

SPIS TREŚCI

Wstęp / 11

Część pierwsza

Istota procesu rozwiązywania sporów i mediacji

1. Sposoby zarządzania konfliktami i ich rozwiązywania / 19

Spór Singson – Whittamore / 19

Zarządzanie konfliktem i sposoby jego rozwiązywania / 21

Postępowanie mediacyjne / 29

Definicja mediacji / 30

Wykorzystanie mediacji na przestrzeni wieków / 35

Współczesne wykorzystanie mediacji / 37

Mediacja na świecie / 47

2. Jak działa mediacja / 57

Różnorodność ról i procedur mediacyjnych / 57

Różnice w dyrektywności oraz poglądach mediatora na temat głównego obszaru koncentracji / 67

Mediacja, kultura i płeć kulturowa / 69

Podejście do opisywania procesu mediacji / 70

Czynności mediacyjne: działania i interwencje / 71

Tworzenie hipotez i działania mediacyjne / 73

Etapy mediacji / 78

Zmienne wpływające na strategię i działania mediacyjne / 79

Część druga

Budowanie zrębów efektywnej mediacji

3. Nawiązanie kontaktu ze stronami w sporze / 95

Zadania mediatora na etapie włączania się w mediację / 100

Praktyka włączania się do mediacji / 106

Fora generowania opcji / 292	Fora generowania / 292
Typy opcji porozumienia / 293	Typy opcji porozumienia / 293
Generowanie opcji w sprawie Singson – Whittamore / 295	Generowanie / 295
Różnice kulturowe / 297	Różnice kulturowe / 297

Część czwarta

Dochodzenie do porozumienia

12. Analiza opcji porozumienia / 301	12. Analiza opcji porozumienia / 301
Przedział zgodności / 302	Przedział zgodności / 302
Określenie przedziału zgodności / 307	Określenie przedziału zgodności / 307
Ewaluacja opcji w przypadku Singsona i Whittamore'a / 310	Ewaluacja opcji w przypadku Singsona i Whittamore'a / 310
Różnice kulturowe / 310	Różnice kulturowe / 310
13. Negocjacje końcowe i zamknięcie sprawy / 313	13. Negocjacje końcowe i zamknięcie sprawy / 313
Końcowe negocjowanie kwestii merytorycznych i proceduralnych / 313	Końcowe negocjowanie kwestii merytorycznych i proceduralnych / 313
Stopniowe zbliżanie stanowisk / 314	Stopniowe zbliżanie stanowisk / 314
Przeskok do porozumienia / 317	Przeskok do porozumienia / 317
Formuły postępowania oraz uzgodnienia w kwestii zasad / 319	Formuły postępowania oraz uzgodnienia w kwestii zasad / 319
Proceduralne środki dochodzenia do decyzji merytorycznych / 321	Proceduralne środki dochodzenia do decyzji merytorycznych / 321
Możliwe materialne i proceduralne rezultaty konfliktu / 324	Możliwe materialne i proceduralne rezultaty konfliktu / 324
Nieprzekraczalne terminy / 326	Nieprzekraczalne terminy / 326
Mediatorzy i zarządzanie terminami / 329	Mediatorzy i zarządzanie terminami / 329
Kultura, czas i terminy / 334	Kultura, czas i terminy / 334
Satysfakcja psychologiczna i redefinicja relacji stron / 335	Satysfakcja psychologiczna i redefinicja relacji stron / 335
Różnice kulturowe / 349	Różnice kulturowe / 349
14. Osiągnięcie formalnej ugody lub porozumienia / 351	14. Osiągnięcie formalnej ugody lub porozumienia / 351
Satysfakcja proceduralna oraz implementacja i monitoring / 351	Satysfakcja proceduralna oraz implementacja i monitoring / 351
Kryteria wywiązywania się z porozumień oraz etapy implementacji / 354	Kryteria wywiązywania się z porozumień oraz etapy implementacji / 354
Monitorowanie realizacji porozumienia / 355	Monitorowanie realizacji porozumienia / 355
Monitoring i podejścia uwarunkowane kulturowo / 356	Monitoring i podejścia uwarunkowane kulturowo / 356
Warunki i procedury rozwiązywania przyszłych sporów / 357	Warunki i procedury rozwiązywania przyszłych sporów / 357
Osiągnięcie satysfakcji merytorycznej i sformalizowanie porozumienia / 359	Osiągnięcie satysfakcji merytorycznej i sformalizowanie porozumienia / 359
Porozumienie merytoryczne i sposoby zwiększania poczucia zobowiązania / 360	Porozumienie merytoryczne i sposoby zwiększania poczucia zobowiązania / 360
Zamknięcie, rytuał i symboliczne działania zamykające konflikt / 367	Zamknięcie, rytuał i symboliczne działania zamykające konflikt / 367
Różnice kulturowe / 368	Różnice kulturowe / 368
15. Strategie radzenia sobie z sytuacjami szczególnymi / 371	15. Strategie radzenia sobie z sytuacjami szczególnymi / 371
Spotkania na osobności / 372	Spotkania na osobności / 372
Wpływ wywierany przez mediatora / 380	Wpływ wywierany przez mediatora / 380

Zarządzanie procesem negocjacji	/ 385
Równowaga sił pomiędzy stronami	/ 392
Fundamentalne strategie radzenia sobie z historycznymi źródłami konfliktów	/ 395
Podejścia do prowadzenia mediacji w sporach odzwierciedlających głębokie różnice wartości	/ 403
Podejścia pozwalające reagować na pojawienie się różnic w wartościach bez zmieniania przekonań stron	/ 410
Podejścia do tworzenia nowych powszechnie respektowanych wartości	/ 426
Zwrócenie się w sprawie konfliktu wartości do osoby trzeciej w celu podjęcia decyzji	/ 427
16. Strategie postępowania w mediacji wielostronnej	/ 429
Negocjacje oraz zespoły	/ 429
Typy rzeczników	/ 435
Negocjacje wielostronne	/ 436
Zespoły a ich mocodawcy	/ 440
17. Stosowanie dobrych praktyk w mediacji	/ 445
Stowarzyszenia i konferencje	/ 445
Kodeksy etyki oraz standardy dobrych praktyk	/ 449
Szkolenie, edukacja oraz doskonalenie zawodowe	/ 452
Promowanie mediacji oraz zapewnianie kompetencji i jakości	/ 464
Podsumowanie	/ 469
Wykaz stowarzyszeń i organizacji profesjonalnie zajmujących się rozwiązywaniem sporów oraz zestawienie czasopism branżowych i materiałów szkoleniowych	/ 475
Literatura	/ 509
Słowo o Autorze	/ 535
Indeks nazwisk	/ 537
Indeks rzeczowy	/ 545