

LIONS CLUBS INTERNATIONAL RIKTLINJER FÖR KONFLIKTLÖSNING

INTRODUKTION

Konflikter är normala och ibland även sunda för en organisation. Det finns ett antal orsaker till att konflikter uppstår och om du har ambitioner att lösa konflikten är det till god hjälp att förstå varför den har uppstått. Människor skall känna frihet att på ett respektfullt sätt kunna uttrycka olika uppfattningar samt på ett konstruktivt sätt hantera och lösa dem. Emellertid finns det tillfällen när ett klagomål inte kan lösas utan att använda en formell process för konfliktlösning. De flesta konflikter kan och bör lösas informellt, men andra är komplicerade och svåra och kräver därför ytterligare hantering för att säkerställa att alla inblandade kan ta del av en lösning.

Syftet med Lions konfliktlösningsprocess är att tillhandahålla ett strukturerat sätt för lösning av konflikter inom Lions organisation utan att föra ärendet vidare till en formell domstol. För att uppnå detta mål har den internationella styrelsen antagit procedurreglerna för hantera klagomål, dispyter och anspråk avseende de internationella stadgarna och arbetsordningen, den internationella styrelsens policy eller ärenden på klubbnivå eller distriktsnivå (enkel-, del- och multipel-). Det är varje medlems skyldighet att driva klagomål, dispyter och anspråk vidare i enlighet med de internationella stadgarna och arbetsordningen samt policy och direktiv antagna av den internationella styrelsen. Därför har den internationella styrelsen antagit Konfliktlösningsförfarande på klubbnivå, Konfliktlösningsförfarande på distriktsnivå och Konfliktlösningsförfarande på multipeldistriktsnivå som godkänd policy för konfliktlösning för att lösa frågor inom Lions på klubb-, distrikts- och multipeldistriktsnivå.

Dessa riktlinjer har för avsikt att hjälpa lionmedlemmarna, klubbarna och distrikten (enkel-, del- och multipel-) att följa konfliktlösningsförfarandena för klubbar, distrikt och multipeldistrikt i de fall konflikter inte kan lösas på ett informellt sätt. Dessa riktlinjer är ett tillägg till den internationella styrelsens policy och har inte för avsikt att ersätta den policy som har antagits av den internationella styrelsen. Lions medlemmar uppmuntras till att studera organisationens policy i detalj. Organisationens policy finns på Lions Clubs Internationals webbplats www.lionsclubs.org eller kan erhållas genom att kontakta Legal Division via e-post legal@lionsclubs.org eller genom att ringa 630-571-5466, anknytning 300. Det bör noteras att dessa riktlinjer inte avser Förfarande vid inlämnande av besvär eller Förfarande för klagomål beträffande val av distriktsguvernör och vice distriktsguvernör, vars regler beskrivs i detalj i respektive policy.

AVSNITT 1: ALLMÄNNA PRINCIPER FÖR KONFLIKTLÖSNINGSFÖRFARANDE

Syfte med konfliktlösningsförfarande

Syftet med ett konfliktlösningsförfarande är att ge lionmedlemmarna möjlighet att lösa interna konflikter, vilka uppstått på grund av oenighet avseende medlemskap, policy och direktiv antagna av lionklubbarna och distrikten (enkel-, del- och multipel-). Innan konfliktlösningsprocessen inleds bör de inblandade parterna göra alla tänkbara försök att lösa konflikten på ett informellt sätt.

Definitioner

Följande är definitioner på termer som används ofta i organisationens policy om konfliktlösningsförfarande.

Klagande part är den part som begär en konfliktlösningsprocess. Klagande part kan vara en medlem, tidigare medlem, klubb eller distrikt beroende på tillämplig konfliktlösningsprocess.

Medlare är den neutrala part som har valts att höra klagande part och lösa den uppkomna frågan i enlighet med konfliktlösningsförfarandet.

Klagomålsärende är insändandet av en handling till en eller fler opartiska personer för ett slutgiltigt och bindande beslut.

KLP: Konfliktlösningsprocess

Avgift är det belopp som måste erläggas för att konfliktlösningsprocessen skall inledas. Varje konfliktlösningsprocess har separat avgiftsstruktur och fordringar.

Parter är klagande och svarande part i konflikten.

Svarande part är svarande part.

AVSNITT 2: NÄR KONFLIKTLÖSNINGSFÖRFARANDE ÄR LÄMPLIGTLösa konflikter innan konfliktlösningsförfarande

Lionmedlemmarna bör sträva efter att lösa alla konflikter på ett respektfullt och rättvist sätt innan tillämpligt konfliktlösningsförfarande åberopas. Parterna skall åtminstone sammanträffa minst en gång för att försöka lösa konflikten. Sådana informella möten är inte del av konfliktlösningsprocessen, men är viktiga för att kunna bedöma om konfliktlösningsförfarande är lämpligt eller ej. En metod för att lösa konflikter på ett informellt sätt kallas den samarbetande ledningsmetoden. Genom att använda den samarbetande ledningsmetoden kan alla inblandade parter utforska andras idéer och åsikter för att därmed finna lösningar som alla kan gå med på. Denna metod kräver att konflikten analyseras, åtgärder planeras och därefter löses konflikten. För mer information och vägledning om hur konflikter kan lösas informellt besöker du Lions utbildningscenter på Lions Clubs Internationals webbplats www.lionsclubs.org/SW/content/resources_learning_center.shtml och klickar på kursen vid namn Konfliktlösningsförfarande.

Oavsett om parterna har kunnat lösa sina meningsskiljaktigheter genom informella möten eller ej är rättsprocess aldrig ett lämpligt sätt att lösa Lions interna konflikter. Rättsprocesser är inte endast kostsamma och tidsödande, utan de involverar helt i onödan personer och organisationer utanför Lions att besluta i Lions interna ärenden. Att använda sig av rättsprocesser för att lösa Lions interna konflikter anses vara opassande för en lionmedlem och kan utgöra grund för uteslutning och/eller nedläggning.

Typer av handlingar som faller inom konfliktlösningsprocessen

Alla konflikter avseende medlemskap, klubbgränser, distriktgränser, policy samt tolkning av stadgar och arbetsordning i klubbar, distrikt och multipeldistrikt är typer av konflikter som är lämpliga för Lions konfliktlösningsprocess. Interna ärenden i klubbar och distrikt kan komma att orsaka konflikt. Möjliga

konflikter som kan uppkomma är om medlemskap, till exempel disciplinära åtgärder som uteslutning, efter att ha följt arbetsordningen, till exempel i samband med val och utnämningar samt konflikter i distriktet, till exempel korrekt användande av medlemsavgifter och alla dessa är exempel på ärenden som faller inom konfliktlösningsprocessen. För att fastställa vilken konfliktlösningsprocess som är lämplig skall parterna bedöma frågans omfattning samt om konflikten har uppkommit på klubb-, distrikts- eller multipeldistriktsnivå. Dessutom är det viktigt att notera vem som kommer att lämna in klagomålsärendet. För klagomålsärenden som lämnas in av individuella lionmedlemmar är endast konfliktlösningsprocessen på klubbnivå lämplig. För konflikter i distrikt och i multipeldistrikt måste den part som lämnar in ärendet vara en lionklubb och/eller ett distrikt.

AVSNITT 3: INLEDA MEDLINGSPROCESSEN

Varje konfliktlösningsprocess har specifika fordringar avseende tider och avgifter. Nedanstående tabell visar hur medlingsprocessen inleds, när ärendet skall lämnas in och avgifter som skall erläggas. *Notera att Förfarande för klagomål beträffande val av distriktsguvernör och vice distriktsguvernör och Förfarande vid inlämnande av besvär inte finns angivna nedan. Dessa processer kräver andra handlingssteg och åtgärder och finns därför inte med i dessa riktlinjer.*

KLP	VEM KAN LÄMNA IN?	NÄR KAN DU LÄMNA IN?	KAN UNDANTAG GÖRAS FRÅN TIDSKRAVEN?	TILL VEM LÄMNAR DU IN?	AVGIFTER
KLUBB	Medlem och tidigare medlem	Inom 30 dagar efter att ha fått vetskap om händelsen	Ja, av DG, medlaren eller den internationella styrelsen	Distriktsguvernör	*USD 250
DISTRIKT	Klubb	Inom 30 dagar efter att ha fått vetskap om händelsen	Ja, av DG, medlaren eller den internationella styrelsen	Distriktsguvernör	USD 750
MULTIPEL DISTRIKT	Klubb, deldistrikt	Inom 30 dagar efter att ha fått vetskap om händelsen	Ja, av guvernrådsordföranden, medlaren eller den internationella styrelsen	Guvernrådsordförande	USD 750

*Varje distrikt kan fastställa om en avgift skall erläggas för att lämna in ett klagomålsärende enligt detta konfliktlösningsförfarande. En avgift måste godkännas av en majoritet av distriktsrådet och avgiften skall inte överstiga USD 250.

ÅTERBETALNING AV AVGIFTER (USD)

KLP	Ärendet löst eller återdraget före beslutet	Ärendet avslaget	Ärendet bordlagt
Klubb	Beslutas av respektive distrikt	Beslutas av respektive distrikt	Beslutas av respektive distrikt
Distrikt	USD 325 återbetalas till klagande part och USD 325 återbetalas till svarande part	USD 650 återbetalas till svarande part	USD 650 återbetalas till klagande part
Multipeldistrikt	USD 325 återbetalas till klagande part och USD 325 återbetalas till svarande part	USD 650 återbetalas till svarande part	USD 650 återbetalas till klagande part

* Såvida inget annat anges skall USD 100 av varje avgift automatiskt behållas av distrikt eller multipeldistrikt som en administrativ avgift och detta belopp skall inte återbetalas till någon part, oavsett om ärendet har lösts, återdragits eller bordlagts.

AVSNITT 4: UTSE MEDLARE:

Alla medlare skall vara lionledare, medlemmar som har fullgjort sina skyldigheter, medlemmar i klubbar som har fullgjort sina skyldigheter och inte medlemmar i samma klubb som någondera av parterna. Dessutom skall alla medlare vara opartiska i ärendet och inte ha lojalitet med någon part i konflikten. Beslutet av medlarna, vilka har utsetts av båda parter, avseende valet av tredje medlare/ordförande skall vara slutgiltigt och bindande. När medlarna har utsetts skall de inneha all lämplig och nödvändig bestämmanderätt för att lösa eller besluta i konflikten i enlighet med tillämplig konfliktlösningsprocess.

Att välja rätt medlare i samband med konflikt är mycket viktigt för att kunna lösa densamma. Följande är egenskaper som parterna bör överväga vid val av medlare:

- Har åtagit sig att vara opartisk och saklig.
- Har färdigheter i konflikthantering och/eller tidigare erfarenhet av konfliktlösning.
- Har gott omdöme: Opartisk, tålmodig och hövlig.
- Är en respekterad lionledare känd för sin integritet, tålmod och hövlighet.
- Har rykte om sig att ha god etik

Följande tabell beskriver processen vid val av medlare i enlighet med policyn i konfliktlösningsprocessen för klubbar, distrikt och multipeldistrikt.

KLP	MEDLARE	VEM UTSER MEDLARE?	GODKÄNNANDE AV MEDLARE/ ORDFÖRANDE*	BERÄKNAD TID FÖR PROCESSEN
KLUBB	1 medlare	Distriktsguvernören väljer medlare (PDG) inom 15 dagar efter det att ärendet inlämnats	Godkännande av medlare krävs av alla parter	< 30dagar
DISTRIKT	3 medlare (om mer än två parter kan fler än tre medlare utses)	Varje part väljer en medlare (PDG) inom 15 dagar efter det att ärendet inlämnats och utsedda medlare väljer en neutral medlare (PDG) som ordförande	Parternas utsedda medlare väljer den neutrala medlaren	< 90 dagar
MULTIPELDISTRIKT	3 medlare (om mer än två parter kan fler än tre medlare utses)	Varje part väljer en medlare (PDG eller PCC) inom 15 dagar efter det att ärendet inlämnats och utsedda medlare väljer en neutral medlare (PID) som ordförande	Parternas utsedda medlare väljer den neutrala medlaren	< 90 dagar

***Godkännande av distriktsguvernörens utsedda medlare** – I de fall en utsedd medlare inte kan accepteras av någon av parterna måste ogillande part sända in ett skriftligt uttalande till distriktsguvernören, vilket beskriver alla skäl till ogillandet. I de fall distriktsguvernören, helt efter eget godtycke, kommer fram till att partens skriftliga uttalande på ett tillfredsställande sätt visar att den utsedda medlaren saknar neutralitet skall distriktsguvernören utse en ersättande medlare.

***Val av tredje medlare/ordförande:** I den händelse utsedda medlare inte kan enas om valet av tredje medlare/ordförande inom 15 dagar, såvida denna tidsgräns inte har förlängts av goda skäl, skall utsedda medlare automatiskt anses ha avgått på grund av administrativa skäl och parterna måste därmed utse nya medlare, andra omgången av utsedda medlare, vilka därefter skall utse en tredje medlare/ordförande. I de fall den andra omgången av utsedda medlare inte kan enas om valet av tredje medlare/ordförande inom 15 dagar inom det distrikt, inom vilket konflikten har uppstått, kan de utsedda medlarna välja en medlare som är medlem i en klubb utanför respektive distrikt/multipeldistrikt. I de fall den andra omgången av utsedda medlare fortfarande inte kan enas om valet av tredje medlare/ordförande skall den tidigare internationella direktor, vilken senast satt med i den internationella styrelsen och vilken kommer från det distrikt där konflikten har uppstått, eller från ett angränsande distrikt vilkendera ligger närmast, utses till medlare/ordförande.

AVSNITT 5: GENOMFÖRA MEDLINGSMÖTET

Fastställa datum, tid och plats

Medlarna måste fastställa datum, tid och plats för mötet inom trettio (30) dagar efter det att medlarna har utsetts. Platsen för mötet bör vara neutral och kan accepteras av alla parter. Vid planeringen av mötet bör medlaren ta hänsyn till alla parter förutsättningar att delta i mötet samt i skälig tid tillhandahålla parterna information om mötet. Om endera parten har invändningar mot datum, tid eller plats för mötet skall medlaren omedelbart kontaktas för att underrättas om invändningen. Alla parter bör samarbeta för att komma överens om lämpligt datum, tid och plats för mötet.

Förbereda mötet

Varje part och medlaren bör förbereda sig inför mötet på lämpligt sätt. Varje part har ansvar för att definiera och analysera de frågor som är involverade i konflikten. Varje part bör definiera frågornas omfattning och vara realistiska när det gäller tidsåtgång, tillgängliga resurser, kostnader, lokala seder och bruk etc. I slutet av denna vägledning finns checklistor, vilka har tagits fram för att hjälpa parterna och medlarna att förbereda sig inför mötet. Vänligen gå igenom detta material före mötet.

Deltagare i mötet

Deltagarna i mötet kommer att vara klagande part, svarande part och medlare. Om ytterligare vittnen krävs, vilka är godkända av medlaren/ordföranden och vilka är nödvändiga för att förstå situationen, kan de delta i mötet, dock under förutsättning att de inte är parter i konflikten.

Medlarens roll

Medlaren har ansvar för att ange tonen vid medlingsmötet. Målet är att förmå parterna att lösa sina meningsskiljaktigheter på ett ömsesidigt sätt. Med detta som grund måste medlaren leda mötet, informera parterna om vad som förväntas att hända vid mötet och upprätthålla ordningen under mötet. Medlaren bör sträva efter att uppnå följande principiella mål:

- Reducera den fientliga inställningen mellan parterna och hjälpa dem att ägna sig åt meningsfull dialog i den aktuella frågan.
- Föra diskussioner mot områden som tidigare ej behandlats eller bör diskuteras ytterligare.
- Framföra ståndpunkter och förslag på ett förståeligt och mer tilltalande sätt.
- Sondera och framlägga ytterligare fakta och parternas faktiska intresse.
- Hjälpa varje part att på ett bättre sätt förstå den andra partens åsikter och utvärderingar i varje fråga utan att avslöja något som har anförts.
- Begränsa frågan och varje parts ståndpunkt samt reducera extrema krav.
- Utforska alternativ och söka efter lösningar.
- Förhindra tillbakagång och att överraskande frågor tas upp.
- Fatta beslut som löser nuvarande problem och parternas framtida behov.

Medlarens syfte är att finna en snabb lösning till konflikten, vilken kan accepteras av alla inblandade. Om dessa medlingsinsatser inte är framgångsrika har medlaren rätt att fatta beslut i de frågor som konflikten avser. Medlaren försöker att komma till förlikning, anger tonen och reglerna för mötet. Det är medlarens ansvar att tillse att varje part har givits tillräckligt med tid och möjlighet till att presentera sina frågor och att föreslå lösningar.

Varje parts roll

Varje part är ansvarig för att delta i processen på ett aktivt sätt. Öppen och respektfull kommunikation uppmuntras. Inför mötet bör varje part noggrant gå igenom sin ståndpunkt och förbereda sig på att föra öppna diskussioner i de aktuella frågorna. Som vägledning finns en checklista för parterna att gå igenom före medlingsmötet. Som en allmän regel bör följande principer följas:

- Definiera och analysera de aktuella frågorna i konflikten.
- Finn möjliga lösningar för att lösa konflikten.
- Sammanställ alla fakta, dokument och sunda argument till stöd för sin ståndpunkt.
- Var respektfull och hövlig gentemot alla involverade parter i konflikten.
- Ha ett öppet sinne och var beredd på att nå en kompromisslösning.

Regler gällande uppträdande under mötet

Beslutet att använda antingen mer formell och bevisförande stil vid mötet eller att genomföra ett informellt möte med parterna bör fattas och överenskommas av alla parter innan dag, tid och plats för mötet fastställs. Vid mer formella förhandlingar kan medlarna följa procedurregler utgivna av The Association for International Arbitration, International Institute for Conflict Prevention and Resolution eller The International Centre for Dispute Resolution, bara för att nämna några. Oavsett vilka procedurregler som har antagits av samtliga parter skall samtliga parter följa följande principer:

- Mötet skall inledas i tid på överenskommen dag, tid och plats.
- Ordföranden, eller medlaren om ingen ordförande finns, skall leda mötet.
- Alla parter bör vara förberedda inför mötet, så att aktuella ärenden kan avhandlas inom rimlig tid.
- Endast ärenden som är aktuella i konflikten skall diskuteras.
- Alla parter skall behandla varandra med respekt och hövlighet i enlighet med Lions etik.

AVSNITT 6: SLUTGILTIGT BESLUT

Om de inblandade parterna inte har kunnat finna en acceptabel lösning har medlaren rätt att fatta beslut i de frågor som avser konflikten. Medlaren måste skriftligen delge sitt beslut inom trettio (30) dagar efter medlingsmötet och beslutet är slutgiltigt och bindande för alla parter. I de fall det finns mer än en medlare skall det skriftliga beslutet undertecknas av alla medlare och eventuell reservation skall noteras. Ett exemplar av det skriftliga beslutet måste skickas till alla inblandade parter i enlighet med konfliktlösningsprocessens policy.

Det skriftliga beslutet skall vara begränsat till de frågor som väckts av parterna. Dessutom måste alla beslut fattas i enlighet med tillämpliga regler i internationella, multipeldistriktets och distriktets stadgar och arbetsordning samt den internationella styrelsens policy. Medlarens beslut bör omfatta en sammanfattning av de aktuella frågorna, fakta presenterade av parterna, tillämpligt konfliktlösningsförfarande samt beslutet. Följande information bör finnas med i det skriftliga beslutet:

- Ange den tillämpliga policyn för konfliktlösningsförfarandet.
- Datum när mötet genomfördes.
- Kort beskrivning av den process/tillvägagångssätt som parterna har följt.
- Ange parterna och deras respektive ståndpunkter.
- Summera de fakta som har presenterats av parterna.
- Analysera informationen och diskutera de argument som har framförts av parterna.
- Beskriv tydligt medlarens/panelens beslut.
- Ange eventuell reservation mot beslutet.
- Namnteckningar av alla medlare.

Medlarnas beslut är slutgiltigt och bindande och står under överinseende av och kan komma att granskas av den internationella styrelsen enligt gottfinnande av den internationella styrelsen eller av denna utsett ombud. Det finns ingen process för att överklaga det slutgiltiga beslut som medlaren har fattat.

Ytterligare resurser om konfliktlösning

Parterna uppmuntras till att använda resurser och vägledning från professionella organisationer inom det område där konflikten har uppstått. Följande resurser kan komma att vara till hjälp:

Lions utbildningscenter - Konfliktlösning -

http://www.lionsclubs.org/SW/content/resources_learning_center.shtml

American Arbitration Association - www.adr.org/

Association for International Arbitration - www.arbitration-adr.org/

International Centre for Dispute Resolution - www.adr.org/sp.asp?id=21890

International Institute for Conflict Prevention & Resolution - www.cpradr.org/

International Chamber of Commerce, Court of Arbitration - www.iccwbo.org/court/

Permanent Court of Arbitration - www.pca-cpa.org/

Checklista för parter i konfliktlösningsprocessen

Denna checklista kommer att hjälpa parterna att förbereda sig inför medlingsmötet med medlaren. Använd endast de punkter som är lämpliga för de frågor som kommer att tas upp under konfliktlösningsprocessen. Alla punkter är inte tillämpliga.

- ☐ Sammanställ materialet i den ordning du vill presentera det. Detta underlättar för parterna att presentera de aktuella frågorna tydligt och klart.
- ☐ Sammanställ ett uttalande som tydligt beskriver din ståndpunkt.
- ☐ Beskriv tydligt vilken lösning du hoppas att kunna uppnå tack vare konfliktlösningsprocessen.
- ☐ Prioritera frågorna i förhållande till dina behov.
- ☐ Fastställ styrka och svaghet i din ståndpunkt.
- ☐ Fastställ åtgärder, ståndpunkter, kompromisser och utforska flera möjliga lösningar.
- ☐ Var förberedd på den andra partens behov, krav, styrkor, svagheter, ståndpunkter och versioner av fakta.
- ☐ Samla ihop alla skriftliga uttalanden som kan stödja din uppfattning.
- ☐ Samla ihop all skriftlig information som kan stödja din uppfattning.
- ☐ Kopiera allt skriftligt material, att dela ut till alla parter och till medlarna, om du har för avsikt att använda detta under processen och som du önskar att medlarna använder sig av.
- ☐ Tillhandahåll medlarna och alla parter en lista över vittnen, vilka kan ha ytterligare material eller information om frågorna i konflikten.
- ☐ Var beredd på att i detalj diskutera de åtgärder du har vidtagit för att lösa frågan innan konfliktlösningsprocessen inleddes.
- ☐ Kontrollera med medlaren om det krävs ytterligare dokument eller information som du måste ta med till mötet.
- ☐ Stäng av din mobiltelefon före mötet.
- ☐ Ha ett öppet sinne och var villig att kompromissa.

Checklista för medlare i konfliktlösningsprocessen

Denna checklista kommer att hjälpa medlarna att förbereda sig inför medlingsmötet med parterna. Använd endast de punkter som är lämpliga för de frågor som kommer att tas upp under konfliktlösningsprocessen. Alla punkter är inte tillämpliga.

- ☐ Begär att varje part förbereder ett uttalande som beskriver deras respektive ståndpunkt.
- ☐ Begär att varje part beskriver vad de anser att konfliktlösningsprocessen bör resultera i.
- ☐ Planera in ett möte på neutral plats samt på lämplig dag och tid. Se till att alla parter informeras i god tid.
- ☐ Samla in alla skriftliga uttalanden före mötet och be om eventuella förtydliganden.
- ☐ Definiera och analysera de aktuella frågorna i konflikten.
- ☐ Inse begränsningarna i den aktuella situationen, det vill säga vad du realistiskt kan förvänta dig, tidsbegränsningar, tillgängliga resurser, kostnader, lokala seder och bruk etc.
- ☐ Sammanställ en dagordning för mötet. Fastställ den ordning och den tid respektive part har till förfogande för att presentera sin ståndpunkt.
- ☐ Förbered ordningsregler för mötet. Exempel: Endast en person i taget kan tala, inga mobiltelefoner är tillåtna, ingen får avbrytas etc.
- ☐ Ge varje part tid till att presentera sin ståndpunkt.
- ☐ Ha ett öppet sinne och var rättvis gentemot alla parter.
- ☐ Fokusera på varje parts intresse, inte deras ståndpunkt.
- ☐ Fastställ åtgärder, ståndpunkter, kompromisser och utforska flera möjliga lösningar för parterna.
- ☐ Uppmuntra parterna till att komma fram till en lösning som alla kan vara överens om.
- ☐ När en överenskommelse har nåtts skall den skrivas ner och undertecknas av parterna.
- ☐ Sammanställ en slutrapport och skicka den till samtliga parter.