

## Η ΣΧΟΛΙΚΗ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΜΑΘΗΤΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΣΧΟΛΙΚΟΥ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΥ



Η σχολική διαμεσολάβηση ως μέθοδος και πρακτική ειρηνικής επίλυσης συγκρούσεων και διαφορών εντάσσεται στο γενικότερο πλαίσιο περιστολής της βίας σε οποιαδήποτε έκφασή της μέσα στο σχολικό περιβάλλον. Σκοπός της παρούσας ενότητας είναι σε πρώτο επίπεδο (Ενότητα 10.1) ν' αποσαφηνίσει την έννοια «σχολική διαμεσολάβηση» καθώς και τα μοντέλα με τα οποία μπορεί να εκπαιδευτεί κανείς πάνω σ' αυτήν. Σε δεύτερο επίπεδο (Ενότητα 10.2) περνάμε στο πιο πρακτικό μέρος της ενότητας αναλύοντας πώς εκπαιδεύονται οι μαθητές στη διαδικασία της διαμεσολάβησης, παρουσιάζοντας τις βασικές αρχές της διαδικασίας, το προφίλ των διαμεσολαβητών και τη διαδικασία καθαυτή.

**Σκοπός**

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη του κεφαλαίου αυτού, θα είστε σε θέση να:

- Ορίζετε την έννοια «σχολική διαμεσολάβηση»
- Διακρίνετε τα μοντέλα εκπαίδευσης πάνω στη διαδικασία της διαμεσολάβησης
- Γνωρίζετε τις βασικές αρχές της διαμεσολάβησης
- Αναγνωρίζετε τους μαθητές που θα μπορούσαν να ασκήσουν τον ρόλο του διαμεσολαβητή
- Εντοπίζετε τις κατάλληλες τεχνικές για να διδαχθεί και να εφαρμοστεί η διαμεσολάβηση στο σχολείο.

**Προσδοκώμενα αποτελέσματα**

- Σχολική Διαμεσολάβηση/ Διαμεσολάβηση συνομήλικων
- Μοντέλα εκπαίδευσης σχολικής διαμεσολάβησης
- Βασικές αρχές της σχολικής διαμεσολάβησης
- Τεχνικές και όρια στη σχολική διαμεσολάβηση
- Προφίλ υποψηφίων διαμεσολαβητών

**Έννοιες κλειδιά**

Το κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνει δύο ενότητες. Στην πρώτη επιχειρείται η διασάφηση της έννοιας «σχολική διαμεσολάβηση» και η διάκριση των μοντέλων εκπαίδευσης πάνω στη διαμεσολάβηση. Στη δεύτερη ενότητα προσεγγίζεται το θέμα πρακτικά, αναφέροντας τεχνικές της διαμεσολάβησης, ρόλους και προφίλ των διαμεσολαβητών καθώς και μια ευσύνοπτη παρουσίαση της διαδικασίας.

Εισαγωγικές  
Παρατηρήσεις

## Ενότητα 10.1

### Η ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΤΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΗΣ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

Η σχολική διαμεσολάβηση εντάσσεται στη γενικότερη ανάγκη της εποχής, η οποία επιζητά μια εκπαίδευση προσανατολισμένη στο ομαδοσυνεργατικό πνεύμα (*cooperative school*) και την ουμανιστική ψυχολογία (*humanistic psychology*) (Silcock & Stacy, 1997 αναφέρεται στο Αρτινοπούλου, 2010). Σκοπός της παρούσας υποενότητας είναι να αναδείξει τη διαδικασία της σχολικής διαμεσολάβησης ως αποτελεσματική τεχνική αντιμετώπισης του φαινομένου του σχολικού εκφοβισμού, παρουσιάζοντας παράλληλα τα διάφορα μοντέλα μέσω των οποίων μπορεί να διδαχθεί.

Σκοπός

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της ενότητας αυτής, θα είστε σε θέση να:

- Ορίζετε την έννοια της σχολικής διαμεσολάβησης
- Επιλέγετε το κατάλληλο μοντέλο με το οποίο θα εκπαιδεύσετε τους ενδιαφερόμενους υποψηφίους διαμεσολαβητές
- Παρουσιάζετε τους βασικότερους στόχους της.

Προσδοκώμενα  
αποτελέσματα

- Σχολική Διαμεσολάβηση / Διαμεσολάβηση συνομηλίκων
- Επανορθωτική Δικαιοσύνη / Αποκαταστατική Δικαιοσύνη
- Ολιστική προσέγγιση
- Carde προσέγγιση
- Elective course, classroom model, student club model

Έννοιες  
κλειδιά

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει δύο βασικές υποενότητες. Στην πρώτη οριοθετείται η έννοια και η διαδικασία της σχολικής διαμεσολάβησης και στη δεύτερη παρουσιάζονται αναλυτικά τα μοντέλα εκπαίδευσης πάνω στη διαδικασία.

Εισαγωγικές  
Παρατηρήσεις

#### 10.1.1. Ορισμός και οριοθέτηση της διαδικασίας της σχολικής διαμεσολάβησης

Η διαμεσολάβηση ανήκει στο φάσμα των μορφών επίλυσης των συγκρούσεων (*conflict resolution*) οι οποίες επιδιώκουν την όσο το δυνατό μεγαλύτερη ικανοποίηση των διαφωνούντων μέσα από ένα δίκαιο αποτέλεσμα. Είναι μία κλιμακούμενη διαδικασία και μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο σε μικρά όσο και σε μεγάλα

προβλήματα (Pynchon, 2012). Η εκπαίδευση στη σχολική διαμεσολάβηση εναρμονίζεται με τις νέες εκπαιδευτικές, αλλά και γενικότερες ανάγκες, οι οποίες συνίστανται στη δημιουργία ενός συνεργατικού σχολείου (cooperative school) μέσα στο οποίο οι μαθητές θα καλλιεργήσουν δεξιότητες συνεργασίας και επικοινωνιακού διαλόγου. Σ' αυτή τη λογική βασίζεται και η διαδικασία της μεσολάβησης συνομηλίκων ή αλλιώς σχολικής διαμεσολάβησης, η οποία εμφανίζει στη φωνή του μαθητή (student voice) συμφωνώντας με τους ανθρωπιστικούς ψυχολόγους, που υποστηρίζουν πως το παιδί μαθαίνει να διαχειρίζεται τους φόβους και τ' αρνητικά του συναισθήματα μέσα σ' ένα πλαίσιο ενσυναίσθησης, αποδοχής και γνησιότητας. Μέσα σ' ένα τέτοιο περιβάλλον πραγματώνεται και η σχολική διαμεσολάβηση.

### ✓ **Τί είναι όμως η σχολική διαμεσολάβηση;**

Σύμφωνα με την Αρτινοπούλου (2010:60)

*«η διαμεσολάβηση συνομηλίκων (peer mediation) ή σχολική διαμεσολάβηση (school-based mediation) αποτελεί μια μορφή διαμεσολάβησης και ειρηνικής επίλυσης συγκρούσεων, η οποία οργανώνεται και εφαρμόζεται εντός του σχολικού πλαισίου, μεταξύ των μαθητών, ως εναλλακτική πρακτική που αντικαθιστά το πειθαρχικό σύστημα της τιμωρίας».*

Όπως αναφέρουν οι Jennifer & Cowie (2009) η υποστήριξη από συνομήλικους στα σχολεία ορίζεται ως η δημιουργία ευέλικτων πλαισίων μέσα στα οποία παιδιά και έφηβοι εκπαιδεύονται να παρέχουν συναισθηματική και κοινωνική υποστήριξη σε συνομήλικους που βρίσκονται σε δύσκολη κατάσταση. Οι απαρχές της συγκεκριμένης διαδικασίας εντοπίζονται στη δεκαετία του 1990 κατά την οποία αναπτύσσεται και εδραιώνεται η έννοια της αποκαταστατικής δικαιοσύνης.

Πιο συγκεκριμένα η έννοια της σχολικής διαμεσολάβησης ορίζεται:

*«ως η διαδικασία ειρηνικής επίλυσης μιας σύγκρουσης στο πλαίσιο της σχολικής ζωής, μεταξύ δύο ή περισσότερων διαφωνούντων μαθητών με τη βοήθεια ενός τρίτου και ουδέτερου μαθητή -του λεγόμενου διαμεσολαβητή- μέσα από μια δομημένη διαδικασία με σαφή όρια, ενεργητική συμμετοχή και άμεση επικοινωνία μεταξύ των μερών με σκοπό μια επικοινωνιακή επίλυση της διαφωνίας» (Αρτινοπούλου, 2010:60-61).*

Συνοψίζοντας, η σχολική διαμεσολάβηση είναι μία πρακτική επίλυσης των σχολικών συγκρούσεων και εφαρμόζεται με τον διάλογο, την ενσυναίσθηση και την ενεργητική ακρόαση. Αποτελεί μία μορφή ειρηνικής επίλυσης επιθετικών συμπεριφορών, η οποία οργανώνεται και εφαρμόζεται εντός του σχολικού πλαισίου, μεταξύ των μαθητριών, μαθητών, ως εναλλακτική πρακτική που αντικαθιστά το πειθαρχικό σύστημα τιμωρίας. Οι μαθητές οικειοποιούνται την επίλυση του προβλήματος ή της διαφοράς τους και τους δίνεται η δυνατότητα να εκφράσουν τα συναισθήματά τους καθοδηγούμενοι από εκπαιδευμένους διαμεσολαβητές μέσα από

μία σειρά βημάτων, ώστε να βρουν τον δικό τους δρόμο στο να λύσουν τα προβλήματά τους.

Από τα παραπάνω συνάγεται εύλογα πως όταν κάνουμε λόγο για σχολική διαμεσολάβηση -και πιο συγκεκριμένα για εκπαίδευση πάνω στη σχολική διαμεσολάβηση- αναφερόμαστε στον τρόπο με τον οποίο θα εκπαιδευτούν οι μαθητές που αξιολογούνται ως κατάλληλοι και ικανοί<sup>1</sup>, προκειμένου ν' αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να λειτουργήσουν ως διαμεσολαβητές.



Εικόνα: Peer Mediation: Bringing conflict resolution to schools [Online Image] (2015)<sup>2</sup>

- ✓ **Ποιοι είναι οι στόχοι της σχολικής διαμεσολάβησης και γιατί είναι προτιμότερη έναντι των παραδοσιακών τρόπων διαχείρισης των συγκρούσεων;**

Όπως προκύπτει και από τον συσχετισμό της αποκαταστατικής δικαιοσύνης με τη διαμεσολάβηση, πρόκειται για μια διαδικασία εναλλακτική, η οποία αποτελεί έναν νέο τρόπο προσέγγισης στην επίλυση και διαχείριση των σχολικών προβλημάτων μέσα σ' ένα πλαίσιο περισσότερο φιλελεύθερο και δημοκρατικό. Τόσο ο θύτης όσο και το θύμα αντιμετωπίζονται με αντικειμενικότητα και σεβασμό από τον διαμεσολαβητή.

Η κύρια στοχοθεσία της σχολικής διαμεσολάβησης θα μπορούσε να συνοψιστεί στα εξής :

- i. Μείωση πειθαρχικών προβλημάτων και αποβολών**
- ii. Απελευθέρωση εκπαιδευτικών από τον ρόλο της «αστυνόμησης» των μαθητών**
- iii. Μείωση των βίαιων και αντικοινωνικών συμπεριφορών και αποφυγή διάλυσης των φιλικών σχέσεων**
- iv. Κλίμα συνεργασίας, αυτονομίας και εποικοδομητικού διαλόγου**
- v. Ενδυνάμωση ατομικότητας και ισότητας**
- vi. Εύρεση κοινά αποδεκτών λύσεων**
- vii. Ανάπτυξη στρατηγικών διαχείρισης μελλοντικών προβλημάτων**
- viii. Βελτίωση εν γένει της σχολικής καθημερινότητας.**

(Αρτινοπούλου, 2010)

<sup>1</sup> Βλ. Ενότητα 10.2.4. Δεξιότητες του διαμεσολαβητή

<sup>2</sup> Πηγή: <http://www.scmmediation.org/wp-content/uploads/2014/09/puzzle.jpg>

Μέσα από τη στοχοθεσία φαίνεται η έμφαση που δίνεται στην όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ικανοποίηση και των δύο πλευρών- του θύτη και του θύματος. Παράλληλα εάν κανείς έχει στο μυαλό του την αποκαταστατική δικαιοσύνη, η οποία αποτελεί θεμέλιο της διαμεσολάβησης των συνομηλίκων, σε συνδυασμό με τους στόχους που μόλις παρουσιάστηκαν, αντιλαμβάνεται τους λόγους για τους οποίους οφείλει να επιλέγει αυτή τη διαδικασία έναντι παραδοσιακότερων τρόπων διαχείρισης.

✓ **Παρακάτω παρουσιάζονται οι λόγοι για τους οποίους η διαμεσολάβηση αποτελεί ασφαλιστική δικλείδα για την περιστολή της σχολικής βίας**

Πολλοί από τους λόγους που θα αναπτυχθούν στο συγκεκριμένο σημείο θίγονται στο παραπάνω άρθρο. Αρχικά **όλα τα μέλη συμμετέχουν ισότιμα στη διαδικασία**. Το καθένα χωριστά εκφράζει τη δική του θέση, χωρίς να δέχεται κριτική, εκφράζει τα συναισθήματά του, τις ανάγκες του και διερευνώνται από κοινού τρόποι επίλυσης των προβλημάτων. Η απόφαση που θα ληφθεί στο τέλος θα πρέπει να είναι κοινώς αποδεκτή και να ικανοποιεί σε επαρκή βαθμό τόσο τον θύτη όσο και το θύμα. Παράλληλα, **το σχολείο ως εκπαιδευτικός θεσμός και φορέας κοινωνικοποίησης των μαθητών οφείλει να καλλιεργεί ένα κλίμα ασφάλειας, ισότητας και δικαιοσύνης**, το οποίο πρέπει να εφαρμόζεται ακόμα και σε περιπτώσεις διαχείρισης βίαιων περιστατικών. Έτσι, η μέθοδος της **επανορθωτικής δικαιοσύνης** καλλιεργεί στα παιδιά- θύτες θετικά συναισθήματα και τα βοηθάει να συνειδητοποιήσουν πως η πράξη τους δεν βλάπτει μόνο τα ίδια ή το θύμα, αλλά και ολόκληρη τη μαθητική κοινότητα. Επομένως, δεν αισθάνονται ότι γίνονται αντικείμενο εκδίκησης, το οποίο μετουσιώνεται σε αποβολή ή διαφορετική ποινή, αλλά μέσα από τον **επικοινωνιακό διάλογο** και τις **«αρχές της διαβουλευτικής δημοκρατίας στη συλλογική λήψη αποφάσεων»** (Αρτινοπούλου, 2010:66) κατανοούν το λάθος τους και βρίσκουν μια κοινώς αποδεκτή λύση. Άλλωστε, η διαφορά της σχολικής διαμεσολάβησης από την παραδοσιακή τιμωρία έγκειται στο

*«ότι η τιμωρία είναι η άμεση απάντηση που κάνει τον δράστη να μην στοχαστεί την πράξη του, καθώς δεν έχει συνέπειες που τον κρατούν υπόλογο στην κοινότητα, ενώ μπορεί ν' αντιδράσει με την υιοθέτηση παραβατικής συμπεριφοράς και στο μέλλον. Παράλληλα, οι αποβολές δε συνοδεύονται από εκπαιδευτικές δραστηριότητες ή ευκαιρίες επανόρθωσης της πράξης».* (Αρτινοπούλου, 2010: 68).

Πρόκειται, λοιπόν, για παθητικούς τρόπους διαχείρισης των συγκρούσεων, σε αντίθεση με τη διαμεσολάβηση, η οποία αποτελεί μια **ενεργητική διαδικασία** στην οποία και οι δύο διαφωνούντες παρευρίσκονται **με τη θέλησή τους**, αποσκοπώντας στην ουσιαστική βελτίωση της σχέσης και της μεταξύ τους επικοινωνίας. Η διαμεσολάβηση, λοιπόν, θεωρείται εφικτή, όταν τόσο ο θύτης όσο και το θύμα **εκούσια συμφωνήσουν να δεχθούν διαμεσολάβηση** και ο διαμεσολαβητής είναι ικανός να

παραμένει «ουδέτερος». Εάν αυτό είναι δυνατό, τότε η συζήτηση για τη διένεξη και η εύρεση λύσης στη διαμάχη μπορεί να είναι αποτελεσματική.

### 10.1.2 Μοντέλα σχολικής διαμεσολάβησης

Ως προς τα μοντέλα σχολικής διαμεσολάβησης οι **Johnson and Johnson προτείνουν** τρεις διαφορετικές ταξινομήσεις, οι οποίες αποτυπώνονται ευσύνοπτα από την Αρτινοπούλου (2010) ως εξής:

**1<sup>ος</sup> Τρόπος Ταξινόμησης:** Πρόκειται για τον διαχωρισμό προγραμμάτων βάσει της **ολιστικής προσέγγισης (total student body approach)** ή τα προγράμματα της **carde προσέγγισης**.

- Η **ολιστική προσέγγιση** περιλαμβάνει την εκπαίδευση συνολικά του μαθητικού πληθυσμού και δίνει τη δυνατότητα σ' όλους τους μαθητές να λειτουργήσουν ως διαμεσολαβητές. Οι Johnson and Johnson συγκαταλέγονται στους ένθερμους υποστηρικτές αυτού του μοντέλου, θεωρώντας πως μια τέτοια προσέγγιση λειτουργεί προληπτικά απέναντι στη βία και, ενδεχομένως, μειώνει τη σοβαρότητα και τη συχνότητα των περιστατικών. Ωστόσο, το τεράστιο κόστος, η δυσκολία οργάνωσης και εφαρμογής οδηγούν στην ελάχιστη εφαρμογή του παραπάνω μοντέλου.
- Η **carde προσέγγιση** αποτελεί τον πιο διαδεδομένο και συχνά εφαρμοσμένο τρόπο εκπαίδευσης πάνω στη σχολική διαμεσολάβηση. Πρόκειται για μια μέθοδο η οποία επιλέγει έναν αντιπροσωπευτικό αριθμό μαθητών από τον συνολικό πληθυσμό του σχολείου. Υπάρχουν διάφορα μοντέλα carde όπως:
  - i. **το elective course**, το οποίο αφορά στην επιλογή σειράς μαθημάτων που πραγματοποιούνται εντός του σχολικού προγράμματος και εντάσσονται σε μαθήματα κοινωνικών επιστημών
  - ii. **το classroom model**, το οποίο αφορά στην εκπαίδευση όλων των μαθητών μιας ή περισσότερων τάξεων προκειμένου ν' αποκτήσουν δεξιότητες επίλυσης συγκρούσεων και να ξεχωρίσουν μέσα από αυτή τη διαδικασία εκείνοι οι οποίοι θα μπορούσαν να εκπαιδευτούν περαιτέρω για να γίνουν διαμεσολαβητές
  - iii. **το μοντέλο της μαθητικής λέσχης**, ήτοι **student club model**, το οποίο χρησιμοποιείται κυρίως στον Καναδά και στην Αμερική. Περιλαμβάνει την επιλογή μαθητών από τον ευρύτερο μαθητικό πληθυσμό και όχι από κάθε σχολική μονάδα χωριστά. Η εκπαίδευση των υποψήφιων διαμεσολαβητών πραγματοποιείται μετά το σχολείο.

Γενικότερα εκτιμάται ότι τα αποτελέσματα της carde προσέγγισης μπορούν να είναι σαφώς καλύτερα από μια ολιστική προσέγγιση, εφόσον αυξάνει σταδιακά ο αριθμός των εκπαιδευμένων διαμεσολαβητών.

**2<sup>ος</sup> Τρόπος Ταξινόμησης των Levy and Maxwell (1989):** Σ' αυτήν την ταξινόμηση τα προγράμματα χωρίζονται σε προγράμματα **curriculum** και σε προγράμματα **διαμεσολάβησης**.

- **Προγράμματα curriculum:** Έχουν προληπτικό χαρακτήρα διδάσκοντας τους μαθητές πώς να διαχειρίζονται περιστατικά βίας μέσα στο σχολείο.

**3<sup>ος</sup> Τρόπος Ταξινόμησης του Orotow (1991):** Ο Orotow χώρισε τα προγράμματα επίλυσης συγκρούσεων και σχολικής διαμεσολάβησης σε τρεις κατηγορίες.

- **Προσεγγίσεις δεξιοτήτων:** Οι μαθητές διδάσκονται προσωπικές δεξιότητες.
- **Ακαδημαϊκού τύπου προσεγγίσεις:** Οι μαθητές μαθαίνουν γνωστικές και θεωρητικές δεξιότητες.
- **Προσεγγίσεις δομικής αλλαγής:** Αυτές οι προσεγγίσεις στοχεύουν στη δομική αλλαγή του σχολείου και στη στροφή σε πιο συνεργατικά περιβάλλοντα.

## Ενότητα 10.2

### ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΜΑΘΗΤΕΣ ΣΤΗ ΣΧΟΛΙΚΗ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ

Προκειμένου η διαδικασία της σχολικής διαμεσολάβησης να είναι πετυχημένη, θα πρέπει οι διαμεσολαβητές-μαθητές να έχουν εκπαιδευτεί άρτια και να είναι πράγματι ικανοί γι' αυτόν τον ρόλο. Σκοπός της παρούσας ενότητας είναι να βοηθήσει τον/την εκπαιδευτικό ν' αντιληφθεί τη διαδικασία εκ των έσω, προκειμένου να λειτουργήσει ο ίδιος/α στο μέλλον ως συντονιστής/τρια ενός προγράμματος διαμεσολάβησης στο σχολείο.

Σκοπός

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη του κεφαλαίου αυτού, θα είστε σε θέση να:

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

- Γνωρίζετε πώς διδάσκεται η διαμεσολάβηση, πόσο διαρκεί, ποιος την διδάσκει
- Αξιολογείτε ποιοι μαθητές μπορούν να λειτουργήσουν ως διαμεσολαβητές και με ποιον ρόλο
- Γνωρίζετε τις βασικές αρχές της διαμεσολάβησης
- Έχετε πλήρη εικόνα για όλα τα βήματα της διαδικασίας κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης.

- Βασικές αρχές διαμεσολάβησης
- Δεξιότητες διαμεσολαβητή
- Εκπαίδευση και Διαμεσολάβηση
- Τεχνικές διαμεσολάβησης

Έννοιες κλειδιά

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει οκτώ υποενότητες. Στην πρώτη υποενότητα γίνεται λόγος για τρόπους με τους οποίους εκπαιδεύεται κανείς στη διαμεσολάβηση. Στη δεύτερη υποενότητα γίνεται ταξινόμηση των ρόλων των διαμεσολαβητών και στην τρίτη παρουσιάζεται ο τρόπος με τον οποίο επιλέγεται ο διαμεσολαβητής. Στην τέταρτη υποενότητα καταγράφονται τα βασικά χαρακτηριστικά της σχολικής διαμεσολάβησης και στην πέμπτη υποενότητα, γίνεται εκτενής αναφορά στις δεξιότητες που οφείλει να αποκτήσει ο διαμεσολαβητής. Οι τεχνικές τις οποίες πρέπει να εφαρμόζει ο διαμεσολαβητής παρουσιάζονται στην έκτη υποενότητα, ενώ στην έβδομη γίνεται αναλυτική αναφορά στη διαδικασία διαμεσολάβησης καθαυτή. Τέλος, στην όγδοη υποενότητα παρουσιάζονται κάποιες κριτικές που έχουν διατυπωθεί και ορισμένοι περιορισμοί σχετικά με τη μέθοδο της διαμεσολάβησης.

### 10.2.1 Εκπαίδευση στη διαμεσολάβηση

Ένα καλό πρόγραμμα σχολικής διαμεσολάβησης, προκειμένου να εφαρμοστεί επιτυχώς, πρέπει να στηρίζεται σύμφωνα με τους Fredickson και Maruyama (2006, αναφέρεται στο Αρτινοπούλου, 2010) σε τρία σημεία :

- i. Ένα καλό εκπαιδευτικό πρόγραμμα σχετικά με τη διαδικασία της διαμεσολάβησης
- ii. Διαμεσολαβητές, οι οποίοι αντικατοπτρίζουν τη σύνθεση του μαθητικού συνόλου
- iii. Μέγιστη υποστήριξη από το εκπαιδευτικό προσωπικό

Η εκπαίδευση στην υποστήριξη συνομηλίκων γενικά εμπεριέχει την ενεργό ακρόαση και την ικανότητα να αντιδρά κανείς γνήσια και αυθεντικά στις ανάγκες και στα συναισθήματα αυτών που ζητούν βοήθεια. Αλλά οι συνομήλικοι υποστηρικτές πρέπει να πάνε πέρα από την ενσυναίσθηση και να προσανατολιστούν σε μία λογική επίλυσης του προβλήματος, ώστε οι εμπλεκόμενοι να προχωρήσουν σε μία μορφή επίλυσης ή αποκατάστασης. Σ' αυτό το σημείο είναι απαραίτητες οι καλές επικοινωνιακές δεξιότητες. Οι συνομήλικοι υποστηρικτές πρέπει να δείχνουν, μέσα από την επιλογή των λέξεών τους, του τόνου της φωνής τους, του ρυθμού της ομιλίας τους και μέσω της αυτοπεποίθησής τους, ότι πιστεύουν στην επίλυση του προβλήματος. Θα πρέπει, επίσης, να υπάρχει ένα είδος επίβλεψης και απολογισμού για να μπορούν οι διαμεσολαβητές να επεξεργάζονται τί κάνουν και ν' αντιμετωπίζουν συλλογικά τα θέματα που προκύπτουν.

Πριν περιγράψουμε τον τρόπο με τον οποίο εκπαιδεύονται οι μαθητές στη συγκεκριμένη διαδικασία, θα πρέπει ν' απαντήσουμε ορισμένα καίρια ερωτήματα.

#### ➤ Πώς γίνεται η εκπαίδευση;

Στη σχολική διαμεσολάβηση εκπαιδεύονται ανήλικοι μαθητές διαφόρων ηλικιών. Επομένως, πέρα από τις θεωρητικές γνώσεις, οι μαθητές προσεγγίζουν τη διαδικασία βιωματικά μέσα από ασκήσεις, παιχνίδια ρόλων, ομαδικά παιχνίδια, δραστηριότητες που καλλιεργούν τον αυτοσεβασμό, την ενσυναίσθηση, την υπομονή



και την αμεροληψία. Παράλληλα, μέσα στην εκπαιδευτική διαδικασία εντάσσονται και συζητήσεις με εκπαιδευτικούς.

Η βιωματική μάθηση είναι το άλφα και το ωμέγα σ' αυτή τη διαδικασία, γιατί βοηθά τους μαθητές ν' αποκτήσουν υψηλότερο κίνητρο για μάθηση, ν' αναπτύξουν τις δεξιότητές τους, να εμπιστευτούν τον εαυτό τους και τις δυνάμεις τους και να αναπτύξουν το αίσθημα της αλληλεγγύης.

➤ **Πόσο διαρκεί η εκπαίδευση;**

Η διάρκεια της εκπαίδευσης εξαρτάται από την ηλικία του μαθητικού πληθυσμού στον οποίο απευθυνόμαστε. Συνεκτιμώντας την ηλικία και το αναπτυξιακό επίπεδο των μαθητών, κατά μέσο όρο, στο δημοτικό η εκπαίδευση διαρκεί 12-18 ώρες, στο γυμνάσιο 12-18 ώρες και στο λύκειο 15-20 ώρες.

➤ **Ποιο είναι το περιεχόμενο της εκπαίδευσης;**

Το περιεχόμενο της εκπαίδευσης είναι θεωρητικό και πρακτικό. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν (Αρτινοπούλου, 2010):

- Σχετικά με συγκρούσεις: ορισμούς, μορφές, χαρακτηριστικά
- Μοντέλα διαχείρισης συγκρούσεων
- Επικοινωνιακές δεξιότητες: σ' αυτές εντάσσεται η μη-λεκτική επικοινωνία, η γλώσσα του σώματος, η σωστή στρατηγική ερωτήσεων, η τεχνική της ουδέτερης ομιλίας και περίληψης
- Δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης
- Διαδικασία διαμεσολάβησης, (η οποία θ' αναλυθεί εκτενώς παρακάτω)
- Έκφραση και διαχείριση συναισθημάτων
- Ζητήματα ταυτότητας, διαφορετικότητας και αποδοχής
- Αξιολόγηση
- Πολιτική του προγράμματος, τρόποι και κριτήρια εφαρμογής του

➤ **Ποιος κάνει την εκπαίδευση;**

Η εκπαίδευση παρέχεται από εξωτερικό φορέα, ο οποίος συνεργάζεται με το σχολείο (κοινοτικά κέντρα διαμεσολάβησης). Μοναδική εξαίρεση αποτελεί η Καλιφόρνια, στην οποία την εκπαίδευση ανέλαβαν μεταπτυχιακοί φοιτητές με ειδίκευση στη διαμεσολάβηση.

### 10.2.2. Ταξινόμηση των βοηθητικών ρόλων των συνομηλίκων - διαμεσολαβητών

Οι ρόλοι των διαμεσολαβητών μπορούν να ποικίλουν ανάλογα με τη βαθμίδα της εκπαίδευσης, αλλά και τον βαθμό εμπλοκής στο προς επίλυση θέμα. Με κριτήριο το πόσο άμεση ή έμμεση πρέπει να είναι η συμβολή για την αντιμετώπιση του εκφοβισμού οι βοηθητικοί ρόλοι μπορούν να κατηγοριοποιηθούν όπως προτείνεται στον παρακάτω πίνακα.

<i>Έμμεση Συμβολή για την αντιμετώπιση του Εκφοβισμού</i>	<i>Περισσότερο άμεση συμβολή για τον τερματισμό του Εκφοβισμού</i>
Συμμαθητής – Παιδαγωγός (Peer tutor)	Ηγέτης υποστήριξης (Peer support leader)
Προσανατολισμός συμμαθητή (Peer orientation guide)	Σύμβουλος (Peer counsellor)
Σύντροφος (buddy)	Διαμεσολαβητής (Peer mediator)
Εξωτερικοί συνεργάτες (Peer outreach worker)	

Πίνακας 1: Κατηγοριοποίηση των βοηθητικών ρόλων στη σχολική διαμεσολάβηση

#### Ρόλοι έμμεσης συμβολής

α) **Συμμαθητής – Παιδαγωγός (Peer tutor)**: Επιλέγεται σε περιπτώσεις στις οποίες κάποιος μαθητής δυσκολεύεται ν' ανταπεξέλθει στις ακαδημαϊκές υποχρεώσεις του, γεγονός που προκαλεί έντονο άγχος. Ορισμένοι μαθητές χάνουν την αυτοπεποίθησή τους, ενώ άλλοι οδηγούνται σε κατάθλιψη ή γίνονται επιθετικοί και σκληροί με τους υπόλοιπους. Η προσωπικότητα του μαθητή αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για το αν βιώνει την κατάθλιψη ως θύμα, που σημαίνει ότι δέχεται επιθέσεις από τους συνομηλίκους του ή ως θύτης, δηλαδή αν στέφεται εναντίον άλλων.

Ο ρόλος του συμμαθητή – παιδαγωγού (peer tutor) πρέπει να εστιάσει στο να βοηθήσει τον μαθητή στις ακαδημαϊκές του δραστηριότητες. Μέρος της δυσκολίας αυτού του εγχειρήματος είναι το γεγονός ότι οι μαθητευόμενοι είναι πολλές φορές αρνητικοί στη βοήθεια που τους παρέχεται, επειδή δε θέλουν να νιώθουν ότι εξαρτώνται από κανένα. Έτσι, ο «παιδαγωγός» θα πρέπει να γνωρίζει τον τρόπο με τον οποίο θα βοηθήσει τον συμμαθητή του χωρίς ο τελευταίος να στιγματίζεται ως «ανεπαρκής». Τέλος, ο «παιδαγωγός» θα πρέπει να διαθέτει κάτι περισσότερο από καλή θέληση και γνώσεις. Είναι εξίσου σημαντική η κατανόηση και η συναισθηματική υποστήριξη μέσα στο πλαίσιο της ενσυναίσθησης και της ενθάρρυνσης, όταν ο μαθητής αντιμετωπίζει δυσκολίες.

**β) Οδηγός προσανατολισμού συμμαθητή (Peer orientation guide):** Το γεγονός της μετάβασης σ' ένα καινούριο σχολείο ή από την πρωτοβάθμια στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση μπορεί ν' αποτελέσει παράγοντα σχολικού εκφοβισμού για κάποιους μαθητές. Σε αυτήν την περίπτωση η καθοδήγηση προσανατολισμού των μαθητών μπορεί να παρέχεται σε δύο επίπεδα: i) κατά το τέλος της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης και ii) στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, όταν έρχεται ένας καινούριος μαθητής. Για παράδειγμα, μερικά σχολεία αναθέτουν σε μαθητές της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης να επισκεφτούν το δημοτικό και να μιλήσουν για το καινούριο σχολείο στο οποίο θα πάνε οι μαθητές. Σε αυτό το επίπεδο αναλαμβάνουν εκπαιδευτικό ρόλο, αφού υπόσχονται ότι θα τους υποδεχτούν, όταν έλθουν στο Γυμνάσιο και θα τους βοηθήσουν. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα να κάνει τους μαθητές να νιώσουν πιο άνετα. Παρόλα αυτά, μερικοί μαθητές νιώθουν «χαμένοι», όταν βρίσκονται στο καινούριο σχολείο, ειδικά όταν δεν έχουν φίλους εκεί, πράγμα που τους καθιστά αντικείμενο χλευασμού από τους υπόλοιπους.

**γ) Ο σύντροφος (The buddy):** Επιλέγεται για παιδιά απομονωμένα στο σχολείο εξαιτίας διαφόρων ενδογενών ή εξωγενών παραγόντων όπως, για παράδειγμα, το γεγονός ότι δεν μπορούν να κάνουν εύκολα φίλους όπως πχ. θύματα εκφοβισμού ή βίαιοι μαθητές. Συνήθως τέτοιοι μαθητές δεν έχουν φίλους στο σχολείο, άρα απαιτείται συναισθηματική υποστήριξη από ένα «οικείο πρόσωπο», το οποίο θα μπορούσε να βοηθήσει τον συμμαθητή του σε καταστάσεις έντονου στρες, παρέχοντάς του υποστήριξη. Αξίζει να σημειωθεί ότι δεν πρόκειται για αληθινό φίλο, καθώς η αληθινή φιλία δε μπορεί να δημιουργηθεί κατόπιν υπόδειξης, αλλά για έναν «ειδικό φίλο» ο οποίος μπορεί να δώσει ευκαιρίες ή να διευθετήσει υποθέσεις. Τέλος, απαιτείται σημαντική ωριμότητα από την πλευρά του παιδιού που αναλαμβάνει αυτόν τον ρόλο και σωστή κρίση από την πλευρά του εκπαιδευτικού που διαπραγματεύεται τη συμφωνία.

**δ) Εξωτερικοί συνεργάτες (Peer outreach worker):** Ενώ πολλοί μαθητές εμφανώς χρειάζονται κοινωνική υποστήριξη, κυρίως σε μικρά σχολεία, στα μεγάλα σχολεία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης κάτι τέτοιο δε γίνεται εύκολα αντιληπτό από τους άλλους. Ο ρόλος του εργαζόμενου εκτός των δομών του σχολείου είναι να εντοπίσει τέτοιους μαθητές. Τα αίτια μπορεί να αφορούν παράγοντες εντός και εκτός του σχολείου.

Αν ο εκφοβισμός εμφανίζεται με έμμεσο τρόπο, δηλαδή αντιμετωπίζεται ως διωγμός από την ομάδα, ίσως δεν γίνεται αντιληπτός. Επειδή τα κορίτσια συνηθίζουν να εφαρμόζουν έμμεσες μορφές εκφοβισμού, η δουλειά του εξωτερικού συνεργάτη συνήθως αφορά στην εμπλοκή του κυρίως με κορίτσια.

### **Ρόλοι άμεσης υποστήριξης:**

**α) Υποστηρικτές (Peer supporters):** Έχουν αρκετά ευρύ ρόλο, ο οποίος μερικές φορές γίνεται και κοινωνικά εκπαιδευτικός για νεότερους συμμαθητές, καθώς έχουν

συμβουλευτικές και διαμεσολαβητικές λειτουργίες. Οι υποστηρικτές πρέπει να βοηθούν τους συμμαθητές τους να έχουν πιο ευτυχισμένη και λιγότερο αγχώδη ζωή και αναλαμβάνουν κάποιον εκπαιδευτικό ρόλο στο πλαίσιο της κοινωνικής και προσωπικής ανάπτυξης. Πρέπει να μπορούν να καθοδηγούν μικρές ομάδες συζήτησης από νεότερους μαθητές στην τάξη ή σε εργαστήρια, εστιάζοντας σε θέματα όπως η παρενόχληση.

Το πρόγραμμα αυτό έχει θετικά αποτελέσματα όχι μόνο για το παιδί που βιώνει έντονο στρες αλλά και για τον ίδιο τον υποστηρικτή, αφού μπορεί ν' αναπτυχθεί και να ωριμάσει ως προς τις κοινωνικές του δεξιότητες, καθώς και για τους εκπαιδευτικούς, οι οποίοι δημιουργούν καλές σχέσεις με τους μαθητές του σχολείου.

**β) Σύμβουλος (Peer counsellor):** Ως «σύμβουλος» θεωρείται ένα άτομο στο οποίο οι μαθητές απευθύνονται για ένα προσωπικό ή κοινωνικό πρόβλημα. Ο σύμβουλος πρέπει να είναι διαθέσιμος τηλεφωνικά, ώστε να εξασφαλίζεται η ανωνυμία του ατόμου που ζητά βοήθεια. Σε αυτή την περίπτωση απαιτείται ειδική εκπαίδευση του «συμβούλου», ο οποίος θα δουλεύει επικουρικά με τον σχολικό σύμβουλο. Ο ρόλος αυτός είναι πιο επίσημος από τον ρόλο του υποστηρικτή, έτσι δεν μπορεί να έχει γενική εκπαιδευτική λειτουργία.

**γ) Διαμεσολαβητής (Peer Mediator):** Η διαμεσολάβηση είναι μία δομημένη, ομαλή, εμπιστευτική διαδικασία όπου δύο ουδέτεροι μεσολαβητές χρησιμοποιούν τις δεξιότητες επικοινωνίας και τις τεχνικές διαμεσολάβησης σε συνομηλικούς τους, για να βοηθήσουν τους μαθητές που βρίσκονται σε σύγκρουση να εντοπίσουν το πρόβλημα που επιθυμούν να επιλύσουν, να επικοινωνούν αποτελεσματικά, να αναπτύξουν ενσυναίσθηση ο ένας για τον άλλον και να εντοπίσουν τις δικές τους λύσεις.

Στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση η υποστήριξη συνομηλικών εμπεριέχει την εκπαίδευση συγκεκριμένων παιδιών ως *φίλων* ή *συμπαραστατών*. Αναζητούν παιδιά που συχνά φαίνονται μοναχικά στον προαύλιο χώρο και τους προτείνουν να παίξουν μαζί, ενώ, ακόμα, αναφέρουν σοβαρούς καυγάδες και διαμάχες στους ενήλικες. Μπορεί να υπάρχει ένας «πάγκος φίλων» ή μία «στάση φιλίας» στα οποία οι μαθητές μπορούν να πάνε, εάν χρειαστούν συμπαράσταση από τους συνομηλικούς (Cowie & Jennifer, 2009).

Στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, η συμπαράσταση συνομηλικών συνήθως περιλαμβάνει συνομηλικούς μέντορες, οι οποίοι μπορούν να προσφέρουν συμπαράσταση σε μαθητές με δυσκολίες και εργάζονται ομαδικά με μια ομάδα εκπαιδευτών, ώστε να έρχονται σε επαφή με έναν μαθητή που βρίσκεται σε ανάγκη για ένα χρονικό διάστημα. Οι συμπαραστάτες μπορούν, επίσης, να επιλέγονται από τους μαθητές για να διαχειριστούν διαπροσωπικά θέματα. Κάποιοι μαθητές μπορούν να λειτουργούν ως διαμεσολαβητές για να επιλυθούν διαμάχες μέσω μιας δομημένης διαδικασίας στην οποία ο συμπαραστάτης, έχοντας έναν ουδέτερο ρόλο, βοηθά εθελοντικά τους εμπλεκόμενους να λύσουν τις διαφορές τους (Fernandez, Villoslada & Funes, 2002).

## Δραστηριότητα (συνεργατική) 1 /Κεφάλαιο 10



*Προαιρετικά, μέσω του αντίστοιχου θέματος στην ομάδα συζητήσεων (forum)*

Δείτε το βίντεο και περιγράψτε το είδος του διαμεσολαβητικού ρόλου που αναλαμβάνουν οι μαθητές.

Πώς κρίνετε τις επικοινωνιακές δεξιότητές τους; Με ποιον τρόπο έπεισαν τους εμπλεκόμενους να σταματήσουν τη σύγκρουση; Ανταλλάξτε απόψεις μεταξύ σας, χρησιμοποιώντας το forum της ομάδας σας, δίνοντας και δικά σας παραδείγματα.

[https://www.youtube.com/watch?v=pv7rVz-NvyY&list=PL94H7dewNw9IOJts3q4\\_M-z9tRZF1oCRw&index=4](https://www.youtube.com/watch?v=pv7rVz-NvyY&list=PL94H7dewNw9IOJts3q4_M-z9tRZF1oCRw&index=4)

### 10.2.2 Επιλογή διαμεσολαβητών

Σημαντική παράμετρος για την εφαρμογή ενός προγράμματος σχολικής διαμεσολάβησης και βασική πτυχή της εκπαίδευσης στη διαμεσολάβηση αποτελεί η επιλογή των διαμεσολαβητών. Η επιλογή των διαμεσολαβητών πραγματοποιείται σύμφωνα με ορισμένα κριτήρια και πρέπει να αποτυπώνει το σύνολο της μαθητικής κοινότητας (φύλο, ηλικία, εθνικότητα, κοινωνικό-οικονομικό υπόβαθρο).

Επιπρόσθετα, οι διαμεσολαβητές πρέπει να δείχνουν επιθυμία να ενταχθούν στο πρόγραμμα, να έχουν επικοινωνιακές δεξιότητες, υπευθυνότητα, δέσμευση, σεβασμό, εχεμύθεια, στοιχεία αλτρουισμού και ενθουσιασμό για το πρόγραμμα.

Η επιλογή μπορεί να γίνεται:

- i. είτε με ψηφοφορία κατά την οποία οι συνομήλικοι θα αποφασίζουν για τους συμμαθητές τους
- ii. είτε οι ίδιοι οι καθηγητές/ συντονιστές μπορούν να προτείνουν μαθητές, οι οποίοι να ταιριάζουν στο προφίλ του διαμεσολαβητή
- iii. είτε οι ίδιοι οι ενδιαφερόμενοι να αυτοπροταθούν.

### 10.2.3. Βασικά γνωρίσματα της σχολικής διαμεσολάβησης

Όπως παρατηρεί η Αρτινοπούλου (2010:83) «η διαμεσολάβηση είναι μια υψηλά δομημένη διαδικασία, γεγονός που αποτελεί σταθερό χαρακτηριστικό της ανεξάρτητα από τον τρόπο εφαρμογής του προγράμματος σε ολιστικό μοντέλο ή *carde*». Πρόκειται για μια διαδικασία κατά την οποία οι μαθητές λειτουργούν αυτόνομα και εθελοντικά, διατηρώντας πάντα εχεμύθεια σχετικά με όσα συζητηθούν τόσο με τον κάθε διαφωνούντα χωριστά όσο και με τους δύο μαζί.

**Τα βασικά χαρακτηριστικά που διέπουν τη διαδικασία είναι τα ακόλουθα:**

- i. **Εθελοντική συμμετοχή:** Οι μαθητές λαμβάνουν μέρος στο πρόγραμμα οικειοθελώς χωρίς να εξαναγκάζονται από κάποιον (δάσκαλο ή γονέα).
- ii. **Αντικειμενικότητα και ουδετερότητα:** Οι διαμεσολαβητές οφείλουν να λειτουργούν αντικειμενικά, απαλλαγμένοι από προκαταλήψεις και στερεότυπα. Εάν κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης αισθανθούν ότι δεν μπορούν να λειτουργήσουν με τον παραπάνω τρόπο, επιβάλλεται ν' αποσυρθούν, αναθέτοντας το περιστατικό σε κάποιον άλλον διαμεσολαβητή.
- iii. **Αποφυγή συγκρούσεων συμφερόντων:** Προκειμένου να διασφαλιστεί η αμεροληψία ο διαμεσολαβητής δεν μπορεί ν' αναλαμβάνει υποθέσεις στις οποίες συνδέεται με προσωπική σχέση με κάποιον από τους διαφωνούντες (πχ. είναι συγγενείς ή φίλοι του).
- iv. **Εχεμύθεια:** Είναι πολύ βασικό οι διαμεσολαβητές να εμπνέουν εμπιστοσύνη στα άτομα τα οποία έρχονται να λύσουν τις διαφωνίες τους με ειρηνικό τρόπο. Ο διαμεσολαβητής ποτέ δε συζητά τα περιστατικά με τρίτους και τονίζει από την αρχή της διαδικασίας ότι δεσμεύεται από αυτές τις αρχές.
- v. **Ποιότητα της διαδικασίας:** Η διαδικασία θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από σεβασμό προς τα διαφωνούντα μέλη, ευγένεια, ισότητα και ειλικρίνεια. Εάν, λοιπόν, κατά τη διαδικασία αυτά πάψουν να υφίστανται, τότε ο διαμεσολαβητής οφείλει να διακόψει τη συνεδρία. Σε περίπτωση που αυτό επαναλαμβάνεται συχνά, ο ίδιος οφείλει να συμβουλευτεί τον συντονιστή του προγράμματος.
- vi. **Συνεχής βελτίωση της διαδικασίας:** Οι διαμεσολαβητές οφείλουν συνεχώς να προσπαθούν ν' αναβαθμίζουν τη διαδικασία, συνομιλώντας με άλλους πιο έμπειρους συντονιστές ή διαμεσολαβητές.
- vii. **Διαφήμιση και προώθηση:** Η συνεχής προώθηση του προγράμματος θα οδηγήσει και στην περαιτέρω αναγνωρισιμότητά του.
- viii. **Σεβασμός:** Αφορά στον σεβασμό που ο διαμεσολαβητής δείχνει προς τους διαφωνούντες, αλλά και τον σεβασμό των διαφωνούντων προς τον διαμεσολαβητή.

#### **10.2.4 Δεξιότητες του διαμεσολαβητή**

Ο διαμεσολαβητής, προκειμένου να λειτουργήσει επιτυχημένα στον ρόλο του, οφείλει να έχει συγκεκριμένες ικανότητες. Παρακάτω περιγράφονται οι πιο ουσιαστικές:

- i. **Ενεργητική ακρόαση:** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι καλός ακροατής, δηλαδή να ακούει προσεκτικά τους διαφωνούντες, προσπαθώντας να τους κατανοήσει μέσα από τα λεγόμενα και τη συμπεριφορά τους.
- ii. **Ενσυναίσθηση:** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να έχει την ικανότητα να αναγνωρίζει, να κατανοεί και να μεταφέρει στους δύο διαφωνούντες τα συναισθήματα, τις εμπειρίες και τη συμπεριφορά τους. Με αυτόν τον τρόπο βοηθάει την κάθε πλευρά ν' αντιληφθεί την οπτική της άλλης, ώστε ο ένας να καταλάβει τον άλλον καλύτερα και να βρεθεί κοινή λύση.

- iii. **Θετική αναγνώριση:** Ο διαμεσολαβητής είναι πάντα καλοπροαίρετος απέναντι στις δύο πλευρές, προσπαθεί να διαφυλάξει το ευνοϊκό κλίμα της συζήτησης χωρίς να κάνει διακρίσεις ή σχόλια και χωρίς να είναι επιθετικός ή επικριτικός. Οφείλει να μην παίρνει θέση, αλλά να βοηθά τις δύο πλευρές να έρθουν πιο κοντά.
- iv. **Ευκρίνεια και σαφήνεια:** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να διατυπώνει με σαφή και ευκρινή τρόπο τις κρίσεις και τις επισημάνσεις του προκειμένου να αποφεύγονται οι παρεξηγήσεις (Αρτινοπούλου, 2010).
- v. **Ουδετερότητα:** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να παραμείνει ουδέτερος και αντικειμενικός. Ακόμη, ο διαμεσολαβητής πρέπει να γνωρίζει τις προσωπικές του προκαταλήψεις και να μην τις αφήνει να διαστρεβλώνουν τις αντιλήψεις του για τα άτομα και τις καταστάσεις.
- vi. **Εμπιστοσύνη και εχεμύθεια:** Προκειμένου οι μαθητές να εμπιστευθούν τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, πρέπει σε όλη τη διάρκειά της να χτίζεται εμπιστοσύνη και αυτοπεποίθηση. Οι εμπλεκόμενοι πρέπει να διαβεβαιώνονται, μέσα από τις πράξεις του διαμεσολαβητή, ότι η διαμεσολάβηση δεν είναι απλά ακόμη ένα τέχνασμα για να τους πουν τί να κάνουν, αλλά ότι θα επιλέξουν τη δική τους λύση στο πρόβλημα. Ο διαμεσολαβητής πρέπει επίσης να έχει ακεραιότητα και να είναι εχέμυθος για όσους και όσα σχετίζονται με τη διαμεσολάβηση.
- vii. **Συνεργασία:** Ο διαμεσολαβητής είναι υπεύθυνος για τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, όχι για τη λύση στο πρόβλημα. Η επίλυση τους προβλήματος είναι ευθύνη των εμπλεκομένων (Schrumpf, Crawford & Bodine, 1997).

### 10.2.5 Τεχνικές διαμεσολάβησης

Ορισμένες βασικές τεχνικές διαμεσολάβησης είναι οι εξής:

- i. **Παράφραση:** Ο διαμεσολαβητής επαναλαμβάνει με δικά του λόγια αυτό που έχει πει ο διαφωνών. Επίσης, η παράφραση λειτουργεί και ως τεχνική περίληψης, βοηθώντας τον διαμεσολαβητή να κάνει μια σύνοψη των όσων ειπώθηκαν.
- ii. **Αντανάκλαση συναισθημάτων:** Ο διαμεσολαβητής συνοψίζει με δικά του λόγια τα συναισθήματα των δύο πλευρών.
- iii. **Χρήση ενθαρρυντικών εκφράσεων:** Οι ενθαρρυντικές εκφράσεις και οι κινήσεις (κούνημα κεφαλιού) βοηθούν τον ομιλητή να συνεχίσει να μιλά προκειμένου να δώσει περισσότερες εξηγήσεις για τις θέσεις του.
- iv. **Χρήση ανοιχτών ερωτήσεων:** Οι κλειστές ερωτήσεις δε βοηθούν το πρόβλημα να βγει στην επιφάνεια. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να θέτει ανοικτά ερωτήματα, τα οποία επιτρέπουν στους διαφωνούντες να εκφράζονται ειλικρινά και ελεύθερα. Επιπλέον, με τη χρήση ανοιχτών ερωτήσεων ο διαμεσολαβητής μπορεί να επιμείνει σε κάποια διευκρινιστική ερώτηση για κάτι που δε γνωρίζει ή δεν καταλαβαίνει.

- v. **Θετική αναπλαισίωση:** Ο διαμεσολαβητής φροντίζει πάντα να μεταφέρει την κατάσταση σε πιο θετικό πλαίσιο. Τονίζει τα θετικά σημεία που παρατηρεί κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Για παράδειγμα, η φράση «το γεγονός ότι ήρθατε και οι δύο οικειοθελώς σε αυτή τη συνάντηση δείχνει πως θέλετε να βρεθεί μια λύση».
- vi. **Περίληψη:** Αφού αναφέρει περιληπτικά ο διαμεσολαβητής όσα είπε ο κάθε διαφωνών, συμπεριλαμβανομένων των σκέψεων και συναισθημάτων του, τον ρωτά αν θέλει να προσθέσει κάτι άλλο.
- vii. **Κατάλληλη γλώσσα σώματος:** Ο διαμεσολαβητής δεν πρέπει με τη στάση του να δείχνει ότι βαριέται. Τουναντίον, πρέπει να δείχνει θέληση για να βοηθήσει και ηρεμία για να συντονίζει την κουβέντα.
- viii. **Δημιουργία εναλλακτικών λύσεων:** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να παροτρύνει να προτείνονται αρκετές λύσεις, ώστε οι δύο διαφωνούντες να συνειδητοποιήσουν ότι στη διαφωνία δεν υπάρχουν μονόδρομοι αλλά από κοινού μπορούν να διαλέξουν μια κοινή λύση και την εναλλακτική, μέσα από άλλες, που ικανοποιεί ισόποσα και είναι ωφέλιμη και για τις δύο πλευρές (Αρτινοπούλου, 2010).

### 10.2.6 Η διαδικασία της διαμεσολάβησης

Αρχικά να τονίσουμε το τρίπτυχο που πρέπει να ισχύει προκειμένου η διαμεσολάβηση να είναι επιτυχής:

**1<sup>ον</sup>: Οι διαφωνούντες είναι ίσης ή περίπου ίσης δύναμης**

**2<sup>ον</sup>: Οι διαφωνούντες είναι πρόθυμοι να εμπλακούν στη διαδικασία της διαμεσολάβησης**

**3<sup>ον</sup> : Η διαδικασία είναι εθελοντική και όχι υποχρεωτική**

Η κατάλληλη φυσική παρουσία είναι σημαντική για να διευκολυνθεί η επικοινωνία. Πρέπει να δοθεί σημασία στην ισότητα και τη θέση, έτσι ώστε κανένα μέλος να μη βρίσκεται σε ακουστική, οπτική, φυσική ή ψυχολογική μειονεκτική θέση (Schrumpf, Crawford & Bodine, 1997). Κατά τη διαδικασία της διαμεσολάβησης οι συμμετέχοντες – διαφωνούντες θα πρέπει να δείχνουν διάθεση να λυθεί η παρεξήγηση, ακούγοντας προσεκτικά τη θέση και τα συναισθήματα της άλλης πλευράς. Ο διαμεσολαβητής οφείλει να ενθαρρύνει διακριτικά τη διαδικασία χωρίς να παίρνει θέση.

**Μια ενδεικτική διαδικασία διαμεσολάβησης μπορεί να περιγραφεί ως εξής:**

**Η πρώτη συνάντηση:** Μέσα στην τάξη υπάρχει το κουτί της διαμεσολάβησης, στο οποίο οι μαθητές τοποθετούν το αίτημά τους, σε περίπτωση που έχει ανακύψει κάποιο ζήτημα και θέλουν να λυθεί με ειρηνικό τρόπο. Ο διαμεσολαβητής, αφού διαβάσει το αίτημα, κάνει μια πρώτη επαφή ξεχωριστά με την κάθε πλευρά προκειμένου να πάρει κάποιες πρώτες πληροφορίες, αλλά και να ενημερώσει για τους κανόνες της



διαδικασίας, τονίζοντας πως τηρείται η εχεμύθεια. Εάν και οι δύο πλευρές είναι σύμφωνες ορίζεται ώρα και μέρα συνάντησης.

Σε περίπτωση που συμβεί κάποιο περιστατικό μπροστά στον διαμεσολαβητή, τότε ο διαμεσολαβητής προσπαθεί από μόνος του, χρησιμοποιώντας ουδέτερο λεξιλόγιο, να αποφορτίσει το κλίμα, ενημερώνοντας τους μαθητές για τη δυνατότητα ειρηνικής επίλυσης του θέματος, στην ειδική αίθουσα που υπάρχει στο σχολείο, ορίζοντας ώρα και μέρα συνάντησης.

### **Η επίσημη συνάντηση:**

**Έναρξη της συνεδρίας:** Γνωριμία των συμμετεχόντων

**Παρουσίαση του ρόλου της διαμεσολάβησης της διαδικασίας και των αρχών της:**

Ο διαμεσολαβητής εξηγεί ξανά τη διαδικασία και τον ρόλο του. Παρουσιάζει τους κανόνες που πρέπει να τηρηθούν κατά τη διαμεσολάβηση και εξασφαλίζει τη δέσμευση των δύο πλευρών σχετικά με την εμπιστευτικότητα και την ειλικρίνεια, δηλαδή ότι θα πουν την αλήθεια.

**Ανάπτυξη αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης μεταξύ των πλευρών, αλλά και προς τη διαδικασία:** Οι συμμετέχοντες συμφωνούν με τους κανόνες και δεσμεύονται να τους ακολουθήσουν. Σταδιακά η εμπιστοσύνη καλλιεργείται μεταξύ τους.

**Συγκέντρωση πληροφοριών:** Οι δύο πλευρές συμφωνούν στον καθορισμό του προβλήματος και ο διαμεσολαβητής επαναλαμβάνει ευσύνοπτα το σημείο στο οποίο και οι δύο πλευρές εντοπίζουν το πρόβλημα.

**Έκφραση στόχων των πλευρών:** Η κάθε πλευρά εκφράζει τα στοιχεία που θεωρεί ότι είναι σημαντικά και αφορούν στο συγκεκριμένο πρόβλημα.

**Έκφραση συναισθημάτων:** Οι διαφωνούντες εκφράζουν τα συναισθήματά τους τόσο απέναντι στο πρόβλημα όσο και απέναντι στην άλλη πλευρά.

**Επικέντρωση σε «κοινό» έδαφος:** Ο διαμεσολαβητής βοηθάει τις δύο πλευρές να επικεντρωθούν στα σημεία στα οποία ταυτίζονται, στη βάση των οποίων μπορούν να διαπραγματευτούν.

**Εύρεση πιθανών λύσεων:** Οι διαφωνούντες προτείνουν λύσεις, για να λυθεί η διαφωνία τους.

**Αξιολόγηση προτεινόμενων λύσεων και επιλογή τελικής συμφωνίας:** Αξιολογούν θετικά ή αρνητικά την κάθε προτεινόμενη λύση και επιλέγουν εκείνη που τους εξυπηρετεί σε ικανοποιητικό βαθμό αμφοτέρους. Μαζί με τη λύση επιλέγεται και μία καλή εναλλακτική της με σκοπό να καταλάβουν οι διαφωνούντες ότι στις διαφωνίες δεν υπάρχουν μονόδρομοι.

**Σύνταξη γραπτής συμφωνίας και κλείσιμο:** Οι διαφωνούντες συμφωνούν και γραπτώς στη λύση που επέλεξαν και δεσμεύονται να την τηρήσουν. Παράλληλα, είναι δυνατό να συμφωνήσουν σε μια μελλοντική συνάντηση ανατροφοδότησης. Ο διαμεσολαβητής τους συγχαίρει για τη συνεργασία και ορίζει το τέλος της συνάντησης (Αρτινοπούλου, 2010).

**Ορισμός μελλοντικής συνάντησης:** Η ομάδα της διαμεσολάβησης συμφωνεί σε μελλοντική συνάντηση ανατροφοδότησης και διερεύνησης, για να συζητηθεί αν και πώς επαναλήφθηκε κάποιο περιστατικό βίας ανάμεσά τους ή με άλλες/άλλους.

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης ο διαμεσολαβητής ακολουθεί μία καθορισμένη διαδικασία, την οποία προσαρμόζει, ώστε να εναρμονίζεται στην εκάστοτε περίπτωση, αποφασίζοντας πώς να καταναίμει το χρόνο σε κάθε άτομο ή σε κάποιο θέμα και καθορίζοντας ποια ερωτήματα θα θέσει, για να συγκεντρώσει και να χρησιμοποιήσει τις πληροφορίες. Αυτές οι αποφάσεις, στο πλαίσιο της διαδικασίας της διαμεσολάβησης, κατευθύνουν την πορεία της (Schrumpf, Crawford & Bodine, 1997).

## Δραστηριότητα (συνεργατική) 2 / Κεφάλαιο 10



*Προαιρετικά, μέσω του αντίστοιχου θέματος στην ομάδα συζητήσεων (forum)*

Γνωρίζοντας πλέον τη διαδικασία της σχολικής διαμεσολάβησης σε θεωρητικό επίπεδο πατήστε την παρακάτω υπερσύνδεση: <https://www.youtube.com/watch?v=BI5gVrr4lv8> και παρακολουθήστε μια προσομοίωση διαμεσολάβησης σ' ένα σχολείο του εξωτερικού. Ποιες σκέψεις και συναισθήματα γεννιούνται κατά την παρακολούθησή του; Συνεργαστείτε με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας σας, χρησιμοποιώντας το εργαλείο επικοινωνίας, προκειμένου να καταγράψετε τα στοιχεία της θεωρίας που θεωρείτε ότι υπάρχουν στο απόσπασμα.

### 10.2.7 Αντιμετωπίζοντας πιθανά προβλήματα

Στην αρχή ένα πρόγραμμα διαμεσολάβησης απαιτεί την εμπλοκή των ενηλίκων. Με επίμονη και υποστηρικτική επίβλεψη ενηλίκων, ένα πρόγραμμα διαμεσολάβησης μπορεί να εξελιχθεί και βελτιωθεί όσο οι διαμεσολαβητές αποκτούν εμπειρία. Προβλήματα που μπορεί να προκύψουν σε ένα πρόγραμμα διαμεσολάβησης είναι τα εξής:

- **Κατάχρηση της διαδικασίας:** Οι μαθητές μπορεί να καταχραστούν τη διαμεσολάβηση πχ. δημιουργώντας προβλήματα, για να φύγουν από την τάξη. Πιθανό είναι να μην είναι ειλικρινείς στη διαμεσολάβηση, να φτάνουν σε συμφωνία για να τελειώσει η διαμεσολάβηση και στη συνέχεια το πρόβλημα να συνεχιστεί. Συνήθως, η έλλειψη δέσμευσης στη διαδικασία είναι εμφανής από σχετικά νωρίς και συχνά, παρόλο που οι μαθητές συμμετέχουν σε αυτή με σκοπό να την καταχραστούν, γρήγορα συνειδητοποιούν ότι η διαδικασία τους ωφελεί και τη σέβονται, ίσως επειδή υπονοεί ότι είναι ικανοί να λύσουν τα προβλήματά τους μόνοι τους χωρίς την παρέμβαση ενήλικα.
- **Συχνή αίτηση για διαμεσολάβηση:** Μπορεί κάποιος μαθητής να ζητά συχνά τη διαμεσολάβηση είτε γιατί στερείται κοινωνικών δεξιοτήτων είτε για να

τραβήξει την προσοχή. Σε αυτή την περίπτωση η παρέμβαση ενήλικα θεωρείται κατάλληλη.

- **Περισσότεροι από δύο μαθητές αιτούνται διαμεσολάβηση:** Η διαμεσολάβηση είναι μια διαδικασία επίλυσης προβλήματος ανάμεσα σε δύο άτομα και λειτουργεί καλύτερα με περιορισμένο αριθμό εμπλεκόμενων. Εάν η φύση του προβλήματος απαιτεί μεγαλύτερο αριθμό ατόμων, τότε είναι προτιμότερο να διεξαχθούν δύο ή περισσότερες συνεδρίες διαμεσολάβησης.
- **Αδιαλλαξία:** Οι διαμεσολαβητές είναι εκπαιδευμένοι ν' αντιμετωπίζουν αυτή την πιθανότητα και, συνήθως, την ξεπερνάνε. Γενικά, τα πρώτα 8-12 λεπτά της διαμεσολάβησης θα υποδείξουν εάν θα έλθουν οι δύο πλευρές σε συμφωνία. Σε περίπτωση που οι εμπλεκόμενοι είναι απρόθυμοι να συνεργαστούν μετά από αυτά τα πρώτα λεπτά ο διαμεσολαβητής μπορεί να χρησιμοποιήσει διάφορες τακτικές, όπως π.χ. να οριστεί άλλη ώρα συνάντησης, ώστε να είναι πιο δεκτικοί στη συνεργασία ή σε ακραίες περιπτώσεις να ζητήσει τη βοήθεια ενήλικα.
- **Παραβίαση θεμελιωδών κανόνων:** Λόγω του θυμού και της έντασης, οι εμπλεκόμενοι μπορεί να εκφράσουν έντονα τα συναισθήματά τους με ποικίλους τρόπους, όπως π.χ. βρισιές, απειλές. Οι διαμεσολαβητές γνωρίζουν ότι τέτοιες συμπεριφορές μπορεί να εγείρουν αντίστοιχες από το άλλο μέρος, αλλά είναι εκπαιδευμένοι να επιβάλουν τους θεμελιώδεις κανόνες της διαμεσολάβησης, υπενθυμίζοντας ότι είναι συμφωνημένοι μεταξύ των μερών.
- **Έξαρση βίας ή ένταση συναισθημάτων:** Είναι σχετικά σπάνιο να συμβεί, καθώς έχουν ήδη προηγηθεί ασκήσεις που θα κατευνάσουν τα πνεύματα από την αρχή της διαμεσολάβησης. Σε περίπτωση, όμως, που προκύψει, συνήθως συνιστάται να υπάρχει ένας ενήλικας σε ασφαλή απόσταση μέσα στον χώρο ή έξω από αυτόν.
- **Ασυμφωνία:** Είναι σχετικά σπάνιο να μην φτάσουν οι μαθητές σε συμφωνία. Σε περίπτωση που συμβεί κάτι τέτοιο, οι διαμεσολαβητές δεν πρέπει να αισθάνονται υπεύθυνοι, καθώς δεν είναι δική τους αρμοδιότητα η κατάληξη σε συμφωνία, αλλά η παροχή των κατάλληλων συνθηκών για να γίνει αυτό.
- **Παραβίαση της συμφωνίας:** Οι διαμεσολαβητές γνωρίζουν ότι είναι προτιμότερο να μην επέλθει συμφωνία παρά να υπογραφεί συμφωνία και στη συνέχεια να παραβιαστεί, καθώς αυτό σημαίνει ότι η διαμεσολάβηση είναι ημιτελής, ενώ είναι δεδομένο πως αποσιωπήθηκαν κάποια στοιχεία. Το θέμα μπορεί να λυθεί είτε με επαναφορά της συμφωνίας είτε με δεύτερη διαμεσολάβηση.
- **Παραβίαση ιδιωτικότητας:** Στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης πρέπει να υπάρχει εχεμύθεια, ωστόσο μπορεί να προκύψουν θέματα τα οποία οι διαμεσολαβητές πρέπει να μην αποκρύψουν, όπως π.χ. απειλές σωματικής βίας, παράνομες δράσεις, κατοχή όπλου.
- **Ζητείται η συμβολή ενήλικα/εκπαιδευτικού:** Παρόλο που εν γένει η διαμεσολάβηση αφορά σε συνομήλικους, μερικοί εκπαιδευτικοί πρόθυμα συμμετέχουν σε αυτό. Υπάρχουν, όμως, και εκπαιδευτικοί που θεωρούν τη διαδικασία απειλητική ή πιστεύουν ότι η συμμετοχή τους θα μειώσει το κύρος τους. Δεδομένου ότι η διαδικασία της διαμεσολάβησης είναι εθελοντική, η

παρουσία ενήλικα/εκπαιδευτικού θα πρέπει να είναι αποδεκτή από όλους τους εμπλεκόμενους (Schrumpf, Crawford & Bodine, 1997).

### 10.2.8 Περιορισμοί και κριτική της μεθόδου της διαμεσολάβησης

Η διαμεσολάβηση είναι ένας ιδανικός τρόπος για να σταματήσει μια διαμάχη που μπορεί να εμπεριέχει εκφοβισμό ή να οδηγήσει σε εκφοβισμό. Όταν ειδικοί διαμεσολαβητές είναι διαθέσιμοι και οι συμμετέχοντες θέλουν ειλικρινά να λύσουν το θέμα που πυροδοτεί τη διαμάχη, η διαμεσολάβηση μπορεί να λύσει τέτοιες διενέξεις.

Οι περιστάσεις στις οποίες η διαμεσολάβηση μπορεί να λύσει σημαντικά θέματα εκφοβισμού είναι σχετικά περιορισμένες, καθώς ενέχει τους εξής περιορισμούς:

- Απαιτείται η εκούσια συμμετοχή τόσο του θύτη όσο και του θύματος. Συχνό φαινόμενο είναι κάποιος από τους συμμετέχοντες να μην είναι έτοιμος να μπει σε αυτή τη διαδικασία ή να μη θέλει να συμμετέχει (πχ. ο θύτης)
- Η διαμεσολάβηση από συνομήλικους δεν πρέπει να θεωρηθεί κατάλληλη σε περιπτώσεις σοβαρού εκφοβισμού ή σε θέματα που σχετίζονται με ναρκωτικά, αλκοόλ ή σεξουαλική παρενόχληση, για τα οποία τα σχολεία πρέπει να έχουν εναλλακτικές διεργασίες και διαδικασίες που μπορούν να περιέχουν ακόμα και εμπλοκή της αστυνομίας
- Η διαμεσολάβηση από συνομήλικους είναι δύσκολη, εάν υπάρχει ιδιαίτερη ανισορροπία δυνάμεων. Αυτό μπορεί να φέρει σε μειονεκτική θέση τον στόχο, όταν προσπαθεί να διαπραγματευτεί τη θέση του
- Ο διαμεσολαβητής μπορεί να αισθανθεί ανίκανος να παραμείνει ουδέτερος, όταν ο εκφοβισμός είναι πολύ άδικος και προκαλεί θλίψη
- Χρειάζονται καλά ανεπτυγμένες δεξιότητες, όπως η ενεργητική ακρόαση, η διευκόλυνση της εποικοδομητικής αλληλεπίδρασης και ουδέτερος επανασχεδιασμός της πληροφορίας από τον διαμεσολαβητή και αυτές είναι δεξιότητες δύσκολα διαθέσιμες σε μαθητές ενός σχολείου
- Η διαμεσολάβηση δεν ενδείκνυται, όταν οι δύο αντίθετες πλευρές συνίστανται από ομάδες. Σε αυτές τις περιπτώσεις προτείνεται ομαδική συνεδρία για την επίλυση του προβλήματος.

Επειδή, λοιπόν, η χρήση της διαμεσολάβησης των συνομηλίκων έχει δυσκολίες, της έχει ασκηθεί και κριτική. Ορισμένες απόψεις υποστηρίζουν ότι η διαμεσολάβηση, στην προσπάθειά της να επιλύσει διαφορές χωρίς να αποδώσει ευθύνες, μπορεί στην πραγματικότητα να ενδυναμώσει τον θύτη και να θυματοποιήσει περισσότερο τον μαθητή που βιώνει τη βία και, συνήθως αισθάνεται ήδη αρκετά αποδυναμωμένος. Η επίλυση της κατάστασης, χωρίς να είναι γνωστή η βλάβη που ο θύτης έχει προκαλέσει, μπορεί να διαιωνίσει την αίσθηση της θυματοποίησης. Μπορεί, ακόμα, να περάσει ένα ακατάλληλο μήνυμα στους μαθητές που εμπλέκονται, ότι δηλαδή μπορεί να έχουν και οι δύο εν μέρει δίκαιο ή εν μέρει άδικο, δίνοντας έτσι την αίσθηση ότι πρόκειται για παρεξήγηση. Σε αυτή την περίπτωση η διαμεσολάβηση είναι άδικη για τους μαθητές που βιώνουν τον εκφοβισμό, καθώς μπορεί να τους προκαλέσει επιπλέον δυσκολία στο

να αντιμετωπίσουν αυτούς που τους ασκούν βία. Τέλος, οι μαθητές - διαμεσολαβητές συχνά υστερούν στη συναισθηματική ωριμότητα και στην ψυχολογική αντιμετώπιση της χειραγώγησης που πολλοί θύτες χρησιμοποιούν ακόμη και στη διαμεσολάβηση (Pynchon, 2012).

Αυτό δε σημαίνει ότι η διαμεσολάβηση δεν παίζει ρόλο στον εκφοβισμό. Αυτό που φαίνεται να είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικό είναι όταν η διαμεσολάβηση συνομηλίκων αποτελεί μέρος μιας σειράς προσεγγίσεων και στρατηγικών που εφαρμόζονται σε διαμάχες στα σχολεία και συνήθως περιγράφονται ως «*Επανορθωτικές Πρακτικές*», οι οποίες ορίζονται ως «*μία σειρά συμπεριφορών που αποσκοπούν να επωφεληθούν από τις δυνάμεις των κοινωνικών δικτύων και σχέσεων και να βελτιώσουν την κοινωνική πειθαρχία μέσα από την ανοιχτή μάθηση και τη λήψη απόφασης. Ιδιαίτερως αποσκοπεί να εμπλέξει αυτούς που επηρεάζονται από τις αποφάσεις όσο το δυνατό περισσότερο στη διαδικασία λήψης απόφασης, αλλά σε ένα δομημένο πλαίσιο που προσφέρει υψηλή υποστήριξη και υψηλή πρόκληση/έλεγχο*». Αυτές οι πρακτικές έχουν διαφορετικές μορφές και περιλαμβάνουν τη διαμεσολάβηση συνομηλίκων, τη συμβουλευτική, συστήματα υποστήριξης, ομάδες συζήτησης, την οικοδόμηση δεξιοτήτων επικοινωνίας και διασκέψεις αποκατάστασης, παρεμβάσεις παρόμοιες με αυτές που χρησιμοποιούνται στα εγκλήματα και στα σχέδια αποκατάστασης της δικαιοσύνης. Οι πρακτικές αυτές αντιμετωπίζουν πολλά από τα βαθύτερα αίτια της σχολικής βίας, όπως η χαμηλή αυτοπεποίθηση, η έλλειψη συναισθηματικής νοημοσύνης και δεξιοτήτων επικοινωνίας και η αποδυνάμωση. Βελτιώνουν το γενικό κλίμα του σχολείου και παρέχουν στα παιδιά τις δεξιότητες, για ν' αντιμετωπίσουν διαμάχες σε αρχικό στάδιο, προτού εξελιχθούν σε μοτίβα και εμποδίζουν την εμφάνιση του σχολικού εκφοβισμού (Pynchon, 2012).

### **10.2.9 Καλές πρακτικές**

Στην Ελλάδα προγράμματα σχολικής διαμεσολάβησης και ειρηνικής επίλυσης συγκρούσεων έχουν αρχίσει να εφαρμόζονται σε ιδιωτικά και σε δημόσια σχολεία. Η Γερμανική Σχολή Αθηνών και το 2<sup>ο</sup> Γυμνάσιο Ασπροπύργου ξεκίνησαν από τους πρώτους να εφαρμόζουν τέτοια προγράμματα. Το 2009 ακολούθησε η εφαρμογή ενός τέτοιου προγράμματος στην Ιωνίδειο Σχολή του Πειραιά.

Η Γερμανική Σχολή Αθηνών εφάρμοσε το πρόγραμμα στο πλαίσιο του προγράμματος Διευθέτησης Συγκρούσεων, με σκοπό οι μαθητές να είναι σε θέση μετά την ολοκλήρωσή του ν' αναλαμβάνουν την ευθύνη της επίλυσης των μεταξύ τους συγκρούσεων. Η δομή του προγράμματος αφορούσε στο σύνολο του σχολικού πληθυσμού μέσω της ενημέρωσης και εκπαίδευσης των καθηγητών, των μαθητών, αλλά και των γονέων.

Στο 2<sup>ο</sup> Γυμνάσιο Ασπροπύργου λειτουργεί από το 2006 το πρόγραμμα των «Ομότιμων Μεσολαβητών» στο πλαίσιο, αρχικά, του Ευρωπαϊκού Προγράμματος Comenius «Πρωτοβουλίες για ένα σχολείο χωρίς βία» και έπειτα του Προγράμματος «Αγωγή Υγείας». Τα αποτελέσματα του προγράμματος παραμένουν θεαματικά.

Το πρόγραμμα της Σχολικής Διαμεσολάβησης στην Ιωνίδειο Σχολή εφαρμόστηκε για δύο σχολικά έτη (2008-2010) με θετικότατα αποτελέσματα. Εκτός από τις επιτυχημένες διευθετήσεις συγκρούσεων μεταξύ των μαθητών, προέκυψαν εξαιρετικά ενθαρρυντικές πρωτοβουλίες, όπως η δημιουργία επιπρόσθετου σχολικού κανονισμού από τους μαθητές με καθαρά προτρεπτικό χαρακτήρα. Επιπλέον, οι μαθητές μοιράστηκαν τις εμπειρίες τους με μαθητές άλλων σχολείων, έγραψαν άρθρα παροτρύνοντας και άλλα σχολεία να εφαρμόσουν τέτοια προγράμματα (Αρτινοπούλου, 2010).

## Σύνοψη

Το κεφάλαιο αυτό αναφέρεται στη Σχολική Διαμεσολάβηση, δηλαδή στην εκπαίδευση των μαθητών στη διαχείριση του σχολικού εκφοβισμού. Ως σχολική διαμεσολάβηση ορίζεται η διαδικασία ειρηνικής επίλυσης μιας σύγκρουσης μεταξύ δύο ή περισσότερων διαφωνούντων μαθητών με τη βοήθεια ενός διαμεσολαβητή, μέσα από μια διαδικασία άμεσης επικοινωνίας μεταξύ των μερών, η οποία αποσκοπεί στην εποικοδομητική επίλυση της διαφωνίας.

Στόχοι αυτού του νέου τρόπου προσέγγισης στην επίλυση και διαχείριση των σχολικών προβλημάτων αναφέρονται: α) η μείωση πειθαρχικών προβλημάτων και αποβολών β) η απελευθέρωση εκπαιδευτικών από τον ρόλο της «αστυνόμησης» των μαθητών, γ) η μείωση των βίαιων και αντικοινωνικών συμπεριφορών και αποφυγή διάλυσης των φιλικών σχέσεων και δ) η δημιουργία ενός κλίματος συνεργασίας, αυτονομίας και εποικοδομητικού διαλόγου. Σύμφωνα με τους Johnson & Johnson παρουσιάζονται τρεις τρόποι ταξινόμησης των μοντέλων σχολικής διαμεσολάβησης: α) ο 1<sup>ος</sup> τρόπος ταξινόμησης αναφέρεται στο διαχωρισμό βάσει της ολιστικής προσέγγισης ή τα προγράμματα της *carde* προσέγγισης, β) ο 2<sup>ος</sup> τρόπος ταξινόμησης, όπου τα προγράμματα χωρίζονται σε προγράμματα *curriculum* και σε προγράμματα διαμεσολάβησης και γ) ο 3<sup>ος</sup> τρόπος ταξινόμησης, ο οποίος αναφέρεται στην κατηγοριοποίηση των προσεγγίσεων σε προσεγγίσεις δεξιοτήτων, ακαδημαϊκού τύπου προσεγγίσεις ή προσεγγίσεις δομικής αλλαγής.

Προκειμένου οι μαθητές να μπορούν ν' αναλάβουν τον ρόλο του διαμεσολαβητή, πρέπει να εκπαιδευτούν στις βασικές αρχές και τα βήματα της διαδικασίας. Οι ρόλοι των συνομηλίκων – διαμεσολαβητών ταξινομούνται σε δύο κατηγορίες: στους ρόλους έμμεσης συμβολής και στους ρόλους άμεσης υποστήριξης. Επιπλέον, σημαντικές παράμετροι για την εφαρμογή ενός προγράμματος σχολικής διαμεσολάβησης είναι ο τρόπος επιλογής των διαμεσολαβητών, τα βασικά γνωρίσματα της σχολικής διαμεσολάβησης, οι δεξιότητες του διαμεσολαβητή και οι τεχνικές διαμεσολάβησης.

Συνοψίζοντας, στο συγκεκριμένο κεφάλαιο επιχειρήθηκε μια συνοπτική, αλλά πλήρης οπτική της μεθόδου της «σχολικής διαμεσολάβησης» από θεωρητική και πρακτική σκοπιά. Οι εκπαιδευτικοί που θα ολοκληρώσουν τη μελέτη του κεφαλαίου θα έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν τη διαδικασία αυτή σε μικρά και σε μεγάλα προβλήματα σχολικού εκφοβισμού και θα είναι σε θέση ν' ανταποκριθούν στις νέες εκπαιδευτικές ανάγκες, οι οποίες συνίστανται στη δημιουργία ενός συνεργατικού σχολείου (*cooperative school*) μέσα στο οποίο οι μαθητές θα καλλιεργήσουν δεξιότητες συνεργασίας και εποικοδομητικού διαλόγου.

## Βιβλιογραφική τεκμηρίωση

### Ελληνόγλωσση

Αρτινοπούλου, Β. (2010). *Η σχολική διαμεσολάβηση*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

### Ξενόγλωσση

Cord, Mc P. (1998). *Restorative Justice, variations on a theme*. In L. Walgrave (ed), *Potentialities, Risks and Problems for Research*, (19–53). Belgium, Leuven: University Press.

Cowie, H. & Jennifer, D. (2009). Engaging Children and Young People Actively in Research. In K. Bryan (ed.), *Communication in Healthcare*. London: Peter Lang European Academic Publishers.

Department of Education and Early Childhood Development (n.d.). *Identifying and Addressing Bullying*.  
<http://www.education.vic.gov.au/about/programs/bullystoppers/Pages/teacher.aspx>

Fernández I., Villoslada E. & Funes, S. (2002). *El conflicto en el centro escolar. El modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa*. La Catarata.

Levy, J. (1989). Conflict resolution in elementary and secondary education. *Mediation Quarterly*, 7, 73–87.

Marshall, T. (1999). *Restorative Justice: An Overview* Home Office London: Research Development and Statistics Directorate.

Maxwell, J. (1989). Mediation in the schools: Self-regulation, self-esteem, and self-discipline. *Mediation Quarterly*, 7, 149–155.

Opotow, S. V. (1991). Adolescent peer conflicts: Implications for students and for schools. *Education and Urban Society*, 23(4), 416–441.

Pynchon, V. (2012, June 9). The Anti-Bullying Secret Weapon Arrives Just in Time for School. *Forbes*. <http://www.forbes.com/sites/shenegotiates/2012/09/06/the-anti-bullying-secret-weapon-arrives-just-in-time-for-school>

Rigby, K. (2007). *Bullying in Schools and What to Do about It: Revised and Updated*. Aust Council for Ed Research.

Schrumpf, F., Crawford, D.K. & Bodine, R.J. (1997). *Peer Mediation: Conflict Resolution in Schools: Program Guide*. United States of America: Mafic Circle Publishing.

United Nations Office on Drugs and Crime (1999). *Draft Declaration of Basic Principles on the use of Restorative Justice Programmes in Criminal Matters*.

Walsh, S. (2014). *Kids Doing it for Themselves- Mediation and Bullying Prevention*.  
<http://kluwermediationblog.com/2013/01/04/kids-doing-it-for-themselves-mediation-and-bullying-prevention/>



*Προτεινόμενη συμπληρωματική βιβλιογραφία για περαιτέρω μελέτη*

- Α΄ ΕΛΜΕ Αιτωλοακαρνανίας. Διαμεσολάβηση - Γ. Μόσχος,  
<http://www.youtube.com/watch?v=CXsZnOODTsY>
- Κουρκούτας, Η. & Θάνος, Θ. (Επιμ.) (2013). *Σχολική βία και παραβατικότητα. Ψυχολογικές, κοινωνιολογικές, παιδαγωγικές διαστάσεις. Ενταξιακές προσεγγίσεις και παρεμβάσεις*. Αθήνα: Τόπος.
- Συνήγορος του πολίτη. *Σχολική Διαμεσολάβηση. Πως λειτουργεί ο θεσμός σήμερα σε σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της Ελλάδας*, <http://www.0-18.gr/downloads/Scholiki%20Diamesolabisi.pdf>
- Χρηστίδου, Χ. *Καλές Πρακτικές Πρόληψης και Αντιμετώπισης Ενδοσχολικής Βίας-Σχολική Διαμεσολάβηση* [http://gray-v.thess.sch.gr/New2013/25-10-12\\_DIAMESOLABISI.pdf](http://gray-v.thess.sch.gr/New2013/25-10-12_DIAMESOLABISI.pdf)