

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΑΘΗΝΩΝ**



**ATHENS UNIVERSITY
OF ECONOMICS
AND BUSINESS**

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Διοίκησης Υπηρεσιών για Στελέχη μερικής φοίτησης
Διπλωματική εργασία

« Η επίδραση διαπραγματευτικών παραγόντων στη διαμεσολάβηση »

Σταματίνα Ψωμά

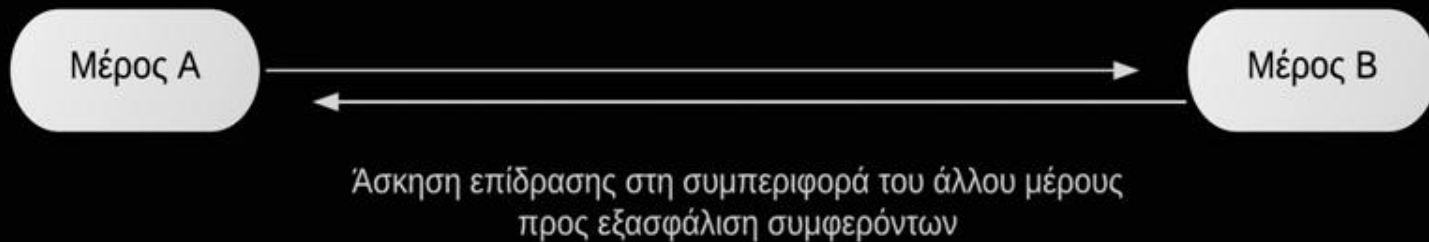
Πρόεδρος ΜΠΣ - Επιβλέπων καθηγητής
Ανδρέας Νικολόπουλος

Ακαδημαϊκό έτος 2015-2016

Το ερώτημα της έρευνας

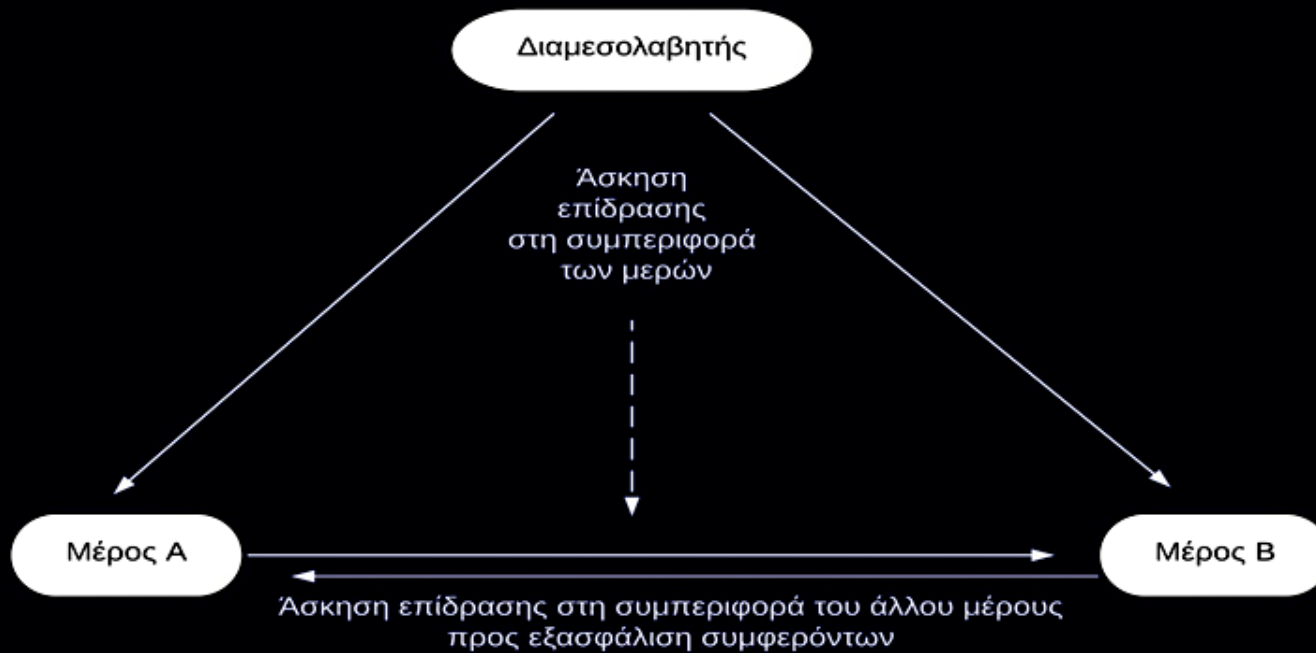
Η Διαμεσολάβηση είναι Διαπραγμάτευση ;

Με την έννοια της Διαπραγμάτευσης ...



... ως κάθε σχέσης αλληλεπίδρασης που αποσκοπεί στην εξασφάλιση συμφερόντων (Νικολόπουλος, 2013, σ. 25)

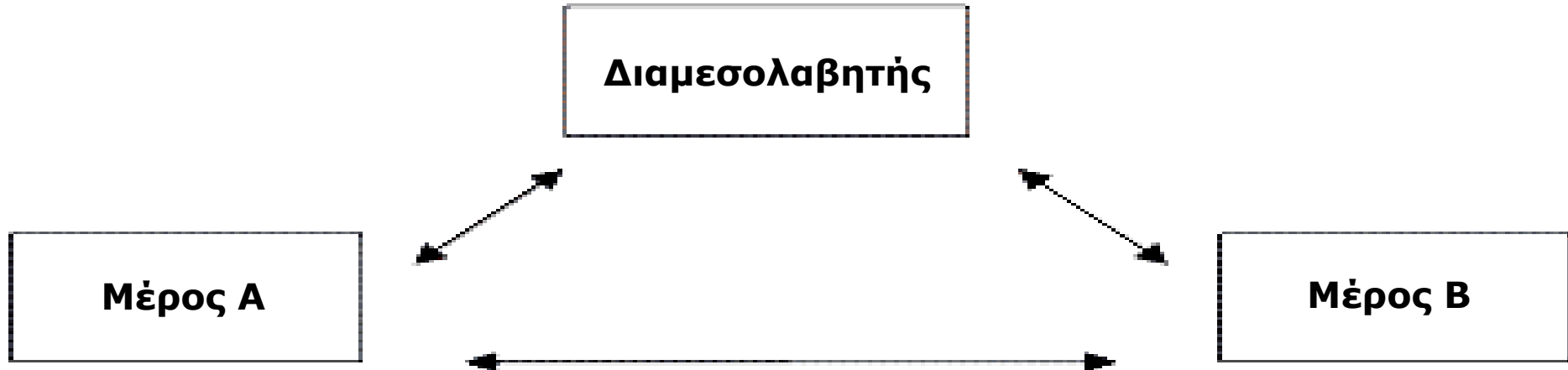
Η Διαμεσολάβηση είναι Διαπραγμάτευση...



... καθώς ο διαμεσολαβητής, παρεμβαίνοντας στη συγκρουσιακή σχέση μεταξύ των αντίμαχων μερών και χρησιμοποιώντας τη δύναμή του, ασκεί επίδραση στα αντίμαχα μέρη και αλλάζει τις συμπεριφορές τους με σκοπό την εξεύρεση λύσης

Το ερευνητικό πλαίσιο

Ο συσχετισμός της Διαμεσολάβησης και της Διαπραγμάτευσης



- Μεσολαβεί ένας τρίτος που επιδρά στη συμπεριφορά των μερών προς εξεύρεση λύσης (Cooper, 2003)
- Ο ρόλος του διαμεσολαβητή προέρχεται από το μοντέλο διαπραγμάτευσης μεταξύ των μερών και ενισχύει αυτήν τη διαπραγμάτευση (Cooper, 2003)
- Τα στοιχεία της διαπραγμάτευσης ενυπάρχουν σε όλα τα στάδια της διαδικασίας της διαμεσολάβησης του Νόμου 3898/2010 (Βολιώτης, 2007)
- Η διαμεσολάβηση είναι μοντέλο διαπραγμάτευσης· άμεση δομημένη διαπραγμάτευση
- Η διαμεσολάβηση είναι μία διαδικασία υποβοηθούμενης διαπραγμάτευσης (Marcel & Wiseman, 1987; Riskin, 1997; Temitayo, 2014; Βολιώτης, 2007)



rese
mediation. The
interventio
in order to
conflict

are the opposite of
To prove the contrary
vote.
negotiate, nē-gō'shi-āt
another respecting pu
hold diplomatic inte
communications in
or bring abo

Η σχετικά πρόσφατη διείσδυση του θεσμού της διαμεσολάβησης στην ημεδαπή νομική πρακτική δυνάμει του Νόμου 3898/2010 και η θεωρητική προσέγγιση της διαμεσολάβησης ως μοντέλου διαπραγμάτευσης πυροδότησαν το ενδιαφέρον για τη μελέτη της επίδρασης Διαπραγματευτικών παραγόντων στην επιτυχημένη Διαμεσολαβητική διαδικασία του Νόμου 3898/2010

Το ερευνητικό πλαίσιο

Μελετήθηκε...

ο βαθμός επίδρασης

- θετικός
- ουδέτερος
- αρνητικός

διαπραγματευτικών παραγόντων

- 85 στο σύνολο διαπραγματευτικά στοιχεία με επιπτώσεις στην επιτυχία της διαπραγμάτευσης
- αφορούν στα μέρη και στη συγκρουσιακή τους σχέση
 - αντλούμενα από
 - το ερμηνευτικό διαπραγματευτικό μοντέλο
 - το διαπραγματευτικό μοντέλο της Σχολής του Harvard
 - από τα τέσσερα στυλ διαπραγμάτευσης του Mastenbrook
- στη διαδικασία μίας επιτυχημένης διαμεσολάβησης του Νόμου 3898/2010

- η διαδικασία που αφορά μόνο στη συγκρουσιακή σχέση των αντίμαχων μερών
 - η διαμεσολάβηση που καταλήγει σε συμφωνία μεταξύ των μερών

Η μεθοδολογία

Η έρευνα βασίστηκε σε συμπερασματικό περιγραφικό σχέδιο και

μετά τη συλλογή δευτερογενών δεδομένων

αξιοποιήθηκαν τα πρωτογενή δεδομένα που

συνελέγησαν βάσει ποσοτικής έρευνας και

δομημένου ερωτηματολογίου απευθυνόμενου στο σύνολο του πληθυσμού

των 947 διαπιστευμένων διαμεσολαβητών

βάσει των σχετικών διατάξεων του Νόμου 3898/2010 στην Ελλάδα

Το δείγμα της έρευνας ανήλθε στους 160 διαμεσολαβητές

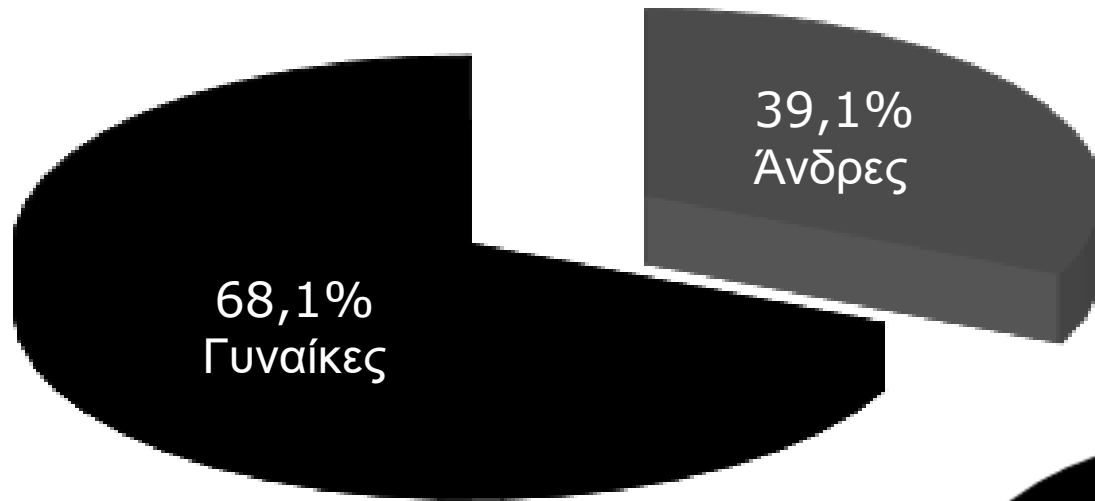
Μετά τη συγκέντρωση και τον έλεγχο των δεδομένων αυτά εισήχθησαν στο **ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟ**

πρόγραμμα SPSS όπου κωδικοποιήθηκαν, ομαδοποιήθηκαν και

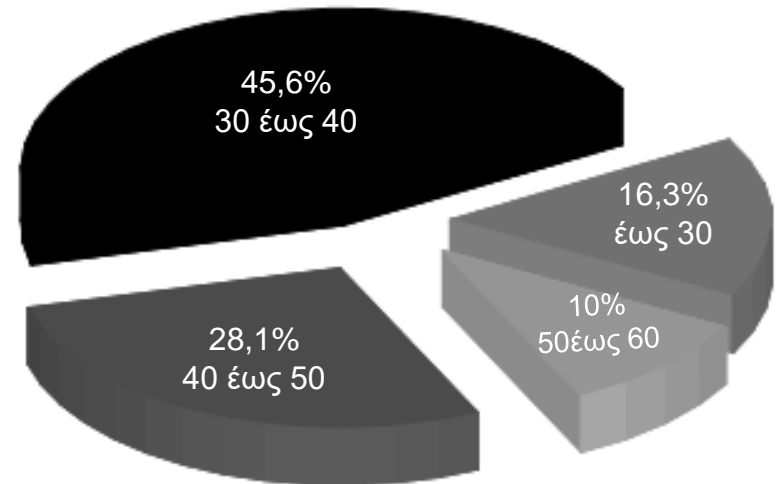
αναλύθηκαν με τη μέθοδο της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης

Τα αποτελέσματα

Η περιγραφή του δείγματος



Το φύλο



Η ηλικία

Τα αποτελέσματα

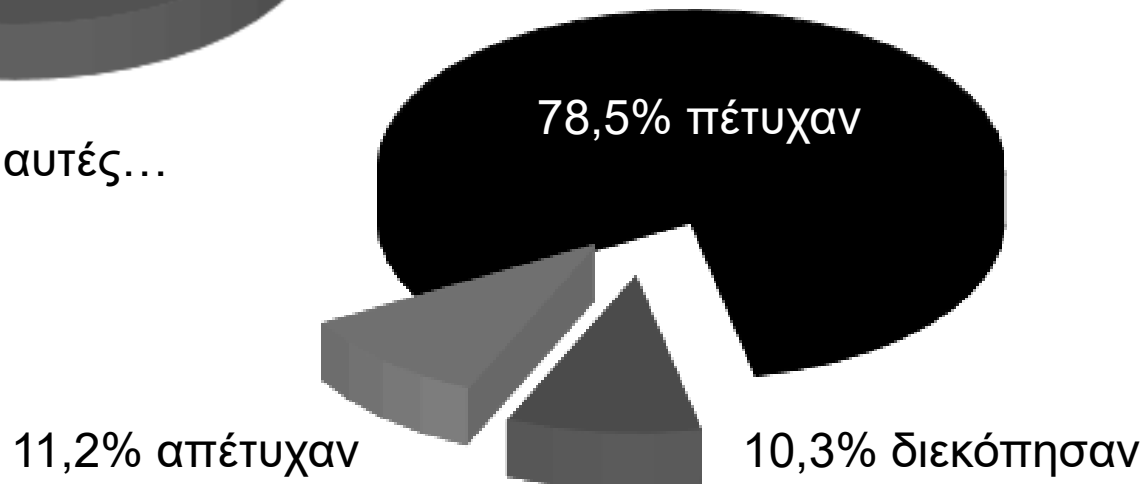
Η περιγραφή του δείγματος



Από αυτές...



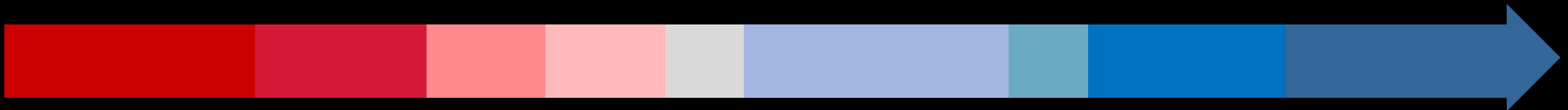
Η εμπειρία



Τα αποτελέσματα

Η περιγραφική στατιστική ανάλυση

των πρωτογενών δεδομένων παρουσιάζει την επίδραση καθενός υπό εξέταση διαπραγματευτικού στοιχείου και καθεμίας ομάδας διαπραγματευτικών παραγόντων στη διαδικασία της επιτυχημένης διαμεσολάβησης του Νόμου 3898/2010 από την πολύ αρνητική έως την πολύ θετική ως εξής



Εχθρική συμπεριφορά

Αδύνατα σημεία

Συναισθηματικά ελλείμματα

Διαφορά πολιτισμικών χαρακτηριστικών

Σιωπή

Ανταγωνιστικό διαπραγματευτικό στυλ

Παρορμητικότητα

Εξαρτήσεις από τρίτους

Ελληνική φορολογική νομοθεσία

Νομοθετική ρύθμιση επαχθής για ένα μέρος

Πρόσθετα υλικά ελλείμματα

Βαθμός φιλοδοξίας

Εθνική οικονομική κατάσταση

Διαφορετικότητα φύλου

Σημαντικότητα σχέσης πεδίων

Νομοθετική ρύθμιση εξίσου επαχθής

BATNA εξίσου κακές

Συμπληρωματικές ευνοϊκές συνθήκες

Οικονομικές δυνάμεις

Τεχνολογικές γνώσεις

Ηθικές και πολιτισμικές αξίες

Bottom line

Δύναμη

Μη λεκτική επικοινωνία

Σωματική και ψυχική υγεία

Μελλοντικές σχέσεις

Προβλεπόμενες θετικές συνέπειες

Κατεπείγον επίλυσης διαφοράς

Ειδικές ικανότητες

Ποιότητα νομικής βοήθειας

Καλοπροαίρετη συμπεριφορά

Στόχος για συλλογικό κέρδος

Συνεργατικό διαπραγματευτικό στυλ

Στοιχεία συνεργασίας

Προετοιμασία

Τα συμπεράσματα

- Η Διαμεσολάβηση είναι Διαπραγματεύση
 - Ο βαθμός επίδρασης των διαπραγματευτικών παραγόντων στη διαδικασία της επιτυχημένης διαμεσολάβησης του Νόμου 3898/2010 αναδεικνύει τον διαπραγματευτικό χαρακτήρα της διαμεσολάβησης
 - Τα στοιχεία της διαπραγματεύσης ενυπάρχουν σε όλα τα στάδια της διαδικασίας της διαμεσολάβησης του Νόμου 3898/2010
 - Η δύναμη, ο σχεδιασμός πριν την αντίδραση, η διάρθρωση των σχέσεων μεταξύ των μερών, το μέγεθος της διαφοράς, η σημαντικότητα των σχέσεων μεταξύ των πεδίων όπου εκτυλίσσονται παράλληλες διαφορές, οι συνθήκες, οι συνέπειες, οι BATNA των μερών, οι bottom line τους, το συνεργατικό και το ανταγωνιστικό διαπραγματευτικό στυλ των μερών παίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμεσολάβηση

Τα συμπεράσματα

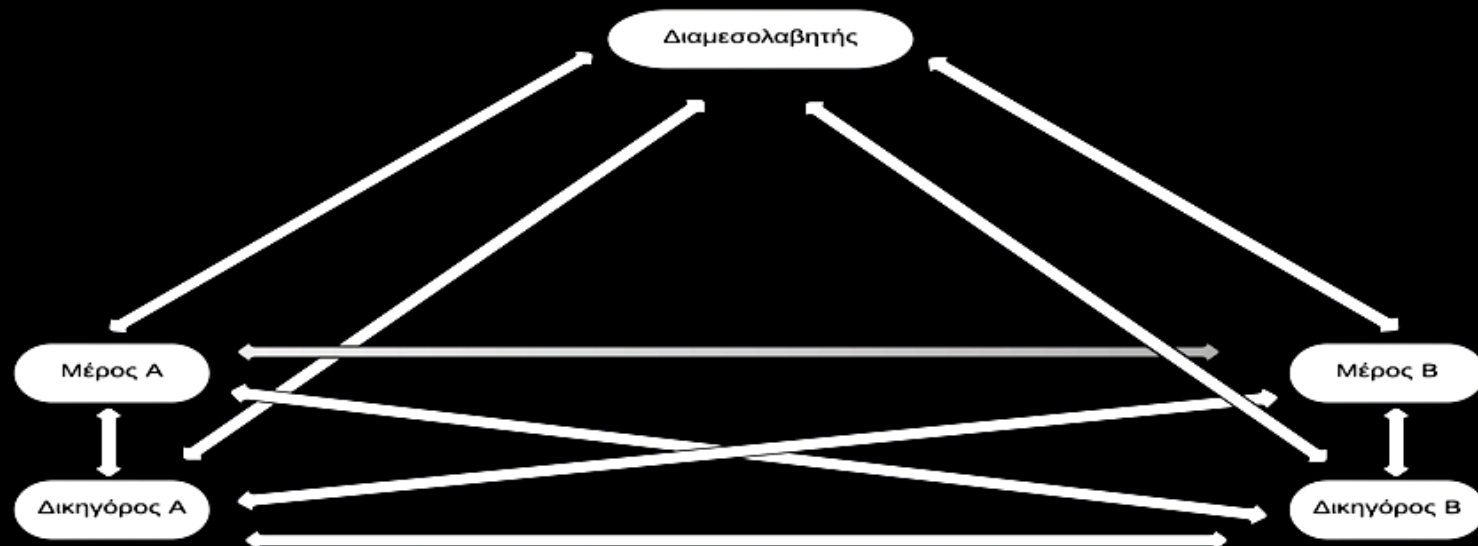
- Η χαρτογράφηση της δράσης των διαπραγματευτικών παραγόντων στο πεδίο της επιτυχημένης Διαμεσολάβησης του Ν. 3898/2010
 - Η διαμεσολαβητική διαδικασία του Νόμου 3898/2010 είναι αποτελεσματικότερη όταν
 - τα αντίμαχα μέρη είναι προετοιμασμένα
 - συνεργατικά (εμπιστοσύνη, ειλικρίνεια, σεβασμός)
 - στοχεύουν στην επίτευξη συλλογικού κέρδους
 - η σχέση μεταξύ τους είναι συνεργασιακή και έχει μέλλον
 - Στη διαμεσολαβητική διαδικασία του Νόμου 3898/2010 δυσκολεύουν τη σύναψη συμφωνίας
 - η εχθρική συμπεριφορά των μερών (εκδικητικότητα, αδιαλλαξία, απειλές)
 - τα αδύνατα σημεία τους (δυστροπία, οξυθυμία)
 - τα συναισθηματικά ελλείμματα στη σχέση μεταξύ τους
 - η διαφορά των πολιτισμικών χαρακτηριστικών τους (ρατσισμός, κοινωνική και οικονομική ανισότητα)

Τα συμπεράσματα

- Η «χάραξη της πορείας των διαμεσολαβητών στον χάρτη»
 - Κατά το αρχικό στάδιο της διαδικασίας μετά τη διάγνωση των δεδομένων της σύγκρουσης, της επιθυμίας συμπεριφοράς και των μειγμάτων των διαπραγματευτικών συμπεριφορών κάθε μέρους, οι διαπιστευμένοι διαμεσολαβητές
 - επικεντρώνονται στην αύξηση των στοιχείων των ωφελειών, δηλαδή των συνεργασιακών εντάσεων που μειώνουν ή εξαλείφουν το μέγεθος της σύγκρουσης
 - στοχεύουν στην ανάδειξη και στην επικράτηση των διαπραγματευτικών στοιχείων με θετικό ρόλο και
 - περιορίζουν την επίδραση των αρνητικών διαπραγματευτικών παραγόντων αναλόγως,
- επιδρώντας στη συμπεριφορά των μερών προς την εφαρμογή εκείνου του διαπραγματευτικού μοντέλου που ταιριάζει στα δεδομένα της σχέσης τους και οδηγεί στην κατά περίπτωση επιτυχή έκβαση της διαμεσολάβησης

Οι περιορισμοί της έρευνας και οι προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

- Η συσχέτιση της δράσης των διαπραγματευτικών παραγόντων στη διαμεσολάβηση
- Η μελέτη περιπτώσεων διαμεσολάβησης
- Η επίδραση των χαρακτηριστικών του διαμεσολαβητή στη διαμεσολάβηση
- Η επίδραση των χαρακτηριστικών των πληρεξούσιων δικηγόρων στη διαμεσολάβηση
- Η μελέτη των άλλων συγκρουσιακών σχέσεων της διαμεσολαβητικής διαδικασίας



Ευχαριστώ.

Ενδεικτική βιβλιογραφία

- Αναστασοπούλου, Ι. (Επιμέλεια), *Η Διαμεσολάβηση στις Αστικές και Εμπορικές Διαφορές*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη, 2011, στο οποίο περιλαμβάνονται τα πρακτικά του πρώτου Συνεδρίου για τη Διαμεσολάβηση στη Ελλάδα, που είχε οργανώσει το Ελληνικό Κέντρο Διαμεσολάβησης & Διαιτησίας με την υποστήριξη και χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Αθήνα στις 9-12 Οκτωβρίου 2007, με θέμα «Αστική και Εμπορική Διαμεσολάβηση σε Διασυννοριακές Διαφορές».
- Νικολόπουλος, Α. (2009). *Μόνος εναντίον όλων: Η στρατηγική των διαπραγματεύσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη 2013.
- Craver, C. B. (2012). *Effective legal negotiation and settlement*.
- Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*.
- Carnevale, P. J., & Pruitt, D. G. (1992). Negotiation and mediation. *Annual review of psychology*, 43(1), 531-582.
- Cooper, C. A. (2003). Mediation, the experience in the United States. *Construction Conflict Management and Resolution*, 287.

Ενδεικτική βιβλιογραφία

- Goldberg, S. B., & Shaw, M. L. (2007). The secrets of successful (and unsuccessful) mediators continued: Studies two and three. *Negotiation Journal*, 23(4), 393-418.
- Goltsman, M., Hörner, J., Pavlov, G., & Squintani, F. (2009). Mediation, arbitration and negotiation. *Journal of Economic Theory*, 144(4), 1397-1420.
- Nikolopoulos, A. G. (1995). Planning the use of power: An episodic model. *International journal of conflict management*, Vol. 6 Iss 3, pp. 257-272.
- Rahim, M.A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *International journal of conflict management*, 13(3), 206-235.
- Temitayo, B. A. (2014). Mediation-Negotiation: A Template Therapy for Global Conflicts. *International Journal of Innovative Research and Development*, 3(8).
- Αιτιολογική έκθεση στο Σχέδιο Νόμου «Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις». (χ.η.). Ανακτήθηκε από <http://www.ministryofjustice.gr/>.
- Κείμενο Νόμου 3898/2010 «Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις». Δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ Α΄ 211/16-12-2010. Ανακτήθηκε από <http://www.ministryofjustice.gr/>.