

Μια πρωτόγνωρη πρόταση διαδικασίας Διαμεσολάβησηςαπό την Αμερικανίδα Δικηγόρο **MARY GREENWOOD**

Π Η Γ Η : Gini Nelson, Blog «Engaging Conflicts»

Σειρά άρθρων «How to Talk like a Mediator»

Η **Mary Greenwood** είναι Δικηγόρος, Διαμεσολαβήτρια και συγγραφέας του βραβευμένου βιβλίου :

«**How to Negotiate like a Pro: 41 Rules for Resolving Disputes**».

Πρόσφατα έγραψε το βιβλίο :

«**How To Mediate Like A Pro: 42 Rules for Mediating Disputes**».

Ζει στο Μιάμι της Φλόριντα και η ιστοσελίδα της είναι

www.marygreenwood.com

(email: howtomediate@aol.com).

«Μια από τις πιο δύσκολες στιγμές ενός Διαμεσολαβητή είναι, όταν πρέπει να δώσει απαντήσεις στις ανησυχίες των μερών. Έχοντας διαμεσολαβήσει σε χιλιάδες υποθέσεις, έχω πολλές φορές ακούσει τις ίδιες ερωτήσεις και αγωνίες των μερών.

Ο Διαμεσολαβητής πρέπει να απαντήσει έτσι ώστε να ενημερώσει χωρίς να αποξενώσει ένα ή περισσότερα μέρη.

Κατωτέρω παραθέτω κάποιες απαντήσεις, όπως μπορεί να διατυπώσει. Δεν είναι απλώς απαντήσεις, αλλά τις θεωρώ καλές απαντήσεις.

I. Πώς ο Διαμεσολαβητής μπορεί να αναδιατυπώσει τη θέση ενός μέρους:

Ο Διαμεσολαβητής μπορεί να αλλάξει τον τόνο όσων τού λένε. Ένα μέρος μπορεί να είναι θυμωμένο, αλλόφρον και δεικτικό και να λέει πράγματα, που να προκαλούν αρνητική απάντηση. Ορίστε μερικά παραδείγματα για να κατεβάσετε τον τόνο της επικοινωνίας.

Μέρος: Είμαι τρελλά νευριασμένος και δεν αντέχω άλλο την κατάσταση.

Αναδιατύπωση Διαμεσολαβητή: Το άλλο μέρος είναι λίγο παραγμένο.

Μέρος: Είναι απατεώνας και ψεύτης.

Αναδιατύπωση Διαμεσολαβητή: Το άλλο μέρος δεν σε πιστεύει.

Μέρος: Δεν έστειλε το αντικείμενο.

Αναδιατύπωση Διαμεσολαβητή: Το μέρος δεν έλαβε το αντικείμενο. Δεν το έχεις στείλεις ακόμα;

Μέρος: Θέλω να παρατήσω αυτή τη διαμεσολάβηση.

Αναδιατύπωση Διαμεσολαβητή: Ο αγοραστής θέλει να διακόψω την διαμεσολάβηση.

Μέρος: Το άλλο μέρος είναι ο μεγαλύτερος ανόητος, που έχω γνωρίσει.

Αναδιατύπωση Διαμεσολαβητή: Στο άλλο μέρος δεν αρέσει αυτό, που έχεις κάνει.

Μέρος: Το αντικείμενο βρώμαγε και ήταν αηδιαστικό.

Αναδιατύπωση Διαμεσολαβητή: Ο αγοραστής λέει, ότι το αντικείμενο δεν ήταν καθαρό και μύριζε.

Μέρος: Δεν τον εμπιστεύομαι.

Αναδιατύπωση Διαμεσολαβητή: Ο αγοραστής δεν πιστεύει, ότι θα κάνεις αυτά, που λες, ότι θα κάνεις.

Μέρος: Ο πωλητής με λήστεψε.

Αναδιατύπωση Διαμεσολαβητή: Ο αγοραστής λέει, ότι δεν του αρέσει αυτό, που έκανες.

Μέρος: Είναι απλά ηλίθιος.

Αναδιατύπωση Διαμεσολαβητή: Το άλλο μέρος δεν πιστεύει, ότι καταλαβαίνεις τη θέση του.

Μέρος: Ανακαινισμένο κανονικά σημαίνει σαν καινούριο. Αυτό ήταν ένα κομμάτι σκουπίδι, που είχε γδαρσίματα και έκανε περιέργους μεταλλικούς ήχους.

Αναδιατύπωση Διαμεσολαβητή: Η αντίληψή του για το ανακαινισμένο διαφέρει από τη δική σου. Λέει, ότι υπήρχαν γδαρσίματα και έκανε περιέργους μεταλλικούς ήχους.

Μέρος: Δεν θα πουλούσα το σπίτι μου σε αυτόν, ακόμα και αν ήταν το τελευταίο άτομο στη γη.

Αναδιατύπωση Διαμεσολαβητή: Έχει αποφασίσει να μην πουλήσει το σπίτι σε σένα.

II. Σχόλια για το άλλο μέρος:

Ηθικό άτομο: Δεν είναι τόσο τα λεφτά, όσο οι αρχές.

Απάντηση Διαμεσολαβητή: Καταλαβαίνω, ότι πιστεύεις στο δίκιο σου και ότι δεν θέλεις να πας ενάντια στις αρχές σου. Ως Διαμεσολαβητής δεν καθορίζω ποιος έχει δίκιο ή άδικο. Είναι αδύνατο να λύσεις μια διαφορά χωρίς να λύσεις αυτό το ζήτημα. Τι είναι αυτό, που πραγματικά θέλεις; Είναι μια συγγνώμη ή μια αλλαγή στάσης;

Άτομο ή όλα ή τίποτα: Αυτό είναι, που δίνω και δεν υποχωρώ.

Απάντηση Διαμεσολαβητή: Καταλαβαίνω, ότι δεν θέλεις να μετακινηθείς από τη θέση σου. Δυστυχώς, ούτε η άλλη πλευρά δεν διαπραγματεύεται και είμαστε ενώπιον αδιεξόδου. Η διαμεσολάβηση είναι ένα «πάρε – δώσε» και πρέπει να υπάρχει κάποιος συμβιβασμός, αν η υπόθεση πάει προς επίλυση. Εφόσον το αδιέξοδο δεν μπορεί να υπερκεραστεί από ένα από τα μέρη, τότε θα πρέπει να τερματίσω τη διαμεσολάβηση. Γιατί δε χωρίζετε τη διαφορά στη μέση και τα δυο μέρη να πάρουν από κάτω;

Στενόμυαλο άτομο: Γιατί να απολογηθώ; Αυτός είναι, που έχει πάντα άδικο.

Απάντηση Διαμεσολαβητή: Κάποιες φορές μια συγγνώμη είναι ένας εύκολος και φτηνός τρόπος για να λύσεις μια διαφορά. Απλά επειδή απολογείσαι δεν σημαίνει, ότι απομακρύνεσαι από τη θέση σου. Μπορείς ειλικρινά να πεις, ότι λυπάσαι για την αναστάτωση ή την παρανόηση.

Μια απολογία μπορεί να οδηγήσει το άλλο μέρος να αισθανθεί άνετα με την κατάσταση. Ωστόσο, η απολογία πρέπει να είναι ειλικρινής αλλιώς θα κάνει τα πράγματα χειρότερα.

Στενόμυαλο άτομο: Δεν έχω κάνει κάποιο λάθος.

Απάντηση Διαμεσολαβητή: Δε μ' αρέσει να σκέφτομαι με όρους «ποιος έχει δίκιο και ποιος άδικο». Αυτός δεν είναι ο τρόπος για να λύσεις μια διαφορά. Ας κοιτάξουμε κάποιες λύσεις που θα μπορούσαν να ξεκαθαρίσουν την κατάσταση.

Στενόμυαλο άτομο: Αυτός έκανε το λάθος. Γιατί εγώ να υποφέρω;

Απάντηση Διαμεσολαβητή: Λάθη συμβαίνουν. Το σφάλμα είναι ανθρώπινο. Δεν θεωρώ, ότι το έκανε επίτηδες. Αυτό μου φαίνεται, ότι σου δίνει την ευκαιρία να είσαι μεγαλόψυχος και συγκαταβατικός.

Κριτικό άτομο: Δεν είναι δίκαιο να δώσω κάτι εγώ.

Απάντηση Διαμεσολαβητή: Η διαμεσολάβηση δεν αφορά το δίκαιο ή το «να συμψηφίσεις». Και τα δυο μέρη πρέπει να είναι πρόθυμα να δώσουν κάτι για να βρεθεί μια λύση.

Αδιάφορο άτομο: Πραγματικά δεν με ενδιαφέρει, αν αυτό θα λυθεί. Είναι πρόβλημα της άλλης πλευράς.

Απάντηση Διαμεσολαβητή: Το άλλο μέρος επιθυμεί να λύσει το πρόβλημα. Μπορείς να σκεφτείς ο,τιδήποτε, που θα μπορούσε ο πωλητής να πει ή να κάνει για να σας αλλάξει γνώμη;

Θυμωμένο άτομο: Με τρελλαίνει τόσο πολύ...

Απάντηση Διαμεσολαβητή: Γνωρίζω, ότι είσαι αναστατωμένος. Ωστόσο, η διαμεσολάβηση δεν πρόκειται να είναι επιτυχής, αν τα μέρη αφήσουν τα αισθήματά τους να αναμειχθούν στην επίλυση της διαφοράς. Ας συγκεντρωθούμε

σε αυτό, που θέλεις εσύ να ξεκαθαρίσεις στη διαφορά. Θα είχε σημασία για σένα μια συγγνώμη;

Κριτικό άτομο: Το άλλο άτομο είπε ψέματα.

Απάντηση Διαμεσολαβητή: Γνωρίζω, ότι υπάρχει μια παρανόηση μεταξύ των μερών. Το αν το έκανε επίτηδες, δεν μπορώ να γνωρίζω. Ας αμφιβάλλουμε προς στιγμή πάνω σε αυτό για να προχωρήσουμε.

Απογοητευμένο άτομο: Δεν ξέρει πώς να επικοινωνεί.

Απάντηση Διαμεσολαβητή: Γνωρίζω, ότι δεν έλαβες καθόλου email από εκείνη. Μήπως αυτό έγινε από τεχνικούς λόγους; Τι θέλεις να της πεις τώρα; Ας προχωρήσουμε και να δούμε, αν μπορούμε να επικοινωνήσουμε.

Αμυνόμενο άτομο: Ναι, έκανα ένα λάθος, αλλά αυτή αντέδρασε υπερβολικά.

Απάντηση Διαμεσολαβητή: Χαίρομαι, που παραδέχτηκες το λάθος σου. Μάλλον πράγματι αντέδρασε υπερβολικά, αλλά ήταν πολύ ταραγμένη. Είσαι πρόθυμος να της ζητήσεις συγγνώμη; Κάποιες φορές μια συγγνώμη μπορεί να βοηθήσει πάρα πολύ για να ξεκινήσει ένας διάλογος.

Αμυνόμενο άτομο: Κάνει την τρίχα τριχιά!

Απάντηση Διαμεσολαβητή: Καταλαβαίνω, ότι σκέφτεσαι, ότι υπερβάλλει. Ωστόσο είναι πολύ σημαντικό για αυτή και δεν μπορεί να ελέγξει τι αισθάνεται. Προσπάθησε να βάλεις τον εαυτό σου στη θέση της. Υπάρχει κάποιος τρόπος να της προσφέρεις κάτι;

Άτομο, που δε θέλει να συγχωρήσει: Θέλω να δουν και οι άλλοι την αντίδρασή του. Δε θέλω να το σταματήσω.

Απάντηση Διαμεσολαβητή: Καταλαβαίνω αυτό, που μου λες και είναι επιλογή σου. Ωστόσο, χάνεις έτσι μια ευκαιρία να μετριάσεις και τις δικές σου αντιδράσεις. Αν δεν σε ενδιαφέρει, ότι οι αντιδράσεις σου παραμένουν έτσι, τότε θα σταματήσω την διαδικασία.»