

## Τι λέμε στον πελάτη; Πρακτικά βήματα

Καλησπέρα φίλες και φίλοι συνάδελφοι.

Ήρθε η ώρα να δούμε τα πρακτικά βήματα μίας διαμεσολάβησης, όπως αυτά μας διδάχθηκαν κατά την πιστοποίησή μας ως διαμεσολαβητές στο Αθηναϊκό Κέντρο Κατάρτισης και Εκπαίδευσης. Πώς εκτυλίσσεται λοιπόν μία διαμεσολάβηση στην πράξη;

Έρχεται στο γραφείο μας ο πελάτης, οργισμένος και θέλει να καταθέσει αγωγή κατά του αντιδίκου. Ή, δεύτερο σενάριο, έχουμε ήδη συντάξει και καταθέσει την αγωγή για λογαριασμό του αλλά έχουμε μία πολύ μακρινή δικάσιμο και ο εντολέας μας αδημονεί για την άμεση διευθέτηση της διαφοράς. Τι του λέμε;

Του προτείνουμε τη Διαμεσολάβηση, ως μία υποβοηθούμενη διαπραγμάτευση που κατατείνει στη συμφωνία των μερών, εξηγώντας σύντομα τα πλεονεκτήματά της (στα οποία αναφέρθηκαν ήδη οι συνάδελφοι). Εάν ο εντολέας μας συμφωνήσει, ερχόμαστε σε επαφή με ένα Διαπιστευμένο Διαμεσολαβητή από τον κατάλογο του Υπουργείου Δικαιοσύνης.

Ο επιλεγείς Διαμεσολαβητής τότε αναλαμβάνει να ενημερώσει ισότιμα τις δύο πλευρές για τη διαδικασία και τα χαρακτηριστικά της, το κόστος και τη διάρκειά της. Τους γνωστοποιεί:

- τα τυχόν **κωλύματά** του σε περίπτωση που υπάρχει κάποια προγενέστερη προσωπική ή επαγγελματική σχέση με ένα από τα μέρη,
- τους ενημερώνει για την **κατάρτιση** και την προηγούμενη **εμπειρία** του σε διαμεσολαβήσεις ή υποθέσεις αντίστοιχου είδους,
- εξηγεί ότι η Διαμεσολάβηση διακόπτει και δεν αναστέλλει την **παραγραφή** και επομένως ότι οι προθεσμίες μετά την τυχόν αποτυχία της Διαμεσολάβησης ξεκινούν από την αρχή,
- τους εξηγεί ότι **δεν τηρούνται πρακτικά**,
- ότι η διαδικασία διέπεται από **εμπιστευτικότητα**, τόσο ως προς αυτά που θα ειπωθούν στις κατ' ιδίαν συναντήσεις, τα οποία κοινολογούνται στην άλλη πλευρά μόνο με τη συναίνεση του μέρους που αποκαλύπτει μία πληροφορία, όσο και ως προς τις κοινές συναντήσεις, όπου ό, τι κοινοποιείται έχει εμπιστευτικό χαρακτήρα. Στο πλαίσιο αυτό τους εξηγεί επίσης ότι οι διαμεσολαβητές, τα μέρη, οι πληρεξούσιοι αυτών και όσοι άλλοι συμμετέχουν στην διαδικασία διαμεσολάβησης δεν εξετάζονται ως μάρτυρες σε μελλοντική τυχόν δίκη.
- Αναφέρεται στον **εκούσιο και μη δεσμευτικό χαρακτήρα** της Διαμεσολάβησης, όπου τίποτα δεν είναι δεσμευτικό μέχρι τα μέρη να καταλήξουν σε συμφωνία
- στην **εκτελεστότητα** της συμφωνίας που θα προκύψει και
- τέλος, στην **αμοιβή** του, η οποία μπορεί είτε να είναι ωριαία ή κατ' αποκοπή, τους βαρύνει κατ' ισομοιρία και πρέπει να γίνει αποδεκτή από τα μέρη πριν ξεκινήσει η διαδικασία.

Έστω τώρα ότι και οι δύο πλευρές έχουν συμφωνήσει για την υπαγωγή της διαφοράς στη διαμεσολάβηση. Τότε οι δικηγόροι των μερών συντάσσουν το **συμφωνητικό υπαγωγής**, με

τον τόπο και το χρόνο της διαμεσολάβησης, το οποίο υπογράφεται από τους ίδιους και τους πελάτες τους και το οποίο περιέχει οπωσδήποτε τη δέσμευσή τους να τηρηθεί το απόρρητο.

Κατόπιν ο διαμεσολαβητής στέλνει μία **επιστολή ανάληψης καθηκόντων** στους δικηγόρους της κάθε πλευράς, όπου τους ζητάει τα σημειώματά τους με μία περίληψη των πραγματικών περιστατικών και τα δικόγραφα που τυχόν έχουν ανταλλαγεί καθώς και τη **νομιμοποίηση όσων θα παραστούν στη Διαμεσολάβηση** εάν πρόκειται για εταιρείες, έτσι ώστε να συμμετέχουν πρόσωπα που έχουν εξουσία δέσμευσης του νομικού προσώπου. Τέλος ορίζεται η μέρα, η ώρα και ο τόπος της διαμεσολάβησης, οπότε προσέρχονται τα μέρη με τους δικηγόρους τους για την **πρώτη κοινή εναρκτήρια συνάντηση**.

Στην **Έναρξη** της διαμεσολάβησης εγκαθίστανται όλοι γύρω από το τραπέζι, συνήθως σε δύο «πτέρυγες», και το λόγο παίρνει ο Διαμεσολαβητής, ο οποίος θα κάνει μία εισαγωγή για τις βασικές **αρχές** που διέπουν τη διαδικασία της **διαμεσολάβησης**, καθώς και για το δικό του **ρόλο**, ότι δηλαδή δεν είναι εκεί για να κρίνει τη διαφορά ή να αποφασίσει επ' αυτής αλλά για να υποβοηθήσει τη διαπραγμάτευση για το συμφέρον των μερών, παραμένοντας ταυτόχρονα εντελώς ουδέτερος.

Στην κοινή συνάντηση ο Διαμεσολαβητής κυρίως ακούει. Δίνει το λόγο στην κάθε πλευρά (δικηγόρο και μέρος) για να εκθέσει τις απόψεις της, και μπορεί κάλλιστα να επιτρέψει και έναν απ' ευθείας διάλογο μεταξύ των μερών, με στόχο να παραμείνει ο διάλογος ρέων. Μόλις καταγραφεί ένα περίγραμμα της αντιδικίας από τα μέρη και τους δικηγόρους τους, η κοινή συνάντηση κλείνει και ξεκινούν οι κατ' ιδίαν συναντήσεις του Διαμεσολαβητή με το κάθε μέρος, μπαίνει δηλ. η Διαμεσολάβηση στο δεύτερο στάδιο, αυτό της **Διερεύνησης**.

Χαρακτηριστικό των κατ' ιδίαν συναντήσεων είναι οι **ερωτήσεις**. Ψάχνει ο διαμεσολαβητής να βρει τις πραγματικές αιτίες της αντιδικίας και ακούει, χωρίς να αξιολογεί ή να θέλει να επιλύσει τη διαφορά. Τον ενδιαφέρει μόνο να κατανοήσει, αποφορτίζοντας την αντιδικία. Δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης, προσπαθώντας «να μπει στα παπούτσια του άλλου». Αναδιατυπώνει όσα ακούει, χρησιμοποιώντας το λεξιλόγιο του μέρους που έχει ακούσει. Έχει οπτική επαφή με το συνομιλητή του, σωστή στάση σώματος, δεν διακόπτει και χαμογελάει, όταν χρειάζεται. Ενθαρρύνει προτάσεις λέγοντας για παράδειγμα: *“Τι θα θέλατε να προτείνω στην άλλη πλευρά με βάση όσα είπαμε;”*

Αφού έχει κάνει μερικές κατ' ιδίαν συναντήσεις και με τα δύο μέρη, έχει πια καταγράψει τα θέματα της διαφοράς και μπαίνει στο καθεαυτό στάδιο της **διαπραγμάτευσης**, μεταφέροντας προτάσεις και αντιπροτάσεις από το ένα μέρος στο άλλο. Βασικός στόχος του διαμεσολαβητή είναι τα μέρη να εγκαταλείψουν τις αρχικές, αμετακίνητες θέσεις τους και να διαπραγματευθούν με βάση τις πραγματικές ανάγκες και τα συμφέροντά τους. Τι έχει κάποιος, το οποίο κοστίζει στον ίδιο λιγότερο αλλά για την άλλη πλευρά μπορεί να έχει μεγάλη αξία; Τους θέτει ερωτήματα του τύπου *«Πού μπορεί να χρειαστεί να υποχωρήσετε για να επιτύχετε αυτό που χρειάζεστε;»*

Εάν έχει επιτευχθεί σε κάποια θέματα συμφωνία, ο διαμεσολαβητής τα καταγράφει και επικεντρώνεται πλέον μόνο στα εκκρεμή ζητήματα. Εάν λυθούν και αυτά, ενθαρρύνει τα μέρη

να επιλύσουν και τις τελευταίες λεπτομέρειες, όπως για παράδειγμα θέματα τόκων, φόρων, εξόδων κλπ.

### **Τελικό στάδιο επιτυχίας ή αποτυχίας της Διαμεσολάβησης**

Σε περίπτωση **αποτυχίας** της διαμεσολάβησης, ο Διαμεσολαβητής συντάσσει το πρακτικό αποτυχίας, με αναφορά στην αιτία της διαφοράς, στο συμφωνητικό υπαγωγής και στα στοιχεία των συμμετεχόντων και του διαμεσολαβητή, χωρίς καμία περαιτέρω κρίση. Το πρακτικό αυτό μπορεί να υπογράφεται μόνο από το διαμεσολαβητή.

Σε περίπτωση επιτυχίας της Διαμεσολάβησης, ο διαμεσολαβητής συντάσσει το **πρακτικό επιτυχίας** της διαμεσολάβησης, το οποίο πρέπει να περιέχει: τα στοιχεία του διαμεσολαβητή, τον τόπο και το χρόνο της διαμεσολάβησης, τα ονόματα όσων έλαβαν μέρος στη διαδικασία της διαμεσολάβησης, αναφορά στο συμφωνητικό υπαγωγής που υπεγράφη κατά την έναρξη της διαδικασίας, στα αίτια της διαφοράς και περιγραφή της συμφωνίας στην οποία τα μέρη κατέληξαν. Φέρει δε τις υπογραφές όλων.

Εάν το επιθυμεί κάποιο από τα μέρη, το πρακτικό αυτό κατατίθεται από το διαμεσολαβητή στη Γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου της περιφέρειας, όπου διεξήχθη η διαμεσολάβηση και πλέον μπορεί να καταστεί τίτλος εκτελεστός.

Αυτή είναι επιγραμματικά η διαδικασία της διαμεσολάβησης, η οποία ανάλογα με το είδος της διαφοράς, θα έχει διαφορετική μορφή και διάρκεια. Μένει να δούμε πώς ο θεσμός της διαμεσολάβησης θα εφαρμοστεί στην πράξη. Ένας θεσμός που το 2010 είχε καταγεγραμμένο δείκτη επιτυχίας 75% στις χώρες που εφαρμοζόταν.

Σας ευχαριστώ πολύ.

Μαρία Κουτρομπή

Δικηγόρος LL.M. – Διαπιστευμένη Διαμεσολαβήτρια Υπ. Δικαιοσύνης