

## Konfliktuskezelés: a mediáció csökkentheti az erőszakot

Herczog Máriával öt évvel ezelőtt találkoztam először. Akkor még nem személyesen, hanem A gyermekvédelem dilemmái című könyvén keresztül, ami nagy segítséget jelentett egy állami gondozásba adott, ám előzőleg lelkileg és fizikailag meggyomorított kislányról, valamint hasonló sorsú testvéreiről szóló dokumentumfilm elkészítésében. Később az írott és elektronikus sajtó számos területén figyeltem fel a szociológus-kutató és egyetemi oktató nevére, aki nemcsak írt, és akit nemcsak faggattak, hanem műsorvezetőként és szerkesztőként maga is kérdezett, olykor provokált és ütköztetett nézeteket, véleményeket. Mostanában ismét gyakran látom pszichológusok, bírók, ügyvédek és szociológusok társaságában a televízió képernyőjén: a mediációról, azaz a konfliktushelyzetekben történő közvetítésről beszélgetnek. Én is erről kérdeztem, immár Szemtől szemben. Megjegyzem, ez lesz a következő általa szerkesztett könyvnek a címe, ami a helyreállító igazságszolgáltatásba, a mediáció egyik speciális területébe nyújt betekintést.

- Szükségszerű velejárója-e a civilizációnak az emberi közösségek jelenleg tapasztalható válsága? Elsősorban a válással végződő párkapcsolati konfliktusokra gondolok.

- A prevenciót szem előtt tartva én nem a válás okait firtatom. Az embereknek - mielőtt elválnak - először azt kellene megtudniuk, hogy miért házasodtak össze, és miért éppen egymást választották. Erről keveset gondolkodunk. Emellett érdemes lenne tudatosítani a házassággal kapcsolatos társadalmi nyomást, teljesíthetetlen normákat, irreális elvárásokat. Például, hogy két fiatal minden szempontból kölcsönösen megfelelő a másiknak egymásba szeret, és szerelmük egy életen keresztül tart. Egyrészt esélytelen olyan embert találni, aki valamennyi elvárásunknak megfelel, másrészt nem gondolom, hogy kapcsolati szükségleteink kielégülését egyetlen társban kell keresnünk. Ez az igény igen beszűkült gondolkodásmódra vall. Ez nem azt jelenti, hogy nincs esély egy életre szóló párkapcsolatra, de látnunk kell, hogy mit tud és mit nem tud ez a kapcsolat adni.

- William Jamestől származik a mondás, hogy amikor két ember találkozik, valójában hat személy van jelen. Kettő, ahogyan látják önmagukat; kettő, ahogyan látják egymást; és kettő, amilyenek valójában.

- Kevesen gondolják végig, hogy az emberi életkor határa kitolódott, és amit valaki 20-22 évesen gondolt saját magáról, a másiktól és a világról, nyolcvan éves koráig néhányszor változik. Mert gyereke születik; minimálisan kétszer-háromszor hivatást, munkahelyet és lakókörnyezetet változtat; televíziót néz; újságot és könyvet olvas... Elképesztően fontos dolgok történnek a személyiségfejlődésében. Arra nagyon kicsi az esély, hogy ketten pont egy irányba és azonos ütemben fejlődjenek vagy változzanak. Ez pedig konfliktushelyzeteket generál. Éppen ezért nagyon fontos, hogy meg tudjuk fogalmazni értékpreferenciáinkon belül azt a néhány dolgot, amit egy szövetségi

rendszerben elvárunk a másiktól. Egy házasság vagy akár egy baráti kapcsolat működéséhez szükség van bizonyos elemek kompatibilitására, másokra meg nem feltétlenül. Az az elvárás, hogy egy életen keresztül csak a másik... ugyan azon a hőfokon... és teljes egyetértésben, a romantikus regények dramaturgiája. A keresztény kultúra ideálja, az élethosszig tartó monogám házasságmodell tömegesen soha nem valósult meg.

- Nyilván nem az elkötelezettség és a felelősségvállalás, valamint a feltétel nélküli elfogadás és a másik jóllétének szem előtt tartása iránti igényt kérdőjelezi meg.

- Ez abszolút nem kérdés. Csak azt gondolom, hogy a házastársi kapcsolatban ugyanazt a maximalizmust és onnipotenciát várják el férfitől és nőtől, mint a szülőktől gyerekeikkel kapcsolatban, hogy ugyanis: tökéletes gyerekeket hozzanak a világra, és maguk is tökéletes szülők legyenek. Ennek az a következménye, hogy miközben valaki elkötelezett és felelősséget vállal, folyamatosan azt érzi, hogy nem felel meg annak az idealizált képnek, amit a jó feleségről és anyáról, férjről és apáról vetítenek elé, egyéb szerepeiről nem is beszélve.

Különösen a nők állnak a támadások keresztüzében, ugyanis az ideális családanycat évszázadokon át az önfeláldozás, saját szükségleteinek megtagadása, a másokról való gondoskodás jellemezte. Általánosságban is elmondható, hogy szocializációnk gyakran kételyeket ébreszt bennünk érzéseink és igényeink jogosságát illetően, így igen fiatalon megtanuljuk elválni magunkat a bennünk zajló folyamatoktól. Ellenben ha időt és energiát szánok arra, hogy megismerjem, illetve tudatosítsam szükségleteimet - nem teljesült vágyaimat, elvárásaimat, reményeimet -, könnyebben tudom majd azokat összekapcsolni az érzéseimmel, ami működőképesebbé teszi a párkapcsolatokat is. Könnyebb lesz a másikkal megértéssel és együttérzéssel fordulni, nem indulnak be azok a játszmák, amelyek a nem jól kommunikált szükségletek következtében alakulnak ki. A nem teljesült szükségletek pedig az öngazolásnak, a másik kritizálásának, minősítésének és bántásának a zsákutcájába vezetnek.

"A mediációtól egyesek azért zárkoznak el, mert félelmetes számukra saját álláspontjuk képviselése. Így a döntést egy kívülállóra hárítják, ami teret enged

a manipulációnak."

- A másik vélt hibáinak elemzésében valószínűleg tehetségesebbek vagyunk, mint saját szükségleteink megfogalmazásában.

- Érzéseinkre általában a másik ember viselkedésében keresünk magyarázatot. Ez óriási hiba. A másik szavai és tettei ugyan kiválthatnak bennünk ilyen-olyan érzést, de azok soha nem okai annak. Érzéseink attól függenek, hogy miképpen döntöttünk, hogyan értelmezzük mások szavait és tetteit, valamint attól, hogy az adott pillanatban milyen igények és elvárások élnek bennünk. Ennek a

tudatosságnak a kialakításához nagyban hozzájárulna, ha a szülők az első pillanattól kezdve odafigyelnének gyermekük jelzéseire és megtanítanák valódi szükségletei kifejezésére. A valódi szükséglet-kommunikációnak fontos feltétele az érzelmi biztonság. Ha egy kisgyerek nem kapja meg az érzelmi biztonságot, akkor értelemszerűen a felnőtt kapcsolataiban sem tud biztonságot találni.

- Ezek szerint az ember életének első néhány hete illetve hónapja - a kötődés kialakulásának időszaka - meghatározó későbbi párkapcsolatára nézve?

- A korai kötődési problémák kezelése éppúgy megnövelné az esélyét annak, hogy egy fiatal felnőtt jól tudjon választani, egészséges kapcsolatot tudjon kialakítani és fenntartani, mint a gyerekkori szocializáció, az iskolában elsajátított kommunikációs és konfliktuskezelési stratégiák. Az óvodának és az iskolának nagyon fontos szerepe van a prevencióban. Elsődleges feladatuk lenne, hogy segítsék a gyerekek személyiségfejlődését, hogy minden téren választani képes, jó önértékelésű emberré nővekedjenek. Ha ez a belső szabadság megteremtődik, attól kezdve bármi megtanítható. Ezeknek az intézményeknek fel kellene ismerniük végre, hogy milyen jelentős mértékben segíthetnek a helyes személyiségfejlődésben, a jó választásokban, a gyereknevelésben, és a válás elkerülésében.

Nagyon beleszerettem egy úgynevezett erőszakmentes kommunikációs technikába. A Marshall B. Rosenberg által kidolgozott rendszer szerint az, aki a szívével kommunikál, zsiráfnyelven szólal meg (az állatok között ugyanis a zsiráfoknak van a testméretéhez viszonyított legnagyobb szíve); aki az eszével, az gyakran a sakál nyelvet beszéli. Nagyon fontos lenne, hogy saját érzéseink és szükségleteink tudatában együttérzéssel, másokra figyelve tudjunk kommunikálni: azaz zsiráfnyelven.

- Ez nem könnyű, mert legtöbbször azt szeretnénk, hogy a másik, még mielőtt saját magunk számára tisztáznánk igényeinket, megtippelje, sőt betöltse azokat.

- És nagyon haragszom, ha ez a másikkal nem sikerült, és boldogtalan vagyok, amit le is verek rajta. Illetve csak leverném, de nem merem, mert szégyellem az érzéseimet megfogalmazni. Ezen kíván segíteni a mediáció, ami egyeztetést, békéltetést, közvetítést jelent. Az a célja, hogy egy konfliktushelyzetnek - adott esetben válásnak - ne veszesei legyenek, hanem a felek valódi motivációikat feltárva közös érdekeik mentén jussanak megegyezésre. A bírósági szakaszban lévő válások fele visszafordítható lenne. A mediációnak nagyon jelentős szerepe van továbbá a kommunikációs kultúra fejlődésében, és remélhetőleg a politikára is kihat majd.

- Tehát a mediátor kommunikációs szempontból a tolmács szerepét tölti be: lefordítja a nyelvi zavart, artikulálja a felek érdekeit...

- Lovas Zsuzsa

hívta fel a figyelmemet arra, hogy nem tolmácsolásról van szó, hanem értelmezésről és tisztázásról, ami jóval több, mint a szó szerinti fordítás. A mediátor segít felmérni, hogy éppen az érdekérvényesítések okán meddig köthetők kompromisszumok. Magyarországon egy anyát megvetnek, ha a bíróság úgy dönt, hogy az édesapa nevelje a gyereket. Ez nagyon sok anyát arra kényszerít, hogy akkor is ragaszkodjon a szülői felügyelet megtartásához, ha egyébként ő is tudja, hogy nyugodtan lehetne osztott felügyelet, vagy a gyereknek adott esetben jobb helye lenne az apjánál. Ebben az esetben még véletlenül sem a gyerek vagy az anya valós érdekei vannak előtérben. Az anya egy társadalmi elvárásnak igyekszik megfelelni, ami ráadásul később a gyereken is csattan.

A közvetítés pontosan abban tud segíteni, hogy a látszólagos érdekek, külső elvárások, csoportérdekek, indulatok, érzelmek ne fedjék le a mediációban résztvevők valós érdekeit. Tapasztalataink azt mutatják, hogy a mediációtól egyesek nem azért zárkóznak el, mert nem hajlandók a másikkal leülni, hanem azért, mert iszonyúan félelmetes számukra saját maguk vagy álláspontjuk képviselése. Így a bíróság által kínált megoldást választják: a döntést egy kívülállóra hárítják, ami teret enged a manipulációnak és győztesre, vesztesre osztja a vitázó feleket.

- Mikor tekinthető eredményesnek a közvetítés egy konfliktushelyzetben?

- Mindenek előtt el kell döntenünk, hogy melyik esetben alkalmazható mediáció, melyikben nem. Ha az egyik fél sokkal gyengébb érdekérvényesítő pozícióban van, és nem tudjuk megerősíteni ebben a folyamatban, akkor egy másik fajta technikával kell őket a megoldáshoz hozzásegíteni. Ezért például szexuális bántalmazás vagy extrém erőszak esetén a mediációt nem tartják jó eszköznek. A mediáció akkor lesz eredményes, ha egy válófélben lévő, egy üzleti-, gyerekelhelyezési-, vagy munkajogi, betegjogi vitába keveredett személy megérti, hogy nem a tettet kell elítélnie, hanem a tettet; és nem azt a személyt bélyegzi meg, aki valami rosszat csinált, hanem azt, amit csinált. A mediációnak azért van óriási jelentősége, mert túl azon, hogy segít a kapcsolatokon, a közvetítésben résztvevő feleknek azt az e-sélyt is megadja, hogy autonóm, belülről vezérelt emberekké váljanak. Hoszszabb távon igazi kultúrateremtő ereje van: megváltoztatja az emberek közötti kommunikációt, a politikai kultúrát és kommunikációt, ami nagymértékben csökkenthetné az erőszakot.

Ferenczi Andrea

Forrás: Szívtárs online

