



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ - ΕΕΔ και ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΩΘΗΣΗΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΜΕΘΟΔΩΝ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ - ΟΠΕΜΕΔ ευχαρίστως σας γνωρίζουν ότι η εκδήλωση, που έλαβε χώρα διαδικτυακά την 22^α Νοεμβρίου 2021, στο πλαίσιο της οποίας έγινε η δεύτερη Διάλεξη του τρίτου Κύκλου Διαλέξεων για τη Διαμεσολάβηση, τις οποίες διοργανώνουν, στέφθηκε με μεγάλη επιτυχία.

Συντονίστρια ήταν η Πρόεδρος της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ, κυρία **Κατερίνα Κωτσάκη**, η οποία καλωσόρισε τον ομιλητή, κύριο **Blazo Nedic**, διεθνώς διαπιστευμένο Διαμεσολαβητή, Εκπαιδευτή, Σύμβουλο και Δικηγόρο, με έδρα στο Βελιγράδι της Σερβίας, Περιφερειακό Διαμεσολαβητή, Παράγοντα Διευκόλυνσης (Facilitator) και Εκπαιδευτή Δεξιοτήτων Επίλυσης Συγκρούσεων του Ομίλου της Παγκόσμιας Τράπεζας, Διαμεσολαβητή του Παγκόσμιου Πάνελ Διαμεσολάβησης των Ηνωμένων Εθνών και Facilitator της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD) και Αντιπρόεδρο της Επιτροπής Διαμεσολάβησης του Διεθνούς Δικηγορικού Σύνταγματος (IBA). Ο κύριος Nedic άσκησε δικηγορία στο Ηνωμένο Βασίλειο και στην Σερβία, έχει άδεια άσκησης του δικηγορικού επαγγέλματος από τον Δικηγορικό Σύλλογο της Σερβίας και είναι Δικαστικός διερμηνέας της αγγλικής γλώσσας. Υπήρξε ο πρώτος Πρόεδρος της Εθνικής Σερβικής Ένωσης Διαμεσολαβητών και είναι διαπιστευμένος από το Σερβικό Υπουργείο Δικαιοσύνης για να διεξάγει εκπαίδευση Διαμεσολαβητών. Η θεματική της Διάλεξης ήταν:

«**Η Ψυχολογία και η Νευροεπιστήμη στην Διαμεσολάβηση και την Διαπραγμάτευση**»

Ο κύριος Nedic εξέθεσε τις βασικές αρχές της ψυχολογίας, οι οποίες μπορούν να ωφελήσουν όλους τους συμμετέχοντες στην διαδικασία επίλυσης μιας διαφοράς, η γνώση και η επιδέξια

χρήση των οποίων από τους Διαμεσολαβητές μπορούν να κάνουν την διαφορά μεταξύ επίλυσης και μη επίλυσης, μεταξύ επιτυχίας και αποτυχίας της Διαμεσολάβησης.

Ο κύριος Nedic ξεκίνησε παρουσιάζοντας τις τρεις βασικές προσεγγίσεις της Διαπραγμάτευσης. Την προσέγγιση της Σχολής Διαπραγμάτευσης του Harvard University, που στηρίζεται στο βιβλίο των Roger Fisher και William Ury «Getting to Yes», το οποίο πρωτοδημοσιεύτηκε το 1979. Ένα, κατά τον ομιλητή, ρηξικέλευθο βιβλίο που άλλαξε τον έως τότε τρόπο διαπραγμάτευσης. Για σχεδόν σαράντα χρόνια, οι περισσότερες σχολές διαπραγμάτευσης έχουν με τον ένα ή τον άλλο τρόπο βασίσει το πρόγραμμά τους σε αυτό το βιβλίο. Βασική αρχή του γνωστού ως Harvard Negotiation Model είναι η εύρεση μιας κοινά αποδεκτής λύσης.

Ο ομιλητής μοιράστηκε, όμως, με τους συμμετέχοντες την αίσθησή τους ότι το μοντέλο αυτό δεν καλύπτει το σύνολο των περιπτώσεων. Έτσι, στο πλαίσιο του δεύτερου LLM του, ήρθε σε επαφή με δύο ακόμα προσεγγίσεις της διαπραγμάτευσης, όπως αυτές αποτυπώνονται στα βιβλία «Thinking, Fast and Slow» του Daniel Kahneman και του (εκλιπόντος) Amos Tversky και «Never Split the Difference» του Chris Voss.

Ο Chris Voss είναι πρώην διαπραγματευτής ομηριών του FBI και πυρήνας του βιβλίου του, στο οποίο παρέχει συμβουλές για τη διαπραγμάτευση σε ένα ευρύτατο φάσμα θεμάτων, από την διαπραγμάτευση μεταξύ γονέων και των παιδιών τους για την ώρα που θα επιστρέψουν το βράδυ, έως τη διαπραγμάτευση με απαγωγείς, είναι τα προσωπικά αισθήματα και συναισθήματα. Η προσέγγιση αυτή έχει μια βασική διαφορά με αυτή του «Getting to Yes», που θεωρεί ως δεδομένο ότι τα μέρη λειτουργούν χωρίς τέτοια αισθήματα με μόνο σκοπό την εύρεση κοινά αποδεκτής λύσης.

Ο Daniel Kahneman στο βιβλίο του «Thinking, Fast and Slow» ασχολείται με τη συμπεριφορική ψυχολογία και κυρίως με το βαθμό που τα συναισθήματα και η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζουν τη διαπραγμάτευση.

Ακολούθησε συγκριτική παρουσίαση των βασικών αρχών και εννοιών των τριών αυτών βιβλίων. Το «Getting to Yes» βασίζεται στην ενεργή ακρόαση, στις BATNA και WATNA, δηλαδή στην καλύτερη και στην χειρότερη εναλλακτική μιας συμφωνίας (Best ή Worst Alternative to a Negotiated Agreement), στις αρχές του διαχωρισμού του προβλήματος από το πρόσωπο, της εστίασης στον συμφέρον αντί στην θέση των μερών, της επένδυσης στις πιθανότητες κοινού

οφέλους, στην χρήση αντικειμενικών κριτηρίων. Η μέθοδος αυτή προϋποθέτει τα μέρη να είναι ορθολογιστικά (*rational* κατά την ορολογία που χρησιμοποίησε ο ομιλητής), σε αντίθεση με τους «παράλογους» (*irrational*) ανθρώπους ή αυτούς στους οποίους, πολλές φορές, βάζουμε την ταμπέλα του «παράλογου».

Από την άλλη μεριά, ο Kahneman και ο Tversky υποστηρίζουν ότι οι άνθρωποι, όταν λαμβάνουν αποφάσεις, δεν είναι ούτε ορθολογιστές (*rational*) ούτε όμως και εγωιστές, εισήγαγαν δε αυτό που ονόμασαν «σύστημα δύο εγκεφάλων», τα οποία ονόμασαν «Σύστημα 1» και «Σύστημα 2». Και έδειξαν πως μπορούμε να επηρεάσουμε τον εγκέφαλο μέσω διαφόρων ψυχολογικών δεξιοτήτων.

Από την πλευρά του, ο Voss πήγε ένα βήμα πιο πέρα χρησιμοποιώντας τακτικές όπως (κατά την δική του ορολογία) «στρατηγική ενσυναίσθηση» (*tactical empathy*), «κατοπτρισμός» (*mirroring*) κλπ.

Ακολούθησε μια ιδιαίτερος ενδιαφέρουσα ανάλυση για την Αμυγδαλή [δηλαδή τη συλλογή κυττάρων που βρίσκονται στη εγκεφάλου, όπου συγκεντρώνονται τα πρωταρχικά συναισθήματα του ανθρώπου και η οποία θεωρείται ότι είναι μέρος του προϊστορικού εγκεφάλου του ανθρώπου (για αυτό μερικοί την αποκαλούν «πλαλιό εγκέφαλο»)] και τον μετωπιαίο φλοιό (*frontal cortex*) του εγκεφάλου και για τον ρόλο που διαδραματίζουν στη λήψη αποφάσεων. Σύμφωνα με τους Kahneman και Tversky η Αμυγδαλή είναι το «Σύστημα 1» και ο μετωπιαίος φλοιός το «Σύστημα 2». Η έρευνα τους έδειξε ότι, στις περιπτώσεις που ο άνθρωπος αντιμετωπίζει μια κατάσταση κινδύνου, φόβου, στρες, η Αμυγδαλή («Σύστημα 1»), ως πιο «πρωτόγονη», αντιδρά περισσότερο ενστικτωδώς και με σκοπό την άμεση αντίδραση, την ίδια στιγμή που ο μετωπιαίος φλοιός («Σύστημα 2») προσπαθεί να λειτουργήσει πιο ορθολογιστικά και να αξιολογήσει το πραγματικό μέγεθος του κινδύνου. Το Σύστημα 1 κατά κανόνα λαμβάνει βιαστικές, ασυναίσθητες και αυτόματες/ ενστικτώδεις αποφάσεις και έτσι προβαίνουμε σε ενέργειες, για τις οποίες, εκ των υστέρων, όταν πλέον έχει λειτουργήσει και το Σύστημα 2 και τις έχουμε αξιολογήσει, μετανιώνουμε και τις θεωρούμε εσφαλμένες.

Ακολούθησε μια σειρά από διαδραστικές και βιωματικές ασκήσεις, που απέδειξαν τον ρόλο των δύο συστημάτων του εγκεφάλου, στις οποίες έλαβαν μέρος με ενδιαφέρον οι συμμετέχοντες.

Ιδιαίτερη αναφορά έκανε ο κύριος Nedic στον τρόπο αντίληψης και κατανόησης της πληροφορίας, που λαμβάνομε ως Διαμεσολαβητές ή μέρη μιας διαδικασίας. Αναφέρθηκε ιδίως στις λεγόμενες «γνωστικές προκαταλήψεις» (*cognitive biases*), δηλαδή σε συνήθη λάθη στη λήψη και επεξεργασία της πληροφορίας. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν τα λάθη: (α) «διαθεσιμότητας» (*availability*), στα οποία, όταν αντιμετωπίζουμε ένα πρόβλημα ή ένα δίλημμα, ο εγκέφαλος θα αναζητήσει την πλέον διαθέσιμη σε αυτόν πληροφορία, η οποία όμως δεν είναι απαραίτητως η ορθή για την περίπτωση που μας απασχολεί, (β) ο «συνειρμικός μηχανισμός» (*associative machine*), κατά τον οποίο ο εγκέφαλος επηρεάζεται από τα στοιχεία που έχει μπροστά του, (γ) η «αντιδραστική υποτίμηση» (*reactive devaluation*), κατά την οποία κριτήριο της θετικής ή αρνητικής αξιολόγησης μιας πρότασης είναι η άποψή μας ή/και η εμπιστοσύνη μας για το άλλο μέρος κλπ

Στην συνέχεια, ο κύριος Nedic αναφέρθηκε στις έξι καταστάσεις, που βοηθούν στην λήψη απόφασης: ανταπόδοση (*reciprocity*), έλλειψη (*scarcity*), εξουσία (*authority*), συμπάθεια (*liking*), δέσμευση & συνέπεια (*commitment & consistency*) και κοινωνική απόδειξη (*social proof*).

Ακολούθως, ο κύριος Nedic αναφέρθηκε στις βασικές ανάγκες που, κατά τον Voss, είναι παρούσες σε κάθε διαπραγμάτευση, η ικανοποίηση ή μη των οποίων επηρεάζει το αποτέλεσμα της. Αυτές είναι το αίσθημα της ασφάλειας (*security/safety*), η ανάγκη των μερών να νοιώθουν το σεβασμό και την εκτίμηση των άλλων (*respect/appreciation*), η ανάγκη των μερών να έχουν αυτονομία, να ελέγχουν τη ζωή τους (*autonomy/control*), η ανάγκη των μερών να ανήκουν σε κάποια ομάδα ή κοινότητα (*belonging*) και η ανάγκη των μερών για δικαιοσύνη (*fairness*).

Μετά, ο κύριος Nedic παρουσίασε την έννοια του «Getting to No», που είναι η αντίθετη της γνωστής έννοιας του «Getting to Yes» (και του ομότιτλου βιβλίου των Roger Fisher και William Ury) της Σχολής Διαπραγμάτευσης του Harvard University. Σύμφωνα με την αρχή αυτή, κατά τη διάρκεια των διαπραγματεύσεων πρέπει πρώτα να στοχεύεται η απάντηση «όχι», που προϋποθέτει την έρεση των σημείων της διαφωνίας και ακολούθως η απάντηση «ναι», που προϋποθέτει την έρεση των σημείων κοινής αποδοχής.

Άλλη μια φορά, ευχαριστούμε θερμά τον κύριο **Blazo Nedic** και εκ μέρους της **ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ** και εκ μέρους του **ΟΠΕΜΕΔ**, για την τιμή που μας έκανε

να μας παρουσιάσει μια τόσο ενδιαφέρουσα και επικοινωνιακή Διάλεξη, η οποία διατήρησε αμείωτο το ενδιαφέρον του ακροατηρίου, από την αρχή μέχρι το τέλος.

Και η διάλεξη αυτή έχει αναρτηθεί στον ιστότοπο της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ (<https://eledi.gr/>), στην υποκατηγορία YouTube, από όπου μπορεί -όποια/ος το επιθυμεί- να την παρακολουθήσετε ξανά, όπως και τις λοιπές διαλέξεις του 1^{ου} και του 2^{ου} Κύκλου Διαλέξεων.

Αθήνα, 27 Νοεμβρίου 2021

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ**

ΟΠΕΜΕΔ