



המרכז לגישור וליישוב סכסוכים בקהילה

קרית אונו

קוד אתי למגשרים

הקוד האתי למגשרים פותח על ידי פורום האתיקה של המרכז לגישור וליישוב סכסוכים בקהילה קרית אונו בהנחיית ד"ר עומר שפירא מהפקולטה למשפטים, הקריה האקדמית אונו. הקוד מפתח, מתאים לצרכי מרכז הגישור ומוסיף על קודים אתיים למגשרים בארץ ובעולם וביניהם הסטנדרטים להתנהגות מגשרים במרכזים קהילתיים ליישוב סכסוכים במדינת ניו-יורק (2009), הסטנדרטים לדוגמא שנצרו על ידי לשכת הבוררים האמריקאית, לשכת עורכי הדין האמריקאית, וההתאחדות ליישוב סכסוכים (2005) ותקנות בתי המשפט (גישור), התשנ"ג – 1993.

בשימוש במסמך, ציטוט ממנו או הסתמכות עליו יש לאזכר את שמו: "קוד אתי למגשרים (2014), המרכז לגישור וליישוב סכסוכים בקהילה קרית אונו".

תמצית הקוד האתי

1. **חופש בחירה (הכרעה עצמית)**
המגשר יקיים את הגישור על בסיס עקרון של חופש בחירה לצדדים.
2. **אי משוא פנים**
המגשר יקיים את הגישור, על כל שלביו, ללא משוא פנים.
3. **ניגוד עניינים**
מגשר יימנע מניגוד עניינים או ממראית עין לניגוד עניינים בכל שלבי הגישור או יפעל לנטרלם.
4. **כשירות**
מגשר יקבל לטיפולו מקרה גישור ויקיים גישור רק כאשר הוא כשיר למלא את תפקידו.
5. **סודיות**
המגשר ישמור על סודיות המידע שהגיע לידיעתו מהמשתתפים בגישור.
6. **חריצות וזהירות**
המגשר יקיים את הגישור בחריצות ובזהירות.
7. **שמירה על כבוד האדם**
המגשר יקיים את הגישור תוך שמירה על כבוד האדם.
8. **יושר**
המגשר יקיים את הגישור ביושר.
9. **יושרה מקצועית**
המגשר יקיים את הגישור מתוך יושרה מקצועית.
10. **שמירה על מעמד המקצוע, מעמד מרכז הגישור ועל אמון הציבור בהם**
המגשר יקיים את הגישור תוך שמירה על מעמד המקצוע, על מעמד מרכז הגישור, ועל אמון הציבור במקצוע הגישור, בהליך הגישור ובמרכז הגישור.
11. **פרסום ושידול**
המגשר יאמר אמת ויימנע מהטעיה בעת פרסום, שידול לעשיית שימוש בשירותי גישור או מסירת מידע לגבי כישוריו, ניסיונו, סוג השירותים המקצועיים שהוא מספק ושכרו.



המרכז לגישור וליישוב סכסוכים בקהילה
קרית אונו

12. שכר ותשלומים נוספים

המגשר ידון עם הצדדים בתשלומים שיחולו עליהם בגין קבלת שירותי הגישור.

13. קידום מקצוע הגישור

קידום מקצוע הגישור לטובת הציבור ולטובת המקצוע הוא אידיאל שראוי שהמגשר יסייע בהשגתו.

14. הגינות

המגשר ינהג במילוי תפקידו בהגינות.

פירוט

מבוא

הקוד האתי מכיל את הסטנדרטים להתנהגות מגשרים החלים על מגשרים הפועלים במסגרת מרכז הגישור בקהילה ומפרט את נורמות ההתנהגות האתיות החלות על המגשרים.

גישור הוא הליך שבו צד שלישי חסר פניות (מגשר) מסייע לצדדים לסכסוך לקיים דו-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 דו-שיח ולגשר על פערים מתוך הסכמה, ללא אמצעי כפייה מצד אדם אחר או מטעם המדינה, ומתוך חיסכון במשאבים אישיים וציבוריים. הגישור מקדם חברה טובה יותר המבוססת על דו-שיח, על הרמוניה חברתית ועל הסכמה.

הסטנדרטים נועדו:

- א. להשכיל מגשרים לגבי הסטנדרטים לקיום הליכי גישור ולהנחותם בביצוע עבודתם;
- ב. ליידע את הצדדים לגישור לגבי התהליך, לגבי זכויותיהם וחובותיהם במסגרת התהליך ולגבי חובות המגשר וזכויותיו;
- ג. להגביר את אמון הציבור בגישור כהליך ליישוב סכסוכים ובמרכז הגישור כגוף מקצועי המספק שירותי גישור לקהילה.

הסטנדרטים כוללים רמות שונות של הכוונה:

- א. חובה - הסטנדרטים יוצרים בראש ובראשונה חובות התנהגות החלות על המגשר. הסטנדרטים מפרטים את הפעולות שמגשר חייב לבצען או להימנע מלבצען.
- ב. רשות - שימוש במונח "רשאי" נועד לציין פעולות שהמגשר רשאי לבחור האם לבצע או לא. החלטת המגשר תתקבל על סמך הפעלת שיקול דעת מקצועי הניתן להצדקה באופן סביר באמצעות סיבות טובות.
- ג. שאיפה - כל אחד מהסטנדרטים המטילים חובה מסמן גם אידיאל, שמשמעותו מימוש מקסימאלי של הסטנדרט מעבר למרכיב החובה שבו. ממד האידיאל מתאר את התנהגותו של מגשר לדוגמה, יוצא דופן ומשכמו ומעלה, הפועל מעל ומעבר לחובה המוטלת עליו. לכן, מגשר שמקיים בהתנהגותו את האידיאל ראוי להערכה מיוחדת, אך מגשר שאינו עומד באידיאל אינו מפר חובה על פי הסטנדרט ועל כן אינו ראוי לביקורת.

הסטנדרטים משקפים את מחויבויות המגשר כלפי כל הגורמים הבאים:

- א. הצדדים
- למגשר חובת אמון כלפי הצדדים ועליו להיות ראוי לאמון הצדדים בכל פעולותיו.
- ב. המקצוע ועמיתים למקצוע



המרכז לגישור וליישוב סכסוכים בקהילה

קרית אונו

- למגשר חובה כלפי המקצוע וכלפי עמיתיו למקצוע לשמור על מעמד המקצוע ועל אמון הציבור בהליך הגישור ובמקצוע הגישור.
- ג. מרכז הגישור
- למגשר הפועל מטעמו של מרכז הגישור חובת אמון כלפי המרכז. על המגשר להיות ראוי לאמון המרכז בכל פעולותיו ולשמור על מעמד המרכז ועל אמון הציבור בו.
- ד. בית המשפט
- למגשר המטפל במקרה גישור על פי הפניית בית המשפט חובה לנהוג על פי הכללים המקצועיים החלים על מגשרים כפי שנקבעו על ידי מערכת המשפט ולשמור על מעמד בית המשפט ועל אמון הציבור בו.
- ה. הציבור הרחב
- למגשר חובה כלפי הציבור הרחב לקיים את הגישור באופן שלא יגרום נזק לאינטרסים חברתיים חשובים, לרבות שמירה על שלטון החוק ושמירה על מעמד הגישור, מקצוע הגישור ואמון הציבור בהם.

הסטנדרטים לא נועדו להחליף חקיקה ופסיקה רלוונטית או כללים מקצועיים אחרים העשויים להיות בעלי כוח מחייב כגון תקנות בתי המשפט (גישור), התשנ"ג – 1993 (תקנות הגישור) אלא להוסיף עליהם.

- את הסטנדרטים יש לקרוא, לפרש וליישם כמכלול. חובות המגשר אינן מוחלטות אלא יחסיות ואין לחובה אחת קדימות מובנית על פני חובות אחרות. כתוצאה מכך ייתכנו מצבים שבהם פעולה של המגשר נדרשת על-פי חובה אחת אך מנוגדת לחובה אחרת. במצבים אלו על המגשר:
- א. לחפש אחר דרך פעולה אחרת שתאפשר לו לקיים את מכלול חובותיו ולהימנע מהפרת חובה כלשהי;
- ב. 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 יפנה לוועדת האתיקה של מרכז הגישור. במקרה שבו על המגשר לקבל החלטה לפני שיוכל לקבל מענה מהוועדה יפעיל שיקול דעת מקצועי, קרי: יקבל החלטה המבוססת על סיבות טובות ועל שיקולים מקצועיים הניתנים להצדקה באופן סביר וייתיעץ עם הוועדה בדיעבד.

סטנדרט 1. חופש בחירה (הכרעה עצמית)

- המגשר יקיים את הגישור על בסיס עקרון של חופש בחירה לצדדים. חופש בחירה לצדדים משמעו שהצדדים חופשיים לקבל החלטות באופן וולונטארי, ללא כפייה, על בסיס מידע רלוונטי.
- א. לצדדים חופש בחירה לגבי כל נושא העומד להחלטה, פרוצדוראלי או מהותי, ובכל שלב של הגישור, לרבות בנוגע לבחירת המגשר, עיצוב ההליך, השתתפות בהליך או פרישה ממנו ותוצאת ההליך.
- ב. למגשר סמכות לקבל החלטות שהן הכרחיות לקיום הגישור בהתאם לסטנדרטים. עם זאת, לנוכח התחולה הכללית של חופש הבחירה של הצדדים, כאשר המגשר מקבל החלטה עליו לשתף את הצדדים בתהליך קבלתה ולקבל את הסכמתם להחלטה או לפעול בהתאם לבחירתם.
- ג. למרות האמור לעיל:

1. המגשר רשאי לקבל החלטה ללא שיתוף הצדדים בתהליך קבלתה, כאשר אין אפשרות מעשית לשתף את הצדדים בקבלת החלטה (למשל לגבי ההחלטה אלו שאלות לשאול) או כאשר הסטנדרטים אינם מאפשרים את שיתופם (למשל בשל חשש למשוא פנים או פגיעה בסודיות).



המרכז לגישור וליישוב סכסוכים בקהילה

קרית אונו

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 בשל חוסר כשירות¹ או בשל ניגוד עניינים חמור²); או
- (ב) לסרב לבקשה של 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 בהליך. כשירות משמעה היכולת הבסיסית (המסוגלות) לקלוט מידע, לעבד אותו ולהבין את משמעותו ואת השלכותיו על מנת לקבל החלטה.
1. היעדר כשירות להשתתפות בגישור יכולה להיות זמנית או קבועה ולהיגרם בין היתר בשל שימוש בסמים, אלכוהול או תרופות; בשל אי הבנת השפה בה מתנהל ההליך; בשל פיגור שכלי, דמנציה, מחלת נפש, או דיכאון; או בשל גיל מבוגר או צעיר.
2. מגשר, שסבור שצד סובל מחוסר כשירות הפוגעת ביכולתו להשתתף בגישור ולהבינו, ינקוט אמצעים מתאימים שיאפשרו לצד להבין, להשתתף בתהליך ולממש חופש בחירה, לרבות דחיית הגישור למועד אחר או צירוף נציג שייצג אותו. היה ואמצעים אלו אינם אפשריים או לא השיגו את מטרתם יפסיק המגשר את הגישור.
- ה. וולונטאריות –
- המגשר יקיים את הגישור בתנאים המאפשרים לצדדים לקבל החלטות באופן וולונטארי וללא כפייה.
1. המגשר לא יפעיל על צד לחץ שמטרתו צמצום חופש הבחירה של אותו צד לקבל החלטות.
- (א) המגשר יימנע מהפעלת לחץ על צדדים משיקולים כגון השגת שיעור גבוה של הסכמים, אגו, שכר או לחצים חיצוניים מצד גורמים שונים כגון בית המשפט, ארגון מפנה גישורים כגון העירייה, או 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 האם יש בסיס לתחושות אלו והאם הן מוצדקות בנסיבות העניין.
- (ב) אם לאחר הבירור ימשיך אותו צד לדבוק בהחלטתו תיחשב החלטתו החלטה וולונטארית 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 המידע הרלוונטי לצורך קבלת ההחלטה.
1. מגשר אינו יכול להבטיח שהחלטות צד יתקבלו על בסיס מידע מלא. עם זאת, המגשר ינקוט באמצעים התואמים את הסטנדרטים על מנת שקבלת החלטה על ידי צד תתבסס על המידע הרלוונטי לצורך קבלת ההחלטה. מידע רלוונטי הוא מידע שידיעה או היעדר ידיעה לגביו יכולים להשפיע על תוצאת ההחלטה.
2. המידע שעל המגשר למסור לצדדים יכלול, בין היתר, את הנושאים הבאים:

¹ ראו סטנדרט 1.ג.4.

² ראו סטנדרט 3.ב.

³ ראו סטנדרט 1.ב.9.

⁴ ראו סטנדרט 3.ג.5.



המרכז לגישור וליישוב סכסוכים בקהילה

קרית אונו

- (א) מידע על מהות הליך הגישור וסגנון הגישור של המגשר;
- (ב) ההבדלים בין הליך הגישור להליכים 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) חובות הצדדים לנהוג בהגינות ובתום לב;
- (ח) הצורך להתחשב בענייניו של קטין או פסול דין הקשור לסכסוך;
- (ט) 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 בידיעת 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 יקיים את הגישור, על כל שלביו, ללא משוא פנים. משוא פנים משמעו ביטוי חיצוני במעשים או במילים של העדפה של 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 העלולות לסכן את מעמד הליך הגישור, מקצוע הגישור או מרכז הגישור ולפגוע באמון הציבור בהם.

ב. בקיום הגישור –

1. המגשר ימנע 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 בגישור.

(ב) המגשר לא יקבל או ייתן מתנה, טובה, הלוואה או חפץ אחר בעל ערך העלולים להעלות חשש להעדפה. המגשר רשאי לקבל או לתת מתנות או שירותים פעוטי ערך שנועדו לסייע לגישור או לכבד נורמות תרבותיות ובלבד שאינם מעלים 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 בהן יחס שווה יביא ליתרון לאחד הצדדים או לפגיעה באחד הצדדים 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 באמצעים מתאימים על מנת למנוע, ככל שהדבר אפשרי, יצירת מראית עין להעדפה, למשל באמצעות פגישה ביחידות.

(ג) המגשר לא יפר בהתנהגותו חובה אתית אחרת.



המרכז לגישור וליישוב סכסוכים בקהילה

קרית אונו

(ד) ההעדפה לא תסכן את אמון הציבור בתהליך.

ג. המגשר יפרוש מהגישור -

1. אם אינו יכול לקיימו ללא משוא פנים; או
2. אם קיום הגישור על ידו מעלה חשש סביר למשוא פנים מצידו העלול לסכן את מעמד הליך הגישור, מקצוע הגישור או מרכז הגישור ולפגוע באמון הציבור בהם.

סטנדרט 3. ניגוד עניינים

מגשר 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 אינטרס של המגשר לבין אינטרס של צד אחד או יותר, היכול להיווצר בין היתר (1) כתוצאה ממעורבות של המגשר בתוכן הסכסוך או בתוצאתו; (2) כתוצאה ממערכת יחסים בעבר או בהווה, אישית או מקצועית, בין המגשר לבין משתתף בגישור או לבין אדם בעל קרבה למשתתף בגישור; או (3) כתוצאה מחובה משפטית, מוסרית, אתית, דתית, מצפונית או חובה אחרת של המגשר לפעול בדרך מסוימת.

א. קיומו של ניגוד עניינים ממשי או פוטנציאלי הוא מידע רלוונטי עבור הצדדים מכיוון שהוא מעלה חשש למשוא פנים או להעדפת אינטרס של המגשר על פני אינטרס של הצדדים. על המגשר לגלותו לצדדים על מנת שיוכלו לממש חופש בחירה לגבי בחירת המגשר ולגבי השתתפותם בגישור.

1. לפני קבלת מקרה לגישור -

(א) המגשר יבצע בדיקה סבירה על מנת לקבוע האם מתקיימות נסיבות כלשהן שאדם סביר עלול לראות בהן כיוצרות 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, רשאי המגשר להמשיך בגישור.

2. במהלך הגישור -

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

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

(ג) המגשר לא יציע ולא ישדל את הצדדים לקבל ממנו שירותים מקצועיים עתידיים כלשהם, לרבות שרותי גישור, מעבר לפגישות הנחוצות להליך 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 ההליך עלול להיתפס בעיני הציבור כפגום ולסכן את מעמד הליך הגישור, מקצוע הגישור או מרכז הגישור ולפגוע באמון הציבור בהם על המגשר 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 גישור מערכת יחסים אישית או מקצועית עם צדדים, אנשים אחרים או ארגונים שהיו מעורבים בגישור המעלה חשש סביר כי המגשר פעל בניגוד עניינים וקיים הליך פגום העלול לסכן את מעמד הליך הגישור, מקצוע הגישור או מרכז הגישור ולפגוע באמון הציבור בהם. בקבלת ההחלטה על המגשר לשקול שיקולים כגון משך הזמן שחלף מסיום הגישור, סוג מערכת היחסים שנוצרה, וסוג השירותים המוצעים.



המרכז לגישור וליישוב סכסוכים בקהילה
קרית אונו

סטנדרט 4. כשירות

מגשר יקבל לטיפולו מקרה גישור ויקיים גישור רק כאשר הוא כשיר למלא את תפקידו.
א. הכשירות לגשר

1. כשירות בסיסית – מגשר יגשר רק כאשר יש לו שליטה טובה במיומנויות הבסיסיות הנדרשות לקיום הליך גישור באופן אפקטיבי. הליך גישור המקוים באפקטיביות 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) כשירות בסיסית תצריך בדרך-כלל הכשרה וניסיון בגישור.
(ב) מגשר במרכז הגישור יעמוד בתנאי הכשירות שנקבעו על-ידי מרכז הגישור.
 2. כשירות ספציפית - כשירות ספציפית משמעה שליטה טובה במיומנויות מיוחדות, כישורים מיוחדים או ידע מיוחד (לרבות הבנה 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 עבורו הוא מגשר או כללים מחייבים אחרים. כשירות ספציפית עשויה להידרש, בין היתר, בשל מורכבות מיוחדת של המקרה והבדלי תרבות בין המגשר והצדדים.
 3. המגשר ישאף להשתתף בהשתלמויות ובפעילויות אחרות על מנת לשמר ולהגביר את ידיעותיו ומיומנותיו הקשורים לגישור.
- ב. המגשר ימסור לצדדים לבקשתם מידע על הכשרתו, לימודיו וניסיונו.
ג. אי כשירות

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

סטנדרט 5. סודיות

המגשר ישמור על סודיות המידע שהגיע לידיעתו מהמשתתפים בגישור. שמירת סודיות בגישור משמעה אי גילוי המידע ללא צידוק מתאים כמפורט בסטנדרט זה. היקף הסודיות החל בגישור תלוי בהוראות חוק, בכללים עליהם הסכימו הצדדים, ובכללים אחרים, שנקבעו על ידי המגשר או מרכז הגישור, שהצדדים קיבלו על עצמם.

- א. דיון בהיקף הסודיות עם הצדדים
1. המגשר ידון עם הצדדים בהיקף הסודיות החל על ההליך ועל המגשר ובקיומו של חיסיון והיקפו. המגשר רשאי להפנות את הצדדים לקבלת ייעוץ משפטי לגבי היקף הסודיות והחיסיון.
 2. המגשר יקדם הבנה של הצדדים לגבי 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 הגישור, לרבות מידע שנמסר לו בפגישה נפרדת.
 2. מידע על התנהגות הצדדים בגישור.
 3. מידע הפוגע 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.



המרכז לגישור וליישוב סכסוכים בקהילה

קרית אונו

3. הגילוי נדרש 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 צוות מרכז הגישור לצרכי פיקוח.
5. המידע נוגע להשגת הסכם (או אי השגתו) והגילוי נדרש לצורך עדכון בית המשפט שהפנה את המקרה לטיפול המרכז.
6. הגילוי מתבקש לצרכי מחקר, הוראה, הערכה או ההכשרה של מגשרים במרכז, ובלבד שאנונימיות הצדדים נשמרת כמו גם ציפיותיהם הסבירות לסודיות.

סטנדרט 6. חריצות וזהירות

- המגשר יקיים את הגישור בחריצות ובהירות.
- א. המגשר יקבל לטיפולו מקרה -
1. כשהוא יכול ומוכן להקדיש לצדדים ולהליך 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. תוך הקדשת זמן, משאבים ואנרגיה הנדרשים על מנת לתת שירות איכותי לצדדים העונה על צרכיהם.
 2. תוך שהוא חותר באופן פעיל על מנת להשיג את יעדי הגישור.
 3. בזהירות המתבקשת על מנת להימנע מגרימת נזק לצדדים.

סטנדרט 7. שמירה על כבוד האדם

- המגשר יקיים את הגישור תוך שמירה על כבוד האדם.
- א. המגשר ינהג בצדדים, בנציגיהם, במגשר-שותף ובמשתתפים אחרים בכבוד, באורך-רוח, במתינות, בסובלנות ובאדיבות, וישרה בחדר הגישור אווירה נינוחה.
- ב. בקיום הגישור יימנע המגשר מהערות פוגעניות או מעליבות כלפי הצדדים 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, התקשורת והציבור הרחב.

סטנדרט 8. יושר

- המגשר יקיים את הגישור ביושר.
- א. המגשר ינהג בצדדים, בנציגיהם ובמשתתפים אחרים ביושר. המגשר יאמר אמת, לא ישקר ויימנע מהטעה במודע העלולה 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, התקשורת והציבור הרחב.

סטנדרט 9. יושרה מקצועית

- המגשר יקיים את הגישור מתוך יושרה מקצועית. מגשר מפגין יושרה מקצועית כאשר הוא פועל תוך מחויבות למהות הגישור, לתפקיד המגשר ולהגדרתם.
- א. קבלת החלטות והפעלת שיקול דעת מקצועי -

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



המרכז לגישור וליישוב סכסוכים בקהילה

קרית אונו

- 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 ועל יסוד סיבות טובות הניתנים להצדקה באופן סביר.
 2. המגשר יפעל לכך שהמשתתפים המתאימים ייטלו חלק בהליך.
- ב. הפרדה בין תפקידים מקצועיים –
- המגשר יפריד בין תפקידו כמגשר לבין תפקידים מקצועיים אחרים, ובכלל זה:
1. המגשר ימנע מלתת לצדדים ייעוץ מקצועי או חוות-דעת מקצועית המהווים יישום של עקרונות מקצועיים (למשל משפטיים) לעובדות מקרה הגישור.
 - (א) למרות האמור לעיל המגשר רשאי למסור לצדדים מידע כללי המצוי בתחום הכשרתו או ניסיונו מבלי שהוא מערב בין תפקידו כמגשר ובין תפקידו כמומחה בתחום מקצועי אחר, תוך שמירה על סטנדרט חופש הבחירה וסטנדרט אי משוא הפנים.
 - (ב) המגשר רשאי להמליץ לצדדים כי ייפנו לקבלת ייעוץ מקצועי, חוות דעת מקצועית או שירותים מקצועיים מתאימים כשהדבר מתאים על פי הנסיבות.
2. המגשר ימנע מלמלא תפקיד מיישב סכסוכים אחר כגון בורר או מעריך ניטראלי באותו עניין אלא אם כן קיבל לכך את הסכמת הצדדים לאחר גילוי מוקדם של ההשלכות שיש לשינוי תפקידו על הצדדים ועל ההליך.
- ג. התאמת המקרה לגישור –
- המגשר יקיים גישור רק במקרים המתאימים לגישור על פי מהות ההליך ועקרונותיו.
1. המגשר ימליץ לצדדים כי ישקלו לפתור את הסכסוך ביניהם באמצעות פנייה להליכים אחרים כגון בוררות, ייעוץ או הערכה ניטראלית כאשר הם מתאימים יותר מגישור לצורך פתרון 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 ההליך הגישור.
- ד. מניעת ניצול לרעה של ההליך או פגם ממשי בהליך –
- המגשר ימנע ניצול לרעה של הגישור למטרות שלא לשמן נועד או פגם ממשי בהליך, ובכלל זה:
1. ימנע שימוש בגישור לקידום פעולה בלתי חוקית.
 2. לא ישתמש במידע שהתגלה לו במהלך הגישור לכל מטרה שאינה קשורה להליך.
 3. לא יציג הליך 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 הוא סבור שהסכם הגישור שהצדדים עומדים לקבל עלול להביא לפגיעה באינטרס חברתי חיוני, וזאת לאחר שמוצו הדרכים האפשריות בהתאם לסטנדרטים להביא לשינוי בעמדת הצדדים. לעניין זה ייחשב כל אחד מהמקרים הבאים, שבהם הצדדים עומדים להגיע להסכם, פגיעה באינטרס חברתי חיוני:
 - (א) ההסכם בלתי חוקי.
 - (ב) ההסכם בלתי מוסרי על פי אמות מידה של מוסר ביקורתי, קרי: על פי שיפוטו של אדם רציונאלי נעדר 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 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 ואת אמון הציבור בהם.



המרכז לגישור וליישוב סכסוכים בקהילה

קרית אונו

סטנדרט 10. שמירה על מעמד המקצוע, מעמד מרכז הגישור ועל אמון הציבור בהם

המגשר יקיים את הגישור תוך שמירה על מעמד המקצוע, על מעמד מרכז הגישור ועל אמון הציבור במקצוע הגישור, בהליך הגישור ובמרכז הגישור. שמירה על מעמד המקצוע ועל מעמד מרכז הגישור משמעה הימנעות מהתנהגות העלולה לגרום לפיחות בהתייחסות הציבור למקצוע הגישור ולמרכז הגישור, לפגיעה בתדמית או במוניטין של המקצוע ושל מרכז הגישור, 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 בהליך.
- ג. המגשר יקיים את כל הכללים והנהלים של מרכז הגישור, ככל שהם קיימים, ויימנע מהתנהגות הפוגעת במרכז הגישור ובתדמיתו הציבורית.

סטנדרט 11. פרסום ושידול

המגשר יאמר אמת ויימנע מהטעיה בעת פרסום, שידול לעשיית שימוש בשירותי גישור או מסירת מידע לגבי כישוריו, ניסיונו, סוג השירותים המקצועיים שהוא מספק ושכרו.

- א. המגשר לא יבטיח הבטחות לגבי תוצאת הגישור בכל פרסום שהוא לרבות בכרטיסי ביקור, נייר מכתבים ופרסומים באמצעות מחשב.
- ב. פרסומים יכללו התייחסות לעמידת המגשר בדרישות ההכשרה של המדינה או של גוף פרטי רק כאשר למדינה או לאותו גוף יש הליך להסמכת מגשרים והמגשר הוסמך על ידם כנדרש באותו הליך.
- ג. המגשר יימנע משידול לעשיית שימוש בשירותי גישור באופן העלול ליצור רושם למשוא פנים בעד או נגד צד.
- ד. המגשר יימנע מאזכור שמותיהם של מי שהשתמשו בשירותיו ללא הסכמתם.

סטנדרט 12. שכר ותשלומים נוספים

המגשר ידון עם הצדדים בתשלומים שיחולו עליהם בגין קבלת שירותי הגישור טרם החל הגישור.

- א. המגשר ימסור לצדדים מידע על שכרו ואופן גבייתו או לחילופין יסביר לצדדים כי אינו מקבל שכר עבור הגישור, המתבצע על ידו בהתנדבות.
- ב. המגשר ימסור לצדדים מידע על שכר הגישור שישולם על ידם למרכז וכן על הוצאות גישור ותשלומים נוספים העשויים להידרש במהלך הגישור.
- ג. השכר המשולם על ידי הצדדים לא יהיה מותנה בתוצאת הגישור או בגובה הסדר הגישור.
- ד. המגשר רשאי להפסיק את הגישור אם הצדדים אינם משלמים את שכר הגישור.

סטנדרט 13. קידום מקצוע הגישור

קידום מקצוע הגישור לטובת הציבור ולטובת המקצוע הוא אידיאל 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 שגישור יהיה נגיש לאלו הבוחרים לעשות בו שימוש, לרבות באמצעות הצעת שרותי גישור במחיר מופחת או בחינם (פרו בונו) 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.