

PEOPLE IN CRISIS – PEOPLE IN CONFLICT – Η ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ ΚΑΙ ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΒΟΗΘΗΣΕΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ (ειδικότερα σε σχέση με τις ευέλικτες μορφές εργασίας)

Αθήνα, 10.11.2012

Με τη σύντομη παρέμβασή μου θα ήθελα να σας φέρω σε επαφή με ένα ακόμα εργαλείο, τη Διαμεσολάβηση, το οποίο θα μπορούσε να συμβάλει στην εξομάλυνση των σχέσεων στον εργασιακό χώρο οι οποίες δοκιμάζονται έντονα λόγω της δύσκολης οικονομικής συγκυρίας που όλοι βιώνουμε. **Το People in Crisis συνεπάγεται το People in Conflict** καθώς η έντονη πίεση, η ανασφάλεια, η μεταστροφή προς ευέλικτες μορφές εργασίας είναι κάποιιοι από τους λόγους οι οποίοι δύνανται να δημιουργήσουν τριβές στο εργασιακό περιβάλλον και τελικά να οδηγήσουν σε μείωση της παραγωγικότητας.

Η Διαμεσολάβηση εισήχθη στην Ελλάδα με το ν. 3898/2010 και είναι ένας τρόπος εξωδικαστικής επίλυσης αστικών και εμπορικών διαφορών. Κατά τη διαδικασία αυτή τα μέρη, όταν έχουν δικαίωμα διάθεσης του αντικειμένου της διαφοράς, προσφεύγουν εκουσίως στον ουδέτερο τρίτο διαπιστευμένο διαμεσολαβητή της κοινής επιλογής τους ο οποίος θα τους βοηθήσει να καταλήξουν σε μια αμοιβαία αποδεκτή λύση και να συντάξουν την δική τους συμφωνία. Σημειωτέον ότι η έγγραφη αυτή συμφωνία τους μπορεί να αποτελέσει εκτελεστό τίτλο σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στον ως άνω νόμο. Η πρακτική εφαρμογή της Διαμεσολάβησης θα αρχίσει σύντομα στην Ελλάδα και ελπίζουμε να παράσχει λύσεις άμεσης επίλυσης των διαφορών και να μειώσει τις υποθέσεις οι οποίες καταλήγουν σε δικαστικό αγώνα.

Η ευρωπαϊκή και διεθνής πρακτική αποδεικνύει ότι η Διαμεσολάβηση «γλιτώνει» τα αντίδικα μέρη από χρονοβόρους και κοστοβόρους δικαστικούς αγώνες και συμβάλλει στη διατήρηση και ενδεχομένως στην επέκταση της μεταξύ τους προϋπάρχουσας συνεργασίας.

Η Διαμεσολάβηση όμως σε διεθνές επίπεδο αποτελεί μία ευρύτερη έννοια και χρησιμοποιείται και ως **εργαλείο επίλυσης συγκρούσεων και δη στο περιβάλλον εργασίας (workplace mediation)**. Για παράδειγμα κάποιος

1

Ελένη Κ. Πλέσσα /People in crisis – People in conflict Η Διαμεσολάβηση στον εργασιακό χώρο και πώς μπορεί να βοηθήσει στην επίλυση συγκρούσεων – Δεκέμβριος 2012

εργαζόμενος μπορεί να αισθάνεται αδικημένος από την ιεραρχική ανέλιξη ενός συνάδελφου του, ένας manager να αισθάνεται ότι δεν έχει κανέναν διάυλο επικοινωνίας με κάποιο μέλος της ομάδας του, κάποιος άλλος μπορεί να βιώνει έντονο στρες που του προκαλείται από τους υπερβολικά ανταγωνιστικούς ρυθμούς της ομάδας το οποίο δεν του επιτρέπει να αποδώσει κλπ. Με πρωτοβουλία οποιουδήποτε από τα μέρη που βιώνουν τη σύγκρουση, προτείνεται η προσφυγή στο workplace mediation και ο εξειδικευμένος Διαμεσολαβητής επιλέγεται από κοινού από τα πρόσωπα που θα συμμετάσχουν.

Κατά την ημέρα που έχει οριστεί για τη διεξαγωγή της διαμεσολάβησης, ο Διαμεσολαβητής προβαίνει στο χώρο εργασίας (ή τα μέρη προβαίνουν σε ένα χώρο που έχουν προαποφασίσει) και ξεκινάει η διαδικασία με μία κοινή συνάντηση των μερών με τον Διαμεσολαβητή με την προσπάθεια **δημιουργίας του rapport**, της απαραίτητης δηλαδή ατμόσφαιρας εμπιστοσύνης μέσα στην οποία τα μέρη μπορούν να **εκφράσουν όχι μόνο τα θέματα που τα απασχολούν αλλά και τα συναισθήματά τους**. Η διαδικασία είναι **εμπιστευτική** και ο Διαμεσολαβητής ξεκαθαρίζει στα μέρη ότι **δεν θα πάρει το μέρος κανενός και ότι κανείς δεν δεσμεύεται από τις ιδέες που θα «ρίξει» στο τραπέζι μέχρι την τελική συμφωνία**. Επίσης η διαδικασία είναι **ευέλικτη**, μπορεί να συνεχιστεί με συναντήσεις του Διαμεσολαβητή με κάθε μέρος ξεχωριστά ή να ολοκληρωθεί σε μία και μόνη κοινή συνάντηση. Στόχος είναι **να κατευναστούν τα πάθη, να επικρατήσει ένα κλίμα συνεργασίας, να ξεκαθαριστούν παρεξηγήσεις και τελικά τα μέρη να καταλήξουν σε κάποιους αμοιβαία αποδεκτούς όρους της μετέπειτα συνύπαρξης και συνεργασίας τους**.

Στην Ελλάδα, η Διαμεσολάβηση στα εργασιακά θέματα θα μπορούσε φυσικά να βοηθήσει στην αποφυγή της προσφυγής στο δικαστικό αγώνα και να συνδράμει ώστε η διαφορά να λυθεί άμεσα και αποτελεσματικά σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στον ν. 3898/2010.

Θα μπορούσε όμως ιδανικά, **με την ευρύτερη έννοιά της, να βοηθήσει στην εξομάλυνση των τεταμένων λόγω της δύσκολης οικονομικής συγκυρίας σχέσεων, να κατευνάσει την απογοήτευση και το αίσθημα ανασφάλειας που ενδεχομένως βιώνουν οι εργαζόμενοι αλλά και την αγωνία για επιβίωση της επιχείρησης που βιώνουν οι επιχειρηματίες**.

Θα μπορούσε επίσης να βοηθήσει **στο στάδιο της διαβούλευσης πριν την επιβολή ευέλικτων μορφών εργασίας**. Ο ουδέτερος τρίτος κοινής επιλογής θα δρούσε καταλυτικά διευκολύνοντας τα μέρη να προβούν **στη σύναψη μιας συμφωνίας που θα εξασφάλιζε την ισορροπία, τη βιωσιμότητα τόσο της επιχείρησης όσο και των εργαζομένων της και την εργασιακή ειρήνη**

Ελπίζω τα όσα προανέφερα να μην ακούστηκαν ρομαντικά σε σχέση με την περίοδο την οποία όλοι βιώνουμε. Τα συμπεράσματα όμως του σημερινού Συνεδρίου περί **διαφορετικής ματιάς, εναλλακτικής προσέγγισης, διαρκούς εκπαίδευσης του προσωπικού, αναζήτησης των ταλέντων του κάθε εργαζομένου, συμμετοχής στην ομάδα (και όχι απλά στην ιεραρχία), συνεργασία και ανθρωποκεντρικού μοντέλου**, μου έδωσαν θάρρος σχετικά με το περιθώριο συμβολής της Διαμεσολάβησης προς τις κατευθύνσεις αυτές. **Conflict can dehumanise us... Η σύγκρουση μπορεί να μας κάνει να φερθούμε απάνθρωπα... Ας την επιλύσουμε λοιπόν και ας βάλουμε πάλι στο επίκεντρο τον άνθρωπο.**

Ελένη Κ. Πλέσσα

Δικηγόρος - Διαπιστευμένη Διαμεσολαβήτρια CIArb

Σκουφά 64

106 80 Αθήνα

T. 210 3617618

K. 6974822029

plessa.el@gmail.com

<http://www.linkedin.com/in/eleniplessa>