

ASOCIJACIJA MEDIJATORA SRBIJE

OPŠTI STANDARDI PONAŠANJA MEDIJATORA

PREAMBULA

Medijacija se koristi za razrešavanje različitih vrsta konflikata u različitim okvirima. "Opšti standardi ponašanja medijatora" (u daljem tekstu Standardi) treba da služe kao osnovne etičke smernice za medijatore u svim kontekstima primene medijacije. Tri glavna cilja Standarda su da usmere medijatore, da informišu strane u sukobu, i da ojačaju poverenje javnosti u medijaciju kao proces efikasnog razrešavanja sukoba.

Medijacija je proces u kome treća nepristrasna strana – medijator pomaže stranama u sukobu da komuniciraju, pregovaraju i osnažuje njihovo dobrovoljno odlučivanje o predmetu sukoba.

Medijacija ima različite svrhe, uključiv i pružanje prilike stranama u sukobu da odrede i razjasne probleme, razumeju različite perspektive, identifikuju interese, istraže i procene moguća rešenja i, ako žele, postignu uzajamno zadovoljavajući sporazum.

OPŠTE NAZNAKE

"Opšti standardi ponašanja medijatora" treba da se čitaju i razumeju kao celina, i ne podrazumevaju bilo kakav prioritet u značaju, u odnosu na redosled u tekstu kojim se pojedinačni standardi pojavljuju (od 1 do 9).

Upotreba izraza "će" kao najvišeg stepena usmeravanja, označava obavezu medijatora da se pridržava opisanog pravila - standarda.

Upotreba izraza "treba" označava visoku poželjnost primene opisanog standarda, ali ne obavezu, te se od primene tog standarda može odustati samo zbog veoma jakih razloga koji zahtevaju pažljivo prosuđivanje i razboritost.

Termin "medijator" treba razumeti tako da se odnosi i na ko-medijatorske modele rada.

Standardi ne sadrže specifične vremenske odrednice medijacije i stoga ne definišu tačno otpočinjanje ili završavanje medijacije.

"Opšti standardi ponašanja medijatora" uvažavaju činjenicu da je medijacija podložna važećim zakonima, pravilima suda, propisima, profesionalnim pravilima, kao i pravilima medijacije oko kojih su se strane u sukobu saglasile. Pomenuta područja mogu da budu u sukobu sa Standardima, ili pak mogu da im budu nadređena. Medijator treba da učini svaki napor da se usaglasi sa duhom i namerom Standarda nastojeći da razreši takve konflikte. To podrazumeva i uvažavanje svih preostalih standarda koji nisu u konfliktu sa tim ili nekim drugim izvorima.

Ovi Standardi, osim ako su usvojeni od strane suda ili drugog regulatornog autoriteta, nemaju snagu zakona. Zbog činjenice da su usvojeni od Asocijacije medijatora Srbije, Standardi služe kao smernice i podrška kompetentnom ponašanju medijatora.

"Opšti standardi ponašanja medijatora" sadrže devet standarda koji se odnose na :

1. Samoodređenje
2. Nepristrasnost
3. Konflikt interesa
4. Kompetentnost
5. Poverljivost
6. Kvalitet procesa
7. Oglašavanje i pridobijanje klijenata
8. Cene i troškove
9. Unapređenje medijacijske prakse

PRVI STANDARD – SAMOODREĐENJE

- A. Medijator će voditi medijaciju zasnovanu na principu samoodređenja strana u sukobu. Samoodređenje strana u sukobu podrazumeva akt dolaženja do dobrovoljne, neiznuđene odluke, pri čemu svaka od strana donosi slobodne i na informacijama zasnovane izbore u pogledu procesa i ishoda medijacije tj. rezultata. Strane mogu da iskazuju samoodređenje u bilo kom stadijumu medijacije, uključiv izbor medijatora, određivanje procesa, učestvovanje ili povlačenje iz procesa.
1. Mada je samoodređenje strana u vezi kreiranja procesa osnovni princip medijacijske prakse, medijator treba da ga uravnoteži sa svojom obavezom da vodi kvalitetan proces u skladu sa ovim Standardima.
 2. Medijator ne može lično da osigura da će svaka strana pojedine odluke donositi slobodno i zasnovano na informacijama ali, kada je to prikladno, medijator treba strane u sukobu da učini svesnim značaja konsultovanja drugih profesionalaca kao pomoći u odlučivanju na osnovu informacija.
- B. Medijator neće ugroziti samoodređenje bilo koje strane u sukobu radi povećanja stope postignutih sporazuma, sujete, svoje materijalne dobiti, ili zbog spoljašnjih pritisaka od strane službenika suda ili druge administracije, organizacija, medija itd.

DRUGI STANDARD – NEPRISTRASNOST

- A. Medijator će odbiti medijaciju ako ne može da je vodi na nepristrasan način. Nepristrasnost se odnosi na odsustvo medijatorovog favorizovanja strana u sukobu, predrasuda ili predubeđenja u vezi karakteristika učesnika, njihovog porekla, vrednosi i sistema verovanja ili pak njihovog ponašanja tokom medijacije.
- B. Medijator će medijaciju voditi nepristrasno i izbeći ponašanje koje ostavlja utisak pristrasnosti. Medijator ne treba da daje ili prima poklon, uslugu ili drugu vrednost koja bi dovela u pitanje njegovu stvarnu ili opaženu nepristrasnost. Medijator može da primi ili pruži sitne poklone ili usluge koje pomažu medijaciji ili uvažavaju kulturalne norme, ukoliko takva praksa ne dovodi u pitanje medijatorovu stvarnu ili opaženu nepristrasnost.
- C. Ako u bilo koje doba medijator nije u stanju da vodi medijaciju nepristrasno, medijator će se povući.

TREĆI STANDARD – KONFLIKT INTERESA

- A. Medijator će izbeći konflikt interesa ili utisak konflikta interesa tokom i nakon medijacije. Konflikt interesa može da proizađe iz medijatorove uključenosti u samu suštinu predmeta spora, ili u bilo kakav odnos medijatora i učesnika spora, bilo prošli ili sadašnji, lični ili profesionalni, koja (uključenost) osnovano postavlja pitanje medijatorove nepristrasnosti.
- B. Medijator će, u granicama razumnog, ispitati postojanje bilo čega što bi se moglo smatrati verovatnim povodom za nastanak potencijalnog ili stvarnog sukoba interesa medijatora. Medijatorove akcije u vezi sa ovim mogu se razlikovati u zavisnosti od konteksta njegove prakse.
- C. Medijator će što je pre moguće predočiti stranama sve stvarne ili potencijalne konflikte interesa koji su mu poznati i koji bi u granicama razumnog mogli biti opaženi kao da dovode u pitanje njegovu nepristrasnost. Nakon ovoga, ukoliko se svi učesnici saglase, medijator može da nastavi sa medijacijom.
- D. Ukoliko bi medijatorov konflikt interesa s razlogom mogao biti opažen kao da potkopava integritet medijacije, medijator će se povući iz, ili odbiti da nastavi medijaciju, bez obzira na suprotno izraženu želju ili saglasnost strana u sukobu.

- E. Nakon medijacije medijator neće uspostavljati drugi odnos sa bilo kojim učesnikom po bilo kom osnovu koji bi s razlogom doveo u pitanje integritet medijacije. Kada medijator, nakon medijacije u koju je bio uključen, razvija lični ili profesionalni odnos sa stranama, drugim osobama ili organizacijama, on treba da razmotri faktore kao što su: vreme proteklo od medijacije, prirodu uspostavljenog odnosa, i usluge koje se nude, kako bi odredio da li ti odnosi mogu da stvore opaženi ili stvarni konflikt interesa.

ČETVRTI STANDARD – KOMPETENTNOST

- A. Medijator će voditi medijaciju samo ukoliko ima potrebnu kompetentnost u skladu sa razumnim očekivanjima strana u sukobu .
1. Svako može da bude odabran za medijatora pod uslovom da su strane u sukobu zadovoljne njegovim/njenim kompetencijama i kvalifikacijama. Trening, iskustvo u medijaciji, veštine, kulturalna osetljivost i drugi kvaliteti često su neophodni za medijatorovu kompetentnost. Osoba koja nudi usluge medijacije stvara očekivanje da je kompetentna za efektivnu medijaciju.
 2. Medijator treba da pristupi edukativnim programima i odgovarajućim aktivnostima za održavanje i unapređivanje svog znanja i medijacijskih veština.
 3. Medijator treba stranama u sukobu da obezbedi informacije relevantne za svoj trening, edukaciju, iskustvo i pristup vođenju medijacije.
- B. Ukoliko medijator tokom medijacije ustanovi da nije u stanju da je vodi kompetentno, on će tu činjenicu izneti stranama u sukobu što je pre moguće, i preduzeti odgovarajuće korake uključiv, mada ne isključivo, i povlačenje ili traženje odgovarajuće pomoći.
- C. Medijator neće sprovoditi medijaciju ukoliko bi njegove/njene sposobnosti vođenja medijacije bile umanjene drogama, alkoholom, lekovima ili na neki drugi način.

PETI STANDARD – POVERLJIVOST

- A. Medijator će čuvati poverljivost svih informacija dobijenih tokom medijacije, osim ako drugačije nije dogovoreno od strana u sukobu ili određeno važećim zakonom.
1. Medijator može otkriti informacije dobijene tokom medijacije, ukoliko se strane u sukobu sa tim saglase.
 2. Medijator ne treba da prenosi informacije o ponašanju strana u sukobu osobama koje nisu učestvovala u medijaciji. Medijator može, ako se to zahteva, da isvesti o dolasku strana u zakazano vreme i da li su postigle sporazum.
 3. Ako medijator učestvuje u podučavanju, istraživanju ili evaluaciji medijacije, treba da čuva anonimnost strana u sukobu i uvaži njihova razumna očekivanja u vezi poverljivosti.
- B. Medijator neće, direktno ili indirektno, izneti drugim osobama bilo koju informaciju dobijenu tokom individualnih (kokus) sastanaka sa bilo kojom od strana u sukobu, ukoliko za to nema pristanak strane koja je te informacije dala.
- C. Medijator će osnažiti strane u sukobu da dođu do razumevanja mere u kojoj će one same čuvati poverljivosti informacija dobijenih tokom medijacije.
- D. Zavisno od okolnosti medijacije, strane u sukobu mogu da imaju različita očekivanja u vezi poverljivosti kojima bi medijator trebao da se obrati. Strane mogu da načine sopstvena pravila o poverljivosti, ili da prihvate praksu određenog medijatora, ili institucija može da odredi određeni skup očekivanja.

ŠESTI STANDARD – KVALITET PROCESA

- A. Medijator će voditi medijaciju u skladu sa ovim Standardima i na način koji podstiče prilježnost, poštovanje rokova, sigurnost, prisustvo odgovarajućih učesnika u procesu, aktivno učestvovanje strana u sukobu, proceduralnu pravednost, kompetentnost i uzajamno poštovanje učesnika procesa.
1. Medijator treba da prihvati medijaciju samo ako je spreman da joj posveti pažnju neophodnu za efektivnu medijaciju.
 2. Medijator treba da prihvati samo one slučajeve u kojima može da zadovolji razumna očekivanja strana u sukobu u odnosu na vremenske okvire.
 3. Prisustvo ili odsustvo drugih osoba u medijaciji zavisi od dogovora strana i medijatora. Strane i medijator mogu da se saglase o isključenju ostalih sa određenih ili sa svih medijacijskih sesija.
 4. Medijator treba da podstiče otvorenost i iskrenost među svim učesnicima, i medijator neće namerno pogrešno predstaviti bilo koju materijalnu činjenicu ili okolnosti tokom medijacije.
 5. Uloga medijatora suštinski se razlikuje od ostalih profesionalnih uloga. Mešanje uloge medijatora i uloga drugih profesija je problematično i stoga medijator treba da razgraniči te uloge. Medijator može da pruži informaciju o svojim kvalifikacijama u smislu treninga ili iskustva, samo ukoliko to može da učini u skladu sa ovim Standardima.
 6. Medijator neće sprovoditi proceduru razrešavanja sukoba koja nije medijacija a označavati je kao medijaciju pozivajući sa na pravila, statut, ili druge vladajuće autoritete svojstvene medijaciji.
 7. Medijator može, kada je to prikladno, stranama da preporuči da razmotre razrešavanje svog sukoba putem arbitraže, savetovanja, neutralne procene ili drugih procesa.
 8. Medijator neće preuzeti dodatnu ulogu za razrešavanje sukoba u istoj stvari bez pristanka strana. Pre pružanja takve usluge, medijator će informisati strane o implikacijama promene u procesu i dobiti njihov pristanak za tu promenu. Medijator koji preduzme takvu ulogu prihvata drugačije dužnosti i odgovornosti koje mogu da budu vođene drugačijim standardima.
 9. Ako neka od strana koristi medijaciju u svrhe vršenja krivičnih dela, medijator treba da preduzme odgovarajuće korake uključiv, ako je potrebno, odlaganje, povlačenje iz ili okončavanje medijacije.
 10. Ukoliko neka od strana u sukobu deluje kao da ima teškoća da shvati proces, probleme, ili opcije sporazuma, ili ima teškoću učestvovanja u medijaciji, medijator treba da razmotri okolnosti i potencijalna prilagođavanja, modifikacije ili promene koje bi omogućile toj strani razumevanje, učestvovanje i samoodređenje.
- B. Ako medijator postane svestan porodičnog zlostavljanja ili nasilja među stranama u sukobu, medijator treba da preduzme odgovarajuće korake uključiv, ako je potrebno, odlaganje, povlačenje iz, ili okončavanje medijacije.
- C. Ako medijator veruje da ponašanje učesnika, uključiv i svoje lično, ugrožava sprovođenje medijacije u skladu sa ovim Standardima, medijator treba da preduzme odgovarajuće korake uključiv, ako je potrebno, odlaganje, povlačenje iz, ili okončavanje medijacije.

SEDMI STANDARD – OGLAŠAVANJE I PRIDOBIVANJE KLIJENATA

- A. Kada se oglašava, prigobija klijente ili na drugi način saopštava o svojim kvalifikacijama, iskustvu, uslugama i cenama, medijator će davati istinite informacije a ne one koje dovode u zabludu.
1. U komunikaciji sa klijentima / potencijalnim klijentima, uključiv i kompjutersku komunikaciju, vizit karte, memorandume i slično, medijator ne treba da daje bilo kakva obećanja u vezi ishoda, medijacije.
 2. Medijator će informisati o ispunjavanju medijatorskih kvalifikacija vladinih entiteta ili privatnih organizacija samo ako one imaju priznate procedure za kvalifikovanje medijatora i ako su taj status dodelile medijatoru.
- B. Medijator neće pridobijati korisnike na način koji ostavlja utisak pristrasnosti ili agitovanja za ili protiv neke strane, ili na drugi način ugrožava integritet procesa.
- C. Medijator neće saopštavati putem promotivnih materijala ili drugih oblika komunikacije imena osoba, kojima su pružene usluge medijacije, bez njihovog odobrenja.

OSMI STANDARD – CENE I DRUGI TROŠKOVI

- A. Medijator će svakoj strani ili njenom zastupniku dati tačne i potpune informacije o cenama, troškovima i ostalim stvarnim ili potencijalnim rashodima koji bi mogli da se pojave u vezi sa medijacijom.
1. Ako medijator naplaćuje svoje usluge, trebalo bi da odredi iznos u svetlu svih relevantnih faktora, uključiv vrstu i složenost predmeta, kvalifikacije medijatora, vreme koje je potrebno i cene uobičajene za usluge takve vrste.
 2. Uslovi naplaćivanja trebali bi da budu u pisanoj formi osim ako strane u sukobu ne traže drugačije.
- B. Medijator neće naplaćivati usluge na način koji bi umanjio medijatorovu nepristrasnost.
1. Medijator ne treba da uče u dogovor o naplaćivanju koje bi bilo uslovljeno rezultatom medijacije ili sumom oko koje je postignut sporazum strana u sukobu .
 2. Iako medijator može da prihvati nejednako učešće strana u ceni medijacije, medijator ne treba da dozvoli da se takav dogovor oko plaćanja nepovoljno odrazi na njegovo nepristrasno vođenja medijacije.

DEVETI STANDARD - UNAPREĐIVANJE MEDIJACIJSKE PRAKSE

- A. Medijator treba da deluje tako da unapređuje praksu medijacije. Medijator unapređuje ove Standarde učestvovanjem u nekim ili u svim sledećim aktivnostima:
1. podržavanje raznovrsnosti u oblasti medijacije,
 2. omogućavanje dostupnosti medijacije onima koji izaberu da je koriste, uključiv pružanje usluga po sniženim cenama ili besplatno kada je to prikladno,
 3. učestvovanje u istraživanjima, uključiv dobijanje povratne informacije od učesnika kada je to prikladno,
 4. unapređivanje razumevanja i vrednovanja medijacije u javnosti,
 5. pomaganje medijatorima-početnicima kroz trening, mentorsku pomoć i umrežavanje.
- B. Medijator treba da pokaže poštovanje za različita gledišta u polju medijacije, spremnost da uči od drugih medijatora i radi sa drugima na unapređenju profesije i poboljšanju služenja ljudima u konfliktu.