

# Obsah

---

Předmluva . . . . .	9
Úvodem . . . . .	11
<b>1 Nástin vývoje mediace . . . . .</b>	<b>17</b>
1.1 Základní pojmy a charakteristika . . . . .	17
1.2 Vývoj mediačního systému v USA . . . . .	22
1.3 Vývoj mediačního systému na úrovni obce . . . . .	25
1.4 Vývoj mediace v České republice z hlediska neziskové organizace . . . . .	30
1.4.1 <i>Počátky a současný stav mediace</i> . . . . .	30
1.4.2 <i>Smírčí rady</i> . . . . .	33
<b>2 Základní charakteristika mediace a její specifika . . . . .</b>	<b>39</b>
2.1 Paradigma mediace . . . . .	39
2.2 Směry v mediaci . . . . .	42
2.3 Modely řešení konfliktu . . . . .	46
2.4 Styly řešení konfliktu . . . . .	50
2.5 Specifika komunikace . . . . .	55
2.5.1 <i>Důvody vzájemného nepochopení</i> . . . . .	55
2.5.2 <i>Komunikace a mediátor</i> . . . . .	57
2.5.3 <i>Konflikt</i> . . . . .	61

2.6	Mediace . . . . .	67
<b>3</b>	<b>Role mediátora . . . . .</b>	<b>73</b>
3.1	Charakteristika mediátora . . . . .	73
3.2	Hlavní úkoly mediátora . . . . .	76
3.3	Dovednosti mediátora . . . . .	78
3.3.1	<i>Práce s flipchartovou tabulí . . . . .</i>	79
3.3.2	<i>Brainstorming . . . . .</i>	82
3.3.3	<i>Pozice a zájem . . . . .</i>	87
3.3.4	<i>Techniky aktivního naslouchání . . . . .</i>	91
3.3.5	<i>Neutrální jazyk . . . . .</i>	101
3.3.6	<i>Přeformulování stížnosti na potřebu . . . . .</i>	105
3.3.7	<i>Hledání předmětu jednání . . . . .</i>	111
3.3.8	<i>Ledolamka . . . . .</i>	116
3.3.9	<i>Oddělené jednání . . . . .</i>	118
3.3.10	<i>Práce s nevhodnější alternativou – tzv. batnou . . . . .</i>	124
3.3.11	<i>Práce v mediátorské dvojici . . . . .</i>	126
<b>4</b>	<b>Proces mediace a jeho fáze . . . . .</b>	<b>131</b>
4.1	Schéma fází mediace . . . . .	131
4.2	Nultá fáze – získání klienta . . . . .	133
4.3	První fáze mediace – úvodní slovo mediátora . . . . .	137
4.4	Druhá fáze mediace – mediátor naslouchá sporným stranám . . . . .	141
4.5	Třetí fáze – sporné strany si navzájem naslouchají . . . . .	148
4.6	Čtvrtá fáze – hledání návrhů řešení . . . . .	151
4.7	Pátá fáze – rozpracování vybraných řešení do konkrétních kroků . . . . .	155
4.8	Šestá fáze – sepsání dohody a závěr mediačního procesu . . . . .	157
<b>5</b>	<b>Závěrem . . . . .</b>	<b>161</b>

<b>6 Příloha . . . . .</b>	<b>167</b>
Smlouva o mediačním jednání – vzor . . . . .	168
Dohoda – pracovní oblast . . . . .	169
Dohoda – rodinná oblast . . . . .	172
Rodinná terapie a mediace . . . . .	176
Statut smírčí rady v obci (název obce) – vzor . . . . .	181
Leták o smírčí radě – vzor . . . . .	183
Profesní standardy mediátora AMČR, o. s. . . . .	185
Etický kodex mediátora AMČR, o. s. . . . .	191
<b>Slovníček vybraných pojmů, zkratk a názvů . . . . .</b>	<b>193</b>
<b>Resumé . . . . .</b>	<b>201</b>
<b>Literatura a zdroje . . . . .</b>	<b>203</b>