

# Obsah

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Předmluva</b> .....                                                    | 9  |
| <b>Předmluva k druhému vydání</b> .....                                   | 11 |
| <b>Úvodem</b> .....                                                       | 13 |
| <b>1 Nástin vývoje mediace</b> .....                                      | 19 |
| 1.1 Základní pojmy a charakteristika .....                                | 19 |
| 1.2 Vývoj mediačního systému v USA .....                                  | 23 |
| 1.3 Vývoj mediačního systému na úrovni obce .....                         | 26 |
| 1.4 Vývoj mediace v České republice z hlediska neziskové organizace ..... | 31 |
| 1.4.1 Počátky mediace a její stav do roku 2010 .....                      | 31 |
| 1.4.2 Právní rámec mediace v současnosti .....                            | 34 |
| 1.4.3 Smírčí rady .....                                                   | 43 |
| <b>2 Základní charakteristika mediace a její specifika</b> .....          | 49 |
| 2.1 Paradigma mediace .....                                               | 49 |
| 2.2 Směry v mediaci .....                                                 | 51 |
| 2.3 Modely řešení konfliktu .....                                         | 56 |
| 2.4 Styly řešení konfliktu .....                                          | 59 |
| 2.5 Specifika komunikace .....                                            | 64 |
| 2.5.1 Důvody vzájemného nepochopení .....                                 | 64 |

|          |                                                                          |            |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.5.2    | Komunikace a mediátor . . . . .                                          | 66         |
| 2.5.3    | Konflikt . . . . .                                                       | 70         |
| 2.6      | Mediace . . . . .                                                        | 76         |
| <b>3</b> | <b>Role mediátora . . . . .</b>                                          | <b>81</b>  |
| 3.1      | Charakteristika mediátora . . . . .                                      | 81         |
| 3.2      | Hlavní úkoly mediátora . . . . .                                         | 84         |
| 3.3      | Dovednosti mediátora . . . . .                                           | 86         |
| 3.3.1    | Práce s flipchartovou tabulí . . . . .                                   | 86         |
| 3.3.2    | Brainstorming . . . . .                                                  | 88         |
| 3.3.3    | Pozice a zájem . . . . .                                                 | 93         |
| 3.3.4    | Techniky aktivního naslouchání . . . . .                                 | 97         |
| 3.3.5    | Neutrální jazyk . . . . .                                                | 107        |
| 3.3.6    | Přeformulování stížnosti na potřebu . . . . .                            | 111        |
| 3.3.7    | Hledání předmětu jednání . . . . .                                       | 117        |
| 3.3.8    | Ledolamka . . . . .                                                      | 122        |
| 3.3.9    | Oddělené jednání . . . . .                                               | 124        |
| 3.3.10   | Práce s nejvhodnější alternativou – tzv. batnou . . . . .                | 129        |
| 3.3.11   | Práce v mediátorské dvojici . . . . .                                    | 131        |
| <b>4</b> | <b>Proces mediace a jeho fáze . . . . .</b>                              | <b>135</b> |
| 4.1      | Schéma fází mediace . . . . .                                            | 135        |
| 4.2      | Nultá fáze – získání klienta . . . . .                                   | 137        |
| 4.3      | První fáze – úvodní slovo mediátora . . . . .                            | 140        |
| 4.4      | Druhá fáze – mediátor naslouchá sporným stranám . . . . .                | 144        |
| 4.5      | Třetí fáze – sporné strany si navzájem naslouchají . . . . .             | 150        |
| 4.6      | Čtvrtá fáze – hledání návrhů řešení . . . . .                            | 153        |
| 4.7      | Pátá fáze – rozpracování vybraných řešení do konkrétních kroků . . . . . | 157        |
| 4.8      | Šestá fáze – sepsání dohody a závěr mediačního procesu . . . . .         | 159        |
| <b>5</b> | <b>Závěrem . . . . .</b>                                                 | <b>163</b> |
| <b>6</b> | <b>Příloha . . . . .</b>                                                 | <b>167</b> |
|          | Smlouva o mediačním jednání – vzor . . . . .                             | 168        |

|                                                             |            |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| Dohoda – pracovní oblast . . . . .                          | 169        |
| Dohoda – rodinná oblast . . . . .                           | 172        |
| Rodinná terapie a mediace: rozdíl . . . . .                 | 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        |
| <b>Slovníček vybraných pojmů, zkratek a názvů . . . . .</b> | <b>193</b> |
| <b>Summary . . . . .</b>                                    | <b>201</b> |
| <b>Literatura a zdroje . . . . .</b>                        | <b>203</b> |