



Standardy obsługi i wewnętrzny system kontroli jakości mediacji

Standardy zostały oparte na „Standardach prowadzenia mediacji i postępowania mediatora, uchwalone przez Społeczną Radę do Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości w dniu 26 czerwca 2006, zgodnie z ustawą o nieodpłatnej pomocy prawnej. Przez mediację rozumie się dobrowolny i poufny proces, w którym fachowo przygotowana, niezależna i bezstronna osoba, za zgodą stron, pomaga im poradzić sobie z konfliktem. Mediacja pozwala jej uczestnikom określić kwestie sporne, zmniejszyć bariery komunikacyjne, opracować propozycje rozwiązań i, jeśli taka jest wola stron, zawrzeć wzajemnie satysfakcjonujące porozumienie.

Powodzenie mediacji jako skutecznej metody rozwiązywania konfliktów zależy w dużym stopniu od profesjonalizmu mediatorów i wysokiego poziomu ich etyki zawodowej.

Standardy mają charakter wytycznych i wskazówek dla mediatorów, nie są zaś źródłem prawa i nie mogą być podstawą do wysuwania roszczeń prawnych. Ich główne funkcje są następujące:

- a) służą jako pomoc w prowadzeniu praktyki mediacyjnej;
- b) zapewniają większe bezpieczeństwo stronom mediacji oraz samym mediatorom;
- c) zwiększają zaufanie społeczne do mediacji jako środka rozwiązywania konfliktów;
- d) pomagają kandydatom na mediatorów przy podejmowaniu decyzji o podjęciu się tej funkcji.

Standard I

Mediator dba o dobrowolność uczestniczenia w mediacji i zawierania porozumienia.

- A. Mediator nie zmusza stron ani do podjęcia mediacji, ani do osiągnięcia porozumienia.
- B. Przed rozpoczęciem mediacji strony uzyskują informację o możliwości wycofania się na każdym jej etapie oraz o możliwości wybrania innego mediatora.
- C. Mediator powinien być zaakceptowany przez strony.
- D. Nieodpłatną mediację może zainicjować tylko osoba uprawniona, poprzez złożenie wniosku o mediację wg. wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do standardów obsługi i wewnętrznego systemu kontroli jakości mediacji.

Standard II

Mediator jest neutralny wobec przedmiotu sporu.

Mediator nie narzuca stronom rozwiązań. Jest rzecznikiem rzetelnej procedury, sprzyjającej osiągnięciu dobrowolnego porozumienia.

Standard III

Mediator jest bezstronny wobec uczestników mediacji.

- A. Mediator nie przychyli się do racji żadnej ze stron; prowadzi mediację w taki sposób, aby ewentualna nierównowaga między stronami nie wpływała na przebieg mediacji ani na jej ostateczny rezultat.
- B. Jeśli mediator nie jest w stanie prowadzić mediacji w bezstronny sposób, jest zobowiązany do wycofania się z postępowania mediacyjnego.
- C. Mediator wystrzega się stronniczości lub okazywania uprzedzeń i oceniania stron ze względu na ich pochodzenie, wykształcenie, wiek, płeć lub zachowanie podczas mediacji.
- D. W związku z prowadzoną mediacją mediator nie nawiązuje takich relacji, które mogą budzić wątpliwości co do jego bezstronności, a w szczególności mediator nie daje stronom ani nie przyjmuje od stron żadnych prezentów lub innych korzyści, z wyłączeniem wynagrodzenia mediatora.
- E. Mediator nie podejmuje się mediacji lub wyłącza się z jej kontynuowania, jeżeli uzna, że istnieje konflikt interesów o charakterze profesjonalnym lub osobistym ze stronami lub ich pełnomocnikami.
- F. Mediator ujawnia stronom wszelkie z nimi związki o charakterze zawodowym lub prywatnym i uwzględnia ich stanowisko w tym zakresie.

Standard IV

Mediator dba o poufność mediacji.

- A. Zarówno mediacja, jak i jej przebieg i rezultaty są objęte tajemnicą. Mediator nie ujawnia nikomu informacji, które uzyskuje podczas prowadzenia mediacji.
- B. Mediator sporządza dokumentację zgodnie z ustawą o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. 2015 poz. 1255 z późn. zm.), przechowuje dokumentację z mediacji w sposób respektujący zasadę poufności.

Standard V

Mediator rzetelnie informuje strony o istocie i przebiegu mediacji.

- A. Przed rozpoczęciem postępowania mediacyjnego mediator przedstawia stronom zasady, przebieg, cele i możliwe rezultaty mediacji, a w szczególności:
 - 1) informuje strony, że jest bezstronny i neutralny;
 - 2) informuje strony, że ewentualne porozumienie zawarte w wyniku mediacji, będzie sprawdzone przez sąd pod kątem zgodności z prawem i zasadami współżycia społecznego (w przypadku nadania klauzuli wykonalności lub zatwierdzenia przez sąd);
 - 3) informuje strony o możliwości spotkań na osobności, a w szczególności wyjaśnia zasady przestrzegania poufności podczas tych spotkań;
 - 4) informuje strony o ewentualnej obecności innych osób podczas postępowania mediacyjnego i uzyskuje na to zgodę stron;
 - 5) opisuje swoje obowiązki, a w szczególności przestrzeganie zasady poufności;
 - 6) uprzedza strony, w jakich okolicznościach mediator może przerwać lub zakończyć postępowanie mediacyjne, oraz że strony mogą przerwać lub zakończyć mediację w dowolnym momencie.

- B. Mediator odbiera od stron zgodę na udział w postępowaniu mediacyjnym.
- C. Mediator informuje strony, że w trakcie postępowania mediacyjnego mogą korzystać z wiedzy i porady specjalistów.
- D. Mediator wyraźnie odróżnia swoją rolę jako mediatora od innych ról zawodowych, które pełni i upewnia się, że strony są świadome tej różnicy.

Standard VI
Mediator dba o wysoki poziom swoich kwalifikacji zawodowych.

Mediator stale pogłębia i doskonali swoje umiejętności, a także dba o wysoki poziom etyki zawodowej.

Standard VII
Mediator współpracuje z innymi specjalistami dla dobra postępowania mediacyjnego.

- A. Mediator może zaproponować stronom skorzystanie z pomocy odpowiedniego specjalisty. Decyzja o skorzystaniu z usług specjalisty pozostaje w rękach stron.
- B. W trakcie mediacji mediator nie wchodzi w rolę innego specjalisty, nawet pomimo posiadania wiedzy z danej dziedziny.
- C. Mediator, współpracując ze specjalistami, nie narusza zasady poufności.

Standard VIII
Przerwanie lub zakończenie postępowania mediacyjnego.

- A. Mediator przerywa lub kończy postępowanie mediacyjne przed zawarciem porozumienia, kiedy uzna, że co najmniej jedna strona postępowania nie jest zdolna do uczestniczenia w mediacji, lub z innego ważnego powodu, na przykład:
- gdy strona z powodu swego stanu fizycznego lub psychicznego nie może efektywnie uczestniczyć w mediacji, na przykład jest pod wpływem alkoholu lub środków odurzających;
 - gdy strony chcą zawrzeć porozumienie, którego skutków nie są świadome;
 - gdy strony używają mediacji dla osiągnięcia nieuczciwych korzyści;
 - gdy mediator nabiera przekonania, że traci bezstronność.
- B. Mediacja może się zakończyć zawarciem porozumienia obejmującego całość sporu lub zawarciem porozumienia obejmującego część negocjowanych problemów. Zadaniem mediatora jest upewnienie się, czy strony wiedzą, jak wprowadzić porozumienie w życie. W przypadku częściowego porozumienia mediator może proponować przedyskutowanie dostępnych procedur umożliwiających rozwiązanie pozostałych kwestii przy pomocy innych specjalistów.
- C. Mediacja może zostać przerwana zarówno przez strony, jak i przez mediatora. Mediator informuje

strony o ich prawie do wycofania się z mediacji w dowolnym momencie z jakichkolwiek powodów. Przerwanie lub zakończenie mediacji przez mediatora następuje w szczególności, gdy:

- 1) mediator jest przekonany, że osiągnięcie porozumienia nie jest możliwe;
- 2) uczestnicy mediacji osiągną w ocenie mediatora impas nie do pokonania; mediator nie powinien przedłużać nieproduktywnej dyskusji, gdyż naraziłoby to strony na niepotrzebne koszty emocjonalne i finansowe;
- 3) strony nie mogą uczestniczyć w mediacji, nie są zdolne do mediacji lub nie chcą w autentyczny, zaangażowany sposób uczestniczyć w procesie mediacji. Jeśli inicjatywa przerwania mediacji wychodzi od mediatora, powinien on poinformować strony o możliwości profesjonalnej pomocy właściwej dla danego przypadku.

Standard IX

Mediator zapewnia stronom odpowiednie miejsce do prowadzenia mediacji.

- A. Mediacja co do zasady jest świadczona podczas osobistej wizyty w punkcie nieodpłatnych porad.
- B. W lokalu w którym prowadzone są mediacje znajduje się wyodrębnione pomieszczenie umożliwiające zachowanie dyskrecji przy uzyskiwaniu tej pomocy przez osoby uprawnione, pomieszczenie wyposaża się w stół wraz z miejscami siedzącymi dla co najmniej czterech osób.
- C. Wyposażenie lokalu określone jest w ustawie o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. 2015 poz. 1255 z późn. zm.).

Standard X

Mediator rzetelnie informuje o swoich usługach.

- A. Mediator może informować o instytucji mediacji, oraz o korzyściach z niej płynących. Taka informacja powinna być rzetelna i wyczerpująca.
- B. Mediator nie obiecuje ani nie gwarantuje osiągnięcia określonych wyników postępowania mediacyjnego.
- C. Mediator rzetelnie informuje o swoich kwalifikacjach i o przynależności do stowarzyszeń, związków lub innych organizacji zawodowych oraz o funkcjach w nich pełnionych. Mediator może powoływać się na posiadane stopnie naukowe, certyfikaty i inne formy potwierdzonych kwalifikacji.

Standard XI

Mediator prowadzący mediacje w ramach ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. 2015 poz. 1255), zobowiązany jest do stosowania się do wszystkich zapisów ustawy.

Standard XII

Kontrola jakości mediacji.

A. Zaborskie Towarzystwo Naukowe w każdej chwili jest gotowe poddać się kontroli przez starostwa/prezydenta miast, którzy sprawują kontrolę bieżącą nad wykonywaniem zadań przez organizację. Kontrola odbywa się na zasadach określonych w art. 17 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i wolontariacie (art. 11 ust. 8 ustawy).

B. Wszelkie ewentualne uwagi, zalecenia, wnioski ze strony starostw/urzędów miast/urzędów gmin i obywateli służą polepszeniu działalności punktów porad.

C. Jakość świadczonych usług jest pod stałą kontrolą klientów. Każdy klient ma możliwość zgłoszenia skargi/uwagi co do mediacji.

D. Każdy uprawniony korzystający z porady na koniec wizyty może wypełnić anonimową ankietę w której przekaze swoją opinię o usłudze (art. 7 ust. 1 zdanie drugie ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej - Dz. U. z 2018 r. poz. 1467). Uprawniony może również w późniejszym terminie zgłosić uwagi bezpośrednio do odpowiedniego starosty/prezydenta.

E. Zaborskie Towarzystwo Naukowe daje gwarancję należytego wykonywania zadań m. in. poprzez zobowiązanie się do:

- a) zapewnienia poufności w związku z udzielaniem nieodpłatnych mediacji,
- b) zapewnienia profesjonalnego i rzetelnego udzielania nieodpłatnych mediacji,
- c) przestrzegania zasad etyki przy udzielaniu nieodpłatnych mediacji w szczególności w sytuacji, gdy zachodzi konflikt interesów.
 - W przypadku konfliktu interesów mediator informuje klienta o zaistniałej sytuacji i udziela informacji o innych punktach nieodpłatnej pomocy.
 - Wszystkie punkty w których prowadzone są mediacje prowadzone przez Zaborskie Towarzystwo Naukowe są pod nadzorem koordynatora.
 - Zaborskie Towarzystwo Naukowe zastrzega sobie możliwość kontroli sposobu prowadzenia dokumentacji przez mediatorów.