**Διαμεσολάβηση - Κριτήρια Αξιολόγησης**

**Προκειμένου μία αξιολόγηση να θεωρείται επιτυχής οι υποψήφιοι θα πρέπει να επιδεικνύουν τα Αναγκαία Κριτήρια Επιτυχίας (ΑΚΕ) σε κάθε συνεδρία**

**Εναρκτήρια Δήλωση**

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να κάνουν μία σαφή εναρκτήρια δήλωση.

**Αναγκαία Κριτήρια Επιτυχίας** – εκούσια διαδικασία, εμπιστευτικότητα, εξουσιοδότηση, απόρρητο (without prejudice)

**Επικοινωνία** – οπτική επαφή, ευχάριστο, επαγγελματικό και πειστικό ύφος, σωστός ρυθμός, σωστός τόνος φωνής

**Αποτέλεσμα** – ο διαμεσολαβητής επιτρέπει στις δύο πλευρές να κατανοήσουν την διαδικασία της διαμεσολάβησης, τον ρόλο του και τον στόχο της διαμεσολάβησης που είναι η επίτευξη συμφωνίας

**Συνεδρία Διερεύνησης Α Μέρος 1ο – διερεύνηση του Ιστορικού (γεγονότα + συναισθήματα)**

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να διερευνήσουν και να συγκεντρώσουν πληροφορίες.

**Αναγκαία Κριτήρια Επιτυχίας (ΑΚΕ)** – τήρηση της αρχής της εμπιστευτικότητας, της ουδετερότητας και της αμεροληψίας.

**Επικοινωνία** – οπτική επαφή, ευχάριστο, επαγγελματικό και πειστικό ύφος, σωστός ρυθμός, σωστός τόνος φωνής..

**Ερωτήσεις** – ανοικτές ερωτήσεις, σύντομες και σαφείς, συγκέντρωση πληροφοριών.

**Δεξιότητες** – σύνοψη, αναδιατύπωση, εν συναίσθηση, ενεργός ακρόαση, εκτόνωση των συναισθημάτων.

**Αποτέλεσμα** – ο διαμεσολαβητής έδωσε στα δύο μέρη μία καλή ευκαιρία να αποκαλύψουν εμπιστευτικές πληροφορίες και μετά συνόψισε τα ζητήματα της διαφοράς (δημιουργία ατζέντας) .

**Συνεδρία Διερεύνησης Β Μέρος 2ο – απόσταξη των ζητημάτων της διαφοράς**

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να έχουν κατανοήσει το περιεχόμενο της διαφοράς και να εκμαιεύσουν τα βασικά σημεία της διαφοράς των δύο πλευρών.

**Αναγκαία Κριτήρια Επιτυχίας** – ρωτά τα μέρη τι θεωρούν ποιο σημαντικό, τι πιστεύουν ότι εμποδίζει την επίλυση της διαφοράς και εντοπίζει την ουσία της διαφοράς.

**Επικοινωνία** – οπτική επαφή, ευχάριστο, επαγγελματικό και πειστικό ύφος, σωστή ταχύτητα και δομή, επιδεικνύει καλή αντίληψη των θεμάτων, σωστός τόνος φωνής..

**Ερωτήσεις** – ανοικτές ερωτήσεις, σύντομες και σαφείς, στόχος να εξάγει πληροφορίες.

**Δεξιότητες** – εν συναίσθηση, δεξιότητες ανάλυσης, ιεράρχηση βασικών θεμάτων.

**Αποτέλεσμα** – ο διαμεσολαβητής έδωσε στα δύο μέρη μία καλή ευκαιρία να αποκαλύψουν εμπιστευτικές πληροφορίες και μπορεί να εντοπίσει τα κύρια σημεία της διαφοράς.

**Εργασία –** Να σκεφτούν τα μέρη τί άλλο είναι σημαντικό

**Συνεδρία Διερεύνησης Β1 και Β2 – αποσταθεροποίηση + μέλλον χωρίς τη διαφορά**

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να έχουν αντιληφθεί τη διαφορά, έχοντας εντοπίσει τα ζητήματα στην προηγούμενη συνεδρία και έχουν εξαγάγει κάθε συναισθηματική ή και ευαίσθητη πληροφορία.

**Αναγκαία Κριτήρια Επιτυχίας –** ζητά από τα μέρη να ιεραρχήσουν τα ζητήματα, ρωτά τί εμποδίζει την επίλυση της διαφοράς, τί βρίσκεται στην καρδιά του προβλήματος. Διερευνά και συζητά με τα μέρη ποια είναι καλύτερη και ποια η χειρότερη εναλλακτική σε περίπτωση μη επίτευξης συμφωνίας μέσω της διαμεσολάβησης.

**Επικοινωνία** – οπτική επαφή, ευχάριστο, επαγγελματικό και πειστικό ύφος, σωστός ρυθμός και δομή, επιδεικνύει καλή αντίληψη των θεμάτων, σωστός τόνος φωνής..

**Ερωτήσεις** – ανοικτές ερωτήσεις, σύντομες και σαφείς, στόχος να εξάγει πληροφορίες.

**Δεξιότητες** – εν συναίσθηση, δεξιότητες ανάλυσης, ιεράρχηση βασικών θεμάτων.

**Αποτέλεσμα** – ο διαμεσολαβητής έδωσε στα δύο μέρη μία καλή ευκαιρία να αποκαλύψουν εμπιστευτικές πληροφορίες και μπορεί να εντοπίσει τα κύρια σημεία της διαφοράς.

**Εργασία –** Να σκεφτούν τα μέρη πιθανές λύσεις για την επίλυση της διαφοράς τους

**Συνεδρία Διαπραγματεύσεων Δ1 και Δ2 (μεταφορά προσφορών)**

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να κάνουν τεστ ρεαλισμού της πιθανής συμφωνίας και να βεβαιωθούν ότι μπορεί να είναι δεσμευτική.

**Αναγκαία Κριτήρια Επιτυχίας –** να διασφαλίσουν ότι η προσφορά είναι αποτέλεσμα εμπεριστατωμένης σκέψης και ανταποκρίνεται στα συμφέροντα και στις ανάγκες των μερών

**Επικοινωνία** – οπτική επαφή, ευχάριστο, επαγγελματικό και πειστικό ύφος, σωστός ρυθμός και δομή, καλή αντίληψη των ζητημάτων προς επίλυση, σωστός τόνος φωνής.

Αποτέλεσμα – συνοψίζει τις προσφορές και διασφαλίζει ότι τα μέρη τις αντιλαμβάνονται

τα μέρη έχουν κατανοήσει τη λύση και τις συνέπειές της.

**Επικοινωνία** – οπτική επαφή, ευχάριστο, επαγγελματικό και πειστικό ύφος, σωστή ταχύτητα και δομή, επιδεικνύει καλή αντίληψη των θεμάτων, καθαρή και ευκρινής φωνή.

**Δεξιότητες** – επιδεικνύει ενσυναίσθηση στα μέρη, χειρίζεται τα προβλήματα με κύρος, ενεργός ακρόαση, διασφαλίζει ότι η λύση είναι ρεαλιστική και δεσμευτική.

**Αποτέλεσμα** – ο υποψήφιος συνοψίζει τη λύση της διαφοράς και διασφαλίζει ότι είναι κατανοητή και από τα δύο μέρη. Η λύση θα πρέπει να είναι δεσμευτική, ρεαλιστική και να πληροί τις προϋποθέσεις της μεθόδου SMART.

**Συνεδρία Διαπραγματεύσεων Γ 1 και Γ2 (διερεύνηση των πιθανών λύσεων)**

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να προβούν στη διαδικασία των διαπραγματεύσεων βάσει συγκεκριμένων αρχών. Θα πρέπει να ενθαρρύνουν τις δύο πλευρές να βρουν από κοινού τη λύση στη διαφορά τους.

**Αναγκαία Κριτήρια Επιτυχίας** – εξηγεί στα μέρη ότι στην ουσία της διαφοράς δεν βρίσκονται οι άνθρωποι αλλά τα συγκεκριμένα ζητήματα που πρέπει να επιλυθούν, τηρεί την αρχή της εμπιστευτικότητας, ενθαρρύνει τα μέρη να κάνουν προσφορές, κατανοεί τις BATNA και τις WATNA και των δύο πλευρών, προβαίνει σε τεστ ρεαλισμού των προσφορών τους, διερευνά τα συμφέροντά και των δύο πλευρών, εξελίσσει την διαδικασία, αντιμετωπίζει τα αδιέξοδα και βοηθά τα μέρη να αναπτύξουν πολλαπλές επιλογές, κρατά χρονική σειρά.

**Επικοινωνία** – οπτική επαφή, ευχάριστο, επαγγελματικό και πειστικό ύφος, σωστός ρυθμός και δομή, καλή αντίληψη των ζητημάτων προς επίλυση, σωστός τόνος φωνής.

**Ερωτήσεις** – ανοικτές ερωτήσεις για να προκύψουν προσφορές, κλειστές ερωτήσεις για το τεστ ρεαλισμού των προσφορών, στόχος να εξάγει πληροφορίες.

**Δεξιότητες** – εν συναίσθηση στα μέρη, χειρίζεται τα προβλήματα με αξιοπιστία, βοηθά τα μέρη στην ιεράρχηση των αναγκών τους, ενεργός ακρόαση, διερεύνηση πιθανής συγνώμης.

**Αποτέλεσμα** – ο υποψήφιος έδωσε στα δύο μέρη την ευκαιρία να προβούν σε ρεαλιστικές προσφορές, αντιλήφθηκε τα πιθανά σημεία επίτευξης συμφωνίας, ξεπέρασε τα αδιέξοδα και προχώρησε την διαδικασία.

Εργασία – Να σκεφτούν και να συγκεκριμενοποιήσουν την πιθανή προσφορά τους

ΔΕΝ ΜΕΤΑΦΕΡΕΙ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΟ ΤΕΛΟΣ ΤΟΥ ΣΤΑΔΙΟΥ