



Mediacja i polubowne rozwiązywanie sporów

**Rozwiązywanie konfliktów w atmosferze dialogu
i poszukiwania konstruktywnych rozwiązań**



Niniejsza publikacja została opracowana przez Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Obywatelskiej CIVIS SUM ze środków przekazanych przez Miasto Zielona Góra na podstawie umowy o powierzenie realizacji zadania publicznego pn. "Prowadzenie jednego punktu nieodpłatnej pomocy prawnej, dwóch punktów nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz realizacja zadań z zakresu edukacji prawnej na terenie Miasta Zielona Góra w 2019 r."

Publikacja stanowi element działań z zakresu edukacji prawnej realizowanych przez Stowarzyszenie CIVIS SUM we współpracy z Miastem Zielona Góra zmierzających do zwiększenia świadomości prawnej społeczeństwa. Publikacja stanowi realizację zapisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz.U. z 2019 poz. 294 t.j.).



Doradzamy ludziom



Wydawca:
Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Obywatelskiej „Civis sum”
al. Niepodległości 7a/3, 65-048 Zielona Góra
tel. 68 454 82 47
e-mail: civis-sum@civis-sum.org.pl
www.civis-sum.org.pl

Opracowanie i redakcja:
Agnieszka Piętak

ISBN: 978-83-955268-2-4

Stan prawny na 1 października 2019 r.

Spis treści

Spis treści	4
Istota konfliktu	5
Mediacja jako alternatywa dla sporu sądowego	16
Przydatne dokumenty	25

Istota konfliktu

Z konfliktem mamy do czynienia, kiedy jednocześnie spotykają się co najmniej dwa różne spojrzenia na rzeczywistość, postawy, koncepcje, pomysły, poglądy, przekonania, interesy, cele, wartości, uczucia, bądź potrzeby, a rozbieżność ta nie jest przez strony akceptowana i dochodzi do kolizji, sporu.

Konflikt ma miejsce wówczas gdy:

- co najmniej dwie strony zależne od siebie w jakimś aspekcie,
- posiadają niedające się pogodzić różnice (interesów, potrzeb lub wartości)
- nie ma możliwości realizacji celów przez żadną ze stron bez porozumienia z drugą stroną,
- a jednocześnie strony uniemożliwiają sobie wzajemnie realizację swych celów.

Niewątpliwie konflikt jest zjawiskiem nieuniknionym i nie ma możliwości całkowitego wykluczenia sytuacji konfliktowych z naszego życia. Wynikają one z samej natury relacji międzyludzkich. Pewne jest jednak, że można nauczyć się jak im zapobiegać, minimalizować ich potencjalnie negatywne skutki oraz rozwiązywać z korzyścią dla zaangażowanych stron.

Ujawnienie się konfliktu jest uzależnione w szczególności od tego, w jaki sposób postrzegana jest i rozumiana określona sytuacja, a także sposób reakcji na sytuacje konfliktowe. Konkretna sytuacja nie zawsze przez wszystkich jest postrzegana jako konfliktowa.. Na przykład: Zasady podziału premii mogą być w pełni akceptowane przez kadrę kierowniczą, a równocześnie pracownicy mogą je