



e - mediacija: Digitalna prihodnost reševanja sporov

Dokumentacija za izvedbo e-mediacije

Operacija se izvaja v okviru javnega razpisa Problemsko učenje študentov v delovno okolje 2024–2027 (PUŠ v delovno okolje 2024–2027). Operacijo sofinancirata Republika Slovenija, Ministrstvo za izobraževanje, znanost in mladino ter Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada plus (ESS+).

Ljubljana, 2026



POTREBNA DOKUMENTACIJA ZA IZVEDBO E-MEDIACIJE

Na podlagi oblikovanega procesnega modela e-mediacije je treba pripraviti dokumentacijo, ki omogoča zakonito, varno in učinkovito izvedbo postopka. Dokumentacija podpira posamezne faze e-mediacije, od pridobitve soglasja strank do izvedbe srečanj in varne uporabe digitalnih komunikacijskih orodij. V nadaljevanju so predstavljeni ključni dokumenti, ki bi bili potrebni za izvedbo predlaganega modela e-mediacije.

SPORAZUM O VKLJUČITVI V MEDIACIJO

Sporazum o vključitvi v mediacijo predstavlja temeljni dokument, s katerim stranke in mediator formalno izrazijo soglasje za sodelovanje v mediacijskem postopku. Veljati začne z dnem, ko ga podpišejo vse vključene osebe. Predstavlja pravno in organizacijsko podlago za izvedbo postopka. Brez jasnega soglasja vseh udeležencev glede pravil, zaupnosti in načina komunikacije bi lahko prišlo do nesporazumov ali vprašanj glede veljavnosti postopka in uporabe informacij, pridobljenih med mediacijo.

Vzorec dokumenta

SPORAZUM O VKLJUČITVI V DIGITALNO MEDIACIJO

Spodaj podpisani:

Stranka 1:

Ime in priimek: _____
Naslov: _____
E-pošta: _____

Stranka 2:

Ime in priimek: _____
Naslov: _____
E-pošta: _____

(v nadaljevanju skupaj: »stranki«)

Ter

Mediator:

Ime in priimek: _____
Organizacija (če je relevantno): _____
E-pošta: _____ sklenejo naslednji
sporazum.

Stranki se prostovoljno vključujeta v postopek digitalne mediacije z namenom sporazumnega reševanja spora oziroma nesoglasja glede: _____

Mediacija bo potekala na daljavo z uporabo digitalnih komunikacijskih sredstev (videokonferenčna platforma, elektronska pošta, spletni obrazci ali druga dogovorjena sredstva). Za izvedbo mediacije se bo uporabljala naslednja platforma: _____

Stranki se zavezujeta, da bosta zagotovili ustrezne tehnične pogoje za sodelovanje.

Sodelovanje v mediaciji je prostovoljno. Vsaka stranka lahko kadarkoli odstopi od mediacije brez obveznosti pojasnjevanja razlogov.

Mediator deluje neodvisno, nepristransko in nevtrarno ter nima pooblastil za sprejemanje odločitev namesto strank.

Vse informacije, dokumenti, izjave in predlogi, izmenjani med mediacijo, so zaupni. Stranki in mediator se zavezujejo, da brez izrecnega soglasja druge stranke ne bodo razkrivali informacij, pridobljenih v postopku mediacije, razen če to zahteva zakon. Snemanje videokonferenčnih srečanj ni dovoljeno brez predhodnega pisnega soglasja vseh udeležencev.

Stranki soglašata, da se osebni podatki obdelujejo izključno za namen izvedbe mediacijskega postopka.

Mediator bo osebne podatke varoval skladno z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov in internimi pravili izvajalca mediacije.

Stroški mediacije se poravnajo na naslednji način:

Ta sporazum začne veljati z dnem podpisa vseh udeležencev.

Kraj in datum: _____

Stranka 1

Podpis: _____

Stranka 2

Podpis: _____

Mediator

Podpis: _____

SOGLASJE ZA DIGITALNO IZVEDBO MEDIACIJSKEGA

Takšno soglasje predstavlja formalno izjavo volje stranke za vključitev v mediacijski postopek. Dokument potrjuje, da so udeleženci seznanjeni s tehničnim načinom izvedbe postopka, pravili zaupnosti in varstva podatkov ter da prostovoljno pristajajo na uporabo digitalnih komunikacijskih sredstev. S tem se zmanjšajo tveganja nesporazumov glede načina izvedbe mediacije in zagotovi pravna ter organizacijska podlaga za delo v digitalnem okolju.

Vzorec dokumenta

SOGLASJE ZA DIGITALNO IZVEDBO MEDIACIJSKEGA POSTOPKA

Spodaj podpisani/a _____
soglašam, da se mediacijski postopek izvede v digitalni obliki z uporabo videokonferenčnih in drugih elektronskih komunikacijskih sredstev.

S svojim podpisom potrjujem, da:

- sem seznanjen/-a z načinom izvajanja digitalne mediacije;
- soglašam z uporabo dogovorjene digitalne platforme za izvedbo mediacijskih srečanj;
- bom zagotovil/-a ustrezne tehnične pogoje za sodelovanje;
- bom med srečanji zagotovil/-a zasebnost in preprečil/-a dostop nepooblaščenim osebam;
- brez predhodnega soglasja vseh udeležencev ne bom snemal/-a, fotografiral/-a ali drugače beležil/-a mediacijskih srečanj.

Kontaktne podatki:

e-pošta: _____

telefonska številka: _____

Mediacijski postopek bo potekal v skladu s pravili izvajalca mediacije, veljavno zakonodajo ter načeli prostovoljnosti, nepristranskosti in zaupnosti.

Vsi podatki, pridobljeni med mediacijskim postopkom, so zaupni in se lahko razkrijejo le v primerih, ki jih določa zakon ali s soglasjem vseh udeležencev. To soglasje začne veljati z dnem podpisa in velja za celotno trajanje mediacijskega postopka.

Kraj in datum: _____

Podpis stranke: _____

IZJAVA O ZAUPNOSTI

Izjava o zaupnosti varuje vsebino mediacije. Pomembna je, ker z njo stranka potrdi, da informacij iz mediacije ne bo razkrivala drugim osebam. Stranka jo potrdi ob registraciji v sistem e-mediacije ali pred začetkom mediacije z elektronskim podpisom oz. potrditvenim poljem.

Oblika:

IZJAVA O ZAUPNOSTI Št. Zadeve:

Ime in priimek: _____

Izjavljam, da bom ve informacije, dokumente, izjave in druge podatke pridobljene v postopku e-mediacije obravnaval/-a kot zaupne.

Zavezujem se, da brez predhodnega soglasja vseh udeležencev mediacije ne bom :

- Razkrival/-a podatkov tretjim osebam,
- Posredoval/-a dokumentov e-mediacije
- Snemal/-a ali fotografiral/-a mediacijskih srečanj
- Uporabljal/-a pridobljene informacije v drugih postopkih
- Seznanjen/-a sem, da obveznost zaupnosti velja tudi po zaključku mediacijskega postopka .

Datum:

Elektronski podpis uporabnika:

SOGLASJE ZA OBDELAVO OSEBNIH PODATKOV

To soglasje mora uporabnik potrditi ob registraciji ali oddaji zahteve za mediacijo. Soglasje lahko stranki posreduje tudi mediator preko elektronske pošte. Stranka mu izpolnjeno soglasje posreduje nazaj. Brez soglasja stranka ne more nadaljevati postopka.

SOGLASJE ZA OBDELAVO OSEBNIH PODATKOV

Upravitelj osebni podatkov:

Ime in priimek uporabnika:

Soglašam, da upravljalca za namen izvedbe postopka e-mediacije zbira, obdeluje in hrani naslednje osebne podatke:

- ime in priimek
- naslov
- elektronski naslov
- telefonsko številko
- dokumentacijo, predloženo v mediacijskem postopku

Osebni podatki se uporabljajo izključno za:

- izvedbo mediacijskega postopka
- komunikacijo med udeleženci
- pripravo in hrambo dokumentacije
- izpolnjevanje zakonskih obveznosti

Seznanjen/-a sem, da imam pravico do:

- dostopa do svoji podatkov
- popravka podatkov
- omejitve obdelave
- izbrisa podatkov, kadar to dopušča zakonodaja.

Datum: _____

Elektronski podpis uporabnika: _____



PROTOKOL IZVEDBE DIGITALNEGA MEDIACIJSKEGA SREČANJA

Protokol izvedbe digitalnega mediacijskega srečanja predstavlja operativni dokument, ki opredeljuje organizacijo, potek in pravila posameznega srečanja. Njegov namen je zagotoviti enotno izvedbo postopka, spoštovanje načel mediacije ter ustrezno raven zaupnosti in informacijske varnosti v digitalnem okolju.

Vzorec dokumenta

PROTOKOL IZVEDBE DIGITALNEGA MEDIACIJSKEGA SREČANJA

Protokol določa organizacijska, tehnična in komunikacijska pravila za izvedbo digitalnega mediacijskega srečanja ter zagotavlja spoštovanje načel prostovoljnosti, zaupnosti, nepristranskosti in enakopravnosti strank.

Pred začetkom srečanja mediator:

- posreduje povezavo do videokonferenčne platforme,
- preveri identiteto udeležencev,
- preveri veljavnost soglasja za mediacijo,
- zagotovi delovanje tehnične opreme,
- preveri, ali so udeleženci v prostoru, ki omogoča zasebnost,
- opozori na prepoved snemanja srečanja.

Mediator:

- pozdravi udeležence,
- predstavi svojo vlogo in načela mediacije,
- pojasni potek srečanja,
- preveri soglasje strank za nadaljevanje postopka,
- predstavi pravila komunikacije.

Pravila komunikacije:

- govori samo ena oseba hkrati,
- med govorom druge stranke ni prekinjanja,
- uporablja se spoštljiva komunikacija,
- mikrofoni so izklopljeni, ko udeleženec ne govori.

Vsaka stranka predstavi svoje videnje spora.

Mediator:

- vodi vrstni red razprave,
- skrbi za enakopravnost strank,
- beleži ključne informacije,
- po potrebi postavlja dodatna vprašanja.

Mediator s pomočjo vprašanj pomaga strankama prepoznati: dejanske potrebe, interese, cilje, področja morebitnega soglasja. Po potrebi se uporabijo ločeni virtualni prostori (breakout rooms).

Mediator spodbuja oblikovanje možnih rešitev in usklajevanje predlogov.

Komunikacija lahko poteka:

- v skupnem virtualnem prostoru,
- v ločenih virtualnih prostorih,
- preko skupnih digitalnih dokumentov.

Mediator:

- povzame ključne ugotovitve,
- evidentira dosežene dogovore,
- določi nadaljnje aktivnosti,
- po potrebi določi termin naslednjega srečanja.

Vse informacije, izmenjane med mediacijo, so zaupne.

Snemanje, fotografiranje ali drugačno beleženje srečanja ni dovoljeno brez predhodnega soglasja vseh udeležencev. Obdelava osebnih podatkov se izvaja skladno z GDPR, ZVOP-2 in načelom najmanjšega obsega podatkov.

Po zaključku mediator pripravi:

- zapis prisotnosti,
- kratek povzetek poteka srečanja,
- seznam dogovorjenih nadaljnjih aktivnosti.

Ne izdeluje se dobesedni prepis pogovorov niti se ne hranijo posnetki srečanja, razen če se stranke izrecno dogovorijo drugače.

Ta protokol se uporablja pri vseh digitalnih mediacijskih srečanjih in velja od dneva njegove potrditve oziroma sprejema s strani izvajalca mediacije.

TEHNIČNA NAVODILA ZA UDELEŽENCE

Ker e-mediacija poteka s pomočjo informacijskih in komunikacijskih tehnologij, je ustrezna tehnična priprava udeležencev ključna za uspešno izvedbo postopka. Namen tehničnih navodil je zmanjšati tveganje tehničnih težav, zagotoviti zasebnost komunikacije ter omogočiti učinkovito sodelovanje vseh udeležencev.

Vzorec dokumenta

TEHNIČNA NAVODILA ZA UDELEŽENCE DIGITALNE MEDIACIJE

Ta navodila so namenjena zagotavljanju nemotenega, varnega in učinkovitega poteka digitalne mediacije.

Za sodelovanje v digitalni mediaciji potrebujete:

- računalnik, tablico ali pametni telefon,
- delujočo kamero,
- delujoč mikrofonski in zvočnik oziroma slušalki,
- stabilno internetno povezavo.

Priporočljiva je uporaba računalnika ali prenosnika, saj omogoča boljšo preglednost dokumentov in komunikacije.

Mediator vam bo pred srečanjem posredoval povezavo do videokonferenčnega srečanja.

Prijavite se najmanj 5 minut pred začetkom srečanja.

Ob prijavi uporabljajte svoje pravo ime in priimek.

Po potrebi predhodno namestite zahtevano programsko opremo.

Pred začetkom srečanja preverite:

- delovanje kamere,
- delovanje mikrofona,
- kakovost internetne povezave,
- dostop do platforme.

V primeru težav o tem čim prej obvestite mediatorja.

Med mediacijo se nahajajte v mirnem prostoru brez motenj.

Poskrbite, da pogovora ne bodo poslušale nepooblaščen osebe.

Uporabljajte slušalki, kadar je to mogoče.

Med srečanjem zaprite druge programe, ki bi lahko motili delovanje povezave.

Pravila uporabe:

- Kamera naj bo med srečanjem vključena, razen če se udeleženci dogovorijo drugače.
- Mikrofonski naj bo izklopljen, kadar ne govorite.
- Govorite razločno in počakajte, da sogovornik zaključi svojo izjavo.
- Uporabljajte spoštljivo komunikacijo.
- Snemanje, fotografiranje ali drugačno beleženje mediacijskega srečanja ni dovoljeno brez predhodnega soglasja vseh udeležencev.

V primeru prekinitve povezave:

- se ponovno prijavite na srečanje,
- če to ni mogoče, kontaktirajte mediatorja po telefonu ali elektronski pošti,
- mediator bo po potrebi določil nadaljnji način izvedbe srečanja.

Udeleženci so dolžni varovati zaupnost vseh informacij, pridobljenih med mediacijo. Elektronskih dokumentov in komunikacije ni dovoljeno posredovati tretjim osebam brez ustreznega soglasja.

PREDLOG MEDIACIJSKEGA SPORAZUMA- KOT OSNUTEK SPORAZUMA

Mediator pripravi obrazec predloga sporazuma, v katerega vnese predlagane rešitve strank . Ustvari osnutek sporazuma v pdf obliki. Obe stranki prejmeta obvestilo (sporazum) na e-mail. Na obvestilo lahko stranki odgovorita in podata pripombe. Ko se stranki strinjata pa se dokument pretvori v končni mediacijski sporazum.

Oblika:

PREDLOG MEDIACIJSKEGA SPORAZUMA

Št. Zadeve: _____

Mediator: _____

Stranka1: _____

Stranka 2: _____

Datum priprave osnutka:

Predlagani dogovor:

Strank 1 se zavezuje, da bo dne _____ izvedla naslednje obveznosti:

Stranka 2 se zavezuje, da bo dne _____ izvedla naslednje obveznosti:

EVIDENČNI INTERNI ZAPIS POSTOPKA

Ta dokument je namenjen evidenci sistema mediatorja. Kot dnevnik postopka mediacije, beleži datume aktivnosti, stanje postopka, število srečanj,... Ne vsebuje zaupnih informacij. Stranke do tega dokumenta nimajo dostopa.

Oblika:

EVIDENČNI INTERNI ZAPIS POSTOPKA

Št. Zadeve: _____

Datum _____ odprtja zadeve: _____

Mediator: _____

Stanje postopka:

Evidenca aktivnosti: