



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ ΦΛΩΡΙΝΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΝΗΠΙΑΓΩΓΩΝ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Η διαμεσολάβηση ως μορφή επικοινωνίας στην
αντιμετώπιση του σχολικού εκφοβισμού**

**Mediation as a form of communication in an attempt to
address school bullying**

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: Αραμπατζή Μαρία

ΑΕΜ:3099

ΕΠΟΠΤΗΣ: Τριαντάρη Σωτηρία, Καθηγήτρια

Β' ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΤΗΣ: Μιχαήλ Δόμνα, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια

ΦΛΩΡΙΝΑ, ΜΑΙΟΣ 2019

Περιεχόμενα

Περίληψη	4
Εισαγωγή.....	6
Κεφάλαιο 1 ^ο – Η διαμεσολάβηση σήμερα	8
1.1 Η διαμεσολάβηση	8
1.1.1 Τα κύρια χαρακτηριστικά της διαμεσολάβησης	9
1.1.2 Η διάρκεια της διαμεσολάβησης	11
1.1.3 Γιατί να επιλέξει κανείς την διαμεσολάβηση;	12
1.2 Ο διαμεσολαβητής.....	13
1.2.1 Τα χαρακτηριστικά του διαμεσολαβητή.....	16
1.2.2 Πώς να γίνει κανείς διαμεσολαβητής.....	20
1.2.3 Οι δεξιότητες για την διαχείριση των συγκρούσεων	21
1.3 Διαμεσολάβηση και διαιτησία.....	21
1.3.1 Διαμεσολάβηση.....	21
1.3.2 Διαιτησία	22
κεφάλαιο 2 ^ο - Σχολικός εκφοβισμός και σχολική διαμεσολάβηση.....	24
2.1 Συγκρούσεις στο σχολείο.....	24
2.2 Σχολικός εκφοβισμός.....	27
2.2.1 Ορισμός του σχολικού εκφοβισμού	27
2.2.2 Τα χαρακτηριστικά του σχολικού εκφοβισμού.....	27
2.2.3 Οι μορφές του σχολικού εκφοβισμού	28
2.2.4 Αιτίες σχολικού εκφοβισμού	29
2.2.5 Συνέπειες σχολικού εκφοβισμού.....	29
2.2.6 Τα χαρακτηριστικά του θύματος	30
2.2.7 Τα χαρακτηριστικά του θύτη	30
2.2.8 Τα παιδιά θεατές.....	30
2.3 Η σχολική διαμεσολάβηση	31
2.3.1 Ορισμός της σχολικής διαμεσολάβησης	31
2.3.2 Στόχοι της σχολικής διαμεσολάβησης	31
2.3.3 Μοντέλα της σχολικής διαμεσολάβησης.....	32
2.4 Εκπαίδευση στη διαμεσολάβηση	33
2.5 Συνάντηση στη διαμεσολάβηση	35
2.6 Στάδια ανάπτυξης ολιστικού προγράμματος στο σχολείο	37

2.7 Δημιουργία συντονιστικής ομάδας διαμεσολάβησης στο (ΣΟΔ).....	38
2.7.1 <i>Επιλογή των μαθητών διαμεσολαβητών.....</i>	39
2.7.2 <i>Τα καθήκοντά τους.....</i>	40
2.7.3 <i>Ο ρόλος των εκπαιδευτικών.....</i>	40
2.7.4 <i>Οι κανόνες της διαμεσολάβησης.....</i>	41
2.7.5 <i>Ο χρόνος, ο τόπος και ο τρόπος σχολικής διαμεσολάβησης</i>	41
2.8 Η επιτυχία της σχολικής διαμεσολάβησης.....	42
2.9 Τα επιτεύγματα της διαμεσολάβησης στα σχολεία.....	43
Κεφάλαιο 3^ο- Καταληκτικά συμπεράσματα.....	44
3.1 Συμπεράσματα.....	44
Βιβλιογραφία.....	46

Περίληψη

Η παρούσα εργασία, εστιάζει στο κοινωνικό φαινόμενο του σχολικού εκφοβισμού που τείνει να λαμβάνει όλο και μεγαλύτερες διαστάσεις, καθώς και στον ρόλο της σχολικής διαμεσολάβησης που έχει ως στόχο να καταπολεμήσει το φαινόμενο αυτό.

Υπάρχουν πολλοί μέθοδοι που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αντιμετώπιση της σχολικής βίας. Όπως διαπιστώνεται και στην εργασία αυτή, η διαδικασία της σχολικής διαμεσολάβησης, αποτελεί μία από τις πιο βασικές και αποτελεσματικές μεθόδους επικοινωνίας για την αντιμετώπιση του σχολικού εκφοβισμού.

Σκοπός λοιπόν της εργασίας, είναι να παρουσιάσει τον τρόπο με τον οποίο η διαμεσολάβηση, και ειδικότερα η σχολική διαμεσολάβηση, μπορεί να συμβάλλει θετικά και να οδηγήσει στην εξάλειψη του φαινομένου της σχολικής βίας.

Η εργασία αυτή, στηρίζεται σε βιβλιογραφικές αναφορές ελληνικής και ξένης βιβλιογραφίας που ενισχύονται συνεχώς, με σκοπό να καλυφθεί πλήρως όλο το φάσμα του φαινομένου.

Λέξεις κλειδιά: διαμεσολάβηση, σχολικός εκφοβισμός, σχολική διαμεσολάβηση, μαθητές-διαμεσολαβητές

Abstract

The present work, focuses on the social phenomenon of bullying, that is gradually and equally on school mediation as a form of communication in an attempt to adress the above mentioned phenomenon.

There are plenty of approaches that could be followed to tackle school violence, As it is suggested, though, by this current work, school mediation is one of the most fundamental and effective communication approaches to handle bullying.

The aim of this work, is to present the way that mediation, to be more specific school mediation, could beneficially contribute and lead to the elimination of such phenomena.

This work is based on references that, both in Greek an International Literature, are continuously enriched in order to cover the wide range of this phenomenon.

Key words: mediation, bullying, school mediation, students-mediators

Εισαγωγή

Η διαμεσολάβηση εμφανίστηκε τα πολύ παλιά χρόνια, όταν ξεκίνησε και η συγκρότηση των ανθρωπίνων κοινωνιών. Εξαρτάται από τον τρόπο που ενεργεί κάθε κοινωνία και τα προβλήματα που αντιμετωπίζει. Στην Ελλάδα, η διαδικασία της διαμεσολάβησης πραγματοποιείται με ποικίλους τρόπους εδώ και πολλά χρόνια. Στην Κρήτη μάλιστα, από τον 13ο αιώνα μ.Χ. σημειώνονται συμβιβαστικές εφαρμογές που έχουν ως στόχο την επίλυση διαφορών.

Έχει αναφερθεί ότι στην Ελλάδα, η απονομή της Δικαιοσύνης, είναι ένα ζήτημα που έχει τεθεί από τα προϊστορικά χρόνια. Πιο συγκεκριμένα, ήδη από από την Μινωϊκή εποχή (2600-1450 π.Χ.) συναντώνται στην Κρήτη δίκαιο και έθιμα που εξακολουθούσαν να υπάρχουν και αφότου έπαψε να ασκείται η μοναρχία. Στην Αρχαϊκή εποχή (800-459 π.Χ.), έκαναν την εμφάνιση τους οι διαιτητές και οι συμβιβαστές που σκοπός τους ήταν η επίλυση των διαφορών. Ο συμβιβαστής, όπως προδίδει και το όνομα του, έδινε συμβιβαστικές λύσεις. Ο ρόλος του διαιτητή από την άλλη, ήταν να κρίνει και να λαμβάνει ο ίδιος την τελική απόφαση. Παρά το γεγονός ότι σήμερα η διαφορά ανάμεσα στην διαιτησία και τον συμβιβασμό είναι διακριτή, εκείνη την εποχή αυτά τα δύο αντιμετωπίζονταν με παρόμοιο τρόπο. Την Κλασσική περίοδο(459-323 π.Χ.), η ύπαρξη ενός τρίτου ατόμου που πρότεινε λύσεις για την εξομάλυνση των διαφορών, μεταξύ των ατόμων, προφύλασσε την εικόνα τους από την βλάβη που θα προκαλούσε η δημοσιοποίηση του προβλήματος. Και κατά τη Ρωμαϊκή περίοδο (146 π.Χ. Και μετά) φαίνεται ότι η Χριστιανική Εκκλησία ασχολείται με το θέμα της επίλυσης των διαφορών. Ειδικότερα, οι Απόστολοι κάνουν λόγο για τις διαφωνίες που υπάρχουν μεταξύ των Χριστιανών και πιστεύουν πως μόνον άλλοι Χριστιανοί μπορούν να αναλάβουν τον ρόλο του κριτή. Στην Βυζαντινή περίοδο, συναντώνται ξανά ο Συμβιβασμός με την ονομασία <<amicabilis compositio>> και η Διαιτησία με την ονομασία <<αιρετοκρισία>>. Στην Μεταβυζαντινή Ελλάδα και συγκεκριμένα στις ενετοκρατούμενες περιοχές όπως για παράδειγμα η Κρήτη και τα Επτάνησα ήταν γνωστή η σύνταξη εγγράφων που στήριζαν την επίλυση διαφορών. Στην ορεινή Κρήτη, ο σασμός συνέβαλε στη διατήρηση της ειρήνης μεταξύ των ατόμων. Ο σασμός είναι η διαδικασία εκείνη κατά την οποία σε περίπτωση που υπάρχει κάποια διαφωνία, κάποιο άτομο υψηλού κοινωνικού επιπέδου, ο λεγόμενος σάστης,

παρεμβαίνει και παροτρύνει τον θύτη και το θύμα να βρουν από κοινού μία συμβιβαστική λύση.

Για να αντιμετωπιστούν όλα τα φαινόμενα βίας, είναι σημαντικό να σχεδιαστούν κάποια προγράμματα που θα έχουν ως στόχο την επίλυση των διαφορών. Τα προγράμματα αυτά, βασίζονται στις αρχές της επανορθωτικής δικαιοσύνης. Η επανορθωτική δικαιοσύνη, είναι μια εναλλακτική προσέγγιση στην απονομή της δικαιοσύνης που ανταποκρίνεται περισσότερο στις ανάγκες των θυμάτων (Choi et al, 2012).

Μέχρι στιγμής, δεν φαίνεται να υπάρχει κάποιος ορισμός που να είναι κοινά αποδεκτός. Ο ορισμός που έδωσε ο Tony Marshall, είναι ο επικρατέστερος. <<Επανορθωτική δικαιοσύνη είναι μία διαδικασία όπου όλα τα εμπλεκόμενα σε ένα αδίκημα μέρη προσπαθούν να βρουν συλλογικά τρόπους να αντιμετωπιστούν οι συνέπειες του αδικήματος>>. Με βάση τον ορισμό αυτό, η επανορθωτική δικαιοσύνη έχει ως στόχο να εξασφαλίζει όλα τα απαραίτητα αγαθά στα θύματα και να τους παρέχει ασφάλεια. Επιπλέον, στοχεύει στην ένταξη των δραστών στο κοινωνικό πλαίσιο και στην καταπολέμηση των αδικημάτων. Η επανορθωτική δικαιοσύνη <<υιοθετεί μια νέα προσέγγιση στις έννοιες της σύγκρουσης και του ελέγχου διατηρώντας συγχρόνως συγκεκριμένους επανορθωτικούς σκοπούς>> (Gavrielides, 2007). Αποσκοπεί στην δημιουργία ενός θετικού κλίματος ανάμεσα στους δράστες και τα θύματα και τα παροτρύνει να διορθώσουν το πρόβλημα που υπάρχει στην μεταξύ τους σχέση (Αρτινοπούλου, 2010). Είναι υποχρέωση των δραστών να επανορθώσουν για τη βλάβη που προκάλεσαν στα θύματα.

Κεφάλαιο 1^ο – Η διαμεσολάβηση σήμερα

1.1 Η διαμεσολάβηση

Ως διαμεσολάβηση νοείται μια διαρθρωμένη διαδικασία ανεξαρτήτως ονομασίας και με βασικά χαρακτηριστικά την εμπιστευτικότητα, την ιδιωτική αυτονομία, την ουδετερότητα και αμεροληψία του διαμεσολαβητή, στην οποία δύο ή περισσότερα μέρη επιχειρούν εκουσίως με καλόπιστη συμπεριφορά και συναλλακτική ευθύτητα να επιλύσουν με συμφωνία μία διαφορά τους με τη βοήθεια διαμεσολαβητή (Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, άρθρο 02, 2017).

Κατά τη διαδικασία της διαμεσολάβησης οι εμπλεκόμενοι διαπραγματεύονται εξωδικαστικά μια λύση που κρίνεται ικανοποιητική για όλους. Ο διαμεσολαβητής δεν κρίνει και δεν αποφασίζει για τα εμπλεκόμενα μέρη. Ο ρόλος του είναι κυρίως καθοδηγητικός καθώς βοηθάει και καθοδηγεί τα εμπλεκόμενα μέρη να βρουν μια από κοινού αποδεκτή λύση στη διαφωνία τους. Φροντίζει ώστε η διαδικασία της διαμεσολάβησης να διεξαχθεί ομαλά, να έχει επιτυχία και να αποφευχθούν τυχόν συγκρούσεις και συμβάντα που δεν τηρούν τους κανόνες της διαδικασίας.

Τα εμπλεκόμενα μέρη παρουσιάζουν στον διαμεσολαβητή τις απόψεις και τις θέσεις τους σχετικά με την διαφορά. Ο διαμεσολαβητής δίνει την ανάλογη προσοχή και στις δύο πλευρές και αφού ακούσει τις απόψεις τους, τους συμβουλεύει, τους καθοδηγεί και τους προτείνει λύσεις για το πρόβλημα τους. Οι προτάσεις του πρέπει να είναι σύμφωνες με τα συμφέροντα των δύο πλευρών, έτσι ώστε να είναι αρεστές και αποδεκτές και να μπορέσει να κατορθώσει να ενώσει τα μέρη. Τότε η διαδικασία της διαμεσολάβησης θα έχει το επιθυμητό και επιτυχές αποτέλεσμα και θα έχει εκπληρώσει τον σκοπό της.

Στην Ελλάδα, την διαδικασία της διαμεσολάβησης την ρυθμίζουν ο Ν 3898/2010 και Ν 4512/2018 και μπορεί να εφαρμοστεί σε εμπορικές και αστικές διαφορές. Τα εμπλεκόμενα μέρη μπορούν να αποφασίσουν μόνα τους για την εξέλιξη που θα έχει η διαφορά τους χωρίς να απαιτείται κάποια δικαστική απόφαση. Τα εμπλεκόμενα μέρη συμμετέχουν στην διαδικασία με τους δικηγόρους τους με εξαίρεση τις καταναλωτικές διαφορές ή τις μικροδιαφορές όπου η παρουσία δικηγόρου δεν κρίνεται απαραίτητη. Τα εμπλεκόμενα μέρη καταλήγουν σε μία συμφωνία η οποία είναι δεσμευτική και απαιτείται η τήρηση της.

Η διαμεσολάβηση μπορεί να εφαρμοστεί σε:

- Αστικές & Εμπορικές διαφορές μεταξύ επιχειρήσεων
- Ναυτιλιακές διαφορές
- Διαμάχες στο πλαίσιο λειτουργίας οικογενειακών επιχειρήσεων
- Κληρονομικές διαφορές
- Μισθωτικές διαφορές
- Προβλήματα που ανακύπτουν κατά τη διεκπεραίωση κατασκευαστικών εργασιών

και εφαρμόζεται υποχρεωτικά σε:

- Οικογενειακές διαφορές για θέματα επιμέλειας, διατροφής κ.λπ.
- Διαφορές που προκύπτουν από τη χρήση ή τη λειτουργία της ακίνητης ιδιοκτησίας (πολυκατοικίες κ.λπ.)
- Απαιτήσεις αποζημίωσης για ζημιές από αυτοκίνητο
- Απαιτήσεις από σύμβαση ασφάλισης αυτοκινήτου
- Διαφορές από αμοιβές
- Ιατρικές διαφορές
- Χρηματιστηριακές διαφορές
- Διαφορές πνευματικής ιδιοκτησίας

Η διαμεσολάβηση αποτελεί θεραπεία για μια άρρωστη διαπραγμάτευση, κάθε κατάσταση η οποία είναι αντικείμενο διαπραγμάτευσης μπορεί να περάσει από την διαδικασία της διαμεσολάβησης. Η διαμεσολάβηση όμως είναι χρήσιμο να χρησιμοποιείται και ως μέσο πρόληψης και όχι μόνο θεραπείας σε οποιαδήποτε διαφωνία υπάρχει.

Η διαμεσολάβηση, επικεντρώνεται στην επίλυση προβλημάτων που βασίζονται στο πραγματικό συμφέρον. Απαιτείται η εφαρμογή μιας στρατηγικής που εστιάζει μόνο στο μέλλον και όχι σε ζητήματα του παρελθόντος.

Οι διαμεσολαβητές πρέπει να είναι έτοιμοι να αλλάζουν την συμπεριφορά τους και την προσέγγιση τους στις συγκρούσεις (Jo Cavell, 2018).

1.1.1 Τα κύρια χαρακτηριστικά της διαμεσολάβησης

1) Ο διαμεσολαβητής δεν εκδίδει απόφαση. Η διαμεσολάβηση πολύ συχνά καλείται και ως “επιβοηθούμενη διαπραγμάτευση”. Ο διαμεσολαβητής βοηθά τα μέρη και τα καθοδηγεί έτσι ώστε να βρουν μια από κοινού ικανοποιητική για τα συμφέροντα τους λύση. Αυτά λαμβάνουν την τελική απόφαση και όχι ο διαμεσολαβητής. Είναι σημαντικό τα μέρη που συμμετέχουν στην διαδικασία της διαμεσολάβησης να γνωρίζουν τους κανόνες δικαίου. Παρόλ’ αυτά δεν είναι υποχρεωτικό να τους εφαρμόζουν. Σίγουρα όμως, η γνώση αυτών θα τους βοηθήσει να εκτελέσουν σωστά και αποτελεσματικά την διαδικασία.

Γι’ αυτόν τον λόγο οι διαμεσολαβητές οφείλουν να βρίσκονται δίπλα τους να τους ενημερώσουν για την διαδικασία και να τους κατευθύνουν ώστε να μην έρθουν αντιμέτωποι με κάποια δυσκολία.

Συγχρόνως, θα πρέπει να τους βοηθήσουν να συνειδητοποιήσουν ποια είναι τα συμφέροντα τους αλλά και της αντίθετης πλευράς. Είναι απαραίτητο να κατανοήσουν ότι ακόμα και αν πολλές φορές τα συμφέροντα των δύο πλευρών είναι αντίθετα, δεν σημαίνει ότι είναι και ασυμβίβαστα.

2) Τα ενδιαφερόμενα μέρη προσφεύγουν οικειοθελώς στην διαμεσολάβηση. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να προσφύγουν στην διαμεσολάβηση είτε πριν αρχίσει η διαδικασία είτε κατά την διάρκεια της, σε όποιο στάδιο και αν βρίσκεται. Δεν υποχρεούνται να λάβουν μέρος στην διαδικασία αν οι ίδιοι δεν το επιθυμούν. Παρόλ' αυτά υπάρχουν νέες νομοθετικές διατάξεις σύμφωνα με τις οποίες υπάρχουν κάποιες περιπτώσεις που αναιρείται ο οικειοθελής χαρακτήρας της προσφυγής στην διαδικασία της διαμεσολάβησης.

Ειδικότερα, το άρθρο 182 του Νόμου 4512/2018 προβλέπει 7 κατηγορίες διαφορών, οι οποίες υποβάλλονται υποχρεωτικά στην διαδικασία της Διαμεσολάβησης πριν από την συζήτηση σχετικού ενδίκου βοηθήματος. Πρόκειται για :

α. τις διαφορές μεταξύ ιδιοκτητών ορόφων ή διαμερισμάτων από σχέση οροφοκτησίας, τις διαφορές από την λειτουργία απλής και σύνθετης κάθετης ιδιοκτησίας, τις διαφορές αφ' ενός ανάμεσα στους διαχειριστές ιδιοκτησίας κατ'ορόφους και κάθετης ιδιοκτησίας και αφ'ετέρου τους ιδιοκτήτες ορόφων, διαμερισμάτων και κάθετων ιδιοκτησιών, καθώς επίσης και τις διαφορές, που εμπίπτουν στο ρυθμιστικό πεδίο των άρθρων 1003 έως 1031 του ΑΚ.

β. τις διαφορές, που αφορούν απαιτήσεις αποζημίωσης οποιασδήποτε μορφής για ζημιές από αυτοκίνητο ανάμεσα στους δικαιούχους ή τους διαδόχους τους και εκείνους που έχουν υποχρέωση αποζημίωσης ή τους διαδόχους τους, όπως και απαιτήσεις από σύμβαση ασφάλισης αυτοκινήτου, ανάμεσα στις ασφαλιστικές εταιρείες και τους ασφαλισμένους ή τους διαδόχους τους, εκτός εάν από το ζημιολόγο γεγονός επήλθε θάνατος ή σωματική βλάβη.

γ. τις διαφορές από αμοιβές του άρθρου 622 ΚΠολΔ.

δ. τις οικογενειακές διαφορές, εκτός από αυτές της παραγράφου 1 περιπτώσεις α,β, και γ και της παραγράφου 2 του άρθρου 592 του ΚΠολΔ.

ε. τις διαφορές, που αφορούν σε απαιτήσεις αποζημίωσης ασθενών ή των οικείων τους σε βάρος ιατρών, οι οποίες ανακύπτουν κατά την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας των τελευταίων.

στ. τις διαφορές, που δημιουργούνται από την προσβολή εμπορικών σημάτων, διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας, βιομηχανικών σχεδίων ή υποδειγμάτων.

ζ. τις διαφορές από χρηματιστηριακές συμβάσεις.

Στην παράγραφο 4Γ του ίδιου άρθρου 182, αναφέρεται ότι στην περίπτωση που τα μέλη παρευρεθούν στην αρχική διαδικασία και αποφασίσουν πως δεν θέλουν να ακολουθήσουν την διαδικασία της διαμεσολάβησης, τότε η θέση τους είναι αποδεκτή και δεν υποχρεούνται να συνεχίσουν. Συνεπώς ακόμα και στην περίπτωση αυτή η διαμεσολάβηση διατηρεί τον οικειοθελή χαρακτήρα της αφού τα μέλη υποχρεούνται να παρευρεθούν μόνο στην πρώτη συνεδρία.

3) Η διαμεσολάβηση έχει εμπιστευτικό χαρακτήρα. Πρέπει να πραγματοποιείται με τέτοιον τρόπο ώστε να μην παραβιάζεται το απόρρητο της, εκτός και αν οι ενδιαφερόμενοι αποφασίσουν διαφορετικά. Πριν ξεκινήσει διαδικασία, αποφασίζουν εγγράφως για το αν η διαδικασία θα έχει εμπιστευτικό ή μη εμπιστευτικό χαρακτήρα. Οι διαμεσολαβητές πρέπει να εξασφαλίσουν απόρρητη κάθε πληροφορία που σχετίζεται με την διαμεσολάβηση. Διέπονται από επαγγελματικό απόρρητο.

Η διαμεσολάβηση δεν είναι δεσμευτική. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να αποχωρήσουν οποιαδήποτε στιγμή θελήσουν. Δεν είναι υποχρεωμένοι να συνεχίσουν την διαδικασία. Δεσμευτική είναι μόνο η τελική συμφωνία που θα υπογράψουν και αυτή είναι υποχρεωμένοι να την τηρήσουν (Κωτσάκη Κ, 2019).

1.1.2 Η διάρκεια της διαμεσολάβησης

Συνήθως η διαμεσολάβηση διαρκεί μία μέρα. Πριν από την εκούσια διαμεσολάβηση είναι το στάδιο της προετοιμασίας. Στο σημείο αυτό, ο

διαμεσολαβητής ενημερώνει τα εμπλεκόμενα μέρη για την διαδικασία και στην συνέχεια υπογράφεται η συμφωνία που επιτρέπει την διαδικασία της διαμεσολάβησης να ξεκινήσει. Έπειτα οι δικηγόροι στέλνουν τα σημειώματα στα οποία αναγράφονται οι θέσεις των μερών όσον αφορά την διαφορά(Διαμεσολαβητές & Ειδικοί στην Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών).

1.1.3 Γιατί να επιλέξει κανείς την διαμεσολάβηση;

- Η διαμεσολάβηση είναι μία διαδικασία που μπορεί να επιλέξει κανείς όταν επιθυμεί να λύσει τις διαφορές του γρήγορα. Οι διαφορές μπορούν να λυθούν με άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο χωρίς να χρειάζεται να υπάρχουν αναμονές, κατά μέσο όρο από 5 ως 75 μέρες από την μέρα που εκδηλώνεται το ενδιαφέρον ως την τελική απόφαση και την υπογραφή της συμφωνίας.
- Αποτελεί μία πολύ πιο οικονομική διαδικασία αφού κοστίζει λιγότερο σε σχέση με κάποια άλλη δικαστική οδό για τέτοια θέματα.
- Οι δικηγόροι συμμετέχουν υποχρεωτικά στην διαδικασία με αποτέλεσμα να διασφαλίζονται τα συμφέροντα κάθε πλευράς.
- Σε περίπτωση που επιλέξει κανείς την διαμεσολάβηση για να επιλύσει κάποια διαφορά, έχει την δυνατότητα να αποχωρήσει όταν επιθυμεί, είτε πριν την δίκη είτε κατά την διάρκεια και να επιστρέψει όποια στιγμή θέλει στην δικαστική οδό.
- Κάθε μέρος που λαμβάνει συμμετοχή στην διαδικασία της διαμεσολάβησης καλείται να υπογράψει ρήτρα εμπιστευτικότητας. Οι διαμεσολαβητές ακόμη, απαγορεύεται να αποκαλύψουν τι τους έχει εμπιστευθεί κάθε συμμετέχων, εκτός και αν οι ίδιοι οι συμμετέχοντες το επιτρέψουν.
- Η διαμεσολάβηση έχει ως σκοπό να βελτιώσει την επικοινωνία και να αποκαταστήσει τις σχέσεις των μερών.

Η συμφωνία που συντάσσεται στο τέλος της διαδικασίας μπορεί να κατατεθεί στο πρωτοδικείο και να αποτελεί εκτελεστό τίτλο.

1.2 Ο διαμεσολαβητής

Ως διαμεσολαβητής νοείται τρίτο πρόσωπο που αναλαμβάνει να διαμεσολαβήσει με κατάλληλο, αποτελεσματικό και αμερόληπτο τρόπο, διευκολύνοντας τα συμμετέχοντα μέρη να βρουν μια κοινά αποδεκτή λύση της διαφοράς τους. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι νόμιμα διαπιστευμένος (Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, άρθρο 02, 2017).

Το επάγγελμα του διαμεσολαβητή έχει πολλές ευθύνες. Ο διαμεσολαβητής οφείλει να φέρει τα εμπλεκόμενα μέρη πιο κοντά, έτσι ώστε να γνωρίσουν καλύτερα ο ένας τον άλλον, να κατανοήσουν τις προθέσεις τους και τις απόψεις τους και να μπορέσουν να δούνε τα γεγονότα από μία άλλη οπτική γωνία. Πρέπει να κατευθύνει τις δύο πλευρές να βρουν εναλλακτικές λύσεις στο πρόβλημα τους και να καταφέρουν να φτάσουν στην μία, από κοινού αποδεκτή λύση. Αυτή είναι και η βασική και κύρια ευθύνη του.

Ο διαμεσολαβητής είναι υπεύθυνος για την οργάνωση μιας σωστής και δομημένης συνάντησης. Οφείλει να διασφαλίσει ένα ζεστό κλίμα, που θα προσφέρει άνεση και ασφάλεια στα μέρη. Οργανώνει το πότε, πού και ποια μέρη θα λάβουν μέρος στην διαδικασία αλλά και πόσες φορές θα πραγματοποιηθεί η διαδικασία αλλά και να παρέχει όλα τα υποστηρικτικά μέσα και υπηρεσίες όπως είναι για παράδειγμα ο υπολογιστής, οι φωτοτυπίες και το τηλέφωνο. Φροντίζει έτσι ώστε η συζήτηση να κυλά ομαλά χωρίς να ξεφεύγει από τους στόχους της, ελέγχει την συμπεριφορά των μελών και φροντίζει να διατηρείται μία προοπτική θετική που να οδηγεί στην επίτευξη των στόχων.

Σε περιπτώσεις που τα μέρη δείχνουν να είναι απόλυτα και να μην κατανοούν τις απόψεις της αντίθετης πλευράς, ο διαμεσολαβητής είναι απαραίτητο να παρέμβει μεταδίδοντας θέσεις, απόψεις, ιδέες αλλά και συναισθήματα προκειμένου να βοηθήσει τα μέρη να κατανοήσουν καλύτερα ο ένας τον άλλον και να γίνουν πιο διαλλακτικοί και πρόθυμοι να ακούσουν και να ανταλλάσσουν απόψεις για την επίλυση του προβλήματος. Είναι σημαντικό, κάθε διαμεσολαβητής να συνειδητοποιήσει ότι οι άνθρωποι πολύ συχνά επικοινωνούν με έμμεσο τρόπο.

Πολύ συχνά τα μέρη δεν εκφράζουν σωστά τις απόψεις τους με αποτέλεσμα να οδηγούνται σε παρερμηνεία και να προκαλούν αρνητικές αντιδράσεις. Σε πολλές περιπτώσεις δηλαδή, τα εμπλεκόμενα μέρη δεν έρχονται σε συμφωνία επειδή τους γεννιούνται αρνητικά συναισθήματα, όπως για παράδειγμα ο φόβος, για κάτι που

ειπώθηκε από τη αντίθετη πλευρά. Αυτό δεν σημαίνει πάντα ότι η άλλη πλευρά έχει κακή πρόθεση αλλά είναι πιθανόν να μην εξέφρασε σωστά την άποψη της. Ο διαμεσολαβητής τότε οφείλει να παρέμβει και να εξηγήσει καλύτερα την θέση του ομιλητή, να περιορίσει την χρήση των λέξεων που δημιουργούν αρνητικά συναισθήματα και να δημιουργήσει ξανά ένα θετικό κλίμα. Στο σημείο αυτό, ο διαμεσολαβητής δεν παραλείπει, ούτε αλλάζει τα λόγια του ομιλητή. Αντίθετα τα μεταφράζει και τα επεξηγεί καλύτερα έτσι ώστε να μην υπάρξουν παρεξηγήσεις. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι σε θέση να κατανοήσει την θέση κάθε πλευράς και τις προσδοκίες της και να μπορεί να μεταδίδει με αποτελεσματικό τρόπο αυτές τις πληροφορίες χρησιμοποιώντας γλώσσα, περιγραφές και εξηγήσεις που είναι κατανοητές από τα μέρη.

Πολλές φορές τα μέρη έχουν μία λάθος θεωρία για την διαπραγμάτευση, καθώς πιστεύουν ότι ακούγονται ψευδή στοιχεία, ότι υποτιμά ο ένας τον άλλον και ότι ο μόνος στόχος είναι να βρεθεί μία κοινή λύση. Ο διαμεσολαβητής είναι αναγκαίο να βοηθήσει τα μέρη να συνειδητοποιήσουν ότι η διαπραγμάτευση μπορεί να είναι ουσιαστική και αποτελεσματική και να προετοιμάσει τους συμμετέχοντες να υιοθετήσουν μία επικοινωνιακή διαπραγματευτική συμπεριφορά.

Ο διαμεσολαβητής, μπορεί να αξιοποιήσει και άλλα μέσα για να πετύχει ένα ουσιαστικό αποτέλεσμα. Μπορεί να δώσει νέες συμβιβαστικές λύσεις και επιπλέον πληροφορίες, αλλά και να οργανώσει συναντήσεις και με άλλα μέλη που δεν έχουν λάβει μέρος στην διαδικασία και θεωρούν πως μπορούν να αποδειχθούν βοηθητικά. Είναι απαραίτητο να κατανοήσει τα συμφέροντα και τις δυνατότητες όλων των μερών. Αν για παράδειγμα η μία πλευρά εκφράσει μία ιδανική γι' αυτήν λύση, ο διαμεσολαβητής πρέπει να σκεφτεί και να κρίνει αν είναι το ίδιο ιδανική και για την άλλη πλευρά. Στην περίπτωση που κρίνει πως δεν είναι βοηθά την πλευρά που έδωσε την λύση να κατανοήσει πως δεν είναι το ίδιο εφικτή και για την αντίθετη πλευρά. Ο διαμεσολαβητής δεν πρέπει να επιτρέπει να ακούγονται ανούσιες προτάσεις οι οποίες δεν έχουν καμία προοπτική. Πρέπει να είναι σε θέση να κρίνει τις απόψεις που ακούγονται και να αποκλείει ο ίδιος αυτές που θεωρεί πως δεν θα έχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Δεν επιτρέπεται να επιβληθεί ο ίδιος και να αναγκάσει τα μέρη να δεχτούν τις προτάσεις του αλλά είναι αναγκαίο να εξετάσει τις προτάσεις και τις λύσεις που

δίνονται, ελέγχοντας τις συνέπειες που μπορεί να έχουν και να εξασφαλίσει πως η συμφωνία των μερών θα έχει διάρκεια.

Τα μέρη σε περίπτωση που νιώσουν αγανάκτηση και απογοήτευση μπορούν να απευθυνθούν και να ξεσπάσουν στον διαμεσολαβητή. Αυτό είναι και το ιδανικό, καθώς αν τα μέρη κατηγορούσαν το ένα το άλλο, τότε θα αυξάνονταν ο ανταγωνισμός τους, και οι προοπτικές για μια συμφωνία θα απομακρύνονταν.

Τα καθήκοντα του διαμεσολαβητή είναι τα εξής:

- προεδρεύων της συζήτησης
- γέφυρα επικοινωνίας
- πηγή νέων πληροφοριών
- παράγων ρεαλισμού
- εγγυητής λύσεων διαρκείας
- αποδιοπομπαίος τράγος
- φρουρός της διαδικασίας

Ο διαμεσολαβητής έχει ρόλο καταλύτη. Θα πρέπει η παρουσία του να είναι αισθητή. Είναι σχεδόν απίθανο τα μέρη να καταλήξουν σε μία συμφωνία χωρίς την ύπαρξη διαμεσολαβητή. Είναι το πρόσωπο που επιβλέπει, καθοδηγεί και βοηθά τα μέρη να αλληλεπιδράσουν με τον καλύτερο δυνατόν τρόπο. Δεν μπορεί να αποτελεί ένα απρόσεκτο μέλος αλλά ένα ενεργό και ουσιαστικό μέλος της διαδικασίας. Με μία λάθος ενέργεια του ο ανταγωνισμός των μερών μπορεί να αυξηθεί και οι σχέσεις τους να δυσχεράνουν. Συνεπώς η ευθύνη που φέρει είναι μεγάλη. Οφείλει να είναι προσεκτικός και να κάνει την δουλειά του εποικοδομητικά και ευσυνείδητα. Τότε μόνο θα βοηθήσει τα μέρη να συμφωνήσουν σε μία από κοινού αποδεκτή λύση.

Πολλές φορές, είναι πιθανόν τα ενδιαφερόμενα μέρη να ζητήσουν την άποψη του διαμεσολαβητή και να επιθυμούν να επέμβει ο ίδιος στην τελική απόφαση. Σε τέτοιες περιπτώσεις ο διαμεσολαβητής μπορεί να παρέμβει να προτείνει μία λύση. Υπάρχει όμως πάντα το ενδεχόμενο να φανεί πως ευνοεί τα συμφέροντα κάποιας πλευράς και να μην είναι τόσο αντικειμενικός. Παρόλ' αυτά, πολύ συχνά η ανάμειξη του διαμεσολαβητή αποτελεί την μόνη επιλογή για να προχωρήσει η διαδικασία. Όταν τα μέρη βρίσκονται σε αδιέξοδο και δεν γνωρίζουν πώς πρέπει να κινηθούν, η παρουσία του διαμεσολαβητή θα τους βοηθήσει να ξεφύγουν από αυτή την σύγχυση και να

μπορέσουν να κινητοποιηθούν και να συνεχίσουν την διαδικασία. Άλλωστε ο διαμεσολαβητής δεν είναι αυτός που παίρνει την τελική απόφαση. Απλώς προτείνει διεξόδους και στην συνέχεια οι ενδιαφερόμενοι, συζητάνε, σχολιάζουν και κρίνουν για το αν οι λύσεις του διαμεσολαβητή είναι υπέρ των συμφερόντων τους ή όχι.

Ο ρόλος του διαμεσολαβητή, δεν είναι να βρίσκει πάντα μία μέση λύση για τις δύο πλευρές ή να κρίνει αποκλειστικά τις προτεινόμενες λύσεις αυτών, αλλά ζητείται πολλές φορές και η δική του προσωπική άποψη για το ζήτημα. Σαν τρίτο άτομο μπορεί να δώσει λύσεις από την δική του οπτική γωνία. Οι ενδιαφερόμενοι χρειάζονται την ειλικρινή γνώμη του διαμεσολαβητή και δεν ζητάνε μόνο να μάθουν αν ο διαμεσολαβητής είναι σύμφωνος ή μη με τις απόψεις τους.

Τα εμπλεκόμενα μέρη πρέπει να ορίσουν απ' την αρχή τους δικούς τους κανόνες. Η ανάμειξη του διαμεσολαβητή αποτελεί σίγουρα ρίσκο για την τροπή που θα λάβει η διαδικασία αλλά απ' το να οδηγηθεί σίγουρα στην αποτυχία είναι ρίσκο που αξίζει να το πάρει. Όταν παρεμβαίνει ο διαμεσολαβητής μπορεί να δώσει ώθηση στην διαδικασία και να λειτουργήσει θετικά η γνώμη του, αλλά μπορεί επίσης να την καταστρέψει τελείως. Αν όμως υπάρχει στασιμότητα και η διαδικασία δείχνει να μην έχει μέλλον, τότε είναι ο μόνος τρόπος να ζωντανέψει ξανά την διαδικασία ώστε να μπορέσει να εξελιχθεί και να φτάσει στον τελικό σκοπό. (Laurie Israel, 2018).

1.2.1 Τα χαρακτηριστικά του διαμεσολαβητή

Τα χαρακτηριστικά του διαμεσολαβητή πρέπει να είναι:

Ουδέτερος

- Αμερόληπτος
- Αντικειμενικός
- Έξυπνος
- Ευέλικτος
- Ευφραδής
- Με δύναμη και πειστικότητα
- Με ενσυναίσθηση

- Ενεργός ακροατής
- Με φαντασία
- Άξιος σεβασμού
- Επιφυλακτικός
- Επινοητικός
- Ειλικρινής
- Αξιόπιστος
- Ψύχραιμος
- Με αίσθηση του χιούμορ
- Υπομονετικός
- Επίμονος
- Αισιόδοξος

Ουδέτερος: Ο διαμεσολαβητής οφείλει να διατηρεί μία ουδέτερη στάση και να μην παίρνει το μέρος κανενός. Επιθυμεί να βοηθήσει τα μέρη να βρουν μία κοινή λύση χωρίς όμως να υπερασπίζεται και να επικροτεί τις προτάσεις αποκλειστικά της μία μόνο πλευράς. Θα ήταν ιδανικό για κάποιο από τα μέρη να είχε κάποιον που να τον υποστηρίζει, αλλά εφόσον ο διαμεσολαβητής δεν μπορεί να το κάνει αυτό για όλους, αρκείται στο να μην κινείται εναντίον του. Διαφορετικά τα μέρη δεν μπορούν να τον εμπιστευτούν

Αμερόληπτος: Ο διαμεσολαβητής δεν πρέπει να κάνει διακρίσεις αλλά αντίθετα να είναι δίκαιος προς όλους. Δεν μπορεί να έχει διαφορετική στάση προς κάθε πλευρά. Οφείλει να δίνει την ίδια προσοχή και να προσπαθεί να εξυπηρετεί όλα τα μέρη στον ίδιο βαθμό.

Αντικειμενικός: Κάθε διαμεσολαβητής δεν πρέπει να παρασύρεται από τους συναισθηματισμούς των μερών, αλλά να αποστασιοποιείται και να ελέγχει τις λύσεις, τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία των μερών, με αποτέλεσμα να τους βοηθήσει να έχουν μια πιο αντικειμενική θεώρηση.

Έξυπνος: Τα μέρη έχουν κάποιες προσδοκίες από τον διαμεσολαβητή και περιμένουν να τους βοηθήσει στο πρόβλημα τους. Αυτό δεν μπορεί να συμβεί στην περίπτωση που ο διαμεσολαβητής έχει πιο αργούς ρυθμούς σκέψης και όχι την απαιτούμενη ευστροφία.

Ευέλικτος: Ο διαμεσολαβητής πρέπει να φροντίζει ώστε να ρέει ο διάλογος και να μην υπάρχουν χρονοτριβές. Στη περίπτωση που κάποιος ομιλητής κάνει μια τυχαία παρατήρηση που δεν έχει σχέση με το θέμα της συζήτησης οφείλει να τον κατευθύνει σωστά και να μην το προσπεράσει απλώς κάτι που θα οδηγήσει σε αδιέξοδο.

Ευφραδής: Πάντα ο διαμεσολαβητής οφείλει να μπορεί να χειρίζεται σωστά την γλώσσα. Πρέπει να μπορεί να μεταφέρει με ορθό τρόπο τις απόψεις και τις προτάσεις των μερών και να είναι προσεκτικός. Αν τα λόγια του δεν είναι σαφή και κατανοητά, τότε οι συνομιλητές κουράζονται.

Με δύναμη και πειστικότητα: Η δύναμη αποτελεί ένα βασικό χαρακτηριστικό του διαμεσολαβητή. Δεν πρέπει να δέχεται απλώς τις προτάσεις των μερών αλλά να έχει την δύναμη να πείσει τα μέρη να σκεφτούν λογικά και με ευελιξία.

Με ενσυναίσθηση: Ο διαμεσολαβητής πρέπει να μπορεί να καταλάβει τις αντιλήψεις και συναισθήματα των συνομιλητών. Οι συνομιλητές χρειάζονται κάποιον που θα κατανοήσει πως νιώθουν και όχι κάποιον που θα τους ακούει και θα τους συμβουλεύει ασυναίσθητα.

Ενεργός ακροατής: Ο διαμεσολαβητής είναι απαραίτητο να ακούει με προσοχή τις απόψεις των συνομιλητών και να δίνει βάση σ' αυτούς. Δεν πρέπει να μιλάει συνεχώς και να κάνει ερωτήσεις δημιουργώντας την εντύπωση στα μέρη ότι δεν ενδιαφέρεται γι' αυτά παρά μόνον για τις δικές του αντιλήψεις.

Με φαντασία: Είναι απαραίτητο ένας διαμεσολαβητής να είναι σε θέση να εκφράσει νέες ιδέες και απόψεις. Διαφορετικά η συζήτηση δεν θα έχει κάποιο νόημα και δεν θα βρεθεί λύση στο πρόβλημα.

Άξιος σεβασμού: Ένας διαμεσολαβητής δεν είναι αναγκαίο να είναι ένα διάσημο πρόσωπο αλλά πρέπει να είναι ένα άτομο με σημαντικό πνευματικό πρόσωπο που θα προσφέρει κύρος στην συζήτηση. Οι συνομιλητές μπορούν και εμπιστεύονται τον διαμεσολαβητή και τα λεγόμενα του και η παρουσία του έχει αξία γι' αυτούς.

Επιφυλακτικός: Ο διαμεσολαβητής πρέπει να ακούει και να λαμβάνει υπόψη κάθε πληροφορία αλλά ταυτόχρονα πρέπει να κρατάει επιφυλάξεις και να έχει αμφιβολίες σχετικά με την ακρίβεια τους.

Επινοητικός: Ο διαμεσολαβητής είναι σημαντικό να έχει αρκετή ενέργεια και κύρος ώστε να μπορεί να έχει πρόσβαση σε μέσα που είναι χρήσιμα για την επίλυση της διαφοράς.

Ειλικρινής: Κάθε διαμεσολαβητής οφείλει να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη των συνομιλητή. Εφόσον οι ίδιοι δεν εμπιστεύονται τόσο εύκολα ο ένας τον άλλον, πρέπει να είναι σίγουροι ότι μπορούν να εμπιστευτούν τον διαμεσολαβητή. Γι' αυτό ο διαμεσολαβητής οφείλει να είναι ειλικρινής και να ην προσπαθήσει να εξαπατήσει ή να παραπλανήσει κάποιον.

Αξιόπιστος: Όταν ο διαμεσολαβητής λέει ότι θα κάνει κάτι, υποχρεούται να τηρήσει τον λόγο του. Τα μέρη τότε θα γνωρίζουν ότι ο διαμεσολαβητής είναι συνεπής και αξιόπιστος.

Ψύχραιμος: Ο διαμεσολαβητής μπορεί πάντα να διατηρεί την ψυχραιμία του, να ανέχεται προσβολές και εκρήξεις των μερών. Είναι λογικό, τα μέρη πολύ συχνά να έχουν κάποια ξεσπάσματα. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να κατανοεί και να αφήνει ασχολίαστα κάποια επικριτικά σχόλια και να γνωρίζει πώς θα τα αντιμετωπίσει.

Με αίσθηση του χιούμορ: Ο διαμεσολαβητής πρέπει να γελά και να κάνει αστεία προκειμένου να θερμαίνει το κλίμα και τα μέρη να ηρεμούν και να νιώθουν άνετα. Το χιούμορ βέβαια δεν πρέπει να γίνει ποτέ εις βάρος κάποιου ομιλητή.

Υπομονετικός: Η διαμεσολάβηση είναι μία διαδικασία που δεν διαρκεί απαραίτητα μικρό χρονικό διάστημα. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να 'ναι υπομονετικός, να ακούει τους συνομιλητές, τις ανησυχίες και τις απόψεις τους χωρίς να βιάζεται. Αυτό μπορεί να απαιτεί πού χρόνο. Συνεπώς, θα πρέπει να είναι σε θέση να οδηγήσει την συζήτηση μέσα από κάθε παράδρομο στον τελικό προορισμό.

Επίμονος: Ο διαμεσολαβητής πρέπει να επιμένει. Πρέπει να βοηθά τα μέρη να ξεπερνάνε κάθε εμπόδιο που προκύπτει και να τα συντονίζει έτσι ώστε να φτάσουν στον τελικό στόχο. Είναι λογικό να κολλάνε σε κάποια σημεία και να παραμένουν εκεί. Ο διαμεσολαβητής όμως, δεν πρέπει να τα παρατάει, αλλά να τους παροτρύνει να συνεχίσουν για να φτάσουν στον προορισμό τους.

Αισιόδοξος: Κάθε διαμεσολαβητής οφείλει να είναι χαρούμενος, γεμάτος ενέργεια, και να ενθαρρύνει τα μέρη και να τους δίνει αυτοπεποίθηση. Είναι σημαντικό να κάνει τα μέρη να νιώσουν άνεση και αισιοδοξία. Παρόλ' αυτά δεν πρέπει να τους πει κάτι που δεν μπορεί να γίνει, αλλά να είναι ρεαλιστής και επιφυλακτικός.

Κανείς δεν μπορεί να τα έχει όλα αυτά τα χαρίσματα σε μεγάλο βαθμό. Αλλά για να γίνει κάποιος διαμεσολαβητής πρέπει να τα έχει σε βαθμό που να είναι αρκετός για να μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του ρόλου (**Josh B. Stulberg, L. Love, 2014**)

1.2.2 Πώς να γίνει κανείς διαμεσολαβητής

Για να γίνει κανείς διαμεσολαβητής, είναι απαραίτητο να έχει εκπαιδευτεί σε Φορέα Εκπαίδευσης Διαμεσολαβητών, που να έχει αναγνωριστεί από την Κεντρική Επιτροπή Διαμεσολάβησης και αργότερα να δώσει εξετάσεις για να λάβει την πιστοποίηση από το Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, έτσι ώστε να γίνει Διαμεσολαβητής.

1.2.3 Οι δεξιότητες για την διαχείριση των συγκρούσεων

Για την σωστή διαχείριση συγκρούσεων, είναι απαραίτητο να κατέχει κάποιος ορισμένες δεξιότητες. Οι δεξιότητες αυτές είναι:

- 1) Να μπορεί να πλαισιώσει μία καλή ερώτηση.
- 2) Να ακούει και να εκφράζει ρητώς ό,τι έχει ακούσει και έχει καταλάβει.
- 3) Να κρατάει αποστάσεις και να επιτρέπει σε κάποιον να κινείται μόνος του παρά την καθοδήγηση του.
- 4) Η εμπιστοσύνη χάνεται εύκολα, γι' αυτό και θα πρέπει να μπορεί να την χειρίζεται σωστά.
- 5) Όταν η συζήτηση φτάνει σε αδιέξοδο, πρέπει να είναι ικανός να επαναπροσδιορίζει την ερώτηση ή την ιδέα του προκειμένου να επιτρέψει στον αποδέκτη να την κατανοήσει και να την αποδεχτεί.
- 6) Να αναζητά βοήθεια για να μπορεί να διερευνά και τις πιθανές λύσεις της άλλης πλευράς.
- 7) Να κάνει έλεγχο εφικτού για να διευθετεί τις συγκρούσεις χωρίς απώλειες.
- 8) Να μπορεί να χειριστεί τις περιπτώσεις έκφρασης έντονων συναισθημάτων.

Οι δεξιότητες αυτές αποτελούν δομικά στοιχεία της διαμεσολάβησης.

1.3 Διαμεσολάβηση και διαιτησία

1.3.1 Διαμεσολάβηση

Κατά την διαδικασία της διαμεσολάβησης, ο διαμεσολαβητής αποτελεί ένα ουδέτερο, τρίτο πρόσωπο που δεν έχει σκοπό να επιβληθεί αλλά έχει επιλεχθεί προκειμένου να βοηθήσει τα αντικρουόμενα μέλη να βρουν λύσεις στο πρόβλημα τους. Είναι υποχρεωμένοι να μην αποκαλύψουν αυτά που τους έχει εμπιστευτεί κάθε εμπλεκόμενο μέλος και τα μέλη έχουν δεσμευτεί από το νόμο να τηρήσουν το

απόρρητο. Η διαμεσολάβηση διαρκεί μερικές ημέρες και αποτελεί μία πολύ πιο οικονομική διαδικασία επίλυσης των διαφορών. Η συμμετοχή είναι αυτοπρόσωπη με την παρουσία των δικηγόρων που υποχρεούνται από το νόμο να παρευρίσκονται εκεί. Κάθε διάδικος μπορεί να αποχωρήσει από την διαδικασία όταν επιθυμεί. Κατά την διαμεσολάβηση, γίνεται συγερασμός προτάσεων από τις δύο αντικρουόμενες πλευρές και με την συμβολή του διαμεσολαβητή καταληγούν σε μία από κοινού αποδεκτή λύση. Η τελική συμφωνία είναι δεσμευτική και κατατίθεται στο οικείο πρωτοδικείο. Ο διαμεσολαβητής επιλέγεται από κοινού από τις δύο πλευρές.

1.3.2 Διαιτησία

Κατά την διαδικασία της διαιτησίας, ο διαιτητής ή διαιτητές αποτελούν το τρίτο μέρος που ο ρόλος τους είναι όμοιος με των δικαστών και η τελική απόφαση που λαμβάνεται από τους ίδιους είναι δεσμευτική και οριστική για τους αντίδικους. Η εμπιστευτικότητα της διαδικασίας έχει κατοχυρωθεί από τον Κανονισμό ΕΟΔΙΔ και την συμφωνία των μερών. Η διαιτησία διαρκεί μερικούς μήνε και αποτελεί μια πιο οικονομική διαδικασία σε σύγκριση με την δικαστική οδό, αναλόγως και με την αξία που έχει η διαφορά. Οι δικηγόροι παρακολουθούν την διαδικασία και οι ενδιαφερόμενοι παρεμβαίνουν όταν κρίνουν πως χρειάζεται. Οι διάδικοι είναι υποχρεωμένοι να παραμείνουν μέχρι να ολοκληρωθεί η πραγματοποίηση της διαδικασίας. Την τελική απόφαση την λαμβάνει ο διαιτητής αφού ακούσει τα επιχειρήματα και των δύο πλευρών και έχει την ίδια ισχύ με την δικαστική απόφαση. Ο διαιτητής είτε αποφασίζεται από κοινού από τις δύο πλευρές είτε κάθε μέρος αποφασίζει έναν διαιτητή και στην συνέχεια αυτοί οι δύο διαιτητές αποφασίζουν τον επιδιαιτητή.

Η διαιτησία εφαρμόζεται σε :

- Διαφορές από αγοραπωλησίες
- Διαφορές από εμπορικές συμβάσεις
- Διαφορές στο πλαίσιο διεθνών συναλλαγών
- Κατασκευαστικές διαφορές

- Ναυτιλιακές διαφορές
- Διαφορές στον τομέα της ενέργειας
- Διαφορές σχετικά με δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας
- Διαμάχες στον τομέα της μεταποίησης, τουρισμού, μεταφορών και υγείας
- Κάθε είδος διαφοράς όπου προβλέπεται σχετική ρήτρα διαιτησίας

κεφάλαιο 2^ο- Σχολικός εκφοβισμός και σχολική διαμεσολάβηση

2.1 Συγκρούσεις στο σχολείο

Όπως αναφέρθηκε, σύγκρουση είναι η φυσιολογική αντίδραση του ατόμου όταν κάποιος του έχει στερήσει ή απειλεί να του στερήσει κάποια ανάγκη που είτε αφορά συναίσθημα όπως για παράδειγμα ασφάλεια, αγάπη, αποδοχή, αναγνώριση, είτε αντικείμενο όπως περιουσία, φαγητό, χρήματα

Οι λόγοι που συμβαίνουν οι συγκρούσεις είναι:

- Ανθρώπινη διαφορετικότητα
- Νομοτελειακή κατάσταση ανθρώπινης διεπαφής
- Απόρροια συνεργασίας και αλληλεξάρτησης
- Πραγματικότητα στη ζωή: οικογένεια, παρέα, κοινωνική και πολιτική ζωή
- Επαγγελματικές και κοινωνικές τάξεις
- Σε κάθε κοινωνική ομάδα άρα και στα σχολεία (Παπαγεωργάκης Παναγιώτης, 2016)

Πίσω από τις διαφορετικές απόψεις και αντιλήψεις κρύβονται:

Αντίθετα ή περιορισμένα συμφέροντα

- Προσωπικά λάθη
- Άγνοια
- Ανταγωνισμός
- Κακή οργάνωση
- Ανθρώπινα ελαττώματα
- Ζήλεια, Απληστία, Θυμός, Εχθρικότητα (Παπαγεωργάκης Παναγιώτης, 2016)

Οι αντιδράσεις διακρίνονται σε θετικές και αρνητικές. Στις θετικές αντιδράσεις, τα άτομα διατηρούν την ψυχραιμία τους και μπορούν και αξιοποιούν επικοινωνιακές δεξιότητες ανθρώπινων σχέσεων, με σκοπό να διαπραγματευτούν την διαφωνία και να κατορθώσουν να βρουν μία από κοινού λύση. Ως αποτέλεσμα, τα άτομα νιώθουν το αίσθημα της δικαιοσύνης, της ασφάλειας, του σεβασμού, της ικανοποίησης, της αμοιβαιότητας και της ενδυνάμωσης της σχέσης τους.

Στις αρνητικές αντιδράσεις, γίνεται καταγραφή συναισθημάτων πανικού και έντασης, παρορμητισμού, αυθαίρετων σκέψεων, καταστροφικών συνεπειών, βλάβης στις σχέσεις, κακοποίησης, βίας, εκφοβισμού, εκδικητικότητας, κύκλου

αντιπαράθεσης. Μερικές φορές καταγράφονται και η απλή υποτακτικότητα, η αδιαφορία, η περιθωριοποίηση και τα συναισθηματικά τραύματα.

Συγκρούσεις στο σχολείο παρατηρούνται ανάμεσα σε:

- μαθητές
- εκπαιδευτικούς
- διευθυντή και εκπαιδευτικούς
- διευθυντή και γονείς
- εκπαιδευτικούς και γονείς
- σχολείο και φορείς

Οι συγκρούσεις στο σχολείο μπορεί να προκαλούνται για ποικίλους λόγους. Ένας λόγος είναι ότι υπάρχουν συγκεκριμένοι διαθέσιμοι πόροι, ανθρώπινοι, οικονομικοί και υποδομών. Ένας άλλος λόγος είναι οι επικαλυπτόμενες αρμοδιότητεςδικαιώματα. Επιπλέον, η επικοινωνία που υπάρχει δεν είναι η ιδανική και αυτό σχετίζεται κυρίως με την επιλογή του χρόνου, του τόπου και του τρόπου. Οι οργανωτικές αδυναμίες όπως για παράδειγμα ο εσωτερικός κανονισμός, αποτελούν ακόμα ένα αίτιο συγκρούσεων στο σχολείο. Επίσης, παρατηρούνται πολύ συχνά διαφορετικές φιλοσοφίες στην προσέγγιση των προβλημάτων και στοχοθεσιών, κάτι που αυξάνει τις συγκρούσεις μεταξύ των μελών της σχολικής κοινότητας. Ένα εξίσου σημαντικό αίτιο, είναι οι ατομικές διαφορές, όπως είναι οι ιδεολογίες, οι γνώσεις και τα ενδιαφέροντα. Τέλος, οι συνθήκες του εξωτερικού περιβάλλοντος όπως για παράδειγμα η οικονομική κρίση, δυσχεράνουν τις σχέσεις των μελών του σχολείου(Παπαγεωργάκης Παναγιώτης, 2016).

Η αρνητική διαχείριση συγκρούσεων στο σχολείο, μπορεί να οδηγήσει σε σοβαρές επιπτώσεις. Η μη ικανοποιητική αντιμετώπιση των διαφωνιών που υπάρχουν μεταξύ των μαθητών μπορεί να προκαλέσει ένταση και βλάβη στις σχέσεις. Η βλάβη αυτή μπορεί να είναι είτε σωματική είτε ψυχική. Οι μαθητές μπορεί να αποκτήσουν πληγές και τραύματα λόγω σωματικής κακοποίησης, αλλά και ψυχικά προβλήματα. Πολλοί οδηγούνται στην απομόνωση και την κατάθλιψη. Επιπλέον, αυξάνεται το αίσθημα του στρες. Πολλά παιδιά αγχώνονται στην ιδέα ότι πρέπει καθημερινά να πηγαίνουν στο σχολείο και να έρχονται αντιμέτωποι με αυτούς που τους ασκούν βία.

Ταυτόχρονα αυξάνεται το αίσθημα της ανασφάλειας. Μειώνεται η αυτοπεποίθηση και η αυτοεκτίμηση τους, μειώνουν συνεχώς τον εαυτό τους δίνοντας περισσότερη έμφαση στα σημεία που υστερούν, αρνούνται να δεχτούν ότι έχουν την ίδια αξία με τους υπόλοιπους και θεωρούν πως υστερούν σε όλα. Πολλοί είναι οι μαθητές που επιλέγουν να απέχουν απ' το σχολείο με αποτέλεσμα να αυξάνεται ο αριθμός των απουσιών και να μην εξελίσσουν την ακαδημαϊκή τους πορεία. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μειώνεται και η ακαδημαϊκή τους επίδοση. Τα κίνητρα μειώνονται και δεν έχουν το θάρρος και την διάθεση να λάβουν συμμετοχή σε σχολικές δραστηριότητες. Αμφισβητείται το κύρος των εκπαιδευτικών και οι μαθητές-θύματα εστιάζουν μόνο στους εκφοβιστές και θεωρούν πως αυτοί είναι οι μόνοι που έχουν δύναμη στο σχολείο. Όταν τα αγόρια αποτελούν θύματα βίας, νιώθουν το αίσθημα του θυμού, ενώ τα κορίτσια το αίσθημα της ντροπής και της ταπείνωσης.

Οι μαθητές που ασκούν βία, νιώθουν μεγαλύτερη άνεση και ασφάλεια στο σχολικό περιβάλλον σε αντίθεση με τους μαθητές που τους ασκείται η βία, που νιώθουν φόβο και ψυχική καταρράκωση. Και στις δύο περιπτώσεις όμως, οι συνέπειες μπορούν να φανούν το ίδιο καταστροφικές.

Η σωματική βία δεν επηρεάζει στον ίδιο βαθμό τα αγόρια και τα κορίτσια. Τα κορίτσια επηρεάζονται περισσότερο σε αντίθεση με τα αγόρια που δεν την θεωρούν τόσο σοβαρή.

Στα σχολεία που καταγράφονται υψηλά ποσοστά βίας αναφέρεται πως υπάρχει:

- Αύξηση του στρες
- Μείωση κινήτρων και ενδιαφέροντος
- Επιθυμία μετάθεσης
- Μεγάλος αριθμός απουσιών του προσωπικού

Η επίλυση συγκρούσεων στο σχολείο μπορεί να γίνει με προσωπική διαχείριση (αρνητική ή θετική) από τα συγκρουόμενα μέρη. Τα συγκρουόμενα μέρη επιλέγουν τον τρόπο με τον οποίο θα αντιμετωπίσουν την διαφωνία τους είτε ακολουθώντας τον λάθος δρόμο και αντιδρώντας επιθετικά, είτε επιλέγοντας να διατηρήσουν την ψυχραιμία τους και να προσπαθήσουν να βρουν μία λύση. Μπορεί επίσης να γίνει με παρέμβαση(αρνητική ή θετική) από τους συμμαθητές. Παρατηρώντας την σύγκρουση οι συμμαθητές των παιδιών που έρχονται σε σύγκρουση μπορούν να επιλέξουν αν θα παρέμβουν ή όχι. Κάποιοι εμπλέκονται επιχειρώντας να ηρεμήσουν τα συγκρουόμενα

μέρη και να τους βοηθήσουν να συμφιλιωθούν. Αντίθετα, κάποιοι άλλη παρεμβαίνουν λαμβάνοντας το μέρος κάποιας πλευράς και υποστηρίζοντας φανερά την θέση του και παίζοντας αρνητικό ρόλο στο συμβάν. Οι συγκρούσεις στο σχολείο μπορούν ακόμα να επιλυθούν με παιδαγωγική ή άλλη παρέμβαση από διδάσκοντες. Πολλοί εκπαιδευτικοί εμπλέκονται προκειμένου να προλάβουν τον κίνδυνο και να εξασφαλίσουν την ασφάλεια των μαθητών. Τέλος, οι συγκρούσεις επιλύονται και με παιδαγωγικά μέτρα ή ποινές από ΒΔ/Δντή, Πειθαρχικό Συμβούλιο, Καθηγητικό Σύλλογο.

Η σχολική διαμεσολάβηση, βοηθάει τα εμπλεκόμενα μέρη να λάβουν γνώσεις και να αναπτύσσουν δεξιότητες σε ζητήματα ανθρωπίνων σχέσεων, επικοινωνίας, οριοθέτησης, ουδετερότητας, ψυχραιμίας, κριτική σκέψης και διαχείρισης, δικαιοσύνης, αυτοέλεγχου, σεβασμού, αλληλεγγύης, αμοιβαιότητας.

Η σχολική διαμεσολάβηση μαθαίνει στο άτομο να σκέφτεται διαφορετικά, να μπορεί να επιλύει ειρηνικά τις διαφορές του και να μην χρησιμοποιεί την βία ως μέθοδο επικοινωνίας και επίλυσης των διαφορών του. Αφομοιώνει αξίες που το βοηθούν να συνυπάρξει ειρηνικά στο πλαίσιο της κοινωνίας.

2.2 Σχολικός εκφοβισμός

2.2.1 Ορισμός του σχολικού εκφοβισμού

Ο σχολικός εκφοβισμός είναι η επιθετική εκείνη συμπεριφορά που είναι εσκεμμένη, απρόκλητη και επαναλαμβανόμενη, αποτελεί κατάχρηση εξουσίας και εμπριέχει ανισότητα στη δύναμη αντικειμενική (π.χ. σωματική) ή αντιληπτή (π.χ. προσωπικότητας) (Καραβόλτσου Α, 2013).

2.2.2 Τα χαρακτηριστικά του σχολικού εκφοβισμού

- Εσκεμμένη αρνητική πράξη/επιθετική συμπεριφορά
- Απρόκλητη επιθετική συμπεριφορά
- Επανάληψη
- Ανισοροπία δύναμης ή εξουσίας

Στο φαινόμενο του σχολικού εκφοβισμού εμπλέκονται:

- Το θύμα(τα παιδιά που τους ασκείται ο εκφοβισμός), τα παιδιά θεατές
- Οι θύτες(τα παιδιά που ασκούν εκφοβισμό)
 - Οι εκπαιδευτικοί
 - Οι γονείς

2.2.3 Οι μορφές του σχολικού εκφοβισμού

Λεκτικός εκφοβισμός: Επανελημμένη χρήση λέξεων, υβριστικά σχόλια, πειράγματα, απειλές, εκβιασμοί που έχουν ως στόχο να πληγώσουν ή να ντροπιάσουν ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων.

Σωματικός εκφοβισμός: Άσκηση βίας, χτυπήματα, τσιμπήματα, δαγκωνιές, σπρωξίματα, αρπαγή αντικειμένων, καταστροφή περιουσιών. Ο σωματικός εκφοβισμός έχει άμεση σύνδεση με τη σωματική διάπλαση του εκφοβιστή.

Κοινωνικός εκφοβισμός: Ο εσκεμμένος αποκλεισμός από κοινωνικές ομάδες ή ο εκφοβισμός εντός της ομάδας (Lee, 2006).

Ψυχολογικός εκφοβισμός: Απειλές, ανεπιθύμητα μηνύματα, κοινωνική απομόνωση και εκμετάλλευση.

Διαπροσωπικός εκφοβισμός: Επανελημμένο εξοστρακισμό ενός ατόμου ή κάποιων ατόμων είτε απομακρύνοντας τους από την παρέα είτε παροτρύνοντας άλλους να τον πράξουν αναλόγως διαδίδοντας φήμες

Ηλεκτρονικός εκφοβισμός – cyber bullying: Η επαναλαμβανόμενη βλάβη που προκαλείται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων.

Σεξουαλικός εκφοβισμός: Χειρονομίες, αγγίγματα, φωτογραφίες σεξουαλικού περιεχομένου που στοχεύουν στο να δημιουργήσουν στο άτομο το αίσθημα της ντροπής και της αμηχανίας.

2.2.4 Αιτίες σχολικού εκφοβισμού

Τα αίτια που προκαλούν το φαινόμενο του σχολικού εκφοβισμού ποικίλουν. Ένας βασικός λόγος είναι η ελλιπής ενημέρωση και άγνοια διαχείρισης τέτοιων καταστάσεων από γονείς και εκπαιδευτικούς. Επίσης, τα οικογενειακά προβλήματα, οι συγκρούσεις, η μειωμένη φροντίδα και η υποστήριξη προς τα παιδιά μπορούν να αυξήσουν τα περιστατικά της σχολικής βίας. Ένας ακόμα λόγος, είναι η αυξημένη βαρύτητα που δίνεται από γονείς και εκπαιδευτικούς στην σχολική επιτυχία και οδηγεί τα παιδιά με όχι τόσο μεγάλη σχολική επίδοση στην υποτίμηση του εαυτού τους και των δυνατοτήτων τους. Ένα άλλο αίτιο του σχολικού εκφοβισμού, αποτελεί η μη αυξημένη συμμετοχή στις σχολικές δραστηριότητες. Στα περισσότερα περιστατικά εκφοβισμού, έχει παρατηρηθεί πως ο θύτης είναι αγόρι. Συνεπώς, το φύλο είναι ένας ακόμη αίτιο του σχολικού εκφοβισμού. Η εθνικότητα είναι ένας από τους πιο κύριους λόγους που αυξάνει την σχολική βία, ειδικότερα στις μέρες μας που η εμφάνιση και η παρουσία των μεταναστατών έχει αυξηθεί κατά πολύ στην χώρα μας. Παρατηρούνται έντονα φαινόμενα ρατσισμού σε άτομα που εκφοβίζονται (Τσιάντης, 2008).

2.2.5 Συνέπειες σχολικού εκφοβισμού

Ο σχολικός εκφοβισμός, μπορεί να επηρεάσει το σχολικό περιβάλλον, καθώς μεταξύ των μαθητών γεννάται το αίσθημα του φόβου και της ανασφάλειας, αυξάνονται οι μαθησιακές δυσκολίες και οι αποτυχίες.

Μπορεί ακόμα να οδηγήσει στην παραβατική συμπεριφορά, όπως τις κλοπές, τις αποβολές, την χρήση ναρκωτικών ή άλλων ουσιών.

2.2.6 Τα χαρακτηριστικά του θύματος

Τα θύματα συνήθως, είναι μαθητές με ευαίσθησιες και ανασφάλειες που δεν παρουσιάζουν επιθετική συμπεριφορά ούτε αντιδρούν στον εκφοβισμό που δέχονται, έχουν αυξημένο άγχος και φόβους και είναι πιο αδύναμοι συγκριτικά με άλλους συνομήλικους τους. Πολύ συχνά διαφέρουν ως προς τα φυσικά χαρακτηριστικά, την θρησκεία, την εθνικότητα και τις σεξουαλικές προτιμήσεις. Αισθάνονται μοναξιά, απομονώνονται και βιώνουν το φαινόμενο της κατάθλιψης και έχουν χαμηλές σχολικές επιδόσεις.

2.2.7 Τα χαρακτηριστικά του θύτη

Οι θύτες παρουσιάζουν υψηλότερη αυτοεκτίμηση και έχουν την ανάγκη να επιβληθούν. Πολλές φορές μπορεί να έχουν ανασφάλειες και με το να μειώνουν τους άλλους νιώθουν πιο ισχυροί. Δεν έχουν τον έλεγχο, ικανοποιούνται με το να κακομεταχειρίζονται τους άλλους, δεν διστάζουν να ασκήσουν βία και δεν υπακούν στους κανόνες του σχολείου. Έχουν έλλειψη ενσυναίσθησης και τους αρέσει οι άλλοι να τους θεωρούν αρχηγούς.

2.2.8 Τα παιδιά θεατές

Τα παιδιά θεατές παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στο φαινόμενο του σχολικού εκφοβισμού, καθώς είναι αυτοί που είτε δρουν έτσι ώστε ο εκφοβισμός να λάβει υψηλότερες διαστάσεις είτε έτσι ώστε να τον καταστείλουν. Τα παιδιά θεατές διακρίνονται:

- στους μαθητές που νιώθουν ενοχή, φόβο ή οργή επειδή δεν αντέδρασαν σε κάποιο περιστατικό εκφοβισμού
- στους μαθητές που αδιαφορούν και δεν παρεμβαίνουν

- στους μαθητές που δεν εμπλέκονται γιατί φοβούνται πως θα αποτελέσουν τα επόμενα θύματα
- στους μαθητές που επικροτούν την στάση του εκφοβιστή , τον θαυμάζουν και τον παροτρύνουν να συνεχίσει να κακομεταχειρίζεται το θύμα.

2.3 Η σχολική διαμεσολάβηση

2.3.1 Ορισμός της σχολικής διαμεσολάβησης

Η Σχολική Διαμεσολάβηση ορίζεται ως η διαδικασία ειρηνικής επίλυσης μιας σύγκρουσης, στο πλαίσιο της σχολικής ζωής, μεταξύ δύο ή περισσότερων διαφωνούντων με τη βοήθεια τρίτου- του διαμεσολαβητή, μέσα από μια δομημένη διαδικασία με σαφή όρια, ενεργητική συμμετοχή και άμεση επικοινωνία των μερών, και με σκοπό μια εποικοδομητική επίλυση της διαφωνίας που στοχεύει στο μέγιστο κέρδος και των δύο μερών (Βάσω Αρτινοπούλου, 2010) .

2.3.2 Στόχοι της σχολικής διαμεσολάβησης

Ένας βασικός στόχος της σχολικής διαμεσολάβησης είναι να συμβάλλει στο να μειωθούν οι βίαιες συμπεριφορές στα σχολεία. Επιπλέον, στοχεύει στο να ελαττωθούν όλα τα πειθαρχικά προβλήματα αλλά και οι αποβολές. Η διαμεσολάβηση στα σχολεία, συντελεί στο να αυξηθεί ο χρόνος των εκπαιδευτικών και της Διεύθυνσης στη βασική παιδαγωγική και εκπαιδευτική λειτουργία. Σε ένα ιδανικό σχολείο οι μαθητές συνεργάζονται μεταξύ τους και μαθαίνουν να δουλεύουν σε ομάδες και να ακούν και να αποδέχονται τις διαφορετικές απόψεις. Άρα λοιπόν, ένας ακόμη στόχος της σχολικής διαμεσολάβησης είναι η δημιουργία κλίματος και πλασίου συνεργασίας για τους μαθητές. Τα παιδιά πρέπει να νιώθουν ίσα, χωρίς να αισθάνονται ότι υπάρχουν διακρίσεις. Η σχολική διαμεσολάβηση στοχεύει στην ενδυνάμωση της ατομικότητας και της ισότητας. Είναι σημαντικό, να βρίσκονται λύσεις στις συγκρούσεις που δημιουργούνται μεταξύ των μαθητών. Στόχος της διαμεσολάβησης στα σχολεία είναι η εύρεση δίκαιων και αποδεκτών συμφωνιών και λύσεων στις διαφωνίες. Συμβάλλει στην ανάπτυξη στρατηγικής που θα έχει ως στόχο

την σωστή διαχείριση μελλοντικών προβλημάτων. Τέλος, στόχο της αποτελεί η βελτίωση της ποιότητας της σχολικής ζωής και του κλίματος στο σχολείο.

2.3.3 Μοντέλα της σχολικής διαμεσολάβησης

Όσον αφορά τα μοντέλα της σχολικής διαμεσολάβησης, προτείνονται τρεις ταξινομήσεις (Αρτινοπούλου.Β, 2010)

2.3.3.1 1^{ος} τρόπος ταξινόμησης

Στον πρώτο τρόπο ταξινόμησης είναι τα προγράμματα που χωρίζονται με βάση την ολιστική προσέγγιση και τα προγράμματα της *carde* προσέγγισης.

Ολιστική προσέγγιση: Αφορά την εκπαίδευση όλου του μαθητικού πληθυσμού, όπου οι μαθητές μπορούν να λάβουν τον ρόλο του διαμεσολαβητή. Αυτή η προσέγγιση δρα αποτελεσματικά ενάντια στο φαινόμενο της βίας στα σχολεία. Παρόλ' αυτά, το πρόγραμμα δεν εφαρμόζεται τόσο συχνά λόγω του υψηλού κόστους και της δυσκολίας της υλοποίησης του προγράμματος.

***carde* προσέγγιση:** Ο πιο δημοφιλής τρόπος εκπαίδευσης για την σχολική διαμεσολάβηση. Διακρίνεται από τα μοντέλα:

το elective course, που αφορά τα μαθήματα που επιλέγονται να πραγματοποιηθούν μέσα στο σχολικό πρόγραμμα και σχετίζονται με τις κοινωνικές επιστήμες.

το classroom model, που αφορά την εκπαίδευση των μαθητών όλων των τάξεων με σκοπό να καλλιεργήσουν δεξιότητες ειρηνικής επίλυσης συγκρούσεων και να εντοπιστούν οι μαθητές που μπορούν να αναλάβουν τον ρόλο του διαμεσολαβητή. το μοντέλο της μαθητικής λέσχης, student club model, στο οποίο οι μαθητές επιλέγονται από όλο τον μαθητικό πληθυσμό, μετά το σχολείο και εφαρμόζεται κυρίως στην Αμερική και τον Καναδά.

2.3.3.2 2^{ος} τρόπος ταξινόμησης των *Levy and Maxwell (1989)*

Διακρίνεται από τα προγράμματα curriculum και τα προγράμματα διαμεσολάβησης

Προγράμματα curriculum: Διδάσκουν τους μαθητές πώς να χειρίζονται το φαινόμενο της βίας εντός του σχολικού περιβάλλοντος.

2.3.3.3 3ος Τρόπος Ταξινόμησης του *Orotow (1991)*

Τα προγράμματα επίλυσης συγκρούσεων και σχολικής διαμεσολάβησης χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες.

Προσεγγίσεις δεξιοτήτων: Οι μαθητές εκπαιδεύονται στην ανάπτυξη προσωπικών δεξιοτήτων

Ακαδημαϊκού τύπου προσεγγίσεις: Οι μαθητές καλλιεργούν γνωστικές και θεωρητικές δεξιότητες.

Προσεγγίσεις δομικής αλλαγής: Αυτές οι προσεγγίσεις έχουν ως στόχο την δημιουργία ενός άλλου σχολείου στο οποίο κυριαρχεί η συνεργασία.

2.4 Εκπαίδευση στη διαμεσολάβηση

Η εκπαίδευση στη διαμεσολάβηση βοηθά τους μαθητές/εκπαιδευτικούς να κατανοήσουν τη φύση της σύγκρουσης, της δυναμικής της και το ρόλο των κοινωνικών επιρροών, στοχεύοντας στη δημιουργία ενός ασφαλούς και εποικοδομητικού περιβάλλοντος μάθησης, στην κοινωνική και συναισθηματική ανάπτυξη των εμπλεκομένων και στη δημιουργία μιας κοινότητας όπου οι συγκρούσεις αποτελούν μέρος της εποικοδομητικής ανάπτυξης (Jones T. S., Conflict Resolution education, 2004).

Η εκπαίδευση στην διαδικασία της διαμεσολάβησης έχει ως σκοπό την εκπαίδευση σε ζητήματα που αφορούν την αναγνώριση και τη διαχείριση συναισθημάτων και τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Επίλυσης Συγκρούσεων, 2019).

Εκτός από την διδασκαλία θεωρητικών γνώσεων, στην εκπαίδευση περιλαμβάνονται και παρουσιάσεις, προσομοιώσεις, ομαδικά παιχνίδια που προωθούν την ενσυναίσθηση, τον αυτοέλεγχο, τον αυτοσεβασμό, την υπευθυνότητα, την υπομονή και τον σεβασμό και την αμεροληψία.

Μέσα από την σχολική διαμεσολάβηση, οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν:

- Επικοινωνιακές δεξιότητες (μη λεκτική επικοινωνία, γλώσσα του σώματος, σωστή στρατηγική ερωτήσεων, είδη ερωτήσεων, τεχνική ουδέτερης ομιλίας και περίληψης, παράφραση, περίληψη, ρόλος κοινωνικών επιρροών και κουλτούρας στην επικοινωνία)
- Δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης, (τεχνικές καλού ακροατή, συνομιλητή, ουδέτερος λόγος, τεχνική αντανάκλασης)
- Διαδικασία διαμεσολάβησης (ορισμός, πλαίσιο κανόνων και αρχών, αναγνώριση κεντρικών σημείων συζήτησης, εύρεση κοινών σημείων και επίλυσης)
- Έκφραση και διαχείριση συναισθημάτων (δόμηση σταδίων, τεχνικές αναγνώρισης συναισθημάτων λεκτικά και μη-λεκτικά, αξία συναισθημάτων, διαχείριση θυμού)
- Ζητήματα ταυτότητας, διαφορετικότητας, αποδοχής στερεότυπα και προκαταλήψεις, τεχνική ενσυναίσθησης (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Επίλυσης Συγκρούσεων).

Για να έχει ένα πρόγραμμα σχολικής διαμεσολάβησης επιτυχία, θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Ένα καλό εκπαιδευτικό πρόγραμμα σχετικό με την διαδικασία της διαμεσολάβησης
- Διαμεσολαβητές που αντικατοπτρίζουν το μαθητικό σύνολο □ Έντονη υποστήριξη από το εκπαιδευτικό προσωπικό

Οι μαθητές, προκειμένου να αποδειχθούν αποτελεσματικοί διαμεσολαβητές, θα πρέπει να αναπτύξουν την δεξιότητα της ενεργούς ακρόασης, ώστε να μπορούν να κατανοήσουν τα συναισθήματα των συνομηλίκων τους. Πρέπει να καλλιεργήσουν την

ενσυναίσθηση, με σκοπό να εντοπίσουν το πρόβλημα και να το αποκαταστήσουν. Στη σχολική διαμεσολάβηση εκπαιδεύονται ανήλικοι διαφόρων ηλικιών. Συνεπώς, εκτός από θεωρητικές γνώσεις, οι μαθητές βιώνουν την διαδικασία με ασκήσεις, παιχνίδια ρόλων, ομαδικά παιχνίδια, δραστηριότητες που βοηθούν ώστε να αναπτύξουν τον αυτοσεβασμό, την ενσυναίσθηση, την υπομονή και την αμεροληψία. Το περιεχόμενο της εκπαίδευσης μπορεί να είναι θεωρητικό και πρακτικό. Οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν (Αρτινοπούλου.Β, 2010):

- Σχετικά με συγκρούσεις: ορισμούς, μορφές, χαρακτηριστικά
- Μοντέλα διαχείρισης συγκρούσεων
- Επικοινωνιακές δεξιότητες: μη-λεκτική επικοινωνία, γλώσσα του σώματος, σωστή στρατηγική ερωτήσεων, τεχνική της ουδέτερης ομιλίας και περίληψης
- Δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης
- Διαδικασία διαμεσολάβησης
- Έκφραση και διαχείριση συναισθημάτων
- Ζητήματα ταυτότητας, διαφορετικότητας και αποδοχής
- Αξιολόγηση
- Πολιτική του προγράμματος, τρόποι και κριτήρια εφαρμογής του

2.5 Συνάντηση στη διαμεσολάβηση

Οι διαμεσολαβητές οφείλουν να εξασφαλίσουν ένα ζεστό και φιλικό κλίμα, μέσα στο οποίο τα εμπλεκόμενα μέρη θα νιώσουν ασφάλεια και θα μπορέσουν να συμμετέχουν χωρίς φόβο και άγχος.

Στόχος της διαδικασίας δεν είναι μόνο να βρεθεί λύση στο πρόβλημα των μαθητών, αλλά και η ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας καθώς και η ενδυνάμωση τους.

Μόλις ο διαμεσολαβητής εντοπίσει κάποια διαφωνία ή σύγκρουση είτε στην αίθουσα είτε στον χώρο της αυλής, πλησιάζει και ζητάει με ευγενικό τρόπο από τα εμπλεκόμενα μέρη να τον ακολουθήσουν. Επιλέγει πρώτα τον πιο αναστατωμένο και τον ρωτάει να του πει τι έγινε χωρίς να επέμβει. Στην συνέχεια θα ρωτήσει το ίδιο

ακριβώς στον άλλο μαθητή, επίσης χωρίς να επέμβει. Έπειτα θα παραφράσει τα λόγια τους. Κάνει μία περίληψη των όσων έχουν ειπωθεί και ρωτάει τις δύο πλευρές αν συμφωνούν. Αν διαφωνούν, διορθώνει τα λόγια του. Ρωτάει τον ένα μαθητή να εκφράσει τα συναισθήματα του χωρίς να επέμβει αλλά παροτρύνοντας τον να μιλήσει. Ρωτάει τον άλλον μαθητή να πει επίσης πώς νιώθει χωρίς να επέμβει αλλά ενθαρρύνοντας τον να εκφραστεί. Έπειτα, εντοπίζει ένα ή περισσότερα σημεία πάνω στα οποία έρχονται σύμφωνες και οι δύο πλευρές και τους το αναφέρει. Ζητάει και από τα δύο μέρη να εκφράσουν τις ιδέες τους σχετικά με την λύση που προτείνουν πάνω στο ζήτημα που τους απασχολεί. Δεν επεμβαίνει με το να προτείνει ο ίδιος λύση αλλά παροτρύνει τα μέρη να ανταλλάξουν τις δικές τους απόψεις. Μετά, επαναλαμβάνει κάθε ιδέα που έχει ειπωθεί ακόμα και αν αυτή είναι αρνητική, ρωτάει αν συμφωνούν οι δύο πλευρές και αν διαφωνούν διορθώνει τα λόγια του. Τους παροτρύνει να συμφωνήσουν έστω με μία από τις προτάσεις που έχουν δώσει, την επαναλαμβάνει, δείχνει εμπιστοσύνη στην πρόταση τους και την γράφει στο σημειωματάριο. Τους βοηθάει να αξιολογήσουν την πρόταση τους και να μάθουν τι συνέπειες θα έχει στον καθένα ξεχωριστά. Στην συνέχεια ρωτάει να μάθει αν τα μέρη νιώθουν κερδισμένα από την διαδικασία. Είναι αναγκαίο να νιώθουν κερδισμένες και οι δύο πλευρές. Αν όχι τότε δεν μπορεί να προχωρήσει η διαδικασία. Σε αυτήν την περίπτωση, ο διαμεσολαβητής επιστρέφει στο στάδιο που οι μαθητές προτείνουν λύσεις και τους παροτρύνει να βρουν μία άλλη κοινή λύση. Ζητάει και από τα δύο μέρη να δεσμευτούν και να δοκιμάσουν την πρόταση με την οποία συμφώνησαν. Τους παροτρύνει να συζητήσουν και να αποφασίσουν μία ημερομηνία την οποία θα συναντηθούν ξανά προκειμένου να αξιολογήσουν την επιτυχία της πρότασης που έδωσαν και την σημειώνει. Ο διαμεσολαβητής θα τους ξαναβρεί και θα τους φέρει στην επόμενη συνάντηση. Στην δεύτερη συνάντηση, σε περίπτωση που δεν έχει επιτυχία το σχέδιο, τους παροτρύνει να βρουν νέα λύση στο πρόβλημα. Αν απ' την άλλη το σχέδιο έχει επιτυχή αποτελέσματα τους συγχαίρει και δεν συζητάτε κάτι άλλο ούτε ορίζεται νέα συνάντηση.

2.6 Στάδια ανάπτυξης ολιστικού προγράμματος στο σχολείο

ΣΤΑΔΙΟ 1^ο

- Πρόταση για εισαγωγή προγράμματος Διαμεσολάβησης
- Απόφαση για υλοποίηση στο σχολικό περιβάλλον
- Σχηματισμός συντονιστικής ομάδας (Συντονιστική Ομάδα Διαμεσολάβησης)
- Εύρεση αναγκών
- Εκπαίδευση της ΣΟΔ, της Διευθυντικής Ομάδας και των ΥΤ

ΣΤΑΔΙΟ 2^ο

- Δημιουργία του χρονοδιαγράμματος που πρόκειται να εφαρμοστεί
- Σχηματισμός πλαισίου: στόχοι, κανονισμοί, διαδικασίες
- Εύρεση πηγών στήριξης

ΣΤΑΔΙΟ 3^ο

- Σωστή και πλήρης ενημέρωση μαθητών
- Εύρεση πιθανών μαθητών-διαμεσολαβητών
- Καθορισμός μαθητών-διαμεσολαβητών από τη ΣΟΔ
- Εκπαίδευση μαθητών-διαμεσολαβητών
- Υποστήριξη ρόλου διαμεσολαβητών

ΣΤΑΔΙΟ 4^ο

- Εκπαίδευση των τμημάτων στις αρχές και δεξιότητες της Διαμεσολάβησης κατά τη διάρκεια των ωρών ΥΤ
- Ενημέρωση γονέων για το πρόγραμμα και εκπαίδευση για όσους το επιθυμούν.

ΣΤΑΔΙΟ 5^ο

- Διεξαγωγή καμπάνιας υπέρ του προγράμματος
- Προγραμματισμός και πραγματοποίηση συναντήσεων διαμεσολάβησης
- Επόπτευση και αξιολόγηση της εφαρμογής του προγράμματος από τη ΣΟΔ
- Διαρκής έλεγχος και βελτίωση του προγράμματος

ΣΤΑΔΙΟ 6^ο

- Διεξαγωγή καμπάνιας υπέρ του προγράμματος
- Προγραμματισμός και πραγματοποίηση συναντήσεων διαμεσολάβησης
- Επόπτευση και αξιολόγηση της εφαρμογής του προγράμματος από τη ΣΟΔ
- Διαρκής έλεγχος και βελτίωση του προγράμματος

Η διαδικασία της διαμεσολάβησης μπορεί να εφαρμοστεί σε διαφωνίες που υπάρχουν ανάμεσα στους μαθητές και σε διαφωνίες που υπάρχουν ανάμεσα σε μαθητές και εκπαιδευτικούς.

Η διαμεσολάβηση δεν μπορεί να εφαρμοστεί σε θέματα που αφορούν την:

Χρήση Ουσιών

- Επίθεση με αντικείμενο
- Κλοπές και άλλα ποινικά αδικήματα (π.χ. εμπρησμοί)
- Σεξουαλική παρενόχληση
- Χρήση βίας από μαθητή προς καθηγητή και αντίστροφα

Η διαμεσολάβηση, είναι μία διαδικασία που λειτουργεί αποτελεσματική στην επίλυση συγκρούσεων και μπορεί να εφαρμοστεί και στο σχολικό περιβάλλον.

Αποτελεί εναλλακτική παιδαγωγική λύση και έχει καταφέρει να μειώσει μέχρι και το 70% των συγκρούσεων και των πειθαρχικών παραπομπών (Johnson D.W, Johnson R.T., 1996).

2.7 Δημιουργία συντονιστικής ομάδας διαμεσολάβησης στο (ΣΟΔ).

Για να δημιουργηθεί η Συντονιστική Ομάδα Διαμεσολάβησης, αρχικά πρέπει να εκπαιδευτούν οι καθηγητές και οι μαθητές στη διαμεσολάβηση και να κάνουν εξάσκηση οι μαθητές υπό τον έλεγχο των καθηγητών. Η Συντονιστική Ομάδα Διαμεσολάβησης που θα σχηματιστεί, θα απαρτίζεται από Υπεύθυνο ΒΔ, το Σύμβουλο,

εκπαιδευόμενους καθηγητές-διαμεσολαβητές και εκπαιδευόμενους μαθητές-διαμεσολαβητές. Επιπλέον, δημιουργείται από τη ΣΟΔ, το πλαίσιο στο οποίο θα εφαρμοστεί η Διαμεσολάβηση στο σχολικό περιβάλλον. Υπάρχει συνεργασία με την Επιτροπή Υγείας και Πολιτότητας του σχολείου, καθώς και με την Ομάδα Άμεσης Παρέμβασης. Ακόμη, καθορίζεται το πρόγραμμα Διαμεσολάβησης από τη ΣΟΔ, συντονίζονται οι ενέργειες και οι δράσεις και γίνεται ο απαιτούμενος έλεγχος της διαδικασίας. Χρησιμοποιούνται ερωτηματολόγια ποιοτικών και ποσοτικών μετρήσεων, προκειμένου να αξιολογηθεί η εφαρμογή και τα αποτελέσματα του προγράμματος. Τα δεδομένα είναι αναγκαία, για να βρεθούν τα σημεία στα οποία υστερεί το πρόγραμμα και συντελεί στην βελτίωση του. Η ΣΟΔ, ενημερώνει τους μαθητές και τους γονείς, για το πρόγραμμα της Διαμεσολάβησης, την έναρξη και την υλοποίηση του.

2.7.1 Επιλογή των μαθητών διαμεσολαβητών

Οι ΥΤ και οι υπεύθυνοι ΒΔ διαλέγουν και προτείνουν τους μαθητές. Επιλέγουν 2 παιδιά από κάθε τμήμα, και συγκεκριμένα ένα αγόρι και ένα κορίτσι. Τα κριτήρια επιλογής τα ορίζει η ΣΟΔ.

Τα χαρακτηριστικά που λαμβάνονται υπόψη είναι:

- η ετοιμότητα του μαθητή να εκπαιδευτεί και να γίνει διαμεσολαβητής
- η υιοθέτηση της φιλοσοφίας της ειρηνικής επίλυσης των διαφωνιών
- η ικανότητα προσήλωσής του στις διαδικασίες διαμεσολάβησης
- η διαθεσιμότητά του
- το ανοιχτό του πνεύμα
- η αποδοχή του διαφορετικού
- η εκπροσώπηση και των δυο φύλων
- η εθελοντική συμμετοχή του

Στις διαδικασίες επιλογής περιλαμβάνονται και οι μαθητές με χαμηλή επίδοση και παραβατική συμπεριφορά.

Μαθητές διαμεσολαβητές των οποίων οι ενέργειες ήταν κατά των αρχών της διαμεσολάβησης, δηλαδή:

- Χρησιμοποίησαν κάθε είδους βίας για να λύσουν τις διαφορές τους ή παρότρυναν άλλους να το κάνουν
- Διέρρευσαν προσωπικές πληροφορίες των μαθητών ή περιεχόμενο των συναντήσεων σε κάποιον εκτός ΣΟΔ

αποκλείονται από τους διαμεσολαβητές.

2.7.2 Τα καθήκοντά τους

Οι μαθητές-διαμεσολαβητές συνεργάζονται ανά δύο προκειμένου να συζητήσουν για την σύγκρουση μεταξύ των μαθητών και να κανονίσουν τις συναντήσεις. Στις περιπτώσεις που η σύγκρουση είναι μεταξύ μαθητή και καθηγητή, οι διαμεσολαβητές είναι ένας μαθητής και ένας καθηγητής και επιλέγονται με κλήρωση. Η διαδικασία εφαρμόζεται με βάση τους κανόνες της διαμεσολάβησης. Οι μαθητές-διαμεσολαβητές, συμπληρώνουν ένα έντυπο βασικών δεδομένων, το οποίο τοποθετούν στον Φάκελο Διαμεσολάβησης μαζί με τη Συμφωνία Κοινής Αποδεκτής Λύσης. Προκειμένου να εξετάσουν την εφαρμογή της συμφωνίας, πραγματοποιούν αναμνηστική συνάντηση με σύντομη διάρκεια μετά από μία εβδομάδα ή μία άλλη ημερομηνία που αποφασίσουν. Τέλος, επιβλέπουν επιμορφώσεις και λαμβάνουν συμμετοχή στις συναντήσεις που γίνεται ο έλεγχος του προγράμματος.

2.7.3 Ο ρόλος των εκπαιδευτικών

Οι εκπαιδευτικοί παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στην διαδικασία της διαμεσολάβησης. Οφείλουν να πιστεύουν και να υποστηρίζουν το πρόγραμμα. Ακόμη, όταν κρίνουν πως είναι απαραίτητο, πρέπει να παροτρύνουν τους μαθητές να συμμετέχουν στην διαδικασία της διαμεσολάβησης. Μόνο εφόσον έχουν εκπαιδευτεί, είναι σημαντικό να λαμβάνουν και οι ίδιοι τον ρόλο του διαμεσολαβητή. Επίσης, πρέπει να λαμβάνουν μέρος στην εκπαίδευση της διαμεσολάβησης που γίνεται στο σχολείο. Μπορούν ακόμα, εάν το επιθυμούν, να συμμετέχουν στη ΣΟΔ, ελέγχοντας και συντονίζοντας την διαδικασία. Ως ΥΤ, οφείλουν να εκπαιδεύσουν τους μαθητές, ώστε όλο το τμήμα να καταφέρει να υιοθετήσει τις δεξιότητες της διαμεσολάβησης.

2.7.4 Οι κανόνες της διαμεσολάβησης

Οι μαθητές που συμμετέχουν στην διαδικασία της σχολικής διαμεσολάβησης, είναι απαραίτητο να το κάνουν με την θέληση τους και χωρίς να τους το επιβάλλει κάποιος. Πρώτος λοιπόν κανόνας της διαμεσολάβησης είναι η εθελοντική συμμετοχή. Ένας πολύ σημαντικός κανόνας είναι η εχεμύθεια. Τα μέρη που λαμβάνουν μέρος στην διαδικασία, οφείλουν να διαφυλλάτουν τα μυστικά που τους εμπιστεύονται και γενικότερα το περιεχόμενο των συναντήσεων. Ο σεβασμός αποτελεί έναν εξίσου σημαντικό κανόνα. Τα μέρη, πρέπει να σέβονται και να μην υποτιμούν ή να αμφισβητούν το ένα το άλλο. Δεν πρέπει να διακόπτουν προκειμένου να πουν την γνώμη τους ή κάτι άσχετο με το θέμα αλλά να αφήνουν τον άλλον να εκφραστεί και να ολοκληρώσει την άποψη του. Επιπλέον, δεν πρέπει να γίνεται χρήση λέξεων ή φράσεων με υβριστικό περιεχόμενο που θα προκαλέσουν εντάσεις και εντείνουν την σύγκρουση. Για να είναι αποτελεσματική η διαδικασία, είναι σημαντικό να μην υπάρχουν απειλές και εκβιασμοί οι οποίοι θα δημιουργήσουν σύγχυση και άγχος στα υπόλοιπα μέρη. Απαγορεύεται η χρήση είτε λεκτικής είτε σωματικής βίας και τέλος τα μέρη αφού βρουν και αποδεκτούν την κοινή λύση στο πρόβλημα τους, οφείλουν να τηρήσουν τη συμφωνία, έτσι ώστε να μην υπάρξουν αντίστοιχα περιστατικά διαφωνίας στο μέλλον(Υπηρεσία Συμβουλευτικής και Επαγγελματικής Αγωγής Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού, 2019).

2.7.5 Ο χρόνος, ο τόπος και ο τρόπος σχολικής διαμεσολάβησης

Η διαδικασία της διαμεσολάβησης πραγματοποιείται συνήθως την ώρα του διαλείμματος και αν κρίνεται απαραίτητο, συνεχίζεται σε κάποιο άλλο διάλειμμα ή άλλη στιγμή που θα οριστεί από τα εμπλεκόμενα μέρη.

Είναι σημαντικό, ο χώρος στον οποίο διεξάγεται η διαδικασία να είναι ουδέτερος και να απουσιάζουν τρίτοι, εκτός από ορισμένες περιπτώσεις που κρίνεται αναγκαία η παρουσία του υπεύθυνου εκπαιδευτικού.

Οι δύο πλευρές λένε την γνώμη τους από την δική τους οπτική γωνία, οι διαμεσολαβητές κάνουν ερωτήσεις και γίνεται ανταλλαγή απόψεων.

Είναι πιθανόν, να χρειαστούν περισσότερες από μία συναντήσεις. Στην περίπτωση που οι εμπλεκόμενοι βρουν λύση, υπογράφουν μία συμφωνία που δεσμεύονται ώστε να μην επαναληφθεί στο μέλλον αντίστοιχο περιστατικό. Το συμφωνητικό αυτό, δίνεται στον υπεύθυνο εκπαιδευτικό και φυλάσσεται σε αρχείο.

Οι μαθητές-διαμεσολαβητές συνεχίζουν να πραγματοποιούν συναντήσεις, ενημερώνονται για την εξέλιξη προηγούμενων διαμεσολαβήσεων και συζητά για ζητήματα που σχετίζονται με τα βίαια περιστατικά στο σχολείο. Ενημερώνει τα μέλη της σχολικής κοινότητας και ζητά επιπλέον επιμόρφωση για κάποια θέματα. Τέλος, αξιολογεί το έργο μαζί με τον υπεύθυνο εκπαιδευτικό.

2.8 Η επιτυχία της σχολικής διαμεσολάβησης

Στα σχολεία στα οποία έχει εφαρμοστεί η διαδικασία της διαμεσολάβησης, έχει σημειωθεί σημαντική αύξηση των διαμεσολαβήσεων, καθώς αποκτιέται εμπειρία και διαδίδεται η πρακτική που εφαρμόζεται.

Συνήθως, η συμφωνία τηρείται και δεν επαναλαμβάνονται συγκρούσεις. Επίσης, όλο και περισσότεροι μαθητές επιλέγουν να λύνουν τις διαφορές τους με τον θεσμό της διαμεσολάβησης.

Σε πρώτο στάδιο, είναι πολύ πιθανόν κάποιοι μαθητές και εκπαιδευτικοί να υποτιμούν και να αμφισβητούν την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας. Η εμπιστοσύνη και η βεβαιότητα για την διαμεσολάβηση κερδίζονται σταδιακά.

Στις περιπτώσεις που η συμφωνία δεν τηρηθεί, πραγματοποιείται νέα διαμεσολάβηση.

Βασικές προϋποθέσεις για την επιτυχία της διαμεσολάβησης είναι το καλό σχολικό κλίμα, η ύπαρξη της δημοκρατίας στο σχολείο και γενικότερα η επιβεβαίωση ότι η σχολική κοινότητα θα ευαισθητοποιηθεί και θα αντιμετωπίσει τις συγκρούσεις που κυριαρχούν αλλά και όλα τα προβλήματα, με τη συνεργασία και την αλληλοκατανόηση (Αρτινοπούλου. Β, 2010).

2.9 Τα επιτεύγματα της διαμεσολάβησης στα σχολεία

Τα σχολεία στα οποία εφαρμόζεται ο θεσμός τη διαμεσολάβησης θεωρούν ως επιτεύγματα:

- συμμετοχή των μαθητών στη λήψη αποφάσεων για ζητήματα που σχετίζονται με τους ίδιους
 - αίσθηση των μαθητών ότι μπορούν να βρουν λύσεις στις διαφορές τους χωρίς την ύπαρξη κυρώσεων
 - εξάσκηση των μαθητών στην ενεργητική ακρόαση
 - εκπαίδευση στη διαχείριση του θυμού και των συναισθημάτων τους
 - αποδοχή της διαφορετικότητας
 - ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης με τους εκπαιδευτικούς
 - μείωση των επιθετικών συμπεριφορών και μη ύπαρξη θυμάτων
- (Αρτινοπούλου. Β, 2010)

Κεφάλαιο 3^ο- Καταληκτικά συμπεράσματα

3.1 Συμπεράσματα

Ο σχολικός εκφοβισμός, αποτελεί μια μορφή επιθετικότητας, που τείνει να λαμβάνει όλο και μεγαλύτερες και εντονότερες διαστάσεις. Οι συνέπειες που προκαλεί μπορεί να είναι πολύ καταστροφικές τόσο για το άτομο, όσο για την κοινωνία. Κατά καιρούς βγαίνουν στο φως της δημοσιότητας πολλά περιστατικά, τα οποία είχαν άδοξο τέλος. Υπάρχουν αντιδράσεις, διαμαρτυρίες και η κοινωνία φαίνεται να ευαισθητοποιείται και να θέλει να λάβει μέτρα για να καταπολεμήσει το φαινόμενο αυτό. Παρόλ' αυτά, οι αντιδράσεις αυτές και όλο το μελαγχολικό και θλιβερό κλίμα που προκαλεί ο σχολικός εκφοβισμός είναι παροδικά. Μένουν για λίγο στην επιφάνεια κι έπειτα εξαφανίζονται και ξεχνιούνται σαν να μην συνέβησαν ποτέ. Το βασικό ζήτημα είναι να βρεθεί ένας τρόπος που θα οδηγήσει στην εξάλειψη του σχολικού εκφοβισμού και θα δημιουργήσει ένα σχολείο που θα κυριαρχεί η ενότητα, ο σεβασμός και η ισότητα.

Υπάρχουν πολλοί τρόποι που μπορούν να καταπολεμήσουν το φαινόμενο του εκφοβισμού, ειδικότερα στο πλαίσιο του σχολικού περιβάλλοντος όπου είναι πιο εύκολο να τεθούν όρια και να εφαρμοστεί ένα σχέδιο.

Τα παιδιά πολύ συχνά αντιμετωπίζουν προβλήματα τα οποία δεν τους δίνεται η ευκαιρία να εκφράσουν, και αυτό έχει ως αποτέλεσμα να ξεσπούν με τον δικό τους τρόπο. Άλλα ωθούνται στην άσκηση βίας, άλλα στην μοναξιά και την κατάθλιψη. Είναι πολύ εύκολο λοιπόν, να δημιουργηθούν συγκρούσεις και διαφωνίες οι οποίες μπορούν να εξελιχθούν αρνητικά. Η σχολική διαμεσολάβηση, όπως ήδη αναφέρθηκε αποτελεί μία πολύ ουσιαστική και αποτελεσματική διαδικασία που μπορεί να αντιμετωπίσει το φαινόμενο αυτό και να θέσει βάσεις για την δημιουργία ενός ιδανικού σχολείου. Όπως έχει ήδη αποδειχθεί από χώρες του εξωτερικού και μερικά σχολεία της Ελλάδας, η εφαρμογή της διαδικασίας μπορεί να προκαλέσει ένα υγιές και φιλικό κλίμα εντός του σχολείου και να αναπτύσει πιο ουσιαστικές σχέσεις μεταξύ των μελών του. Η συζήτηση και η ανταλλαγή των απόψεων βοηθά τα μέλη του σχολείου να γνωριστούν και να

κατανοήσουν ο ένας τον άλλον. Αποδέχονται την διαφορετικότητα και μαθαίνουν να σέβονται ο ένας τον άλλον.

Η σχολική διαμεσολάβηση έχει ως βασικό στόχο να αποκαταστήσει όχι μόνο την βλάβη που έχει προκληθεί αλλά και γενικότερα τις σχέσεις και την επικοινωνία μεταξύ των μερών. Τα μέρη έρχονται πιο κοντά μεταξύ τους, γνωρίζονται καλύτερα, ακούν και κατανοούν την άποψη του άλλου και πιο γενικά συνειδητοποιούν ότι δεν γίνεται να έχουν όλοι την ίδια γνώμη μαζί τους. Κατορθώνουν να ασκήσουν αυτοκριτική και να αντιληφθούν τα λάθη τους. Έτσι, γίνονται πιο ώριμοι και συνειδητοποιημένοι.

Είναι σημαντικό, η διαδικασία της σχολικής διαμεσολάβησης να εφαρμοστεί σε όλα τα σχολεία του κόσμου, προκειμένου να μπορέσουμε να εξασφαλίσουμε ασφάλεια και ειρήνη και να μην κυριαρχεί το άγχος και ο φόβος για νέα περιστατικά που σχετίζονται με θέματα σχολικής βίας και εκφοβισμού.

Βιβλιογραφία

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

Αναστασοπούλου, Ι.(2011). Η Διαμεσολάβηση στις Αστικές και Εμπορικές Διαφορές Πρακτικά και Συμπεράσματα του Διεθνούς Σεμιναρίου «Αστική & Εμπορική Διαμεσολάβηση στις Διασυνοριακές Διαφορές». Νομική Βιβλιοθήκη

Αρτινοπούλου, Β.(2010). <<Η Σχολική Διαμεσολάβηση, Εκπαιδύοντας τους μαθητές στη διαχείριση της βίας και του εκφοβισμού>>. Αθήνα, 2010

Αρτινοπούλου, Β.(2010). Η σχολική διαμεσολάβηση. Εκπαιδύοντας τους μαθητές στη διαχείριση της βίας και του εκφοβισμού. Αθήνα: Νομική βιβλιοθήκη ΑΕΒΕ

Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Επίλυσης Συγκρούσεων, 2019. Ανακτήθηκε από:
<http://www.europeanresolution.com/evropaiko-institutouto-epilyshs-syngkrouseon/>

Israel L.(2018). Διαμεσολάβηση και κριτική ικανότητα. (Ελένη Βασιλική Μακραςίμου μτφρ.). Ανακτήθηκε από: <https://www.hellenic-mediation.gr/news/177-diamesolavisikai-kritiki-ikanotita>

Johnson D.W, Johnson R.T., (1996). (Υπηρεσία Συμβουλευτικής και Επαγγελματικής Αγωγής(ΔΜΕ), Ομάδα Άμεσης Παρέμβασης, Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού μτφρ.) Ανακτήθηκε από:
www.moec.gov.cy/dme/...kai.../enimerotiki_parousiasi_gia_to_progr_sd.ppt

Jones T. S.,(2004). Conflict Resolution education (Υπηρεσία Συμβουλευτικής και Επαγγελματικής Αγωγής(ΔΜΕ), Ομάδα Άμεσης Παρέμβασης, Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού μτφρ.) Ανακτήθηκε από:
www.moec.gov.cy/dme/...kai.../enimerotiki_parousiasi_gia_to_progr_sd.ppt

Καραβόλτσου, Α. Αθηνά (2013). Συνοπτικό εγχειρίδιο αντιμετώπισης σχολικού εκφοβισμού εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Διπλωματική εργασία του Μεταπτυχιακού Προγράμμος στην Προαγωγή και Αγωγή Υγείας, της Ιατρικής Σχολής, του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών

Κωτσάκη, Κ.(2019) Συνοπτική παρουσίαση της διαμεσολάβησης μετά την εισαγωγή των νέων διατάξεων των άρθρων 178 μέχρι 206 του νόμου 4215/2018. Ανακτήθηκε από: http://www.opemed.gr/wp-content/uploads/2018/06/tieinaidiamesolavhsh.pdf?fbclid=IwAR2qL7BuQELyHSB9sWnalaLXp3CYIqhl_DuLKdwkuAMuroRSuU6lgzjzBeE

Παπαγεωργιάκης, Π(2016). Διαχείριση συγκρούσεων στο σχολικό περιβάλλον. Ανακτήθηκε από: <https://slideplayer.gr/slide/4901327/>

Τσιάντης, Ι., (2008). Ενδοσχολική Βία. 11ο Πρόγραμμα Προαγωγής Ψυχικής Υγείας, Αθήνα

Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, άρθρο 02, 2017. Ανακτήθηκε από: <http://www.diamesolavisi.gov.gr/>

Υπηρεσία Συμβουλευτικής και Επαγγελματικής Αγωγής Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού, (2019). Ανακτήθηκε από : http://www.moec.gov.cy/dme/programmata/scholiki_paravatikotita/epimorfosi/programmata/programma_diamesolavisis_plirofories_kai_yliko/kathodigisi_sto_programma_sd.pdf

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Choi, J. J., Bazemore, G., & Gilbert, M. J. (2012). Review of research on victims' experiences in Restorative Justice: Implications for youth justice. Children and Youth

Services Review, 34(1), 35-42.

Gavrielides T., Restorative Justice Theory and Practice: Addressing the Discrepancy, European Institute for Crime Prevention and Control, Finland, 2007

Lee, C., (2006). Preventing Bullying in Schools. A Guide for Teachers and Other Professionals. London: Paul Chapman Publishing