

ΕΝΤΥΠΟ_ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ

Δεξιότητες Α΄ Σταδίου

Από αυτό το Στάδιο, όπως σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, χρειάζονται δεξιότητες όπως:

Ευκρίνεια και σαφήνεια: Ο Διαμεσολαβητής πρέπει να διαθέτει την ικανότητα να είναι σαφής στα λεγόμενά του και τη συμπεριφορά του. Να μπορεί να διακρίνει και να επισημαίνει με σαφήνεια τα συναισθήματα, τις σκέψεις και τις συμπεριφορές των Διαμεσολαβούμενων.

Θετική αναπλαισίωση: Ο Διαμεσολαβητής μεταφέρει την κατάσταση σε πιο θετικό πλαίσιο. (Αναπλαισιώνει θετικά). Βλέπει μία κατάσταση από μία πιο θετική οπτική γωνία. Αν και εφόσον παρατηρεί κάτι θετικό, το επισημαίνει π.χ. Παιδιά, κάνετε μια πολύ καλή αρχή! Αυτό θα πει ότι πραγματικά θέλετε να βρείτε μία λύση στο πρόβλημα σας.

Δεξιότητες-Τεχνικές Β΄ Σταδίου

Οι δεξιότητες του Α΄ Σταδίου και επιπλέον: ενσυναίσθηση, ενεργητική ακρόαση, και άνευ όρων αποδοχή.

Τεχνικές Ενεργητικής ακρόασης:

Παράφραση/ Ανακεφαλαίωση: ο Διαμεσολαβητής επαναλαμβάνει συνοπτικά με δικά του λόγια 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 (Προσοχή: στην παράφραση δεν επαναλαμβάνουμε τις ύβρεις, τους αρνητικούς χαρακτηρισμούς, τα αρνητικά σχόλια, ούτε χρησιμοποιούμε την επιθετική ή φορτισμένη συναισθηματικά γλώσσα των διαφωνούντων.)

Αντανάκλαση συναισθήματος: Αντανάκλαση συναισθήματος κάνουμε όταν διαπιστώνουμε ένα έντονο συναίσθημα ή αλλαγή συναισθημάτων. Ο Διαμεσολαβητής συνοψίζει τα συναισθήματα των διαφωνούντων. Π.χ. Έχω την εντύπωση ότι νιώθεις _____.

Χρήση ενθαρρυντικών φράσεων και κινήσεων: είναι η χρήση φράσεων (π.χ. πες μας περισσότερα) και κινήσεων (π.χ. κίνηση του κεφαλιού), που ενθαρρύνουν τον ομιλητή να συνεχίσει να μιλά ή να εξηγήσει κάτι που είπε. Μήπως θέλεις να προσθέσεις κάτι;

Χρήση ανοιχτών και διευκρινιστικών ερωτήσεων: Ανοιχτές είναι οι ερωτήσεις που δεν μπορούν να απαντηθούν μονολεκτικά (ναι, όχι, μάλλον, δεν ξέρω...). Οι ανοιχτές ερωτήσεις βοηθούν τους διαφωνούντες να μιλήσουν περισσότερο, να αναπτύξουν τη σκέψη τους και να εκφραστούν ελεύθερα και ειλικρινά. Αν κάποια απάντηση έχει κενά ή είναι ασαφής, ο Διαμεσολαβητής με τη χρήση ανοιχτών ερωτήσεων μπορεί να επιμείνει σε κάποια **διευκρίνιση** για κάτι που δεν γνωρίζει ή δεν καταλαβαίνει.

Επίσης οι Διαμεσολαβητές βοηθούν τους Διαμεσολαβούμενους να χρησιμοποιούν τεχνικές Ενεργητικής Ακρόασης όπως την Παράφραση.

«Εγώ Μήνυμα»: Κατά τη διάρκεια της Διαμεσολάβησης οι Διαμεσολαβητές ενθαρρύνουν τους Διαμεσολαβούμενους να χρησιμοποιούν **«Εγώ Μηνύματα»:** να εστιάζουν στη δική τους **οπτική**, στα δικά τους **ενδιαφέροντα, ανάγκες, συναισθήματα** και στο **τι θέλουν** να γίνει από εκεί και πέρα στο **μέλλον**, να τα εκφράσουν με σαφήνεια και αποτελεσματικότητα χωρίς να κατηγορούν τον άλλον, ώστε να μπορεί να ακούσει και να καταλάβει. Επίσης χρησιμοποιούν οι ίδιοι οι Διαμεσολαβητές το Εγώ Μήνυμα όταν χρειάζεται.

Δεξιότητες – Τεχνικές Γ΄ Σταδίου

Και εδώ χρειάζονται οι δεξιότητες και τεχνικές των δύο πρώτων Σταδίων και επιπλέον **Δεξιότητα Επίλυσης Προβλήματος**

Τεχνικές:

Καταιγισμός Ιδεών: Και οι δύο πλευρές κάνουν έναν κατάλογο ενεργειών (μπορεί να είναι ακόμη και αστείες ή παράξενες) που θα μπορούσαν να κάνουν, για να λυθεί η σύγκρουση. Δεν κρίνονται οι ενέργειες αυτές πριν τελειώσει ο Καταιγισμός.

Διαπραγμάτευση/Συνεργασία: Ο Διαμεσολαβητής ενθαρρύνει τις δύο πλευρές να κάνουν προτάσεις ο ένας στον άλλο μέχρι να συμφωνήσουν σε μία κοινά αποδεκτή λύση (ή και περισσότερες). Οι Διαμεσολαβούμενοι συνεργάζονται προκειμένου να βρουν λύση/λύσεις που επιτρέπουν και στους δύο να έχουν αυτό που θέλουν και συμφωνούν σε μία κοινά αποδεκτή λύση (ή λύσεις αν τα προβλήματα είναι περισσότερα) και σε κάποιες εναλλακτικές

Αξιολόγηση των λύσεων: Οι Διαμεσολαβούμενοι αξιολογούν τις διάφορες λύσεις με τα εξής κριτήρια:

1. Να είναι **αποδεκτή** αυτή η ιδέα και από τους δύο.
2. Να την θεωρούν και οι δύο **δίκαιη**..
3. Να είναι του τύπου **“Κερδίζω-Κερδίζεις”**.
4. Να είναι **ρεαλιστική** (να είναι πραγματικά κάτι που μπορεί να υλοποιηθεί) και **βιώσιμη** (να μπορεί να διαρκέσει για πολύ)
5. Η υλοποίηση της λύσης να εξαρτάται **μόνο από τους ίδιους** και από κανέναν άλλον ή από προϋποθέσεις
6. Να είναι πολύ **σαφής**.
7. Να μην περιέχει απειλή **βίας**.

Έλεγχος: αφού καταλήξουν οι Διαμεσολαβούμενοι σε κοινά αποδεκτή/ές λύση/σεις οι Διαμεσολαβητές ελέγχουν αν οι λύσεις είναι **πραγματικά** αποδεκτές και από τους δύο, αν τις θεωρούν **πραγματικά** δίκαιες, ρεαλιστικές και βιώσιμες.

Δεξιότητες Δ΄ Σταδίου
Βλ. Δεξιότητες Α΄ και Β΄ Σταδίου