

Spis treści

Wykaz skrótów | str. 17

Od redaktorów | str. 19

Rozdział 1

Wprowadzenie (Rafał Morek) | str. 21

- 1.1. Pojęcie mediacji | str. 21
- 1.2. Podstawy "języka" mediacji | str. 23
- 1.3. Cele i funkcje mediacji | str. 24
- 1.4. Zakres zastosowania mediacji | str. 25
- 1.5. Alternatywne metody rozwiązywania sporów (ADR) | str. 27
- 1.6. Podstawowe modele rozwiązywania i rozstrzygania sporów | str. 29
- 1.7. Mediacje a negocjacje | str. 30
- 1.8. Mediacje a arbitraż | str. 31
- 1.9. Mediacje a proces sądowy | str. 32
- 1.10. Skłanianie stron do ugody przez sędziego lub arbitra | str. 33
- 1.11. Specyfika mediacji | str. 35
- 1.12. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 35

Rozdział 2

Historyczna i międzynarodowa perspektywa mediacji (Stanisław Kordasiewicz) | str. 39

- 2.1. Wprowadzenie | str. 39
- 2.2. Mediacja w późnej starożytności - porozumienia z Egiptu z VI w. n.e. | str. 40
- 2.3. Państwa o długiej tradycji mediacji: Chiny i Japonia | str. 44
 - 2.3.1. Historia mediacji w Chinach | str. 45
 - 2.3.2. Historia mediacji w Japonii | str. 48
- 2.4. Historia mediacji w Europie | str. 49
- 2.5. Historia współczesnej mediacji w Stanach Zjednoczonych | str. 50
- 2.6. Współczesna mediacja w Europie | str. 52
- 2.7. Podsumowanie | str. 55
- 2.8. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 55

Rozdział 3

Historia polubownego rozwiązywania sporów na ziemiach polskich. Zarys problematyki (Adam Moniuszko, Anna Rosner) | str. 57

- 3.1. Polubowne rozwiązywanie sporów w dawnej Polsce | str. 57
 - 3.1.1. Problemy badawcze | str. 57
 - 3.1.2. Zakres stosowania | str. 60
 - 3.1.3. Mediatorzy i sędziowie polubowni | str. 65
 - 3.1.4. Postępowanie polubowne | str. 68
 - 3.1.5. Podsumowanie | str. 70
- 3.2. Sądownictwo polubowne i mediacja na ziemiach polskich w XIX i XX w. | str. 71
 - 3.2.1. Tradycje staropolskiego sądownictwa polubownego w XIX w. | str. 71
 - 3.2.2. Nowe zasady i instytucje przełomu XIX i XX stulecia | str. 77
 - 3.2.3. Podsumowanie | str. 82
- 3.3. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 82

Rozdział 4

Konflikt (Anna Cybulko) | str. 83

- 4.1. Wstęp. Znaczenie wiedzy o konflikcie | str. 83
- 4.2. Definicja konfliktu | str. 84
- 4.3. Fazy konfliktu | str. 85

- 4.3.1. Zmiany konfliktu w czasie | str. 85
- 4.3.2. Chronologia powstawania konfliktu według Deutscha i według Pondy'ego | str. 85
- 4.3.3. Etapy rozwoju konfliktu | str. 87
- 4.4. Źródła konfliktu | str. 88
- 4.5. Dynamika konfliktu | str. 91
- 4.5.1. Postawy wobec konfliktu | str. 91
- 4.5.2. Cykl konfliktu | str. 92
- 4.5.3. Eskalacja konfliktu | str. 93
- 4.6. Style radzenia sobie z konfliktem | str. 95
- 4.7. Pozytywny wymiar konfliktu | str. 99
- 4.8. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 99

Rozdział 5

Konflikty w organizacjach - organizacje w konfliktach (Andrzej Szpor) | str. 101

- 5.1. Człowiek i organizacje | str. 101
- 5.2. Pojęcie organizacji | str. 102
- 5.3. Organizacja - przestrzeń konfliktów | str. 105
- 5.4. Organizacja jako strona konfliktów | str. 107
- 5.5. Rozwiązywanie konfliktów organizacyjnych | str. 110
- 5.6. Systemowe zarządzanie konfliktami organizacyjnymi | str. 113
- 5.7. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 118

Rozdział 6

Komunikacja interpersonalna (Anna Cybulko) | str. 119

- 6.1. Komunikacja jako istota działań mediacyjnych | str. 119
- 6.2. Najistotniejsze zagadnienia z zakresu komunikacji w mediacji | str. 120
- 6.3. Podstawy konstruktywnego porozumiewania się | str. 121
- 6.4. Nawiązanie dobrego kontaktu ze stronami | str. 121
- 6.5. Umiejętności komunikacyjne niezbędne mediatorowi | str. 124
- 6.5.1. Techniki aktywnego słuchania | str. 125
- 6.5.2. Techniki budowania dobrej atmosfery | str. 128
- 6.6. Kierowanie przebiegiem rozmowy | str. 129
- 6.7. Zadawanie pytań | str. 130
- 6.8. Rola ciszy | str. 133
- 6.9. Komunikacja niewerbalna - o czym należy pamiętać? | str. 133
- 6.9.1. Zachowania niewerbalne a dominacja | str. 134
- 6.9.2. Spojrzenia i kontakt wzrokowy | str. 135
- 6.9.3. Interpretacja reaktywności | str. 136
- 6.10. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 137

Rozdział 7

Negocjacje (Rafał Morek) | str. 141

- 7.1. Istota negocjacji | str. 141
- 7.2. Modele i style negocjacji | str. 142
- 7.2.1. Negocjacje transakcyjne i rozjemcze | str. 142
- 7.2.2. Negocjacje dystrybucyjne i kooperacyjne | str. 143
- 7.2.3. Style negocjacyjne | str. 145
- 7.3. Przygotowanie do negocjacji | str. 146
- 7.4. BATNA | str. 149
- 7.5. Przebieg negocjacji | str. 151
- 7.5.1. Czas i miejsce negocjacji | str. 151
- 7.5.2. Fazy negocjacji | str. 151
- 7.5.3. Kilka praktycznych wskazówek | str. 152
- 7.5.4. Kiedy kończą się negocjacje? | str. 155
- 7.6. Prawnik jako negocjator | str. 156
- 7.7. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 158

Rozdział 8

Zasady mediacji (Paweł Waszkiewicz) | str. 161

- 8.1. Wprowadzenie | str. 161
- 8.2. Zasada dobrowolności | str. 163
- 8.3. Bezstronność i neutralność mediatora | str. 166
- 8.4. Poufność mediacji | str. 170
- 8.5. Inne zasady - przegląd | str. 173
- 8.6. Podsumowanie | str. 174
- 8.7. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 175

Rozdział 9

Rodzaje mediacji (Ewa Gmurzyńska) | str. 177

- 9.1. Wstęp | str. 177
- 9.2. Podstawowe rodzaje mediacji | str. 179
 - 9.2.1. Mediacja facylitatywna i mediacja ewaluatywna | str. 179
 - 9.2.2. Mediacja oparta na interesach stron i mediacja transformatywna | str. 183
 - 9.2.3. Mediacja narratywna (narrative mediation) | str. 187
 - 9.2.4. Mediacja humanistyczna (humanistic mediation) | str. 189
 - 9.2.5. Mediacje sądowe i mediacje umowne | str. 191
- 9.3. Podsumowanie | str. 194
- 9.4. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 195

Rozdział 10

Przygotowanie do mediacji w pięciu krokach (Paweł Waszkiewicz) | str. 197

- 10.1. Wstęp | str. 197
- 10.2. Wyznaczanie celów | str. 198
- 10.3. Krok pierwszy - zebranie informacji na temat mediacji | str. 199
- 10.4. Krok drugi - określenie celu (celów) mediacji | str. 200
- 10.5. Krok trzeci - plan mediacji | str. 203
- 10.6. Krok czwarty - logistyka mediacji | str. 208
- 10.7. Krok piąty - analiza przebiegu i wyniku mediacji | str. 209
- 10.8. Podsumowanie | str. 210
- 10.9. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 212

Rozdział 11

Etapy mediacji (Ewa Gmurzyńska) | str. 213

- 11.1. Wprowadzenie. Czynniki wpływające na przebieg mediacji | str. 213
- 11.2. Etapy mediacji | str. 214
 - 11.2.1. Przygotowanie mediacji | str. 215
 - 11.2.2. Otwarcie mediacji - spotkanie wspólne | str. 218
 - 11.2.3. Wstępne wypowiedzi stron | str. 222
 - 11.2.4. Wymiana zdań - dialog | str. 223
 - 11.2.5. Ustalanie kwestii do dyskusji. Ustalanie kolejności omawianych kwestii | str. 225
 - 11.2.6. Tworzenie propozycji ugodowych (opcji rozwiązania sporu) | str. 226
 - 11.2.7. Osiąganie porozumienia | str. 227
 - 11.2.8. Spisanie ugody | str. 228
- 11.3. Spotkania na osobności | str. 229
- 11.4. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 231

Rozdział 12

Kwestie etyczne w mediacji (Paweł Waszkiewicz, Aleksandra Winiarska) | str. 235

- 12.1. Zagadnienia wstępne | str. 235
- 12.2. Bezstronność, neutralność, poufność - przykład Anny i Michała | str. 236
- 12.3. Inne istotne zagadnienia etyczne | str. 244
- 12.4. Wybrane kodeksy etyczne | str. 246

12.5. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 250

Rozdział 13

Kwestie kulturowe w mediacji (Aleksandra Winiarska) | str. 253

13.1. Wprowadzenie | str. 253

13.2. Komunikacja w kontaktach międzykulturowych | str. 255

13.2.1. Styl komunikacji | str. 256

13.2.2. Indywidualizm - kolektywizm | str. 258

13.2.3. Dystans władzy | str. 260

13.2.4. Niewerbalne aspekty komunikacji międzykulturowej | str. 261

13.3. Konflikt międzykulturowy | str. 263

13.4. Odmienne podejścia do rozwiązywania konfliktu | str. 265

13.5. Mapa kultury | str. 267

13.6. Wnioski | str. 270

13.7. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 272

Rozdział 14

Mediator: role, umiejętności, osobowość (Anna Cybulko, Agnieszka Siedlecka-Andrychowicz) | str. 275

14.1. Wstęp - dobry mediator | str. 275

14.2. Role mediatora | str. 276

14.2.1. Pomoc stronom we wzajemnej komunikacji | str. 277

14.2.2. Czuwanie nad przebiegiem mediacji | str. 278

14.2.3. Mediator jako nauczyciel | str. 279

14.2.4. Pomaganie stronom w kreowaniu nowych wartości i ograniczanie postaw roszczeniowych | str. 280

14.2.5. Uzmysłowanie stronom skutków niezawarcia ugody | str. 281

14.2.6. Rola mediatora w zakończeniu sporu | str. 281

14.3. Umiejętności potrzebne do prowadzenia mediacji | str. 282

14.4. Osobowość mediatora | str. 283

14.5. Podsumowanie | str. 287

14.6. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 288

Rozdział 15

Mediacja w sprawach cywilnych (Rafał Morek) | str. 291

15.1. Regulacje mediacji | str. 291

15.2. Podstawowe założenia regulacji mediacji w sprawach cywilnych w prawie polskim | str. 293

15.3. Umowa o mediację | str. 295

15.4. Mediacje ze skierowania sądu | str. 296

15.5. Mediator | str. 298

15.6. Uгода zawarta przed mediatorem | str. 299

15.7. Wpływ mediacji na bieg terminów przedawnienia. Daty wszczęcia i zakończenia mediacji | str. 301

15.8. Zasada poufności mediacji | str. 303

15.9. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 304

Rozdział 16

Mediacja w sporach konsumenckich (Magdalena Tulibacka) | str. 307

16.1. Podstawowe pojęcia i zakres analizy | str. 307

16.2. Specyficzne cechy mediacji w sporach konsumenckich i wymagania wobec mediatorów zaangażowanych w tę mediację | str. 308

16.3. Rola i regulacja mediacji w ramach konsumenckiego ADR w Unii Europejskiej | str. 311

16.3.1. Wprowadzenie | str. 311

16.3.2. Konsumenckie ADR w Europie | str. 312

16.3.3. Regulacja konsumenckiego ADR na poziomie Unii Europejskiej | str. 313

16.4. Mediacja konsumencka w Polsce przed przyjęciem ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu

- sporów konsumenckich | str. 319
- 16.4.1. Wprowadzenie | str. 319
- 16.4.2. Mediacja konsumencka prowadzona przez inspektorów Inspekcji Handlowej | str. 319
- 16.4.3. Inne podmioty zaangażowane w mediację konsumencką | str. 321
- 16.4.4. Koszty mediacji | str. 323
- 16.5. Zmiany przyjęte w celu implementacji dyrektywy unijnej o ADR w sporach konsumenckich i ich potencjalny wpływ na mediację konsumencką | str. 324
- 16.6. Podsumowanie | str. 326
- 16.7. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 327

Rozdział 17

Mediacja w sprawach rodzinnych (Anna Cybulko) | str. 329

- 17.1. Mediacja rodzinna jako szczególna postać mediacji cywilnej | str. 329
- 17.2. Mediacja umowna i mediacja sądowa | str. 330
- 17.2.1. Specyfika mediacji umownej w sprawach rodzinnych | str. 330
- 17.2.2. Specyfika mediacji ze skierowania sądu w sprawach rodzinnych | str. 334
- 17.3. Pozycja i rola mediatora | str. 336
- 17.4. Szczegółne aspekty prowadzenia mediacji rodzinnej | str. 337
- 17.4.1. Standardy prowadzenia mediacji rodzinnej | str. 337
- 17.4.2. Dziecko w mediacji | str. 338
- 17.4.3. Bezpośredni udział dziecka w mediacjach - ryzyko i korzyści | str. 341
- 17.5. Porozumienie o sposobie wykonywania władzy rodzicielskiej | str. 344
- 17.5.1. Porozumienie rodzicielskie a rozwój mediacji | str. 345
- 17.5.2. Porozumienie rodzicielskie - treść i moc obowiązująca | str. 345
- 17.6. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 347

Rozdział 18

Mediacja w sprawach karnych (Agnieszka Siedlecka-Andrychowicz) | str. 351

- 18.1. Wstęp | str. 351
- 18.2. Mediacja w prawie europejskim | str. 353
- 18.3. Podstawy prawne mediacji w polskim procesie karnym | str. 355
- 18.4. Postanowienie o skierowaniu sprawy do postępowania mediacyjnego | str. 358
- 18.5. Mediator | str. 359
- 18.6. Przebieg postępowania mediacyjnego | str. 361
- 18.7. Wpływ mediacji na postępowanie karne | str. 362
- 18.8. Kwalifikowanie sprawy do postępowania mediacyjnego | str. 363
- 18.9. Podsumowanie | str. 365
- 18.10. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 366

Rozdział 19

Mediacja w sprawach nieletnich (Paweł Waszkiewicz) | str. 369

- 19.1. Uwagi wstępne | str. 369
- 19.2. Wprowadzenie mediacji w sprawach nieletnich w prawie polskim | str. 372
- 19.3. Regulacje prawne | str. 373
- 19.4. Ocena mediacji w sprawach nieletnich i perspektywy jej rozwoju | str. 376
- 19.5. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 378

Rozdział 20

Mediacja jako metoda rozwiązywania indywidualnych i zbiorowych sporów pracy (Magdalena Żurawska) | str. 381

- 20.1. Mediacja jako jedna z metod ugodowego likwidowania indywidualnych sporów z zakresu prawa pracy | str. 381
- 20.1.1. Specyfika prawa pracy | str. 381
- 20.1.2. Pojęcie indywidualnego sporu z zakresu prawa pracy | str. 382
- 20.1.3. Metody likwidowania indywidualnych sporów z zakresu prawa pracy | str. 384
- 20.1.4. Mediacja w sporach z zakresu prawa pracy - podstawa prawna | str. 386

- 20.1.5. Doniosłość zasady ugodowego rozwiązywania sporów w sprawach z zakresu prawa pracy | str. 386
- 20.1.6. Zalety mediacji dla stron stosunku pracy | str. 387
- 20.1.7. Bariery dla stosowania mediacji w sprawach z zakresu prawa pracy | str. 388
- 20.2. Mediacja jako metoda rozwiązywania sporów zbiorowych | str. 391
- 20.2.1. Pojęcie sporu zbiorowego - przedmiot, specyfika | str. 391
- 20.2.2. Tryb rozwiązywania sporów zbiorowych - etapy | str. 394
- 20.3. Misje dobrej woli | str. 405
- 20.4. Konkluzje | str. 406
- 20.5. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 408

Rozdział 21

Mediacja w konfliktach społecznych (Agata Gójska) | str. 411

- 21.1. Zagadnienia wstępne | str. 411
- 21.2. Główne wyzwania | str. 414
- 21.2.1. Mapa konfliktu: kto z kim o czym będzie rozmawiał i co z tego wynika | str. 414
- 21.2.2. Wiedza i pozycja ekspertów przy stole mediacyjnym, czyli kto wie najlepiej | str. 421
- 21.2.3. Zasady (ground rules), czyli nie tylko, o czym mowa, ale i w jaki sposób | str. 424
- 21.2.4. Organizacja pracy mediatora, czyli co dwie głowy, to nie jedna | str. 425
- 21.3. Konflikt społeczny a konflikt trudno rozwiązywalny, czyli gdy wydaje się, że wszystko pójdzie gładko | str. 426
- 21.4. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 428

Rozdział 22

Mediacja w prawie administracyjnym (Andrzej Szpor) | str. 429

- 22.1. Uwagi wstępne | str. 429
- 22.2. Mediacja w postępowaniu administracyjnym | str. 431
- 22.2.1. Cele mediacji w postępowaniu administracyjnym | str. 432
- 22.2.2. Przedmiot mediacji w postępowaniu administracyjnym | str. 433
- 22.2.3. Inicjowanie mediacji administracyjnej | str. 435
- 22.2.4. Kierowanie sprawy do mediacji | str. 436
- 22.2.5. Prowadzący postępowanie mediacyjne | str. 437
- 22.2.6. Przebieg mediacji | str. 438
- 22.2.7. Ustalenia mediacyjne | str. 439
- 22.2.8. Dalszy bieg postępowania administracyjnego | str. 439
- 22.3. Postępowanie mediacyjne przed sądami administracyjnymi w Polsce | str. 440
- 22.3.1. Cele sądowoadministracyjnego postępowania mediacyjnego | str. 441
- 22.3.2. Zakres spraw podlegających załatwieniu w postępowaniu mediacyjnym | str. 442
- 22.3.3. Inicjowanie mediacji sądowoadministracyjnej | str. 442
- 22.3.4. Prowadzący postępowanie mediacyjne | str. 443
- 22.3.5. Przebieg mediacji | str. 444
- 22.3.6. Ustalenia w toku postępowania mediacyjnego | str. 445
- 22.3.7. Dalszy bieg postępowania sądowoadministracyjnego | str. 445
- 22.4. Perspektywy mediacji w prawie administracyjnym | str. 446
- 22.5. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 449

Rozdział 23

Mediacje i inne "praktyki naprawcze" w środowisku szkolnym (Aleksandra Winiarska) | str. 451

- 23.1. Wprowadzenie | str. 451
- 23.2. Specyfika konfliktów w środowisku szkolnym | str. 452
- 23.3. "Podejście naprawcze" do rozwiązywania konfliktów w szkole | str. 455
- 23.4. Wdrażanie "praktyk naprawczych" w środowisku szkolnym | str. 458
- 23.5. Praktyki naprawcze - czyli co konkretnie? | str. 462
- 23.6. Wnioski końcowe | str. 469
- 23.7. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 471

Rozdział 24

Mediacja w sporach akademickich (Michał Czapski) | str. 473

- 24.1. Wstęp | str. 473
- 24.2. Spory akademickie | str. 474
- 24.3. Płaszczyzny konfliktów na uczelniach | str. 475
- 24.4. Spory, do jakich dochodzi na uczelniach | str. 476
- 24.5. Sposoby rozwiązywania sporów akademickich na polskich uczelniach | str. 478
- 24.6. Rozwiązywanie sporów akademickich za pomocą alternatywnych metod | str. 480
- 24.7. Młodsza siostra mediacji akademickiej | str. 483
- 24.8. Jak to się robi w...? | str. 484
- 24.9. Instytucja ombudsmana (rzecznika akademickiego) w Polsce | str. 487
- 24.10. Podsumowanie | str. 491
- 24.11. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 492

Rozdział 25

Mediacja a prawnicy (Ewa Gmurzyńska) | str. 495

- 25.1. Wprowadzenie | str. 495
- 25.2. Badania psychologiczne dotyczące osobowości prawników | str. 496
- 25.3. Prawo w mediacji | str. 499
- 25.4. Rola prawników w mediacji | str. 502
 - 25.4.1. Prawnicy jako pełnomocnicy stron w mediacji | str. 502
 - 25.4.2. Informowanie klientów o mediacji | str. 505
 - 25.4.3. Identyfikacja celów mediacji | str. 505
 - 25.4.4. Obiektywna ocena sprawy przed podjęciem decyzji o mediacji | str. 506
 - 25.4.5. Czas przystąpienia do mediacji | str. 506
 - 25.4.6. Wybór mediatora | str. 507
 - 25.4.7. Pomoc prawnika w przygotowaniu dokumentacji dla mediatora | str. 507
 - 25.4.8. Zapewnienie udziału właściwych osób | str. 507
 - 25.4.9. Przygotowanie planu mediacji | str. 508
 - 25.4.10. Przygotowanie klienta do mediacji | str. 508
 - 25.4.11. Udział w mediacji | str. 509
- 25.5. Zmiana podejścia do wykonywania zawodów prawniczych | str. 510
- 25.6. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 512

Rozdział 26

Przyszłość alternatywnych metod rozwiązywania konfliktów: Online Dispute Resolution (Stanisław Kordasiewicz) | str. 515

- 26.1. Definicja i klasyfikacje ODR | str. 515
- 26.2. Wybrane przykłady ODR | str. 517
 - 26.2.1. SquareTrade | str. 517
 - 26.2.2. Smartsettle | str. 519
 - 26.2.3. Zautomatyzowane systemy ODR | str. 520
- 26.3. Zalety ODR | str. 520
 - 26.3.1. Wygoda użytkowania | str. 520
 - 26.3.2. Asynchroniczna komunikacja | str. 521
 - 26.3.3. Niski koszt | str. 521
 - 26.3.4. Rozwiązanie problemu różnych systemów prawnych stron | str. 522
 - 26.3.5. Czas | str. 522
 - 26.3.6. Inne | str. 522
- 26.4. Wyzwania ODR | str. 522
 - 26.4.1. Komunikacja pisemna | str. 522
 - 26.4.2. Brak wystarczających regulacji prawnych | str. 523
 - 26.4.3. Finansowanie | str. 523
 - 26.4.4. Ochrona prywatności i poufności | str. 523
 - 26.4.5. Kompetencje mediatorów | str. 524

- 26.4.6. Kierunki rozwoju ODR | str. 525
26.5. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 526

Rozdział 27

Omówienie filmu Kraken v. Kraken (Monika Stachura) | str. 529

- 27.1. Wprowadzenie do filmu i jego omówienia | str. 529
27.2. Co to jest mediacja i czemu służy przygotowanie do mediacji? | str. 530
27.3. Jaka jest rola mediatora na poszczególnych etapach mediacji? | str. 531
27.3.1. Jaką funkcję w mediacji spełnia ustalenie przebiegu mediacji? | str. 531
27.3.2. Czemu służy ustalenie spraw porządkowych w mediacji? | str. 532
27.3.3. Monolog czy dialog mediatora? | str. 532
27.4. Kto zaczyna w mediacji? | str. 533
27.5. Czemu służy ustalenie kwestii? | str. 534
27.6. W jaki sposób w mediacji realizowana jest zasada dobrowolności? | str. 534
27.7. Jak w mediacji realizowana jest zasada bezstronności? | str. 535
27.8. W jaki sposób mediator czuwa efektywnie nad przebiegiem mediacji? | str. 535
27.9. W jaki sposób mediator ukierunkowuje uczestników mediacji na wypracowanie satysfakcjonującego ich rozwiązania? | str. 536
27.10. Po jakie narzędzia sięga mediator? | str. 536
27.10.1. Do czego i kiedy mediator wykorzystuje podsumowania? | str. 537
27.10.2. Jaki cel spełnia dowartościowanie w mediacji? | str. 537
27.10.3. W jaki sposób mediator wykorzystuje pytania otwarte? | str. 538
27.10.4. Jak i kiedy mediator parafrazuje? | str. 539
27.11. Jakie narzędzia służą mediatorowi do zbadania możliwości zawarcia ugody i jej realnego wykonania? | str. 540
27.12. Po jakie narzędzia mediator sięga w celu zmotywowania uczestników do kontynuowania negocjacji? | str. 541
27.13. Jakie znaczenie w mediacji ma język stosowany przez mediatora? | str. 541
27.14. W jaki sposób mediator radzi sobie z emocjami? | str. 542
27.15. Czemu służą spotkania na osobności (spotkania indywidualne)? | str. 543
27.16. Jaką rolę w mediacji odgrywają prawnicy i strony? | str. 544
27.17. Czy mediator może proponować rozwiązania? | str. 546
27.18. Zakończenie | str. 547
27.19. Pytania i zagadnienia do dyskusji | str. 547

O autorach | str. 549