

Σύντομος οδηγός εφαρμογής της διαδικασίας της διαμεσολάβησης

- Καλωσορίζετε και ευχαριστείτε τα μέρη για την εμπιστοσύνη που δείχνουν στην διαδικασία της διαμεσολάβησης.
- Τους ενημερώνετε συνοπτικά για το πλαίσιο. Δηλαδή:
 1. Ο χώρος αυτός είναι απόλυτα ασφαλής ως προς την αποδοχή όλων των απόψεων.
 2. Ό,τι ειπωθεί στον χώρο αυτόν θα μείνει εδώ και δεν θα μεταφερθεί πουθενά, ούτε στον/στη συντονιστή/-τρια του προγράμματος (εκπαιδευτικός/-οι που έχει/έχουν αναλάβει την εφαρμογή του προγράμματος στο σχολείο) και πως αυτό θα συμβεί μόνο αν μέσα από τη διαδικασία προκύψει ότι ένα από τα δύο μέρη κινδυνεύει ή αν διαπιστωθεί πως το περιστατικό είναι δεν αποτελεί μεμονωμένη σύγκρουση αλλά εκφοβισμό ή συστηματική άσκηση ψυχολογικής ή και σωματικής βίας, χρήση ουσιών, όπλων και κίνδυνος αυτοκτονίας.
 3. Οι διαμεσολαβητές/-τριες δεν θα πάρουν το μέρος κανενός.
 4. Οι διαμεσολαβητές/-τριες δεν θα βρουν λύση αλλά θα βοηθήσουν τα μέρη να βρουν τι λειτουργεί καλύτερα για εκείνα τη δεδομένη στιγμή.
 5. Οι διαμεσολαβητές/-τριες θα φροντίσουν να διατηρήσουν ένα κλίμα ηρεμίας ώστε να μπορέσουν τα μέρη να συζητήσουν αποτελεσματικά το ζήτημα που τα έφερε στην διαμεσολάβηση.
 6. Οι διαμεσολαβητές/-τριες θα προσπαθήσουν να δοθεί ίσος χρόνος και χώρος για να ακουστούν και οι δύο πλευρές.
- Αφού τους πείτε τα παραπάνω ρωτάτε τα μέρη αν συμφωνούν να συνεχιστεί η διαδικασία και συνεχίζετε μόνο αν ακούσετε και από τα δύο μέρη να συμφωνούν σε ό,τι άκουσαν.
- Δίνετε τον λόγο σε ένα από τα δύο μέρη και του ζητάτε να πει την δική του εκδοχή για τα γεγονότα.
- Όταν τελειώσει, δίνετε τον λόγο στο άλλο μέρος και του ζητάτε να πει τη δική του εκδοχή για τα γεγονότα.
- Κάθε τόσο κάνετε μια μικρή σύνοψη όσων ακούσατε και από τις δύο πλευρές και ρωτάτε τα μέρη να επιβεβαιώσουν ότι καταλάβατε σωστά τα όσα είπαν. Προσπαθήστε να μην ερμηνεύετε τα όσα ακούσατε. Προσπαθήστε, κατά τη σύνοψη, να πείτε τα γεγονότα όπως τα ακούσατε.
- Δώστε τους χώρο να πουν πώς ένιωσαν. Είναι πολύ σημαντικό να εκφράσουν τα συναισθήματα που ένιωσαν γι' αυτό που έγινε μεταξύ τους.
- Συνεχίστε να ρωτάτε τα μέρη επί του θέματος αποφεύγοντας να κάνετε μεγάλες ερωτήσεις ή να κάνετε δύο ή περισσότερες ερωτήσεις μαζί.
- Αφού νιώσετε ότι δεν υπάρχουν άλλες ερωτήσεις που θα θέλατε να θέσετε, προχωρήστε στο κλείσιμο της διαδικασίας ρωτήστε τα μέρη τι θα ήθελαν να γίνει στο από δω και πέρα και τι θα λειτουργούσε καλύτερα για εκείνα.
- Φροντίστε οι χρόνοι που δίνονται να είναι όσο το δυνατό πιο ίσοι και για τους δύο, φροντίζετε να συνοψίζετε μετά από κάθε νέα ερώτηση που θα κάνετε και φροντίστε να μην διακόπτει ο ένας τον άλλον. Ειδικά σε αυτό επιμείνετε πολύ.
- Αν δείτε ότι κάποιο μέρος χάνει την ψυχραιμία του και ανεβάσει τόνους, υπενθυμίστε του ότι για τη διαδικασία είναι σημαντικό να διατηρηθεί η ηρεμία. Αν επιμένει στον

εκνευρισμό διακόψτε τη διαδικασία αμέσως και ευγενικά εξηγήστε ότι μπορούν να δοκιμάσουν τη διαμεσολάβηση κάποια άλλη στιγμή που θα είναι έτοιμοι.

- Αν καταλήξουν σε κάποια λύση ρωτήστε τους αν θα ήθελαν να κάνουν κάποιο συμβόλαιο το οποίο θα τους δεσμεύει να τηρήσουν τη λύση που πρότειναν. Αν πουν ναι, συντάξτε ένα συμβόλαιο (χώρος, ημερομηνία και ένα κείμενο που θα αναφέρεται στην λύση που πρότειναν) και ζητήστε τους να επανέλθουν να σας ενημερώσουν πώς πήγε αυτό, μετά από ένα μήνα.
- Αν δεν καταλήξουν σε κάποια λύση δεν πειράζει. Καμιά φορά οι άνθρωποι χρειαζόμαστε χρόνο και χώρο να σκεφτούμε. Απλώς πείτε τους ότι αν θέλουν μπορούν να ξανασυζητήσουν στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης το θέμα τους λίγο αργότερα.

- Παρακάτω θα δείτε μερικές διευκρινιστικές δηλώσεις και ερωτήσεις που μπορεί να σας βοηθήσουν

Διευκρινιστικές Δηλώσεις και Ερωτήσεις

1. Για τι θέμα θα ήθελες να συζητήσεις;
2. Μπορείς να με βοηθήσεις να καταλάβω τι προσπαθείς να πεις;
3. Μπορείς να μιλήσεις λίγο περισσότερο γι αυτό;
4. Μπορείς να μας πεις τι συμβαίνει εδώ;
5. Τι χρειάζεσαι ή τι θέλεις;
6. Προσπαθώ να καταλάβω. Όταν λες _____, τι εννοείς;
7. Δεν είμαι σίγουρος/-η ότι ξέρω τι εννοείς μ' αυτό.
8. Πώς αισθάνεσαι για αυτό που μόλις είπε;
9. Τι αισθάνεσαι για αυτό τώρα;
10. Φαίνεται να σε απασχολεί το _____. Είναι ακριβές αυτό;
11. Φαίνεσαι ότι δεν είσαι σίγουρος για _____. Το λέω σωστά αυτό;
12. Φαίνεσαι (χαρούμενος, θυμωμένος, φοβισμένος κλπ) γι αυτό. Καταλαβαίνω σωστά πώς αισθάνεσαι;
13. Τι σκέφτεσαι για _____;
14. Α ναι; ... (ακολουθούμενο από σιωπή που δείχνει ενδιαφέρον και βλεματική επαφή που ζητάει πιο πολλές πληροφορίες)
15. Τι αισθάνεσαι ότι μπορεί να βρίσκεται πίσω από αυτό;
16. Με ποιους τρόπους έχεις αντιμετωπίσει αυτή την κατάσταση στο παρελθόν;

17. Με ποιους τρόπους μπορείς να προσπαθήσεις να το εφαρμόσεις αυτό;
18. Τι θα μπορούσες να κάνεις διαφορετικά εάν η σύγκρουση αυτή ξανασυμβεί;
19. Ποια είναι μερικά από τα πράγματα (ιδέες, συναισθήματα, γεγονότα) που σας ενοχλούν περισσότερο;
20. Πώς είναι αυτό διαφορετικό από αυτό που περίμενες;
21. Πώς μοιάζει αυτό (κατάσταση, συναίσθημα, εμπειρία) με άλλα που σου έχουν συμβεί;
22. Λοιπόν αισθάνεσαι _____, αλλά από την άλλη σε ακούω να λες _____.
23. Αυτό είναι που σε ακούω να λες: _____.
24. Φαίνεται ότι αισθάνεσαι _____. Είμαι κοντά σε αυτό που νιώθεις;
25. Αναρωτιέμαι γιατί να συμβαίνει αυτό. Έχεις κάποιες σκέψεις;
26. Τι θα ήθελες να καταλάβει ο _____ για την κατάσταση;
27. Ποια είναι μερικά από τα πράγματα και τις ιδέες που θα μπορούσαμε να διερευνήσουμε;
28. Τι θα έβρισκες βοηθητικό αυτή τη στιγμή;
29. Τι πρέπει να αλλάξει για να αισθανθείς καλλίτερα για αυτή την κατάσταση;
30. Υπάρχει κάτι που μπορείς να κάνεις για να γίνει καλλίτερη αυτή η κατάσταση;
31. Τι θα σου άρεσε να συμβεί;
32. Υπάρχει κάτι άλλο για το οποίο θα ήθελες να μιλήσεις;
33. Αισθάνεσαι ότι αυτή η σύγκρουση έχει επιλυθεί;
34. Μπορείς σε παρακαλώ να μας δώσεις ένα παράδειγμα;