

MEDIAČNÍ ŘÁD

POSKYTOVÁNÍ MEDIACE V SYSTÉMU ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Účel materiálu

Mediační řád popisuje pravidla, principy a způsoby poskytování mediace. Dodržování tohoto řádu je jednou z podmínek pro zapsání do seznamu mediátorů vedeného Platformou.

Tento řád je rozdělen do tří oddílů podle fáze mediačního procesu, ve které je jejich uplatnění charakteristické. Toto členění je pouze orientační: zmíněné standardy platí pro celý proces mediace a jejich naplnění může probíhat i v dalších fázích.

1. Proces mediace: fáze přípravy jednání

- a. Mediátor zahájí mediační řízení na základě podnětu pracovníka kontaktního místa zapsaného v seznamu vedeném Platformou.
- b. Mediátor nebo pracovník kontaktního místa ve fázi přípravy mediace jedná individuálně s každou ze stran (*osobní jednání či telefonický kontakt*) nebo v rámci společného jednání zúčastněných stran. Formu úvodního kontaktu a oslovení stran volí mediátor nebo pracovník kontaktního místa podle individuálních okolností a možností daného případu, přičemž platí, že mediátor a pracovník kontaktního místa berou v potaz potřeby a možnosti každé ze stran.
- c. Mediátor nesmí slibovat nebo dopředu garantovat konkrétní výsledek mediace, resp. způsob řešení a obsah dohody, ke které strany dospějí.

2 Proces mediace: fáze průběh jednání

- a. Mediace je zahájena přistoupením stran k dohodě o mediaci, která stanoví všechny důležité aspekty účasti na mediačním jednání. Na žádost stran nebo mediátora je dohoda o přistoupení k mediaci vypracována písemně.
- b. Mediátor pro zprostředkování řešení sporu využívá formy společného jednání stran.
- c. Strany sporu mají možnost k jednání přizvat další osoby (*např. odborníka na danou problematiku apod.*) Přítomnosti těchto osob při mediaci a pravidla jejich vstupu do mediačního jednání musí být vzájemně akceptována stranami sporu a mediátorem.
- d. Mediátor je nestranný: mediátor nestranně zohledňuje potřeby a zájmy všech stran a v procesu mediace jim poskytuje rovnoměrný prostor pro vyjádření svých stanovisek, názorů, potřeb a přání.
- e. Mediátor je ve vztahu k řešení neutrální: mediátor ponechává prostor stranám hledat řešení, které zohledňuje jejich potřeby. Řešení dosažená v mediačním procesu jsou řešeními dosaženými stranami, v mediačním procesu nesmí být stranám žádné řešení vnucováno.
- f. Mediátor je ve sporu nezávislý: mediátor není finančně, vztahově, psychicky či jinak propojen se žádnou ze stran sporu.
- g. Mediátor nesmí poskytovat psychoterapii nebo právní zastoupení žádné ze stran během mediačního procesu. Pokud mediátor někdy poskytoval psychoterapii nebo právní poradenství nebo jiné profesní služby v důvěrném vztahu některé ze stran, mediátor musí plně sdělit podstatu takového vztahu a mediaci zahájit nebo v ní pokračovat pouze se svolením stran.

- h. Mediátor podporuje svobodu rozhodování stran sporu: mediátor vytváří prostor pro svobodné rozhodování stran o setrvání a míře angažovanosti v mediaci a o navrhovaných a přijatých řešeních.
- i. Mediátor respektuje princip rovných příležitostí: mediátor usiluje o to, aby všechny činnosti v rámci mediace byly osvobozeny od nespravedlivé diskriminace a byly řízené principy rovných příležitostí s podmínkami, které poskytují stejné přístupy k mediaci pro všechny.
- j. Mediátor zaručuje stranám důvěrnost procesu mediace – nesděluje žádnou z informací poskytnuté jednou ze stran straně druhé, pokud s tím první strana nesouhlasí. Informace sdělené v průběhu mediace stranami nesmí být dále bez jejich souhlasu šířeny.
- k. Mediátor průběžně poskytuje stranám sporu informace o procesu mediace, o předmětech jednání a pomáhá stranám vysvětlit všechny nejasné a sporné body.
- l. Mediátor napomáhá stranám sporu získat potřebné informace k řešení sporu. V případě, že je to vhodné, může mediátor doporučit konzultaci záležitosti týkající se řešení daného sporu s dalšími odborníky.
- m. Mediátor vede mediační proces způsobem, který umožňuje stranám sporu se plně účastnit procesu mediace a podporuje vzájemný respekt.
- n. Mediátor sepisuje s účastníky sporu z každého jednání záznam, ve kterém shrnuje, k čemu strany v průběhu jednání dospěly (viz bod 4 písm. f).
- o. Mediátor podporuje strany v tom, aby dosáhly dobrovolné, oboustranně přijatelné dohody, která vychází ze všech potřebných relevantních informací a usiluje o to, aby dohoda byla v souladu se zákonem a měla všechny náležitosti, které dohoda má mít. V případě potřeby může být po vzájemné domluvě všech zúčastněných k uzavírání dohody přizván právní poradce. Strany sporu mají možnost obsah dohody konzultovat s dalšími odborníky. Stranám musí být poskytnuta příležitost posoudit všechna navržená řešení.
- p. Mediátor sleduje u dohody její soulad se zákonem, konkrétnost, časovou vymezenost, dosažitelnost a měřitelnost pokroku v naplňování mediační dohody. V případě potřeby upozorní strany sporu na tyto aspekty dohody a společně se stranami hledá způsob, jak je formulovat.

3 Proces mediace: fáze ukončení jednání

- a. Mediace je ukončena uzavřením dohody nebo odstoupením alespoň jedné ze stran od mediace.
- b. Strany mohou odstoupit od mediace v kterékoliv fázi procesu, aniž by bylo nutné sdělit důvod.
- c. Před ukončením mediace v případě odstoupení alespoň jedné ze stran mediátor může projednat se stranami jejich další možnosti v rámci Projektu (rozhodčí řízení, doložka vykonatelnosti atp.).
- d. V případě, že mediátor posoudí, že není schopen v mediaci pokračovat, je povinen tuto skutečnost sdělit stranám sporu a mediaci ukončit. V případě souhlasu stran sporu zajistí předání případu jinému mediátorovi.

4 Zacházení s informacemi a dokumentace vedená v rámci mediace

- a. Mediátor a pracovník kontaktního místa ADR zajišťují důvěrné nakládání s informacemi, které jim strany sdělí.
- b. Mediátor má vytvořen systém předávání a sdílení informací, které zazněly v mediaci, a to

s ohledem na zákonnou úpravu mediace a rovněž zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

- c. Mediátor si pro účely evidence a dokumentace vede evidenční pomůcky, kterými jsou rejstřík a mediační spis. Evidenční pomůcky jsou podkladem pro vypracování statistických výkazů o činnosti v rámci Projektu.
- d. Rejstřík obsahuje: datum evidence případu, evidenční číslo případu, iniciály jména a příjmení, předmět sporu, přehled jednání, datum a formu ukončení tj. dohodou nebo jiným výstupem.
- e. Ke každému případu zakládá mediátor mediační spis, který má písemnou podobu.
- f. Mediační spis obsahuje pouze informace:
 - Záznamy o úkonech, které mediátor v daném případě činí (*telefonický kontakt mediátora se stranami sporu, datum a forma pozvání stran k jednání apod.*)
 - Záznamy z jednotlivých jednání se stranami: tzv. postupové dohody. Postupová dohoda obsahuje datum jednání, jméno a příjmení přítomných a oblasti shody dosažené stranami v rámci daného jednání, včetně data dalšího jednání a jeho předmětu jednání.
 - Výslednou dohodu, tj. dohodu, ke které strany v průběhu mediace dospěly, která je rovněž opatřena podpisy stran sporu a mediátora.
- g. Strany sporu mají možnost v průběhu mediace nahlížet do záznamů, které obsahuje mediační spis.
- h. Písemné materiály vzniklé v průběhu mediace (*zejména ruční poznámky mediátora, záznamy z jednání na flipchartu*) se bezprostředně po ukončení mediace zničí.
- i. Evidenční pomůcky jsou určeny pouze pro potřebu mediátora a statistiku v rámci Projektu.
- j. Za účelem sběru dat v rámci Projektu mohou být evidenční pomůcky poskytovány pouze za podmínky, že informace přímo nebo nepřímo neodhaluje identitu některé ze stran sporu.

Zpracoval: Asociace mediátorů ČR