

## Εκπαίδευση στη σχολική διαμεσολάβηση

### Training in school-based mediation

Ευφροσύνη Χαραλαμπίδου, Διεύθυνση Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης Δράμας, Σύμβουλος Εκπαίδευσης,  
echarala@sch.gr

Effrosyni Charalampidou, Directorate of Primary Education of Drama, Education Counselor,  
echarala@sch.gr

**Abstract:** The term “conflict” signifies the juxtaposition of two or more persons because of their different viewpoints. Conflict is a usual incident of everyday life. The involvement of students in conflict situations promotes the process of development and learning. Through wise conflict management students can have an opportunity to develop skills and methods of thinking. The aim of this essay is the development of a programme in order to train students in school-based mediation. The educational programme is designed to train students in communication skills peaceful settlement of conflicts and in undertaking the role of school mediator. The programme has a duration of six hours and includes theoretical learning, experiential activities and conversation cycles. In the first part students recognize conflict, develop communication skills and learn conflict resolution strategies. The second part deals with training students in the process of school-based mediation and the role of the teacher. The third part refers to the evaluation of the programme and the benefits that follow school-based mediation. The development of the particular programme gives students the opportunity to develop life skills, to turn conflict into agreement and create the new co-operative school.

**Keywords:** communication skills, conflict resolution strategies, school-based mediation

**Περίληψη:** Με τον όρο σύγκρουση εννοείται η αντιπαράθεση μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων λόγω διαφορετικών απόψεων. Η σύγκρουση αποτελεί φαινόμενο της καθημερινής ζωής. Η εμπλοκή των μαθητών/τριών σε σύγκρουση περιλαμβάνεται στη διαδικασία ανάπτυξης και μάθησης. Ο ορθός χειρισμός μιας σύγκρουσης αποτελεί ευκαιρία για την ανάπτυξη δεξιοτήτων και τρόπων σκέψης. Στόχος αυτής της εργασίας ήταν η ανάπτυξη ενός προγράμματος για την εκπαίδευση των μαθητών/τριών στη σχολική διαμεσολάβηση. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα σχεδιάστηκε για να εκπαιδεύσει τους/τις μαθητές/τριες σε δεξιότητες επικοινωνίας, ειρηνικής επίλυσης συγκρούσεων και στην ανάληψη του ρόλου του σχολικού διαμεσολαβητή. Το πρόγραμμα είναι διάρκειας έξι ωρών και περιλαμβάνει θεωρητικές γνώσεις, βιωματικές δραστηριότητες και κύκλους συζητήσεων. Στο πρώτο μέρος οι μαθητές/τριες αναγνωρίζουν τη σύγκρουση, αναπτύσσουν δεξιότητες επικοινωνίας και γνωρίζουν στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων. Το δεύτερο μέρος αναφέρεται στην εκπαίδευση των μαθητών/τριών στη διαδικασία της σχολικής διαμεσολάβησης και στον ρόλο του εκπαιδευτικού. Το τρίτο μέρος αναφέρεται στην αξιολόγηση του προγράμματος και στα

οφέλη που προκύπτουν από τη σχολική διαμεσολάβηση. Η ανάπτυξη του προγράμματος δίνει την ευκαιρία στους/στις μαθητές/τριες να αναπτύξουν δεξιότητες ζωής, να μετατρέψουν τη σύγκρουση σε συμφωνία και να δημιουργήσουν το συνεργατικό σχολείο.

**Λέξεις κλειδιά:** Δεξιότητες επικοινωνίας, στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων, σχολική διαμεσολάβηση

## Εισαγωγή

Η σύγκρουση είναι η διαμάχη μεταξύ δύο ή περισσότερων ανθρώπων και αποτελεί μέρος της ανθρώπινης φύσης. Δύο άνθρωποι έχουν διαφορετικές απόψεις και συχνά η σθεναρή διεκδίκηση της δικής τους άποψης καταλήγει σε σύγκρουση. Οι Hocker, Berry και Wilmot, (2022) εξισώνουν την έννοια της διαμάχης με την έννοια της σύγκρουσης, δηλαδή τις διαφορές σε ιδέες, αρχές, αξίες, επιδιώξεις που δεν μπορούν να συγκεραστούν και οδηγούν σε αδιέξοδο. Κατά τη σύγκρουση κάθε πλευρά επιδιώκει να ικανοποιήσει τους προσωπικούς της στόχους αδιαφορώντας για την άλλη πλευρά, καθώς και για τις συνέπειες που θα επιφέρει. Οι Masters και Albright (2002) αναφέρονται στη σύγκρουση αναδεικνύοντας την αλληλεξάρτηση των διαφωνούντων μερών, επειδή για να επιλυθεί η σύγκρουση θα πρέπει οι δύο πλευρές να έρθουν σε συμφωνία.

Η σχολική μονάδα είναι ένας περίπλοκος οργανισμός και οι συγκρούσεις είναι αναπόφευκτες. Οι συγκρούσεις μπορούν να προκληθούν ανάμεσα σε εκπαιδευτικούς και γονείς, σε εκπαιδευτικούς και μαθητές/τριες, μεταξύ εκπαιδευτικών, ανάμεσα σε εκπαιδευτικούς και διευθυντή αλλά και μεταξύ των μαθητών/τριών (Ανδρέου κ.ά., 2016α). Οι Παντελοπούλου κ.ά. (2019) επισημαίνουν ότι το σχολείο είναι ένας κοινωνικός οργανισμός, στον οποίο πολλοί άνθρωποι συνυπάρχουν και συνεργάζονται. Είναι επόμενο να εμφανίζονται διαφωνίες, ανταγωνιστικές τάσεις και συγκρούσεις. Οι ίδιοι διερεύνησαν τις αντιλήψεις των εκπαιδευτικών σχετικά με τις αιτίες των μεταξύ τους συγκρούσεων και τη συχνότητα που αυτές εμφανίζονται στο σχολικό περιβάλλον. Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν πως η αντιπαράθεση μεταξύ των διαφορετικών ομάδων, η ανεπάρκεια πόρων αλλά και η σύγκρουση ρόλων είναι οι συχνότερες αιτίες συγκρούσεων. Τα αποτελέσματα από έρευνα που πραγματοποίησε ο Jubran (2017), ο οποίος μελέτησε τις συγκρούσεις μεταξύ δασκάλων σε σχολεία της Ιορδανίας, έδειξαν ότι οι συγκρούσεις σχετίζονται περισσότερο με τα προσωπικά προβλήματα των εκπαιδευτικών και την αρνητική σχέση που έχουν μεμονωμένοι εκπαιδευτικοί με τη διεύθυνση του σχολείου.

Οι Ρουμπάνη και Ζήκας (2007) ορίζουν τη σύγκρουση αναφερόμενοι στον ορισμό που δίνεται στο εγχειρίδιο για εκπαιδευτικούς και εκπαιδευτές νέων και ενηλίκων του H.R. Edu Services Human Rights and Education Network με τίτλο Διαμεσολάβηση Συνομήλικων για την επίλυση των συγκρούσεων στα σχολεία «Η σύγκρουση είναι μια ανοιχτή ή κρυφή αντιπαράθεση, για την οποία δεν έχει βρεθεί αποτελεσματική λύση. Οι συγκρούσεις είναι αναπόφευκτο μέρος της ζωής και μπορεί να δημιουργούν ευκαιρίες για πρόοδο και μάθηση. Όσο πιο νωρίς αντιμετωπίζεται μια σύγκρουση τόσο το καλύτερο, επειδή οι άνθρωποι έχουν ακόμα τον έλεγχο

των συναισθημάτων τους» (στο Ανδρέου, κ.ά., 2016α, σ. 3).

## 1. Δεξιότητες επικοινωνίας

«Επικοινωνία είναι η αποστολή μηνυμάτων/πληροφοριών, από κάποιον που νοείται ως πομπός προς κάποιον που νοείται δέκτης και αντίστροφα, μέσω κοινού συστήματος σημάτων, συμβόλων ή τρόπων συμπεριφοράς» (Μπαμπινιώτης, 2012, σ. 649). Η επικοινωνία διακρίνεται σε λεκτική και μη λεκτική. Η λεκτική αναφέρεται στη χρήση γραπτών ή προφορικών μηνυμάτων, ενώ η μη λεκτική περιλαμβάνει όλα τα μηνύματα που εκφράζουμε χωρίς τον λόγο, δηλαδή τις εκφράσεις του προσώπου, τη στάση του σώματος, την ένδυση, τη βλεμματική επαφή, τις γκριμάτσες (Τραυλός, 2016). Η λεκτική επικοινωνία αποτελεί το 7% της επικοινωνίας. Βασική μορφή επικοινωνίας είναι η μη λεκτική που μπορεί να επιδρά στους άλλους σε επίπεδο συναισθημάτων και σκέψης (Κανδυλάκη, 2008).

Υπάρχουν πολλές τεχνικές ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας και μεταξύ αυτών είναι οι ακόλουθες. Βασική τεχνική επικοινωνίας είναι οι ερωτήσεις κλειστού αλλά κυρίως ανοιχτού τύπου, που δίνουν τη δυνατότητα στο συνομιλητή να αναπτύξει τη σκέψη του. Η προσεκτική ακρόαση-παρακολούθηση αναπτύσσεται μέσω της οπτικής επαφής, με τη γλώσσα του σώματος, το φωνητικό ύφος και την ικανότητα να παρακολουθούμε χωρίς να διακόπτουμε τον ομιλητή (Ivey, Gluckstern & Ivey, 2009). Η επόμενη σημαντική τεχνική είναι η ενεργητική ακρόαση, δηλαδή η κατανόηση όσων ακούμε (Verderber, 1998). Η ενεργός ακρόαση πετυχαίνεται μέσω της παράφρασης, δηλαδή της επαναδιατύπωσης των λόγων του ομιλητή επισημαίνοντας την ουσία των λόγων του. Με την τεχνική της αντανάκλασης του συναισθήματος ο ακροατής αναζητά το συναίσθημα που κρύβεται πίσω από τα λόγια του ομιλητή και το αντανάκλα με την απάντησή του (Μαλικιώση, 2017). Μια πολύ σημαντική τεχνική είναι της ενσυναίσθησης. Είναι η ικανότητά μας να μπαίνουμε στη θέση του άλλου, δηλαδή σαν να φοράμε τα παπούτσια του άλλου.

Οι ακατάλληλες εκφράσεις του λόγου, όπως η προσταγή, η κριτική, η αδιακρίσια, η γελοιοποίηση, η απειλή, η αυθαίρετη ερμηνεία, αλλά και η μη λεκτική επικοινωνία, όπως η αποδοκιμασία με γκριμάτσες ή με τη στάση του σώματος ή της κεφαλής αποτελούν εμπόδια στην επικοινωνία και καταλήγουν σε συγκρουσιακές καταστάσεις. Εκπαιδευτικές παρεμβάσεις για την ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας αμβλύνουν τις πιθανές συγκρούσεις και δυναμώνουν το άτομο για να αναπτύξει τεχνικές επίλυσης συγκρούσεων. Η εκπαίδευση στις τεχνικές επικοινωνίας είναι βασικό στοιχείο στο πρόγραμμα διαμεσολάβησης και η σωστή εφαρμογή των συγκεκριμένων τεχνικών αποτελεί προϋπόθεση για την θετική εξέλιξη μιας διαμεσολάβησης μεταξύ συνομηλίκων.

## 2. Η έννοια και οι στόχοι της σχολικής διαμεσολάβησης

Η Σχολική Διαμεσολάβηση είναι μια εναλλακτική τεχνική επίλυσης διαφορών και συγκρούσεων μεταξύ των μαθητών/τριών στο σχολείο. Η συμμετοχή των αντικρουόμενων

μερών είναι εθελοντική και Είναι μία η επίλυση προκύπτει μέσω των προτάσεων που τα ίδια τα μέρη προτείνουν και συμφωνούν (Θάνος, 2017). Σύμφωνα με την Αρτινοπούλου (2010: 60-61) η έννοια της σχολικής διαμεσολάβησης 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 -του λεγόμενου διαμεσολαβητή- μέσα από μια δομημένη διαδικασία με σαφή όρια, ενεργητική συμμετοχή και άμεση επικοινωνία μεταξύ των μερών με σκοπό μια εποικοδομητική επίλυση της διαφωνίας». Η σχολική διαμεσολάβηση αποτελεί και μία μορφή κοινωνικής διαμεσολάβησης επειδή αποσκοπεί στην επίλυση της σύγκρουσης μεταξύ του φορέα της πρόκλησης της συμπεριφοράς (θύτη) και του αποδέκτη (θύμα) και την αποκατάσταση των σχέσεων, ώστε να ενταχθεί ο δράστης στην κοινωνία (Θάνος, 2019). Όλη η διαδικασία διενεργείται σ' ένα πλαίσιο ισοτιμίας, σεβασμού, εχεμύθειας, εμπιστοσύνης και αποδοχής του διαφορετικού. Στοχεύει στη μεγαλύτερη ικανοποίηση των αντικρουόμενων πλευρών επιδιώκοντας ένα δίκαιο αποτέλεσμα. Είναι μία κλιμακούμενη διαδικασία και σύμφωνα με την Rynchon (2012) μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο σε μικρά όσο και σε μεγάλα προβλήματα.

- Η διαμεσολάβηση εντός του σχολείου εκτός από την επίλυση μιας σύγκρουσης και εύρεσης αποδεκτής κοινής λύσης προσθέτει και επιπλέον οφέλη στα αντιπαρατιθέμενα μέρη, στον διαμεσολαβητή και γενικότερα στη σχολική κοινότητα μεταξύ των οποίων είναι:
- Η μείωση πειθαρχικών προβλημάτων και η απελευθέρωση εκπαιδευτικών από τον ρόλο της «αστυνόμησης» των μαθητών.
- Η μείωση των βίαιων και αντικοινωνικών συμπεριφορών και αποφυγή διάλυσης των φιλικών σχέσεων.
- Η οικοδόμηση ισχυρών σχέσεων συνεργασίας και αλληλοϋποστήριξης και η ανάπτυξη του εποικοδομητικού διαλόγου για την εύρεση κοινά αποδεκτών λύσεων.
- Η ανάπτυξη στους μαθητές και στις μαθήτριες με δεξιότητες και στρατηγικές για τη διαχείριση συγκρούσεων μέσα και έξω από το σχολείο.
- Η απόκτηση αυτογνωσίας και αυτοπεποίθησης, καθώς και η κατανόηση για τα προβλήματα που απασχολούν τους/τις συμμαθητές/τριες τους.
- Η βελτίωση γενικά της σχολικής καθημερινότητας (Αρτινοπούλου, 2010; Γρηγοριάδου & Τέλλιου, 2016).

### 3. Επιλογή διαμεσολαβητή και χώρου διαμεσολάβησης

Οι Johnson και Johnson (1996) πρότειναν διαφορετικές ταξινομήσεις για την επιλογή μαθητών διαμεσολαβητών. Η *carde* προσέγγιση είναι ο πιο εφαρμόσιμος τρόπος εκπαίδευσης για σχολικούς διαμεσολαβητές. Σε αντίθεση με την ολιστική προσέγγιση που επιλέγεται όλος ο μαθητικός πληθυσμός του σχολείου στη *carde* επιλέγεται ένας αντιπροσωπευτικός αριθμός

μαθητών. Η αρχική ομάδα των μαθητών/τριών καλό είναι να έχει έως 15 μαθητές/τριες και σταδιακά μπορεί να αυξάνεται.

Για την επιλογή των διαμεσολαβητών τίθενται ορισμένα κριτήρια που αντιπροσωπεύουν το σύνολο της μαθητικής κοινότητας, όπως το φύλο, η εθνικότητα το κοινωνικό-οικονομικό υπόβαθρο. Επιπλέον οι διαμεσολαβητές πρέπει να έχουν ορισμένες ικανότητες, όπως θέληση και γνώση της διαδικασίας, επικοινωνιακές δεξιότητες, ενεργητική ακρόαση, ενσυναίσθηση, εμπιστοσύνη, εχεμύθεια, υπευθυνότητα, δέσμευση, σεβασμό, συνεργασία, στοιχεία αλτρουισμού. Για την πρώτη εφαρμογή της εκπαίδευσης στη σχολική διαμεσολάβηση η ομάδα μπορεί να αποτελείται από μαθητές από όλο το σχολείο ή μία τάξη. Εάν προέρχονται από όλο το σχολείο θα πρέπει να γίνει επιλογή. Ένα κριτήριο είναι η πρόταση των εκπαιδευτικών, η αυτοπρόταση των μαθητών και σε περίπτωση υπέρβασης του επιθυμητού αριθμού να διενεργηθεί κλήρωση.

Ο χώρος της διαμεσολάβησης πρέπει να είναι ουδέτερος, φωτεινός και ευχάριστος. Εάν δεν υπάρχει δυνατότητα να διαμορφωθεί ένας τέτοιος χώρος, τότε προτείνεται να χρησιμοποιηθεί κάποιος που θα είναι μακριά από το πεδίο της σύγκρουσης και θα έχει τα προηγούμενα χαρακτηριστικά. Εκεί θα αναρτηθούν σε εμφανές σημείο και οι κανόνες της διαμεσολάβησης (Ανδρέου κ.ά.. 2016β).

#### **4. Εκπαίδευση μαθητών στη διαδικασία της σχολικής διαμεσολάβησης**

Σύμφωνα με την Ανδρέου κ.ά. (2016α) υπάρχουν επτά βήματα για τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, αλλά είναι χρήσιμο να προστεθεί στο τέλος και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων από την εφαρμογή της συμφωνίας (Καραγκιόζης & Παπακίτσος, 2016). Αυτά τα βήματα είναι γραμμένα σε εμφανή σημείο στον χώρο που πραγματοποιείται η εκπαίδευση των διαμεσολαβητών/τριών.

##### **1<sup>ο</sup> Κανόνες διαμεσολάβησης**

Ο διαμεσολαβητής συστήνεται και καλωσορίζει τους/τις διαφωνούντες μαθητές/τριες. Ξεκαθαρίζει ότι εθελοντικά συμμετέχει στη διαδικασία και ότι ο σκοπός της διαμεσολάβησης είναι να βοηθήσει να αναγνωρίσουν το πρόβλημα, να κατανοήσουν τη θέση κάθε πλευράς και να προσπαθήσουν να βρουν μία λύση που θα ικανοποιεί και τις δύο πλευρές. μια λύση που να σας ικανοποιεί και τους δύο. Σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας η θέση ντου θα είναι ουδέτερη. Ο διαμεσολαβητής πριν προχωρήσει τη διαδικασία της διαμεσολάβησης ζητά από τις δύο πλευρές να συμφωνήσουν ότι θα τηρήσουν τους παρακάτω κανόνες. Εάν δεν αποδεχθούν αυτή τη δέσμευση, η διαμεσολάβηση διακόπτεται. Ενδεικτικοί κανόνες σύμφωνα με την Ανδρέου κ.ά. (2016, σ. 70) είναι:

- i. «Δεν θα διακόπτετε ο ένας τον άλλο, συμφωνείτε;
- ii. Δεν θα βρίζετε, δεν θα κοροϊδέψετε, δεν θα απειλήσετε και δεν θα χτυπήσετε ο ένας τον άλλο, συμφωνείτε;

- iii. Όταν είναι η σειρά σας να μιλήσετε θα πρέπει να πείτε την αλήθεια/να είστε όσο πιο ειλικρινείς γίνεται, συμφωνείτε;
- iv. Συμφωνείτε ότι θα προσπαθήσετε να βρείτε λύση στη διαφωνία;
- v. Δεν θα πείτε σε κάποιον άλλον αυτά που θα πούμε εδώ, συμφωνείτε;

### **2° Τα παιδιά αφηγούνται την ιστορία της διαφωνίας τους**

Ο διαμεσολαβητής ζητά από τα παιδιά να αποφασίσουν ποιος θα μιλήσει πρώτος και με τις ερωτήσεις του τον/την βοηθά να αφηγηθεί την ιστορία της διαφωνίας. Ενδεικτική ερώτηση μπορεί να είναι «Πες μας τι έγινε και πώς ένιωσες». Κατά διαστήματα ο διαμεσολαβητής ζητά διευκρινιστικές ερωτήσεις, όπως «Τι εννοείς όταν λες ....; - Δεν είμαι σίγουρος/η αν κατάλαβα καλά τι εννοείς όταν λες...» και επαναδιατυπώνει αυτά που ακούει για να νιώσει το παιδί ότι τον ακούνε και από την άλλη να επιβεβαιώσει ότι τα κατάλαβε σωστά. Επαναλαμβάνει τη διαδικασία με το δεύτερο παιδί. Στο τέλος αφηγείται το πρόβλημα, όπως το κατάλαβε (Ανδρέου κ.ά., 2016α, σ. 70).

### **3° Ο διαμεσολαβητής ζητά από τα παιδιά να κάνουν παραχωρήσεις**

Ο διαμεσολαβητής ζητά αρχικά από αυτόν που μίλησε δεύτερος στο προηγούμενο βήμα να προτείνει λύσεις για το πρόβλημα που δημιουργήθηκε. Στη συνέχεια ζητά το ίδιο από το άλλο παιδί. Σκοπός των ερωτήσεων είναι να βοηθήσει τους/τις μαθητές/τριες να είναι δεκτικοί στις αμοιβαίες παραχωρήσεις και να κάμψουν την αρχική τους στάση.

### **4° Ο διαμεσολαβητής ζητά από τα παιδιά να σκεφτούν λύσεις**

Ο διαμεσολαβητής με κατευθυντήρες ερωτήσεις παροτρύνει τα παιδιά να σκεφτούν από μόνα τους λύσεις στο ζήτημα που προέκυψε. Οι λύσεις καταγράφονται και δεν κριτικάρονται. Όσο προχωρεί η συζήτηση τα παιδιά εμβαθύνουν στη σκέψη τους και βάζουν διάφορες λύσεις στο τραπέζι της συζήτησης.

### **5° Αξιολόγηση των λύσεων**

Σε αυτό το βήμα θα αξιολογηθούν οι λύσεις που προτάθηκαν. Ο διαμεσολαβητής βοηθά στην αξιολόγηση των λύσεων και στο τέλος τα παιδιά θα αποφασίσουν ποιες είναι πιο πιθανό να πραγματοποιηθούν και ποιες όχι. Είναι σημαντικό οι μαθητές/τριες να καταλήξουν αβίαστα στις προτεινόμενες λύσεις.

### **6° Επιλέγεται μία λύση**

Αφού οι μαθητές/τριες σκέφθηκαν κάποιες λύσεις σε αυτό το βήμα θα πρέπει να συμφωνήσουν σε μία που θα ικανοποιεί και τις δύο πλευρές. Με ερωτήσεις ο διαμεσολαβητής βοηθά τους/τις μαθητές/τριες να φθάσουν σε μία αποδεκτή λύση και από τις δύο πλευρές.

### **7° Η συμφωνία**

Οι μαθητές/τριες, πάντα με την καθοδήγηση του διαμεσολαβητή, καταλήγουν σε μία συμφωνία. Ο διαμεσολαβητής ρωτάει εάν η λύση που βρέθηκε ικανοποιεί και τις δύο πλευρές και εάν συναισθηματικά νιώθουν ότι η διαμάχη τους έληξε. Εφόσον συμφωνήσουν σε αυτό οι

δύο πλευρές οριστικοποιείται η ολοκλήρωση της διαμεσολάβησης. Υπενθυμίζει ο διαμεσολαβητής ότι δεν πρέπει να διαρρεύσει το περιεχόμενο της διαμεσολάβησης και τους συγχαίρει για την προσπάθεια που κατέβαλαν και για τη λύση που πέτυχαν. Η συμφωνία καταγράφεται χωρίς να αναφέρεται το περιεχόμενο της διαδικασίας και κοινοποιείται στη διεύθυνση του σχολείου (Καραγκιόζης & Παπακίτσος, 2016).

### 8<sup>ο</sup> Αξιολόγηση της συμφωνίας

Είναι χρήσιμο για όλους και για την επιτυχία της διαδικασίας να ξανασυναντηθούν οι δύο πλευρές με τον διαμεσολαβητή μετά από μία εβδομάδα για να επιβεβαιώσουν εάν τηρήθηκε η συμφωνία. Αυτή η συνάντηση εκτός από την αξιολογική της αξία, δίνει την ευκαιρία εμπέδωσης μιας διαδικασίας και υιοθέτησης δεξιοτήτων ειρηνικής επίλυσης συγκρούσεων.

## 5. Αξιολόγηση προγράμματος

Μία εξαιρετική δραστηριότητα για την αξιολόγηση του προγράμματος προτείνουν οι Γρηγοριάδου και Τέλλιου (2016). Ο χρόνος που απαιτείται είναι μία διδακτική ώρα και τα υλικά είναι χαρτί του μέτρου, μαρκαδόροι τεσσάρων χρωμάτων και μικρά αυτοκόλλητα στα ίδια χρώματα με τους μαρκαδόρους. Κάθε μαθητής/τρια θα χρειαστεί τέσσερις τετράδες αυτοκόλλητα.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ: Πριν τη συνάντησή μας με τους μαθητές, τις μαθήτριες σε ένα μεγάλο κομμάτι χαρτί του μέτρου έχουμε φτιάξει με μαρκαδόρο πέντε ομόκεντρους κύκλους με διαφορετικές διαμέτρους, ώστε ο ένας να βρίσκεται μέσα στον άλλο (Εικόνα 1). Σε κάθε «φέτα» που δημιουργήθηκε, έχουμε γράψει τις παρακάτω φράσεις, ξεκινώντας από τον «πυρήνα»:

1. Συμφωνώ απόλυτα
2. Συμφωνώ
3. Διαφωνώ
4. Διαφωνώ τελείως

Επάνω στον ίδιο μεγάλο κύκλο, με μαρκαδόρο άλλου χρώματος, έχουμε φτιάξει έναν σταυρό έτσι ώστε ο κύκλος να χωρίζεται σε τέσσερα τεταρτημόρια. Έξω από κάθε τεταρτημόριο, έχουμε γράψει τις παρακάτω προτάσεις, με διαφορετικό χρώμα την καθεμιά (χρησιμοποιούμε ένα χρώμα για κάθε ερώτηση):

1. Κατανόησα καλύτερα πώς λειτουργώ σε μία κατάσταση σύγκρουσης.
2. Ανακάλυψα αποτελεσματικότερους τρόπους διαχείρισης των συγκρούσεων.
3. Αισθάνομαι ότι μπορώ να διαχειριστώ καλύτερα μία συγκρουσιακή κατάσταση στην οποία εμπλέκομαι προσωπικά.
4. Αισθάνομαι ότι μπορώ να συμβάλλω στην ειρηνική επίλυση συγκρούσεων ανάμεσα σε συμμαθητές και συμμαθήτριές μου.

Τοποθετούμε το χαρτί αυτό σε εμφανές σημείο στην τάξη. Όταν ολοκληρωθεί το πρόγραμμα διαμεσολάβησης, ζητάμε από τους μαθητές και τις μαθήτριες να περάσουν και να κολλήσουν το αυτοκόλλητό τους για κάθε πρόταση (ας πούμε το πράσινο αυτοκόλλητο για την πρόταση που είναι γραμμένη με πράσινο), στη «φέτα» που αντιστοιχεί στον βαθμό που συμφωνούν ή διαφωνούν με την πρόταση (συμφωνώ απόλυτα, συμφωνώ, διαφωνώ, διαφωνώ τελείως).

Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία γίνεται συζήτηση στην ομάδα για τα αποτελέσματα της ομαδικής αξιολόγησης. Οι μαθητές και μαθήτριες που επιθυμούν μπορούν να δώσουν περισσότερες πληροφορίες για τις απαντήσεις τους.



Εικόνα 1. Διάγραμμα προγράμματος (Γρηγοριάδου & Τέλλιου, 2016).

## Συμπεράσματα

Η παρούσα εργασία αναφέρθηκε στο θεωρητικό πλαίσιο της σύγκρουσης και στους τρόπους αντιμετώπισης των συγκρουσιακών καταστάσεων εντός της σχολικής κοινότητας. Σημαντικό εργαλείο για την αντιμετώπιση της σύγκρουσης είναι η ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας. Η δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ των ατόμων αμβλύνει τις μεταξύ τους διαφορές, γιατί δίνει τη δυνατότητα να τις επιλύσουν ειρηνικά. Μία εξαιρετική σύγχρονη τεχνική ειρηνικής επίλυσης των συγκρούσεων μεταξύ των μαθητών/τριών στη σχολικής μονάδας είναι η σχολική διαμεσολάβηση συνομηλίκων. Μέσω της τεχνικής αυτής οι μαθητές εκτός από την ειρηνική επίλυση των συγκρούσεων αναπτύσσονται συναισθηματικά και κοινωνικά. Η ζωή του εκπαιδευτικού είναι γεμάτη προβλήματα. Αυτό δεν είναι αρνητικό, γιατί του δίνει την ευκαιρία να αναζητά λύσεις και να νιώθει την ικανοποίηση ότι τα κατάφερε. Όποιος εκπαιδευτικός πιστεύει ότι η ζωή του θα είναι ανέφελη, θα απογοητευτεί (Molnar, & Lindquist, 1999). Οι συγκρούσεις στον σχολικό χώρο είτε κρυφές είτε φανερές είναι μέρος της σχολικής ζωής και δημιουργούν ευκαιρία για μάθηση και ανάπτυξη όχι μόνο της σχολικής ζωής αλλά και της προσωπικότητας όλων των συντελεστών της, μαθητών, εκπαιδευτικών, γονέων και



κηδεμόνων. Είναι εφελθήρια για πρόοδο, για μάθηση, για ανάπτυξη δεξιοτήτων ζωής. Ενήλικες και παιδιά με την ορθή διαχείριση των συγκρούσεων καταφέρνουν να ελέγχουν τα συναισθήματά τους και να ανακαλύπτουν την ομορφιά της συνεργασίας και της συμφωνίας. Δεχόμενοι να παραχωρήσουν κάτι από αυτά που θέλουν καταφέρνουν να έλθουν σε συμφωνία με τον άλλο και αυτό τελικά προσδίδει χαρά.

## Βιβλιογραφικές αναφορές

### Ξενόγλωσση

- Hocker, J., Berry, K. & Wilmot, W. (2022). *Interpersonal Conflict* (11th ed). McGraw-Hill.
- Ivey E. A., Gluckstern B. N. & Ivey B. M. (2009). *Συμβουλευτική: Μέθοδος Πρακτικής Προσέγγισης*. (Λ. Μ. Μαλικιώση, Μετ.). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Johnson, D. W. & Johnson, R. T. (1996). Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in Elementary and Secondary Schools: A Review of the Research. *Review of Educational Research*, 66(4), 459-506. DOI:10.3102/00346543066004459.
- Jubran, M.A. (2017). Organizational Conflict among Teachers and the Principal's Strategies of Dealing with It from the Teachers' Perspective in Schools of Jordan. *Journal of Education and Learning*, 6(1), pp. 1-18. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1120200.pdf>.
- Masters, M. F. & Albright, R. R. (2002). *The Complete Guide to Conflict Resolution in the Workplace*. Amacom: Special Edition (May 13, 2002).
- Molnar, A. & Lindquist, B. (1999). Προβλήματα συμπεριφοράς στο σχολείο: Οικοσυστημική προσέγγιση. (Α. Καλαντζή-Αζίζι, Μετ). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Pynchon, V. (2012, Sep 6). The Anti-Bullying Secret Weapon Arrives Just in Time for School. Forbes. <http://www.forbes.com/sites/shenegotiates/2012/09/06/the-anti-bullying-secret-weapon-arrives-just-in-time-for-school>.
- Verderber, R. F. (1998). *Η τέχνη της επικοινωνίας*. Αθήνα: Έλλην.

### Ελληνόγλωσση

- Ανδρέου, Α., Λαμπριανού, Γ., Ελευθερίου, Ε., Κωνσταντίνου, Ε., Αδάμου, Χ. Χατζησάββα, Χ. & Χαρίτου, Χ. (2016α). *Επίλυση Συγκρούσεων στο Δημοτικό Σχολείο*. Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού Κύπρου, Διεύθυνση Δημοτικής Εκπαίδευσης.
- Ανδρέου, Α., Λαμπριανού, Γ., Ελευθερίου, Ε., Κωνσταντίνου, Ε., Αδάμου, Χ. Χατζησάββα, Χ. & Χαρίτου, Χ. (2016β). *Σχολική Διαμεσολάβηση στο Δημοτικό Σχολείο*. Οδηγός. Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού Κύπρου, Διεύθυνση Δημοτικής Εκπαίδευσης.
- Αρτινοπούλου, Β. (2010). *Η σχολική διαμεσολάβηση. Εκπαιδεύοντας τους μαθητές στη διαχείριση της βίας και του εκφοβισμού*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

- Γρηγοριάδου, Ε. & Τέλλιου Α. (2016). *Σχολική διαμεσολάβηση: Ένας οδηγός για την επίλυση συγκρούσεων στο σχολείο από ομηλίκους*. Θεσσαλονίκη: Αντιγόνη.
- Θάνος, Θ. (2017). *Σχολική διαμεσολάβηση. Θεωρία, Εφαρμογή, αξιολόγηση*. Θεσσαλονίκη: Κυριακίδη.
- Θάνος, Θ. (2019). *Σχολική διαμεσολάβηση: Μια εναλλακτική επίλυσης των διαφορών και της βίας στο σχολείο. Εκπαιδευτική επικαιρότητα*, Β(6), 28-36.
- Κανδυλάκη, Α. (2008). *Η συμβουλευτική στην κοινωνική εργασία: Δεξιότητες και τεχνικές*. Μοτίβο εκδοτική.
- Καραγκιόζης, Κ. & Παπακίτσος Ε. (2016). Διαμεσολάβηση συνομηλίκων: Ένας εναλλακτικός τρόπος διαχείρισης των συγκρούσεων. Στα Πρακτικά του 3ου Συνεδρίου ΝΕΟΣ ΠΑΙΔΑΓΩΓΟΣ Αθήνα, 16 & 17 Απριλίου 2016, (σ. 366-374).
- Μαλικιώση, Α.-Μ. (2017). *Συμβουλευτική Ψυχολογία*. Αθήνα: Πεδίο.
- Μπαμπινιώτης Γεώργιος (2002). *Λεξικό της Νέας Ελληνικής Γλώσσας* (Ε' έκδ.). Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας.
- Παντελοπούλου, Κ., Βλάχου, Ε., Μητροπούλου, Φ. & Μάνεσης, Ν. (2019). Αντιλήψεις των εκπαιδευτικών για τη συχνότητα και τις αιτίες των μεταξύ τους συγκρούσεων. Στο 4ο Πανελλήνιο Συνέδριο *Εκπαίδευση στον 21ο αιώνα: Σχολείο και Πολιτισμός*, Σεπτέμβριος 2019 (σ. 407-418).
- Ρουμπάνη, Ν. & Ζήκας Γ. (2007). Διαμεσολάβηση μεταξύ συνομηλίκων για την επίλυση συγκρούσεων στο σχολείο. Στο Ανδρέου, κ.ά. (2016α, σ.3). *Επίλυση Συγκρούσεων στο Δημοτικό Σχολείο*. Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού Κύπρου, Διεύθυνση Δημοτικής Εκπαίδευσης.
- Τραυλός, Α. (2016). *Επικοινωνία- Διαχείριση Συγκρούσεων*. Στο διπλή σταδιοδρομία αθλητών/τριών Πανεπιστημίου Πελοποννήσου (σ. 001-100). Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου. Πράξη: Διπλή.