

Содержание

Предисловие. Благодарности III

Глава 1.

Что такое медиация и как она «работает»?

- 1.1. Общая характеристика медиации
как метода урегулирования конфликтов 1
- 1.2. Структура медиативных переговоров. 7
- 1.3. Функции независимого посредника
в медиации 16

Глава 2.

Практический инструментарий в деятельности медиатора: техники и приемы

- 2.1. Установление, поддержание и углубление
психологического контакта со сторонами 26
- 2.2. Приемы, способствующие углублению
взаимопонимания между сторонами
переговоров 35
- 2.3. Приемы регуляции эмоционального
напряжения. 91
- 2.4. Приемы предоставления конструктивной
обратной связи сторонам конфликта 112

Глава 3.

Проведение медиативных переговоров: содержание деятельности медиатора

- 3.1. Открытие медиативной сессии
(вступительное слово медиатора) 131

3.2. Презентация сторон	149
3.3. Дискуссия по выработке тем для обсуждения.	160
3.4. Индивидуальные беседы со сторонами конфликта (кокусы)	175
3.5. Дискуссия по выработке вариантов соглашения	222
3.6. Подготовка проекта соглашения	242
3.7. Заключительное слово медиатора	247
Заключение	253
Список литературы	254
Приложение. Комплект кейсов для ролевых игр	256