

Přehledný obsah

1	Řešení sporů a problémů	9
1.1	Život systémů	13
1.2	Motor vývoje	15
1.3	Věci a vztahy	18
1.4	Zvládání sporů a problémů	22
1.5	Vývoj interpersonálního konfliktu	26
2	Zkušenosti z vyjednávání	31
2.1	Komunikace o komunikaci	32
2.2	Depersonifikace sporů	34
2.3	Jednání o zájmech	36
2.4	Péče o spokojenost	40
2.5	Motivace k dohodě	45
3	Principy a předpoklady mediace	49
3.1	Definice, účastníci a cíle mediace	50
3.2	Výhody mediace	55
3.3	Předpoklady úspěchu mediace	57
3.4	Hlavní principy mediace	61
3.5	Spektrum přístupů k mediaci	69
4	Role mediátora	77
4.1	Pomáhá ostatním, ne sobě	78
4.2	Zprostředkuje komunikaci	79
4.3	Určuje proces	81

4.4	Je nestranný	83
4.5	Dbá o orientaci	84
4.6	Nerozhoduje o věci	86
4.7	Analyzuje kauzu	89
4.8	Ovlivňuje vztahy	90
5	Proces mediace	93
5.1	Příprava na mediaci	95
5.2	Zahájení mediace	99
5.3	Sběr informací	103
5.4	Definice témat	105
5.5	Hledání možností	107
5.6	Hodnocení možností	109
5.7	Formulace výsledků	110
5.8	Realizace a korekce	113
6	Nástroje mediátora	117
6.1	Otázky	118
6.2	Aktivní naslouchání	122
6.3	Transformace sdělení	125
6.4	Techniky řešení problémů	130
6.5	Instrukce	134
6.6	Komentáře	136
6.7	Shrnování	139
6.8	Zápis a neverbální komunikace	141
7	Mediace v české praxi	147
7.1	Rozsah užití mediace	148
7.2	Vývoj české mediace	155
7.3	Zkoušky mediátorů	158
7.4	Knihy o mediaci	162
7.5	Vzdělávání mediátorů	164