

Zawiera m.in.:

Dragon, A.: Pozaformalne korzyści dla stron z uczestnictwa w mediacji;

Czepello, S.: Metody i techniki pozywskiwania klientów w pracy mediatora;

Jabłoński, M.: Mediacja wyznacznikiem kierowania we współczesnej organizacji Dąbrówka Carriveau – Przeniesienie i przeciwprzeniesienie w pracy mediatora;

Sus, A.: Kluczowe cechy grupy jako determinanty efektywności pracy mediatorów i negocjatorów;

Zajączkowska, M.J.: Inteligencja emocjonalna jako determinanta działań mediatora w sytuacji sporu i dochodzenia do zgody;

Binsztok, A.: Wykorzystanie narzędzi aktywnego słuchania w pracy mediatora;

Dzidowska, D.: Przysłuchuj się ciszy w milczeniu, czyli o pewnych aspektach sztuki komunikacji w pracy mediatora;

Markowska, R.: Mowa ciała w kontaktach interpersonalnych w mediacjach i negocjacjach;

Szemet, J.: Problemy komunikacyjne w negocjacjach międzykulturowych;

Dec, D.: Perswazja argumentacyjna a skuteczność negocjacyjna w procesie windykcji należności handlowych;

Barabasz, A.: Stres i mediacje – wybrane zagadnienia;

Stańczyk, S.: Konflikt w procesie mediacji i negocjacji;

Wodecka-Hyjek, A.: Metoda „4 kroków” D. Dana w rozwiązywaniu konfliktów organizacyjnych;

Podsiadło, A.: Mediacja jako alternatywna metoda rozwiązywania konfliktów szkolnych.