hogy a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Választottbíróág mellett más, újabb állandó választottbíróágok is megalakuljanak, ez azonban nem változtatott azon a helyzeten, hogy ma is az MKIK Választottbíróága a legnagyobb választottbíróág Magyarországon, amelynek az ügyforgalmára jellemző alább ismertetett adatok nyilvánosak, és - ahogy látni fogjuk - az adatokból levont következtetések komoly jogalkotási következményekkel jártak.

Az 1994-ben megalkotott választottbíróági törvénynek az a különlegessége, hogy egy törvénybe foglalta a nemzetközi és belföldi választottbíráskodásra vonatkozó szabályokat. A jogalkotó úgy ítélte meg, hogy nincs olyan különbség, amely eltérő szabályozást igényelne. Ez a jogalkotási „huszárvágás” azt eredményezte, hogy a választottbíráskodás Magyarországon végleg elveszítette a

¹ https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=96200025.TVR

² https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=96400008.TVR

³ https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=98700027.TVR

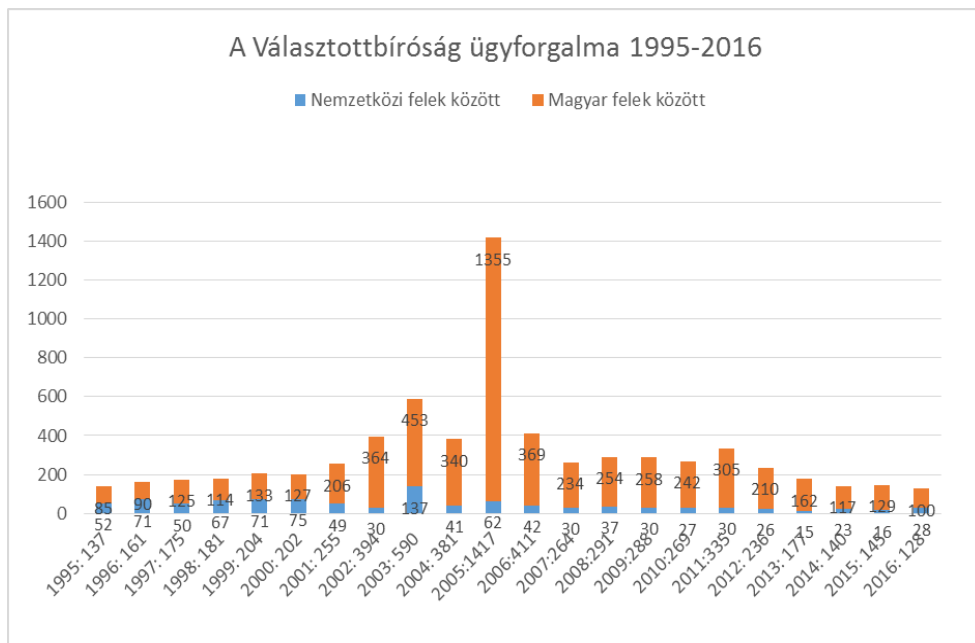
⁴ www.uncitral.org

⁵ http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/arbitration/1985Model_arbitration.html

⁶ http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/arbitration/2002Model_conciliation.html

kizárólagosan nemzetközi külkereskedelemre szakosodott jellegét, amely a szocialista nemzetközi külkereskedelmi egyezményből, a Moszkvai Konvencióból évtizedeken át következett. Évek során megváltozott a belföldi és nemzetközi ügyek közötti arány a belföldi ügyek javára. A negyed évszázaddal korábban 100 %-ban nemzetközi ügyeket elbíráló választottbíróóság ügyforgalmában a nemzetközi ügyek aránya 10 % körüli értékre csökkent.

A Vbt. hatálya alatt a választottbíróági ügyek száma az első tíz év alatt jelentősen megnövekedett, és a nemzetközi kereskedelmen túl, más, új jogviszonyokban is megjelent a választottbíróági vitarendezés. Érdekes áttekinteni azt a jogfejlődést, amely ezen a téren lezajlott, és fontos meglátni változásokra adott jogalkotói következtetéseket is. Időszakról-időszakra volt egy-két olyan ügycsoport, amely abban az időszakban kiemelkedő ügyszámmal jelent meg az ügyforgalomban az egyéb kereskedelmi-gazdasági ügyek mellett (mint pl. vállalkezési tevékenység, ingatlanbérbeadás, kereskedelmi ügynöki tevékenység).



A 1990-es években a visszaeső számú KGST külkereskedelmi jogviták helyett elsőként a társasági jogviták tűntek fel az ügyforgalomban. Nem véletlen ez a felfutás, hiszen először a társaságokról szóló 1988. évi VI. törvény adott lehetőséget a választottbíróági útra. A társasági ügyekben az első társasági törvény lehetővé tette a közvetlen bírósági tagkizárást. A helyzet visszaságát felmérő és megszüntető jogszabályváltozás azonban azt eredményezte, hogy ez a vitatípus gyorsan és radikálisan visszaesett, jelenleg elenyésző számban fordul elő a választottbíróóság ügyforgalomban.

A kétezres évek elején hatalmas dömpingje volt a fogyasztói szerződésekből eredő jogvitáknak. Különösen a gépjármű vásárláshoz kapcsolódó kölcsön- és

lízingszerződések általános szerződési feltételeiben szerepelt választottbírószági klauzula. Több száz ilyen jellegű ügy került elbírálásra rövid időn belül. Ez a tendencia valószínűleg nemcsak a magyar választottbíráskodásra lehetett jellemző, hiszen az európai uniós döntések hatásaként Magyarországon is megjelent a fogyasztói szerződések esetében a választottbírószági vitarendezés tilalma. Ennek az oka, hogy a fogyasztók alapvetően kiszolgáltatott helyzetben vannak vállalkozásokkal szemben, és a választottbírószági eljárás nem kínál olyan „kiegyenlítő” lehetőségeket, mint a bírósági eljárás, ahol pl. illetékfeljegyzési jog illetheti meg a pert indító fogyasztót, az illetékes bíróság helyét a fogyasztó lakhelye határozza meg.

2008-2010 között a szélsőséges időjárás viszonyok következtében fellépő drasztikus terméskiesés miatt felfutott a mezőgazdasági kereskedelmi, termékértékesítési szerződésekből fakadó jogviták száma. Az igazságosabb kockázatmegosztás céljából a törvényhozó úgy ítélte meg, hogy a termények felvásárlásával foglalkozó nagycégek ellenében a kiszolgáltatott helyzetben lévő agrárgazdálkodók érdekeinek fokozottabb védelmére van szükség. A törvénymódosításokat követően csökkent ugyan az ügyszám a mezőgazdasági ügyek száma, azonban az agrártárgyú ügyeket nem ezek a jogszabályváltoztatások, hanem az agrárkamari törvény legújabb módosítása vonja el, ugyanis a 2017. évi XLI. törvénnyel módosított 2012. évi CXXVI. törvény 32. § (3) bekezdése alapján az agrárkamari választottbírószág a törvény hatálybalépését követően megkötött szerződések esetében kizárólagossággal rendelkezik az agrárkamari tagok közötti, agrártevékenységgel kapcsolatos jogviták elbírálására.

Mint ahogy korábban is említésre került, a választottbíráskodás a nagyberuházások legjellemzőbb vitarendezési módja. Ilyen esetekben fővállalkozóként általában több, nemzetközi háttérű vállalkozásból álló konzorcium szerepel, és a beruházás többnyire állami és európai uniós forrásokból kerül megvalósításra. Az Európai Unióhoz történő csatlakozást követően Magyarországon megemelkedett a nagyberuházások száma, a nemzetközileg alkalmazott mintaszerződéseken alapuló szerződésekből pedig a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően a felek választottbírószági vitarendezést kötöttek ki. Az elmúlt évtizedben számos nagyértékű követelés került ennek a gyakorlatnak következtében a választottbírószág elé. Bár az érvénytelenítési ítéletek száma nem igazolta, hogy ezekben az ügyekben hozott ítétek helytelen, elfogult, vagy a magyar államot hátrányosan érintő döntések lettek volna, a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény⁷ kizárta a választottbírószági utat az állami vagyonnal kapcsolatos jogvitákból.⁸ Ez a tilalom 2015. március 19-én szűnt meg - a

⁷ 17. § (3) Magyarország határa által körbezárt területen lévő nemzeti vagyonra vonatkozó polgári jogi szerződésben a nemzeti vagyonnal rendelkezni jogosult irányadóként kizárólag a magyar nyelvet, valamint a magyar jog alkalmazását, és jogvita esetére kizárólag a magyar bíróság - ide nem értve a választottbírószágot - joghatóságát kötheti ki. A nemzeti vagyonnal rendelkezni jogosult e jogviták eldöntésére választottbírószági eljárást nem köthet ki.

⁸ Magyarország a Genfi Konvenciót ebben az időszakban sem mondta fel, holott abban a magyar állam a következőt vállalta magára nézve kötelezőnek: II. cikk 1. Az Egyezmény I. Cikkének 1. bekezdése

törvény indokolása szerint - visszamenőleges hatállyal.⁹ Ez a törvényi rendelkezés alapvetően megingatta a választottbíráskodás iránti bizalmat. Nemcsak az állami szektorban, hanem a magánszektorban is visszaesett azoknak a választottbíróági szerződéseknek a száma, ahol magyar állandó választottbíróaságot kötöttek ki a felek. Jól érzékelhető módon megnövekedett azonban a külföldi választottbíróaságok magyar érdekeltségű ügyeinek a száma.

Az állami vagyonnal kapcsolatos tilalom feloldása óta még nem telt el két év, érezhető a tilalom továbbgyűrűző hatása. A Választottbíróaság ugyanakkor erőfeszítéseket tett annak érdekében, hogy csillapítsa a hatáskör-szűkítő intézkedések elhúzódozó, negatív hatásait. Több konferenciát, rendezvényt tartott és az „újjáépítés” irányába mozdult el. Ezt a folyamatot azonban 2017. év elején megtörte egy új jogszabály, az új választottbíróasági törvény (a választottbíráskodásról szóló 2017. évi LX. törvény, a továbbiakban: új Vbt.), amelyet 2017. május 30-án fogadott el a Parlament. A törvény két egységből áll, a szervezeti átalakításról szóló rendelkezésekből, melyek a kihirdetéssel hatályba léptek, és az eljárásjogi rendelkezésekből, melyek csak 2018. január 1-jétől alkalmazandók.

A Magyar Jogászegylet Jogász Vándorgyűlésén 2017. október 27-én Dr. Bogdán Tibor, igazságügyminiszteri tanácsadó tartott előadást a törvény megalkotásának szükségességéről. Annak indokait, hogy miért volt szükség egy új törvény meghozatalára, az alábbiak szerint sorolta fel:

- Az elmúlt két évtizedben több állandó választottbíróaság jött létre, amelyek nem váltották be a bizalmat, mert alacsony ügyszámmal működtek: Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróaság, Hírközlési Állandó Választottbíróaság (már meg is szűnt), Energetikai Állandó Választottbíróaság. De korábban tervezetben szerepelt több más választottbíróaság létrehozatala is: könyvvizsgálói, vasúti, tankönyves és „kvázi” állandó választottbíróaságként működött a Internet Szolgáltatók Választottbíróasága, és a Budapesti Ügyvédi Kamara „Választottbíróasága” is. A Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróaság és az Energetikai Állandó Választottbíróaság önmagukban nem voltak képesek az ügyforgalmat felfuttatni, alacsony ügyszámmal működtek¹⁰, a jogalkotó ezért ezeknek a választottbíróaságoknak a jogutód nélküli megszüntetése mellett döntött, azzal, hogy az alapítói vagyon visszajár az alapítóknak, a Magyar Bankszövetségnek és a Budapesti Értéktőzsde Zrt.-nek illetve a Magyar Energetikai és Közmű-szolgáltatási

alá tartozó esetekben érvényesen köthetnek választottbíróasági szerződést azok a jogi személyek, amelyek a reájuk irányadó jogszabályok értelmében „közjogi jogi személyek”-nek minősülnek.

⁹ 2015. évi V. tv. 33. § (1) bek. indokolása: A nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény módosítása nem tartozik szorosan a Paksi Atomerőmű bővítéséhez, ám annál lényegesebb üzenetet kíván továbbítani a jogalkalmazók felé: a 17. § (3) bekezdésének módosításával és az ahhoz kapcsolódó átmeneti rendelkezéssel egyértelműsíti azt a jelenleg is irányadó nemzetközi jogi értelmezést, mely szerint valamely nemzetközi szerződés szükségszerűen lex specialisként viselkedik. A joggyakorlat ezidáig is ekként tekintett e rendelkezésre, így e rendelkezés nem bír új normatartalommal, nem jelent visszamenőleges jogalkotást.

Hivatalnak, viszont a tevékenységük átkerül a szintén csökkenő ügyforgalmú Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Állandó Választottbírósághoz.

- Az ügyszám csökkenésével kevés választottbíró kezében koncentráltak az ügyek.
- Megemelkedett az érvénytelenített ítéletek száma.¹¹

Mindezek alapján az Igazságügyi Minisztérium megítélése szerint be kellett avatkozni a negatív folyamatokba a jogi versenyképesség növelése és a bizalom visszaszerzése céljából, ezért döntött arról, hogy új választottbíróági törvény megalkotására van szükség. Az érvelés alapján a törvény a bizalom erősítésének érdekében született – mivel a választottbíráskodás jogintézményét kettősség jellemzi: egyrészt az ítéletek mögött állami kényszer van, ugyanakkor üzleti tevékenységként működik, és a választottbíróóság működése befolyásolja az országról alkotott imázst.

Az új törvény szintén az UNCITRAL Mintatörvényén alapul, annak (nem pontos) fordítása, és tartalmazza a Mintatörvény 2006. évi kiegészítéseit is (a választottbíróági szerződés írásbeliségének újradefiniálása, és az ideiglenes intézkedések részletes szabályozása). A választottbíróági eljárás és a bírósági eljárás kapcsolódási pontjait részletesebben szabályozza, mint a hatályos Vbt. és új jogintézményeket vezet be, pl. eljárásújítás, beavatkozás, az érvénytelenítést követő eljárás. A törvény alapvetően – a szervezeti szabályokon túl – nem tér el sokban a hatályos Vbt.-től, azonban egyre nyilvánvalóbban látszik, hogy azok a rendelkezések, amelyekkel a jogalkotó 1994-ben kiegészítette az UNCITRAL Mintatörvény szövegét, lényegesen a választottbíráskodás jogintézményének a magyar jogrendszerbe történő illeszkedéséhez. Míg a hatályos Vbt. pozitív megfogalmazásokat is alkalmazott a definíciókban, az új Vbt. ezeket a rendelkezéseket kihagyta, és csak nemleges meghatározásokkal operál (pl. választottbíró kötelezettsége, a választottbíróóság kiköthetősége). A törvény több olyan rendelkezést is tartalmaz, amely javításra szorul, ezért már hatályba lépése előtt módosult¹² és még további módosítások várhatók!¹³

Az eljárásjogi változások között a leginkább olyan változtatások találhatók, amelyekkel a jogalkotó garanciákat kíván nyújtani a peres feleknek, és az egyfokú eljárás drasztikus következményeit (nincs fellebbezés, az ítélet azonnal jogerős és végrehajtható) próbálja lazítani új, a Mintatörvényben nem szereplő jogi eszközökkel, amelyek viszont az eljárás elhúzódsának veszélyével járnak. Az egyik ilyen intézkedés az eljárásújítás¹⁴ (igazi hungarikum, hasonlóval a nemzetközi jogrendben csak egy-két országban lehet találkozni, pl. Libanonban). Ez a jogorvoslat a polgári peres eljárásban perújításként szerepel. Az eljárásújításnak a választottbíróági ítélet átvételét követően egy éven belül van helye, ha a fél olyan tényre vagy bizonyítékra hivatkozik, amelyet az alapeljárásban önhibáján kívül nem

11 Az MKIK Választottbírósága esetében 22 év alatt a 6855 ügyből 16 ítélet került érvénytelenítésre

12 Az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény hatálybalépésével összefüggő egyes törvények és egyéb igazságügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2017. évi CXXXVI. tv. 100. §-a.

13 Az üzleti titok védelméről szóló törvényjavaslat (18315. sz. iromány) 45-48. §

14 Az Új Vbt. IX. fejezete 48-52. §

érvényesített, feltéve, hogy az – elbírálása esetén – a félre kedvezőbb határozatot eredményezhetett volna. Először a választottbírói tanácsnak döntenie kell az eljárásújtás megengedhetőségéről, majd megengedése esetén határozni arról, hogy a megtámadott ítéletet hatályában fenntartja, vagy annak egészben vagy részben történő hatályon kívül helyezése mellett új határozatot hoz. A szabályozás „opt-out-rendszerű”, ami azt jelenti, hogy ha a felek nem akarják, hogy az eljárás elhúzódhasson emiatt a speciális jogorvoslat miatt, akkor az eljárásújtás alkalmazásának lehetőségéről már a választottbírói szerződésben le kell mondaniuk. A másik rendelkezés az érvénytelenítést követő eljárás szabályozása.¹⁵ Ez annyiban tér el az MKIK Választottbírói tanács jelenlegi eljárási szabályzatától, hogy főszabályként megengedi új eljáró tanács megalakulását, az eredeti döntést hozó személyek lecserélését úgy, hogy az érvénytelenített ítélet meghozatalában szereplő választottbírókat nem illeti meg honorárium. Mindkét rendelkezés végrehajtása több aggályt vet fel, a kialakuló gyakorlat azonban igazolhatja majd a rendelkezések törvénybe illesztésének helyességét. A harmadik garanciális szabály már az UNCITRAL Mintatörvény 1985-ös verziójában is szerepelt, de a magyar jogalkotó a hatályos Vbt. esetében nem vette át. Most viszont szerepel a törvényben¹⁶ az érvénytelenítési eljárás felfüggesztésének és a választottbírói eljárás újraindításának lehetősége. Célja, hogy az érvénytelenítési okot a választottbírói tanács kiküszöbölhesse a bíróság utasításának megfelelően.

Az új törvény fontos eleme az ideiglenes intézkedések részletes szabályozása. Míg a hatályos törvény csak azt tartalmazta, hogy nem összeegyeztethetetlen a választottbírói eljárással, ha a fél az állami bírósághoz fordul ideiglenes intézkedés meghozatala iránt, jelenleg az V. fejezet (18-27.§) tartalmazza a választottbírói eljárásban foganatosítható ideiglenes intézkedés és előzetes intézkedés megengedhetőségéről és meghozataláról szóló részletes rendelkezéseket. A szabályozás abban jelent előrelépést a korábbi szabályozáshoz képest, hogy nemcsak a választottbírói ítéletnek, hanem a választottbírói tanács által meghozott ideiglenes intézkedésnek is végrehajthatóságot biztosít.

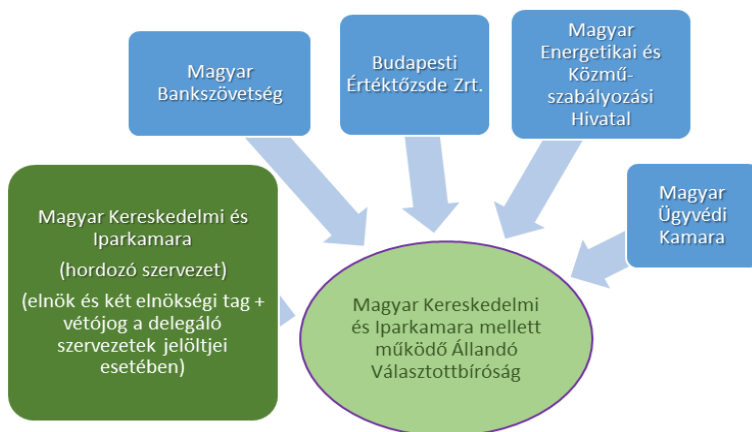
A törvényben előírt szervezeti átalakítások számítanak az új törvény legfontosabb változtatásának. A Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbírói tanács és az Energetikai Állandó Választottbírói tanács jogutód nélkül megszűnik, a folyamatban lévő ügyeket és a hatáskörüket 2018. január 1-től „megörökli” a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Állandó Választottbírói tanács (a törvényben Kereskedelmi Választottbírói tanács néven rövidítve). Ez azt jelenti, hogy azokban az esetekben, ahol a választottbírói szerződésben a Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbírói tanács vagy az Energetikai Állandó Választottbírói tanács lett kikötve, 2018. január 1-jét követően a felperesnek a szerződésből fakadó követelés érvényesítése érdekében a Kereskedelmi Választottbírói tanácshoz kell fordulnia. Állandó választottbírói tanácsként a Kereskedelmi Választottbírói tanács mellett csak a Nemzeti Agrárkamara mellett működő Állandó Választottbírói tanács (kizárólagos hatáskörrel!) és a Sport Állandó Választottbírói tanács járhat el.

A már hatályban lévő rendelkezések alapján a szervezet újjáalakulása

¹⁵ 47. § (5) bek. és 57. § (2) bek.

¹⁶ 47. § (4) bek.)

érdekében 2017. október 1-től egy Előkészítő Bizottság működik, amely esetében a delegáló szervezetek összetétele megegyezik az elnökségi tagot delegáló szervezetekével. A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara delegálja az elnököt és még két tagot, a többi négy tagot pedig a Magyar Bankszövetség, a Budapesti Értéktőzsde Zrt., a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal és a Magyar Ügyvédi Kamara nevezi meg.



Az Előkészítő Bizottság tevékenysége 2017. december 31-ig tart, feladata az alapdokumentumok (Eljárási Szabályzat, Ügyrend) tervezeti szövegének előkészítése, és a három részből álló (általános/kereskedelmi, pénz- és tőkepiaci és energetikai lista) választottbíró-ajánlási lista előkészítése.

Az elnökség 2018. január 1-jén kezdi meg tevékenységét és 2018. január 31-ig elfogadja a az Ügyrendet és az Eljárási Szabályzatot, valamint honlapján közzéteszi a választottbíró-ajánlási listát. A megszűnő választottbíróságok 2017. december 31-ig átadják a folyamatban lévő ügyeiket, amelyekben a döntést a Kereskedelmi Választottbíróság keretében hozza meg a már korábban megalakult választottbírósági tanács, és az eljárásra az eredetileg meghatározott eljárásrend lesz az irányadó.

Az új szervezeti rendben, jogfolytonossággal továbbműködő Kereskedelmi Választottbírósággal szembeni várakozások szerint az intézményi koncentráció következtében a delegáló szervezetek aktivitásának növekedése várható. Ebben a választottbíró-ajánlási lista összeállítása számít egy igen fontos feladatnak, hiszen annak, hogy kiket szerepeltet az intézmény a listáján, marketing értéke van. Fontos a választottbírók képzése, a nemzetközi szerep növelése konferenciák, kiadványok segítségével, és ezáltal a választottbírósági kikötések számának növelése (különös hangsúllyal szerepel ez a várakozás a nemzeti vagyonnal kapcsolatos ügyek esetében). A Választottbíróság 2017. október 10-én első lépésként egy konferenciát szervezett „A Választottbíróság megújul” címmel. A jelenlegi választottbírósági törekvések a sikeres megújulást kívánják szolgálni.

Tükrözés és rezonancia jelentősége és szerepe a mediációs eljárásokban*

S. Horváth Ágota**

1. Bevezető gondolatok

Ezt a cikket azzal a szándékkal írtam, hogy rávilágítsak arra, mennyire komplex, neurobiológiai szinten is kimutatható változások előidézésére alkalmas a mediációs eljárásaink során alkalmazott tükrözés és rezonancia biztosítása. Nem titkolt célom az is, hogy megkínáljam az olvasót azzal a gondolattal, hogy a jog és a pszichológia bár meglehetősen két külön világ az én olvasatomban mégiscsak igen jó szomszédságban állnak egymással. E jószomszédi viszony meglátásom szerint pedig leginkább a mediációban érhető tetten.

Mediáció alatt személy szerint – nagyon leegyszerűsítve – olyan harmadik személy általi "beavatkozást" értek, amelynek köszönhetően (1.) a felek jól körülhatárolható konfliktusa közvetetten kezelésre (közvetett eredmény) és (2.) az abban részt vevő valamennyi fél a másik fél nézőpontját illető (re) aktív viselkedésének és egyben szemléletének más mederbe terelésére kerül sor (közvetlen eredmény). Míg az előbbi, a mediáció közvetett eredményének taglalásával számos cikk, tanulmány foglalkozik, e cikkemben arra kívánok rávilágítani, hogy hogyan érhető el a közvetlen eredmény. Bízom abban, hogy ezen utóbbi aspektusát érintő, a mediáció egyik lényegi magjaként értékelhető, kevésbé látványos, ugyanakkor annál hatásosabb, neurobiológiai szinten is lezajló folyamatnak, a tükrözés és rezonancia jelenségének bemutatásával sikerül a mediáció, mint alternatív vitakezelési eljárás iránt érdeklődők figyelmét felkeltenem. Tekintettel arra, hogy a tükrözés és rezonancia jelenségét az ún. tükröneuronok működése biztosítja – magam pedig sem orvos, sem pszichiáter nem vagyok - szükségesnek tartottam mentorom és tanárom dr. Bódog Gyula neurológus, pszichiáter szakorvos, igazságügyi orvosszakértő bevonását, aki a cikkem szakmai felügyeletét látta el és amelyet ezúton is hálás szívvel köszönök.

* A cikk neurológiai és pszichoterápiás szakmai felügyeletét dr. Bódog Gyula neurológus, pszichiáter szakorvos, igazságügyi orvosszakértő biztosította

** Ügyvéd, gazdasági mediátor.

2. Összefoglaló

A tükörneuronok működése és működtetése kortól, nemtől, kulturális különbségektől függetlenül spontán módon és legtöbbször tudattalanul végbemenő tükrözést és rezonanciát biztosító jelenség. E neuronok eszközül szolgálnak - nem csak a mediációban résztvevők körében - az intuíció, az empátia "működésében", mi több, szerepet játszanak az emberek társadalmi csoportjára, élet- és munkaközegére jellemző szociális minták tanulásában és kövesében is. A szakirodalom a tükörneuronok működésével kapcsolatos kutatási eredményeket egyértelműen kimagaslónak, a tükröző rezonancia jelenségét pedig nem kevesebb, mint a spontán intuitív megértés alapjának tekinti. Vita pusztán a kísérleti módszerek, a tükörneuronok agyi idegpálya követésével kapcsolatosan merül fel. Mindazonáltal vitathatatlan, hogy a tükörneuronok által biztosított tükrözés és rezonancia számos területen rendkívüli eredményeket hozott, ha csak az ugyancsak a tükrözés és ingerlés jelenségén alapuló reklámparban használt "küszöb alatti ingerlésre" (szubliminális stimulációra) gondolunk. A német neurobiológiai szaknyelvben a "közös figyelem" (joint attention) szakkifejezés is idetartozó. Azaz az a jelenség, hogy bármely irányítottan vagy spontán módon kialakuló csoport tagjai kölcsönös és egyben párhuzamos érzelmi közösséget átélve, egymásra "hangolódva" tudattalanul, spontán módon például befejezik egymás gondolatát, mondatát, azonos testtartást vesznek fel, azonosan vagy lényegében hasonlóan viselkednek.

Cikkem számos tanulmányon és kísérleten keresztül a tükörneuronok kialakulásának előbb őstörténeti múltra visszavezethető evolúciós, majd mélylélektani fejlődésének rövid ismertetésével, felfedezésével és működésével, a tükrözés és rezonancia jelenség kutatási eredményeivel, nem utolsó sorban pedig egy esetet is érintve a mediációs praxison belül történő alkalmazásának létfontosságával foglalkozik. Azokat az agyi idegpálya működéseket vettem itt most górcső alá, amelyek minden ember esetében spontán módon, akaratlanul és gondolkodás nélkül minden mozdulat, gondolat, viselkedés, kommunikáció irányításában részt vesznek. Mint látni fogjuk érdekességük, hogy akkor is működésbe lépnek, egyfajta belső szimulációt előidézve ha a mozdulatot, a gondolatot, az érzést, ezek kommunikációját, vagy a viselkedést egy másik embernél figyeljük meg. És nemcsak arra képesek, hogy a megfigyelő helyzetben lévő emberben elképzeléseket, gondolatokat és érzéseket váltsanak ki, hanem bizonyos feltételek mellett a test biológiai állapotát is nagyban befolyásolni tudják.

Meglátásom szerint a tükrözés és rezonancia, mint neurobiológiai jelenség ismerte nélkül nem csoda, hogy a mediáció alul értékelt marad a köztudatban. A tükrözés és a rezonancia ismerete és gyakorlása a mediációs ülések alkalmával azért alapvető szükséglet meglátásom szerint, mert amint azt bizonyítani is igyekszem majd, a konfliktusban álló feleknek egyértelműen és az esetek túlnyomó többségében elsődlegesen erre van egyszerűen szükségük. Ezt pedig azzal magyarázom, hogy a tükörneuronok sajátos működését az is jellemzi, hogy konfliktus hatására megjelenő feszültség, szorongás, stressz, félelem, harag, frusztráció hatására leblokkolnak.

Közel tíz évnyi kutatás, párhuzamos önreflektív pszichológiai terápiás munka melletti ügyvédi és mediációs praxis kiépítése során azt gondolom, ha nem is minden esetre általánosságban alkalmazható "megoldásra" jöttem rá, de közelebb kerültem ahhoz, hogy megértsem, valójában miért ragaszkodnak az emberek minden kockázatot felvállalva ahhoz, hogy "igazuk" peres bíróság előtt bizonygatásra kerüljön. Freddie Strasser – Paul Randolph szerzőpáros ezt a jelenséget azzal magyarázza, hogy felméréseik szerint a legtöbb vitában álló fél a bírósági tárgyalást kizárólag azért választja, mert naiv feltételezésük szerint valaki igazán megfogja őket hallgatni. Valaki álláspontjukat igazán meg fogja érteni, el fogja fogadni és a szerinti igazságot is fog szolgáltatni. Tudjuk, hogy az igazságszolgáltatás koránt sem ezt a feladatot hivatott ellátni. Mindenesetre meglátásom szerint a Strasser –Randolph-féle kutatási eredmények csak felszínében kapargatják meg a vitában álló felek valódi szükségleteit. Amire vágnak ugyanis nem más megfigyeléseim szerint a felek, minthogy a másikkal és ha ő nincs, valakivel mással, de saját igaznak vett valóságukban együtt "rezeghessenek".

3. A tükrőneuronok kialakulásának evolúciós fejlődéstörténete

Tükrőneuron pályánk kialakulása hosszú fejlődési múltra tekint vissza. A nem kevesebb mint 3,2 millió éve élt és már kiegyenesedve járó Australopithecushoz képest a mi test- és agyfelépítésünk már jóval differenciáltabban működik.

Dr. Joe Cain a Londoni Egyetem emberi evolúció kutatója szerint az emberréválás felé vezető úton haladva valami nagyon lényeges változott meg egy genetikai mutációnak köszönhetően.¹ A Pensilvániai Egyetem orvos-kutatója, Hansell Steadman² szerint az, hogy az ember állkapocs-izomzata az emberszabású majmokhoz képest harmad akkora méretű lett, erre a genetikai változásra vezethető vissza. Meglátásuk szerint az emberi előd nem kevesebbről, mint az erősebb harapásról mondott le azért, hogy cserébe közösségben élhessen. Dr. Nancy Minugh-Purvis a Drexel Egyetem orvos-kutatója egy Australopithecus és egy Homo Erectus koponyáját összehasonlítva arra a megállapításra jutott, hogy kb. kettő millió évvel ezelőtt a Homo Erectus agykamrája kétszer akkora lett. Így vált alkalmassá arra, hogy 50% -al nagyobb agytérfogattal rendelkezzen.

A kutatók szerint körülbelül 75-100 százezer évvel ezelőtt az ember elődje számos képességet kezdett kifejleszteni. Megjelent az eszközhasználat, a tűz, a beszéd és a tudat felfedezése. Körülbelül százezer évvel ezelőtt működhetett Vilayanur Ramachandrasan, a Kaliforniai Egyetem neurológus oktatója szerint működésbe a tükrőneuron rendszer.³⁴ Ekkora tehető ugyanis, hogy elterjed a

1 Joe Cain: A journal of nature, Journal Article; 2003; Archives of Natural History

2 Hansell H. Stedman, Benjamin W. Kozyak, Anthony Nelson, Danielle M. Thesier, Leonard T. Su, David W. Low, Charles R. Bridges, Joseph B. Shrager, Nancy Minugh-Purvis & Marilyn A. Mitchell: Myosin gene mutation correlates with anatomical changes in the human lineage, Nature- International Journal of science, 2014. 415–418 old.

3 Vilayanur Ramachandran: "Mirror Neurons and imitation learning as the driving force behind the great leap forward" in human evolution, Edge 2000.

horizontális egyidejű utánzás, vagyis az, hogy ha az egyik egyed a másikat tüzet rakni látta, maga is ebbe fogott. A horizontális egyidejű utánzással kb. egyidejűleg jelent meg a kutatások szerint a vertikális utánzás is, vagyis a begyakorolt sémák generációról generációra történő továbbvitele (szokások és hagyományok örökítésének első gyökerei).

Az, hogy végső soron mi az egyik lényegi különbség az emberszabásúak és közöttünk talán a legtalálhatóbb választ Victoria Horner⁵ kísérleti eredményei válaszolják meg. A kutatónő azonfelül, hogy több évtizedig tartó, a világ számos országát megjáró kísérletei alapján bebizonyította, hogy a tanulást a tükörneuronok (is) biztosítják arra is rámutatott, hogy a két faj motivációja mégiscsak jócskán különbözik egymástól. A hölgy Ugandában a Viktória-tónál végzett kísérlete abban állt, hogy több gyerekek és csimpánznak két olyan fekete dobozt mutatott, amelyek valamilyen jutalmat rejtettek. A gyerekeknek és a csimpánzoknak egyaránt ugyanazokat a feladatokat kellett elvégezniük ahhoz, hogy megkaparintsák a dobozban elrejtett édességeket, gyümölcsöket. A kísérletnek az érdekességégét az adta, hogy amikor Horner pár nappal később egy azonos szerkezetű, de immáron átlátszó ládát tett az alanyok elé, teljesen más mozdulatsort vittek véghez. A gyerekek a csimpánzokhoz képest mindannak ellenére, hogy láthatóan rájöttek arra semmilyen bonyolult feladatsort nem kell ahhoz elvégezni, hogy a doboz kinyíljon és a jutalmat megszerezzék mégis, az eredetileg betanult mozdulatsort - semmit ki nem hagyva - elvégezték. Ehhez képest a csimpánzok a késleltetett kísérlet során egyszerűen csak kivették az átlátszó dobozból az édességet. Horner meglátása szerint mindez arra vezethető vissza, hogy az emberszabásúak evolúciós fejlődésük során nem függhettek annyira az utánzástól, mint az emberek. Feltételezései szerint nem is támaszkodhattak annyira a körülöttük lévőktől elvégzett mozgássorok utánzására sem. A kutatónő szerint a pontos utánzás evolúciósan kódolt az emberek esetében. Innen ered az is álláspontja szerint, hogy a gyerekek a körülöttük lévőktől nem csak a nyelvet, a kultúrájukra, csoportjukra jellemző viselkedési mintákat, hanem azt is megtanulják, hogyan kell önmagukkal és másokkal bánni. Mindez véleménye szerint magyarázza azt is, hogy nem más mechanizmussal azonosítják a kapcsolódást társaikhoz az emberek, mint amint a tükörzés elsajátításával begyakoroltak.

Még mielőtt a tükörzés fejlődés lélektani területére nagyon röviden rátérnék, egy pár sor erejéig említést tennék arról is, hogy az érzelmi memóriánk, az érzelmi agyunk hogyan fejlődött ki. A kutatások szerint az érzelmi memóriánkért felelős - ha úgy tetszik - érzelmi agyunk az ősi, alacsonyabb rendű régiókból fejlődött ki épp abban az időszakban, amikor a tükörneuron pályák is aktiválódtak. A legprimitívabb régió, az agytörzs, az életfunkciók ellátását, a sztereotip reakciók és

4 Megjegyzés: A hivatkozott kutató, Ramachandran szerint nagy szerepük lehet a tükörneuronoknak az utánzásban és a nyelvelsajátításban. Fontos azonban megjegyezni, hogy a mai napig nem készültek olyan széles körben elfogadott idegi vagy számítógépes modellek, amelyek leírnák, hogyan segíti a tükörneuronok aktivitása az olyan kognitív funkciót, mint az utánzás. (Dinstein I, Thomas C, Behrmann M, Heeger DJ: A mirror up to nature, *Curr Biol* 2002., 13–18. old.)

5 Victoria Horner A. Whiten: Causal knowledge and imitation/emulation switching in chimpanzees (*Pan troglodytes*) and children (*Homo sapiens*). *Animal cognition, Developmental Psychology*, 2005. 164-181 old.

mozgások irányítását biztosította akkor és ma is. Ebből az agytörzsből fejlődött ki az érzelmi központ, majd az u.n. neocortex, azaz a gondolkodó agy, amely később az emberi agykéreg legfejlettebb részévé vált. Itt kiemelném azt hangsúlyosan, hogy az emberi érzelmekért felelős agyi terület jóval korábban kifejlődött már, mint az az agyi réteg, amely az ember magasabb rendű kognitív gondolkodást biztosítja.⁶ A primitív érzelmi központunk a szaglólélebenyből fejlődött ki, ez az újonnan, gyűrűszerűen felépülő, az agytörzs felső peremére ülő ún. limbikus rendszer, amely lehetővé tette aztán számunkra az igazi érzelmek megélését, a fejlettebb emlékezés képességét, a tanulást, a sémák begyakorlását is.⁷ LeDoux⁸ kutatásaiban arra mutatott rá, hogy miután az érzelmekhez kapcsolódó idegrendszeri pályák számtalan szállal kötődnek az agykéreghez, az érzelmi központok a gondolkodásra, a racionalitásra sokkal nagyobb hatással vannak, mint azt többségében fordítva gondolják. Azaz az ember főszabály szerint általában korábban érez, mint gondolkodik.

4. A tükörneuronok fejlődéslélektani vetülete

Ahhoz, hogy egy felnőtt ember tükörneuron pályái hatékonyan működjenek elsődleges fontosságú, hogy gyermekkorában személyiségéhez igazodó, optimális nevelésben, kiszámítható és biztonságos közegben nevelkedjen. E nélkül ugyanis felnőtt korában lelkiileg és testiileg is kiegyensúlyozott emberi kapcsolatokat kialakítására aligha lesz képes. Érzelmi intelligenciája is ebben a közegben tud kialakulni, itt tudja a nevelőktől megtanulni, leutánozni azokat a sémákat, hogy hogyan tudja (autentikus) érzelmeit felismerni, azokat adekvátan kezelni és mindezt a környezetével szemben is alkalmazni.

Ha kétséget kizáróan nem is a magzati korról tehető a tükörneuronok kialakulásának folyamata az mindenestre igazolt, hogy az újszülöttek már rendelkeznek egy velük született, egyedileg, rájuk jellemző és genetikai színezetükkel ellátott tükörneuron "induló csomaggal". Az, hogy mindezt mennyiben tudják fejleszteni elsődlegesen gondozójukon, környezetükön múlik. A felnőttekben a gyerekekhez képest már ún. gátló neurobiológiai rendszerek működnek. A gátló mechanizmusok érési folyamata a harmadik életévben veszi kezdetét és többnyire a kamaszkort követően le is zárul. Jó esetben, ha a felnőttnek újszülött korában fő gondozójával sikerült olyan kapcsolatot kialakítani, amelyben lehetősége volt arra, hogy kölcsönösen jeleket küldjön felé és adekvát jeleket kapjon is tőle vissza, megtanult úgy visszatükrözni, letapogatni és megérezni a másikat, hogy felnőtt korában ez már rutinná válik számára. A rutin pedig magával hozza azt is, hogy kötődési igénye másokhoz alapszükségletévé válik, a másokkal való intuitív, mély és tartalmas érzelmi kapcsolatra lépés szándéka mellett.⁹

6 Daniel Goleman: Társas intelligencia, Libri kiadó, Budapest, 2006

7 Berentés Éva: Az élet személyiség, saját kiadás, 2012. 42-43. Old.

8 LeDoux, J.E.: Emotion, memory and the brain. Scientific American, 2012.

9 Joachim Bauer: Miért érzem azt, ami te? Ösztönös kommunikáció és a tükörneuronok titka, Urzus

5. A tükörneuronok felfedezéséről és működéséről

A leginkább neurobiológiai tudományterületeken kutatók az önkéntelen, tudattalan utánzás és rezonancia jelenségét már a nyolcvanas években is kutatták.¹⁰

Elsők között kell megemlítenünk Ulf Dimberg, a svéd Uppsalai egyetem munkatársának kísérleti eredményeit. Dimberg kutatásai során egy minden emberben jelenlévő késztetést vizsgált. Azt tanulmányozta, hogy egy ember egy másik ember érzelmet kifejező arckifejezésére spontán módon miért és hogyan reagál. A kutató egy képernyőn emberi arcokat mutatott a kísérletben résztvevőknek és arra kérte őket, hogy lehetőleg maradjanak a vizsgálat alatt mindvégig közömbösek. Az előttük levetített arcfelvételek rövid szünetidőkkel pontosan fél másodpercig villantak fel. A kísérleti alanyok egészen addig semleges, szenvtelen arckifejezés mutattak, amíg a képernyőn felvillanó arcokon semmilyen érzelem nem mutatkozott meg. Amint azonban a "pléhpofo" arcok között hirtelen feltűnt egy mosolygós arc, a vizsgálati személyek maguk is elmosolyodtak. Ugyanez történt egy haragot kifejező arckép esetében is.¹¹A kutatás során az is bebizonyosodott, hogy nemcsak az arckifejezések, a hozzájuk kapcsolódó érzések, hangulatok is "átvivődtek". Ezt a szakirodalomban ún. "érzelmi fertőzősként" (emotional contagion) definiálják. A kísérleti alanyok ugyanis nem csak az arckifejezéseket tükrözték le, hanem az általuk megfigyelt személy érzéséhez tartozó viselkedést is tudattalanul reprodukálták (például ökolbe szorították a kezüket, csapkodták a térdüket, tapsoltak, stb.).

Többségében a tükrözés és együttrezgés jelenségének felfedezőinek a Pármai Egyetem Élettani Intézetében tevékenykedő Giacomo Rizzolatti és csapatát tekintik. Kutatásaikat - közel azonos eredményekkel - a nyolcvanas években először majmokon, majd a kilences években emberekkel végezték el. Kísérletükben eredetileg a majmok kéz és száj mozgatásáért felelős neuronokat vizsgálták. E vizsgálataik kapcsán teljesen véletlenül figyeltek fel arra, hogy a majmok ugyanazokat az idegpályákat használták, amikor a kísérleti vezetőt az előttük fekvő mogorót elvette, mint amikor ők maguk nyúltak a táplálékért.¹² (innen ered az elnevezés: tükörneuronok (mirror neurons)).¹³

Libris kiadó, Budapest, 2010. 49-64 old.

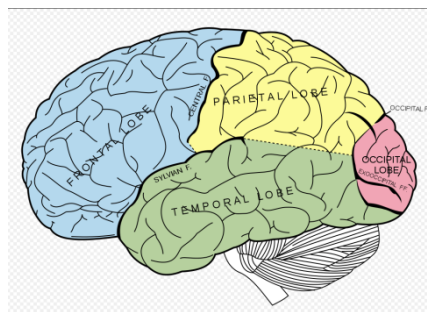
10 Di Pellegrino, G., Fadiga, L., Fogassi, L., Gallese, V., & Rizzolatti, G. (1992). Understanding motor events: a neurophysiological study. *Experimental Brain Research*, 1991, 176-180 old., Giacomo Rizzolatti et al. Premotor cortex and the recognition of motor actions, *Cognitive Brain Research*, 1996. 131-141. old

11 Dimberg, U. Petterson, M., Grunedal, S.: Facial reactions to emotional stimuli: automatically controlled emotional responses. *Gognition and Emotion* 2002., 449-471 old.

12 Rizzolatti G, Fabbri-Destro M. (2010). Mirror neurons: from discovery to autism. *Exp Brain Res*. 200(3-4), 223-237. old

13 Megjegyzés: Érdekes aspektusa volt még a Rizzolatti- kísérletnek, hogy az embereknek elegendő csak meghallaniuk, hogy valaki egy cselekvésről beszél, vagy elegendő csak az azokkal kapcsolatos mellékzörejeket lefűlelniük, máris aktiválódnak tükörneuronjaik. (Rizzolatti, C., Fadiga L., Fogassi, L., Gallese, V.: From mirror neurons to imitation: facts and speculations. In.: *The Imitative Mind*, Cambridge University Press, 2002) Később számos mágnes-rezonancia vizsgálattal azt is bebizonyították Rizzolattiék, hogy a tükörneuronoknak köszönhetően az ember egy jelenet megfigyelt részét ki is tudja egészíteni egy nagy valószínűséggel bekövetkező teljes sorrá, vagyis képes megjósolni egy elindított mozdulat kimenetelét.

Természetesen, mint minden megfigyelésen alapuló kísérletnek, időközben a Rizolatti-féle kísérletnek is számos kritikája született. E kritikáknak leginkább neurológiai szempontból van jelentőségük. Így például Gregory Hickok – Marc Hause szerzőpáros arra mutattak rá, hogy a szenzomotoros elmélet sokkal jobban alátámasztaná a tükröneuronok válaszreakciós működését. Ugyancsak vitatták Rizolatti azon megállapítását is, hogy minden ember ugyanarra a mozgulatsorra következtetne, mint az általa megfigyelt személy által valóban megvalósított mozgulatsor (pl.: valaki egy pohárba vizet önt, lehet mi inkább mellé öntenénk. lásd bővebben a13. lábjegyzet alatti megjegyzésnél)^{14, 15}



Ábra 1. sematikus ábrája. Az inferior frontális lebeny a kék terület alsó része, a superior parietális lebeny a sárga terület felső része.)

A tükröneuronok működése tekintetében röviden a cikk szempontjából csak annyit érdemes megértenünk, hogy az orvosi képzéssel végzett vizsgálatok (fMRI) szerint az agyban az inferior frontális és a superior parietális kérgék aktívak azokban az esetekben amikor valaki elvégzi egy mozgulatot és akkor is, amikor látja, hogy más valaki elvégzi ugyanazt a cselekvést. Ezek az agyterületeken található az emberi tükröneuron-rendszer.¹⁶

Léteznek azonban olyan kutatások is, amelyek szerint a fenti kérgeken kívül jóval nagyobb kiterjedésű agyterületek rendelkeznek a tükröneuronokra jellemző tulajdonságokkal. Ezek a területek magukban foglalják a szomatoszenzoros kérget és feltételezések szerint abban is részt vesznek, hogy a megfigyelőnek elképzelése legyen arról, hogy milyen érzés lehet egy megfigyelt cselekvést véghezvinni. (katarzis)¹⁷

¹⁴ Gregory Hickok- Marc Hauser: (Mis)understanding mirror neurons, ScineceDirect 2010, 593-394 old.

¹⁵ Gregory Hickok: Eight Problems for the Mirror Neuron Theory of Action Understanding in Monkeys and Humans, The MIT Press Journals, 2009 1229-1243. old.

¹⁶ Iacobi Marco: Cortical Mechanisms of Human Imitation, Science, 1996., 2526–2528. old

¹⁷ Megjegyzés: Hogy egy kézzel fogható példával is éljek: bizonyosan tapasztalta már azt egy könyv olvasása vagy egy film, színházi előadás nézése során, hogy könnyen tudott azonosulni valamelyik szereplővel. Mindez az agyi működésének köszönhetően tudott megvalósulni. Ami ilyenkor történik röviden úgy írható le, hogy ha a megfigyelt személyben és Önben van valami közös (például mind a ketten átértékelték már a szerelem, a tánc, a göllővés érzését) az Ön által megfigyelt személlyel spontán

6. A tükrözés és rezonancia biztosítása és jelentősége a mediációs eljárásokban

Azzal együtt, hogy a tükrőneuron pályáink normál működését, mint láttuk fejlődésünk környezetét biztosító szociális közegünk biztosítja, szerepet játszik még a genetikánk, a személyiségünk, az érzékenységünk is ebben. Mindez azonban mit sem számít. Sajnos kivétel nélkül mindegyikünkre igaz, hogy amint stressz ér minket, egy vitában a kelleténél feszültebbek, dühösebbek, frusztráltabbak, szorongóbbak leszünk, neurobiológiai szinten olyan kémiai változás áll be, amely leblokkolja a tükrőneuron-rendszerünk működését. Nem véletlen tehát az, hogy egy vita esetén pszichésen süketté és vakká válunk a másokra. Ebben a regresszív állapotban elveszíthetjük azt a képességünket is, hogy a másikat megértsük, empátikusak tudjunk maradni vele szemben. Csökken a tanulási képességünk is, a konfliktusos helyzettel kapcsolatos konklúziók levonásának esélye, sőt intuitív reakcióink pánik helyzetben kimondottan irracionálissá válhatnak. Mint látni fogjuk a konfliktusok feloldásához nélkülözhetetlen, hogy mindennek előtt a tükrözés és rezonancia jelensége újra működésbe lépjen. Megfigyeléseim szerint ugyanis csak így biztosítható az, hogy a felek kapcsolati, érzelmi, majd informális szinten is újra képesek legyenek a közöttük lévő viták konstruktív kezelésére. A mediátor feladata az én olvasatomban pedig elsődlegesen ez. Biztosítani a pszichés alkalmazkodási teret arra, hogy a tükrözés helyreállítása révén a felek újra lássák és hallják egymást. Nagyon fontos, hogy a mediátor mindezt neutrálisan kell tegye, ami koránt sem jelent passzívitást, sőt. A két fél közötti semleges tükrözés tapasztalatom szerint egy sokkal bonyolultabb és megterhelőbb "munka", mint azt elsőre a többség gondolná.

7. Esetleírás és értelmezés

Mindenekelőtt szükségesnek tartom azt leszögezni, hogy mi ún. evaluatív mediációs eljárásokban működünk közre. Leginkább gazdasági érintettségű vitákat mediálunk. Három alkalmazási területen praktizálunk. Egyrészt, családi vállalatok generációváltása és az üzletben érdekelt családtagok érdekegyeztetése során másrészt, szervezeten belüli és harmadrészt, szervezetek közötti konfliktusok kezelését vállaljuk.



Ábra 2.

A SIT- "Solve it Together" módszertani folyamat leírása.

jelentőség) és u.n. inga üléseket tartanak. Csak a megoldások megvitatása, a megállapodások kidolgozása során facilitálják az "egy asztalhoz ültetett feleket".¹⁸ Eljárásunk négy eljárési lépésben kerül levezetésre, amelyet az Ábra 2 alatt illusztráltunk.

7.1. Esetleírás. A tükrőneuronok működésének köszönhető tükrözés és rezonancia biztosításának jelentőségét egy szakszervezet és egy multinacionális munkáltató vállalat közötti vitás ügyünk kapcsán tudnám leginkább érzékeltetni. Szigorú titoktartási kötelezettségünk miatt csak nagyon röviden áll módomban az esetet ismertetni. Azzal kerestek meg a felek, hogy a több hónapig elhúzódó bértárgyalások napi több millió eurós bevétel kiesést generáltak több sztrájkknak köszönhetően. Fél napunk volt arra, hogy egy újabb sztrájkot megakadályozzuk. A felek nyitottságának köszönhetően két óra alatt sikerült a megállapodáshoz vezető sarokpontokat lefektetnünk, amely utóbb 85% feletti munkavállalói elégedettséggel rövid időn belül megkötésre is került. A felek visszajelzése szerint a legnagyobb támaszt a vitájuk feloldásában nem csak a szakjogi, menedzsmenti tudás és tapasztalat biztosította. Még csak nem is a megbeszélések facilitálását emelték ki. A legértékesebbnek azt igazolták vissza, hogy az eljárásunknak köszönhetően a mediáció közvetlen eredménye biztosítva lett. Két óra alatt sikerült a felek között beállt, diszfunkcionálisan működő kommunikációt helyreállítani, miután valamennyi fél a másik fél nézőpontját illető (re)aktív viselkedését és szemléletét más mederbe tereltük.

A fenti vitát meglátásom szerint nem tudtuk volna ilyen hatékonyan kezelni, ha nem vesszük figyelembe és alkalmazzuk az alábbiakat. Előre bocsájtom, hogy a leírtak pusztán a mi megfigyeléseinket foglalják össze, minden eset más-és más talán annyi közös metszésponttal, hogy vannak hasonlóságok, amelyek nem a felmerült kérdések körét inkább azok gyakorisági előfordulását vetik fel. Bízom

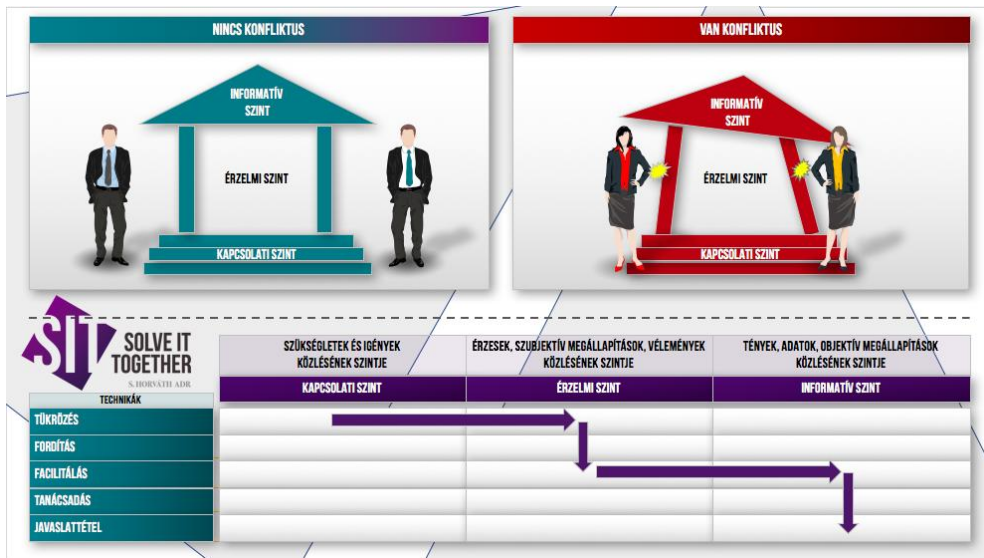
Az általunk "SIT- Solve it Together" névre keresztelt evaluatív mediációs eljárás annyiban más az egyébként Hazánkban és Európában többségében gyakorolt transzformatív mediációs eljárásokhoz képest, hogy egyrészt mélyebb, már-már a pszichoterápiát súroló mélységű viták feloldására is alkalmazható módszertant biztosít másrészt, az eljárások végén szakértők bevonásával tanácsadás és

javaslattétel is van. A mediátorok közgazdasági képzettséggel és tapasztalattal (is) bíró szakemberek. Rendszerint párban járnak el (ennek később még lesz

¹⁸ Bővebben tájékozódhat a SIT-ről a Magyar Tudományos Akadémián 2017. szeptember 28-29-én megrendezésre kerülő II. Alternatív Vitarendezési Konferencián készült felvétel megtekintésével, amelyet ide kattintva érhet el: <https://www.youtube.com/watch?v=dp4UH2efxvE&t=485s>

benne, hogy lesz még alkalmam a felmerülő kérdésekkel kapcsolatos tapasztalataimat megosztani az érdeklődőkkel. Itt csak felvetnék, előre vetítenék bizonyos tapasztalatokat, megfigyeléseket, javaslatot téve arra, hogy a mediátor a konfliktusok kezelése során milyen technikákat érdemes - egyedileg, a felekhez és a kialakult vitájukhoz alkalmazkodva - alkalmazzon.

7.2. A viták kialakulásának dinamizmusáról, a mediátor beavatkozási technikáinak sorrendjéről. Tapasztalatunk szerint a felek közötti "békés" kommunikáció három rétegben tud elmozdulni. Egy kielezett konfliktus nélküli emberi kapcsolatban, - amely kapcsolatot a tudatosan, tudat alatt folytatott nonverbális és verbális kommunikáció jellemez - a két fél három szinten kapcsolódik egymáshoz. (Lásd Ábra 3 "Nincs konfliktus" rész alatt.) A három szintet úgy kell elképzelnünk, mint a kapcsolat vertikális statikai pontalapjait, amelyek egymásra épülve adják az adott emberi kapcsolat és így annak dinamizmusát adó kommunikáció vázszerkezetét. Ezek a vertikális statikai pontalapok akkor mozdulnak ki és eredményeznek ezáltal "borulást" – amit röviden konfliktusként, vitaként definiálunk -, ha - az egyébként is jószerevel látens módon egyébként már létező - érdek/nézet/stb. különbségek nyilvánvalóvá válnak. Az, hogy a különbség megjelenik magával hozza a feszültséget is, ami miatt egy eltávolodás kezdődik meg és így a kommunikáció kapcsolati vázszerkezetének statikai pontalapjai már nem nyújtanak kellő alapot a felek közötti kapcsolatnak, az interakciók gátlások nélküli folyásának. (Lásd Ábra 3 "Van konfliktus" rész alatt.)



Ábra 3.

Már fentebb is írtam (lásd 5. fejezet alatt), hogy amint a két fél közötti érdek/nézet/stb. különbség megjelenik, olyan feszültség alakulhat ki közöttük ami, ha eléri az általuk már szubjektíve nem tolerálható szintet neurobiológiai elváltozás következik be, ami leblokkolja az egyébként a kapcsolati szint dinamikáját adó

tükörneuron-rendszerük működését. Minél nagyobb súlya van a felek érdekeinek, minél nagyobb a tétje van annak, hogy a másik azt csinálja, amit tőle a másik fenntartások és kvázi felkérdezések nélkül elvár, annál mélyebb rétegekbe sérül megfigyeléseink szerint a kapcsolatuk dinamizmusát adó kommunikációs vázszerkezet (erőszak). Tapasztalataink szerint minél mélyebb rétegben válik nyilvánvalóvá a különbség, éleződik ki a konfliktus, annál nagyobb eséllyel nem tudnak a felek a szétfeszített alsóbb szint felett lévő szinten egymással kapcsolódni, információt megosztani. Például annál inkább nem képesek arra, hogy figyelembe vegyék a másik véleményét, szubjektív meglátásait érzéseit, azaz blokk alá kerül az érzelmi szint, minél inkább sérül az egyik, vagy előbb-utóbb mind a két félnek az az igénye, hogy a másik figyelembe vegye igényeit, szükségleteit (kapcsolati szint- alsóbb szint.) Egyetemeken szoktuk a hallgatókkal eljátszani szerepjátékokban ezt a jelenséget. Az informatív szint teljesen kizárásra kerül nyomban mihelyst az érzelmi szinten történő kapcsolódás a kapcsolódási szint blokkolódása miatt megreked.

Tapasztalatom szerint a mediátor beavatkozási sorrendje minden esetben először a kapcsolati szinten, majd az érzelmi és csak azt követően az informatív szinten lehetséges akképpen, hogy a technikákat is az adott szinthez tartozóan használja fel. (Lásd Ábra 3 "Technikák-mátrixa" rész alatt.) A technikák közül meglátásom szerint szinte kivétel nélkül, különösen a "fordítás" és a "facilitálás", mint a hazánkban és nagyobb részt Európában oktatott és gyakorolt transzformatív mediációban is ismert és számos szakirodalmi cikkben publikálásra került eljárási technika ismert a szakemberek előtt. Így felvetem, hogy talán tényleg értékes lehet az a praktizáló mediátorok és az érdeklődők számára, hogy a tükrözés és rezonancia jelenségével foglalkozunk a tükrörneuronpályák működésének tükrében a mediációs eljárásokban.

A kapcsolati szint helyreállítása ugyanis meglátásom szerint a mediátor(ok) segítségével leginkább ennek a jelenségnek köszönhetően tud megvalósulni. Megfigyeléseim szerint a tükrözés pedig nem csak azért fontos, mert a kapcsolatot a mediátor így nagyobb eséllyel helyre tudja állítani, hanem azért is, mert így elkerülhetővé válik egy még kellemetlenebb jelenség, ami jobb esetben a vitát a bírói pulpitusra helyezi, rosszabb esetben komoly károkat, erőszakot idézhet elő (erre még később visszatérek).

Mindezt talán akkor érthetjük meg igazán, ha elgondolkozunk azon, hogy az emberi közösségeknek berögzült konfliktus "megoldási stratégiái" között sajnos igen gyakran találkozunk azzal a jelenségével, hogyha valaki a csoport szabályait megszegi, azt kiközösítik, vagy nem állnak szóba vele. Ugyanez történik akkor is, amikor a érdek/nézet/stb. különbség a két vitában álló fél vonatkozásában megmutatkozik, és amit láttuk a feszültség hatására az eltávolodás lavinászerűen megindul a kommunikációs vázszerkezet statikai pontjait megrengetve, rosszabb esetben teljesen szétfeszítve. A kiközösítés, a kommunikáció félbeszakítása azon felül, hogy a kapcsolat szakadását eredményezi, azt a nagyobb veszélyt is magába hordozza, hogy a szabályt szegő, másikkal egyet nem értő féltől szisztematikusan megtagadásra kerülnek a hétköznapiakban gyakorolt tükröző viselkedési módok. Ez az esetek többségében azért okoz problémát, mert a tükrörneuronok rendszere

olyan tájékozódási rendszert, biztonságérzetet ad számunkra, amely nélkül a társas környezetet el sem tudnánk képzelni. Ha e tájékozódási rendszer valamiért megszűnik, egy sor védekezési mechanizmus aktiválódik különböző biológiai stresszreakciók mellett és így más szabályok megszegésére is "kényszerülni fog" a kiközösített egyén.

Ilyenkor figyelhetjük meg azt is, hogy a vitában álló felek a védekező mechanizmusok közül leginkább a kezdetleges (primitív) disszociatív hasítást¹⁹ választják, a másik "igazának" tagadása mellett felüti a fejét a projekció is (ezzel egy későbbi cikkemben fogok még részletesen foglalkozni). A fél ezzel azt a "könnyebbséget" kívánja elérni, hogy a kialakult helyzet bonyolultságából fakadó feszültséget elkerülje. Az érzelmi töltöttséget intellektualizálással, a dolgok "feketébe-fehérben" történő ábrázolásával így kívánja magában "lehalkítani" miközben két részre osztja a körülötte lévő személyeket, pozitív és negatív szempontok szerint csoportosítva őket – pl.: „jók”-ra és „rosszak”-ra –. Ezt követően a pozitív csoportba tartozó személyek egy szervezeten belül elkezdnek klikkesedni, támogatókat keresnek és gyűjtenek a tömeghatás elérése érdekében. Látszólag általában határtalan bizalom alakult ki közöttük, egymás biztos támaszaiként lépnek fel, a másik negatív csoportba tartozókkal szemben. Ha az lenne a kérdése, hogy honnan tudja a mediátor azt, hogy hasítás történt a válaszon az, hogy leginkább abban a viselkedésben figyelheti meg, amit Wilhelm Reich (1933) igen plasztikusan így írt le „... a kimért, merev testtartás, a kényszeres mosoly, a megvető, ironikus és arrogáns viselkedés egyéni jellegzetességei mindazoknak a múltbéli, igen erőteljes elhárító folyamatoknak a maradványai (amelyek)... állandósult jellemvonássá "karakterpáncéllá" (Charakterpanzerung) válnak...”²⁰

7.3. A pszichoterápia és a mediációs eljárások közötti lényegi különbségek. Azzal együtt, hogy meglátásom szerint egy mediátornak majdhogynem közel akkora gyakorlati tudásra és ismeretre érdemes szert tennie, mint egy pszichoterapeutának hangsúlyoznom kell, hogy a két módszer, ha látszólag nagyon hasonló keretek között is zajlik mégis lényegileg teljesen más szinteken avatkozik be és teljesen más eredményeket vállal. Az alábbiakban ezt veszem nagyon röviden szemügyre, bízva abban, hogy egy későbbi cikkemben közvetve/közvetlenül lehetőségem lesz a kérdések mélyebb vizsgálatára.

Ami hasonló az általunk gyakorolt módszertanban és a pszichoterápiában az egyrészt az, hogy a mi eseteinkben is két mediátor jár el ahogy az egyébként a pár-családterápiánál is már megszokott. A co-mediálás, mint felállás szükségszerűségét nagyon sok összetevő adja, egész bonyolult elemekből tevődik

19 Magyarázat (wikipédia): Elhárító (évnvédő) mechanizmusok alatt olyan tudattalan lelki működéseket értünk, amelyek funkciója megakadályozni az „én”-t személyesen negatívan érintő, az önértékelést fenyegető, szorongáshoz, stresszhez vezető felismeréseket. Miközben az énképet jótékonyan védik a hibáinkkal való bántó szembesüléstől, eltorzíthatják a valóság megfelelő érzékelését. Anna Freud (1895-1982) az elhárító mechanizmusok kifejezést azokra a tudattalan stratégiákra alkalmazta, amelyek segítségével az egyén a pszichés feszültségeit csökkenteni, megszüntetni igyekszik.

20 Wilhelm Reich: Characteranalyse: Technik und Grundlagen für studierende und praktizierende Analytiker / Character-Analysis, New York, Noonday Press, 1949. 122 old.

össze, hogy a két mediátor közös munkája valójában miről is szól a gyakorlatban. Ezt egy későbbi cikkemben fejteném ki részletesebben. Itt elégedjen meg az Olvasó most azzal, hogy a tükrözés és rezonancia jelenségének biztosítása szempontjából akárcsak a pszichoterápiánál lényegi, hogy a terapeuta és a kliens, esetünkben a mediátor és a fél személyisége "klappoljon" egymással. Ismerje és otthonosan kezelje mindazt a nyelvi, kulturális, érzelmi és gondolati színezetet a mediátor, amit a fél személyiségéből fakadóan képvisel. E nélkül ugyanis csak még egy "értetlen fél" kerülhet a vitába, ami az esetek többségében inkább csak ront a helyzeten. A "hasonlóság-elve" nem csak azért bír relevanciával, mert nem (test)idegen így a félnek a mediátor beavatkozása, hanem azért is, mert tapasztalataink szerint lényegesen csökkenti az eljárásra fordított időt, ha az egyik mediátor "egy nyelvet" beszél valamelyik féllel. És itt most ne arra gondoljon, hogy a tényleges mondjuk magyar, vagy angol nyelvet értem ez alatt. Az "egy nyelv" alatt én azt értem most itt, hogy ugyanazt a tájszólást, szubkultúrára jellemző kifejezéseket, szlengeket használja, röviden otthonosan mozogjon a fél érzelmi és értelmi közegeiben.

Van még egy nagyon lényeges pont itt. Nevezetesen az, hogy akárcsak a pszichoterápiában a mediáció esetén is a tükrözés és rezonancia biztosításával közvetve/közvetlenül egy u.n. sémakövetés is megvalósul. Vagyis, amint arra már fent is rámutattam - tekintettel arra, hogy a tükrözést és rezonanciát biztosító tükroneuronok az ember tanulási képességét is szolgálják, - olyan sémakövetés is megvalósul a mediáció során, amely egyfajta új kommunikációs és konfliktuskezelési minták elsajátítását (is) lehetővé teszi. Azaz a mediáció közvetlen eredménye így érhető el. Ergo a másik fél nézőpontját illető (re)aktív viselkedés és szemlélet úgy terelhető más mederbe, hogy kvázi lemásolják a felek tudattalanul a mediátorok kommunikációját, érzelmi mintáit, konfliktuskezelési sémáit. Ugyan ez történik a pszichoterápia során is, csak más minták alapján.

Lényegi különbség még, hogy bár lehet, hogy a mediátor az eset kapcsán megérti és megérzi azt, hogy valójában például egy projekció, egy tipikus apa-fiú konfliktus (indulatáttétel) zajlik a mélyben, mégis a pszichoterápiához képest erre közvetlenül nem világozhat rá. Vagyis lehet, hogy lényegében sok szempontból és bizonyos szempontokból lényegileg azonos "belsőmunkát" végez a mediátor, mint egy pszichoterapeuta, mégsem mehet annyira "közel", hogy az eredeti konfliktust érintse, azzal akarjon dolgozni. Nem kérdezhet például rá arra, hogy "Emlékezteti-e a másik fél valakire?" "Ismerős-e ez a szituáció az életéből?" stb. Megfigyeléseink szerint ez esetben a mediátor egy dolgot tehet - ha az valóban szükséges és a felek személyisége, a konfliktus maga bírja ezt a fajta beavatkozást-, hogy egyrészt történetek, másrészt megoldott esetek ismertetésével rávilágíthat arra, hogy hasonló helyzetekben mások egy lényegileg hasonló konfliktusukat hogyan dolgozták fel. Az eset/történet ismertetése tapasztalatunk szerint nem csak azért hat megnyugtatóan a felekre, mert rájönnek, hogy ezek szerint van megoldás a konfliktusukra, másoknak is sikerült feloldaniuk vitájukat, hanem azért is, mert az ismertetett megoldás mentén egyszer csak elindulnak a fantáziálások, ötletelgetések arról, hogyan lehetne a példát a saját esetükre is alkalmazni. Ezzel pedig máris csökken a feszültség és a blokk oldódik a tükroneuronok működését

illetően.

8. Záró gondolatok

Fent írtam, hogy a kiközösítés, a kommunikáció félbeszakítása milyen, akár fiziológiai szintű elváltozások előidézésére is képes. Jaak Panksepp²¹ és Thomas Insel²² kutatásai szerint, a társak odafordulásának hatására fontos hírvivő anyagok választódnak ki a szervezetben, pl. az endogén opiátok, oxitocin, dopamin. Ebből aztán elég könnyű következtetni arra, hogy a megvonással milyen hangulatzavar tud bekövetkezni és talán még érthetőbbé válik, hogy miért nem kívánnak egymással találkozni, érintkezni a felek csak (jogi) képviselőiken keresztül.

21 Panksepp, J: Feeling the pain of social loss. Science 302, 237-239, 2003.

22 Insel, T.: In social attachment an addictive disorder? Physiology and Behavior 79, 351-357, 2003

Interkulturális konfliktusok – mint a mediáció új területe

Csemáné Váradi Erika* – Jacsó Judit**

1. Bevezető gondolatok

XXI. század talán soha nem látott mértékben ad teret a mobilitásnak, valamint a globalizációs folyamatoknak. Mindennek, valamint a modern társadalmat egyébként is jellemző individualizációs folyamatoknak¹ hatására azok az eltérő szokás és hiedelemvilággal rendelkező kultúrák, melyek a digitalizáció, az Internet vagy épp a gyors helyváltoztatást biztosító technikák hiányában nem, vagy csak nagyon lassan találkoztak, napjainkban rövid idő alatt széles felületem érintkeznek, illetve ütköznek egymással. Mindez a kulturális eltérésekből eredő konfliktushelyzetek sokaságát generálja és erőteljesebb nyitottságra, a saját kultúrától eltérő szokások, viselkedések, hiedelmek irányába való nagyobb rugalmasságra és az összeütközések megelőzését illetően kezelést biztosító technikák és módszerek előtérbe kerülésére ösztönzi a döntéshozókat, illetve az egyéneket. Meggyőződésünk, hogy a kultúrák eltérésén alapuló konfliktushelyzetek területén az olyan technikáknak, mint a facilitáció vagy a mediáció a kör, illetve konferencia modellek kiemelkedő szerep juthat.

2. A kultúra fogalma

A *kultúra fogalma* a szakirodalomban számos megközelítésben van jelen. Maga a kifejezés a latin eredetű megmunkálni, művelni szóból ered, melyet kezdetben mezőgazdasági tevékenység körében használtak és csak később töltődött fel azzal az áttételes jelentéssel, mely az emberek kiművelésére, tudásuk, készségeik,

* Egyetemi docens, Miskolci Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar, Büntetőjogi és Kriminológiai Tanszék.

** Egyetemi docens, Miskolci Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar, Büntetőjogi és Kriminológiai Tanszék.

¹ Csemáné Váradi Erika: A társadalmi konfliktusok új megjelenési formái. In: Csemáné Váradi Erika – Jacsó Judit (szerk.): *Kultúraérzékeny konfliktusok és kezelésük – technikák és jó gyakorlatok*, Miskolci Egyetem, Miskolc, 2013, 10-21. o.; Csemáné Váradi Erika: Kultúrák és konfliktusok. In: Róth E. (szerk.): *Tanulmányok Dr. Dr. h. c. Horváth Tibor professzor emeritus 85. születésnapja tiszteletére*, Bíbor Kiadó, Miskolc, 2012, 199-211.

képességeik vagy jellemük fejlesztésére vonatkozó tevékenységet fedi le. Ebből adódóan a kifejezés tartalma évszázadok óta ismert, azonban konkrét jelentése nagymértékben függ nemcsak az adott történelmi és földrajzi környezettől, hanem attól is, hogy milyen aspektusból történik ennek megközelítése. Így például a kultúra jelentheti egy adott környezetben belül meghatározott személyi kör közös tudati állapotát, míg más felfogás szerint nem az egyének környezetét fejezi ki, hanem sokkal inkább azok tipikus és jellemző magatartásmintázatát, életmódját. Ha a legtágabb értelemben próbáljuk megragadni a fogalmat, akkor különbséget tudunk tenni, anyagi és jelképi kultúra között. Míg az előbbi az adott közösség tevékenységével összefüggésben keletkező olyan anyagi javakat és létezőket öleli föl, mint például a műemlékek, bútorok, vagy épületek, addig az utóbbi döntően az ún. jelképi természetű létezőket foglalja magába. Ez olyan egyéni tudatok összessége, amelyek az adott közösség valamennyi személyi vonatkozásában tudatuk elemeit képezik, ebből következően az érintettek úgy vélik, ez a közösség többi tagja vonatkozásában is fennáll és ezen alapulva egy közös szimbólumrendszer kapcsolódik hozzá, mely a személyek közötti interakció érthetőségét és egyértelműségét garantálja.²

A kultúra fontos összetevői közé tartoznak tehát a szimbólumok mellett, a közös kulturális értékek, szabályok, hiedelmek vagy ismeretek, beleértve a hétköznapi és a tudományos ismereteket is. Fontos azonban azt is megemlíteni, hogy a kultúra fogalmát nagymértékben befolyásolja az a tény is, hogy mely tudományterület oldaláról és azon belül is mely szemléletmód mentén kívánjuk megközelíteni. Jó példa erre a szociológiai megközelítés, mely keretében normativista-kreativista, strukturalista szemléletmód ugyanúgy megjelenhet, mint kreativista vagy racionalista. Ezek tartalmukat tekintve markáns eltéréseket jelentenek. Mint például a normativista felfogás szerint egy társadalmon belül az egyén valamennyi cselekvősege a társadalom tagjai által közösen életre hívott és elfogadott értékekhez, szabályokhoz és szerepekhez kapcsolódik. Ebből az következik, hogy a társadalmi jelenségeket valójában áttételesen maga a társadalom közös kultúrája határozza meg befolyásolva annak kereteit, irányait, súlypontjait. Ezzel szemben a strukturalista szemléletmód szerint a kultúra elsősorban úgy befolyásolja a társadalmi jelenségeket, hogy az adott társadalom viszonyait, illetve struktúra meghatározó hatását közvetíti. Lényeges megközelítésbeli különbséget jelent ezekkel szemben például a kreativista szemléletmód kultúra felfogása, mely sokkal nagyobb szerepet szán a cselekvések és kölcsönhatások súlyának és mely szerint nincs egy eleve létező kultúra, az mindig egy konkrét szituációban alakul ki és csak erre érvényes.

A szociológiaiak kívül a kultúra antropológiai, pszichológiai és kommunikációs oldalról is megközelíthető. Ennek megfelelően a fogalom tartalma változik. Attól függően is eltérő kultúra fogalommal találkozhatunk, hogy az elsősorban a közösség szintjén és a meghatározni kívánt jelenség oldaláról közelíti-e meg a terminológiai kérdést vagy elsősorban az annak hatása alatt álló és azt részben alakító konkrét személyre fókuszál. Előbbi értelmében „a kultúra az emberiség által

² Lásd bővebben erről: Farkas Zoltán: A kultúra, a szabályok és az intézmények. *Társadalomelmélet* 3. Miskolci Egyetem, Miskolc, 2005.

létrehozott anyagi és szellemi értékek összessége, a művelődésnek valamely területe, illetve valamely népnél valamely korszakban való megnyilvánulása”.³ Utóbbi megközelítés szerint „a kultúra mindazon ismeretek, értékek, reflexek, viselkedési modellek és sémák, szokások és hiedelmek összesség, melyeket az egyén az őt felnevelő közegben a szocializáció során részint megfigyelhet, részint észrevétlenül módon elsajátít”.⁴ *Hidasi Judit* megközelítése szerint a kultúra „egy adott közösség által birtokolt, használt, alakított és közvetített szellemi és tárgyi világ, amelyet a közösség tagjai azonos módon értelmeznek”.⁵

A *kultúra jelentőségét* szemléletesen fogalmazza meg *Hidasi Judit* könyvében, amikor azt írja, hogy „valóságérzékelésünket és a valósághoz való viszonyunkat a kultúránk, ezen belül is az adott kultúra nyelve határozza meg, és ennek szűrőjén keresztül értelmezzük és értjük meg a hozzánk érkező információkat.”⁶

3. Kultúrák találkozása

Az egyes kultúrák találkozási formái és az ebből eredő esetleges összeütközések súlya és jelentősége az emberi társadalmak kialakulásától kezdve különbözőképpen alakult. *Huntington* híres munkájában⁷ e találkozási formákat három nagy csoportba sorolta.

A kezdeti időszakban az egyes civilizációk egymástól jelenősen elkülönülve, elszigetelődve léteztek. E kultúrák egymásra hatásáról nem, vagy csak nagyon korlátozott mértékben beszélhetünk, hiszen néha időben, de térben minden esetben egymástól elkülönülve léteztek, s az emberiség technikai fejlettségének foka nem tette lehetővé sem az információáramlás, sem pedig a kultúra nagyobb létszámú tagjainak gyors helyváltoztatását. Így, ha sor is került eltérő kultúrák találkozására, az érintett személyi kör létszámából adódóan jelentős traumaként nem jelent meg az adott közösség életében. E folyamatok lassú mederben folytak, ahogy ezt jól példázza, hogy több évszázadra volt szükség ahhoz, hogy egy-egy találmány vagy felfedezés az emberiség szélesebb körében ismertté váljon.

A XVI. századig ugyan már előfordultak erőszakos találkozások az egyes kultúrák között (pl. a keresztény-zsidó kultúra és az iszlám között többek között a kereszties-háborúk formájában), de a jelenség világméretűvé válására az XV-XVI. század után került sor. Az ezt megelőző évektől kezdve egyre jelentősebbé váló hódítások a gyarmatbirodalmak kialakítása a civilizációk közötti összeütközéseket addig soha nem látott mértékűvé és mélységűvé tette. A keresztény-zsidó kultúrkör néhány országa ugyanis a leigázandó kultúrával szemben rendkívül szervezetten és alapvetően erőszakosan lépett fel. Ez döntően meghatározta évszázadokra az egyes kultúrák közötti kapcsolatot és sok esetben a nyugati kultúra teljes

³ Korpics Márta: Az interkulturális kommunikáció, Pécsi Tudományegyetem, Pécs, 2011. http://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/interkult_komm/2_a_kultra_fogalma_modellek_s_elmletek_a_kultrrl.html (Letöltés dátuma: 2017.12.12.)

⁴ Józsa Péter: Kód-kultúra-kommunikáció, Népművelési Propaganda Iroda, Budapest, 1976, 143. o.

⁵ Hidasi Judit: *Interkulturális kommunikáció*, Scolar Kiadó, 2004, Budapest, 14. o.

⁶ Hidasi Judit: *Interkulturális kommunikáció*, Scolar Kiadó, 2004, Budapest, 28. o.

⁷ Huntington, Samuel P.: The Clash of Civilizations ?, *ForeignAffairs* 1993/3 (Vol. 72.), 22-49. o.

térhódításához, az őshonos civilizáció pusztulásához, asszimilációjához vagy erőteljes torzulását eredményezte. A gyarmatbirodalmak felbomlása a kiválási, leválási kísérletek, függetlenedési folyamatok, amelyek többnyire a nemzeti érzelmek erősödésének eredményeként jelentek meg nemcsak a korábbi birodalmi rendszerek felbomlását, hanem egy multicivilizációs nemzetközi szintér kialakulását idézték elő. E téren azonban fontos megemlíteni, hogy az így önálló entitáshoz jutó államok saját kulturális közegükben többnyire magukban hordozzák a korábbi uralkodó kultúra egyes elemeit. A XX.-XXI. század kulturális világképét elsősorban tehát a korábban igen erőteljes túlsúllyal megjelenő „nyugati civilizáció” háttérbe szorulása jellemezte. Ezzel párhuzamosan megfigyelhető az is, hogy az eddig elsősorban ideológiai alapú összetűzések immár számos esetben inkább vallási jellegű konfliktusként jelennek meg.

Természetesen örök kérdés az, hogy ezen folyamatokkal összefüggésben is beszélhetünk-e egyetemes emberi civilizációról, illetve olyan kulturális magról, amely minden eltérés és különbség mellett is valamennyi ember által alkotott kultúrában fellelhető. Az álláspontok ezzel kapcsolatosan megoszlanak, és számos tudós úgy véli, hogy az egyetemes civilizáció eszméje valójában a „nyugati civilizáció” terméke. „A nem Nyugatiak ugyanis nyugatinak látják azt, amit a Nyugatiak egyetemesnek hisznek”.⁸

4. A kulturális konfliktusok jelentősége

A kultúrák egymásnak feszülése számos konfliktus forrása, tehát mely konfliktusok nem megfelelő kezelése erőszakos válaszokhoz vezethet. Ebből a szempontból a közösség vagy a társadalom szintjén, illetve nemzetközi vonatkozásokban fegyveres összecsapások, háborúk sem ritkán követték ezeket a kulturális alapú összeütközéseket.

A kultúrák eltérő jellege azonban az egyén, illetve a kisebb közösség szintjén, sőt az uralkodó kultúra és a szubkultúrák vonatkozásában is különös jelentőséget kaphat, többek között a kriminológiai szakirodalomban.⁹

A normasértő magatartások kialakulásában a szakemberek egy része épp az egyén, illetve szűkebb környezete és a társadalom eltérő szokásrendjét, norma és értékvilágát nevezte meg felelősként. Az egyik legnagyobb hatás gyakorló elmélet szerint egy-egy jelentős külső hatás eredményeként az adott közösség korábbi állandónak tűnő értékrendje, kulturális „cölöpei”, belső szerkezete felbomolhat. Ezen dezorganizálódás hatására olyan új normarendszerek léphetnek életbe, amelyek akár a kriminális viselkedés elfogadását vagy támogatását is magukban hordozzák. A közösségi tudat elvesztése, a szervezeti széthullás következtében felaprózódó személyi kör kis csoportjai számos ponton ütköznek egymással, melyek akár etnikai, akár státuszbeli vagy éppen generációs törésvonalak mentén kumulálódnak. Hasonlóan kiemelt szerephez jutott az a tétel is, hogy a kulturális

⁸ Huntington, Samuel P.: *The Clash of Civilizations ?*, *ForeignAffairs* 1993/3 (Vol. 72.), 40-41. o.

⁹ Borbíró Andrea – Győry Csaba: Kultúra és társas interakciók. In: Borbíró Andrea – Gönczöl Katalin – Kerezi Klára – Lévay Miklós (szerk.): *Kriminológiai*, WoltersKluwer, Budapest, 2016, 129-166. o.

hagyományok „legyen szó a kultúra bármely tartalmú fogalmáról” átörökítődnek, azaz a fiatalabb generációk ezen norma és értékrendszert szerepeket, szerepkészleteket, vagy épp attitűdöket fogadják el irányadóként. A kulturális összeütközések más aspektusú formáit emeli ki például a szubkultúra elmélet. Ezen irányzati csoport képviselői többek között arra vezetik vissza a kriminális magatartás elkövetésének okát, hogy a társadalom meghatározó csoportjai számára a mertoni eszköz és célok keretrendszerén belül nem adott azok a legális eszközök, melyekkel az adott társadalom által célként állított eredmények elérhetőek lennének. Így például a társadalomból leszakadók, a hátrányos helyzetűek, egyes etnikai csoporthoz tartozók, vagy épp a bevándorlók sok esetben szembesülnek azzal, hogy e legális eszközök hiányában kudarcra ítéltetnek, és így egy alternatív kultúrát hívnak életre, amely olyan értékeket, célokat és eredményeket állít a középpontba, melyek a saját szűkös eszközrendszerükkel is elérhetőek. A problémát alapvetően az adja, hogy ezen elérési módok számos esetben sértik vagy egyenesen szembehelyezkednek mindazzal a norma és értékrenddel, melyet a többségi társadalom kulturális attitűdjét megtestesítő szabályok képviselnek.

E rövid kitekintés is jól mutatja, hogy a kultúrák összeütközése rendkívül komplex és sok aspektusú kérdéskört feltételez. Egyben azonban azt is jelzi, milyen jelentősége van mindazoknak a megoldásoknak és technikáknak „legyen szó az egyén vagy a közösség, különféle etnikai csoportok, egyes nemzetek, egyes vallások, vagy ideológiák konfliktusáról”, amelyek e helyzetek megelőzését feloldását, kezelését vagy feloldását célozzák. E tekintetben számos jó gyakorlattal találkozhatunk, mind hazai, mind nemzetközi szinten.

5. A mediáció mint az interkulturális mediáció egyik eszköze

E módszerek és technikák köréből kiemelhető az alternatív konfliktuskezelés és vitarendezés egyik már jól bevált eszköze, a közvetítés. A mediáció ugyanis jellemzői okán nemcsak arra alkalmas, hogy eredménnyel közvetítsen a mégoly komoly ellentéteket tartalmazó, az eskalálódás útjára lépő konfliktushelyzetekben, de módszertanából adódóan arra is alkalmas, hogy nagyobb létszámú érintetti kör esetén is eredménnyel támogassa a helyzet megoldásában aktív szerepet vállalni kész személyeket. Magyarországon több program is választotta ezt a technikát eszközként annak, hogy a kulturális különbségekből adódó vitás helyzeteket akár egy-egy település, vagy egyéb lokalitás szintjén segítse feloldani. Hazai vonatkozásokban különösen éles konfliktushelyzetek alakulhatnak ki az etnokulturális alapú különbözőségekből adódóan. Ugyanakkor pozitív folyamatként értékelendő, hogy az etekintetben sokszor érzelmi szempontból túlfűtött kisközösségi ellentétek feloldásában is egyre szélesebb körben alkalmazzák már ezt a technikát.

6.1. ROMED – Roma interkulturális programról.¹⁰ A számos sikeres programot megvalósító állami és civil szervezetek közül e téren az egyik legnagyobb tapasztalattal és múlttal rendelkező intézmény a Partners Hungary Alapítvány. Hitvallásuk szerint egyik fontos célkitűzésük az interkulturális mediáció elterjesztése, és rendszerszintű bevezetése, a hatékony kormányzati szerepvállalás növelése.¹¹

Szakmai álláspontjuk az, hogy az *interkulturális mediáció* egyfajta „híd szereppel” bír. Az interkulturális mediátorok legfontosabb feladata tehát éppen a roma közösség és a többségi társadalom, valamint annak intézményi, szolgáltatási palettájához való hozzájutás biztosítása a szereplők közötti kommunikáció elősegítésével. A ROMED program tehát épp a konfliktusok kialakítását kívánja megelőzni az által, hogy javítja a rászorultak, elsősorban a roma kisebbséghez tartozó hozzáférési esélyeit a legkülönbözőbb területeken, az oktatástól kezdve az egészségügyön át a munkaerőpiacra kilépést biztosító programokig. Mindez a helyi erőforrásokra alapítottan, az adott közösség sajátosságait figyelembe véve zajlik és épp ebből adódóan alkalmas az integráció támogatására, s ezáltal a lehetséges konfliktushelyzetek minimalizálására. A közszolgáltatásokhoz való hozzáférés elősegítése áttételesen az érintettek életminőségének javításához vezet, de ez a módszer az állampolgár és az „állam” közötti kommunikáció javításával, önmagában is preventív hatással bír. Fontos kiemelni, hogy ez a módszer a helyi erőforrásokra alapoz, azonban ezek erősegítésével, felismerésével, az érintett személyek képessé tételével nemcsak aktuálisan, de hosszú távon is meghatározó és pozitív változásokat idézhet elő, mind lokális, mind társadalmi szinten. Továbbá segítséget nyújthat az érintettek hosszú távú együttműködéséhez és a felmerülő feladatok közös megoldásához.

6.2. Nemzetközi modellprogram a kultúraérzékeny konfliktusok feloldására. Az interkulturális alapú konfliktushelyzetek nemcsak hazánk vonatkozásában jelennek meg. Számos olyan európai ország van, mely komoly figyelmet fordít az etnikai alapú – így többek között a roma és nem roma közösség közötti – ellentétekből adódó problémák kezelésére. Mindez azonban nemcsak a módszer választása szempontjából jelentős kérdés, de a résztvevő szakemberek tekintetében is megfelelő kompetenciákat igényel.

A Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Kara „a romák és nem romák közötti konfliktusfeloldáshoz szükséges kompetenciák közvetítése”¹² címmel futó projektjében¹³ németországi¹⁴, csehországi¹⁵ szervezetek, valamint romániai intézmények¹⁶ támogatásával arra vállalkozott, hogy egy, a nemzetközi szinten is jól adaptálható tréningkoncepció alapjait dolgozza ki a konfliktusban érintett

¹⁰ ROMED – Roma interkulturális programról bővebb lásd: <http://partnershungary.hu/romed-interkulturális-mediáció.html> (letöltés dátuma: 2018. március 10.)

¹¹ <http://www.mediaciosentrum.hu/interkulturális-mediáció/> (letöltés dátuma: 2017.09.11.)

¹² „Vermittlung von KompetenzzurKonfliktlösung Roma und Nicht-Roma”

¹³ Leonardo da Vinci Partnerschaftsprojekt HU-2011_Leo_PA-6026

¹⁴ Steinbeis BeratungszentrumWirtschaftsmidiation, Lipcse; culture.communication, Hannover

¹⁵ RUBIKON Centrum, korábbi neve SPJ, Prága

¹⁶ SoziologischesInstitut der RumänischenAkademie und Mediatorenkolleg, Bukarest

személyek bevonásával.¹⁷

Egy, eltérő adottságokkal rendelkező partnerországok számára is hasznosítható megoldás kimunkálása szükségessé tette az érintett intézményeken történő intenzív információáramlást. A tapasztalatcsere szakmai alapját adta, hogy a képviselőknél keresztül az adott országban megvalósított, nagy gyakorlati múltú visszatekintő, kultúra érzékenységet megteremteni hivatott, romákkal kapcsolatos mediációs és alternatív vitarendezési projektek kerülhettek szélesebb közönség számára is elérhetővé. A problémakör sokszínűségét, és így az állami, társadalmi reakciók „interkulturális” jellegét jól szimbolizálta az is, hogy az egyes országok mennyiben eltérő munkamódszerekkel és metódusokkal próbálják kezelni a problémát.

Az etnikai alapú törésvonalak mentén eszkalálódó konfliktushelyzet nemzetközi aspektusainak vizsgálatakor alaptétel annak figyelembe vétele, hogy az érintett etnikai csoportok – bár adott esetben egy közös családba – tartoznak, szociális, gazdasági, kulturális, identitásbeli vagy épp kulturantropológiai jegyeit tekintve mégis milyen sokszínűséget mutatnak. A szinti és a roma lakosság lokális helyzetének feltárása a közös kapcsolódási pontok meghatározását követően feltáráshoz kellett kerülnie az adott országban alkalmazott mediációs és konfliktuskezelési technikák, módszerek és megoldások.

A modellprogram során valódi problémákra hatékony és használható megoldásokat kerestek a résztvevők, ezért elengedhetetlen volt empirikus tapasztalatok és információk gyűjtése, gazdag módszertan felhasználásával (kérdőívek, irányított beszélgetés, mélyinterjú stb.) az érintett célcsoportok vonatkozásában. Ez egyben arra is lehetőséget teremtett, hogy a roma közösségek képviselőinek segítségével megismerhessük a roma közösségek tradicionális, sajátos belső konfliktuskezelési technikáit és mindazokat az eljárásokat (pl. RomaniKris¹⁸), mely a többségi társadalom számára – beleértve az állami intézmények és szakemberek körét is – a közösségek zártságával összefüggésben többnyire ismeretlen marad.

A modell kidolgozásánál figyelembe vételre kerültek azok a tapasztalatok is, amelyeket a cseh partnerek, mint a roma mentor program¹⁹ évek óta tartó sikeres működtetése során összegyűjtöttek, valamint a roma bíróságok eddigi tapasztalatait Romániából.²⁰

¹⁷ Lásd a projektről: Csemáné Váradi Erika – Jacsó Judit (szerk.): *Kultúraérzékeny konfliktusok és kezelésük – technikák és jó gyakorlatok*, Miskolci Egyetem, Miskolc, 2013.

¹⁸ Loss Sándor – Lőrincz Veronika: Romanikris a dél-békési oláh cigányoknál, *Beszélő* 2002/9, (<http://beszelo.c3.hu/02/0910/17loss.htm>) (2017.12.12.); Loss Sándor: *A cigány közösségi jog*, PhD Dolgozat, Miskolci Egyetem Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola, Miskolc, 1999; Csemáné Váradi Erika – Jacsó Judit: A Romanikristól a cigánybíróig. In: Csemáné Váradi E. – Jacsó J. (szerk./lektor): *Kultúraérzékeny konfliktusok és kezelésük – technikák és jó gyakorlatok*, Miskolci Egyetemi Kiadó, Miskolc, 2013, 51-56. o.

¹⁹ Demner, Marek: A Roma mentor program (fordította: Udvarhelyi Bence). In: Csemáné Váradi E. – Jacsó J. (szerk./lektor): *Kultúraérzékeny konfliktusok és kezelésük – technikák és jó gyakorlatok*, Miskolci Egyetemi Kiadó, Miskolc, 2013, 134-140. o.

²⁰ Pohubi Máté: Roma bíróság – egy jó példa Romániából. In: Csemáné Váradi E. – Jacsó J. (szerk./lektor): *Kultúraérzékeny konfliktusok és kezelésük – technikák és jó gyakorlatok*, Miskolci Egyetemi Kiadó, Miskolc, 2013, 114-117. o.

A modellprogram külön figyelemmel fordult mindazon készségek és kompetenciák felé, amelyek megléte, illetve további fejlesztése elősegíti a konfliktusokkal terhelt interkulturális környezetben is a közösségek konfliktuskezelési képességének kialakulását, illetve alkalmazását. Ehhez ugyanúgy hozzátartozik az is, hogy a konfliktusban érintett közösségek és intézmények ismerjék a másik felet és kellő nyitottsággal legyenek képesek megnyilvánulni az irányukba. Minthogy a projekt alapozó szakaszában egyértelművé vált, hogy a roma közösségek konfliktusainak egy markáns része nem a többi állampolgárral, hanem az állami intézményekkel, illetve képviselőikkel alakul ki, ezért a tréning program tervezésekor fontos szerep jutott azoknak a megoldásoknak, amelyekkel a közintézmények, az állami szolgáltatást nyújtó szervezetek stb. is bevonhatóak legyenek a közös megoldásba.

A konfliktus közvetítésére mediációs módszerek és technikák szolgáltak. A kultúra érzékeny területen különösen fontos szerepet kap a co-mediáció. A koncepció további összetevői a sztereotípiákés előítéletek megfelelő kezelésére felkészítés, valamint az interkulturális kontextusban történő kommunikáció és az érzékelés elősegítése voltak.

A modellként kidolgozott képzési tematika egyes moduljainak tesztelésére is sor került a Miskolci Jogi Karon, a közigazgatás, az igazságszolgáltatás, a rendőrség, az oktatás területén dolgozók, a mediátorok és a NGO-k, valamint magyarországi roma szervezetek képviselőinek bevonásával. A pilot képzés sikeressége és a képzési program interdiszciplináris módszertana és interkulturális aspektusú elméleti alapjai nemcsak azt teszik lehetővé, hogy országhatároktól függetlenül adoptálható legyen, hanem egyben arra is lehetőséget biztosítanak, hogy a közösségi együttélés egyéb tipikus konfliktushelyzeteiben, például szomszédsági vagy iskolai összeütközések, viták esetén is, hatékonyan kerülhessen alkalmazásra. Ugyanakkor arra is lehetőséget biztosít ez a megoldás, hogy a közös modulelemeken túl figyelembe vételre kerülhessenek az egyes országok eltérő sajátosságai, valamint a lokális problémákra kidolgozott sikeres választéchnikák és a helyi közösségek szempontjából meghatározott fókuszpontok.

7. Konklúzió

Az interkulturális alapú konfliktushelyzetek a XXI. század Európájában inkluzív és befogadó társadalommá válás folyamata ellenére is gyakran keletkeznek. Súlyuk, jelentőségük és hatásuk nemcsak a közvetlenül érintett személyi kör esetén lehet rendkívül negatív, de áttételesen komoly károkat okoz az adott társadalom „szövetén” is. Az elérhető számos jó gyakorlat olyan eszközpalettát kínál, amelyre alappal hagyatkozhatunk, és amelyből válogatva, illetőleg a helyi sajátosságokhoz igazítva azokat sikerrel járhatunk a konfliktusok megelőzése, illetve kezelése terén.

Bármely jó szándék mellett is okozható azonban „sérülés” az adott konfliktusban érintett közösség megbélyegzése vagy az információ hiányból nem megfelelő módszertanból stb. adódóan másodlagos negatív hatások előidézése. Ezért minden

technikai, konfliktuskezelési ismeret és tudás mellett is kiemelkedően fontos előfeltétel a valódi megoldások és fair eljárások életre hívásakor, hogy azt mindig megelőzze a helyi speciális igények felmérése, az az érintett közösségekkel való intenzív együttműködés, csakúgy, mint a korábbi jó tapasztalatok és sikeres megoldások beépítése. A mediáció konkrét formájának kiválasztásakor eredményesnek bizonyul a co-mediáció. Az alapelvek, melyek mind a konkrét mediációs ülés szellemiségét, mind az interkulturális konfliktuskezelés teljes folyamatát át kell hassák, olyan alaptételeket ölelnek fel, mint például a fair eljárás, a partnerség, előítélet-mentesség, a szolgáltatásokhoz való hozzáférés egyenlősége (beleértve a kommunikáció konkrét formáját és az eljárás nyelvezetét, érthetőségét).

Az interkulturális konfliktusok jellegüknél adódóan sokszor nagyon mélyen gyökerező sztereotípiákon, beidegződéseket, a közösség által hosszú ideje alkalmazott viselkedési módokon, illetve berögzült reakciókon alapulnak. Ezek feloldása – ahogy kialakulásuk is – időigényes folyamat. Hisszük ugyanakkor, hogy még ha kis változásokkal, apró sikerekkel is, de a sok-sok feloldott konfliktus eredményeként sikerül a nagyobb létszámú közösségeket, esetleg a társadalom egészét érintő békétlenségek számát csökkenteni.

Ennek egyik legeredményesebb útja az, ha a felnövekvő generáció kellő érzékenységgel képesek társaik felé fordulni, s a szocializációs folyamat során megismerik és természetesen alkalmazandó megoldásként rögzítik az alternatív konfliktuskezelési technikákat. Erre kitűnő helyszín lehet az iskola, amely a társadalom egyik „kulcs-integratív” rendszeréhez tartozó intézmény, hiszen egy olyan szervezet, amely a társadalom minden tagjához elér, képes széleskörű erőforrásokat mozgósítani és ezáltal hatékony szocializációs tér is lehet az e tekintetben ép legérzékenyebb korban lévő állampolgárok felé biztosítva a folyamatok meghatározó kulcs szereplőjét is.

Mind országhatáron belül, mind országhatáron kívül több jó gyakorlattal találkozhatunk, e módszerek iskolai közegbe történő sikeres integrálása vonatkozásában. Ezek közül is külön említendő az az iskolai mediációs programok, amelyek lehetőséget teremtenek az e közegben gyakran előforduló konfliktusok – legyen szó tanár-diák, tanár-szülő, szülő-gyerek, gyerek-gyerek közötti nézeteltérésről. E problémás helyzetek közül azért is kiemelendő a gyermek-gyermek közötti vita megfelelő kezelési módjának megtalálása, mert ez a leggyakoribb közvetlenül a kiskorút érintő problémás helyzet, ugyanakkor ez az, ami arányaiban leginkább rejtve vagy kezeletlen marad az iskola lokális felnőtt társadalmától. A pszichológiai, kriminológiai kutatások sokasága igazolja azonban – például Solt Ágnes, Kulcsár Gabriella vagy Csemáné Váradi Erika munkái –, hogy ezek súlyos, a gyerek egész felnőtt létére is kiható negatív folyamatokat képesek elindítani, s elősegítik a kevésbé kívánatos konfliktuskezelési technikát (például erőszakos megoldások, elkerülés) rögzülését.

interdiszciplináris kitekintés

Alternatív vitarendezés és coaching*

Wiesner Edit**

*„Amikor már minden lehetséges tudományos kérdésre választ kaptunk, akkor
érzékeljük, hogy az életünk problémái még nem kerültek szóba”
(Ludwig Wittgenstein)*

2001 óta dolgozom coachként, 2003-ban képződtem ki a berlini Jutta Groth-nál (Neustart - Institut für Mediation und kreative Lösungen) mediátorként. Mindkettő módszertan relatív új Magyarországon, a hagyományos segítő, tanácsadó műfajok képviselői nem feltétlenül tudnak velünk mit kezdeni. Pedig a hatókörünk és a potenciális ügyfeleink bátorsága, bizalma, hogy felkeressenek bennünket és igénybe vegyék szolgáltatásainkat meghatározó módon azon is múlik, hogy a tudományos közeg és a társszakmák milyennek látnak bennünket és milyen hírünket keltik. Így lesz sorskérdés, hogy vagyunk-e eléggé tudományosan megalapozottak működésünkben, módszereink háttérének prezentálásában. Talán mert elsősorban coachnak tekintem magam, mint az egyszeri ember, akinek kalapácsa van, és ezért mindenben szöveget lát, a mediációs munkáimban is mindig a coaching szemléletét, alapvetéseit és kommunikációs eszközeinek bevetettségét keresem. Ezek közül a szemléleti alapvetések közül úgy érzem, hogy a tudományos figyelmet leginkább a rendszerszemlélet és a megoldásorientáltság szemléleti elemeinek kell megkapnia.

1. Rendszerszemlélet a coachingban és mediációban

A rendszerszemléletnek sokféle megközelítésmódjával találkozhatunk a világban,. A konstruktivista befolyásból születettek közül Mario Bunge önszerveződésen alapuló és Niklas Luhman szociológiai rendszerelméleti megközelítésmódja talán a leghasznosabb háttér a coachingban és mediációban aktív szakemberek számára.

* Egy gyakorló coach „hitvallása”.

** CoachOK Szakmai Szövetségének alapító elnöke.

1.1. Mario Bunge alapján. Bunge szemléleti modelljei arra bátorítják a gyakorló szakembereket, hogy a rendszereket alkotó elemek önszerveződésében bízva új rendszerek kialakulását remélhetik. Konkrétan, ha egy ügyfél megkapja a segítséget ahhoz, hogy meglévő erőforrásait másképp csoportosítsa, gondolatait másként rendezze, akkor ezen keresztül és nem valamilyen külső beavatkozás, felsőbbrendű akarat, stb. által tud a környezetére, helyzetére is hatással lenni. A coachingban és a mediációban is az egyéni beszélgetések célja, hogy az ügyfél számára letisztuljon mi is a célja, merre tart az életével, milyen erőforrásokkal rendelkezik, illetve a hiányzókat hogyan tudja beszerezni önmaga számára. Hisz mindene rendelkezésre áll már ahhoz, hogy a saját sorsán, hozzáállásán változtatni tudjon.

1.2. Niklas Luhman alapján. Luhman szociális mikro (párkapcsolat)– és makrórendszereket (politika) tanulmányozva jutott arra, hogy a rendszerek alapja a kommunikáció. Az ő rendszerszemlélete szerint mindannyian rendszerekbe ágyazva működünk és a rendszereink struktúrája, kommunikációja határozza meg gyakran működésünket, nem pedig a saját erőforrásaink vagy gondolataink.

Ez a megközelítésmód arra emlékeztet, hogy mint társadalom rendszereket építettünk, illetve ilyenek körénk kapcsolatainkban, helyzeteinkben a kommunikációból fakadóan kialakulnak. És ezek a rendszerek az alapadottságainktól függetlenül befolyással tudnak lenni a viselkedésünkre. Mi lehet, hogy nem "olyanok" vagyunk, az adott kommunikációs helyzetben azonban így reagálunk.

Például egy vitás ügy résztvevői egyenként kiváló, intelligens, megállapodásra, talán még konfliktuskerülésre is inkább hajlamos emberként ismertek. Mivel azonban ebben a vitás ügyben egy hierarchikus struktúrát hoznak – egyikük a másik felettése, illetve beosztottja – ezért a rendszerbeli szerepükből ágálnak, vitájuk gyorsan fejlődik egy osztozkodási ügyletből erős érzelmi töltetű konfliktussá. 2004 óta coach szakembereket képezek is. Kiképzőként fontos feladatomnak tekintem, hogy mindkét oldalról felkészítsem kollégáimat. Azaz az egyén fejlődésére megerősítőként, öntudatosítóként ható eszközöket is tanítsak, illetve a családi, munkahelyi, társadalmi rendszereinket és az azokban elfoglalt helyeinket, szerepeinket és az ezekhez kapcsolódó kommunikációt is tanulmányozzuk.

2. Rendszerbeli vakságaink

Barry Oshry – a rendszerszemléletet a gyakorlatban, ún. minitársadalmak létrehozásával és megfigyelésével tanulmányozta. Ő vakságnak hívja, amikor egy beszélgetési helyzetben – legyen az coaching vagy mediáció – a szakember számára kiderül és ezért a kérdéseit is ide kell irányítania, hogy az ügyfele az életét, illetve egyes életterületeit nem látja.

A rendszerbeli vakságaink lehetnek 1) az időre vonatkozóak: Ha valami történik, akkor az sokakat derült égből villámcsapásként ér – saját bevallásuk szerint. Kis odakérdezés után már kiderül, hogy a történésnek számos előjele/múltja volt. Ez

az időbeli vakság sokakat hajlamosít, hogy szem elől té vesszék a lehetséges változtatásokat és a jövőt. 2) A térbeli vakság azzal jár, hogy magunkat egyedül érezzük a problémánkkal, elfelejtkezünk szövetségeseinkről, drukkereinkről, támogatóinkról. 3) A kapcsolati vakság eredményeképpen minden helyzetben azt keressük, hogy az hogyan szólt rólunk és nekünk, illetve úgy véljük, hogy a történés miattunk volt, nekünk akar valamit tanítani. Pedig nagyon gyakran eseményeknek, egy másik ember viselkedésének nem szándékolt áldozatai vagyunk – rosszkor voltunk rossz helyen és így váltunk részeseivé valaki szorongásának, dühének, agressziójának. Ezért is fontos, hogy a rendszerszemlélettel menjem a coach illetve mediátor bele a beszélgetéseibe ügyfeleivel, érzékelje és kezelni tudja a vakságokat.

3. Megoldásorientáltság a coachingban és mediációban

A kommunikáció, mint a levegő, majdnem magyarázatlanul természetes az emberi együttműködésben. Jelentőségét a rendszereink látásában és leírásában talán ezért is folyamatosan kutatjuk és tanulmányozzuk.

A nyelvezet szerepe. A coach és a mediátor is szavaival alakítja a folyamatait, az ügyfelek szavain, nyelvezetén keresztül érti meg azok értékrendjét és világképét és az együttműködési folyamatainkban is folyamatosan az általunk megvalósított nyelvezettel igyekszünk hatni beszélgetőtársainkra. Ahogyan a kommunikációról ma gondolkodunk, abban az osztrák Ludwig Wittgensteinnak van nagyon nagy szerepe. A világ megismeréséhez írta filozófiájában: „A nyelvezetem határai a világom határai” és „A szavaim is tettek.”

A megoldásorientáltság szemléletének ezért az első és talán legfontosabb eszköze a segítő, vitarendező szakmákban a szakember által működtetett nyelvezet. Coachként különösen is ügyelek rá, hogy az ügyfelemet is megtanítsam arra, hogy amikor céljait, törekvéseit, szándékait fogalmazza, akkor valami felé irányuljon a szóhasználata. Pozitív legyen a szónak abban a nyelvtani értelmében, hogy nem valamitől elfelé illetve negatív megfogalmazást alkalmazóan. Pl.: “Nem bírom ezt a helyzetet tovább” – Változtatni akarok ezen a helyzeten “Nem bírom megérteni, hogy mi az ok, amiért nem tudok előre lépni” – Mozdulni, változtatni akarok. “Tönkreteszi az életemet” – Másképp akarok élni

Ehhez hasonlóan az önmagunkról való felelős gondolkodásnak egyik fokmérője, hogy ki mennyire vállal aktivitást a helyzet alakításában. Társadalmilag a hétköznapi beszélgetések megállnak a panasznál illetve a vágyaink kinyilatkoztatásánál. A coachingban és a mediációban is ennél határozottabb cselekvési elköteleződést várunk. Pl: “Szeretnék végre boldogan, felszabadultan élni” - Tenni akarok azért, hogy több legyen a boldog és felszabadult pillanat az életemben “Az lenne a legjobb, ha ez a helyzet megoldódna” – Megteszek a magam részéről mindent azért, hogy megoldást találjunk ebben a helyzetben.

A fenti példák un. nyelvi átkeretezések, ezeknek a nagyasszonya Virginia Satir volt. Ő személyében és működésében is – bár elsősorban a családterápiában

emlékeznek meg róla hangsúlyosan – példaképe lehet minden, az általa megvalósított kommunikációra igényes coachnak és mediátornak.

4. A megoldásorientáltság alapelvei

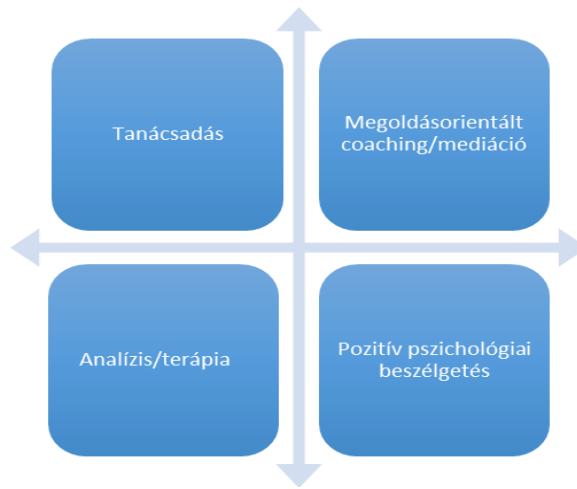
A megoldásorientáltságnak a coaching (és a szervezetfejlesztés) gyakorlatában van néhány alaptézise, amelyeket Steve de Shazer és Insoo Kim Berg (megoldásorientált rövid terápia megalkotói) fogalmazott meg, illetve szedett listába. Amire minden coachnak és mediátornak a munkájában figyelnie kell:

- A jövő alakítható.
- A megoldás nem mindig kapcsolódik közvetlenül a problémához (ezért is a coaching és mediációs folyamatok elején a célt illetve a közös célt egyeztetjük a felekkel, ami már a lehetséges megoldást előre is vetíti).
- A megoldás nem egyenlő a probléma megszűntével.
- Ami jó, abból több legyen (coach csinálja többször, az ügyfél lehessen büszke rá, gyűjthesse...).
- Ha valami nem működik, akkor azon változtass (ha egy coach v. mediátor megközelítésmódjára az ügyfél ellenállással reagál, akkor nem az ügyfél készüléke hibás, hanem a szakembernek kell más szögből, más szóhasználattal, más kérdéssel a területet feltérképeznie...).
- Ha valami nincs elromolva, akkor nem kell megjavítani (a coach és mediátor a saját misszióit, fejlődéseit a folyamatai erejéig félre kell tudja tenni és megbízás alapján az ügyfél által nehéznek megélt helyzetek javítására kell a közös energiákat fókuszálta).
- Más nyelvezet szükséges a megoldáshoz és más a probléma leírásához.
- Minden problémás helyzetben vannak kivételek.

Ismertebb megközelítésmódok összehasonlításban

Függőleges tengely: fent – Előre lépés fókusz, lent – Magyarázat fókusz

Vízszintes tengely: balra – Hiány fókusz, jobbra – Erőforrás fókusz



A cikket fogalmazva éreztem rá, hogy az elméleti háttér – minden értéke mellett – mennyire nem irányadó ezeknél (coaching és mediáció) a nagyon gyakorlat alapú műfajoknál. Ezért egy Wittgenstein idézettel zárok is: *„Amiről beszélni lehet, azt tisztán el lehet mondani. Amit nem tudunk beszélni, arról inkább hallgassunk.”* Bármilyen kérdéseik vannak a téma kapcsán, azokat az info@elni-tudni.hu mail címre irányítsák!

nemzetközi kitekintés

Az online mediáció* Bernhard Böhm**

1. Bevezető gondolatok

Az online mediáció alkalmazási területei közé tartoznak többek között az olyan konfliktusok, ahol az érintett felek között nagy a fizikai távolság, a konfliktusok már eszkalálódtak, szükséges annak gyors megoldása vagy ahhoz szakértők bevonása. Az online mediáció csekély időbeli és pénzügyi ráfordítással jár. A „face to face” mediáció több hátránya is kompenzálható a modern videó online platform használatával. Mindezek ellenére sok mediátor mégis szkeptikus az online mediációval kapcsolatban. Legfőbb ellenérvük, hogy ezáltal a mediáció több előnyös vonása nem tud megjelenni. Jelen tanulmánnyal a célunk rávilágítani az online mediációval együtt járó előnyökre és lehetőségekre, megmutatva annak hátrányait is.

A „mediációs színtér” gyakran két táborra oszlik: „online mediáció pro” és „online mediáció kontra”. Leggyakrabban azonban elmarad a téma tartalmi megvitatása. Tapasztalatunk szerint a diskusszió sajnos gyakran túl felszínes. A „kritikusok” többnyire két aggályt említenek: technikait és pszichológiaiakat. Technikai akadályként gyakran a hiányzó hardvert, software-t és az adattovábbítást említik, tehát a minőségbeli hiányosságokat. Ezzel a technikát állítják középpontba a valódi kommunikáció helyett. Pszichológiai akadályként említik, hogy az online mediáció nem ölel fel valamennyi „csatornát”. Ezzel az ember nem a maga teljességében van jelen. Olyan szempontok, mint például a testbeszéd, a gesztikuláció és a mimika, ahogy a személyes kisugárzás is, elvesznek vagy csak nagyon korlátozottan érzékelhetők. Ezzel az érzések is csak esetlegesen észlelhetők és tapasztalhatók, mondják a „szkeptikusok”. A bizalom kiépítése így egyértelműen nehezebb, ha egyáltalán lehetséges.

* Fordították: Csemáné Váradi Erika egyetemi docens, Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar, Büntetőjogi és Kriminológiai Tanszék; Jacsó Judit egyetemi docens, Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar, Büntetőjogi és Kriminológiai Tanszék.

** Ügyvéd, mediátor, Steinbeis Beratungszentrum Wirtschaftsmediation/Steinbeis Hochschule Berlin

2. Contarini & Co, mint online mediátor?

Ez a megállapítás talán kevésbé merész, mint amilyennek első ránézésre tűnik, hiszen évszázadokon keresztül „online” formában történt a mediáció. Legalábbis, ha az „online” forma alatt az adatok továbbítását értjük. Contarini, akit Európában és Németországban a mediáció „ősatyjának” szoktak nevezni¹, volt az első újkori szövegalapú online mediátor. Az Észak-Vesztfáliei Tudományos Akadémia „Acta Pacis Westphalicae” című, nemrég befejeződött projektje arra a megállapításra jutott, hogy a lóval közlekedő futárok a sürgönnyel gyakran hónapokon keresztül úton voltak. DSL csomagküldő szolgálat gyorsaságáról az online mediáció ezen formájánál még nem lehetett szó. A dokumentumok abba is betekintést adnak, hogy miért tartottak az akkori béketárgyalások akár öt éven át. Az akkori viszonyok között ez egyáltalán nem volt annyira szokatlan. Hiszen először a tárgyalások eljárási szabályait és diplomáciai eszközeit kellett kidolgozni, hasonlóan, mint az online mediáció mai „eszközeinél”. További ok volt, a leírtak szerint, az akkori kommunikációs eszköztár. A küldöttek a lovagi követek közvetítésével álltak kapcsolatban uraikkal.² Nagyon érdekes volt a tanulmány egyik szerzőjének, Lanzinner Maximilian professzornak azon megállapítása, mely szerint a korábbi feltevésekkel ellentétben a küldöttek a béketárgyalások elhúzódó tartama ellenére nagyon gyorsan és célorientáltan tudtak tárgyalni. A békéért folytatott évekig tartó küzdelem megérte: a tárgyalások eredményeként Európában csaknem 150 évig tartó stabil politikai helyzet jött létre. Az online mediáció ezen formája így tehát egy nagyon tartós eredményhez vezetett.

3. Az online mediáció a 21. században

Ezen első online mediáció sikerének az elmúlt évszázadokban széles körben ment híre. Így az online vitarendezés európai szintéren is egyre inkább támogatottá vált. Az Európai Parlament és a Tanács törvénycsomagot dolgozott ki az online mediáció támogatása érdekében. Ennek középpontjában a fogyasztói vitarendezés áll.³ Az Európai Bizottság felmérései szerint 2010-ben minden ötödik európai fogyasztónak adódtak problémái a közös piacon belül az áruk vagy szolgáltatások igénybe vételénél; közülük csak nagyon kevesen próbálták meg és jártak sikerrel igényeik érvényesítésénél. Becslések szerint az EU-ban 22,5 milliárd eurót (ez megfelel az EU GDP 0,19%-ának) tudnának megspórolni, ha minden vitás ügyben jól működő és átlátható alternatív vitarendezési eljárást vehetnének igénybe.⁴

¹ Duss-von Werdt, Joseph: *Homo Mediator*, Schneider Verlag, Hohengehren, 2015, 44.oldaltól.

² Vö. <https://www.uni-bonn.de/neues/357-2011> (2018.04.24.)

³ Vö. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=DE> (2018.04.22.)

⁴ <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/11/840&format=HTML&aged=0&language=DE&guiLanguage=en> (2018.04.28.)

4. Megváltozott kommunikációs viselkedés

A globális gazdasági világban a konfliktusban érintett felek sok esetben távol vannak egymástól. Ez vonatkozik a vállalaton belüli és vállalatok közötti viszonyokra is, amelyek több országban is jelen lehetnek. Nem ritkán talán épp ez a távolság lehet a konfliktus kiindulási pontja. Az időben történő kommunikáció, az információ, a megállapodás, ahogy a bizalom felépítése nehéz. Gyakran még kulturális különbségek is előfordulnak.

A vita kialakulását követően, a konfliktus kezelése és megoldása során is éppilyen kihívásokkal kell szembenézni. A távolság megnehezíti az azonnali cselekvést, a nyelvi problémák tovább akadályokat jelentenek és a jogviták esetében annak kimenetelét nehéz felmérni és az gyakran nagyon magas költségekkel is jár. De maradjunk továbbra is a jelennél: Mi vezethet az online konfliktuskezelés nagyobb arányú alkalmazásához a jövőben?

- Az ún. „facebook-generáció” számára a fórumokon, közösségi hálókön és további mobil web-applikációkon keresztül történő kommunikáció mindennapos. A kapcsolatok online térben születnek, és sok konfliktus már ma is például e-mail-ben vagy sms-ben végződik. Az online mediáció is ugyanazon közegben zajlik, mint a konfliktusmegoldás.
- A konfliktusok online megoldását sok területen már az intézmények is használják, ahogy az Ebay, a Kalózpárt vagy az ú.n. Flensburgi közlekedési szabálysértést elkövetők adatbázisának reformjában való részvétel példája mutatja⁵.
- A munka világának nemzetköziesedése és virtualizálódása. Ezt a tendenciát erősítette meg a Johnson Controls Global Workplace Solutions hét ország 1700 irodai alkalmazottját érintő kutatása: eszerint a web-konferenciák alkalmazási aránya 2020-ig a mai 19%-ról 57%-ra fog emelkedni. Míg az együttműködést szolgáló technológiákkal jól felszerelt, több személy számára kialakított munkaállomások minden második irodai alkalmazott számára megszokottak, addig a tradicionális közösségi „meeting”-helyiségeket már csak minden negyedik alkalmazott szokta igénybe venni.⁶
- Az igazságszolgáltatás egyre inkább digitalizált. Így például - függetlenül a jogi akadályoktól – épp az online tanúmeghallgatás kérdése van napirenden.

Természetesen az online mediáció nem csodaszer. De egy módja a fent leírt akadályok áthidalásának és egy költséghatékony, mégis működőképes megoldás biztosításának. Használói nem csak a csekélyebb időbeli és pénzügyi ráfordításból profitálnak. A szokásos „face to face” mediáció számos hátránya is kompenzálható még egy modern video-online platform segítségével.

⁵ Fordítók: *Az online elérhető adatbázison keresztül az állampolgárok - a hatósággal való kapcsolatfelvétel nélkül – tekinthetik meg a közlekedési szabálytalanságért összegyűjtött pontjaikat. Lásd: <https://www.punkteflensburg.de/> (2018.03.31.)*

⁶ Handelsblatt 2012.02.27. – Online Kiadás

5. A szöveg- és a videó-alapú online mediáció

A Online Dispute Resolution, röviden ODR gyakran használt fogalma az online technológiákkal támogatott alternatív vitarendezést öleli fel. Az online mediáció során a konfliktusfeloldás az internet bevonásával megy végbe. A rendelkezésre álló internetes technológiákkal megegyezően két online forma adott, melyek következetesen szinkron és aszinkron formaként nevesíthetők. A szinkron online kommunikációra példák lehetnek a chatfunkciók, a videó-konferenciák vagy az olyan hallásra alapozott technológiák, mint a skype. A közvetítésben ezek a technológiák a video-online mediációnál tükröződnek vissza. Aszinkron technológia például az email vagy az internetes fórumok. Ezek a technológiák jelennek meg az ú.n. szövegalapú mediáció során. A továbbiakban a szövegalapú és a video-online mediáció mindkét formája kicsit részletesebben kerül kifejtésre.

6. A video-online mediáció alapelve

Egy célzottan a mediáció követelményeihez illeszkedő video-online platform segítségével – az Adobe-Connect rendszeren alapuló példánkban a különböző helyszíneken lévő konfliktusban érintettek könnyen bevonhatók a mediációba. Az ehhez szükséges technikai eszközök, mint a laptop, web-kamera és megfelelő teljesítményű internet-hozzáférés, ma már minden magánfelhasználó és használó alapfelszereltségéhez hozzátartoznak.

A kóddal ellátott online-platform biztosítja az elvárt titoktartást. A videó- és hívástovábbítás mellett olyan változatos vizualizációs eszközök is használhatóak, mint a „fehér tábla”, az asztali számítógépek megosztása, a dokumentumok közös elkészítése, az adatok Drag & Drop rendszerben történő átvitele vagy kiegészítő eszmecserék a chat-en keresztül.

Különösen az interkulturális konfliktusoknál bizonyosodott be két mediátor (co-mediátor) munkájának⁷ hatékonysága, amely viszont térben elkülönül (pl. saját hazájukból végzik). Ők irányítják a mediáció folyamatát, és a konfliktusban érintett felek számára különböző hatásköröket jelölnek ki, illetve „nyitnak meg” úgy, hogy egy tisztességes és konstruktív (eszme)csere válik lehetővé. Az online-videó mediáció maximális résztvevői létszámának ma még mindössze néhány technikai korlátja van. Mindazonáltal az online videó közvetítés is eléri technikai határait. Az akár hat közvetlen résztvevővel (videó-képernyők), csakúgy, mint ezek mediátoraival zajló közvetítések már beváltak. Az is lehetséges, hogy több résztvevő van jelen a web-kamerával szemben vagy mellett. Ez azonban általában alapos előkészítést, valamint további intézkedéseket igényel, például a titoktartás vonatkozásában.

A technikai akadályokat illetően gondolni kell arra, hogy a videó-platfommon átlagosan ¼ másodperc a késleltetés. A szemkontaktus, csakúgy, mint a speciális, az ügyfelek számára szokás szerint ismeretlen software alkalmazásának

⁷ Fordítók: „a kettős vezetésű mediáció (co-mediáció)” kifejezés használata lenne kívánatos

nehezítettségét is figyelembe kell venni. Fontos, hogy a video-online mediáció során a kommunikáció más szabályok szerint zajlik, mint a face-to-face mediáció során. Valóban másról van szó, nem egy face-to-face mediációról, amely épp kamerával kerül rögzítésre. A kommunikáció közvetlenebb, fókuszáltabb és képszerűbb, mint egy „normális” mediációnál. A platform egy fokozott strukturáláshoz, ugyanakkor egy megnövekedett koncentrációhoz is vezet. Egy olyan előny, melyet az online mediátor hasznosítani tud.

7. A szövegalapú mediáció alapelve

Szövegalapú mediáció esetében a közvetítés folyamata aszinkron módon, az interneten, speciális szoftver segítségével képeződik le. Fontos, a Szerző tapasztalata szerint, hogy az egész kommunikáció a mediátoron keresztül történik. Ez azt jelenti, hogy a felek között nincs közvetlen kommunikáció. Az esetfelvétel történhet például online kérdőívek kitöltésén keresztül. Ennél a felek felvázolják a problémájukat és minden egyéb, az esetre vonatkozó szükséges információt megadnak. Ezek az információk csak a mediátor, és nem a többi fél számára láthatóak.

Miután mindkét fél befejezte az online esetfelvételt, válaszaik a mediátor számára a rendszertől függően egymás mellett válnak láthatóvá. A mediátor így a válaszokat azonnal össze tudja hasonlítani, és rögtön látja, hogy a partnerek miben értenek egyet, és mediátorként neki még hol van tennivalója. A rendszer lehetővé teszi ezen összehasonlítás kinyomtatását is. A központi elem itt is az érdekek feltárásának szakasza. Ez a software segítségével teljesen egészében online formában történik. Vagylagosan az ún. hibrid változat is érdekes lehet. Itt az esetfelvétel online történik. A tényleges közvetítés azután mind online, mind a klasszikus „face to face” formában is lebonyolítható, vagy ezek kombinációjával.

Online formában a mediáció egy speciálisan kifejlesztett vitafelületen zajlik. Ez a felület úgy került kialakításra, hogy egy mediátor, aki normál esetben élő környezetben közvetít, ezt nagyon gyorsan online is megtehesse. Üzenetek küldhetőek, mellékletek is csatolhatóak. Az üzenetek azonban nem kerülnek email-ként elküldésre, hanem központilag digitálisan tárolásra.

A diszkusszió aszinkron zajlik. Az aszinkron kommunikáció előnye, hogy a feleknek nem kell egyidejűleg online jelen lenniük. Különböző helyen és időben is részt vehetnek a folyamatban. Továbbá nem kell azonnal válaszolniuk, ami egy kevésbé érzelmi, objektívabb megközelítést tesz lehetővé, mint egy élő kommunikációban. Különböző nyelvek és a co-mediációban zajló munka is leképezhető.

8. Tudományos kutatások az online mediáció témájában

Az online mediáció egy fiatal alkalmazási terület. Ennek ellenére már áll rendelkezésre néhány érdekes vizsgálat. Így 2009-ben, a holland Igazságügyi Minisztérium megbízásából pilotprojekt zajlott, a házasság felbontásával

kapcsolatos online közvetítéssel összefüggésében. A cél a válási mediáció teljes egészében online történő végzése volt. 80, válófélben lévő pár vett részt ebben a kísérleti programban. Ez mind a hollandiai Tilburgi Egyetemen (az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférést mérő program), mind a belgiumi Leuveni Egyetemen (hangsúly a pszichológiai szempontokon) is kiértékelésre került.

A legfontosabb megállapítások a következők.⁸ Az esetek 76 %-ában sikerült megállapodásra jutni, részleges megállapodás 8 %-uknál született, és 16 %-nál nem jött létre egyezség. Figyelemre méltó, hogy 81 %-uk a jövőbeni konfliktusainál újra használná az online mediációt. A felek 73 %-a a mediációs eljárással „nagyon elégedett” vagy „különösen elégedett” volt. Az online kommunikáció más területéről szóló kutatások is annak hatékonyságát igazolják. A Lipcsei és a Zürichi Egyetem kutatói első alkalommal szolgáltatott tudományos bizonyítékot az interneten megvalósuló pszichoterápia egyenértékűségére.

„Az online pszichoterápia éppolyan hatékony, mint a hagyományos terápia. A terápia befejezését követő három hónappal az online pszichoterápiában résztvevő páciensek kevesebb betegségjegyet mutattak.” Még ha e vizsgálat minden további nélkül nem is ültethető át a mediációra, párhuzamok megfigyelhetőek közöttük.⁹

Egy másik példa azt mutatja, hogy változtatták meg a kommunikációt az új médiák. Egy aktuális tanulmány szerint azon megkérdezettek 53%-a, akik digitális szöveges üzeneteikben emoji-kat illetve emoticonokat használnak, ezeken keresztül jobban ki tudják fejezni érzéseiket. Mindenek előtt a 35 év alattiak használják az emoticonokat illetve emiyo-kat, mert az érzéseiket ezzel jobban kifejezésre tudják juttatni, a félreértéseket el tudják kerülni, illetve mert a beszélgetőtársuk is ezeket használja.¹⁰

9. A video-online mediáció előnyei

Az eredmények első ránézésre meglepőnek tűnhetnek. Alaposabb vizsgálatukkal azonban érthetővé válik, hogy az online mediáció jóval többet jelent az útiköltségek megspórolásánál. Az előnyei közül több vonatkozik mind a szövegalapú, mind pedig a videó-alapú mediációra:

- A konfliktusban érintett felek rendszerint a saját ismerős környezetükben találhatóak, amely biztonságot és védettséget ad a számukra. Ez megkönnyíti a közvetítésben való részvételt.
- A hátrányok könnyebben kompenzálhatóak, amennyiben az egyik oldalt több fél is képviseli. A létszámbeli túlsúly megélése kevésbé súlyos, mint egy közös helyiségben való személyes jelenlét esetén. Lehetőség van például a fizikai erőfőlényből vagy verbális teljesítményből eredő különbség

⁸ Pilot „Raad voor Rechtsbijstand”: *Online-Scheidingsmediation*, Universitat Tilburg, 2009.

⁹ Sajtohír 237/2013, Lipcsei Egyetem, 2013.08.05.

¹⁰ *Sprachliche Kommunikation in der digitalen Welt; Eine reprasentative Umfrage*, durchgefuhrt von forsa,

Herausgegeben von Prof. Dr. Peter Schlobinski und Dr. Torsten Siever, 2018.02.12. (Gesellschaft fur deutsche Sprache / mediensprache.net an der Leibniz Universitat Hannover).

kompenzálására (pl.: a szöveges felületek terjedelmének korlátozásával) csakúgy, mint a külső megjelenés közelítésére (az olyan státuszszimbólumok, mint a ruházat, ékszerek, stb., kiegyenlítődnek illetve nem játszanak szerepet a szövegalapú mediációnál).

- Mivel a fizikai jelenlét, mint kiváltó ok hiányzik, ez kevesebb érzelemhez vezethet. Ezzel ellentétben erőszakos és közvetlen reagálás is előfordulhat.
- E platform támogatja a kommunikáció nyitottságát. Ezt mutatja a szociális háló-használók privát információik megosztási szokásaival való hasonlóság is. A virtuális térben a korlátok és a gátlások könnyebben feloldódnak. Így nyíltabban beszélnek saját gondolataikról.
- Az online forma csökkenti a „mi-érzés” kialakulását – és ezzel elősegíti a saját magára történő fókuszálást (önérvényesítést).
- A mediátorral való összefonódás nehezebbé válik, így támogatva a pártatlanságot és semlegességet. Egy egyszerű példával: a technika nem teszi lehetővé, hogy a mediátor a „virtuális” széket valamelyik félhez illetve a mediátorhoz közelebb hozza.
- Egyéni beszélgetések a mediátorok és a résztvevő között – ha ebben megállapodnak – rövid időn belül lebonyolíthatók (pl.: a technikai szünetekben). Ugyanez vonatkozik a szakértők, így például az ügyvédek igénybe vételére is.
- A videó-online mediáció átlátható és jól dokumentálható. Az eredmények többnyire azonnal elérhetőek digitális formában.
- És végül az időpontegyeztetések, csakúgy, mint az eset nyomon követése és monitorozása is könnyebbé válik. Az utazással megtakarított idő felhasználható a mediációra. Fenntarthatóság és monitorozás – az ülések ciklusszáma növelhető.

A virtuális találkozók megkönnyítik a mediációt súlyosan eszkalálódott konfliktusok esetén – amikor a felek szó szerint már „egymás szagát sem bírják elviselni”. A mediációs eljárásba való belépés könnyebbé válik. Gyakran épp a szövegalapú mediációra készek, egy face to face mediációt azonban elutasítanak. Nagyon fontos, hogy a mediátorok alapos ismeretekkel rendelkezzenek, részletes felvilágosítást adjanak a feleknek és készítsék fel őket az online mediációra.

10. Videó-online mediáció minden esetre?

Ezen előnyökre figyelemmel természetesen felmerülhet a kérdés, hogy miért nem általános a videó-online mediációra utalás? Egyes esetsoportoknál inkább a „face to face” mediáció a támogatott, így ha a szembenálló felek például a mindennapokban személyes kapcsolatot is ápolnak (vállalaton belül vagy ugyanazon projektmunkában). A videó-online mediáció itt nem lenne helyénvaló és „idegen testnek” lenne tekinthető. Ezen kívül az is szükséges, hogy a felek a szükséges technikai ismeretekkel rendelkezzenek akkor is, ha a követelmények alacsonyak (minimálisak). Videó-konferenciával kapcsolatos tapasztalatok biztosan nem jelentenek hátrányt. Egyéb szempontokat is garantálni kell, mint az

adatbiztonság. A testi jelzések és „rezgések” kevésbé érzékelhetőek, mint egy „face to face” mediációnál, amelyben a felek akkor is kommunikálnak, ha nem beszélnek (pl. szemkontaktussal). Még a látszólag olyan hétköznapi aspektusok is, mint a köszönés, a szünetek vagy a csevegés a videó-online mediációban elmaradhatnak, ez azonban nem kell, hogy szükségképpen hátrányt jelentsen. Közvetítői szempontból megállapítható, hogy a mediáció néhány módszere és technikája online nem alkalmazható, így pl. az érintettek térbeli elhelyezésének beállítása. Tapasztalt közvetítők ezen kívül figyelmet fordítanak bizonyos „online kommunikációs szabályok” betartására is, mint az elegendő szünet a beszélgetés során, a felesleges háttérzajok elkerülése, a kamerával való szemkontaktus, vagy megfelelő idő biztosítása a beszélgetőpartnerek számára¹¹.

11. A videó-online mediáció kötőereje és kitekintés

Az eredmények kötőerejével összefüggésben bár elmarad a „klasszikus” kézfogás, azonban a megállapodás érvényes lesz. Az írásbeli tervezettől a végrehajtható okiratig - melyhez az Európai Unió ún. Mediációs Irányelve teremtette meg a szükséges alapot - a résztvevők biztosak lehetnek abban, hogy a mediációs megállapodás megvalósításra kerül. A jogilag kevésbé releváns esetben (így pl. team-mediációnál) épp a videó-online mediáció az az eszköz, amely biztosítja a megállapodás végrehajtását és fennmaradását. A videó-online mediáció több mint egy trükk. Ez egy komolyan veendő, megfontolásra érdemes választható lehetőség. Fontos a mediátorok megalapozott tudása, az ügyfelek alapos felvilágosítása és az online mediáció megfelelő előkészítése. Ha a mediátorok ismerik a technikát és a speciális közvetítői módszertant, semmi sem állhat a sikeres mediáció útjában. Az online mediáció – téziszünk szerint – a mediáció területén a jövőben magától értetődő ajánlatot fog képviselni. Az az érv, hogy az online mediáció nem minden esetben alkalmazható, korrekt. De ez nem ugyanúgy igaz néhány esetben a „face to face” mediációra is? Örömteli, hogy a mediátorok választhatnak, és egy újabb, érdekes termék áll a rendelkezésükre, ajánlatként ügyfeleik számára.

¹¹ Fordítók: például a megszakítás nélküli idő