

# OBSAH

<b>O AUTORCE .....</b>	<b>9</b>
<b>ÚVOD .....</b>	<b>11</b>
<b>SEZNAM ZKRATEK .....</b>	<b>13</b>
<b>1 ZPŮSOBY ALTERNATIVNÍHO ŘEŠENÍ SPORŮ .....</b>	<b>17</b>
1.1 Mediace .....	17
1.2 Směry v mediaci .....	22
1.2.1 Facilitativní mediace.....	22
1.2.2 Evaluativní mediace .....	24
1.2.3 Transformativní mediace .....	27
1.3 Rozhodčí řízení (arbitráž) .....	27
1.4 Mediace-arbitráž (med-arb) .....	31
1.5 Arbitráž-mediace (arb-med).....	31
1.6 Některé další ADR procesy.....	32
1.6.1 Vyjednávání.....	32
1.6.2 Neutrální posudek .....	33
1.6.3 Mini-trial .....	33
1.6.4 Facilitace .....	34
<b>2 MEDIÁTOR V PRAXI .....</b>	<b>37</b>
2.1 Mediátor.....	37
2.2 Akreditovaný mediátor.....	38
2.3 Mediátor v rámci Probační a mediační služby.....	39
2.4 Zapsaný mediátor.....	43

<b>3 MEDIÁTOR – ROLE, ÚKOLY, DOVEDNOSTI .....</b>	<b>47</b>
3.1 Role, úkoly a dovednosti mediátora .....	47
3.2 Kreativní techniky v mediaci .....	52
3.2.1 Práce s flipchartovou tabulí .....	52
3.2.2 Brainstorming .....	53
3.2.3 Myšlenkové mapy .....	55
<b>4 JAK SE STÁT ZAPSANÝM MEDIÁTOREM .....</b>	<b>59</b>
4.1 Podmínky pro výkon profese zapsaného mediátora .....	59
4.2 Zkouška mediátora .....	60
4.2.1 Podání žádosti o vykonání zkoušky (doplněné přílohami) .....	60
4.2.2 Obecné informace ke zkoušce mediátora .....	64
4.2.3 Náležitosti zkoušky zapsaného mediátora .....	68
4.2.3.1 Písemná část zkoušky .....	69
4.2.3.2 Ústní část zkoušky .....	71
4.2.4 Zkušební komise .....	78
4.2.5 Neúčast na zkoušce .....	80
4.2.6 Hodnocení zkoušky .....	81
4.2.7 Osvědčení o vykonání zkoušky .....	85
4.3 Zápis do seznamu mediátorů .....	85
<b>5 ANALÝZA A MOŽNOSTI ŘEŠENÍ KONFLIKTU .....</b>	<b>89</b>
5.1 Konflikt .....	89
5.2 Vývoj konfliktu .....	89
5.3 Typy konfliktů .....	94
5.4 Styly řešení konfliktů .....	97

<b>6 ÚVOD DO TEORIE KOMUNIKACE .....</b>	<b>103</b>
6.1 Úvod do komunikace.....	103
6.2 Fáze komunikačního procesu.....	103
6.3 Složky komunikace.....	107
<b>7 KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY .....</b>	<b>111</b>
7.1 Úvod do efektivní komunikace .....	111
7.2 Pozice (postoj) a skutečný zájem .....	115
7.3 Komunikační techniky specifické pro mediaci.....	117
7.3.1 Základní komunikační techniky	
specifické pro mediaci.....	118
7.3.1.1 Empatické porozumění.....	118
7.3.1.2 Aktivní naslouchání.....	118
7.3.1.3 Dotazování.....	125
7.3.2 Ostatní komunikační techniky	
specifické pro mediaci.....	127
7.3.2.1 Užívání neutrálního jazyka .....	127
7.3.2.2 Přeformulování stížnosti na potřebu.....	128
7.3.2.3 Ledolamka .....	128
7.3.2.4 Oddělené (separátní) jednání.....	129
7.3.2.5 Práce s nevhodnější alternativou (tzv. batna),	
nejhorší alternativou (tzv. watna), nejpravděpo-	
dobnější alternativou (tzv. mlatna) .....	130
7.3.2.6 Práce v mediátorské dvojici	
(tzv. ko-mediace).....	132
7.3.2.7 Nenásilná komunikace.....	132

<b>8 PRŮBĚH A FÁZE MEDIAČNÍHO PROCESU .....</b>	<b>137</b>
8.1 Úvod do průběhu a fází mediačního procesu.....	137
8.2 Fáze mediačního procesu.....	138
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>151</b>
<b>9 LITERATURA .....</b>	<b>155</b>
9.1 Tištěné zdroje .....	155
9.2 Elektronické zdroje .....	159
9.2.1 Zákony .....	159
9.2.2 Směrnice EU a jiné dokumenty .....	161
<b>10 SOUHRN PŘÍLOH .....</b>	<b>165</b>