



PROGRAM NADALJEVALNEGA IZOBRAŽEVANJA ZA MEDIATORJE 2026

Od konflikta do dogovora – mediator v zahtevnih situacijah

Nova univerza
Mestni trg 23, Ljubljana
04. 11. 2026

8.45–11.45

prof. dr. Mojca Zvezdana Dernovšek in dr. Urška Battelino

Agresivna in konfliktna komunikacija v mediaciji: razumevanje, eskalacija in deeskalacija

Mediacija pogosto poteka v okoliščinah močnih čustev, napetosti in zaostrene komunikacije. Mediator se lahko sreča z jezo, verbalnimi napadi, provokacijami, obtoževanjem, umikom ali drugimi odzivi, ki otežujejo konstruktiven dialog.

Sklop bo namenjen razumevanju ozadja agresivne in konfliktna komunikacije ter prepoznavanju znakov stopnjevanja konflikta. Poseben poudarek bo na tem, kako se mediator odzove v trenutku eskalacije, kako umiri komunikacijo, ne da bi pri tem izgubil svojo vlogo, ter katere pristope lahko uporabi za ponovno vzpostavitev pogojev za dialog.

Predvidene vsebine:

- razumevanje agresivnih in intenzivnih čustvenih odzivov,
- prepoznavanje sprožilcev in znakov stopnjevanja konflikta,
- verbalna in neverbalna deeskalacija,
- odzivanje na jezo, napade, provokacije in druge zahtevne oblike komunikacije,
- postavljanje meja ob ohranjanju odnosa s strankama,
- odziv mediatorja pod pritiskom,
- praktični primeri in tehnike za uporabo v mediaciji.

12.00–15.00

Maja Zdolšek, univ. dipl. prav., mediatorka, trenerka mediatorjev

Moč in neravnovesje v mediaciji: kako voditi postopek, ko stranki nista v enakem položaju

Neravnovesje moči je sestavni del številnih mediacij. Izhaja lahko iz razlik v ekonomskih virih, informacijah in strokovnem znanju, institucionalnem položaju, pravni podpori, komunikacijskih sposobnostih ali preteklih odnosih med strankama. Ključno je prepoznati, kdaj razlika v moči začne vplivati na sposobnost



stranke, da učinkovito sodeluje, razume svoje možnosti in svobodno sprejme ali zavrne predlagano rešitev. Na predavanju bomo skozi praktične primere raziskovali, kje se moč v mediaciji kaže, kako se spreminja ter kako jo mediator prepozna in se nanjo odzove.

Posebna pozornost bo namenjena konkretnim procesnim tehnikam - strukturiranju komunikacije, preverjanju razumevanja, zagotavljanju informacij, uporabi ločenih razgovorov, obvladovanju časovnega pritiska ter presoji, kdaj je treba postopek prilagoditi, prekiniti ali zaključiti.

16.00–19.00

Rudi Tavčar, univ. dipl. psiholog

Od pozicij do dogovora: napredne pogajalske tehnike v mediaciji

Stranke pridejo v mediacijo običajno z zelo jasnimi pozicijami, z zahtevami in rešitvami, ki so po njihovem najboljša in edino pravilne. Iskanje rešitve iz takih nasprotujočih pozicij običajno vodi v zaostrovanje konflikta ali pa se v najboljšem primeru konča s kompromisom, ki pušča nezadovoljne vse stranke. Iskanje rešitve, ki bo trajna in bo zadovoljila interese vseh, pogosto zahteva dolgo in mukotrpno pot poglobljanja tako v drugo stran kot tudi v lastno globino. Na predavanju in delavnici bomo govorili o tem, kako lahko mediator pomaga k večjemu razumevanju strahov, zamer, pravih interesov..., ki so gonilo spora.

Obravnavali bomo tehnike, s katerimi lahko naredi tako varno okolje, da si stranke uspejo pogledati najprej vase in nato tudi videti drug drugega ne več kot sovražnika z ogrožujočimi zahtevami, ampak kot nekoga, s katerim si delita podobne strahove in lahko najdeta celo skupni interes.