Centrum pro rodinu
a sociální péči

Poradna SOLUCIO

Mediace

„kde problémy nacházejí svá řešení“

www.prorodiny.cz

CO JE MEDIACE

Mediace je efektivní způsob řešení konfliktu - s pomocí nestranného mediátora hledáte dohodu, která dává smysl oběma stranám.

KDY SE NA NÁS MŮŽETE OBRÁTIT

Mediace je vhodná pro všechny, kteří jsou s někým v konfliktu. Nemusí se vždy jednat o příbuzné, může jít o spolupracovníky, sousedy, přátele apod.
Vyhledat nás můžete například v těchto situacích:

- nastavení pravidel v partnerských a rodinných vztazích
- konfliktní vztahy mezi partnery, rodiči
- konfliktní vztahy mezi rodiči a dospělými dětmi
- nastavení péče o děti a jejich potřeby
- nastavení pravidel před rozchodem rodičů i po něm
- otázky výživného, uspořádání bydlení, finanční vypořádání
- mezigenerační, příbuzenské nebo sousedské spory

Pokud si nejste jisti, zda se vaše situace dá řešit pomocí mediace nebo máte další otázky, neváhejte se ozvat telefonicky.

JAK TO U NÁS CHODÍ

Nejprve budete mluvit s člověkem, který:

- zjišťuje, co potřebujete, co od mediace očekáváte a čeho chcete dosáhnout,
- poskytne vám základní informace o tom, jak to bude probíhat,
- domluví s vámi konkrétní termín,
- v případě, že tato služba neodpovídá vašim potřebám, informuje vás o jiných možnostech.

Bezprostředně před první mediací budete informováni o podmínkách poskytované služby. V případě souhlasu s podmínkami s vámi uzavřeme ústní smlouvu.

Následuje samotná mediace, která obvykle trvá cca 3 hodiny. K dosažení dohody může být potřeba více setkání.

Všechny strany konfliktu se mediace účastní dobrovolně a mohou ji kdykoliv ukončit bez udání důvodu.

Potvrzení o využití služby vydáváme pouze na základě písemné žádosti soudu nebo OSPOD.

Služba je poskytována bezplatně.

CO MŮŽETE OČEKÁVAT OD NÁS

- mlčenlivost a nestrannost
- bezpečné prostředí
- respektující přístup
- možnost vystupovat anonymně
- ochranu vašich osobních údajů
- aktivní přístup k řešení stížnosti v případě vaší nespokojenosti

CO MY OČEKÁVÁME OD VÁS

- aktivní spolupráci na řešení vaší situace
- v případě změny či zrušení dojednaného termínu je nutné, abyste se omluvili telefonicky (případně SMS) minimálně 48 hodin předem
- dodržování pravidel slušného chování

JAK NÁM DÁT ZPĚTNOU VAZBU

K vyjádření spokojenosti či nespokojenosti můžete využít Knihu vzkazů, Schránku na vzkazy v čekárně Poradny nebo schránku důvěry umístěnou u zadního vchodu naší budovy.

Svou nespokojenost můžete vyjádřit také podáním stížnosti.

- Stížnosti a podněty můžete podat osobně, písemně i telefonicky, s podpisem či anonymně kterémukoliv pracovníkovi Poradny SOLUCIO. Budete-li chtít zachovat mlčenlivost o své totožnosti před dalšími osobami, bude vám vyhověno.
- Stížnost vyřizuje vedoucí služby nebo jeho nadřízený zaměstnanec.

Podrobný postup pro podání stížnosti najdete na našem webu v sekci Poradenství/Poradna SOLUCIO/Jak podat stížnost nebo na nástěnce v čekárně Poradny SOLUCIO.

JAK SE NA NÁS MŮŽETE OBRÁTIT

Objednat se je možné telefonicky nebo osobně v pracovní dny **od 8:00 do14:00 hodin**, případně e-mailem.

Telefon: 775 244 291
E-mail: poradenstvi@prorodiny.cz

Osobní konzultace jsou poskytovány po předchozí domluvě v poradenských místnostech Poradny SOLUCIO na adrese
Hornopolní 2254/21, 702 00 Ostrava (areál Městské nemocnice), a to: pondělí až pátek 8:00–14:00 hodin, jinak dle domluvy.

KDYŽ POTŘEBUJETE ZMĚNIT TERMÍN KONZULTACE

V případě změny či zrušení dojednaného termínu prosíme volejte co nejdříve na telefonní číslo **775 244 291 (případně SMS)**, minimálně 48 hodin před domluveným termínem. Poskytování služby může být ukončeno v případě druhé absence bez včasné omluvy.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Poradna informuje, že zpracovává vyplněné osobní údaje v souladu se Zákonem o zpracování osobních údajů č. 110/2019 Sb. v platném znění a s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (GDPR) z důvodu oprávněných zájmů poradny i zájemce, a to pro evidenci činností služby a pro vyúčtování dotací a grantů, které Poradna na svou činnost získává. Výše uvedené údaje jsou potřebné k tomu, aby mohla být služba poskytnuta.

OZNAMOVACÍ POVINNOST

Pracovníci služby jsou povinni respektovat klientovo právo na soukromí a důvěrnost sdělení. Existují ovšem výjimky, kdy je pracovník ze zákona povinen informace o klientovi poskytnout třetí osobě – OSPOD, Policii ČR nebo soudu. Jedná se o oznamovací povinnost vyplývající ze zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník (§ 367, § 368) a č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.