



Republika e Kosovës
Republika Kosova - Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - Government

Ministria e Drejtësisë - Ministarstvo Pravde - Ministry of Justice

ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO MP - BR.16/2023¹
O IZMENI I DOPUNI ADMINISTRATIVNOG UPUTSTVA MP-BR.
06/2019 O OBUCI I SERTIFIKACIJI MEDIJATORA POSREDNIKA

¹ Administrativno uputstvo MP - Br.16/2023 o izmeni i dopuni administrativnog uputstva MP-Br. 06/2019 o obuci i sertifikaciji medijatora posrednika, koji je potpisao ministar pravde 30.11.2023.

Ministarka Ministarstva pravde

U skladu sa članom 27. stav 1. tačka 1.1. Zakona br. 06/L-009 o posredovanju, (SL br. 14/od 20. avgusta 2018. godine, Priština), u skladu sa članom 11. stav 1. tačka 1.5. Zakona br. 08/L-117 o Vladi Republike Kosovo, na osnovu Priloga 1, tačka 3. (stav 3.1) Uredbe (VRK) - BR. 14/2023 o oblastima administrativne odgovornosti Kancelarije premijera i ministarstava, kao i člana 38. stav 6. Pravilnika o radu Vlade Republike Kosovo br. 09/2011 (Službeni list br. 15, od 12.09.2011. godine);

Donosi:

ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO MP- BR.16/2023 O IZMENAMA I DOPUNAMA ADMINISTRATIVNOG UPUTSTVA MP-BR. 06/2019 O OBUCI I SERTIFIKACIJI POSREDNIKA

Član 1 Cilj

Cilj ovog Administrativnog uputstva su izmene i dopune Administrativnog uputstva MP-Br. 06/2019 o obuci i sertifikaciji posrednika.
(u daljem tekstu: Osnovno uputstvo)

Član 2

1. Stav 1. člana 3. Osnovnog uputstva menja se i glasi:

1. Ministarstvo pravde raspisuje javni konkurs za izbor kandidata za pohađanje obuke za posrednika u Republici Kosovo na oba službena jezika, i isti se emituje na javnom servisu takođe na oba službena jezika.

2. Stav 7. člana 3. Osnovnog uputstva menja se i glasi:

7. Protiv odluke iz stava 6. Osnovnog uputstva, kandidat ima pravo da podnese žalbu ministru u roku od petnaest (15) dana od dana prijema odluke. Ministar će odlučiti o žalbi podnosioca u roku od pet (5) dana od isteka roka za žalbu. Odluka ministra je konačna.

Član 3

1. Stav 1. člana 4. Osnovnog uputstva menja se i glasi:

1. Za sertifikaciju za posrednika u Republici Kosovo, kandidat mora završiti četrdeset (40) časova osnovne obuke i četrdeset (40) časova specijalizovane obuke koju pruža Ministarstvo pravde.

2. Stav 4. člana 4. Osnovnog uputstva menja se i glasi:

4. Program obuke za posrednika sadrži teorijski i praktični deo o posredovanju i odražava predmete utvrđene u Prilogu 2, koji je sastavni deo ovog Administrativnog uputstva.

Član 4

1. Član 5. Osnovnog uputstva preformuliše se i glasi:

1. Nakon završetka početne obuke od četrdeset (40) časova, kandidat će biti podvrgnut ocenjivanju od strane relevantnih trenera koji su vodili obuku.

2. Nakon završetka specijalizovane obuke od četrdeset (40) časova, kandidat će biti podvrgnut ocenjivanju od strane relevantnih trenera koji su vodili obuku.

3. Da bi bio sertifikovan za posrednika, kandidat treba da ima završene četiri (4) sesije posredovanja, posredovane zajedno sa trenerom, u roku od šest (6) meseci. Kandidat će biti podvrgnut ocenjivanju od strane relevantnih trenera koji su vodili obuku.

4. Ocenjivanje se vrši ocenom „Položio“ ili „Nije položio“.

Član 5

Izmenjuje se i dopunjuje Prilog 2 Osnovnog uputstva Program početne obuke za posrednike.

Član 6

Stupanje na snagu

Ovo Administrativno uputstvo stupa na snagu sedam (7) dana nakon objavljivanja u Službenom listu Republike Kosovo.

Albulena Haxhiu

Ministarka pravde

30/11/2023

PRILOG 2

PROGRAM POČETNE I SPECIJALIZOVANE OBUKE ZA POSREDNIKE

1. Pojam alternativnog rešavanja sporova – pojam posredovanja;
2. Zakonski okvir posredovanja u Republici Kosovo;
3. Osnovni principi posredovanja;
4. Faze postupka posredovanja;
5. Efikasnost postupka posredovanja;
6. Razlika između postupka posredovanja i sudskog postupka;
7. Put do postizanja Sporazuma putem posredovanja;
8. Posredovanje uz rodnim pristup;
9. Komunikacione veštine;
10. Načini za izgradnju i poboljšanje odnosa između strana;
11. Analiza posrednika o pitanjima, stavovima i interesima strana;
12. Poznavanje postojećih modula i procesa domaćeg i međunarodnog posredovanja;
13. Standardi praxe posredovanja, etička i disciplinska pitanja posrednika;
14. Praktična simulacija posredovanja;
15. Pregled i analiza video snimaka posredovanja;
16. Etika i disciplina posrednika;
17. Izrada sporazuma o posredovanju

KURIKULUM – ZA POČETNU I SPECIJALIZOVANU OBUKU POSREDNIKA

CILJEVI KURIKULUMA

Kurikulum je izrađen da obezbedi sprovođenje Administrativnog uputstva MD - br. 06/2019 (AU) o obuci i sertifikaciji posrednika. Cilj kurikuluma je da obezbedi da učesnici mogu da demonstriraju savladavanje osnovnih veština i kompetencija posrednika, kako kroz pismeni ispit, tako i kroz ocenjivanje zasnovano na učinku.

Da bi uspešno demonstrirali ove kompetencije, učesnici moraju da završe kurs od četrdeset (40) časova osnovne obuke za posredovanje i četrdeset (40) časova specijalizovane obuke i uspešno demonstriraju savladavanje osnovnih veština posredovanja tokom četiri (4) sesije zajedničkog posredovanja sa sertifikovanim posrednikom/ trenerom Akademije pravde Kosova.

Nakon završetka osnovne obuke od četrdeset (40) časova, učesnici će biti u stanju da:

- Primenjuju zakonske zahteve za posredovanje;
- Razlikuju posredovanje i objasne razliku između posredovanja i drugih procesa za rešavanje sporova;
- Pravilno vrše funkciju posrednika;
- Sprovode proces posredovanja prema osam (8) utvrđenim fazama;
- Prepoznaju dinamiku sukoba u posredovanju;
- Primenjuju komunikacione veštine tokom procesa posredovanja;
- Upoznaju strane i njihove interese u procesu posredovanja;
- Simuliraju proces pravednog posredovanja u skladu sa 8 fazama.

Nakon završetka specijalizovane obuke od četrdeset (40) časova, učesnici će biti u stanju da:

- Primenjuju zakonske zahteve za obavezno posredovanje;
- Primenjuju posredovanje u skladu sa zakonskim zahtevima u pitanjima zapošljavanja, radnih odnosa, ugovora, trgovine, kupovine, stečaja, nasledstva i krivičnih stvari;
- Upravljaju ponašanjem strana u procesu posredovanja;
- Demonstriraju veštine u posredovanju u imovinskim, porodičnim i privrednim pitanjima;
- Izrade pravno primenjive sporazume o posredovanju;
- Savladavaju osnovne kompetencije posrednika kroz intenzivnu praksu simuliranja slučajeva posredovanja.

Nakon završetka četiri (4) sesije posredovanja, posredovane zajedno sa trenerom, učesnici će biti u stanju da:

- Uspešno demonstriraju savladavanje osnovnih kompetencija posrednika opisane u Radnom listu za konačno ocenjivanje za sertifikaciju.

Pružaoći obuke

- Obuke za posrednike organizuje Ministarstvo pravde uz pomoć posrednika, sertifikovanih trenera.

SADRŽAJ OBUKE

Početa obuka od četrdeset (40) časova za posredovanje

- Opšte znanje o zakonodavstvu u oblasti posredovanja;
- Poznavanje etičkog kodeksa posredovanja;
- Definicija posredovanja i alternativnog rešavanja sporova;
- Uloga posrednika i efikasno ponašanje posrednika;
- Definicija principa posredovanja.

Osnovne veštine posrednika:

- Aktivno slušanje;
- Efikasno postavljanje pitanja;
- Razlikovanje stavova od interesa;
- Parafraziranje, formulacija i preformulacija;
- Razmena mišljenja i kreiranje opcija.

Proces posredovanja u osam (8) koraka:

- Prvi korak - Planiranje sesije posredovanja;
- Drugi korak - Uvodna reč posrednika;
- Treći korak - Uvodne reči strana;
- Četvrti korak - Sastavljanje dnevnog reda;
- Peti korak - Pregovaranje;
- Šesti korak - Sastanak strana;
- Sedmi korak - Izrada sporazuma;
- Osmi korak - Rezime posrednika.

Dinamika posredovanja:

- Sukob, moć, prava i interesi;
- Sredstva komunikacije posrednika;
- Suočavanje sa teškim ponašanjem i snažnim emocijama;
- Primena sadržaja kroz četiri (4) simulirana slučaja kroz igru sa ulogama.

Specijalizovana obuka četrdeset (40) časova

Specijalizovane obuke predmetnog modula (8 časova)

- Obavezno posredovanje;

- Radni odnosi;
- Ugovori;
- Trgovina/kupovina;
- Stečaj i nasledstvo;
- Krivični predmeti (simulacijom slučajeva).

Specijalizovana praksa obuke za imovinske pravo osam (8) časova

- Jedinstveni aspekti imovinskih sporova na Kosovu;
- Pristup i posebna sredstva posredovanja u imovinskim sporovima;
- Dve (2) intenzivne simulacije slučaja koji uključuju imovinska pitanja (grupe od 4 osobe, ko-posrednici i 2 strane, svaka simulacija slučaja traje 2 časa).

Specijalizovana praksa obuke za porodično pravo osam (8) časova

- Jedinstveni aspekti porodičnog prava na Kosovu;
- Pristup i posebna sredstva posredovanja u porodičnim sporovima;
- Dve (2) intenzivne simulacije slučaja koji uključuju porodična pitanja (grupe od 4 osobe, ko-posrednici i 2 strane, svaka simulacija slučaja traje 2 časa).

Specijalizovana praksa obuke za privredno pravo osam (8) časova

- Jedinstveni aspekti privrednog prava na Kosovu;
- Pristup i posebna sredstva posredovanja u privrednim sporovima;
- Dve (2) intenzivne simulacije slučaja koji uključuju privredna pitanja (grupe od 4 osobe, ko-posrednici i 2 strane, svaka simulacija slučaja traje 2 časa).

Obuka za izradu sporazuma osam (8) časova

- Vrsta rešavanja (sporazuma);
- Zakonski zahtevi za sporazume o rešavanju slučajeva;
- Poznavanje jezika za izradu/pravnog jezika;
- Veštine demonstriranja izrade zakonski dovoljnih sporazuma uzimajući u obzir uzorke odabranih tačaka kroz praktikum.

Završetak četiri (4) sesije posredovanja, posredovane zajedno sa sertifikovanim trenerom

- Završetak četiri (4) sesije posredovanja, posredovane zajedno sa sertifikovanim trenerom
- Kandidati će proći kroz proces ocenjivanja trenera i treba da uspešno demonstriraju savladavanje osnovnih kompetencija posrednika opisanih u Radnom listu za konačno ocenjivanje za sertifikaciju.

Sastav grupe

Obuke se organizuju u grupama od najviše 30 kandidata, tako da na svakih 10 učesnika dolazi najmanje 1 trener.

Metodologija obuke

Kursevi obuke za veštine posrednika su fokusirani na pripremu kandidata za primenu u praksi posredovanja. Oni treba da budu participativni, interaktivni i fokusirani na kandidate. Da bi se to obezbedilo, treba koristiti niz nastavnih metodologija, uključujući predavanja, video snimke, interaktivne vežbe, individualni rad, grupnu diskusiju, razgovor u paru i igru uloga. Za praktični deo bilo kog kursa koji je dizajniran za učenje procesa i veština efikasnog posrednika, procenat vremena koji treba da se potroši na ove različite pristupe pružanju obuke je:

- Predavanja/znanje/prezentacije – 10%;
- Vežbe i diskusije – 40%;
- Igranje uloga – i razgovor u paru -50%.

Materijal za učesnike

Materijal obuke će sadržati:

- Priručnik/radnu knjigu za kurs;
- Dodatni materijali kao što je opšte uputstvo za igranje uloga;
- Pravila i postupci posredovanja, relevantno zakonodavstvo.

Davanje komentara (povratnih informacija)

- Učesnici uče ne samo primenom veština posrednika, već i dobijanjem komentara od iskusnih posrednika koji imaju ulogu trenera tokom čitavog kursa.
- U obukama će se koristiti niz različitih metoda za davanje komentara:
- Grupne vežbe tokom igranja uloga.
- Razmena komentara samo jedni s drugim, nakon igre sa ulogama.

Ocenjivanje učinka i akreditacija

- Kandidati će biti ocenjeni putem pismenog ispita i ocenjivanja na osnovu učinka. Kandidati se ocenjuju ocenom „Položio” ili „Nije položio”.
- Nakon završetka početne obuke od 40 časova i završetka specijalizovane obuke od 40 časova, kandidate će biti podvrgnuti ocenjivanju trenera koji su vodili obuku.
- Da bi bio sertifikovan kao posrednik, svaki kandidat treba da ima završene četiri (4) sesije posredovanja, zajedno posredovane sa trenerom. Kandidati će proći kroz proces ocenjivanja od strane trenera u vezi sa njihovim učinkom. Kandidati treba da uspešno demonstriraju savladavanje osnovnih kompetencija posrednika opisanih u (Radni list za konačno ocenjivanje za sertifikaciju).

Kurikulum osnovne obuke četrdeset (40) časova za posredovanje

Cilj 1	Učesnici mogu opisati zakonske uslove za posredovanje
1.1	Znaju i tumače Zakon o posredovanju i podzakonske akte;
1.2	Objasne tarifu za posredovanje;
1.3	Prepoznaju etičke obaveze za licencirane posrednike.
Cilj 2	Učesnici mogu da definišu posredovanje i da objasne razliku između posredovanja i drugih procesa za rešavanje sporova
2.1	Definišu posredovanje;
2.2	Objasne proces posredovanja i koristi;
2.3	Da naprave razliku između posredovanja i drugih procesa za rešavanje sporova.
Cilj 3	Učesnici mogu da opisuju ulogu posrednika
3.1	Opisuju ulogu posrednika, moguće izazove i šta znači uspeh za jednog posrednika;
3.2	Da identifikuju efikasno ponašanje posrednika;
3.3	Da objasne poverljivost i neutralnost;
3.4	Da identifikuju šta stvara poverenje i odnose sa stranama.
Cilj 4	Učesnici mogu da definišu 8 faza procesa posredovanja i da opišu ulogu posrednika i strana u svakoj fazi
4.1	Da objasne početnu fazu planiranja i postavljanja očekivanja od procesa i da opišu ulogu posrednika i strana;
4.2	Da objasne ključne elemente u uvodnoj reči posrednika i ulogu posrednika i strana u toj fazi procesa;
4.3	Da objasne početnu fazu procesa u kojoj se daju izjave strana i opišu ulogu posrednika i strana;
4.4	Da objasne fazu procesa u kojoj se sastavlja dnevni red i identifikuju pitanja i opišu ulogu posrednika i strana;

4.5	Da objasne fazu procesa u kojoj se vode pregovori i postižu sporazumi i opišu uloge posrednika i strana;
4.6	Da objasne fazu procesa u kojoj se vode razgovori jedne strane sa posrednikom i opišu ulogu posrednika i ulogu strane;
4.7	Da objasne izradu sporazuma i završnu fazu procesa i opišu ulogu posrednika i strana;
4.8	Da objasne fazu procesa u kojoj posrednik daje rezime.
Cilj 5	Učesnici mogu da objasne dinamiku sukoba u posredovanju
5.1	Da definišu sukob;
5.2	Da opišu moguće izvore sukoba u sporu (nadležnosti, prava i interesi);
5.3	Da identifikuju razloge zbog kojih strane odlučuju da ostanu u sukobu i opcije kako mogu da izađu iz sukoba.
Cilj 6	Učesnici mogu da objasne osnovne komunikacione veštine posrednika i da demonstriraju kapacitete za korišćenje svake veštine
6.1	Da definišu aktivno slušanje;
6.2	Da demonstriraju veštine za slušanje stavova, interesa kao i potreba i emocija na kojima se zasnivaju;
6.3	Da koriste veštine aktivnog slušanja kako bi demonstrirali da razumeju i ne prosude potrebe, interese i perspektive drugih strana;
6.4	Da definišu efikasna pitanja posredovanja;
6.5	Da demonstriraju veštine postavljanja otvorenih pitanja, pitanja fokusiranih na rešenja i pitanja sa određenim ciljem;
6.6	Da definišu parafraziranje, formulaciju i preformulaciju;
6.7	Da demonstriraju veštine parafraziranja kako bi konsolidovali i istakli glavne tačke, za formulisanje ideja koje će omogućiti stranama da sagledaju pitanje iz različitih perspektiva i da preformulišu izjave iz negativnih izjava u pozitivne izjave;
6.8	Da razlikuju osetljivost (empatiju) od sažaljenja i da demonstriraju veštine za korišćenje osetljivosti.

Cilj 7	Učesnici mogu razlikovati stavove od interesa i da demonstriraju veštine da pomognu stranama da iskoriste interese za kreiranje opcija za rešavanje
7.1	Da definišu razliku između kontradiktornih pregovora (stavova) i pregovora zasnovanih na interesu;
7.2.	Da definišu stavove i interese;
7.3	Da demonstriraju veštine da razlikuju interes od stava;
7.4	Da demonstriraju veštine da pomognu stranama da menjaju stavove i otkriju osnovne interese.
7.5	Učesnici demonstriraju veštine da pomognu stranama da koriste interese za razmenu vrednih ideja za kreiranje opcija za rešenja
7.6	Da pomognu stranama da procene opcije na osnovu obostrano dogovorenih standarda, kao što su npr. da li je primenjivo, pravedno, pristupačno, praktično i prihvatljivo za sve strane.
Cilj 8	Učesnici mogu da demonstriraju veštine da izvode svaku od 8 faza procesa posredovanja u simuliranim posredovanjima
8.1	Da demonstriraju veštine za sprovođenje faza pre posredovanja, uključujući davanje jasnih uputstava o logistici sesije posredovanja, odgovaranjem na pitanja ili zabrinutosti strana u vezi sa procesom posredovanja, i utvrđivanjem očekivanja za strane u vezi sa posredovanjem;
8.2	Da demonstriraju veštine za iznošenje uvodne reči koja pokriva glavne elemente, uključujući uvodni deo, definiciju posredovanja i faze procesa, ulogu posrednika, uloge strana, poverljivost, osnovna pravila, sporazum o posredovanju, tarife, vremenske rokove posredovanja i logistiku;
8.3	Da demonstriraju veštine za pripremanje terena za uvodne reči strana, da ohrabre svaku stranu da podeli svoje viđenje slučaja i da aktivno slušaju kada oni govore;
8.4	Da demonstriraju veštine za identifikaciju glavnih pitanja koja su čuli iz uvodnih reči svake strane i da koriste ta pitanja za sastavljanje pisanog dnevnog reda koji predstavlja pitanja na neutralan način;
8.5	Da demonstriraju veštine da pomažu stranama da pregovaraju pomažući im da istraže interese, kreiraju opcije, procene i suze pitanje kako bi utvrdili uslove rešavanja;
8.6	Da demonstriraju veštine za objašnjenje očekivanja od pojedinačnih razgovora strana sa posrednikom, poverljivost i logistiku i da koriste specifične tehnike razgovora strana sa posrednikom, kao npr. postavljanje objašnjivih ili ispitivačkih pitanja o percepciji i pomažući stranama u stvaranju ideja o tome kako nastaviti dalje;

8.7	Da demonstriraju veštine za izradu zakonski dovoljnih sporazuma koji sadrže uslove koji su specifični, merljivi, ostvarivi, relevantni i vremenski određeni;
8.8	Da demonstriraju veštine za sastavljanje rezimea svakog posredovanja.

Specijalizovana obuka četrdeset (40) časova

Cilj 1	Učesnici mogu da opišu osnovna znanja neophodna za posredovanje u obaveznom posredovanju, u radnim odnosima/zapošljavanju, ugovorima, trgovini/kupovini, krivičnim stvarima, stečaju/nasledstvu, privrednim, porodičnim i imovinskim pitanjima
1.1	Da opišu osnovne principe i pravne komponente za svaku predmetnu oblast.
Cilj 2	Učesnici mogu na osnovnom nivou da opišu jedinstvene pristupe i sredstva posredovanja koja se zahtevaju u porodičnim, imovinskim i privrednim pitanjima
2.1	Da objasne jedinstvene aspekte i razlikuju koji su pristupi i sredstva prikladna za svaku oblast.
Cilj 3	Učesnici mogu demonstrirati efikasnu primenu ovih jedinstvenih pristupa i sredstava u porodičnim, imovinskim i privrednim pitanjima
3.1	Da demonstriraju u praksi simulacije posredovanja i odgovarajuću upotrebu ovih jedinstvenih pristupa i sredstava
Cilj 4	Učesnici mogu da objasne i demonstriraju veštine u pisanju sporazuma o rešavanju
4.1	Da definišu osnovne elemente za različite sporazume
4.2	Da izrade sporazume o posredovanju koji sadrže neophodne pravne komponente
4.3	Da izrade S.M.A.R.T. sporazume.

Zahtevi učinka za sertifikaciju

Cilj 1	Demonstriranje savladavanja osnovnih kompetencija posredovanja opisanih u Radnom listu za konačno ocenjivanje za sertifikaciju
	Srednjoročni cilj
1.1	Kandidat za posrednika će održati četiri (4) sesije zajedničkog posredovanja sa licenciranim posrednicima/trenerima APK-a
1.2	Licencirani posrednik/trener APK-a potvrđuje da kandidat za posrednika demonstrira savladavanje osnovnog posredovanja opisanog u Radnom listu za konačno ocenjivanje za sertifikaciju

Radni list za konačno ocenjivanje za sertifikaciju

Molimo vas da date konstruktivne komentare za posrednika igre sa ulogama		
UVOD POSREDNIKA		
ZADATAK	DA/NE	NAPOMENA
Okruženje sesije posredovanja	D/N	
Pozdrav strana/uvod	D/N	
Čestitanje stranama na učešću	D/N	
Objašnjenje dobrovoljnog aspekta	D/N	
Objašnjenje neutralnosti i uloga	D/N	
Objašnjenje poverljivosti	D/N	
Objašnjenje procesa (i razgovor strana sa posrednikom)	D/N	
Objašnjenje pravila rada	D/N	
Da li je pitao ima li pitanja	D/N	
Efikasan ton glasa i kadenca govora	D/N	
Izgradnja poverenja i odnosa sa stranama	D/N	
Prelazak na uvodne izjave strana	D/N	

UVODNE REČI STRANA I SASTAVLJANJE DNEVNOG REDA

ZADATAK	DA/NE	NAPOMENA
Postavljanje pravih otvorenih pitanja	D/N	
Preformulacija/ponovno pisanje na pravi način	D/N	
Sažetak interesa i ključnih tačaka	D/N	
Identifikacija ključnih pitanja u agendi	D/N	
Pravilno formulisane tačke dnevnog reda na neutralan način	D/N	

ZAJEDNIČKA SESIJA, PREGOVARANJE STRANA SA POSREDNIKOM I ZAVRŠETAK

ZADATAK	ZADATAK	ZADATAK
Držanje procesa pod kontrolom	D/N	
Adresiranje prekida	D/N	
Korišćenje modela efikasnog slušanja	D/N	
Korišćenje efikasnih pitanja	D/N	
Olakšavanje razgovora između strana	D/N	
Pomoć stranama da razlikuju stavove od interesa	D/N	
Pregovaranje sa stranama (blagovremeni odmori, zaštita poverljivosti)	D/N	
Pomoć stranama da iznesu ideje i kreiraju opcije	D/N	
Korišćenje efikasnih pitanja za testiranje stvarnosti i spekulacija	D/N	
Sporazum o rešavanju je SMART (specifičan, merljiv, ostvarljiv, relevantan i vremenski određen)	D/N	
Rezime	D/N	
Očuvanje neutralnosti	D/N	
Upravljanje vremenom – posvećuje potrebno vreme i pažnju stranama	D/N	

Stručnost – dovoljno znanja za posredovanje u ovoj vrsti spora	D/N	
Opšte veštine za neutralnost generalno	D/N	

Dodatni komentari:

Stvari za diskusiju u rezimeu

- Na šta ste najviše ponosni?
- Šta biste mogli da uradite drugačije?
- Pohvala za određeno činjenje ili nečinjenje?
- Identifikacija ličnih stilova posredovanja i opcija za naredno posredovanje.