

Obsah

1 Definice základních pojmů a základní principy mediace	5
1.1 Definice základních pojmů a zakotvení v právním systému	5
1.2 Základní principy mediace	7
2 Styly řešení konfliktu	10
2.1 Co je konflikt?	10
2.2 Styly řešení konfliktu	13
3 Role mediátora	15
4 Dovednosti mediátora	19
4.1 Práce s flipchartovou tabulí	19
4.2 Brainstorming	20
4.3 Pozice a zájem	21
4.4 Techniky aktivního naslouchání	21
4.5 Neutrální jazyk	23
4.6 Přeformulování stížnosti na potřebu	25
4.7 Hledání předmětu jednání	26
4.8 Ledolamka	26
4.9 Oddělené jednání	27
4.10 Práce s nejvhodnější alternativou – batnou	27
4.11 Práce v mediátorské dvojici	28
5 Proces mediace a jeho fáze	30
5.1 Nultá fáze – získání klienta	30
5.2 První fáze – úvodní slovo mediátora	31
5.3 Druhá fáze – mediátor naslouchá stranám	33
5.4 Třetí fáze – partneři si naslouchají navzájem	35
5.5 Čtvrtá fáze – hledání návrhů řešení a jejich rozpracování do konkrétních kroků	36
5.6 Pátá fáze – sepsání dohody a ukončení mediace	38
6 Sepsání dohody a její náležitosti	41
7 Možnosti využití mediace v sociální práci	43
7.1 Případy nevhodné k mediaci	43
7.2 Mediace v civilních sporech	44
7.3 Mediace v trestních řízeních	50
Použitá a doporučená literatura	56