

Το Κείμενο του Μεσολαβητή και τα βήματα της Διαμεσολάβησης

1° Βήμα : Υποδοχή και συστάσεις

- Παρουσιάστε τον εαυτό σας και ζητήστε από τους διαμεσολαβούμενους να αυτοσυστηθούν
- Προσπαθείτε να λέτε στην αρχή πράγματα όπως...
 - Γεια σας παιδιά, περάστε και καθίστε σας παρακαλούμε
 - Σας ευχαριστούμε και τους δύο που ήρθατε
 - Είναι μια πολύ καλή αρχή, θα πει ότι και οι δύο θέλετε να λύσετε το πρόβλημα
 - Είμαστε εδώ για να βοηθήσουμε και τους δύο σας.

2° Βήμα :Περιγραφή της διαδικασίας

- Στη συνέχεια εξηγήστε :
«Πρώτα απ' όλα σαν μεσολαβητές:
 - δεν θα πάρουμε το μέρος κανενός
 - δε θα σας κρίνουμε
 - δε θα σας βρούμε εμείς λύσεις, θα σας βοηθήσουμε να τις βρείτε μόνοι σας
 - θα κρατήσουμε αυτά που θα μας πείτε μυστικά εκτός αν μάθουμε για κάτι επικίνδυνο για άλλους ή τον εαυτό σας
 - να ξέρετε ότι στο τέλος δεν θα είναι κανένας ο «ηττημένος»

3° Βήμα: Συμφωνία προφορική ή γραπτή για τους όρους λειτουργίας

- «Για να πετύχει όμως η διαμεσολάβηση, θα σας βοηθήσουμε να ακολουθήσετε τους κανόνες της διαμεσολάβησης οι οποίοι είναι :
 - ❖ Αφήστε τον άλλον να μιλήσει και μη διακόπτετε
 - ❖ Όταν μιλάτε για τον άλλον μη βρίζετε και μη μιλάτε άσχημα.
 - ❖ Συζητήστε για το πρόβλημα και το πώς σας έχει επηρεάσει
 - ❖ Προσπαθείτε να μην κατηγορείτε ο ένας τον άλλον
 - ❖ Προσπαθήστε να είστε ειλικρινείς
 - ❖ Κρατήστε αυτά που θα ειπωθούν μυστικά»

Προαιρετικά:

- Αν στο τέλος νιώσετε την ανάγκη να ζητήσετε συγγνώμη ο ένας από τον άλλον, μπορείτε να το κάνετε
- Να προσπαθήσετε ο καθένας να «μπει» στη θέση του άλλου
- Να είστε φιλικοί μεταξύ σας

Δεν επιτρέπεται:

- * Να φέρετε μάρτυρες υπεράσπισης-κατηγορίας
- * Να ζητήσετε να τιμωρηθεί κάποιος

«Αν συμφωνείτε με τους κανόνες και νομίζετε ότι θα τους τηρήσετε, μπορούμε να συνεχίσουμε τη διαδικασία. Συμφωνείτε λοιπόν; Συμφωνείτε. Πολύ ωραία!»

4^ο Βήμα: Ταυτοποίηση του προβλήματος – Ανίχνευση και αναγνώριση της θέσης

καθενός (γεγονότα-σκέψεις-προθέσεις-συναισθήματα)

« Λοιπόν παιδιά, ποιος από τους δύο θέλει να ξεκινήσει και να μας πει τι συνέβη, πώς ένωσε ή τι

σκέφτηκε τη στιγμή του περιστατικού;»

Ο ένας διαμεσολαβητής ρωτάει:

- «Α...», μπορείς να μας πεις για το πρόβλημα; Τι ακριβώς συνέβη;
- Οπότε , περίμενε να σου τα πω αν κατάλαβα καλά ...
- Μπορείς να εξηγήσεις μερικά πράγματα παραπάνω (ή να επαναλάβεις αυτά που είπες) για να καταλάβω σίγουρα (ή : γιατί δεν κατάλαβα καλά) ;
- «Θα ήθελες να μας πεις πώς ένωσες εκείνη τη στιγμή;»
- «Σκέφτηκες κάτι εκείνη τη στιγμή που σε έκανε να αντιδράσεις με αυτό τον τρόπο;»
- «Εσένα τι σε ενόχλησε πιο πολύ;»

(Ο άλλος διαμεσολαβητής κρατά σημειώσεις των πιο βασικών σημείων και γράφει περιληπτικά όσα ειπώθηκαν. Στη συνέχεια τα διαβάζει, για να τα ακούσει αυτός που μίλησε και να συμφωνήσει για την ορθότητά τους)

(Στη συνέχεια ο διαμεσολαβητής που έγραφε ρωτάει με τη σειρά του τον δεύτερο διαμεσολαβούμενο ενώ κρατά σημειώσεις ο πρώτος και επαναλαμβάνει την προηγούμενη διαδικασία)

- Εσύ «B...», ευχαριστούμε που έκανες υπομονή και περιμένες τη σειρά σου να μιλήσεις. Μπορείς να μας περιγράψεις το πρόβλημα από τη δική σου οπτική γωνία ;
- Οπότε , περίμενε να σου τα πω αν κατάλαβα καλά ...
- Θα μπορούσα να σου κάνω κάποιες διευκρινιστικές ερωτήσεις, για να καταλάβω καλύτερα;
- «Εσένα, για πες μας, ποια συναισθήματα σου γεννήθηκαν εκείνη την ώρα;»
- «Μήπως σκέφτηκες κάτι εκείνη τη στιγμή που σε έκανε και αντέδρασες έτσι;»
- «Θα ήθελες να μας πεις εσένα τι σε πείραξε περισσότερο;»

5° Βήμα: Επισημαίνονται οι ομοιότητες και οι διαφορές στην αφήγηση των γεγονότων

- Σε αυτά που είπατε διαπιστώσαμε κάποιες ομοιότητες και κάποιες διαφορές: Και οι δύο είπατε ότι, ενώ σε αυτό το σημείο διαφέρετε. Ο ένας είπε ότι, ενώ ο άλλος Ο «Α» ένωσε κι ο «Β»... Αυτό που σκέφτηκε ο «Α» ήταν ότι..., ενώ ο «Β» ότι...

6° Βήμα: Ξεκαθαρίζονται οι επιθυμίες και τα αιτήματα καθενός. Διερευνώνται οι διάφορες λύσεις και οι συνέπειές τους

- Παιδιά, σας ακούσαμε και τους δύο με πολύ προσοχή και βλέπουμε ότι τώρα είσατε πιο ήρεμοι . Ας δούμε λοιπόν, τι λύσεις προτείνετε.»
- «Για πες μας Α, τι λύσεις προτείνεις; Τι ζητάς από το συμμαθητή σου, αλλά και τι είσαι διατεθειμένος να κάνεις εσύ από τη μεριά σου για να γίνουν τα πράγματα καλύτερα μεταξύ σας;»
- Εσύ Β; Συμφωνείς με αυτά που πρότεινε ο Α; Μήπως έχεις να προτείνεις κάτι άλλο; Τι θέλεις εσύ από τον άλλο και τι θα κάνεις εσύ από τη μεριά σου για να καλυτερέψουν οι σχέσεις σας (ή για να διορθωθεί η ζημιά);»

7° Βήμα: Επισημαίνονται τα κοινά σημεία και τα πεδία της συμφωνίας. Καταλήγουν σε λύση και εδραιώνεται η αμοιβαία συμφωνία

- Επομένως, αν κατάλαβα καλά, και οι δύο συμφωνείτε να.....και σαν εναλλακτική λύση συμφωνείτε να.... Εντάξει; Είσατε και οι δύο ικανοποιημένοι;

8^ο Βήμα: Έκφραση συναισθημάτων - Αναστοχασμός

- «Αλήθεια παιδιά, μετά από όλα αυτά που ειπώθηκαν, πώς αισθάνεσθε τώρα;»
- «Καταλάβατε κάτι περισσότερο για τον άλλον ή για τον εαυτό σας;»
- «Νομίζεις ότι θα μπορούσατε να είχατε κάνει κάτι άλλο, για να μην πάρουν τα πράγματα άσχημη τροπή; »
- « Μετά από τη σημερινή σας εμπειρία, άλλαξε κάτι στον τρόπο που σκέφτεστε; Τι λέτε; Μπορεί άραγε ο καθένας να κάνει κάτι το διαφορετικό την επόμενη φορά;»

9^ο Βήμα : Κλείσιμο - Επιβράβευση - Συμφωνία για νέα συνάντηση

- Ευχαριστούμε πολύ που μας εμπιστευθήκατε.. Θα τα ξαναπούμε σε μία εβδομάδα, για να διαπιστώσουμε αν τηρήθηκε η συμφωνία και από τις δύο πλευρές.. Αν στο μεταξύ υπάρξει πρόβλημα, είμαστε στη διάθεσή σας.

10^ο Βήμα: Επισφράγιση της συμφωνίας-υπογραφές

- Υπογράψτε τώρα σας παρακαλούμε κάτω από το κείμενο της συμφωνίας, όπως θα κάνουμε κι εμείς..

ΠΡΟΣΟΧΗ:

Φράσεις που αποφεύγουμε:

1. Το «πρέπει»:
«Δεν έπρεπε να το κάνεις»
«Από εδώ και πέρα πρέπει..»
2. Τις κλειστές ερωτήσεις, δηλαδή ερωτήσεις που δέχονται μονολεκτική απάντηση:
«Ένωσες θυμό;»
3. Τις ερωτήσεις με το «γιατί»:
«Γιατί το έκανες;»
4. Φράσεις που ασκούν κριτική και προτείνουν λύσεις, όπως:
«Λοιπόν, είμαστε εδώ για να λύσουμε το πρόβλημά σας»
«Δεν ξέρω και εγώ τι θα κάνουμε με εσάς»
«Κάνετε και οι δύο χαζομάρες»
«Προτείνω να...»
«Είμαι πολύ απογοητευμένος μαζί σου»
«Πάλι εδώ είσατε εσείς;»

Μορείτε όμως να πείτε εκφράσεις που δείχνουν ότι κατανοείτε τα συναισθήματα του άλλου, όπως:

- «Από τα λεγόμενά σου φαίνεται πως ακόμη είσαι θυμωμένος»
- «Βλέπω γελάτε. Αυτό σημαίνει ότι σας πέρασε ο θυμός»