



Standardy Polskiego Centrum Mediacji prowadzenia mediacji w sprawach pracowniczych.

Mediacja to dobrowolne i poufne porozumiewanie się stron będących w konflikcie w obecności bezstronnych i neutralnych mediatorów. Jest to rozmowa, w trakcie której strony dążą do rozwiązania konfliktu i poszukują takiej ugody, która będzie dla nich do zaakceptowania. Mediatorzy prowadzący mediację ułatwiają stronom porozumiewanie się - tworząc bezpieczną, poufną atmosferę, zachowując neutralność wobec przedmiotu sporu, nie narzucając swoich rozwiązań i punktu widzenia, a także dbając o równowagę stron w trakcie mediacji.

Strony zachęcane są do zachowania poufności w kwestiach dotyczących konfliktu.

Mediacje pracownicze dzielimy na:

1. mediacje pomiędzy pracownikiem a pracownikiem;
2. mediacje pomiędzy pracownikiem a przełożonym;
3. mediacje pomiędzy pracownikiem a pracodawcą;
4. mediacje w sporach zbiorowych – niniejsze standardy nie dotyczą tych mediacji.

Mediacja pozwala jej uczestnikom określić kwestie sporne, zmniejszyć bariery komunikacyjne, rozważyć i opracować propozycje różnych możliwych rozwiązań i zadbać o to, by zawarte porozumienie było dla stron możliwe do zaakceptowania.

W tego typu mediacjach skuteczne i efektywne prowadzenie zależy jest w dużym stopniu od profesjonalizmu i etyki zawodowej mediatorów.

Przebieg mediacji – etapy

1. Mediacja może być prowadzona na podstawie zlecenia:
 - sądu (w przypadku postanowienia sądu obowiązują standardy prowadzenia mediacji cywilnych);
 - stron bezpośrednio zaangażowanych w konflikt;
 - osób trzecich, np. kierownictwa, związków zawodowych.
2. W mediacjach prowadzonych ze skierowania sądu lub stron mediatorzy podpisują umowę o przeprowadzenie mediacji ze stronami konfliktu. W mediacjach prowadzonych ze zlecenia osób trzecich, umowa o przeprowadzenie mediacji podpisywana jest najczęściej z osobami/organizacjami kierującymi sprawę do mediacji.
3. W mediacjach pracowniczych możliwe są spotkania mediatorów z osobami trzecimi, które nie będąc bezpośrednio zaangażowane w spór, wpływają na niego - albo wspierając działania konfliktowe, albo szukając rozwiązania konfliktu.
4. Na spotkaniach wstępnych-informacyjnych mediatorzy informują strony o tym, jak będzie przebiegał proces mediacji, jakie są korzyści dla stron z takiego sposobu rozwiązania konfliktu, wyjaśniają, jaka będzie ich rola, udzielają informacji na temat kosztów mediacji, wreszcie odbierają zgodę stron na udział w niej.



5. Przed rozpoczęciem posiedzeń wspólnych mediatorzy upewniają się, czy zawieszono wszelkie działania (również osób trzecich, np. związków zawodowych, kierownictwa), które mogą wpłynąć na eskalację konfliktu w związku z toczącymi się mediacjami.
6. W czasie posiedzeń wspólnych strony - po przedstawieniu swoich punktów widzenia - dążą do porozumienia obejmującego całość sporu lub zawierają porozumienie obejmujące część negocjowanych problemów.
7. Mediatorzy powinni upewnić się, czy strony wiedzą, jak porozumienie wprowadzić w życie i czy będzie ono zgodne z wewnętrznymi przepisami danego zakładu pracy.
8. Jeśli ugoda mediacyjna dotyczy nie tylko reguł współpracy i wzajemnych relacji, ale również procedur, mediatorzy muszą się upewnić, czy uczestnik mediacji ma pełne kompetencje do podpisania takiej ugody, czy też należy skonsultować ją z przełożonymi.

Mediatorzy

1. Mediatorzy są profesjonalnie przygotowani do prowadzenia mediacji, stale doskonalą swe umiejętności poprzez szkolenia, poszerzają wiedzę w zakresie podstawowej znajomości prawa.
2. Rzetelnie informują wszystkich uczestników mediacji o korzyściach, procedurze i kosztach mediacji. Dbają o to, by podstawowe standardy mediacji, zasady, cele były określone i przedstawione stronom tak, by były zrozumiałe i jasne.
3. Zapewniają stronom odpowiednie miejsce do prowadzenia mediacji, starają się o to, by miejsce to było neutralne (biuro mediatora).
4. Mediatorzy są pomocni w udrażnianiu procesu komunikacji, poprzez zadawane pytania, pomagają uczestnikom uwzględnić punkt widzenia drugiej strony konfliktu, jej potrzeby, cele i korzyści.
5. Diagnozują typ konfliktu, przeciwdziałają impasowi, dbają o równowagę stron, nie przyjmując żadnych korzyści od uczestników i nie wchodząc ze stronami w relacje mogące budzić wątpliwości co do ich bezstronności i neutralności.
6. Czuwają nad poprawnością spisanej ugody pod względem prawnym, posiadają wiedzę, która pozwoli ostrzec strony przed nieskutecznymi warunkami ugody. Dbają o to, by ugoda była czytelna, zrozumiała i spójna wewnątrznie.
7. Po zakończeniu mediacji mediatorzy sporządzają i podpisują protokół z posiedzenia mediacyjnego.
8. Rekomendowanym standardem Polskiego Centrum Mediacji jest prowadzenie mediacji przez dwóch mediatorów.

Uczestnicy mediacji

1. W mediacjach pracowniczych mediatorzy mogą spotkać się z osobami trzecimi nie będącymi ich uczestnikami. Ważne jest wówczas określenie, jaką funkcję pełnią te osoby w sporze: czy wspierają działania konfliktowe, czy wpływają na rozwiązanie konfliktu.
2. Jeśli mediatorzy zdefiniują *konflikt relacji* jako główną przyczynę powstania sporu, to mediacja powinna być prowadzona z udziałem bezpośrednich jego uczestników. W takich przypadkach



nie jest zalecane, by odbywała się ona pomiędzy pełnomocnikami, a zwłaszcza pomiędzy stroną a pełnomocnikiem drugiej strony.

3. Uczestnicy mają prawo do przerw w procesie mediacji, mogą wówczas skorzystać z pomocy odpowiedniego specjalisty. Decyzja o tym pozostaje w rękach stron.
4. Na czas trwania mediacji zarówno strony, jak i osoby trzecie (związki zawodowe, przełożony, pracodawca) zawieszają wszelkie działania w związku z toczącymi się mediacjami.

Miejsce prowadzenia mediacji

1. Mediatorzy powinni uwzględniać podstawową zasadę mediacji, jaką jest neutralność, co tyczy również miejsca prowadzonych rozmów.
2. W mediacjach pracowniczych prowadzonych ze zgłoszenia osób trzecich dopuszcza się prowadzenie mediacji na terenie danej firmy. Niemniej zawsze musi być to miejsce neutralne (np. sala konferencyjna), którego gospodarzami na czas prowadzenia mediacji są mediatorzy, zarządzający wszelkimi procedurami.
3. W przypadkach, gdy jest wielu uczestników mediacji, a zwłaszcza, jeśli jedną ze stron jest grupa, a drugą pojedyncza osoba, posiedzenia wstępne – informacyjne mogą toczyć się na terenie zakładu pracy, natomiast posiedzenia wspólne odbywają się zawsze na terenie ośrodka mediacyjnego. Zwykle rozpoczyna się mediacje od spotkania z pojedynczą osobą.

Dokumentacja

1. W mediacjach pracowniczych ugoda jest dokumentem kończącym mediację. Istnieje możliwość przygotowania akceptowanego przez strony protokołu rozbieżności.
2. Na życzenie stron może powstać ugoda dla pracodawcy, będąca świadectwem rozwiązanego konfliktu, a także ugoda regulująca warunki wzajemnych relacji pomiędzy stronami.
3. Dokumentacja z mediacji jest przechowywana przez mediatorów lub ośrodek mediacyjny w sposób respektujący zasadę poufności. Zawiera ona pisemną zgodę stron na mediację, umowę o przeprowadzenie mediacji, egzemplarze protokołów, ugody mediacyjnej, kopie pełnomocnictw itp.
4. W mediacjach pracowniczych mediatorzy mogą pisemnie przekazać spostrzeżenia dotyczące kultury organizacji (firmy, przedsiębiorstwa) np. mechanizmów i genezy konfliktu, błędów komunikacyjnych itp. z zachowaniem pełnej poufności mediacji.

Wynagrodzenie

1. Wynagrodzenie i zwrot kosztów prowadzonej mediacji ponoszą strony
2. Opłata dokonywana jest zgodnie z zapisami umowy o przeprowadzenie mediacji