

Konfliktusok kezelése ombuds iroda segítségével

Készítette: Mosonyi Diana

Budapest, 2017.08.15.

1 TARTALOMJEGYZÉK

2	Bevezető.....	3
3	Munkahelyi konfliktusok	4
4	Ombuds(Man)	5
4.1	Ombudsman meghatározása.....	5
4.2	Ombuds jogkörök, szervezeti egységek bemutatása.....	5
4.2.1	Nemzetközi Ombuds Egyesület - International Ombuds Association (IOA)	5
4.2.2	Nemzetközi Ombudsman Intézet- International Ombudsman Institute: (I.O.I).....	6
4.2.3	Európai Ombudsman	6
4.2.4	Egyesült Nemzetek Szervezete United Nations Ombuds(UNOMS)	7
4.2.5	Magyarország	7
4.3	Hazai példák.....	7
4.3.1	CIB Bank Etikai Ombuds(man) rendszer	7
4.3.2	Oktatás Jogok Biztosának Hivatala	8
4.3.3	ELTE Egyetemi Ombudsman iroda.....	8
5	Konkrét Példák.....	8
5.1.1	Az Ombuds iroda tevékenységének értékei egyetemi környezetben.....	9
5.1.2	Az Új Mexikói Egyetem (UNM) Ombuds Iroda bemutatás	10
5.1.3	ELTE Egyetemi Ombudsman.....	11
6	Elemzés	11
6.1	Az elemzés tárgya	11
6.2	Módszertan.....	11
6.3	Elemzés	11
7	Befejezés	13
8	Bibliográfia	14

2 BEVEZETŐ

Egy átlagos munkavállaló élete idejének felét a munkahelyen tölti, így nem mindegy, hogy mindeközben milyen hatások érik. Mindannyiunk életében előfordul konfliktus, hiszen az érdekinket szeretnénk érvényesíteni és nemcsak mi, hanem mindenki más is, ebből fakadóan elkerülhetetlen az érdekütköztetés, azaz a konfliktus. Megkülönböztetünk érdekalapú és pozícióalapú konfliktust, azonban jelen pályamunkámban az érdekalapú konfliktusokról lesz szó, amely alternatív vitarendezési technikával kezelhető vagy feloldható.

Azon szerencsés emberek közé tartozom, akik részt vehettek a Rézler Gyula Alapítvány ösztöndíjával egy négyhónapos alternatív vitarendezés-képzésen az Új-Mexikói Egyetemen, az Egyesült Államokban. Ez idő alatt elvégeztem egy 40 órás mediációs képzést és a helyi bíróságon gyakorlati tapasztalatot szereztem. Valamint megismertem az egyetemi Ombuds iroda működését és szervezeti felépítését. Az iroda a munkahelyi konfliktusok kezelésével foglalkozik, az egyetemi dolgozók és diákok részére nyújt díjmentes szolgálatást. Jelen írásban a kinti tapasztalataimat és tudásomat kívánom megosztani a hazai gyakorlat összevetésével. Pályázatom célja az Egyesült Államokban bevált és gyakorolt Ombuds iroda működésének és hatékonyságának ismertetése, ezzel is segítve az alternatív vitarendezés meghonosítását, a módszertani, alkotási, alkalmazási irányok és innovatív megoldások körének bővítését.

Pályamunkám első felében a munkahelyi konfliktusok hatásait ismertetem, majd a különböző ombuds irodák funkcióját mutatom be, végezetül pedig a magyarországi és az Új Mexikói Egyetem ombuds irodáinak működését hasonlítom össze.

3 MUNKAHELYI KONFLIKTUSOK

A munkahelyen kialakult és tartósan fennálló konfliktusok kihatnak a munkavállalók teljesítőképességére, a motivációjukra, a munkahelyi lojalításra és a mindennapi irodai hangultra. Hazánkban a munkáltatók még nem mérték fel, hogy mennyibe kerül nekik egy kezeletlen konfliktus. Ehhez képest az Egyesült Államokban a Nemzetközi Ombuds Szervezet (International Ombuds Association) által közzétett, hitelesített és elfogadott standard kérdőív segítségével mérik, és teszik mérhetővé a munkahelyi konfliktusok hatásait, és kialakulásának okait.

Az Új-Mexikói Egyetem ennek a kérdőívnek a segítségével végezte el az ombuds iroda 2016. évi felmérését, amely megmutatta a konfliktusok negatív hatásait és mindazok költségeit. 2016-ban 288 látogató vette igénybe az iroda szolgáltatását, amelyből 24 kétszereplős mediáció valósult meg. Az adatok a tartósan fennmaradt, nem kezelt konfliktusok negatív hatásait tükrözik. A megkérdezettek 84%-a alacsony munkamórálról számolt be, 67% a személyes sértéseket, támadásokat sérelmezte, a megkérdezettek 53%-a felmondott és elhagyta az egyetemet, 51% a megfélemlítést jelölte meg hatásként, 46% pedig beteget jelentett megoldatlan konfliktus esetén. 46%-ban fordul elő az osztályok közötti konfliktusok kialakulása, 41%-ban csökken a döntések minősége, 33% megoldásként átmegy egy másik osztályra, és konfliktus hatására a projektek 25%-ban sikertelenül záródnak.¹ A kérdőív eredménye szerint a megkérdezettek 46%-a önmagától, 37%-ban pedig felettes utasítására kereste fel az irodát. A megkérdezettek 92%-a nagyon jónak ítélte meg az ombuds iroda szolgáltatását, 8% pedig jónak. A válaszadók a felettesükkel lévő viszonytal kapcsolatban jelölték meg a legtöbb problémát. A kiértékelés eredménye szerint a főnök beosztott jellegű kapcsolatban 69%-ban a tiszteletlen bánásmód okozza a problémát (nem hallgatják meg a beosztottat, durván, gorombán beszélnek velük és kapják az utasításokat), második helyre 67%-kal a kommunikációs problémák kerültek (minőségi és mennyiségi kommunikáció), ezt követte a bizalom és becsület viselkedés (gyanakvás, hogy a másik igazat mond-e) 51%-ban.²

Egy Google keresési adatok elemzésével történő felmérés eredménye kimutatta, hogy egy munkavállaló átlagosan minimum heti 3 órát tölt a munkahelyi konfliktusaival (nem Magyarországon).³ Ezt az időt fel kell szorozni a munkavállaló órabérével, ami megmutatja a konfliktus közvetlen költségét.

¹ <http://ombudsforstaff.unm.edu/common/images/documents/2016annualreport.pdf> 2017.08.03.

² <http://ombudsforstaff.unm.edu/common/images/documents/2016annualreport.pdf> 2017.08.03.

³ [http://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/JIOA-Volume-6\(2\)-2013.pdf](http://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/JIOA-Volume-6(2)-2013.pdf) 2017.08.03.

4 OMBUDS(MAN)

4.1 OMBUDSMAN MEGHATÁROZÁSA

Az ombudsman svéd eredetű szó. Az első ombuds intézkedés 200 éve jött létre elsősorban az állampolgárok és az állam közötti egyensúlyhiány megszüntetésének elősegítésére. A Szervezeti Ombuds (Organizational Ombuds OO) megalapítását a XX. századra datálják. Az Egyesült Államokban a XX. század közepétől a szervezett munkavállalásnak köszönhetően az ombuds iroda feladatai elkezdtek kialakulni. Világszerte elkezdtek megalakulni a hagyományos értelemben vett, a polgárok jogaival foglalkozó ombuds irodák. Mára a szereplők köre kibővült, így nemcsak a közszférában, hanem a versenyszférában is megtalálhatóak.

Az Egyesült Államokban leggyakrabban az ombuds kifejezést használják ezzel is elkerülve a gender megkülönböztetést. Ezzel szemben Európában az ombudsman kifejezés az elterjedt és leggyakrabban használt. A pályaművemben az ombudsman elnevezést személy esetén használom, az ombuds kifejezést pedig szervezet esetén.

Az ombudsman magyar nevén országgyűlési biztos, olyan saját hivatallal rendelkező, a parlament által megválasztott köztisztviselő, aki tevékenységében más állami szervektől független, és csak az őt megválasztó országgyűlésnek tartozik felelősséggel. Az ombudsman feladata elsősorban az igazságszolgáltatás kivételével valamennyi állami szervnél, panasz alapján vizsgálat indítása a jogsértőnek talált gyakorlatról a szerv értesítése és a panaszos jogainak képviselése. Az ombudsman nem hozhat kötelező intézkedéseket, nem alkalmazhat jogi szankciókat. Ombudsmanok kisebb társadalmi egységekben, például iskolákban is működhetnek, és itt feladatuk a konfliktuskezelés.⁴

Ezek alapján kijelenthető, hogy az ombuds feladatköre sokféleképpen meghatározható valamint sok területen alkalmazható, azonban minden esetben egy párbeszédet jelent, ahol egy független személy, vagy szervezet látja el a konfliktuskezelési feladatot.

4.2 OMBUDS JOGKÖRÖK, SZERVEZETI EGYSÉGEK BEMUTATÁSA

4.2.1 Nemzetközi Ombuds Egyesület - International Ombuds Association (IOA)

Az IOA jelenleg a világ legnagyobb ombuds szervezete, amely a világ ombuds szervezeteinek tevékenységét segíti elő különféle módon. Létrehozták a szervezeti Ombuds Etikai Kódexet, kifejlesztettek az irodák részére egy általános gyakorlati szabályzatot, továbbá nemzetközi képesítési lehetőséget biztosítanak, és minden évben megszervezik a nemzetközi ombuds konferenciát. Az éves

⁴ <https://hu.wikipedia.org/wiki/Ombudsman> 2017.07.18

riport elkészítésének érdekében bevezettek egy általános kérdőívet, amely analizálja az iroda működésének hasznosságát, konfliktusok hatásait, az iroda felkeresésének okait, továbbá mérhetővé és számokban kimutathatóvá teszi az ombudsi tevékenységeket. A szervezeti Ombuds Etikai Kódex szakmai etikai alapelveket rögzít a szervezeti ombudsmanok részére.

IOA Etikai Kódex⁵

➤ *Függetlenség*

Az ombuds iroda egy adott szervezeti egységen belül a legmagasabb szinten működő független szervezet.

➤ *Független személy*

Az ombudsman mint kijelölt független személy köteles a folyamat végéig semlegességét megőrizni és összeférhetetlenséget elkerülni.

➤ *Titoktartás*

Az ombudsman minden birtokában levő információt szigorúan bizalmasan kezel, nem adja tovább másik félnek, hacsak erre engedélyt nem kap. Egyetlen kivétel a titoktartás feloldása alól, amikor közvetlen veszély áll fenn vagy jelenik meg.

➤ *Kötetlenség/ Informalitás*

Az ombudsman semmilyen bírósági vagy közigazgatási eljárásban nem vesz részt, mert az ombudsi tevékenység egy informális, kötetlen eljárás.

4.2.2 Nemzetközi Ombudsman Intézet- International Ombudsman Institute: (I.O.I)

1948-ban egy független globális szervezatként alapították meg, amely több mint 150 állami, regionális és nemzeti ombuds intézmény munkáját segíti. Jellemzően ezek a szervezetek a nyilvános közigazgatási panaszokkal foglalkoznak és az emberek alapvető jogait védik. ⁶

4.2.3 Európai Ombudsman

A strasburgi székhelyű, az Európai Parlament által 1995-ben megalapított Európai Ombudsman egy független és pártatlan szerv, mely az uniós közigazgatás elszámoltatására szolgál. Az ombudsman az uniós intézményeknél, szerveknél, hivataloknál és ügynökségeknél előforduló hivatali visszasságokról szóló panaszokat vizsgálja ki. Az ombudsman hivatali visszasságot állapíthat meg, ha egy intézmény nem tartja tiszteletben az alapvető jogokat, jogi szabályokat vagy elveket, illetve a megfelelő ügyintézés elveit. Ebbe beletartoznak például az adminisztratív szabálytalanságok, a méltánytalanság, a hátrányos megkülönböztetés, a hatalommal való visszaélés, a válaszadás elmulasztása, a tájékoztatás megtagadása, valamint a szükségtelen késedelem. Panasszal élhet az EU minden polgára, vagy lakosa, illetve az EU

⁵ http://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/Code_Ethics_1-07.pdf 2017.07.27.

⁶ https://en.wikipedia.org/wiki/International_Ombudsman_Institute 2017.07.27.

területén bejegyzett székhellyel rendelkező vállalkozás, szövetség vagy más szerv.⁷

4.2.4 Egyesült Nemzetek Szervezete United Nations Ombuds(UNOMS)

Mottójuk: „Az ENSZ ombuds szolgáltatása az első biztonságos lépés a munkahelyi problémáinak megoldására. ” Fő feladatuk független és semleges szervezetként segíteni az ENSZ munkatársait a munkahelyi problémák, aggodalmak kezelésében és a konfliktusokat kötetlen informális módszerrel, eszközökkel való megoldásban.⁸ A szervezet 8 országban megtalálható: Bangkok, Entebbe, Geneva, Goma, Nairobi, Santiago, Bécs. Székhelyük: New York.

4.2.5 Magyarország

Hazánkban 1989 után jöttek létre független ellenőrző szervek, melyek az emberi alapvető jogok betartásával foglalkoznak. 2012-től az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala látja el az ombudsi feladatokat. Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (Ajbt) 18. §-a alapján az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint valamely hatóság, például: közigazgatási szerv, helyi önkormányzat, nemzetiségi önkormányzat, kötelező tagság alapján működő köztestület, a Magyar Honvédség, rendvédelmi szerv, közigazgatási jogkörben eljáró egyéb szerv e jogkörében, nyomozó hatóság, vagy az ügyészség nyomozást végző szerve, közjegyző, törvényszéki végrehajtó, önálló bírósági végrehajtó, vagy közszolgáltatást végző szerv tevékenysége, vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti, vagy annak közvetlen veszélyével jár, feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási határozat bírósági felülvizsgálatát – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva.⁹ A panasz benyújtásának menete: szóban és írásban is történhet, és minden esetben illetékmentes.

4.3 HAZAI PÉLDÁK

4.3.1 CIB Bank Etikai Ombuds(man) rendszer

A CIB Bank csoport társadalmi felelősségvállalás céljából létrehozott egy etikai ombudsman rendszert, melynek elsődleges feladata a vállalatban belüli etikai bejelentések kivizsgálása. Az Etikai Kódex fekteti le a vállalatban előforduló, vállalati struktúrába bele nem férő konfliktusok kezelésének módját. 'Mint szigorú etikai normák mentén működő vállalat, rendelkezünk olyan mechanizmusokkal, amelyek feltárják azokat a kockázatokat, amelyek jellegüknél fogva korábban rejtve maradtak, ilyenek az etikai kockázatok.'¹⁰ A rendszer működése és a közös értelmezés érdekében oktatási anyagot készítettek el a

⁷ <https://www.ombudsman.europa.eu/hu/atyourservice/whocanhelpyou.faces#/page/1> 2017.08.03.

⁸ <http://www.un.org/en/ombudsman/what.shtml>

⁹ <http://www.ajbh.hu/panasz-benyujtasa> 2017.07.27.

¹⁰ http://www.cib.hu/cib_csoport/tarsadalmi_felelossegvallalas/vallalatiranyitas/index?_BLOCK=bannerstat&_BLOCK=article&session_id=2GMX97H1K5bx3bxtejsb0y4 2017.08.10.

munkavállalók részére. A tananyagot minden új belépő munkavállalónak el kell sajátítania. Szankciót az Etikai Bizottság nem hoz, feladata a bejelentésben szereplő állítás jogosságát megítélni, illetve lépést tenni a tanulságok megosztására. Amennyiben a vád jogos, a bizottság átadja az ügyet a megfelelő szakmai területnek vizsgálatra, illetve döntésre, továbbá a HR-nek esetleges munkajogi vizsgálatra.¹¹

4.3.2 Oktatás Jogok Biztosának Hivatala

Oktatással kapcsolatos személyi jogi kérdésekben tud tanácsot adni egy szakértői bizottság által alkotott vélemény alapján. Feladata elősegíteni az oktatás résztvevőit (tanárokat, diákokat, oktatókat, hallgatókat stb.) illetve azok közösségeit megillető, oktatással kapcsolatos állampolgári jogok érvényesítésében. Működése során kizárólag az oktatási miniszternek tartozik felelősséggel. Egyedi ügyben az oktatás bármely résztvevője (tanuló, szülő, pedagógus, hallgató, kutató, oktató, valamint ezek közösségei) panaszt emelhet, amennyiben úgy véli, hogy jogait sérelem érte, illetve jogsérelem veszélye áll fenn.¹² Oktatási biztoshoz abban az esetben fordulhatunk, ha rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségeket - a bírósági eljárás kivételével- már kimerítették, továbbá a sérelmezett határozat, vagy intézkedés nem régebbi egy évesnél. A panasz írásbeli, illetve szóbeli kérelemmel nyújtható be. A kérelemnek tartalmaznia szükséges röviden a panasz lényegét és az ügyvel kapcsolatos dokumentumokat. Anonimitásra lehetőség van, azonban ezt külön kérni kell.

4.3.3 ELTE Egyetemi Ombudsman iroda

Az egyetemi ombuds létrehozásának előzménye a pár évvel ezelőtti gólyatábori erőszak esete volt, amelyet az egyetemi rendszer keretein belül nem tudtak kezelni. Ennek hatására fórumok, szervezetek és diákok részéről párbeszéd kezdődött, ezzel párhuzamosan az ELTE egy kutatást indított el, amelynek hatására megalapították az ELTE Ombudsman irodát. Az iroda az egyetemi struktúrában nem szabályozott problémákra ad választ, amelynek keretein belül az érdekalapú konfliktusokat tudják majd kezelni. Az iroda 2018 januárjában kezdi meg működését.

5 KONKRÉT PÉLDÁK

A pályázatom elején bemutatott számok megmutatják, hogy milyen hatásai vannak és lehetnek a munkahelyi konfliktusnak a munkavállaló és a munkaadó szemszögéből is. Az Egyesült Államokban bevált és elfogadott ombuds tevékenység értékét és működését kívánom bemutatni az Új Mexikói

¹¹http://www.cib.hu/cib_csoport/tarsadalmi_felelossegvallas/vallalatiranyitas/index? BLOCK=bannerstat& BLOCK=article&session_id=2GMX97H1K5bx3bxtejbsb0y4 2017.08.10.

¹²<http://www.oktbiztos.hu/eljaras/eljaras.html> 2017.08.03.

Egyetem Ombuds Irodában tapasztalt gyakorlati és elméleti tudásom alapján, ezzel is segítve a hazai alternatív vitarendezési módszerek kibővítését.

5.1.1 Az Ombuds iroda tevékenységének értékei egyetemi környezetben¹³

Minden egyetemen, oktatási rendszerben előfordul konfliktus, ami elkerülhetetlen és olykor drága. A konfliktusok kialakulhatnak például stratégia alkalmazásával, betartásával kapcsolatosan, értékelési kritériumok mentén, prioritások ütközésekor, a hatalom megfelelő vagy nem megfelelő felhasználása, szabályok értelmezésekor, kulturális különbségek, értékek és attitűdök kapcsán stb. Az iroda létrehozásával egy olcsóbb, gyorsabb, egyszerűbb és egyenlő bánásmóddal elérhető módon oldhatók meg ezek a problémák. Az ombuds szolgáltatás igénybevétele a hallgató és/vagy a munkavállaló megtartását eredményezi, mind az érintettek, mind az intézmény számára egy 'win-win' szituáció valósul meg. Elkerülhetők ezek a peres ügyek, amelyek jelentős pénzügyi megtakarítást jelentenek, ezen felül az egyetem imázsát sem rontja egy negatív, nyilvános bírósági ügy. Az ombudsmani szolgálatok sok ember számára "humanizálják" az intézményeket. Az ombudsman hivatal létezése azt az üzenetet közvetíti, hogy az intézmény el és felismeri az emberek gondjait, továbbá elismeri az alternatív vitarendezés lehetőségének értékét a campusközösség tagjai számára. Mivel az ombudsmani hivatalok nem rendelkeznek hatáskörrel az egyének szankcionálására, sem hatósági döntések vagy "helyes vagy helytelen" nyilatkozatok meghozatalára az intézmény számára, az ombudsmani hivatal alkalmazó vitán résztvevők felhatalmazást kapnak arra, hogy maguk döntsenek arról, hogyan foglalkoznak a problémákkal.

Az Egyesült Államokban elterjedt egyetemi ombuds iroda az egyetemi munkavállalók és a diákok részére az alábbiakat biztosítja:¹⁴

- ✓ Az iroda középpontjában az egyetemi munkavállalók és diákok részére egy független szervezeti szolgáltatás áll, amely keretein belül az érintettek akadályok nélkül bármilyen egyetemi problémával, és konfliktussal megkereshetik és segítséget kérhetnek az irodától. Az iroda akadálymentesen, gördülékenyen biztosítja minden munkával kapcsolatos probléma feltárását és támogatja a konfliktuskezelési tevékenységeket, beleértve rendszerfejlesztést is.
- ✓ Az iroda célja segíteni és feltárni a problémákat, ahol lehetséges ezeknek az informális keretek közötti megoldása, valamint problémák megjelölése, általános lehetőségek létrehozása, közvetítés, és javaslattevél változtatásokra. Az Ombuds iroda tréningeket is biztosít.

¹³ https://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/NutsandBolts102308.pdf 2017.08.08.

¹⁴ <https://drive.google.com/file/d/0B88R87pnmNYxaURzUmZjMW9jNHc/view> 2017.08.05.

5.1.2 Az Új Mexikói Egyetem (UNM) Ombuds Iroda bemutatás

Az Új Mexikói Ombuds Iroda 1994-ben alakult meg, 2010-ben alakították ki a mostani struktúrát és az ombudsi funkciókat. Az iroda 3 alkalmazottal látja el feladatait.

Missziójuk¹⁵

Az egyetemi ombuds iroda missziója népszerűsíteni a konstruktív vitarendezést az egyetemen az alábbi elvek mentén:

- ❖ Tájékoztatás nyújtása, prezentációk és konfliktuskezelési készségfejlesztés
- ❖ Meghallgatni és támogatni a konstruktív kommunikációt az egyetemen
- ❖ Segíteni a konfliktusok hatására az egyén és a szervezet részéről felmerülő költségek minimalizálásában
- ❖ Segíteni az egyént a különböző véleményekben és változások kreatív megoldásában rejlő lehetőségek felismerésében

UNM Ombuds iroda személyzeti szabályzata¹⁶

- ❖ Bíraskodásmentesen meghallgatni a panaszokat, aggodalmakat
- ❖ Elemezni a problémát és felfedezni a lehetőségeket
- ❖ Facilitálni a párbeszédet egyének és csoportok között
- ❖ Szakmai, becsületes és pártatlan folyamat biztosítása
- ❖ Négyszemközti beszélgetések, látogatások
- ❖ Mediáció biztosítása
- ❖ Konfliktuskezelési tréningek tartása
- ❖ A konfliktuskezelés tendenciáinak azonosítása és kommunikálása
- ❖ Tájékoztatást nyújtás az egyetemi szabályzatról és erőforrásokról
- ❖ A méltányosság és a különböző perspektívák tiszteletben tartása és támogatása

A legfontosabb, amit minden esetben az iroda kommunikál és betart, az a függetlenség, pártatlanság és titoktartási kötelezettsége. Ahogyan olvashattuk, ezek az ombuds iroda alapelvei, amelyek megegyeznek a mediáció alapjaival is. A három alapértéket minden esetben betartják és betartatják.

¹⁵ <http://ombudsforstaff.unm.edu/common/images/documents/2016annualreport.pdf> 2017.07.27.

¹⁶ <http://ombudsforstaff.unm.edu/common/images/documents/2016annualreport.pdf> 2017.07.26.

5.1.3 ELTE Egyetemi Ombudsman

*Az ELTE egyetemi ombudsman a következő területeken fejtheti ki tevékenységét:*¹⁷

- Toleráns és befogadó egyetemi környezet kialakítását támogató, a tudatosságot erősítő, proaktív és rendszeres általános tájékoztató tevékenység, kommunikációs kampányok folytatása.
- Az intézményi gyakorlatok rendszeres elemzése, ezek alapján általános és speciális ajánlások, protokollok kidolgozása és előterjesztése az egyes egyetemi szereplők és a döntéshozó fórumok számára.
- Garanciákkal övezett eljárásban hatékony panaszmechanizmus működtetése az egyetemi polgárok számára hatalmi visszaéléssel kapcsolatos, valamint az emberi méltóságot, az egyenlő bánásmódot, az esélyegyenlőség követelményét, a nemek közötti egyenlőséget, a magánszférát, a nemi identitást és a szexuális önrendelkezési jogot sértő cselekményekkel szemben. Ennek keretében elsősorban (amennyiben az adott kontextusban lehetséges) az érintett felek közötti közvetítés (mediáció), valamint egyetemi és egyetemen kívüli fórumok eljárásának kezdeményezése állhat az ombudsman rendelkezésre.

6 ELEMZÉS

6.1 AZ ELEMZÉS TÁRGYA

Kutatási kérdésként az alábbi fogalmazódott meg bennem

1. Miért nem terjedt el Magyarországon az Egyesült Államokban bevált egyetemi ombuds iroda szolgáltatás, azaz az alternatív konfliktuskezelés?

6.2 MÓDSZERTAN

Megállapításaim dokumentumelemzések alapján történtek.

6.3 ELEMZÉS

1. Témám teljes megértéséhez egy történelmi faktorról is számot kell vetni, amely mai napig kiható a társadalmunkra, a kapcsolatainkra és a dolgokhoz való hozzáálláshoz. Szociológiai tanulmányaim során sokat foglalkoztam a közelmúlttal, azonban igazán az Egyesült Államokban értettem meg, hogy hazánkban milyen történelmi gátja is van az alternatív vitarendezés elterjedésének. Ennek lehetséges oka a Kádár Korszakban kialakult bizalmatlanság, mely napjainkra is jelentős hatással bír. Ennek tudatában az első lépésként az alternatív vitarendezés

¹⁷ <https://www.elte.hu/content/miert-egyetemi-ombudsman.t.13716> 2017.08.03.

általános alapelveinek (pártatlanság, függetlenség, titoktartás) értékének és hitelességének a társadalomban, emberek tudatában történő megszilárdításnak kellene a középpontban állni. Ezt kitarító munkával és az elvek kivétel nélküli betartásával lehet elérni, amelyet az ADR társadalom tud itthon biztosítani.

Gyakorlati példák bemutatásával kívánom ezt szemléltetni.

✓ Az Új- Mexikói Egyetem Ombuds Irodában a pártatlanság értékének megtartása érdekében senkitől semmilyen alkalomra, semmilyen ajándékot, süteményt, kedvességet nem fogadnak el, hiszen ezt követően a pártatlanság hitelessége elveszik. Nincsenek kivételek, még az egyetemi rektorral sem.

✓ Az iroda hitelességének és az alapelvek megtartásához elengedhetetlen a függetlenség, pártatlanság és a titoktartás és ezek szigorú betartása. Amennyiben az egyik dolgozónak egy látogatást igénybe vevő személlyel bármilyen féle kapcsolata van vagy volt, úgy a látogatást nem vezetheti le a dolgozó. Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő kifejezetten egy személytől kér konzultációt, abban az esetben ezt egy másik számára ismeretlen ombudsmannak szükséges levezetni.

2. A Magyarországon használt és ismert ombuds meghatározás jogi alapokra épít, amitől nem tér el, így egy merev szervezettől, egy személytelen és hivatalos állásfoglalást kapunk. Ezzel szemben az Egyesült Államokban egy személyes, kötetlen, nem formális eljárási módszerként használják, ahol a függetlenség, a titoktartás és pártatlanság az irányadó elvek. Az iroda döntési joggal nem rendelkezik, ami azt eredményezi, hogy nincs helyes vagy helytelen válasz, a megoldások tárháza végtelen, csak az érintett féltől vagy felektől függ, hogyan akarják megoldani a problémájukat.

3. Az olvasottak és a tapasztalatok alapján az egyetemi ombuds irodák az egyetemi (munkahelyi) konfliktusokkal foglalkoznak, nem pedig társadalmi problémákkal. Természetesen a szexuális zaklatást is kezelni kell, azonban ez már egy hatósági ügy, nem pedig egy informális keretet biztosító, döntési joggal fel nem hatalmazott független és titoktartási kötelezettséggel bíró szervezet feladata. Tisztázni szükséges, hogy az ombuds iroda nem a bajba jutottaknak segít, hanem egy kialakult konfliktuskezelésben. Az emberek testi épségét veszélyeztető események elbírálása nem az ő hatáskörük.

4. Bizalmasság vagy titoktartás. A szavak pontos fordítása, idegen nyelvből átvett szavak pontos meghatározása, értelmezése elengedhetetlen. Az angol „confidentiality” szó titoktartást jelent nem pedig bizalmasságot. A két szó közötti különbség:

- ✓ Titoktartás, amikor az elhangzottak semmilyen körülmények között nem adhatók tovább, funkcionálisabb kötelezettséget von maga után
- ✓ A bizalom egy hiten és érzelmen alapuló feltételezés és várakozás

Fontosnak tartom a titoktartás szót alkalmazni, ezzel is nyomatékosítani a folyamat előnyeit és a résztvevők biztonságos részvételét a folyamat során.

7 BEFEJEZÉS

A pályamunkámban összehasonlított hazai és nemzetközi információk és a külföldön szerzett gyakorlati tapasztalatom alapján a következő javaslatokat tenném.

Elsősorban az alternatív vitarendezés alapvető elveit és értékeit kellene (függetlenség, pártalanság, titoktartás) a magyar köztudatban megerősíteni s mindezeknek hitelességet adni.

Másodsorban mindezen három alapelv egységes kommunikációja lenne szükség annak érdekében, hogy a Magyarországon egyre növekvő ADR társadalom minden területe azonos értékeket közvetítsen ezáltal is az egységet és az együttműködést erősítve. Úgy vélem, hogy ez az alapelvek azok a közös nevezők, amelyek mentén a szakmának egységben és összefogva lehetne a társadalom felé kommunikálni.

Harmadszor az egyszerűséget, átláthatóságot és könnyű elérhetőséget kellene az emberekben tudatosítani. Minden, amit itthon olvastam az ombuds irodák működéséről, bonyolultan és jogilag volt megfogalmazva és meghatározva, amivel pont az ellenkezőjét érzük el. Ha jogilag közelítjük meg és határozzuk meg az iroda működését, akkor pont az értintettek nem szólítjuk meg.

Ez az összefoglaló egy rövid betekintés csupán, hiszen a témakör tág. Szívesen végeznék további kutatásokat, valamint bízom benne, hogy írásommal hozzájárulhattam a magyarországi alternatív vitarendezési módszerek bővítéshez, színesebbé tételéhez.

8 BIBLIOGRÁFIA

1. <http://www.ombudsmanassociation.org/about-the-role-of-an-ombudsman.php>
2. <http://ombudsforstaff.unm.edu/>
3. <http://ombudsforstaff.unm.edu/common/images/documents/2016annualreport.pdf>
4. https://en.wikipedia.org/wiki/International_Ombudsman_Institute
5. [http://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/JIOA-Volume-6\(2\)-2013.pdf](http://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/JIOA-Volume-6(2)-2013.pdf)
6. <https://hu.wikipedia.org/wiki/Ombudsman>
7. http://www.cib.hu/cib_csoport/tarsadalmi_felelossegvallalas/vallalatiranyitas/index?BLOCK=bannerstat&_BLOCK=article&session_id=2GMX97H1K5bx3bxtejsb0y4
8. http://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/Code_Ethics_1-07.pdf
9. <http://www.un.org/en/ombudsman/what.shtml>
10. https://en.wikipedia.org/wiki/International_Ombudsman_Institute
11. <https://www.ombudsman.europa.eu/hu/atyourservice/whocanhelpyou.faces#/page/1>
12. <http://www.ajbh.hu/panasz-benyujtasa>
13. <http://www.oktbiztos.hu/eljaras/eljaras.html>
14. <https://www.elte.hu/content/a-bizalomepites-a-legfontosabb-feladat.t.1370411>
15. https://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/NutsandBolts102308.pdf
16. <https://drive.google.com/file/d/0B88R87pnmNYxaURzUmZjMW9jNHc/view>
17. <https://www.elte.hu/content/miert-egyetem-ombudsman.t.13716>