

OBSAH

O AUTORCE	9
ÚVOD	11
SEZNAM ZKRATEK	13
1 ZPŮSOBY ALTERNATIVNÍHO ŘEŠENÍ SPORŮ	17
1.1 Mediace	17
1.2 Směry v mediaci	22
1.2.1 Facilitativní mediaci.....	22
1.2.2 Evaluativní mediaci	24
1.2.3 Transformativní mediaci	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
2 MEDIÁTOR V PRAXI	37
2.1 Mediátor.....	37
2.2 Akreditovaný mediátor	38
2.3 Mediátor v rámci Probační a mediační služby	39
2.4 Zapsaný mediátor	43

3 MEDIÁTOR – ROLE, ÚKOLY, DOVEDNOSTI	47
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
4 JAK SE STÁT ZAPSANÝM MEDIÁTOREM	59
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
5 ANALÝZA A MOŽNOSTI ŘEŠENÍ KONFLIKTU	89
5.1 Konflikt	89
5.2 Vývoj konfliktu	89
5.3 Typy konfliktů	94
5.4 Styly řešení konfliktů	97

6 ÚVOD DO TEORIE KOMUNIKACE	103
6.1 Úvod do komunikace.....	103
6.2 Fáze komunikačního procesu	103
6.3 Složky komunikace	107
7 KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY	111
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 nejvhodnější 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

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