

CZĘŚĆ PIERWSZA**Mediacja w życiu zawodowym 9**

Co to jest mediacja? 10

Jak rozwijała się mediacja? 12

Jakie są formy i dziedziny mediacji? 14

Jaka jest specyfika mediacji w życiu
zawodowym? 16

Jakie są alternatywy mediacji? 22

- Różne sposoby zaęgnywania konfliktów
w organizacjach 27

Zasady mediacji 30

Kompetencje wymagane od mediatora 32

CZĘŚĆ DRUGA**Rozumienie dynamiki konfliktów 35**

Rozumienie konfliktów 36

Myślenie integrujące przez analizę i syntezę 42

Systematyczna analiza konfliktu 45

System konfliktu na przykładzie 50

Wynik makroanalizy 64

Różne przyczyny dwustronnych konfliktów 66

- *Różne rodzaje konfliktów 67*

- *Style komunikacji – jak rozmawiają
strony konfliktu? 71*

- *Przesunięcia między relacją i treścią 73*

- *Język mężczyzn – język kobiet 80*

- *Prawomózgowcy i lewomózgowcy 85*

- *Błędy w kierowaniu jako przyczyna konfliktów... 90*

CZĘŚĆ TRZECIA

Rola mediatora	93
Wprowadzenie	94
Postawy zasadnicze	97
<i>Optymizm w spojrzeniu na konflikt</i>	<i>97</i>
<i>Nastawienie na rozwiązanie</i>	<i>100</i>
Autokompetencja	105
<i>Poznanie osobistej stymulacji</i>	<i>105</i>
<i>Akceptacja dylematu ról</i>	<i>106</i>
<i>Budowanie kompetencji emocjonalnej</i>	<i>116</i>
Kształtowanie relacji wobec stron konfliktu	119
<i>Klienci, narzekający i odwiedzający</i>	<i>119</i>
<i>Widzi się to, co się chce zobaczyć</i> <i>– uwzględnianie efektów oczekiwań</i>	<i>121</i>
<i>Bezstronność i postawa OK</i>	<i>124</i>

CZĘŚĆ CZWARTA

Techniki komunikacji	127
-----------------------------------	------------

Trójkąt między mediatorem a stronami konfliktu	128
Zastosowanie technik komunikacji	131
<i>Niewerbalne techniki komunikacji</i>	<i>132</i>
<i>Werbalne techniki komunikacji</i>	<i>138</i>
Cele zastosowania technik komunikacyjnych	158
<i>Etapy na drodze do celu mediacji</i>	<i>163</i>

CZĘŚĆ PIĄTA

Struktura i kształtowanie procesu mediacji	177
---	------------

Wprowadzenie	178
Model DICKU	180

<i>Sprawdzenie zdolności działania</i>	181
<i>Podjęcie decyzji o mediacji</i>	185
<i>Negocjacje ukierunkowane na rozwiązanie i cel oraz nawigacja konfliktu</i>	190
<i>Końcowe porozumienie</i>	196
<i>Kontrola warunków ramowych</i>	198
Załącznik	201
 <i>Pierwsze informacje udzielane stronom konfliktu</i>	202
<i>Ulotka informacyjna dla uczestników mediacji...</i>	202
<i>Modele negocjacji</i>	205
<i>Zasady negocjacji według Harvarda</i>	205
<i>Rozmowy konfliktowe według Berkela</i>	210
<i>Metoda negocjacji według Gordona</i>	214
<i>Metoda negocjacji według Schwäbisch i Siemsa</i>	218