

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Mediator

Domeniul: Alte domenii neclasificate

București 2000

Unitatea pilot:

Fundația pentru Schimbări Democratice

Coordonator proiect standard ocupațional:

Nicoleta Mănescu

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Elisabeta Anca Ciucă

Vasile Virgil Șoncutean

Referenți de specialitate:

Cristinel Adrian Bădilă

Liviu Erușencu

Standard aprobat COSA la data de 28-06-2000

Cod COSA: X - 239

© copyright 2000 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Mediator

Descrierea ocupației

Standardul se referă la mediere ca activitatea prin care doua sau mai multe parti aflate în conflict sunt asistate de către o a treia parte neutră, numită mediator, neutră si imparțială - în raport cu părțile si continutul conflictului, si fără putere de decizie în ceea ce privește solutiile adoptate de părți în vederea rezolvării conflictului în cauză pe bază intereselor comune ale acestora.

Mediatorul desfășoară activități de documentare, organizare si planificare, de raportare, precum si activități specifice.

Activitățile specifice constau în facilitarea comunicării între părți, analiza informatiilor, analiza conflictului si facilitarea acordurilor de rezolvare a conflictului.

Mediator

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Competențe generale la locul de muncă

Competențe specifice

Unitățile de competență

Asigurarea condițiilor necesare desfășurării activității

Facilitarea comunicării între părți

Operarea cu documente

Planificarea activității de rezolvare a conflictului

Analizarea conflictului

Analizarea informațiilor

Culegerea de informații

Facilitarea acordurilor

Încheierea de contracte pentru rezolvarea de conflicte

Redactarea documentelor

Asigurarea condițiilor necesare desfășurării activității

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește regulile de bază pentru desfășurarea activității	1.1. Principiile de stabilire sunt în concordanță cu metodologia și practica de lucru a medierii. 1.2. Regulile sunt înțelese și acceptate de părți. 1.3. Regulile sunt clare, simple, justificate. 1.4. Regulile sunt imparțiale și neutre.
2. Verifică autoritatea și intenția părților de a semna acordul final	2.1. Prin întrebări, se verifică disponibilitatea și autoritatea părților de a semna acorduri. 2.2. Prevederile legale sunt respectate.
3. Pregătește cadrul pentru desfășurarea medierii	3.1. Cadrul de desfășurare a medierii este optim din punct de vedere logistic. 3.2. Cadrul de desfășurare asigură un minim de confort și este plăcut. 3.3. Cadrul de desfășurare asigură caracterul privat al discuției prin eliminarea potențialelor surse de distragere a atenției sau intervenției externe în timpul procesului de mediere.

Gama de variabile

Regulile trebuie să fie:

simple
înțelese de părți
utile
acceptate de părți

Spațiul de desfășurare trebuie să fie:

comod
familiar
dotat cu logistica și mobilierul necesar
să asigure caracterul privat al discuțiilor
neutru: să nu avantajeze nici una dintre părți

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe necesare:

cunoștințe de bază de sociologie și psihologie
cunoștințe de bază de legislație
cunoștințe despre modul de desfășurare a procesului de mediere
cunoștințe de organizare a unui cadru adecvat de lucru

La evaluare se va urmări:

modul în care verifică disponibilitatea și autoritatea părților de a semna acordul final
modul în care concepe și prezintă regulile de lucru
claritatea și utilitatea regulilor stabilite
modul în care organizează spațiul de lucru

Facilitarea comunicării între părți

Descrierea unității

Unitatea se referă la competențele necesare mediatorului pentru a ajuta comunicarea între părțile în conflict, prin menținerea unei atmosfere de respect și neutralitate în care discuția este focalizată asupra problemelor și nu asupra persoanelor, precum și construirea încrederii în ceea ce privește posibilitatea de a găsi soluții pentru rezolvarea conflictului în cauză.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Prezintă modul de lucru și obiectivele medierii	1.1. Informația este dată direct părților în conflict. 1.2. Modul de lucru și obiectivele medierii sunt prezentate în termeni clari, concisi și fără echivoc. 1.3. Prezentarea este cuprinzătoare, surprinde aspectele esențiale legate de procesul de mediere.
2. Oferă informații suplimentare părților referitoare la mediere	1.4. Părțile înțeleg rolul lor și pe cel al mediatorului în procesul de mediere. 2.1. Informațiile se referă strict la procesul de mediere. 2.2. Informațiile sunt necesare și suficiente pentru buna desfășurare a procesului de mediere în cazul dat.
3. Ascultă părțile prezentând	3.1. Sunt prezentate toate problemele pe care părțile le leagă direct de conflictul dat. 3.2. Problemele prezentate sunt înțelese ca și conținut și importanță.
4. Facilitează generarea de informații de către părți	3.2. Problemele prezentate sunt formulate în termeni concisi, clari, pozitivi și fără echivoc 4.1. Informațiile sunt utile și necesare pentru buna înțelegere a problemelor. 4.2. Informațiile sunt formulate în termeni neutri, imparțiali și pozitivi.
5. Reformulează și concluzionează declarațiile părților	5.1. Reformularea respectă sensul declarațiilor părților și este acceptată de acestea. 5.2. Concluziile sunt formulate neutru, imparțial și pozitiv.
6. Construiește încrederea între părți	5.3. Concluziile ajută părțile să înțeleagă mai bine diferitele aspecte ale conflictului. 6. 1. Toate stările emoționale sunt identificate și clarificate 6.2. Discuția încurajează părțile să își exprime temeri, dorințe, speranțe 6.3. Toate stările emoționale sunt reformulate în termeni neutri, imparțiali și constructivi.
7. Focalizează discuția asupra problemelor (nu asupra personalităților sau stărilor emoționale)	7.1. Stările emoționale sunt separate de probleme. 7.2. Discuția se referă la probleme, nu la modul de exprimare sau prezentare a acestora.
8. Menține o atmosferă de respect și neutralitate între părți	7.3. Discuția între părți respectă principiile neutralității și imparțialității. 8.1. Regulile de desfășurare ale discuției sunt respectate. 8.2. Discuția între părți se desfășoară într-o atmosferă de respect și neutralitate

Gama de variabile

Informația privind procesul de mediere se referă la:

- rolul părților
- rolul mediatorului
- etapele procesului
- obiectivele fiecărei etape

Modul de lucru:

- desfășurarea în timp a procesului de mediere
- respectarea regulilor stabilite și acceptate de părți

Regulile se referă la:

- modul în care se poartă discuțiile în timpul procesului de mediere
- modul în care sunt prezentate problemele, așteptările, temerile
- modul de adresare între părți
- etc.

Problemele se referă la:

- impactul situației conflictuale asupra fiecărei părți
- punctul de vedere referitor la conflict
- așteptările referitor la evoluția situației conflictuale

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe necesare:

- etapele procesului de mediere
- noțiuni de psihologie, sociologie
- cunoașterea temeinică a limbii române sau a limbii în care se desfășoară procesul de mediere

Abilități, atitudini:

- ascultare activă
- reformulare neutră, imparțială, pozitivă
- abilitatea de a pune întrebări
- capacitatea de analiză și sinteză
- capacitatea de a separa oamenii de probleme
- neutralitate, imparțialitate
- atitudine constructivă

La evaluare se va urmări:

- modul în care prezintă etapele procesului de mediere
- modul în care ascultă părțile prezentându-și problemele
- modul în care reformulează și concluzionează declarațiile părților
- modul în care ajută părțile să genereze informație suplimentară
- modul în care identifică și ține sub control stările emoționale

—

Operarea cu documente

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește documentele cu care lucrează	1.1. Documentele de lucru sunt concepute astfel încât să fie relevante în raport cu activitatea desfășurată. 1.2. Documentele stabilite sunt necesare, își dovedesc utilitatea în activitatea desfășurată. 1.3. Documentele sunt ușor de urmărit și completat.
2. Întocmește documente	2.1. Întocmirea documentelor justificative se realizează respectând prevederile legale. 2.2. Documentele conțin informații complete și evită redundanța.
3. Arhivează documente	2.3. Documentele sunt întocmite în termeni clari, concisi și 3.1. Arhivarea documentelor se realizează la momentul potrivit, adică atunci când ele și-au îndeplinit misiunea în activitatea curentă. 3.2. Activitatea de arhivare este organizată logic și structurat astfel încât accesul la informație să fie ușor. 3.3. Condițiile de păstrare asigură nedeteriorarea acestora.

Gama de variabile

Documentele de lucru sunt:

interne
justificative
în relație cu terții

Documentele conțin minimal:

nume și număr de identificare
data întocmirii
spațiu pentru numele și semnătura persoanei care l-a întocmit
obiectul (conținutul)

date specifice referitoare la caz

Principii de întocmire a documentelor:

să respecte prevederile legale pentru cele justificative
clar
concis
suficient de explicit
lizibil

Principii de arhivare:

structura logică de introducere, căutare și completare a arhivei
condițiile de păstrare a documentelor să fie: lipsa de umezeală, fără pericol de incendii, pe suport adecvat

Metodologia de stabilire a documentelor interne:

se va proiecta un sistem informațional optim activității desfășurate
se va determina necesarul de informații ce vor fi înregistrate
se vor grupa informațiile în documente, într-o manieră eficientă
se va stabili circuitul de viață al fiecărui document de la crearea / completarea lui, până la circulație și arhivarea acestuia

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe necesare:

fundamente teoretice despre întocmirea documentelor justificative
organizarea sistemului informațional
limba română necesară conceperii din punct de vedere stilistic și gramatical a mesajului și al termenilor din documente
cunoștințe de bază de legislație referitoare la întocmirea și păstrarea documentelor

La evaluare se va urmări:

conceperea unui circuit eficient și justificat al documentelor
alegerea corectă și eficientă a metodelor de arhivare
respectarea principiilor: simplu, complet, neredundant de concepere a documentelor
alegerea corectă a locului de arhivare a documentelor

—

Planificarea activității de rezolvare a conflictului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește etapele de rezolvare a conflictului	1.1. Etapele de lucru sunt clare, concise, motivate. 1.2. Etapele de lucru au un obiectiv bine definit 1.3. Etapele de lucru sunt în concordanță cu resursele de timp și financiare alocate de părți pentru rezolvarea conflictului.
2. Stabilește planul de lucru	2.1. Planul de lucru urmărește proceduri, instrucțiuni, planificări și termene identificate. 2.2. Planul de lucru este clar și concis. 2.3. Planul de lucru este motivat. 2.4. Planul de lucru este flexibil.

Gama de variabile

Conținutul planului de lucru:

etape
termene
obiective
resurse necesare
metode utilizate
modalități de evaluare.

Obiectiv bine definit:

simplu
concis
măsurabil
realist
încadrat în timp
realizabil

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe necesare:

managementul timpului și al resurselor

Deprinderi, abilități, atitudini:

capacitatea de a planifica
capacitatea de analiză și sinteză
persoană organizată
realist

La evaluare se va urmări:

capacitatea de a realiza un plan coerent de lucru
capacitatea de a evalua atingerea obiectivelor
capacitatea de a justifica etapele planului de lucru
capacitatea de a respecta restricțiile identificate sub formă de proceduri, instrucțiuni, planificări și termene

Analizarea conflictului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Estimează scopul, intensitatea și implicațiile unui conflict	1.1. Scopul, intensitatea și implicațiile conflictului sunt determinate. 1.2. Aspectele generale, precum și cele particulare ale conflictului sunt identificate.
2. Determină dacă serviciul de mediere este justificat sau potrivit	2.1. Impactul serviciului de mediere asupra conflictului este estimat. 2.2. Este evaluată existența elementelor necesare pentru construirea consensului între părți asupra unei soluții negociate de rezolvare a conflictului.
3. Determină deosebirile între practica curentă și situația dată	3.1. Asemănările între practica curentă și conflictul dat sunt stabilite. 3.2. Deosebirile dintre practica curentă și conflictul dat sunt stabilite.
4. Inițiază procesul de mediere sau îl deferă, după caz	4.1. Este estimată nevoia unor cunoștințe specifice pe domeniu, altele decât cele referitoare la procesul de mediere. 4.2. Este estimată nevoia consultării unor specialiști din alte domenii pentru a putea interveni în rezolvarea conflictului. 4.3. Este estimat impactul asupra părților în cazul intervenției în conflictul dat.

Gama de variabile

Scopul conflictului poate fi:
restabilirea unui drept patrimonial
tutela asupra minorului
divizarea unei proprietăți
stabilirea sau restabilirea unui drept referitor la persoană
etc.

Implicațiile pot fi:
doar asupra părților
asupra părților și a unor terți dependenți
asupra unei colectivități
etc.

Elementele construirii consensului:
alternative
opțiuni
criterii obiective
posibilitatea de a comunica
păstrarea relației
raport de putere echilibrat
capacitatea de a pune în practică acordul final

Specialiști din alte domenii:
juriști
psihologi
sociologi
medici
experți tehnici pe diverse domenii
alți mediatori

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe necesare:
cunoștințe aprofundate de dinamica conflictelor
cunoștințe despre procesul de mediere
cunoștințe de bază de psihologie, sociologie
cunoștințe de bază de legislație, specifice conflictului
cunoștințe generale în domeniul în care se manifestă conflictul
cunoștințe aprofunda privind mijloacele alternative existente pentru rezolvarea unui conflict

Abilități, atitudini:
capacitatea de analiză și sinteză
capacitatea de a evalua necesarul de informație pentru a interveni în rezolvarea conflictului, precum și a surselor
din care pot fi obținute aceste informații
capacitatea de a colabora cu alți specialiști
ascultare activă
abilități de comunicare
abilitatea de a pune întrebări
neutralitate, imparțialitate
atitudine pozitivă, constructivă

La evaluare se va urmări:
capacitatea de a determina și justifica dacă serviciul de mediere este potrivit
capacitatea de a determina corect scopul , intensitate și implicațiile conflictului
capacitatea de a recomanda alte căi de rezolvare a conflictului

Analizarea informațiilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică problemele de discutat	1.1. Sunt identificate toate problemele propuse de părți pentru a fi discutate. 1.2. Sunt identificate și clarificate toate problemele ascunse, neidentificate sau nemenționate anterior de către părți.
2. Evidențiază aspectele esențiale ale problemelor în discuție	3.1. Toate aspectele esențiale referitoare la problema în discuție sunt identificate și evidențiate. 3.2. Aspectele esențiale sunt formulate în termeni neutri, imparțiali și pozitivi.
3. Analizează dinamica interpersonală a disputei	4.1. Este analizată capacitatea de a negocia direct a părților în diferite momente ale procesului de mediere. 4.2. Este analizat modul în care părțile discută problemele identificate legate de conflict.

Gama de variabile

Problemele se referă la:

impactul situației conflictuale asupra fiecărei părți
punctul de vedere referitor la conflict
așteptările referitor la evoluția situației conflictuale

Aspectele esențiale:

probleme, temeri, stări emoționale, așteptări, priorități care:
ajută semnificativ la înțelegerea conflictului
ajută semnificativ la identificarea soluțiilor
ajută semnificativ la stabilirea termenilor acordului final

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe necesare:

etapele procesul de mediere
noțiuni de psihologie, sociologie
cunoștințe privind tehnicile de interviu
cunoștințe privind dinamica unei dispute
cunoștințe temeinice de limba română sau limba în care se derulează procesul de mediere

Abilități, atitudini:

capacitate de analiză și sinteză
comunicare verbală și non-verbală
neutralitate, imparțialitate
atitudine pozitivă, constructivă
empatie
calm, stăpânire de sine

La evaluare se va urmări:

modul în care înțelege limbajul verbal și non-verbal
modul în care identifică problemele de discutat
capacitatea de a identifica aspectele esențiale ale conflictului

—

Culegerea de informații

Descrierea unității

Unitatea se referă la competențele necesare mediatorului pentru a culege informații referitoare la conflict și la părțile implicate, utilizând surse complementare, pentru a determina modul de abordare a conflictului și care sunt restricțiile existente pentru a interveni constructiv în rezolvarea acestuia.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește sursele de informare	1.1. Sursele stabilite oferă informații relevante asupra conflictului și părților. 1.2. Sursele sunt accesibile 1.3. Sursele sunt complementare, oferă o imagine cât mai fidelă asupra cazului. 1.4. Sursele sunt suficiente 1.5. Sursele sunt demne de încredere
2. Se documentează asupra cazului și asupra părților	2.1. Informațiile sunt culese din surse alternative 2.2. Informațiile sunt relevante pentru cazul dat 2.3. Informațiile sunt complete 2.4. Sunt identificate toate părțile implicate, atât direct cât și indirect, în conflict. 2.5. Natura conflictului este corect determinată.
3. Se documentează asupra procedurilor, instrucțiunilor, planificărilor și termenelor	3.1. Sunt identificate toate aspectele tehnice și legale ale conflictului. 3.2. Sunt identificate toate implicațiile asupra cazului. 3.3. Informația este relevantă

Gama de variabile

Sursele de informare sunt:

- părțile în conflict
- legislația aferentă cazului
- cazuri anterioare
- alți mediatori
- experți, etc.

Aspectele tehnice se referă la:

- proceduri
- planificări
- termene
- instrucțiuni

Informații complete:

- se referă la potențialul părților de a încheia un acord
- se referă la complexitatea cazului și la oportunitatea utilizării medierii
- se referă la situația care a generat conflictul și modul în care părțile sunt afectate în prezent
- identifică existența potențială a unor interese comune ale părților
- identifică raportul de putere între părți
- identifică dorința reală a părților de a rezolva conflictul

Natura conflictului:

- patrimonial
- familial
- de muncă
- comercial
- etnic
- religios
- acces la resurse, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe necesare:

- surse potențiale de informare
- cunoștințe de bază de legislație
- tipuri de conflicte
- procesul de mediere
- dinamica conflictului

Deprinderi, abilități, aptitudini

- capacitatea de analiză și sinteză
- capacitatea de a prelucra informații
- receptivitate
- neutralitate, imparțialitate
- atitudine constructivă

La evaluare se va urmări:

- modul în care stabilește lista surselor de informare
- modul în care stabilește informația de care are nevoie
- modul în care selectează informația necesară

—

Facilitarea acordurilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Asistă părțile să genereze opțiuni	1.1. Opțiunile se referă la relația viitoare dintre părți. 1.2. Opțiunile includ variantele limită, respectiv cea mai bună variantă și cea mai proastă variantă. 1.3. Sunt identificate toate opțiunile ce pot fi imaginate de părți.
2. Asistă părțile să evalueze soluții alternative	2.1. Sunt identificate soluții corespunzătoare tuturor opțiunilor. 2.2. Evaluarea este completă, se referă la toate soluțiile identificate, precum și combinații ale acestora. 2.3. Evaluarea este neutră și imparțială. 2.4. Evaluarea corespunde intereselor părților. 2.5. Părțile înțeleg diferitele aspecte legate de acceptarea fiecărei soluții.
3. Stabilește dorința părților de a rezolva disputa	3.1. Sunt identificate așteptările fiecărei părți de la procesul de mediere. 3.2. Sunt identificate motivațiile fiecărei părți care a apelat la mediere.
4. Pune în evidență zona unui acord final	4.1. Sunt identificate interesele fiecărei părți 4.2. Sunt identificate interesele comune ale părților
5. Clarifică și formulează aspecte specifice ale acordului final	5.1. Toate aspectele specifice pentru punerea în practică a acordului final sunt identificate. 5.2. Toate aspectele specifice sunt formulate și clarificate
6. Convine cu părțile asupra acordului și le ajută să înțeleagă limitele unui posibil acord	6.1. Părțile sunt unanim de acord cu termenii în care este formulat acordul final. 6.2. Părțile înțeleg termenii acordului final. 6.3. Părțile înțeleg limitele acordului final.

Gama de variabile

Aspecte specifice pentru punerea în practică a acordului final:
programare în timp și spațiu
obligațiile fiecărei părți, respectiv cine, când, cât, cui
drepturi și obligații ulterioare puneri în practică a acordului final

Limitele acordului final:
acordul se referă la soluțiile identificate doar pentru o parte din probleme
acordul poate avea nevoie de recunoașterea unui for extern
acordul poate conține clauze

Termenii acordului:
identitatea părților
obiectul acordului
data și locul întocmirii
clauze speciale
etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe necesare:
cunoștințe temeinice de limba română sau limba în care se derulează procesul de mediere
etapele procesului de mediere
cerințele de formulare a acordului final
cunoștințe de bază de legislație
cunoștințe de bază de psihologie, sociologie
cunoștințe de bază specifice domeniului în care se derulează conflictul

Abilități, atitudini
abilitatea de a asculta și înțelege mesajul părților
capacitatea de analiză și sinteză
flexibilitate
creativitate
neutralitate
imparțialitate
atitudine pozitivă, constructivă, încurajatoare

La evaluare se va urmări:
capacitatea de a formula și clarifica aspectele specifice ale acordului final
cunoașterea conținutului și obiectivelor fiecărei etape a procesului de mediere
capacitatea de a identifica elementele esențiale acordului final
capacitatea de a asista părțile să genereze opțiuni și soluții pentru conflictul dat

—

Încheierea de contracte pentru rezolvarea de conflicte

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește conținutul contractelor	1.1. Conținutul contractelor respectă criteriul clarității din punct de vedere al termenilor și expresiilor folosite. 1.2. Conținutul contractelor este cuprinzător din punct de vedere al informațiilor de identificare a locului și timpului realizării acestora, al identificării tuturor părților semnatare ale acordului, precum și obiectul acestuia. 1.3. Conținutul contractului este înțeles și acceptat de toate părțile semnatare.
2. Estimează costuri	2.1. Estimarea costurilor se realizează în funcție de complexitatea cazului mediat. 2.2. Costurile se estimează în funcție de durata de desfășurare a procesului de mediere. 2.3. Valoarea pieței indică un alt criteriu de estimare a costurilor.
3. Încheie contracte	3.1. Contractul este acceptat și semnat de toate părțile. 3.2. Contractul încheiat respectă procedurile legale. 3.3. Contractul încheiat reprezintă voința reală a părților.

Gama de variabile

Informațiile cuprinse în contracte:

numele și documentele de identificare a părților
numele și numărul autorizației în baza căreia mediatorul își desfășoară activitatea
data și locul întocmirii
obiectul contractului
numărul de înregistrare al contractului ca și document emis de mediator

Cerințe pentru estimarea costurilor:

costurile cuprind:
cheltuieli fixe ocazionate de procesul de mediere
costuri variabile ale acestora
cota parte din costurile de administrare
onorarii

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe necesare:

cunoștințe generale despre legislația ce privește regimul contractelor și tranzacții între părți
limba română necesară conceperii corecte din punct de vedere stilistic și gramatical a mesajului conținut în contract
cunoștințe generale de gestiune financiară și calculația costurilor

La evaluare se va urmări:

evidențierea corectă a cheltuielilor în devizul estimativ
modul de redactare a contractului
numărul complet de semnături (părți, mediator)
apariția datelor de identificare ale contractului

Redactarea documentelor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Redactează acorduri între părți	1.1. Acordurile sunt redactate în termenii formulați de părți. 1.2. Acordurile respectă și exprimă voința părților 1.3. Acordurile angajează exclusiv părțile implicate direct în procesul de mediere. 1.4. Acordurile sunt redactate în termeni clari, concisi și care nu lasă loc pentru interpretări.
2. Identifică și propune părților clauze	2.1. Clauzele sunt necesare și suficiente. 2.2. Clauzele sunt diferențiate.
3. Propune părților consultarea și altor surse de informații sau a unor specialiști externi	3.1. Consultarea ajută părțile în procesul de mediere. 3.2. Sursele de informații propuse sunt autorizate.

Gama de variabile

Tipuri de acorduri:

- acord de mediere
- acord de confidențialitate
- acord final de rezolvare a conflictului

Componentele obligatorii ale acordurilor sunt:

- titlul acordului
- data
- nume și date de identificare ale părților semnatare
- loc și eventual ora desfășurării
- obiectul acordului
- alte clauze speciale, după caz

Surse de informații:

- legislație
- alte cazuri de mediere similare
- pe domenii, specifice cazului

Specialiști externi:

- consultanți juridici
- alți mediatori
- experți pe domenii, specifice cazului

Principii pentru redactarea acordului:

- exprimare clară, explicită, completă
- părțile înțeleg și acceptă fiecare termen al acordului
- termenii acordului exprimă voința părților

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- limba română pentru o exprimare explicită și corectă a termenilor din acordul redactat
- cunoștințe de bază de legislație, specifice cazului
- cunoștințe de psihologie și sociologie
- surse de informații
- specialiști externi

Aptitudini / deprinderi:

- capacitatea de analiză și sinteză
- ascultare activă
- reformulare pozitivă, constructivă
- comunicare
- abilitatea de a pune întrebări

La evaluare se va urmări:

- gradul în care acordul este complet (conține toate elementele de identificare ale părților, data, locul și semnăturile tuturor persoanelor menționate în acord, obiectul acestuia)
- este redactat în termeni clari, concisi și fără echivoc
- exprimă voința părților