

Úvod	7
NULTÁ FÁZE MEDIACE: PŘEDMEDIAČNÍ FÁZE	
Dojednávání mediace	10
Způsob kontaktování mediátora	11
Obecné postupy	11
Oslovení respondenta telefonicky	11
Oslovení respondenta e-mailem	12
První telefonický kontakt	12
První písemný kontakt	13
Následné kroky mediátora	14
Informativní e-mail	14
Co je v e-mailu opravdu důležité	15
Návrh termínu mediace	15
Informace o ceně a poměru platby mezi klienty	15
Další osoby u mediace	16
Poskytnutí podkladů před mediací	18
Sjednávání nařízeného setkání se zapsaným mediátorem	19
PRVNÍ FÁZE MEDIACE: ÚVODNÍ SLOVO MEDIÁTORA	
Úvodní slovo mediátora	22
Navázání vztahu a získání důvěry klientů	23
Verbální stránka úvodního slova	23
Monolog, nebo dialog?	24
Reakce na otázky	25
Příprava mediátora na mediaci	25
Délka úvodního slova	26
Neverbální složka úvodního slova	26
Hlasová/vokální stránka	27
Úvodní slovo mediátora jako zdroj informací o klientech	27
Informace o průběhu mediace a pravidla, za kterých proběhne	28
Obsah úvodního slova	28
Co je a co není mediace	28
Role mediátora a požadavky na klienty	28
Principy mediace	29
Technické záležitosti mediačního jednání	33
Dohoda o pravidlech	35
Čas na psychickou přípravu klientů	40
Úvodní slovo při nařízeném setkání se zapsaným mediátorem	41
Vzor úvodního slova	42

DRUHÁ FÁZE MEDIACE: SBĚR INFORMACÍ A NERUŠENÝ PROSTOR PRO KLIENTY

Druhá fáze mediace	46
Obsah druhé fáze	46
Cíl druhé fáze	47
Role mediátora ve druhé fázi	49
Nástroje mediátora	50
Osoba mediátora	50
Komunikační techniky používané v mediaci	50
Popisná (nehodnotící) komunikace	51
Neutralizace, přerámování	51
Já-výrok	53
Techniky aktivního naslouchání	54
Techniky BATNA, WATNA	68
Proces druhé fáze mediace	73
Nehledá se řešení	73
Klienti mluví na mediátora	73
Zahájení druhé fáze mediace	76
Jak a komu dát prostor jako prvnímu	76
Co je dobré mít v této fázi mediace na zřeteli?	78
Jak pokračovat s druhým klientem	80
Na co dávat pozor (nejen v prvním kole mediace)	81
Nestandardní situace v prvním kole rozhovoru	81
Klient téměř nic neřekne	81
Klient mluví k věci, ale příliš dlouho	82
Klient své sdělení doplňuje (riziko zacyklení)	82
Klient mluví o něčem, co s probíranou kauzou nesouvisí	83
Porušování pravidel – mluví jen jeden	84
Porušování pravidel – nenapadání	84
Další postup ve druhé fázi mediace	88
Časová osa	88
Způsob vedení mediačního rozhovoru	96
Oddělené jednání	98
Závěr druhé fáze	101

TŘETÍ FÁZE MEDIACE: ROZPRACOVÁNÍ TÉMAT

Psaní na tabuli/flipchart	104
Předmět/y jednání	107
Témata	107
Výběr předmětu jednání	108
Postup při projednávání předmětu jednání a jeho témat	108

ČTVRTÁ FÁZE MEDIACE: HLEDÁNÍ ŘEŠENÍ

Obsah a cíl čtvrté fáze mediace	112
Postup mediátora ve čtvrté fázi	116
Výběr pomocí kritérií	116
Výběr z limitovaných možností	116
Využití stávajících funkčních postupů	117
Průnik představ ideálního řešení	118
Hledání řešení v případě finančního vyrovnání	118
Míra dojednávání detailů	119
Vyváženost dohody	121
Nástrahy	124
Ukončení čtvrté fáze	125

PÁTÁ FÁZE MEDIACE: FORMULACE DOHODY

Obsah a cíl páté fáze mediace	128
Forma dohody	129
Další nakládání s dohodou	133
Závaznost dohody	135
Závěr	136

PŘÍLOHY

1. Vzor smlouvy o provedení mediace	138
2. Vzor potvrzení o splnění povinnosti prvního setkání se zapsaným mediátorem	140