



MEDIÁCIÓS TECHNIKÁK

SIKERES KOMMUNIKÁCIÓ
GYERMEKKEL, SZÜLŐVEL, SZAKEMBERREL



Dr. Murányi Ildikó

mediátor, executive coach,
jogász, üzleti tanácsadó



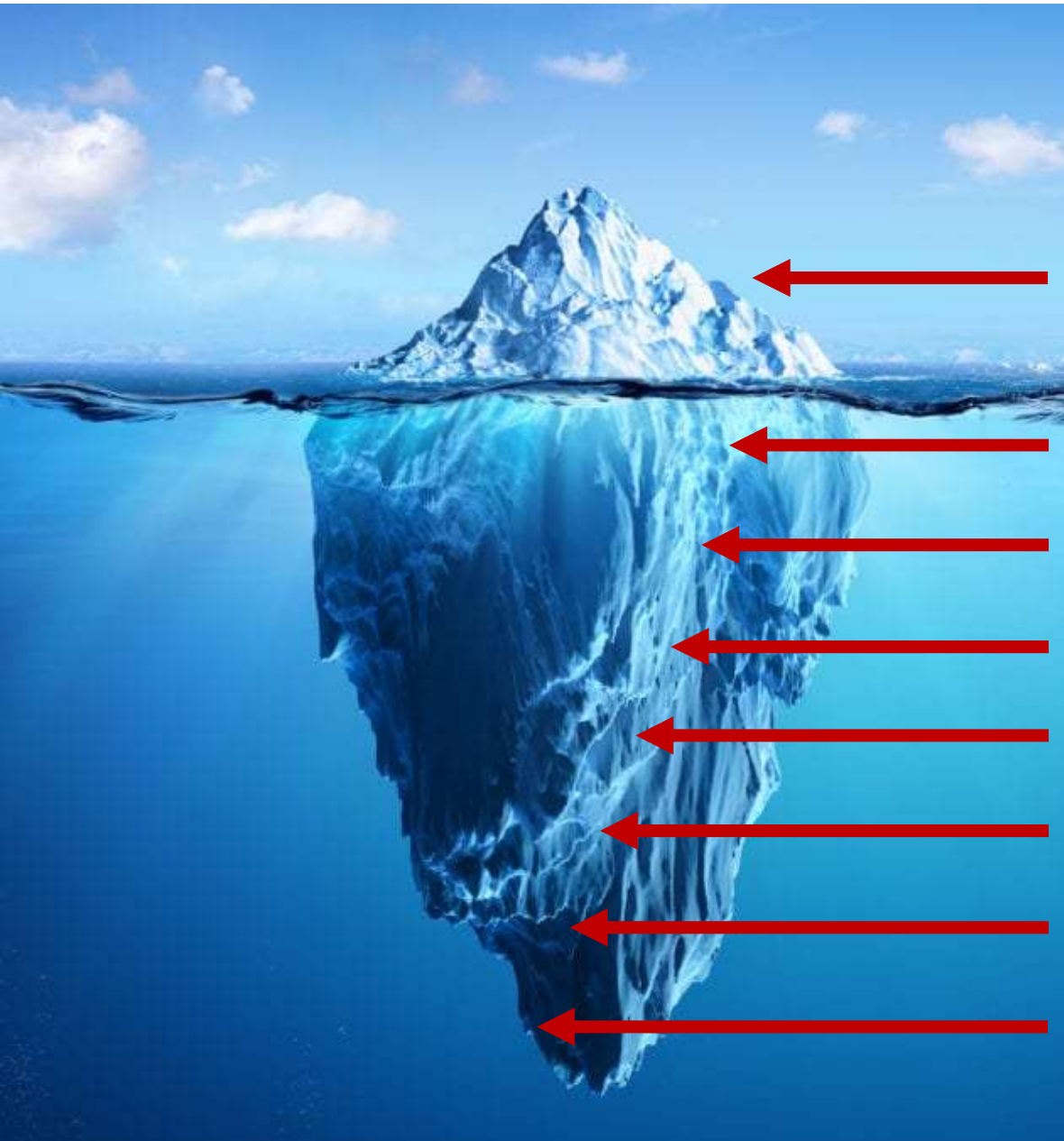
Mi az a mediáció?

**A mediáció a konfliktusok
megoldásának hatékony módja
közvetítő segítségével.**

A mediáció (magyarul közvetítés) az alternatív vitarendezés egy speciális formája, melynek lényege, hogy két fél vitájában – mindkét fél közös beleegyezésével – egy semleges, harmadik fél, a mediátor jár közben úgy, hogy a vita tartalmi eldöntésébe nem avatkozik bele, viszont segíti a feleket, hogy megtalálják a számukra elfogadható közös megoldást.



Konfliktus



- **A felszínen lévő probléma**

- Személyiség
- Tények
- Érzelmek
- Érdekek, igények, vágyak, szükségletek
- Önértékelés, percepciók
- Rejtett elvárások
- Múltbéli sérelmek



Konfliktusok gyermekek kapcsán

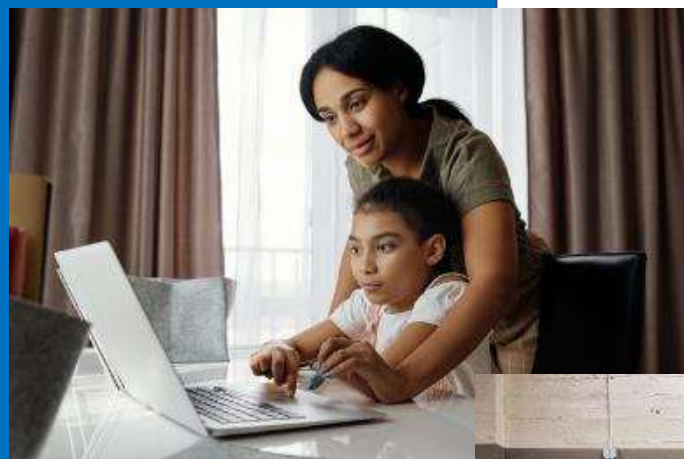
INTÉZMÉNNYEL

- SZAKEMBEREK KÖZÖTT
- SZAKEMBEREK ÉS SZÜLŐK KÖZÖTT
- SZAKEMBER ÉS GYERMEK KÖZÖTT

CSALÁDON BELÜL

- SZÜLŐK-CSALÁDTAGOK KÖZÖTT
- SZÜLŐK-CSALÁDTAGOK ÉS GYERMEK KÖZÖTT
- GYERMEKEK KÖZÖTT

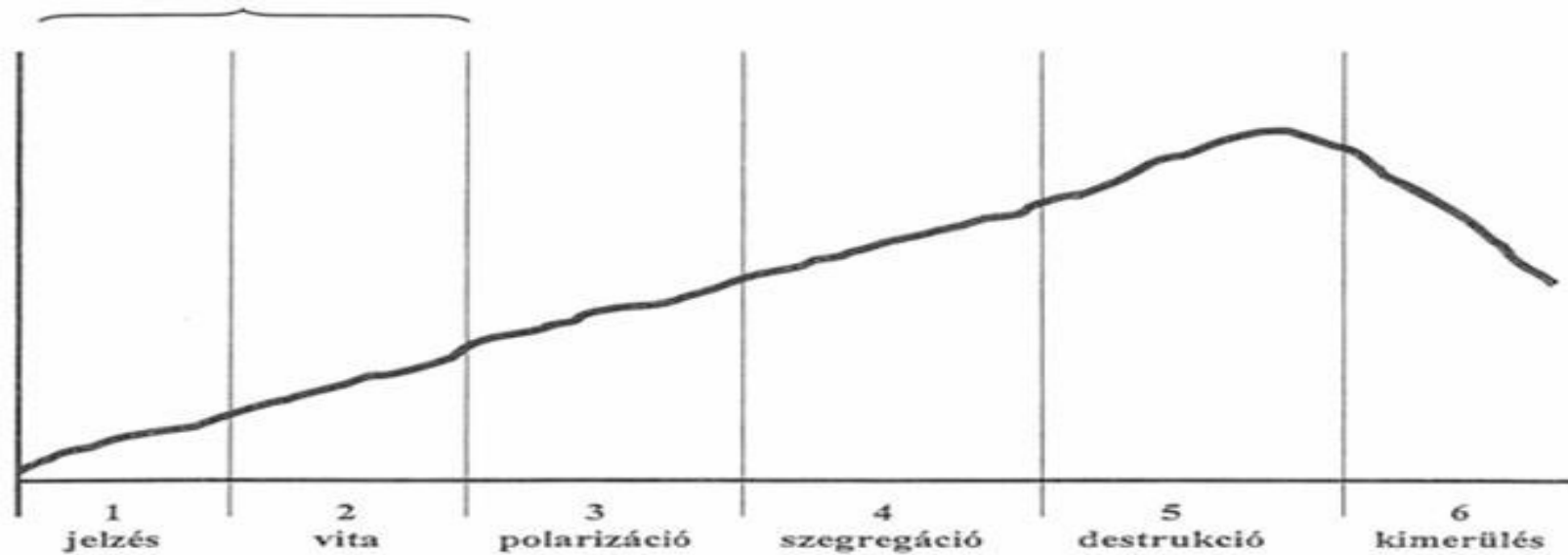
Milyen konfliktushelyzetekkel találkozunk
a gyermekekkel kapcsolatban?



Meg tudom oldani magam a konfliktust?

A KONFLIKTUSOK ESZKALÁCIÓJÁNAK FÁZISAI

KÖZVETLEN TÁRGYALÁS
LEHETSÉGES



FACILITÁCIÓ LEHETSÉGES

MEDIÁCIÓ LEHETSÉGES

Sikeres konfliktuskezeléshez szükséges kompetenciák

Empátia

Ön-
kontroll

Önismeret

Tolerancia

Gazdag
viselkedés-
repertoár

Együtt-
működés

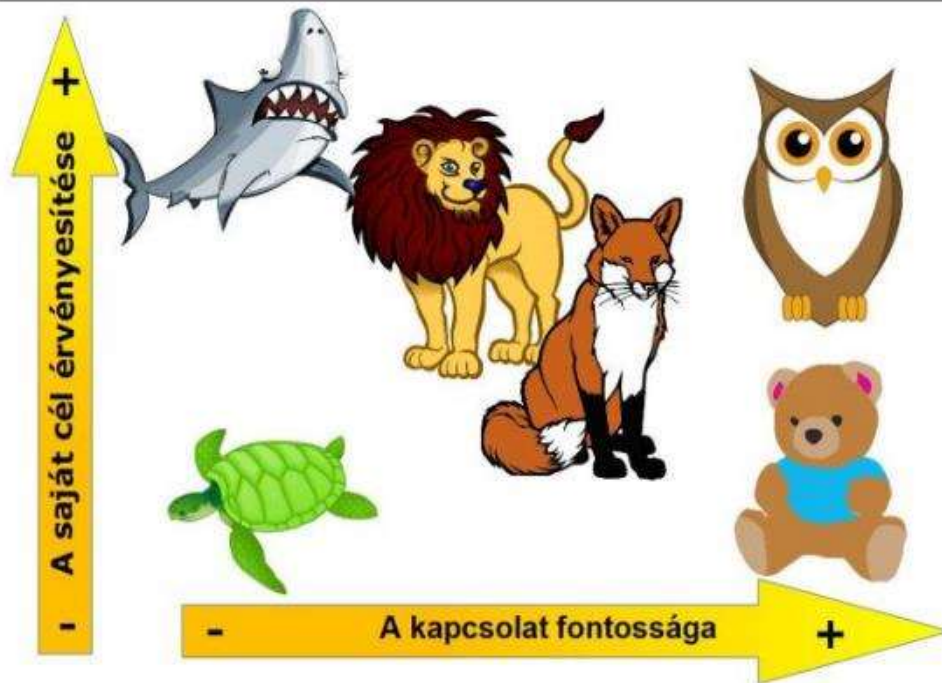
Kritikai
gondolkodás

Szituációhoz
illeszkedő
kommuni-
kációs stílus
alkalmazási
képessége

Probléma
megoldó
készség

Konfliktuskezelési stílusok - stratégiák

Állati jó konfliktuskezelési stratégiák



Teknős
elkerülő -
visszahúzódó

Cápa
Versengő -
erőszakos

Oroszlán
kiterjesztő

Plüssmaci
Alkalmazkodó -
elsímító

Róka
Kompromisszum-
kereső

Bagoly
Problémamegoldó -
együttműködő

John Crawley és Marian Liebmann bristoli tudósok szerint az emberek hatféleképpen viselkedhetnek konfliktushelyzetben attól függően, hogy mi a fontosabb a számukra: a saját akaratuk és céljaik érvényesítése, vagy a jó kapcsolat fenntartása.

Kihez fordulhatok segítségért?



PSZICHOLÓGUS

- A problémák gyökerét keresi, az emberi gondolkodást, viselkedést, a személyiség működését vizsgálja, hogy mi történik a személyen belül.
- Fényt derít a lélektani folyamatokra, elemzi a gyermekkori traumákat.
- Új gondolkozási mintákra, szokásokra bátorít, viselkedésbeli változást próbál előidézni.

CSALÁDTERAPEUTA

- Rendszerben gondolkodik, életciklusváltásokkal dolgozik.
- Központban a család, annak alrendszerei és az egyén családi kapcsolatai állnak.
- Azt vizsgálja, mi történik a személyek között, a családtagok viszonyaiban, egymással való viselkedésükben.
- Interakció, kommunikáció révén igyekszik változást elérni a magatartásban.

MEDIÁTOR

- Problémák által generált konfliktusok kezelésében segít.
- A diagnosztika nem terápiás célt szolgál, hanem az aktuális igényekre koncentrál.
- Központjában a felek jelenlegi igényei, szükségletei állnak, ezeket feltárása mentén a felek minden érintett számára elfogadható konszenzusra jutnak, jövőben is működő, hosszú távú (nyertes-nyertes) megoldásokat találhatnak.

ÁLTALÁNOS MEDIÁCIÓS TECHNIKÁK

Kérdezéstechnika
– nyílt kérdésekkel

Parafrázis

Semlegesbe fordítás

Szemkontaktus v.
jegyzetelés

Összefoglalás

Elismerés

Realitáskontroll

SPECIÁLIS MEDIÁCIÓS TECHNIKÁK

Különtárgyalás

Csend

Tesztelés

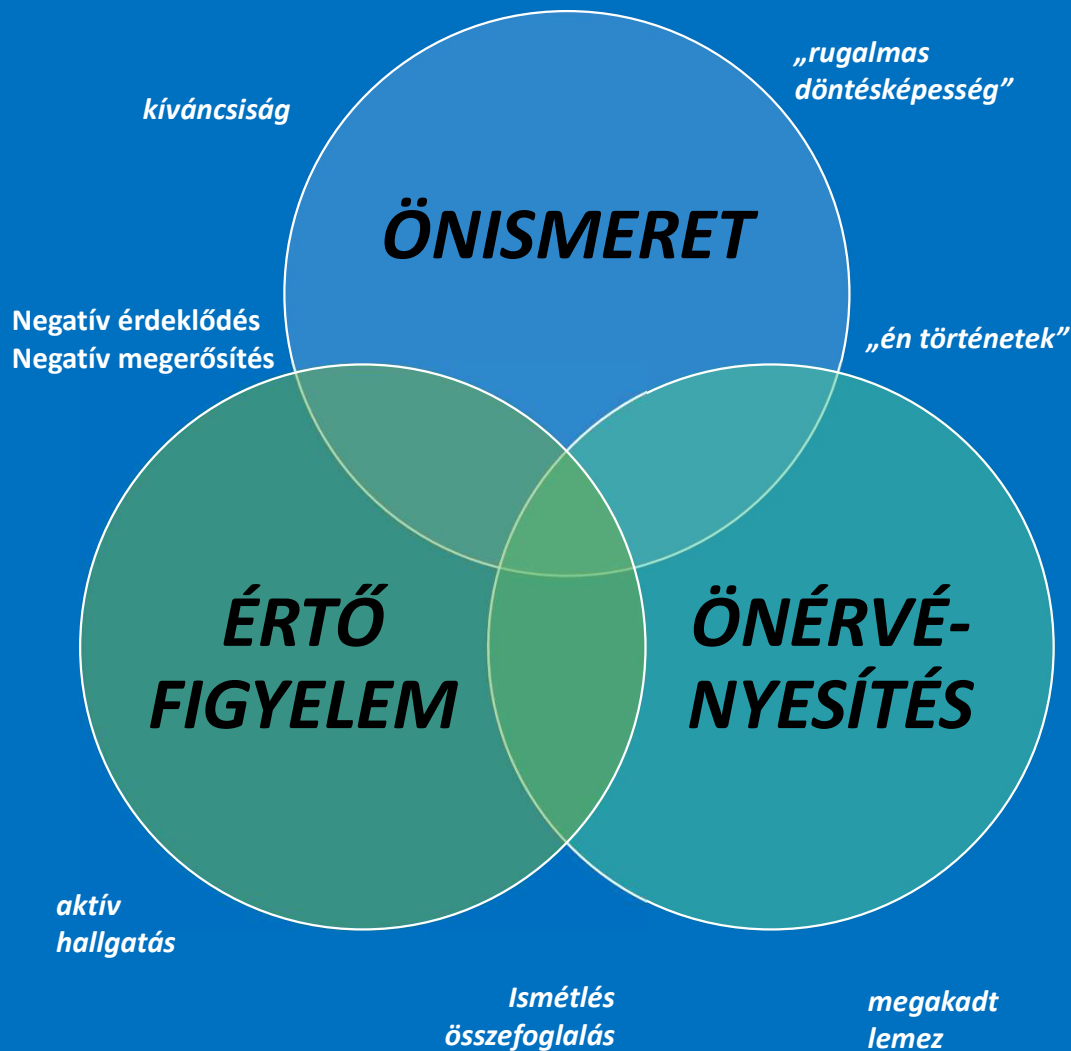
Visszacsatolás

Ventillálás

Tükrözés

Storytelling

Asszertivitás és mediáció



ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ

Amikor valaki nehéz érzelmi szituációban is képes érvényesíteni saját igényeit, miközben a másik fél szükségleteit is tiszteletben tartja.

ELŐNYÖK:

- ✓ jobb kommunikáció
- ✓ javuló, kiszámítható kapcsolatok
- ✓ jobb munkahelyi légkör
- ✓ csökken a feszültség és a stressz
- ✓ nagyobb önbizalom
- ✓ nagyobb bizalom mások iránt
- ✓ kiegyensúlyozottság, magabiztosság több idő és energia

Resztoratív eljárások

RETRIBUTÍV KÉRDÉSEK

Milyen szabályszegés történt?

Ki tette?

Miért tette?

Mit érdemel?

Ki fog dönteni?

Mi történt?

Kit érintett?

Hogyan érintette?

Mit kell tenni, hogy a dolgok rendbe jöjjenek?

RESZTORATÍV KÉRDÉSEK

Helyreállító szemlélet
Szabályszegésből indul ki

Jellemzők: Minden érintett részvételével, szerepek tisztázása, szükségletek feltárása, konfrontálódás-felelősségvállalás, kapcsolatok helyreállítása, bizalmas eljárás, a folyamatot semleges és pártatlan szakember vezeti.

Formái:

Szembesítő modell (mediáció, konferenciák: családi csoportos döntéshozó konferencia, közösségi csoportkonferencia)

Transzformatív modell (beszélő körök: béketeremtő, gyógyító, ítélő)



Mit érdemes kerülni?

- Prédikáció, provokáció
- Moralizálás
- Faggatózás
- Elemzés
- Nyugtatgatás
- Ítékezés, leckéztetés
- Utasítás, tanácsadás

Miért érdemes mediátorhoz fordulni?

A mediáció előnyei



- **EGYSZERŰ, GYORS, IDŐT SPÓROL VELE**
- **KÖLTSÉGHATÉKONY**
- **DISZKRÉT – TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG**
- **ÖNKÉNTESSÉG, PÁRTATLANSÁG, SEMLEGESSÉG**
- **KEZELI AZ INDULATOKAT**
- **KIEGYENLÍTI A HATAMI VISZONYOKAT**
- **FELTÁRJA A SZÜKSÉGLETEKET**
- **A DÖNTÉS JOGA A FELEK KEZÉBEN VAN**
- **NEGATÍVUMOKAT POZITÍVBA FORDÍTJA**
- **VERSENGÉST EGYÜTTMŰKÖDÉSSÉ ALAKÍTJA**
- **JAVÍTJA A KOMMUNIKÁCIÓT ÉS A KAPCSOLATOT**
- **JÖVŐORIENTÁLT, HOSSZÚ TÁVON AD MEGOLDÁST**
- **NYERTES-NYERTES HELYZETET EREDMÉNYEZ**

Mit profitálhatunk a mediációs technikák elsajátításával?

Jobban átlátja a feszült, problémás helyzeteket.

Fejlődik az önismerete,
határozottabbá válik.

Jobb lesz a kommunikációja,
javulnak a kapcsolatai.

Konfliktusait könnyedén,
sikerebben tudja kezelni.

Hatékonyabbá válnak együttműködései és
hosszú távon jól működő megoldásokra talál.



ORSZÁGOS
MEDIÁTOR IRODA



Országos Mediátor Iroda

- ✓ **Mediáció az ország egész területén**
- ✓ **90% feletti megállapodási arány**
- ✓ **Ügyféligényekhez igazodó helyszín és időpont**
- ✓ **Stratégiai partnerkapcsolatok**
(ügyvéd, pszichológus, tréner, coach, szociális területen tevékenykedő szakemberekkel)
- ✓ **Szakterületek:**
 - ✓ Válási / párkapcsolati/ családi mediáció
 - ✓ Mediáció polgári jogi ügyekben
 - ✓ Gazdasági /üzleti mediáció
 - ✓ Szervezeti mediáció – Projectmenedzsment
 - ✓ Coaching
- ✓ **Szakmai tagság:**
 - ✓ Igazságügyi Minisztérium közvetítői névjegyzék (IM nyilv.t. szám: T/002892)
 - ✓ Közép-Európai Mediációs Intézet
 - ✓ Országos Mediációs Egyesület
- ✓ **Képzés:**
 - ✓ ELTE Pszichológiai Tanácsadás Tanszék, Általános és Családügyi Mediációs Szakirányú Továbbképzés szakmai gyakorlat vezetés
- ✓ **Küldetésünk**nek tekintjük a mediáció népszerűsítését Magyarországon. Azon dolgozunk, hogy minél többen megismerhessék e módszer jótékony hatásait, mert hiszünk abban, hogy ezáltal egy nyugodtabb, békésebb, élhetőbb társadalom részévé válhatunk.

Köszönöm
megtisztelő
figyelmüket!



Dr. Murányi Ildikó

Mediátor, Executive Coach

+36209835818

dr.muranyi.ildiko@gmail.com

www.mediatoriroda.hu