

STANDARDY SZKOLENIA MEDIATORÓW
rekomendowane przez Społeczną Radę ds. Alternatywnych Metod Rozwiązywania Sporów przy
Ministrze Sprawiedliwości (Rada ADR)

*uchwalone przez Społeczną Radę do spraw Alternatywnych Metod Rozwiązywania Sporów
przy Ministrze Sprawiedliwości w dniu 23 marca 2023 r.*

STANDARDY DLA WSZYSTKICH RODZAJÓW SZKOLEŃ

1. Wprowadzenie

W związku z brakiem określonych przez prawo standardów szkolenia mediatorów Rada ADR, w oparciu o wytyczne CEPEJ¹, rekomenduje niniejsze standardy szkolenia mediatorów. Celem ich przyjęcia jest zapewnienie wysokiego poziomu kształcenia mediatorów i mediatorok oraz profesjonalizacja zawodu.

Szkolenie bazowe wyposaża w podstawową wiedzę i umiejętności na temat mediacji. Po jego ukończeniu absolwent/ absolwentka powinien odbyć szkolenie specjalistyczne, dzięki czemu będzie mógł/mogła podjąć wykonywanie profesji mediatora zgodnie z ukończoną specjalizacją lub aplikować o wpis na listę stałych mediatorów prowadzoną przez właściwego prezesa sądu okręgowego czy też do Krajowego Rejestru Mediatorów.

Programy szkoleń specjalistycznych przygotowują absolwentów i absolwentki do walidacji w ramach Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Standardy określają:

- Standardy szkolenia bazowego mediatorów - 40 h dydaktycznych
- Standardy szkolenia w konfliktach rówieśniczych, szkolnych, nieletnich sprawców czynu karalnego - 60 h dydaktycznych
- Standardy szkolenia w sprawach karnych i o wykroczenia - 40 h dydaktycznych
- Standardy szkolenia w sprawach rodzinnych - 60 h dydaktycznych
- Standardy szkolenia w sprawach cywilnych i gospodarczych - 60 h dydaktycznych
- Standardy szkolenia w sprawach pracowniczych - 60 h dydaktycznych
- Standardy szkolenia w sprawach administracyjnych – 40 h dydaktycznych.

2. Standardy dotyczące osób prowadzących szkolenie

Każde ze szkoleń - zarówno bazowe, jak i specjalistyczne - składa się z części dotyczących zagadnień prawnych oraz dotyczących prowadzenia mediacji (w tym zagadnienia z komunikacji, konfliktu i negocjacji). W związku z tym określone zostały oczekiwania wobec osób prowadzących poszczególne części szkolenia. Każdą z części powinna prowadzić inna osoba.

2.1. Osoba prowadząca szkolenie (część prawna):

- 2.1.1. Prawniczka/ prawnik w zakresie danej gałęzi prawa w szczególności radca prawny, adwokat, notariusz, radca Prokuratury Generalnej, sędzia, prokurator lub osoba ze stopniem/ tytułem w dziedzinie nauk prawnych.

¹ CEPEJ (Council of Europe, European Commission for the efficiency of justice), *Mediation Development Toolkit Ensuring implementation of the CEPEJ Guidelines on mediation. Guidelines on Designing and Monitoring Mediation Training Schemes*, Strasbourg, 13-14.06.2019, <https://rm.coe.int/cepej-2019-8-en-guidelines-mediation-trainingschemes/168094ef3a>

- 2.1.2. Udokumentowane doświadczenie trenerskie lub dydaktyczne w prowadzeniu zajęć.
- 2.2. Osoba prowadząca szkolenie (część mediacyjna):**
 - 2.2.1. Wykształcenie wyższe magisterskie.
 - 2.2.2. Minimum pięcioletnie, udokumentowane, doświadczenie w prowadzeniu mediacji, w tym w ostatnich 5 latach przeprowadzenie co najmniej 15 mediacji rocznie, w zakresie części praktycznej szkolenia.
 - 2.2.3. Udokumentowane doświadczenie trenerskie lub dydaktyczne w prowadzeniu zajęć w zakresie rozwiązywania konfliktów i mediacji.
 - 2.2.4. Znajomość, akceptacja i stosowanie zasad etyki zawodowej mediatora (w tym Europejskiego Kodeksu Postępowania Mediatorów i Kodeksu Etycznego Mediatorów Polskich uchwalonego przez Radę ADR).
 - 2.2.5. Znajomość, akceptacja i praca wg standardów prowadzenia mediacji i postępowania mediatora (w tym Standardów prowadzenia mediacji i postępowania mediatora uchwalonych przez Radę ADR).

3. Standardy dotyczące organizacji szkolenia

- 3.1. Przedstawienie oferty zawierającej szczegółowy program szkolenia, ze wskazaniem imion i nazwisk osób prowadzących, organizacji/ instytucji szkolącej oraz wysokości opłaty za uczestnictwo,.
- 3.2. Sprawdzenie w toku szkolenia wiedzy uczestników z poszczególnych dziedzin objętych szkoleniem oraz umieszczenie ogólnego wyniku (pozytywny/ negatywny) w zaświadczeniu o ukończeniu szkolenia.
- 3.3. Ewidencjonowanie obecności uczestników.
- 3.4. Wydawanie numerowanych i ewidencjonowanych zaświadczeń, z suplementem określającym tematykę szkolenia, szczegółowy program, liczbę godzin (z wyszczególnieniem liczby godzin w trybie online), organizację/ instytucję szkolącą oraz imiona i nazwiska osób prowadzących.
- 3.5. Zaleca się sporządzenie na piśmie lub przekazanie w formie ustnej informacji zwrotnej dla uczestnika o posiadaniu umiejętności, wiedzy i kompetencji do pełnienia funkcji mediatora.
- 3.6. Zaleca się, aby grupy szkoleniowe nie przekraczały 30 osób, przy czym na 15 osób powinna przypadać jedna osoba prowadząca.

4. Rekomendowane formy szkolenia

Rada ADR rekomenduje, aby symulacje mediacji, omówienia i informacje zwrotne obejmowały około 50%, ćwiczenia i dyskusje około 40%, zaś wykłady i prezentacje maksymalnie 10% czasu.

Rekomendowaną formą szkoleń jest tryb stacjonarny, jednak dopuszcza się możliwość prowadzenia szkoleń w formule online, z zastrzeżeniem, że nie powinna ona przekraczać 20% czasu szkolenia.

Rekomendowanymi metodami dydaktycznymi są: symulacje mediacji, analizy studiów przypadków, demonstracje mediacji, ćwiczenia indywidualne i w grupach, dyskusje i refleksje uczestników, kwestionariusze, testy, wykłady teoretyczne i prezentacje.

PROGRAMY SZKOLEŃ

Szkolenie bazowe

(rekomendowany minimalny zakres tematyczny)

1. Rozstrzyganie i rozwiązywanie konfliktów/ sporów.
2. Teoria konfliktu w tym rozwiązania i pseudorozwiązania konfliktów.

3. Umiejętność dokonania analizy i zarządzania konfliktem, w tym uzasadnionego wyboru strategii i metody rozwiązania sporu.
4. Podstawy mediacji – definicje, cele, etapy postępowania mediacyjnego, standardy mediacji, strategie i rodzaje mediacji, korzyści z mediacji, opłacalność, odformalizowany charakter. Typy mediacji ze względu na przedmiot konfliktu/sporu.
5. Zasady mediacji:
 - 5.1. Dobrowolność i akceptowalność
 - 5.2. Poufność
 - 5.3. Niezależność, bezstronność i neutralność mediatora
 - 5.4. Autonomia i równość stron w postępowaniu mediacyjnym.
6. Osoba mediatora:
 - 6.1. Postawa i rola
 - 6.2. Profesjonalizm i wiarygodność
 - 6.3. Etyka zawodowa
 - 6.4. Praktyka zawodowa
 - 6.5. Status prawny
 - 6.6. Odpowiedzialność
 - 6.7. Wynagrodzenie.
7. Wskazania i przeciwwskazania do prowadzenia mediacji.
8. Ograniczenia mediacji:
 - 8.1. kryterium przydatności
 - 8.2. kryterium możliwości prawnej
 - 8.3. ocena gotowości stron i zdolności do mediacji.
9. Rola stron, pełnomocników i innych uczestników mediacji.
10. Podstawy prawne mediacji, z uwzględnieniem różnego sposobu wszczęcia.
11. Procedury prawne w mediacji:
 - 11.1. dokumenty sporządzane w trakcie mediacji w szczególności: wniosek o mediację, protokół/sprawozdanie, wniosek o przedłużenie mediacji, informacja o stanie mediacji,
 - 11.2. ugoda zawarta przed mediatorem (autorzy ugody, redaktor ugody, procedura zatwierdzenia ugody),
 - 11.3. prowadzenie dokumentacji własnej np.: dokumenty finansowo-księgowo, notatki mediatora, statystyki,
 - 11.4. zasady współpracy w organami wymiaru sprawiedliwości w szczególności zakres kontaktów w trakcie mediacji, zakres przekazywanych informacji, dostęp do akt sądowych.
12. Efektywna komunikacja:
 - 12.1. Rola i wykorzystanie języka w mediacji
 - 12.2. Komunikacja werbalna i niewerbalna
 - 12.3. Techniki komunikacyjne.
13. Umiejętności i techniki zarządzania procesem mediacji, w tym między innymi korzystanie ze wspólnych i indywidualnych spotkań.
14. Negocjacje:
 - 14.1. Podstawowe pojęcia: negocjacje pozycyjne, integracyjne, BATNA, WATNA, ZOPA
 - 14.2. Strategie negocjacyjne i umiejętność zarządzania procesem negocjacji.
15. Umiejętność komediacji/ współmediacja.
16. Symulacje mediacji w sprawach wybranego rodzaju.

Mediacje w konfliktach rówieśniczych, szkolnych, nieletnich sprawców czynu karalnego

1. Strategie radzenia sobie z konfliktem z uwzględnieniem psychologii rozwojowej – charakterystyczne dla poszczególnych faz rozwoju małoletnich/ nieletnich; działania grupy w konflikcie.
2. Style zarządzania klasą/grupą a aspekty kreowania konfliktu; role pełnione w grupie w sytuacjach konfliktowych; charakterystyka konfliktów indywidualnych i grupowych; charakterystyka konfliktu w sieci – style zachowań małoletnich/ nieletnich w sieci.
3. Style komunikacji w tym: dorosły-małoletni/nieletni, nierównowaga stron (ze względu na wiek, ze względu na stanowisko);
4. Emocje dorosłych i emocje małoletnich/nieletnich w konflikcie i mediacji.
5. Komunikacja między jednostką a grupą; budowanie równowagi stron; język komunikacji z uwzględnieniem wieku małoletnich/nieletnich; techniki komunikacji w pracy z małoletnimi/nieletnimi m.in. metafora, obraz, odwrócenie ról.
6. Miejsce mediacji w podstawach programowych, wprowadzanie mediacji do placówek szkolnowychowawczych, zmiana kulturowa w szkole niezbędna do wprowadzenia mediacji.
7. Uwarunkowania prawne mediacji rówieśniczych i szkolnych. Współpraca mediatora z przedstawicielami szkoły, przedstawicielami prawnymi/rodzicami.
8. Uwarunkowania prawne mediacji z nieletnim sprawcą czynu karalnego.
9. Podstawa kierowania do mediacji – zakres podmiotowy i przedmiotowy;
 - 9.1. Rodzaje środków zapobiegania i zwalczania demoralizacji i przeciwdziałania przestępczości nieletnich
 - 9.2. Przykłady przestępstw popełnianych przez nieletnich
 - 9.3. Przykłady wykroczeń popełnianych przez nieletnich
 - 9.4. Zasada ustalenia wynagrodzenie mediatora
 - 9.5. Umiejętność przygotowania dokumentów mediatora – protokół, ugoda, wnioski stron, wnioski mediatora, RODO.
10. Dokumenty mediacyjne, ich skutki prawne, zasady redagowania:
 - 10.1. ugoda zawarta przed mediatorem
 - 10.2. protokół z przebiegu mediacji
 - 10.3. inne
11. Modele prowadzenia mediacji rówieśniczych, szkolnych i w konfliktach rówieśniczych.
12. Symulacje wraz z przygotowaniem dokumentacji z zakresu mediacji rówieśniczych, szkolnych, w konfliktach rówieśniczych i nieletnich sprawców czynu karalnego.

Mediacje w sprawach karnych i o wykroczenia

1. Zasady postępowania karnego i o wykroczenia, rodzaje przestępstw i wykroczeń, organy uprawnione do kierowania stron do postępowania mediacyjnego w sprawach karnych, przykłady przestępstw najczęściej kierowanych do mediacji.
2. Sprawiedliwość naprawcza jako reakcja na złamanie prawa, naprawienie szkody, zadośćuczynienie szkodzie/krzywdzie, pojednanie, rozwiązanie konfliktu.
3. Specyfika mediacji pokrzywdzony - sprawca (podejrzany/ oskarżony).
4. Wiktymologia – charakterystyka pokrzywdzonego, charakterystyka sprawcy – stereotypy a rzeczywistość, poziomy wiktyimizacji, fazy ofiary, fazy sprawcy.
5. Aspekty przemocy - definicja, błędne koło przemocy, role i charakterystyka sprawcy, ofiary, świadka.
6. Budowanie równowagi stron, komunikacja mediatora, emocje stron w mediacji pokrzywdzony - sprawca (podejrzany/ oskarżony).
7. Mediator i uczestnicy postępowania mediacyjnego w sprawach karnych i o wykroczenia:

- 7.1. Wymogi dotyczące mediatorów
- 7.2. Skierowanie sprawy do mediacji a ustalenie uczestników postępowania
- 7.3. Rola obrońców, pełnomocników i innych osób uprawnionych do udziału w postępowaniu mediacyjnym.
8. Procedury i przebieg mediacji w sprawach karnych w postępowaniu przygotowawczym i sądowym.
9. Dokumenty mediacyjne, ich skutki prawne, zasady redagowania:
 - 9.1. ugoda zawarta przed mediatorem
 - 9.2. sprawozdanie
 - 9.3. wniosek mediatora o przedłużenie czasu trwania postępowania mediacyjnego
 - 9.4. wnioski stron
 - 9.5. inne
10. Koszty mediacji w sprawach karnych i o wykroczenia.
11. Symulacje wraz z przygotowaniem dokumentacji np.: sprawa na etapie przygotowawczym, sprawa na etapie postępowania karnego, sprawy w przestępstwach i wykroczeniach najczęściej kierowanych do mediacji.

Mediacje w sprawach rodzinnych

1. Wiedza z zakresu psychologii rodziny:
 - 1.1. Systemowe i funkcjonalne ujęcie rodziny, fazy procesu rozstawania się, etapy rozwodu, reakcja na rozwód inicjatora i nie inicjatora rozwodu
 - 1.2. Typy rodzin; stresory pionowe i poziome w rodzinie
 - 1.3. Typologia konfliktów rodzinnych, ujęcie kryzysu w rodzinie jako zjawiska normatywnego, przyczyny i skutki kryzysu w rodzinie, potrzeby jawne i ukryte stron.
2. Warunki gotowości stron do podjęcia mediacji, przyczyny i okoliczności dla których mediacja nie może być prowadzona/ przerwana (np.: uzależnienie, gorąca przemoc, choroba psychiczna, inne); wyjaśnienie roli mediatora, jako dbającego o “dobro dziecka”; wyjaśnienie różnic między mediacją rodzinną, a innymi formami pomocy rodzinie np.: terapią rodzinną.
3. Perspektywa dzieci w mediacji: potrzeby i reakcje dzieci w sytuacji rozstania rodziców w zależności od fazy rozwojowej dziecka; modele opieki nad dzieckiem po rozstaniu rodziców; techniki wprowadzania perspektywy dzieci do mediacji.
4. Udział bezpośredni dziecka w mediacji – za i przeciw, warunki bezpośredniego udziału dzieci w mediacjach.
5. Techniki docierania do potrzeb stron mediacji i innych osób, których konflikt dotyka (np. dzieci, nowi partnerzy, dziadkowie); rola emocji i pracy z nimi w procesie mediacji; techniki pracy z emocjami; blokady w zawarciu porozumienia (np. poczucie krzywdy, “diabelskie koło”, szkodliwe przekonania) i mechanizmy ich działania.
6. Techniki wspierające odnajdywanie potrzeb na poziomie podjęcia decyzji o rozstaniu czy pojednaniu, o sposobie rozstania (separacja/rozwód) i technik sprzyjających przejściu z relacji partnerskich/małżeńskich na relacje rodzicielskie (techniki normalizacji, przedefiniowania, uwspólniania); techniki budujące problemowe spojrzenie – od żądania i zarzutu do rozwiązania; odpowiedzialność rodzicielska.
7. Podstawowe instytucje prawa cywilnego m.in.: zdolność do czynności prawnych, miejsce zamieszkania osoby fizycznej (małoletniego), reprezentacja, pełnomocnicy.
8. Postępowanie sądowe w sprawach rodzinnych m.in.: prawa i obowiązki małżonków, rozwiązanie małżeństwa przez rozwód, separacja formalna, zasady podziału majątku wspólnego, alimentacja, władza rodzicielska, prawo dzieci do kontaktów z rodzicami i innymi członkami rodziny.
9. Rodzaje mediacji rodzinnej z uwzględnieniem różnego sposobu wszczęcia.
10. Obszary/przedmiot mediacji w sprawach rodzinnych w tym mediacja pojednawcza.

11. Modele prowadzenia mediacji w sprawach rodzinnych – okoliczności wpływające na wybór dokonywany przez mediatora.
12. Dokumenty mediacyjne, ich skutki prawne, zasady redagowania:
 - 12.1. ugoda zawarta przed mediatorem
 - 12.2. porozumienie rodzicielskie/ plan wychowawczy
 - 12.3. porozumienie np.: dotyczące zasad podziału majątku
 - 12.4. protokół z przebiegu mediacji
 - 12.5. wnioski stron o przedłużenie terminu zakończenia postępowania mediacyjnego
 - 12.6. wniosek mediatora o przyznanie przez sąd wynagrodzenia i zwrotu kosztów za stronę zwolnioną z kosztów sądowych w tym z kosztów mediacji
 - 12.7. inne
13. Koszty mediacji.
14. Współpraca mediatora rodzinnego z pełnomocnikami oraz innymi specjalistami w szczególności notariuszami, psychologiem dziecięcym.
15. Symulacje mediacji wraz z przygotowaniem dokumentacji np.: pojednanie, separacja/rozwód, sprawy opiekuńcze dotyczące dzieci, alimenty, podział majątku.

Mediacje w sprawach cywilnych i gospodarczych

1. Rozróżnienie sporu, konfliktu, problemu – diagnoza mediatora, przejście od konfliktu przez spór do problemu.
2. Style komunikacji - osoba fizyczna/osoba prawna, techniki komunikacji budujące równowagę stron, specyfika komunikacji w mediacji on-line i pośredniej.
3. Taktyki i strategie negocjacyjne, techniki negocjacyjne charakterystyczne dla modelu negocjacji pozycyjnych, kooperacyjnych i rzeczowych/problemowych, techniki wywierania wpływu, skuteczna perswazja; manipulacja i blef stron, techniki ustępstw; style negocjacji i pełnione w nich role; podział ról w grupie negocjacyjnej.
4. Definicja sprawy cywilnej z uwzględnieniem prawa własności, kontraktów, dóbr osobistych.
5. Definicja sprawy gospodarczej, definicja przedsiębiorcy, formy prowadzenia działalności gospodarczej.
6. Uczestnicy postępowania mediacyjnego: mediator, strony, pełnomocnicy i inne osoby uczestniczące np.: interwenient uboczny.
7. Podstawowe pojęcia prawa cywilnego, handlowego, podatkowego.
8. Umowy dotyczące mediacji
 - 8.1. umowa o mediację między stronami,
 - 8.2. umowa o przeprowadzenie mediacji,
 - 8.3. umowa o przeprowadzenie mediacji skierowanej przez sąd
9. Dokumenty mediacyjne:
 - 9.1. protokół z przebiegu mediacji
 - 9.2. wnioski stron
 - 9.3. wnioski mediatora
 - 9.4. zgoda na mediację skierowaną przez sąd
 - 9.5. procedury RODO i archiwizacji w mediacji
 - 9.6. ugoda zawarta przed mediatorem
 - 9.6.1. dopuszczalność ugody, ugoda całościowa a ugoda częściowa, ugoda w kontekście innych postępowań,

- 9.6.2. moc prawna ugody, przesłanki (nie)zatwierdzenia ugody mediacyjnej. Warunki i skutki prawne podpisania/zatwierdzenia ugody mediacyjnej (powaga rzeczy ugodzonej).
10. Koszty mediacji/opłata sądowa/zwolnienie z kosztów mediacji.
 11. Przebieg mediacji cywilnych i gospodarczych z uwzględnieniem różnego sposobu wszczęcia,
 12. Dobór modelu mediacyjnego (np.: facylitatywny, ewaluatywny, transformatywny, oparty na problemie), metody prowadzenia mediacji (spotkania indywidualne, wspólne), formy prowadzenia mediacji (bezpośrednia, pośrednia, on-line), ze względu na skład osobowy (tylko z pełnomocnikami stron, ze stronami i pełnomocnikami, ze stroną i pełnomocnikiem drugiej strony)
 13. Współpraca mediatora z pełnomocnikami, prawnikami in - house, zewnętrznymi ekspertami, sądem.
 14. Rola mediatora - techniki wywierania wpływu przez mediatora a jego manipulacje, praca z impasem w mediacji, podejmowanie inicjatywy, współpraca - przynależność, autonomia, uznanie pozycji stron.
 15. Symulacje mediacji z przygotowaniem dokumentacji – z podziałem na mediacje cywilne i gospodarcze kierowane przez sąd i wszczęte w inny sposób.

Mediacje w sprawach pracowniczych

1. Definicja sporów pracowniczych (indywidualne, zbiorowe, organizacyjne)
2. Mechanizmy, źródła, etapy powstawania konfliktów w miejscu pracy, sposoby przeciwdziałania i rodzaje reakcji, konflikty indywidualne i grupowe, rola lidera zespołu oraz aspekty kulturowe.
3. Przemoc w pracy: mobbing, dyskryminacja a nierówne traktowanie w zatrudnieniu
4. Aspekty prawne w mediacjach pracowniczych:
 - 4.1. Definicje pracodawcy i pracownika,
 - 4.2. Źródła prawa pracy, zasady prawa pracy, stosunek pracy
 - 4.3. Roszczenia pracowników i pracodawców (obszary mediacji);
 - 4.4. Specyfika postępowania sądowego w sprawach z zakresu prawa pracy
 - 4.5. Uгода - dopuszczalność, treść, skutki prawne
 - 4.6. Dokumenty mediacyjne:
 - 4.6.1. protokół z przebiegu mediacji
 - 4.6.2. wnioski stron
 - 4.6.3. wnioski mediatora np.: do sądu o ustalenie i przyznanie wynagrodzenia i zwrotu kosztów
 - 4.6.4. zgoda na mediację skierowaną przez sąd,
 - 4.6.5. procedury RODO i archiwizacji dokumentów powstałych w mediacji
 - 4.6.6. ugoda zawarta przed mediatorem
 - 4.6.7. inne
 - 4.7. Wszczęcie mediacji - mediacja na wniosek, umowna oraz sądowa.
5. Aspekty podatkowe i z ubezpieczeń społecznych związane z treścią ugody mediacyjnej
6. Słuszny interes pracownika a swoboda kontraktowania w mediacji
7. Koszty udziału stron w postępowaniu mediacyjnym
8. Struktura mediacji w organizacji procedury i zasady działania, rodzaje konfliktów mediowane w organizacji. Typy mediatorów (w tym mediator wewnętrzny, zewnętrzny i sądowy).
9. Techniki komunikacyjne i mediacyjne, w szczególności budujące równowagę stron.
10. Procedury i przebieg mediacji pracowniczych z uwzględnieniem wewnętrznych i zbiorowych

11. Dobór strategii mediacyjnej (w tym facylitatywna, ewaluatywna, transformatywna, oparta na problemie), metody prowadzenia mediacji (spotkania indywidualne, wspólne) oraz formy prowadzenia mediacji (bezpośrednia, pośrednia, online)
12. Współpraca mediatora z pełnomocnikami, prawnikami in - house, przedstawicielami pracodawcy, sądem, ekspertami, związkami zawodowymi.
13. Symulacje mediacji z przygotowaniem dokumentacji z podziałem na mediacje z uwzględnieniem różnego sposobu wszczęcia.

Mediacje w sprawach administracyjnych

1. Specyfika działania w konflikcie odpowiedzialności rozproszonej, strategię działania w sytuacji konfliktu a nierównowaga stron, konflikty indywidualne i grupowe, rozumienie konfliktu przez osobę fizyczną i osobę prawną.
2. Emocje stron w mediacji.
3. Budowanie równowagi stron, specyfika języka urzędniczego, elementy manipulacji w mediacji.
4. Aspekty prawne mediacji
 - 4.1. skutki udziału w mediacji, przedmiot i cel mediacji w postępowaniu przed organami administracji
 - 4.2. możliwość zawarcia ugody a przepisy o dyscyplinie finansów publicznych
 - 4.3. wysokość oraz sposób ustalania należności mediatora;
 - 4.4. Dokumenty mediacyjne:
 - 4.4.1. protokół z przebiegu mediacji,
 - 4.4.2. wnioski stron
 - 4.4.3. wnioski mediatora
 - 4.4.4. zgoda na mediację skierowaną przez sąd,
 - 4.4.5. procedury RODO i archiwizacji w mediacji
 - 4.4.6. ugoda zawarta przed mediatorem
 - 4.4.7. inne
5. Charakterystyka podmiotów i przedmiotu mediacji w sprawach administracyjnych.
6. Procedury i przebieg mediacji administracyjnych, zasady mediacji – szczególne uwzględnienie zasady poufności, dobrowolności, neutralności mediatora. Rola mediatora.
7. Charakterystyka mediacji ewaluatywnej – techniki, procedura.
8. Rola organu administracji publicznej w mediacji.
9. Rola pełnomocników i ekspertów w mediacji
10. Korzyści z mediacji dla stron i organu.
11. Symulacje mediacji z przygotowaniem dokumentacji: osoba fizyczna/organ administracyjny, ze skierowania organu administracyjnego, organ administracyjny/ organ administracyjny, strona wielopodmiotowa/ organ administracyjny.