

ΕΝ ΕΙΔΕΙ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

Πρόσφατα σκέφθηκα ότι, κοντά στα βαθυστόχαστα - πολύτιμα βέβαια - κατά κανόνα εντελώς θεωρητικά συγγράμματα, άρθρα, δημοσιεύσεις, ομιλίες, συνεντεύξεις και διαλέξεις για τη Διαμεσολάβηση, δεν θα ήταν άσχημα να υπάρχει και ένα είδος σύντομου Πρακτικού Οδηγού, σχετικά με κάποιους πρακτικούς κανόνες και τεχνικές, η εφαρμογή των οποίων θα μπορούσε ίσως να συμβάλλει στην επιτυχή διεξαγωγή της Διαδικασίας της Διαμεσολάβησης.

Έγραψα, λοιπόν, αυτό το σύντομο άρθρο, ελπίζοντας ότι θα πετύχει τον στόχο του, που είναι να μας βοηθήσει, με απλό τρόπο, να καταγράψουμε βασικές αρχές της Διαδικασίας αυτής.

ΑΠΑΥΓΑΣΜΑ ΜΕΛΕΤΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΛΛΙΤΕΡΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΩΝ.

1. Για τη δημιουργία εμπιστοσύνης και καλής σχέσης (trust and rapport) στο πρόσωπο του Διαμεσολαβητή από τα μέρη και τους τρίτους, που μετέχουν στην διαδικασία (παραστάτες δικηγόροι, πραγματογνώμονες, τεχνικοί σύμβουλοι κλπ) πρέπει ο Διαμεσολαβητής:

- να τους πείσει το ταχύτερο ότι είναι καλά προετοιμασμένος, ότι γνωρίζει άριστα τη διαφορά. Ένας αποτελεσματικός τρόπος, για να το επιτύχει αυτό, είναι κατά την έναρξη της πρώτης κοινής συνάντησης, όταν πρόκειται να καλέσει τους ενδιαφερόμενους να του εκθέσουν πως βλέπει ο κάθε ένας από την σκοπιά του τη διαφορά, να αρχίσει λέγοντας «γνωρίζω ότι η διαφορά, με την οποία θα ασχοληθούμε σήμερα αφορά Οι δικηγόροι - τους οποίους ευχαριστώ πολύ - μου υπέβαλαν συνοπτικές, άλλα πολύ διαφωτιστικές γραπτές εκθέσεις (memos) και έτσι γνωρίζω καλά τα πραγματικά περιστατικά, όμως θα με ευχαριστούσε εάν κάθε ένας από τα μέρη μπορούσε να μου πει και προφορικά τι ακριβώς τον απασχολεί σχετικά με ... (να αναφερθεί σε ένα γεγονός / στοιχείο, που δεν είναι από τα πιο "χτυπητά", δείχνοντας έτσι ότι μελέτησε τις "λεπτομέρειες")».

- να μην λέει "το ανέκδοτο, που θα σπάσει τον πάγο" παρά μονή όταν βεβαιωθεί ότι χρειάζεται κάτι τέτοιο, άλλα κυρίως ότι οι παριστάμενοι είναι έτοιμοι να το δεχτούν (και ότι δεν θα τους εκνευρίσει).

- όταν η διαφορά είναι μεταξύ επιχειρηματιών μιας ηλικίας, να είναι ο Διαμεσολαβητής άνδρας κατά προτίμηση (αφορά, κυρίως, τους Έλληνες επιχειρηματίες!), να είναι άψογα ντυμένος, πολύ περιποιημένος και άνετος, άλλα φιλικά, όχι προκλητικά, ούτε υπεροπτικά. Εάν είναι γυναίκα, να είναι πολύ καλοντυμένη μεν, άλλα με αυστηρά ρούχα. Εάν στην διαδικασία παρίστανται γυναίκες, η Διαμεσολαβήτρια δεν πρέπει να είναι ούτε πιο όμορφη, ούτε νεώτερη, ούτε πιο κομψά ντυμένη από εκείνες.

- οι Κώδικες Δεοντολογίας προβλέπουν, κατά κανόνα, ότι εάν κάποιος συνδέεται με ένα από τα δυο μέρη με οποιονδήποτε τρόπο (συγγένεια, φιλία, προηγούμενη συνεργασία, επαγγελματική ή στενή κοινωνική σχέση γενικά) απαγορεύεται να αναλάβει καθήκοντα Διαμεσολαβητή. Ο Κώδικας των Ελλήνων Διαμεσολαβητών προβλέπει ότι ο υποψήφιος Διαμεσολαβητής οφείλει απλά να ενημερώσει τους ενδιαφερόμενους, οι οποίοι μπορούν να δεχτούν να αναλάβει - παρά ταύτα - καθήκοντα Διαμεσολαβητή. Η ρύθμιση αυτή δεν θεωρείται επιτυχής, διότι γίνεται αποδεκτό ότι ποτέ δεν θα ξεπεραστεί η υποψία ενδεχόμενης μεροληψίας, που θα "δηλητηριάζει" την ατμόσφαιρα, έστω και υποσυνείδητα.

- να μην κρατάει σημειώσεις παρά μόνο όταν είναι πραγματικά απαραίτητο, παραδείγματος χάριν όταν γίνεται συζήτηση για ποσά και αριθμούς γενικότερα. Μάλιστα ακόμη και τέτοιου είδους σημειώσεις είναι προτιμότερο να γράφονται σε flip chart, ώστε να τις βλέπουν όλοι.

- να χρησιμοποιεί flip chart για να γράφει την ανακεφαλαίωση / σύνοψη, που πρέπει οπωσδήποτε να κάνει όταν ενδείκνυται, την agenda των προς συζήτηση θεμάτων, που θα προκύψει κατά την πρώτη κοινή συνάντηση όλων των συμμετεχόντων ότι πρέπει να συζητηθούν οπωσδήποτε, για να ξεπεραστούν αρνητικά συναισθήματα και να έρθουν στην επιφάνεια τα πραγματικά συμφέροντα και οι ανάγκες των μερών και ό,τι άλλο κρίνει ότι πρέπει να καταγράψει για να μην ξεχαστεί.

- να μην χρησιμοποιεί ενικό, άλλα πληθυντικό, διότι ο ενικός δημιουργεί ένα αίσθημα οικειότητας που εντείνει τη δυσπιστία των ενδιαφερομένων προς τη διαδικασία της Διαμεσολάβησης, την οποία δύσκολα αποδέχονται ως ισάξια της Δικαστικής Διαδικασίας θεωρώντας ότι ο Διαμεσολαβητής δεν διαθέτει το κύρος του Δικαστή. Ας μην επηρεάζεται κανείς από την αγγλική γλώσσα, όπου δεν γίνεται διάκριση μεταξύ ενικού και πληθυντικού. Στην πραγματικότητα, η αγγλική γλώσσα έχει μόνο πληθυντικό και όχι μόνο ενικό.

2. Για μια επιτυχημένη διαδικασία Διαμεσολάβησης, η παρατήρηση έχει δείξει ότι:

- δεν πρέπει ποτέ να λαμβάνει χώρα στα γραφεία ενός των μερών. Το γραφείο του Διαμεσολαβητή είναι ο πιο ενδεδειγμένος χώρος, διότι ο Διαμεσολαβητής "παίζει στο γήπεδο του" τότε, πράγμα που τον διευκολύνει να έχει άνεση και να διατηρεί το κύρος του.

- εάν τα μέρη δεν μιλούν την ίδια γλώσσα, η διαδικασία πρέπει να γίνεται απαραίτητως σε μια τρίτη γλώσσα ,κοινής επιλογής των μερών.

- εάν υπάρχει "ανισορροπία δυνάμεων" μεταξύ των μερών, ο Διαμεσολαβητής πρέπει οπωσδήποτε να φροντίσει να μην επιτρέψει να έχει επιπτώσεις, ιδίως στην ψυχολογία του πιο αδύναμου μέρους.

- να λαμβάνονται οπωσδήποτε υπ' όψη οι θρησκευτικές, πολιτισμικές, πολιτιστικές και άλλες εγγενείς διάφορες των μερών, άλλως το μεταξύ τους "φράγμα" δεν θα πέσει ποτέ.

- να μην υποδεικνύει ποτέ λύσεις, ακόμη και εάν αυτό του ζητηθεί από όλα τα μέρη, ακόμη και αν του ζητηθεί γραπτά από όλα τα μέρη, όπως δέχονται σε κάποιες χώρες. Κάτι τέτοιο βάζει σε κίνδυνο πρώτα από όλα το Διαμεσολαβητή, στον οποίο το δυσανεγιμένο -έστω και εκ των υστέρων- μέρος δεν θα παραλείψει να επιρρίψει ευθύνες.

- να επαναλαμβάνεται όσο συχνότερα γίνεται ότι, ναι μεν ο Διαμεσολαβητής δεν εκδίδει απόφαση, όμως το συμφωνητικό, που υπογράφουν οι ενδιαφερόμενοι εάν βρουν λύση στην διαφορά τους, γίνεται τίτλος εκτελεστός και εκτελείται ΑΚΡΙΒΩΣ ΜΕ ΤΟΝ ΙΔΙΟ ΤΡΟΠΟ ΟΠΩΣ ΜΙΑ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ.

Κατερίνα Κωτσάκη

Επιτ. Δικηγόρος

Διαπιστευμένη Διαμεσολαβήτρια – Mciarb

Διαπιστευμένη Εκπαιδεύτρια Διαμεσολαβητών

Πρόεδρος της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ