

Obsah:

O autorovi	9
Úvod	10
Úvodní slovo autora aneb o hasičích konfliktech	12
I. Poznáváme konflikt	15
Kapitola 1: Co je to vlastně konflikt?	16
Kapitola 2: Produktivní a destruktivní konflikty	20
Kapitola 3: Anatomie sporu	23
Kapitola 4: Mozek a spor	29
Kapitola 5: Reakce na konflikt	33
Kapitola 6: Analýza sporu	36
II. Tajemství komunikace	42
Kapitola 7: Struktura komunikace	43
Kapitola 8: Proces komunikace	46
Kapitola 9: Nonverbální komunikace	49
Kapitola 10: Aktivní naslouchání	53
Kapitola 11: Kulturní kontext komunikace	55
III. Chyby ve vyjednávání	59
Kapitola 12: Jak lidé vyjednávají	60
Kapitola 13: Páka ve vyjednávání	63
Kapitola 14: Zakázané triky ve vyjednávání	66
IV. Konsensuální vyjednávání	71
Kapitola 15: Tvůrčí a smírčí vyjednávání	72
Kapitola 16: Příprava na jednání	76
Kapitola 17: Mám se dohodnout?	82
Kapitola 18: Být tvrdý na problém, ale milý na lidi	86
Kapitola 19: Zájmy a pozice	90
Kapitola 20: Kreativita	92
Kapitola 21: Objektivní kritéria	93
V. Úvod do světa mediace	95
Kapitola 22: Mediace a ADR	96
Kapitola 23: Modely mediace	101
Kapitola 24: Výhody a nevýhody mediace	107
Kapitola 25: Základní principy mediace	112
VI. Efektivní mediační proces	117
Kapitola 26: Mediační proces	118
Kapitola 27: Předmediační fáze	121
Kapitola 28: Úvodní slovo mediátora	125
Kapitola 29: Narativní fáze a agenda jednání	128

Kapitola 30: Negociační fáze	131
Kapitola 31: Kontraktační fáze a podpis mediační dohody	134
Kapitola 32: Jiný konec mediace	136
VII. Základní nástroje mediátora	138
Kapitola 33: Otázky	139
Kapitola 34: Shrnutí – nejlepší přítel mediátora	142
Kapitola 35: Parafrázování a přerámování	144
Kapitola 36: Zrcadlení emocí	147
Kapitola 37: Další nástroje	150
Kapitola 38: Oddělená jednání	154
Kapitola 39: Intervence mediátora	159
VIII. Cesta k mediátorství	162
Kapitola 40: Zapsaný a nezapsaný mediátor	163
Kapitola 41: Trénink mediace	167
Kapitola 42: Klíč úspěšného mediátora aneb rady před první mediací	173
IX. Zvláštní a složité situace	176
Kapitola 43: Překonávání slepých uliček	177
Kapitola 44: ODR	181
Kapitola 45: Mediace v přeshraničních sporech	184
Kapitola 46: Blufování a lhaní v mediaci	190
Kapitola 47: Obnovování důvěry v mediaci	194
X. Etika, právníci a právo v mediaci	198
Kapitola 48: Etika až na prvním místě	199
Kapitola 49: Praktická aplikace etiky v mediaci	203
Kapitola 50: Jak zvládat právníky stran v mediaci	206
Kapitola 51: Mandatorní mediace	210
Kapitola 52: První setkání se zapsaným mediátorem	212
Kapitola 53: Mediační doložky	217
Kapitola 54: Důvěrnost v mediaci	221
XI. Mediační čítanka	225
Martin Svatoš: Spor Apollóna a Herma aneb Když bohové řeší spory	225
Karel Čapek: Římské legie	227
Zora Jandová: Konsenzus	229
Mediace od A do Z aneb slovníček pojmů	231
Přílohy	242
1. Test přístupů ke konfliktům	242
2. Vyjednávací rámec	246
3. Analýza konfliktu v narativní fázi	248
4. Evropský kodex chování zprostředkovatele	249
Seznam literatury	252