المعايير النموذجية لسلوك الوسطاء

الجمعية الأمريكية للتحكيم
(تم اعتماده بتاريخ ٨ سبتمبر ٢٠٠٥)

جمعية المحامين و القضاة الأمريكيين
(تم اعتماده بتاريخ ٩ أغسطس ٢٠٠٥)

جمعية تسوية المنازعات
(تم اعتماده بتاريخ ٢٢ أغسطس ٢٠٠٥)

سبتمبر ٢٠٠٥

المعايير النموذجية لسلوك الوسطاء
سبتمبر ٢٠٠٥

لقد تم إعداد هذه المعايير النموذجية في عام ١٩٩٤ من قبل جمعية المحامين و القضاة الأمريكيين والجمعية الأمريكية للتحكيم وجمعية تسوية المنازعات[١]. وقد قامت لجنة مشتركة تتألف من ممثلين عن المنظمات الآ نف ذكرها بتنقيح المعايير النموذجية عام ٢٠٠٥[٢]. واعتمدت المنظمات المشاركة[٣] النسخة الأصلية لعام ١٩٩٤ والنسخة المنقّحة لعام ٢٠٠٥.

الديباجة

يتم اللجوء إلى الوساطة لتسوية عدد كبير من المنازعات في أوضاع مختلفة، ولقد تم تصميم هذه المعايير لتكون الأساس في تشكيل المبادئ الأخلاقية للأشخاص الذين يقومون بمهمة الوساطة في كافة الحالات، وذلك لتحقيق ثلاثة أهداف أولية تتمثل في توجيه سلوك الوسطاء، وإطلاع الأطراف ذات الصلة بالوساطة، وتعزيز ثقة الناس في الوساطة كعملية لتسوية المنازعات.

إن الوساطة عملية يقوم فيها طرف ثالث محايد ومستقل بتسهيل التواصل والتفاوض وتعزيز عملية اتخاذ قرارات طوعية من قبل الأطراف المتنازعة.

وتؤدي الوساطة عدة أغراض، بما فيها منح الفرصة للأطراف في تحديد وتوضيح المسائل وفهم وجهات النظر المختلفة، وتحديد المصالح، واكتشاف وتقييم الحلول الممكنة للوصول إلى اتفاقات وحلول مرضية للطرفين، إذا رغبا في ذلك.

ملاحظات حول تفسير هذه القواعد

يجب قراءة وتفسير هذه المعايير بصورة متكاملة ولا توجد أهمية خاصة لتسلسل المعايير على حسب وضعها في النص.

عند الإشارة لمصطلح " على" في هذه المعايير ، يجب على الوسيط الالتزام بتطبيق الممارسة الموصوفة. وعند الإشارة لمصطلح "يُفترض"" فإن تطبيق الممارسة الموصوفة في هذه المعايير أمر مرغوب جداً، لكنّه غير ملزم، ويجب عدم الانطلاق منها إلا عند توافر الأسباب الشديدة جداً، حيث يتطلب ذلك حسن الحكم والتقدير.

---

١ نشأت جمعية تسوية المنازعات عن دمج أكاديمية وسطاء العائلة والشبكة التعليمية لتسوية المنازعات وجمعية المهنيين في تسوية المنازعات. وكانت جمعية المهنيين المنظمة الثالثة المشاركة في وضع معايير عام ١٩٩٤.

٢ تقدّم مذكرات واضع التقرير ملاحظات المقرّر، وهي ليست جزءًا من هذه المعايير وبالتالي لم تعتمدها تحديدًا أي من هذه المنظمات، تعليقات بشأن ملاحظات حول هذه الطبعات المنقّحة تنقيحات.

٣ اعتمدت الطبعات المنقّحة تنقيحات عام ٢٠٠٥ للمعايير النموذجية لعام ٢٠٠٥ من قبل مجلس جمعية المحامين و القضاة الأمريكية في ٩ أغسطس ٢٠٠٥ ومجلس جمعية تسوية المنازعات في ٢٢ أغسطس ٢٠٠٥ واللجنة التنفيذية للجمعية الأمريكية للتحكيم في ٨ سبتمبر ٢٠٠٥.

يعد استخدام مصطلح الوسيط"" شاملاً، بحيث يتضمن كذلك الوسيط في الوساطة الثنائية.

هذه المعايير لا تتضمن حدود زمنية معينه بذاتها يرجع إليها عند الإشارة للوساطة، وبالتالي فلا يوجد بالضرورة تحديد دقيق لوقت بداية ونهاية الوساطة.

قد تتأثر الوساطة، وكذلك هذه المعايير، بالقانون المطبق وقواعد المحكمة والقواعد المهنية وقواعد الوساطة والاتفاقات الأخرى المتفق عليها بين الأطراف. وقد تتعارض تلك المصادر مع هذه المعايير وتتقدّم عليها، ويُفترض أن يبذل الوسيط قصارى جهده للامتثال لروح وقصد هذه المعايير في تسوية ذلك التعارض، ويجب أن تشمل جهوده التقيّد بالمعايير المتبقية التي لا تتعارض مع المصادر الأخرى.

هذه المعايير لا تتمتع بقوة القانون، ما لم يتم اعتمادها من محكمة أو هيئة مختصة أخرى،ومع ذلك، فان حقيقة تبني و اعتماد هذه المعايير من قبل الهيئات الراعية (المشار إليها في الفقرة الأولى من هذه الوثيقة) يجب أن ينبه الوسطاء إلى حقيقة أن هذه المعايير قد ينظر إليها باعتبارها المعايير المؤسسة التي يمكن استخدامها من قبل الوسطاء .

المعيار الأول الخيار الذاتي للأطراف

أ. ينبغي على الوسيط أن يقوم بالوساطة على أساس الخيار الذاتي للأطراف، والخيار الذاتي للأطراف يتمثل في حق الأطراف في اتخاذ قرار طوعي وغير قسري، يتخذه كل طرف بطريقة حرة ومطّلعة بشأن العملية والنتيجة، يجوز أن يمارس الأطراف هذا الخيار في أي مرحلة من مراحل الوساطة، بما فيها اختيار الوسطاء وتصميم عملية الوساطة، والمشاركة فيها، أو الانسحاب منها والنتائج المترتبة على ذلك.

١. إن الخيار الذاتي للأطراف مبدا أساسي في تصميم العملية وفي ممارسة الوساطة، وقد يحتاج الوسيط إلى الموازنة بين رغبة الأطراف وواجب الوسيط في تأمين جودة الوساطة طبقًا لهذه المعايير.

٢. لا يستطيع الوسيط بنفسه التأكد من أن كل طرف قد اتخذ خيارات حرة ومطّلعة للوصول إلى قرارات معيّنة لكن، متى أمكن، يجب على الوسيط أن يُطلع الأطراف على أهمية استشارة مهنيين آخرين لمساعدتهم على اتخاذ قرارات مطّلعة.

ب. على الوسيط ألا يقوّض ممارسة أي طرف في اتخاذ خياره الذاتي لأسباب منها تحقيق مبالغ أعلى للتسوية أو الانحياز الذاتي للأنا، أو زيادة الأتعاب أو الرضوخ للضغوط الخارجية من أفراد المحكمة أو جهات إدارية أخرى أو وسائل الإعلام أو غيرها.

المعيار الثاني الاستقلالية

أ. على الوسيط عدم قبول الوساطة إذا شعر انه لا يستطع تأديتها بشكل مستقل. والاستقلالية تعني التحرّر من المحاباة أو التحيّز أو التحامل.

ب. على الوسيط أن يجري الوساطة بشكل مستقل، وعليه أن يبتعد عن السلوك الذي من المحتمل أن يظهره بمظهر المتحيز بمواجهة احد الأطراف.

١. على الوسيط ألا يتصرّف متأثراً أو منحازاً بسبب الشخصية أو الخلفية أو القيم أو المعتقدات أو الأداء أو أي سبب آخر يُظهره أي مشارك في الوساطة.

٢. على الوسيط ألا يعطي أو يقبل أي هدية أو خدمة أو قرضًا أو أغراضًا أخرى ذات قيمة تثير الشكوك حول استقلاله الفعلي أو المفترض.

٣. يجوزا للوسيط أن يقبل أو يعطي الهدايا أو الخدمات العرضية التي يتم تقديمها لتسهيل الوساطة أواحترام العادات الثقافية طالما أن هذه الممارسات لا تثير الشكوك حول استقلال الوسيط الفعلي أو المفترض.

جـ . إذا شعر الوسيط في أي وقت انه لن يستطيع القيام بالوساطة بشكل مستقل، فينبغي عليه أن ينسحب من الوساطة.

المعيار الثالث : تعارض المصالح

أ. على الوسيط تفادى تعارض المصالح أو ما قد يفسر كتعارض مصالح خلال أو بعد الوساطة. تعارض المصالح يمكن أن ينشأ عند ضلوع الوسيط في موضوع النزاع أو من أي علاقة بين الوسيط وأي مشارك في الوساطة، سواء في الماضي أو الحاضر، وعلى الصعيد الشخصي أو المهني، مما يثير الشكوك، بشكل معقول، حول أستقلالية الوسيط.

ب. على الوسيط الاستفسار، بشكل معقول، إذا كان هناك من وقائع يعتبرها الشخص المعقول، تخلق تعارض مصالح، محتمل أو فعلي للوسيط. ما يقوم به الوسيط من أعمال ضرورية للتحقق بشكل معقول عن تعارض المصالح المحتمل قد تختلف وفقا لإطارها العملي.

جـ. على الوسيط أن يفصح، في أقرب فرصة مواتيه، عن حالات تعارض المصالح الفعلية والمحتملة التي عرفها الوسيط ويمكن بشكل معقول أن يُنظر إليها باعتبارها مثيرة للشكوك بشأن استقلالية الوسيط. يجوز أن يستمر الوسيط بالوساطة، بعد الإفصاح عن هذه الحالات، إذا وافق كل الأطراف على ذلك.

د. إذا علم الوسيط بعد قبول الوساطة، بأي واقعة قد تثير الشكوك بتعارض مصالح محتمل أو فعلي حول عمل الوسيط، فعلى الوسيط أن يفصح عنها في أقرب فرصة مواتيه، ويجوز أن يستمر الوسيط بالوساطة بعد الإفصاح عن هذه الحالات، إذا وافق كل الأطراف على ذلك.

هـ. إذا كانت مسألة تعارض مصالح الوسيط، وعند النظر إليها بشكل معقول، تؤدي إلى التشكيك في نزاهة الوساطة، فعلى الوسيط أن ينسحب أو يرفض متابعة الوساطة بغض النظر عن رغبة أو اتفاق الأطراف الصريح خلاف ذلك.

و. بعد انتهاء الوساطة، يتوجب على الوسيط ألا يقيم علاقة مع أي من المشاركين في الوساطة في أي موضوع قد يثير الشكوك بشأن نزاهة الوساطة. وإذا أقام الوسيط علاقة شخصية أو مهنية معهم أو مع أفراد أو مؤسسات أخرى ذات علاقة بالوساطة، فعليه أن يأخذ في الاعتبار عوامل مثل الوقت الذي مضى بعد الوساطة، وطبيعة العلاقة القائمة، والخدمات المقدّمة، و ذلك لتحديد ما إذا كانت هذه العلاقة قد تخلق تعارض مصالح فعلي أو مفترض.

المعيار الرابع : الكفاءة

أ .على الوسيط أن يقبل الوساطة فقط عندما يتمتّع بالكفاءة الضرورية لتلبية التوقعات المعقولة لدى الأطراف.

١. يجوز اختيار أي شخص كوسيط، شرط أن تكون الأطراف راضية عن كفاءته ومؤهلاته، والتدريب والخبرة في الوساطة، والمهارات والمفاهيم الثقافية والصفات الأخرى، التي تكون في العادة ضرورية لبيان كفاءة الوسيط، ويتوقع من الشخص الذي يعرض قيامه بدور الوسيط أنّه ذو كفاءة للعمل بشكل فعّال.

٢. على الوسيط أن يحضر برامج تثقيفية وأنشطة أخرى للحفاظ والارتقاء بمعرفة ومهارات الوسيط المرتبطة بالوساطة.

٣. على الوسيط أن يضع في متناول الأطراف المعلومات ذات الصلة بتدريبه ودراسته وخبرته لتأدية الوساطة.

ب. إذا رأى الوسيط، خلال عملية الوساطة، أنه لا يقدر على إجراء الوساطة بشكل كفء، فعيله أن يناقش هذا الأمر مع الأطراف في أقرب وقت ممكن وأخذ الخطوات المناسبة لمعالجة الوضع، بما في ذلك الانسحاب أو طلب المساعدة المناسبة، على سبيل المثال وليس الحصر .

جـ. إذا ضعفت قدرة الوسيط على إجراء الوساطة بسبب تعاطي المخدرات أو تناول الكحول أو الأدوية أوخلاف ذلك، فعليه أن يتوقف عن القيام بالوساطة.

المعيار الخامس السرية

أ. على الوسيط الحفاظ على سرية كافة المعلومات التي يحصل عليها في الوساطة، ما لم يتفق الأطراف أو ينص القانون المطبق على خلاف ذلك.

١. إذا اتفق أطراف الوساطة على أنه يجوز للوسيط الإفصاح عن المعلومات التي يحصل عليها خلال الوساطة، فيجوز له القيام بذلك.

٢. على الوسيط ألا يُطلع أي شخص غير مشارك في الوساطة على معلومات بشأن تصرّف الأطراف في الوساطة، وإذا لزم الأمر، يجوز للوسيط الإبلاغ عما إذا حضر الأطراف إلى جلسة الوساطة المقرّرة، و إذا تم التوصل إلى تسوية أم لا.

٣. إذا قام الوسيط أو شارك في إجراء بحث أو تعليم أو دراسة تقييم حول الوساطة، فعليه ألا يكشف عن أسماء الأطراف وان يتقيّد بتوقعاتهم المعقولة بشأن السرية.

ب. على الوسيط الذي يلتقي مع أي من الأشخاص في جلسات منفردة خلال الوساطة، ألا ينقل بشكل مباشر أو غير مباشر، للأطراف الأخرى، أي معلومات تم الحصول عليها خلال تلك الجلسات، دون الحصول على موافقة ورضى من يفصح عن تلك المعلومات.

جـ . على الوسيط أن يعمل على تعزير فهم الأطراف، عن مدى مسؤوليتهم في الحفاظ على سرية

المعلومات التي يحصلون عليها في الوساطة.

د . بناء على ظروف الوساطة، فان تطلعات الأطراف بشان مبدأ السرية، التي يجب أن يتناولها الوسيط، قد تكون مختلفة، ويجوز للأطراف أن تضع قواعدها الخاصة بشان مبدأ السرية، أو أن تقبل الممارسة المعتمدة من قبل احد الوسطاء، أو أن تقبل ما تفرضه مؤسسة ما تتعامل في الوساطة.

المعيار السادس جودة العملية

أ. على الوسيط أن يقوم بالوساطة طبقًا لهذه المعايير وبطريقة تعزّز الاجتهاد وحسن التوقيت والسلامة وحضور المشاركين المناسبين، ومشاركة الأطراف وعدالة الإجراءات وكفاءة الأطراف والاحترام المتبادل بين كافة المشاركين.

١. على الوسيط أن يوافق على القيام بالوساطة فقط عندما يكون مستعدًا لمنح الا لتزام والاهتمام الضروريين لإجراء وساطة فعالة.

٢. على الوسيط أن يقبل القيام بالوساطة فقط في الحالات التي يتمكن فيها من تلبية التوقعات المعقولة للأطراف بشأن توقيت الوساطة.

٣. يعتمد حضور أو غياب الأشخاص في الوساطة على اتفاق الأطراف مع الوسيط. يجوز أن يتفق الأطراف والوسيط على إقصاء آخرين عن جلسات معينة أو عن كافة الجلسات.

٤. على الوسيط أن يعزز الصدق والصراحة بين كافة المشاركين، وينبغي ألا يحرف بشكل متعمّد أي واقعة أو ظرف مادي في عمل الوساطة.

٥. يختلف دور الوسيط كثيرًا عن أدوار مهنية أخرى. والخلط بين دور الوسيط والمهن الأخرى قد يطرح إشكالية وبالتالي، ويجب على الوسيط أن يفرق بين الأدوار، ويجوز للوسيط تزويد المعلومات التي يكون هو مؤهلاً بتزويدها وفقا للتدريب أو الخبرة ، إذا كان الوسيط يقدر على ذلك بشكل يتماشى مع هذه المعايير.

٦. على الوسيط عدم القيام بأي من وسائل تسوية المنازعات الأخرى غير الوساطة، ووصفها بالوساطة لكسب حماية القواعد أو التشريعات أو الهيئات الحاكمة الأ خرى المرتبطة بالوساطة.

٧. عند الضرورة ، يجوز أن يوصي الوسيط الأطراف النظر في إمكانية تسوية نزاعهما عبر التحكيم أو المشورة أو التقييم الحيادي أو وسائل أخرى.

٨. على الوسيط ألا يأخذ دورًا آخر، في تسوية منازعة في الموضوع نفسه دون الحصول على موافقة الأطراف، قبل القيام بهذا الدور، على الوسيط إطلاع الأطراف على تبعات التغيير في العملية والحصول على موافقتهم المسبقة، وعلى الوسيط الذي يضطلع بهذا الدور، أن يتحمل واجبات ومسؤوليات مختلفة قد تخضع لمعايير أخرى.

٩. إذا أستخدمت الوساطة لتسهيل عمل جنائي، فعلى الوسيط أن يتخذ الخطوات المناسبة، ومن ضمنها إن تطلب الأمر ، تأجيل الوساطة أو الانسحاب منها أو إنهاءها

١٠. إذا تبين أن أحد الأطراف يواجه صعوبة في فهم العملية أو خيارات التسوية أو صعوبة في المشاركة في الوساطة، فعلي الوسيط تقييم الظروف أو الحلول أو التعديلات أو الترتيبات الممكنة، التي تجعل ذلك الطرف قادرًا على الفهم والمشاركة وممارسة الخيار الذاتي في الوساطة .

ب. إذا تبين للوسيط وقوع أي اعتداء أوعنف بين الأطراف، فعليه اتخاذ الخطوات المناسبة مثل تأجيل الوساطة أو الانسحاب منها أو إنهاءها.

جـ. إذا شعر الوسيط أن سلوك أي مشارك ،بما في ذلك سلوكه هو، يهدد إمكانية إجراء الوساطة بشكل يتماشى مع هذه المعايير، فعليه اتخاذ الخطوات المناسبة مثل تأجيل الوساطة أو الانسحاب منها أو إنهاءها.

المعيار السابع : الإعلان والطلب

أ. على الوسيط أن يكون صادقًا وغير مضلّل عند الإعلان أو السعي للحصول على العمل أو خلاف ذلك وعليه الإبلاغ عن مؤهلاته وخبرته وخدماته والأتعاب التي يتلقاها.

١. على الوسيط أن لا يعطي أي وعود حيال النتائج في كل مراسلاته مع الأطراف شاملة البطاقات التعريفية أو الأوراق المكتبية أو المراسلات الإلكترونية.

٢. على للوسيط فقط التصريح باستيفائه للمؤهلات المطلوبة، والتي تحددها هيئة حكومية أو مركز وساطة ما، إذا كان لدى هذه الهيئة أو المركز إجراءات معتمدة لتأهيل الوسطاء، وتمنح مثل هذا الوضع للوسيط.

ب. على الوسيط ألا يتصرف بطريقة تظهره بمظهر الانحياز لاحد الأطراف أو ما يقوّض نزاهة الوساطة كعملية.

جـ . على الوسيط وعند استخدام المواد الترويجية أو الإعلانات الأخرى، أن لا يذكر أسماء الأشخاص الذين قدم لهم خدمات وساطة دون الحصول على إذن هؤلاء الأشخاص.

المعيار الثامن : الأتعاب والرسوم الأخرى

أ. على الوسيط أن يمنح كل طرف أو ممثّله المعلومات الصحيحة والكاملة بشأن أتعاب ومصاريف الوساطة وأي رسوم أخرى فعلية أو محتملة مرتبطة بها.

١. في حالة قيام الوسيط بتحديد أتعابه، فعليه أن يضع كافة العوامل ذات الصلة، بما فيها نوع ومدى صعوبة الموضوع، ومؤهلات الوسيط، والوقت اللازم والمصاريف والأتعاب المتعارف عليها لخدمات الوساطة.

٢. يجب أن تكون أتعاب الوسيط مكتوبة ما لم يطلب الأطراف خلاف ذلك.

ب. على الوسيط ألا يضع أتعابه بطريقة تخل بانحيازه.

١. على الوسيط ألا يدخل في اتفاقية أتعاب تكون مشروطة بنتيجة الوساطة أو مبلغ التسوية.

٢. يجوز للوسيط أن يقبل قيام الأطراف بتسديد دفعات أتعاب غير متساوية لقاء قيامه بالوساطة، على أن لا يؤثّر ذلك في قدرته بالقيام بالوساطة بشكل محايد.

المعيار التاسع : التقدّم في ممارسة الوساطة

أ. على الوسيط أن يعمل على تحسين وتطوير عملية الوساطة، وعليه أن يحترم و جهات النظر المتباينة لزملائه الوسطاء، وأن يعمل على التعلم من زملائه، والعمل معهم وذلك من اجل تحسين و تطوير ممارسة الوساطة وتزويد الناس بخدمة أفضل.

١. تعزيز التنوع في مجال الوساطة.

٢. .السعي لجعل الوساطة اكثر وصولاً للأطراف، من خلال القيام بالوساطة بشكل تطوعي و دون مقابل أو بمقابل زهيد.

٣. المشاركة بإعداد بحوث حول الوساطة أو السعي للحصول على آراء المشاركين في الوساطة، حين ما يكون ذلك مناسباً.

٤. المساعدة في نشر و تعليم الوساطة لمساعدة الأطراف فهم الوساطة و إدراك فوائدها.

٥. مساعدة الوسطاء الجدد من خلال التدريب أو التوجيه أو التواصل.

ب. على الوسيط أن يحترم اختلاف آراء زملائه الوسطاء و عليه أن يسعى للتعلم منهم والعمل معهم للنهوض بهذه المهنة ولخدمة الناس بشكل أفضل.