

SPIS TREŚCI

Słowo wstępne – prof. dr hab. Stanisław Nitecki.....	7
Przedmowa (od Autorów).....	11
ROZDZIAŁ I. Pomoc społeczna w Polsce – modele polityki społecznej, zasady i regulacje prawne oraz zadania pracownika socjalnego	15
1.1. Pojęcie i krótki rys historyczny pomocy społecznej w Polsce.....	15
1.2. Aktualna regulacja prawna pomocy społecznej w Polsce.....	18
1.3. Modele polityki i pomocy społecznej. Zasada subsydiarności	23
1.4. Role i zadania pracownika socjalnego.....	26
ROZDZIAŁ II. Konflikty i polubowne formy ich rozwiązywania	31
2.1. Pojęcie i podłoże konfliktu.....	31
2.2. Ogólna klasyfikacja konfliktów i rodzaje konfliktów w pomocy społecznej.....	41
2.3. ADR – alternatywne (polubowne) formy rozwiązywanie konfliktów i sporów	46
ROZDZIAŁ III. Komunikacyjne i psychologiczne aspekty konfliktu	55
3.1. Wprowadzenie do nauki o teorii komunikacji.....	55
3.2. Wieloaspektowość komunikacji.....	59
3.3. Efektywność komunikacji	66
3.4. Dyskurs integracyjny – specyfika komunikacji w negocjacjach kooperacyjnych i mediacji	72
3.5. Psychologiczna transformacja personalna w ramach dyskursu integracyjnego.....	76
ROZDZIAŁ IV. Negocjacje – zagadnienia ogólne	81
4.1. Istota negocjacji.....	81
4.2. Strategie i techniki negocjacyjne.....	87
4.3. Cele i kadrowanie w negocjacjach	94
4.4. Przygotowanie i etapy negocjacji	97
4.5. Impas w negocjacjach.....	101
ROZDZIAŁ V. Mediacja – zagadnienia uniwersalne.....	105
5.1. Pojęcie i cele mediacji.....	105
5.2. Uniwersalne zasady mediacji.....	110
5.3. Polskie „Standardy prowadzenia mediacji i postępowania mediatora”	114

ROZDZIAŁ VI. Postępowanie mediacyjne – przebieg, rola mediatora, relacje stron	127
6.1. Rola, zadania i wybór mediatora.....	127
6.2. Przebieg postępowania mediacyjnego.....	133
6.3. Obawy stron przed rozwiązywaniem sporów na drodze mediacji.....	139
6.3.1. Obawy dotyczące postępowania mediacyjnego	141
6.3.2. Obawy dotyczące osoby mediatora	145
6.3.3. Obawy dotyczące samej strony (osobiste) lub strony przeciwnej	147
ROZDZIAŁ VII. Zastosowanie negocjacji w zawodzie pracownika socjalnego	151
7.1. Umowy w pomocy społecznej.....	151
7.2. Treść kontraktu socjalnego	154
7.3. Wzór kontraktu socjalnego.....	160
ROZDZIAŁ VIII. Zastosowanie mediacji w zawodzie pracownika socjalnego	173
8.1. Obszary mediacji w pomocy społecznej	173
8.2. Przebieg mediacji socjalnej.....	175
8.3. Plan wychowawczy.....	180
8.4. Korzyści płynące z mediacji w pracy socjalnej.....	183
8.5. Przeciwwskazania do mediacji	186
8.6. Mediacje socjalne a etyka pracy socjalnej.....	189
ROZDZIAŁ IX. Prawne regulacje negocjacji i mediacji w Polsce	197
9.1. Zastosowanie negocjacji i mediacji w rozwiązywaniu sporów prawnych	197
9.2. Negocjacje i mediacje w sprawach cywilnych	202
9.3. Mediacje w sprawach karnych i nieletnich	207
9.4. Mediacje w zbiorowych sporach z zakresu prawa pracy.....	216
LITERATURA	221
NOTY O AUTORACH.....	231