

# OBSAH

ÚVOD .....	7
<b>1. KONFLIKT JAKO PŘEDMĚT MEDIACE .....</b>	<b>9</b>
1.1 Druhy konfliktů .....	10
1.2 Člověk v konfliktní situaci .....	13
1.3 Způsoby řešení konfliktů .....	17
Spontánní řešení konfliktů .....	19
Záměrné řešení konfliktů .....	20
<b>2. VÝCHODISKA MEDIACE .....</b>	<b>26</b>
2.1 Historie mediace .....	26
2.2 Teoretické zdroje mediace .....	30
2.3 Základní principy mediace .....	37
2.4 Teorie mediace .....	44
Konflikt – komunikace – mediace .....	44
Definice mediace .....	50
Pojetí mediace .....	52
<b>3. MEDIACE JAKO VZTAH .....</b>	<b>60</b>
3.1 Mediace jako komunikační situace .....	60
3.2 Vztahy v mediaci .....	63
Vztahy mezi účastníky mediace .....	65
Vztahy k mediaci a jejímu výsledku .....	73
3.3 Kompetence a role mediátora .....	82
<b>4. MEDIACE JAKO PROCES .....</b>	<b>97</b>
4.1 Řízení, vyjednávání .....	97
4.2 Fáze mediace .....	102
4.3 Formy mediace .....	111
4.4 Prostředky mediace .....	115
<b>5. MOŽNOSTI VYUŽITÍ MEDIACE .....</b>	<b>129</b>
5.1 Indikace k mediaci .....	129
5.2 Aplikace mediace v různých oblastech společenské praxe .....	134
Mediace v rodinných konfliktech .....	135
Mediace v sousedských konfliktech .....	143
Mediace při konfliktech na pracovišti .....	143
Mediace při konfliktech ve škole .....	144
Mediace a sociální práce .....	146

Mediace a právo . . . . .	149
Mediace a marketing . . . . .	157
Mediace a ekologie . . . . .	158
5.3 Zahraniční zkušenosti a mediace u nás . . . . .	159
<b>6. PŘEDPOKLADY DALŠÍHO ROZŠIŘOVÁNÍ MEDIACE . . . . .</b>	<b>171</b>
<b>LITERATURA . . . . .</b>	<b>182</b>