

OBSAH

PŘEDMLUVA	11
ÚVOD	13
1. MEDIACE	15
1.1. Předmět mediace	15
1.2. Principy mediace	16
1.3. Cíle mediace	18
1.4. Výhody mediace	19
1.5. Vhodnost aplikace	19
1.6. Specifikace mediace	20
1.7. Druhy mediace	21
1.7.1. Zájmová mediace	21
1.7.2. Nároková mediace	21
1.7.3. Mediace ze zákona	22
1.7.4. Mediace soudní	22
1.7.5. Mediace z vůle stran	24
1.8. Oblasti použití mediace	25
1.8.1. Rodinná mediace	25
1.8.2. Firemní mediace	26
1.8.3. Občanská mediace	26
1.8.4. Obchodní mediace	27
1.9. Směry v mediaci	28
1.9.1. Facilitativní mediace	28
1.9.2. Evaluativní mediace	29
1.9.3. Transformativní mediace	30
2. HISTORIE MEDIACE	31
2.1. Zprostředkování kontaktu, paternalistická filozofie	31
2.2. Mediace ve starověku	31
2.3. Mediace ve středověku	32
2.3.1. Řešení trestných činů	32
2.3.2. Soukromá smířčí dohoda a compositio	33

2.4. Vývoj v USA a Kanadě	33
2.5. Vývoj v evropských zemích	34
2.6. Vývoj v ČR	37
3. NEJPOUŽÍVANĚJŠÍ METODY ŘEŠENÍ SPORŮ	39
3.1. Autoritativní řešení sporu – soud	39
3.2. Alternativní řešení sporu – mediace	39
3.3. MED-ARB	39
3.4. ARB-MED	41
3.5. Vyjednávání	42
3.6. Facilitace	44
3.7. Konciliace	44
3.8. Minitribunál (mini-trial)	45
3.9. Expertiza (nezávislý expert)	45
3.10. Arbitráž	47
3.11. Výhody a nevýhody ADR	48
4. MEDIÁTOR V PROCESU MEDIACE	51
4.1. Role mediátora	51
4.2. Úkoly mediátora	52
4.3. Zásady činnosti mediátora	53
4.4. Profesionální a kvalifikační předpoklady mediátora	54
4.4.1. Zákoně kvalifikační předpoklady pro výkon činnosti zapsaného mediátora	54
4.4.2. Předpoklady pro výkon činnosti mediátora dle zákona o mediaci	54
4.4.3. Profesionální standardy mediátora	55
4.5. Dovednosti mediátora	56
4.6. Odborné předpoklady mediátora	57
4.7. Osobnostní předpoklady mediátora	59
4.7.1. Morální kvality	61
4.7.2. Komunikační dovednosti	62
4.7.3. Emoční inteligence	63
4.7.4. Pozitivní myšlení	64
4.3.5. Otevřenost	65
4.8. Zapsaný a nezapsaný mediátor	65

5. KONFLIKT A TEORIE KONFLIKTU	67
5.1. Charakteristika konfliktu	67
5.2. Vývoj konfliktu	67
5.3. Dělení konfliktů	69
5.3.1. Informační konflikty	69
5.3.2. Vztahové konflikty	69
5.3.3. Hodnotové konflikty	70
5.3.4. Strukturální konflikty	70
5.3.5. Zájmové konflikty	70
5.4. Důvody vzájemného neporozumění	71
5.5. Styly řešení konfliktu	72
5.5.1. Adaptace – přizpůsobení se	72
5.5.2. Prosazení se	72
5.5.3. Únik	72
5.5.4. Kompromis	72
5.5.5. Mediační dohoda	73
5.6. Komunikace verbální a neverbální	74
6. TECHNIKY MEDIÁTORA	77
6.1. Práce s flipchartovou tabulí	77
6.2. Brainstorming	79
6.3. Pozice a zájem	81
6.4. Aktivní naslouchání	83
6.4.1. Povzbuzení	85
6.4.2. Objasnění	85
6.4.3. Parafrázování	86
6.4.4. Zrcadlení	86
6.4.5. Shrnutí	87
6.4.6. Ocenění	88
6.5. Neutrální jazyk	88
6.6. Přeformulování stížnosti na potřebu	90
6.7. Hledání předmětu jednání	91
6.8. Ledolamka	92
6.9. Oddělené jednání	93
6.9.1. Aplikace odděleného jednání	94
6.9.2. Proces odděleného jednání	95
6.9.3. Kyvadlové vyjednávání	95
6.10. BATNA	96
6.11. Práce v mediátorské dvojici	97

7. MEDIACE	99
7.1. Fáze 0 – získání klienta	99
7.2. Fáze 1 – úvodní slovo mediátora	100
7.3. Fáze 2 – mediátor naslouchá sporným stranám	101
7.4. Fáze 3 – sporné strany si navzájem naslouchají	102
7.5. Fáze 4 – hledání přijatelných řešení	103
7.6. Fáze 5 – rozpracování vybraných řešení	103
7.7. Fáze 6 – sepsání dohody a závěr	104
7.8. Doplňující informace k procesu mediace	105
7.8.1. Délka mediace	105
7.8.2. Cíl mediace	105
7.8.3. Vykonatelnost mediačních dohod	106
8. ZÁKONNÝ RÁMEC MEDIACE	107
8.1. Nezávazné nástroje mezivládních organizací	107
8.2. Rozsah úpravy	108
8.2.1. Předmět úpravy zákona o mediaci	108
8.2.2. Základní pojmy	109
8.3. Smlouva o provedení mediace	109
8.4. Účinky zahájení mediace	110
8.5. Důvody odmítnutí mediace	111
8.6. Ukončení mediace	112
8.7. Mediační dohoda	113
8.8. Mediační doložka	114
8.9. Povinnosti mediátora	115
8.10. Mlčenlivost mediátora	116
8.11. Odměna mediátora	117
8.12. Označení mediátora	119
8.13. Doručování	119
8.14. Dohled	120
8.15. Seznam mediátorů	120
8.16. Zápis mediátora a jeho změny	121
8.16.1. Žádost o zápis	122
8.16.2. Změny zapsaných údajů	123
8.17. Hostující mediátor	123
8.18. Pozastavení oprávnění mediátora	124
8.19. Zánik oprávnění	125
8.20. Zkouška mediátora	126

8.21. Přestupky	127
8.22. Správní delikty	128
8.23. Vyhláška o zkouškách a odměně mediátora	129
8.23.1. Náležitosti zkoušky	130
8.23.2. Žádost o vykonání zkoušky	130
8.23.3. Pozvánka na zkoušku	131
8.23.4. Společná ustanovení pro písemnou a ústní část zkoušky	131
8.23.5. Písemná část zkoušky mediátora	132
8.23.6. Ústní část zkoušky	132
8.23.7. Zkušební komise	133
8.23.8. Podjatost členů zkušební komise	133
8.23.9. Neúčast na zkoušce	134
8.23.10. Hodnocení zkoušky	134
8.23.11. Protokol o průběhu zkoušky	135
8.23.12. Osvědčení o vykonání zkoušky	135
8.24. Evropský etický kodex mediátora	135
POUŽITÁ LITERATURA	137
PŘÍLOHA č. 1 – Příklad úvodního slova mediátora	139
PŘÍLOHA č. 2 – Evropský kodex mediátora	141
1. Odborná způsobilost, ustanovování a poplatky mediátorů a propagace jejich služeb	141
1.1. Odborná způsobilost	141
1.2. Ustanovování	141
1.3. Poplatky	141
1.4. Propagace mediačních služeb	141
2. Nezávislost a nestrannost	142
2.1. Nezávislost	142
2.2. Nestrannost	142
3. Dohoda o mediaci, proces a urovnání sporu	142
3.1. Postup	142
3.2. Spravedlnost procesu	143
3.3. Ukončení procesu	143
4. Důvěrnost	144

PŘÍLOHA č. 3 – Etický kodex mediátora v ČR	145
1. Povinnosti mediátora ke stranám	145
2. Povinnosti mediátora k procesu mediace	145
3. Povinnosti mediátora ke kolegům	146
4. Povinnosti mediátora k profesi	146
5. Povinnosti mediátora ke společnosti	146
6. Řešení stížnosti	146
PŘÍLOHA č. 4 – Seznam obrázků	147
PŘÍLOHA č. 5 – Seznam tabulek	147