edumed

Mediation in Education

IO3: Σχεδιασμός και ανάπτυξη προγράμματος κατάρτισης για εκπαιδευτικούς διαμεσολαβητές ProEM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Εταίροι
Centrul Pentru Promovarea Invatarii Permanente Timisoara Asociatia (RO)

Aproximar- Cooperativa de Solidariedade Social, CRL (PT)

Magenta Consultoria Projects Sl (ES)

Regionalno Upravlenie na Obrazovanieto Sofia Grad (BG)

Stimmuli for Social Change (GR)

Znam i Moga Ltd (BG)

Επικεφαλής οργανισμός:
Znam i Moga Ltd (BG)

Συντονιστής έργου:
Regionalno Upravlenie na Obrazovanieto Sofia Grad (BG)

Ημερομηνία δημοσίευσης
2022

Αριθμός έργου: 2020-1-BG01-KA201-079018

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στο πλαίσιο του προγράμματος Ε+. Η παρούσα δημοσίευση αντικατοπτρίζει τις απόψεις μόνο του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή 1

1. Βασικές αρχές της σύγκρουσης 3
2. Γενική και Ειδική διαμεσολάβηση 14
3. Αρμοδιότητες της Εκπαιδευτικής Διαμεσολάβησης & του Εκπαιδευτικού Διαμεσολαβητή 32
4. Ψυχολογικές δεξιότητες στην εκπαιδευτική διαμεσολάβηση..... 45
5. Εκπαιδευτική Διαμεσολάβηση μεταξύ Ομοτίμων..... 67
6. Παράρτημα 77
7. Επιπλέον πηγές για αυτοεκπαίδευση 114
8. Λίστα παραπομπών 115

Εισαγωγή

Το EduMed - "Γεφυρώνοντας το χάσμα μεταξύ των εκπαιδευτικών φορέων μέσω της διαμεσολάβησης" είναι ένα πρόγραμμα Erasmus+ (Strategic Partnership in School Education – Στρατηγική Συνεργασία στην Σχολική Εκπαίδευση), χρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και με διάρκεια 24 μήνες (01-11-2020 - 31-10-2022). (01-11-2020 - 31-10-2022).

Στόχος του έργου είναι να εδραιώσει σε ένα πολύγλωσσο πλαίσιο τις νομικές προϋποθέσεις, τις γνώσεις και τις δεξιότητες, τις ιδιότητες και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εκπαιδευτικών διαμεσολαβητών και να διαμορφώσει προγράμματα κατάρτισης για τη διαμεσολάβηση και τη διαμεσολάβηση μεταξύ ομοτίμων, καθώς και μια συλλογή χρήσιμων πρακτικών πάνω στην εκπαιδευτική διαμεσολάβηση.

Η αποκτηθείσα γνώση του νομοθετικού πλαισίου της ΕΕ στον τομέα της εκπαιδευτικής διαμεσολάβησης θα ενισχύσει τη συνεργασία μεταξύ όλων των φορέων εντός των σχολείων, καθώς και με τις οικογένειες και άλλους εξωτερικούς φορείς. Όλα τα αποτελέσματα του έργου και ο συνολικός αντίκτυπος θα επικεντρωθούν στην ενθάρρυνση της δημιουργίας βιώσιμων δεσμών μεταξύ των δραστηριοτήτων όλων των ενδιαφερομένων στην εκπαίδευση και την κατάρτιση, προωθώντας συνεργατικές προσεγγίσεις στη μαθησιακή διαδικασία.

Το πρόγραμμα κατάρτισης για εκπαιδευτικούς διαμεσολαβητές (ProEM) θα βοηθήσει τους εκπαιδευόμενους να αποκτήσουν επαγγελματικές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για τη δημιουργία και διατήρηση ενός ήρεμου και ανεκτικού εκπαιδευτικού περιβάλλοντος για όλους τους συμμετέχοντες μέσω της χρήσης εργαλείων εκπαιδευτικής διαμεσολάβησης. Μετά την απόκτηση αυτών των ειδικών γνώσεων και δεξιοτήτων, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να συμμετέχουν ενεργά ως εκπαιδευτικοί διαμεσολαβητές σε διαδικασίες διαμεσολάβησης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών σε εκπαιδευτικές συγκρούσεις, δηλαδή: μαθητών-μαθητών, εκπαιδευτικών-μαθητών, γονέων-μαθητών, εκπαιδευτικών-καθηγητών, εκπαιδευτικών- ηγεσίας σχολείου, γονέων-γονέων και τοπικών κοινοτήτων-εκπαιδευτικού περιβάλλοντος. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα θα βοηθήσει στη διαμόρφωση των λεγόμενων "ήπιων δεξιοτήτων" μεταξύ των εμπλεκομένων στην εκπαιδευτική διαδικασία, όπως οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας, η ηγεσία, η θετική επικοινωνία, η συναισθηματική αυτοσυγκράτηση και ο αυτοέλεγχος, η ανάπτυξη ειδικής γλωσσικής κουλτούρας, η ανεκτικότητα κ.λπ.

Το πρόγραμμα κατάρτισης αποτελείται από πέντε ενότητες, που ακολουθούν την ίδια δομή, συμπεριλαμβανομένων των μαθησιακών στόχων και αποτελεσμάτων, των βασικών στοιχείων, των χρησιμοποιούμενων μεθόδων και του θεωρητικού μέρους που ακολουθείται από πρακτικές δραστηριότητες.

Όλες οι ενότητες είναι διαθέσιμες στα αγγλικά και θα μεταφραστούν στις γλώσσες των εταίρων: βουλγαρικά, ελληνικά, πορτογαλικά, ρουμανικά και ισπανικά. Όλο το υλικό είναι διαθέσιμο για δωρεάν χρήση στην ιστοσελίδα του έργου: https://www.edumed-initiative.eu/

1. Βασικές αρχές της σύγκρουσης

Η σύγκρουση μπορεί να οριστεί ως μία ευθεία διαμάχη μεταξύ δύο ή περισσότερων αλληλεξαρτώμενων μερών τα οποία επιδιώκουν ασύμβατους στόχους, πόρους και δύναμη.

Πολλοί άνθρωποι αισθάνονται άβολα ή ανήσυχα και μόνο στην ιδέα της σύγκρουσης, προτιμώντας να την αποφεύγουν. Είναι σημαντικό να κατανοήσουμε ότι η διαφωνία είναι ένα φυσικό, υγιές, ακόμη και απαραίτητο μέρος κάθε σχέσης. Η σύγκρουση είναι μια εκδήλωση των δικών μας επιθυμιών, και όταν οι ανάγκες και των δύο μερών γίνονται κατανοητές, μπορεί να βοηθήσει τη σχέση να αναπτυχθεί και να ενισχυθεί.

Αυτή η ενότητα έχει ως στόχο να διδάξει στους εκπαιδευόμενους τις βασικές πτυχές της σύγκρουσης.

Σε αυτό το μέρος της εκπαίδευσης, οι συμμετέχοντες θα μάθουν για τα παρακάτω:

- αιτίες σύγκρουσης
- τύποι/ κατηγορίες σύγκρουσης
- βασικές προσεγγίσεις των συγκρούσεων και τρόποι επίλυσης των συγκρούσεων μέσω εναλλακτικών μεθόδων.

Μέσω της χρήσης εργαλείων εκπαιδευτικής διαμεσολάβησης, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να αποκτήσουν επαγγελματική γνώση, ικανότητες και δεξιότητες προκειμένου να δημιουργήσουν και να διατηρήσουν ένα ειρηνικό και ανεκτικό εκπαιδευτικό περιβάλλον για όλους τους εμπλεκόμενους.

Μετά την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να

- Να κατανοούν και να ορίζουν την έννοια της "σύγκρουσης"
- Να προσδιορίζουν τις διάφορες αιτίες της σύγκρουσης
- Να προσδιορίζουν τα διάφορα στάδια της σύγκρουσης
- Να χρησιμοποιούν διαφορετικές προσεγγίσεις για τη διαχείριση της σύγκρουσης

Τα βασικά στοιχεία που διερευνώνται είναι:

1. **Σχετικά με τη σύγκρουση. Αιτίες και τύποι.**

2. **Στάδια σύγκρουσης**

3. **Μπορεί η σύγκρουση να είναι εποικοδομητική;**

4. **Διαχείριση σύγκρουσης. Τρόποι και λύσεις.**

Χρησιμοποιούμενες μέθοδοι:

- Χρήσιμα παραδείγματα

1.1 Σχετικά με τη σύγκρουση. Αιτίες και τύποι

Πριν ξεκινήσουμε τη συζήτησή μας για τη σύγκρουση, πρέπει να δώσουμε έναν καλό ορισμό της έννοιας.

Η σύγκρουση μπορεί να οριστεί ως μία ευθεία διαμάχη μεταξύ δύο ή περισσότερων αλληλεξαρτώμενων μερών τα οποία επιδιώκουν ασύμβατους στόχους, πόρους και δύναμη.

Για να θεωρηθεί ότι υπάρχει σύγκρουση, πρέπει να υπάρχει εκφρασμένος αγώνας. Αυτό είναι κάτι περισσότερο από μια απλή διαφωνία. Είναι μια συμπεριφορά. Μερικές φορές οι διαφωνίες μας εκφράζονται λεκτικά και μερικές φορές μέσω ενός κακού βλέμματος ή ενός σκληρού τόνου φωνής. Η σύγκρουση συμβαίνει μεταξύ αλληλεξαρτώμενων μερών ή ανθρώπων που εξαρτώνται ο ένας από τον άλλον με κάποιο τρόπο. Δηλαδή αν οι ενέργειες του ενός ατόμου επηρεάζουν την ευημερία του άλλου, υπάρχει αλληλεξάρτηση. Όπως έχετε παρατηρήσει, η σύγκρουση είναι ιδιαίτερα συχνή σε σχέσεις με υψηλό βαθμό αλληλεξάρτησης, όπως οι στενοί φίλοι, τα μέλη της οικογένειας, οι συνάδελφοι και οι συνεργάτες.

Εκτός από το ότι η σύγκρουση είναι φυσική, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η σύγκρουση έχει πρόσθετα χαρακτηριστικά που αξίζει να εξεταστούν. Μπορεί να είναι άμεση ή έμμεση, επιβλαβής ή επωφελής. Πολλοί άνθρωποι επικοινωνούν τη δυσαρέσκειά τους άμεσα μέσω των λόγων τους. Όταν υπάρχει διαφωνία, εκδηλώνεται γενικά με τη μορφή επιχειρήματος. Μπορεί επίσης να εκδηλωθεί έμμεσα ή παθητικά-επιθετικά, με τη μορφή εκδικητικών ή επιζήμιων δραστηριοτήτων που στρέφονται κατά του άλλου.

Η σύγκρουση προκύπτει μεταξύ αλληλεξαρτώμενων μερών ή μεταξύ εκείνων που εξαρτώνται κατά κάποιο τρόπο το ένα από το άλλο. Η αλληλεξάρτηση προκύπτει όταν οι συμπεριφορές του ενός ατόμου έχουν αντίκτυπο στην ευημερία του άλλου. Η σύγκρουση είναι πιο πιθανή σε σχέσεις με υψηλά επίπεδα εξάρτησης, όπως αυτές μεταξύ στενών φίλων, μελών της οικογένειας και συναδέλφων, όπως έχετε παρατηρήσει. Διαπροσωπική σύγκρουση δεν υπάρχει όταν δύο άτομα δεν εξαρτώνται

το ένα από το άλλο, ακόμη και αν διαφωνούν. Με αντικρουόμενους στόχους, υπάρχει σύγκρουση. Οι ασυμβίβαστοι στόχοι είναι κάτι περισσότερο από μια απλή διαφωνία ή μια διαφορά στόχων- δεν μπορούν να επιτευχθούν και οι δύο. Αν ο συγκάτοικός σας θέλει να δει μια ταινία, αλλά εσείς θέλετε να παρακολουθήσετε μπέιζμπολ, προκύπτει διαφορά στόχων.

Σημειώστε ότι ο ορισμός περιλαμβάνει μια αντίληψη ασυμβατότητας στόχων. Μερικές φορές μπορούν, στην πραγματικότητα, να επιτευχθούν και οι δύο. Η σύγκρουση προκύπτει από την αντίληψη ότι οι πόροι είναι σπάνιοι. Αν έχετε αφθονία, δεν υπάρχει λόγος να τσακώνεστε για κάτι. Οι πόροι/ πηγές που συνήθως θεωρούνται σπάνιοι είναι τα χρήματα, ο χρόνος, η δύναμη και ο χώρος. Η σύγκρουση περιλαμβάνει επίσης την παρέμβαση. Ακόμη και αν διαφωνείτε και έχετε αντίθετους στόχους για κάτι, βιώνετε πραγματική σύγκρουση μόνο όταν ενεργείτε με τρόπους που εμποδίζουν ο ένας τον άλλον από το να επιτύχετε τους στόχους σας.

Συλλογισμός

Με ποιον έχετε την πιο ενοχλητική σύγκρουση; Περί τίνος περιεχομένου είναι οι συγκρούσεις σας με αυτό το άτομο;

1.2 Στάδια της σύγκρουσης

Η σύγκρουση μπορεί να δομηθεί σε διάφορες φάσεις. Για να προσδιορίσουμε την εξέλιξη της σύγκρουσης, πρέπει να προσδιορίσουμε το τρέχον στάδιο αναλύοντας ορισμένα χαρακτηριστικά.

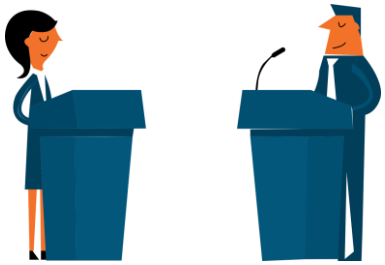
1) Συζήτηση

Αυτό συμβαίνει όταν και τα δύο μέρη είναι περίεργα για την άποψη του άλλου και είναι πρόθυμα να επικοινωνήσουν τις σκέψεις, τις απόψεις και τα συναισθήματά τους. Αυτό το στάδιο είναι απλώς μια συνάντηση των απόψεων χωρίς προσπάθεια να πειστεί το άλλο άτομο να πιστέψει ή να αισθανθεί διαφορετικά.

Τα χαρακτηριστικά αυτού του σταδίου περιλαμβάνουν:

- Σεβασμό στην άποψη του άλλου
- Αποδοχή των αξιών του άλλου
- Διεύρυνση οπτικής / αντίληψης

2) Λογομαχία



Αυτό συμβαίνει όταν υπάρχουν διαφορετικές απόψεις και θα ήθελα να αντιλαμβάνεσαι τα πράγματα με τον δικό μου τρόπο, αλλά μόνο αν είναι σωστό για εσένα.

Τα χαρακτηριστικά αυτού του σταδίου περιλαμβάνουν:

- Ανοιχτή στάση προς τις ιδέες σου
- Σεβασμό για την άποψή σου

3) Διαπληκτισμός

Θέλω να 'υιοθετήσεις' τις ιδέες μου. Έχω δίκιο και έχεις άδικο. Πρέπει να το κάνεις με τον δικό μου τρόπο.

Τα χαρακτηριστικά περιλαμβάνουν:

- Αδιαφορία για την άποψη των άλλων
- Επιχειρηματολογία μόνο από τη δική μου οπτική γωνία
- Πόλωση
- Πολλά 'ναι, αλλά ...'

4) Σύγκρουση

Όχι μόνο αισθάνομαι ότι έχω 'δίκιο' και έχεις 'αλλά απαιτώ επίσης να ενεργείς σύμφωνα με τα πρότυπα και τις απόψεις μου.

Τα χαρακτηριστικά περιλαμβάνουν:

- Απαιτήσεις να συμπεριφέρεσαι όπως θέλω
- Εξαιρετικά προσωποποιημένα επιχειρήματα
- Πολλά 'πρέπει'
- Κατηγορία, επικρίσεις, προσβολές

5) Διακοπή

Η σχέση είναι πλέον τόσο επώδυνη που πρέπει να προστατεύσω τον εαυτό μου ή να ανακάμψω από τον πόνο. Συμπεριφέρομαι σαν να μην υπάρχεις.

Τα χαρακτηριστικά περιλαμβάνουν

- Σιωπή
- 'Ψυχρός πόλεμος'
- Ξεχωριστές ζωές

Συλλογισμός

Μπορείτε να προσδιορίσετε τον τρόπο με τον οποίο εσείς και ο φίλος/συνεργάτης σας συμπεριφέρεστε κατά τη διάρκεια της σύγκρουσης;

a. Αποτελέσματα σύγκρουσης

Η σύγκρουση δεν χρειάζεται να είναι μια δυσάρεστη ή αντιπαραγωγική εμπειρία. Στην πραγματικότητα, έχει τη δυνατότητα να είναι ευεργετική. Η σύγκρουση μπορεί να βοηθήσει στην εφαρμογή σημαντικών αλλαγών στον εργασιακό χώρο. Όταν έρχεστε αντιμέτωποι με ένα πρόβλημα, υπάρχουν πέντε πιθανές προσεγγίσεις που μπορείτε να ακολουθήσετε.

• **Αγνοώ** - θα μπορούσαμε να αποφύγουμε να κάνουμε οτιδήποτε απολύτως

• **Κερδίζω-Χάνω** – Μπορεί να επιλέξουμε να ασκήσουμε έλεγχο και να νικήσουμε τον αντίπαλό μας

• **Χάνω-Κερδίζω** - Μπορεί να αποφασίσουμε να συμβιβαστούμε και να 'ενδώσουμε' στο άλλο άτομο

• **Χάνω – Χάνω** - Θα μπορούσαμε να συμφωνήσουμε σε έναν συμβιβασμό, όπου και οι δύο πλευρές αφήνουν κάτι

• **Κερδίζω- κερδίζω** - Θα μπορούσαμε να επιλέξουμε μια επιλογή όπου οι εμπλεκόμενοι στη σύγκρουση εργάζονται από κοινού για να ανακαλύψουν μια λύση για όλους - μια συνεργατική λύση

Μία σύγκρουση είναι παραγωγική μόνο εάν ως αποτέλεσμα:

- η σχέση είναι ισχυρότερη
- κατανοείτε ο ένας τον άλλο περισσότερο
- υπάρχει μεγαλύτερη προθυμία να ικανοποιήσει ο ένας τις ανάγκες του άλλου

- υπάρχει μεγαλύτερη εμπιστοσύνη
- έχετε επιλύσει την πηγή μελλοντικών συγκρούσεων

Συλλογισμός

Αν θα μπορούσες να αλλάξεις ένα πράγμα για τον τρόπο που διαχειρίζεσαι τη σύγκρουση, τι θα ήταν; Για ποιο λόγο;

b. Διαχείριση σύγκρουσης. Μορφές και λύσεις.

Η σύγκρουση μπορεί να αντιμετωπιστεί με πολλούς τρόπους και μπορεί να οδηγήσει σε πολλαπλά αποτελέσματα. Σε αυτό το μέρος θα προσπαθήσουμε να εστιάσουμε σε τρία στυλ διαχείρισης μιας σύγκρουσης και να δώσουμε μερικές συμβουλές για το πώς να δημιουργήσετε ένα θετικό αποτέλεσμα.

<u>Είδη διαχείρισης συγκρούσεων:</u>

Επιθετικό: Ένα κυρίαρχο είδος που δεν επιτρέπει στο άλλο άτομο να μοιραστεί τις απόψεις του.

Παθητικό: Ένα υποτακτικό είδος διαχείρισης συγκρούσεων που δεν σχετίζεται με το να μοιράζεσαι απόψεις ή να ενεργείς ως ηγέτης

Αποφασιστικό: Ένα ισορροπημένο είδος στο οποίο χρησιμοποιείται ενεργητική ακρόαση, μια ανοιχτόμυαλη προσέγγιση και εκφράζει σεβασμό για τα άτομα που βρίσκονται σε σύγκρουση. Η προτιμώμενη μέθοδος.

Συλλογισμός

Μπορείτε να σκεφτείτε κάποιον με τον οποίο συναναστρέφεστε τακτικά, ο οποίος να αποτελεί παράδειγμα ενός από αυτά τα είδη και να το χρησιμοποιεί ως κύριο τρόπο αντιμετώπισης των συγκρούσεων; Ποιο είδος/ στυλ είναι πιο πιθανό να οδηγήσει σε θετικό αποτέλεσμα;

Γιατί η διεκδικητική επικοινωνία έχει λογική / νόημα

Η διεκδικητικότητα είναι ένα επιτυχημένο και διπλωματικό είδος επικοινωνίας, καθώς βασίζεται στον αμοιβαίο σεβασμό. Επειδή είστε έτοιμοι να υπερασπιστείτε τα συμφέροντά σας και να εκφράσετε τις απόψεις και τα συναισθήματά σας, το να είστε διεκδικητικοί δείχνει ότι εκτιμάτε τον εαυτό σας. Δείχνει επίσης ότι σέβεστε τα

δικαιώματα των άλλων ανθρώπων και είστε έτοιμοι να συνεργαστείτε για την επίλυση διαφωνιών.

Φυσικά, δεν έχει σημασία μόνο τι λέτε - το μήνυμά σας - αλλά και πώς το λέτε. Η άμεση και ευγενική επικοινωνία είναι διεκδικητική επικοινωνία. Το να είστε διεκδικητικοί σας παρέχει την καλύτερη ευκαιρία να προωθήσετε την άποψή σας. Αν επικοινωνείτε με παθητικό ή επιθετικό τρόπο, το μήνυμά σας μπορεί να χαθεί επειδή οι άλλοι είναι πολύ προβληματισμένοι με το να αντιδράσουν στον τρόπο με τον οποίο το επικοινωνείτε.

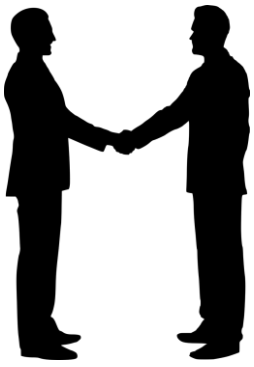
Πώς να επικοινωνείτε αποφασιστικά / με αυτοπεποίθηση

1. Κάντε χρήση των δηλώσεων ‘ εγώ’ ((I statements)

Χωρίς να καταφεύγετε σε παρατηρήσεις που επικρίνουν το άλλο άτομο, παρουσιάστε τη στάση σας ως γνώμη ή ερμηνεία σας. "Με έκανες έξαλλο", για παράδειγμα, είναι επιθετικό είδος/ στυλ, αλλά το "ένιωσα θυμωμένος" είναι διεκδικητικό.

2. Επικεντρωθείτε στις πράξεις σας

Αποφύγετε τον πειρασμό να κάνετε υποθέσεις για το άλλο άτομο, όπως το να το χαρακτηρίσετε ως κακόβουλο ή αναίσθητο. Σχολιάστε τις πράξεις ή τις δηλώσεις του χωρίς να τις βάζετε σε ‘κουτί’.



3. Περιορίστε τις απαντήσεις σας στο ελάχιστο

Όσο περισσότερο χρόνο αναλώνετε μιλώντας, τόσο πιο πιθανό είναι να χρησιμοποιήσετε παθητικές ή επιθετικές προσεγγίσεις.

4. Προσέχατε τον τόνο της φωνής σα και τους μη λεκτικούς υπαινιγμούς σας

Μπορεί να μιλήσετε με τον πιο σωστό τρόπο και στη συνέχεια να αλλοιώσετε ό,τι έχετε πει με έναν σκληρό τόνο ή μια δυναμική στάση.

5. Ακούστε

Δώστε μεγάλη προσοχή σε αυτά που έχουν να σας πουν. Εάν δεν ακούτε, θα γίνετε επιθετικοί.

6. Διατηρήστε την κατάλληλη οπτική επαφή

Εάν δεν έχετε αρκετή οπτική επαφή, μπορεί να φανείτε ως αναξιόπιστοι. Θα μπορούσατε να φανείτε ως εχθρικοί αν έχετε υπερβολική οπτική επαφή. Στις περισσότερες περιπτώσεις, η διατήρηση αρκετά σταθερής οπτικής επαφής με μικρές παύσεις κάθε λίγα δευτερόλεπτα είναι συνήθως επαρκής.

Περιγραφή της διδακτικής ενότητας

Η ενότητα αυτή αποσκοπεί στην καλύτερη κατανόηση της έννοιας "Σύγκρουση". Παρέχει μια οπτική για το τι είναι η σύγκρουση και παρουσιάζει διαφορετικά αποτελέσματα και τρόπους προσέγγισης και επίλυσης μιας σύγκρουσης. Συνδυάζει διάφορες θεωρητικές πτυχές με πρακτικές δραστηριότητες πάνω σε συγκεκριμένους τομείς της "Σύγκρουσης".

Συνολική διάρκεια: 4ώρες - (1ώρα/Κύριο περιεχόμενο)	1 βασικό θέμα= 20 λεπτά θεωρητικού μέρους+ 40 λεπτά δραστηριότητα

Χώρος/ περιβάλλον:	**Αίθουσα / διαδικτυακά**		
Αποτελέσματα:	➢ **Κατανόηση της έννοιας της "Σύγκρουσης"** ➢ **Κατανόηση του τρόπου διαχείρισης μιας σύγκρουσης**		
Περιεχόμενα	1. Σχετικά με τη σύγκρουση. Αιτίες και μορφές 2. Στάδια σύγκρουσης 3. Μπορεί η σύγκρουση να είναι εποικοδομητική; 4. Διαχείριση συγκρούσεων. Τύποι και λύσεις	**Διάρκεια για κάθε δραστηριότητα:**	**1. ~ 60 λεπτά** **2. ~ 60 λεπτά** **3. ~ 60 λεπτά** **4. ~ 60 λεπτά**
Περιγραφή δραστηριοτήτων (βήμα προς βήμα)	1. **Πώς το αντιλαμβάνεστε;** Βάλτε τους συμμετέχοντες σε ζευγάρια. Δώστε σε κάθε άτομο ένα αντίγραφο του φυλλαδίου. Διαθέστε τους 15 με 20 λεπτά για να πάρουν οι συνομιλητές συνέντευξη ο ένας από τον άλλον. Συνεχίστε με μια ομαδική συζήτηση των συνεντεύξεων και στη συνέχεια εξετάστε τις ερωτήσεις συζήτησης. ***Διαφοροποιήσεις*** Ζητήστε από τα μέλη της ομάδας να αλλάζουν συνεργάτες κάθε τρεις ερωτήσεις για να αυξήσουν το επίπεδο εμπιστοσύνης εντός της ομάδας. ***Ερωτήσεις για τη συνέχεια της συζήτησης*** • Ήταν οι απόψεις του συνεργάτη σας διαφορετικές από τη δική σας οπτική γωνία; • Ποια ήταν κάποια πράγματα που μάθατε εξετάζοντας την προοπτική του άλλου ατόμου; • Η συζήτηση για τη σύγκρουση με αυτόν τον τρόπο την κάνει "λιγότερο τρομακτική"; Με ποιους τρόπους; • Είναι η σύγκρουση καλή ή κακή; • Με ποιους τρόπους η σύγκρουση είναι ζημιογόνα για την ομάδα; • Ποιοι είναι κάποιοι τρόπι με τους οποίους η σύγκρουση εμπλουτίζει την ομάδα; 2. **Θετική Στροφή** Χωρίστε τις μεγάλες ομάδες σε μικρότερες ομάδες των τεσσάρων έως επτά ατόμων (είναι επιθυμητό να υπάρχουν τουλάχιστον τρεις ομάδες). Πείτε στις ομάδες ότι πρέπει να γράψουν τον ορισμό της σύγκρουσης. Η πρόκλησή τους είναι να ορίσουν τη σύγκρουση χωρίς να χρησιμοποιήσουν αρνητικούς όρους. Μόλις τα μέλη των ομάδων συμφωνήσουν σε έναν ορισμό, ζητήστε τους να τον γράψουν στο χαρτί ή πίνακα παρουσιάσεων (flip-chart) μαζί με μια εικόνα. Πριν από τις ομαδικές παρουσιάσεις και τη συζήτηση, βάλτε κάθε ομάδα να απαντήσει στις ερωτήσεις απολογισμού. Αφού τελειώσουν όλες οι ομάδες, αναθέστε σε όλες τις ομάδες να παρουσιάσουν τις ιδέες τους η μία στην άλλη. Τοποθετήστε τις σελίδες του flip-chart στον τοίχο της αίθουσας για όλη τη διάρκεια της εκπαιδευτικής ημέρας. Αυτή η δραστηριότητα μπορεί εύκολα να πραγματοποιηθεί διαδικτυακά χρησιμοποιώντας μια πλατφόρμα που επιτρέπει το διαχωρισμό των συμμετεχόντων σε ξεχωριστές ομάδες (break-out rooms) στο Zoom. Το flipchart μπορεί να αντικατασταθεί με κοινούς πίνακες εργασίας (Miro, Google Jamboard).	**Τύπος δραστηριότητας:** 1.Θέτουμε ρωτήσεις /Συζήτηση (ενδεχομένως διαδικτυακά) 2.Επίλυση προβλήματος (ενδεχομένως διαδικτυακά) 3. Επίλυση προβλήματος 4.Παιχνίδι ρόλων	

Ερωτήσεις ανακεφαλαίωσης

- Πώς επηρεάζει ο ορισμός της σύγκρουσης τον τρόπο με τον οποίο σκεφτόμαστε για τη σύγκρουση;
- Ποιες είναι ορισμένες αρνητικές συνέπειες της σύγκρουσης;
- Ποιες είναι ορισμένες θετικές επιπτώσεις της σύγκρουσης;
- Αναφέρετε τέσσερα πιθανά θετικά αποτελέσματα της σύγκρουσης σε έναν οργανισμό.

3. Βήμα προς βήμα

Χωρίστε την ομάδα σας σε μικρότερες ομάδες των τεσσάρων έως επτά ατόμων. Τοποθετήστε τις ομάδες σε διαφορετικά σημεία της αίθουσας. Ζητήστε από κάθε ομάδα να γράψει τη λέξη ***"Σύγκρουση"*** σε ένα φύλλο χαρτί και τη λέξη ***"Επίλυση"*** σε ένα άλλο.
Καθοδηγήστε τους να κολλήσουν τα φύλλα χαρτιού σε απόσταση περίπου έξι μέτρων μεταξύ τους σε έναν κοντινό τοίχο. Ζητήστε από τις ομάδες να συζητήσουν σχετικά με τα συγκεκριμένα βήματα που απαιτούνται για να φτάσουν από τη ***"Σύγκρουση"*** στην ***"Επίλυση".***

Συμβουλή: Εάν οι συμμετέχοντες δυσκολεύονται, μπορείτε να τους προτείνετε να αντιστρέψουν τα βήματα.

Καθώς συμφωνούνται τα βήματα, ζητήστε από τα μέλη της ομάδας να τα γράψουν σε φύλλα χαρτιού και να τα τοποθετήσουν στον τοίχο μεταξύ των φύλλων ***"Σύγκρουση"*** και ***"Επίλυση"***.

Ερωτήσεις ανακεφαλαίωσης

- Τι πρέπει να συμβεί ακριβώς πριν από την "**Επίλυση**";
- Υπάρχει ένα επιπλέον βήμα μετά την "**Επίλυση**"; Τι θα μπορούσε να προστεθεί;
- Πώς μας ωφελεί η 'βήμα προς βήμα' προσέγγιση της σύγκρουσης;
- Πώς μπορούμε να θυμόμαστε αυτά τα βήματα σε επριπτώσεις σύγκρουσης;

4. Πράξε με αποφασιστικό τρόπο

Παρακολουθήστε μια συζήτηση σε μια σαπουνόπερα και μετατρέψτε την σε διεκδικητική / δυναμική επικοινωνία.
Παράδειγμα: https://www.youtube.com/watch?v=O2h3INkHWDQ

Δείξτε το επιλεγμένο μέρος της σαπουνόπερας.
Διαχωρίστε τους μαθητές σε τόσες ομάδες με μέλη ίσα με τον αριθμό των χαρακτήρων της σκηνής. Για παράδειγμα, αν η σκηνή έχει 3 χαρακτήρες, χωρίστε τους συμμετέχοντες σε ομάδες των 3. Αν έμεινε 1 άτομο, αφήστε το να ενταχθεί σε μια άλλη ομάδα ως παρατηρητής. Αν έμειναν 2 άτομα, ζητήστε τους να υποδυθούν μόνο δύο χαρακτήρες (αν είναι δυνατόν).

Ζητήστε από κάθε ομάδα να επιλέξει ποιος από την ομάδα τους παίζει τον κάθε χαρακτήρα.
Το άτομο που έχει οριστεί για τον κύριο χαρακτήρα της σαπουνόπερας πρέπει να απαντά μόνο διεκδικητικά. Οι άλλοι χαρακτήρες μπορούν να απαντήσουν όπως θέλουν- διεκδικητικά, παθητικά ή επιθετικά. Μπορούν να μιμηθούν όποιο στυλ χρησιμοποιήθηκε στη σαπουνόπερα, αν και καθώς το παιχνίδι ρόλων συνεχίζεται θα πρέπει να απαντούν με βάση αυτά που ακούνε από τους άλλους χαρακτήρες.
Διαθέστε 20 λεπτά γι' αυτό το παιχνίδι ρόλων.
Συγκεντρώστε τους όλους και ζητήστε από όλες τις ομάδες να μοιραστούν την εμπειρία τους.

Ερωτήσεις για τη συνέχεια της συζήτησης

- *Ήταν η συζήτηση που κάνατε στο παιχνίδι ρόλων καλύτερη από αυτή της σαπουνόπερας;*
- *Πώς εξελίχθηκε με την πάροδο του χρόνου;*

	• *Πώς αισθανθήκατε κατά τη διάρκειά της;* • *Τι υποδηλώνει αυτό για τη σημασία της διεκδικητικής επικοινωνίας;* • *Άλλαξε αυτή η άσκηση τον τρόπο με τον οποίο βλέπετε το διεκδικητικό στυλ επικοινωνίας;*		
Υλικά/Παροχές :	**Δραστηριότητα 1: Έντυπα, στυλό** **Δραστηριότητα 2: Φύλλο χαρτιού, πίνακας παρουσιάσεων (flip-char) , μερικοί μαρκαδόροι, στυλό** **Δραστηριότητα 3: Χαρτί, μαρκαδόροι, κολλητική ταινία ζωγραφικής** **Δραστηριότητα 4: Προσεκτικά επιλεγμένα μέρη μιας σαπουνόπερας που περιέχει μια σοβαρή και συναισθηματικά φορτισμένη συζήτηση όπου διάφοροι χαρακτήρες διαφωνούν μεταξύ τους σε μια έντονη συζήτηση.**		

Φύλλα εργασίας[1]

Κάθε θεματική ακολουθεί την ίδια δομή, δηλαδή περιλαμβάνει ένα θεωρητικό μέρος και μια δραστηριότητα.

a. Σχετικά με τη σύγκρουση. Αιτίες και είδη

- **Ξεκινήστε παρουσιάζοντας το θεωρητικό κομμάτι για τη σύγκρουση**
- **Κάντε την ερώτηση και δώστε μερικά λεπτά για προβληματισμό**
- **Ακολουθήστε τις οδηγίες και εφαρμόστε τη δραστηριότητα**

b. Σχετικά με τη σύγκρουση. Αιτίες και τύποι

- **Ξεκινήστε παρουσιάζοντας τα διάφορα στάδια της σύγκρουσης**
- **Κάντε την ερώτηση και δώστε μερικά λεπτά για προβληματισμό**
- **Ακολουθήστε τις οδηγίες και εφαρμόστε τη δραστηριότητα**

c. Στάδια της σύγκρουσης

- **Ακολουθήστε τις οδηγίες και εφαρμόστε τη δραστηριότητα**
- **Παρουσιάστε τα πιθανά αποτελέσματα μιας σύγκρουσης**
- **Κάντε την ερώτηση και δώστε μερικά λεπτά για προβληματισμό**

d. Μπορεί η σύγκρουση να είναι εποικοδομητική;

- **Ξεκινήστε παρουσιάζοντας τους διαφορετικών τύπους διαχείρισης συγκρούσεων**
- **Συνεχίστε με την παρουσίαση των διαφόρων συμβουλών για δυναμική επικοινωνία**
- **Ακολουθήστε τις οδηγίες και εφαρμόστε τη δραστηριότητα**

[1] Σημείωση: Τα ενημερωτικά φυλλάδια μπορείτε να τα βρείτε στο Παράρτημα 1 στο τέλος του εκπαιδευτικού προγράμματος.

2. Γενική και Ειδική διαμεσολάβηση

Ο κύριος μαθησιακός στόχος είναι η κατανόηση των βασικών αρχών της γενικής και εξειδικευμένης διαμεσολάβησης όσον αφορά στα παρακάτω:

- Αντικείμενο και αρχές της γενικής και ειδικής διαμεσολάβησης
- Λειτουργία και ρόλος του εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή
- Προσωπικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά του εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή
- Ηθικοί κανόνες για τη συμπεριφορά του διαμεσολαβητή και τα όρια της εμπλοκής του στην επίλυση και την πρόληψη της σύγκρουσης

Μέχρι το τέλος αυτής της ενότητας, οι συμμετέχοντες θα μάθουν:

- να κατανοήσουν τις βασικές αρχές της γενικής και της εξειδικευμένης διαμεσολάβησης
- να προσδιορίζουν τους κύριους ρόλους ενός εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή
- να αναγνωρίζουν ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά ενός αποτελεσματικού εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή
- τις ηθικές αρχές και τα όρια κατά τη διάρκεια μιας διαδικασίας διαμεσολάβησης.

Τα βασικά σημεία που εξετάζονται είναι :

1. Διαμεσολάβηση
2. Ρόλος του εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή
3. Χαρακτηριστικά ενός εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή
4. Ηθικές αρχές στη διαμεσολάβηση

Χρησιμοποιούμενες μέθοδοι:

- Θεωρητική προσέγγιση και πρακτικές ασκήσεις .

1.1. Αντικείμενο και αρχές της γενικής και εξειδικευμένης διαμεσολάβησης

Η διαμεσολάβηση μπορεί να οριστεί ως η διαδικασία κατά την οποία ένα αμερόληπτο πρόσωπο - ο διαμεσολαβητής - διευκολύνει και ενθαρρύνει την επικοινωνία για την προώθηση της επίλυσης και της συμφωνίας μεταξύ των δύο μερών μιας διαφοράς (Law Council of Australia, 2018 και Texas Court, 2011). Στην απλούστερη μορφή της, η διαμεσολάβηση είναι μια διαδικασία κατά την οποία ένα ουδέτερο τρίτο πρόσωπο βοηθά τα εμπλεκόμενα μέρη να προβούν σε οικειοθελή, διαπραγματευόμενη διευθέτηση των ζητημάτων της διαφοράς. Ο διαμεσολαβητής διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των μερών, ώστε να κατανοήσουν με μεγαλύτερη σαφήνεια τις διαφορές τους και να διαμορφώσουν έναν αμοιβαία αποδεκτό διακανονισμό. Ωστόσο, ο διαμεσολαβητής δεν έχει την εξουσία να επιβάλει απόφαση στα μέρη.

Η διαδικασία διαμεσολάβησης μπορεί να αποτελέσει μια εξαιρετική μέθοδο για την επίλυση ορισμένων συγκρούσεων, διότι μπορεί να είναι ταχύτερη και πιο οικονομική από άλλες διαθέσιμες εναλλακτικές λύσεις, και είναι επίσης μια διαδικασία που επιτρέπει στα ενδιαφερόμενα μέρη να βρουν τη δική τους λύση, αντί να αναγκαστούν να λάβουν μια απόφαση. Βελτιώνει τις διαπροσωπικές σχέσεις, προωθεί τον διάλογο και τις επικοινωνιακές δεξιότητες και βοηθά στην αναγνώριση και την εκτίμηση των αναγκών, των συναισθημάτων και των αξιών των άλλων, προωθώντας τον σεβασμό προς τους άλλους (Aguiar, 2013). Η διαμεσολάβηση μπορεί να αποτελέσει μια θετική διαδικασία επίλυσης προβλημάτων που μπορεί να αποτρέψει τις συγκρούσεις και τις παρεξηγήσεις από το να παραταθούν χρονικά και να γίνουν καταστροφικές. Στοχεύει στο να βοηθήσει τους ανθρώπους να επιλύσουν τις διαφορές τους και βοηθά τα μέρη που διαφωνούν να αξιολογήσουν ρεαλιστικά τις επιλογές τους και να καταλήξουν σε αμοιβαία αποδεκτές λύσεις (Victorian Association for Dispute Resolution, n.d.).

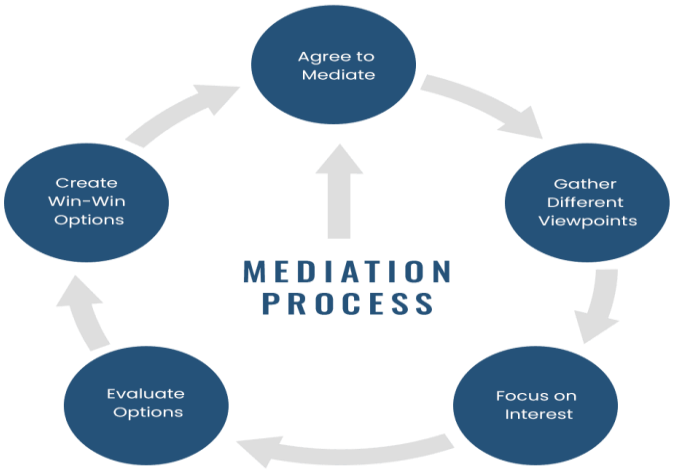
1.1 Η διαδικασία διαμεσολάβησης

Μια διαδικασία διαμεσολάβησης μπορεί να δομηθεί χρησιμοποιώντας τα ακόλουθα βήματα (Block & Blazej, 2005; Macmillan, 2016) (Σχήμα 1):

1. **Εισαγωγή:** αφού όλα τα μέρη συμφωνήσουν να διαμεσολαβήσουν, ο διαμεσολαβητής δημιουργεί θετική και εποικοδομητική ατμόσφαιρα, θέτοντας βασικούς κανόνες και κατευθυντήριες γραμμές για μια παραγωγική αλληλεπίδραση μεταξύ των μερών βασισμένη στον σεβασμό- ο διαμεσολαβητής συστήνεται στα μέρη, ζητά τα ονόματα των μερών και εξηγεί τη διαδικασία, συμπεριλαμβανομένης της εχεμύθειάς του- ο διαμεσολαβητής εξηγεί ότι η διαδικασία είναι εθελοντική, καθώς είναι δυνατή η αποχώρησή τους ανά πάσα στιγμή.
2. **Ανταλλαγή απόψεων**: το ένα εμπλεκόμενο μέρος εξηγεί στο άλλο και στον διαμεσολαβητή τον ισχυρισμό του για τα γεγονότα, τους στόχους του και τις οπτική του επί του θέματος- και πώς τον/την έκανε να αισθανθεί η σύγκρουση.
3. **Καθορισμός του προβλήματος:** οι διαμεσολαβητές θέτουν ερωτήσεις ανοικτού τύπου για να διευκρινίσουν και να επαληθεύσουν (π.χ.: '*Υπάρχει κάτι άλλο που πρέπει να γνωρίζουμε*;')- οι διαμεσολαβητές παραφράζουν και επαναδιατυπώνουν τον ισχυρισμό κάθε μέρους και βοηθούν τα μέρη να καταλήξουν σε συμφωνία σχετικά με το ποιο είναι πραγματικά το πρόβλημα και ποια είναι τα συμφέροντα και των δύο μερών.
4. **Λύσεις βασισμένες στην ανταλλαγή ιδεών:** τα μέρη, διαφωτισμένα από τη βαθύτερη κατανόηση των αναγκών τους και των επιλογών που έχουν μπροστά τους, διαπραγματεύονται μεταξύ τους με τη βοήθεια του διαμεσολαβητή- συζητούν για πιθανές λύσεις- οι διαμεσολαβητές ζητούν από τα μέρη να συζητήσουν για το ποιες λύσεις οι εμπλεκόμενοι στη σύγκρουση είναι πρόθυμοι να συμφωνήσουν και για το ποιες λύσεις δεν είναι αποδεκτές- οι διαμεσολαβητές ζητούν από τα μέρη να συζητήσουν για το πώς κάθε πιθανή λύση θα επηρεάσει την μεταξύ τους.

5. **Επιλογή λύσεων:** Τα μέρη αξιολογούν τις επιλογές και αποφασίζουν από κοινού πώς θα προχωρήσουν- τα συμβαλλόμενα μέρη καταλήγουν σε συμφωνία σχετικά με το ποιες λύσεις συνιστούν μια αμοιβαία επωφελή κατάσταση. Οι διαμεσολαβητές ρωτούν αν τα μέρη είναι ικανοποιημένα και αν χρειάζονται κάτι άλλο από τη διαμεσολάβηση. Όταν είναι δυνατόν, τα μέρη συνάπτουν και υπογράφουν συμφωνία και έτσι διευθετούν τη διαφορά τους.
6. **Κλείσιμο:** Οι διαμεσολαβητές ευχαριστούν τα μέρη για τη συμμετοχή τους και τους υπενθυμίζουν, αν χρειάζεται, την εχεμύθεια- οι διαμεσολαβητές αναφέρουν ότι αν τα μέρη χρειαστούν βοήθεια στο μέλλον, η διαδικασία της διαμεσολάβησης είναι πάντα στη διάθεσή τους.

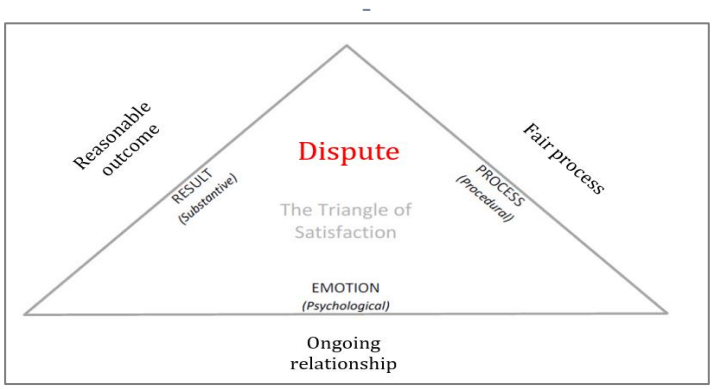
Σχήμα 1 - Απεικόνιση της διαδικασίας διαμεσολάβησης



1.2 Αποτελεσματική διαδικασία διαμεσολάβησης

Όσον αφορά τη θεωρία της διαμεσολάβησης, ο Moore (2003; 2012) έχει υποστηρίξει ότι όλα τα μέρη θα είναι πιο διατεθειμένα να συμβιβαστούν στη διαμεσολάβηση εάν οι ανάγκες και τα συμφέροντά τους έχουν καλυφθεί και ικανοποιηθεί. Ο εν λόγω συγγραφέας πρότεινε ένα μοντέλο - το Τρίγωνο της Ικανοποίησης - το οποίο ορίζει ότι οι άνθρωποι έχουν τρεις αλληλεξαρτώμενες ανάγκες και συμφέροντα που πρέπει να ληφθούν υπόψη προκειμένου να επιτευχθούν συμφωνίες και αποφάσεις που θα έχουν διάρκεια: 1) διαδικαστικές- 2) ψυχολογικές/συναδελφικές- και 3) ουσιαστικές (Σχήμα 2)

Σχήμα 2 - Το τρίγωνο της ικανοποίησης προσαρμοσμένο από τον Furlong (2005)



Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, για να είναι οι άνθρωποι ικανοποιημένοι με τον τρόπο επίλυσης μιας διαφοράς ή ενός προβλήματος, πρέπει να αισθάνονται ότι:

- **Η διαδικασία ήταν δίκαιη (Ικανοποίηση σχετικά με τη διαδικασία)** – αυτό αφορά το κατά πόσον, κατά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης, τα μέρη θεωρούν ότι ήταν μια δίκαιη και σωστή διαδικασία για όλους.
    - Τα θέματά τους ακούστηκαν και έγιναν κατανοητά, υπήρχε η ευκαιρία να προβάλουν τη δική τους άποψη, να ακούσουν και να ακουστούν.
    - Η διαδικασία ήταν σαφής, οι στόχοι καθορίστηκαν, διατυπώθηκαν και έγιναν ευρέως κατανοητοί και αποδεκτοί από όλα τα μέρη.
    - Η διαδικασία επέτρεψε την άμεση συμμετοχή και την υποβολή ερωτήσεων και ανησυχιών.
    - Υπάρχει εμπιστοσύνη στις πληροφορίες, τα πρωτόκολλα και τις συναντήσεις.

- **Το αποτέλεσμα ή η απόφαση που επιτεύχθηκε ήταν λογικό (Ουσιαστική Ικανοποίηση)** - αναφέρεται σε απτά αποτελέσματα ή οφέλη που ένα μέρος επιθυμεί να ικανοποιήσει, να λάβει ή να ανταλλάξει ως αποτέλεσμα της διαδικασίας διαμεσολάβησης.
    - Έγινε συζήτηση για το τι θέλουν να επιτύχουν όλα τα μέρη από τη διαμεσολάβηση, δηλαδή τα υλικά πράγματα ή τα προσωπικά ζητήματα για τα οποία διαπραγματεύονται οι άνθρωποι. Το αποτέλεσμα μπορεί να είναι απτό (υλικά αγαθά, χρόνος, δικαιώματα) ή μη απτό (σεβασμός, εκτίμηση).
    - Γίνονται ερωτήσεις όπως "τι είναι αυτό που είναι πραγματικά σημαντικό για εσάς;" και, "τι χρειάζεστε πραγματικά από αυτή τη διαμεσολάβηση για να μπορέσετε να συνεχίσετε τη ζωή σας;".

- **Η σχέση μεταξύ των μερών έχει διευκολυνθεί από τη διαδικασία (Συναισθηματική Ικανοποίηση)** - σχετίζεται με τις σκέψεις και τα συναισθήματα που έχουν τα μέρη καθ' όλη τη διάρκεια της έναρξης μιας

σύγκρουσης έως τη διαδικασία της διαπραγμάτευσης και το πώς αισθάνονται οι άνθρωποι για αυτό που διαπραγματεύονται.

- Μπορούν να διαχειριστούν τη σχέση τους στο μέλλον.
- Αντιλαμβάνονται ότι τους έχουν σεβαστεί και ακούσει και ότι τα συναισθήματα και οι εμπειρίες τους έχουν αναγνωριστεί.
- Οι προσωπικές και συναισθηματικές πτυχές εξετάστηκαν κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης (πώς αισθάνονται οι άνθρωποι για αυτό που διαπραγματεύονται, πώς αισθάνονται για τον εαυτό τους κατά τη διάρκεια και μετά τις διαπραγματεύσεις).

Εκπαιδευτική διαμεσολάβηση

Η εκπαιδευτική ή σχολική διαμεσολάβηση συνδέεται συνήθως με την επίλυση διαπροσωπικών συγκρούσεων κατά την οποία η διαδικασία επικοινωνίας θεσπίζεται από τον διαμεσολαβητή και τον διαμεσολαβούμενο μαθητή μέσω μιας σειράς προκαθορισμένων βημάτων. Ωστόσο, αυτή είναι μια πολύ περιορισμένη αντίληψη της διαμεσολάβησης, καθώς τα αποτελέσματα και τα οφέλη της μπορούν να επηρεάσουν ολόκληρο το σχολείο. Η διαδικασία της σχολικής διαμεσολάβησης μπορεί να προωθήσει τη συναισθηματική, κοινωνικο-γνωσιακή και κοινωνικο-ηθική ανάπτυξη. Ενώ άλλες μέθοδοι επίλυσης συγκρούσεων στα σχολεία μπορεί να περιλαμβάνουν μια λύση ή απόφαση που επιβάλλεται στα μέρη από κάποιον αρμόδιο, η διαμεσολάβηση καλεί τα μέρη να διαμορφώσουν τη δική τους λύση και να αναλάβουν την ευθύνη για τις πράξεις τους. Η διαμεσολάβηση είναι μια διαδικασία επίλυσης συγκρούσεων που μπορεί να εφαρμοστεί σε όλη τη σχολική κοινότητα. Ως εκ τούτου, είναι μια ιδανική διαδικασία για να ενσωματωθεί στις πολιτικές και τις διαδικασίες ολόκληρης της σχολικής κοινότητας.

1.3 Λειτουργία και ρόλος του εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή

Όσον αφορά τη λειτουργία και το ρόλο του διαμεσολαβητή, η βασική του αρμοδιότητα είναι η αποκατάσταση των σχέσεων μεταξύ των μαθητών, μεταξύ του σχολείου και των οικογενειών, του σχολείου με τους κοινοτικούς φορείς και μεταξύ των διαφόρων ομάδων που υπάρχουν στο εκπαιδευτικό περιβάλλον (Figueiredo, 2011; Silva & Machado, 2009).

Ποιος μπορεί να παρέχει εκπαιδευτική διαμεσολάβηση;

Πίνακας 1 - Αποτελέσματα από το πακέτο εργασίας IO2 του έργου "Συλλογή πρακτικών για την εκπαιδευτική διαμεσολάβηση"

Πορτογαλία	Δεν υπάρχει καμία προϋπόθεση όσον αφορά τον εκπαιδευτικό διαμεσολαβητή. Ωστόσο, παρέχει πληροφορίες για τον

	κοινωνικοπολιτισμικό διαμεσολαβητή - ένα άτομο που προωθεί τον διαπολιτισμικό διάλογο, προάγοντας τον σεβασμό και την καλύτερη γνώση της πολιτισμικής ποικιλομορφίας και της κοινωνικής ένταξης. Σύμφωνα με το άρθρο 3 του νόμου αριθ. 105/2001, θα πρέπει να προτιμώνται άτομα που ανήκουν σε εθνοτικές ομάδες ή μετανάστες, τα οποία διαθέτουν ικανότητες κοινωνικοπολιτισμικής διαμεσολάβησης και γνώση των κοινωνικοπολιτισμικών χαρακτηριστικών των κοινοτήτων-στόχων.
Ισπανία	Δεν υπάρχει επαγγελματική κατηγορία σχολικού διαμεσολαβητή, αν και υπάρχουν πολλοί επαγγελματίες από άλλους τομείς όπως η ψυχολογία ή η κοινωνική εργασία που ασχολούνται με αυτόν τον τομέα. Για να γίνει κάποιος εκπαιδευτικός διαμεσολαβητής, πρέπει να παρακολουθήσει εθελοντικά ένα σεμινάριο κατάρτισης για τη διαμεσολάβηση. Ένας επαγγελματίας διαμεσολαβητής είναι αυτός που θα εκπαιδεύσει τους μελλοντικούς διαμεσολαβητές, οι οποίοι μπορεί να είναι τόσο εκπαιδευτικοί όσο και μαθητές.
Ελλάδα	Τόσο οι φορείς του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα μπορούν να παρέχουν επίσημα αναγνωρισμένες υπηρεσίες εκπαιδευτικής διαμεσολάβησης. Πρέπει να διευκρινιστεί ότι στην περίπτωση του δημόσιου τομέα, η άδεια παροχής υπηρεσιών εκπαιδευτικής διαμεσολάβησης δικαιολογείται από συγκεκριμένες κυβερνητικές αποφάσεις, ενώ στην περίπτωση των φορέων του ιδιωτικού τομέα, οι διαμεσολαβητές πρέπει να ζητούν άδεια από το Υπουργείο Παιδείας κατά περίπτωση. Συνεπώς, δεν υπάρχει νόμος που να επιτρέπει σε όλους τους φορείς του ιδιωτικού τομέα να παρέχουν τέτοιες υπηρεσίες. Όσον αφορά τον δημόσιο τομέα, όπως ορίζεται στην εγκύκλιο αριθ. 4077/28-4-2014 με τίτλο "Ανάπτυξη και λειτουργία δικτύου για την πρόληψη και αντιμετώπιση φαινομένων σχολικής βίας και εκφοβισμού", από το 2014 σε κάθε σχολείο ανατίθεται σε δύο υπεύθυνους εκπαιδευτικούς το έργο της αντιμετώπισης της σχολικής βίας, ως αναπόσπαστο μέρος των θεσμοθετημένων πρακτικών σχολικής διαμεσολάβησης. Όσον αφορά τους Συντονιστές Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων των Περιφερειακών Κέντρων Εκπαιδευτικού Σχεδιασμού, το ΦΕΚ με αριθμό πρωτοκόλλου 158733/ΓΔ4 δεν τους εξουσιοδοτεί επίσημα να παρέχουν οι ίδιοι υπηρεσίες εκπαιδευτικής διαμεσολάβησης. Ωστόσο, ορισμένες υπηρεσίες που παρέχουν έχουν σημαντική υποστηρικτική λειτουργία προς τους εκπαιδευτικούς όσον αφορά την επίλυση συγκρούσεων, οπότε έμμεσα συμβάλλουν στη συνολική διαδικασία της εκπαιδευτικής διαμεσολάβησης (όπου αυτή εφαρμόζεται). Επιπλέον, αρκετοί φορείς του ιδιωτικού τομέα μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες εκπαιδευτικής διαμεσολάβησης (ως άτυποι φορείς), συχνά έμμεσα, μέσω της υποστήριξης του προσωπικού των δημόσιων σχολείων. Για παράδειγμα, ο "Διάλογος

	- Εταιρεία Εμπορικής και Οικογενειακής Διαμεσολάβησης" διαθέτει ειδική υπηρεσία για την εκπαιδευτική διαμεσολάβηση, μέσω της οποίας έχει αναπτύξει και παραδώσει εξατομικευμένα προγράμματα διαμεσολάβησης σε δημόσια σχολεία που προσαρμόζονται στις ανάγκες κάθε σχολείου. Οι υπηρεσίες αυτές προσφέρονται σε σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και έχουν εγκριθεί επίσημα από το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων και συγκεκριμένα από το Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής το 2013. Επιπλέον, ο ιδιωτικός οργανισμός "The Mediation Lab" (https://www.themediationlab.com/peer-mediation/) προσφέρει υπηρεσίες σχετικά με τη διαμεσολάβηση μεταξύ συνομηλίκων στα σχολεία, απευθυνόμενος κυρίως στους μαθητές ως εν δυνάμει φορείς διαμεσολάβησης μεταξύ συνομηλίκων σε εθελοντική βάση. Συνήθως, το γεωγραφικό πεδίο εφαρμογής των ιδιωτικών υπηρεσιών περιορίζεται στην Αθήνα (πρωτεύουσα) και τη Θεσσαλονίκη.
Βουλγαρία	Σύμφωνα με το άρθρο 15 του διατάγματος αριθ. 15 του 2019 σχετικά με το καθεστώς και την επαγγελματική εξέλιξη των εκπαιδευτικών, των διευθυντών σχολείων και άλλων παιδαγωγικών ειδικών, καθορίζονται οι θέσεις των ψυχολόγων και των παιδαγωγικών συμβούλων, οι οποίοι μπορούν να παρέχουν εκπαιδευτική διαμεσολάβηση στην πρακτική τους, ως εξής: Ψυχολόγος στην προσχολική και σχολική εκπαίδευση ως εκπαιδευτικός διαμεσολαβητής στις παρακάτω δράσεις: - Συμμετοχή στην προετοιμασία και εφαρμογή σχολικών προγραμμάτων για την πρόληψη της εγκατάλειψης του σχολείου και τη μείωση του αριθμού των ατόμων που εγκαταλείπουν πρόωρα το σχολείο, - Εργασία σε περιπτώσεις που έχουν προκύψει στο νηπιαγωγείο ή στο σχολείο σε συνεργασία με κοινοτικούς φορείς και υπηρεσίες, - Αλληλεπίδραση και διαβούλευση με εκπαιδευτικούς, άλλους παιδαγωγικούς ειδικούς και γονείς για την αντιμετώπιση ενός προβλήματος που σχετίζεται με την εκπαίδευση, την ανατροφή και την κοινωνικοποίηση των παιδιών και των μαθητών ή για τη λήψη απόφασης σχετικά με μια υπόθεση, - Διαμεσολάβηση σε συγκρούσεις. Παιδαγωγικός σύμβουλος στο σύστημα προσχολικής και σχολικής εκπαίδευσης ως εκπαιδευτικός διαμεσολαβητής: - Συμβουλευτική και υποστήριξη μαθητών, εκπαιδευτικών, γονέων και διευθυντών σχολείων για την εφαρμογή και διατήρηση των δεσμών μεταξύ οικογένειας, σχολείου και κοινότητας, - Συμμετοχή στην ανάπτυξη και εφαρμογή σχολικών πολιτικών στον τομέα της ανατροφής, της κοινωνικοποίησης και της προστασίας των παιδιών και των μαθητών,

	- Συμβουλευτική των παιδιών και των μαθητών, των παιδαγωγικών ειδικών, των γονέων και άλλων ενδιαφερομένων για την αντιμετώπιση προβλημάτων που αφορούν την εκπαιδευτική διαδικασία, - Διαμεσολάβηση για την επίλυση συγκρούσεων, - Συμμετοχή σε δραστηριότητες για την κινητοποίηση παιδιών και μαθητών ώστε να ξεπεράσουν την προβληματική συμπεριφορά τους και τη σχολική εγκατάλειψη, - Διασύνδεση των γονέων με το εκπαιδευτικό ίδρυμα κατά τη διάρκεια της εργασίας κατά περίπτωση, - Συνεργασία με τα όργανα των αρμόδιων αρχών παιδικής προστασίας για την προστασία του παιδιού και συμμετοχή σε συναντήσεις δια-θεσμικών ομάδων.
Ρουμανία	Οι υπηρεσίες σχολικής διαμεσολάβησης αποτελούν καθήκοντα του σχολικού διαμεσολαβητή και εντάσσονται σε ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα και σχέδιο για τη σχολική και κοινωνική ένταξη των παιδιών, όπως προβλέπεται στον εκπαιδευτικό νόμο. Οι υπηρεσίες σχολικής διαμεσολάβησης σε συγκρούσεις μπορεί να υπάγονται σε διαδικασία διαμεσολάβησης, όπως προβλέπεται από τον νόμο περί διαμεσολάβησης. Ο διαμεσολαβητής που εξουσιοδοτείται βάσει του παρόντος νόμου μπορεί να διαμεσολαβεί σε σχολική σύγκρουση κατόπιν αιτήματος του εκπαιδευτικού ιδρύματος ή κατόπιν αιτήματος των μερών της σχολικής σύγκρουσης, σε κάθε περίπτωση με τη συγκατάθεση όλων των μερών της σύγκρουσης. Η διαμεσολάβηση σε σύγκρουση μπορεί να πραγματοποιηθεί κατόπιν αιτήματος των μερών της σύγκρουσης προς τον διαμεσολαβητή. Η διαμεσολάβηση σε σχολικές συγκρούσεις μπορεί να ζητηθεί από τα μέρη (μαθητές, εκπαιδευτικούς, άλλα πρόσωπα) της σύγκρουσης, και εάν τα μέρη της σύγκρουσης είναι ανήλικοι μαθητές, η διαμεσολάβηση μπορεί να ζητηθεί από τους γονείς τους ή από τον διευθυντή του ιδρύματος, με τη συγκατάθεση των γονέων. Ως διαμεσολαβητές στο σχολείο μπορούν να είναι καθηγητές, ψυχολόγοι, ειδικά εκπαιδευμένοι φοιτητές.

Σύμφωνα με τη γενική βιβλιογραφία, ο διαμεσολαβητής θα πρέπει να αναζητήσει τις διάφορες ευκαιρίες που προκύπτουν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να κατανοήσει τις διαφορετικές υπάρχουσες προοπτικές της σύγκρουσης, να επιδιώξει την αμοιβαία αναγνώριση όλων των εμπλεκόμενων μερών, να διερευνήσει τους διαθέσιμους πόρους, να ενισχύσει το διάλογο και να στηρίξει τις διάφορες προσεγγίσεις, απόψεις και εμπειρίες για την από κοινού επίλυση του προβλήματος (Suárez Basto, 2008). Ο διαμεσολαβητής έχει επίσης το ρόλο να εντοπίζει τα προβλήματα, να υποστηρίζει την επικοινωνία, να βοηθά τα μέρη να επικεντρωθούν στα συμφέροντά τους, να βελτιστοποιεί τη διερεύνηση των διαφόρων εναλλακτικών λύσεων, να βοηθά τα μέρη να βρουν εθελοντικές λύσεις και να προωθεί και να

διατηρεί καλές σχέσεις μεταξύ των δύο μερών της σύγκρουσης (Ministry of Labour, Industrial Relations, Tourism & Environment, 2007).

Συνοψίζοντας, παρόλο που οι διαμεσολαβητές μπορεί να έχουν διαφορετικό τρόπο διαμεσολάβησης και παρόλο που ο ρόλος αυτός μπορεί να διαφέρει από χώρα σε χώρα, ένας διαμεσολαβητής μπορεί να κληθεί να διαδραματίσει **διάφορους ρόλους** στη διαδικασία, όπως:

- ✓ Δημιουργεί το κατάλληλο κλίμα για την από κοινού επίλυση προβλημάτων, δημιουργώντας και διατηρώντας μια συνετή και παραγωγική ατμόσφαιρα για τη διαπραγμάτευση
- ✓ Βοηθά τα εμπλεκόμενα μέρη να κατανοήσουν ο ένας τις αντιλήψεις του άλλου (ανάγκες, ανησυχίες, φόβους, στόχους κ.λπ.)
- ✓ Προσπαθεί να δημιουργήσει ενσυναίσθηση μεταξύ των μερών
- ✓ Διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των μερών διατηρώντας τις συζητήσεις " σε πολιτισμένο επίπεδο"
- ✓ Αντιμετωπίζει τις εριστικές δηλώσεις, για παράδειγμα, αναδιατυπώνοντάς τες με ουδέτερο τρόπο ή με τρόπο που αποκαλύπτει το υποκείμενο ενδιαφέρον.
- ✓ Διατηρεί την ισορροπίας στη διαδικασία, διασφαλίζοντας ότι τα μέρη έχουν ίσες ευκαιρίες να μιλήσουν
- ✓ Βοηθάει τα μέρη να ξεπεράσουν τις ασυνεννοησίες, τις παρεξηγήσεις και τα μπερδέματα στην επικοινωνία, βοηθώντας τα να αποσαφηνίσουν ό,τι συμφωνείται και αμφισβητείται και εντοπίζοντας τα βαθύτερα ζητήματα.
- ✓ Αναπτύσσει επίγνωση των πραγματικών αναγκών των εμπλεκομένων, αντλώντας πληροφορίες και διερευνώντας τα βαθύτερα συμφέροντα κάθε εμπλεκόμενου μέρους.
- ✓ Εντοπίζει και επιδιώκει την αποσαφήνιση παρεξηγήσεων, υποθέσεων και αποκλίσεων
- ✓ Διερευνά τα συμφέροντα που διέπουν τις θέσεις των μερών προκειμένου να διευρύνει την ευκαιρία για δημιουργικές λύσεις
- ✓ Βοηθά τα μέρη να εντοπίσουν τα κοινά τους ενδιαφέροντα, να διερευνήσουν και να αξιολογήσουν τις εναλλακτικές τους ως προς μια διαπραγματευόμενη επίλυση των διαφορών
- ✓ Λειτουργεί ως "αξιολογητής της πραγματικότητας", αμφισβητώντας τις θέσεις των μερών και υπενθυμίζοντάς τους το τίμημα της μη επίτευξης του συμβιβασμού.
- ✓ Βοηθά τα μέρη να δημιουργήσουν τις επιλογές για την επίλυση του προβλήματος, να αξιολογήσουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε επιλογής και να ενθαρρύνουν την επιλογή που μεγιστοποιεί την ικανοποίηση των συμφερόντων και των δύο μερών.
- ✓ Διατηρεί τα μέρη επικεντρωμένα στο μέλλον και στο στόχο τους για την επίλυση της διαφοράς
- ✓ Διατηρεί την αισιοδοξία ότι μπορεί να επιτευχθεί συμφωνία και τη δέσμευση να βοηθηθούν τα μέρη για την επίτευξη λύσης

1.4 Προσωπικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά ενός εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή

Τα προσωπικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά ενός εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή μπορεί να διαφέρουν από χώρα σε χώρα και να εξαρτώνται από το νομικό πλαίσιο. Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τα χαρακτηριστικά και τα προφίλ ενός εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή.

Πορτογαλία	Το 2000, με την έγκριση της κοινής απόφασης αριθ. 1165/2000 της Προεδρίας του Υπουργικού Συμβουλίου, του Υπουργείου Εργασίας και Αλληλεγγύης και του Υπουργείου Παιδείας, συστάθηκε ομάδα εργασίας για την αξιολόγηση του ρόλου των διαμεσολαβητών στα σχολεία. Ως αποτέλεσμα, ορίζεται ως επαγγελματικό προφίλ του κοινωνικοπολιτισμικού διαμεσολαβητή να είναι άνω των 18 ετών, να έχει ολοκληρώσει τουλάχιστον την 6η τάξη της υποχρεωτικής εκπαίδευσης και να επιδεικνύει διαθεσιμότητα και ικανότητα για διαπολιτισμικό διάλογο με πολίτες διαφορετικής προέλευσης. Ο νόμος αριθ. 105/2001 ορίζει ότι ο κοινωνικοπολιτισμικός διαμεσολαβητής πρέπει να παρακολουθεί μαθήματα κατάρτισης με κοινό περιεχόμενο, που επιτρέπουν την προώθηση του διαπολιτισμικού διαλόγου μεταξύ όλων των πολιτών, με την προσθήκη ειδικών ενοτήτων κατάρτισης που λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαιτερότητες κάθε κοινότητας. Ο νόμος ορίζει ότι τα μαθήματα κατάρτισης των κοινωνικοπολιτισμικών διαμεσολαβητών είναι ισοδύναμα με την ένατη τάξη της σχολικής εκπαίδευσης, απονέμοντας το επίπεδο 2 των επαγγελματικών προσόντων και πιστοποιούνται από την ANEFA. Ο νόμος αυτός έχει ως βασική πρόθεση να καταστήσει δυνατή τη σχέση μεταξύ κατάρτισης, πιστοποίησης και αγοράς εργασίας, μέσω της υπογραφής πρωτοκόλλων μεταξύ του Ινστιτούτου Απασχόλησης και Επαγγελματικής Κατάρτισης και των φορέων που είναι διαπιστευμένοι για την παροχή κατάρτισης στον τομέα αυτό.
Ισπανία	Μεταξύ των προσωπικών χαρακτηριστικών των διαμεσολαβητών, τα ακόλουθα είναι σημαντικά: να μην επικρίνουν, να ακούνε ενεργά, να έχουν στάση αλληλεγγύης και ικανότητα για διάλογο, να είναι διαθέσιμοι, πρόθυμοι και προετοιμασμένοι, να γνωρίζουν πώς να παραφράζουν, να έχουν υπομονή, ουδετερότητα και να μην ασκούν πίεση. Στη σχολική διαμεσολάβηση, ο διαμεσολαβητής μπορεί να είναι ένας εκπαιδευτικός, ένας μαθητής ή ο διευθυντής. Για να μην προκύψει σύγκρουση συμφερόντων, συνιστάται ο διαμεσολαβητής να είναι άτομο εκτός του εκπαιδευτικού κέντρου.

Ελλάδα	Όσον αφορά τα επαγγελματικά χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις για τους εκπαιδευτικούς διαμεσολαβητές, ο Σχολικός Σύμβουλος (ο οποίος είναι υπεύθυνος για τις δραστηριότητες διαμεσολάβησης στο ελληνικό πλαίσιο) θα πρέπει - ως ελάχιστη απαίτηση - να είναι κανονικός εκπαιδευτικός (δηλαδή όχι αναπληρωτής) και να είναι μέλος του συλλόγου διδασκόντων του σχολείου. Επιπλέον, πρέπει να έχει πτυχίο στην εκπαίδευση, ή παιδαγωγικές σπουδές, ή να έχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών ή διδακτορικό δίπλωμα στους ίδιους συναφείς τομείς. Επιπλέον, ο Σχολικός Σύμβουλος πρέπει να επιμορφώνεται συνεχώς, σε συνεργασία με τον Συντονιστή Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων και το Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής. Σε περίπτωση που ο Σχολικός Σύμβουλος δεν πληροί τις προαναφερθείσες ελάχιστες προϋποθέσεις, μπορεί να διοριστεί με βάση την προηγούμενη πιστοποιημένη συμμετοχή του σε εκπαιδευτικά σεμινάρια και προγράμματα τουλάχιστον 300 ωρών σε κοινωνικοπαιδαγωγικές δραστηριότητες ή σε συναφές πεδίο. Όσον αφορά τη διαδικασία του να γίνεις Συντονιστής Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων, σύμφωνα με το ΦΕΚ αριθ. Φ.351.1/5/102172/Ε3 που εκδόθηκε στις 20 Ιουνίου 2018, όλοι οι υποψήφιοι πρέπει να είναι ήδη πιστοποιημένοι εκπαιδευτικοί (άρθρο 1) και να υποβληθούν σε επίσημη διαδικασία υποβολής αίτησης και στη συνέχεια αξιολόγησης σύμφωνα με ορισμένα κριτήρια, όπως γλωσσικές δεξιότητες, ιστορικό δημοσιεύσεων, σπουδές κ.λπ. (άρθρο 2). Όσον αφορά τα προσωπικά χαρακτηριστικά, οι φορείς της σχολικής διαμεσολάβησης (ανεξάρτητα από το αν είναι σχολικοί σύμβουλοι, μαθητές ή εκπαιδευτικοί) θα πρέπει να διαθέτουν ορισμένες βασικές προσωπικές δεξιότητες που μπορούν να συνοψιστούν ως εξής (i) δεξιότητες διαχείρισης ρίσκου, (ii) ανεκτικότητα, (iii) ενεργητική ακρόαση, κατανόηση και ενσυναίσθηση, (iv) αμοιβαίος σεβασμός και ανοχή, (v) επικοινωνιακές δεξιότητες, vi) εμπιστευτικότητα και αμεροληψία, μέσω των οποίων το υποκείμενο που εκπαιδεύεται ως διαμεσολαβητής μπορεί να προωθήσει ευκολότερα τον σημαντικό και αποτελεσματικό ρόλο της ειρηνικής επίλυσης, αποκρούοντας παράλληλα κάθε είδους στερεότυπα ή προτιμήσεις που μπορεί να ευνοούν ένα από τα συγκρουόμενα μέρη. Αυτά τα προσωπικά χαρακτηριστικά δεν προβλέπονται από έναν επίσημο κρατικό νόμο. Ωστόσο, προβλέπονται από την Ένωση Επίλυσης Συγκρούσεων και υιοθετούνται επίσημα από την διαδικτυακή πύλη www.diamesolavisi.gov.gr του Ελληνικού Υπουργείου Δικαιοσύνης,

	η οποία είναι η κρατική διαδικτυακή πλατφόρμα για τη διαμεσολάβηση.
Βουλγαρία	Σύμφωνα με την απόφαση αριθ. 373 του 2017 του Υπουργικού Συμβουλίου της Δημοκρατίας της Βουλγαρίας και τους κανονισμούς για την εφαρμογή της εθνικής κατάταξης επαγγελμάτων και θέσεων, η νεοσύστατη θέση "Εκπαιδευτικός διαμεσολαβητής" καταχωρίζεται με κωδικό 5312 3004. Ορισμένες από τις απαριθμούμενες απαιτήσεις για τους εκπαιδευτικούς διαμεσολαβητές περιλαμβάνουν ένα επιθυμητό επίπεδο εκπαίδευσης - δευτεροβάθμια- γνώση της (των) μητρικής(-ών) γλώσσας(-ών) των παιδιών και των μαθητών από ευάλωτες κοινότητες που εκπαιδεύονται, ανατρέφονται και κοινωνικοποιούνται στο συγκεκριμένο σχολείο. Γνώση του συστήματος αξιών, των εορτών, των παραδόσεων και άλλων χαρακτηριστικών πολιτισμικών χαρακτηριστικών των κοινοτήτων με τις οποίες εργάζονται οι διαμεσολαβητές. Τα απαραίτητα προσωπικά προσόντα: αφοσίωση στο ίδρυμα, διακριτικότητα, ανεκτικότητα, ικανότητα ομαδικής εργασίας, ικανότητα επικοινωνίας και παρακίνησης, ικανότητα διαχείρισης συγκρούσεων καθώς και γνώση χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών.
Ρουμανία	Σύμφωνα με τον εθνικό εκπαιδευτικό νόμο, ο σχολικός διαμεσολαβητής είναι μέρος του βοηθητικού διδακτικού προσωπικού και για τη θέση του σχολικού διαμεσολαβητή πρέπει να πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις σπουδών αποφοίτηση με πτυχίο με ειδικότητα στην κοινωνική μέριμνα ή αποφοίτηση με απολυτήριο από το παιδαγωγικό λύκειο, ειδικότητας σχολικού διαμεσολαβητή, ή αποφοίτηση με απολυτήριο από οποιοδήποτε άλλο προφίλ λυκείου, ακολουθούμενο από ένα πρόγραμμα επαγγελματικής κατάρτισης με ειδικότητα σχολικού διαμεσολαβητή, αναγνωρισμένο από τη δημόσια αρχή. Συνιστάται ο σχολικός διαμεσολαβητής να είναι πρόσωπο που γνωρίζει τη γλώσσα και τον πολιτισμό της τοπικής κοινότητας για την οποία απαιτούνται υπηρεσίες σχολικής διαμεσολάβησης. Η διαμεσολάβηση σε σχολικές συγκρούσεις απαιτείται όταν οι συγκρούσεις κλιμακώνονται και επεκτείνονται σε άλλες συγκρούσεις. Σε μικρές καθημερινές παρεξηγήσεις, ο "διαμεσολαβητής της υπηρεσίας" είναι ο δάσκαλος ή ο σχολικός σύμβουλος. Σε περίπτωση ενός επαγγελματία διαμεσολαβητή, αυτός θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά: - πρέπει να κατανοεί πολύ καλά τη φύση του προβλήματος - έχει την

	υποχρέωση να δίνει οποιεσδήποτε εξηγήσεις στα μέρη σχετικά με τη δραστηριότητα διαμεσολάβησης - πρέπει να ηγείται της διαδικασίας διαμεσολάβησης αμερόληπτα και υποχρεούται να τηρεί την εμπιστευτικότητα. Άλλες ικανότητες που απαιτούνται είναι: σχεδιασμός δραστηριοτήτων, ομαδική εργασία, επαγγελματική ανάπτυξη, χρήση Η/Υ, επικοινωνία, επίλυση συγκρούσεων, ανάπτυξη της συνεργασίας σχολείου-κοινότητας.

Πίνακας 2 - Αποτελέσματα από το πακέτο εργασίας IO2 του Edumed "Συλλογή πρακτικών για την εκπαιδευτική διαμεσολάβηση"

Εν συντομία, το να είσαι καλός διαμεσολαβητής δεν σημαίνει να έχεις έναν κατάλογο δεξιοτήτων. Αντίθετα, συχνά είναι ο συνδυασμός διαφορετικών δεξιοτήτων σε συνδυασμό που δημιουργεί αξιόπιστα αποτελέσματα. Ένας αποτελεσματικός και ικανός διαμεσολαβητής θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη του τα ακόλουθα χαρακτηριστικά που μπορεί να είναι έμφυτα στην προσωπικότητα του διαμεσολαβητή ή που μπορούν να διδαχθούν (Macmillan, 2016; Goldberg & Shaw, 2007; Hon & Fung, 2014):

- **Ενσυναίσθηση**: Ο διαμεσολαβητής θα πρέπει να προσαρμόζεται στις διάφορες προσωπικότητες, διατηρώντας έναν μη επικριτικό χαρακτήρα και προσπαθώντας να κατανοήσει το πρόβλημα από τις διαφορετικές οπτικές γωνίες. Οι διαμεσολαβητές θα πρέπει να διαχειρίζονται τη γνώση των υποκείμενων συμφερόντων των μερών με ενσυναίσθηση και προσοχή. Είναι πρόθυμοι να θέτουν συναισθηματικά δύσκολες ερωτήσεις και το κάνουν με τρόπο δίκαιο και με σεβασμό.
- **Εγρήγορση.** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι σε εγρήγορση σε διάφορα επίπεδα κατά τη διαμεσολάβηση και πρέπει να επικεντρώνεται στις πληροφορίες που παρέχονται από την πηγή, αξιολογώντας συνεχώς τις πληροφορίες τόσο ως προς την αξία όσο και ως προς την αλήθεια. Ταυτόχρονα, ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι σε εγρήγορση όχι μόνο για το τι λέει το εμπλεκόμενο μέλος, αλλά και για το πώς το λέει και τη γλώσσα του σώματος.
- **Υπομονή**. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να έχει υπομονή και διακριτικότητα κατά τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης, ενισχύοντας την επιτυχία της διαδικασίας. Η επίδειξη ανυπομονησίας μπορεί να ενθαρρύνει ένα δύσκολο μέρος να είναι περισσότερο απαθές προκειμένου να τερματίσει τη διαδικασία και τα μέρη μπορεί να χάσουν τον σεβασμό τους προς τον διαμεσολαβητή, μειώνοντας έτσι την αποτελεσματικότητα του διαμεσολαβητή.
- **Αξιοπιστία**: Ο διαμεσολαβητής πρέπει να παρέχει ένα σαφές, ακριβές και επαγγελματικό αποτέλεσμα και μια ακριβή εκτίμηση των ικανοτήτων του. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να παρουσιάζεται με τρόπο πιστευτό και συνεπή και να τηρεί τις υποσχέσεις του, καθώς και να μην υπόσχεται ποτέ κάτι που δεν μπορεί να τηρηθεί.

- **Αντικειμενικότητα**: Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι απόλυτα αντικειμενικός κατά την αξιολόγηση των πληροφοριών, διατηρώντας μια αντικειμενική στάση. Παραμένει αντικειμενικός όταν βιώνει μια συναισθηματική αντίδραση κατά τη διάρκεια μιας συνεδρίας και έχει αυτοσυγκράτηση ώστε να αποφεύγει τις εκδηλώσεις θυμού, εκνευρισμού και συμπάθειας ή να εμπλέκεται συναισθηματικά με το συμβαλλόμενο μέλος.
- **Ευελιξία**. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να προσαρμόζεται στις πολλές και διαφορετικές προσωπικότητες που θα συναντήσει και στα περιβάλλοντα. Με την προσαρμοστικότητά του, μπορεί να αλλάζει ομαλά τις τεχνικές ερωτήσεων και προσέγγισής του ανάλογα με το περιβάλλον που λειτουργεί και την προσωπικότητα του συμβαλλόμενου μέρους.
- **Επιμονή και ανθεκτικότητα.** Ένας διαμεσολαβητής που αποθαρρύνεται εύκολα από τη γλώσσα ή τη συμπεριφορά της αντίπαλης πλευράς, τη μη συνεργασία ή άλλες δυσκολίες δεν θα συνεχίσει αποτελεσματικά το θέμα μέχρι την επιτυχή κατάληξη ή δεν θα εκμεταλλευτεί τα στοιχεία που οδηγούν σε πολύτιμες πληροφορίες που μπορεί να είναι σημαντικές για τη λύση.
- **Αμεροληψία**. Ο διαμεσολαβητής δεν πρέπει ποτέ να δίνει την εντύπωση ότι κλίνει υπέρ κάποιου από τα μέρη, αλλά να δίνει την ίδια προσοχή και στα δύο μέρη. Ως εκ τούτου, ο διαμεσολαβητής δεν δείχνει υπερβολικό σεβασμό σε ένα από τα μέρη, δεν είναι υπερβολικά φλύαρος με ένα από τα εμπλεκόμενα μέρη κ.ο.κ.
- **Αξιοπιστία.** Ένας καλός διαμεσολαβητής εμπνέει εμπιστοσύνη, ότι κρατάει όλες τις συζητήσεις εμπιστευτικές και χρησιμοποιεί κάθε πληροφορία που λαμβάνει για να καταλήξει σε μια αμοιβαία αποδεκτή, χωρίς εμπιστοσύνη, τα μέρη δεν θα μιλήσουν ανοιχτά. Όταν η στάση του διαμεσολαβητή αντανακλά ειλικρίνεια και δικαιοσύνη, και οι δύο πλευρές μπορεί να είναι πιο συνεργάσιμες και δεκτικές στη διαδικασία διαμεσολάβησης.
- **Καλές επικοινωνιακές δεξιότητες.** Ο διαμεσολαβητής πρέπει όχι μόνο να είναι καλός συνομιλητής, αλλά και να κατανοεί τη διαδικασία της επικοινωνίας. Η κατανόηση του τρόπου καλής επικοινωνίας και η ανάγνωση της επικοινωνιακής δυναμικής των εμπλεκομένων είναι ζωτικής σημασίας για τη διαδικασία. Μία από τις σημαντικότερες επικοινωνιακές δεξιότητες είναι η **ενεργητική ακρόαση.**

  - **Πώς μπορείτε να ακούτε ενεργά;**

✓ Ακούστε περισσότερο από το να μιλάτε- δεν μπορείτε να ακούσετε αν μιλάτε- κάντε ερωτήσεις.
✓ Χαλαρώστε τον συνομιλητή και δημιουργήστε ένα περιβάλλον στο οποίο νιώθει άνετα, χαμογελάστε και χρησιμοποιήστε θετική γλώσσα του σώματος, όπως νεύματα.
✓ Δείξτε του ότι θέλετε να τον ακούσετε, συμπεριφερθείτε με ενδιαφέρον, χρησιμοποιήστε προφορικές ενδείξεις για να δείξετε ότι παρακολουθείτε αυτά που λέει.

- ✓ Επικεντρωθείτε σε αυτό που σας λένε και μείνετε στην παρούσα στιγμή, αποφύγετε να κάνετε άλλα πράγματα ενώ ακούτε (π.χ. να ανακατεύετε χαρτιά).
- ✓ Μη τους πιέζετε να τελειώσουν, μια παύση δεν σημαίνει πάντα ότι ο ομιλητής έχει τελειώσει αυτό που λέει.
- ✓ Παρατηρήστε τον τόνο, την ένταση του ήχου και το μήνυμα, όχι μόνο τις λέξεις, θέλετε να αποκομίσετε ολόκληρη την εικόνα, όχι μόνο μεμονωμένα στοιχεία.

Πώς ΔΕΝ συμπεριφέρεται ένας διαμεσολαβητής	***Πώς συμπεριφέρεται ένας διαμεσολαβητής***
× Gossip Σχολιάζει ή λέει σε άλλους ανθρώπους τι συνέβη στη διαμεσολάβηση	✓ Ακούει και τις δύο πλευρές της διαφοράς
× Λέει σε άλλους ανθρώπους πώς να λύσουν τα προβλήματά τους	✓ Είναι δίκαιος και αμερόληπτος
× Κρίνει αν οι άλλοι άνθρωποι έχουν δίκιο ή άδικο	✓ Βοηθάει και τις δύο πλευρές να εργαστούν προς την κατεύθυνση μιας λύσης που θα ωφελήσει και τις δύο πλευρές
× Παίρνει θέση σε μια διαμάχη	✓ Ενθαρρύνει τα μέρη να επιλύσουν μόνα τους τα προβλήματά τους και δεν παρεμβαίνει με απαντήσεις
× Επιτρέπει στους μάρτυρες και τους περιφερόμενους να λάβουν μέρος στη διαμεσολάβηση	

Πίνακας 3 - Προσαρμοσμένο από το NSW DEPARTMENT OF EDUCATION AND COMMUNITIES - Peer Mediation Program for Secondary Schools (n.d.)

Δεοντολογικοί κανόνες για τη συμπεριφορά του διαμεσολαβητή και τα όρια της εμπλοκής στην επίλυση και την πρόληψη των συγκρούσεων

Προκειμένου η διαδικασία διαμεσολάβησης να είναι αποτελεσματική, πρέπει να σέβεται διάφορες αρχές και τους κανόνες δεοντολογίας, καθώς και τα όρια κατά την επίλυση των συγκρούσεων. Ως εκ τούτου, σύμφωνα με διάφορες πηγές, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης πρέπει να τηρούνται οι ακόλουθες ηθικές

αρχές (Law Council of Australia, 2018; Hoffman, 2000; Code of Conduct for Mediators[2]):

- **Εθελοντική** - Η διαδικασία διαμεσολάβησης είναι εθελοντική. Ακόμη και όταν η διαδικασία κρίνεται υποχρεωτική, τα εμπλεκόμενα μέρη έχουν το δικαίωμα να αποχωρήσουν ανά πάσα στιγμή. Οι διαμεσολαβητές πρέπει να θυμούνται ότι η τελική συμφωνία πρέπει να είναι αποτέλεσμα της απόφασης και της βούλησης των εμπλεκόμενων μερών..
- **Εχεμύθεια** - Ο διαμεσολαβητής πρέπει πάντα να τηρεί εχεμύθεια σχετικά με την όλη διαδικασία και τις πληροφορίες που μοιράζονται μαζί του, εκτός και εάν τα μέρη συμφωνήσουν να τις μοιραστούν. Κάθε πληροφορία που αποκαλύπτεται εμπιστευτικά στους διαμεσολαβητές από ένα από τα μέρη δεν πρέπει να γνωστοποιείται στα υπόλοιπα συμβαλλόμενα μέρη χωρίς άδεια.
- **Αυτοκαθορισμός -** Υποστήριξη και ενθάρρυνση των εμπλεκόμενων μερών να παίρνουν τα ίδια τις αποφάσεις τους σχετικά με τη σύγκρουση. Ο διαμεσολαβητής δεν μπορεί να επιβάλει τις ιδέες του στη διαδικασία.
- **Σύγκρουση συμφερόντων -** Πριν από την έναρξη της διαδικασίας, ο διαμεσολαβητής πρέπει να το σκεφτεί και να γνωστοποιήσει πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο την αμεροληψία της διαδικασίας. Οι σχέσεις που συνάπτονται με τα μέρη πρέπει να είναι διαφανείς.
- **Επάρκεια** - Οι διαμεσολαβητές πρέπει να είναι κατάλληλοι και ενημερωμένοι για τη διαδικασία της διαμεσολάβησης. Οι σχετικοί παράγοντες περιλαμβάνουν την κατάλληλη κατάρτιση και τη συνεχή ενημέρωση της εκπαίδευσης και της πρακτικής τους στις δεξιότητες διαμεσολάβησης
- **Αμεροληψία** - Οι διαμεσολαβητές πρέπει να ενεργούν πάντοτε με αμεροληψία έναντι των μερών και να δεσμεύονται να εξυπηρετούν όλα τα μέρη ισότιμα. Ο διαμεσολαβητής πρέπει πάντα να διεξάγει τη διαδικασία αμερόληπτα και χωρίς στιγματισμούς, ενώ όταν δεν είναι σε θέση να το πράξει, πρέπει να αποχωρεί από τη διαδικασία.
- **Διαδικασία** - Ο διαμεσολαβητής πρέπει να διασφαλίζει ότι τα μέρη της διαμεσολάβησης κατανοούν τα χαρακτηριστικά της διαδικασίας διαμεσολάβησης και τον ρόλο του διαμεσολαβητή και των μερών σε αυτήν. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να διασφαλίζει ότι πριν από την έναρξη της διαμεσολάβησης τα μέρη έχουν κατανοήσει και συμφωνήσει ρητά τους όρους της διαμεσολάβησης (π.χ. εμπιστευτικότητα).

[2] Available at: https://euipo.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/contentPdfs/law_and_practice/mediation/adr_ec_code_conduct_en.pdf

- **Δικαιοσύνη της διαδικασίας** - Ο διαμεσολαβητής πρέπει να διασφαλίζει ότι όλα τα μέρη έχουν επαρκείς ευκαιρίες συμμετοχής στη διαδικασία.
- **Τερματισμός της διαμεσολάβησης** - Ο διαμεσολαβητής μπορεί να τερματίσει τη διαδικασία διαμεσολάβησης ανά πάσα στιγμή, εάν κρίνει ότι δεν υπάρχει προοπτική συμφωνίας ή εάν ένα ή περισσότερα μέρη δεν συμμετέχουν πλέον στη διαδικασία.

Περιγραφή της διδακτικής ενότητας, βήμα προς βήμα

Συνολική διάρκεια: 4ώρες

Χώρος/ περιβάλλον:	**Δια ζώσης ή διαδικτυακά (με βάση τις ανάγκες σας)**		
Αποτελέσματα:	**Κατανόηση των βασικών αρχών της διαμεσολάβησης, του ρόλου του εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή και των χαρακτηριστικών του.**		
Περιεχόμενα	1. Διαμεσολάβηση 2. Ρόλος του εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή 3. Χαρακτηριστικά ενός εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή 4. Ηθικές αρχές στη διαμεσολάβηση	Διάρκεια για κάθε δραστηριότητα:	**1. 1 ώρα και 10 λεπτά** **2. 20 λεπτά** **3. 1 ώρα και 10 λεπτά** **4. 1 ώρα και 20 λεπτά**
Περιγραφή δραστηριοτήτων (βήμα- βήμα)	**1. Διαμεσολάβηση** - Εξηγήστε τι είναι η διαμεσολάβηση και δώστε τους κύριους ορισμούς - Εξηγήστε τη διαδικασία διαμεσολάβησης και κάθε ένα από τα βήματά της - χρησιμοποιήστε το σχήμα 1 για να εξηγήσετε τη διαδικασία. **Πρακτική δραστηριότητα 1 "Ανταλλαγή ιδεών"** **Πρακτική δραστηριότητα 1 "Καταιγισμός ιδεών"** **Επιλογή δια ζώσης :** Οργανώστε μια δραστηριότητα ανταλλαγής ιδεών με τους συμμετέχοντες: ρωτήστε τους τι μπορεί να θεωρηθεί αποτελεσματική διαδικασία διαμεσολάβησης. Εάν έχετε μεγάλη ομάδα σχηματίστε ομάδες και στη συνέχεια συγκρίνετε και συζητήστε τα αποτελέσματα. Αφήστε κάθε ομάδα να καταγράψει σε ένα flipchart (πίνακα παρουσιάσεων) τα αποτελέσματα. **Επιλογή διαδικτυακά: χρησιμοποιείστε το εργαλείο** Mentimeter (δείτε περισσότερα εδώ: https://www.mentimeter.com/) γι'αυτή τη δραστηριότητα και φτιάξτε ένα «Συννεφόλεξο» Στόχος αυτής της δραστηριότητας είναι να εισάγετε το μοντέλο του τριγώνου της ικανοποίησης. **1.2. Αποτελεσματική διαδικασία διαμεσολάβησης** - Εξηγήστε το Μοντέλο του Τριγώνου της Ικανοποίησης και όλες τις αλληλεξαρτώμενες ανάγκες (σχεσιακές, ουσιαστικές και διαδικαστικές), ενσωματώνοντας τα αποτελέσματα της ανταλλαγής ιδεών. **Εκπαιδευτική διαμεσολάβηση** - Ορισμός της σχολικής διαμεσολάβησης και συζήτηση του αντίκτυπου της διαμεσολάβησης στο σχολικό πλαίσιο **1.3 Ρόλος του εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή**	Τύπος δραστηριότητας: Ανταλλαγή ιδεών Συζήτηση	

	- Εξηγείστε τους διαφορετικούς ρόλους του διαμεσολαβητή **Χαρακτηριστικά του εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή** **Πρακτική δραστηριότητα 2 "Χαρακτηριστικά των διαμεσολαβητών"** **Επιλογή δια ζώσης** - Όλοι οι συμμετέχοντες πρέπει να γράψουν σε ένα χαρτί 3 κύρια χαρακτηριστικά ενός αποτελεσματικού διαμεσολαβητή και 3 χαρακτηριστικά που δεν πρέπει να έχει ένας διαμεσολαβητής. Στο τέλος, ο εκπαιδευτής γράφει όλες τις λέξεις σε πίνακα / flipchart. Η ομάδα συζητά τα αποτελέσματα. **Online Διαδικτυακή επιλογή:** Όλοι οι συμμετέχοντες πρέπει να γράψουν στο Mentimeter (https://www.mentimeter.com/) 3 κύρια χαρακτηριστικά ενός αποτελεσματικού διαμεσολαβητή και ενός αναποτελεσματικού- Στο τέλος, η ομάδα συζητά τα αποτελέσματα. - Μετά τη δραστηριότητα, ο εκπαιδευτής παραθέτει ορισμένους από τους ρόλους ενός εκπαιδευτικού διαμεσολαβητή και τους συγκρίνει με τα χαρακτηριστικά που δόθηκαν στη δραστηριότητα 2 και 1. - Πριν από την εισαγωγή της ενεργητικής ακρόασης, διεξάγετε τη δραστηριότητα 3. **Πρακτική δραστηριότητα 3 "Active listening" – The Bus ice-breaker** Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να ακούσουν μια ιστορία που θα διηγηθείτε. *"Φανταστείτε ότι οδηγείτε ένα λεωφορείο. Στην αρχή το λεωφορείο είναι άδειο. Στην πρώτη στάση πέντε άτομα μπαίνουν στο λεωφορείο. Στην επόμενη στάση κατεβαίνουν 3 άτομα και 2 μπαίνουν στο λεωφορείο. Στην επόμενη στάση 10 άτομα μπαίνουν μέσα και 4 βγαίνουν έξω. Τέλος, στο τέλος κατεβαίνουν άλλοι 5 επιβάτες. Το ερώτημα είναι: ποιο είναι το νούμερο παπουτσιών του οδηγού;"* Συνήθως, οι συμμετέχοντες αρχίζουν να κρατούν σημειώσεις και να κάνουν υπολογισμούς. Οι συμμετέχοντες θα πουν ότι είναι αδύνατο να γνωρίζουμε το μέγεθος του παπουτσιού. Σε αυτή την περίπτωση θα διαβάσετε ξανά την ιστορία μέχρι οι συμμετέχοντες να συνειδητοποιήσουν ότι αυτοί είναι ο οδηγός και ότι θα πρέπει να γνωρίζουν το δικό τους μέγεθος παπουτσιού. **2. Ηθικοί κανόνες** - Εξηγήστε τους κύριους ηθικούς κανόνες και τα όρια της διαδικασίας διαμεσολάβησης **Πρακτική δραστηριότητα 4 "Προσδιορισμός ορίων"** Χωρίστε τους συμμετέχοντες σε 3 ή 4 ομάδες. Δώστε τους σενάρια που θα μπορούσαν απλά να προβληματίσουν σχετικά με τη δεοντολογία και τα όρια της διαδικασίας διαμεσολάβησης. Μερικά παραδείγματα που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε: 1- Η Σοφία είναι δασκάλα με πάνω από 20 χρόνια εργασίας. Ο Oliver είναι ένα νέο αγόρι στην τάξη της Σοφίας. Οι γονείς του Oliver πηγαίνουν αρκετές φορές στο σχολείο για να ελέγξουν αν όλα είναι εντάξει με τα παιδιά, θέτοντας κάποια αιτήματα στη δασκάλα. Στην αρχή, η δασκάλα δέχτηκε κάποια από αυτά τα	Αναστοχασμός	

	αιτήματα, ωστόσο με την πάροδο του χρόνου, οι γονείς συνεχίζουν να πηγαίνουν στο σχολείο και να παρεμβαίνουν στη δουλειά της δασκάλας. Έτσι, η δασκάλα ζήτησε από τον διαμεσολαβητή του σχολείου, αν θα μπορούσε να παρέμβει. Ωστόσο, οι γονείς του Oliver δεν ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν στη διαδικασία, συνεχίζοντας να παρεμβαίνουν στην εργασία της δασκάλας Τι πρέπει να κάνει ο διαμεσολαβητής; 2- Η Marta μεσολαβεί σε μια διαμάχη μεταξύ δύο μαθητών, της Ana και του Fred. Η Ana πέταξε ένα βιβλίο στο κεφάλι του Φρεντ, με αποτέλεσμα ο μαθητής να μεταφερθεί στο ιατρικό κέντρο του σχολείου. Πριν ξεκινήσει η διαδικασία της διαμεσολάβησης, η Ana μιλάει ιδιαιτέρως με τη Marta και της λέει ότι ο Fred την παρενοχλούσε επί μήνες και γι' αυτό έγινε επιθετική απέναντί του, αλλά ζητά από τη διαμεσολαβήτρια να το κρατήσει μυστικό, αφού η Ana δεν θέλει να το μάθουν οι συμμαθητές και οι γονείς της. Τι πρέπει να κάνει ο διαμεσολαβητής; Να κρατήσει το μυστικό; 3- Είστε διαμεσολαβητής στη μέση μιας διαδικασίας διαμεσολάβησης και ένα από τα μέρη αρχίζει να εξηγεί την ανάρμοστη συμπεριφορά του ως συνέπεια του διαζυγίου των γονέων του. Όταν ήσασταν ακριβώς στην ηλικία του, οι γονείς σας είχαν επίσης χωρίσει και το αντιμετωπίσατε με τον ίδιο τρόπο όπως αυτός ο μαθητής. Μοιράζεστε την εμπειρία σας; Ζητήστε από τις ομάδες να μοιραστούν τους προβληματισμούς τους και να τους συζητήσουν με όλη την ομάδα.		
Υλικά/Παροχές:	**Στυλό, λευκές κόλλες χαρτιού, flipchart, μαρκαδόροι flipchart, Power Point, Mentimeter**		

3. Αρμοδιότητες της Εκπαιδευτικής Διαμεσολάβησης & του Εκπαιδευτικού Διαμεσολαβητή

Στόχος αυτής της ενότητας είναι να εξοικειώσει τους εκπαιδευόμενους με τα καθήκοντα που συνεπάγεται η εκπαιδευτική διαμεσολάβηση και να τους προσφέρει μια εναλλακτική λύση στην παραδοσιακή επίλυση προβλημάτων στα σχολεία. Σε αυτή την ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν για το ρόλο των εκπαιδευτικών διαμεσολαβητών και την προσέγγιση της διαμεσολάβησης που χρησιμοποιείται από τα σχολεία ως εθελοντική συμμετοχή στη διαδικασία επίλυσης διαφορών. Ο ρόλος του διαμεσολαβητή είναι να βοηθήσει και να καθοδηγήσει τα μέρη προς τις δικές τους λύσεις. Έτσι, ώστε τα μέρη να κατανοήσουν και να επικεντρωθούν στα σημαντικά ζητήματα για την επίτευξη λύσης.

Μετά την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να γνωρίζουν:

- τους στόχους και τα αποτελέσματα της διεξαγωγής διαδικασιών διαμεσολάβησης σε ένα εκπαιδευτικό περιβάλλον,
- τους τύπους των συμμετεχόντων και τα είδη και τα μοντέλα διαμεσολάβησης,
- μεθόδους, τεχνικές και δεξιότητες εναλλακτικής επίλυσης συγκρούσεων,
- την οργάνωση των συνεδριών διαμεσολάβησης και την τεκμηρίωσή τους.

Τα βασικά σημεία που εξετάζονται είναι:

1. Στόχοι της εκπαιδευτικής διαμεσολάβησης
2. Οφέλη της διαμεσολάβησης στα σχολεία

Χρησιμοποιούμενες μέθοδοι:

- Η προσέγγιση της διαμεσολάβησης χρησιμοποιείται ως εθελοντική συμμετοχή των μερών.

Πριν από τον ορισμό της διαμεσολάβησης, είναι σημαντικό να τονιστεί τι δεν είναι η διαμεσολάβηση.

- ***Η διαμεσολάβηση δεν είναι θεραπεία***.

Ο διαμεσολαβητής αλληλεπιδρά με υγιείς ανθρώπους που είναι σε θέση να λογοδοτήσουν για τις πράξεις και τη συμπεριφορά τους. Δεν είναι εκπαιδευμένος να αντιμετωπίζει ενδοπροσωπικές συγκρούσεις και να παρέχει ψυχολογική βοήθεια σε περίπτωση που ο πελάτης τη χρειάζεται.

Ο στόχος της διαμεσολάβησης είναι να βρεθεί μια αμοιβαία αποδεκτή λύση στο πρόβλημα για τα μέρη και όχι να προσφερθεί θεραπεία για ψυχολογικά τραύματα.

- ***Η διαμεσολάβηση δεν είναι συμβουλευτική***. *Ο διαμεσολαβητής δεν μπορεί να δίνει συμβουλές στους πελάτες ή να τους συμβουλεύει πώς να ενεργήσουν σε μια συγκεκριμένη κατάσταση.*

-***Η διαμεσολάβηση προϋποθέτει δεξιότητες διαπραγμάτευσης, αλλά δεν ταυτίζεται με τη διαπραγμάτευση***. *Σημαντικός στόχος είναι η επίτευξη διαλόγου μεταξύ των μερών, αλλά ο διαμεσολαβητής δεν εμπλέκεται στη λύση. .*

-***Η διαμεσολάβηση δεν είναι συμβιβασμός***. *Η διαμεσολάβηση βασίζεται σε διαφορετικές αξίες και ο συμφιλιωτής δεν υποχρεούται να είναι αμερόληπτος, αλλά ο διαμεσολαβητής υποχρεούται να είναι.*

- ***Η διαμεσολάβηση θα πρέπει επίσης να διακρίνεται από τη διαιτησία ως προς τους στόχους και τις διαδικασίες εφαρμογής της***. *Η διαιτησία προϋποθέτει τη συμμετοχή ενός διαιτητή ο οποίος, αφού εξετάσει τα αποδεικτικά στοιχεία, μπορεί να προβεί σε αποφάσεις συμβουλευτικές ή δεσμευτικές για τα εμπλεκόμενα μέρη.* ***Ενώ ο διαμεσολαβητής δεν μπορεί να λάβει αποφάσεις***.

3.1 Τι είναι η σχολική διαμεσολάβηση;

Η διαμεσολάβηση είναι μια διαδικασία επικοινωνίας μεταξύ των μερών μιας σύγκρουσης, που πραγματοποιείται με τη βοήθεια ενός αμερόληπτου διαμεσολαβητή, μέσω της οποίας ένα ουδέτερο τρίτο μέρος βοηθά δύο ή περισσότερα μέρη να επιλύσουν μια συγκεκριμένη σύγκρουση.

Στόχος του διαμεσολαβητή είναι να παρακινήσει τα άτομα να συμμετάσχουν σε αυτή τη διαδικασία, ώστε να μπορέσουν τα ίδια να συνάψουν μια αμοιβαία επωφελή συμφωνία που θα τα βοηθήσει να αποκαταστήσουν καλές σχέσεις μεταξύ τους και με άλλους ανθρώπους.

Η διαμεσολάβηση στο σχολείο είναι μια μορφή συνάντησης κατά την οποία οι διαμεσολαβητές καθηγητές ή/και οι διαμεσολαβητές μαθητές βοηθούν άλλα μέλη της σχολικής κοινότητας, συχνά μαθητές, να επιλύσουν τις μεταξύ τους διαφορές. Η διαμεσολάβηση απαιτεί την *εθελοντική συμμετοχή των μαθητών στη διαδικασία επίλυσης των διαφορών*. Η προσέγγιση της διαμεσολάβησης που χρησιμοποιείται στα σχολεία απαιτεί την εθελοντική συμμετοχή των μαθητών στη διαδικασία επίλυσης των διαφορών.

3.2 Στόχοι και αποτελέσματα της διεξαγωγής διαδικασιών διαμεσολάβησης σε εκπαιδευτικό περιβάλλον

Οι διαμεσολαβητές έχουν την ικανότητα να διαχωρίζουν τα γεγονότα, τα συναισθήματα και τα ατομικά συμφέροντα των εμπλεκόμενων μερών για να καθορίσουν ποια είναι τα ζητήματα και ποια θα μπορούσε να είναι μια δίκαιη έκβαση για τα μέρη. Η εξειδίκευση του διαμεσολαβητή βοηθά τον διαμεσολαβητή να αποσαφηνίσει τα ζητήματα και να αξιολογήσει τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες της υπόθεσης κάθε μέρους. Ο διαμεσολαβητής προσφέρει επίσης δημιουργικές προσεγγίσεις και καινοτόμες λύσεις, διατηρώντας παράλληλα μια αμερόληπτη στάση.

Οι διαμεσολαβητές δεν λαμβάνουν αποφάσεις- βοηθούν τα μέρη να καταλήξουν σε μια αμοιβαία ωφελούμενη επιλογή που θα αποτρέπει μελλοντικά προβλήματα. Με άλλα λόγια, η διαμεσολάβηση είναι εθελοντική. Πραγματοποιείται εφόσον το επιθυμούν οι συμμετέχοντες στη σύγκρουση. Στις συναντήσεις, οι μαθητές μπορούν να πουν με ηρεμία τις πραγματικές τους ανησυχίες χωρίς να κατηγορούνται για ό,τι

έχουν κάνει. Όλα όσα μοιράζονται τηρούνται εμπιστευτικά από τους διαμεσολαβητές. Με αυτόν τον τρόπο, τα μέρη έχουν την ευκαιρία να βρουν τις δικές τους λύσεις.

Η σχολική διαμεσολάβηση έχει ως στόχο:

- να υποστηρίζει όλους τους συμμετέχοντες στη μαθησιακή διαδικασία σε περίπτωση σύγκρουσης με άλλους μαθητές, εκπαιδευτικούς, γονείς,
- να υποστηρίζει τους μαθητές να κατανοούν καλύτερα τον εαυτό τους, τις διαφορές τους και τις σχέσεών τους με τους άλλους,
- να ενθαρρύνει την επίλυση των διαφορών με εποικοδομητικό τρόπο
- να συμβάλλει στην ψυχική υγεία των συμμετεχόντων και στη φυσική υπευθυνότητα και τη διαρκή ικανοποίηση ότι έχουν βρει ανεξάρτητα μια λύση.

Ο αντίκτυπος των προγραμμάτων σχολικής διαμεσολάβησης συνδέεται συνήθως με δείκτες όπως η λεκτική επιθετικότητα, ο αριθμός των παραβάσεων ή τα μητρώα πειθαρχίας, πιο συγκεκριμένα η σχολική διαμεσολάβηση (Ibarrola-García & Iriarte, 2012):

- ενθαρρύνει το άτομο να μπει στη θέση του άλλου, να κατανοήσει την οπτική γωνία του άλλου ατόμου και να αποδεχτεί ότι μπορεί να διαφέρει από τη δική του, προωθώντας την ανάπτυξη της ενσυναίσθησης

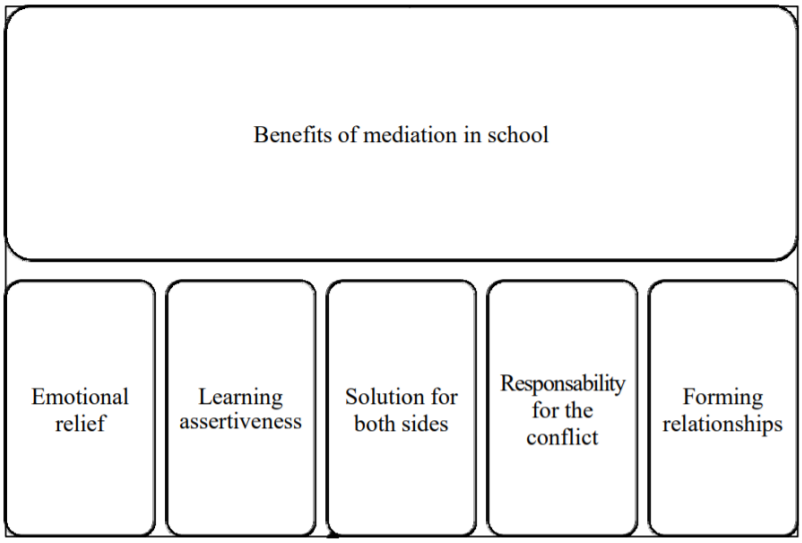
- ευνοεί την ανάληψη των δικών του ευθυνών

- ενθαρρύνει τη δέσμευση για τη βελτίωση του σχολικού περιβάλλοντος και των σχέσεων

- προωθεί την ενεργό συμμετοχή των μαθητών και τον ενεργό ρόλο τους στην επίλυση των συγκρούσεων

- τους δίνει φωνή, μετατρέπει τη μη συμμόρφωση σε θετικές δράσεις

- μπορεί να δημιουργήσει μια γέφυρα μεταξύ μαθητών με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, να χρησιμοποιηθεί ως στρατηγική για την επίλυση πιθανών πολιτισμικών συγκρούσεων



Picture 1. Essential advantages of mediation as an alternative method for resolving conflicts in the school environment as perceived

3.3 Τύποι συμμετεχόντων και είδη διαμεσολάβησης

Κάθε μέρος - διευθυντής, εκπαιδευτικός, γονέας, μαθητής ή οποιοσδήποτε άλλος συμμετέχων στην εκπαιδευτική διαδικασία - μπορεί να απευθυνθεί σε διαμεσολαβητή και να καλέσει το άλλο μέρος να συμμετάσχει σε διαδικασία διαμεσολάβησης, είτε μόνο του είτε μέσω του διαμεσολαβητή. Αυτό σημαίνει ότι στη διαδικασία διαμεσολάβησης συμμετέχουν διάφοροι συμμετέχοντες, όπως μαθητής προς μαθητή, γονέας προς σχολείο, μαθητής προς εκπαιδευτικό, εκπαιδευτικός προς εκπαιδευτικό, εκπαιδευτικός προς διευθυντή. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι σχολικές συγκρούσεις δεν επηρεάζουν μόνο το σχολείο, αλλά και μια ευρύτερη κοινότητα σε κάποιο βαθμό. Κατά τη διάρκεια της πρώτης συνάντησης, τα μέρη υπογράφουν μια δήλωση ότι είναι πρόθυμα να συμμετάσχουν εθελοντικά στη διαδικασία, η οποία διασφαλίζει ότι θα εργαστούν με δική τους ελεύθερη βούληση και προθυμία για τη διευκρίνιση της υπόθεσης.

3.3.1 Επιβοηθητική διαμεσολάβηση

Μια από τις πιο γνωστές διαμεσολαβήσεις που εφαρμόστηκαν τη δεκαετία του 1960 και του 1970 ονομάζεται "επιβοηθητική διαμεσολάβηση". Ο διαμεσολαβητής δομεί μια διαδικασία για να βοηθήσει τα μέρη να καταλήξουν σε μια αμοιβαία αποδεκτή λύση. Σε αυτόν τον τύπο, ο διαμεσολαβητής θέτει ερωτήσεις- επικυρώνει τις απόψεις- αναζητά τα συμφέροντα των θέσεων που λαμβάνουν τα μέρη- και βοηθά τα μέρη να βρουν και να αναλύσουν τις επιλογές για μια συμφωνία. Εδώ, ο ρόλος του διαμεσολαβητή δεν είναι να διατυπώνει συστάσεις, να δίνει τις δικές του συμβουλές ή γνώμες ή να προβλέπει το αποτέλεσμα. Ο διαμεσολαβητής είναι υπεύθυνος για τη

διαδικασία, ενώ τα μέρη είναι υπεύθυνα για την επίλυση. Ο κύριος στόχος είναι τα μέρη να καταλήξουν σε συμφωνίες που βασίζονται στην κατανόηση. Τα μέρη έχουν την κύρια επιρροή στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.
Η επιβοηθητική διαμεσολάβηση έχει ασκηθεί από εθελοντές και δεν υπήρχαν απαιτήσεις για εξειδίκευση όσον αφορά τον τομέα της σύγκρουσης που προκλήθηκε. Σήμερα η επιβοηθητική διαμεσολάβηση εφαρμόζεται με και χωρίς ουσιαστική εμπειρογνωμοσύνη.

3.3.2 Διαμεσολάβηση αξιολόγησης

Η διαμεσολάβηση αξιολόγησης είναι μια διαδικασία κατά την οποία ένας «αξιολογητικός» διαμεσολαβητής βοηθά τα μέρη προβλέποντας τι θα έκαναν πιθανότατα οι ενάγοντες. Ο αξιολογητικός διαμεσολαβητής μπορεί να διατυπώσει επίσημες ή ανεπίσημες συστάσεις προς τα μέρη και να αξιολογήσει με βάση τα νομικά δικαιώματα των μελών. Σε αυτό το είδος διαμεσολάβησης, ο αξιολογικός διαμεσολαβητής δομεί τη διαδικασία και έχει άμεση επιρροή στα αποτελέσματα της διαμεσολάβησης. Συνήθως εμφανίζεται σε διαμεσολάβηση που επιβάλλεται από δικαστήριο ή που παραπέμπεται από δικαστήριο. Στην διαμεσολάβηση αξιολόγησης ο διαμεσολαβητής έχει ουσιαστική εμπειρογνωμοσύνη ή νομική κατάρτιση στον σχετικό τομέα της διαφοράς, επομένως οι περισσότεροι αξιολογητικοί διαμεσολαβητές είναι δικηγόροι.

3.3.3 Μετασχηματιστική διαμεσολάβηση

Η μετασχηματιστική διαμεσολάβηση είναι η πιο πρόσφατη, που ονομάστηκε από τους Floger και Bus στο βιβλίο "Η υπόσχεση της διαμεσολάβησης". Η έννοια βασίζεται στις αξίες της "ενδυνάμωσης" και της "αναγνώρισης" του καθενός από τα μέρη και των αναγκών, των συμφερόντων, των αξιών και των απόψεων των μερών. Ο πυρήνας είναι ότι οποιοδήποτε από όλα τα μέρη μπορεί να μεταμορφωθεί κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης. Οι μετασχηματιστικοί διαμεσολαβητές επιτρέπουν και υποστηρίζουν τα μέρη να καθορίσουν την κατεύθυνση της δικής τους διαδικασίας. Εδώ, τα μέρη διαδραματίζουν ενεργό ρόλο για τη δόμηση τόσο της διαδικασίας όσο και του αποτελέσματος της διαμεσολάβησης και ο διαμεσολαβητής ακολουθεί την κατεύθυνσή τους.

Συνολικά, η υποστηρικτική και η μετασχηματιστική διαμεσολάβηση ενδυναμώνουν τα μέρη και τα βοηθούν να αναλάβουν την ευθύνη για τις δικές τους διαφορές και τα αποτελέσματά τους. Είναι σύνηθες αυτές οι δύο φορές να λαμβάνουν χώρα για μεγάλο χρονικό διάστημα με αποτέλεσμα να μην υπάρχει συμφωνία. Η αξιολογική διαμεσολάβηση φαίνεται να κερδίζει τη μεγαλύτερη δημοτικότητα δείχνοντας ότι υποστηρίζεται περισσότερο στην αγορά. Κάθε μία έχει τη χρησιμότητά της και τη θέση της στις διαδικασίες επίλυσης διαφορών.

3.3.4 Διαμεσολάβηση μεταξύ ομοτίμων

Ένας τύπος ευρέως διαδεδομένης διαμεσολάβησης στα σχολεία είναι η λεγόμενη διαμεσολάβηση μεταξύ συνομηλίκων, είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντική για τους ίδιους τους μαθητές και τους εκπαιδευτικούς, επειδή αισθάνονται οι ίδιοι "φορείς της συχνότητας της ειρήνης". Διαφέρει από τον κλασικό τύπο διαμεσολάβησης, όπου καλείται να διαμεσολαβήσει ένας ουδέτερος και καταξιωμένος επαγγελματίας, εξωτερικός προς το σχολείο, με μεγάλη εμπειρία, ο οποίος μπορεί να ενεργήσει σε συν-διαμεσολάβηση με έναν εκπαιδευμένο ψυχολόγο/καθηγητή/μαθητή/γονέα από το σχολείο.

Και σε αυτό το είδος διαμεσολάβησης μεταξύ συνομηλίκων, είναι σκόπιμο ο εκπαιδευμένος ψυχολόγος, οι μαθητές και οι εκπαιδευτικοί να έχουν έναν μέντορα-διαμεσολαβητή που έρχεται από το εξωτερικό, με εμπειρία σε διαφορετικά σχολεία, περιπτώσεις και κουλτούρες. Η πιο συνηθισμένη φόρμουλα εργασίας είναι η εξής: εκπαιδευμένος σχολικός ψυχολόγος + εξωτερικός διαμεσολαβητής + διαμεσολαβητές μαθητές/καθηγητές (+ άλλοι εξωτερικοί επαγγελματίες ανάλογα με τις ανάγκες). Το έργο του σχολικού ψυχολόγου είναι διαφορετικό από αυτό του διαμεσολαβητή. Στην καλύτερη περίπτωση, εργάζονται μαζί και έτσι η διαδικασία είναι ολιστική. Επιπλέον, σε μια βίαιη κατάσταση η αμερόληπτη παρουσία και προοπτική του ειδικού διαμεσολαβητή μπορεί να δώσει μια εντελώς νέα προοπτική και υποστήριξη σε όλους.

Ο όρος "διαμεσολαβητές της μάθησης" αναφέρεται σε φορείς μάθησης που χρησιμοποιούν στρατηγικές διαμεσολαβούμενης μαθησιακής εμπειρίας (ή αλλιώς *Medidated Learning Experience* ή *MLE*) για να ενισχύσουν τις μαθησιακές τους ικανότητες (βλ. διαμεσολαβούμενη μάθηση και γνωστική δυνατότητα τροποποίησης για τον ορισμό των στρατηγικών MLE). Οι διαμεσολαβητές μάθησης είναι συνήθως γονείς, αδέλφια, δάσκαλοι, κηδεμόνες, συνομήλικοι και παππούδες..

Η διαμεσολάβηση στην ειδική εκπαίδευση είναι μια *διαδικασία κατά την οποία ένας διαμεσολαβητής βοηθά στην επίλυση μιας διαφοράς μεταξύ ενός γονέα και του προσωπικού της σχολικής περιφέρειας* σχετικά με το πρόγραμμα ειδικής εκπαίδευσης ενός παιδιού. Ο διαμεσολαβητής είναι ένα ουδέτερο πρόσωπο που θα βοηθήσει τους συμμετέχοντες να καταλήξουν σε μια αμοιβαία ικανοποιητική συμφωνία.

3.3.5 Προσέγγιση της σχολικής διαμεσολάβησης

Η προσέγγιση της διαμεσολάβησης που χρησιμοποιούν τα σχολεία απαιτεί την εθελοντική συμμετοχή των μαθητών στη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς.

Το σκεπτικό πίσω από αυτή την προσέγγιση είναι ότι με την εμπλοκή ενός εκπαιδευμένου διαμεσολαβητή, οι μαθητές μπορούν:

- να συμμετέχουν σε μια επιτυχημένη δραστηριότητα επίλυσης προβλημάτων για την αντιμετώπιση περιπτώσεων εκφοβισμού.
- να αναλάβουν την ευθύνη για τη συμπεριφορά τους και να διερευνήσουν τους βαθύτερους λόγους της σύγκρουσης ή του παραπόνου.
- να βοηθηθούν να καταλήξουν σε μια συμφωνία για λύσεις που είναι λογικές και δίκαιες, ακόμη και αν αυτό προϋποθέτει συμβιβασμούς και από τις δύο πλευρές.
- να επινοήσουν λύσεις που είναι καλύτερες και πιο βιώσιμες από ό,τι αν εξαναγκάζονταν.
- να συμμετέχουν σε μια συνεδρία διαμεσολάβησης που αποτελεί μια πολύτιμη μαθησιακή εμπειρία που μπορεί να βοηθήσει στην επίλυση διαπροσωπικών προβλημάτων αργότερα.

Εφαρμογή

Η διαμεσολάβηση μπορεί να εφαρμοστεί με επαρκή και επιτυχημένο τρόπο ως ακολούθως:

1. Οι μαθητές ενημερώνονται για την υπηρεσία διαμεσολάβησης εντός του σχολείου και καλούνται να ζητήσουν συμβουλές μέσω της μεθόδου, εφόσον το επιθυμούν.

2. Κατάλληλα εκπαιδευμένοι διαμεσολαβητές (μέλη του προσωπικού ή/και συμμαθητές) συναντώνται με ενδιαφερόμενους μαθητές που ζητούν βοήθεια για μια διαφορά που μπορεί να περιλαμβάνει εκφοβισμό. Η διαμεσολάβηση μπορεί να γίνει στο σημείο όπου λαμβάνει χώρα η σύγκρουση ή μπορεί να προγραμματιστεί για μεταγενέστερο χρόνο. Εάν το ζήτημα είναι πιο περίπλοκο ή σοβαρό, θα πρέπει να γίνει σε ιδιωτικό χώρο όπου δεν θα υπάρχουν παρεμβάσεις.

3. Συζητούνται ο σκοπός και οι βασικοί κανόνες της διαμεσολάβησης.

4. Παρέχεται η δυνατότητα και στις δύο πλευρές να πουν την ιστορία τους με τη σειρά τους και χωρίς διακοπή.

5. Διευκρινίζονται οι ανησυχίες και καθορίζεται ένα πρόγραμμα από τον διαμεσολαβητή μαζί με τους συμμετέχοντες.

6. Επιτυγχάνεται λύση μέσω συζήτησης και συμφωνείται από τα μέρη, συνήθως μέσω μιας διαδικασίας συμβιβασμού και χωρίς καταλογισμό ευθυνών για τη διαφορά.

7. Επιβεβαιώνεται και ενίοτε καταγράφεται μια κοινή συμφωνία.

8. Σε οποιοδήποτε στάδιο, οι σπουδαστές έχουν το δικαίωμα να αποχωρήσουν από τη διαδικασία διαμεσολάβησης, εάν θεωρούν ότι δεν είναι εποικοδομητική.

9. Στη συνέχεια, η κατάσταση παρακολουθείται προσεκτικά. Οι τεχνικές μπορούν να βελτιωθούν όταν χρειάζεται.

Η έννοια της εκπαίδευσης στη διαμεσολάβηση είναι η κατανόηση της μεθόδου διαμεσολάβησης από τους συμμετέχοντες και ο στόχος είναι η διάδοση της διαμεσολάβησης σε περισσότερους μαθητές και όχι η ειδική επιλογή ορισμένων μόνο μαθητών. Αυτό αποσκοπεί στην αύξηση της συνολικής συναισθηματικής νοημοσύνης των μαθητών και στη μείωση της επιθετικότητας στο σχολείο, οι μαθητές αναπτύσσουν τις επικοινωνιακές και κοινωνικές τους δεξιότητες. Όταν προκύπτουν καταστάσεις σύγκρουσης και θέτουν τους μαθητές σε κίνδυνο σωματικής ή λεκτικής επιθετικότητας, είναι πιθανό, μέσω της ευρείας χρήσης της μεθόδου, να δοθεί η δυνατότητα, να δράσουν τη στιγμή που προκύπτει η κατάσταση για να αποφύγουν να θέσουν τους μαθητές σε κίνδυνο.

Ο σκοπός της εισαγωγής της μεθόδου διαμεσολάβησης είναι:

1. Η κατανόηση της σύγκρουσης, των αιτιών της σύγκρουσης, των σταδίων μέσω των οποίων αναπτύσσεται μια σύγκρουση και των τρόπων επίλυσής της;

2. Οι διαφορετικοί τρόποι και τα συστήματα επίλυσης συγκρούσεων;

3.Η διαμεσολάβηση, ως έννοια και ως διαδικασία επίλυσης διαφορών;

4. Τα λογικά στάδια της διαδικασίας διαμεσολάβησης;

5. Οι υποχρεωτικοί και οι πιθανοί συμμετέχοντες στη διαδικασία διαμεσολάβησης;

6. Οι διάφορες στρατηγικές στη σύγκρουση;

7. Οι διαφορετικές τεχνικές επικοινωνίας του διαμεσολαβητή;

Σε αυτή τη μέθοδο, είναι σημαντικό όλοι οι μαθητές να μυούνται στη διαμεσολάβηση από έναν εξωτερικό διαμεσολαβητή ή έναν εκπαιδευτικό ειδικό του σχολείου που είναι εξοικειωμένος με τη μέθοδο. Η διάδοση της μεθόδου σε μεγάλο αριθμό μαθητών θα βοηθήσει:

- Να αναζητηθεί μια λύση στη σύγκρουση που να ικανοποιεί εξίσου καλά και τα δύο μέρη. Η στρατηγική αυτή βασίζεται στην αρχή της συνεργασίας. Οι μαθητές μπορούν να εκπαιδευτούν στην "Ώρα της τάξης".

Όταν προκύπτει σύγκρουση μαθητών-καθηγητών, σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτείται διαμεσολαβητής. Στοιχεία διαμεσολάβησης έχουν χρησιμοποιηθεί σε μια προσπάθεια να βρεθούν πιο αποτελεσματικές παρεμβάσεις, από ψυχολογικής πλευράς μπορεί να ειπωθεί ότι υπάρχει μια κατάσταση υποκειμενικής επείγουσας ανάγκης στον εκπαιδευτικό και από ψυχοκοινωνικής πλευράς μια αποσύνδεση μεταξύ εκπαιδευτικού και μαθητή. Σε αυτή την περίπτωση, ο σχολικός ψυχολόγος μπαίνει στο ρόλο του διαμεσολαβητή μεταξύ του εκπαιδευτικού και του μαθητή προκειμένου να εκπροσωπήσει τις διαφωνίες στη μεταξύ τους επικοινωνία και να υποστηρίξει τον κοινωνικό τους δεσμό. Οι παρεμβάσεις εφαρμόζονται σε κατάσταση επείγουσας ανάγκης, την πρώτη δυνατή στιγμή. Οι συναντήσεις δεν είναι μακροσκελείς και ακολουθούν τη φυσική οργάνωση της μαθησιακής δραστηριότητας - για παράδειγμα, στο διάλειμμα. Υπάρχει υψηλό επίπεδο συναισθηματικής έντασης στις συναντήσεις. Ο ψυχολόγος προσπαθεί να ακούσει τη διαφορά και τη διαφωνία και να "μεταφράσει" τους κανόνες και τις ευθύνες του καθενός σε όρους που είναι διαχειρίσιμοι. Στο τέλος της συνάντησης γίνεται πρόταση προς τους δύο συμμετέχοντες να ενημερώνουν τον ψυχολόγο για τις εξελίξεις, καθώς η απομάκρυνση ενός μαθητή από την τάξη αποτελεί σοβαρό πρόβλημα για ολόκληρο το σχολικό θεσμό. Τα αποτελέσματα μιας τέτοιας παρέμβασης είναι ότι μέχρι στιγμής δεν έχει παρατηρηθεί ανάγκη για δεύτερη συνάντηση. Επίσης, υπήρξε σημαντική μείωση των σχετικών αιτημάτων προς τον σχολικό ψυχολόγο. Ένα τρίτο αποτέλεσμα είναι ένας μεγαλύτερος αριθμός εκπαιδευτικών που, αντί να " οδηγήσουν" έναν μαθητή απευθείας στον ψυχολόγο, πραγματοποιούν μια προκαταρκτική συνάντηση σε μια παρόμοια προβληματική κατάσταση. Ένα τέτοιο αποτέλεσμα μπορεί να θεωρηθεί θετικό όσον αφορά τις ενέργειες των εκπαιδευτικών, καθώς η αντίδραση δεν είναι το πρώτο σημάδι, γεγονός που επιτρέπει τον σχεδιασμό της κατάλληλης παρέμβασης.

Κατά την επικοινωνία με τους γονείς, οι εκπαιδευτικοί πολλές φορές βρίσκονται σε αδιέξοδο και αδυνατούν να πείσουν τον γονέα ότι το παιδί τους έχει προβληματικές συμπεριφορές, δυσκολίες κοινωνικοποίησης και ότι το σχολείο έχει καταβάλει προσπάθειες για να βοηθήσει το παιδί. Σε αυτή την περίπτωση, χρειάζεται ένας εξωτερικός διαμεσολαβητής που θα βοηθήσει τους εκπαιδευτικούς να μιλήσουν με τους γονείς και να δείξουν στους γονείς τη σωστή κατεύθυνση όσον αφορά την εκπαίδευση και την προσαρμογή του παιδιού τους. Σε πολλές περιπτώσεις οι γονείς εμπιστεύονται έναν εξωτερικό εκπρόσωπο, στην προκειμένη περίπτωση έναν διαμεσολαβητή. Είναι εφικτό να ξεπεραστεί το ρήγμα εμπιστοσύνης μεταξύ σχολείου και γονέα με τη χρήση ενός διαμεσολαβητή που μπορεί να παρουσιάσει στον γονέα με προσιτό τρόπο τις δυνατότητες που προσφέρει το σχολείο. Μέσω του διαμεσολαβητή, ο γονέας κατανοεί την ανάγκη να βοηθήσει την ομάδα του σχολείου προκειμένου το παιδί του να σημειώσει πρόοδο στη μάθηση και τη συμπεριφορά του. Οι εκπαιδευτικοί μπορούν να εκπαιδευτούν από τους διαμεσολαβητές και στις συζητήσεις που ακολουθούν με τους γονείς, να είναι προετοιμασμένοι προσπαθώντας να βοηθήσουν τον γονέα, με το επίκεντρο της συζήτησης να είναι η βοήθεια του παιδιού αν έχει μια προβληματική συμπεριφορά. Στόχος είναι ο εκπαιδευτικός να πείσει τον γονέα ότι η θετική ανάπτυξη του παιδιού είναι πιο

σημαντική για όλους στη διαδικασία. Τα κακώς επιλεχθέντα σχόλια από τους εκπαιδευτικούς, προς τους γονείς, είναι ένας λόγος που ο γονέας μπορεί να χάσει την εμπιστοσύνη του στο σχολείο. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο η εκπαίδευση των εκπαιδευτικών από διαμεσολαβητές αποτελεί από μόνη της προτεραιότητα στο εκπαιδευτικό σύστημα. Οι εκπαιδευτικοί εκπαιδεύονται στην αρχή της σχολικής χρονιάς για να είναι προετοιμασμένοι όταν επικοινωνούν με τους γονείς.

3.5 Οργάνωση των ενοτήτων διαμεσολάβησης και των διαδικασιών εφαρμογής τους

Οι μαθητές μπορούν να απευθύνονται σε εκπαιδευμένους διαμεσολαβητές για διαμεσολάβηση ή οι καθηγητές μπορούν να προτείνουν την επίλυση μιας υπόθεσης από εκπαιδευμένο διαμεσολαβητή.

Συνήθως, ένας εκπαιδευμένος διαμεσολαβητής ή μια ομάδα δύο διαμεσολαβητών συναντώνται σε προκαθορισμένο χρόνο και τόπο με τους διαφωνούντες. Οι συνεδρίες μπορεί να ποικίλλουν σε διάρκεια ανάλογα με τη σύγκρουση και ορισμένες μπορεί να διαρκέσουν αρκετές ημέρες. Οι συνεδρίες μπορούν να πραγματοποιηθούν κατά τη διάρκεια των σχολικών ωρών, μεταξύ των μαθημάτων, στο μεσημεριανό διάλειμμα, μετά τις σχολικές ώρες.

Κατά τη διάρκεια της πρώτης συνάντησης, τα μέρη υπογράφουν δήλωση ότι είναι πρόθυμα να συμμετάσχουν εθελοντικά στη διαδικασία, η οποία διασφαλίζει ότι θα εργαστούν με δική τους ελεύθερη βούληση και προθυμία για τη διευκρίνιση της υπόθεσης. Όλοι οι συμμετέχοντες στη διαμεσολάβηση υπογράφουν δήλωση εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που μοιράζονται κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης. Εάν επιτευχθεί συμφωνία, τα μέρη αποφασίζουν εάν θα υπογράψουν γραπτή συμφωνία ή θα συνάψουν προφορική συμφωνία. Η συμφωνία που επιτυγχάνεται συνήθως γίνεται σεβαστή επειδή είναι εθελοντική και σαφής.

Στις περιπτώσεις που το σχολείο διαθέτει γραφείο διαμεσολάβησης, μπορεί να δημιουργηθεί ένα αρχείο με οδηγίες για την τεκμηρίωση της οργάνωσης, της διεξαγωγής και της ολοκλήρωσης της διαδικασίας διαμεσολάβησης.

Η πρακτική έχει δείξει ότι η δραστηριότητα αυτή θα πρέπει να διαφημίζεται στη σχολική κοινότητα μέσω σύντομης δημοσιότητας. Θα πρέπει να εξηγείται τι είναι η διαμεσολάβηση, ο σκοπός για τον οποίο οργανώνεται, ο τρόπος λειτουργίας του γραφείου διαμεσολάβησης και, σε περίπτωση αίτησης διαμεσολάβησης, η διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί.

Έντυπο αίτησης/αιτήματος που υποβάλλεται στο γραφείο διαμεσολάβησης από μέλος της σχολικής κοινότητας, στο οποίο γνωστοποιείται η επιθυμία του αιτούντος να συμμετάσχει σε συνεδρία διαμεσολάβησης, καθώς και λεπτομέρειες για το άλλο μέρος (ή τα άλλα μέρη) και τον/τους σύνδεσμό του/τους και τη σύγκρουση που πρόκειται να επιλύσουν τα μέρη.

Πρόσκληση για διαμεσολάβηση που απευθύνεται στα μέρη που αναφέρονται στην αίτηση από τον διαμεσολαβητή, με την οποία τα μέρη ενημερώνονται για την αίτηση που έλαβαν και προγραμματίζεται ημερομηνία και ώρα για συνεδρία διαμεσολάβησης, εφόσον συμφωνούν να συμμετάσχουν στη διαδικασία. Τα μέρη συμφωνούν εκ των προτέρων.

Συμφωνία μεταξύ των μερών που πιστοποιεί τις διαπραγματεύσεις που επιτεύχθηκαν κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης, η οποία υπογράφεται από τους συμμετέχοντες.
Έκθεση του διαμεσολαβητή η οποία περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τις ποιοτικές και ποσοτικές πτυχές των ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν. Καταγράφει πληροφορίες για κάθε αίτηση που υποβλήθηκε και επεξεργάστηκε, τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν, τον αριθμό των συνεδριών κ.λπ.

Παρόμοιο αρχείο μπορεί επίσης να τηρείται σε μηνιαία βάση, ιδίως στην περίπτωση που το γραφείο διαμεσολάβησης στελεχώνεται από περισσότερα του ενός άτομα.
Για τη διευκόλυνση της δραστηριότητας, κάθε σχολείο μπορεί να δημιουργήσει πρότυπα έγγραφα που περιέχουν τις απαραίτητες πληροφορίες προσαρμοσμένες στις ιδιαιτερότητες της σχολικής κοινότητας.

Η διαμεσολάβηση μπορεί να λύσει τα ακόλουθα προβλήματα:
- Παρεξηγήσεις,
- Σύντομες σωματικές αψιμαχίες,
- Κουτσομπολιά,
- Προσβολές/επιθέσεις,
- Συκοφαντική δυσφήμιση - συμπεριλαμβανομένων των μέσων κοινωνικής δικτύωσης,
- Κλοπή,
- Προβλήματα μεταξύ φίλων,
- Προβλήματα μεταξύ δασκάλου και μαθητή.

Περιγραφή της διδακτικής ενότητας, βήμα προς βήμα

Συνολική διάρκεια: 4 – 4.30 ώρες			
Χώρος/ Περιβάλλον:	**Τάξη/ Διαδικτυακά**		
Αποτελέσματα:	**Κατανόηση της έννοιας της "διαμεσολάβησης"** **Κατανόηση του τρόπου συμμετοχής σε διαδικασίες διαμεσολάβησης.**		
Περιεχόμενα	1. Στόχοι εκπαιδευτικής διαμεσολάβησης 2. Οφέλη της διαμεσολάβησης στο σχολείο	Διάρκεια για κάθε δραστηριότητα	1. 60 λεπτά 2. 120 λεπτά
Περιγραφή δραστηριοτήτων (βήμα προς βήμα) MEDIATION **Υλικά / Παροχές**	**1. Κατανόηση της σημασίας της σύγκρουση και του τρόπου διαχείρισής της.** Αφού εξηγήσουμε λεπτομερώς τι είναι μια σύγκρουση, θα συγκεντρώσουμε όλους τους συμμετέχοντες σε ένα δωμάτιο και θα τους δώσουμε ένα λευκό χαρτί όπου θα συμπληρώσουν (ανώνυμα) μια τρέχουσα σύγκρουση που μπορεί να έχουν βιώσει πρόσφατα ή τώρα. Εκθέστε αυτή την κατάσταση μαζί με την ομάδα. Καταγράψτε στον πίνακα τις συγκρούσεις που μοιράστηκαν οι συμμετέχοντες κάνοντας όλους να δουν ποιες συγκρούσεις έχουν οι άλλοι άνθρωποι- συνεχίστε ρωτώντας τους συμμετέχοντες που έχουν περάσει από μια από αυτές τις καταστάσεις στο παρελθόν και πώς διόρθωσαν αυτές τις συγκρούσεις. (Αυτό θα είναι θεμελιώδες στο τέλος της συνεδρίας όταν θα διευκολύνουμε τους ανθρώπους που πέρασαν αυτή τη σύγκρουση να βοηθήσουν τους ανθρώπους που παλεύουν με παρόμοια κατάσταση σήμερα). **2. Το παιχνίδι ρόλων δημιουργεί μια ψεύτικη σύγκρουση.** Αυτή η δραστηριότητα θα επικεντρωθεί στη διδασκαλία του πώς να ελέγχουμε τα συναισθήματά μας σε μια σύγκρουση, πόσο σημαντικά και πόσο μπορούν να μας επηρεάσουν στην προσπάθεια επίλυσης μιας σύγκρουσης. <u>Φτιάξτε τη σύγκρουση με τα παραδείγματα που έχουν ήδη δώσει οι συμμετέχοντες</u> Δημιουργήστε τυχαία ψεύτικες συγκρούσεις μεταξύ των συμμετεχόντων και ο κάθε συμμετέχων θα την παρουσιάσει με τη μορφή μονολόγου την ώρα που θα κάνουμε μια κοινωνικοποίηση για το πώς μπορούμε να επιλύσουμε αυτή τη σύγκρουση από τον κρίσιμο συναισθηματικό τρόπο και ποιος θα είναι ο σωστός τρόπος δράσης- ψάχνοντας με αυτόν τον τρόπο, θα δουν πώς θα να ενεργήσουμε ώστε να βρεθεί μια αποφασιστική λύση για όλους τους εμπλεκόμενους. **3. Η κοινωνικοποίηση.** Μετά από όλες τις δραστηριότητες η τελευταία δραστηριότητα θα είναι η κοινωνικοποίηση μεταξύ όλων των συμμετεχόντων σχετικά με τις εσωτερικές τους συγκρούσεις: των ανθρώπων που έχουν βοηθήσει και μεσολαβήσει σε αυτές τις συγκρούσεις με ανθρώπους που έχουν βιώσει αυτές τις συγκρούσεις, βοηθώντας έτσι στη διεκδικητική επικοινωνία και τον καθορισμό των προβλημάτων. Δραστηριότητα 1: Φύλλα χαρτιού, μολύβια, στυλό, μαρκαδόροι Δραστηριότητα 2: Μαρκαδόροι, μολύβια, φύλλα χαρτιού	Είδος δραστηριότητας: 1. Ανοιχτή διαμοίραση των εσωτερικών συγκρούσεων. 2. Παιχνίδι ρόλων για τη σύγκρουση 3. Ανταλλαγή εμπειριών	

4. Ψυχολογικές δεξιότητες στην εκπαιδευτική διαμεσολάβηση

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στην προώθηση και καλλιέργεια ψυχολογικών δεξιοτήτων στον τομέα της εκπαιδευτικής διαμεσολάβησης. Πρωταρχικός της στόχος είναι να προσφέρει τόσο θεωρητικές γνώσεις όσο και εμπνευσμένες εκπαιδευτικές δραστηριότητες στις ακόλουθες συγκεκριμένες θεματικές:

- Επικοινωνιακές δεξιότητες και είδη επικοινωνίας στη διαμεσολάβηση
- Διαχείριση του αυτοελέγχου βασιζόμενη στην κοινωνική και συναισθηματική μάθηση (στα αγγλικά Social and Emotional Learning ή SEL) και στην συναισθηματική νοημοσύνη
- Διαδικασίες αντιμετώπισης μιας διαφωνίας και ο ρόλος του εποικοδομητικού διαλόγου στο πλαίσιο μιας σύγκρουσης
- Μάθετε πώς να διαχωρίζετε τα γεγονότα από τις απόψεις (αντικειμενοποίηση των γεγονότων) σε μιας αντιπαράθεση.

Σήμερα οι μαθητές, οι εκπαιδευτικοί και άλλοι φορείς μιας εκπαιδευτικής κοινότητας (όπως οι διευθυντές, οι γονείς κ.λπ.) πρέπει να εξασκούνται και να εξελίσσουν όχι μόνο τις ακαδημαϊκές τους γνώσεις αλλά και τα συναισθήματα και τις κοινωνικές τους δεξιότητες, καθώς οι διαπροσωπικές σχέσεις στις σύγχρονες κοινωνίες που ζουν έχουν γίνει όλο και πιο περίπλοκες.

Ο ρόλος της διαμεσολάβησης ως βοηθητική προσέγγιση και μέθοδος επίλυσης συγκρούσεων αυξάνεται σε δημοτικότητα και συχνά βοηθά στην επίλυση ενός προβλήματος με έναν πιο συνεργατικό τρόπο μεταξύ των εν λόγω ενδιαφερομένων μερών. Στον τομέα της εκπαίδευσης, η διαμεσολάβηση και οι θετικές πρακτικές επικοινωνίας μπορούν να βοηθήσουν όχι μόνο στην αποτελεσματικότερη επίλυση πολλαπλών συγκρούσεων/διαφορών αλλά και στην προστασία των συμφερόντων των παιδιών και της ψυχικής τους κατάστασης.[3]

Όσον αφορά τα μαθησιακά αποτελέσματα αυτής της ενότητας, θα υποστηρίξει πρώτα τους διάφορους εκπαιδευόμενους και τα άτομα της εκπαιδευτικής κοινότητας να αναπτύξουν θετική επικοινωνία, να ενισχύσουν τη συναισθηματική τους νοημοσύνη και να οικοδομήσουν ένα αίσθημα εποικοδομητικού διαλόγου και αυτοελέγχου. Ως εκ τούτου, οι τελικοί χρήστες της ενότητας θα είναι σε θέση να βελτιώσουν την προσωπικότητά τους και να επιλύουν κάθε δύσκολη κατάσταση με πιο δημιουργικό και ομαλό τρόπο, ενώ θα μάθουν πώς να ενεργούν με θετικά συναισθήματα, χωρίς να αντιδρούν με πίεση από τους συνομηλίκους ή με επιθετικό συμπεριφορά όταν βιώνουν μια διαφωνία ή αντιπαράθεση. Επιπλέον, τόσο οι θεωρητικές γνώσεις όσο και οι πρακτικές δραστηριότητες που παρέχει αυτή η

[3] Usmanova, E., Khokhlova, E., & Fedoseev, R. (2021). Mediation and communication practices in education. Revista Tempos e Espaços em Educação, 14(33), e16562. Retrieved from: https://seer.ufs.br/index.php/revtee/article/view/16562/12222

ενότητα θα βοηθήσουν κάθε συμμετέχοντα να εξασκήσει και να καλλιεργήσει, με τη βοήθεια των εκπαιδευτικών διαμεσολαβητών, βασικές κοινωνικές και συναισθηματικές ικανότητες προκειμένου να διαχειριστεί αποτελεσματικά διάφορους τύπους διαφωνιών ή δυσάρεστων περιστατικών.

Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι και οι τελικοί χρήστες των δραστηριοτήτων της ενότητας θα αποκτήσουν νέες γνώσεις και θα αναπτύξουν μια καλή κατανόηση στο πώς:

- να εξασκούν τη θετική επικοινωνία με τον εαυτό τους, τους μαθητές και τους συναδέλφους τους και να τη μοιράζονται με συγκεκριμένο τρόπο μόλις επιστρέφουν στο σχολείο;
- να δημιουργούν ένα θετικό, ευχάριστο περιβάλλον μέσα και έξω από την τάξη μέσω τεχνικών διευκόλυνσης για την αντιμετώπιση διαφωνιών;
- να καλλιεργούν και να υιοθετούν βασικά στοιχεία της συναισθηματικής νοημοσύνης (π.χ. οι μαθητές με τους συμμαθητές τους) ως τρόπο εξάσκησης της κοινωνικής τους συνείδησης;
- να εντρυφήσουν σε ένα περιβάλλον ενδυνάμωσης που θα επιτρέψει στους συμμετέχοντες να συνεχίσουν να δημιουργούν μια κουλτούρα γύρω από την κοινωνικο-συναισθηματική μάθηση στα δικά τους σχολεία;
- να μετατρέπουν μια αρνητική, διασπαστική, αναποτελεσματική επικοινωνία σε ένα βιώσιμο πλαίσιο αποτελεσματικής επικοινωνίας και κοινωνικής ευαισθητοποίησης των μαθητών;
- να διαχωρίζουν τα γεγονότα από τις απόψεις ως έναν τρόπο αποφυγής της προκατάληψης και της άδικης συμπεριφοράς μόλις προκύψει μια διαφωνία στο σχολικό περιβάλλον.

Επιπλέον, μακροπρόθεσμα οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες αυτής της ενότητας θα βοηθήσουν τις σχέσεις μεταξύ των συμμετεχόντων εκπαιδευτικών φορέων να γίνουν ακόμη πιο εποικοδομητικές και θα βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τόσο των μαθητών όσο και των εκπαιδευτικών, καθιστώντας έτσι την εκπαιδευτική διαδικασία πιο αποτελεσματική. Οι νεαροί μαθητές θα είναι καλά προετοιμασμένοι να διαχειρίζονται δημιουργικά και ομαλά τα συναισθήματά τους και να ασκούν αποτελεσματικά την ικανότητα αυτοελέγχου για την αντιμετώπιση τυχόν συγκρούσεων και διαφωνιών εντός και εκτός της σχολικής τάξης. Η ικανότητα ομαλής και παραγωγικής επικοινωνίας είναι ίσως μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες ζωής και αυτό επιδιώκει η ενότητα αυτή για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς της εκπαιδευτικής κοινότητας: να βελτιώσει την προσωπική τους ανάπτυξη και ευημερία και να τους υποστηρίξει να δημιουργήσουν θετική αλλαγή για τον εαυτό τους και να γίνουν οι φορείς αλλαγής της κοινωνίας τους μέσα από έναν ειρηνικό και θετικό τρόπο.

Τα βασικά στοιχεία που εξετάζονται είναι:

1) Δραστηριότητες για τις επικοινωνιακές δεξιότητες και την ενεργητική ακρόαση
   - Ασκήσεις ενεργητικής ακρόασης
   - Δραστηριότητα με βάση την χρήση των δηλώσεων 'Εγώ' ('I' messages) και θετική επικοινωνία
2) Δραστηριότητες για τη συναισθηματική νοημοσύνη και τον αυτοέλεγχο
   - 'Άσκηση με τίτλο The Shoe's on the Other Foot' για την εξάσκηση της ενσυναίσθησης και του αυτοελέγχου
   - Διαχείριση των συναισθημάτων (για τον εντοπισμό, την ανάλυση και τον έλεγχο των συναισθημάτων)
3) Αντιμετώπιση της διαφωνίας
   - Σενάρια με παιχνίδι ρόλων
4) Δραστηριότητα για το διαχωρισμό των γεγονότων από τις απόψεις
   - Υποκειμενικές απόψεις έναντι αντικειμενικών γεγονότων

Χρησιμοποιούμενες μέθοδοι:

- Αφήγηση ιστοριών (Δραστηριότητα 1)
- Σενάρια "I messages" (Δραστηριότητα 2)
- Ανταλλαγή ιδεών (Δραστηριότητα 2)
- Αναστοχαστική συγγραφή (Δραστηριότητα 3)
- Τεχνικές γλώσσας του σώματος (Δραστηριότητα 4)
- Παιχνίδι ρόλων (Δραστηριότητα 5)
- Μοντέλο CUSDA (Δραστηριότητα 5)
- Ομαδική συζήτηση (Εφαρμόζεται σε όλες τις δραστηριότητες)
- Συζήτηση αναστοχασμού (Εφαρμόζεται σε πολλές δραστηριότητες)

4.1 *Επικοινωνιακές δεξιότητες στη διαμεσολάβηση και στυλ επικοινωνίας*

Ο όρος επικοινωνία συνδέεται με μια ενέργεια που πραγματοποιείται με στόχο την ανταλλαγή πληροφοριών σε όλους τους εμπλεκόμενους στη διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών. Στόχος της επικοινωνίας είναι "να γινόμαστε κατανοητοί και να κατανοούμε ο ένας τον άλλον" . Η επικοινωνία είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση των ανθρώπινων σχέσεων και θεωρείται ως η ικανότητα κατάλληλης αλληλεπίδρασης με τους άλλους. Ταυτόχρονα, βρίσκεται στο επίκεντρο του επαγγέλματος του εκπαιδευτικού όσον αφορά τη σχέση εκπαιδευτικού-μαθητή. [4]

[4] Kavrayıcı, C. (2020). Communication Skills and Classroom Management Competency: The Mediating Role of Problem-Solving Skills. Journal of Teacher Education and Educators Volume 9, Number 1, 2020, 125-137. Retrieved from: https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1254681.pdf

Σε γενικές γραμμές, η επικοινωνία μπορεί να εκφραστεί σε διάφορους τύπους. Για παράδειγμα, μπορεί να είναι **λεκτική** ή **μη λεκτική**. Ο πρώτος τύπος (λεκτικός) της επικοινωνίας αναφέρεται στη μετάδοση πληροφοριών ή μηνυμάτων μέσω προφορικού λόγου. Από την άλλη πλευρά, ο δεύτερος τύπος (μη λεκτική επικοινωνία) θεωρείται ως η διαδικασία μετάδοσης ενός μηνύματος μέσω χειρονομιών, γραπτών λέξεων ή μιας στάσης. Μια άλλη σημαντική διαφοροποίηση μεταξύ των δύο προηγούμενων τύπων είναι ότι συνήθως η μη λεκτική επικοινωνία είναι πιο αυθόρμητη από τη λεκτική, επειδή μπορεί να προσφέρει πιο ακριβείς πληροφορίες, καθώς εκφράζεται κάτω από λιγότερο συνειδητό έλεγχο.[5]

Η επικοινωνία είναι πιο αποτελεσματική όταν οι άνθρωποι είναι σε θέση να ανταλλάσσουν με ακριβή τρόπο πληροφορίες σχετικά με γεγονότα και συναισθήματα, ενώ αντίθετα, η κακή επικοινωνία συχνά κρύβεται πίσω από παρεξηγήσεις, προκαλώντας συγκρούσεις. Υπάρχουν πολλοί πιθανοί λόγοι για τους οποίους οι άνθρωποι αδυνατούν να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά: κακή γλώσσα του σώματος, κακή ακρόαση, χρήση δηλώσεων "εσύ" και "φορτισμένων" λέξεων, καθώς και αδυναμία αναγνώρισης βαθιά διαφορετικών προσεγγίσεων Φαινόμενα αναποτελεσματικής επικοινωνίας μπορούν να υπάρχουν παντού- ένας τυπικός χώρος στον οποίο παρατηρείται μη παραγωγική επικοινωνία μεταξύ ατόμων είναι το σχολικό περιβάλλον. Σε αυτό το πλαίσιο, υπάρχουν πολλές διαφορετικές απόψεις, εκφράσεις και αλληλεπιδράσεις μεταξύ μαθητών, εκπαιδευτικών, διευθυντών, γονέων. Η εμφάνιση μιας σύγκρουσης, διαμάχης ή διαφωνίας στο σχολικό περιβάλλον αποδίδεται συχνά σε χαμηλά επίπεδα επικοινωνιακών δεξιοτήτων. Η βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων των ανθρώπων μπορεί να προσφέρει πολλαπλά οφέλη για ολόκληρη την εκπαιδευτική κοινότητα, καθώς ανοίγει το δρόμο για την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν με εποικοδομητικό τρόπο.

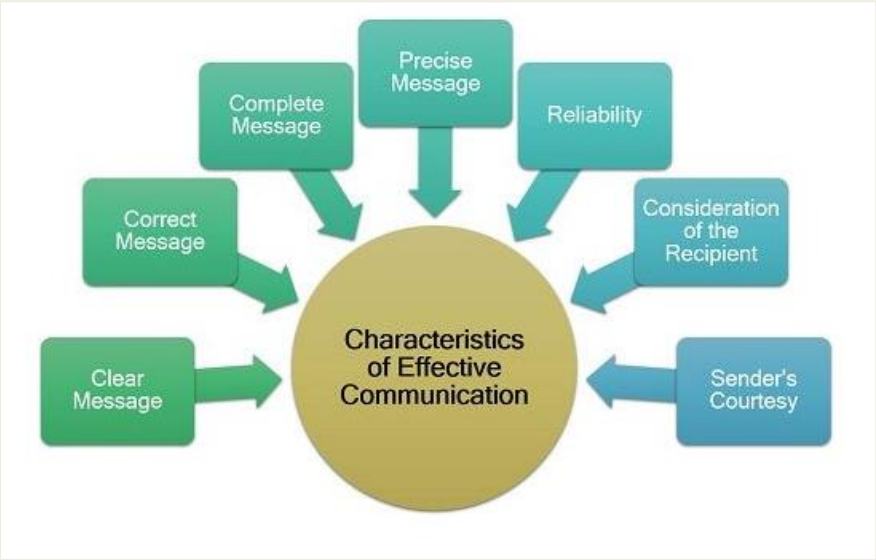
Για να έχουμε καλύτερες σχέσεις, πρέπει να μάθουμε πώς να επικοινωνούμε θετικά και αποτελεσματικά μέσα στο σχολικό χώρο. Η θετική επικοινωνία συνεπάγεται την ικανότητα να μεταφέρουμε μηνύματα σε ένα ήπιο και θετικό πλαίσιο, ακόμη και στην περίπτωση που το ίδιο το μήνυμα έχει αρνητική χροιά. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με διάφορους τρόπους: π.χ., να επιλέξουμε θετική διατύπωση, να καταφύγουμε σε ήπια γλώσσα για να διευκολύνουμε το μήνυμα κ.λπ. Για παράδειγμα, αντί να λέτε σε κάποιον "πρέπει να κάνεις (οτιδήποτε)", είναι προτιμότερο να λέτε "ίσως θα ήταν καλύτερα να.." [6] . Οι αποτελεσματικές επικοινωνιακές δεξιότητες μπορούν να

[5] Sehgal Riya. (2022). Significance Of Communication In Mediation. VIA Mediation Centre. Available at: https://viamediationcentre.org/readnews/MzY5/Significance-of-communication-in-mediation

[6] London School of English (2019). The Power of Positive Communication. Retrieved from: https://www.londonschool.com/nordic/blogg/power-positive-communication/

εξασκηθούν σε κάθε σχολείο, καθώς έχουν καταλυτικό ρόλο όσον αφορά τη διαχείριση των διαπροσωπικών συγκρούσεων και την οικοδόμηση συναισθηματικά υγιών κοινωνιών.

Στο σημείο αυτό, είναι κρίσιμο να επικεντρωθούμε στην έννοια και τα χαρακτηριστικά της αποτελεσματικής επικοινωνίας. Πιο συγκεκριμένα, η έννοια της αποτελεσματικής επικοινωνίας ορίζεται ως μια διαδικασία ανταλλαγής ιδεών με τέτοιο τρόπο ώστε ο σκοπός να επιτυγχάνεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Η καλή κατανόηση της ουσίας της αποτελεσματικής επικοινωνίας δεν αρκεί να θυμόμαστε απλώς έναν τυπικό ορισμό. Είναι επίσης απαραίτητο να έχουμε κατά νου τα χαρακτηριστικά που συμβάλλουν στην αποτελεσματική επικοινωνία, τα οποία απεικονίζονται στην ακόλουθη εικόνα:



Η αποτελεσματική μετάδοση ενός μηνύματος είναι μια δεξιότητα που μπορεί να αναπτυχθεί μέσω εξάσκησης. Εφόσον έχουν ήδη παρουσιαστεί ορισμένα βασικά στοιχεία της αποτελεσματικής επικοινωνίας, τώρα παρουσιάζεται το σύνολο των δεξιοτήτων που δομούν μια αποτελεσματική επικοινωνιακή διαδικασία (εικόνα στα δεξιά).[7]

Μεταξύ όλων αυτών των δεξιοτήτων που παρουσιάζονται και αποτελούν μέρος της αποτελεσματικής επικοινωνίας, η ενότητα αυτή δίνει ιδιαίτερη προσοχή στις

[7] Στο παράρτημα αναλύεται περαιτέρω το σύνολο των δεξιοτήτων που εμφανίζονται για την αποτελεσματική επικοινωνία.

δεξιότητες της ενεργητικής ακρόασης και της συναισθηματικής νοημοσύνης. Όσον αφορά την ενεργητική ακρόαση, σχετίζεται με ένα σύνολο δεξιοτήτων που περιλαμβάνει τη γλώσσα του σώματος, την ακρόαση, την υποβολή ερωτήσεων, τη σύνοψη των συναισθημάτων και την έκφραση ενσυναίσθησης . Κατά τη διάρκεια μιας διαδικασίας διαμεσολάβησης, το άτομο που έχει το ρόλο του διαμεσολαβητή απαιτείται να είναι καλός ακροατής, καθώς τα μέρη που συμμετέχουν στη διαμεσολάβηση έχουν συχνά διαφορετικό βαθμό αισιοδοξίας, θυμού, αγωνίας, σύγχυσης, φόβου κ.λπ. Εάν τα μέρη κατανοήσουν ότι ο διαμεσολαβητής θα τα ακούσει προσεκτικά χωρίς να τα κρίνει, μπορούν να μοιραστούν την ευθύνη για την επίλυση της διαφοράς και να γίνουν με τη σειρά τους καλοί ακροατές σε άλλη πιθανή σύγκρουση και διαφωνία που μπορεί να βιώσουν στη ζωή τους. Ο ενεργός ακροατής εξασκεί τις ικανότητές του στην ακρόαση λαμβάνοντας υπόψη τόσο το τι λέγεται όσο και το τι δεν λέγεται[8]. Επιπλέον, ένας **καλός ενεργός ακροατής** είναι αυτός που μπορεί να μειώσει τους εσωτερικούς και εξωτερικούς περισπασμούς, αποφεύγει να κάνει υποθέσεις και απέχει από περιττές παρατηρήσεις. Οι συγκρούσεις θεωρείται ότι επιλύονται μέσω της ενεργητικής ακρόασης, διότι κατά τη διαδικασία της αλληλο-ακρόασης, το ένα ή και τα δύο μέρη μπορούν να συνειδητοποιήσουν ότι η σύγκρουση είναι απλώς το αποτέλεσμα μιας παρεξήγησης και τους δίνεται η ευκαιρία να κατανοήσουν βαθύτερα τα συναισθήματα των ατόμων κατά τη διάρκεια μιας διαδικασίας επίλυσης/διαμεσολάβησης συγκρούσεων. Σε περιπτώσεις όπου υπάρχει πραγματική διαφωνία και σύγκρουση αναγκών, αξιών ή πόρων, έχει παρατηρηθεί ότι οι άνθρωποι στους οποίους έχει δοθεί η ευκαιρία να ακουστεί η άποψή τους είναι πιο πιθανό να επιτύχουν μια λύση που θα είναι αμοιβαία επωφελής, επειδή είναι σε θέση να συναισθανθούν το άλλο μέρος.[9]

Επομένως, κατά τη διάρκεια της επίλυσης μιας σύγκρουσης, όπου οι διαφωνούντες καλούνται συχνά να επικοινωνήσουν μεταξύ τους, είναι σημαντικό να μάθουν πώς να είναι ενεργοί ακροατές. Ειδικά σε ένα εκπαιδευτικό περιβάλλον, είναι σημαντικό για έναν διαμεσολαβητή να εφαρμόσει ορισμένους βασικούς κανόνες, ως εξής :

- να διευκρινίζει και να κάνει πολλές ερωτήσεις, χωρίς να φέρνει σε δύσκολη θέση τους συμμετέχοντες,
- να συνοψίζει τα γεγονότα και τα συναισθήματα,
- να διασφαλίζει ότι έχει δοθεί η ευκαιρία στον ομιλητή να ακουστεί,
- να διαχειρίζεται τη ροή της συζήτησης και τα επιχειρήματα που ακούγονται,
- να αναδιαμορφώνει διαρκώς αυτά που ακούει για να αποβάλλει την περιττή αρνητικότητα- χρησιμοποιείται επίσης ως τεχνική από τον διαμεσολαβητή για να βοηθήσει τα μέρη να μετακινηθούν από τη θέση στα συμφέροντα.

[8] Sehgal Riya. (2022). Significance Of Communication In Mediation. VIA Mediation Centre.
[9] IREX and Foundation for Tolerance International (FTI). (2013). Conflict Resolution and Peer Mediation Toolkit.

- να εξασκείται στην ακρόαση μέσω ενσυναίσθησης για να αποδίδει με ακρίβεια τα συναισθήματα του άλλου ατόμου.

Επιπλέον, συμπληρωματικά με τις προηγούμενες χρήσιμες συμβουλές, υπάρχουν ορισμένες πρόσθετες τεχνικές που θεωρούνται πραγματικά χρήσιμες για έναν διαμεσολαβητή όταν χρησιμοποιεί την ενεργητική ακρόαση:
- **Αναστοχασμός**: χρησιμοποιείται για την επιβεβαίωση ότι τα συναισθήματα των δύο μερών σε μια διαμεσολάβηση έχουν γίνει επαρκώς κατανοητά ο ένας από τον άλλον.
- **Επαναπροσδιορισμός**: χρησιμοποιείται για να βοηθήσει τα μέρη να μετακινηθούν από τη θέση στα συμφέροντα. Επίσης, είναι ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται για να αλλάξει η άποψη για κάτι. Μέσω της επαναπροσδιορισμού, αναγνωρίζεται ότι το πλαίσιο που θέτουμε για να δώσουμε νόημα σε ένα γεγονός, μια κατάσταση ή μια σχέση δεν είναι ουδέτερο.
- **Αναγνώριση**: χρησιμοποιείται από έναν διαμεσολαβητή για να αναγνωρίσει λεκτικά τι έχει πει ο ομιλητής χωρίς να συμφωνεί ή να διαφωνεί.
- **Αναβολή**: μέσω αυτής της στρατηγικής, ο διαμεσολαβητής αναβάλλει τη συζήτηση μέχρι να εξαφανιστούν τα αρχικά αρνητικά συναισθήματα των δύο μερών.
- **Ενθάρρυνση**: στο πλαίσιο αυτής της τεχνικής, ο διαμεσολαβητής προσπαθεί να ενθαρρύνει περισσότερο τα μέρη εάν αισθάνονται αναστατωμένα.
- **Επαναδιατύπωση**: χρησιμοποιείται από τον διαμεσολαβητή για να επιβεβαιώσει τις δηλώσεις που εκφράζουν τα δύο μέρη.
- **Σιωπή**: χρησιμοποιείται από τον διαμεσολαβητή για να κατανοήσει τη σιωπή των μερών[10].

Εκτός από τη δεξιότητα της ενεργητικής ακρόασης, άλλες βασικές επικοινωνιακές δεξιότητες στη διαμεσολάβηση είναι οι ακόλουθες:

1. ***Ακρόαση με ενσυναίσθηση***: Η ενσυναίσθητη (ή αναστοχαστική) ακρόαση είναι κεντρικής σημασίας για το έργο του διαμεσολαβητή. Θεωρείται ως ένα από τα καλύτερα εργαλεία για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και αυτοπεποίθησης, επιτρέποντας στους διαμεσολαβητές να αποδείξουν ότι μπορούν να αντιληφθούν τι συμβαίνει και να κατανοήσουν την οπτική γωνία των συμμετεχόντων και κυρίως τις ανάγκες, τις σκέψεις και τα συναισθήματά τους. Αυτό το είδος ακρόασης βασίζεται στην "επικοινωνία κλειστού τύπου", η οποία απαιτεί από τον ακροατή να είναι σε θέση να αποδείξει την κατανόηση των όσων ειπώθηκαν αποδίδοντας την ουσία του μηνύματος πίσω στον ομιλητή. Ως ενσυναίσθητοι ακροατές, οι διαμεσολαβητές δεν επικεντρώνονται απλώς στο πραγματικό περιεχόμενο των όσων λέγονται.

[10] Sehgal Riya. (2022). Significance Of Communication In Mediation. VIA Mediation Centre.

Δίνουν επίσης έμφαση στο βαθύτερο και συχνά ανέκφραστο συναισθηματικό περιεχόμενο. Αυτή η τελευταία έμφαση είναι που δίνει μεγαλύτερη σημασία στην ενσυναίσθητη ακρόαση. Ως εκ τούτου, ένας διαμεσολαβητής θα πρέπει να αδειάσει το μυαλό του και να ακούσει τον ομιλητή με όλο του το είναι, ώστε να μπορεί να δείξει ότι έχει μια αίσθηση του τι βιώνει και αισθάνεται το άτομο κατά τη διάρκεια μιας σύγκρουσης.

2. ***Γλώσσα του σώματος:*** η κατάλληλη γλώσσα του σώματος ενός διαμεσολαβητή που είναι ταυτόχρονα ενεργός ακροατής δείχνει στον ομιλητή (δηλαδή στα δύο μέρη μιας διαδικασίας διαμεσολάβησης) ότι είναι πραγματικά προσεκτικός. Παραδείγματα έκφρασης της γλώσσας του σώματος: συμμετρία της στάσης του σώματος, χαμογελαστό πρόσωπο, ήπια κλίση του σώματός του προς τα μέρη για να ακούσει το πρόβλημα/τη σύγκρουση χωρίς να αισθάνεται ότι αποσπάται η προσοχή του.
3. ***Διατύπωση σωστών ερωτήσεων***: ο διαμεσολαβητής πρέπει να συγκεντρώνει πληροφορίες καλής ποιότητας, θέτοντας σχετικές ερωτήσεις. Η κατάλληλη ποσότητα και ο κατάλληλος χρόνος των ερωτήσεων είναι πολύ σημαντικός, ενώ οι σωστές ερωτήσεις βοηθούν τα μέρη και τους διαμεσολαβητές να κατανοήσουν ευκολότερα τον πυρήνα ενός περιστατικού/ μιας σύγκρουσης/ μιας διαφωνίας. Οι διαμεσολαβητές πρέπει να κάνουν πολλές ερωτήσεις, αλλά δεν πρέπει να ανακρίνουν, να ταπεινώνουν και να φέρνουν σε δύσκολη θέση τους συμμετέχοντες. Η υποβολή ερωτήσεων δεν αποτελεί ευκαιρία για να κάνει κανείς δήλωση ή να εκφράσει άποψη ούτε είναι τρόπος να επικοινωνήσει πώς αισθάνεται. Αντίθετα, είναι ένας τρόπος να ανακαλύψει ο διαμεσολαβητής πληροφορίες που θα τον βοηθήσουν να κατανοήσει με μεγαλύτερη σαφήνεια τις ανάγκες, τις πεποιθήσεις ή τα συναισθήματα των συμμετεχόντων. Οι διαμεσολαβητές μπορούν να κάνουν ερωτήσεις με διάφορους τρόπους - μερικά χρήσιμα παραδείγματα παρατίθενται παρακάτω:
   - ❖ Ανοιχτού τύπου ερωτήσεις: Μια ερώτηση που απαιτεί μια πιο ανοιχτή έκφραση από έναν συμμετέχοντα, όπως "Πώς βλέπετε τα πράγματα;", είναι ένας πολύ καλός τρόπος για να τους κάνετε να μιλήσουν πιο ανοιχτά και ειλικρινά, ιδίως στην αρχή της διαμεσολάβησης, όταν μοιράζονται τις απόψεις τους για το τι έχει συμβεί.
   - ❖ Ερωτήσεις κλειστού τύπου: Συνήθως αυτού του είδους οι ερωτήσεις αναμένουν μια απάντηση "ναι" ή "όχι" ή μια σύντομη φράση. Είναι χρήσιμες όταν ο διαμεσολαβητής αναζητά επιβεβαίωση ρωτώντας για παράδειγμα: "*Βοηθάει αυτό;*". Αφού απαντηθεί η ερώτηση, ο διαμεσολαβητής έχει την ευκαιρία να επηρεάσει το τι θα συμβεί στη συνέχεια.

- Διερευνητικές ερωτήσεις: Αυτού του είδους οι ερωτήσεις βοηθούν τον διαμεσολαβητή να κατανοήσει τα βαθύτερα ζητήματα, αλλά μπορεί να ενέχουν κάποιους κινδύνους..

Παραδείγματα διερευνητικών ερωτήσεων: 1) "*Γιατί*;" είναι μια ισχυρή διερευνητική ερώτηση που χρησιμοποιούν οι διαμεσολαβητές για να αποκαλύψουν τις υποκείμενες ανάγκες. 2) "*Τι θα κάνετε αν δεν συμφωνήσετε*;" είναι μια ερώτηση που αναγκάζει τους συμμετέχοντες να εξετάσουν τις συνέπειες της μη συμφωνίας.

- Καθοδηγητικές ερωτήσεις: είναι χρήσιμες όταν ο διαμεσολαβητής προσπαθεί να επιβεβαιώσει κάτι ή να ελέγξει μια υπόθεση: "*Έχω δίκιο να υποθέσω ότι η αλλαγή της αρχικής σας συμπεριφοράς μπορεί να βοηθήσει στην επίλυση του προβλήματος με τον συμμαθητή σας*;"[11]

Εφόσον έχουν αναλυθεί οι βασικοί τύποι και το σύνολο των δεξιοτήτων επικοινωνίας, αυτό το μέρος της ενότητας 4 κλείνει με διάφορα στυλ επικοινωνίας και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να αξιοποιηθούν από έναν διαμεσολαβητή για να βοηθήσει τα δύο αντίπαλα μέρη να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά μεταξύ τους.

Πιο συγκεκριμένα, η κατανόηση του τρόπου επικοινωνίας του ατόμου με το οποίο επικοινωνείτε μπορεί να κάνει τη διαφορά μεταξύ του να μεταδώσετε το μήνυμά σας και του να το μεταδώσετε καλά. Επίσης, αυτή η κατανόηση επιτρέπει σε έναν διαμεσολαβητή ή σε ένα άτομο που συμμετέχει σε μια διαδικασία διαμεσολάβησης να δημιουργήσει αρμονία και να αποφύγει τη σύγχυση. Ως εκ τούτου, ένας διαμεσολαβητής θα πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζει ποιο στυλ επικοινωνίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί στη μία ή στην άλλη περίπτωση, ώστε να υποστηρίξει αποτελεσματικά τα εμπλεκόμενα μέρη να επιλύσουν τις διαφορές/διαφωνίες τους. Όσο πιο ολοκληρωμένα κατανοεί ένας διαμεσολαβητής τους διαφωνούντες με τους οποίους συνεργάζεται, τόσο καλύτερα είναι προετοιμασμένος να παρέχει υποστήριξη και να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των διαφωνούντων. Αναγνωρίζοντας και κατανοώντας τα διαφορετικά στυλ επικοινωνίας, ο διαμεσολαβητής μπορεί να προσαρμόσει το δικό του (επικοινωνιακό) στυλ ώστε να ταιριάζει ή να συμπληρώνει το στυλ των αντιμαχόμενων μερών.

Παρακάτω, παρουσιάζονται ορισμένα ενδεικτικά είδη επικοινωνίας που διερευνήθηκαν μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης:

1) Άμεσο: η προσέγγιση αυτή αφορά τη διαδικασία υποβολής ερωτήσεων, διατύπωσης δηλώσεων και παροχής απαντήσεων που είναι στοχευμένες. Οι άμεσοι συνομιλητές συνήθως δεν έχουν φίλτρο στα λόγια τους, αλλά ο διαμεσολαβητής θα πρέπει να δίνει μεγαλύτερη προσοχή στον τρόπο με τον οποίο ένα άτομο εκφράζεται ή επικοινωνεί κάτι, ιδίως όταν υπάρχει μια

[11] Ford, J. (2021, last accessed in 12/12). Key Communication Skills for the Mediator. Retrieved from: https://www.resologics.com/resologics-blog/2016/7/26/key-communication-skills

άμεση δήλωση ή ερωτήσεις που καταλήγουν σε βάρος των συναισθημάτων ενός ατόμου ή όταν ένας διαφωνών ερμηνεύει την αμεσότητα ως επιθετική ή ασεβή.

2) Έμμεσο: η έμμεση προσέγγιση περιλαμβάνει επίσης ερωτήσεις, απαντήσεις και δηλώσεις που δεν στοχεύουν άμεσα στην ουσία. Ωστόσο, δεν είναι πάντα εύκολο για έναν έμμεσο συνομιλητή να αλληλεπιδράσει με έναν άμεσο συνομιλητή, καθώς μπορεί να τον οδηγήσει στην αίσθηση ότι η ενδιάμεση συνομιλία τους δεν καταλήγει πουθενά. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο διαμεσολαβητής μπορεί να βοηθήσει τον άμεσο συνομιλητή να αναδιαρθρώσει το μήνυμά του εκφράζοντάς το πιο άμεσα, ώστε να αποφευχθεί περαιτέρω σύγχυση ή παρεξήγηση κατά τη διάρκεια μιας διαδικασίας διαμεσολάβησης.
3) Οπτικό: αυτό το στυλ επικοινωνίας χρησιμοποιείται συχνά από άτομα που διαφωνούν και επικοινωνούν οπτικά και προτιμούν την προσθήκη ενός γραφικού ή γραπτού στοιχείου. Επίσης, οι διαφωνούντες που χρησιμοποιούν αυτό το στυλ τείνουν να έχουν δυσκολία να μετατρέψουν τις λέξεις σε έννοιες. Συνιστάται στον διαμεσολαβητή να λάβει υπόψη του ότι μερικές φορές όσο πιο περίπλοκη μπορεί να είναι μια κατάσταση, τόσο πιο ωφέλιμη μπορεί να είναι γενικά η προσθήκη γραφικών στοιχείων και για τα δύο μέρη, καθώς ένα σχέδιο ή ένα γράφημα μπορεί να παρέχει μεγαλύτερη σαφήνεια στην αφήγηση ενός περιστατικού ή μπορεί να απεικονίσει συγκεκριμένα σημεία από μια σύγκρουση.
4) Ακουστικό/γνωστικό: Αυτό το στυλ δίνει μεγάλη έμφαση στην ακρόαση. Για τους ανθρώπους που χρησιμοποιούν αυτό το είδος επικοινωνίας το άκουσμα των λέξεων ενός περιστατικού ή μιας διαφωνίας αποτελεί για αυτούς ένα μονοπάτι για να κατανοήσουν τι πραγματικά συμβαίνει σε μια ιστορία ή εμπειρία. Ένας ακουστικός συνομιλητής απολαμβάνει και ταυτόχρονα απαιτεί εκτεταμένη επικοινωνία και λεπτομερή συζήτηση, είναι περίεργος για πρόσθετες πληροφορίες και μπορεί να κάνει ερωτήσεις για λεπτομέρειες που οι άλλοι μπορεί να μην προσέξουν ποτέ. Ένας διαμεσολαβητής θα πρέπει να ασχολείται με αυτούς τους συνομιλητές με τέτοιο τρόπο ώστε να υπάρχει εστίαση στην περαιτέρω εξήγηση ορισμένων λεπτομερειών και περιστάσεων. Αυτό σημαίνει ότι πιθανότατα μέσω αυτού του ύφους επικοινωνίας ο διαμεσολαβητής μπορεί να χρειαστεί να επαναλάβει όσα έχουν ήδη ειπωθεί ή να επινοήσει πρόσθετους τρόπους για να παρέχει μεγαλύτερη σαφήνεια στα θέματα που συζητήθηκαν.
5) Παθητικό/επιθετικό: Οι συνομιλητές με αυτό το στυλ επικοινωνίας μπορεί να φαίνονται άμεσοι στο ύφος τους αλλά ταυτόχρονα και παθητικοί, ειδικά όταν αναπτύσσουν θυμό ή εσωτερική δυσαρέσκεια που συχνά δεν μένουν

καταπιεσμένες. Τα παθητικά-επιθετικά μηνύματα και ενέργειες τείνουν να διακόπτονται με βαθύτερο τρόπο, αλλά μπορεί να έχουν μεγαλύτερης διάρκειας αντίκτυπο σε σύγκριση με άλλα είδη επικοινωνίας. Η κρυφή δυσαρέσκεια που μπορεί να συνεπάγεται αυτό το στυλ δεν εκδηλώνεται απαραίτητα και πάντα με επιθετικό ξέσπασμα - μερικές φορές μπορεί να εκφράζεται έμμεσα, ενσωματωμένο σε δηλώσεις ή ερωτήσεις που μπορεί να σχετίζονται με ένα εντελώς διαφορετικό θέμα. Όσον αφορά τη διαχείριση και την κατανόηση αυτού του στυλ από την πλευρά του διαμεσολαβητή, είναι πραγματικά σημαντικό γι' αυτόν να δίνει πολύ μεγάλη προσοχή στον τρόπο με τον οποίο οι διαφωνούντες θέτουν και απαντούν σε ερωτήσεις, επιδεικνύουν τα συναισθήματά τους και εκφράζουν τη γλώσσα του σώματος, διότι ο εντοπισμός αυτού του είδους των ατόμων που επικοινωνούν δεν είναι πάντα εύκολη υπόθεση. Ως εκ τούτου, ο διαμεσολαβητής θα πρέπει να περάσει από μια ευρείας κλίμακας προσέγγιση, μεταβαίνοντας από την απλή συζήτηση των λεπτομερειών της σύγκρουσης ή των πιθανών επιλογών επίλυσης σε συγκρίσεις μεταξύ διαμεσολάβησης και δικαστικής διαδικασίας, χρησιμοποιώντας την προσέγγιση BATNA ή λεπτομερώς 'Best Alternative To a Negotiated Agreement' (στα ελληνικά αποδίδεται ως 'βέλτιστη εναλλακτική λύση σε μια διαπραγματευόμενη συμφωνία') και WATNA ή λεπτομερώς 'Worst Alternative To a Negotiated Agreement' (στα ελληνικά αποδίδεται ως 'χειρότερη εναλλακτική λύση σε μια διαπραγματευόμενη συμφωνία').

6) Διεκδικητικό/ δυναμικό: αυτό το στυλ βρίσκεται στο σημείο τομής μεταξύ της ανοικτής, προσιτής επικοινωνίας και της εξέτασης των μερών που ακούνε. Ένας διεκδικητικός συνομιλητής εκπροσωπεί τον εαυτό του, τις ανάγκες και τα συμφέροντά του με τρόπο που δεν περιφρονεί τις ανάγκες και τα συμφέροντα κανενός άλλου. Επιπλέον, ένας τέτοιος συνομιλητής κατανοεί το όφελος και τη σημασία του να μιλάει από τη θέση περιγραφικών δηλώσεων "εγώ" αντί για δηλώσεις κατηγορίας "εσύ", λέγοντας για παράδειγμα "νιώθω στεναχωρημένος" αντί για "εσύ με στεναχώρησες". Δεδομένου ότι οι διεκδικητικοί επικοινωνούντες τείνουν να είναι και εκφραστικοί επικοινωνούντες, ένας διαμεσολαβητής θα μπορούσε να επωφεληθεί από έναν διαφωνούντα που είναι πρόθυμος να εκφράσει και επίσης να ακούσει όσο το δυνατόν περισσότερα γεγονότα, ενδιαφέροντα, ανάγκες και προθέσεις. Αυτό μπορεί να λειτουργήσει ως θεμέλιο για την ανάπτυξη μιας σχέσης εμπιστοσύνης.

Συνολικά, φαίνεται ότι το τελευταίο περιγραφόμενο στυλ επικοινωνίας είναι πιθανότατα το πιο ωφέλιμο, καθώς μπορεί να παράγει συζητήσεις μέσω των οποίων οι ομιλητές αισθάνονται άνετα και οικεία μεταξύ τους, ενώ ταυτόχρονα είναι γεμάτο

σεβασμό, συμπεριληπτικό και ενθαρρυντικό για όλα τα μέρη ώστε να παρουσιάσουν τις θέσεις και τα συμφέροντά τους. [12]

4.2 Συναισθηματική νοημοσύνη και διαχείριση αυτοελέγχου

"Η εκπαίδευση του νου χωρίς την εκπαίδευση της καρδιάς δεν αποτελεί καθόλου εκπαίδευση" (Αριστοτέλης)

Υποστηρίζεται ευρέως ότι ακρογωνιαίος λίθος για ένα ειρηνικό σχολικό περιβάλλον είναι η δημιουργία μιας σχολικής κοινότητας που ενισχύει την ικανότητα συναισθηματικής νοημοσύνης όλων των εκπαιδευτικών φορέων και κυρίως των εκπαιδευτικών και των μαθητών. Σήμερα, οι μαθητές έρχονται αντιμέτωποι με περίπλοκες σχέσεις που τους επιβάλλουν να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους, να αλληλεπιδρούν εποικοδομητικά με τους άλλους, να κατανοούν τα υγιή όρια και να μαθαίνουν πώς να εξασκούν τις δεξιότητες του αυτοελέγχου τους απέναντι σε μια αρνητική και δύσκολη κατάσταση.

Ένα βασικό στοιχείο της συναισθηματικής ανάπτυξης των μαθητών είναι η διαδικασία της Κοινωνικής και Συναισθηματικής Μάθησης (SEL). Αυτή η προσέγγιση υποστηρίζει την ικανότητα των νεαρών μαθητών να συνδέονται βαθύτερα με τους άλλους. Η κοινωνική και συναισθηματική μάθηση SEL ορίζεται ως η "διαδικασία μέσω της οποίας όλοι οι νέοι και οι ενήλικες αποκτούν και εφαρμόζουν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις στάσεις για να αναπτύσσουν υγιείς προσωπικότητες, να διαχειρίζονται τα συναισθήματα και να επιτυγχάνουν προσωπικούς και συλλογικούς στόχους, να αισθάνονται και να δείχνουν ενσυναίσθηση προς τους άλλους [...] και να λαμβάνουν υπεύθυνες και προσεκτικές αποφάσεις" [13]. Μερικά από τα σημαντικά πλεονεκτήματα της SEL είναι:

- προωθεί την εκπαιδευτική ισότητα μέσω αυθεντικών συνεργασιών σχολείου-οικογένειας-κοινότητας για τη δημιουργία συνθηκών που χαρακτηρίζονται από σχέσεις συνεργασίας,
- συμβάλλει στην αντιμετώπιση διαφόρων μορφών ανισότητας και ενδυναμώνει τους νέους και τους ενήλικες να συνδιαμορφώνουν επιτυχημένα σχολεία και να συμβάλλουν σε ασφαλείς, υγιείς και δίκαιες κοινότητες,
- προάγει τα παιδιά και τους ενήλικες να αποκτήσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που χρειάζονται για να αναγνωρίζουν και να διαχειρίζονται τα

[12] Paniz, L. (2022). Inside the mind of a mediator: Strategic Conflict Intervention. Aspen Publishing. Retrieved from: https://books.google.gr/books?id=oPJbEAAAQBAJ&pg=PA69&lpg=PA69&dq=communication+styles+ina+mediation&source=bl&ots=xOv4gwhctR&sig=ACfU3U0uTIkR_83ntG4_KyfFI7m-ODV53A&hl=el&sa=X&ved=2ahUKEwiurZDY4-b2AhVmSPEDHc2lAtkQ6AF6BAhFEAM#v=onepage&q=communication%20styles%20ina%20mediation&f=false

[13] CASEL. (2021). Fundamentals of SEL. Retrieved from: https://casel.org/fundamentals-of-sel/

συναισθήματά τους και να επιδεικνύουν φροντίδα και ενδιαφέρον για τους άλλους,

- ενισχύει τις θετικές σχέσεις, ενθαρρύνοντας όλους τους ενδιαφερόμενους και τους μαθητές να λαμβάνουν υπεύθυνες αποφάσεις και να χειρίζονται εποικοδομητικά τις δύσκολες καταστάσεις.[14]

Αξίζει να αναφερθεί ότι υπάρχουν πέντε αλληλένδετες γνωστικές, συναισθηματικές και συμπεριφορικές ικανότητες που μπορούν να λειτουργήσουν μεταμορφωτικά στην κοινωνική και συναισθηματική ανάπτυξη των μαθητών: (i) αυτογνωσία, (ii) αυτοδιαχείριση, (iii) κοινωνική ευαισθητοποίηση, (iv) δεξιότητες σχέσεων, (v) υπεύθυνη λήψη αποφάσεων. Με βάση αυτές τις ικανότητες, αναπτύχθηκε το "CASEL (*Συνεργασία για την ακαδημαϊκή, κοινωνική και συναισθηματική μάθηση -**C**ollaborative for **A**cademic, **S**ocial, and **E**motional **L**earning*) framework" για την ενσωμάτωση των ικανοτήτων που αποτελούν τη διαδικασία κοινωνικο-συναισθηματικής μάθησης σε μια ενιαία δομή. Η εικόνα απεικονίζει αυτές τις ικανότητες με τη μορφή ενός "τροχού CASEL". Γύρω από αυτές τις δεξιότητες εμφανίζονται τέσσερα βασικά περιβάλλοντα (τάξη, σχολείο, οικογένεια, κοινότητα), όπου οι μαθητές ζουν και αναπτύσσονται. Οι συνεργασίες σχολείου-οικογένειας-κοινότητας συντονίζουν τις πρακτικές SEL σε όλα αυτά τα πλαίσια.[15] Έχει αποδειχθεί ότι οι δεξιότητες SEL μπορούν να καλλιεργηθούν σε μαθητές όλων των ηλικιών, ιδίως μέσω μιας ποικιλίας συμμετοχικών μεθόδων που περιλαμβάνουν από την καθοδήγηση μέχρι τη μορφοποίηση της επίλυσης προβλημάτων. Επιπλέον, έχει παρατηρηθεί ότι η ενσωμάτωση των προγραμμάτων κοινωνικής και συναισθηματικής μάθησης μέσω της δημιουργίας μιας επίσημης συνεργασίας σχολείου-οικογένειας αυξάνει τις ευκαιρίες για καλύτερη μάθηση, έτσι ώστε οι νέοι να εφαρμόζουν αποτελεσματικά τις κοινωνικο-συναισθηματικές τους δεξιότητες στο σχολείο, στο σπίτι και στην κοινότητα.[16]

[14] Committee for children. (n.d). How Social-Emotional Learning Helps Children Succeed in School, the Workplace, and Life. Retrieved from: https://www.cfchildren.org/wp-content/uploads/mission-vision/what-is-sel/docs/sel-e-book.pdf

[15] CASEL. (2021). What Is the CASEL Framework? Retrieved from: https://casel.org/fundamentals-of-sel/what-is-the-casel-framework/

[16] Committee for children. (n.d). How Social-Emotional Learning Helps Children Succeed in School, the Workplace, and Life.

Επιπλέον, αναπόσπαστο μέρος της διαδικασίας της κοινωνικής και συναισθηματικής μάθησης είναι αυτό που είναι γνωστό ως "συναισθηματική νοημοσύνη" ή αλλιώς 'Emotional Intelligence, (EI)'. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια πιο σύγχρονη έννοια και αναπτύχθηκε πλήρως μόλις στα μέσα της δεκαετίας του 1990. Έχει οριστεί ως το *'μέτρο των ικανοτήτων ενός ατόμου να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τα συναισθήματά του και τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων, τόσο ατομικά όσο και σε ομάδες'*.[17] Μερικά από τα οφέλη που μπορεί να δημιουργήσει η EI κάποιου ατόμου είναι:

- να είναι πιο καλά προετοιμασμένος για τη δημιουργία θετικών διαπροσωπικών σχέσεων;
- να κατανοεί καλύτερα τη δική του ψυχολογική κατάσταση;
- να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται ευκολότερα τα δικά του συναισθήματα και τα συναισθήματα των άλλων.

Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει επίσης θεωρηθεί ως μία από τις βασικές δεξιότητες που πρέπει να διαθέτει ένας διαμεσολαβητής για να κατανοεί τα συναισθήματα των ανθρώπων που εμπλέκονται σε μια σύγκρουση. Η διδασκαλία της συναισθηματικής νοημοσύνης στους μαθητές συνεπάγεται τη διδασκαλία δεξιοτήτων επίλυσης συγκρούσεων. Μαθαίνουν καλύτερα πώς να ελέγχουν το θυμό τους και να διαχειρίζονται τις δυσκολίες με ειρηνικό τρόπο[18].

Εκτός από τη σημασία της κατανόησης των συναισθημάτων των διαφωνούντων ή των μερών που εμπλέκονται σε μια σύγκρουση, είναι απαραίτητο για ένα άτομο που ενεργεί ως εκπαιδευτικός διαμεσολαβητής να μάθει πώς να βοηθήσει δύο ή περισσότερα μέρη να διαχειριστούν τα συναισθήματά τους όχι μόνο κατά τη διάρκεια μιας διαδικασίας διαμεσολάβησης, αλλά επίσης και κυρίως στη φάση μετά το συμβάν όπου γίνεται προσπάθεια να βρεθεί μια κοινή λύση για την επίλυση ενός προβλήματος/μιας σύγκρουσης. Παρακάτω, παρουσιάζεται ένας κατάλογος χρήσιμων βημάτων τόσο για την ελεύθερη έκφραση ενός ατόμου όσο και για την εκτόνωση της έντασης μεταξύ των διαφωνούντων, ώστε να μπορέσει κάθε εκπαιδευτικός διαμεσολαβητής να διευκολύνει τη διαχείριση των έντονων συναισθημάτων με τρόπο που να μπορεί να ωφελήσει όλα τα εμπλεκόμενα μέρη κατά τη διάρκεια μιας διαδικασίας διαμεσολάβησης:

- ***Καλλιεργείστε ένα περιβάλλον ασφάλειας και εμπιστοσύνης για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη:*** Η δημιουργία ενός περιβάλλοντος που επικεντρώνεται στις ανάγκες των μερών τα ενθαρρύνει να εκφράσουν τα συναισθήματά τους με πιο εποικοδομητικό τρόπο. Ενθαρρύνοντάς τα να μιλήσουν ελεύθερα και

[17] Skills you need. (2021). Emotional Intelligence. Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/general/emotional-intelligence.html
[18] Bright Hub Education. (2009). Emotional Intelligence in the Classroom: Activities and Conflict Resolution Skills. Retrieved from: https://www.brighthubeducation.com/classroom-management/24672-emotional-intelligence-and-conflict-resolution-skills/#conflict-resolution

εμπιστευτικά ενώπιον ενός ουδέτερου μέρους, τα μέρη μπορούν να εκφράσουν τα συναισθήματά τους πιο ελεύθερα. Αυτό όχι μόνο βοηθά τα μέρη να κατανοήσουν καλύτερα τα δικά τους συναισθήματα και τις ανάγκες τους, αλλά τα ενθαρρύνει επίσης να εξετάζουν πιο προσεκτικά τα συμφέροντα του άλλου.

Παρακάτω παρατίθενται ορισμένα βασικά βήματα που πρέπει να εφαρμόσετε ως διαμεσολαβητές για ένα ασφαλές περιβάλλον:

1) Ξεκινήστε με διακριτικότητα σε αποφάσεις όπως η διάταξη των καθισμάτων (π.χ., προσκαλώντας τα μέρη να καθίσουν ο ένας απέναντι από τον άλλον, πρόσωπο με πρόσωπο ή δίπλα-δίπλα)
2) Καλλιεργήστε ένα περιβάλλον σε βαθύτερο επίπεδο, διευκρινίζοντας ότι είναι σημαντικό για όλους τους εμπλεκόμενους να κρατήσουν εμπιστευτικά όσα συζητούνται στη διαμεσολάβηση και να διατηρήσουν την ουδετερότητά τους. Ενθαρρύνουμε επίσης την ενεργητικότητα στη διαμεσολάβηση, προτρέποντας τα μέρη να μιλήσουν αν έχουν ανησυχίες ότι δεν εκπληρώνουμε τη δέσμευσή μας να είμαστε ουδέτεροι.

- ***Εάν γίνει επιζήμια, επιστρέψτε στην κύρια διαδικασία:*** κατά τη διάρκεια μιας διαδικασίας διαμεσολάβησης, είναι πιθανό κάποια στιγμή κάποια μέρη να απογοητευτούν και να αρχίσουν να επαναλαμβάνονται, να εξυβρίζουν ο ένας τον άλλον ή να μιλούν δυνατά, οδηγώντας σε μια πιο τεταμένη ατμόσφαιρα. Είναι σημαντικό για έναν εκπαιδευτικό διαμεσολαβητή να αρχίσει να ρωτάει τα μέρη πώς τους φαίνεται η συζήτηση. Αυτό όχι μόνο θα τους επιτρέψει να ανακτήσουν τον έλεγχο της συζήτησης, αλλά τους δίνει επίσης τη δυνατότητα να αποφασίσουν αν η συζήτηση είναι παραγωγική γι' αυτούς. Επιπλέον, ο διαμεσολαβητής μπορεί επίσης να συνοψίσει όσα έχει ακούσει και δει μέχρι στιγμής για να αποκλιμακώσει μια υπάρχουσα ή πιθανή ένταση και να κατονομάσει την πηγή της διαφωνίας/σύγκρουσης. Για παράδειγμα, ένας διαμεσολαβητής μπορεί να αναφέρει στα εμπλεκόμενα μέρη ότι αναγνωρίζει αυτό που αισθάνονται και ποιος είναι ο λόγος της διαφωνίας τους: "*Προφανώς, και οι δύο ενδιαφέρεστε πολύ γι' αυτό το θέμα και αυτή τη στιγμή διαφωνείτε σχετικά με τον τρόπο επίλυσής του*". Εκτός από μια τέτοια δήλωση, ο διαμεσολαβητής μπορεί να επιλέξει να κάνει ένα διάλειμμα, δίνοντας σε κάθε πλευρά την ευκαιρία να ηρεμήσει, και να προχωρήσει σε κατ' ιδίαν συνεδρίες με κάθε μέρος.
- ***Αναγνωρίστε τα συναισθήματα των διαφωνούντων ως μια νέα ευκαιρία:*** Εάν παρατηρήσετε, ως διαμεσολαβητής, ότι ένα μέρος (ένας εκπαιδευτικός, ένας γονέας, ένας μαθητής στο πλαίσιο μιας διαδικασίας διαμεσολάβησης) δυσκολεύεται να εκφραστεί, υπάρχουν τρόποι να το βοηθήσετε να ανοιχτεί (με άλλα λόγια να προωθήσετε την ελεύθερη έκφρασή του για το πρόβλημα

που αντιμετωπίζει ή τη σύγκρουση στην οποία εμπλέκεται). Η έρευνα καταδεικνύει ότι οι διαμεσολαβητές μπορούν να προκαλέσουν συναισθηματική επικοινωνία από τα μέρη με μερικούς τρόπους. Η συνεχής συναισθηματική έκφραση κάθε διαφωνούντος μπορεί να χρησιμοποιηθεί προς όφελος της όλης διαδικασίας και οι ακόλουθες τεχνικές μπορούν να συμβάλουν στην έκφραση αυτή:

1) Να παρέχετε αξιοπιστία στα συναισθήματά τους λέγοντας "*Ακούω ότι είσαι αναστατωμένος. Αυτό ακούγεται σαν μια πραγματικά δύσκολη κατάσταση*".
2) Ενθαρρύνετε την αναγνώριση των συναισθημάτων, ρωτώντας τα μέρη "*Πώς αισθάνεστε αυτή τη στιγμή;"*
3) Διαχειριστείτε άμεσα την αποφυγή του συναισθήματος, αναφέροντας: "*Παρατηρώ ότι αναστατώνεστε πολύ όταν μιλάτε για αυτό το θέμα. Θα μπορούσατε να μοιραστείτε μαζί μου γιατί συμβαίνει αυτό;"*
4) Προσπαθήστε να παραφράσετε τα συναισθήματα, προσθέτοντας "*όταν λοιπόν συνέβη αυτό, νιώσατε ότι σας εκμεταλλεύτηκαν και ότι θυμώσατε πολύ".*
5) Ενθαρρύνετε τη διαδικασία υιοθέτησης της συναισθηματικής προοπτικής και για τα δύο μέρη: "Ακούγεται ότι αυτή η σύγκρουση έχει επηρεάσει βαθιά και τους δυο σας και ήταν δύσκολη για όλους τους εμπλεκόμενους".[19]

4.3 Διαχείριση των διαφωνιών και ο ρόλος του εποικοδομητικού διαλόγου

Ο ρόλος του διαλόγου στη διαμεσολάβηση θεωρείται ένα εργαλείο για την ανάκτηση της αυτοεκτίμησης των προσώπων που συμμετέχουν στη διαμεσολάβηση και ένα μέσο διερεύνησης της κατάστασης με καθαρό μυαλό. Ορισμένες από τις λειτουργίες του διαλόγου για την αντιμετώπιση μιας διαφωνίας είναι οι εξής:

- εξασφαλίζει μια θετική ατμόσφαιρα για τη διαμεσολάβηση μεταξύ των συγκρουόμενων μερών
- βοηθάει στην απόκτηση πληροφοριών για το ιστορικό του περιεχομένου της υφιστάμενης σύγκρουσης
- διευκολύνει να προσδιοριστεί το επίπεδο ωριμότητας του διαλόγου των συμμετεχόντων και τα πιθανά εμπόδια
- συμβάλλει στο να συζητηθούν οι επιλογές για την αμοιβαία επίλυση της σύγκρουσης
- βοηθάει να επιτευχθεί τελική συμφωνία μεταξύ των συμμετεχόντων στη σύγκρουση[20].

[19] Doran, C. and Goldberg D. N. (2022). Mediation Techniques for Managing Emotions. MWI. Available at: https://www.mwi.org/mediation-techniques-for-managing-emotions/

[20] Portere, V., Morevs V. (2020). DIALOGUE IS A SIGN OF CONSTRUCTIVENESS IN MEDIATION. RESEARCH FOR RURAL DEVELOPMENT 2020, VOLUME 35. DOI: 10.22616/rrd.26.2020.043. Available at: https://www2.llu.lv/research_conf/proceedings2020/docs/LatviaResRuralDev_26th_2020-296-302.pdf

Η δύναμη του διαλόγου μεταξύ των ανθρώπων που εμπλέκονται σε μια σύγκρουση είναι καταλυτική σε έναν συγκεκριμένο τύπο διαμεσολάβησης, που ονομάζεται 'μετασχηματιστική διαμεσολάβηση'. Κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας, ο ρόλος του διαλόγου είναι κρίσιμος, καθώς προωθεί την αποκλιμάκωση των αρνητικών συναισθημάτων. Ορισμένα βήματα που θα μπορούσε να ακολουθήσει ένα άτομο που **ενεργεί ως διαμεσολαβητής** είναι τα ακόλουθα:

- παρεμβαίνει στο διάλογο των συμμετεχόντων μόνο όταν η συζήτηση έχει ξεφύγει από τον έλεγχο
- επιτρέπει αρκετή ένταση στην έκφραση των συναισθημάτων για να κρατά τα πράγματα σε κίνηση/ εγρήγορση
- έχει στο νου του ευκαιρίες για μετασχηματιστικές στιγμές (π.χ. απολογίες, συναισθήματα, βασικές ανάγκες κ.λπ.) κατά τη διάρκεια του διαλόγου και δίνει προσοχή σε αυτές τις στιγμές
- συγκρατεί τον εαυτό του από το να προσπαθεί να ελέγξει πλήρως την κατάσταση[21].

Συγκρούσεις στην εκπαιδευτική κοινότητα μπορούν να συμβαίνουν καθημερινά, ακόμη και στις πιο υποστηρικτικές, θετικές και ανοιχτές τάξεις. Δεν έχει κάθε σύγκρουση το ίδιο επίπεδο έντασης και, ως εκ τούτου, δεν μπορεί να επιλυθεί κάθε ένταση με τον ίδιο τρόπο. Παρ' όλα αυτά, υπάρχει πάντα και η άλλη πλευρά του νομίσματος: αυτή η πλευρά θεωρεί τη διαδικασία της διαφωνίας ως έναν τρόπο διευκόλυνσης της έκφρασης των απόψεων των αντιπάλων. Πολλές πληροφορίες μπορούν να προκύψουν κατά τη διάρκεια μιας σύγκρουσης, καθώς διάφορες σκέψεις, συναισθήματα, ακόμη και πιθανές λύσεις μοιράζονται από τους διαφωνούντες. Αυτό απαιτεί από τους διαφωνούντες να ασπαστούν και να δουν τη σύγκρουση από μια παραγωγική οπτική γωνία. Τα ακόλουθα βήματα αποτελούν μια δίοδο για να μάθουν οι διαφωνούντες πώς να επιτύχουν μια ενοποιητική διαπραγμάτευση[22]:

1. Τα αντιτιθέμενα μέρη θα πρέπει να στοχεύουν στην εξεύρεση λύσης θεωρώντας ο ένας τον άλλον ως συνεργάτη και όχι ως εχθρό.
2. Ο διαφωνών θα πρέπει να υπενθυμίζει στον συνομιλητή του άλλους δύο χρυσούς κανόνες: i) να είναι **συγκεκριμένος**, δηλαδή να εστιάζει μόνο στο τρέχον πρόβλημα, αποφεύγοντας όρους όπως "πάντα" και "ποτέ", ii) να **αναλύει το πρόβλημα**: όταν μια κατάσταση γίνεται περίπλοκη, προτείνεται να την αντιμετωπίζει αποσπασματικά.

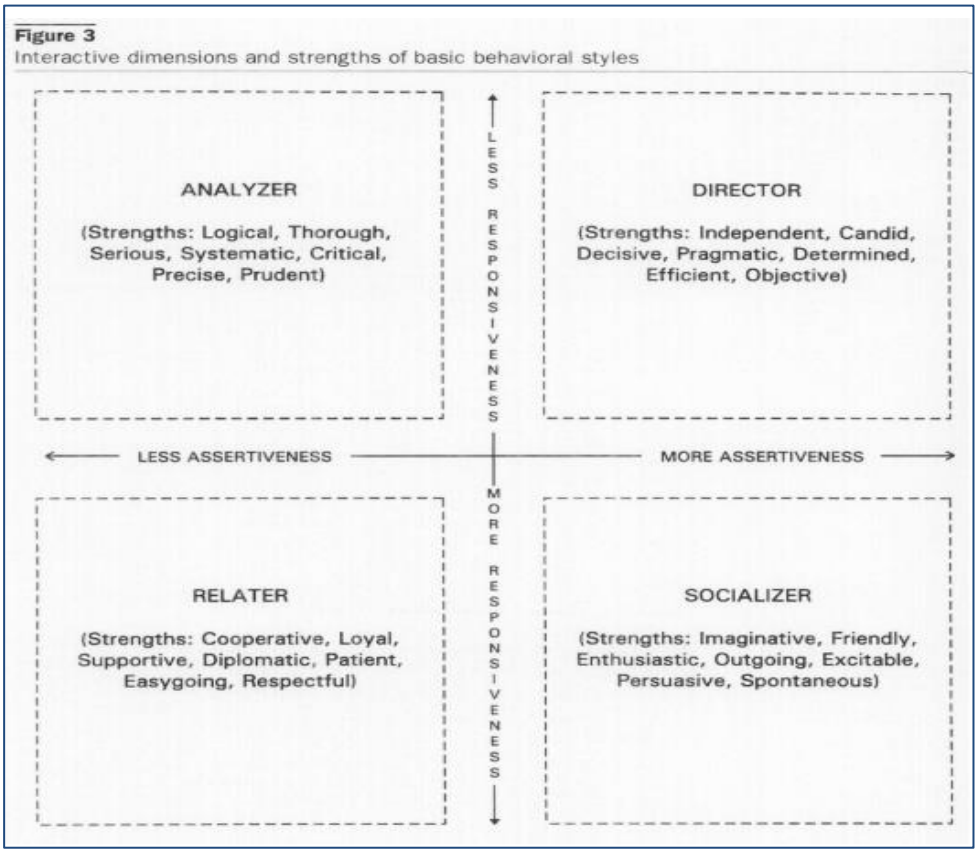
[21] Search for Common Ground. (2013). MEDIATION & DIALOGUE GUIDEBOOK. Retrieved from: https://www.sfcg.org/wp-content/uploads/2014/03/IFS-Guidebook-English-Mediation-and-Dialogue.pdf

[22] **Integrative negotiations** encourage individuals to reach a mutually acceptable agreement through open communication, trust, cooperation, and problem solving, in contrast to *distributive approaches* that maximize their own gain at the expense of others. The last strategy often leads to deception, threat, coercion, and competitiveness. (Source: Junkermeier A. 2001. Addressing peer mediation: conflict resolution in schools. Available at: https://scholarworks.uni.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1960&context=grp)

3. Τα διαφωνούντα μέρη θα πρέπει να προσπαθήσουν να **αποσαφηνίσουν το πρόβλημα**. Αντί να μένουν κολλημένοι σε μονόπλευρες λύσεις, στόχος είναι να εξασφαλιστεί μια συνεχής κατανόηση από την έναρξη της συζήτησης. Όσο περισσότερες πληροφορίες έχει κάθε διαφωνών, τόσο σαφέστερο γίνεται το πρόβλημα.[23]
4. Τα συγκρουόμενα μέρη θα πρέπει να κοιτάξουν πέρα από τα δικά τους ερεθίσματα. Πολλές διαφωνίες πηγάζουν από το γεγονός ότι κάποιος πυροδοτείται από κάτι που έχει ειπωθεί. Οι διαφωνούντες θα πρέπει να βρουν έναν τρόπο να ελέγξουν τα συναισθήματά τους που προκαλούνται από τα ερεθίσματά τους και να **αναλάβουν την ευθύνη των συναισθημάτων τους**.
5. Μια τελευταία συμβουλή για τους διαφωνούντες είναι να είναι **καλοί ακροατές**. Σε κάθε διαφωνία, είναι σημαντικό να ακούγονται και τα δύο μέρη. Ένας καλός ακροατής δίνει συνήθως την πλήρη προσοχή του και μπορεί να ακούσει διαφορετικές απόψεις χωρίς να γίνεται αμυντικός.[24]

Εκτός από τα προτεινόμενα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάθε διαφωνών κατά τη διαχείριση μιας σύγκρουσης, υπάρχει και μια άλλη διάσταση που σχετίζεται με τα στυλ συμπεριφοράς που μπορεί να υιοθετήσει κάποιος, καθώς αυτό το στυλ/ προσέγγιση μπορεί να δώσει επιπλέον πληροφορίες για τον τρόπο που αλληλεπιδρά και επικοινωνεί με τους άλλους. Η κατανόηση των στυλ συμπεριφοράς μπορεί πραγματικά να αποτελέσει τη βάση για την εμβάθυνση στις αδυναμίες και τα δυνατά σημεία των διαφωνούντων και είναι ένας τρόπος ανάλυσης του τρόπου με τον οποίο ένα άτομο συμπεριφέρεται σε μια σύγκρουση (μέσω των λόγων και των πράξεών του). Σύμφωνα με τους Darling και Walker, υπάρχουν τέσσερις βασικοί τρόποι συμπεριφοράς: 1) ο Αναλυτής, 2) ο Διευθυντής, 3) ο Συσχετιστής και 4) ο Κοινωνικός, όπως φαίνεται παρακάτω [25]:

[23] Nabil Alouani. (2020). How to Turn a Fight into a Constructive Dialogue. Retrieved from: https://nabil-alouani.medium.com/how-to-turn-a-fight-into-a-constructive-dialogue-9658300d1531
[24] Inc. LOLLY DASKAL. 2016. 7 Simple Ways to Deal With a Disagreement Effectively. Available at: https://www.inc.com/lolly-daskal/7-simple-ways-to-deal-with-a-disagreement-effectively.html
[25] Darling, J., R. & Walker, W, E. (2001). Effective conflict management. Use of the behavioral style model. Retrieved form: http://spartan.ac.brocku.ca/~bwright/4P68/Darling_Walker_Behavioral%20Style.pdf



Ανάλογα με τα χαρακτηριστικά της διαφωνίας και την προσωπικότητα των διαφωνούντων μερών, η στάση των τελευταίων στη σύγκρουση μπορεί να αποσαφηνιστεί μέσω αυτών των στυλ συμπεριφοράς, ώστε να διερευνηθούν τα δυνατά σημεία που μπορούν να αξιοποιηθούν για την αποτελεσματική επίτευξη μιας αμοιβαίας λύσης της σύγκρουσης.

Εκτός από τα προαναφερθέντα είδη συμπεριφοράς, μια άλλη ερμηνεία για τον τρόπο με τον οποίο μια συμπεριφορά επικοινωνείται από κάποιον εστιάζει στο άγχος και τα συναισθήματα που εκδηλώνονται κατά τη διάρκεια μιας συγκρουσιακής κατάστασης. Πιο συγκεκριμένα, ορισμένοι μελετητές της διαχείρισης συγκρούσεων χρησιμοποιούν το υποστηρικτικό και το αμυντικό περιβάλλον του J.R. Gibb. Σύμφωνα με τον Gibb, από τη μία πλευρά υπάρχουν συμπεριφορές που οδηγούν σε υποστηρικτικό κλίμα, όπου τα άτομα αισθάνονται εμπιστοσύνη, διαφάνεια και είναι πρόθυμα να συνεργαστούν μεταξύ τους για την επίλυση ενός προβλήματος. Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν και εκείνες οι συμπεριφορές που συνήθως οδηγούν σε αμυντικό τρόπο εκδήλωσής της, όπου τα άτομα μπορεί να αισθάνονται απειλή και επιθετικότητα και όταν αρχίζουν να έχουν τέτοια αμυντικά συναισθήματα, συχνά σταματούν να ακούνε. Αυτό που είναι απαραίτητο να ακολουθήσει ο διαμεσολαβητής ως στρατηγική είναι να είναι σε εγρήγορση για την υιοθέτηση πιο

υποστηρικτικών εναλλακτικών λύσεων, προωθώντας ένα λιγότερο αμυντικό μοτίβο και ένα κλίμα που ευνοεί την αμοιβαία επίλυση του προβλήματος.[26]

4.4 *Διαχωρίζοντας τα γεγονότα από τις απόψεις*

Για την αποτελεσματική επίλυση μιας σύγκρουσης, τα αντιμαχόμενα μέρη πρέπει να μάθουν πώς να διαχωρίζουν τα γεγονότα από τις απόψεις: δηλαδή, πώς να διακρίνουμε τις προσωπικές μας απόψεις από το ίδιο το περιστατικό. Για να επιτευχθεί αυτό, είναι σημαντικό να κατανοήσουμε τη σημασία του γεγονότος (από τη μία πλευρά) και της γνώμης (από την άλλη). Αυτή είναι μία από τις βασικές δεξιότητες που πρέπει να διδαχθούν σε ένα σχολικό περιβάλλον, ώστε να μάθουμε κατάλληλα τι προκαλεί μια σύγκρουση και ποιες είναι οι προθέσεις κάθε εμπλεκόμενου προσώπου σε μια τεταμένη κατάσταση. Όσον αφορά τη σημασία αυτών των δύο εννοιών, *το γεγονός είναι μια δήλωση που μπορεί να επαληθευτεί, ενώ η γνώμη είναι μια έκφραση πεποίθησης για κάτι*. Τα γεγονότα βασίζονται στην **παρατήρηση** και γενικά περιλαμβάνουν τη χρήση εμπειρικών δεδομένων. Οι γνώμες βασίζονται σε **υποθέσεις** που δεν μπορούν να αποδειχθούν και αντανακλούν τις απόψεις ή τις αξίες κάποιου.[27]

Η σημασία του διαχωρισμού των γεγονότων από τις απόψεις κατά τη διάρκεια μιας σύγκρουσης έγκειται στο γεγονός ότι μπορεί να βοηθήσει και τους δύο να διαγνώσουν τη φύση της σύγκρουσης. Διάφορες διαφωνίες περιλαμβάνουν διαφωνίες σχετικά με γεγονότα και αξίες και παρά τις σημαντικές διαφορές τους, τα γεγονότα και οι αξίες είναι πιθανό να συγχέονται: μια σύγκρουση αξιών μπορεί να θεωρηθεί σύγκρουση γεγονότων ή το αντίστροφο. Σε κάθε περίπτωση, λόγω των διαφορών τους, τα ζητήματα γεγονότων και τα ζητήματα αξιών θα συμβάλουν σε διαφορετικά είδη προβλημάτων σε μια σύγκρουση. Κατά συνέπεια, τα αντιμαχόμενα μέρη πρέπει να είναι σε θέση να διακρίνουν μεταξύ του πραγματικού συμβάντος και της δικής τους γνώμης για το συμβάν και, ως εκ τούτου, να αντιμετωπίζουν εποικοδομητικά κάθε αναδυόμενη σύγκρουση. Αυτό είναι κάτι που θα πρέπει να ληφθεί υπόψη από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς της εκπαιδευτικής κοινότητας που μπορεί να εμπλέκονται σε διάφορες συγκρούσεις, καθώς οι διαφορετικές απόψεις και αξίες τους μπορεί να επηρεάσουν την κρίση τους σχετικά με μια συγκρουσιακή υπόθεση.

Περιγραφή της διδακτικής ενότητας, βήμα προς βήμα

[26] Essential skills for mediators. Sage Publications. Available at: https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/93562_book_item_93562.pdf

[27] Wojcicki, E. (2021). Teaching Fact vs. Opinion: Tips, Activities, and Resources. Retrieved from: https://www.hmhco.com/blog/teaching-fact-versus-opinion

<table>
<tr><td colspan="4">Συνολική διάρκεια: 4 – 4.30 ώρες</td></tr>
<tr><td>Χώρος/ περιβάλλον:</td><td colspan="3">Δια ζώσης: ευρύχωρες αίθουσες διδασκαλίας με τραπέζια και καρέκλες - δημιουργικοί χώροι, όπως η σκηνή παραστάσεων
Διαδικτυακά: καθιερωμένες πλατφόρμες (π.χ. Zoom, Google meet) και διαδικτυακοί χώροι συνεργασίας (π.χ. Jamboard, Miro, Mural)</td></tr>
<tr><td>Αποτελέσματα:</td><td colspan="3">1. Αυξημένες δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης και θετικής επικοινωνίας
2. Υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης και καλύτερη διαχείριση του αυτοελέγχου
3. Υψηλότερη ικανότητα αντιμετώπισης διαφωνιών στο πλαίσιο εποικοδομητικού διαλόγου
4. Ενισχυμένη ικανότητα διάκρισης των γεγονότων από τις προσωπικές απόψεις</td></tr>
<tr><td>Περιεχόμενα

(μεταβείτε στο παράρτημα 6.2 της διδακτικής ενότητας 4)</td><td>Δραστηριότητες για τις επικοινωνιακές δεξιότητες και την ενεργητική ακρόαση
Δραστηριότητες για τη συναισθηματική νοημοσύνη και τον αυτοέλεγχο
Διαχείριση της διαφωνίας
Δραστηριότητα για το διαχωρισμό των γεγονότων από τις απόψεις</td><td>Διάρκεια για κάθε δραστηριότητα:</td><td>1) 60’
2) 75’
3) 15’
4) 60’
5) 30’
6) 30’
Συνολική διάρκεια: 270’</td></tr>
<tr><td>Περιγραφή δραστηριοτήτων</td><td>• Ασκήσεις ενεργητικής ακρόασης
• Δραστηριότητα μέσω των δηλώσεων «εγώ» (“I messages”) και θετική επικοινωνία
• Άσκηση‘The Shoe’s on the Other Foot’ για την εξάσκηση της ενσυναίσθησης και του αυτοελέγχου
• Αντιμετώπιση των συναισθημάτων (για τον εντοπισμό, την ανάλυση και τον έλεγχο των συναισθημάτων)
• Σενάρια παιχνιδιού ρόλων
• Υποκειμενικές απόψεις έναντι αντικειμενικών γεγονότων</td><td>Είδος δραστηριότητας :</td><td>• Αφήγηση ιστοριών (Δραστηριότητα 1)
• Σενάρια “I messages” (Δραστηριότητα 2)
• Brainstorming/ Ανταλλαγή ιδεών (Activity 2)
• Αναστοχαστική γραφή (Δραστηριότητα 3)
• Τεχνικές γλώσσας του σώματος (Δραστηριότητα 4)
• Παιχνίδι ρόλων (Δραστηριότητα 5)
• Μοντέλο CUSDA (Δραστηριότητα 5)
• Ομαδική συζήτηση (Εφαρμόζεται σε όλες τις δραστηριότητες)
• Αναστοχαστική συζήτηση (Εφαρμόζεται σε πολλές δραστηριότητες)</td></tr>
</table>

Υλικά/Παροχές:	*Flipchart (πίνακας παρουσιάσεων), πίνακας, χρωματιστοί μαρκαδόροι, σημειωματάρια/ένα πακέτο χαρτιά Α4, φυλλάδια, στυλό ή μολύβια, υπολογιστές, σύνδεση στο διαδίκτυο, τα απαραίτητα φυλλάδια ανά δραστηριότητα (παρουσιάζονται λεπτομερώς στο μέρος 6.2), εκτυπωμένα αντίγραφα των σεναρίων σύγκρουσης (π.χ. για τη δραστηριότητα 5).*

5. Εκπαιδευτική Διαμεσολάβηση μεταξύ ομοτίμων

Τα προγράμματα επίλυσης συγκρούσεων και διαμεσολάβησης μεταξύ ομοτίμων ωφελούν τόσο τα παιδιά ως άτομα όσο και τα σχολεία ως ιδρύματα. Λέγεται ότι βελτιώνουν την αυτοεκτίμηση και τις σχέσεις των μαθητών, δίνουν στα παιδιά μεγαλύτερη αίσθηση ευθύνης, μειώνουν τις συγκρούσεις, προάγουν την ακαδημαϊκή επίδοση, αναπτύσσουν δεξιότητες ζωής, επιτρέπουν στους εκπαιδευτικούς να επικεντρωθούν στη διδασκαλία και να δημιουργούν ένα περιβάλλον στο οποίο οι μαθητές μπορούν να μάθουν και να κοινωνικοποιηθούν με ασφάλεια και εποικοδομητικά (Kelsi, n.d.)

Στόχος αυτής της ενότητας είναι η κατάρτιση των συμμετεχόντων στη διαμεσολάβηση μεταξύ συνομηλίκων, ενσωματώνοντας προσεγγίσεις, δεξιότητες, μεθόδους διδασκαλίας για τους μαθητές στην επικοινωνία και τις δεξιότητες διαμεσολαβητή, ώστε να τους βοηθήσει να συμμετέχουν αποτελεσματικά στην πρόληψη και επίλυση προβλημάτων στο σχολείο, στο σπίτι και εκτός σπιτιού:

- Κατάλληλοι/ακατάλληλοι τύποι συγκρούσεων μεταξύ συνομηλίκων για επίλυση μέσω διαμεσολάβησης
- Μοντέλα και ενότητες διαμεσολαβητών
- Αλγόριθμος για την επιλογή μαθητών διαμεσολαβητών
- Κατάλληλος χώρος για την εκτέλεση της διαδικασίας

Χρησιμοποιώντας εργαλεία εκπαιδευτικής διαμεσολάβησης, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να αποκτήσουν επαγγελματικές γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες για τη δημιουργία και διατήρηση ενός ειρηνικού και ανεκτικού εκπαιδευτικού περιβάλλοντος για όλους τους εμπλεκόμενους..

Μετά την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- να περιγράφουν τις κύριες φάσεις μιας διαδικασίας διαμεσολάβησης μεταξύ ομοτίμων
- να σχεδιάζουν το δικό τους πρόγραμμα διαμεσολάβησης μεταξύ ομοτίμων
- να εφαρμόζουν τη δυναμική για την επιλογή ενός "μαθητή-βοηθού"
- να υποστηρίζουν τους μαθητές κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας

Τα κύρια σημεία που εξετάζονται:

1. Διαμεσολάβηση μεταξύ ομοτίμων- Τι σημαίνει;
2. Μοντέλα διαμεσολαβητή και ενότητες
3. Αλγόριθμος για επιλογή μαθητών διαμεσολαβητών
4. Κατάλληλο μέρος για την εκτέλεση της διαδικασίας

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Χρησιμοποιούμενες μέθοδοι:

- Μελέτες περιπτώσεων
- Ανταλλαγή ιδεών και συζήτηση
- Γραπτές δραστηριότητες

5.1 Τι είναι η διαμεσολάβηση μεταξύ ομοτίμων;

"Η διαμεσολάβηση, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε ποικίλα πλαίσια, είναι μια διαδικασία κατά την οποία οι άνθρωποι που εμπλέκονται σε μια διαφωνία συνάπτουν οικειοθελώς μια συμφωνία για τη συνεργατική επίλυση του προβλήματος" (Baginsky, 2004). Ένας ουδέτερος διαμεσολαβητής δίνει τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να προσδιορίσουν τα ζητήματα μιλώντας για την κατάσταση από τη δική τους οπτική γωνία, να ακουστούν από τον/τους άλλο/ους συμμετέχοντα/ους και να πουν ποιο θα ήταν το προτιμώμενο αποτέλεσμα. Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε ότι ο διαμεσολαβητής δεν δίνει συμβουλές ούτε επιβάλλει μια λύση- η ευθύνη και ο έλεγχος ανήκουν στους συμμετέχοντες.

Τα προγράμματα διαμεσολάβησης μεταξύ ομοτίμων στηρίζουν τη δύναμή τους στη σημασία της ομάδας, η οποία είναι ιδιαίτερα σημαντική κατά την εφηβεία, όταν το οικογενειακό δίκτυο υποστήριξης χάνει τη άμεση σημασία του. Τα προγράμματα αυτά χαρακτηρίζονται από:

a) οικοδομούνται με βάση τους πόρους που μπορούν να προσφέρουν οι συνομήλικοι, δημιουργούν ευκαιρίες να έχουν ενεργό ρόλο ως υπεύθυνα μέλη των κέντρων τους, βοηθώντας άλλους που περνούν άσχημα (Cowie, et al., 2008a; Sellman, 2011)

b) να είναι σε θέση να εφαρμόσουν διαφορετικές δυνατότητες, από το να προσφέρουν τη φιλία τους σε εκείνους τους συμμαθητές τους που μπορεί να φαίνονται μόνοι κατά τη διάρκεια του διαλείμματος, που είναι συνήθως η τυπική μορφή υποστήριξης στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση, μέχρι διαφορετικές επιλογές υποστήριξης για τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, όπως ομάδες που συναντιούνται στο μεσημεριανό γεύμα, προσφέροντας βοήθεια στις σχολικές εργασίες ή ενεργώντας ως διαμεσολαβητής σε συγκρούσεις (Cowie, Hutson, Oztug y Myers, 2008b).

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

5.2 Μοντέλα διαμεσολαβητή και συνεδρίες

Είδη προγραμμάτων διαμεσολάβησης:

- Διαμεσολάβηση μεταξύ ομοτίμων ή οριζόντιο μοντέλο: διαδικασία με την οποία εκπαιδευμένοι μαθητές βοηθούν τους συνομηλίκους τους να επιλύσουν τη σύγκρουση με εποικοδομητικό τρόπο (Scottish mediation, 2021).

- Μοντέλο παιδικής χαράς: όταν οι μαθητές έχουν μια σύγκρουση κατά τη διάρκεια του διαλείμματος ή του γεύματος, μπορούν να ζητήσουν από έναν διαμεσολαβητή συνομηλίκων ή έναν εκπαιδευτικό βοήθεια για τη σύγκρουση. Αυτή η διαμεσολάβηση είναι συντομότερη και πιο ανεπίσημη και συμβαίνει εκείνη ακριβώς τη στιγμή. Αυτός ο τύπος διαμεσολάβησης είναι πιο συνηθισμένος στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση και μπορεί να είναι κάθετος ή οριζόντιος. Στην τελευταία περίπτωση, οι ομότιμοι διαμεσολαβητές αναγνωρίζονται με ένα κασκόλ ή μια μπαντάνα στο μπράτσο τους και οργανώνονται εναλλάξ.

- Παράγωγο μοντέλο: Αυτό το μοντέλο είναι καταλληλότερο για τη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση. Πρόκειται για μια επίσημη παρέμβαση κατά την οποία συμβαίνει μια σειρά από φάσεις για να οδηγηθεί η σύγκρουση στην υπηρεσία διαμεσολάβησης. Αρχικά, η σύγκρουση παραπέμπεται στην υπηρεσία διαμεσολάβησης από έναν μαθητή ή καθηγητή- στη συνέχεια, οι συντονιστές της υπηρεσίας διαμεσολάβησης συναντώνται χωριστά με τα μέρη, για να τα ενημερώσουν και να τους προσφέρουν την ευκαιρία να πάνε σε διαμεσολάβηση: εάν συμφωνούν και τα δύο μέρη, ανατίθενται διαμεσολαβητές στη συγκεκριμένη περίπτωση και οργανώνεται η διαδικασία.

Φάσεις της διαμεσολάβησης μεταξύ ομοτίμων:

1. Προδιαμεσολάβηση: ο ομότιμος διαμεσολαβητής συστήνεται, μιλάει και με τα δύο μέρη χωριστά και ελέγχει αν είναι πρόθυμα να συνεργαστούν εθελοντικά.

2. Παρουσίαση των κανόνων: η ομάδα διαμεσολάβησης και τα εμπλεκόμενα μέρη παρουσιάζονται. Η ομάδα διαμεσολάβησης εξηγεί πώς θα είναι η διαδικασία (εθελοντική, εμπιστευτική, αμερόληπτη, με σεβασμό και συνεργασία), τους κανόνες που θα ακολουθηθούν και τον ρόλο των διαμεσολαβητών, οι οποίοι δεν θα επιβάλλουν καμία συμφωνία αλλά θα επιβλέπουν τη διαδικασία.

3. Μιλήστε μου: όλα τα εμπλεκόμενα μέρη καλούνται να πουν τη δική τους εκδοχή του τι συνέβη, καθώς και τα συναισθήματά τους, τις ανησυχίες τους

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

και πώς μπορεί να έχει αλλάξει η σχέση. Η ομάδα διαμεσολαβητών πρέπει να δείχνει ενδιαφέρον και αμεροληψία και να εφαρμόζει τεχνικές ενεργητικής ακρόασης.

4. Ξεκαθαρίστε το πρόβλημα: οι διαμεσολαβητές πρέπει να θέτουν ερωτήσεις για να αποσαφηνίσουν τις πτυχές που δεν ήταν τόσο σαφείς στην προηγούμενη φάση. Είναι σημαντικό να ανακαλυφθούν τα συναισθήματα, τα συμφέροντα, οι αξίες και οι θέσεις που διακυβεύονται. Στο τέλος αυτής της φάσης, οι διαμεσολαβητές θα πρέπει να συνοψίσουν και τις δύο θέσεις στη σύγκρουση.

5. Προτάσεις λύσης: Όλα τα μέρη ερωτώνται για τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσαν να βρουν λύση και τι θα ήταν πρόθυμα να κάνουν, τις ανάγκες και τις προτάσεις τους.

6. Επίτευξη συμφωνιών: Οι διαμεσολαβητές βοηθούν όλα τα μέρη να καθορίσουν με σαφήνεια τη συμφωνία τους, η οποία στη συνέχεια γράφεται, διαβάζεται και υπογράφεται από όλα τα μέρη. Ένα αντίγραφο θα τους δοθεί και το πρωτότυπο θα αρχειοθετηθεί. Είναι σημαντικό να συγχαρούν τα μέρη για αυτό που πέτυχαν και να ορίσουν μια προθεσμία στο μέλλον για να αξιολογήσουν αν η συμφωνία τηρήθηκε.

5.3 Αλγόριθμος για την επιλογή μαθητών-διαμεσολαβητών

Εκείνοι οι μαθητές που προσφέρουν βοήθεια όταν υπάρχει πρόβλημα ονομάζονται "Μαθητές Βοηθοί". Θα είναι συμμαθητές στους οποίους οι άλλοι μαθητές μπορούν να απευθύνονται κάθε φορά που έχουν μια σύγκρουση. Θα λαμβάνουν υποστήριξη από έναν εκπαιδευτικό που θα τους καθοδηγεί και θα συναντιέται μαζί τους σε τακτά χρονικά διαστήματα. Σε κάθε συνάντηση, οι εκπαιδευτικοί θα επιβλέπουν περιγράφοντας τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά που πρέπει να έχουν οι επιλεγμένοι μαθητές.

Ο μαθητής δεν πρέπει να γίνει εκπρόσωπος αυτών που στοχεύει να βοηθήσει, αλλά με την υποστήριξή του και την ακρόασή του προσπαθεί να τους βοηθήσει να ξεκαθαρίσουν τις ιδέες τους, ώστε να αποφασίσουν τον δρόμο που θέλουν να ακολουθήσουν. Αυτή η σχέση θα προκύψει όταν τους ζητηθεί ή όταν παρατηρήσουν ότι κάποιος περνάει δύσκολες στιγμές˙ αυτό δεν σημαίνει ότι οι μαθητές πρέπει να γίνουν οι καλύτεροι φίλοι στο μέλλον. Η στάση του μαθητή – βοηθού πρέπει να είναι ουδέτερη για να προσπαθήσει να βρει μια ικανοποιητική λύση με βάση τις ανάγκες τους.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να είναι προσεκτικοί κατά την επιλογή αυτών των μαθητών, καθώς πρέπει να συμβιβαστούν για να αποδεχτούν τις ευθύνες αυτού του ρόλου και τις λειτουργίες του. Δεν είναι ενδεδειγμένο να επιλεγεί ένας μαθητής με θέματα συμπεριφοράς ή σοβαρά συναισθηματικά προβλήματα, καθώς μπορεί να προκαλέσει δυσφορία στην ομάδα.

Κανένας μαθητής δεν είναι υποχρεωμένος να αποδεχτεί το ρόλο του "Βοηθού Μαθητή".

Το πρώτο βήμα είναι η παρουσίαση του προγράμματος στην τάξη με την περιγραφή του προγράμματος, της εκπαίδευσης διαμεσολάβησης και των πλεονεκτημάτων του να είσαι ομότιμος διαμεσολαβητής (ο ομότιμος διαμεσολαβητής βοηθά τους άλλους να επιλύσουν εποικοδομητικά τα προβλήματά τους, μαθαίνουν τεχνικές επίλυσης προβλημάτων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο σπίτι ή με τους φίλους τους...). Στη συνέχεια θα ετοιμάσουμε δύο παιχνίδια ρόλων που δείχνουν μια τυπική σύγκρουση μεταξύ μαθητών. Στο πρώτο, η σύγκρουση θα τελειώσει με καυγά και χωρίς λύση. Αυτό θα αναλυθεί με την τάξη μέσα από ερωτήσεις όπως:

a) Τι συνέβη και γιατί;

b) Πώς θα τελειώσει αυτή η σύγκρουση;

c) Τι θα μπορούσε να είχε κάνει το κάθε μέρος για να λήξει αυτή η σύγκρουση με διαφορετικό τρόπο;

Στη συνέχεια, θα επαναλάβουμε το παιχνίδι ρόλων, αλλά με τη συμμετοχή ενός ζευγαριού διαμεσολαβητών που θα βοηθήσουν τα μέρη να λύσουν τη σύγκρουση. Θα αναλύσουμε και πάλι αυτή τη σκηνή με την τάξη:

a) Τι συνέβη και γιατί;

b) Πώς θα τελειώσει αυτή η σύγκρουση;

c) Πώς βοήθησαν οι διαμεσολαβητές στην επίλυση του προβλήματος;

Μετά από αυτή την εισαγωγική συνεδρία, οι εκπαιδευτικοί θα προχωρήσουν στον ορισμό των διαμεσολαβητών.

1. Ευαισθητοποίηση και διδασκαλία των μαθητών σχετικά με τους διαφορετικούς τύπους συγκρούσεων που υπάρχουν στο σχολικό περιβάλλον.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

2. Αφού κινητοποιηθούν, προχωράμε στη χρήση της τεχνικής "Μυστικό" για την επιλογή των ομότιμων διαμεσολαβητών: ζητείται από τους μαθητές να σκεφτούν με χαμηλή φωνή ένα μυστικό που έχουν (αυτό μπορεί να είναι η λύπη για την αποτυχία σε ένα διαγώνισμα που δεν γνώριζαν οι γονείς σας, η επίγνωση ότι έχετε πληγώσει κάποιον και φοβάστε να το πείτε στους άλλους...). Αφού έχουν το μυστικό στο μυαλό τους, τους ζητείται να σκεφτούν για τα δύο ή τρία πρόσωπα από το περιβάλλον τους στα οποία θα εξομολογούνταν (μητέρα, πατέρας, αδέλφια...).

3. Στη συνέχεια, τους δίνεται ένα κομμάτι χαρτί και τους ζητείται να γράψουν τρεις ιδιότητες που έχουν κοινά αυτά τα πρόσωπα (π.χ. είναι αξιόπιστα) χωρίς ονόματα, αυτό είναι ανώνυμο.

4. Γράφουμε στον πίνακα τις ιδιότητες που επέλεξαν, δημιουργώντας με αυτόν τον τρόπο το προφίλ του ατόμου στο οποίο θα λέγαμε το μυστικό. Το τελευταίο βήμα είναι να τους ζητήσουμε να σκεφτούν δύο συμμαθητές τους που πιστεύουν ότι έχουν αυτές τις ιδιότητες και να το γράψουν σε ένα χαρτί.

5. Τέλος, θα πραγματοποιήσουμε συνεντεύξεις με τους υποψηφίους που πλειοψήφησαν για να δούμε αν ενδιαφέρονται και να αξιολογήσουμε την αξιοπιστία τους για το πρόγραμμα. Θα ενημερωθούν για την ανάγκη έγκρισης των γονέων ή των κηδεμόνων τους για τη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα.

5.4 Βασική εκπαίδευση για ομότιμους διαμεσολαβητές (Geuz, n.d.)

Η επιμόρφωση πρέπει να έχει ελάχιστη διάρκεια 16 ώρες στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση και 18 έως 20 ώρες στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση και να περιλαμβάνει τα ακόλουθα θέματα:

1. Εισαγωγή στη σύγκρουση: ορισμός, θετικές και αρνητικές πτυχές, τύποι και αιτίες συγκρούσεων και τρόποι επίλυσης συγκρούσεων.

2. Η διαδικασία της διαμεσολάβησης σε συγκρούσεις: στόχοι, αρχές και χαρακτηριστικά

3. Διαμεσολαβούμενες και μη διαμεσολαβούμενες περιπτώσεις

4. Ανάλυση της σύγκρουσης

5. Αποτελεσματικές τεχνικές επικοινωνίας: επικοινωνιακά εμπόδια, ενεργητική ακρόαση, διεκδικητικά μηνύματα, κατάλληλες ερωτήσεις

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

6. Τεχνικές για τη διαχείριση των έντονων συναισθημάτων
7. Διαδικασία διαμεσολάβησης σε συγκρούσεις: φάσεις και καθήκοντα
8. Συν-διαμεσολάβηση
9. Στρατηγικές για την υπέρβαση των εμποδίων στη διαδικασία διαμεσολάβησης
10. Δεοντολογία/ κανόνες κοινωνικής συμπεριφοράς του διαμεσολαβητή
11. Εφαρμογή του προγράμματος: καθήκοντα και ευθύνες των διαμεσολαβητών.

Το πρόγραμμα θα ξεκινήσει με μια συνεδρία προσανατολισμού. Η εκπαίδευση θα πρέπει να χωρίζεται σε δίωρες συνεδρίες και δεν πρέπει να διδάσκεται καθημερινά, αλλά να αφήνει ελεύθερες ημέρες ώστε οι εκπαιδευόμενοι να μπορούν να επεξεργαστούν τις νέες έννοιες. Όσοι παρακολουθήσουν την εκπαίδευση θα λάβουν πιστοποιητικό που θα αποδεικνύει την εκπαίδευσή τους.

5.5 Κατάλληλο μέρος για την εκτέλεση της διαδικασίας

5.5.1 Χώρος

Συνιστάται ένας ήρεμος και άνετος χώρος στον οποίο δεν υπάρχουν διακοπές και δεν συμβαίνει καμία άλλη δραστηριότητα κατά τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης. Ο χώρος θα πρέπει να διαθέτει ένα τραπέζι, κατά προτίμηση στρογγυλό, και τέσσερις καρέκλες. Θα υπάρχουν επίσης έτοιμα τα απαραίτητα έγγραφα καθώς και τα αρχεία για την αποθήκευσή τους.

5.5.2 Χρονοδιάγραμμα

Καλό είναι οι διαμεσολαβήσεις να παρεμβάλλονται όσο το δυνατόν λιγότερο στα μαθήματα, αλλά δεν μπορούμε να ζητήσουμε από τους ομότιμους διαμεσολαβητές να αφιερώσουν μεγάλο μέρος του ελεύθερου χρόνου τους στη διαμεσολάβηση. Έτσι, πρέπει να υποθέσουμε, ειδικά στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση, ότι η διαμεσολάβηση πιθανότατα θα συνεπάγεται τη μη υποστήριξη σε κάποια μαθήματα, τόσο για τους διαμεσολαβητές όσο και για τα εμπλεκόμενα μέρη.

5.5.3 Λίστα εγγράφων

Τα απαραίτητα έγγραφα για τη διαδικασία διαμεσολάβησης είναι τα εξής:

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- ☐ Έντυπο αίτησης διαμεσολάβησης
- ☐ Έντυπο συμφωνίας
- ☐ Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της συνεδρίας διαμεσολάβησης
- ☐ Τελική έκθεση της διαμεσολάβησης
- ☐ Έντυπο παρακολούθησης:

Περιγραφή της διδακτικής ενότητας , βήμα προς βήμα

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Συνολική διάρκεια: 4 ώρες - (1ώρα/ βασικό περιεχόμενο δραστηριότητα	**| 1 βασικό περιεχόμενο = 20 λεπτά θεωρία γύρω από το περιεχόμενο + 40 λεπτά**		
Χώρος/ περιβάλλον:	**Αίθουσα / διαδικτυακά**		
Αποτελέσματα:	➢ **Σχεδιάζουν το δικό τους πρόγραμμα διαμεσολάβησης μεταξύ ομοτίμων** ➢ **Εφαρμόζουν μηχανισμούς δυναμικής για να επιλέξουν έναν "Βοηθό Μαθητή"**		
Περιεχόμενα	**1.** Κατάλληλοι/ακατάλληλοι τύποι συγκρούσεων μεταξύ συνομηλίκων για επίλυση μέσω διαμεσολάβησης **2.** Μοντέλα και συνεδρίες διαμεσολαβητών **3.** Αλγόριθμος για την επιλογή μαθητών διαμεσολαβητών **4.** Κατάλληλος χώρος για την εκτέλεση της διαδικασίας	**Διάρκεια για κάθε δραστηριότητα:**	**1. ~ 60 λεπτά** **2. ~ 60 λεπτά** **3. ~ 80 λεπτά** **4. ~ 40 λεπτά**
Δραστηριότητες **Περιγραφή (βήμα προς βήμα)**	**1. Αναλύοντας συγκρούσεις** Δώστε σε κάθε άτομο ένα αντίγραφο του φυλλαδίου. Οι συμμετέχοντες θα έχουν 5 λεπτά για να διαβάσουν όλες τις περιπτώσεις. Στη συνέχεια, θα συζητήσουν με τους συνομηλίκους τους αν οι υποθέσεις αυτές είναι κατάλληλες για διαμεσολάβηση από ομότιμους ή ποιος θα πρέπει να επιβλέπει τη διαμεσολάβηση για αυτές τις συγκρούσεις (15 λεπτά). Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες θα χωριστούν σε ομάδες για να δοκιμάσουν και να δουν τις φάσεις μιας υπόθεσης διαμεσολάβησης μεταξύ ομοτίμων (20 λεπτά).	**Είδος δραστηριότητας:** Ανταλλαγή ιδεών και συζήτηση μέσω μελετών περιπτώσεων (εφικτό και διαδικτυακά)	

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

	2. Συνεδρίες διαμεσολαβητών Οι συμμετέχοντες θα παρακολουθήσουν το ακόλουθο βίντεο που δείχνει μια συνεδρία διαμεσολάβησης μεταξύ ομοτίμων (https://www.youtube.com/watch?v=ynBhMQDT7Kw). Στη συνέχεια, θα χωριστούν σε ομάδες των 3-4 ατόμων για να συζητήσουν αν όλες οι φάσεις που αναφέρθηκαν κατά το θεωρητικό μέρος συμπεριλήφθηκαν σε αυτή την εικονική συνεδρία, τα πλεονεκτήματα ή τα μειονεκτήματα της (μη) συμπερίληψής τους, τι πιστεύουν ότι λείπει. Μετά από 15 λεπτά, όλες οι ομάδες θα συγκεντρωθούν και θα συζητήσουν εν συντομία τις σκέψεις τους. Στους συμμετέχοντες θα δοθεί τώρα η προηγούμενη μελέτη περίπτωσης επιλυμένη, για να αναλύσουν όλες τις φάσεις και να δουν αν ταιριάζει με τις προηγούμενες σκέψεις τους.	Παρακολούθηση ενός βίντεο και συζήτηση μέσω μελετών περιπτώσεων	
	3. Δημιουργία της δικής σας διαδικασίας επιλογής για τους ομότιμους διαμεσολαβητές Λαμβάνοντας υπόψη τις γνώσεις που μόλις λάβατε, δημιουργήστε έναν κατάλογο με τα κύρια χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει ένας ομότιμος διαμεσολαβητής. Στη συνέχεια, δημιουργήστε τη δική σας διαδικασία επιλογής ομότιμων διαμεσολαβητών (10 λεπτά). Τώρα θα δημιουργήσετε ένα πρόγραμμα κατάρτισης με τις σημαντικότερες πληροφορίες που πρέπει να γνωρίζουν οι ομότιμοι διαμεσολαβητές, λαμβάνοντας υπόψη τις γνώσεις από τις προηγούμενες ενότητες (30 λεπτά). Οι συμμετέχοντες θα μοιραστούν εν συντομία τα προγράμματά τους και θα δώσουν σχόλια για τα άλλα (20 λεπτά).	Γραπτή δραστηριότητα και συζήτηση Γραπτή δραστηριότητα και συζήτηση	
	4. Ανάλυση του κέντρου σας Θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες να σκεφτούν τα χαρακτηριστικά της αίθουσας διαμεσολάβησης και να επιλέξουν μία αίθουσα στο δικό τους κέντρο. Στη συνέχεια, θα παρουσιάσουν και θα αιτιολογήσουν την επιλογή τους στους συναδέλφους τους, οι οποίοι θα δώσουν σχετικά σχόλια (20 λεπτά). Λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες του κέντρου τους και τις αποκτηθείσες γνώσεις τους, οι μαθητές θα πρέπει να δημιουργήσουν τη δομή του προγράμματος διαμεσολάβησης που θα εφαρμόσουν, συμπεριλαμβανομένου του προγράμματος των συνεδριών διαμεσολάβησης και της διαδικασίας μέσω της οποίας οι μαθητές μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτό (20 λεπτά).		

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

6. Παράρτημα

6.1 Παράρτημα 1 της διδακτικής ενότητας 1

ΦΥΛΛΑΔΙΟ

Σύγκρουση – πώς την αντιλαμβάνεστε;

1. Πώς ορίζετε την σύγκρουση;

2. Ποια είναι η τυπική σας αντίδραση σε συγκρούσεις;

3. Ποια είναι η μεγαλύτερη δύναμή σας όταν αντιμετωπίζετε συγκρούσεις;

4. Αν μπορούσατε να αλλάξετε ένα πράγμα σχετικά με τον τρόπο που χειρίζεστε τις συγκρούσεις, ποιο θα ήταν αυτό; Γιατί;

5. Ποιο είναι το σημαντικότερο αποτέλεσμα της σύγκρουσης;

6. Με ποιους τρόπους έχετε δει την ομάδα σας να επωφελείται από τις συγκρούσεις;

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

7. Πώς μπορεί να καθοριστεί η σύγκρουση σε μια ομάδα;

8. Τι κάνετε όταν κάποιος αποφεύγει τη σύγκρουση μαζί σας;

9. Ποιοι είναι κάποιοι λόγοι για τους οποίους επιλέγετε να αποφεύγετε τη σύγκρουση;

10. Τι μπορείτε να κάνετε για να προωθήσετε μια υγιή στάση απέναντι στη σύγκρουση στο πλαίσιο της πρόσκλησής σας;

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

6.2 Παράρτημα 2 της διδακτικής ενότητας 4

Δραστηριότητες για τις επικοινωνιακές δεξιότητες και την ενεργητική ακρόαση

1. Ενεργητική ακρόαση μέσω αφήγησης ιστορίας[28]

Στόχοι και αποτελέσματα: (i) να προωθηθούν οι δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης στον τομέα της διαμεσολάβησης, (ii) να εξασκηθούν τα συστατικά στοιχεία της ενεργητικής ακρόασης: παρουσία, γλώσσα του σώματος, σύνοψη γεγονότων και αναγνώριση συναισθημάτων, υποβολή διευκρινιστικών ερωτήσεων.

Διάρκεια: περίπου 1 ώρα

Υλικά: Flipchart ή πίνακας, μαρκαδόροι, σημειωματάρια/ένα πακέτο χαρτιά Α4.

Χώρος/ περιβάλλον: Ένας ήσυχος και ευρύχωρος χώρος

Σημείωση: Σε περίπτωση που η δραστηριότητα διεξάγεται εικονικά, ο διοργανωτής μπορεί να χρησιμοποιήσει εικονικά εργαλεία όπως το Google Jamboard (ως διαδικτυακός συνεργατικός πίνακας). Η κύρια διαδικτυακή πλατφόρμα μπορεί να επιλεγεί από τον διοργανωτή (π.χ. Zoom, Google meet).

Περιγραφή της δραστηριότητας (βήματα):
1) Ζητήστε τρεις εθελοντές. Δύο από αυτούς θα φύγουν από την αίθουσα, ενώ ένας θα παραμείνει στην αίθουσα μαζί με τους άλλους συμμετέχοντες.
2) Αφηγείστε την ακόλουθη ιστορία (ή μια παρόμοια):

"Δύο γυναίκες πήγαιναν να επισκεφθούν συγγενείς σε μια άλλη κοινότητα δυτικά του δικού τους χωριού. Και οι δύο κουβαλούσαν τρόφιμα για τους συγγενείς τους και η μία γυναίκα είχε μαζί της το μωρό της. Καθώς ταξίδευαν, έλαβαν ένα μήνυμα από το δικό τους χωριό ότι το παιδί της πρώτης γυναίκας ήταν άρρωστο και έπρεπε να μεταφερθεί στο νοσοκομείο. Έστριψαν βόρεια και σταμάτησαν σε ένα κοντινό χωριό όπου άφησαν τα τρόφιμα και η δεύτερη γυναίκα άφησε το μωρό της σε κάποιους φίλους. Στη συνέχεια γύρισαν πίσω στο δικό τους χωριό. Όταν έφτασαν, το παιδί είχε πολύ υψηλό πυρετό και έτσι το πήγαν γρήγορα στο νοσοκομείο. Η μητέρα ήθελε να μείνει με το παιδί της που νοσηλευόταν, οπότε η δεύτερη γυναίκα επέστρεψε στο χωριό στα βόρεια. Στο δρόμο συνάντησε έναν ηλικιωμένο άνδρα που χρειαζόταν βοήθεια. Σταμάτησε για να τον βοηθήσει, δίνοντάς του νερό και συνοδεύοντάς τον στο χωριό. Όταν έφτασε στο χωριό διαπίστωσε ότι όλα τα τρόφιμα είχαν φαγωθεί

[28] Αυτή η δραστηριότητα βασίζεται στην ενότητα κατάρτισης «Ενεργητική ακρόαση». Πηγή: IREX. Conflict Resolution and Peer Mediation Toolkit. Διαθέσιμη εδώ: https://www.irex.org/sites/default/files/node/resource/conflict-resolution-and-peer-mediation-toolkit.pdf

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

από τους κατοίκους του χωριού εκεί και έτσι θύμωσε. Όμως οι φίλοι της είχαν φροντίσει το μωρό της και έτσι ήταν ευγνώμων γι' αυτό. Επειδή δεν είχε πια φαγητό για να πάει στους συγγενείς της, αποφάσισε να γυρίσει στο σπίτι της. Όταν έφτασε στο σπίτι, η φίλη της και το άρρωστο παιδί ήταν στο σπίτι και το παιδί γινόταν σιγά σιγά καλύτερα".

3) Ζητήστε από έναν από τους δύο εθελοντές που περιμένουν έξω να επιστρέψει στην αίθουσα. Ο πρώτος εθελοντής, που άκουσε την ιστορία, αναλαμβάνει να ξαναπεί την ιστορία στο άτομο που βρισκόταν έξω.

4) Η διαδικασία επαναλαμβάνεται, με τον τρίτο εθελοντή να μπαίνει αυτή τη φορά στο δωμάτιο και τον δεύτερο εθελοντή να του ξαναλέει την ιστορία.

5) Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, πρέπει να εξεταστούν τα ακόλουθα ερωτήματα:
- Ήταν οι ιστορίες ακριβείς;
- Υπήρξαν αλλαγές στην αναδιήγηση;
- Παραλείφθηκε κάτι στην ιστορία, και αν ναι, ήταν σημαντικό;
- Προστέθηκαν νέα στοιχεία στην ιστορία, και αν ναι, γιατί;
- Εισήχθησαν νέοι χαρακτήρες ή γεγονότα κατά την αναδιήγηση;
- Μήπως αυτές οι αλλαγές οδηγούν σε παρεξηγήσεις και σύγχυση;

6) Σε ένα φύλλο flipchart ή σε έναν πίνακα, βάλτε τον τίτλο "Δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης", κάτω από τον οποίο πρέπει να γράψετε τα εξής (μετά τα βήματα 7-9):
i) Μια περίληψη των απαντήσεων στις ερωτήσεις του βήματος 5
ii) Τα συναισθήματα και τα συναισθήματα των συμμετεχόντων
iii) Ερωτήσεις για διευκρινίσεις
iv) Ακρόαση μέσω της γλώσσας του σώματος

7) Συνεχίστε λέγοντας στους συμμετέχοντες ότι: "Τώρα θα εξασκήσουμε τις δεξιότητες της ενεργητικής ακρόασής μας, συνοψίζοντας τα γεγονότα και αναγνωρίζοντας τα συναισθήματα, κάνοντας διευκρινιστικές ερωτήσεις και δείχνοντας ότι ακούμε με τη γλώσσα του σώματός μας".

8) Κολλήστε στον τοίχο τρία φύλλα με τους τίτλους " Ανακεφαλαίωση για γεγονότα και αναγνώριση συναισθημάτων", "Υποβολή διευκρινιστικών ερωτήσεων" και "Γλώσσα του σώματος".

9) Ρωτήστε τους συμμετέχοντες πώς αντιλαμβάνονται τη λέξη "περίληψη". Χρησιμοποιήστε το "Συνοψίζοντας" για να εξασκηθούν οι συμμετέχοντες στο να συνοψίζουν κάτι, εντοπίζοντας γεγονότα και συναισθήματα σε κάθε δήλωση.
Σημείωση: ο συντονιστής θα πρέπει να διευκρινίσει ότι η περίληψη είναι ένας τρόπος συμπύκνωσης όσων ακούτε. Έτσι, ο στόχος δεν είναι να επαναλάβουμε αυτό που

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

ακούμε λέξη προς λέξη παρέχοντας απλώς τα βασικά γεγονότα αλλά να προβληματιστούμε πάνω σε αυτά.

10) Στο φύλλο εργασίας "Θέτοντας διευκρινιστικές ερωτήσεις" προχωράτε με ερωτήσεις κλειστού τύπου (που απαντούν με ναι/όχι) και ερωτήσεις ανοικτού τύπου (που συλλέγουν πληροφορίες σε βάθος). Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να δώσουν παραδείγματα τόσο κλειστών όσο και ανοικτών ερωτήσεων.
Μερικά παραδείγματα ερωτήσεων ανοικτού τύπου είναι τα εξής:
- *Μπορείτε να μου πείτε περισσότερα για [...];*
- *Πώς θα αισθανόσασταν σε αυτή την κατάσταση;*
- *Αν ήσασταν το ένα από τα δύο πρόσωπα της ιστορίας, θα αλλάζατε κάτι στην αντίδρασή σας [...];*

11) Στο "Φύλλο γλώσσας του σώματος", πρέπει να ζητήσετε από τους συμμετέχοντες να σκεφτούν και να δώσουν μερικά παραδείγματα γλώσσας του σώματος που δείχνουν ότι άκουγαν κατά τη διάρκεια της αφήγησης της ιστορίας. Τέτοια παραδείγματα μπορεί να περιλαμβάνουν (αλλά δεν περιορίζονται σε) τα παρακάτω:
• Εκφράσεις του προσώπου
• Στάση του σώματος (σκύβοντας προς τα μέσα)
• Επαφή με τα μάτια
• Χειρονομίες (νεύμα)

...ενώ από την άλλη πλευρά, τα παραδείγματα που δείχνουν ότι κάποιος δεν άκουγε μπορεί να περιλαμβάνουν:
- Κοιτάζοντας αλλού
- Σταυρωμένα χέρια
- Εστίαση σε άλλα πράγματα (π.χ. κινητό τηλέφωνο)
- Χτύπημα των ποδιών

12) Πρέπει να ζητήσετε από τους συμμετέχοντες να σχηματίσουν δύο ομόκεντρους κύκλους, με τέτοιο τρόπο ώστε ο εσωτερικός κύκλος να είναι στραμμένος προς τα έξω και ο εξωτερικός προς τα μέσα. Σε αυτή τη θέση, κάθε άτομο θα κοιτάζει το άλλο. Το άτομο που κάθεται στον εσωτερικό κύκλο θα μιλήσει για 5 λεπτά, ενώ το άτομο που κάθεται στον εξωτερικό κύκλο θα ασκήσει τις δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης. Κατά τη διάρκεια της συζήτησης, μερικά παραδείγματα μπορεί να είναι τα εξής:
- "*Αν μπορούσα να κάνω ό,τι ήθελα, θα έκανα...*".
- "*Ο ήρωάς μου είναι...*"
- "*Το καλύτερο δώρο που έδωσα/έλαβα ποτέ ήταν...*".

Ωστόσο, ο ομιλητής θα πρέπει να μιλάει για το πώς αισθάνεται και όχι απλώς να περιγράφει τα γεγονότα. Ο ακροατής θα πρέπει να συνοψίζει, ζητώντας παράλληλα διευκρινίσεις. Μετά τη λήξη των πέντε λεπτών, όλοι στον εσωτερικό κύκλο σηκώνονται και μετακινούνται ένα κάθισμα προς τα αριστερά. Η διαδικασία

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

επαναλαμβάνεται, με το άτομο στον εξωτερικό κύκλο να μιλάει και εκείνο στον εσωτερικό κύκλο να ακούει.

13) Στο τελευταίο βήμα της δραστηριότητας, συγκεντρώνετε την ομάδα για να συζητήσουν πώς αισθάνθηκαν όλοι κατά τη διάρκεια της πρακτικής και να προβληματιστούν συλλογικά.

Τέλος δραστηριότητας! Χαμογελάστε και συνεχίστε! ☺

2. Μηνύματα με τη χρήση των δηλώσεων «εγώ» και αποτελεσματική επικοινωνία[29]

Στόχοι και αποτελέσματα: (i) να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να επικοινωνούν με "μηνύματα του Εγώ" (I messages), ώστε να εκπαιδεύσουν τον εγκέφαλό τους να κάνει πιο έξυπνες επιλογές που βοηθούν να αμβλυνθούν τα εμπόδια στην επικοινωνία, ii) να υποστηρίξει τους συμμετέχοντες σχετικά με το πώς μπορούν να επικοινωνούν με επιτυχία τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους όταν είναι σημαντικό να ακουστούν.

Διάρκεια: 1 ώρα και 15 λεπτά

Υλικά: 4 φυλλάδια σε αριθμό ("Μηνύματα με τη χρήση δηλώσεων «*εγώ*» ή αλλιώς '*I messages*', Διάγραμμα Συναισθημάτων, Ενεργητική Ακρόαση & Θετικά Μηνύματα, Σενάρια με τη χρήση δηλώσεων «*εγώ*» ή αλλιώς '*I messages*', τετράδια ή χαρτιά Α4.

Χώρος/ περιβάλλον: Μια ευρύχωρη αίθουσα

Σημείωση: Σε περίπτωση που η δραστηριότητα διεξάγεται διαδικτυακά, αρκεί μια κύρια διαδραστική πλατφόρμα, όπως το Miro.

Περιγραφή της δραστηριότητας/ βήματα:

Δηλώσεις "Εγώ" - ένας τρόπος έκφρασης του εαυτού μας όταν χρησιμοποιούμε τις δεξιότητες "ενεργητικής ακρόασης" προκειμένου να αναλάβουμε την ευθύνη για τα συναισθήματά μας και να εκφράσουμε τις ανάγκες μας. Ως διαμεσολαβητές, προσπαθούμε να βοηθήσουμε τους διαφωνούντες να χρησιμοποιήσουν δηλώσεις "Εγώ" προκειμένου να αποκλιμακωθεί η σύγκρουση και να προωθηθεί η θεραπευτική επικοινωνία.

1) Ο διαμεσολαβητής εξηγεί σε όλους τους συμμετέχοντες ότι όταν έρχονται σε αντιπαράθεση με κάποιον και σχεδιάζουν να είναι πολύ ξεκάθαροι με την επικοινωνία, η σύγκρουση μπορεί εύκολα να κλιμακωθεί όταν η συζήτηση αρχίζει όπως "Είπες ότι θα φτιάξεις την κλειδαριά στην πόρτα". Είναι σημαντικό οι συμμετέχοντες να κατανοήσουν ότι όταν έχουμε έντονα συναισθήματα σε μια σύγκρουση, ιδιαίτερα θυμό, χρησιμοποιούμε συχνά δηλώσεις του τύπου "εσύ". Τα μηνύματα με τη χρήση των δηλώσεων "Εσύ" γενικά εκνευρίζουν τους ανθρώπους και μπορούν να απορρυθμίσουν

[29] Αυτή η δραστηριότητα είναι εμπνευσμένη από το Πανεπιστήμιο του Wisconsis-Madison. https://fyi.extension.wisc.edu/rentsmart/modules/module-e/activity-3-formulating-and-using-i-statements/

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

τη συζήτηση πολύ γρήγορα. Ως εκ τούτου, ο διαμεσολαβητής εξηγεί ότι είναι δυνατόν να εκφράσουμε ισχυρά συναισθήματα χωρίς να ενισχύσουμε τη σύγκρουση, χρησιμοποιώντας μηνύματα "Εγώ". Βοηθούν στο να κινείται η συζήτηση προς τη σωστή κατεύθυνση. Τα μηνύματα με τη χρήση των δηλώσεων "Εγώ" σας βοηθούν να αναλάβετε την ευθύνη για τις δικές σας ιδέες και συναισθήματα αντί να κατηγορείτε το άλλο άτομο.

2) Ο συντονιστής διανέμει σε όλους τους συμμετέχοντες τα εκτυπωμένα φυλλάδια 1, 2, 3 και 4. Στη συνέχεια, οι συντονιστές γράφουν στον πίνακα:

Όταν _____
Αισθάνομαι _____
Επειδή _____
Θα μπορούσες σε παρακαλώ _____

3) Ο/οι συντονιστής/ές χωρίζει/ουν τους συμμετέχοντες σε ομάδες των δύο ατόμων και βάζει κάθε ζευγάρι να εξασκηθεί στη συγγραφή των "I Messages" (φυλλάδιο 1). Σε κάθε ζευγάρι, ο συμμετέχων συμπληρώνει το φυλλάδιο "Μηνύματα Εγώ", χωρίς ωστόσο να χρησιμοποιεί τη λέξη "εσύ", ενώ εστιάζει στον τρόπο χρήσης της λέξης "εγώ". Κατά τη συμπλήρωση του φυλλαδίου 1, ο συμμετέχων θα πρέπει να δώσει έμφαση στη σημασία της αναγνώρισης των συναισθημάτων του (φυλλάδιο 2) και των γεγονότων.

Φυλλάδιο 1 - *I Messages:**

Όταν .....
(Απλά αναφέρετε τα γεγονότα: Τι πρέπει να επισκευαστεί ή να αλλάξει; Αποφύγετε τη χρήση της λέξης ΕΣΥ εδώ).

Αισθάνομαι .....
(Εδώ πρέπει να δηλώσετε ένα συναίσθημα: θυμωμένος, απογοητευμένος, απογοητευμένος, μπερδεμένος, χαρούμενος, λυπημένος...)

Συμβουλή: Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το **Διάγραμμα Συναισθημάτων** (φυλλάδιο 2 για την επιλογή συναισθημάτων)

Επειδή .....
(Αναφέρετε τις συνέπειες της συμπεριφοράς ή/και των γεγονότων: Πώς επηρεάζει εσάς/την οικογένειά σας; Τι έχετε ήδη κάνει για να το διορθώσετε;)

Θα μπορούσατε παρακαλώ.....?
(Τι θέλετε να συμβεί; Τι εύχεστε ή ελπίζετε να συμβεί;
Θα μπορούσαμε παρακαλώ... Θα μου άρεσε αν...)

*Εμπνευσμένο από την αρχική πηγή, διαθέσιμη εδώ

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Φυλλάδιο 2 - Διάγραμμα συναισθημάτων*:

Λίστα συναισθημάτων:

Χαρά	**Λύπη**	**Θυμός**	**Άλλα συναισθήματα:**
Ήρεμος	Ντροπιασμένος	Νευριασμένος	Φοβισμένος
Ευδιάθετος	Απαίσιος	Ενοχλημένος	Αγχωμένος
Σίγουρος	Απογοητευμένος	Καταστροφικός	Βαριεστημένος
Πανευτυχής	Αποθαρρυμένος	Αηδιασμένος	Σαστισμένος
Ενθουσιασμένος	Μίζερος	Απογοητευμένος	Ντροπιασμένος
Χαρούμενος	Θλιμμένος	Σπασμένος	Ζηλιάρης
Αγαπημένος	Μισητός	Τσαντισμένος	Ευέξαπτος
Περήφανος	Κλειστός	Εκνευρισμένος	Τρομαγμένος
Ξεκούραστος		Θυμωμένος	Ντροπαλός
Ικανοποιημένος		Κακός	Αμήχανος
Ευγνώμων			

*Εμπνευσμένο από την αρχική πηγή, διαθέσιμη εδώ

Ένας κατάλογος πιθανών απαντήσεων σε αυτά τα σενάρια παρουσιάζεται στο φυλλάδιο 4 ("I messages scenarios") παρακάτω. Πρόκειται για έναν ενδεικτικό κατάλογο που ο συντονιστής μπορεί να παρουσιάσει εν συντομία στους συμμετέχοντες, για να τους εξοικειώσει με τον τρόπο που θα συμπληρώσουν το δικό τους φυλλάδιο 1.

***Φυλλάδιο* 4: "I Messages" Σενάρια** – παραδείγματα*

Σενάριο 1: Όταν ξύπνησες σήμερα το πρωί, βρήκες νερό να στάζει στο μπάνιο σου από την επάνω ενοικιαζόμενη μονάδα. Εκτός από την ακαταστασία και το γεγονός ότι το νερό έχει κάνει το πάτωμα ολισθηρό, έχει προκαλέσει ζημιά στα πλακάκια της οροφής. Δεν έχεις μιλήσει με τον ιδιοκτήτη για αρκετούς μήνες, αλλά έχεις ακούσει άλλους ενοικιαστές να παραπονιούνται ότι δεν διορθώνει τα πράγματα. Τον παίρνεις τηλέφωνο και του λες...

Σενάριο 2: Ο Χρήστος είναι μονογονέας τριών παιδιών ηλικίας 5, 8 και 10 ετών. Ο Χρήστος μόλις επέστρεψε από τη δουλειά του και πήρε τα παιδιά από το σχολείο. Ο Χρήστος εργάζεται από τις 6:30 π.μ. έως τις 3:00 μ.μ. Είναι μια βροχερή μέρα. Τα τρία παιδιά παίζουν παιχνίδια στο διάδρομο, κυνηγούν το ένα το άλλο και ουρλιάζουν. Σε σένα, τον γείτονα της διπλανής πόρτας, τα παιδιά φαίνεται να γίνονται όλο και πιο δυνατά. Εσύ εργάζεσαι από τις 11:00 μ.μ. έως τις 7:00 π.μ. και θέλεις απλώς να κοιμηθείς. Χτυπάς την πόρτα του Χρήστου και του λες...

Σενάριο 3: Είσαι υπεύθυνος για την πληρωμή της ηλεκτρικής εταιρείας για θέρμανση και ηλεκτρικό ρεύμα. Όταν μετακόμισες πριν από τρεις μήνες, εργαζόσουν 40 έως 50 ώρες την

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

εβδομάδα. Τα έβγαζες πέρα μόνο με το ενοίκιο και τους άλλους λογαριασμούς. Ο λογαριασμός του ηλεκτρικού ρεύματος είναι συνήθως 60-70 δολάρια κάθε μήνα. Τώρα έχεις χάσει τη δουλειά σου και εργάζεσαι μόνο 30 με 35 ώρες κάθε εβδομάδα. Δεν πλήρωσες το λογαριασμό του ηλεκτρικού ρεύματος τον προηγούμενο μήνα. Ο λογαριασμός αυτού του μήνα μόλις ήρθε. Χρωστάς 160 δολάρια και δεν έχεις τα χρήματα για να τον πληρώσεις. Τηλεφωνείς στην εταιρεία ηλεκτρισμού και λες...

Σενάριο 4: Όταν μετακόμισες πριν από δύο μήνες, σημείωσες στο έντυπο ελέγχου ότι δύο παράθυρα δεν είχαν σίτες. Αυτό αποτελεί παραβίαση του τοπικού κώδικα στέγασης. Όταν υποβλήθηκε το έντυπο check-in στον ιδιοκτήτη, ανέφερες την ανάγκη ύπαρξης αυτών των παραθύρων. Εκείνος είπε: "Θα πρέπει να τις παραγγείλω". Από τότε δεν έχει συμβεί τίποτα. Ο καιρός ζεσταίνεται και θα ήθελες να ανοίξεις τα παράθυρά σου. Κάνεις/ λες το εξής για να αντιμετωπίσεις το ζήτημα...

Σενάριο 5: Όταν μετακόμισες με τον φίλο σου, υπογράψατε και οι δύο το μισθωτήριο συμβόλαιο. Για τους πρώτους επτά μήνες τα πράγματα πήγαιναν αρκετά καλά. Τώρα, οι δυο σας σπάνια μιλάτε ο ένας στον άλλο και έχετε αρχίσει να κλειδώνετε τα τρόφιμά σας σε ξεχωριστά δωμάτια. Ο συγκάτοικός σου απείλησε πρόσφατα ότι θα μετακομίσει. Εσύ κάνεις/λές τα εξής για να αντιμετωπίσεις το πρόβλημα...

*Εμπνευσμένο από την αρχική πηγή, διαθέσιμη εδώ

4) Αφού και οι δύο συμμετέχοντες στην ομάδα ζεύγους έχουν συντάξει τα φυλλάδιά τους, τότε ο ένας από αυτούς αρχίζει να παρουσιάζει στον άλλο (τον ακροατή) αυτά που έχει γράψει (ελέγξτε τα βήματα στο **Φυλλάδιο 3**). Ο ακροατής είναι στραμμένος προς το πρόσωπο του ομιλητή, προσέχοντας την περιγραφή και δεν κάνει ερωτήσεις πριν τελειώσει ο ομιλητής. Μόλις τελειώσει ο ομιλητής, ο ακροατής προσπαθεί να επαναδιατυπώσει με δικά του λόγια αυτό που άκουσε και στη συνέχεια ρωτά τον ομιλητή αν ο τρόπος με τον οποίο επαναδιατύπωσε την περιγραφή είναι ακριβής. Η διαδικασία επαναλαμβάνεται, με τον ακροατή να γίνεται ομιλητής και αντίστροφα. Στόχος είναι η εξάσκηση στην ενεργητική ακρόαση και ο προβληματισμός σχετικά με τις περιγραφές.

Φυλλάδιο 3: Βήματα ενεργητικής ακρόασης και συμβουλές για θετικά μηνύματα

Ενεργητική Ακρόαση

- Στρέψτε το βλέμμα σας προς το πρόσωπο που μιλάει.
- Επικεντρώστε την προσοχή σας σε αυτό που λέει.
- Αφήστε το άτομο να ολοκληρώσει την ομιλία του πριν κάνετε ερωτήσεις ή απαντήσετε.
- Όταν το άτομο τελειώσει, επαναδιατυπώστε με δικά σας λόγια όσα ακούσατε να λέει.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Ρωτήστε το άτομο αν πιστεύει ότι ακούσατε σωστά αυτά που είπε.
- Απαντήστε σε αυτά που είπε το άτομο.

Θετικά Μηνύματα

- Να είστε κύριοι του μηνύματος.
- Χρησιμοποιήστε τη λέξη "εγώ", όχι " εσύ", "αυτοί" ή "εμείς".
- Συζητήστε ένα θέμα κάθε φορά. Μην χρησιμοποιείτε την προσέγγιση της "λίστας με τα άπλυτα".
- Περιγράψτε τα γεγονότα: 1. Τι πρέπει να διορθωθεί ή να αλλάξει; 2. Τι έχετε ήδη κάνει για να το διορθώσετε; 3. Πώς επηρεάζει εσάς και την οικογένεια σας; 4. Τι θέλετε να/ελπίζετε ότι θα συμβεί;
- Μην αποκαλείτε το άλλο άτομο με ονόματα ή μην του λέτε τι έχει κάνει. Αυτό θα βάλει το άλλο άτομο στην άμυνα και θα ικανοποιήσει την αρνητική σας προσδοκία.
- Ξεκινήστε μια συζήτηση σε μια κατάσταση σύγκρουσης μόνο όταν είστε και μπορείτε να παραμείνετε ήρεμοι.

Φυλλάδιο 3: Διαθέσιμο εδώ

Τέλος δραστηριότητας! Χαμογελάστε και συνεχίστε! 😊

Δραστηριότητες για συναισθηματική νοημοσύνη και αυτοέλεγχο

3. "Μπαίνοντας στη θέση του άλλου"[30]

Στόχοι και αποτελέσματα: (i) να προβληματιστούμε σχετικά με άλλες αντιλήψεις, ακόμη και αν είμαστε αντίθετοι με αυτές- (ii) να κατανοήσουμε και να συναισθανθούμε κάποιον που διαφωνεί μαζί μας.

Διάρκεια: μεταξύ 10 και 15 λεπτών (ανάλογα με τον αριθμό των συμμετεχόντων ή το μέγεθος της ομάδας των πιθανών διαφωνούντων).

Υλικά: Ένα αντίγραφο του εντύπου της δραστηριότητας (παρέχεται μετά τα βήματα της δραστηριότητας) για κάθε άτομο- στυλό ή μολύβια.

Περιβάλλον: Μια αίθουσα με τραπέζια και καρέκλες.

[30] Αυτή η δραστηριότητά είναι εμπνευσμένη από την παρακάτω πηγή:
Scannell, M. (2010). *"The big book of conflict resolution games".* Διαθέσιμη εδώ: https://s3.wp.wsu.edu/uploads/sites/2070/2016/08/The-big-book-of-Conflict-Resolution-Games.pdf

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

<u>Σημείωση:</u> Σε περίπτωση που η δραστηριότητα διεξάγεται εικονικά, ο διοργανωτής μπορεί να χρησιμοποιήσει εικονικά εργαλεία όπως το Google Jamboard ή το Mural (ως διαδικτυακοί συνεργατικοί πίνακες). Η κύρια διαδικτυακή πλατφόρμα για την έναρξη και το κλείσιμο μπορεί να είναι μια συνηθισμένη πλατφόρμα (π.χ. Zoom, Google meet).

<u>Περιγραφή της δραστηριότητας:</u>

1) Μοιράστε το παρακάτω φυλλάδιο σε κάθε συμμετέχοντα και δώστε τους 5-7 λεπτά για να το συμπληρώσουν σε ατομική βάση.

Φυλλάδιο για το βήμα 1 της άσκησης ***'The Shoe's on the Other Foot'***[31]:

Θυμηθείτε μια κατάσταση στην οποία ήσασταν σε σύγκρουση με ένα άλλο άτομο. Σκεφτείτε προσεκτικά την οπτική γωνία του άλλου ατόμου ενώ απαντάτε σε αυτές τις ερωτήσεις. Θυμηθείτε να εξετάσετε την κατάσταση μόνο από τη σκοπιά του άλλου ατόμου και να απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις:

1. Κατά τη γνώμη σας, ποιο είναι/ήταν το πρόβλημα;
2. Τι το προκάλεσε;
3. Τι αισθάνεστε;
4. Πώς θα περιγράφατε το γεγονός;
5. Τι θα θέλατε να συμβεί για να επιλυθεί η σύγκρουση;

1) Αφού οι συμμετέχοντες συμπληρώσουν τα φυλλάδιά τους, ακολουθεί μια αναστοχαστική συζήτηση, ως καταιγισμός ιδεών, για την ενθάρρυνση της διαδραστικής ανταλλαγής απόψεων. Η συζήτηση θα διαρκέσει περίπου 8 λεπτά.
2) Ο συντονιστής εποπτεύει τη συζήτηση και την ενθαρρύνει εξηγώντας στους συμμετέχοντες με δικά τους λόγια ότι ένας τρόπος για να βελτιώσουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη τους είναι να αποκτήσουν μεγαλύτερη επίγνωση των συναισθημάτων των άλλων ανθρώπων και του ρόλου που αυτά τα συναισθήματα διαδραματίζουν στις αλληλεπιδράσεις μας.

Ενδεικτικές ερωτήσεις που μπορεί να θέσει ο συντονιστής στους συμμετέχοντες είναι οι ακόλουθες:

- Πώς αισθανθήκατε να βρίσκεστε στη θέση ενός άλλου ατόμου;

[31] This activity was inspired by the source "The big book of conflict resolution games", Mary Scannell. (2010). Available at: https://s3.wp.wsu.edu/uploads/sites/2070/2016/08/The-big-book-of-Conflict-Resolution-Games.pdf

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Με ποια έννοια άλλαξε η κατανόησή σας για την οπτική γωνία του άλλου ατόμου;
- Πώς μπορούμε να ερμηνεύσουμε τα συναισθήματα του άλλου με ακρίβεια και με τρόπο που να μην είναι συγκρουσιακός (π.χ. να κατανοήσουμε αν το άλλο άτομο βρισκόταν υπό πίεση, ποιες ήταν οι ανησυχίες του κ.λπ.);
- Πώς μπορούμε να μετατρέψουμε τη σύγκρουση σε μια ευεργετική κατάσταση; (π.χ., αποκαλύπτοντας τους παράγοντες του θυμού και προσπαθώντας να τους αντιμετωπίσουμε)
- Πώς ωφελεί αυτή η δραστηριότητα την ομάδα;
- Τι θα κάνετε διαφορετικά την επόμενη φορά που θα εμπλακείτε σε μια σύγκρουση; (π.χ., να σκέφτεστε περισσότερο πριν μιλήσετε, να ακούτε την άποψη της άλλης πλευράς και να αφιερώνετε μερικά δευτερόλεπτα/λεπτά πριν απαντήσετε/αντιδράσετε στη διαφωνία/σύγκρουση κ.λπ.)

Συμβουλές για τον συντονιστή:

- ✓ Προσπαθήστε να είστε ανοιχτοί σε μια ποικιλία απόψεων: η γνώση και οι ιδέες προέρχονται από παντού
- ✓ Προσφέρετε ένα ανοιχτό και διαφανές περιβάλλον όπου οι άνθρωποι αισθάνονται ευπρόσδεκτοι να συνεισφέρουν με τις ιδέες τους.

Τέλος της δραστηριότητας! Χαμογελάστε και συνεχίστε! 😊

4. 'Διαχείριση των συναισθημάτων [32]

Στόχοι και αποτελέσματα: (i) Να κατανοήσουμε τη σημασία της ανίχνευσης και αναγνώρισης των δικών μας δύσκολων συναισθημάτων και των άλλων, όπως ο θυμός, ο φόβος, η απογοήτευση κ.λπ. (ii) Να εντοπίσουμε ορισμένα από τα δικά μας "συναισθηματικά ερεθίσματα" (iii) Να αναπτύξουμε ένα σχέδιο για το χειρισμό ή την αντιμετώπιση των δικών μας ερεθισμάτων (ή προκλήσεων), εάν αυτά συμβούν κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης.

Διάρκεια: Περίπου 1 ώρα
Υλικό: 'Feelings Inventory' από το Center for Nonviolent Communication, το οποίο παρουσιάζεται στο πρώτο μέρος *"Αναγνώριση συναισθημάτων"*
Τοποθεσία: Μια μικρή έως μεσαίου μεγέθους αίθουσα διδασκαλίας (ανάλογα με τον αριθμό των συμμετεχόντων).
Σημείωση: Σε περίπτωση που η δραστηριότητα διεξάγεται εικονικά (λόγω περιορισμών λόγω πανδημίας), ο διοργανωτής/διαμορφωτής μπορεί να χρησιμοποιήσει εικονικά εργαλεία και πίνακες (όπως το Google Jamboard, Miro,

[32] Αυτή η δραστηριότητα βασίζεται στην εκπαιδευτική ενότητα "Αντιμετώπιση συναισθημάτων Μέρος 2". Πηγή: IREX. Εργαλειοθήκη για την επίλυση συγκρούσεων και τη διαμεσολάβηση μεταξύ ομοτίμων. Διαθέσιμο εδώ: https://www.irex.org/sites/default/files/node/resource/conflict-resolution-and-peer-mediation-toolkit.pdf

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Mural, Storyboard, κ.λπ. Για περισσότερες πληροφορίες, ο συντονιστής μπορεί να συμβουλευτεί τον ακόλουθο σύνδεσμο.

Περιγραφή της δραστηριότητας[33]:
Στην προπαρασκευαστική φράση, ο συντονιστής θα εξηγήσει στους συμμετέχοντες ότι θα ξεκινήσουν τη δραστηριότητα περνώντας λίγο χρόνο μαζί, μιλώντας και σκεπτόμενοι για τα συναισθήματα. Ο τρόπος που επιλέγουμε (ακόμη και αυθόρμητα) να χειριστούμε τα δικά μας και των άλλων συναισθήματα και να τα εκφράσουμε στους άλλους μπορεί είτε να μας ενθαρρύνει είτε να μας εμποδίσει να επιτύχουμε εποικοδομητική επικοινωνία.

Πρώτο μέρος: "Αναγνώριση συναισθημάτων" (15 λεπτά)

1) Ο συντονιστής ζητά από τους συμμετέχοντες να αναφέρουν κάποια θετικά συναισθήματα (χαρά, ευτυχία, ελπίδα) και κάποια αρνητικά (θυμός, φόβος, απογοήτευση, θλίψη). Οι συμμετέχοντες μπορούν να εμπνευστούν από την παρακάτω καταγραφή συναισθημάτων[34]:

Συναισθήματα όταν οι ανάγκες σου ικανοποιούνται	Συναισθήματα όταν οι ανάγκες σου **δεν** ικανοποιούνται
Στοργικός	Φοβισμένος
Σίγουρος	Μπερδεμένος
Ευγνώμων	Αμήχανος
Γαλήνιος	Τσιτωμένος
Αφοσιωμένος	Ενοχλημένος
Ενθουσιασμένος Εμπνευσμένος	Αποκομμένος Εξαντλημένος
Χαρούμενος	Τρομοκρατημένος
Αισιόδοξος	Σοκαρισμένος
Καταχαρούμενος	Συντετριμμένος
Ανανεωμένος	Ευάλωτος
Ενθουσιασμένος	Ζηλιάρης

2) Ο συντονιστής ζητά 3 εθελοντές και τους δίνει 5 λεπτά για να σκεφτούν μια ιστορία για διαφωνία που περιλαμβάνει πολλά διαφορετικά συναισθήματα. Στη συνέχεια,

[33] This activity is divided into 3 parts: 1) “Identifying emotions” (15-20 minutes), 2) “What is behind a negative feeling”? (35-40 minutes), 3) “Being more aware of our emotional triggers”.

[34] Αυτή η δραστηριότητα είναι εμπνευσμένη από τον ακόλουθο διαδικτυακό κατάλογο: https://www.cnvc.org/sites/default/files/2018-10/CNVC-feelings-inventory.pdf

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

οι εθελοντές καλούνται ευγενικά να εκτελέσουν το σενάριο σύγκρουσης μπροστά στους άλλους συμμετέχοντες.

Εναλλακτικά, ο συντονιστής μπορεί να δώσει σε κάθε συμμετέχοντα ένα συναίσθημα από τον κατάλογο και να του ζητήσει να το αναπαραστήσει με τη γλώσσα του σώματος, χωρίς να αποκαλύψει το όνομα του συναισθήματος

3) Ο συντονιστής δίνει εντολή στους συμμετέχοντες να προσπαθήσουν να εντοπίσουν όσο το δυνατόν περισσότερα συναισθήματα ενώ οι 3 εθελοντές εκτελούν το σενάριο και τα καταγράψουν καθώς παρακολουθούν το παιχνίδι ρόλων.
4) Ο συντονιστής ζητά πρώτα από τους συμμετέχοντες να μοιραστούν μερικά από τα συναισθήματα που εντόπισαν και στη συνέχεια ρωτά τους εθελοντές αν οι συμμετέχοντες εντόπισαν σωστά τα συναισθήματα που προσπαθούσαν να επικοινωνήσουν.

Δεύτερο μέρος: "Τι κρύβεται πίσω από ένα αρνητικό συναίσθημα;" (35 λεπτά)

1) Ο συντονιστής εξηγεί στους συμμετέχοντες ότι ενώ στο πρώτο μέρος έχουν εξασκηθεί στην αναγνώριση των συναισθημάτων γενικά, τώρα θα συζητήσουν για συγκεκριμένα αρνητικά και έντονα συναισθήματα, όπως ο θυμός ή ο εκνευρισμός. Ως εισαγωγή, ο διαμεσολαβητής ενημερώνει τους συμμετέχοντες ότι ο τρόπος με τον οποίο χειριζόμαστε τον δικό μας θυμό ή τον θυμό των άλλων καθορίζει σε μεγάλο βαθμό αν μια σύγκρουση επιλύεται με επιτυχία ή κλιμακώνεται σε πιο σοβαρό επίπεδο. Είναι σημαντικό να συνειδητοποιήσουμε ότι ο θυμός είναι ένα δευτερεύον συναίσθημα - αν κοιτάξουμε βαθύτερα, σχεδόν πάντα βρίσκουμε ένα υποκείμενο συναίσθημα, όπως ο φόβος ή η ανασφάλεια.

2) Ο συντονιστής χωρίζει τους συμμετέχοντες σε ομάδες των 3-4 ατόμων. Σε κάθε ομάδα προσφέρεται ένα flipchart (ή ένα κομμάτι χαρτί) και κάθεται σε κύκλο. Ζητείται από τους συμμετέχοντες να δημιουργήσουν έναν κατάλογο με 5 έως 10 καταστάσεις στις οποίες έχουν βιώσει θυμό ή εκνευρισμό και να καταγράψουν τις καταστάσεις αυτές με τη μορφή φράσεων στον πίνακα (ή αλλιώς flipchart).

3) Ο συντονιστής δίνει εντολή στις ομάδες να επιστρέψουν στην αρχή του καταλόγου τους και να προσπαθήσουν ως ομάδα να εντοπίσουν τους φόβους που θα μπορούσαν να κρύβονται πίσω από το θυμό και οποιοδήποτε άλλο αρνητικό συναίσθημα που απαρίθμησαν σε κάθε κατάσταση.

Συμβουλή: Λάβετε υπόψη σας ότι κάθε μία από τις καταστάσεις είναι πραγματική για ένα μέλος της ομάδας και ως εκ τούτου θα πρέπει να προσέξουμε να είμαστε ευαίσθητοι και διακριτικοί. Αφού συζητήσουμε τις πιθανότητες, ο συντονιστής θα ρωτήσει τον κύριο της υπόθεσης ποιος μπορεί να είναι ο υποκείμενος φόβος.

4) Μετά από αρκετές καταστάσεις που έχουν συζητηθεί, ζητείται από τα μέλη της ομάδας να σκεφτούν αν υπάρχουν κοινά θέματα ή φόβοι που βιώθηκαν.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Συμβουλή: Τονίστε την ιδέα ότι το πρώτο βήμα στη διαχείριση του θυμού είναι η κατανόηση των δικών τους φόβων και των φόβων των άλλων.

5) Τέλος, κάθε ομάδα 3-4 ατόμων καλείται να ενωθεί με μια άλλη ομάδα 3-4 ατόμων για να συζητήσουν μεταξύ τους παραδείγματα και τάσεις που εντόπισαν στη μικρότερη ομάδα. Αυτό το βήμα λειτουργεί ως καταιγισμός ιδεών μεταξύ των ομάδων για να καταστεί δυνατή η συμμετοχική συζήτηση.

Τρίτο μέρος: "Αποκτώντας μεγαλύτερη επίγνωση των συναισθηματικών μας ερεθισμάτων" (20 λεπτά)

1) Ο διαμεσολαβητής καλεί αρχικά τις ομάδες να επανενταχθούν σε μια μεγαλύτερη ομάδα και εισάγει τον όρο "συναισθηματικό έναυσμα". Οι συμμετέχοντες ερωτώνται αν γνωρίζουν ή μπορούν να μαντέψουν τι είναι τα συναισθηματικά εναύσματα.

2) Αφού ο συντονιστής ακούσει τις απόψεις των συμμετεχόντων, θα τους εξηγήσει ότι ένα συναισθηματικό έναυσμα είναι μια κατάσταση που δημιουργεί μια ξαφνική έξαρση συναισθημάτων. Μπορεί να είναι οτιδήποτε που αναστατώνει κάποιον πολύ γρήγορα - αλλά αυτή η ξαφνική και παρορμητική έκφραση συναισθημάτων μπορεί συχνά να καταλάβει ένα άτομο και να το αφήσει να αισθάνεται συναισθηματικά αιχμάλωτο*. Μπορεί να είναι μια συγκεκριμένη λέξη που δεν σας αρέσει, ένας τύπος προσωπικότητας που συγκρούεται με τον προσωπικό σας τύπο ή μια μυρωδιά που σας ξυπνάει αναμνήσεις από την παιδική σας ηλικία. Ρωτήστε τους συμμετέχοντες αν κάτι από αυτά σας ακούγεται οικείο.

*Συμβουλή: Εξηγήστε σύντομα τον όρο 'emotional hijacking'. Ακολουθεί ένα παράδειγμα σχετικά με τη σημασία του καθώς και κάποια χρήσιμα βήματα για την αποφυγή αυτής της κατάστασης:

«*Όταν κάποιος βρεθεί σε μια αγχωτική κατάσταση, η εγκεφαλική του λειτουργία μεταβάλλεται στην πραγματικότητα και η αντίδρασή του μπορεί γρήγορα να μετατραπεί από λογική και ορθολογική σε αντιδραστική.* Ο όρος 'emotional hijacking' *στη ουσία είναι μια κατάσταση όπου ο καθένας στο εργασιακό περιβάλλον πρέπει να κατανοήσει, να γνωρίζει και να ενεργήσει για να τον έχει υπό έλεγχο. Ο όρος "emotional high-jacking" αναφέρεται συχνά ως "amygdala high-jacking, δηλ. υφαρπαγή της αμυγδαλής", καθώς αυτό είναι ουσιαστικά αυτό που συμβαίνει στον εγκέφαλο κατά τη διάρκεια αυτών των περιόδων κρίσης. Η αμυγδαλή είναι το συναισθηματικό τμήμα του εγκεφάλου που ρυθμίζει την αντίδραση φυγής ή μάχης*[35]*. Κατά τη φυγή ή την πάλη, ο εγκέφαλός μας αντιλαμβάνεται τον επικείμενο κίνδυνο και*

[35] Η αμυγδαλή αναφέρεται επίσης και ως μια ομάδα νευρώνων που αποτελεί μέρος του «πρωτόγονου» εγκεφάλου ο οποίος ελέγχει τις ενστικτώδεις λειτουργίες. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφτείτε την παρακάτω ιστοσελίδα: https://www.healthyliving.gr/2016/05/24/amygdalh-egkefalos/

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

εκτοξεύει αδρεναλίνη στο σώμα μας για να αντιμετωπίσει τον αντιληπτό κίνδυνο που υπάρχει. Επίσης, κατά τη διάρκεια αυτής της κατάστασης, οι στρεσογόνοι παράγοντες στους οποίους αντιδρούμε στην πραγματικότητα εμποδίζουν τον ανώτερο φλοιό του εγκεφάλου να λειτουργήσει αποτελεσματικά, με συνέπεια να μην μπορούμε να λάβουμε σωστές, ορθολογικές αποφάσεις. Ένα άτομο που αντιμετωπίζει αυτή τη συναισθηματική αντίδραση μπορεί να γίνει εξαιρετικά αντιδραστικό, αμυντικό και να ξεσπάσει απέναντι στον στρεσογόνο παράγοντα".

Βήματα που πρέπει να ακολουθήσουμε όταν βιώνουμε ένα "emotional hijacking”:

1) **Πάρτε μια βαθιά ανάσα.** Πριν πείτε μια λέξη, πάρτε αμέσως μια ανάσα για να ηρεμήσετε τον εαυτό σας.

2) Αλλάξτε το σκηνικό. Αν είναι δυνατόν, σηκωθείτε και μετακινηθείτε. Κάντε ό,τι είναι δυνατόν για να αλλάξετε το περιβάλλον σας. Αυτό θα κάνει τον εγκέφαλό σας να ενεργοποιήσει εκ νέου κάποιες από τις διόδους που είχε απενεργοποιήσει για να χειριστεί το συναισθηματικό highjacking. Δεύτερον, κερδίστε χρόνο για να ηρεμήσετε και να αρχίσετε να σκέφτεστε λογικά.

3) **Μετατρέψτε ένα αρνητικό σε θετικό.** Προσπαθήστε να μετατρέψετε την αιτία του συναισθηματικό highjacking σε ένα θετικό συναίσθημα, αντί να ξεσπάσετε στο άτομο που σας εξόργισε ή να παραμείνετε θυμωμένοι και με κακόκεφη διάθεση.[36]

Φάση ολοκλήρωσης: Ο συντονιστής δίνει προσοχή στο γεγονός ότι όταν έχουμε επίγνωση των συναισθηματικών μας εναύσματος και μπορούμε να τα εντοπίσουμε ευκολότερα, μας είναι πιο εύκολο να ανταποκριθούμε σε αυτά με πιο θετικό τρόπο. Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες ερωτώνται γιατί πιστεύουν ότι είναι σημαντικό να έχουν επίγνωση των συναισθηματικών τους ερεθισμάτων όταν ενεργούν ως διαμεσολαβητές. Είναι ζωτικής σημασίας να κατανοήσουν οι συμμετέχοντες την αξία του να έχουν επίγνωση των συναισθηματικών τους ερεθισμάτων και, ως εκ τούτου, να μην αφήνουν αυτά τα ερεθίσματα να αποσπούν την προσοχή τους από τον αμερόληπτο ρόλο τους.

Τέλος δραστηριότητας! Χαμογελάστε και συνεχίστε! ☺

Δραστηριότητες για την αντιμετώπιση των διαφωνιών και την προώθηση του εποικοδομητικού διαλόγου

5. ‘Ειρηνική επίλυση μιας σύγκρουσης μέσω παιχνιδιών ρόλων

[36] TTISI (2017). Reduce Emotional Hijacking with Emotional Intelligence. Available at: https://blog.ttisi.com/emotional-intelligence-prevents-amgydala-hijack

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Στόχοι και αποτελέσματα: i) να μάθουν πώς να αντιμετωπίζουν με εποικοδομητικό τρόπο άβολες καταστάσεις διαφωνίας με τους συνομηλίκους τους- ii) να μάθουν πώς να δίνουν προτεραιότητα στο διάλογο έναντι της αρνητικής και αντιδραστικής διαφωνίας.

Διάρκεια: Περίπου 30 λεπτά

Υλικά: εκτυπωμένα αντίγραφα των σεναρίων σύγκρουσης, στυλό και χαρτιά Α4 (για να κρατάτε σημειώσεις αν χρειαστεί)

Περιβάλλον/ χώρος: Ιδανικά, ένας απλός χώρος παράστασης. Εναλλακτικά, μπορεί να χρησιμοποιηθεί μια αίθουσα διδασκαλίας.

Περιγραφή δραστηριότητας (βήματα):

1) Ο συντονιστής διαβάζει τα σενάρια σύγκρουσης (που παρέχονται παρακάτω). Τροποποιήσεις των σεναρίων μπορούν να γίνουν σε ατομικό επίπεδο.

«Υπάρχει ένα νέο παιδί στην τάξη σου στο σχολείο. Ο καλύτερός σας φίλος ξαφνικά σας αγνοεί και περνάει όλο τον χρόνο του με το νέο παιδί. Καθώς κάθεστε στην καφετέρια την ώρα του μεσημεριανού γεύματος, ακούτε το νέο παιδί να λέει άσχημα πράγματα για εσάς στον καλύτερό σας φίλο. Ο καλύτερός σας φίλος σας κοιτάζει αμήχανα, αλλά στη συνέχεια απλώς γελάει. Νιώθετε θυμωμένος/η και μιλάτε στον/στην κολλητό/η σας μερικά λεπτά, αλλά εκείνος/η δείχνει αδιαφορία για την ενόχλησή σας. Ωστόσο, δεν θέλετε το περιστατικό να εξελιχθεί σε σύγκρουση ανάμεσα σε εσάς και τον φίλο σας ή τον καινούργιο μαθητή στο σχολείο. Πώς θα αντιμετωπίζατε την κατάσταση;»

«Υπάρχει ένας νέος συμμαθητής στην τάξη σου στο σχολείο. Σου αρέσει πολύ και προσπαθείς να είσαι φιλικός μαζί του. Την ώρα του μεσημεριανού γεύματος σου ψιθυρίζει προσβλητικά πράγματα για τον καλύτερό σου φίλο. Τι θα έκανες για να αποτρέψεις μια πιθανή σύγκρουση;»

2) Για να νιώσουν όλοι οι συμμετέχοντες ίσοι, ο συντονιστής τοποθετεί τις καρέκλες τους σε ημικύκλιο γύρω από το χώρο της παράστασης.

3) Ο διοργανωτής εξηγεί στους συμμετέχοντες ότι έχουν τη δυνατότητα να επιλύσουν μια σύγκρουση ειρηνικά, χωρίς βία.

4) Κάποιοι συμμετέχοντες προσφέρονται εθελοντικά να εκτελέσουν τα σενάρια (αυτή η διαδικασία επαναλαμβάνεται μέχρι να παίξουν όλοι οι συμμετέχοντες). Θα πρέπει να τερματίσουν ένα παιχνίδι ρόλων όταν μια

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

σύγκρουση έχει επιλυθεί ειρηνικά. Εάν μια σύγκρουση κολλήσει χωρίς επίλυση, ο συντονιστής μπορεί να ζητήσει από νέους εθελοντές να προσπαθήσουν να επιλύσουν τη σύγκρουση ή μπορεί να διευρύνει το σενάριο για μια ομαδική συζήτηση.

5) Όταν εκτελούν τα σενάρια, οι συμμετέχοντες ενθαρρύνονται να χρησιμοποιούν το μοντέλο 'C.U.S.D.A'[37], το οποίο τους εξηγεί ο συντονιστής. Δεδομένου ότι το σενάριο αποτελείται συνήθως από δύο κεντρικούς χαρακτήρες, το μοντέλο, το οποίο συνήθως αναπτύσσεται σε συγκρούσεις που αφορούν δύο πρόσωπα, μπορεί εύκολα να εφαρμοστεί.

   Το μοντέλο αποτελείται από τα ακόλουθα βήματα:
   1. αντιμετώπιση της σύγκρουσης
   2. κατανόηση της θέσης του άλλου
   3. καθορισμός του προβλήματος
   4. αναζήτηση λύσεων και αξιολόγηση
   5. συμφωνούν και εφαρμόζουν την καλύτερη πορεία δράσης

Συμβουλή 1: πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με το μοντέλο μπορείτε να βρείτε στο ακόλουθο βίντεο παρουσίασης από το Πανεπιστήμιο Durham video presentation, (39':30'').

Συμβουλή 2: Για να βοηθήσετε τους συμμετέχοντες να επιστρέψουν στην πραγματικότητα μετά το παιχνίδι ρόλων, καλέστε τους παίκτες να περιστραφούν μια φορά σε κύκλο και να επιστρέψουν στον πραγματικό τους εαυτό.

6) Μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία, ο συντονιστής ενθαρρύνει μια ζωντανή συζήτηση μεταξύ όλων των συμμετεχόντων θέτοντας τις ακόλουθες ερωτήσεις:

- ✓ Τι βοήθησε στην επίλυση του προβλήματος στο σενάριο;
- ✓ Σε περίπτωση που ήταν δύσκολο να βρεθεί λύση, ποιες προσπάθειες απέτυχαν και γιατί;
- ✓ Υπήρχαν στοιχεία που επιδείνωσαν την κατάσταση, και αν ναι, γιατί;
- ✓ Υπήρχαν λύσεις που δεν δοκιμάστηκαν από τους παίκτες ρόλων;
- ✓ Έχει βιώσει κάποιος από τους συμμετέχοντες μια παρόμοια κατάσταση και πώς την αντιμετώπισε;

Δραστηριότητες για το διαχωρισμό των γεγονότων από τη γνώμες

[37] NHS Foundation Trust. Conflict resolution training material. Available here: https://www.bfwh.nhs.uk/onehr/wp-content/uploads/2016/02/Conflict-Resolution-Workbook-2016.pdf

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

6. 'Υποκειμενικές απόψεις έναντι αντικειμενικών γεγονότων'[38]

Στόχοι και αποτελέσματα: 1) να βοηθηθούν οι μαθητές να κατανοήσουν τη διαφορά μεταξύ γεγονότων και απόψεων, 2) να εξασκηθούν στο πώς να αποφεύγουν να είναι επικριτικοί όταν εμπλέκονται σε συγκρουσιακή κατάσταση.
Διάρκεια: 25-30 λεπτά
Υλικά: Χαρτιά Α4, στυλό ή μολύβια, μαρκαδόροι για τη διαφοροποίηση των γεγονότων και των απόψεων με ξεχωριστό χρώμα, πίνακας για την καταγραφή των βημάτων και την καθοδήγηση του μαθητή κατά τη δραστηριότητα.
Περιβάλλον: αίθουσα διδασκαλίας με πίνακα. Σε περίπτωση εικονικής δραστηριότητας, ο συντονιστής μπορεί να χρησιμοποιήσει το Jamboard ή το Google Meet για τη διεξαγωγή των ασκήσεων.
Περιγραφή δραστηριότητας (βήματα):

Μέρος 1: warm-up activity (10 λεπτά)

1) Εξηγήστε στους μαθητές τη διαφορά μεταξύ γεγονότων και απόψεων.

2) Χρησιμοποιώντας ένα απλό φύλλο εργασίας, γράψτε διάφορα γεγονότα και απόψεις που αναφέρονται σε συγκρουσιακές καταστάσεις στο εκπαιδευτικό περιβάλλον. Μερικά παραδείγματα είναι τα εξής:
   - *Ο Peter άρχισε να φωνάζει στον John μπροστά σε όλους.*
   - *Ο Peter φάνηκε να είναι αρκετά νευρικός όταν τον πλησίασε ο John..*
   - *Ο John είναι ένα από τα πιο αλαζονικά παιδιά στην τάξη μου.*
   - *Ο Peter έλαβε κακή αξιολόγηση στο τεστ μαθηματικών σήμερα.*
   - *Ο καθηγητής Miller είναι αρκετά αυστηρός με τον Peter τις τελευταίες εβδομάδες.*
3) Παρουσιάστε στους συμμετέχοντες τον κατάλογο των παραδειγμάτων και ζητήστε τους να αναγνωρίσουν ποια από αυτά είναι γεγονότα και ποια είναι απόψεις.

4) Ζητήστε τους να δικαιολογήσουν τις απαντήσεις τους, κάνοντας ερωτήσεις παρακολούθησης, όπως: "Μπορεί να αποδειχθεί η συγκεκριμένη δήλωση;" ή "Μπορεί να επιχειρηματολογηθεί η συγκεκριμένη δήλωση;".

Μέρος 2: κύρια δραστηριότητα (20 λεπτά)

1) Σε έναν λευκό πίνακα, γράψτε μια πραγματική δήλωση. Για παράδειγμα: "Ο Peter και ο John είχαν έναν καυγά σήμερα".
2) Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να γράψουν ο καθένας από αυτούς μια προσωπική άποψη που σχετίζεται με αυτό το γεγονός (ως υποθετικό σενάριο). Για παράδειγμα, μπορούν να γράψουν κάτι που μαρτυρά στοιχεία αυτής της διαμάχης, όπως "Ο Peter δεν έπρεπε να φωνάξει στον Γιάννη" ή "Ο

[38] Αυτή η δραστηριότητα είναι εμπνευσμένη την πηγή: Shvidko, E. (2015) "Distinguishing Facts From Opinions: 3 Activities". Διαθέσιμη εδώ: http://blog.tesol.org/distinguishing-facts-from-opinions-3-activities/

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

John φάνηκε να ντρέπεται αρκετά από τη λογομαχία" ή "Τα αποτελέσματα του τεστ στα μαθηματικά έκαναν και τους δύο αρκετά νευρικούς πριν από τη διαμάχη".

3) Ζητήστε από κάθε συμμετέχοντα να διαβάσει στους άλλους συμμετέχοντες τις απόψεις του. Αφού μιλήσουν όλοι οι συμμετέχοντες, ξεκινήστε μια αναστοχαστική και συμμετοχική συζήτηση σχετικά με την ποικιλία των απόψεων που ακούστηκαν και εξηγήστε στους συμμετέχοντες ότι οι άνθρωποι μπορεί να έχουν διάφορες πεποιθήσεις για το ίδιο αντικειμενικό γεγονός. Εξηγήστε στους συμμετέχοντες ότι θα πρέπει να έχουν επίγνωση αυτού του γεγονότος όταν αντιμετωπίζουν μια διαφωνία.

Τέλος δραστηριότητας!

Από το μέρος 4.1 (*Επικοινωνιακές δεξιότητες στη διαμεσολάβηση και στυλ επικοινωνίας*) της εκπαιδευτικής ενότητας 4:
Σύνολο αποτελεσματικών επικοινωνιακών δεξιοτήτων - περιγραφή[39]:

- **Παρατήρηση**: Ένα άτομο πρέπει να διαθέτει έντονες παρατηρητικές ικανότητες για να αποκτά όλο και περισσότερες γνώσεις και πληροφορίες.
- **Σαφήνεια και συντομία**: Το μήνυμα πρέπει να συντάσσεται με απλές λέξεις και να είναι σαφές και ακριβές για να δημιουργήσει τον επιθυμητό αντίκτυπο στον παραλήπτη.
- **Ακρόαση και κατανόηση:** Η πιο κρίσιμη δεξιότητα σε ένα άτομο είναι ότι πρέπει να είναι καλός, προσεκτικός και υπομονετικός ακροατής. Πρέπει να είναι σε θέση να κατανοεί και να ερμηνεύει σωστά το μήνυμα.
- **Συναισθηματική νοημοσύνη:** Ένα άτομο πρέπει να έχει συναισθηματική επίγνωση και την ικανότητα να επηρεάζει τους άλλους εκ των έσω.
- **Αυτό-αποτελεσματικότητα**: Επίσης, πρέπει να έχει πίστη στον εαυτό του και στις δυνατότητές του για να επιτύχει τους στόχους της επικοινωνίας.
- **Αυτοπεποίθηση**: Ως μία από τις βασικές δεξιότητες επικοινωνίας, η αυτοπεποίθηση ενισχύει την αξία του μηνύματος που παραδίδεται.
- **Σεβασμός**: Η παράδοση ενός μηνύματος με ευγένεια καθώς και ο σεβασμός των αξιών, των πεποιθήσεων, των απόψεων και των ιδεών του αποδέκτη είναι η ουσία της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
- **Μη λεκτική επικοινωνία**: Για να συνδεθεί με τον παραλήπτη με καλύτερο τρόπο, ο αποστολέας πρέπει να χρησιμοποιήσει και τα μη λεκτικά μέσα επικοινωνίας. Σε αυτά περιλαμβάνονται οι χειρονομίες, οι εκφράσεις του προσώπου, η οπτική επαφή, οι στάσεις του σώματος κ.λπ.
- **Επιλογή του κατάλληλου μέσου**: Η επιλογή του σωστού μέσου επικοινωνίας αποτελεί επίσης δεξιότητα. Είναι απαραίτητο να επιλέγεται το κατάλληλο μέσο ανάλογα με την κατάσταση, την προτεραιότητα του μηνύματος, την οπτική γωνία του παραλήπτη κ.λπ.

[39] Πηγή: https://theinvestorsbook.com/effective-communication.html#Significance

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- **Παροχή ανατροφοδότησης**: Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι πάντα μια αμφίδρομη διαδικασία. Ένα άτομο πρέπει να δέχεται αλλά και να δίνει ανατροφοδότηση για να αναδείξει και την οπτική γωνία του άλλου ατόμου.

6.3 Παράρτημα 3 της διδακτικής ενότητας 5

6.3.1 Αναλύοντας συγκρούσεις

Διαβάστε τις παρακάτω περιπτώσεις και συζητήστε με τον συνάδελφό σας αν είναι κατάλληλες για διαμεσολάβηση μεταξύ ομοτίμων ή όχι. Εάν όχι, επιλέξτε το πρόσωπο που θα πρέπει να επιβλέπει αυτή τη διαμεσολάβηση. Μετά τη συζήτηση, θα χωριστείτε σε ομάδες των 3-4 ατόμων για να συζητήσετε ποιες θα πρέπει να είναι οι διάφορες φάσεις μιας υπόθεσης διαμεσολάβησης από ομότιμους και ποιοι θα πρέπει να συμμετέχουν.

Υπόθεση 1

Υπήρξε μια σύγκρουση μεταξύ δύο μαθητών στην 3η τάξη της Υποχρεωτικής Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ισπανία (14-15 ετών). Ο ένας από αυτούς -Juan- έσπασε τα γυαλιά του άλλου μαθητή, του Enrique, σε μια σύγκρουση στους διαδρόμους κατά τη διάρκεια μιας αλλαγής τάξης.

Όταν ο Enrique φτάνει στο σπίτι, η οικογένειά του επικοινωνεί με την οικογένεια του Χουάν για να πληρώσει τα γυαλιά του. Εκείνοι συμφωνούν, αλλά όταν τους λένε ότι τα γυαλιά κοστίζουν 600 ευρώ επειδή είναι ειδικά, λένε ότι είναι πολλά χρήματα και ότι δεν μπορούν να τα αντέξουν οικονομικά.

Η οικογένεια του Enrique επικοινωνεί με το σχολείο για να μάθει τι έχει συμβεί και να ζητήσει λύση. Η διευθύντρια του σχολείου ενημερώνει το διοικητικό συμβούλιο του συλλόγου γονέων για να δουν πώς μπορεί να λυθεί η διαμάχη που έχει προκύψει μεταξύ αυτών των οικογενειών.

Υπόθεση 2

Κατά τη διάρκεια του μαθήματος της 3ης τάξης του ESO, η Carmen ρίχνει στο πάτωμα ένα σημείωμα που βρισκόταν σε ένα από τα τετράδιά της που χρησιμοποιεί για προσωπικές εμπιστευτικές πληροφορίες.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Το σημείωμα αυτό αναφέρει άσχημα λόγια για μια άλλη συμμαθήτριά της, τη Sonia, στην οποία το σημείωμα δίνεται από μια συμμαθήτριά της, η οποία το σηκώνει χωρίς να το δει η Carmen.

Στο τέλος της τάξης, η Sonia έρχεται αντιμέτωπη με την Karmen, η οποία αρνείται δυνατά και νευρικά ότι είναι δικό της. Στη συνέχεια η Sonia χαστουκίζει την Karmen όταν εκείνη παραδέχεται ότι το σημείωμα είναι δικό της, αλλά ότι είναι από πολύ παλιά.

Υπόθεση 3

Ο Javier και η Manuel είναι φίλοι από τότε που ξεκίνησαν το σχολείο. Φέτος συμμετέχουν σε μικτές τάξεις και έχουν νέους συμμαθητές.

Ο Manuel είναι πολύ ανοιχτός και έχει κάνει αμέσως φίλους με τους νέους μαθητές, κάτι που δεν αρέσει στον Javier, ο οποίος είναι ένα αρκετά κλειστό αγόρι.

Ο δάσκαλος τους έχει ζητήσει να σχηματίσουν ομάδες των πέντε ατόμων για να εργαστούν πάνω σε μια καλλιτεχνική εργασία. Οι νέοι μαθητές ζήτησαν από τον Manuel να ενταχθεί στην ομάδα τους, καθώς χρειάζονται έναν ακόμα. Ο Javier το μαθαίνει και θυμώνει.

Κατά τη διάρκεια του μαθήματος, ο Javier δίνει στον Manuel ένα σημείωμα στο οποίο, εκτός από το να τον προσβάλλει, του λέει ότι δεν θα είναι πλέον φίλος του επειδή τον πρόδωσε πηγαίνοντας στην άλλη ομάδα, την οποία αποκαλεί "φρικιά και σπασίκλες". Διαβάζοντας αυτό, ο Manuel θυμώνει πολύ και αρχίζει να διαφωνεί με τον Javier.

Η δασκάλα το αντιλαμβάνεται και ρωτάει τι συμβαίνει, οπότε ο Manuel της λέει ότι ο Javier του έδωσε ένα σημείωμα στο οποίο τον προσέβαλε.

Η δασκάλα ζητά τότε από τον Manuel να της δείξει το σημείωμα, οπότε ο Javier ορμάει στον Manuel, του το παίρνει από τα χέρια, το θρυμματίζει και ξεσπά ένας καυγάς μεταξύ τους, ο οποίος καταλήγει με την αποβολή και των δύο από την τάξη και την επίπληξη και των δύο από τον Διευθυντή.

6.3.2 Συνεδρίες διαμεσολαβητή

Θα παρακολουθήσετε το παρακάτω βίντεο που δείχνει μια συνεδρία διαμεσολάβησης μεταξύ συνομηλίκων (https://www.youtube.com/watch?v=ynBhMQDT7Kw). Στη συνέχεια, θα χωριστείτε σε ομάδες για να συζητήσετε τα ακόλουθα ερωτήματα:

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Ποιες φάσεις της διαμεσολάβησης μεταξύ συνομηλίκων εντοπίσατε στο βίντεο;

- Αντιστοιχούν με τις φάσεις που είδατε στο θεωρητικό μέρος; Με ποιον τρόπο;

- Ποια είναι τα πλεονεκτήματα ή τα μειονεκτήματα της (μη) συμπερίληψής τους;

- Πιστεύετε ότι λείπει κάτι από τις συνεδρίες αυτές;

Μετά από 15 λεπτά, συγκεντρωθείτε και συζητήστε εν συντομία τις σκέψεις σας και τυχόν ιδέες που μπορεί να προέκυψαν κατά τη διάρκεια της ομαδικής συζήτησης.

Θα σας δοθούν τώρα οι προηγούμενες μελέτες περίπτωσης λυμένες για να αναλύσετε τις διάφορες φάσεις και να δείτε αν ταιριάζουν με τις προηγούμενες σκέψεις σας.

Με πρόδωσες – λυμένη υπόθεση

Ο Javier και η Manuel είναι φίλοι από τότε που ξεκίνησαν το σχολείο. Φέτος συμμετέχουν σε μικτές τάξεις και έχουν νέους συμμαθητές.

Ο Manuel είναι πολύ ανοιχτός και έχει κάνει αμέσως φίλους με τους νέους μαθητές, κάτι που δεν αρέσει στον Javier, ο οποίος είναι ένα αρκετά κλειστό αγόρι.

Ο δάσκαλος τους έχει ζητήσει να σχηματίσουν ομάδες των πέντε ατόμων για να εργαστούν πάνω σε μια καλλιτεχνική εργασία. Οι νέοι μαθητές ζήτησαν από τον Manuel να ενταχθεί στην ομάδα τους, καθώς χρειάζονται έναν ακόμα. Ο Javier το μαθαίνει και θυμώνει.

Κατά τη διάρκεια του μαθήματος, ο Javier δίνει στον Manuel ένα σημείωμα στο οποίο, εκτός από το να τον προσβάλλει, του λέει ότι δεν θα είναι πλέον φίλος του επειδή τον πρόδωσε πηγαίνοντας στην άλλη ομάδα, την οποία αποκαλεί "φρικιά και σπασίκλες". Διαβάζοντας αυτό, ο Manuel θυμώνει πολύ και αρχίζει να διαφωνεί με τον Javier.

Η δασκάλα το αντιλαμβάνεται και ρωτάει τι συμβαίνει, οπότε ο Manuel της λέει ότι ο Javier του έδωσε ένα σημείωμα στο οποίο τον προσέβαλε.

Η δασκάλα ζητά τότε από τον Manuel να της δείξει το σημείωμα, οπότε ο Javier ορμάει στον Manuel, του το παίρνει από τα χέρια, το θρυμματίζει και ξεσπά ένας καυγάς μεταξύ τους, ο οποίος καταλήγει με την αποβολή και των δύο από την τάξη και την επίπληξη και των δύο από τον Διευθυντή.

Περίπτωση διαμεσολάβησης για προδοσία μεταξύ μαθητών

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Ας δούμε μερικές στιγμές της διαδικασίας διαμεσολάβησης μεταξύ ενός μαθητή και μιας μαθήτριας από την Ομάδα Διαμεσολάβησης:

- Καλημέρα! Τα ονόματά μας είναι Cristina και Pablo- είμαστε οι διαμεσολαβητές.

- Αποφασίσατε οικειοθελώς να έρθετε στη διαμεσολάβηση για να λύσετε το πρόβλημα που είχατε.

- Τα ονόματά σας είναι;

- Javier και Manuel.

- Για να μπορέσουμε να σας βοηθήσουμε καλύτερα, πρέπει να θεσπίσουμε μια σειρά από κανόνες για αυτή τη συνεδρία, τους οποίους πρέπει να τηρούμε όλοι. Οι κανόνες είναι οι εξής:

Οι διαμεσολαβητές εξηγούν τους βασικούς κανόνες και τη λειτουργία της διαδικασίας διαμεσολάβησης, επιδιώκοντας την κατανόηση και την αποδοχή των κανόνων αυτών από τα άτομα που βρίσκονται σε σύγκρουση.

Στη συνέχεια, προχωρούν σε ένα άλλο μέρος της διαδικασίας, το οποίο συνίσταται στο να λέει κάθε μέρος τη δική του εκδοχή της σύγκρουσης παρουσία του άλλου μέρους, το οποίο πρέπει να ακούει και να μην διακόπτει, όπως εξηγείται στους κανόνες.

- Σε παρακαλώ Manuel, μπορείς να μας πεις τι συνέβη τις προάλλες στο μάθημα των καλλιτεχνικών;

-Λοιπόν, η ομάδα του Asier μου ζήτησε να πάω μαζί τους στην ομάδα ζωγραφικής, ο Javi το έμαθε και δεν ήθελε να παίξει μαζί μου στο διάλειμμα. Στην επιστροφή, στην τάξη, μου έστειλε ένα σημείωμα στο οποίο μου έλεγε ότι ήμουν βλάκας, κορόιδο και προδότης και ότι δεν πρόκειται να ξαναγίνει φίλος μου. Του ζήτησα λοιπόν να μου πει για ποιο λόγο τα έλεγε αυτά και μου απάντησε ότι ήμουν σπασίκλας επειδή έκανα παρέα με σπασίκλες, οπότε του εξέφρασα πολύ θυμό . Τότε ο δάσκαλος μας κάλεσε την προσοχή και μας ρώτησε τι συνέβαινε, όταν πήγα να του δώσω το σημείωμα, ο Javi πετάχτηκε πάνω μου σαν θηρίο, έσκισε το σημείωμα και άρχισε να με γρονθοκοπεί και εγώ, φυσικά, του ανταπέδωσα τη γροθιά γιατί έπρεπε να υπερασπιστώ τον εαυτό μου. Τότε ο δάσκαλος μας έδιωξε από την τάξη και μας πήγε στο γραφείο του διευθυντή, και όλα αυτά εξαιτίας του!

- Σε παρακαλώ, Javier, μπορείς να μας πεις τη δική σου εκδοχή για το τι συνέβη τις προάλλες στο μάθημα των καλλιτεχνικών;

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Του ζήτησα πολύ πριν από τον Asier να έρθει στην ομάδα μας, επειδή είμαστε πολύ καλοί φίλοι και πάντα έρχεται μαζί μας. Αλλά την τελευταία στιγμή, ο Asier, ο Carlos, ο Daniel και ο Jaime ζήτησαν από τον Manuel να τους ακολουθήσει και εκείνος έφυγε και μας άφησε ξεκρέμαστους. Έτσι έπρεπε να πάμε με έναν από αυτούς που είχε μείνει και δεν μας άρεσε. Για να τον εκδικηθώ, του έστειλα ένα σημείωμα που έλεγε ότι μας πρόδωσε, αλλά δεν ήταν σοβαρό, ήταν ένα αστείο. Αυτό που συνέβη είναι ότι αργότερα στην τάξη το είπε στον καθηγητή και αυτό ήταν η σταγόνα που ξεχείλισε το ποτήρι, και τότε αρχίσαμε να μαλώνουμε και μας πέταξαν έξω από την τάξη και μετά οδηγηθήκαμε στον διευθυντή.

Η διαδικασία θα συνεχιζόταν τώρα με μια φάση ανάλυσης της σύγκρουσης προκειμένου να αποσαφηνιστεί και επίσης να προσπαθήσουν οι διαμεσολαβητές να δει τα συναισθήματα που έχει δημιουργήσει προκειμένου να αναζητήσουν στιγμές ενσυναίσθησης μεταξύ των μερών, ένα πολύ περίπλοκο έργο για τους διαμεσολαβητές. Ας δούμε μια σύντομη περίληψη αυτής της στιγμής:

- Manuel, θα μπορούσες να μας πεις λίγα περισσότερα για το γεγονός ότι έφυγες την τελευταία στιγμή με την άλλη ομάδα;

- Πήγα μαζί τους επειδή το ήθελα, δεν πίστευα ότι ήμουν υποχρεωμένος να πηγαίνω με τον Javier σε όλες τις ομάδες, ήθελα να αλλάξω λίγο..

- Αυτό που εννοείς είναι ότι ήθελες να αλλάζεις γκρουπ και να μην πηγαίνεις πάντα με τον Χαβιέρ, αυτό εννοείς,, Manuel?

- Ναι, αυτό εννοώ.

- Πώς ένιωσες όταν πήρες το σημείωμα;

- Ένιωσα πολύ θυμωμένος γιατί δεν πίστευα ότι ήταν ικανός να με προσβάλει με αυτόν τον τρόπο και να μου λέει αυτά τα πράγματα.

- Εκείνη τη στιγμή, λοιπόν, αισθάνθηκες θυμωμένος με τον Javier εξαιτίας αυτού που έγραφε το σημείωμα;

- Ναι, αισθάνθηκα πολύ θυμωμένος επειδή δεν μπορούσα να κάνω ό,τι ήθελα με όποιον ήθελα.

- Πώς νομίζεις ότι ένιωσε ο Javier όταν έφυγες με την άλλη ομάδα την τελευταία στιγμή;

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Δεν ξέρω, φαντάζομαι ότι υπολόγιζε σε μένα και βλέποντας ότι θα πήγαινα με την ομάδα του Asier δεν τον έκανε να νιώσει πολύ χαρούμενος.

- Javier, μπορείς να μας πεις περισσότερα για το γεγονός ότι βασιζόσουν στον Manuel στην ομάδα, αλλά την τελευταία στιγμή πήγε στην ομάδα του Asier;

-Λοιπόν, είχαμε ήδη φτιάξει την ομάδα, αλλά τότε τον είδα να μιλάει με τον Asier, ο οποίος τον ρωτούσε κάτι και ο Manuel έγνεφε το κεφάλι του, και μετά τον είδα επίσης με τον Carlos, τον Jaime, τον Daniel και τον Asier να συζητούν για την εργασία. Πήγα να τον ρωτήσω γιατί ήταν μαζί τους και με αγνόησε.

- Δηλαδή, αυτό που εννοείς είναι ότι βασιζόσουν στον Manuel από την αρχή και μετά έφυγε με την άλλη ομάδα χωρίς να σου πει τίποτα ή να σας δώσει κάποια εξήγηση, σωστά;

- Ναι, σωστά.

- Πώς αισθάνθηκες όταν είδες τον Manuel να μιλάει για την εργασία με τον Asier και την ομάδα του;

- Ένιωσα προδομένος και ότι με είχε αφήσει ξεκρέμαστο.

- Και πώς νομίζεις ότι ένιωσε ο Manuel όταν έλαβε το σημείωμα που του έστειλες;

-Φαντάζομαι ότι ένιωσε άσχημα.

- Πώς θα αισθανόσουν αν λάμβανες ένα τέτοιο σημείωμα από τον Manuel?

- Θα ένιωθα στεναχώρια και θλίψη.

Τελικά, επιτυγχάνεται μια συμφωνία μεταξύ των μερών, η οποία, όσο απλή και αν φαίνεται, μπορεί να είναι αρκετή για να αποτρέψει την επανάληψη της σύγκρουσης μεταξύ αυτών των δύο ανθρώπων. Το σημαντικό είναι ότι οι δύο μαθητές έχουν περάσει από τη διαδικασία της διαμεσολάβησης και μπόρεσαν να ακούσουν ο ένας τον άλλον και να μιλήσουν ο ένας στον άλλον σε μια χαλαρή και κατάλληλη ατμόσφαιρα, προκειμένου να κατανοήσουν ο ένας τον άλλον και να αναζητήσουν από κοινού μια θετική και μη βίαιη λύση.

- Manuel, πώς πιστεύετε ότι θα μπορούσε να επιλυθεί αυτή η σύγκρουση;

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Λοιπόν, όταν μας λένε να σχηματίσουμε ομάδες, θα μπορούσαμε να πάμε με διαφορετική ομάδα κάθε φορά.

- Τι άλλο μπορείς να σκεφτείς;

- Λοιπόν, ότι αντί να μην πω τίποτα στον Javier, θα έπρεπε να του πω ότι θα πήγαινα με την ομάδα του Asier ή θα έπρεπε να πω στον Asier όταν με ρώτησε ότι ήμουν ήδη στην ομάδα του Javier και ότι την επόμενη φορά θα πήγαινα μαζί του.

- Και εσύ, Javier, πώς νομίζεις ότι θα μπορούσε να επιλυθεί αυτή η διαμάχη;

- Λοιπόν, πριν του στείλω ένα σημείωμα που να του τα λέει όλα αυτά, θα μπορούσα να το συζητήσω μαζί του πιο ήρεμα.

- Λοιπόν, Javier, θα ήσουν πρόθυμος να σταματήσεις να στέλνεις σημειώματα στον Manuel κάθε φορά που κάτι δεν πάει όπως θέλεις;

- Ναι, φυσικά, αλλά θα πρέπει να μας ενημερώσει εκ των προτέρων ότι πρόκειται να πάει με άλλη ομάδα για να μην μας αφήσει στην τύχη μας.

- Κι εσύ Manuel, θα είσαι σε θέση να σκεφτείς πρώτα με ποιον προτιμάς να είσαι στην ομάδα και να το πεις ξεκάθαρα προτού αφήσεις κάποιον να περιμένει;

- Ναι, φυσικά.

-Θέλει κανείς να προσθέσει κάτι άλλο;-

- Όχι, τίποτα άλλο.

- Εσύ, λοιπόν, Manuel, θα ήσουν πρόθυμος να λες στους συμμαθητές σου εκ των προτέρων με ποιον θέλεις να είσαι στις ομάδες εργασίας και να μην αλλάζεις την τελευταία στιγμή;

- Ναι, συμφωνώ.

- Και εσύ, Javier, θα ήσουν πρόθυμος να σταματήσεις να στέλνεις σημειώματα με προσβολές κάθε φορά που τα άτομα που θέλεις δεν είναι στην ομάδα σου;

- Ναι, δεν θα το ξανακάνω.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Με αυτό, πιστεύεις ότι το πρόβλημα μπορεί να λυθεί;

- Από την πλευρά μου, ναι.

- Και από τη δική μου πλευρά.

- Οπότε είστε και οι δύο ευχαριστημένοι με αυτή τη λύση;

- Ναι, είμαι εντάξει με αυτή τη λύση.

-Λοιπόν, η διαδικασία εξελίχθηκε πολύ καλά και σας συγχαίρουμε που επιλέξατε τη διαμεσολάβηση για την επίλυση του προβλήματός σας και που επιλέξατε εμάς για να σας βοηθήσουμε. Πιστεύετε ότι είναι κατάλληλη στιγμή να συντάξουμε τη συμφωνία και να την υπογράψουμε;

- Ναι, συμφωνούμε.

Το έγραψα πριν γίνουμε φίλοι – λυμένη υπόθεση

Κατά τη διάρκεια του μαθήματος ESO της 3ης τάξης, η Carmen ρίχνει στο πάτωμα ένα σημείωμα που βρισκόταν σε ένα από τα σημειωματάριά της, τα οποία χρησιμοποιεί για προσωπικές εμπιστευτικές πληροφορίες.

Το σημείωμα αυτό αναφέρει άσχημα λόγια για μια άλλη συμμαθήτριά της, τη Sonia, στην οποία το σημείωμα δίνεται από μια συμμαθήτριά της, η οποία το σηκώνει χωρίς να το δει η Carmen.

Στο τέλος της τάξης, η Sonia έρχεται αντιμέτωπη με την Karmen, η οποία αρνείται δυνατά και νευρικά ότι είναι δικό της. Στη συνέχεια η Sonia χαστουκίζει την Karmen όταν εκείνη παραδέχεται ότι το σημείωμα είναι δικό της, αλλά ότι είναι από πολύ παλιά.

Υπόθεση που λύθηκε μέσω της διαμεσολάβησης για σημείωμα για έναν φίλο. Βλέπουμε μερικές στιγμές από τη διαδικασία διαμεσολάβησης μεταξύ ενός μαθητή και μιας μαθήτριας από την ομάδα διαμεσολάβησης.

- Καλημέρα! Τα ονόματά μας είναι Cecilia και Aitor, είμαστε οι διαμεσολαβητές.

- Αποφασίσατε οικειοθελώς να έρθετε στη διαμεσολάβηση για να λύσετε το πρόβλημα που είχατε.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Τα ονόματά σας ποια είναι;

- Carmen και Sonia.

- Για να μπορέσουμε να σας βοηθήσουμε καλύτερα, πρέπει να θεσπίσουμε μια σειρά κανόνων για αυτή τη συνεδρία, τους οποίους πρέπει να τηρούμε όλοι. Οι κανόνες είναι οι εξής.

Οι διαμεσολαβητές εξηγούν τους βασικούς κανόνες και τη λειτουργία της διαδικασίας διαμεσολάβησης, επιδιώκοντας την κατανόηση και την αποδοχή των κανόνων αυτών από τα άτομα που βρίσκονται σε σύγκρουση. Στη συνέχεια, προχωρούν σε ένα άλλο μέρος της διαδικασίας, το οποίο συνίσταται στο να λέει κάθε μέρος τη δική του εκδοχή της σύγκρουσης παρουσία του άλλου μέρους, το οποίο πρέπει να ακούει και να μην διακόπτει, όπως εξηγείται στους κανόνες.

- Σε παρακαλώ Karmen, μπορείς να μας πεις τι συνέβη τις προάλλες κατά την αλλαγή στην τάξη των Μαθηματικών;

- Λοιπόν, η Sonia με χαστούκισε στην τάξη επειδή της έδωσαν ένα σημείωμα που είχα γράψει γι' αυτήν πριν από πολύ καιρό, πριν γίνουμε φίλες.

- Σε παρακαλώ Sonia, μπορείς να μας πεις τη δική σου εκδοχή για το τι συνέβη;

- Μου έδωσαν ένα σημείωμα που με προσέβαλε και με απείλησε και είδα ότι ο γραφικός χαρακτήρας ήταν της Karmen και μου το είπαν, οπότε πήγα να της το πω και εκείνη μου φώναξε και μου είπε ότι δεν ήταν δικό της, αλλά μετά είπε ότι ήταν, οπότε τη χαστούκισα.

Ετοιμάζουμε ένα διαδικτυακό μάθημα διαμεσολάβησης το οποίο θα κυκλοφορήσει τους επόμενους μήνες. Αν ενδιαφέρεστε να εκπαιδευτείτε ως διαμεσολαβητής, εγγραφείτε στο ενημερωτικό μας δελτίο και θα σας γράφουμε όταν έχουμε νέα.

Η διαδικασία θα συνεχιστεί τώρα με μια φάση ανάλυσης της σύγκρουσης προκειμένου να αποσαφηνιστεί η σύγκρουση και επίσης να προσπαθήσουμε να δούμε τα συναισθήματα που έχει δημιουργήσει, προκειμένου να βρούμε στιγμές ενσυναίσθησης μεταξύ των μερών, ένα πολύ περίπλοκο έργο για τους διαμεσολαβητές. Ας δούμε μια σύντομη περίληψη αυτής της στιγμής:

- Carmen, ποιοι ήταν οι λόγοι για τους οποίους έγραψες το σημείωμα;

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Δεν τα πήγαινα καλά με τη Σόνια πριν και δεν τη συμπαθούσα, γι' αυτό έγραψα αυτό το σημείωμα, αλλά δεν το χρησιμοποίησα ποτέ ούτε το έδειξα σε κανέναν και το άφησα στο σημειωματάριό μου. Τώρα όμως είμαστε καλά και δεν ήθελα να το δει.

- Πώς αισθάνθηκες όταν η Σόνια διάβασε το σημείωμα;

- Φοβήθηκα γιατί δεν ήθελα να πληγωθώ ξανά και άρχισα να φωνάζω ότι δεν ήταν δικό μου, αλλά όλοι έλεγαν ότι ήταν, οπότε της το είπα.

- Sonia,και εσύ, πώς αισθάνθηκες όταν διάβασες το σημείωμα;

- Θύμωσα πολύ και όταν μου είπε ότι ήταν δικό της και μου φώναξε, τη χαστούκισα για να υπερασπιστώ τον εαυτό μου.

- Εννοείς ότι αισθάνθηκες απειλή;

- Εφόσον το λένε έτσι, ναι.

Θα ήταν απαραίτητο να συνεχίσουμε να προσπαθούμε να ξεκαθαρίσουμε τη σύγκρουση, θέτοντας περισσότερες ερωτήσεις σχετικά με αυτή την προηγούμενη μη φιλικότητα. Θα ήταν επίσης ενδιαφέρον να βάλουμε τον έναν στη θέση του άλλου σε περίπτωση που βρεθεί ένα τέτοιο σημείωμα ή κάποιο άτομο δεχτεί μια επιθετική συμπεριφορά, ποια θα ήταν η αντίδραση και τα συναισθήματά τους;

Αφού ξεκαθαριστεί η δομή της σύγκρουσης, μπορούμε να εξετάσουμε τις πιθανές λύσεις και να συμφωνήσουμε σε μία που είναι εφικτή.

- Carmen, πώς πιστεύεις ότι μπορεί να επιλυθεί αυτή η σύγκρουση;

- Δεν θέλω να τα πάω άσχημα με τη Σόνια και λυπάμαι που έγραψα το σημείωμα και θα στεναχωριόμουν πολύ αν έβρισκα ένα σημείωμα της Σόνιας για μένα. Ζητώ συγγνώμη. Όταν με χτύπησε, θόλωσα και ο δάσκαλος μας χώρισε. Αργότερα στο σπίτι είπα στη μητέρα μου γι' αυτό*.

* Παρεκκλίνω εδώ γιατί είναι σημαντικό να συνειδητοποιήσουμε ότι η υπόθεση έχει επιστρέψει στη φάση της αφήγησης, όταν είχαμε ήδη αρχίσει να δουλεύουμε πάνω στις λύσεις. Αυτό είναι απολύτως φυσιολογικό, επειδή οι άνθρωποι που βρίσκονται σε σύγκρουση ανοίγονται στο διάλογο καθώς εξελίσσεται η διαδικασία, και οι φάσεις μπορεί να πηγαίνουν μπρος-πίσω. Είναι πολύ σημαντικό οι διαμεσολαβητές να γνωρίζουν πώς να εντοπίζουν αυτές τις στιγμές και να επιστρέφουν πίσω για να

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

αποσαφηνίσουν περαιτέρω τη σύγκρουση. Η υπομονή, η δημιουργικότητα και η εκπαίδευση στη διαμεσολάβηση θα μας δώσουν αυτές τις δεξιότητες.

- Sonia, πώς βλέπεις τώρα την αντίδρασή σου στο σημείωμα;

- Ένιωσα πολύ πληγωμένη και ήταν μια στιγμή εκτός ελέγχου, παρασύρθηκα από θυμό. Λυπάμαι που το έκανα και ζητώ συγγνώμη, δεν είμαι έτσι.

- Πώς πιστεύετε ότι μπορούμε να το λύσουμε;

- Νομίζω ότι η λύση είναι το να έχουμε μια ευγενική σχέση και ακόμη και αν δεν είναι όπως πριν, να μπορείς να βασίζεσαι στη βοήθειά του άλλου ως συνεργάτης.

- Για μένα το να μπορώ να έχω μια ευγενική σχέση και η συγχώρεση που έχει ήδη ζητηθεί βοηθά στην επίλυση του προβλήματος.

Τελικά, επιτυγχάνεται μια συμφωνία μεταξύ των μερών, η οποία, όσο απλή και αν φαίνεται, μπορεί να είναι αρκετή για να αποτρέψει την επανάληψη της σύγκρουσης μεταξύ αυτών των δύο ανθρώπων.

Το σημαντικό είναι ότι οι δύο μαθητές έχουν περάσει από τη διαδικασία της διαμεσολάβησης και έχουν καταφέρει να ακούσουν ο ένας τον άλλον και να μιλήσουν μεταξύ τους σε μια χαλαρή και κατάλληλη ατμόσφαιρα για να κατανοήσουν τον άλλον και να αναζητήσουν από κοινού μια θετική και μη βίαιη λύση.

- Λοιπόν, η διαδικασία εξελίχθηκε πολύ καλά και σας συγχαίρουμε Carmen και Sonia για τη συμφωνία στην οποία καταλήξατε. Σας ευχαριστούμε που μας επιλέξατε ως διαμεσολαβητές και ελπίζουμε ότι σας βοηθήσαμε. Πιστεύετε ότι είναι κατάλληλη στιγμή να συντάξουμε τη συμφωνία και να την υπογράψουμε;

- Ναι, συμφωνώ.

6.3.3 Δημιουργώντας τη δική σας διαδικασία επιλογής ομότιμων διαμεσολαβητών

Λαμβάνοντας υπόψη τις γνώσεις που μόλις λάβατε- δημιουργήστε έναν κατάλογο με τα κύρια χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει ένας ομότιμος διαμεσολαβητής. Στη συνέχεια, δημιουργήστε τη δική σας διαδικασία επιλογής ομότιμων διαμεσολαβητών (10 λεπτά).

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Τώρα θα δημιουργήσετε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης με τις σημαντικότερες πληροφορίες που πρέπει να γνωρίζουν οι ομότιμοι διαμεσολαβητές, λαμβάνοντας υπόψη τις γνώσεις από τις προηγούμενες ενότητες (30 λεπτά). Οι συμμετέχοντες θα μοιραστούν εν συντομία τα προγράμματά τους και θα παρέχουν σχόλια για τα άλλα (20 λεπτά).

6.3.4 Αναλύοντας το κέντρο σας

Σκεφτείτε τα χαρακτηριστικά των χώρων διαμεσολάβησης και επιλέξτε έναν στο δικό σας κέντρο. Παρουσιάστε και δικαιολογήστε την επιλογή σας στους συναδέλφους σας. Να είστε προετοιμασμένοι να δώσετε ανατροφοδότηση σχετικά με τις επιλογές των συμμαθητών σας.

Πρέπει να δημιουργήσετε τη δομή του προγράμματος διαμεσολάβησης που θα εφαρμόσετε, συμπεριλαμβανομένου του προγράμματος των συνεδριών διαμεσολάβησης (π.χ. θα γίνονται κατά τη διάρκεια ή μετά τα μαθήματα) και της διαδικασίας πρόσβασης σε αυτό το πρόγραμμα.

6.3.5 Κείμενο " Προσομοίωση συνεδρίας διαμεσολάβησης μεταξύ ομοτίμων"

Μαθητής Α: Πρέπει να σε ενημερώσω γι' αυτό που έλεγε ο Eric για σένα.

Brittany: Για εμένα;

Μαθητής Α: Ναι για σένα

Brittany: Τι είπε;

Μαθητής Γ: Είσαι σίγουρη ότι θέλεις να μάθεις;

Brittany: Ναι, θέλω να ξέρω

Μαθητής Δ: Φίλε, μιλούσε παράλογα στο Twitter για τη διαμάχη που είχατε στην τάξη τις προάλλες.

Μαθητής Γ: Σε έβρισε και όλα τα σχετικά

Μαθητής Δ: Λέγοντας παράλληλα ότι ήσουν χαζή, ανόητη και ότι δεν ήξερες καθόλου για τι μιλούσες

Brittany: Αλήθεια; Μιλούσε για εμένα; Θα καλέσω τον αδερφό μου.

Μαθητές Α, Γ, Δ: Όχι!

Μαθητής Γ: Κάνε κάτι καλύτερο, όπως να πας σε διαμεσολάβηση μεταξύ συνομηλίκων, ώστε να μπορέσεις να λύσεις τη διαμάχη σου με τον Eric

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Brittany: Ομότιμη διαμεσολάβηση; Λοιπόν, θα φέρω τον αδελφό μου, μπορούμε να το χειριστούμε αυτό τώρα.

Μαθητής Γ: Θα προτιμούσες να σε αποβάλουν;

Μαθητής Δ: Θα πρέπει να το χειριστείς σωστά την πρώτη φορά, ώστε να το ξεπεράσεις.

Μαθητής Α: Απλά σε προστατεύουμε, άκουσε για μία φορά

Brittany: Εντάξει, θα φύγω

Μαθητής Γ: Είσαι σίγουρη ότι θέλεις να πας, στ 'αλήθεια;

Brittany: Ναι, θα πάω.

Μαθητής Δ: θα σιγουρευτώ ότι θα πας, έλα!

Brittany: Σίγουρα, καλύτερα να κάνεις κάτι.

[Φάση 1]

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Λοιπόν εδώ στη διαμεσολάβηση συνομηλίκων έχουμε μερικούς βασικούς κανόνες που χρειαζόμαστε ένα προφορικό ναι ή όχι είτε συμφωνείτε είτε όχι. Οπότε, Brittany, θα ξεκινήσω με σένα. Συμφωνείς να μιλήσεις σε μένα, έναν διαμεσολαβητή;

Brittany: Ναι

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 2: Eri, συμφωνείς να μιλήσεις σε μένα, έναν διαμεσολαβητή ομότιμων;

Eric: Ναι

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Brittany, συμφωνείς να επιλύσεις τη σύγκρουση;

Brittany: Ναι

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 2: Eric, συμφωνείς να επιλύσεις τη σύγκρουση;

Eric: ναι

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 2: Πρέπει να πεις ναι

Eric: Ναι

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Brittany, συμφωνείς να μη διακόπτεις κάποιον όταν μιλάει;

Brittany: Κι αν πουν κάτι που δεν μου αρέσει;

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Λοιπόν, τηρούμε τη διαδικασία δίκαιη εδώ στη διαμεσολάβηση συνομηλίκων, οπότε θα τον αφήσουμε να μιλήσει και μετά θα δώσουμε και σε σένα την ευκαιρία σου. Οπότε αφήστε τον να πει αυτό που πρέπει να πει και μπορούμε να το αντιμετωπίσουμε αργότερα. Επομένως, ναι;

Brittany: Ναι

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 2: Eric, συμφωνείς να μη διακόπτεις κάποιον όταν μιλάει;

Eric: Ναι

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Συμφωνείτε να μη μαλώνετε;

Brittany: Ναι

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 2: Eric, συμφωνείς να μη μαλώνετε;

Eric: Ναι

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Brittany, συμφωνείς να μην μιλάς άσχημα;

Brittany: Ναι

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Η μόνη περίπτωση είναι όταν χρησιμοποιείτε ένα άμεσο σχόλιο. Έτσι, ας πούμε ότι ο Eric σε αποκάλεσε κάπως ή εσύ αποκάλεσες τον Eric κάπως, αυτή είναι η μόνη φορά, αλλά οποιαδήποτε άλλη φορά απαγορεύεται.

Brittany: Ok

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 2: Eric, συμφωνείς να μη μιλάς άσχημα, με εξαίρεση τις άμεσες αναφορές;

Eric: Ναι

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Εντάξει, οπότε, διατηρώντας τα πάντα ισότιμα, χρησιμοποιούμε το αλφάβητο για να δούμε ποιος θα πει πρώτος τη δική του πλευρά της ιστορίας. Οπότε πρώτα η Brittany και μετά ο Eric, οπότε το Β προηγείται του Ε. Οπότε Brittany, πες μας την ιστορία σου.

[Βήμα 2]

Brittany: Λοιπόν, στην τάξη μιλούσαμε για τις γυναίκες ράπερ και τους άντρες ράπερ. Είπε ότι είναι καλύτεροι, είπα ότι είναι περίπου το ίδιο. Έτσι, πήγε στο Twitter και μίλησε γι' αυτό. Κι εγώ του λέω γιατί πας στο Twitter. Δεν ήξερα. Αλλά οι φίλοι μου στο διάδρομο, περπατούσαμε και μου λένε ότι πρέπει να με ενημερώσουν για το τι

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

είπε για μένα στο Twitter. Και τότε, μου λένε ότι έλεγε όλα αυτά που είναι παράλογα, ότι μιλάει για κάτι ότι είμαι χαζή και δεν ξέρω τι λέω. Οπότε λέω ναι, θα πάω ο αδερφός μου θα το λιώσει. Τότε με σταματάνε, προτείνοντας να το λύσω μέσω της διαμεσολάβησης ομοτίμων. Αλλά εφόσον είναι φίλοι μου, δεν με έχουν σε εκτίμηση. Έτσι, ήρθα για να λύσω το πρόβλημα.

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Δηλαδή, αυτό που λες είναι ότι η σύγκρουση ξεκίνησε στην τάξη όταν είχατε κάτι σαν συζήτηση για τους ράπερ, και θύμωσε με αυτά που έλεγες, οπότε μπήκε στο Twitter και άρχισε να γράφει διάφορα πράγματα για σένα, οπότε σε αποκαλούσε χαζό και ξέρεις, διάφορα τέτοια πράγματα. Και τότε ξέρεις, οι φίλοι σου, δεν έχεις twitter, αλλά οι φίλοι σου ήρθαν και σου είπαν τι είπε ο Eric. Έτσι, αυτό σε εξοργίζει, οπότε ετοιμάζεσαι να βάλεις τον αδερφό σου να τους αντιπαρατεθεί.

Brittany: Ναι

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Οκ.

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 2: Οκ Eric, ήρθε η ώρα για τη δική σου πλευρά στην εκδοχή της ιστορίας.

Eric: Εγώ και η Brittany πήγαμε στην ίδια τάξη, σωστά; Οπότε ξέρεις, εγώ και αυτή μαλώναμε για γυναίκες ράπερ και άντρες ράπερ, πηγαίναμε μπρος-πίσω. Και μετά θύμωσα γιατί προσπαθούσε συνέχεια να διαφωνήσει μαζί μου. Και ξέρω ότι έγραψα μερικά tweets, αλλά εννοώ ότι δεν ήταν κάτι το σπουδαίο και είμαι απλά σαν άνθρωπος δεν ξέρει για τι πράγμα μιλάει. Χρειάζεται κάποιο εργαστήριο, προσπαθεί να διαφωνήσει μαζί μου. Και μετά ακούω ότι προσπαθεί να μπλέξει τον αδερφό της σε αυτό, προσπαθεί να τσακώνεται χωρίς λόγο, οπότε, ναι.

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 2: Δηλαδή αυτό που λέτε είναι ότι είχατε μια διαφωνία στην τάξη, δεν θεώρησες ότι ήταν τόσο σοβαρή. Εκείνη προσπαθούσε συνέχεια να διαφωνήσει μαζί σου και το μετέφερες στο Twitter και είπες μερικά πράγματα, και έτσι εκείνη θέλει να βάλει τον αδελφό της να παλέψει μαζί σου.

[Βήμα 3]

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Εντάξει, τώρα θα συμπληρώσουμε το έντυπο συμφωνίας, οπότε Brittany θα ξεκινήσω με εσένα. Σε τι μπορείς να συμφωνήσεις, για να βοηθήσεις στην επίλυση αυτής της σύγκρουσης;

Brittany: Συμφωνώ να μην ακούω τα *'αυτός είπε-αυτή είπε'*, συμφωνώ να μην εμπλέξω τον αδελφό μου ή οποιονδήποτε άλλο στην κατάσταση και να αφήσω το θέμα να περάσει και να τον προσεγγίσω με ηρεμία.

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Εντάξει

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 2: Eric, τι μπορείς να κάνεις για να επιλύσεις αυτή την κατάσταση;

Eric: Αυτό που μπορώ να κάνω είναι να μην αφήσω την κατάσταση να κλιμακωθεί, απλά να το αφήσω στην τάξη, εννοείς, να απευθυνθώ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης όπως στο Twitter και χωρίς ασέβεια. Και Brittany, ζητώ συγγνώμη που δεν σε σεβάστηκα.

Brittany: εντάξει

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 2: Εντάξει, οπότε τώρα θα σας διαβάσουμε όλα όσα συμφωνήσατε και στη συνέχεια θα τα διαβάσετε εκ νέου και θα τα υπογράψετε.

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Εντάξει, λοιπόν, Brittany, συμφώνησες να κρατήσεις το περιεχόμενο αυτής της διαμεσολάβησης εμπιστευτικό, να μην ακούς τα «αυτός είπε- αυτή είπε», από τους φίλους σου και να μην εμπλέξεις τον αδελφό σου στον καυγά Έρικ.

Brittany: Ναι

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: Διάβασέ το λοιπόν και υπέγραψε.

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 2: Eric συμφωνείς να το αφήσεις στην τάξη και να μην το προβάλεις στο Twitter και επίσης να ζητήσεις συγγνώμη από την Brittany. Διάβασε το και υπέγραψε το. Σας καλούμε λοιπόν να πείτε στους φίλους σας και στην τάξη ότι αυτή η κατάσταση έχει τελειώσει, ότι λύσατε τη διαμάχη.

Διαμεσολαβητής ομοτίμων 1: και επίσης θέλω να σας υπενθυμίσω σε όλους σας να κρατήσετε εμπιστευτικά όλα όσα συζητήσαμε εδώ σε αυτό το τραπέζι, εντάξει; Και

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

πάλι ο Khalil (διαμεσολαβητής συνομηλίκων 2) και εγώ δεν θα το πούμε σε κανέναν, οπότε σας ζητάμε να κάνετε το ίδιο.

Διαμεσολαβητής ομότιμων 2: Σας ευχαριστούμε παιδιά που επιλέξατε τη διαμεσολάβηση ομότιμων για την επίλυση της σύγκρουσής σας.

Διαμεσολαβητής ομότιμων 1: Και τέλος, αλλά όχι λιγότερο σημαντικό, θα υπάρξει συνέχεια, εντάξει; Έτσι, αν όλοι σας δείτε τον χορηγό μας, τον χορηγό της διαμεσολάβησης μεταξύ ομοτίμων στην αίθουσα, απλά ενημερώστε την για το πώς πάνε τα πράγματα, εντάξει;

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

7. Επιπλέον πηγές για αυτοεκπαίδευση

Ακολουθεί ένας κατάλογος πρόσθετων πόρων για αυτοεκπαίδευση:

https://www.scritub.com/stiinta/stiinte-politice/Metode-i-tehnici-de-management13432322.php

http://stiintasiinginerie.ro/wp-content/uploads/2014/01/20-MANAGEMENTUL-CONFLICTULUI.pdf

https://www.youtube.com/watch?v=DdM-yI9DJKw

https://www.youtube.com/watch?v=e25GBvzr71M

https://www.youtube.com/watch?v=e25GBvzr71M

https://www.youtube.com/watch?v=0I4exDNU3Kg

https://www.peermediationnetwork.org.uk/resources

https://www.schooltools.info/conflict-resolution-resources

https://oie.umich.edu/discrimination-and-harassment-resolution-process/mediation-services/mediation-education-and-resources/

https://bestaccreditedcolleges.org/articles/become-a-mediator.html

https://coiduem.mon.bg/2018/02/01/%D0%B4%D0%BB%D1%8A%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%B0-%D1%85%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0/ - στα Βουλγαρικά

https://www.bgmediation.com/novini/profesiya-mediator/ - στα Βουλγαρικά

https://amalipe.bg/obstnostno-razvitie/obrazovatelni-mediatori/ - στα Βουλγαρικά

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

8. Λίστα παραπομπών

Aguiar, M. (2013). Figuras da mediação na formação de adultos: um estudo multicasos, a partir da experiência em Portugal e em França [Doctoral dissertation, Universidade do Minho].

Association for Shared Learning ELA 2021 Mediation: Available from https://www.ela-bg.eu/en/cat/mediation

Baginsky, William. Peer mediation in the UK: a guide for schools: http://ss1.spletnik.si/4_4/000/000/34e/08e/peermediationintheUK_wdf48055.pdf

Block, M.F., Blazej, B. (2005). Resolving Conflict with a Peer Mediation Program: A Manual for Grades 4-8. University of Maine, and Maine Law & Civics Education.

Bright Hub Education. (2009). Emotional Intelligence in the Classroom: Activities and Conflict Resolution Skills. Retrieved from: https://www.brighthubeducation.com/classroom-management/24672-emotional-intelligence-and-conflict-resolution-skills/#conflict-resolution

Case studies: https://mediacionescolar.org/casos/

CASEL. (2021). Fundamentals of SEL. Retrieved from: https://casel.org/fundamentals-of-sel/

CASEL. (2021). What Is the CASEL Framework? Retrieved from: https://casel.org/fundamentals-of-sel/what-is-the-casel-framework/

Committee for children. (n.d). How Social-Emotional Learning Helps Children Succeed in School, the Workplace, and Life. Retrieved from: https://www.cfchildren.org/wp-content/uploads/mission-vision/what-is-sel/docs/sel-e-book.pdf

Conflict management 101 - Anthony Garant and Robin Carlson, published 2012 https://www.researchgate.net/publication/340807414_TextbookInterpersonalCorporate_Communication

Conflict in interpersonal and corporate communication: Strategies and tactics Iryna Alyeksyeyeva, published April 2018

Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros, GEUZ. Available on:

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

https://www.eskolabakegune.euskadi.eus/c/document_library/get_file?uuid=a03764ed-f2bc-4947-9871-22db2c0e8e14&groupId=2211625

Darling, J., R. & Walker, W, E. (2001). Effective conflict management. Use of the behavioral style model. Retrieved form: http://spartan.ac.brocku.ca/~bwright/4P68/Darling_Walker_Behavioral%20Style.pdf

Doran, C. and Goldberg D. N. (2022). Mediation Techniques for Managing Emotions. MWI. Available at: https://www.mwi.org/mediation-techniques-for-managing-emotions/

Essential skills for mediators. Sage Publications. Available at: https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/93562_book_item_93562.pdf

European Code of Conduct for Mediators. Available from https://euipo.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/contentPdfs/law_and_practice/mediation/adr_ec_code_conduct_en.pdf

Figueiredo, F. (2011). Discursos e práticas de mediadoras socioculturais sobre a mediação num território educativo de intervenção prioritária. [Master´s thesis, Instituto Politécnico de Lisboa] http://hdl.handle.net/10400.21/1796

Ford, J. (2021, last accessed in 12/12). Key Communication Skills for the Mediator. Retrieved from: https://www.resologics.com/resologics-blog/2016/7/26/key-communication-skills

Formación de alumnos mediadores: https://virgendelcerro.es/formacion-alumnos-mediadores/

Goldberg,B. Shaw, M.L (2007). The Secrets of Successful (and Unsuccessful) Mediators Continued: Studies Two and Three. Negotiation Journal. 10.1111/j.1571-9979.2007.00152.x.

Guía didáctica para formación de mediadores en I.E.S María Galiana - https://www.uv.es/lisis/manuel-ramos/formacion-mediadores.pdf

Hoffman, D. A. (2000). Ten principles of mediation ethics. Alternatives to the High Cost of Litigation, 18(8), 147–169. https://doi.org/10.1002/alt.3810180803

Ibarrola-García, S., Iriarte, C. (2014). Socio-emotional empowering through mediation to resolve conflicts in a civic way. 12.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

IREX and Foundation for Tolerance International (FTI). (2013). Conflict Resolution and Peer Mediation Toolkit. Retrieved from: https://www.irex.org/sites/default/files/node/resource/conflict-resolution-and-peer-mediation-toolkit.pdf

Junkermeier A. 2001. Addressing peer mediation: conflict resolution in schools. Available at: https://scholarworks.uni.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1960&context=grp)

Kavrayıcı, C. (2020). Communication Skills and Classroom Management Competency: The Mediating Role of Problem-Solving Skills. Journal of Teacher Education and Educators Volume 9, Number 1, 2020, 125-137. Retrieved from: https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1254681.pdf

Law Council of Australia (2018). Ethical Guidelines for Mediators.

LOLLY DASKAL. 2016. 7 Simple Ways to Deal With a Disagreement Effectively. Available at: https://www.inc.com/lolly-daskal/7-simple-ways-to-deal-with-a-disagreement-effectively.html

London School of English (2019). The Power of Positive Communication. Retrieved from: https://www.londonschool.com/nordic/blogg/power-positive-communication/

Macmillan, R (2012). A Practical Guide for Mediators. Available at: http://www.macmillankeck.pro/media/pdf/A%20Practical%20Guide%20for%20Mediators.pdf [01.12.2021]

Mary Scannell. (2010). The big book of conflict resolution games. Available at: https://s3.wp.wsu.edu/uploads/sites/2070/2016/08/The-big-book-of-Conflict-Resolution-Games.pdf

Ministry of Labour, Industrial Relations, Tourism & Environment (2007). Code of ethics for mediators.

Moore, C. W. 2003. The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict (3rd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.

Nabil Alouani. (2020). How to Turn a Fight into a Constructive Dialogue. Retrieved from: https://nabil-alouani.medium.com/how-to-turn-a-fight-into-a-constructive-dialogue-9658300d1531

NHS Foundation Trust. Conflict resolution training material. Available here: https://www.bfwh.nhs.uk/onehr/wp-content/uploads/2016/02/Conflict-Resolution-Workbook-2016.pdf

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

NSW Department of Education and Communities – Peer mediation programs for secondary schools. Available from: https://education.nsw.gov.au/content/dam/main-education/student-wellbeing/attendance-behaviour-and-engagement/peer-mediation/secondary-whole-package.pdf.pdf

Paniz, L. (2022). Inside the mind of a mediator: Strategic Conflict Intervention. Aspen Publishing. Retrieved from: https://books.google.gr/books?id=oPJbEAAAQBAJ&pg=PA69&lpg=PA69&dq=communication+styles+ina+mediation&source=bl&ots=xOv4gwhctR&sig=ACfU3U0uTIkR_83ntG4_KyfFI7m-ODV53A&hl=el&sa=X&ved=2ahUKEwiurZDY4-b2AhVmSPEDHc2lAtkQ6AF6BAhFEAM#v=onepage&q=communication%20styles%20ina%20mediation&f=false

Peer Mediation "What is it". Available from https://www.kelsi.org.uk/__data/assets/pdf_file/0007/60100/Peer-Mediation.pdf

Peev, Peyo (2019) Mediation at school – a method for non-violent communication and conflict resolution. Available from: 02_Peyo_Peev.pdf (uni-sz.bg)

Portere, V., Morevs V. (2020). DIALOGUE IS A SIGN OF CONSTRUCTIVENESS IN MEDIATION. RESEARCH FOR RURAL DEVELOPMENT 2020, VOLUME 35. DOI: 10.22616/rrd.26.2020.043. Available at: https://www2.llu.lv/research_conf/proceedings2020/docs/LatviaResRuralDev_26th_2020-296-302.pdf

Prachi, M. (2018). Effective Communication. Retrieved from: https://theinvestorsbook.com/effective-communication.html#Significance

PULIDO, Rosa; MARTIN-SEOANE, Gema y LUCAS-MOLINA, Beatriz. Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. Anal. Psicol. [online]. 2013, vol.29, n.2 [citado 2022-01-10], pp.385-392. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282013000200010&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1695-2294. https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.2.132601

Research Gate (2022) Interpersonal and Corporate Communication. Available from https://www.researchgate.net/publication/340807414_TextbookInterpersonalCorporate_Communication

Rigby, K. (2010). Bullying interventions in schools: Six basic methods (See Chapter 6: 'Mediation'). Camberwell, ACER. Republished (2012: Boston/Wiley - American edition).

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Search for Common Ground. (2013). MEDIATION & DIALOGUE GUIDEBOOK. Retrieved from: https://www.sfcg.org/wp-content/uploads/2014/03/IFS-Guidebook-English-Mediation-and-Dialogue.pdf

Sehgal Riya. (2022). Significance of Communication In Mediation. VIA Mediation Centre. Available at: https://viamediationcentre.org/readnews/MzY5/Significance-of-communication-in-mediation

Shvidko, E. (2015) "Distinguishing Facts From Opinions: 3 Activities". Available here: http://blog.tesol.org/distinguishing-facts-from-opinions-3-activities/

Silva, A., & Machado, C. (2009). Espaços sociopedagógicos dos mediadores socioeducativos: Reflexões a partir de um estudo realizado em Portugal. Actas Do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia, 274–287. http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/9814

Skills you need. (2021). Emotional Intelligence. Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/general/emotional-intelligence.html

Skills you need. (2021). Mediation Skills. Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ips/mediation-skills.html

Suárez Basto, O. E. (2008). La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía de la convivencia. Diversitas: Perspectivas en Psicologia, 4(1), 187-199. https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2008.0001.15

The Role of Conflict in Communication https://www.universalclass.com/index.htm

TTISI (2017). Reduce Emotional Hijacking with Emotional Intelligence. Available at: https://blog.ttisi.com/emotional-intelligence-prevents-amgydala-hijack

Tyrrell, J. (2002). Peer mediation: A process for primary schools. London: Souvenir Press.

Usmanova, E., Khokhlova, E., & Fedoseev, R. (2021). Mediation and communication practices in education. Revista Tempos e Espaços em Educação,14(33), e16562. Retrieved from: https://seer.ufs.br/index.php/revtee/article/view/16562/12222

University of Wisconsis-Madison. 2022. Activity 3: Formulating Using "I Statements". Retrieved from: https://fyi.extension.wisc.edu/rentsmart/modules/module-e/activity-3-formulating-and-using-i-statements/

Victorian Association for Dispute Resolution (n.d.). Available from: http://www.vadr.asn.au/mediation_in_schools.pdf [01.12.2021]

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Wojcicki, E. (2021). Teaching Fact vs. Opinion: Tips, Activities, and Resources. Retrieved from: https://www.hmhco.com/blog/teaching-fact-versus-opinion

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Mediation in Education

Αριθμός έργου: 2020-1-BG01-KA201-079018

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στο πλαίσιο του προγράμματος Ε+. Η παρούσα δημοσίευση αντικατοπτρίζει τις απόψεις μόνο του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.