

Standardy služeb bezplatné školní mediace Spoluškola, z. s.

Spoluškola, z. s., poskytuje rodičům (popř. zletilým žákům), dětem, školám, pracovníkům pedagogicko-psychologických poraden (PPP) a speciálně pedagogických center (SPC) či zřizovatelům mediaci jako prostředek pro nalezení společného řešení problému či konfliktu, který řeší v oblasti vzdělávání. S žádostí o mediaci se na nás může obrátit kdokoli z nich. Mediace je poskytována kvalifikovanými certifikovanými mediátory.

Co je mediace

Mediace je způsob prostřednictvím kterého mohou zúčastněné osoby za podpory a vedení mediátora vzájemnou komunikací nalézt uspokojivé/přijatelné řešení jejich problému či konfliktu.

Mediátoři neposkytují právní ani jiné poradenství. Prostřednictvím dotazování všem zúčastněných a vedením jejich rozhovoru umožňují získat nový pohled na věc. Prostřednictvím takového rozhovoru mají možnost informovaně rozhodnout, jak budou jejich problém či konflikt řešit.

Naše cíle

Smyslem mediace je za pomoci mediátora prostřednictvím jím řízeného rozhovoru zúčastněných osob pomoci dospět k vzájemnému pochopení, případně najít společné řešení jejich problému.

Cíle mediace:

- Zúčastněné osoby mají možnost vyslovit své pocity, potřeby a zájmy ve věci, ve které mezi nimi existuje konflikt.
- Zúčastněné osoby za pomoci mediátora hledají společné zájmy a pokouší se najít dohodu ohledně jejich konfliktu, která reflektuje potřeby každé z nich.

Komu pomáháme?

Spoluškola, z.s. nabízí mediaci všem, kteří v souvislosti se vzděláváním řeší nějaký problém či konflikt a potřebují/chtějí najít společné řešení nebo si prostřednictvím vhodně vedeného rozhovoru ujasnit stanoviska a potřeby ostatních tak, aby se mohli co nejlépe rozhodnout.

Spoluškola, z.s. se zaměřuje primárně na pomoc rodičům dětí (nebo přímo zletilým žákům) s individuálními potřebami ve vzdělávání, mediaci však nabízí jako prostředek pro kohokoli v oblasti vzdělávání. Na Spoluškolu se tak mohou obrátit jak rodiče, tak škola, pracovníci PPP/SPC či zřizovatel a nebo kdokoli, kdo se účastní vzdělávání. Prostřednictvím mediace lze řešit také konflikt mezi dětmi (žáky), vždy však se souhlasem jejich zákonných zástupců.



Kdo poradenství poskytuje?

Spoluškola, z.s. poskytuje mediaci prostřednictvím kvalifikovaných mediátorů, kteří absolvovali odpovídající vzdělávání a mají potřebné dovednosti pro kvalitní poskytování této služby.

Zásady poskytované služby

- **Bezplatnost:** mediace je poskytována zdarma.
- **Dobrovolnost:** všechny strany se mediace účastní dobrovolně. Tato zásada platí po celou dobu, kdy mediace probíhá. Svou účast může kdokoli z nich kdykoliv ukončit. Mediaci může ukončit z vlastního rozhodnutí také mediátor.
- **Nestrannost:** mediátoři přistupují ke všem zúčastněným osobám stejně, poskytují jim stejnou možnost vyjádřit se. Mediátoři žádou ze zúčastněných osob nehodnotí.
- **Důvěrnost (mlčenlivost):** Spoluškola, z.s. zachovává mlčenlivost o osobních údajích všech zúčastněných osob a nesděluje je dále bez jejich výslovného souhlasu. Informace, které byly mediátorům sděleny v průběhu mediace jsou důvěrné s výjimkou informací, jejichž oznámení ukládá zákon. Nahrávání průběhu mediace není povoleno.
- **Právo na ochranu osobních a citlivých údajů:** se všemi osobními a citlivými údaji zúčastněných osob je nakládáno v souladu s platnou právní úpravou a zásadami zpracování osobních údajů přijatými spolkem Spoluškola, z. s. Před poskytnutím citlivých údajů spolku a mediátorům jsou zúčastněné strany informovány o zásadách zpracování osobních údajů. Ty jsou dostupné na webových stránkách spolku [zde](#).

Průběh mediace

- Mediace se uskutečňuje na návrh jedné nebo více zúčastněných osob, na principu dobrovolnosti – všichni zúčastnění souhlasí s mediací. Tento souhlas můžou vzít kdykoliv zpět a svou účast v mediaci ukončit. Je-li to možné, mediace může pokračovat i bez jejich účasti (např. pokud je zúčastněných stran více a tyto mají na mediaci nadále zájem).
- Mediace se koná za přítomnosti jednoho nebo dvou mediátorů.
- Mediátor prostřednictvím e-mailu sdělí všem zúčastněným osobám podrobnosti týkající se průběhu mediace a dohodne s nimi pro všechny vyhovující termín mediace.
- Setkání v rámci mediace obvykle trvá 3 hodiny, dle potřeby či přání zúčastněných osob může být kratší nebo delší. Je-li to potřebné, mohou se zúčastněné strany dohodnout na dalším/dalších setkání.
- Mediátor řídí mediaci v souladu se základními zásadami mediace (mlčenlivosti, dobrovolnosti, nestrannosti) tak, aby byla všem zúčastněným stranám poskytnuta stejná možnost vyjádřit se v míře, kterou potřebují.

- V rámci mediace lze využít také oddělené jednání. Navrhnout jej může kdokoliv ze zúčastněných osob, mediátor může informace sdělené na odděleném jednání sdílet s ostatními osobami pouze s jejich souhlasem.
- Mediátor seznámí zúčastněné osoby s pravidly komunikace a zajišťuje jejich dodržování po celou dobu mediace.
- Cílem mediace je najít a pojmenovat společné zájmy a potřeby, stanovit předmět jednání a následně vést všechny zúčastněné osoby prostřednictvím jejich dialogu k nalezení společného řešení.
- Výsledkem mediace může být uzavření dohody. Na žádost kterékoliv ze zúčastněných osob vyhotoví mediátor dohodu v písemné podobě. Zúčastněné strany ji mohou podepsat.

Jakým způsobem nás můžete kontaktovat?

Zájemci o školní mediaci se na nás mohou obrátit:

- e-mailem na adrese mediace@spoluskola.cz,
- telefonicky (na základě předchozího e-mailového kontaktu a dohody s konkrétní mediátorkou).

Kde se mediace uskuteční?

Mediace se uskuteční v místě odsouhlaseném všemi účastníky mediace.

Co neděláme?

- zastupování v právních sporech
- služby vyhrazené advokátům, notářům či jiným odborníkům
- informace o právu platném v zahraničí
- služby, které by byly v rozporu s cíli a posláním spolku a mediace

Odmítnutí poskytnutí mediace klientovi

Poskytnutí mediace zúčastněným stranám lze odmítnout z následujících důvodů:

- Zájemce žádá poskytnout službu způsobem, která není v souladu s cíli a hodnotami organizace Spoluškola, z. s.
- Mediaci není možné poskytnout z kapacitních důvodů. V tomto případě jsou zúčastněné strany informovány o kapacitních možnostech a o nejbližším možném termínu konání mediace. V případě že Spoluškola z.s. nemůže z tohoto důvodu poskytnout službu mediace, navrhne zúčastněným stranám provedení mediace u jiného mediátora.

- Z důvodu střetu zájmů – pokud bude na základě informací zúčastněných stran zjištěno, že jsou mediátoři či spolek samotný ve střetu zájmů v předmětné věci. Taková skutečnost bude zúčastněným stranám ihned oznámena.

Vedení dokumentace

Informace o zúčastněných stranách mediace a základní údaje o předmětu mediace jsou mediátory evidovány v interní databázi (DTB). Pro účely využití DTB třetí osobou (např. v rámci povinného výkaznictví donorovi) jsou veškeré osobní údaje v DTB anonymizovány a namísto osobních údajů klienta jsou využívány kódy. Osobní dokumentace je uchovávána dle [pravidel GDPR](#) a následně je skartována.

Připomínky zúčastněných osob k mediaci

- Každá zúčastněná strana se může kdykoliv v průběhu mediace obrátit na mediátora s dotazem či podnětem ohledně průběhu mediace. Ostatní zúčastněné strany jsou vždy v kopii komunikace.
- Každá zúčastněná strana se může se svým podnětem týkajícím se osoby mediátora či průběhu mediace obrátit na předsedu spolku. Připomínku je možné učinit písemně na korespondenční adresu spolku nebo elektronicky na e-mailovou adresu na info@spoluskola.cz. Aktuální kontakty jsou k dispozici na www.spoluskola.cz/kontakt.
- Připomínka bude vyřízena do 30 dnů včetně odeslání písemné odpovědi. V případě, že se připomínku nepodaří vyřídit v dané lhůtě, musí o tom být klient informován.

Zvyšování kvality služby na základě zpětné vazby od klientů

Po ukončení mediace je každé zúčastněné straně zaslán dotazník s žádostí o poskytnutí zpětné vazby. Zpětná vazba je ukládána do interní databáze spolku Spoluškola, z. s., a je pravidelně vyhodnocována mediátory. Zároveň je účastníkům nabídnuta možnost evaluačního setkání po cca 3 (maximálně však 6) měsících, v rámci níž bude mediace vyhodnocena v čase a případně se stanoví další postup (např. další mediační setkání, nastavení dalších navazujících služeb apod.). V případě, že účastníci vyhodnotí, že evaluační setkání již není zapotřebí, budou požádáni o vyplnění písemné odložené zpětné vazby.

V Praze dne 31. 3. 2025

Iva Janská, předsedkyně spolku