



WHITE PAPER

Medling – Vad är det?

Detta white paper handlar om medling – vad är det egentligen?

När du läst igenom dokumentet hittar du stödmallar på området i DokuMeras dokumentmallsbas under

Alla mallar > Affärsjuridik och avtal > Alternativa tvistelösningar > Medling

info@dokumera.se

www.dokumera.se

MEDLING - VAD ÄR DET?

Konflikt

Enligt en bred definition av begreppet "konflikt" kan en konflikt sägas uppstå när en eller flera parter önskemål och behov strider mot varandra. Det leder till att parterna känner sig nödgade att agera på sätt som avser att möta respektive parts behov eller önskemål, trots motstridighet. Att inventera varje parts önskemål och behov är alltid ett första steg för att kunna lösa konflikter. Det finns grovt räknat tre typer av konflikter. Dessa är:

- Fördelningskonflikter, dvs. konflikter om något som går att dela mellan parter.
- Positionskonflikter, dvs. konflikter om en position inom ramen för ett odelbart system, exempelvis ordförandeskap.
- Ordningsskonflikter, dvs. konflikter som handlar om vilka regler, policyer och rutiner som ska gälla.

3

Alternativ konfliktlösning

Medling är ett verktyg inom alternativ konfliktlösning. Med alternativ konfliktlösning eller alternativ tvistelösning avses olika sätt att lösa konflikter utan domstols inverkan. Andra verktyg inom alternativ tvistelösning är förlikningsförhandling och skiljedom.

Medling är en mer kostnadseffektiv och snabb lösning än tvistlösning i domstol. Andra fördelar är att förfarandet, till skillnad mot en domstolsprocess, är konfidentiellt och att det dessutom står parterna fritt att finna en egen lösning som inte begränsas av processuella regler.

"Medling är ett verktyg inom alternativ tvistelösning."

Medling

Medling kan förklaras som en organiserad förhandling där en, eller fler medlare försöker få två eller flera parter att komma fram till en frivillig och gemensam överenskommelse. Medling bygger på tanken att medverkan av en tredje part skulle ge bättre förutsättningar för en lösning av konflikten än om parterna agerar själva. Det finns i Sverige två olika sätt att komma till medling när det gäller en kommersiell tvist. Antingen kan en tingsrättsdomare föreslå att tvisten ska medlas eller också beslutar sig parterna frivilligt för att medla. Det förstnämnda alternativet kommer till genom att domaren stöder sig på regler i rättegångsbalken för att föreslå medling.

En grundläggande tanke bakom medling är att det alltid är parterna själva som är experter på sin konflikt. Medlaren vet i allmänhet inte så mycket om de speciella omständigheterna kring konflikten utan är expert på hur man kommunicerar för att lösa problem med hänsyn till känslor och andra subjektiva komponenter.

Det finns olika typer av medlingsmetoder. Två huvudgrupper är s.k. underlättande och utvärderande medling. Underlättande medling är en intressebaserad medling och inriktad på att underlätta förhandlingarna. Utvärderande medling är inriktad på att ge en bedömning av de rättsliga positionerna eller ge en prognos på vad en domstol eller en skiljenämnd skulle döma. I det följande beskrivs en medlingsmodell som är intressebaserad och avtalsinriktad.

När är medling lämplig

Medling bygger på frivillighet. Det betyder att parterna i en konflikt måste vara villiga att se sig själva som just parter i en konflikt, åtminstone i så stor utsträckning att de är villiga att delta i medlingen utan hot om negativa påföljder.

Medlingssituationen bygger på att parterna möts som jämlikar, dvs. att lika villkor gäller för parternas rätt att få sina synpunkter hörda. I de konflikter där det finns stora skillnader i makt mellan parterna är medling inte en lämplig tvistlösningsform.

Medling fungerar bäst om det finns relativt tydligt definierade konfliktfrågor som parterna söker en lösning på. Den konflikttyp som kännetecknas av att det finns olika uppfattningar om hur man ska hantera en viss bestämd fråga kallas ofta tvister. Om konflikten huvudsakligen rör sig kring relationsproblem, värdegrundsproblem samt förnekande av lagstadgade rättigheter är medling inte lämplig.

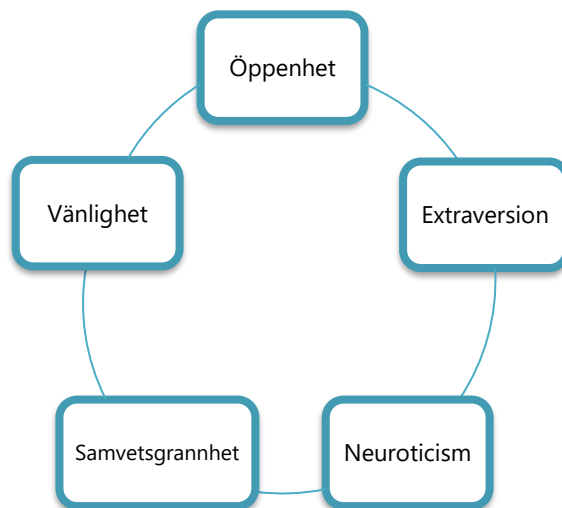
”Medling kan förklaras som en organiserad förhandling där en eller fler medlare försöker få två eller flera parter att komma fram till en frivillig och gemensam överenskommelse.”

Medlarens roll

Medlaren har tre huvuduppgifter under medlingen. Den första är att leda samtalet, dvs. visa vägen för en fungerande kommunikation. Den andra är att hjälpa parterna att strukturera och söka information för ett gemensamt beslut. Den tredje faktorn är att låsa upp lösningar och bryta ned förhandlingshinder, såväl mentala som sakorienterade.

Medlarens egenskaper

Medlaren måste besitta ett antal egenskaper för att kunna förmå parter i en konflikt att lyckas nå en gemensam lösning. Man kan utgå från den s.k. femfaktorteorin, eller Big Five-teorin, som inom psykologin är en personlighetsteori som har sin utgångspunkt i att människors personligheter har urskiljbara, universella drag som inte är kultur- eller situationsberoende. Femfaktorteorin särskiljer fem huvudfaktorer som styr dessa drag.



Big Five eller femfaktorsmodellen kan beskrivas enligt följande.

Öppenhet – att uppskatta konst, känslor, äventyr, ovanliga idéer, fantasi, nyfikenhet och omväxlande erfarenheter.

Extraversion – energi, positiva känslor, självsäkerhet, och en tendens att söka stimulans och andras sällskap.

Neuroticism – tendens att lätt kunna uppleva obehagliga känslor som till exempel ilska, ångest, depression, eller sårbarhet; ibland kallad emotionell instabilitet.

Samvetsgrannhet – en tendens att vara självdisciplinerad, agera plikttroget, målinriktning; att planera snarare än att agera spontant.

Vänlighet – en tendens att vara medkännande och samarbetsvillig snarare än misstänksam och fientligt inställd mot andra.

Följande medlaregenskaper kan urskiljas från femfaktorsmodellen:

Lyssnar: Låga/måttliga värden på Extraversion, medel och höga värden på Vänlighet.

Accepterande hållning: Låga värden på Neuroticism och höga på Vänlighet.

Respektfull: Låga värden på Neuroticism och höga på Vänlighet.

Bryr sig om: Höga värden Vänlighet, höga värden Extraversion.

Visar empati: Höga värden Vänlighet, höga värden Extraversion.

Skapar tillit: Höga värden på Vänlighet.

Vänlig, gillar: Höga värden på Vänlighet.

Kunnig, väl förberedd: Höga värden på Samvetsgrannhet.

Etisk: Höga värden Samvetsgrannhet.

Ärlig: Höga värden Samvetsgrannhet (och i viss mån högt på Neuroticism, då de ofta upplevs som äkta).

Pålitlig: Höga värden på Samvetsgrannhet.

Kreativ: Höga värden på Öppenhet.

Humor: Höga värden på Öppenhet, Vänlighet och Extraversion.

Tålmod: Låga värden Neuroticism, höga värden Vänlighet och högt på Samvetsgrannhet.

Ihärdig: Högt på samvetsgrannhet.

Hög integritet: Låga värden Neuroticism, högt på Vänlighet och högt på Samvetsgrannhet.

Egenskaper som är direkt olämpliga hos en medlare är manipulativ, passiv, självfokuserad/självupptagen samt oärlig.

Medlingsprocessen

Medling har en informell karaktär och parterna bestämmer själva regler samt under vilket regelverk medlingen ska ske. Det finns således ett stort antal sätt att strukturera medlingsprocessen. Medlingsprocessen kan som ett exempel indelas i följande steg eller faser:

- förberedande fas
- inledningsfas
- problemlösningsfas
- förhandlingsfas
- överenskommelsefas

Förberedande fas

Förberedelsefasen, ibland kallad församtalet, är väldigt viktigt. Syftet är att parterna ska få förtroende för medlaren, och medlarens syfte är att skapa trygghet och förståelse för parterna. Frågor som vilken plats, miljön i rummet, placering, mat och dryck, pauser, taktisk agenda, tidsplan, vilka ska närvara, behöver lösas och meddelas parterna. Parterna behöver förberedas på processen och medlaren själv behöver identifiera vad parterna i konflikten behöver samt utreda och undersöka tvisten.

Inledningsfas

Inledningen startar med medlarens inledningsanförande i syfte att presentera parterna, sig själv och eventuella ombud och experter. Medlaren förevisar sin opartiskhet och neutrala inställning. Medlingsprocessen beskrivs och de regler och sekretess som är tänkta att styra processen redovisas. Kostnader och tidsåtgång konfirmeras mellan parterna och medlaren.

Problemlösningsfas

I denna del av medlingen försöker medlaren klarlägga parternas intressen och behov. Denna identifiering kan i sin tur delas upp i tre delar:

1. Parternas anförande.
2. Parternas förståelse.
3. Omformulering av problemet.

I öppningsanförandet redovisar parterna i tur och ordning hur de ser på konflikten, var problem upplevs och vilka faktorer som inte är problem. Medlaren replikerar med klarlägganden och förståelsefrågor. Syftet med medlarens frågor är att sammanfatta vad parterna vill uppnå och varför. I fasens andra del är medlarens uppgift att möjliggöra kommunikation och förståelse mellan parterna. I den sista delen sker den egentliga problemidentifieringen. Problemidentifieringen sker utifrån behov och intressen. Medlaren omformulerar problemställningen så att parterna ser situationen utifrån samma perspektiv.

Problemlösningsfas

I denna fas genereras förslag till lösningar på tvisten enligt den s.k. win-win-modellen, dvs. mervärden identifieras som senare ska fördelas. För att lyckas med denna fas behöver fokus ligga på parternas behov och intressen och ett framtidsinriktat perspektiv behöver intas.

Förhandlingsfas

I förhandlingsfasen är det viktigt att medlaren inte tar över ansvaret för en lösning. Parterna äger fortfarande problemet. Medlaren är en förhandlingsledare som anger strukturen för förhandlingen genom att definiera förhandlingsfrågan, skissera lösningar, låsa upp lösningar och behålla parternas fokus på behov och intressen.

Överenskommelsefas

Den sista fasen konkretiseras vad parterna har nått fram till. En skriftlig medlingsöverenskommelse upprättas och tillträds av parterna. Överenskommelsen bör innehålla svar på frågan: "Vem går med på att göra vad och när?". En väsentlig del av utformningen är att överenskommelsen inte ska ge upphov till nya tvister.

Fördelar med medling

Lägre kostnader och tidsåtgång: Det kostar att utse en medlare, men i förhållande till de ombudskostnader och den risk som en rättslig process faktiskt innebär, är kostnaden för medling trots allt begränsad. Normalt sett är det inte fråga om mer än cirka en till två dagars arbete för medlaren. Kostnaden ska bäras gemensamt och till lika delar av parterna. En rättstvist är tidskrävande och innebär rättegångskostnader. Dessutom får parterna avsätta ansevärd personalkapacitet.

Sekretess: Information som parterna lämnar till medlaren är konfidentiell och parterna väljer själva i vilken omfattning informationen ska lämnas vidare. Skulle parterna inte komma överens får medlaren inte kallas som vittne i en rättslig process. Handläggning, dokumentation och förhandlingar vid allmän domstol är offentlig.

Frivillighet: Medlingsförfarandet erbjuder mycket stora chanser till att på kort tid och till lägre kostnad hitta en samförståndslösning. Om förlikning inte kan nås är parterna helt

oförhindrade att gå vidare med vetenskapen att de försökt och verkligen uttömt möjligheterna till att finna en lösning utom rätta.

Bibehållna relationer: Parterna kan se fram emot fortsatta positiva affärskontakter dem emellan även efter medling. Risken för förstörda relationer och stora kostnader minimeras efter en lyckad medling, i motsats till situationen efter en långvarig, kostsam och krävande rättsprocess.

Omfattning och mervärde: Parterna själva avgör vad som ska omfattas av medlingen. Mervärden skapas och tas in i förhandlingen när man kommit fram till och identifierat parternas underliggande intressen och behov. I ett domstolsförfarande får domstolen endast behandla de omständigheter som tas upp av parterna själva.

Medvetande förändring: Alla medlingar leder inte till en gemensam överenskommelse (mätningar tyder på att ca 80 % av genomförda medlingar är lyckade). Processen som parterna har genomgått leder ofta till en ökad medvetenhet och klargörande av vad tvisten handlar om. En misslyckad medling kan hjälpa parterna att nå en överenskommelse senare eller vara till hjälp i ett fortsatt tvistemål.

Verkställighet: Resultatet av medlingen kan göras verkställigt efter en verkställighetsförklaring utfärdad av domstol. Verkställighet innebär att en dom efter ansökan till Kronofogdemyndigheten om verkställighet genomförs tvångsvis.

Om DokuMera

Hos alla företag – stora som små – finns möjligheten att arbeta effektivare genom att använda sig av färdiga mallar. Avancerade dokument är tidsödande att upprätta samtidigt som de kräver expertkunskap för framtagandet. Och som vi alla vet: Experter kostar pengar – mycket pengar.

DokuMera är ett B2B-företag som hjälper människor i svenska företag till en lönsammare och bekvämare tillvaro genom att tillhandahålla digitala dokument via internet. Tillsammans med sakkunniga experter har vi under åren tagit fram tusentals mallar för bland annat juridiska och ekonomiska dokument som säljs både via e-handel och genom personlig försäljning.

Under åren har DokuMera utvecklat Sveriges största databas av digitala, exempelbaserade dokumentmallar, riktade mot företag och organisationer. Produkterna laddas enkelt ned från Internet av våra kunder – företag och organisationer – och kan köpas styckvis eller genom att teckna ett årsabonnemang.

**www.dokumera.se
info@dokumera.se**