

ΒΙΑ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ ΣΤΑ ΣΧΟΛΕΙΑ

Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΣΥΝΟΜΗΛΙΚΩΝ

Θανάσης Διαλεκτόπουλος

Διδάκτωρ Διαπολιτισμικής Παιδαγωγικής, Msc

Διδάκτωρ Βυζαντινής Ιστορίας, Msc

Ορισμός της έννοιας σύγκρουση

Σχολική βία είναι η εσκεμμένη, απρόκλητη, συστηματική και επαναλαμβανόμενη βία ή επιθετική συμπεριφορά με σκοπό την επιβολή βούλησης, την κυριαρχία και την πρόκληση σωματικού και ψυχικού πόνου από ένα πιο δυνατό άτομο ή ομάδα ατόμων σε ένα λιγότερο δυνατό άτομο, εντός και εκτός του σχολείου.

Ένας όρος συνυφασμένος με τη σχολική βία είναι ο «σχολικός εκφοβισμός». Ο σχολικός εκφοβισμός ορίζεται ως η «βία που ασκείται από και σε βάρος μαθητών του δημοτικού σχολείου, μέχρι την ηλικία των 12 ετών και περιλαμβάνει επανειλημμένες αρνητικές πράξεις βίας». Επομένως, ο σχολικός εκφοβισμός ανήκει στο φάσμα των μορφών σχολικής βίας, όμως περιλαμβάνει και μορφές μαθητικής δραστηριότητας οι οποίες θεωρούνται μέρος της σχολικής ζωής (π.χ. «Αα, έκανες αυτό, θα το πω στον κύριο», επίσης αστεϊσμοί και πειράγματα). Συνήθως όμως οι δύο όροι θεωρούνται συνώνυμοι και τείνουν να αναφέρονται στη βιβλιογραφία υπό τον κοινό όρο bullying.

Η σχολική βία αναγνωρίζεται πια όχι μόνο ως πρόβλημα της εκπαίδευσης, της ψυχικής υγείας και της κοινωνίας συνολικότερα, αφού επηρεάζει μακροχρόνια την εγκληματικότητα και τη βία.

Έχει παρατηρηθεί ότι στις περισσότερες περιπτώσεις οι εκπαιδευτικοί δεν γνωρίζουν, αφού δεν έχουν εκπαιδευτεί στη διαχείριση καταστάσεων σύγκρουσης, με αποτέλεσμα να εκφράζουν συχνά ακατάλληλες αντιδράσεις προς τους μαθητές, όπως: επιθετικές αντιδράσεις, αυστηρές και μη ρεαλιστικές προσδοκίες, αρνητική διάθεση, προκατειλημμένες συμπεριφορές προς τους ταραξίες. Όλα αυτά έχουν συχνά ως αποτέλεσμα οι συγκρούσεις είτε να μην επιλύονται, είτε να επιλύονται με ακατάλληλους τρόπους (υποχώρηση, αποφυγή, καταγγελία στο δάσκαλο κλπ.).

Μορφές σχολικής βίας

Δύο στοιχεία συνθέτουν τον κεντρικό άξονα της βίας και του εκφοβισμού: η δύναμη, η ισχύς ή εξουσία του εκφοβιστή και το «ευάλωτο» του θύματος. Πρόκειται ουσιαστικά για μια ανισόροπη κατανομή δύναμης και εξουσίας, στο πλαίσιο του σχολείου.

Οι κυριότερες μορφές βίας και εκφοβισμού που παρατηρούνται στα σχολεία, κατηγοριοποιούνται ως εξής:

Σωματική βία: σπρωξίματα, ξυλοδαρμοί, χειρονομίες κλπ.

Λεκτική βία: βρισιές, φραστικές επιθέσεις, παρατσούκλια, κακόβουλα πειράγματα και φάρσες, ρατσιστικά σχόλια, αρνητικά σχόλια για την εξωτερική εμφάνιση κλπ.

Ψυχολογική / συναισθηματική βία: Αποκλεισμός από παρέες και ομάδες ομηλικών, απειλές και εκβιασμοί, πίεση κλπ.

Η πιο συχνή μορφή σχολικής βίας, σύμφωνα με τα ερευνητικά πορίσματα είναι η λεκτική βία.

Οι μορφές βίας και εκφοβισμού ταξινομούνται σε άμεσες και έμμεσες. Έμμεση μορφή άσκησης σωματικής βίας είναι η προώθηση άλλου προσώπου να

κακοποιήσει το θύμα. Έμμεση μορφή άσκησης λεκτικής βίας είναι η διάδοση αρνητικών ή ψευδών φημών. Έμμεση μορφή ψυχολογικής βίας είναι ο κοινωνικός αποκλεισμός και η απομόνωση.

Τα αγόρια συνήθως χρησιμοποιούν μορφές σωματικής βίας και γενικότερα πιο άμεσες μορφές βίας, ενώ τα κορίτσια χρησιμοποιούν έμμεσες μορφές λεκτικής και ψυχολογικής / συναισθηματικής βίας. Επίσης, αναφέρεται ότι τα αγόρια θυματοποιούνται κυρίως από συνομήλικα αγόρια, ενώ τα κορίτσια θυματοποιούνται από συνομήλικα αγόρια και κορίτσια.

Οι πράξεις ή οι συμπεριφορές εκφοβισμού συνήθως εκδηλώνονται σε χώρους του σχολείου όπου δεν υπάρχει επίβλεψη, κυρίως στην αυλή του σχολείου και έξω από το σχολείο.

Χαρακτηριστικά θύτη / εκφοβιστή

- Άτομα με φυσικές και σωματικές δυνάμεις
- Επιθετικοί
- Έκφραση γενικευμένης οργής
- Επιρρεπείς σε παραβάσεις κανόνων και αντικοινωνικές συμπεριφορές
- Ενεργητικά και υπερδραστήρια άτομα
- Αυθόρμητοι και παρορμητικοί
- Έχουν μειωμένους ηθικούς ενδοιασμούς, ενοχές ή τύψεις για τις ενέργειές τους ή οίκτο για το θύμα
- Χαμηλή ενσυναίσθηση και χαμηλός βαθμός αισθήματος αλληλεγγύης
- Χαμηλός βαθμός συνεργασίας και προθυμίας να βοηθήσουν
- Δείχνουν σιγουριά για τον εαυτό τους και θέλουν να κυριαρχούν
- Εξωστρεφείς και κοινωνικά ενεργοί με αυτοπεποίθηση
- Στην κλίμακα ψυχοτισμού σημειώνουν υψηλή βαθμολογία
- Ετοιμόλογοι, ικανοί να ξεφύγουν από δύσκολες καταστάσεις, εύκολα βρίσκουν δικαιολογίες
- Έχουν υψηλά ποσοστά σχολικής αποτυχίας

Χαρακτηριστικά θύματος

- Ευαίσθητα και ήσυχα και συνεσταλμένα άτομα
- Σωματικά και φυσικά πιο αδύναμοι
- Παρουσιάζουν κάποια πνευματική μειονεξία
- Εσωστρεφείς και συχνά μοναχικοί
- Στην κλίμακα νεύρωσης και εσωστρέφειας παρουσιάζουν υψηλό βαθμό
- Αγχώδεις και ανασφαλείς στις κοινωνικές τους επαφές
- Έχουν χαμηλή αυτοεκτίμηση
- Χαρακτηρίζονται από παθητικότητα
- Υπερασπίζονται τον εαυτό τους δύσκολα ή αδύναμα
- Διαχειρίζονται δύσκολα τις επιθετικές αντιδράσεις
- Είναι λιγότερο δημοφιλή άτομα, έχουν λίγους φίλους, μπορεί να κάθονται μόνοι στα διαλλείματα ή να επιζητούν να βρίσκονται κοντά στους δασκάλους
- Άρνηση για το σχολείο (δικαιολογίες ότι αισθάνονται αδιαθεσία κ.ά)
- Παρουσιάζουν ψυχοσωματικές ενδείξεις, όπως τραυλισμός, άρνηση σίτισης, εφιάλτες, κλάμα κλπ.
- Γίνονται ενίοτε επιθετικοί και εκφοβίζουν άλλα παιδιά πιο αδύναμα

Συχνά θύματα του ρατσισμού και της ξενοφοβίας είναι μαθητές που προέρχονται από πολιτισμικές μειονότητες.

Η παρέμβαση σ' αυτή την κατηγορία προϋποθέτει άμεση επαφή με τις οικογένειες, τους δασκάλους και τους τοπικούς κοινωνικούς φορείς προκειμένου να προληφθεί η θυματοποίησή τους.

Συνέπειες σχολικής βίας και εκφοβισμού

Θύματα

(Άμεσες συνέπειες):

- Σωματική και ψυχολογική εξάντληση
- Μείωση της αυτοεκτίμησης, εσωστρέφεια, (κοινωνικό) άγχος, ανασφάλεια, δυσλειτουργικότητα
- Συναισθηματική απόσυρση, απομόνωση μοναχικότητα
- Χαμηλός αυτοσεβασμός και αυταξία, αυτολύπηση, κατάθλιψη
- Φοβίες (π.χ. σχολική φοβία)
- Σχολική άρνηση, αποφυγή χώρων, μη ελεύθερη διακίνηση στο σχολικό χώρο, απουσίες
- Σχολική αποτυχία, μαθησιακές δυσκολίες, μείωση σχολικής επίδοσης, δυσκολία συγκέντρωσης και προσοχής
- Ψυχοσωματικά προβλήματα και δυσφορία (π.χ. διαταραχές ύπνου, διατροφής, πονοκέφαλοι κλπ.)
- Θυμός, ανάπτυξη επιθετικής συμπεριφοράς
- Φαινόμενο «ντόμινο» (το παιδί-θύμα εκφοβίζει με τη σειρά του άλλα πιο αδύναμα παιδιά)
- Περιπτώσεις εφήβων: αυτοκτονίες (στο εξωτερικό)

(Μακροχρόνιες συνέπειες):

- Χαμηλή αυτοεκτίμηση, κατάθλιψη, άγχος ως ενήλικες
- Μειωμένη προσαρμοστικότητα
- Έλλειψη εμπιστοσύνης και οικειότητας στις σχέσεις
- Εγκληματικότητα κατά την ενήλικη ζωή, «κύκλος της κακοποίησης» (μετέπειτα ενδοοικογενειακή βία, συζυγική κακοποίηση)

Θύτες

(Μακροχρόνιες συνέπειες):

- Επιθετικοί, παρορμητικοί
- Ατημέλητος τρόπος ζωής
- Αντικοινωνική ή εγκληματική συμπεριφορά ως ενήλικες (π.χ. κλοπές, γκράφιτι)
- Προβλήματα με την αστυνομία

Και οι δύο ενεργά εμπλεκόμενες κατηγορίες (δράστες και θύματα) αποξενώνονται από τις κοινότητες όπου ζουν, ενώ χρειάζονται στήριξη για τον επανακαθορισμό της πορείας τους μέσα στην κοινότητα.

Παράγοντες που προκαλούν αντικοινωνικές συμπεριφορές

Ατομικά χαρακτηριστικά

- Γενετική προδιάθεση (γνωστικές ικανότητες, επιθετική και παρορμητική φύση)

Οικογενειακό υπόβαθρο

- Πρότυπα, αξίες, αδιαφορία, παραμέληση, κακοποίηση, έλλειψη γονικής καθοδήγησης

Κοινωνικές επιρροές (κοινωνικο-πολιτισμικό περιβάλλον)

- Τρόποι προβολής της βίας από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης
- Κρίση αξιών στην κοινωνία
- Σχολικό κλίμα (π.χ. πίεση και άγχος σχολικής απόδοσης, ανία στην τάξη, ανταγωνιστικό κλίμα, αυστηρά και άδικο συστήματα πειθαρχίας)
- Έλλειψη συνεργασίας γονέων-σχολείου

Πολιτικές αντιμετώπισης

Η σχολική βία και ο σχολικός εκφοβισμός αποτελούν τις τελευταίες δεκαετίες ένα από τα σημαντικότερα θέματα που απασχολούν τις υπηρεσίες των υπουργείων παιδείας των χωρών και γενικά όσους δραστηριοποιούνται στο χώρο της εκπαίδευσης.

Ο ρόλος του σχολείου είναι από τους πλέον σημαντικούς καθώς αποτελεί τον κεντρικό άξονα γύρω από τον οποίο τα μέλη της σχολικής κοινότητας αλληλεπιδρούν.

Το σχολείο έχει την υποχρέωση:

- να εφαρμόζει πολιτικές ελέγχου και πρόληψης της βίας,
- να ενημερώνει τα μέλη του και να τα εκπαιδεύει σε σχετικά προγράμματα,
- να συνεργάζεται με εξωσχολικούς φορείς,
- να διεξάγει σχετικές έρευνες και μελέτες,
- να συνεργάζεται με το υπουργείο,
- να συνεργάζεται με τους γονείς και τους μαθητές,

με σκοπό τη δημιουργία ενός σχολικού περιβάλλοντος που να προάγει την υγεία των μελών, τη δημιουργικότητα, τη γνώση και την ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης και αλληλοκατανόησης.

Η ενδυνάμωση του αισθήματος ασφαλείας στο σχολείο και η αποτελεσματική πρόληψη της βίας αποτελεί δείκτη πολιτισμού, δημοκρατίας και αλληλεγγύης.

Μια καινοτόμα πρόταση για την αντιμετώπιση της σχολικής βίας: Διαμεσολάβηση συνομηλίκων ή σχολική διαμεσολάβηση

Η **διαμεσολάβηση συνομηλίκων** (peer mediation) ή **σχολική διαμεσολάβηση** (school-based mediation) ορίζεται ως η διαδικασία ειρηνικής επίλυσης μιας σύγκρουσης, στο πλαίσιο της σχολικής ζωής, μεταξύ δύο ή περισσότερων διαφωνούντων μαθητών με τη βοήθεια ενός τρίτου και ουδέτερου μαθητή-διαμεσολαβητή, μέσα από μια δομημένη διαδικασία στρατηγικών αντι-βίας με σαφή όρια, ενεργητική συμμετοχή και άμεση επικοινωνία των μερών και με σκοπό μια εποικοδομητική επίλυση της διαφωνίας. Πρόκειται για μια εναλλακτική πρακτική που αντικαθιστά το πειθαρχικό σύστημα τιμωρίας.

Η εκπαίδευση στη διαμεσολάβηση συνομηλίκων αφορά την εκπαίδευση μαθητών-διαμεσολαβητών στη διαχείριση των συγκρούσεων στη σχολική κοινότητα χρησιμοποιώντας δεξιότητες επικοινωνίας και συμπεριφοράς εντός ενός πλαισίου όπου υπάρχει ισότητα και σεβασμός όλων των διαφορετικών απόψεων, με σκοπό να βρεθεί μια κοινή αποδεκτή λύση από τους διαφωνούντες.

Κατ' επέκταση, η εκπαίδευση στη σχολική διαμεσολάβηση προσφέρει στους μαθητές μια νέα εναλλακτική επιλογή έναντι της βίας και της επιθετικότητας, η οποία παρουσιάζεται ως ένας νέος τρόπος διαχείρισης των προβλημάτων μέσα σε ένα δημοκρατικό πλαίσιο υπευθυνότητας και σεβασμού.

Οι στόχοι της σχολικής διαμεσολάβησης και των σχετικών προγραμμάτων αφορούν:

- α) τη μείωση των βίαιων και αντικοινωνικών συμπεριφορών στο σχολείο και την αποφυγή διάλυσης των φιλικών σχέσεων
- β) τη μείωση των πειθαρχικών προβλημάτων
- γ) την «απελευθέρωση» των εκπαιδευτικών από το ρόλο της «αστυνόμησης» των μαθητών, ώστε με τη σειρά τους να επικεντρώνονται στη βασική παιδαγωγική και εκπαιδευτική τους λειτουργία
- δ) τη δημιουργία ενός κλίματος και πλαισίου συνεργασίας για τους μαθητές, στο οποίο αυτόνομα, δημιουργικά και εποικοδομητικά επιλύουν τις διαφορές τους
- ε) την ενδυνάμωση της ατομικότητας και της ισότητας
- στ) την εύρεση δικαίων και αποδεκτών συμφωνιών και λύσεων στις διαφωνίες
- ζ) την ανάπτυξη μιας στρατηγικής ώστε να διαχειρίζονται με αυτό τον τρόπο και μελλοντικά τους προβλήματα
- η) τη βελτίωση της ποιότητας της σχολικής καθημερινότητας των μαθητών και γενικά του συνόλου.

Η διαμεσολάβηση ανήκει στο φάσμα των μορφών επίλυσης των συγκρούσεων (conflict resolution) οι οποίες επιδιώκουν την όσο το δυνατό μεγαλύτερη ικανοποίηση των διαφωνούντων μέσα από ένα δίκαιο αποτέλεσμα.

Το θεσμικό πλαίσιο της κοινωνικής διαμεσολάβησης

Η ένταξη της διαμεσολάβησης στο σχολικό περιβάλλον με την ενεργό συμμετοχή των μαθητών, η «διαμεσολάβηση συνομηλίκων» (peer mediation) υποστηρίζεται από εθνικές και περιφερειακές πολιτικές των ευρωπαϊκών κρατών μελών, αλλά και των διεθνών οργανισμών (Συμβούλιο της Ευρώπης). Συγκεκριμένα στο έγγραφο των αναπληρωτών υπουργών του Συμβουλίου της Ευρώπης, το 2001 αναφέρεται μεταξύ άλλων για την εκπαίδευση, ότι «η χρήση της διαμεσολάβησης θα πρέπει να ενθαρρυνθεί στα εκπαιδευτικά ιδρύματα, ειδικά όταν παρέχεται από τα ίδια τα παιδιά...».

Το 2002 στη Διάσκεψη του Στρασβούργου (Συμβούλιο της Ευρώπης) σχετικά με την «Τοπική συνεργασία για την πρόληψη και την καταπολέμηση της βίας στα σχολεία» οι σύνεδροι κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι «η ανάπτυξη μέτρων διαμεσολάβησης είναι το επίκεντρο των στρατηγικών πρόληψης».

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την Αποτελεσματικότητα της Δικαιοσύνης (European Commission for the Efficiency of Justice), το 2007, επισημαίνει ότι «η διαμεσολάβηση και άλλες μορφές αποκαταστατικής δικαιοσύνης θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στο εθνικό σχολικό πρόγραμμα».

Η «αποκαταστατική δικαιοσύνη» παρέχει μια οικειοθελή ευκαιρία τόσο στο θύτη, όσο και στο θύμα να αποκαταστήσουν τις μεταξύ τους σχέσεις. Ουσιαστικά δίνεται η ευκαιρία στο θύτη να επανορθώσει το κακό που προκάλεσε στο θύμα.

Αποδοχή από το μαθητικό πληθυσμό του θεσμού σχολικής διαμεσολάβησης

1. Παρουσίαση του ρόλου της διαμεσολάβησης, της διαδικασίας και των αρχών της: σκοπός είναι οι συμμετέχοντες να κατανοήσουν το πλαίσιο, το ρόλο και τα όρια των διαμεσολαβητών. Τονίζεται ότι οι διαμεσολαβητές έχουν ουδέτερο ρόλο και παρουσιάζονται οι αρχές και οι κανόνες της διαμεσολάβησης: εθελοντισμός, ειλικρίνεια, προθυμία, ευγένεια, σεβασμός, εμπιστευτικότητα, εχεμύθεια, υπευθυνότητα, ισότητα, ουδετερότητα.

2. Ανάπτυξη αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης στη διαδικασία: οι συμμετέχοντες συμφωνούν στους κανόνες και τις αρχές της διαμεσολάβησης. Ωστόσο η αξιοπιστία και η εμπιστοσύνη των συμμετεχόντων αναπτύσσεται και σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.

Επιλογή του διαμεσολαβητή

Σημαντική παράμετρος για την εφαρμογή ενός προγράμματος σχολικής διαμεσολάβησης, είναι τα κριτήρια και η διαδικασία της επιλογής των μαθητών που θα εκπαιδευτούν. Η επιλογή των διαμεσολαβητών, θα πρέπει να πραγματοποιείται από σύμφωνα με προκαθορισμένα κριτήρια. Τα κριτήρια αυτά περιλαμβάνουν: καλές επικοινωνιακές δεξιότητες, υπευθυνότητα, δέσμευση, σεβασμός, ικανότητα εχεμύθειας, ενθουσιασμό για το πρόγραμμα, στοιχεία αλτρουισμού, κ.α.

Η επιλογή μπορεί να γίνεται από τους ίδιους τους μαθητές μέσω ψηφοφορίας ή από τους εκπαιδευτικούς. Στο σύνολό τους, τρεις είναι οι βασικοί τρόποι επιλογής των διαμεσολαβητών: α) αυτό-πρόταση, δηλαδή εθελοντική προσφορά του μαθητή, β) επιλογή από τους συνομηλίκους, δηλαδή ψηφοφορία για την ανάδειξη των διαμεσολαβητών και γ) επιλογή από τους εκπαιδευτικούς των μαθητών που θεωρούν ότι πληρούν τα κριτήρια. Φυσικά η διαδικασία επιλογής μπορεί να συνδυάζει δύο ή όλους τους τρόπους. Επιπλέον, σημαντική είναι η συνεργασία με τους γονείς και η αποδοχή τους στη συμμετοχή του παιδιού στο πρόγραμμα.

Βασικές αρχές της σχολικής διαμεσολάβησης

1. **Εθελοντισμός**: οι διαμεσολαβητές στο σχολείο εφαρμόζουν τη διαμεσολάβηση εθελοντικά και πρόθυμα.
2. **Εμπιστευτικότητα και εχεμύθεια**: η διαδικασία της διαμεσολάβησης γίνεται πάντοτε σε πλαίσιο εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας. Ο διαμεσολαβητής ποτέ δεν συζητά τα περιστατικά με τρίτους και τονίζει από την αρχή της διαδικασίας ότι δεσμεύεται σε αυτές τις αρχές.
3. **Σεβασμός**: αφορά το σεβασμό που ο διαμεσολαβητής δείχνει προς τους διαφωνούντες, αλλά και το σεβασμό των διαφωνούντων προς το διαμεσολαβητή.
4. **Ισότητα και ουδετερότητα**: ο διαμεσολαβητής διασφαλίζει το ευνοϊκό κλίμα της συζήτησης. Στη διαμεσολάβηση δε γίνονται διακρίσεις, όλοι είναι ίσοι ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, εθνικότητας, εμφάνισης, ικανοτήτων, κλπ. Ο διαμεσολαβητής λειτουργεί πάντοτε με αμερόληπτο τρόπο, δεν επιδεικνύει προτίμηση σε κάποιον από τους διαφωνούντες.
5. **Διαφήμιση και προώθηση**: Το πρόγραμμα πρέπει να διαφημίζεται και να προωθείται από τους διαμεσολαβητές και τους εκπαιδευτικούς συντονιστές.

Δεξιότητες του διαμεσολαβητή

1. **Ενεργητική ακρόαση**: «καλός ακροατής», είναι η δεξιότητα του διαμεσολαβητή να ακούει τους διαφωνούντες προσπαθώντας να τους κατανοήσει από τα λεγόμενά τους και τη συμπεριφορά τους.
2. **Ενσυναίσθηση**: ορίζεται η ικανότητα του διαμεσολαβητή να αναγνωρίζει και να κατανοεί τα συναισθήματα, τις εμπειρίες και τη συμπεριφορά των διαφωνούντων. Δεν κοροϊδεύει τους διαφωνούντες και το πρόβλημά τους.
3. **Ευκρίνεια και σαφήνεια**: είναι η ικανότητα του διαμεσολαβητή να είναι σαφής στα λεγόμενά του και στη συμπεριφορά του.

4. **Έλλειψη επιθετικότητας:** ο διαμεσολαβητής δεν είναι επιθετικός ούτε κρίνει τους διαφωνούντες και τις απόψεις τους. Δεν τους διακόπτει την ώρα που μιλούν και εκφράζονται.
5. **Αποφυγή συγκρούσεων συμφερόντων:** Ο διαμεσολαβητής αποφεύγει την ανάληψη υποθέσεων στις οποίες συνδέεται με προσωπική σχέση με κάποιον από τους διαφωνούντες (π.χ. φίλοι, συγγενείς), ώστε η σύγκρουση να προκαλεί μια κατάσταση μεροληψίας. Στην περίπτωση αυτή μπορεί να διακόψει τη διαδικασία και να παραπέμψει τους διαφωνούντες σε άλλο διαμεσολαβητή.

Εκπαίδευση των μαθητών στη διαμεσολάβηση

Διάρκεια της εκπαίδευσης: Για το Δημοτικό σχολείο, 12-18 ώρες (σύμφωνα με: Association for Conflict Resolution).

Περιεχόμενο της εκπαίδευσης: Το περιεχόμενο της εκπαίδευσης περιλαμβάνει τόσο θεωρητικά όσο και πρακτικά ζητήματα:

α) σχετικά με τις συγκρούσεις: ορισμοί, μορφές και ποιοτικά χαρακτηριστικά της σύγκρουσης και του bullying, σχέσεις εξουσίας και επιρροής και μοντέλα διαχείρισης συγκρούσεων.

β) επικοινωνιακές δεξιότητες: μη-λεκτική επικοινωνία, γλώσσα του σώματος, ρόλος αποτελεσματικής επικοινωνίας, σωστή στρατηγική ερωτήσεων, είδη ερωτήσεων, τεχνική ουδέτερης ομιλίας και περίληψης (παράφραση, περίληψη, κλπ.), ρόλος κοινωνικών επιρροών και κουλτούρας στην επικοινωνία.

γ) δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης: τεχνικές καλού ακροατή/συνομιλητή, ουδέτερος λόγος, τεχνική αντανάκλασης, κλπ.

δ) διαδικασία διαμεσολάβησης: ορισμός, πλαίσιο κανόνων και αρχών, δόμηση σταδίων, αναγνώριση κεντρικών σημείων συζήτησης, συμβουλευτική καθοδήγηση συμμετεχόντων, εύρεση κοινών σημείων και επίλυσης.

ε) έκφραση και διαχείριση συναισθημάτων: εξωτερίκευση αναγκών και συναισθημάτων, τεχνικές αναγνώρισης συναισθημάτων λεκτικά και μη-λεκτικά, αξία συναισθημάτων, διαχείριση θυμού.

ζ) ζητήματα ταυτότητας, διαφορετικότητας, αποδοχής: πολλαπλότητα ταυτότητας, αποδοχή και σεβασμός διαφορετικότητας, ισότητα, πλαίσιο συνεργασίας, κατανόηση, στερεότυπα και προκαταλήψεις, τεχνική ενσυναίσθησης.

η) πολιτική του προγράμματος, των υπηρεσιών και διαδικασιών: τρόποι εφαρμογής στο σχολείο, κριτήρια εφαρμογής, κλπ.

θ) αξιολόγηση: αξιολόγηση της εκπαίδευσης από τους συμμετέχοντες

Η διαδικασία της διαμεσολάβησης

Όταν προκύψει επεισόδιο σύγκρουσης μεταξύ συμμαθητών, ο διαμεσολαβητής προσπαθεί πρωταρχικά να επιφέρει την ψυχραιμία και να αποκλιμακώσει την ένταση. Γίνονται οι ακόλουθες ενέργειες:

α) ο διαμεσολαβητής υπενθυμίζει το ρόλο του στους συμμετέχοντες, εξασφαλίζει τη δέσμευσή τους για εμπιστευτικότητα και πως θα πουν την αλήθεια

β) οι δυο πλευρές συστήνονται, λένε την ιστορία τους και εκφράζουν τα συναισθήματά τους σχετικά με την κατάσταση

γ) λένε ο καθένας την ιστορία του άλλου

δ) ο διαμεσολαβητής κάνει περίληψη των ιστοριών με τρόπο που να δείχνει ότι έχει καταλάβει την κατάσταση και τα γεγονότα. Οι δυο πλευρές επαληθεύουν.

- ε) διαμεσολαβητής θέτει τέσσερα βασικά ερωτήματα τα οποία πρέπει να απαντηθούν ώστε οι διαφωνούντες να καταλήξουν σε συμφωνία: “ποιο είναι το πρόβλημα”, “πώς νιώθεις γι’ αυτό”, “τι θα ήθελες να γίνει”, “τι μπορεί πραγματικά να γίνει”.
- στ) με τη βοήθεια του διαμεσολαβητή οι δύο πλευρές επικεντρώνουν στα κοινά σημεία, στη βάση των οποίων μπορούν να διαπραγματευθούν.
- ζ) ο διαμεσολαβητής ρωτά αν οι δυο πλευρές έχουν να προτείνουν κάποιες λύσεις στη διαφωνία τους, κοινά αποδεκτές. Οι συμμετέχοντες αξιολογούν τα θετικά και τα αρνητικά των προτεινόμενων λύσεων και επιλέγουν αυτή που εξυπηρετεί στο μέγιστο βαθμό και τις δύο πλευρές. Ο διαμεσολαβητής δεν πιέζει τους διαφωνούντες να επιλέξουν κάποια συγκεκριμένη λύση ούτε παίρνει αποφάσεις για εκείνους.
- η) Μαζί με τη λύση επιλέγεται και μια καλή εναλλακτική της με σκοπό να καταλάβουν οι διαφωνούντες ότι στις διαφωνίες δεν υπάρχουν μονόδρομοι.
- θ) ο διαμεσολαβητής επαναλαμβάνει τη συμφωνία προκειμένου να επαληθευτεί και από τις δυο πλευρές κι εξασφαλίζει πως όλοι μίλησαν χωρίς να φοβούνται
- ι) οι συμμετέχοντες συμφωνούν γραπτά στη λύση που αποφασίζουν και δεσμεύονται στη διατήρησή της. Επιπλέον, συμφωνούν σε μια μελλοντική συνάντηση ανατροφοδότησης.
- ια) Ο διαμεσολαβητής τους συγχαίρει για τη συνεργασία και κλείνει το συμβάν.

Τεχνικές της διαμεσολάβησης

- 1. Παράφραση:** ο διαμεσολαβητής επαναλαμβάνει με δικά του λόγια αυτό που έχει πει ο διαφωνών. Επίσης, παράφραση χρησιμοποιείται και στην τεχνική της περίληψης. Π.χ. «Με ενόχλησε που με έβρισε και μετά τον έδειρα!» - «Τον έδειρες αφού, όπως λες, στην αρχή σε έβρισε και αυτό δε σου άρεσε».
- 2. Αντανάκλαση συναισθήματος:** ο διαμεσολαβητής με δικά του λόγια συνοψίζει τα συναισθήματα των διαφωνούντων. Π.χ. «Από τα λεγόμενά σου φαίνεται πως είσαι ενοχλημένος, και, όπως είπες, θύμωσες πολύ».
- 3. Χρήση ενθαρρυντικών φράσεων:** είναι η χρήση φράσεων ή και κινήσεων (π.χ. κουνώντας το κεφάλι) που ενθαρρύνουν τον ομιλητή-διαφωνούντα να συνεχίσει να μιλά ή να εξηγήσει κάτι που είπε, π.χ. «για πες μας λίγα περισσότερα σχετικά με αυτό ...».
- 4. Χρήση ανοιχτών ερωτήσεων:** ο διαμεσολαβητής δεν περιορίζεται σε κλειστές ερωτήσεις που η απάντηση είναι μονολεκτική (ναι, όχι, μάλλον, δεν ξέρω, κλπ.). Οι ανοιχτές ερωτήσεις βοηθούν τους διαφωνούντες να αναπτύξουν τη σκέψη τους και να εκφραστούν ελεύθερα και ειλικρινά. Π.χ. αντί της ερώτησης «Ένωσες θυμό;» ή «Στεναχωρήθηκες;», ο διαμεσολαβητής ρωτά «Πώς ένιωσες;». Επιπλέον, με τη χρήση ανοιχτών ερωτήσεων ο διαμεσολαβητής μπορεί να επιμείνει σε κάποια διευκρινιστική ερώτηση για κάτι που δε γνωρίζει ή δεν καταλαβαίνει. Π.χ. «Μπορείς να μας πεις λίγα περισσότερα για αυτό το θέμα;».
- 5. Θετική αναπλαισίωση:** ο διαμεσολαβητής μεταφέρει την κατάσταση σε πιο θετικό πλαίσιο, αναπλαισιώνει θετικά εάν και εφόσον παρατηρεί κάτι θετικό. Π.χ. «Παρατηρώ ότι και οι δύο έχετε αρχίσει να γελάτε με αυτό που έγινε, που σημαίνει ότι ο θυμός σας άρχισε να υποχωρεί», «Το γεγονός ότι και οι δύο συμφωνήσατε να βρεθείτε σε αυτή τη συνάντηση, δείχνει μια καλή θέληση και από τους δύο για να λυθεί η διαφωνία».
- 6. Περίληψη:** ο διαμεσολαβητής λέει περιληπτικά και συνοπτικά ό,τι έχει ειπωθεί στη συζήτηση, δηλαδή τις περιγραφές των διαφωνούντων για το συμβάν, τα συναισθήματά τους ή τις απόψεις τους, κλπ., και μετά ρωτά τους

διαφωνούντες, αν συμφωνούν με αυτά που είπε ή θέλουν να συμπληρώσουν κάτι.

7. **Κατάλληλη γλώσσα σώματος:** αφορά το σύνολο της στάσης των διαμεσολαβητών κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης. Ο διαμεσολαβητής δεν πρέπει να δείχνει ότι βαριέται που βρίσκεται εκεί. Καλό θα είναι να διατηρεί καλή οπτική επαφή με τους διαφωνούντες, να δείχνει ήρεμος, και να μην έχει αμυντική στάση (π.χ. συνεχώς τα χέρια σταυρωμένα).
8. **Δημιουργία εναλλακτικών λύσεων:** ο διαμεσολαβητής παροτρύνει τους διαφωνούντες να σκεφτούν δύο-τρεις ή και περισσότερες λύσεις, με σκοπό να δουν ότι στη διαφωνία δεν υπάρχουν μονόδρομοι, και να μπορούν έτσι να διαλέξουν την κοινή λύση και την εναλλακτική μέσα από άλλες παρατηρώντας τα θετικά και τα αρνητικά ώστε να συμφωνήσουν σε λύση ωφέλιμη και για τις δύο πλευρές.

Πρωτόκολλο Ειρηνικής Επίλυσης Διαφορών και Μη-Χρήσης Βίας

Πρόκειται για συμφωνία μεταξύ των μαθητών για να προωθηθεί η πρόταση της ειρηνικής επίλυσης των διαφορών μεταξύ των μαθητών. Το πρωτόκολλο προκύπτει από πρωτοβουλία των ίδιων των μαθητών. Συντάσσεται και επικυρώνεται από τους ίδιους. Είναι ανοιχτό σε εμπλουτισμό και με άλλες προτάσεις που μπορούν να προκύψουν.

Οι βασικές αρχές του συμφωνητικού / πρωτοκόλλου είναι:

1. Όταν βρισκόμαστε στο σχολείο είναι καλό η συμπεριφορά μας να είναι η αρμόζουσα και να μην υπερβαίνουμε τα όρια. Μην ξεχνάμε πως η ελευθερία καθενός σταματά εκεί που ξεκινά η ελευθερία του άλλου.
2. Μέσα στην τάξη θέλουμε όλοι μας να υπάρχει κλίμα εμπιστοσύνης και να γίνει πιο ουσιαστικός ο δεσμός μεταξύ των συμμαθητών.
3. Όλοι οι μαθητές θέλουμε να συνεργαζόμαστε και να βοηθάμε ο ένας τον άλλο όπου είναι δυνατό. Έτσι, όλο το τμήμα, όλες οι τάξεις και όλο το σχολείο μπορούν να έχουν ενότητα κι αλληλεγγύη.
4. Είναι πολύ σημαντικό να αποδεχόμαστε με σεβασμό τη διαφορετικότητα.
5. Προτιμάμε τις ομαδικές δημιουργικές δραστηριότητες παρά τη συμπλοκή και τη βία.
6. Οι σχολικοί διαμεσολαβητές είναι στη διάθεσή μας για οποιαδήποτε συμβουλή, πρόταση ή βοήθεια.
7. Απαγορεύεται η άσκηση οποιαδήποτε μορφής βίας μεταξύ των μαθητών.

Υπογραφές Μαθητών:

Εφαρμογή προγράμματος ειρηνοποιών (Peacemaker program)

Το πρόγραμμα εφαρμόζεται σε συνεργασία μαθητών και δασκάλων. Χρησιμοποιούνται διάφορα μέσα προώθησης π.χ. μπλούζες, σήματα κλπ.