

Obsah

Předmluva	9
Úvodem	11
1 Nástin vývoje mediace	17
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
2 Základní charakteristika mediace a její specifika	39
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
3	Role mediátora	73
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>	<i>79</i>
3.3.2	<i>Brainstorming</i>	<i>82</i>
3.3.3	<i>Pozice a zájem</i>	<i>87</i>
3.3.4	<i>Techniky aktivního naslouchání</i>	<i>91</i>
3.3.5	<i>Neutrální jazyk</i>	<i>101</i>
3.3.6	<i>Přeformulování stížnosti na potřebu</i>	<i>105</i>
3.3.7	<i>Hledání předmětu jednání</i>	<i>111</i>
3.3.8	<i>Ledolamka</i>	<i>116</i>
3.3.9	<i>Oddělené jednání</i>	<i>118</i>
3.3.10	<i>Práce s nevhodnější alternativou – tzv. batnou</i>	<i>124</i>
3.3.11	<i>Práce v mediátorské dvojici</i>	<i>126</i>
4	Proces mediace a jeho fáze	131
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
5	Závěrem	161

6 Příloha	167
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
Slovníček vybraných pojmů, zkratek a názvů	193
Resumé	201
Literatura a zdroje	203