ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

1η ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Το video που παρακολουθήσαμε αποτελεί ένα πολύ καλό παράδειγμα διαμεσολάβησης. Ακολουθήθηκε η διαδικασία διαμεσολάβησης και εφαρμοστήκαν ορθά πολλές τεχνικές. Οι μαθήτριες- διαμεσολαβήτριες κατέχουν τις απαραίτητες ικανότητες και τις χρησιμοποίησαν σε μεγάλο βαθμό. Συγκεκριμένα:

Ικανότητες

o Δεξιότητες επικοινωνίας

Οι διαμεσολαβήτριες κάνουν καλή χρήση του λόγου, είναι άμεσες, σαφείς, συγκεκριμένες, δεν πλατειάζουν και δείχνουν ενδιαφέρον και σοβαρότητα.

o Δεξιότητες επίλυσης προβλήματος

Από την συνολική συμπεριφορά τους, την εισαγωγή και την σωστή ενημέρωση και τον τρόπο που οδηγούν τις μαθήτριες που έχουν το πρόβλημα στον συμβιβασμό φαίνεται ότι κατέχουν σε σημαντικό βαθμό τις δεξιότητες επίλυσης του προβλήματος.

o Υπευθυνότητα

Οι διαμεσολαβήτριες είναι πολύ καλά προετοιμασμένες. Χαρακτηριστική είναι η πολύ καλή ενημέρωση των συμβουλευμένων για την διαδικασία.

o Ειλικρίνεια

Οι διαμεσολαβήτριες σε όλη την διαδικασία δείχνουν πραγματικό ενδιαφέρον και ειλικρίνεια

o Δέσμευση στη διαδικασία

Οι διαμεσολαβήτριες τηρούν την διαδικασία και την διεκπεραιώνουν με σοβαρότητα και υπευθυνότητα.

o Διαλλακτικότητα

Οι διαμεσολαβήτριες είναι σε όλη την διαδικασία διαλλακτικές και δεν προσπαθούν να επιβάλουν την άποψή τους

Τεχνικές

Ενθάρρυνση μέσω λεκτικής ή μη λεκτικής επικοινωνίας: Με ενθαρρυντικές εκφράσεις, κινήσεις (κούνημα κεφαλιού, χεριών, βλεμματική επαφή) βοηθούν τις ομιλήτριες να συνεχίσουν να μιλάνε και να εκφραστούν ελεύθερα και ειλικρινά, προκειμένου να εκφράσουν τις θέσεις του.

o Χρήση ανοιχτών ερωτήσεων:

Οι διαμεσολαβήτριες θέτουνς συνεχώς ανοικτές ερωτήσεις, ζητούν περισσότερες πληροφορίες οι οποίες επιτρέπουν στις μαθήτριες να εκφράζονται ειλικρινά και ελεύθερα ώστε να βγει το πρόβλημα στην επιφάνεια.

o Θετική αναπλαισίωση:

Οι διαμεσολαβήτριες φροντίζουν συνεχώς να μεταφέρουν την κατάσταση σε πιο θετικά πλαίσια. Τονίζουν τα θετικά σημεία που παρατηρούν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Φράσεις όπως: «Σεβαστή η στάση σου, ας δούμε και την άποψη της Αργυρώς…» και «σε αυτό που είπατε διαπιστώσαμε ομοιότητες και διαφορές» «Συμφωνείτε να υπάρχει ειλικρίνεια…» είναι χαρακτηριστικά της τεχνικής αναπλαισίωσης.

o Περίληψη:

Οι διαμεσολαβήτριες συνεχώς ανακεφαλαιώνουν- παραφράζουν τα λεγόμενα των μαθητριών ώστε να αποσαφηνίζονται και να δείχνουν, παράλληλα, ότι παρακολουθούν και κατανοούν και σέβονται τις ομιλήτριες.

o Κατάλληλη γλώσσα σώματος:

Η γλώσσα του σώματος (κούνημα κεφαλιού, χεριών, βλεμματική επαφή) ενθαρρύνει τις ομιλήτριες και φανερώνουν την διάθεσή τους να είναι βοηθητικές και να εφαρμοστεί με ηρεμία η διαδικασία

o Δημιουργία εναλλακτικών λύσεων: Οι διαμεσολαβήτριες παροτρύνουν της μαθήτριες να προτείνουν λύσεις που είναι αποδεκτές και να ικανοποιεί και τα δυο μέρη.

ΣΤΑΔΙΑ

1. Εισαγωγή/Κανόνες

Στην αρχή της συνάντησης αναφέρονται οι κανόνες αποσαφηνίζεται η διαδικασία και ο ρόλος των διαμεσολαβητριών και ζήσουν την συμφωνία των μαθητριών που διαφωνούν (αρχή ως 1:50)

2. Ιστορίες:

Ζητούν από τις μαθήτριες που διαφωνούν να πουν διηγηθούν την ιστορία από την πλευρά τους, ζητούν διευκρινήσεις και έγινε αναδιατύπωση (1:51- 3:38), (4:38- 5:11), (6:00- 6:25)

3. Προβλήματα:

Εκφράστηκαν τα προβλήματα που δημιουργήθηκαν, διευκρινίστηκαν και έγινε αναδιατύπωση (6:26- 7:06) (3:39- 3:31) (5:18-5:30)

4. Αισθήματα:

Εκφράστηκαν τα συναισθήματα, διευκρινίστηκαν και έγινε αναδιατύπωση (3:39- 3:31) (5:18-5:30) (6:26- 7:06)

5. Λύσεις

Οι μαθήτριες οδηγήθηκαν να προτείνουν λύσεις που θα είναι αποδεκτές και από τα δυο μέρη (9:12- 10:25)

6. Συμφωνία-Επιβράβευση-Υπογραφή Συμφωνίας Κλείσιμο: “

Η συνάντηση κατέληξε σε συμφωνία που συντάχθηκε, υπογράφηκε και ορίστηκε νέα συνάντηση για έλεγχο και ανατροφοδότηση.

2Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ

1.Οι διαμεσολαβήτριες φαίνεται να έχουν τις εξής ικανότητες:

* Σοβαρότητα και ειλικρίνεια και θέτουν τους κανόνες που θα τηρήσουν οι ίδιες κατά τη διαδικασία διαμεσολάβησης και διαβεβαιώνουν τις δύο πλευρές για αντικειμενικότητα και αμεροληψία , θέτοντας ως στόχο να κατευθύνουν τις εμπλεκόμενες να προκρίνουν οι ίδιες τις καλύτερες λύσεις για αυτές
* Την ικανότητα ενεργητικής ακρόασης, γιατί κάθε φορά επαναλαμβάνουν αυτά που τους ανέφεραν οι μαθήτριες.
* Επικοινωνιακές δεξιότητες γιατί κάθε φορά διατυπώνουν με σαφή και ξεκάθαρο τρόπο τις κρίσεις τους για να την αποφυγή παρεξηγήσεων.
* Την εμπιστοσύνη των μαθητριών, αλλιώς δεν θα μιλούσαν για το περιστατικό.
* Ενσυναίσθηση αφού οι μαθήτριες τις εμπιστεύονται και τους εκφράζουν τις σκέψεις και τα συναισθήματά τους.

2.Οι τεχνικές διαμεσολάβησης που χρησιμοποιούν είναι:

* Παράφραση αφού συνοψίζουν (μετά από κάθε μαθήτρια) αυτά που άκουσαν με δικά τους λόγια.
* Περίληψη, αφού όταν τελειώνουν και οι δύο μαθήτριες, λένε σύντομα αυτά που άκουσαν και από τις δύο πλευρές.
* Χρήση ενθαρρυντικών εκφράσεων και κινήσεων, όταν ζητήθηκε από το θύμα να δώσει περισσότερες εξηγήσεις
* Αντανάκλαση συναισθημάτων, αφού προσπαθούν κάθε φορά που ολοκληρώνει η κάθε μαθήτρια με δικά τους λόγια τα συναισθήματά τους.

3.Τα στάδια της κύριας συνάντησης της διαμεσολαβητικής διαδικασίας που ακολουθήθηκαν είναι:

* Αρχικά γίνεται γνωριμία των συμμετεχόντων, τα κορίτσια λένε τα ονόματά τους και το τμήμα που φοιτούν.
* Ορίζονται οι κανόνες της διαμεσολάβησης για τις διαμεσολαβήτριες
* Όλοι δεσμεύονται πως θα ακολουθήσουν τη διαδικασία(στην αρχή του βίντεο).
* Οι δύο πλευρές εκθέτουν το πρόβλημά τους (φαίνεται στη διάρκεια του βίντεο).
* Ο διαμεσολαβητής επαναλαμβάνει συνοπτικά το σημείο που διαφωνούν (στη μέση περίπου του βίντεο).
* Ο διαμεσολαβητής τους βοηθά να επικεντρωθούν στα σημεία που συμφωνούν
* Ορίστηκε νέα συνάντηση, νέα ημερομηνία και ώρα .
* Όλα τα μέρη υπογράφουν( διαμεσολαβήτριες- θύτρια- θύμα) σε όσα συμφωνήθηκαν .

3Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ

. Στο συγκεκριμένο βίντεο βλέπουμε πως οι διαμεσολαβήτριες μεταξύ άλλων είναι:

Α. εχέμυθες, διαβεβαιώνοντας τις δύο ενδιαφερόμενες που θα κρατήσουν μυστικό ό,τι ακούσουν, εκτός της περίπτωσης που ακούσουν κάτι επικίνδυνο (1:12)

Β. συνεργάσιμες, που φαίνεται σε πολλά σημεία όπως το 0:45 («είμαστε εδώ για να βοηθήσουμε και τις δύο»), 4:36 («είναι η δική σου εκδοχή και είναι απολύτως σεβαστή») αλλά και γενικότερα σε όλη τη διάρκεια είναι συνεργάσιμες και υποστηρικτικές.

Γ. ουδέτερες και αντικειμενικές, όπως δείχνει και η φράση «δεν θα πάρουμε το μέρος κανενός» (1:00)

Δ. έχουν θετική θεώρηση, αφού φέρονται καλοπροαίρετα, προσπαθώντας να δημιουργήσουν ευνοϊκό κλίμα (πχ. 4:41 «ευχαριστούμε που έκανες υπομονή και περίμενες να έρθει η σειρά σου να μιλήσεις») και χωρίς επικρίσεις (1:04 «δεν θα σας κρίνουμε», 4:36 «είναι η δική σου εκδοχή και είναι απολύτως σεβαστή»)

Ε. φαίνεται να έχουν ενσυναίσθηση και βοηθούν να γίνουν αντιληπτές και οι 2 πλευρές (π.χ. 6:35 «Όταν η Μ. σου είχε κάνει το ίδιο πως είχες νιώσει;»)

Στ. διαθέτουν την ικανότητα της ενεργητικής ακρόασης και ακούνε προσεκτικά προσπαθώντας να καταλάβουν περισσότερα από όσα λέγονται (π.χ. 6:31 «Κι εσύ ένιωσες ικανοποίηση με αυτό»).

2. Ως προς την ουσία της διαδικασίας παρατηρούνται διάφορες τεχνικές διαμεσολάβησης με επιτυχημένο τρόπο. Συγκεκριμένα εμφανίζονται:

Α. η παράφραση, όπου επαναλαμβάνονται συνοπτικά όσα ανέφεραν οι ομιλητές, όπως στο 2:46, το 5:33 και το 10:28 όπου επαναλαμβάνεται σχεδόν η φράση «Περίμενε να σου πω αν κατάλαβα καλά….»

Β. η αντανάκλαση συναισθημάτων, όπου συνοψίζονται τα συναισθήματα των ομιλητών (π.χ. στο 6:31 «Κι εσύ ένιωσες ικανοποίηση με αυτό» ή στο 7:09 «Αυτό που σκέφτηκες εκείνη την στιγμή….. και αυτή παρόμοια».

Γ. οι ενθαρρυντικές εκφράσεις όπως «Μήπως μπορείς να μας εξηγήσεις μερικά πράγματα παραπάνω για να καταλάβω σίγουρα» (3:14) ή «Αλήθεια πως αισθάνεστε τώρα;» (11:50)

Δ. οι εναλλακτικές λύσεις, καθώς ζητείται να προτείνουν τα δύο μέρη την λύση που πιστεύουν όπως στα σημεία 9:16 και 9:57 («Εσύ τι λύση προτείνεις;» και «Εσύ συμφωνείς; Μήπως έχεις να προτείνεις κάτι άλλο;»)

Ε. οι ανοιχτές ερωτήσεις με τις οποίες επιδιώκεται η καλύτερη και σφαιρικότερη κατανόηση των γεγονότα και οι απόψεις τους, όπως για παράδειγμα «Τι σε ενόχλησε περισσότερο από αυτά που συνέβησαν;» (4:04), «Θέλεις να συμπληρώσεις κάτι;» (8:35)

και Στ. στο σημείο 14:09 η μια από τις διαμεσολαβήτριες φαίνεται να χαμογελά με συγκατάβαση και ευχαρίστηση όταν διατυπώνεται από την μια ομιλήτρια η αποδοχή της ήδη προτεινόμενης λύσης (χρήση γλώσσας του σώματος).

3. Ως προς τα στάδια της διαδικασίας που πρέπει να υπάρχουν στην κανονική συνάντηση διαμεσολαβητών-εμπλεκομένων παρατηρούνται μεταξύ άλλων τα εξής:

Α. από την αρχή ως περίπου το 2ο λεπτό (0:00-1:59) γίνεται γνωριμία, παρουσίαση του ρόλου των διαμεσολαβητών, της διαδικασίας και εξασφαλίζεται η δέσμευση των ενδιαφερομένων

Β. 1:56-7:39: η καθεμιά από τις εμπλεκόμενες εκθέτει την οπτική και τα συναισθήματα της

Γ. 7:40-8:35: Παρουσιάζονται από τις διαμεσολαβήτριες τα σημεία ταύτισης αλλά και διαφοροποίησης των δυο πλευρών

Δ. 9:12: Ζητούνται από τα δύο μέρη να προτείνουν την επιθυμητή λύση

Ε. 14:15: οι διαμεσολαβήτριες ευχαριστούν τα μέρη για την εμπιστοσύνη τους και κανονίζουν την επόμενη συνάντησή τους

Στ. 14:31 υπογράφουν όλοι οι παρευρισκόμενοι το έγγραφο της συμφωνίας.

**4Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ**

1. ενεργητική ακρόαση, σε όλο το βίντεο  
τονίζουν ότι σημασία της εχεμύθειας στην αρχή της συζήτησης  
είναι αντικειμενικοί και ουδέτεροι  
είναι συνεργάσιμοι

2. παράφραση, όταν ειπώθηκε πως ξεκίνησε όλη η ιστορία  
χρήση ενθαρρυντικών εκφράσεων και κινήσεων, όταν ζήτησε από το θύμα να δώσει περισσότερες εξηγήσεις  
περίληψη, ,μετά από την δήλωση και των δυο πλευρών

3. στην αρχή γίνεται η γνωριμία και ο ρόλος των διαμεσολαβητών  
όταν δίνεται λόγο στους συμμετέχοντες, συμφωνούν με το τους κανόνες  
με τη σειρά εκθέτουν το πρόβλημα από τη δική τους οπτική  
μόλις τελειώνουν οι διαμεσολαβητές επαναλαμβάνουν αυτά που ειπώθηκαν  
μετά από όλα αυτά οι διαφωνούντες προτείνουν λύσεις για την αντιμετώπιση του προβλήματος

**5Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ**

1. Οι δύο μεσολαβήτριες φαίνεται ότι ήταν σωστά εκπαιδευμένες για τη διαδικασία της διαμεσολάβησης και είχαν τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά, γεγονός που αποδεικνύεται από ολόκληρο το βίντεο, αναφέρω ενδεικτικά το 1:10 όπου ξεκινούν τη διαδικασία ενημερώνοντας για το σκοπό της συνάντησης. Έχουν επικοινωνιακές δεξιότητες, όπως φαίνεται για παράδειγμα στο 9:00, αλλά και σε πολλά άλλα σημεία του βίντεο. Είναι αμερόληπτες και δεν συμμαχούν με καμία από τις δύο διαφωνούσες, όπως φαίνεται ενδεικτικά στο 12:15 και σε ολόκληρη τη διαδικασία διαμεσολάβησης. Έχουν την ικανότητα για έκφραση και διαχείριση των συναισθημάτων τόσο των δικών τους όσο και των κοριτσιών που διαφωνούν, ενδεικτικά στο 10:31.

2. Οι τεχνικές διαμεσολάβησης που χρησιμοποιήθηκαν ήταν: η παράφραση, όπου οι διαμεσολαβήτριες συνόψισαν αυτά που ειπώθηκαν, για παράδειγμα στο 2:47, 5:36, 7:48 όταν άκουσαν τις μαθήτριες που εξέθεσαν το πρόβλημα, η αντανάκλαση συναισθημάτων και των δύο πλευρών που διαφωνούν, ενδεικτικά στο 10:40 αλλά και νωρίτερα όταν μιλούσαν τα δύο κορίτσια, η γλώσσα του σώματός τους έδειχνε ότι είχαν τη θέληση να βοηθήσουν και δε συμμετείχαν αναγκαστικά στη διαδικασία, ενδεικτικά στο 4:44 αλλά και σε ολόκληρο το βίντεο, η περίληψη, όπου επαναλάμβαναν σύντομα όσα είχαν ακούσει, ενδεικτικά στο 5:36 και στο 7:50, οι ανοιχτές ερωτήσεις, όπου ζητούσαν διευκρινήσεις, τεχνική που χρησιμοποιήθηκε πολλές φορές, για παράδειγμα στα 3:42, 4:05, 7:20, 13:02.

3. Ακολουθήθηκαν όλα τα ενδεδειγμένα στάδια της διαμεσολαβητικής διαδικασίας όπως έχουν περιγραφεί. Αρχικά (1:10-2:00) πραγματοποιήθηκε η γνωριμία, η ενημέρωση για τη διαδικασία και η δέσμευση όλων των εμπλεκόμενων μερών. Οι δύο μαθήτριες που διαφωνούσαν εξέθεσαν το πρόβλημα από τη μεριά τους η καθεμιά (2:04, 4:35). Οι διαμεσολαβήτριες επανέλαβαν το σημείο της διαφωνίας των δύο κοριτσιών (7:48). Τα δυο κορίτσια παρουσίασαν στοιχεία για να στηρίξουν τη θέση τους (8:50). Οι διαμεσολαβήτριες βοήθησαν να επικεντρωθούν στα σημεία που συμφωνούν (7:44). Οι διαφωνούσες μαθήτριες προτείνουν λύσεις και επιλέγεται μία κοινή λύση (9:25). Δεσμεύονται γραπτά οι μαθήτριες ότι θα τηρήσουν τη λύση που επέλεξαν (14:36). Ορίζεται νέα συνάντηση για ανατροφοδότηση σχετικά με τις δεσμεύσεις των κοριτσιών (14:14)

**6Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ**

1. 1.Οι δυο διαμεσολαβήτριες παραμένουν ουδέτερες καθόλη τη διαδικασία καθώς δεν παίρνουν το μέρος κανενός και αφήνουν τα εμπλεκόμενα μέρη να βρουν τη λύση μόνα τους.   
2.Διαβεβαιώνουν για την εχεμύθεια τους.   
3. Να έχουν την ικανότητα ενεργητικής ακρόασης  
4.Να έχουν ενσυναίσθηση

2.1. Παράφραση (ο διαμεσολαβητής επαναλαμβάνει με δικά του λόγια αυτό που είπε ο μαθητής ή για να συνοψίσει όσα ειπώθηκαν)  
2. Χρήση ανοικτών ερωτήσεων (για να δοθεί στα εμπλεκόμενα μέρη η δυνατότητα να εκφράσουν ελεύθερα και ειλικρινά τις θέσεις τους αλλά και για να μπορέσει ο διαμεσολαβητής να ζητήσει περισσότερες διευκρινίσεις για κάτι που θέλει)  
3. Αντανάκλαση συναισθημάτων (οι διαμεσολαβητές συνοψίζουν με δικά τους λόγια τα συναισθήματα των εμπλεκόμενων μερών)

3.1. Γίνεται γνωριμία των συμμετεχόντων και ενημερώνονται για τη διαδικασία (κανόνες διαδικασίας, ουδετερότητα, εχεμύθεια)  
2. Όλοι δεσμεύονται να ακολουθήσουν τη διαδικασία  
3. Οι δυο πλευρές εκθέτουν το πρόβλημα από την πλευρά τους  
4. Ο διαμεσολαβητής επαναλαμβάνει συνοπτικά το σημείο της διαφωνίας των εμπλεκόμενων μερών  
5. Οι δυο πλευρές παρουσιάζουν στοιχεία για να στηρίξουν τη θέση τους

**7Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ**

**1 Ικανότητες διαμεσολάβησης:**

**α)0.31-0.35 Η αυτοπαρουσίαση του δύο μαθητριών στις εμπλεκόμενες στο περιστατικό δείχνει πως ξέρουν πώς να απευθύνονται σε συνομηλίκους (επικοινωνιακή ικανότητα) αφού δεν ξεχνούν να μην τις ευχαριστήσουν για την παρουσία τους στη διαμεσολάβηση (κοινωνική δεξιότητα)**

**β) 2.08 Είναι ουδέτερες ακροάτριες όσων αναφέρονται από το θύμα και όσων αναφέρονται 4.34 από τη θύτρια**

**γ) 0.57-1.18 με σοβαρότητα και ειλικρίνεια θέτουν τους κανόνες που θα τηρήσουν οι ίδιες κατά τη διαδικασία διαμεσολάβησης και διαβεβαιώνουν τις δύο πλευρές για αντικειμενικότητα και αμεροληψία , θέτοντας ως στόχο να κατευθύνουν τις εμπλεκόμενες να προκρίνουν οι ίδιες τις καλύτερες λύσεις για αυτές**

**δ)8.34 αντιμετωπίζονται ισότιμα τόσο το θύμα όσο και η θύτρια από τις δύο μεσολαβήτριες**

**2. Τεχνικές διαμεσολάβησης**

**α)2.08 Η μεσολαβήτρια με ανοικτές ερωτήσεις ζητά από το θύμα να περιγράψει όσα έχουν συμβεί και πώς αισθάνθηκε εξαιτίας αυτών κρατώντας και οι δύο μεσολαβήτριες τη στάση του ουδέτερου ακροατή**

**β) 6.26 η μεσολαβήτρια ζητά από τη θύτρια Αργυρώ να μπει στη θέση του θύματος ( ενσυναίσθηση) για να καταλάβει πώς ένιωσε με την κατάσταση και να αναζητήσει την αιτία που ένα αστεϊσμός συνεχίστηκε και σε άλλα διαλείμματα**

**γ)14.55 η μεσολαβήτρια χαμογελά ζεστά και στις δύο εμπλεκόμενες πλευρές ( γλώσσα του σώματος)**

**3. Τα 5 στάδια διαμεσολαβητικής διαδικασίας:**

**α)0.49 ορίζονται οι κανόνες της διαμεσολάβησης για τις διαμεσολαβήτριες**

**β) 1.24 ορίζονται οι κανόνες της διαμεσολάβησης για θύμα και θύτρια**

**γ) 1.48 ζητείται η συναίνεση θύτριας και θύματος για τους κανόνες και συναινούν και οι δύο πλευρές.**

**δ)14.19 ορίζεται νέο ραντεβού για να αξιολογηθούν οι λύσεις που προτάθηκαν από τη θύτρια και το θύμα**

**ε) 14.35 Υπογραφή όλων των μερών ( διαμεσολαβήτριες- θύτρια- θύμα) σε όσα συμφωνήθηκαν**

**8Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ**

**Οι δύο διαμεσολαβήτριες,τόσο η Ηλιάννα όσο και η Σταυρούλα φαίνεται πως είχαν επαρκείς και χρήσιμες ικανότητες διαμεσολάβησης. Αναλυτικότερα, όπως προκύπτει και από το βίντεο στο 0:43 φάνηκε η πρόθεση τους για να δείξουν εμπιστοσύνη τα δυο κορίτσια,η Μαριάμ και η Αργυρώ αφού ήταν εμφανές πως ήταν διατεθειμένες να ακούσουν με προσοχή ό,τι έχουν να τους πούνε. Στο 1:00 τόνισαν πως θα κρατούν ουδέτερη στάση και θα είναι αντικειμενικές όπως και έπραξαν σε όλη τη διάρκεια της συνάντησης, δυο στοιχεία τα οποία είναι απαραίτητα για μια διαμεσολάβηση. Επίσης, στο 1: 12 ανακοινώνεται η εχεμύθεια των δυο διαμεσολαβητριών, γεγονός που διασφαλίζει πιο εύκολα και την εμπιστοσύνη των συμμετεχόντων. Τέλος, χωρίς κάποιο συγκεκριμένο σημείο αλλά αντιθέτως καθ'όλη τη διάρκεια της διαμεσολάβησης τηρείται εξίσου και από τις δυο διαμεσολαβήτριες η ενεργητική ακρόαση και είναι ιδιαίτερα συνεργάσιμες.**

**Οι τεχνικές διαμεσολάβησης που εντόπισα στην συνάντηση αυτή ήταν η παράφραση στο 2:45 από την Ηλιάννα- διαμεσολαβήτρια και στο 5: 35 από την Σταυρούλα- διαμεσολαβήτρια όπου και οι δυο έχοντας ακούσει προσεκτικά τα κορίτσια επανέλαβαν με δικά τους λόγια όσα προείπαν οι μαθήτριες στο πλαίσιο της συνόψισης.**

**Έγινε, επίσης, φανερή η χρήση ανοικτών ερωτήσεων στο 3:18 αρχικά από την Ηλιάννα όπου ζήτησε περισσότερες διευκρινίσεις για κάτι που ήθελε αλλά και έδωσε τη δυνατότητα στην Μαριάμ να εκφράσει ειλικρινά και ελεύθερα την θέση της. Αργότερα, η Σταυρούλα-διαμεσολαβήτρια με την σειρά της αφού άκουσε την θέση της Αργυρώς έκανε χρήση ενθαρρυντικών εκφράσεων ώστε να δώσει περισσότερες εξηγήσεις η τελευταία μαθήτρια. Τέλος, στο 7:40 η Ηλιάννα- διαμεσολαβήτρια έκανε χρήση της περίληψης όπου είπε όσα ανέφερε η κάθε πλευρά, συμπεριλαμβανομένων των σκέψεων και των συναισθημάτων τους και αργότερα στο 8:21 η Σταυρούλα-διαμεσολαβήτρια έκανε αντανάκλαση συναισθημάτων όπου συνόψισε με λίγα λόγια τα συναισθήματα των δύο μαθητριών.**

**Στην κύρια συνάντηση της διαμεσολαβητικής διαδικασίας αναφέρω τα εξής στάδια που εντόπισα:**

**1) 0:24- γνωριμία συμμετεχόντων και παρουσίαση ρόλου, διαδικασίας και εξασφάλιση δέσμευσης των δυο πλευρών.**

**2) 0:48 έως 1:50- οι συμμετέχοντες συμφωνούν με τους κανόνες και δεσμεύονται να τους ακολουθήσουν.**

**3) 2:00- η Μαριάμ και 4:45- η Αργυρώ εκθέτουν το πρόβλημα τους από τη δική τους οπτική γωνία**

**4) 7:40- οι διαμεσολαβήτριες επαναλαμβάνουν συνοπτικά το σημείο του προβλήματος στο οποίο και οι δυο πλευρές το εντοπίζουν**

**5) 9:14 - προτείνονται λύσεις από τις μαθήτριες**

**6) 10:50 -γίνεται καταγραφή της συμφωνίας τους η οποία έχει προηγηθεί στο 10:04**

**7) 11:53- εκφράζουν τα συναισθήματα τους και ακολούθως περισσότερα στοιχεία που αποκόμισαν**

**8) 14:14 - οι διαμεσολαβήτριες συγχαίρουν τις μαθήτριες**

**9) 14:20 - γίνεται προσδιορισμός ημερομηνίας για την επόμενη συνάντηση**

**10) 14:14- μπαίνουν οι υπογραφές της συμφωνίας από όλους.**

**9Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ**

**Α. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΡΙΩΝ - σχετική δέσμευση στην αρχή του βίντεο 0:55-1:25 και εφαρμογή στον τρόπο διαχείρισης σε όλη τη διάρκεια της διαμεσολάβησης**

**α. εχεμύθεια**

**β. ενσυναίσθηση**

**γ. αντικειμενικότητα-ουδετερότητα**

**δ. ενεργητική ακρόαση**

**Β.ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ- μεταξύ άλλων εφραρμόζονται ενδεικτικά τα κάτωθι:**

**α. ανοιχτές ερωτήσεις 3: 22**

**β. αναπλαισίωση 3:00**

**3. περίληψη 5:38**

**Γ. ΣΤΑΔΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ με ενδεικτικό χρονικό προσδιορισμός**

**1. έκθεση του προβλήματος από καθέναν από τα δύο μέρη - 2:10 , 4:45**

**2. επιχειρήματα- δικαιολόγηση στάσης κάθε πλευράς, 6: 49, 8:40**

**3. διερεύνηση κοινών αποδεκτών λύσεων, 9:20, 9:58**

**4. αποδοχή από κοινού κάποιας λύσης, 10:35**

**5. γραπτή σύνταξη μιας συμφωνίας και υπογραφή της από τα δυο μέρη, 11:01 και εξής**