

# SPIS TREŚCI

|             |   |
|-------------|---|
| Wstęp ..... | 7 |
|-------------|---|

## I. Mediatorzy, negocjatorzy i ich praca

|                                                                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Agnieszka Dragon</b> – Pozaformalne korzyści dla stron z uczestnictwa w mediacji ..                                                    | 13 |
| <b>Sławomir Czepello</b> – Metody i techniki pozyskiwania klientów w pracy medialnej...                                                   | 22 |
| <b>Marek Jabłoński</b> – Mediacja wyznacznikiem kierowania we współczesnej organizacji .....                                              | 34 |
| <b>Dąbrówka Carriveau</b> – Przeniesienie i przeciwprzeniesienie w pracy mediatora....                                                    | 45 |
| <b>Aleksandra Sus</b> – Kluczowe cechy grupy jako determinanty efektywności pracy mediatorów i negocjatorów .....                         | 55 |
| <b>Maria J. Zajączkowska</b> – Inteligencja emocjonalna jako determinanta działań mediatora w sytuacji sporu i dochodzenia do zgody ..... | 65 |

## II. Komunikacja w mediacjach i negocjacjach

|                                                                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Aleksander Binsztok</b> – Wykorzystanie narzędzi aktywnego słuchania w pracy mediatora .....                                  | 75  |
| <b>Dagna Dżidowska</b> – Przysłuchuj się ciszy w milczeniu, czyli o pewnych aspektach sztuki komunikacji w pracy mediatora ..... | 84  |
| <b>Renata Markowska, Ryszard Niemira</b> – Mowa ciała w kontaktach interpersonalnych w mediacjach i negocjacjach .....           | 93  |
| <b>Jarosław Szemet</b> – Problemy komunikacyjne w negocjacjach międzykulturowych.                                                | 105 |
| <b>Dariusz Dec</b> – Perswazja argumentacyjna a skuteczność negocjacyjna w procesie windykacji należności handlowych .....       | 116 |

## III. Konflikt i stres w mediacjach i negocjacjach

|                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Adela Barabasz, Karolina Wasielewska</b> – Stres i mediacje – wybrane zagadnienia .....                 | 133 |
| <b>Sylwia Stańczyk</b> – Konflikt w procesie mediacji i negocjacji .....                                   | 142 |
| <b>Angelika Wodecka-Hyjek</b> – Metoda „4 kroków” D. Dany w rozwiązywaniu konfliktów organizacyjnych ..... | 153 |
| <b>Agnieszka Podsiadło</b> – Mediacja jako alternatywna metoda rozwiązywania konfliktów szkolnych .....    | 162 |
| Informacja o autorach .....                                                                                | 171 |
| MEDIACJE. Gdzie się ich UCZYĆ i gdzie z nich KORZYSTAĆ? .....                                              | 172 |