

Obsah:

O autorovi	9
Úvod	10
Úvodní slovo autora aneb O hasičích konfliktech	12
Úvodní slovo autora k druhému vydání	15
I. Poznáváme konflikt	17
Kapitola 1: Co je to vlastně konflikt?	18
Kapitola 2: Produktivní a destruktivní konflikty	22
Kapitola 3: Anatomie sporu	25
Kapitola 4: Mozek a spor	31
Kapitola 5: Reakce na konflikt	35
Kapitola 6: Analýza sporu	38
II. Tajemství komunikace	44
Kapitola 7: Struktura komunikace	45
Kapitola 8: Proces komunikace	49
Kapitola 9: Nonverbální komunikace	52
Kapitola 10: Aktivní naslouchání	56
Kapitola 11: Kulturní kontext komunikace	58
III. Chyby ve vyjednávání	62
Kapitola 12: Jak lidé vyjednávají	63
Kapitola 13: Páka ve vyjednávání	66
Kapitola 14: Zakázané triky ve vyjednávání	69
IV. Konsensuální vyjednávání	75
Kapitola 15: Tvůrčí a smířčí vyjednávání	76
Kapitola 16: Příprava na jednání	80
Kapitola 17: Mám se dohodnout?	86
Kapitola 18: Být tvrdý na problém, ale milý na lidi	90
Kapitola 19: Zájmy a pozice	94
Kapitola 20: Kreativita	96
Kapitola 21: Objektivní kritéria	97
V. Úvod do světa mediace	99
Kapitola 22: Mediace a ADR	100
Kapitola 23: Modely mediace	105
Kapitola 24: Výhody a nevýhody mediace	111
Kapitola 25: Základní principy mediace	116
VI. Efektivní mediační proces	121
Kapitola 26: Mediační proces	122
Kapitola 27: Předmediační fáze	125
Kapitola 28: Úvodní slovo mediátora	129
Kapitola 29: Narativní fáze a agenda jednání	132
Kapitola 30: Negociační fáze	135
Kapitola 31: Kontraktační fáze a podpis mediační dohody	138
Kapitola 32: Jiný konec mediace	140

VII. Základní nástroje mediátora	142
Kapitola 33: Otázky	143
Kapitola 34: Shrnování – nejlepší přítel mediátora	146
Kapitola 35: Parafrázování	148
Kapitola 36: Přerámování	150
Kapitola 37: Zrcadlení emocí	152
Kapitola 38: Testování reality	155
Kapitola 39: Další nástroje	157
Kapitola 40: Oddělená jednání	161
Kapitola 41: Intervence mediátora	166
VIII. Cesta k mediátorství	169
Kapitola 42: Zapsaný a nezapsaný mediátor	170
Kapitola 43: Trénink mediace	174
Kapitola 44: Klíč úspěšného mediátora aneb Rady před první mediací	180
Kapitola 45: Optimismus v mediaci	183
IX. Zvláštní a složité situace	187
Kapitola 46: Komediace	188
Kapitola 47: Překonávání slepých uliček	194
Kapitola 48: ODR	198
Kapitola 49: Mediace v přeshraničních sporech	201
Kapitola 50: Blufování a lhaní v mediaci	207
Kapitola 51: Obnovování důvěry v mediaci	211
X. Etika, právníci a právo v mediaci	215
Kapitola 52: Etika až na prvním místě	216
Kapitola 53: Praktická aplikace etiky v mediaci	220
Kapitola 54: Právníci stran v mediaci	223
Kapitola 55: Mandatorní mediace	229
Kapitola 56: První setkání se zapsaným mediátorem	231
Kapitola 57: Mediační doložky	236
Kapitola 58: Důvěrnost v mediaci	240
XI. Mediační čítanka	244
Martin Svatoš: Spor Apollóna a Herma aneb Když bohové řeší spory	244
Martin Svatoš: Ztracené město Ninive	246
Karel Čapek: Římské legie	248
Zora Jandová: Konsenzus	250
Mediace od A do Z aneb slovníček pojmů	252
Přílohy	264
1. Test přístupů ke konfliktům	264
2. Vyjednávací rámec	268
3. Analýza konfliktu v narativní fázi	270
4. Evropský kodex chování zprostředkovatele	271
5. Test životní orientace (LOT-R)	274
6. Vzdělávací systém mediace FORARB	275
Seznam literatury	276