

הקדמה

הקוד האתי למגשרים (2018) נועד לשמש, לצד הקוד האתי למגשרים במרכזי הגישור והדיאלוג בקהילה (2018), קוד אתי אחיד ומשותף לכלל המגשרים בישראל, וזאת כחלק מקידום חזון של יישוב סכסוכים בהסכמה באמצעות מגשרים מקצועיים הנהנים מאמון הציבור.

הקוד מפרט את נורמות ההתנהגות האתיות החלות על מגשרים ונועד לאפשר למגשרים, מרכזי גישור וארגוני מגשרים **שאינם ממוקדים בגישור בקהילה**, לרבות מגשרי מהוו"ת ומגשרים המטפלים בתיקי בית משפט, להצהיר על נורמות ההתנהגות האתיות שהם מקבלים על עצמם, ובכך לקדם פרקטיקה אתית של גישור, התמקצעות של תחום הגישור, ואמון ציבורי במקצוע הגישור ובמגשרים.

מגשר, מרכז גישור וארגון מגשרים המקבלים על עצמם לפעול בהתאם לקוד יביאו זאת לידיעת הצדדים לגישור והציבור הרחב בפרסומיהם, באתר אינטרנט המשוך אליהם או בדרכים אחרות.

הקוד הותאם למגשרים בשוק הפרטי והציבורי שאינם מגשרים במרכז גישור בקהילה על ידי **פורום האתיקה** הפועל לצד המרכז לגישור וליישוב סכסוכים בקהילה קריית אונו בריכוזה של כרמלה זילברשטיין ובהנחיית ד"ר עומר שפירא מהפקולטה למשפטים, הקריה האקדמית אונו.

הקוד מבוסס על **הקוד האתי למגשרים (2014)** של המרכז לגישור בקהילה קריית אונו, שפותח על ידי חברי פורום האתיקה, ועל **הקוד האתי למגשרים במרכזי הגישור והדיאלוג בקהילה (2018)**,[†] שאומץ בשיתוף פעולה של מרכזי הגישור והדיאלוג בקהילה, יחד עם 'התאחדות מרכזי הגישור והדיאלוג בקהילה בישראל', 'תכנית גישורים', ו'פורום האתיקה'.

הקוד אינו מחליף את תקנות בתי המשפט (גישור), התשנ"ג – 1993 (תקנות הגישור), או סטנדרטים מקצועיים אחרים העשויים לחול על המגשרים אלא מוסיף עליהם.

הקוד מיועד למגשרות ומגשרים כאחד, וכל הכתוב בלשון זכר מתייחס גם לנקבה. מקום שהקוד מתייחס לחובות המגשר כלפי מרכז גישור, הכוונה למגשר הפועל במסגרת מרכז גישור או ארגון מגשרים.

בשימוש בקוד, ציטוט ממנו או הסתמכות עליו יש לאזכר את שמו: "קוד אתי למגשרים (2018)" ולציין, לצורך הגילוי הנאות, כי "הקוד מבוסס על הקוד האתי למגשרים (2014) של המרכז לגישור בקהילה קריית אונו, שפותח על ידי חברי פורום האתיקה הפועל לצד המרכז, ועל הקוד האתי למגשרים במרכזי הגישור והדיאלוג בקהילה (2018), שאומץ בשיתוף פעולה של מרכזי הגישור והדיאלוג בקהילה, יחד עם 'התאחדות מרכזי הגישור והדיאלוג בקהילה בישראל', 'תכנית גישורים', ו'פורום האתיקה'".

תמצית הקוד האתי

- 1. חופש בחירה (הכרעה עצמית)**
המגשר יקיים את הגישור על בסיס עקרון של חופש בחירה לצדדים המגושרים, כשהצדדים חופשיים לקבל החלטות מתוך כשירות, באופן וולונטרי, ללא כפייה, על בסיס מידע רלוונטי.
- 2. אי-משוא פנים**
המגשר ימלא את תפקידו ללא העדפה של צד אחד על פני צד אחר.
- 3. ניגוד עניינים**
המגשר ימנע מניגוד עניינים או ממראית עין לניגוד עניינים בכל שלבי הגישור או יפעל לנטרלם.
- 4. כשירות המגשר**
המגשר יקבל לטיפולו מקרה גישור ויקיים גישור רק כאשר הוא בעל המיומנויות הנדרשות לקיום הגישור.
- 5. סודיות**
המגשר ישמור על סודיות המידע שהגיע לידיעתו במהלך מילוי תפקידו.
- 6. חריצות וזהירות**
המגשר ימלא את תפקידו מתוך זמינות והקדשת תשומת הלב הנדרשת לקיום התהליך.
- 7. שמירה על כבוד האדם**
המגשר ישמור על כבוד האדם במגעיו עם המשתתפים וגורמים אחרים.
- 8. יושר**
המגשר ינהג ביושר במגעיו עם המשתתפים ועם גורמים אחרים.
- 9. יושרה מקצועית**
המגשר ימלא את תפקידו מתוך מחויבות למהות הגישור ולתפקיד המגשר.
- 10. שמירה על מעמדם של המקצוע ושל מרכז הגישור ועל אמון הציבור בהם**
המגשר ימלא את תפקידו תוך כדי שמירה על מעמד המקצוע, על מעמד מרכז הגישור (ככל שהוא חבר במרכז גישור), ועל אמון הציבור במקצוע הגישור, בהליך הגישור ובמרכז הגישור.

^{*} עומר שפירא וכרמלה זילברשטיין (עורכים) **אתיקה של גישור: קודים אתיים והתמודדות עם דילמות** 47-62 (הוצאת מאגנס, 2018).
[†] שם, בעמ' 85-101.

11. פרסום ושיווק

המגשר יאמר אמת ויימנע מהטעיה בעת פרסום שירותי הגישור, שכן לעשיית שימוש בשירותי גישור או מסירת מידע לגבי כישוריו, ניסיונו, ושירותי מרכז הגישור (ככל שהוא חבר במרכז גישור).

12. תשלומים

המגשר יודא טרם החל הגישור כי הצדדים קיבלו מידע על התשלומים שיחולו עליהם, ככל שיחולו, בגין קבלת שירותי הגישור וכן על הוצאות ותשלומים נוספים העשויים להידרש במהלך הגישור.

13. קידום מקצוע הגישור

קידום מקצוע הגישור לטובת הציבור ולטובת המקצוע הוא אידאל וראוי שהמגשר יסייע בהשגתו.

14. הגינות

המגשר ינהג במילוי תפקידו בהגינות, תוך הקפדה על מילוי כל הסטנדרטים בהתאם לרוחם ולמטרתם.

הקוד האתי

מבוא

הקוד האתי מכיל את נורמות ההתנהגות האתית החלות על מגשרים בישראל (הסטנדרטים).

גישור הוא תהליך שבו צד שלישי חסר פניות (מגשר) מסייע לצדדים לסכסוך לקיים שיח ולקבל החלטות וולונטריות באמצעות, בין היתר, זיהוי נושאים, הגדרת נושאים והבהרתם, הבנה של נקודות מבט שונות, זיהוי אינטרסים, חיפוש פתרונות אפשריים והערכתם והשגת הסכם כשהצדדים מעוניינים בכך.

קיום הליכי גישור הוא אינטרס חברתי לטובת הציבור. הגישור מאפשר לאנשים לקיים שיח ולגשר על פערים מתוך הסכמה. הגישור מקדם חברה טובה יותר המבוססת על שיח, סובלנות, הרמוניה חברתית והסכמה.

הסטנדרטים נועדו:

- להשכיל מגשרים לגבי הסטנדרטים לקיום הליכי גישור ולהנחות מגשרים בביצוע עבודתם.
- ליידע את הצדדים לגישור על התהליך, זכויותיהם וחובותיהם, ובחובות המגשר וזכויותיו.
- להגביר את אמון הציבור בגישור כתהליך ליישוב סכסוכים.

הסטנדרטים כוללים רמות שונות של הכוונה:

- חובה - הסטנדרטים יוצרים בראש ובראשונה חובות התנהגות של המגשר, ומפרטים את הפעולות שהוא חייב לבצע או להימנע מלבצע.
- רשות - המונח "רשאי" מציין פעולות שהמגשר רשאי לבחור האם לבצע או לא. החלטת המגשר תתקבל על סמך הפעלת שיקול דעת מקצועי הניתן להצדקה באופן סביר באמצעות סיבות טובות.
- שאיפה - כל אחד מהסטנדרטים המטילים חובה מסמן גם אידאל, שמשמעותו מימוש מקסימלי של הסטנדרט מעבר למרכיב החובה שבו. ממד האידאל מתאר את התנהגותו של מגשר לדוגמה,

יוצא דופן ומשכמו ומעלה, הפועל מעל ומעבר לחובה המוטלת עליו. לכן, מגשר שמגשים בהתנהגותו את האידאל ראוי להערכה מיוחדת. עם זאת, מגשר שאינו עומד באידאל אינו מפר חובה על פי הסטנדרט ועל כן אינו ראוי לביקורת.

הסטנדרטים משקפים את מחויבויות המגשר אל הגורמים הבאים:

- הצדדים
למגשר חובת אמון כלפי הצדדים ועליו להיות ראוי לאמון הצדדים בכל פעולותיו.
 - המקצוע ועמיתים למקצוע
למגשר חובה כלפי המקצוע וכלפי עמיתיו למקצוע לשמור על מעמד המקצוע ועל אמון הציבור בתהליך הגישור ובמקצוע הגישור.
 - מרכז הגישור
מגשר הפועל מטעמו של מרכז גישור חייב בחובת אמון כלפי המרכז. על המגשר להיות ראוי לאמון המרכז בכל פעולותיו ולשמור על מעמדו של המרכז ועל אמון הציבור בו.
 - בית המשפט
חובה על מגשר המטפל במקרה גישור שהופנה מבית משפט לנהוג על פי הכללים המקצועיים החלים על מגשרים כפי שנקבעו בידי מערכת המשפט ולשמור על מעמד בית המשפט ועל אמון הציבור בו.
 - הציבור הרחב
המגשר מחויב לקיים את הגישור באופן שלא יגרום נזק לאינטרסים חברתיים חשובים, לרבות שמירה על שלטון החוק ועל מעמד הגישור, על מקצוע הגישור ועל אמון הציבור בהם.
- הסטנדרטים לא נועדו להחליף חקיקה ופסיקה רלוונטית או כללים מקצועיים אחרים שעשויים להיות בעלי כוח מחייב, כגון תקנות בתי המשפט (גישור), התשנ"ג – 1993 (תקנות הגישור), אלא להוסיף עליהם.
- יש לקרוא את הסטנדרטים, לפרשם וליישמם כמכלול. חובותיו של המגשר אינן מוחלטות אלא יחסיות ואין לחובה אחת קדימות מובנית על פני חובות אחרות. כתוצאה מכך עלול לקרות שפעולה של המגשר הנדרשת על-פי חובה אחת מנוגדת לחובה אחרת. במצבים אלו על המגשר:
- לחפש אחר דרך פעולה אחרת שתאפשר לו לקיים את מכלול חובותיו ולהימנע מהפרת חובה כלשהי.
 - להפסיק את הגישור או לפרוש ממנו כשהוא אינו מוצא דרך פעולה כזו, תוך צמצום הנזק העלול להיגרם מכך למינימום האפשרי.
- מגשר המתלבט כיצד לנהוג בנסיבות מסוימות לאחר שקרא את הסטנדרטים רשאי להתייעץ עם פורום האתיקה תוך שמירה על אנונימיות הצדדים לגישור.

המגשר יקיים את הגישור על בסיס עקרון חופש הבחירה לצדדים. חופש בחירה לצדדים משמעו שהצדדים חופשיים לקבל החלטות מתוך כשירות, באופן וולונטרי, ללא כפייה, על בסיס מידע רלוונטי.

א. לצדדים יש חופש בחירה לגבי כל נושא העומד להחלטה, פרוצדורלי או מהותי, ובכל שלב של הגישור, לרבות בנוגע להסכמה למינוי המגשר, בהשתתפות בתהליך או בפרישה ממנו ותוצאת התהליך.

ב. בסמכותו של המגשר לקבל החלטות שהן הכרחיות לקיום הגישור בהתאם לסטנדרטים. עם זאת, עקב חופש הבחירה של הצדדים, על המגשר לשתף את הצדדים בתהליך קבלת ההחלטה ולקבל את הסכמתם לה או לפעול בהתאם לבחירתם.

ג. למרות האמור לעיל:

1. המגשר רשאי לקבל החלטה ללא שיתוף הצדדים בתהליך קבלתה, כאשר אין אפשרות מעשית לשתפם (למשל בהחלטה אילו שאלות לשאול) או כאשר הסטנדרטים אינם מאפשרים את שיתופם (כגון בשל פגיעה ביושרה המקצועית, חשש למשוא פנים או לפגיעה בסודיות).

2. לאחר ששיתף את הצדדים בתהליך קבלת ההחלטה ככל שהדבר אפשרי, כאמור לעיל, על המגשר להחליט, גם בניגוד לרצון הצדדים:

(א) להפסיק את הגישור, להשהות אותו או לפרוש ממנו, אם אינו יכול לקיים את הגישור בהתאם לסטנדרטים (למשל בגלל חוסר כשירות¹ או בשל ניגוד עניינים חמור²); או

(ב) לסרב לבקשת הצדדים אם אינה מתיישבת עם הסטנדרטים (למשל לסרב לתת חוות דעת מקצועית בנושא הגישור³); או

(ג) לבצע פעולה שהוא (המגשר) חייב לבצע בהתאם להוראה מפורשת של הסטנדרטים או של סטנדרט חיצוני גובר (למשל למסור מידע סודי לגורם מחוץ לגישור על פי דרישה חוקית⁴).

ד. כשירות הצדדים –

המגשר לא יקיים את הגישור בנסיבות שבהן מגשר סביר היה מתרשם שהצדדים אינם כשירים להשתתף בתהליך. כשירות משמעה היכולת הבסיסית (המסוגלות) לקלוט מידע, לעבד אותו ולהבין את משמעותו ואת השלכותיו כדי לקבל החלטה.

מגשר, שסבור שאחד הצדדים סובל מחוסר כשירות הפוגעת ביכולתו להשתתף בגישור ולהבינו, ינקוט אמצעים שיאפשרו לו להבין את התהליך, להשתתף בו ולממש חופש בחירה, לרבות דחיית הגישור למועד אחר או צירוף נציג שייצג אותו או תומך/מלווה. היה ואמצעים אלו

אינם אפשריים או לא השיגו את מטרתם – יפסיק המגשר את הגישור.

ה. וולונטריות –

המגשר יקיים את הגישור בתנאים המאפשרים לצדדים לקבל החלטות באופן וולונטרי וללא כפייה.

1. המגשר לא יפעיל לחץ על שום צד שמטרתו צמצום חופש הבחירה שלו לקבל החלטות.

(א) המגשר יימנע מהפעלת לחץ על הצדדים משיקולים כגון השגת שיעור גבוה של הסכמים, אגו, שכר או לחצים חיצוניים מצד גורמים המפנים מקרים לגישור או אחרים כגון התקשורת.

2. המגשר ינקוט אמצעים מתאימים למניעת הפעלת לחץ, שמטרתו צמצום חופש הבחירה של צד על ידי משתתפים אחרים.

(א) המגשר יהיה ער לפערי כוחות בין הצדדים. מגשר החושד שהחלטה של צד התקבלה או עומדת להתקבל כתוצאה מלחצים של משתתפים בגישור או של גורמים חיצוניים מתוך תחושת מצוקה, אין אונים או חוסר ברירה, יברר עם אותו צד אם יש בסיס לתחושות אלו ואם הן מוצדקות בנסיבות העניין.

(ב) אם לאחר הבירור ימשיך אותו צד לדבוק בהחלטתו, תיחשב החלטתו וולונטרית ובלבד שהצד כשיר להשתתף בגישור.

ו. החלטות מדעת –

המגשר יקיים את הגישור בתנאים המאפשרים לצדדים לקבל החלטות מדעת. החלטה מדעת היא החלטה שהתקבלה על בסיס מידע רלוונטי.

1. מגשר אינו יכול להבטיח שהחלטות של צד יתקבלו על בסיס מידע מלא. עם זאת, המגשר ינקוט אמצעים התואמים את הסטנדרטים כדי שקבלת ההחלטה תתבסס על המידע הרלוונטי לצורך קבלת ההחלטה. מידע רלוונטי הוא מידע שידעה או היעדר ידיעה לגביו יכולים להשפיע על תוצאת ההחלטה.

2. המידע שעל המגשר למסור לצדדים יכלול, בין היתר, את הנושאים הבאים:

(א) מהות תהליך הגישור וסגנון הגישור של המגשר

(ב) ההבדלים בין תהליך הגישור לתהליכים אחרים ליישוב סכסוכים כגון התדיינות בבית משפט, בוררות, ייעוץ או טיפול מקצועי

(ג) תפקיד המגשר

(ד) חובות המגשר על פי הסטנדרטים

(ה) זכותם של הצדדים לפרוש מהגישור בכל עת ומכל סיבה

(ו) זכותם של הצדדים להיוועץ עם אנשי מקצוע אחרים וחשיבותה של התייעצות כאמור כאשר היא נדרשת לצורך קבלת החלטה

(ז) חובת הצדדים לנהוג בהגינות ובתום לב

(ח) הצורך להתחשב בענייניו של קטין או פסול דין הקשור לסכסוך

¹ ראו סטנדרט 1.ג.4.

² ראו סטנדרט 3.ב.

³ ראו סטנדרט 1.ב.9.

⁴ ראו סטנדרט 3.ג.5.

(ט) פרטי הסכם ההשתתפות בגישור או פרטי ההסכם המצוי על פי תקנות הגישור (כאשר הצדדים הופנו לגישור על ידי בית משפט).

3. המגשר יפסיק את הגישור בשל מידע חסר בהתקיים כל התנאים הבאים:

(א) מידע רלוונטי אינו בידעת צד והוא אינו מודע לחסרונו; וכן

(ב) המידע הוא כזה שאילו צד סביר היה יודע עליו הוא לא היה מסכים להמשיך בגישור או לא היה מסכים לתוצאת הגישור המסתמנת; וכן

(ג) המגשר מיצה את הדרכים האפשריות על פי הסטנדרטים לחשיפת אותו צד למידע (לרבות באמצעות שאלת שאלות או הפניה למומחים חיצוניים).

סטנדרט 2. אי-משוא פנים

המגשר ימלא את תפקידו ללא משוא פנים. משוא פנים משמעו ביטוי במעשים או במילים להעדפת צד אחד על פני צד אחר.

א. קבלת מקרה לטיפול –

המגשר לא יקבל לטיפולו מקרה גישור:

1. אם אינו יכול לקיימו ללא משוא פנים; או
2. אם קיים חשש סביר שלא יוכל לקיימו ללא משוא פנים או ללא מראית עין של משוא פנים בנסיבות שעלולות לסכן את מעמד תהליך הגישור, מקצוע הגישור או מרכז הגישור (ככל שהוא חבר במרכז גישור) ולפגוע באמון הציבור בהם.

ב. בקיום הגישור –

1. המגשר יימנע מהתנהגות המעדיפה צד (משוא פנים בפועל) או יוצרת בעיני אדם סביר מראית עין להעדפה (חשש או רושם של משוא פנים).

(א) המגשר לא יעדיף צד בשל גזעו, עדתו, מינו, גילו, דתו, לאומיותו, נטיותיו המיניות, תכונותיו האישיות, הרקע שלו, ערכיו או אמונותיו, או התנהגותו בעת הגישור.

(ב) המגשר לא יקבל או ייתן מתנה, טובה, הלוואה או חפץ אחר בעל ערך שעלולים להעלות חשש להעדפה.

2. העדפה לגיטימית כחריג לעיקרון אי-משוא הפנים –

אי משוא פנים אינו עיקרון מוחלט. למרות האיסור על העדפה, כאמור לעיל, על המגשר לתת יחס שונה לצד בנסיבות שבהן יחס שווה יביא ליתרון לאחד הצדדים או לפגיעה בו וההעדפה נדרשת להבטחת חופש הבחירה או זכות אחרת של צד על פי הסטנדרטים. ההעדפה תהיה מוצדקת אם תקיים את התנאים המצטברים הבאים:

(א) ההעדפה תוגבל למינימום ההכרחי הנדרש להבטחת חופש הבחירה או זכותו של צד.

(ב) המגשר ינקוט אמצעים מתאימים, למשל באמצעות פגישה נפרדת עם כל אחד מהצדדים, על מנת למנוע, ככל

שהדבר אפשרי, יצירת מראית עין להעדפה.

(ג) המגשר לא יפר בהתנהגותו חובה אתית אחרת.

(ד) ההעדפה לא תסכן את אמון הציבור בתהליך.

ג. המגשר יפרוש מהגישור –

1. אם אינו יכול להמשיך לקיימו ללא משוא פנים; או

2. אם קיום הגישור על ידו מעלה חשש סביר למשוא פנים מצידו שעלול לסכן את מעמד תהליך הגישור, את מקצוע הגישור או את מרכז הגישור ולפגוע באמון הציבור בהם.

סטנדרט 3. ניגוד עניינים

המגשר יימנע מניגוד עניינים או ממראית עין לניגוד עניינים בכל שלבי הגישור או יפעל לנטרלם כמפורט בסטנדרט זה. ניגוד עניינים הוא מצב שבו קיימת התנגשות בין האינטרס של המגשר לזה של צד אחד או יותר, כתוצאה מ- (1) מעורבות המגשר בתוכן הסכסוך או בתוצאתו; (2) מערכת יחסים בעבר או בהווה, אישית או מקצועית, בין המגשר למשתתף בגישור או אדם בעל קרבה למשתתף בגישור; או (3) חובה משפטית, מוסרית, אתית, דתית, מצפונית או אחרת של המגשר לפעול בדרך מסוימת.

א. קיומו של ניגוד עניינים ממשי או פוטנציאלי הוא מידע רלוונטי לצדדים מכיוון שהוא מעלה חשש למשוא פנים או להעדפת האינטרס של המגשר על פני האינטרס של הצדדים. על המגשר לגלותו לצדדים כדי שיוכלו לממש את חופש הבחירה לבחירת המגשר ולהשתתפות בגישור.

1. לפני קבלת מקרה לגישור –

(א) המגשר יבצע בדיקה סבירה כדי לקבוע אם מתקיימות נסיבות שאדם סביר עלול לחשוב שהן יוצרות ניגוד עניינים פוטנציאלי או ממשי למגשר.

(ב) התגלה ניגוד עניינים בעקבות אותה בדיקה – יגלה המגשר לצדדים את מצב ניגוד העניינים בהזדמנות הראשונה.

(ג) לאחר הגילוי, אם כל הצדדים הסכימו בכתב, רשאי המגשר להמשיך בגישור.

2. במהלך הגישור –

(א) אם התגלתה למגשר עובדה כלשהי לאחר קבלת המקרה לטיפולו המעלה שאלה על ניגוד עניינים פוטנציאלי או ממשי, יגלה זאת לצדדים בהזדמנות הראשונה האפשרית.

(ב) לאחר הגילוי, אם כל הצדדים הסכימו בכתב, רשאי המגשר להמשיך בגישור.

(ג) המגשר לא יציע לצדדים לקבל ממנו שירותים מקצועיים עתידיים כלשהם, לרבות שרותי גישור, מעבר לפגישות הנחוצות לתהליך הגישור המתקיים.

ב. ניגוד עניינים חמור –

למרות האמור לעיל, אם ניגוד העניינים של המגשר מעלה חשש סביר לכך שהמגשר לא יוכל להימנע מפגיעה באינטרס של צד, וכתוצאה מכך

התהליך עלול להיתפס בעיני הציבור כפגום ולסכן את מעמדם של תהליך הגישור, של מקצוע הגישור או של מרכז הגישור ולפגוע באמון הציבור בהם - עליו לפרוש מהגישור או לסרב להמשיך לקיים אותו גם אם הצדדים הביעו במפורש את רצונם או הסכמתם כי ימשיך לגשר.

ג. לאחר סיום הגישור –

המגשר לא יפתח ולא יקיים לאחר הגישור מערכת יחסים אישית או מקצועית עם הצדדים, עם אנשים אחרים או עם ארגונים שהיו מעורבים בגישור המעלה חשש סביר כי המגשר פעל בניגוד עניינים וכי התהליך היה פגום ועלול לסכן את מעמדם של תהליך הגישור, של מקצוע הגישור או של מרכז הגישור ולפגוע באמון הציבור בהם. בקבלת ההחלטה על המגשר לשקול את משך הזמן שחלף מסיום הגישור, את סוג מערכת היחסים שנוצרה, ואת סוג השירותים המוצעים.

סטנדרט 4. כשירות המגשר

המגשר יקבל לטיפולו מקרה גישור ויקיים גישור רק כאשר הוא כשיר למלא את תפקידו.

א. הכשירות לגשר

1. כשירות בסיסית – המגשר יגשר רק כאשר יש לו שליטה טובה במיומנויות הבסיסיות הנדרשות לקיום תהליך גישור באופן אפקטיבי. תהליך גישור אפקטיבי מסייע לצדדים בתקשורת ביניהם, בניהול משא ומתן ובקבלת החלטות וולונטריות באמצעות, בין היתר, זיהוי נושאים והבהרתם, הבנה של נקודות מבט שונות, זיהוי אינטרסים, חיפוש פתרונות אפשריים והערכתם והשגת הסכם כשהצדדים מעוניינים בכך.

(א) לכשירות בסיסית נדרשים בדרך כלל הכשרה וניסיון בגישור.

(ב) מגשר במרכז גישור יעמוד בתנאי הכשירות שקבע מרכז הגישור.

2. כשירות ספציפית - כשירות ספציפית משמעה שליטה טובה במיומנויות מיוחדות או כישורים מיוחדים או ידע מיוחד, לרבות הבנה וכשירות תרבותית, החורגים מדרישות הכשירות הבסיסית. מגשר חייב להיות בעל כשירות ספציפית כדי לקיים את הגישור אם למרות כשירותו הבסיסית הדבר נדרש בשל הציפיות הסבירות של הצדדים כלפיו או על פי כללי הארגון שמטעמו הוא מגשר או בגלל כללים מחייבים אחרים. כשירות ספציפית עשויה להידרש, בין היתר, בשל מורכבות מיוחדת של המקרה הנדון והבדלי תרבות בין המגשר לצדדים.

3. המגשר ישאף להשתתף בהשתלמויות ובפעילויות אחרות כדי לשמר ולהגביר את ידיעותיו ומיומנותיו הקשורים לגישור.

ב. המגשר ימסור לצדדים, לבקשתם, מידע על הכשרתו, לימודיו וניסיונו הרלוונטי לקיום הגישור.

ג. אי-כשירות

1. מגשר שאינו בעל כשירות בסיסית או שאינו בעל כשירות ספציפית כשזו נדרשת, יודיע על כך מיד לצדדים ולא יקיים את הגישור, גם אם הצדדים הביעו את רצונם בכך, אלא אם הוא יכול לקבל מאחרים סיוע שנותן מענה הולם למגבלת הכשירות.
2. המגשר יימנע מלגשר כשיכולתו (כשירותו) לגשר לקויה כתוצאה מסמים, מאלכוהול, מתרופות או מסיבה אחרת.

סטנדרט 5. סודיות

המגשר ישמור על סודיות המידע שהגיע לידיעתו במהלך מילוי תפקידו. שמירת סודיות בגישור משמעה אי-גילוי המידע ללא צידוק מתאים, כמפורט בסטנדרט זה. היקף הסודיות בגישור תלוי בהוראות החוק, בכללים שעליהם הסכימו הצדדים, ובכללים אחרים שקבעו המגשר או מרכז הגישור (ככל שהוא חבר במרכז גישור), והצדדים קיבלו על עצמם.

א. דיון בהיקף הסודיות עם הצדדים

1. המגשר ידון עם הצדדים בהיקף הסודיות החל על התהליך ועל המגשר ובקיומו של חיסיון והיקפו. המגשר רשאי להפנות את הצדדים לקבלת ייעוץ משפטי לגבי בשאלת היקף הסודיות והחיסיון.
2. המגשר יקדם הבנה של הצדדים על היקף הסודיות שתישמר על ידם בנוגע למידע שהגיע לידיעתם במהלך הגישור.

ב. המידע הסודי

המגשר לא יגלה את סוגי המידע הבאים:

1. מידע שהגיע לידיעתו במהלך מילוי תפקידו, לרבות מידע שנמסר לו לקראת קיום הגישור, במהלך הגישור, ולאחר הגישור.
2. מידע על התנהגות הצדדים בגישור.
3. מידע שפוגע באנונימיות של הצדדים.

ג. גילוי מידע

המגשר רשאי לגלות מידע שהגיע לידיעתו במהלך הגישור בנסיבות המפורטות להלן:

1. הצדדים הסכימו לגילוי המידע.
2. המידע נמסר למגשר בפגישה נפרדת ומוסר המידע הסכים לגילוי.
3. הגילוי נדרש או מותר על פי דין או צו שיפוטי.⁵
4. המידע נוגע להתייצבות (או אי התייצבות) הצדדים למפגש גישור או להשגת הסכם (או אי השגתו) והגילוי נדרש על ידי הנהלת מרכז הגישור (ככל שהוא חבר במרכז גישור).
5. המידע נוגע להשגת הסכם (או אי השגתו) והגילוי נדרש לשם עדכון הגורם שהפנה את המקרה לטיפול המגשר.
6. הגילוי מתבקש לצורכי התייעצות מקצועית, מחקר, הוראה, הערכה או הכשרת מגשרים, ובלבד שאנונימיות הצדדים נשמרת, וכן ציפיותיהם הסבירות לסודיות.

⁵ גילוי מידע בידי מגשר עשוי להיות מוצדק, למשל, כשרוצים למנוע באמצעות נקיטת אמצעים סבירים מעשה פשע כגון פגיעה חמורה באדם לפי ס' 262 לחוק העונשין תשל"ז – 1977; או כדי לדווח על התעללות בקטין או בחסר ישע לפי ס' 368 לחוק העונשין.

סטנדרט 6. חריצות וזהירות

המגשר ימלא את תפקידו בחריצות וזהירות.

א. המגשר יקבל לטיפולו מקרה -

1. כשהוא יכול ומוכן להקדיש לצדדים ולתהליך את תשומת הלב הנדרשת לצורך גישור אפקטיבי.

2. כשהוא יכול להיות זמין לצדדים, לתת מענה לצורכיהם ללא עיכובים מיותרים, ולענות על ציפיותיהם הסבירות לגבי תזמון מפגשי הגישור וקצב ניהול הגישור.

ב. המגשר יבצע את תפקידו -

1. בהקדשת זמן, משאבים ואנרגיה הנדרשים לתת שירות איכותי לצדדים העונה על צרכיהם.

2. תוך כדי שהוא חותר באופן פעיל להשיג את יעדי הגישור.

3. בזהירות המתבקשת כדי להימנע מגרימת נזק לצדדים.

סטנדרט 7. שמירה על כבוד האדם

המגשר ימלא את תפקידו תוך כדי שמירה על כבוד האדם.

א. המגשר ינהג בצדדים, בנציגייהם, במגשר-שותף ובמשתתפים אחרים בכבוד, באורך-רוח, במתינות, בסובלנות ובאדיבות.

ב. בעת קיום הגישור יימנע המגשר מהערות פוגעניות או מעליבות לצדדים או כל אדם אחר.

ג. המגשר יעודד את המשתתפים לנהוג בכבוד זה בזה.

ד. המגשר ינהג בכבוד בעמיתיו המגשרים, במרכז הגישור ובגורמים אחרים כגון בית המשפט, אמצעי התקשורת והציבור הרחב.

סטנדרט 8. יושר

המגשר ימלא את תפקידו ביושר.

א. המגשר ינהג בצדדים, בנציגייהם ובמשתתפים אחרים ביושר. המגשר יאמר אמת, לא ישקר ויימנע מהטעיה במודע, שעלולה לפגוע בחופש הבחירה של הצדדים.

ב. המגשר יעודד את המשתתפים לנהוג ביושר זה כלפי זה.

ג. המגשר ינהג ביושר כלפי עמיתיו המגשרים, מרכז הגישור וגורמים אחרים כגון בית המשפט, אמצעי התקשורת והציבור הרחב.

סטנדרט 9. יושרה מקצועית

המגשר ימלא את תפקידו ביושרה מקצועית. המגשר מפגין יושרה מקצועית כאשר הוא פועל מתוך מחויבות למחות הגישור, לתפקידו של המגשר ולהגדרתם.

א. קבלת החלטות והפעלת שיקול דעת מקצועי - המגשר יקבל החלטות הנדרשות על פי הגדרת תפקידו לצורך ביצוע התפקיד.

1. החלטות המגשר יתקבלו בהתאם לאמור בסטנדרט חופש הבחירה על בסיס שיקולים מקצועיים רלוונטיים שאפשר להצדיקם באופן סביר.

2. המגשר יפעל לכך שהמשתתפים הנחוצים (לדוגמה מי שהוסמך לקבל החלטות מחייבות מטעם המגשר) יטלו חלק בתהליך.

ב. הפרדה בין תפקידים מקצועיים -

המגשר יפריד בין תפקידו כמגשר לתפקידים מקצועיים אחרים, ובכלל זה:

1. יימנע מלתת לצדדים ייעוץ מקצועי או חוות דעת מקצועית שמיישמים עקרונות מקצועיים (למשל משפטיים) לעובדות מקרה הגישור.

(א) למרות האמור לעיל, המגשר רשאי למסור לצדדים מידע כללי מתחום הכשרתו או מניסיונו, תוך הדגשה שאין המדובר בחוות דעת או ייעוץ מקצועי, בלי לערב את תפקידו כמגשר עם תפקידו כמומחה בתחום מקצועי אחר, ותוך כדי שמירה על סטנדרט חופש הבחירה ועל סטנדרט אי-משוא הפנים.

(ב) המגשר רשאי להמליץ לצדדים כי יפנו לקבלת יעוץ מקצועי, חוות דעת מקצועית או שירותים מקצועיים מתאימים על פי הנסיבות.

2. המגשר יימנע מלמלא תפקיד מקצועי אחר כגון בורר או מעריך ניטרלי באותו עניין, אלא אם כן קיבל לכך את הסכמת הצדדים בכתב לאחר גילוי מוקדם של ההשלכות שיש לשינוי תפקידו על הצדדים ועל התהליך.

ג. התאמת המקרה לגישור -

המגשר יקיים גישור רק במקרים שמתאימים לגישור על פי מהות התהליך ועקרונותיו.

1. המגשר ימליץ לצדדים כי ישקלו לפתור את הסכסוך ביניהם באמצעות פנייה לתהליכים אחרים כגון בורות, ייעוץ או הערכה ניטרלית כאשר אלה מתאימים יותר מגישור לפתרון הסכסוך.

2. המגשר ינקוט אמצעים מתאימים, לרבות הפסקת הגישור, כאשר הוא סבור שהעניין אינו מתאים לגישור או שאין סיכוי סביר שהצדדים יגיעו להסדר או שהתנהגות צד אינה מאפשרת לקיים את תהליך הגישור.

ד. מניעת ניצול לרעה של התהליך ומניעת פגם ממשי בתהליך -

המגשר ימנע ניצול לרעה של הגישור למטרות שלא לשמן נועד ויפעל למנוע פגם ממשי בתהליך, ובכלל זה:

1. ימנע שימוש בגישור לקידום פעולה בלתי חוקית.

2. לא ישתמש במידע שהתגלה לו במהלך הגישור למטרה שאינה קשורה לתהליך.

3. לא יציג תהליך יישוב סכסוכים שאינו גישור כגישור במטרה ליהנות מתחולתם של כללים או חוקים החלים על הליכי גישור.

4. ינקוט אמצעים מתאימים, לרבות הפסקת הגישור, כאשר עולה חשש שהגישור מנוצל לרעה על ידי משתתף.

5. יפסיק את הגישור אם לאחר שמוצו הדרכים האפשריות בהתאם לסטנדרטים להביא לשינוי בעמדת הצדדים הוא סבור שהסכם הגישור שהצדדים עומדים לקבל עלול להביא לפגיעה באינטרס חברתי חיוני. כל אחד מהמקרים הבאים, שבהם הצדדים עומדים

להגיע להסכם, ייחשב פגיעה באינטרס חברתי חיוני:

- (א) ההסכם בלתי חוקי.
- (ב) ההסכם בלתי מוסרי על פי אמות מידה של מוסר ביקורתי, קרי: על פי שיפוט של אדם רציונלי הנעדר משוא פנים.
- (ג) ההסכם פוגע בטובת הציבור (תקנת הציבור).

(ד) ההסכם בלתי הוגן בעליל, קרי תנאיו חורגים מנורמות חברתיות מקובלות באופן המסכן את מעמד המקצוע ומעמד מרכז הגישור (ככל שהמגשר חבר במרכז גישור) ואת אמון הציבור בהם.

(ה) ההסכם פוגע פגיעה חמורה בצד שלישי שאינו משתתף בגישור.

(ו) ההסכם אינו מתחשב בעניינו של קטין או פסול דין הקשור לסכסוך.

(ז) ההסכם מסכן את מעמד המקצוע ומעמד מרכז הגישור (ככל שהמגשר חבר במרכז גישור) ואת אמון הציבור בהם.

סטנדרט 10. שמירה על מעמדם של המקצוע ושל מרכז הגישור ועל אמון הציבור בהם

המגשר ימלא את תפקידו תוך שמירה על מעמדם של המקצוע ושל מרכז הגישור (ככל שהוא חבר במרכז גישור) ועל אמון הציבור במקצוע הגישור, בתהליך הגישור ובמרכז הגישור. שמירה על מעמדם של המקצוע ושל מרכז הגישור משמעה הימנעות מהתנהגות שעלולה לגרום לפיחות ביחסו של הציבור למקצוע הגישור ולמרכז הגישור, לפגיעה בתדמית או במוניטין של המקצוע ושל מרכז הגישור, או לפגיעה בנכונות הציבור לפנות להליכי גישור ולפגיעה באמון הציבור בהם.

א. בהתנהגותו ובמילוי כל חובותיו על פי הסטנדרטים ינהג המגשר באופן שיהיה ראוי לאמון הציבור.

ב. המגשר יימנע מקיום הגישור באופן או בנסיבות היוצרים חשש לפגם ממשי בתהליך.

ג. מגשר החבר במרכז גישור יקיים את כל הכללים והנהלים של מרכז הגישור ויימנע מהתנהגות הפוגעת במרכז הגישור ובתדמיתו הציבורית.

סטנדרט 11. פרסום ושיווק

המגשר יאמר אמת ויימנע מהטעיה בעת פרסום שירותי הגישור, שכנוע לעשיית שימוש בשירותי גישור או במסירת מידע לגבי כישוריו, ניסיונו, ושירותי מרכז הגישור.

א. המגשר לא יבטיח הבטחות על תוצאת הגישור בכל פרסום שהוא.

ב. מגשר החבר במרכז גישור לא ישווק את שירותיו הפרטיים במסגרת פעילותו במרכז.

ג. המגשר יימנע מאזכור שמותיהם של מי שהשתמשו בשירותיו, ללא הסכמתם.

סטנדרט 12. תשלומים

המגשר יודא טרם החל הגישור כי הצדדים קיבלו מידע על התשלומים שיחולו עליהם, ככל שיחולו, בגין קבלת

שירותי הגישור וכן על הוצאות ותשלומים נוספים העשויים להידרש במהלך הגישור.

- א. השכר המשולם בידי הצדדים לא יותנה בתוצאת הגישור או בשוויו הכספי של הסדר הגישור.
- ב. המגשר רשאי להפסיק את הגישור אם הצדדים אינם משלמים את תשלומי הגישור.

סטנדרט 13. קידום מקצוע הגישור

קידום מקצוע הגישור לטובת הציבור ולטובת המקצוע הוא אידאל שראוי שהמגשר יסייע בהשגתו בחלק או בכל הדרכים הבאות:

א. יגלה סובלנות לנקודות השקפה שונות, ישאף ללמוד ממגשרים אחרים על מנת לשפר את המקצוע ולשרת בצורה טובה יותר אנשים המצויים בסכסוך.

ב. יחתור לכך שהגישור יהיה נגיש למי שבחורים לעשות בו שימוש, לרבות נגישות תרבותית, פיזית ובאמצעות הצעת שירותי גישור במחיר מופחת או בחינם (פרו בוונו) כשהדבר מתאים.

ג. ישתתף במחקרים בתחום הגישור כשניתנת לו אפשרות לעשות זאת, לרבות באמצעות קבלת משוב ממשתתפים.

ד. ישתתף במידת האפשר במאמץ לסייע לציבור בפיתוח הבנה טובה יותר של הגישור והערכה כלפי הגישור.

ה. יסייע במידת האפשר למגשרים חדשים באמצעות הכשרה, חניכה ויצירת קשרים מקצועיים.

סטנדרט 14. הגינות

המגשר ינהג במילוי תפקידו בהגינות. הגינות משמעה הקפדה על מילוי כל הסטנדרטים בהתאם לרוחם ולמטרתם.