

TARTALMI KVIVONAT

Tiszáné dr. Szilágyi Judit



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Szent István Campus

Emberi erőforrástanácsadó mesterképzési szak

Levelező tagozat

**GAZDASÁGI MEDIÁCIÓ - BÉKÉS KONFLIKTUSKEZELÉS A
KÖVETÉLESKEZELÉSBEN**

Belső konzulens:

Dr. Fazakas Ida, egyetemi docens

Belső konzulens intézete/tanszéke:

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet
Humántudományi és Szakképzési Tanszék

Készítette: Tiszáné dr. Szilágyi Judit

Gödöllő

2025

Vizsgálódásomat munkán, karrierem jövőbeni meghatározása, megalapozása inspirálta, mivel alkalmazott ügyvédként hosszú távú célom, hogy 5–10 éven belül egy magas szakmai szolgáltatást nyújtó praxist tudjak létrehozni, amely az ügyfelek megelégedését szolgálja, és abban is tudjam segíteni az ügyfeleimet, hogy vitás ügyeiket akár peren kívül, békés úton tudják rendezni. Céljaim elérése érdekében terveim között szerepel több szakjogász, valamint a (gazdasági) mediátor végzettség, képzettség megszerzése, amelyek segítségével magasabb színvonalon láthatom el ügyfeleim érdek- és jogi képviselőjét, és a mediátori névjegyzékbe történő felvétel.

Dolgozatomban az üzleti életben előforduló konfliktusok, viták alternatív vitarendezési módszerekkel, technikákkal való rendezésnek lehetőségét vizsgáltam. Konkrétan azt, hogy a mediációs eljárás technikái hatékonyan alkalmazhatók-e gazdasági életben előforduló viták, érdekellentétek, konfliktusok kezelése, megoldása vonatkozásában.

Az a felvetésem, hogy a vállalatok közötti a hosszútávú, eredményes üzleti kapcsolatokra pozitívan hat, amennyiben a partnerek egymás közötti vitájukat, amelyek többnyire finansiális eredetűek, egyeztető tárgyalások útján kísérelik meg rendezni, mivel meglátásom szerint az üzleti kapcsolatok területén is a nem megfelelő kommunikáció a konfliktushelyzetek leggyakoribb forrása. A cégek hatékonyabban koordinálhatják követeléskezelési folyamataikat egy előre strukturált eljárási protokoll kialakításával.

Ahhoz, hogy hatékony megoldást találjunk egy konfliktus feloldására, meg kell értük, meg kell ismernünk a konfliktusok kialakulásának okait, természetét, dinamikáját. Az eredményes konfliktuskezelés feltétele az adott helyzetben leginkább alkalmazható, kompetens tárgyalási technika megtalálása és alkalmazása, melynek elengedhetetlen előfeltétele a konfliktuskezelési stratégiák, tárgyalási technikák ismerete, a megfelelő stratégia és tárgyalási mód kiválasztása és hatékony alkalmazása.

Ennek érdekében dolgozatomban első felében részletesen ismertettem a konfliktus fogalmát, kialakulásának okait, a konfliktusok dinamikáját, a különböző konfliktuskezelési stratégiákat, konfliktuskezelési technikákat, az azok során alkalmazható tárgyalási technikákat.

Mivel a konfliktuskezelés legelterjedtebb alternatív vitarendezési formája a mediáció, behatóan tanulmányoztam a mediációs eljárást, melyet részletekbe menően mutattam be dolgozatomban. Mivel a mediációs technikák gazdasági életben történő hatékony

alkalmazhatóságának feltételeit, lehetőségeit vizsgáltam, a szakirodalom áttekintését követően részletesen ismertettem a gazdasági mediáció jellemzést, folyamatát.

Annak érdekében, hogy a mediációs eljárás technikáinak hatékonyságát megállapíthassuk, a 2023-2024. években lefolytatott követeléskezelési eljárások dokumentumait elemeztem, valamint a hazai gazdasági életben jelenlévő vállalkozások vezetőivel készítettem interjút. A feldolgozott információk alapján megállapítást nyert, hogy a mediációs eljárás során alkalmazott módszerek eredményesen használhatók az üzleti életben előforduló pénzügyi viták esetén is, hiszen ezen terület képviselőinek is az a célja, hogy konfliktusaikat rövid idő alatt, minden érintett érdekeinek figyelembe vételével kialakított, kölcsönösen elfogadott megoldással zárják le. A konszenzusos döntés elfogadása és teljesítése, végrehajtása pozitív hatással van a gazdasági szereplők üzleti kapcsolataira is.

Ahhoz, hogy a gazdasági mediáció a vállalkozások, az üzleti élet szereplőinek működése során felmerülő vitás helyzetek kezelésének protokollja, szabályrendszere a szervezeti kultúrájuk részévé váljon, a megkérdezett cégek képviselői feltételeket támasztottak az eljárásrend tartalmára vonatkozóan. A megkérdezettek abban az esetben látják a mediációs eljárás szabályinak adaptálást a működési, együttműködési szabályok mellé, ha az tartalmazza a folyamat pontos leírását, az eljárási rend főbb szabályainak rögzítését, illetve a felek közötti kommunikációt segítő mintadokumentumok megszüvegezését.

A gazdasági mediációban nagy potenciál rejlik a jövőre nézve, az alternatív vitarendezési módok európai és hazai térnyerésére tekintettel. A gazdasági élet ilyenén igényeinek kielégítése érdekében a BKIK szervezett kereteken belül folyamatosan biztosítja a gazdasági mediátorok alap- és szakmai továbbképzésének feltételeit a minél magasabb színvonalú közvetítői eljárások lefolytatásáért.

A fentiek alapján egyértelműen megállapítást nyert, hogy a közvetítői eljárások népszerűsége egyre nő az élet minden területén, és a magas minőségű közvetítői szolgáltatások feltételrendszere biztosított mind a vitás felek, mind a közvetítők, mediátorok részére. Ez előrevetíti a mediációs eljárások gazdasági területen történő jelentős térnyerését.