



Kazalo

RAZGLASNI DEL

33. Pravilnik o Centru za alternativno reševanje sporov pri Mestni občini Novo mesto

str. 1

33.

Na podlagi 21. člena Zakona o lokalni samoupravi (Uradni list RS, št. 94/07 – uradno prečiščeno besedilo, 76/08, 79/09, 51/10, 40/12 – ZUJF, 14/15 – ZUUJFO, 11/18 – ZSPDLS-1, 30/18, 61/20 – ZIUZEOP-A in 80/20 – ZIUOOPE) in 15. člena Statuta Mestne občine Novo mesto (Dolenjski uradni list, št. 14/19 – UPB1) je župan Mestne občine Novo mesto dne 4. 4. 2023 sprejel

**PRAVILNIK O CENTRU ZA ALTERNATIVNO
REŠEVANJE SPOROV PRI MESTNI OBČINI NOVO
MESTO**

I. UVODNE DOLOČBE

1. člen

S tem pravilnikom se ureja izvajanje mediacij pri Mestni občini Novo mesto (v nadaljevanju MONM) kot centru za alternativno reševanje sporov. Izvajanje mediacij pomeni način izvensodnega reševanja sporov o pravicah, s katerimi lahko stranke prosto razpolagajo. Gre za postopek, v katerem stranke prostovoljno s pomočjo nevtralne tretje osebe (mediatorja) skušajo doseči mirno rešitev spora, ki izvira iz ali je v zvezi s pogodbenim ali drugim pravnim razmerjem.

2. člen

Kolikor ni s tem pravilnikom drugače določeno, se za mediacijo po tem pravilniku uporabljajo določila zakona, ki ureja mediacijo v civilnih in gospodarskih zadevah.

3. člen

Zagotavljanje in izvajanje mediacij po tem pravilniku vodi in organizira občinska uprava Mestne občine Novo mesto (v nadaljevanju občinska uprava).

Prostore in opremo za izvajanje mediacij zagotavlja občinska uprava v občinskih prostorih, po dogovoru s strankama pa lahko tudi na drugi lokaciji.

II. NAČIN ZAGOTAVLJANJA MEDIACIJ

4. člen

MONM zagotavlja in izvaja mediacije za spore, v katerih ima ena od strank prebivališče ali sedež oziroma poslovni naslov v MONM, in spore, v katerih je udeležena MONM oziroma z njo ustanoviteljsko povezana javna podjetja, zavodi, skladi, ipd.

Če se stranki oziroma stranke, če jih je več (v nadaljevanju stranki), niso drugače sporazumele ali če ta pravilnik ne določa drugače, vsaka stranka v postopku mediacije nosi svoje stroške, stroške mediatorja pa nosijo stranke po enakih delih. Stroški mediatorja obsegajo nagrado in potne stroške mediatorja.

Nagrada mediatorja brez DDV znaša:

- v sporih, v katerih je vsaj ena od strank fizična oseba ali s.p.: 55 eurov za vsake začete pol ure mediacijskega srečanja,
- v sporih, v katerih sta obe stranki pravni osebi: 65 eurov za vsake začete pol ure mediacijskega srečanja.

Šteje se, da je mediacija uspešno končana, če stranki skleneta sporazum o rešitvi spora.

Potni stroški so izdatki, ki nastanejo mediatorju pri prevozu od kraja prijavljene lokacije mediatorja (sedež ali poslovni naslov oziroma stalno ali začasno prebivališče) do lokacije, kjer se opravi mediacijsko srečanje. Potni stroški mediatorja se obračunajo v višini najcenejšega javnega prevoza. Če ni možnosti prevoza z javnim prevoznim sredstvom, se prizna kilometrina za razdaljo po najkrajši poti od kraja

prijavljene lokacije mediatorja (sedež ali poslovni naslov oziroma stalno ali začasno prebivališče) do lokacije, kjer se opravi mediacijsko srečanje.

Za prve tri ure mediacije krije stroške mediatorja MONM. Mediator MONM izstavi račun za plačilo njegovih stroškov oziroma se plačilo izvede po sklenjeni pogodbi o delu. Plačilo mediatorju MONM izvede na podlagi poročila mediatorja, iz katerega je razviden datum opravljene mediacije, zadeva, stranki, čas trajanja. Poročilo mora biti podpisano s strani mediatorja in strank.

Če stranki soglašata s trajanjem mediacije več kot tri ure, za stroške mediatorja izda račun strankam mediacije neposredno mediator oziroma sklene z njimi pogodbo o delu ali izda račun MONM, če je mediator zaposlen na MONM in izvaja mediacije v okviru delovnih obveznosti kot javni uslužbenec. Če je mediator zavezanec za DDV, se zneski nagrade povečajo za znesek DDV.

Od vsake mediacije, ki jo opravi mediator, razen zaposleni na MONM, ki opravlja mediacije v okviru delovnih obveznosti kot javni uslužbenec, za kritje administrativnih stroškov, stroškov prostora in opreme mediator plača 10% pavšalnega zneska od nagrade. Za plačilo navedenih stroškov MONM mediatorju izstavi račun.

MONM lahko zagotavlja in izvaja mediacije tudi za spore, v katerih imata obe stranki prebivališče ali sedež v drugih občinah, vendar v tem primeru stroške mediatorja krijeta, če se nista dogovorili drugače, v celoti stranki. Stroške mediatorja lahko krije tudi ena ali obe občini, v katerih imata stranki prebivališče ali sedež, kar se dogovori s posebno pogodbo.

III. TEMELJNA NAČELA MEDIACIJSKEGA POSTOPKA

5. člen

Načelo zaupnosti in tajnosti

Vsi podatki, ki izvirajo iz mediacije ali so z njo povezani, vključno z dejstvom, da se pri centru za alternativno reševanje sporov vodi postopek mediacije, so zaupni, razen če so se stranke sporazumele drugače, če njihovo razkritje zahteva zakon ali če je razkritje potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev sporazuma o rešitvi spora.

Podatke v zvezi s sporom, ki jih mediator prejme od stranke (npr. na ločenem sestanku) lahko razkrije drugim strankam mediacije, razen če mu jih je stranka razkrila pod izrecnim pogojem, da ostanejo zaupni.

Tretje osebe brez dovoljenja strank in mediatorja ne morejo prisostvovati mediacijskim sestankom.

Načelo zaupnosti zavezuje tudi druge fizične in pravne osebe, ki sodelujejo v postopku mediacije (npr. izvedence), in tretje, ki z dovoljenjem strank prisostvujejo mediacijskim sestankom.

6. člen

Dopustnost dokazov v drugem postopku

Stranke, mediatorji in tretje osebe, ki so sodelovale pri mediaciji, se v arbitražnem, sodnem ali drugem podobnem postopku ne smejo sklicevati na oziroma predložiti kot dokaz ali pričati o:

- vabilu stranke k mediaciji ali dejstvu, da je bila stranka pripravljena sodelovati v mediaciji;
- mnenjih in predlogih glede možne rešitve spora, ki so jih stranke izrazile med mediacijo;

- izjavah ali priznanjih dejstev, ki so jih stranke dale med mediacijo;
- predlogih mediatorja;
- dejstvu, da je stranka pokazala pripravljenost sprejeti mediatorjev predlog za mirno rešitev spora;
- listinah, pripravljenih izključno za potrebe mediacije.

Določba prejšnjega odstavka velja ne glede na obliko podatkov in dokazov.

Podatki iz prvega odstavka tega člena se v postopku pred arbitražo, sodiščem ali drugim državnim organom lahko razkrijejo ali uporabijo v dokazne namene samo pod pogoji in v obsegu, ki ga zahteva zakon, zlasti zaradi razlogov javnega reda (npr. zaščita interesov otrok ali preprečitev posega v telesno ali duševno celovitost osebe) ali kolikor je potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev sporazuma o rešitvi spora, sicer pa takšni podatki predstavljajo nedopustno dejstvo ali dokaz.

Določbe prvega, drugega in tretjega odstavka tega člena se uporabljajo ne glede na to, ali je arbitražni, sodni ali drug podoben postopek povezan s sporom, glede katerega je potekala ali poteka mediacija.

Razen v primerih iz prvega odstavka tega člena dokazi, ki so sicer dopustni v arbitražnem, sodnem ali drugem podobnem postopku, ne postanejo nedopustni samo zato, ker so bili uporabljeni v postopku mediacije.

7. člen

Načelo ustnosti

Mediacijska srečanja potekajo ustno.

Zapisnik se ne piše.

Mediator in stranke lahko tekom mediacijskega postopka komunicirajo pisno in/ali ustno.

8. člen

Načelo hitrosti in ekonomičnosti postopka

Postopek mediacije se opravi hitro, brez zavlačevanj in s čim manjšimi stroški.

Mediator vabi stranke na sestanek z navadno ali elektronsko pošto, po telefonu, ustno ali s katerikoli drugim načinom sporočanja, ki je sprejemljiv za stranke.

Postopek mediacije sme trajati največ 3 mesece, s pisnim soglasjem strank pa se lahko postopek podaljša. O tem mediator obvesti koordinatorskega centra za alternativno reševanje sporov (v nadaljevanju koordinatorski center).

9. člen

Načelo prostovoljnosti

Stranke v postopku mediacije sodelujejo prostovoljno. Vsaka stranka lahko kadarkoli umakne soglasje za sodelovanje v postopku mediacije.

Mediator je dolžan posredovati v sporu toliko časa, dokler stranke napredujejo v smeri sklenitve poravnave in dokler postopek teče brez zavlačevanja. V nasprotnem primeru lahko mediator postopek mediacije zaključi brez pojasnila o razlogih.

10. člen

Načelo zakonitosti

V postopku mediacije so mediator in stranke vezani na prisilne predpise.

11. člen

Načelo enakopravnosti strank v postopku

Stranke morajo imeti enake možnosti sodelovanja in sooblikovanja postopka, enake možnosti, da prosto izjavijo svojo voljo, podajo svoje predloge in svobodno sklenejo poravnavo.

12. člen

Načelo nepristranskosti mediatorja

Mediator mora ves čas mediacije ravnati popolnoma nevtralnno, neodvisno in nepristransko v odnosu do strank in do izida mediacije.

Mediator ne sme pričeti z mediacijo ali z njo nadaljevati, če je z njo že začel, dokler strankam ne razkrije vseh okoliščin (npr. obstoj sorodstvenega ali poslovnega razmerja mediatorja s stranko), ki bi lahko vplivale na njegovo neodvisnost in neopredeljenost, oziroma bi lahko ustvarile pri udeležencih mediacije vtis, da ni popolnoma nevtralen. Ta dolžnost velja ves čas mediacijskega postopka.

IV. IZVAJALCI MEDIACIJ

13. člen

Mediacije po tem pravilniku lahko izvaja oseba, ki:

- ima najmanj visokošolsko univerzitetno izobrazbo (prejšnja) ali specializacijo po visokošolski strokovni izobrazbi (prejšnja) ali magistrsko izobrazbo (druga bolonjska stopnja), v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo,
- je poslovno sposobna,
- ni bila pravnomočno obsojena za kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti,
- je uspešno opravila usposabljanje iz mediacije, ki obsega najmanj 40 pedagoških ur in vključuje vse vsebine iz Priloge 1 tega pravilnika (osnovno izobraževanje). Pedagoška ura obsega najmanj 45 minut. Izobraževanje za mediatorja vključuje tudi zaključni izpit, na katerem se preveri znanje, ki ga je kandidat pridobil v tem izobraževanju. Uspešno opravljen izpit je pogoj za uspešno zaključeno izobraževanje za mediatorja.
- je opravila vsaj dve samostojni mediaciji ali vsaj dve observaciji mediacijskega postopka v postopkih pred sodiščem,
- je opravila do konca vsakega naslednjega koledarskega leta po opravljenem osnovnem izobraževanju za mediatorje iz četrte alineje tega člena 12 pedagoških ur dodatnega usposabljanja iz vsebin, povezanih z mediacijo, kar izkaže s potrdilo o udeležbi na izobraževanjih, ki jih predloži ob prijavi na razpis ali naknadno do izteka vsakega koledarskega leta,
- je osebno pisno privolila k izvajanju mediacij in obdelavi osebnih podatkov za potrebe zagotavljanja in izvajanja mediacij.

14. člen

Osebe, ki izvajajo mediacije (mediatorji), se izberejo na podlagi odprtega javnega poziva za dobo treh let, po kriterijih, ki jih določi

komisija, z možnostjo podaljšanja. Postopek javnega poziva vodi komisija. Komisijo imenuje župan. Število razpisanih mest za mediatorje se določi glede na število zadev, ki se obravnavajo v mediaciji. Pri prvem pozivu se razpiše največ štiri mesta. Prednost pri izbiri imajo mediatorji, ki imajo dobro strokovno znanje iz poznavanja upravnih postopkov in lokalne samouprave.

Javni poziv se objavi na spletni strani MONM.

Seznam mediatorjev se objavi na spletni strani MONM z naslednjimi podatki:

- osebno ime mediatorja,
- strokovni oziroma znanstveni naslov,
- pravniški državni izpit, če ga ima,
- kontaktni podatki (telefon in elektronski naslov),
- kratek življenjepis,
- fotografija (po želji).

Na razpis za izbiro mediatorja se lahko prijavi tudi javni uslužbenec, zaposlen na MONM, ki izpolnjuje pogoje iz tega pravilnika za mediatorje. Takšna oseba v primeru neuspešno izvedene mediacije ne sme v sporu, v katerem izvaja mediacijo, kot pooblaščenec zastopati MONM pred sodiščem v sodnem postopku. Prav tako javni uslužbenec, ki je na seznamu mediatorjev pri MONM, ne sme voditi in odločati v upravnem postopku, v katerem je udeležena stranka mediacije, v kateri je javni uslužbenec nastopal kot mediator.

Mediator, ki je kot javni uslužbenec zaposlen na MONM, lahko mediacije izvaja v okviru delovnih obveznosti kot javni uslužbenec ali izven delovnega časa kot zunanji izvajalec.

Mediator se izbriše iz liste mediatorjev, če:

- če sam tako zahteva,
- ne izpolnjuje pogojev iz 13. člena tega pravilnika,
- ravna v nasprotju s tem pravilnikom ali etičnim kodeksom Društva mediatorjev Slovenije.

O izbrisu odloči komisija na predlog koordinatorja.

V. POSTOPEK MEDIACIJE

15. člen

Predlog za začetek mediacije vložijo na občinsko upravo stranka iz 4. člena tega pravilnika sama ali skupaj s stranko, s katero je v sporu. Če je stranka MONM, predlog za začetek mediacije vložijo tudi župan ali z njegove strani pooblaščenec oseba.

Predlog za začetek mediacije vsebuje:

- podatke o strankah v sporu, ki omogočajo vzpostavitev stika z njima, kot so njihovi imeni, poštna naslova, naslova elektronske pošte, številke telefona, ter imena oseb, ki ju zastopajo in predstavljajo, ali morebitnih pooblaščenecov strank;
- kratek opis spornega primera.

Če predlog za začetek mediacije vložijo ena stranka, koordinator pošlje predlog za začetek mediacije drugi stranki. Če se stranka v roku 15 dni ali v drugem roku, navedenem v predlogu za mediacijo, ne izjavi o predlogu, se šteje, da je predlog za mediacijo zavržen. Če predlog ne vsebuje podatkov, ki omogočajo vzpostavitev stika z drugo stranko, koordinator pozove stranko, ki je vložila predlog, da ga ustrezno dopolni. Predlog za mediacijo lahko vložijo tudi obe stranki skupaj.

Če se stranki nista sporazumeli drugače, se mediacija začne s prejemom soglasij za mediacijo s strani obeh strank.

Če se druga stranka strinja z mediacijo, stranki sporazumno določita mediatorja iz liste mediatorjev. Stranki sporazumno izbereta mediatorja iz liste mediatorjev tako da ali iz liste mediatorjev skupaj izbereta mediatorja ali enega oziroma več mediatorjev v izbor predlaga ena stranka, nasprotna stranka pa izbere enega izmed njih. Če stranki mediatorja ne določita sporazumno, se določi mediatorja s seznama

mediatorjev glede na vrstni red mediatorjev z liste mediatorjev, izjemoma pa ga lahko v tem primeru izbere tudi koordinator po lastni presoji glede na specifičnost zadeve.

16. člen

Mediator mora pred začetkom postopka mediacije strankama razkriti vse okoliščine, ki bi lahko vplivale na njegovo neodvisnost in nepristranskost oziroma bi lahko ustvarile vtis, da ni popolnoma nevtralen. Ta dolžnost ga veže ves čas postopka.

Mediator pred sklenitvijo sporazuma o mediaciji stranki seznaniti z načinom zagotavljanja sredstev s strani MONM iz 4. člena tega pravilnika in plačila stroškov.

Stranki in mediator sklenejo sporazum o mediaciji ter podpišejo izjavo o zaupnosti. Izjavo o zaupnosti podpišejo tudi vsi morebitni drugi udeleženci postopka. S podpisom sporazuma o mediaciji se stranki zavežeta, da od dneva podpisa sporazuma o mediaciji in v času trajanja mediacijskega postopka ne bosta začeli postopka pred sodiščem, arbitražo ali drugim organom, razen če ocenita, da morata sprožiti tak postopek zaradi varstva svojih pravic, o čemer seznanita mediatorja. S podpisom izjave o zaupnosti se stranki zavežeta, da so vsi podatki, ki izvirajo iz mediacije ali so z njo povezani, zaupni, razen če so se stranke sporazumele drugače, če njihovo razkritje zahteva zakon ali če je razkritje potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev sporazuma o rešitvi spora.

17. člen Vodenje mediacije

Koordinator za vsako zadevo, za katero sta podali stranki soglasje za mediacijo, odpre nov spis.

Po določitvi mediatorja koordinator mediatorja takoj obvesti o tem, da mu je bila dodeljena zadeva v mediacijo in mu preda mediacijski spis v reševanje.

O prispelih pisanjih, ki se nanašajo na mediacijsko zadevo ter o njihovi vsebini, koordinator mediatorja sprti obvešča.

Ko je mediator obveščen, da mu je bila dodeljena zadeva v obravnavo, mora v roku 15 dni s strankama dogovoriti termin prvega srečanja.

O terminih srečanja mediator obvešča koordinatorja, ki vodi koledar mediacijskih srečanj z datumom in krajem srečanja.

Mediator vodi postopek tako, kot šteje za primerno in v skladu s tem pravilnikom, upošteva vse okoliščine primera, morebitne želje strank in potrebo po hitri in trajni rešitvi spora.

Mediator se lahko srečuje ali komunicira z vsako stranko posebej ali z vsemi skupaj.

Dokler teče postopek mediacije, se stranke zavežejo, da ne bodo začele sodnega ali arbitražnega postopka o obstoječem sporu, razen če bi sicer nastale težke in nepopravljive posledice.

18. člen

Mediator je dolžan paziti, da je stranka v postopku mediacije poslovno sposobna oseba, ki lahko sama opravlja procesna dejanja. Stranko v postopku mediacije, ki nima poslovne sposobnosti, zastopa zakoniti

zastopnik. Mladoletnik, ki ni pridobil popolne poslovne sposobnosti, je procesno sposoben v mejah, v katerih mu je priznana poslovna sposobnost, ali pa ga zastopa oseba v skladu z zakonom, ki ureja zakonsko zvezo in družinska razmerja.

Stranki v postopku mediacije smeta opravljati procesna dejanja osebno oziroma po zakonitem zastopniku ali po pooblaščenцу, ki predloži pooblastilo za zastopanje v postopku mediacije.

19. člen

Mediacijski sestanki potekajo ustno, zapisnik se ne piše. Mediator in stranke tekom postopka komunicirajo pisno ali ustno.

Postopek mediacije se opravi hitro in s čim manjšimi stroški.

20. člen

Učinek mediacije na zastaralne in prekluzivne roke

Zastaranje zahtevka, ki je predmet mediacije, med trajanjem mediacije ne teče.

Če se mediacija konča brez sporazuma o rešitvi spora, se zastaranje nadaljuje od trenutka, ko je postopek končan brez sporazuma o rešitvi spora, oziroma ko ta trenutek strankam sporoči mediator. Čas, ki je pretekel pred začetkom mediacije, se všteje v zastaralni rok, ki ga določa zakon.

Če je s posebnim predpisom določen rok za vložitev tožbe, se ta rok v zvezi z zahtevkom, ki je predmet mediacije, ne izteče prej kot 15 dni po koncu mediacije.

21. člen

Če se stranke niso sporazumele drugače, mediacija poteka v slovenskem jeziku.

Če katera od strank ne razume slovenskega jezika, si mora zagotoviti prevajanje na lastne stroške.

22. člen Sporazum o rešitvi spora

Mediator lahko ves čas strankam daje predloge za rešitev spora. Ti za stranke niso zavezujoči.

Mediator ob soglasju strank lahko sodeluje pri oblikovanju besedila sporazuma o rešitvi spora.

Stranke se lahko sporazumejo, da se sporazum o rešitvi spora sestavi v obliki neposredno izvršljivega notarskega zapisa ali poravnave pred sodiščem.

23. člen Konec mediacije

Postopek mediacije se zaključuje:

- s sklenitvijo sporazuma,
- z izjavo mediatorja ali strank, da nadaljevanje postopka ni smiselno, ker mediacija ni bila uspešna,
- z izjavo mediatorja ali strank, da umika soglasje za mediacijo.

Če v postopku sodeluje več strank, ki so pripravljene mediacijo med seboj nadaljevati, se postopek konča samo za stranko, ki je podala izjavo.

Po zaključeni mediaciji mediator obvesti koordinatorja o datumu zaključka mediacije in o tem, na kakšen način iz prvega odstavka tega člena tega pravilnika se je mediacija zaključila. Po končani mediaciji mediator nemudoma vrne koordinatorju urejen mediacijski spis. Koordinator na ovitku mediacijskega spisa označi način končanja mediacijskega postopka, vrne strankam njihovo morebitno dokumentacijo in postopek zaključiti.

24. člen

Koordinator je oseba, zaposlena na MONM, ki skrbi za koordinacijo mediacij v okviru centra za alternativno reševanje sporov pri MONM. Koordinator opravlja zlasti naslednje naloge:

- organizira delo centra za alternativno reševanje sporov,
- pripravi in objavi razpis za izbiro mediatorjev,
- vodi listo mediatorjev in jo objavi na spletno stran MONM,
- komunicira s strankami in njihovimi pooblaščenici,
- posreduje predlog za mediacijo nasprotni stranki in pridobi njeno soglasje,
- pripravi sporazum o mediaciji,
- pritožbe čez delo mediatorja o kršitvah etičnega kodeksa posreduje etični komisiji Društva mediatorjev Slovenije,
- na podlagi mnenje etične komisije Društva mediatorjev Slovenije pripravi predlog glede izločitve mediatorja,
- skrbi za sredstva, potrebna za izvajanje mediacij,
- pripravi odredbe za plačilo nagrade mediatorja,
- v finančno službo posreduje podatke za obračun administrativnih stroškov mediacij,
- vodi koledar mediacijskih srečanj z datumom in lokacijo mediacije,
- vodi evidenco uspešnosti mediacij (število zadev, v katerih je bila mediacija ponujena, v katerih sta obe stranki podali soglasje in ki so se uspešno zaključile),
- druga administracijska opravila za izvajanje mediacij.

25. člen

Vsi mediatorji, ki so na seznamu mediatorjev po tem pravilniku, sprejemajo etični kodeks Društva mediatorjev Slovenije, ki deluje v javnem interesu. Pri svojem delu so se dolžni ravnati v skladu s temeljnimi načeli postopka mediacije, določbami zakona, ki ureja mediacije v civilnih in gospodarskih zadevah ter v skladu z etičnim kodeksom Društva mediatorjev Slovenije. V primeru pritožbe nad delom mediatorja o očitani kršitvi etičnega kodeksa poda mnenje etična komisija Društva mediatorjev Slovenije.

26. člen

MONM ne odgovarja za napake mediatorja. Mediator je za strokovne napake samostojno odškodninsko odgovoren.

VI. KONČNA DOLOČBA

27. člen

Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po objavi v Dolenjskem uradnem listu.

Številka: 007-0011/2023

Datum: 4. 4. 2023

župan Mestne občine Novo mesto
mag. Gregor Macedoni, l.r.

PRILOGA št. 1

- Mediacija – splošno, vrste in pomen
- Temeljna načela mediacije
- Predpisi o mediaciji
- Faze mediacije
- Mediator
- Razlike med sodno poravnavo in mediacijo
- Konflikt
- Čustva
- Razvoj osebnosti (prikaz skozi metodo transakcijske analize)
- Uvodni sestanek, uvodni nagovor mediatorja in uvodne izjave strank
- Uvod v tehnike
- Aktivno poslušanje
- Postavljanje pravih vprašanj
- Ravnesje moči
- Tehnike mediatorja za obvladovanje močnih čustev
- Ločeni sestanek
- Testiranje realnosti
- Reframing
- Pogajanja
- Pisanje sporazuma
- Izhod iz slepe ulice, zaključek neuspešne mediacije
- Organizacija mediacije na sodišču
- Etika
- Posebnosti mediacije v nekaterih vrstah sporov:
- Mediacija v delovnih sporih
- Mediacija v družinskih sporih
- Mediacija v odškodninskih in zavarovalnih sporih
- Mediacija v gospodarskih sporih