

Příloha 1

Online dotazník „Zapsaný mediátor“

Konec vyplňování 30. března 2015 v 23:45:00, výsledky budou k dispozici pouze zadavateli.
Počet otázek: 16 Průměrná doba vyplňování: 00.06:46

nepovinná otázka

1. Absolvoval/a jste výcvik/vzdělání v mediaci před zkouškou zapsaného mediátora?

Ano **Ne**

nepovinná otázka

2. Kde jste výcvik/vzdělání v mediaci absolvoval/a?

Vzdělávací instituce **Vysokoškolská instituce** **Lektor** **Vlastní odpověď:**

nepovinná otázka

3. V jakém rozsahu hodin jste se výcviku/vzdělání v mediaci zúčastnil/a?

do 40 hodin **41 - 70 hodin** **71 - 100 hodin** **101 a více hodin** **Vlastní odpověď:**

nepovinná otázka

4. Na kolikátý pokus se Vám podařilo splnit písemnou část zkoušky zapsaného mediátora?

1. pokus **2. pokus** **3. pokus**

nepovinná otázka

5. Na kolikátý pokus se Vám podařilo splnit ústní část zkoušky zapsaného mediátora?

1. pokus **2. pokus** **3. pokus**

nepovinná otázka

6. Jak byste hodnotil/a výkon figurantů při ústní části zkoušky zapsaného mediátora?

Oznámkujte prosím jako ve škole (1 - výborný; 5- nedostatečný) výkon figurantů.

Oznámkujte prosím jen ty pokusy, kterých jste se skutečně zúčastnil/a.

U každé podotázky prosím zvolte odpověď v rozpětí 1-5:

1. pokus: 1 2 3 4 5

2. pokus: 1 2 3 4 5

3. pokus: 1 2 3 4 5

nepovinná otázka

7. Jaké oblasti se týkala mediační kauza při zkoušce zapsaného mediátora?

Napište oblasti mediačních kauz podle pořadí Vašeho úspěšného i neúspěšného pokusu na ústní části zkoušky zapsaného mediátora (oddělte středníkem).

Rodinná a partnerská mediace; Peer mediace; Obchodní mediace; Mediace v pracovněprávních sporech; Interetnická mediace; Komunitní mediace (např. sousedské spory); Environmentální mediace; Mediace v politice a diplomacii.

(text)

nepovinná otázka

Vyberte jednu až tři možnosti.

8. V jakém typu role/typech rolí mediátora v mediačním procesu se cítíte nejlépe?

Nápověda: základní charakteristiky jednotlivých rolí mediátorů:

"terapeut" - pomoci vyjádřit pocity, myšlenky, náhled na konflikt, realitu, emoční podpora, empatie;

"učitel" - naučit řešit konflikty;

"detektiv" - zjišťovat, shromažďovat, analyzovat okolnosti, sporné body, souvislosti konfliktu;

"stratég" - dodržovat stanovenou strukturu, zvažovat důsledky jednotlivých možností řešení konfliktu;

"strážce" - dodržovat spravedlivá pravidla, vytvořit dohodu v souladu s právními předpisy;

"inovátor" - pokládat tvořivé otázky vedoucí k novým nápadům a pohledům na situaci;

"mluvčí" - tlumočit, moderovat, přeformulovávat výroky, být objasňovatelem významů, překladatelem informací, napomahačem volby, facilitátorem.

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 3 možnosti. Pokud si nevyberete žádnou z nabízených odpovědí, otázku přeskočte.

Mediátor "terapeut" Mediátor "učitel" Mediátor "detektiv" Mediátor "stratég" Mediátor "strážce" Mediátor "inovátor" Mediátor "mluvčí"

nepovinná otázka

9. Vyznačte, jaký přístup mediátora nejčastěji v mediaci uplatňujete?

Nápověda: úsilí - rezignace (jedná se o případy mediace, kdy se konflikt nedaří řešit prostřednictvím mediace).

Zvolte prosím na škále, ke kterému z výroků se více kloníte:

úsilí:	1	2	3	4	5	:rezignace
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
direktivnost:	1	2	3	4	5	:nedirektivnost
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
ostražitost:	1	2	3	4	5	:důvěra
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
rozum:	1	2	3	4	5	:emoce
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

nepovinná otázka

Vyberte pouze jednu možnost.

10. Jaká je Vaše nejčastější strategie mediátora při mediaci?

Nápověda: základní charakteristiky jednotlivých strategií (dle A. Riskina):

"Hodnotící - úzká strategie" -pomáhá účastníkům pochopit přednosti a nevýhody jejich pozic a pochopit pravděpodobný výsledek soudního procesu. Mediátor obvykle pečlivě studuje relevantní dokumenty, jako jsou zápisy, zprávy, apod. Během mediace používá hodnotící techniky, které mnohdy spočívají na návrzích pozičních řešení vedoucích ke kompromisu. Často nutí účastníky, aby přijali určitý návrh na urovnání, a snaží se, aby odsouhlasili mediátorovo hodnocení.

"Facilitativní - úzká strategie" - pomáhá účastníkům, aby "realisticky" viděli svou situaci. Mediátor nestuduje materiály, ale klade řadu otázek účastníkům sporu, aby pochopili situaci a uvědomili si důsledky toho, co se stane, když se nedohodnou. Také se zabývá otázkou nejlepšího, nejhoršího a nejpravděpodobnějšího výsledku případného soudního projednávání. Ptá se na srovnání mimosoudního a soudního procesu z hlediska financí, pocitů a reputace.

"Hodnotící - široká strategie" - pomáhá účastníkům pochopit, v jaké situaci se nacházejí a jaké mají možnosti. Tento mediátor bude rovněž studovat materiály a dokumenty, včetně soudních spisů, bude se však snažit odhalit skryté zájmy stran a bude se ptát na situaci, plány a potřeby i zájmy účastníků sporu. Stává se, že právníci stran přednesou svou úvodní řeč a přítomní účastníci sporu se seznamují se všemi zástupci a komentují situaci.

"Facilitativní - široká strategie" - se snaží pomoci účastníkům sporu definovat, pochopit a vyřešit problémy, jimiž jsou ochotni se zabývat. Mediátor vede strany k úvahám nad skrytými zájmy spíše než pozicemi a pomáhá jim hledat návrhy na řešení, které by respektovaly jejich zájmy. Mediátor nic nehodnotí, nepředvídá a nepřekládá návrhy. Pomáhá však stranám jejich vlastní návrhy realisticky hodnotit.

Hodnotící - úzká strategie Facilitativní - úzká strategie Hodnotící - široká strategie Facilitativní - široká strategie Vlastní odpověď:

povinná otázka

11. Vzděláváte se i nadále v mediaci?

ano ne

nepovinná otázka

12. Jakým způsobem se vzděláváte v mediaci?

Sebezkušnostní výcvik Výcvik v mediačních dovednostech Supervize Samostudium Vlastní odpověď:

nepovinná otázka

Co potřebujete zdokonalit při výkonu role mediátora.

13. Jaké další vzdělání v mediaci byste uvítal/a, eventuálně se zúčastnil/a?

Např. praktické aplikování metod řešení konfliktů (výcvik); vědomostní zdokonalení záležitostí finančních, právních, psychologických (např. sociální psychologie, vývojová psychologie), apod.; komunikační dovednosti (techniky aktivního naslouchání); vedení případu a spolupráce, apod.



nepovinná otázka

Vyberte pouze jednu možnost.

14. Jaký typ mediace nejčastěji upřednostňujete?

Facilitativní mediace **Evaluativní mediace** **Transformativní mediace**

Vlastní odpověď:

nepovinná otázka

Můžete vybrat více oblastí i přidat jinou odpověď.

15. Jakými aplikačními oblastmi netrestní mediace se zabýváte?

Zvolte alespoň jednu možnost.

rodinná a partnerská mediace **peer mediace (mediace ve škole; mediace mezi vrstevníky)** **obchodní mediace** **mediace v pracovněprávních sporech**
 interetnická mediace **komunitní mediace (např. sousedské konflikty)**
 environmentální mediace **mediace v politice a diplomacii** Vlastní odpověď:

povinná otázka

Vyberte jednu možnost, popř. napište Vaše vysokoškolské vzdělání.

16. Jaké je Vaše absolvované vysokoškolské vzdělání?

Magisterské vzdělání, které je povinné u zapsaného mediátora dle Zákona o mediaci.

Právní vysokoškolské vzdělání **Sociální / sociologické, psychologické, pedagogické vysokoškolské vzdělání** Vlastní odpověď:

Zadavatelka průzkumu

Adéla Hájková (hajkovaadela@seznam.cz)

Příloha 2

Úspěšnost zkoušek mediátora v České advokátní komoře a na Ministerstvu spravedlnosti ČR

	ČAK 2013 - písemná část zkoušky mediátora				
	přihlásilo	nedorazilo	zúčastnilo	uspělo	neuspělo
25. února	23	0	23	23	0
6. března	20	0	20	20	0
13. března	65	1	64	63	1
19. března	18	0	18	18	0
11. dubna	2	0	2	2	0
2. října	8	0	8	8	0
3. října	2	0	2	2	0
4. října	1	0	1	1	0
15. listopadu	1	0	1	1	0
22. listopadu	21	0	21	21	0
16. prosince	11	1	10	10	0
19. prosince	1	0	1	1	0
30. prosince	2	0	2	2	0
Celkem	175	2	173	172	1
Procentuálně			100,00%	99,42%	

	ČAK 2013 - ústní část zkoušky mediátora				
	přihlásilo	nedorazilo	zúčastnilo	uspělo	neuspělo
15. dubna	16	0	16	10	6
16. dubna	16	1	15	9	6
17. dubna	16	0	16	8	8
29. dubna	8	1	7	2	5
30. dubna	8	0	8	5	3
2. května	4	0	4	3	1
15. května	8	0	8	5	3
17. května	8	0	8	5	3
29. května	8	0	8	8	0
3. června	5	1	4	4	0
4. června	4	0	4	2	2
6. června	4	0	4	2	2
10. června	9	2	7	4	3
11. června	4	0	4	1	3
17. června	2	0	2	2	0
29. října	15	2	13	5	8
30. října	16	3	13	5	8
17. prosince	14	3	11	5	6
18. prosince	19	5	14	8	6
Celkem	184	18	166	93	73
Procentuálně			100,00%	56,02%	

ČAK 2014 - písemná část zkoušky mediátora					
	přihlásilo	nedorazilo	zúčastnilo	uspělo	neuspělo
29. května	1	0	1	1	0
3. června	1	0	1	1	0
6. června	1	0	1	1	0
Celkem	3	0	1	3	0
Procentuálně			100%	100%	

ČAK 2014 - ústní část zkoušky mediátora					
	přihlásilo	nedorazilo	zúčastnilo	uspělo	neuspělo
13. ledna	12	4	8	1	7
14. ledna	11	8	3	2	1
28. května	12	3	9	5	4
4. června	6	1	5	2	3
27. června	12	0	12	6	6
3. září	10	0	10	4	6
Celkem	63	16	47	20	27
Procentuálně			100%	42,55%	

ČAK 2013 a 2014 - zkouška z rodinné mediace					
	přihlásilo	nedorazilo	zúčastnilo	uspělo	neuspělo
29. dubna 2013	2	0	2	0	2
17. června 2013	2	0	2	1	1
14. ledna 2014	1	0	1	0	1
Celkem	5	0	5	1	4
Procentuálně			100%	20%	

Msp 2013 - písemná část zkoušky mediátora					
	přihlásilo	nedorazilo	zúčastnilo	uspělo	neuspělo
10. ledna	32	5	27	25	2
25. dubna	43	4	39	38	1
4. září	37	2	35	32	3
Celkem	112	11	101	95	6
Procentuálně			100,00%	94,06%	

Msp 2013 - ústní část zkoušky mediátora					
	přihlásilo	nedorazilo	zúčastnilo	uspělo	neuspělo
4. - 6. února			23	8	15
27. - 30. května			36	13	23
30. září - 7. října			38	12	26
Celkem			97	33	64
Procentuálně			100,00%	34,02%	

Msp 2013 - zkouška z rodinné mediace			
	zúčastnilo	uspělo	neuspělo
28. února	3	0	3
25. června	2	0	2
1. listopadu	3	2	1
Celkem	8	2	6
Procentuálně	100%	25,00%	

Msp 2014 - písemná část zkoušky mediátora					
	přihlásilo	nedorazilo	zúčastnilo	uspělo	neuspělo
15. ledna	25	4	21	20	1
13. května	15	2	13	12	1
16. září.	15	0	15	14	1
Celkem	55	6	49	46	3
Procentuálně			100%	93,88%	

Msp 2014 - ústní část zkoušky mediátora					
	přihlásilo	nedorazilo	zúčastnilo	uspělo	neuspělo
7. - 13. února			38	18	20
5. + 9. - 12. června			29	13	16
13. - 16. října			26	12	14
Celkem			93	43	50
Procentuálně			100,00%	46,23%	

Msp 2014 - zkouška z rodinné mediace			
	zúčastnilo	uspělo	neuspělo
11. března	3	3	0
11. listopadu	3	2	1
Celkem	6	5	1
Procentuálně	100%	83,33%	

Msp 2015 - písemná část zkoušky mediátora					
	přihlásilo	nedorazilo	zúčastnilo	uspělo	neuspělo
20. ledna	8	0	8	6	2
Procentuálně			100%	75%	

Msp 2015 - ústní část zkoušky mediátora					
	přihlásilo	nedorazilo	zúčastnilo	uspělo	neuspělo
16. - 19. února			19	8	11
Procentuálně			100%	42,11%	

Příloha 3

Mediační kauzy pro figurantku u zkoušek mediátora v České advokátní komoře dne 29. 10. 2014

29. 10.

800

Zájezd do Itálie s cestovní kanceláří Slunečná dovolená

Informace pro iniciátorku - Růžena Procházková

S manželem jste si objednali u cestovní kanceláře „Slunečná dovolená“ pobytový zájezd do Neapole v Itálii, který zahrnoval i 2 výlety do Říma a Benátek. Máte dvě děti ve věku 2 a 6 let. Tuto cestovku jste si zvolili proto, že nabízejí několik výhod: dítě do 2 let věku bude ubytováno bezplatně na přistýlce a na dítě ve věku 6 let byla poskytnuta sleva ve výši 50%. Ubytování má být 200 metrů od pláže v rodinném bungalovu se 4 lůžky, samostatnou kuchyňkou a dětským zařízením. Polopenze pro všechny účastníky zájezdu. Cenu zájezdu jste uhradili před odletem na dovolenou.

- Při příchodu na letiště jste se dozvěděli, že v českých korunách musíte ještě uhradit letištní poplatek, což jste učinili. (400,- Kč za dospělého, tedy 800,- Kč navíc)
- Po příjezdu na místo byla vaše rodina ubytována v bungalovu s jednou postýlkou pro malé dítě, přistýlka pro větší dítě k dispozici nebyla a bungalov byl 2 km od pláže. Celou dovolenou jste strávili na dvou postelích s přistýlkou.
- Snídaně byly zahrnuty v ceně formou švédských stolů, večere byla plně v režii účastníků zájezdu. Žádnou polopenzi provozovatel zařízení neposkytoval, což odůvodnil tím, že všechny bungalovy a apartmány mají vlastní kuchyňku, kde si lze stravu připravit, a na tomto principu poskytuje ubytovací zařízení své služby (Ve skutečnosti kuchyňka nedisponovala žádným zařízením na přípravu vařených pokrmů).
- Zájezdu do Říma a Benátek jste se neúčastnili, neboť podle sdělení referenta byl v ceně zájezdu uhrazen pouze manipulační poplatek za zabezpečení zájezdu podle počtu účastníků, nájem autobusu a vstupné do památek. Stravu jste si v těchto městech měli plně hradit sami, a proto jste na výlety nejeli.
- Po návratu jste se obrátili na majitele cestovní kanceláře (Mojmíra Tvrdeho) s reklamací zaplacených a nerealizovaných služeb. Byla vám při tom předložena smlouva, kterou jste podepsali před odjezdem na dovolenou, a po jejím důkladném přečtení jste zjistila, že text smlouvy není dostatečně přesný a určitý a umožňuje dvojí výklad.
- Navrhujete mediaci, s tím, že doufáte, že naleznete přijatelné řešení. Pan M. Tvrdý s mediací souhlasí.

29. 10.

1000

Reklamacce ledničky - spotřebitelský spor

Informace pro p. Drahomíru Horkou (59 let, před důchodem) - iniciátorku

Dne 10. 7. 2012 jste si v obchodě „Mrazík a syn“ zakoupila novou ledničku s mrazničkou, kterou Vám instaloval odborník přímo v bytě.

- Po 3 měsících užívání, tedy dne 10. 10. 2012 přestala mrazit mraznička. V záruční době byla provedena bezplatně oprava.
- Nicméně po půl roce se objevila jiná závada, přestala chladit chladnička. Opět byla servisní službou provedena oprava v záruční době bezplatně.
- Po roce se objevila opět závada – tentokrát mraznička mrazila, chladnička chladila, ale z výrobku neustále kapala voda. Opět jste se obrátila na prodávajícího, ten Vám ale řekl, že tato závada byla způsobena Vaším neodborným zacházením, zejména tím, že do lednice a mrazničky jste opakovaně ukládala teplé pokrmy a vlivem vysokých teplot uvnitř výrobku přestala těsnit těsnicí guma. Tentokrát si již prý musíte nechat opravit ledničku na své náklady, neboť podle prodejce závada nebyla způsobena vadou výrobku, ale Vaším neodborným zacházením.
- Vy s takovým řešením nesouhlasíte a požadujete další bezplatnou opravu v záruční době. Vůbec nechápete, proč vám nechce vedoucí obchodu vyjít vstříc, přeci to nejsou jeho ledničky, pouze je prodává. Asi má nějaká procenta z prodeje a měl by asi „odbourávat“ zákazníky, kteří požadují na firmě, aby jim zajistila výdaje na opravy. Jste proto docela naštvaná a už ztrácíte nervy. Víte, že sama byste se s vedoucím p. Chladným pohádala a mohlo by to špatně skončit.
- Přemýšlíte, že jste ledničku měla koupit jinde a dokonce jinou značku a už vůbec ne v této malé firmě. I když cena těsnicí gumy není vysoká, víte ale, že doprava a práce opraváře bude tou dražší položkou, což platit nechcete. Speciálně teď, kdy jdete do důchodu a musíte šetřit každou korunu.
- Obrátila jste se proto na mediátora a prodejce k vašemu překvapení souhlasil.