
Mediáció 4.0 – Változások a digitális átalakulás idején*

Stefanie Jirgal**

1. Bevezetés

a digitális átalakulás alatt azt a változási folyamatot értjük, amely a digitális fejlődés következményeként megy végbe. Ez a folyamat mind a vállalatokat, mind pedig az egész társadalmat érinti. A konfliktuskezelés területére, a mediációra is kiterjed ez a fejlődési folyamat. Ez a gondolatmenet gyorsan átvezet minket az online mediációra, ahol a felek az egyes videóplatformok segítségével országhatárok nélkül tudnak egymással kommunikálni. Ezt a tudományágat ma már a digitális technológia révén végzik, azonban ennek elmélete mégsem újkeletű. Gondoljunk csak a levél formájában lebonyolított „shuttle-mediációra”, amely jóval azelőtt létezett, hogy a telefonok és hasonló eszközök megjelentek volna. Németországban és Ausztriában a biztosítótársaságok például telefonos vitarendezést is kínálnak, ahol szintén nem egy helyiségben tartózkodnak a részt vevő felek. Emellett például az osztrák bíróságok is alkalmaznak videóplatformokat a tanúvallomások közvetítésére.

A technológia napról napra változtatja meg az életünket. Ez azonban nem csak a mindennapjainkat határozza meg, hanem gondolkodásmódunkat is befolyásolja. Az online tevékenységet folytató magánszemélyeknek, iparágaknak és gazdasági társaságoknak is tanácsos az úgynevezett digitális gondolkodásmódra minél hamarabb átállni.

2. Digitális gondolkodásmód elemei

2.1. Párbeszéd monológ helyett. A digitális világot az emberek egymás közötti, illetve az emberek és a gépek közötti kommunikáció alakítja. A közösségi médiában például az algoritmusok olyan információkat részesítenek előnyben, amelyek interakciókat váltanak ki. Még a klasszikus, internetes jelenléti médiák sem csupán

* Fordította: dr. Czibrik Eszter doktorandusz, Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola, Miskolci Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar.

** Dipl. Ing., okleveles mérnök, mediátor, lösungsorientiert.at, Wien.

cikkeket tesznek közzé, hanem általában fórumokat, hozzászólási lehetőséget és információcsere felületet is biztosítanak.

2.2. Együtműködés a verseny helyett. Az internet összehasonlíthatóvá teszi a dolgokat. A szükséges információk pedig ennek köszönhetően másodperceken belül megtalálhatók. Emiatt már nincs is értelme versenyben gondolkodni, amikor a keretfeltételek összehasonlíthatók. A megkülönböztethetőség érdekében fontos egyedivé válni: akár valamilyen arculat vagy egy különleges szolgáltatás formájában. A verseny helyett még annál is jobb, ha kooperálnak másokkal annak érdekében, hogy közösen egy megoldást kínáljanak. Tehát arról van szó, hogy valódi hozzáadott értéket kínáljanak.

2.3. Elutasítás helyett kíváncsiság. Lehetetlen lépést tartani a technika mindenkori állásával. Folyamatosan jelennek meg új megoldások, új technológiák stb. Csak egy nyitott, kíváncsi hozzáállással lehet lépést tartani. Fontos, hogy az ember új dolgokat próbáljon ki és emellett folyamatosan tanuljon is.

2.4. Hálózatépítés egydimenziós gondolkodás helyett. A digitális térben virágzik a hálózatépítés. Az egyik téma egy kattintással a következőhöz vezet. Az internet felhasználói már mondhatni hozzászoktak, hogy ez az alapvető helyzet. Ezáltal alakul ki egy információs hálózat.

3. Digitalizáció és mediáció

Ezeket az általános pontokat alkalmazhatjuk a mediáció területére is. Emellett kíváncsinak kell maradnunk a további lehetőségek kapcsán is. Nekem személy szerint a digitális világ csak a „való világ” kibővített valósága. Meggyőződésem, hogy a digitális technológiák alkalmazásával még több embernek segíthetünk a konfliktusok megoldásában. Én személy szerint a következő mottót követem: *„THINK DIGITAL – ACT HUMAN” (Gondolkodj digitálisan – cselekedj emberségesen!)*

Amennyiben például egy kamerán keresztül beszélünk egy online mediáció során, még akkor sem szabad megfélemednünk a kamera mögött álló személyről és úgy kell interakcióba lépni, mintha ténylegesen egy hús-vér ember ülne velünk szemben. Az online kommunikáció során továbbra is az emberekre összpontosítunk, nem pedig a gépekre, erről nem szabad megfélemednünk, annak ellenére, még ha a technika segítségével is léptünk kapcsolatba egymással. Személyre szabottan alakíthatjuk ki a kommunikáció típusát és ezáltal empátikusan járhatunk el az online térben.

Beszélhetünk-e egy trendről az online tér felé elmozdulás tekintetében? Az emberek egyre gyakrabban szoktak kommunikálni, tanácsokat adni és ötleteket cserélni az online médián keresztül. Ausztriában már évek óta létezik egy online pszichoterápiával foglalkozó portál (www.instahelp.at). Németországban a www.scheidung.de honlapon például a válások rendezhetők, és egy nonprofit szervezet emellett online tanácsadást is kínál. Mindez azt mutatja, hogy ez a közeg már nem életidegen és egyre inkább a mindennapi életünk részévé válik.

Az online mediáció típusai. Most térjünk át az online mediáció témakörére. Alapvetően meg kell különböztetni a szinkron és az aszinkron formákat. A videón keresztüli kommunikáció, valamint a telefonbeszélgetés is szinkronnak minősül, mivel minden fél egyszerre kommunikál és egyszerre reagál az elhangzottakra közvetlenül. Az aszinkron formák esetében azonban késés van a cselekvés és a reakció között. Ilyen például az e-mail forgalom vagy az internetes fórumokon folytatott kommunikáció.

Melyik technológia szükséges? Elvileg elegendő lenne egy beépített mikrofonnal és videó funkcióval rendelkező laptop. A mai eszközök egy stabil internetkapcsolattal már kiváló minőségűeknek számítanak. Célszerű különös figyelmet fordítani a hangminőségre. Ezért egy jó mikrofonba ajánlatos befektetni. Esetleg egy külső kamera is lehetséges a még jobb videóminőség érdekében. Fontos a helyiség megfelelő megvilágítása is, hogy a személy pontosan láthassa a másik fél mimikáját és gesztusait. Nyilvánvaló, hogy a megfelelő digitális tér kiválasztása elengedhetetlen. Különös figyelmet kell fordítani az adatvédelemre (titoktartás!) is. Felételezem, hogy emellett az adott országban alkalmazandó jogi keret is megismerésre kerül.

Milyen kompetenciákra vagy előfeltételekre van szükség az online mediációhoz? A technika magabiztos használata alapvető követelmény, a szükséges készségek azonban bármikor elsajátíthatók és gyakorolhatók. Ez együtt jár az alapvető digitális készségfejlesztéssel. A technológia használatának egyre inkább mindennaposá kellene válnia az emberek életében. A tervezés fontos szempont. A vitarendezésben részt vevő feleknek nem csak a tartalmi előkészítésre (hogyan működik a mediáció, mik az elvei stb.), hanem a technikai tájékoztatóra (melyik platformok használjuk, hogyan működik a technika stb.) is szükségük van. Ennek a tájékoztatásnak a legjobb módja, ha az összes fontos információval ellátott „checklist”-et készítünk, a korábban levezetett telefonhívásokkal, a nyitva hagyott kérdésekkel, majd a mediáció elején pedig foglalkozni kell a technikai részletekkel is.

Internet nélkül azonban ez nem működik. Alapvető követelmény a feleknek a stabil internetkapcsolat. Fontos emellett azt is ellenőrizni, hogy a résztvevők egyáltalán ismerik-e az adott infokommunikációs eszközt. Meg kell vizsgálni, hogy elfogadóak-e egyáltalán a videó platformon történő kommunikációval. Manapság a gazdasági szektorban már igencsak elterjedt ez a fajta kommunikáció, azonban a magánszférában még eléggé eltérő lehet.

Az elfogadás témaköréhez hozzátartozik az ismertetés is. Saját célcsoportjában lehet arról beszélni, hogy hogyan működik az online mediáció, milyen előnyökkel és hátrányokkal jár, és hogyan kerülhet bevezetésre egyáltalán. Az információ nagyon fontos. Sokat lehetne még a témáról írni – jelen tanulmány csak egy kis bepillantást nyújtott erről a hatalmas területről.

4. Összegzés

Az online mediáció a metódus gazdagítása, nem a személyes mediáció pótlására szolgál. Egyre inkább megjelenik az online vitarendezés a vállalatoknál, amely már többnyire ismert eljárási mód. Az online mediáció mindenki számára lehetséges, aki bízik az eljárásban és kíváncsi rá, emellett könnyen tanulható, nem igényli a technikai eszközök igénybevételét. Az online mediáció sok embernek segít abban, hogy könnyebben kifejezzék érzelmeiket.
