

załącznik nr 13 do Regulaminu konkursu nr POWR.02.17.00-IP.04-00-013/16: *Minimalny zakres szkoleń oraz funkcjonalności narzędzia informatycznego i infolinii*

1. Szczegółowy zakres szkoleń w zakresie mediacji w sprawach gospodarczych:

Celem szkoleń jest zdobycie przez uczestników (1. przedstawiciele sądownictwa, 2. przedstawiciele prokuratury, 3. środowiska mediatorów) wiedzy na temat mediacji w sporach o charakterze cywilnym gospodarczym z uwzględnieniem szczególnych perspektyw zawodowych ich uczestników.

Szkolenia będą prowadzone metodami interaktywnymi, co oznacza, iż wiedza teoretyczna i praktyczna (wykłady i warsztaty) będą przekazywane w małych grupach (maksymalnie 20 osób), przy założeniu aktywnego udziału uczestników, a ćwiczenia będą obejmowały ćwiczenia grupowe i indywidualne.

A. część wykładowa, której celem jest nabywanie i utrwalanie wiedzy teoretycznej (uczestnicy są słuchaczami wykładów pozwalających im na zapoznanie się z podstawową wiedzą dotyczącą konfliktu i efektywnej komunikacji, a także podstawami prawnymi, ideami, zasadami i korzyściami mediacji gospodarczej):

1. sprawiedliwość naprawcza vs. sprawiedliwość odwetowa
2. konflikt – rodzaje, cykl, psychologiczne mechanizmy powstawania, eskalacji i rozwiązywania konfliktu, efektywna komunikacja
3. metody ADR: negocjacje, mediacja, arbitraż, concyliacja i formy mieszane
4. mediacja – etapy, rodzaje, monolog mediatora, techniki komunikacyjne
5. mediacja – uregulowania prawne
6. mediacja gospodarcza – idea, zasady, korzyści
7. mediacja w sprawie o zapłatę – struktura i przebieg
8. mediacja w sprawie o rozwiązanie lub niewykonanie umowy – struktura i przebieg

oraz

B. część warsztatowa, której celem jest nabywanie, rozwijanie i utrwalanie umiejętności praktycznych (uczestnicy biorą udział w symulacjach, grach lub dramach pozwalających im na bezpośrednie uczestniczenie w sytuacji mediacji gospodarczej oraz udzielanie i uzyskiwanie informacji zwrotnych dotyczących prezentowanych kompetencji mediacyjnych):

1. mediacja w sprawie o zapłatę
 - 1.1. *case study*
 - 1.2. gra symulacyjna
 - 1.3. wnioski
2. mediacja w sprawie o rozwiązanie lub niewykonanie umowy
 - 2.1. *case study*
 - 2.2. gra symulacyjna
 - 2.3. wnioski

2. Szczegółowy zakres funkcjonalności narzędzia informatycznego dla mediacji:

Przyszła sieć 16 wojewódzkich CAM (koordynowana przez CAM-K) będzie działała w oparciu o jedno narzędzie informatyczne administrowane przez CAM-K. Wyłącznym administratorem

narzędzia informatycznego dla mediacji będzie CAM-K. Pozostałe 15 wojewódzkich CAM będzie posiadało uprawnienia redakcyjne ograniczone wyłącznie do podstrony danego wojewódzkiego CAM.

Minimalne funkcjonalności:

- udostępnianie użytkownikom i aktualizowanie wielopoziomowych baz danych dotyczących mediacji i mediatorów umożliwiającą użytkownikom wyszukiwanie informacji pod względem konkretnych kryteriów – za pomocą tzw. filtrowania dostępnych baz danych (a w tym: 16 wojewódzkich list mediatorów prowadzonych przez sieć 16 CAM, baza ośrodków mediacyjnych w całej Polsce, baza sądów okręgowych z listami stałych mediatorów i mediatorów w sprawach karnych i w sprawach nieletnich),
- importowanie i udostępnianie użytkownikom bazy danych profesjonalnych pełnomocników posiadających deklarację ADR,
- importowanie i udostępnianie użytkownikom zawartości stron pokrewnych tematycznie, m.in. www.mediacja.gov.pl, www.pokrzywdzeni.gov.pl, www.edukacjaprawa.gov.pl, www.darmowapomocprawna.ms.gov.pl, www.obywatel.gov.pl
- umożliwianie korzystania z szablonów (a w tym: ugód mediacyjnych zawierających wymagane przez sądy przesłanki do ich zatwierdzenia),
- wysyłanie (użytkownicy) oraz odbieranie (administrator) formularza zgłoszeniowego,
- organizowanie i umożliwianie użytkownikom uczestnictwa w webinarach (seminaria on-line) oraz szkoleniach on-line,
- udostępnianie i aktualizowanie kalendarza aktualnych wydarzeń dot. mediacji,
- prowadzenie newslettera w zakresie aktualnych wydarzeń dot. mediacji,
- obsługiwanie i umożliwianie użytkownikom uczestnictwa w forach dyskusyjnych.

3. Szczegółowe kryteria dot. funkcjonalności ogólnopolskiej infolinii „znajdź mediatora”:

Ogólnopolska infolinia „znajdź mediatora” ma obsługiwać wszystkie zgłoszenia lub zapytania dotyczące kontaktu z mediatorami w skali całego kraju i sieci CAM (16 wojewódzkich CAM). Obsługa ta ma obejmować: odebranie zgłoszenia lub zapytania oraz przekierowanie go do odpowiedniego wojewódzkiego CAM, a także monitorowanie statusu tego zgłoszenia lub zapytania.

Minimalne funkcjonalności:

- system zapowiedzi głosowych (IVR),
- kolejkowanie połączeń,
- przekierowanie połączeń,
- transfery połączeń do innych użytkowników,
- monitoring połączeń.