

СЪДЪРЖАНИЕ

Предговор	11
Защо медиация и невербална комуникация?	13
Увод	15

ГЛАВА I

Комуникация в конфликтна среда. Медиация – принципи, видове и основни умения на медиатора	23
--	----

1. Комуникация и медиация. Същност и основни специфики	23
2. Конфликт и правен спор – определение и разграничение..	30
3. Алтернативни способи за решаване на спорове	40
3.1. Възникване и същност в България, САЩ и някои европейски страни	40
3.2. Видове алтернативни способи за решаване на спорове	48
4. Преговори	51
4.1. Определение	51
4.2. Преговорите са едновременно и способ, и умение за решаване на спорове	52
5. Медиация	58
5.1. Етимология на понятието	58
5.2. Определение	59
5.3. Принципи на процедурата по медиация	66
5.3.1. Доброволност и равнопоставеност	66
5.3.2. Неутралност и безпристрастност	68
5.3.3. Поверителност	69
5.4. Видове медиация според подхода и методиката	71
5.4.1. Фасилитираща медиация	71
5.4.2. Трансформираща медиация	73
5.4.3. Наративна медиация	74
5.4.4. Оценъчна медиация	75

5.5. Правна рамка на медиацията в България и други европейски страни	77
5.6. Правна рамка на обучението по медиация	87
5.7. Изисквания за придобиване качеството на медиатор	88
5.8. Етапи в процедурата по медиация	89
5.8.1. Начало на процедурата по медиация	89
5.8.2. Събиране на информация	98
5.8.3. Изработване на план за действие – трети етап на процедурата	100
5.8.4. Акумулиране на промяна – четвърти етап на процедурата по медиация	102
5.8.5. Край на медиацията – последен етап на процедурата по медиация	105
5.9. Комедиация	111
5.10. Медиатор и комуникативни умения на медиатора	112
5.10.1. Умението да слушаш	115
5.10.2. Емпатия	119
5.10.3. Умението да се задават въпроси	121
5.10.4. Умението да се преформулират въпросите и становищата на страните	125
5.10.5. Културни различия	127

ГЛАВА II

Ролята на невербалната комуникация в медиацията 135

1. Същност, видове и функции на невербалната комуникация	135
2. Дефиниция на невербалната комуникация	137
3. Осъзнатост и контрол на невербалните „знаци“ и „сигнали“	139
4. Функции на невербалната комуникация. Невербалната комуникация в цялостния комуникативен процес	140
4.1. Аргументативна функция	144
4.2. Функция на подтекст	145
4.3. Функция на обратна връзка	145
4.4. Модално-емоционална функция	148
4.5. Регулативна функция	148
4.6. Компенсаторна функция	149
5. Видове невербална комуникация	150
5.1. Невербална комуникация чрез външен вид – цивилизационна модалност	152

5.1.1. Дрехи, коса, татуировки и други аксесоари – значение.....	156
5.1.2. Външен вид на медиатора	157
5.1.3. Първото впечатление и неговата роля в комуникативния процес	159
5.1.4. Харизма – вродена или придобита е тя?	163
5.2. Кинесика	167
5.2.1. Етимология на понятието	167
5.2.2. Функции на кинесиката	168
5.2.2.1. Кинесиката в процедурата по медиация – проявления.....	171
5.2.3. Лицево изражение – функции, изразяване на емоции чрез лицето	174
5.2.4. Ролята на погледа – зеница и количество поглед. Функции на погледа	177
5.2.5. Жестове – видове и функции	180
5.2.6. Поза – функции.....	181
5.3. Невербална вокализация	183
5.3.1. Функции на невербалната вокализация	183
5.3.1.2. Елементи на невербалната вокализация – интонация, тембър, темп, сила на гласа, тон, ударение и ритъм	184
5.4. Проксемика	191
5.4.1. Определение за територия – навлизане и защита, гъстота на населеност и ефектът върху човешкото поведение. Видове.....	193
5.4.2. Лично пространство – определение и нарушения на личното пространство в невербалната комуникация. Фактори, които оказват влияние върху очакванията при пространственото разположение по време на комуникация – пол, възраст, културни различия, раса, статус, личностни специфики, харесване и околна среда. Нарушения на личното пространство.....	198
5.5. Невербална комуникация чрез миризми	211
5.6. Хронемикс – значение на времето	213
5.7. Допир. Видове, функции и фактори при допира. Честота на контакт. Нарушения на очакванията при допир	217
Благодарности	229
Библиография	232
Публикации	246
Научни визити и участия в конференции	247