

## Kommunikációs szabályok online mediáció során

Az online mediáció során elsődlegesen fontos a biztonságos kommunikációs tér megteremtése. Technikai háttér:

### **Technikai háttér és feltételek:**

- **Felelősség:** Az online mediációhoz szükséges feltételeket a résztvevőknek kell biztosítaniuk. Amennyiben ez nem valósul meg, azért a résztvevőnek kell helytállnia. (Azaz technikai akadály esetén is az ülés díja felszámolásra kerül.)
- **Eszközhaználóat:** A résztvevőknek **külön eszköztől** kell bejelentkezniük. Amennyiben a meghirdetett időpontban a csatlakozás technikai nehézségbe ütközik, erről a mediátort haladéktalanul értesíteni kell (SMS-ben, telefonon, vagy a csatlakozási linket tartalmazó e-mailre válaszolva).
- **Internet:** A résztvevőknek biztosítaniuk kell a stabil, szélessávú internetkapcsolatot. Érdeemes készülni a technológiai hibákra, ezért szerencsés, ha többféle internet-kapcsolódási lehetőség is rendelkezésre áll (pl.: vezetékcs internetelérés, mobilnet).
- **Eszközt típusa:** Javasolt számítógépet/laptopot, esetleg tabletet használni. (Mobiltelefon nem javasolt a folyamatosan érkező üzenetek, bejövő hívások miatt, amelyek akár az online beszélgetésből történő kilépést is eredményezhetik.)
- **Kép és hang:** Biztosítani kell a jó minőségű kamerával, hangszóróval, mikrofonnal felszerelt eszközt. (Javasolt a headset, illetve legalább 1280x720 pixeles kamera használata.)
- **Láthatóság és jelenlét:** A résztvevőknek fixált, a beszélgetés ideje alatt rögzített eszközt kell használniuk, biztosítaniuk kell az állandó, folyamatos kameraképet. **A kamera használata a mediációs folyamatban elengedhetetlen és kötelező!** Látnunk kell egymás reakcióit, ezért gondoskodni kell a megfelelő, szemből jövő megvilágításról. Ennek megfelelően a mediáció közbeni utazás, sétálás, ügyintézés, házimunka végzése stb. nem megengedett!
- **Környezet:** A mediáció során a felek nem tartózkodhatnak egy helyiségben. Továbbá biztosítani kell a zavartalan nyugalmat! (Ne járkáljanak be családtagok vagy kollégák, ne érkezzen futár, és lehetőleg ne fűrjön a szomszéd. A mediációban részt nem vevő személyek jelenléte nem megengedett, nem tartózkodhat senki más a helyiségben!)
- **Megszakítás:** Amennyiben az online mediáció feltételei nem adottak, a mediátor dönthet a mediációs alkalom megszakításáról.

Az online mediáció során a kommunikációs szabályok többsége alapvetően megegyezik a személyes mediáció során alkalmazottakkal, de egy-két speciális kiegészítést szükséges tenni.

## **Az online mediáció során...**

- 1. ... a mediátor pártatlan!** Egyenrangú félként kezeli a hozzá fordulókat, függetlenül attól ki kereste meg, vagy ki fizeti az alkalmakat. A mediátor nem tesz igazságot!
- 2. ... a mediátort titoktartás kötelezi!** A mediáció során elhangzottakat a mediátor nem osztja meg harmadik féllel, sőt még bíróság elé sem idézhető tanúnak. A mediációról nem készül felvétel, ha csak nincs ezzel ellentétes írásos megállapodás.
- 3. ... igyekszünk koncentráltan, teljes figyelemmel jelen lenni.** Amennyiben lehetőség van rá, a telefonjaikat kikapcsoljuk. Ha várható bármilyen külső zavar, körülmény felmerülése azt az ülés elején jelezzük.
- 4. ... nem szakítjuk félbe a másikat! Nem vágunk a másik szavába, végig hallgatjuk egymást!** Nem kell türelmetlenné lenni, mert mindenre biztosítunk időt!
- 5. ... nem sértegetjük, nem kritizáljuk egymást! Nem ítélezünk!** A saját tapasztalatainkról és érzéseinkről beszélünk!
- 6. ... tiszteletben tartjuk egymás megéléseit! Nem vitatjuk a másik érzéseit!** Elfogadjuk, hogy ugyanarról a történésről a történeteink eltérhetnek, és eltérően hathatnak ránk!
- 7. ... nem a hibást keressük, hanem a megoldást!** Nem a múltban vájkálunk, a múltbeli sérelmekre fókuszálunk, hanem a jövőre koncentrálnak, az előttünk álló feladatokra, átbeszélendő témákra!
- 8. ... őszintén, de tisztelettel beszélünk egymással!** Ha valaki felemeli a hangját, akkor megállunk a folyamattal addig, amíg nem tudunk újra emberi hangon beszélni egymással.
- 9. ... az elsődleges cél a másik megértése, nem a meggyőzése.** A mediáció akkor sikeres, ha nem legyőzzük a másikat, hanem megállapodunk abban, amit mind be akarunk tartani.
- 10. ... bármikor lehet négyszemközti megbeszélést kérni a mediátortól, és kérhet ő is!** De arra is van lehetőség, hogy a résztvevők beszéljenek meg valamit négyszemközt. Ha a mediátor valakivel négyszemközt beszél, akkor ezt a lehetőséget a másiknak is felajánlja!
- 11. ... bármikor lehet szünetet kérni, például ha elfáradtunk, ha elöntenek az érzelmek, ha valamint át kell gondolni!** De nincs kirohanás, magyarázat nélkül nem hagyjuk el a mediáció terét! Technikai megszakadás esetén azonnal telefonon jelezzük a mediátornak a problémát, nem tűnünk el magyarázat nélkül.

**12.... elfogadjuk a mediátor szerepét, hogy az ő szava döntő a folyamat menetében, alakításában.** Ennek érdekében a mediáció célja és témái közösen kerülnek rögzítésre.