

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ»**

**“ΠΡΙΝ ΑΡΧΙΣΟΥΝ ΟΛΑ ΤΙΠΟΤΑ ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΤΕΛΕΙΩΣΕΙ: Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ, ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ ΚΑΙ ΟΙ
ΕΠΙΛΕΞΙΜΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ”**

**“NOTHING IS OVER UNTIL IT’S OVER: THE MEDIATION PROCESS, THE
PROFILE OF MEDIATORS AND SELECTED STRATEGIES FOR CONFLICT
RESOLUTION”**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΠΟΥΛΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΦΟΙΤΗΤΗ: 01700621M002

:

Αθήνα, 2023

Τριμελής επιτροπή

Προδρομίτης Γεράσιμος. Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου (Επιβλέπων)

Αλεξάνδρα Χατζή. Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου

Ξένια Χρυσοχόου. Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου

Ευχαριστίες

Η συγκεκριμένη διπλωματική είναι αφιερωμένη σε όλους όσους με υποστήριξαν και βοήθησαν για την ολοκλήρωσή της.

Ένα ευχαριστώ στο καθηγητή μου Γεράσιμο Προδρομίτη για την υπομονή και την καθοδήγησή του αλλά και στα άλλα δυο μέλη της τριμελούς επιτροπής στην κα Χατζή και στην κα Χρυσόχοου για όλες τις πολύτιμες γνώσεις που μας έδωσαν κατά την διάρκεια του χρόνου φοίτησής μας σε αυτό το μεταπτυχιακό.

Τέλος ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένεια μου και στον άνθρωπο που έρχεται στην ζωή μου, μαθαίνοντάς της/τον μελλοντικά πως εάν υπάρχει θέληση για βελτίωση, αλληλοβοήθεια, θετική σκέψη και ενσυναίσθηση ο κόσμος γύρω μας και πιο συγκεκριμένα αυτός των συγκρούσεων γίνεται αυτόματα πιο ευέλικτος αλλά και θετικά προσκείμενος προς την επίλυση.

Table of Contents

ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ	1
Τριμελής επιτροπή	2
Περίληψη.....	6
Εισαγωγή.....	8
Θεωρητικό μέρος	11
Διεθνής Διαμεσολάβηση.....	12
Η έννοια της διαμεσολάβησης & η αποτύπωση της διαμεσολαβητικής διαδικασίας	12
Η διαδικαστική προσέγγιση/προσέγγιση ανταλλαγής παραχωρήσεων & μετασχηματισμού των συγκρούσεων ως σχολή σκέψης	14
Προς μια επιτυχημένη διαμεσολάβηση: Η Θεωρία Γνωστικής Συνέπειας- Ισορροπίας	17
Φύλο & Διαμεσολάβηση.....	21
Κοινωνικο-ψυχολογικές προσεγγίσεις	22
Περί ανθρώπινης φύσης.....	22
Περί άρρητων-σιωπηρών κοινωνικών θεωριών	24
Περί κοινωνικής επιρροής & πειθούς	26
Το στοιχείο της στρατηγικής στην επίλυση συγκρούσεων.....	28
Οι Στρατηγικές κοινωνικής επιρροής - πειθούς.....	28
Οι διαμεσολαβητικές τακτικές	29
Οι Στρατηγικές συναισθηματικών στυλ.....	30
Μεθοδολογία.....	32
Ερευνητικά Ερωτήματα & Υποθέσεις.....	32
Δείγμα	34
Ερωτηματολόγιο.....	36
Αποτελέσματα και Ανάλυση.....	39
Στατιστικές μέθοδοι & τύποι στατιστικών αναλύσεων	39
Δημογραφικά στοιχεία	41
Ανάλυση Δεδομένων και ερμηνεία αποτελεσμάτων	42
Στοιχεία προετοιμασίας της διαμεσολάβησης.....	42
Κρίσιμοι παράμετροι με βάση το φύλο.....	44
Τακτικές διαμεσολάβησης και στρατηγικές κοινωνικής επιρροής	45
Συναισθηματικά στυλ και άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες τους	50
Νοοτροπία των διαμεσολαβητών περί ανθρώπινης φύσης και οι άρρητες/σιωπηρές θεωρίες τους.....	50
Επιρροή διαμεσολαβητικών τακτικών από αντιλήψεις περί ανθρώπινης φύσης.....	51
Φύλο και επιλογή διαμεσολαβητικών τακτικών και τακτικών συναισθηματικών στυλ.....	52
Ιεραρχική Ανάλυση συστάδων.....	53
Συζήτηση και Συμπεράσματα.....	55
Περιορισμοί και Μελλοντικές Έρευνες.....	58
Βιβλιογραφία.....	60
Ξενόγλωσση.....	60

Ελληνόγλωσση.....	74
Παράρτημα 1.....	75
Παράρτημα 1.....	75
Παράρτημα 2.....	88
Παράρτημα 3.....	89
Πίνακας 1: Συχνότητες (N) και ποσοστά (%) των ατομικών χαρακτηριστικών	41
Πίνακας 2: Περιγραφικά στατιστικά μέτρα: Μέσος όρος (Μ.Ο.) και Τυπική Απόκλιση (Τ.Α.) των κρίσιμων παραμέτρων	43
Πίνακας 3: Συσχετίσεις (ρ) μεταξύ φύλου και κρίσιμων παραμέτρων εύκολης διαμεσολάβησης	44
Πίνακας 4: Έλεγχος χ-τετραγώνου ανάμεσα στο φύλο-άντρας και στους κρίσιμους παραμέτρους που καθιστούν μια διαμεσολάβηση δύσκολη	45
Πίνακας 5: Βαθμός σημαντικότητας των διαμεσολαβητικών τακτικών-Συχνότητες-%.....	46
Πίνακας 6: Στρατηγικές κοινωνικής επιρροής-πειθούς-Συχνότητες-%	47
Πίνακας 7: Έλεγχος χ-τετραγώνου ανάμεσα στη διαμεσολαβητική τακτική του επικοινωνιολόγου και στις στρατηγικές κοινωνικής επιρροής - πειθούς.....	49
Πίνακας 8: Έλεγχος χ-τετραγώνου ανάμεσα στο φύλο και στις 3 διαμεσολαβητικές τακτικές	49
Πίνακας 9: Συσχετίσεις (ρ) μεταξύ συναισθηματικών στυλ και άρρητων/σιωπηρών κοινωνικών θεωριών.....	50
Πίνακας 10: Συσχετίσεις (ρ) ανάμεσα στην νοοτροπία των διαμεσολαβητών περί ανθρώπινης φύσης και στις άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες.....	51
Πίνακας 11: Βαθμός επιρροής (F) των διαμεσολαβητικών τακτικών από τις αντιλήψεις περί ανθρώπινης φύσης	52
Πίνακας 12: Έλεγχος χ-τετραγώνου ανάμεσα στους άντρες διαμεσολαβητές και συναισθηματικά στυλ.....	53
Πίνακας 13: Εξαγωγή των τεσσάρων κλάσεων της ιεραρχικής ταξινόμησης	89
Γράφημα 1: Ιεραρχική ανάλυση συστάδων (Ward).....	88

Περίληψη

Η συγκεκριμένη διπλωματική έχει ως σκοπό την διερεύνηση της διαδικασίας της διαμεσολάβησης μέσα από το πρίσμα της κοινωνικής ψυχολογίας, έχοντας στο επίκεντρο της τους διαμεσολαβητές τόσο ως επαγγελματίες όσο και ως ανθρώπους. Η διπλωματική είναι δομημένη γύρω από 4 στόχους. Αρχικά αποσκοπεί στο να αποτυπώσει τη διαδικασία διεθνούς διαμεσολάβησης (διαδικαστικό στοιχείο), εστιάζοντας στα στάδια προετοιμασίας διεθνών διαμεσολαβητών, στα στοιχεία μιας επιτυχημένης διεθνούς διαμεσολάβησης και στους παράγοντες που συνιστούν μια διαμεσολάβηση εύκολη και δύσκολη. Δεύτερον, στοχεύει στο να χαρτογραφήσει το προφίλ των διεθνών διαμεσολαβητών (στοιχείο σχετικά με το ανθρώπινο προφίλ τους), εστιάζοντας στις αντιλήψεις-νοοτροπίες περί ανθρώπινης φύσης & στις άρρητες/σιωπηρές θεωρίες τους. Τρίτος στόχος αποτελεί η διερεύνηση επιλογών των διαμεσολαβητικών ως προς τις τακτικές που χρησιμοποιούν (στρατηγικό στοιχείο), εστιάζοντας στις τακτικές διαμεσολάβησης, στις στρατηγικές κοινωνικής επιρροής-πειθούς & στις τακτικές συναισθηματικών στυλ που χρησιμοποιούν οι διαμεσολαβητές κατά την διάρκεια της διαμεσολάβησης. Τέλος, αποσκοπεί στο να κατανοήσει τυχόν έμφυλες διαφορές μεταξύ των διαμεσολαβητών. Μέσα από αυτή την μελέτη γίνεται μια προσπάθεια κατανόησης των στοιχείων που διαμορφώνουν μια διαμεσολαβητική διαδικασία. Φαίνεται πως το στοιχείο της προετοιμασίας πριν την διαμεσολάβηση εστιάζει κυρίως στην διαμόρφωση σχέσεων, στην δημιουργία αισθήματος εμπιστοσύνης και συνεργατικότητας ενώ οι διαμεσολαβητές με αλτρουιστικό προφίλ τείνουν να χαρακτηρίζονται από «νοοτροπίες βελτίωσης». Τέλος, τόσο οι άντρες όσο και οι γυναίκες διαμεσολαβητριες χρησιμοποιούν και θεωρούν σημαντικές και χρήσιμες διαμεσολαβητικές τακτικές όπως αυτές του επικοινωνιολόγου, διευκολυντής/παρακινητής και του διαμορφωτή αποκλείοντας χειριστικές και πιο εξουσιαστικές τακτικές.

*Λέξεις κλειδιά: διαμεσολάβηση, τακτικές διαμεσολάβησης, κοινωνική επιρροή και αντιλήψεις
περί ανθρώπινης φύσης και άρρητων θεωριών*

Εισαγωγή

Η συγκεκριμένη διπλωματική έχει ως σκοπό την διερεύνηση της διαδικασίας της διαμεσολάβησης μέσα από το πρίσμα της κοινωνικής ψυχολογίας, έχοντας στο επίκεντρο της τους διαμεσολαβητές τόσο ως επαγγελματίες όσο και ως ανθρώπους. Η διπλωματική είναι δομημένη γύρω από 4 στόχους. Αρχικά αποσκοπεί στο να αποτυπώσει τη διαδικασία διεθνούς διαμεσολάβησης (διαδικαστικό στοιχείο), εστιάζοντας στα στάδια προετοιμασίας διεθνών διαμεσολαβητών, στα στοιχεία μιας επιτυχημένης διεθνούς διαμεσολάβησης και στους παράγοντες που συνιστούν μια διαμεσολάβηση εύκολη και δύσκολη. Δεύτερον, στοχεύει στο να χαρτογραφήσει το προφίλ των διεθνών διαμεσολαβητών (στοιχείο σχετικά με το ανθρώπινο προφίλ τους), εστιάζοντας στις αντιλήψεις-νοοτροπίες περί ανθρώπινης φύσης & στις άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες τους. Τρίτος στόχος αποτελεί η διερεύνηση επιλογών των διαμεσολαβητικών ως προς τις τακτικές που χρησιμοποιούν (στρατηγικό στοιχείο), εστιάζοντας στις τακτικές διαμεσολάβησης, στις στρατηγικές κοινωνικής επιρροής-πειθούς & στις τακτικές συναισθηματικών στυλ που χρησιμοποιούν οι διαμεσολαβητές κατά την διάρκεια της διαμεσολάβησης. Τέλος, αποσκοπεί στο να κατανοήσει τυχόν έμφυλες διαφορές.

Η ανθρώπινη συμπεριφορά βασίζεται ως επί των πλείστων στο τρόπο που ερμηνεύονται οι πράξεις και τα συναισθήματα τρίτων, αντανακλώντας με αυτό τον τρόπο στην ευελιξία ή στη δυσκαμψία μας να αντιμετωπίσουμε ανθρώπους και καταστάσεις στον κοινωνικό μας περίγυρο (Reniers, et.all. 2011). Για τον λόγο αυτόν, οι διαφωνίες ή συγκρούσεις συμβαίνουν σε όλες τις ανθρώπινες σχέσεις, κοινωνίες και πολιτισμούς. Από πολύ νωρίς στην ανθρώπινη ιστορία υπάρχουν ενδείξεις για διαφωνίες ή/και συγκρούσεις τόσο σε επίπεδο ατόμων όσο και σε επίπεδο οργανώσεων, κοινοτήτων, οργανισμών, κυβερνήσεων και εθνών (Moore, 1996, 2003, 2014). Εξαιτίας του αρνητικού αποτυπώματος των συγκρούσεων, οι άνθρωποι αναζητούσαν συχνά τρόπους ειρηνικής διαχείρισής των διαφορών τους, εστιάζοντας σε πρακτικές διαμεσολάβησης.

Στο σύνολο τους οι έρευνες περί διαχείρισης συγκρούσεων και διεθνής διαμεσολάβησης εστιάζουν στην διαμόρφωση προκαθορισμένων διαδικασιών, οδηγιών για επιτυχείς διαμεσολαβήσεις και σωστή προετοιμασία, και ικανοποίηση συμφερόντων των αντικρουόμενων μερών (Macmillan, no date; Smith & Smock 2008; Nudelman & Johnson, 2014; Berkovitch & Houston, 1993, 2000; Berkovitch & Jackson, 2001), παραβλέποντας πολλές φορές τον ίδιο τον διαμεσολαβητή όχι τόσο ως επαγγελματία αλλά ως άνθρωπο. Υπάρχει όμως ένας μικρός αριθμός ερευνητών που εξετάζουν και διερευνούν το ανθρώπινο στοιχείο των διαμεσολαβητών, συμπεριλαμβάνοντας τόσο τον συναισθηματικό τους κόσμο όσο και τις συναισθηματικές δια δράσεις μεταξύ των συγκρουόμενων μελών (Mercer 2005, 2006, 2010; Crawford, 2000; Moore, 2003, 2014; Fulmer & Barry, 2004; Jones & Bodtker, 2001; Capelos & Smilovitz, 2008; Capelos & Pouloroulou, forthcoming). Οι Mercer (2005, 2006, 2010), Crawford (2000) & Moore (2003,2014), αποτυπώνουν την σημαντικότητα των συναισθημάτων μέσα στην διαδικασία της διαμεσολάβησης, ενώ οι Capelos & Smilovitz (2008) μελετούν τις σχέσεις μεταξύ των τακτικών των διαμεσολαβητών & των αρνητικών συναισθημάτων των αντικρουόμενων μελών στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης. Σε συνέχεια της έρευνάς τους, οι Capelos & Pouloroulou (forthcoming), επέκτειναν την συγκεκριμένη έρευνα για τα συναισθήματα και τις τεχνικές των διαμεσολαβητών, εστιάζοντας στη θετική συναισθηματικότητα των διαμεσολαβητών και στην αντίληψή τους για τα συναισθήματα των διαφωνούντων. Επίσης, εξέτασαν τη σχέση μεταξύ συναισθηματικών αντιδράσεων, ικανότητας συναισθηματικής αυτορρύθμισης και επιλογής τακτικών διαμεσολάβησης. Η συγκεκριμένη εργασία, επεκτείνει την έρευνα σχετικά με την συναισθηματική αυτορρύθμιση και την επιλογή τακτικών διαμεσολάβησης, εστιάζοντας τόσο στο στρατηγικό στοιχείο της διαμεσολάβησης (τακτικές διαμεσολάβησης, στρατηγικές πειθούς και τακτικών συναισθηματικών στυλ) όσο και στο ανθρώπινο προφίλ των διαμεσολαβητών (τις αλτρουιστικές τους νοοτροπίες, τις άρρητες/σιωπηρές θεωρίες που τους διέπουν) και τις

σχέσεις μεταξύ αυτών στην αποτύπωση της διαδικασίας της διαμεσολάβησης, λαμβάνοντας επίσης υπόψιν και το έμφυλο στοιχείο που μπορεί να επηρεάζει τα παραπάνω.

Η συγκεκριμένη διπλωματική είναι χωρισμένη σε 4 μέρη. Αρχικά γίνεται μια εισαγωγή των εννοιών της διαμεσολάβησης και των νοοτροπιών περί ανθρώπινης φύσης και άρρητων κοινωνικών θεωριών. Επίσης, αναπτύσσεται το θεωρητικό πλαίσιο. Συγκεκριμένα, στα τέσσερα μέρη του θεωρητικού μέρους διερευνώνται τέσσερα κεντρικά ερευνητικά ερωτήματα: Ποια είναι η διαδικασία της διαμεσολάβησης; Ποιο είναι το προφίλ των διαμεσολαβητών με βάση τις άρρητες θεωρίες τους και τις αντιλήψεις περί ανθρώπινης φύσης? Ποιες στρατηγικές & τακτικές χρησιμοποιούν για να διαμεσολαβήσουν και ποιες οι τυχόν διαφορές των παραπάνω με βάση το φύλο των διαμεσολαβητών; Οι θεωρητικοί άξονες συζήτησης αποτελούνται από τις θεωρίες κοινωνικής ψυχολογίας των άρρητων κοινωνικών θεωριών (Dweck,1999; Halperin, Gross & Dweck, 2014), της κοινωνικής επιρροής-πειθούς (Ledgerwood, Callahan & Chaikie, 2014; Le Bon, 1895,1920; Moscovici, 1976; Papastamou, 2008; Joule & Beauvois, 2016) και τις αντιλήψεις περί ανθρώπινης φύσης (Wrightsmann, 1962, 1964, 1991, 1992). Επίσης αναλύονται σχολές σκέψης της διεθνής διαμεσολάβησης.

Στην ενότητα της μεθοδολογίας, περιγράφεται ο σχεδιασμός, η διαδικασία και το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε για την συλλογή ποσοτικών δεδομένων, το δείγμα και η κατασκευή της βάσης δεδομένων. Στην ενότητα της ανάλυσής και των αποτελεσμάτων, παρουσιάζονται τα εμπειρικά στοιχεία που προκύπτουν από τις απαντήσεις των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων. Στην ενότητα των συμπερασμάτων, πέρα των συμπερασμάτων, αποτυπώνονται οι περιορισμοί της συγκεκριμένης έρευνας και προτάσεις για μελλοντικές έρευνας ενώ παράλληλα παρουσιάζεται η αξία των ευρημάτων της διπλωματικής για ακαδημαϊκές συζητήσεις και στρατηγικές επαγγελματιών.

Θεωρητικό μέρος

Αυτή η ενότητα παρουσιάζει τη έννοια της διαμεσολάβησης, τα στάδια της διαμεσολάβησης και τους παράγοντες που καθιστούν μια διαμεσολαβητική διαδικασία επιτυχημένη, εύκολη & δύσκολη. Επίσης, περιγράφει τις σχετικές σχολές σκέψης της διεθνούς διαμεσολάβησης και προσθέτει στην συζήτηση το στοιχείο του φύλου (έμφυλη διαμεσολάβηση). Σε συνέχεια της προσπάθειας αποτύπωσης της διαμεσολαβητικής διαδικασίας, αναλύονται τα στοιχεία μια επιτυχημένης διαμεσολάβησης μαζί με τους κύριους παράγοντες που καθιστούν μια διαμεσολάβηση εύκολη και δύσκολη (διαδικαστικό στοιχείο). Αφότου ολοκληρωθεί η σχετική παρουσίαση σχετικά με την διεθνή διαμεσολάβηση, ακολουθεί μια κοινωνικό-ψυχολογική προσέγγιση που απαντά στο ερώτημα σχετικά με το ανθρώπινο προφίλ των διαμεσολαβητών, παρουσιάζοντας με αυτό τον τρόπο θεωρίες γνωστικής συνέπειας, κοινωνικής επιρροής - πειθούς, ανθρώπινης φύσης και άρρητων κοινωνικών θεωριών. Τέλος, περιγράφονται οι στρατηγικές και τακτικές που χρησιμοποιούν οι διαμεσολαβητές για να διαχειριστούν και να επιλύσουν μια σύγκρουση (στρατηγικό στοιχείο).

Διεθνής Διαμεσολάβηση

Η έννοια της διαμεσολάβησης & η αποτύπωση της διαμεσολαβητικής διαδικασίας

Η διαμεσολάβηση εκλαμβάνεται ως ένα μετέπειτα στάδιο από αυτό των διαπραγματεύσεων (Bercovitch and Jackson, 2001; Kressel & Pruitt 1989; Wall, Stark & Standifer 2001) και επίσης ως μια από τις πιο σύνθετες διαδικασίες διαχείρισης συγκρούσεων (Bercovitch and Houston, 1993). Διαφέρει από άλλους τύπους επίλυσης συγκρούσεων καθώς δεν υπάρχει χρήση βίας ή κυρώσεων, έχει εθελοντικό & ad-hoc χαρακτήρα καθώς και δεν υπάρχουν δεσμεύσεις από την οπτική γωνία των συγκρουόμενων μελών (Melin et.al., 2013). Τονίζει τις δυνατότητες της ουδετερότητας, της συναίνεσης και της αμεροληψίας και περιλαμβάνει ένα «σύνολο χαρακτηριστικών που σχετίζονται με τη διευκόλυνση, την επικοινωνία, την κοινωνική ψυχολογία, τη συμβολική συγκρότηση του κοινωνικού κόσμου, την ανάγκη για γνήσια επίλυση και την ποιοτική φύση των θεμάτων και των αποτελεσμάτων της σύγκρουσης» Lloyd (2000).

Για να πραγματοποιηθεί μια διαμεσολάβηση, τα συγκρουόμενα μέρη πρέπει να καταλήξουν σε συμφωνία ότι και οι δύο είναι πρόθυμοι να συντονιστούν και να συνεργαστούν με έναν αξιόπιστο και κατάλληλο διαμεσολαβητή. Επομένως, η φήμη των διαμεσολαβητών είναι σημαντική, επειδή αυξάνει το επίπεδο αξιοπιστίας τους και συνεπώς το επίπεδο αποτελεσματικότητας κατά τη διαμεσολάβηση (Carnevale and Peggnetter, 1985), ειδικά όταν υπάρχουν θετικά συναισθήματα σχετικά με προηγούμενες εμπειρίες και σχέσεις μεταξύ διαφωνούντων και διαμεσολαβητών (Bercovitch and Houston, 1993).

Το επίκεντρο μιας διαμεσολαβητικής διαδικασίας είναι η περίοδος διαπραγμάτευσης μεταξύ των μερών που διαφωνούν, όμως αυτό που συμβαίνει πριν και μετά από αυτήν την περίοδο μπορεί να είναι εξίσου ζωτικής σημασίας για την επίλυση της σύγκρουσης και την εκπλήρωση

οποιασδήποτε συμφωνίας (Parry, 2022). Η διαδικασία της διαμεσολάβησης αποτελείται από δώδεκα στάδια σύμφωνα με τον Moore (1996). Αρχικά κατά την διάρκεια προετοιμασίας του, ένας διαμεσολαβητής προσπαθεί να δημιουργήσει σχέσεις με τα συγκρουόμενα μέρη, προχωρώντας σε κάποιες πρώτες επαφές και εισαγωγικές συζητήσεις μαζί τους, αναπτύσσοντας αξιοπιστία, ενημερώνοντας τους σχετικά με τη διαδικασία. Πράττοντας τα παραπάνω, προωθείται η λογική διαμόρφωσης σχέσεων και καλλιεργείται το αίσθημα δέσμευσης για την ίδια την διαδικασία. Στην συνέχεια, ο διαμεσολαβητής προχωράει στην επιλογή στρατηγικής για την καθοδήγηση της διαμεσολάβησης, στη συλλογή και ανάλυση βασικών πληροφοριών καθώς και στον σχεδιασμό αναλυτικού σχεδίου/πλάνου δράσης για την συγκεκριμένη διαμεσολάβηση. Τρίτο και βασικότερο στάδιο στο οποίο καλείται ο διαμεσολαβητής να δράσει είναι η οικοδόμηση εμπιστοσύνης και συνεργασίας μεταξύ των συγκρουόμενων μερών. Προετοιμάζει ψυχολογικά τα συγκρουόμενα μέρη τόσο για την συμμετοχή τους στην διαμεσολαβητική διαδικασία όσο και την ίδια του την ομάδα, διαχειρίζεται τυχόν έντονα συναισθήματα και ελέγχει αντιλήψεις, προσπαθώντας με αυτό τον τρόπο να ελαχιστοποιήσει τις επιπτώσεων των στερεοτύπων. Επίσης προχωράει στη δημιουργία αναγνώρισης της νομιμότητας των μερών και των θεμάτων επίλυσης, χτίζοντας με αυτό τον τρόπο εμπιστοσύνη και επικοινωνιακές γέφυρες για διευκρινήσεις (Moore, 1996).

Όταν τελειώσει το αρχικό στάδιο προετοιμασίας, ο διαμεσολαβητής ξεκινάει την διαμεσολαβητική διαδικασία, τονίζοντας και προωθώντας πάντα τον ανοιχτό χαρακτήρα των διαπραγματεύσεων μεταξύ των αντικρουόμενων μερών, καθιερώνει έναν ανοιχτό και θετικό τόνο ομιλιών αλλά και βασικούς κανόνες και οδηγίες συμπεριφοράς, βοηθάει στην εκτόνωση των συναισθημάτων και οριοθετεί τα θέματα προς συζήτηση, εστιάζοντας και βοηθώντας έτσι στην διερεύνηση της δέσμευσης από τα συγκρουόμενα μέρη.

Στη συνέχεια, καθορίζει τα θέματα και την ατζέντα, προσδιορίζοντας γενικά θέματα ανησυχίας των μερών και προσπαθώντας να επιτευχθεί συμφωνία για θέματα που θα συζητηθούν. Καθώς συνεχίζει το κυρίως μέρος της διαμεσολαβητικής διαδικασίας, ο διαμεσολαβητής φροντίζει να γίνει τυχόν αποκάλυψη κρυφών συμφερόντων των συγκρουόμενων μερών με το να ενημερώνει όλα τα μέρη σχετικά με τα συμφέροντα των άλλων, προσδιορίζοντας τα πιο σημαντικά και ουσιαστικά.

Καθώς πλησιάζουν τα τελικά στάδια της διαμεσολαβητικής διαδικασίας, ο διαμεσολαβητής προσπαθεί να δημιουργήσει επιλογές και εναλλακτικές που μπορεί να επιφέρουν μια πιθανή επίλυση. Τέλος στην περίπτωση θετικής εξέλιξης, προχωράει στην αξιολόγηση των επιλογών αυτών και στην τελική διαπραγμάτευση όπου μια κοινή επίσημη συμφωνία διακανονισμού και επίλυση της σύγκρουσης έχει επιτευχθεί, επισημοποιώντας την διαδικασία και δημιουργώντας έναν μηχανισμό άμεσης επιβολής των συμφωνηθέντων και της δέσμευσης ως προς αυτά.

Η διαδικαστική προσέγγιση/προσέγγιση ανταλλαγής παραχωρήσεων & μετασχηματισμού των συγκρούσεων ως σχολή σκέψης

Ο χώρος της διαχείρισης & επίλυσης συγκρούσεων & των διαπραγματεύσεων θεωρείται πολύπλοκος και βρίσκεται ακόμη σε εξέλιξη όσον αφορά την ανάλυση των θεωριών του (Bercovitch et.al., 2008). Η βιβλιογραφία της διεθνούς διαμεσολάβησης, ως μηχανισμός παρέμβασης τρίτων, χρησιμοποιεί και εξετάζει διάφορα πεδία που σχετίζονται με συγκρούσεις, όπως οι διεθνείς διαπραγματεύσεις, διεθνείς σχέσεις, διαπραγματεύσεις εργασίας, κοινοτικές διαφορές κ.λπ. (Wall & Lynn 1993). Οι Fisher και Keashly (1991) προσπάθησαν να αποσαφηνίσουν το θεωρητικό πεδίο της διεθνούς διαμεσολάβησης ξεκινώντας μια ταξινόμηση των πρωταρχικών μεθόδων διαμεσολάβησης (Austin, Fischer and Giessmann, 2011). Βάσει των παραπάνω, σε αυτό το μέρος παρουσιάζεται η διαδικαστική

προσέγγιση/προσέγγιση ανταλλαγής παραχωρήσεων & μετασχηματισμού των συγκρούσεων ως σχολή σκέψης της διεθνούς διαμεσολάβησης.

Η Διαδικαστική Προσέγγιση σχετίζεται με μηχανισμούς μάθησης, καθώς εξετάζει τη μαθησιακή διαδικασία μέσω της οποίας τα εμπλεκόμενα μέρη εξελίσσονται και αντιδρούν μεταξύ τους αναπτύσσοντας προσαρμοστικά πρότυπα συμπεριφοράς. Είναι επίσης γνωστή και ως «συμπεριφορά παραχώρησης» (Zartman, 1978 σε Alferdson & Cungu, 2008). Αυτή η προσέγγιση εστιάζει κυρίως σε σκόπιμα συνεργατικές στρατηγικές, οι οποίες χρησιμοποιούνται για να σηματοδοτήσουν την ενθάρρυνση και τη θετικότητα προς πιθανούς διακανονισμούς. Επίσης, στοχεύει να προτείνει νέες κινήσεις ή να ρυθμίσει και να απελευθερώσει εντάσεις που προέρχονται από υπερβολικά αιτήματα (Beber, 2012)

Η κριτική σε αυτήν την προσέγγιση είναι κυρίως προσανατολισμένη στον κίνδυνο/ρίσκο. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι μπορεί να προκύψει πιθανή απώλεια νέων συμφωνιών αμοιβαία θετικών και για τις δύο πλευρές ή συμφωνία κακών αποτελεσμάτων, ενώ τα μέρη «χρησιμοποιούν τις προσφορές τους τόσο για να ανταποκριθούν στην προηγούμενη αντιπροσφορά όσο και για να επηρεάσουν την επόμενη (Zartman, 1978, σε Alferdson & Cungu, 2008). Επιπλέον περιορισμοί σχετικά με την συγκεκριμένη προσέγγιση είναι σχετικοί με την δοθείσα έμφαση στις θέσεις/συμφέροντα των συγκρουόμενων μερών.

Δεδομένου ότι αυτός ο τύπος θεωρίας ενσωματώνει στοιχεία προσαρμοστικότητας και αντίστοιχων μηχανισμών μάθησης, είναι επίσης αλληλένδετος με την προσέγγιση Μετασχηματισμού της Σύγκρουσης (transformative conflict). Οι συγκρούσεις νοούνται ως «αλληλεπιδράσεις ενεργειών» (Mason & Rychard, 2005). Επομένως, το να μάθουν οι εμπλεκόμενοι να ρυθμίζουν την ψυχραιμία τους, δημιουργώντας μοτίβα που είναι εστιασμένα στον πολιτισμό, στην αξία καθώς και στο ενδιαφέρον & στην δέσμευση, μπορεί να οικοδομήσει μια γλώσσα κατανόησης, αναγνώρισης και μια γέφυρα επικοινωνίας μεταξύ των

συγκρουόμενων μερών (Mason, 2007). Για να συμβεί αυτός ο μετασχηματισμός, απαιτείται χρόνος ώστε τα μέρη να ακούσουν και να μάθουν το ένα από το άλλο και τελικά να δουν ο ένας τον άλλον διαφορετικά. Θεωρείται ως προσέγγιση προσανατολισμένη στη σχέση (σχεσιακή), που επιτρέπει τον μετασχηματισμό να έρθει ως αποτέλεσμα παραχωρήσεων (Mason & Rychard, 2005).

Μέσω της ενδυνάμωσης και της αναγνώρισης, ο ρόλος των διαμεσολαβητών σε αυτήν την αναπτυσσόμενη προσέγγιση «προσανατολισμένη στη διαδικασία» είναι σημαντικός. (Manson,2007). Επομένως, «η προσοχή σε όλα τα μέρη της σύγκρουσης», «η προσοχή στην έκδηλη συμπεριφορά τους που σχετίζεται με τη σύγκρουση και την αλληλεπίδραση με τον άλλον» και «η προσοχή στην ίδια τη σύγκρουση» είναι ένα απαραίτητο εργαλείο «τριαδικού τριγώνου», ούτως ώστε οι διαμεσολαβητές να φτάσουν σε μετασχηματισμούς σύγκρουσης εντός των διαδικασιών διαμεσολάβησης (Galtung, 1996 σε Jameson et.al., 2009).

Μέσα στο πλαίσιο αυτής της προσέγγισης, τα συναισθήματα είναι έντονα. Η δημιουργία επικοινωνίας και η οικοδόμηση καλύτερης κατανόησης μεταξύ των μερών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την έκφραση τόσο των αρνητικών όσο και των θετικών συναισθημάτων και στην εστίαση για εξερεύνηση και κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων (Jameson et al, 2009). Ωστόσο, η διαμεσολάβηση προς μια μετασχηματιστική σύγκρουση δεν αφορά μόνο την έκφραση συναισθημάτων, αλλά και τη ρύθμισή τους και τη χρήση επικοινωνιακών δεξιοτήτων και στρατηγικών. Τακτικές σε συνδυασμό με δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης, ενσυναίσθησης και αμεροληψίας και η λήψης οπτική του άλλου (perspective taking) φέρνουν τα μέρη ένα βήμα παραπέρα στην επίλυση μιας σύγκρουσης και προσδίδουν νέες ιδέες για τα ηθικά πλαίσια των συγκρούσεων (Jameson et al, 2009). Επομένως, όλα τα παραπάνω συνδυαστικά, λειτουργούν ως «κόλλα», ώστε οι διαμεσολαβητές να κατανοήσουν

και να υπογραμμίσουν τις ανάγκες και να καταλήξουν σε βιώσιμες συμφωνίες (Kelly & Kaminskiene, 2016).

Προς μια επιτυχημένη διαμεσολάβηση: Η Θεωρία Γνωστικής Συνέπειας- Ισορροπίας

Για καλύτερη κατανόηση της διαμεσολαβητικής διαδικασίας είναι σημαντική η αποτύπωση των στοιχείων που οδηγούν σε μια επιτυχημένη διαμεσολάβηση, όπως και σε αυτά που την καθιστούν εύκολη ή/και δύσκολη. Σύμφωνα με την βιβλιογραφία (Jones 2000, 2017; Fisher-Yoshida, 2014; Krauss & Morsella, 2006 Moore, 2003,2014; Halperin, 2016; Krauss & Deutsch, 1966), η επικοινωνία, η εν-συναίσθηση και η λήψη οπτικής του άλλου (perspective taking) μπορούν να διευκολύνουν την διαμεσολαβητική διαδικασία, εγκαθιδρύοντας μια βάση κατανόησης μεταξύ των αντικρουόμενων μερών, χωρίς απαραίτητα όμως να εγγυόνται ότι η σύγκρουση βελτιώνεται ή επιλύεται.

Η Fisher-Yoshida (2014) τονίζει την σημαντικότητα μια καλής γέφυρας επικοινωνίας σε συγκρουσιακές καταστάσεις όπου οι δίοδοι επικοινωνίας είναι είτε κλειστοί είτε περιορισμένοι. Μάλιστα αναφέρει χαρακτηριστικά πως μια καλή επικοινωνία, μπορεί να φέρει καλύτερη κατανόηση «καθώς εμείς οι άνθρωποι αναζητούμε την κατανόηση λόγω του ότι είναι ένα από τα αρχέγονο ένστικτο που μας ενημερώνει αν είμαστε ασφαλείς. Αυτή η κατανόηση δίνει νόημα και διαμορφώνει επίσης την επακόλουθη πορεία δράσης μας και καθορίζει τη συμπεριφορά που επιλέγουμε ως απάντηση στον άλλον» (Fisher-Yoshida, 2014). Βέβαια, υπάρχουν πολλοί παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα ή μη μιας επικοινωνίας: η κουλτούρα και το περιβάλλον στο οποίο μεγάλωσε κανείς, η συνειδητότητα του εαυτού και των άλλων, οι κοινωνικές αναπαραστάσεις και το πόσο σημασία και νόημα είχε η δημιουργία σχέσεων στην ζωή ενός ατόμου (Fisher-Yoshida, 2014). Για αυτόν τον λόγο, επαφίεται τόσο στο διαμεσολαβητή όσο και στα άτομα που βρίσκονται σε σύγκρουση για το

κατά πόσο θα προσπαθήσουν να ακούσουν την άλλη πλευρά και να ακουστούν, βλέποντας τον κόσμο μέσα από τα μάτια του άλλου (Krauss & Morsella, 2006).

Η εν-συναίσθηση και η λήψη οπτικής του άλλου (perspective taking) από την άλλη πλευρά, θεωρείται ως μια «γνωστική και συναισθηματική απόκριση που προσανατολίζεται προς τον άλλον που έχει ανάγκη» (Batson., Chang, Orr, & Rowland, 2002; Sandy 2014). Πιο συγκεκριμένα, σημαίνει ότι σε συγκινεί συναισθηματικά ο πόνος των άλλων, με αποτέλεσμα να αισθάνεσαι συμπόνια, συμπάθεια ή σεβασμό για τον άλλον (C' ehajic'-Clancy, 2011). Με αυτόν τον τρόπο, η ενσυναίσθηση δημιουργεί αλτρουιστικές τάσεις συνεργατικότητας, την επιθυμία για αλληλοβοήθεια και απόδοσης δικαιοσύνης (Batson et al., 2002; Iyer, Leach, & Crosby, 2003; Pagano & Huo, 2007; Zhou, Valiente, & Eisenberg, 2003 σε Halperin, 2016).

Η σύνδεση μεταξύ ενσυναίσθησης και φιλο-κοινωνικής συμπεριφοράς έχει μερικές ενδιαφέρουσες επιπτώσεις στο πλαίσιο των διαπροσωπικών σχέσεων και πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο της επίλυσης διαπροσωπικών συγκρούσεων. Για παράδειγμα έρευνες κατά τη δεκαετία του 1990 έδειξαν πως η ενσυναίσθηση παίζει βασικό ρόλο στην κοινωνικο-συναισθηματική υγεία και ευημερία κάποιου και θεωρείται ότι είναι ένα εξαιρετικά λειτουργικό χαρακτηριστικό για την ανάπτυξη υψηλής ποιότητας συνδέσεων με άλλους (Litvack-Miller, McDougall, & Romney, 1997; Oswald, 1996). Η ενσυναίσθηση έχει επίσης συνδεθεί με επιτυχημένες στρατηγικές διαχείρισης συγκρούσεων, όπως υποστήριξη για επικοδομητικές απαντήσεις, συμπεριλαμβανομένης της επίλυσης προβλημάτων, της υποχρέωσης/δέσμευσης και της ήρεμης συζήτησης (de Wied, Branje, & Meeus, 2007). Τέλος, οι Björkqvist, Österman, & Kaukiainen (2000) διαπίστωσαν ότι η ενσυναίσθηση συνδέεται θετικά με την ειρηνική επίλυση συγκρούσεων και την απόσυρση και υποχώρηση διάφορων μορφών επιθετικότητας.

Παρόλα αυτά, είναι φανερό ότι τα θετικά αποτελέσματα της ενσυναίσθησης και της λήψης οπτικής του άλλου, δεν είναι πάντα τόσο ενθαρρυντικά (Halperin, 2016). Πρόσφατα εμπειρικά στοιχεία σχετικά με το ρόλο της ενσυναίσθησης και της λήψης οπτικής στην προώθηση της επιτυχούς διαπραγμάτευσης και επίλυσης συγκρούσεων αποδίδουν επίσης μικτά αποτελέσματα (Pierce, Kilduff, Galinsky, & Sivanathan, 2013; Galinsky & Moskowitz, 2010). Για το λόγο αυτό, είναι σημαντικό να αναφερθεί πως η ενσυναίσθηση από μόνη της δεν μπορεί να είναι εποικοδομητική όσον αφορά την επίλυση των συγκρούσεων, παρά μόνο όταν αποτελεί μέρος ενός συνόλου προσπαθειών στην διαμεσολαβητική διαδικασία επίλυσης συγκρούσεων.

Ένας από τους παράγοντες που φαίνεται από την βιβλιογραφία να αποκτά όλο και περισσότερο έδαφος στην διαμεσολαβητική διαδικασία είναι η καλλιέργεια του αισθήματος της δέσμευσης (Cooper-Hakim & Viswesvaran, 2005, Donovan & Radosevich, 1998; Kiesler, 1977; Marcus, 2006; Kimbrough, et.al. 2015; Joule & Beauvois, 2016). Ο Kiesler (1977) ορίζει την δέσμευση ως τον βαθμό στον οποίο κάποιος συνδέεται ή δεσμεύεται από τη συμπεριφορά του, ενώ ο Marcus (2006) αναφέρει «Η δέσμευση είναι μια κατάσταση στην οποία δεσμευόμαστε από τις πράξεις μας, όπου οι πεποιθήσεις/στάσεις μας για αυτές τις πράξεις μας οδηγούν στο να τις πραγματοποιήσουμε. » Ο Salancik (1977) ορίζει τρεις πτυχές της δέσμευσης: «Είναι ορατή, παρατηρήσιμη στον εαυτό του και στους άλλους · είναι αμετάκλητη και δεν μπορεί να ληφθεί πίσω · και είναι συμπεριφορά που αναλαμβάνεται με ιδία βούληση ή από επιλογή».

Καθώς η δέσμευση θεωρείται από πολλούς ως επαρκής προϋπόθεση που απαιτείται για να διατηρηθεί οποιαδήποτε αλλαγή (Marcus, 2006), η έννοια της δέσμευσης κρύβει μέσα της στοιχεία σχετικά με την τάση που έχουν οι άνθρωποι για ισορροπία και ενοποίηση (θεωρία γνωστικής συνέπειας-ισορροπίας) (Heider, 1958; Ξενικού σε Παπαστάμο, 2008): Η ισορροπία αναφέρεται στην ανάγκη συνύπαρξης των συναισθημάτων που βιώνει ένα άτομο (συμπάθειας-αντιπάθειας) με τις στάσεις που έχει, χωρίς να προκαλείται κάποιο άγχος και ένταση, ενώ η

ενοποίηση αναφέρεται στην σύνδεση των γνωστικών στοιχείων/στάσεων μεταξύ τους και που διαμορφώνονται από παράγοντες όπως είναι η ομοιότητα, η εγγύτητα/αλληλεπίδραση, η οικειότητα και η ιδιοκτησία (Ξενικού σε Παπαστάμο, 2008).

Μέσα από την θεωρία της γνωστικής συνέπειας-ισορροπίας, ο Heider (1958) μελέτησε και ανέδειξε τις αλληλεπιδράσεις των μελών μέσα σε μια κοινωνία αλλά και την αλληλεξάρτηση των μελών της κοινωνίας αυτής. Η θεωρία της γνωστικής συνέπειας-ισορροπίας ρίχνει φως στην καλύτερη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο δυο ή και περισσότερα άτομα μπορούν να συνυπάρχουν, να αλληλοεπιδρούν και να ισορροπούν μέσα σε ένα σύστημα. Πιο συγκεκριμένα, δίνοντας μεγάλη έμφαση στα στοιχεία που ευχαριστούν και δυσαρεστούν τα μέλη μιας κοινωνικής ομάδας, ο Heider θέτει ως βασική υπόθεση ότι τα μέλη μιας κοινωνικής ομάδας έχουν την τάση να αντιλαμβάνονται τις συνθήκες ισορροπίας μέσα στο σύστημα, προσπαθώντας να καλλιεργούν και να διατηρούν σταθερούς προσανατολισμούς ως προς τον εαυτό τους, τους άλλους αλλά και μέσα στο ίδιο το σύστημα. Επίσης, οποιαδήποτε κατάσταση ανισορροπίας χαρακτηρίζεται ως δυσάρεστη και θα πρέπει να γίνεται αντιληπτή και να αποφεύγεται από όλα τα μέλη (Festinger, 1957).

Με βάση λοιπόν την θεωρία του Heider, οι διαμεσολαβητές για να είναι σε θέση να συντονίζουν τη διαδικασία της διαμεσολάβησης αποτελεσματικότερα, να μπορούν να ανταποκρίνονται στη διαφορετικότητα των ατόμων αλλά και να διατηρούν ενεργή τη δέσμευση τους στο να είναι συνεπείς ως προς το ενδιαφέρον και την εμπλοκή τους την ώρα των διαπραγματεύσεων, καλούνται να εφαρμόζουν διαφορετικούς τύπους στρατηγικών και άλλες θεωρίες κινήτρων. Οι τελευταίες σε συνδυασμό με τις βασικές επικοινωνιακές αξιώσεις και το πλαίσιο συγκρότησης σχέσεων αποσκοπούν στο καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα επίλυσης της σύγκρουσης.

Φύλο & Διαμεσολάβηση

Παρά το σημαντικό έργο που έχει προκύψει τις τελευταίες δύο δεκαετίες για να τονίσει την απουσία των γυναικών στη διαμεσολάβηση, υπάρχουν σχετικά λίγες έρευνες που εξετάζουν τις γυναίκες σε ρόλο διαμεσολαβητριών (Turner, 2018, 2020; Aggestam & Svensson, 2018). Σε συνέχεια του ψηφίσματος 1325 του Συμβουλίου Ασφαλείας των Ηνωμένων Εθνών, που αναγνώρισε και προώθησε τον ρόλο των γυναικών ως ισότιμων παραγόντων στην πρόληψη και την επίλυση συγκρούσεων, έχει δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στη συμμετοχή των γυναικών σε ειρηνευτικές διαδικασίες και στη διαμεσολάβηση συγκρούσεων παγκοσμίως (Parry, 2022).

Υπάρχουν βάσιμες ενδείξεις ότι η ενεργός συμμετοχή των γυναικών στις διαμεσολαβητικές διαδικασίες έχει θετικό αντίκτυπο στη διάρκεια και την ποιότητα της επίλυσης της σύγκρουσης (Krause, Krause & Bränfors, 2018), και συμβάλλει τόσο στην πιθανότητα επίτευξης ειρηνευτικής συμφωνίας όσο και στην επιτυχή εφαρμογή της (O'Reilly, Súilleabháin & Paffenholz, 2015), καθώς οι γυναίκες, εστιάζοντας στην διατήρηση της κοινωνικής αρμονίας & σχέσεων, επιλέγουν λιγότερο σκληρές -κατευθυντήρες στρατηγικές σε σύγκριση με τους άντρες (Olekalns, 2014)

Σύμφωνα με την Olekalns (2014) υπάρχουν 2 θεωρίες από τις οποίες μπορούμε να κατανοήσουμε καλύτερα τις έμφυλες διαφορές στην επίλυση των συγκρούσεων: Η σχεσιακή θεωρία αυτο-ερμηνείας και η θεωρία κοινωνικών ρόλων. Σύμφωνα με έρευνες στην πρώτη θεωρία, η οποία σχετίζεται με τις διαφοροποιήσεις σχετικά με τις ανεξάρτητες αυτο-ερμηνείες των δύο φύλων, αναφέρετε πως η γυναίκες ακριβώς επειδή έχουν υψηλά επίπεδα ανεξάρτητης αυτό-ερμηνείας, εστιάζουν κυρίως στην συντήρηση και προστασία των σχέσεων με τους άλλους, σε αντίθεση με τους άντρες οι οποίοι δίνουν έμφαση σε συναλλακτικές πτυχές των

διαπραγματεύσεων, εστιάζοντας στη μεγιστοποίηση και προώθηση των ατομικών τους αποδόσεων (Gelfard et. al. 2006).

Σε αντίθεση με την σχεσιακή θεωρία αυτο-ερμηνείας, η θεωρία κοινωνικών ρόλων εμπεριέχει συμπεριφοριακές προσδοκίες με βάση το φύλο, αναφέροντας πως αναμένεται από τις γυναίκες να εκδηλώνουν χαρακτηριστικά πιο κοινοτικά, αλτρουισμού, ζεστασιάς και αμεροληψίας εξαιτίας της κοινωνικά κατασκευασμένης φύσης τους, σε αντίθεση με τους άντρες οι οποίοι αναμένεται να εκδηλώνουν χαρακτηριστικά πιο εγωκεντρικά και φιλόδοξα αλλά τείνουν να κερδίζουν την εμπιστοσύνη των συγκρουόμενων μερών μέσα από την ενσυναίσθηση (Nelson, Zarankin & Ben-Ari, 2010; Olekalns, 2014).

Με βάση τα παραπάνω μεγάλο μέρος της βιβλιογραφίας αναφέρει πως οι γυναίκες διαμεσολαβήτριες τείνουν να χρησιμοποιούν διαμεσολαβητικές στρατηγικές που εστιάζουν κυρίως σε πιο κοινοτικές, σχεσιακές & διαλλακτικές/συμβιβαστικές στρατηγικές, προωθούν την συνεργατικότητα μεταξύ των συγκρουόμενων μερών καθώς επίσης επιδοκιμάζουν και εγκρίνουν διαμεσολαβητικά στυλ που σχετίζονται με τον μετασχηματισμό μιας σύγκρουσης μέσα από παρεμβάσεις προσανατολισμένες στη διαδικασία και την λήψη οπτικής του άλλου (Pelligra, 2011; Olekalns, 2014).

Κοινωνικο-ψυχολογικές προσεγγίσεις

Περί ανθρώπινης φύσης

Στην πλειοψηφία τους οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται την έννοια της «ανθρώπινης φύσης» ως μια διάχυτη έννοια, δικαιολογώντας τόσο δικές τους συμπεριφορές όσο και συμπεριφορές τρίτων (Wrightsmann, 1964). Οι πεποιθήσεις μας σχετικά με την ανθρώπινη φύση επηρεάζουν τα πάντα γύρω μας αλλά και τον τρόπο που κατανοούμε και ερμηνεύουμε την ανθρώπινη

πραγματικότητα. Έχουν γίνει αντικείμενο προς έρευνα σε μια ποικιλία κοινωνικο-ψυχολογικών ερευνητικών πεδίων (Bain, Kashima & Haslam, 2006), όπως στις πολιτικές θεωρίες μακρο-επιπέδου (Tetlock & Goldgeier, 2000), στις διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις και συμπεριφορές (Wrightsman, 1992) και στις σχέσεις μεταξύ ομάδων (Leyens et al., 2003). Για παράδειγμα, έχει αποδειχθεί ότι οι άνθρωποι αρνούνται πτυχές της ανθρώπινης φύσης σε άτομα εκτός της ενδο-ομάδας (Leyens et al., 2000, 2001; Haslam, Bain, Douge, Lee, & Bastian, 2005), ενώ φαίνεται να είναι ιδιαίτερα σημαντική για την προσωπική ταυτότητα και τις διαπροσωπικές σχέσεις (Haslam, Bastian, & Bissett, 2004).

Επίσης, έχει αποδειχθεί, πως η στάση μας απέναντι στην ανθρώπινη φύση παίζει βασικό ρόλο στις αποφάσεις μας για το πώς να αλληλοεπιδράσουμε με τους άλλους, για το πως προσπαθούν να τους καταλάβουν, να τους απλοποιήσουν, και έτσι να φαίνονται πιο συνεπείς στα ματια μας (Wrightsman, 1991). Έννοιες όπως ο μακιαβελισμός και η «πίστη στους ανθρώπους», έχουν ως βάση τους τις αντιλήψεις μας περί ανθρώπινης φύσης (Wrightsman, 1964). Στην ανάλυση του ο Wrightsman (1962), έδειξε πως η ανθρώπινη φύση μπορεί να ερμηνευθεί ότι αποτελείται από πολλές ανεξάρτητες διαστάσεις με τις πιο βασικές να είναι οι παρακάτω έξι: «(1) Η αξιοπιστία, ή ο βαθμός στον οποίο οι άνθρωποι θεωρούνται ηθικοί, έντιμοι και αξιόπιστοι. (2) Ο αλτρουισμός ή η έκταση της ανιδιοτέλειας, της ειλικρινούς συμπάθειας και του ενδιαφέροντος για τους άλλους που υπάρχουν στους ανθρώπους. (3) Η ανεξαρτησία ή ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο μπορεί να διατηρήσει τις πεποιθήσεις του ενόψει των πιέσεων της κοινωνίας για συμμόρφωση/κοινωνική επιρροή. (4) Η δύναμη της θέλησης και ο ορθολογισμός, ή ο βαθμός στον οποίο οι άνθρωποι κατανοούν τα κίνητρα πίσω από τη συμπεριφορά τους και τον βαθμό στον οποίο έχουν τον έλεγχο των δικών τους αποτελεσμάτων. (5) Η πολυπλοκότητα της ανθρώπινης φύσης, μια διάσταση που διασχίζει την παραπάνω συνέχεια και ασχολείται με το βαθμό στον οποίο οι άνθρωποι είναι πολύπλοκοι και δυσνόητοι ή απλοί και ευκολονόητοι και (6) Η μεταβλητότητα στην Ανθρώπινη Φύση, η οποία

καλύπτει επίσης τις τέσσερις πρώτες διαστάσεις και σχετίζεται με την έκταση των ατομικών διαφορών στη βασική φύση και τη βασική μεταβλητότητα στην ανθρώπινη φύση».

Περί άρρητων-σιωπηρών κοινωνικών θεωριών

Σε συνδυασμό με τις αντιλήψεις περί ανθρώπινης φύσης, οι άνθρωποι με βάση τις κοινωνικές τους αναπαραστάσεις και τα προσωπικά τους βιώματα αναπτύσσουν τις δικές τους άρρητες θεωρίες τόσο αναφορικά με τις δικές τους στάσεις, περιθώρια βελτίωσης & ικανότητες, όσο και με τις στάσεις και τις πεποιθήσεις των ατόμων που βρίσκονται στην ενδο-ομάδα τους αλλά και στη εξω-ομάδα. Εστιάζοντας κυρίως στα συναισθηματικά εμπόδια που βιώνουν τα άτομα και κυρίως αυτά που εμπλέκονται σε μια σύγκρουση, ένας από τους πιο σημαντικούς ισχυρισμούς τους είναι η αίσθηση ότι η άλλη πλευρά δεν πρόκειται να αλλάξει ποτέ την στάση και τις απόψεις της και έτσι δεν υπάρχει λόγος τα μέλη της ενδο-ομάδας να εξετάζουν καμία πρόταση επίλυσης της σύγκρουσης που τίθεται από την εξω ομάδα (Halperin, Gross & Dweck, 2014).

Σύμφωνα με αυτό το πλαίσιο σκέψης, η Dweck (1999) ισχυρίστηκε ότι οι άνθρωποι χωρίζονται σε 2 κατηγορίες: Σε αυτούς που η αποτυχία συχνά σημαίνει ότι υπάρχει μόνιμη έλλειψη ικανοτήτων. Μετά την αποτυχία, πιστεύουν πως οποιαδήποτε αυτορρύθμιση είναι πιθανό να επικεντρωθεί κυρίως στην καταστολή της σημασίας αυτής της αποτυχίας ή στην αντιμετώπιση όσο το δυνατόν καλύτερα του αρνητικού συναισθηματικού αντίκτυπου (θεωρία της οντότητας/fixed theory/ παγιωμένη νοοτροπία). Αντίθετα υπάρχουν και άνθρωποι που πιστεύουν πως τα χαρακτηριστικά/δεξιότητές τους είναι υποκείμενα βελτίωσης. Τότε η επιτυχία ή η αποτυχία παρέχει διαγνωστικές πληροφορίες σχετικά με το επίπεδο στο οποίο έχουν αναπτυχθεί μέχρι στιγμής αυτά τα χαρακτηριστικά (επαυξητική θεωρία/incremental theory/νοοτροπία βελτίωσης). Επομένως, η αποτυχία μπορεί να σημαίνει ότι οι ικανότητές τους απαιτούν βελτίωση μέσω περαιτέρω προσοχής και προσπάθειας. Μετά την αποτυχία,

οποιαδήποτε αυτορρύθμιση στην οποία εμπλέκονται αυτά τα άτομα μπορεί να επικεντρωθεί στον καθορισμό του τρόπου με τον οποίο θα επιτευχθεί αυτή η βελτίωση» (Molden & Dweck, 2006; Papastamou & Prodromitis, 2012).

Πολλοί κοινωνικοί ψυχολόγοι υλοποίησαν έρευνες και παρεμβάσεις με στόχο την μείωση των προκαταλήψεων μεταξύ των διαφορετικών ομάδων αλλά και την προώθηση της αλτρουιστικών στάσεων και συνεργασίας. Μια από αυτές τις παρεμβάσεις που εισήχθησαν από τους κοινωνικούς ψυχολόγους είναι σχετική με την εκτεταμένη θεωρία της επαφής (Allport (1954), Wright, Aron, McLaughlin-Volpe & Ropp (1977), Kauff, et. all. (2021)) και με την θεωρία της φανταστικής επαφής (Crisp & Turner (2009, 2012). Παρότι πολλά υποσχόμενες καθώς στοχεύουν στην αλλαγή πεποιθήσεων, στάσεων και συναισθημάτων μελών διαφορετικών ομάδων που βρίσκονται σε σύγκρουση, έχουν σοβαρούς περιορισμούς (Halperin, Gross and Dweck, 2014). Για να αμφισβητήσουν αυτές τις αντιλήψεις και να βοηθήσουν τα μέρη να κατανοήσουν ότι οι άλλοι μπορούν να αλλάξουν, οι σιωπηρές θεωρίες μπορούν να παρέχουν ουσιαστικές γνώσεις για τέτοια θέματα (White et.al., 2020). Οι παρεμβάσεις της σιωπηρής θεωρίας στοχεύουν να αλλάξουν τις αρνητικές διομαδικές στάσεις και νοοτροπίες αλλάζοντας έμμεσα μέσω επιρροής & πειθούς τις πεποιθήσεις και τα συναισθήματα, δίνοντας έτσι έμφαση στη δυναμική, εύπλαστη φύση των συγκρουσιακών μερών ή των προσώπων γενικά (Halperin, Gross and Dweck, 2014).

Όπως τα συγκρουόμενα μέλη έχουν τις δικές τους σιωπηρές θεωρίες και πεποιθήσεις, το ίδιο ισχύει και για τους διαμεσολαβητές, οι οποίοι έχουν τις δικές τους μοναδικές σιωπηρές θεωρίες, αντιλήψεις, νοοτροπίες και αναπαραστάσεις. Έτσι, τόσο οι διαμεσολαβητές όσο και τα αντικρουόμενα μέρη αναμένεται να έχουν διαφορετικές αντιλήψεις για τη συγκρουσιακή κατάσταση στην οποία βρίσκονται. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Zariski (2010) «Οι θεωρίες σχετικά με την αντίληψη μάς υπενθυμίζουν ότι η διαμεσολάβηση ξεκινά στους

αντίστοιχους υποκειμενικούς κόσμους των συμμετεχόντων, με τον καθένα από αυτούς να αντιλαμβάνεται τη σύγκρουση διαφορετικά». Έτσι ένα δύσκολο έργο για τους διαμεσολαβητές είναι να βοηθήσουν αρχικά τα συγκρουόμενα μέρη να κατανοήσουν τον αντίκτυπο των διαφορετικών αντιλήψεών τους αλλά παράλληλα να αναγνωρίσουν και τα δικά τους ψυχολογικά και αντιληπτικά εμπόδια, βάσει των οποίων να είναι σε θέση να λάβουν με όσο πιο βοηθητικές, δίκαιες και αλληλέγγυες για όλα τα μέρη διαμεσολαβητικές αποφάσεις.

Περί κοινωνικής επιρροής & πειθούς

Η κοινωνική επιρροή & η πειθώ είναι σημαντικό κομμάτι της πολυεπίπεδης κοινωνίας μας, καθώς έχει την βάση της σε αλλαγές αντιλήψεων, στάσεων και πεποιθήσεων σε ατομικό επίπεδο, οι οποίες αλλαγές διαμορφώνονται και προσδιορίζονται από αντιλήψεις, στάσεις και πεποιθήσεις τρίτων (Παπαστάμου, 2001). Κύριοι εκπρόσωποι της κοινωνικής επιρροής είναι ο Asch (1951) με το λειτουργικό μοντέλο το οποίο εξετάζει την πλειοψηφία και την εξουσία που ασκεί στην μειοψηφία και ο Moscovici (1980) με το γενετικό μοντέλο, στο οποίο εξετάζεται η καινοτομία, αντιπαραθέτοντας τις πλειοψηφίες σε πλειοψηφίες (Παπαστάμο, 2001).

Καθοριστικό ρόλο στην κατανόηση της κοινωνικής επιρροής έπαιξαν οι μελέτες του Sherif (1936) για ανάγκη των ατόμων να καθοδηγούνται εν καιρούς κρίσης από την γνώμη και τις απόψεις της πλειοψηφίας, του Allport (1954) περιγράφοντας τον διαφορετικό τρόπο αντίδρασης των ανθρώπων όταν είναι μόνοι τους και όταν βρίσκονται σε ομάδα, του Asch (1951, 1952) παρουσιάζοντας την τάση των ανθρώπων να αλλάζουν την άποψή τους σε λανθασμένες, ακριβώς γιατί τις υποστήριξε η πλειοψηφία, όπως επίσης και θεωρητικά μοντέλα της πειθούς (Le Bon, 1895,1920; Moscovici, 1976; Papastamou, 2008; Γκικόκα, 2021; Joule & Beauvois, 2016).

Η πειθώ βάσει του Le Bon έχει την βάση της στους παράγοντες της επανάληψης και της δήλωσης, στοχεύοντας στο να επηρεάσει και να αλλάξει τις εκάστοτε στάσεις. Η έννοια της δήλωσης εστιάζει στην τοποθέτηση μιας ξεκάθαρης άποψης μην επιτρέποντας όποιον αντίλογο ενώ η έννοια της επανάληψης «είναι ανάχωμα στις αντίθετες απόψεις, δίνουν υπόσταση σε συνθήματα τα οποία γίνονται ένα με το πλήθος και δίνει την ψευδαίσθηση της συνοχής» (Papastamou, 2008).

Η θεωρία της πειθούς εκτός του πεδίου της κοινωνική ψυχολογίας, χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο την τελευταία δεκαετία και στο πεδίο της διαχείρισης συγκρούσεων και των διαπραγματεύσεων (Ledgerwood, Callahan & Chaiké, 2014). Σχετικές έρευνες εστιάζουν στην σημαντικότητα της προοπτικής διπλής διαδικασίας για την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι άνθρωποι επεξεργάζονται πληροφορίες σε συγκρουσιακές καταστάσεις, όπου το επίπεδο σημαντικότητας των κινήτρων επηρεάζει τον τρόπο επεξεργασίας των πληροφοριών (de Dreu, 2010). Πιο συγκεκριμένα, παράγοντες όπως οι σταθερές ατομικές αξιακές διαφορές και τα προσωρινά στοιχεία μιας δεδομένης συγκρουσιακής κατάστασης, όπως η παρουσία μιας εξαιρετικά απαιτητικής εργασίας τείνουν να αυξάνουν την έκταση της συστηματικής επεξεργασίας των πληροφοριών, ενώ η πίεση χρόνου και οι αποτρεπτικές συνθήκες τείνουν να μειώνουν αυτή την επεξεργασία (Ledgerwood, Callahan & Chaiké, 2014).

Ακριβώς επειδή οι διαμεσολαβητές πρέπει να είναι έτοιμοι να πείσουν αλλά και να πειστούν, χρειάζεται να είναι εξίσου προετοιμασμένοι να ψάξουν για όλες τις πληροφορίες που ανταποκρίνεται στην κάλυψη των αναγκών όσων εμπλέκονται στην σύγκρουση αλλά επίσης και να γνωρίζουν όλες εκείνες τις πληροφορίες οι οποίες δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους. Βάσει αυτής της γνώσης, προτείνοντας τα κατάλληλα κίνητρα, αλλά και μέσω κατάλληλων στρατηγικών πειθούς, διαμορφώνουν την διαμεσολάβηση ως μια πιο ανοιχτή,

έγκυρη και διομαδική διαδικασία, η οποία εστιάζει σε ομοιότητες, συμφωνίες, και υιοθέτηση μέτριων και όχι ακραίων θέσεων. Σε αυτήν και μόνο την περίπτωση δύναται να υπάρξει κάποια θετική αλλαγή στάσεων μεταξύ των συγκρουόμενων μελών και άρα τότε μπορεί να προκύψει μια πιθανή συνεργασία (Ledgerwood, Callahan & Chaiken, 2014).

Το στοιχείο της στρατηγικής στην επίλυση συγκρούσεων

Οι Στρατηγικές κοινωνικής επιρροής - πειθούς

Η άσκηση της τέχνης της πειθούς είναι συχνό φαινόμενο στην διάρκεια μιας διαμεσολαβητικής διαδικασίας. Η έννοια της πειθούς αναφέρεται στις αρχές και διαδικασίας από τις οποίες η ανθρώπινες συμπεριφορές, στάσεις και πεποιθήσεις διαμορφώνονται, αλλάζουν ή αντιστέκονται στην αλλαγή, στην προσπάθεια κάποιου τρίτου να τις επηρεάσει (Ledgerwood, Callahan & Chaiken, 2014). Η έννοια της πειθούς είναι εντελώς διαφορετική από αυτή του εξαναγκασμού, καθώς η πρώτη αφορά επιρροή σχεδιασμένη στο να αλλάξει το μυαλό των ανθρώπων ενώ σε αντίθεση ο εξαναγκασμός είναι σχεδιασμένος να αλλάξει την ανθρώπινη συμπεριφορά (Ledgerwood, Callahan & Chaiken, 2014). Έτσι η πειθώ είναι ένα από τα πιο σημαντικά εργαλεία των διαμεσολαβητών για να είναι σε θέση να επιλύσουν μια σύγκρουση.

Μεταξύ των ερευνητών, υπάρχει συζήτηση για τον αριθμό των στρατηγικών επιρροής που υπάρχουν (Karpein et.al., 2012; Cialdini 2001; Rhoads 2007). Αυτές οι διαφορές προέρχονται από διαφορές στους ορισμούς και την ευαισθησία (Karpein et.al., 2012). Καθώς μια ενιαία στρατηγική επιρροής μπορεί να εφαρμοστεί με πολλούς διαφορετικούς τρόπους, για τους σκοπούς της συγκεκριμένης έρευνας λήφθηκαν υπόψιν οι στρατηγικές κοινωνικής επιρροής των Karpein et al. (2009) λόγω της ικανότητάς τους να προσαρμόζονται σε σχέση με κάθε πλαίσιο έρευνας: 1) *αμοιβαιότητα*, οι άνθρωποι αισθάνονται υποχρεωμένοι να ανταποδώσουν μια χάρη, 2) *σπανιότητα*, οι άνθρωποι θα εκτιμήσουν τα σπάνια αγαθά (υλικά ή άυλα), 3) *αρχή*

(*Authority*), οι άνθρωποι εκτιμούν τη γνώμη των ειδικών, 4) *δέσμευση/συνέπεια*, οι άνθρωποι κάνουν ό,τι είπαν ότι θα έκαναν, 5) *συναίνεση*, οι άνθρωποι κάνουν όπως κάνουν οι άλλοι, 6) *κολακεία/αρέσκεια*, οι άνθρωποι λένε ναι σε όσους τους αρέσουν.

Οι διαμεσολαβητικές τακτικές

Πέρα από τις στρατηγικές πειθούς, οι διαμεσολαβητές μπορούν να έχουν πολύ διαφορετικούς ρόλους. Μερικοί διαμεσολαβητές, για παράδειγμα, διευκολύνουν ενώ άλλοι χειραγωγούν. Ορισμένοι ασκούν την πολιτική τους εξουσία ενώ άλλοι εκμεταλλεύονται αδυναμίες.” (Smith & Smock, 2008). Για να είναι σε θέση να διαμεσολαβήσουν επιλέγουν διαμεσολαβητικές τακτικές όπως:

Ο διαμεσολαβητής ως επικοινωνιολόγος: Ο ρόλος του διαμεσολαβητή ως επικοινωνιολόγου είναι να βοηθά τα συγκρουόμενα μέρη να επικοινωνήσουν μεταξύ τους (Capeles and Smilovitz, 2008). Οι διαμεσολαβητές ως φορείς επικοινωνίας διοχετεύουν πληροφορίες μεταξύ των διαφωνούντων προκειμένου να χτίσουν γέφυρες επικοινωνίας (Wilkenfeld, 2003). Λειτουργούν ως σύμβουλοι που προσπαθούν να οργανώσουν, να αναγνωρίσουν, να καλλιεργήσουν και να προετοιμάσουν το έδαφος της διαμεσολάβησης. Ως «ενεργός ακροατής» ένας επικοινωνιολόγος διαμεσολαβητής εντοπίζει και διευκρινίζει πιθανές εσφαλμένες αντιλήψεις, στερεότυπα και παρερμηνείες (Moore, 2003).

Ο διαμεσολαβητής ως διευκολυντής/παρακινητής: Αυτή η τακτική προωθεί τη διευκόλυνση της συνεργασίας (Bercovitch and Houston, 2000). Ένας τέτοιος διαμεσολαβητής μεταφέρει μηνύματα μεταξύ των συγκρουόμενων μελών, παρακινεί τη οργάνωση επίσημων ή ανεπίσημων εκδηλώσεων/συναντήσεων με στοιχεία αφήγησης για να φέρει τους διαφωνούντες πιο κοντά, να ορίσει την ατζέντα της διαμεσολάβησης και γενικά να εγγυηθεί

τον συνεχή διάλογο μεταξύ των συγκρουόμενων μερών (Posthuma, Dworkin and Swift, 2002; Moore, 2003).

Ο διαμεσολαβητής ως διαμορφωτής (Formulator): Αυτός ο τύπος τακτικής απεικονίζει μια πιο πρακτική πτυχή του ρόλου. Αυτού του είδους διαμεσολαβητές βοηθούν τα συγκρουόμενα μέρη να αλληλεπιδρούν με σεβασμό μεταξύ τους, να αναλύουν, να μοιράζονται και να οριοθετούν απόψεις που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε μια πιθανή συμφωνία ή ακόμη και σε επίλυση (Park, 2010). Αυτός ο ρόλος συνδέεται επίσης στενά με πιθανές τεχνικές προσέγγισης που απομακρύνουν τη σύγκρουση από την πολιτική (Wilkenfeld, 2003).

Ο διαμεσολαβητής ως χειριστής: Αυτός ο ρόλος των διαμεσολαβητών συνδέεται με την εξουσία και τη μόχλευση (Park, 2010). Ένας «χειριστής» ή ένας «διαμεσολαβητής με μύες» χρησιμοποιεί τεχνικές όπως τα «μπαστούνια και καρότα» για να επιδιώξει τα συγκρουόμενα μέρη να αποδεχτούν πιθανές προτάσεις για επίλυση της σύγκρουσης (Svensson, 2007). Χαρακτηρίζεται ως ο πιο ισχυρός τύπος αντίστοιχων παρεμβάσεων με τον διαμεσολαβητή να έχει απλώς κατευθυντικό ρόλο (Bercovitch and Houston, 2000) και να χειραγωγεί τα μέρη ώστε να υπακούσουν και να κάνουν απρόθυμους συμβιβασμούς (Wilkenfeld, 2003).

Οι Στρατηγικές συναισθηματικών στυλ

Καθώς κατά την διάρκεια μιας διαμεσολαβητικής διαδικασίας, τα συναισθήματα είναι διακριτά και διάχυτα στην ατμόσφαιρα, η ανάγκη για πλαισίωση των συναισθημάτων γίνεται όλο και πιο επιτακτική όταν τα συναισθήματα στην διαδικασία της διαμεσολάβησης είναι τόσο έντονα ανάμεσα στους διαφωνούντες όσο και για τους ίδιους τους διαμεσολαβητές (Seu, 2022). Για το λόγο αυτό, γνωρίζοντας εκτός από την ψυχολογία των διαφωνούντων, και την δική τους συναισθηματικότητα είναι πολύ σημαντικό οι διαμεσολαβητές να μπορούν να

συνδεθούν με τον δικό τους συναισθηματικό κόσμο και να ρυθμίσουν τα συναισθήματά τους, βελτιώνοντας με αυτό τον τρόπο την ίδια την διαμεσολαβητική διαδικασία.

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία για την ρύθμιση των συναισθημάτων, υπάρχει μια σύνδεση μεταξύ της γνωστικής επαναξιολόγησης, της εκφραστικής καταστολής και των συναισθηματικών στυλ. Ο Davidson (1998) προσδιορίζει τα συναισθηματικά στυλ ως «τα στυλ που καταγράφουν πώς η ρύθμιση των συναισθημάτων μπορεί να είναι διαφορετική για κάθε άτομο (Hofmann και Kashdan, 2010). Ερευνητές των θεωριών της ρύθμισης συναισθημάτων αναφέρονται σε 3 είδη συναισθηματικών στυλ: αυτό της α) *προσαρμογής* που αναφέρεται σε στρατηγικές προσαρμογής συναισθημάτων ανάλογα με τις περιστάσεις, αυτό της β) *απόκρυψης* που αναφέρεται σε στρατηγικές καταστολής των συναισθημάτων και αυτό της γ) *ανεκτικότητας* που αφορά στην αποδοχή συναισθημάτων ακόμα κι αν είναι ανεπιθύμητα (Hofmann και Kashdan, 2010).

Μεθοδολογία

Αυτό το μέρος της διπλωματικής παρουσιάζει τα εμπειρικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή δεδομένων και τον έλεγχο των ερευνητικών υποθέσεων. Αρχικά, δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο διανεμήθηκε σε εθνικούς και διεθνείς ανεξάρτητους διαμεσολαβητές σε διάφορες περιοχές του κόσμου. Οι συμμετέχοντες επιλέχθηκαν με βάση την εμπειρία τους σε διαμεσολαβητικές διαδικασίες μεταξύ των αντικρουόμενων μερών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο.

Ερευνητικά Ερωτήματα & Υποθέσεις

1. Ποια είναι έμπρακτα τα στοιχεία προετοιμασίας της διαμεσολάβησης;

- a. Υπόθεση 1: Συχνή ύπαρξη ασφαλούς επικοινωνίας, εν συναίσθησης & perspective taking, ως στοιχεία μιας επιτυχημένης διαμεσολάβησης.
- b. Υπόθεση 2: Η δέσμευση των συγκρουόμενων μερών για την επίλυση της σύγκρουσης ως συντελεστής μιας πιο εύκολης διαμεσολάβησης.
- c. Υπόθεση 3: Η ύπαρξη ασυμμετρίας στην εξουσία και στους πόρους ως συντελεστής μιας πιο δύσκολης διαμεσολάβησης.

2. Πως διαμορφώνονται οι κρίσιμες παράμετροι που καθιστούν μια διαμεσολάβηση εύκολη ή/και δύσκολη με βάση το φύλο των διαμεσολαβητών?

- a. Υπόθεση 1: Τόσο οι γυναίκες διαμεσολαβήτριες όσο και οι άντρες διαμεσολαβητές αναγνωρίζουν ως κρίσιμη παράμετρο που καθιστά μια διαμεσολάβηση εύκολη την θετική σκέψη και τα θετικά συναισθήματα των συγκρουόμενων μελών.
- b. Υπόθεση 2: Οι άντρες διαμεσολαβητές αναγνωρίζουν ως κρίσιμη παράμετρο που καθιστά μια διαμεσολάβηση δύσκολη την άρνηση ευθύνης.

3. Πως σχετίζονται οι τακτικές διαμεσολάβησης με τις στρατηγικές κοινωνικής επιρροής που επιλέγουν να χρησιμοποιήσουν οι διαμεσολαβητές;

- a. Υπόθεση 1: Όσο οι διαμεσολαβητές δρουν ως επικοινωνιολόγοι τόσο περισσότερο χρησιμοποιούν την δέσμευση σαν στρατηγική κοινωνικής επιρροής
- 4. Πώς σχετίζεται τα συναισθηματικά στυλ των διαμεσολαβητών από τις άρρητες/σιωπηρές θεωρίες τους;**
- a. Υπόθεση 1: Οι διαμεσολαβητές με «νοοτροπία βελτίωσης» χρησιμοποιούν περισσότερο το συναισθηματικό στυλ της προσαρμογής.
- 5. Πώς σχετίζεται η νοοτροπία των διαμεσολαβητών περί ανθρώπινης φύσης με τις άρρητες/σιωπηρές θεωρίες τους;**
- a. Υπόθεση 1: Οι διαμεσολαβητές με ανεπτυγμένες αλτρουιστικές νοοτροπίες τείνουν να αναπτύσσουν περισσότερο «νοοτροπία βελτίωσης», πιστεύοντας πως τα χαρακτηριστικά/δεξιότητες τους είναι υποκείμενα βελτίωσης.
- 6. Σε ποιο βαθμό επηρεάζονται οι διαμεσολαβητικές τακτικές από την νοοτροπία των διαμεσολαβητών περί ανθρώπινης φύσης;**
- a. Υπόθεση 1: Οι αλτρουιστικές νοοτροπίες των διαμεσολαβητών τους οδηγούν σε μεγαλύτερο βαθμό στη χρήση διαμεσολαβητικών τακτικής όπως αυτής του διαμορφωτή.
- 7. Σε ποιο βαθμό το φύλο των διαμεσολαβητών επηρεάζει την επιλογή των i) διαμεσολαβητικών τακτικών & των συναισθηματικών στυλ.**
- a. Υπόθεση 1: Οι άντρες διαμεσολαβητές τείνουν να χρησιμοποιούν περισσότερο συναισθηματικά στυλ της προσαρμογής και απόκρυψης.
- b. Υπόθεση 2: Οι γυναίκες διαμεσολαβήτριες τείνουν να χρησιμοποιούν διαμεσολαβητικές τακτικές που χαρακτηρίζονται ως πιο κοινοτικές, σχεσιακές και διαλλακτικές.

Δείγμα

Πληθυσμός στόχος της συγκεκριμένης μελέτης είναι οι διαμεσολαβητές σε διεθνές και εθνικό επίπεδο. Το ερωτηματολόγιο που διαμορφώθηκε εστάλη συνολικά σε 152 διαμεσολαβητές. Οι θεματικές του ερωτηματολογίου περιλάμβαναν ερωτήσεις σχετικά με τις διαμεσολαβητικές τακτικές, την νοοτροπία περί ανθρώπινης φύσης των διαμεσολαβητών, τις τεχνικές κοινωνικής επιρροής, τα συναισθηματικά στυλ, τις άρρητες/σιωπηρές θεωρίες, την αντίληψη της διαδικασίας διαμεσολάβησης, τα στοιχεία μιας επιτυχημένης διαμεσολάβησης και τις παραμέτρους που καθιστούν μια διαμεσολάβηση εύκολη και δύσκολη (ακολουθούν πιο λεπτομερείς αναφορές στο επόμενο μέρος). Λόγω του διεθνούς χαρακτήρα του δείγματος της έρευνας, το ερωτηματολόγιο μεταφράστηκε και διαδόθηκε στους διαμεσολαβητές στην αγγλική γλώσσα.

Πιο συγκεκριμένα, προσωπικά emails στάλθηκαν σε 152 διαμεσολαβητές. Επίσης, emails - προσκλήσεις για συμμετοχή στην έρευνα στάλθηκαν σε 14 διεθνείς Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις και Δίκτυα καθώς και σε 3 σχετικά Ρόστερ Διεθνών Οργανισμών. Από τους παραπάνω, 32 συμμετέχοντες απάντησαν ανώνυμα στα ερωτηματολόγια. Οι συμμετέχοντες - διαμεσολαβητές ταυτοποιήθηκαν με τους παρακάτω τρόπους:

1. Μέσω μιας λίστας επαφών εθνικών και διεθνών διαμεσολαβητών με την βοήθεια:
 - a. Ακαδημαϊκού & επαγγελματικών δικτύων
 - b. Google Scholar με στόχο τον εντοπισμό εκθέσεων που συντάχθηκαν από σχετικούς εμπειρογνώμονες
 - c. LinkedIn
 - d. Επικοινωνία με Διεθνείς - Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις και Δίκτυα (ADR, Conflict Resolution and Mediation Exchange, Conflict transformation, peacebuilding and security (CoPeSe), European Institute for Peace, Institute for

Peace and Dialogue, Berghof Foundation, Center for Humanitarian Dialogue, Swiss peace, Mediator Network, Womens Alliance for security leadership Network, Global network of women peace builders and women's mediators, Tribal Women Network, Women Regional Network, The Nordic Women Mediators Network) και Ρόστερ Διεθνών Οργανισμών (UN mediation roster, OSCE mediation roster, EEAS mediation roster) που θα μπορούσαν να διαδώσουν το ερωτηματολόγιο στο δίκτυο των διαμεσολαβητών τους.

2. Μέσω της μεθόδου χιονοστιβάδας¹, ζητώντας από κάθε συμμετέχοντα να προωθήσει το ερωτηματολόγιο σε 1 με 2 επαφές του.
3. Μέσω της ευγενικής υποστήριξης του διεθνούς οργανισμού «Ευρωπαϊκός Οργανισμός Δημοσίου Δικαίου (EPLO)».

Η διαδικασία συλλογής ποσοτικών δεδομένων ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2022 και ολοκληρώθηκε τον Οκτώβριο του 2022, έχοντας διάρκεια 4 μήνες². Όπως ήταν αναμενόμενο και με βάση πρότερης σχετικής ερευνητικής εμπειρίας, το ποσοστό ανταπόκρισης συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου έφτασε σχεδόν το 21%. Αυτό οφείλεται κυρίως στο ότι η κοινότητα των διεθνών διαμεσολαβητών χαρακτηρίζεται από άκρα μυστικότητα και ανωνυμία.

¹ Η διαδικασία ενός διαφορετικού δείγματος ούτως ώστε οι συμμετέχοντες στην έρευνα να ονομάσουν και να προτείνουν άλλα άτομα από το περιβάλλον τους για να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο (Handcock and Gile, 2011).

² Οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκαν στις παρακάτω ημερομηνίες: 2022/06/19, 2022/06/19, 2022/06/19, 2022/06/20, 2022/06/20, 2022/06/20, 2022/06/20, 2022/06/20, 2022/06/20, 2022/06/21, 2022/06/21, 2022/06/21, 2022/06/21, 2022/06/21, 2022/06/29, 2022/07/08, 2022/07/08, 2022/07/09, 2022/07/14, 2022/07/22, 2022/07/22, 2022/07/25, 2022/07/27, 2022/07/27, 2022/08/17, 2022/09/05, 2022/10/09, 2022/10/09, 2022/10/09, 2022/10/11, 2022/10/11, 2022/10/12.

Ερωτηματολόγιο

Για τους σκοπούς της έρευνας διαμορφώθηκε ένα ηλεκτρονικό, ανώνυμο ερωτηματολόγιο με κλειστές ερωτήσεις που αποτελείται από 105 δηλώσεις (items). Το ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκε από τη χρήση τόσο ερωτήσεων γνωστών κλιμάκων (π.χ. Toronto Alexithymia Scale, TAS-20), όσο και από ερωτήσεις σχετικές με την μέτρηση συγκεκριμένων μεταβλητών χωρίς την χρήση κάποιων γνωστών κλιμάκων.

Το ερωτηματολόγιο είναι χωρισμένο σε 7 διαφορετικά μέρη/άξονες. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει τα δημογραφικά στοιχεία και μια ερώτηση που «σπάει τον πάγο» σχετικά με τις «3 πρώτες λέξεις που έρχονται στο νου αναφορικά με τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά ενός διαμεσολαβητή».

Ακολουθούν ερωτήσεις σε μορφή checklist που αφορούν στις διαμεσολαβητικές τακτικές: a) διαμεσολαβητής ως επικοινωνιολόγος, b) διαμεσολαβητής ως διευκολυντής/παρακινητής, c) διαμεσολαβητής ως διαμορφωτής (Formulator) & d) διαμεσολαβητής ως χειριστής (manipulator) (Capelos & Smilovitz, 2008): σε αυτό το σημείο οι συμμετέχοντες καλέστηκαν να αριθμήσουν ποια είναι για εκείνους η πρώτη πιο σημαντική διαμεσολαβητική τακτική, ποια η δεύτερη, ποια η τρίτη και ποια η λιγότερο σημαντική διαμεσολαβητική τακτική.

Στην συνέχεια, ακολουθούν μετρήσεις σχετικά με τις αντιλήψεις περί ανθρώπινης φύσης των διαμεσολαβητών. Η συγκεκριμένη θεματική περιέχει δηλώσεις που αφορούν γενικά περί της ανθρώπινης φύσης. Οι συμμετέχοντες καλέστηκαν να συμπληρώσουν τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας με αυτές με κλίμακα από το 1=διαφωνώ έως 7=συμφωνώ.

Εμπνευσμένη από το ερωτηματολόγιο των Karpein et al. (2009), διαμορφώθηκε ένα πολλαπλών απαντήσεων checklist με μετρήσεις περί κοινωνικής επιρροής. Πιο συγκεκριμένα,

οι διαμεσολαβητές καλέστηκαν να διαλέξουν από τις 6 τεχνικές πειθούς που χρησιμοποιούνται στην διαμεσολάβηση, τις 2 που λειτουργούν περισσότερο στις διαπραγματεύσεις: *a) αμοιβαιότητα: οι άνθρωποι αισθάνονται υποχρεωμένοι να ανταποδώσουν μια χάρη, b) σπανιότητα: οι άνθρωποι θα εκτιμήσουν τα σπάνια αγαθά (υλικά ή άυλα), c) αρχή (authority): οι άνθρωποι εκτιμούν τη γνώμη των ειδικών, d) δέσμευση/συνέπεια: οι άνθρωποι κάνουν ό,τι είπαν ότι θα έκανα, e) συναίνεση: οι άνθρωποι κάνουν όπως κάνουν οι άλλοι f) αρέσκεια: οι άνθρωποι λένε ναι σε όσους τους αρέσουν.*

Επιπλέον, οι συμμετέχοντες απάντησαν ερωτήσεις σχεδιασμένες να αξιολογούν τα συναισθηματικά στυλ (Toronto Alexithymia Scale, TAS-20; Bagby et al., 1994 αναφέρεται σε Hofmann and Kashdan, 2010). Για να μετρηθούν τα συναισθηματικά τους στυλ, οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν να αξιολογήσουν 20 δηλώσεις/στοιχεία από το TAS-20 test για το πώς γενικά ρυθμίζουν τα συναισθήματά τους κατά τη διάρκεια των πρακτικών διαμεσολάβησης. Το TAS-20 test «μετράει την αλεξιθυμία, μια κατασκευή που αντικατοπτρίζει το βαθμό δυσκολίας αναγνώρισης, περιγραφής και επίγνωσης των συναισθημάτων» (Bagby et al., 1994 αναφέρεται σε Hofmann and Kashdan, 2010). Στη συνέχεια, κάθε μια από τις 20 δηλώσεις ομαδοποιήθηκε σε μία από τις τρεις κατηγορίες συναισθηματικών στυλ: απόκρυψη (concealing), προσαρμογή (adjusting) και ανεκτικότητα/ανοχή συναισθηματικών (tolerating). Πιο συγκεκριμένα, το συναισθηματικό στυλ της **απόκρυψης** αποτελείται από τα στοιχεία: «Οι άνθρωποι συνήθως δεν μπορούν να καταλάβουν πώς νιώθω μέσα μου», «Ελέγχω καλά τα συναισθήματά μου», «Συχνά καταστέλλω τη συναισθηματική μου αντίδραση σε πράγματα», «Είμαι καλός στο να κρύβω τα συναισθήματά μου», «Οι άνθρωποι συνήθως δεν μπορούν να καταλάβουν πότε είμαι στενοχωρημένος», «Οι άνθρωποι συνήθως δεν μπορούν να καταλάβουν πότε είμαι λυπημένος» και «Μπορώ να κρύψω καλά τον θυμό μου αν χρειαστεί». Το συναισθηματικό στυλ της **προσαρμογής** περιλαμβάνει: «Μπορώ να αποφύγω να εκνευρίζομαι παίρνοντας μια διαφορετική οπτική στα πράγματα»,

«Μπορώ να ηρεμήσω πολύ γρήγορα», «Μπορώ να αφήσω τα συναισθήματά μου», «Μπορώ να ξεφύγω από την κακή διάθεση πολύ γρήγορα», «Μπορώ να συμπεριφέρομαι με τρόπο ώστε οι άνθρωποι να μην με βλέπουν να στεναχωριέμαι», «Ξέρω ακριβώς τι να κάνω για να φτιάξω τη διάθεση μου», «Θα μπορούσα εύκολα να προσποιήσω συναισθήματα», και «Μπορώ να «μπω» σε καλύτερη διάθεση πολύ εύκολα». Το συναισθηματικό στυλ της **ανοχής/ανεκτικότητας** περιλαμβάνει: «Μπορώ να ανεχτώ να έχω έντονα συναισθήματα», «Είναι εντάξει αν οι άνθρωποι με βλέπουν να στενοχωριέμαι», «Είναι εντάξει να νιώθω αρνητικά συναισθήματα μερικές φορές», «Μπορώ να ανεχτώ να στενοχωριέμαι» και «Δεν υπάρχει τίποτα κακό στο να νιώθεις πολύ συναισθηματικός». Ζητήθηκε από τους διαμεσολαβητές να βαθμολογήσουν τις συναισθηματικές τους αντιδράσεις γενικά και οι απαντήσεις καταγράφηκαν από το 1 έως 5.

Επίσης, οι συμμετέχοντες καλέστηκαν να απαντήσουν σε ερωτήσεις σχετικές με τις άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες. Η συγκεκριμένη θεματική αποτελείται από 18 δηλώσεις εμπνευσμένο από τις *άρρητες θεωρίες* της Dweck, 1999. Οι διαμεσολαβητές καλέστηκαν να καταγράψουν τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους αναφορικά με αυτές τις δηλώσεις σε ένα εύρος κλίμακας από το 1=διαφωνώ έως 7=συμφωνώ.

Στο τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου, ακολουθούν ερωτήσεις σε μορφή πολλαπλών checklists, οι οποίες εστιάζουν i) στα στάδια προετοιμασίας ενός διαμεσολαβητή (Moore, 1996; Moore, 2003) πριν την έναρξη της διαμεσολάβησης: στην συγκεκριμένη θεματική, οι διαμεσολαβητές καλέστηκαν να επιλέξουν τα 4 πιο σημαντικά στάδια προετοιμασίας με βάση την εμπειρία τους, ii) στα στοιχεία μιας επιτυχημένης διαμεσολάβησης (Habermas, 1985; Bazerman & Neale, 1982; Sandy, Boardman and Deutsch, 2014): Με βάση τη θεωρία της επικοινωνιακής δράσης του Habermas, την θεωρία του perspective taking & της εν συναίσθησης που επιτρέπουν την αποτελεσματική επικοινωνία και την ομαλή κοινωνική

αλληλεπίδραση (Bazerman & Neale, 1982) αλλά και την Big-Five θεωρία προσωπικότητας, οι συμμετέχοντες καλέστηκαν να επιλέξουν τα 2 πιο σημαντικά στοιχεία που συντελούν στην επιτυχία της διαμεσολάβησης και iii) τέλος εστιάζουν στους παράγοντες/παραμέτρους που καθιστούν μια διαμεσολάβηση δύσκολη και εύκολη (Elangovan, 1995; Capelos & Pouloroulou, forthcoming; Kauff et.all. 2021): οι διαμεσολαβητές καλέστηκαν να επιλέξουν τους 2 πιο σημαντικούς παραμέτρους-από μια λίστα συνολικά 6 παραμέτρων-που καθιστούν μια διαμεσολάβηση δύσκολη και εύκολη. Το σύνολο των ερωτήσεων της συγκεκριμένης θεματικής στοχεύει στο να αποτυπώσει εις βάθος τη ίδια την διαδικασία της διεθνούς διαμεσολάβησης.

Για αντίγραφο του ερωτηματολογίου, ανατρέξτε στο Παράρτημα 1.

Αποτελέσματα και Ανάλυση

Αυτό το μέρος της μελέτης παρουσιάζει τα αποτελέσματα των στατιστικών αναλύσεων των ποσοτικών δεδομένων τα οποία συλλέχθηκαν από 32 διαμεσολαβητές που απάντησαν στο κλειστού τύπου, ηλεκτρονικό και ανώνυμο ερωτηματολόγιο. Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με την χρήση SPSS, η οποία λόγω του μικρού αριθμού δείγματος εστίασε σε μη παραμετρικά τεστ.

Στατιστικές μέθοδοι & τύποι στατιστικών αναλύσεων

Ακολουθήθηκαν όλα τα απαιτούμενα βήματα πριν την στατιστική ανάλυση: ομαδοποίηση μεταβλητών, ονομασία και ετικέτες μεταβλητών, καθώς και συνολικός έλεγχος για τυχόν λάθη στην εισαγωγή των δεδομένων στο SPSS. Επιπρόσθετα, έγινε έλεγχος αξιοπιστίας σε όλες τις κλίμακες. Πιο συγκεκριμένα για την κλίμακα «Συναισθηματικά στυλ» και την διάσταση της απόκρυψης φαίνεται να προκύπτει ικανοποιητική τιμή του δείκτη του α του Cronbach ($\alpha=0.803$) με την έννοια της εσωτερικής συνέπειας της συγκεκριμένης κλίμακας. Για την διάσταση της προσαρμογής προκύπτει ικανοποιητική τιμή του δείκτη του α του Cronbach ($\alpha=$

0.793) ενώ για την διάσταση του συναισθηματικού στυλ της *ανοχής/ανεκτικότητας* προκύπτει τιμή του δείκτη του α του Cronbach ($\alpha = 0.629$). Για την κλίμακα «Αντιλήψεις περί ανθρώπινης φύσης» και πιο συγκεκριμένα για την διάσταση του αλτρουισμού προκύπτει ικανοποιητική τιμή του δείκτη α του Cronbach = 0.734 ενώ για την κλίμακα «Αντιλήψεις περί άρρητων θεωριών» και την διάσταση «παγιωμένης νοοτροπίας» προκύπτει χαμηλή τιμή του δείκτη $\alpha = 0.534$ και για την διάσταση «νοοτροπίας βελτίωσης» προκύπτει ικανοποιητική τιμή του δείκτη $\alpha = 0.704$.

Καθώς ένας από τους σκοπούς της ανάλυσης είναι και η ομαδοποίηση μεταβλητών ούτως ώστε να δημιουργηθούν ομοιογενείς ομάδες με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και προφίλ διαμεσολαβητών, εφαρμόστηκε η μέθοδος της ιεραρχικής ανάλυσης συστάδων (Hierarchical Cluster Analysis) ως εναλλακτική της παραγοντικής ανάλυσης αντιστοιχιών μέσω της διαδικασίας του Ward's Method. Η συγκεκριμένη μέθοδος δημιουργεί ομάδες με ομοιογενή χαρακτηριστικά, μειώνοντας με αυτόν τον τρόπο την μεταβλητότητα μεταξύ των τιμών σε κάθε ομάδα.

Τέλος, εφαρμόστηκαν επίσης οι παρακάτω τύποι αναλύσεων οι οποίοι απαντούσαν στα ερευνητικά ερωτήματα της συγκεκριμένης μελέτης: i) περιγραφική στατιστική ανάλυση, ii) Spearman's rho μη παραμετρικά τεστ, chi-square & Crosstabs τεστ για μέτρηση σχέσεων/συσχετίσεων, iii) ανάλυση διακύμανσης (Independent Measures - One-Way ANOVA) για μετρήσεις αιτιωδών σχέσεων.

Δημογραφικά στοιχεία

Όπως ήδη αναφέρθηκε ο πληθυσμός στόχου της συγκεκριμένης μελέτης είναι οι διαμεσολαβητές σε διεθνές και εθνικό επίπεδο. Βάσει των απαντήσεων του ερωτηματολογίου προκύπτει πως από τα 32 άτομα που απάντησαν συνολικά το ερωτηματολόγιο, το 56% ήταν άντρες ενώ το 44% γυναίκες. Όπως δείχνει και ο πίνακας 1, η ηλικία του δείγματος κυμαινόταν από 25 έως 80 έτη ($M.O. = 49.15$, $T.A. = 13.18$).

Πίνακας 1: Συχνότητες (N) και ποσοστά (%) των ατομικών χαρακτηριστικών

Πίνακας 1. Συχνότητες (N) και ποσοστά (%) των ατομικών χαρακτηριστικών

Ατομικά Χαρακτηριστικά	N	%
Φύλο		
Γυναίκα	18	56
Άντρας	14	44
Ηλικία		
20-29 ετών	1	3
30-30 ετών	5	16
40-49 ετών	11	34
50-59 ετών	8	25
60-69 ετών	4	13
70-79 ετών	2	6
80 + ετών	1	3

Στην ερώτηση ανοιχτού τύπου «Ποια είναι τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά ενός διαμεσολαβητή (οι 3 πρώτες λέξεις που έρχονται στο μυαλό);», η ενσυναίσθηση, η

εμπιστευτικότητα και ο «καλός/ενεργός ακροατής», ήταν από τα συχνά αναφερθέντα χαρακτηριστικά.

Ανάλυση Δεδομένων και ερμηνεία αποτελεσμάτων

Στοιχεία προετοιμασίας της διαμεσολάβησης

Αρχικά, αξίζει να σημειωθεί πως στην ερώτηση σχετικά με το ποια είναι τα στάδια προετοιμασίας ενός διαμεσολαβητή πριν την έναρξη της διαμεσολάβησης, στην οποία οι συμμετέχοντες έπρεπε να επιλέξουν τα 4 πιο σημαντικά για εκείνους στάδια, οι περισσότεροι διαμεσολαβητές επέλεξαν το στάδιο έναρξης της διαμεσολαβητικής συνεργασίας, το στάδιο αξιολόγησης των επίλογων επίλυσης της σύγκρουσης, το στάδιο δημιουργίας αισθήματος εμπιστοσύνης και συνεργατικότητας & το στάδιο οικοδόμηση σχέσεων.

Ακολούθησε η ερώτηση σχετικά με το ποιες είναι οι δυο πιο σημαντικές παράμετροι που καθιστούν μια διαμεσολάβηση πετυχημένη, εύκολη και δύσκολη, με την πλειοψηφία των διαμεσολαβητών (87.5%) να αναγνωρίζουν ως πιο κρίσιμη παράμετρο για μια επιτυχημένη διαμεσολάβηση αυτή της συχνής ασφαλούς επικοινωνίας ($M.O = 0.88$, $T.A. = 0.33$) & αυτή της εν συναίσθησης & perspective taking ($M.O = 0.53$, $T.A. = 0.50$), επιβεβαιώνοντας την υπόθεση 1a. Επίσης σχετικά με το ποιες είναι οι δυο πιο σημαντικές παράμετροι που καθιστούν μια διαμεσολάβηση εύκολη και δύσκολη, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (81%) επέλεξε την δέσμευση των συγκρουόμενων μερών για την επίλυση της σύγκρουσης ($M.O = 0.81$, $T.A. = 0.39$), ως συντελεστής μιας πιο εύκολης διαμεσολάβησης & την ύπαρξη ασυμμετρίας στην εξουσία και στους πόρους ($M.O = 0.46$, $T.A. = 0.51$) ως συντελεστής μιας πιο δύσκολης διαμεσολάβησης, επιβεβαιώνοντας την υπόθεση 1b & 1c.

Πίνακας 2: Περιγραφικά στατιστικά μέτρα: Μέσος όρος (Μ.Ο.) και Τυπική Απόκλιση (Τ.Α.) των κρίσιμων παραμέτρων

Πίνακας 2. Περιγραφικά στατιστικά μέτρα Μέσος όρος (Μ.Ο.) και Τυπική Απόκλιση (Τ.Α.) των κρίσιμων παραμέτρων		
Κρίσιμοι παράμετροι για μια επιτυχημένη διαμεσολάβηση:	Μ.Ο.	Τ.Α.
Ασφαλής έκφραση, εγκυρότητα, ειλικρίνεια και διαφάνεια στην επικοινωνία	0.88	0.33
Θέσπιση κανόνων, κοινών στόχων, κινήτρων, προσδοκιών και αξιών	0.43	0.50
Εν συναίσθηση και perspective taking	0.53	0.50
Ευσυνειδησία	0.03	0.17
Εξωστρέφεια	0.00	0.00
Συνεργατικότητα	0.06	0.24
Διαθεσιμότητα σε εμπειρίες	0.06	0.24
Νευρωτισμός	0.00	0.00
Κρίσιμοι παράμετροι για μια εύκολη διαμεσολάβηση:		
τα ζητήματα της σύγκρουσης αντιμετωπίστηκαν πλήρως για να επιτευχθεί μια διευθέτηση σύμφωνη με τους στόχους των συγκρουόμενων μερών	0.50	0.50
η επίλυση της σύγκρουσης έγινε έγκαιρα	0.06	0.24
δέσμευση των συγκρουόμενων μερών για την επίλυση της σύγκρουσης	0.81	0.39
η θετική σκέψη και τα θετικά συναισθήματα των συγκρουόμενων μερών	0.25	0.43
η ύπαρξη συμμετρίας στην εξουσία και των πόρων	0.09	0.29
η αντικειμενικότητα, αμεροληψία και αυτοέλεγχος των διαμεσολαβητών	0.28	0.45
Κρίσιμοι παράμετροι για μια δύσκολη διαμεσολάβηση:		
η ύπαρξη προηγούμενου ιστορικού κακών σχέσεων	0.44	0.50
η ύπαρξη ασυμμετρίας στην εξουσία και στους πόρους	0.46	0.51

η αίσθηση συλλογικής θυματοποίησης των συγκρουόμενων μερών	0.28	0.45
η άρνηση ευθύνης	0.25	0.43
τα έντονα αρνητικά συναισθήματα των διαφωνούντων	0.28	0.45
η υποκειμενικότητα, μεροληψία και έλλειψη αυτοελέγχου των διαμεσολαβητών	0.28	0.45

Κρίσιμοι παράμετροι με βάση το φύλο

Επίσης, εάν ληφθεί υπόψιν η διάσταση του φύλου στις κρίσιμες παραμέτρους που καθιστούν μια διαμεσολάβηση εύκολη και δύσκολη, παρατηρείται μέσα από τις αναλύσεις του μη παραμετρικού τεστ Spearman's rho, ότι οι γυναίκες διαμεσολαβήτριες αναγνωρίζουν ως κρίσιμη παράμετρο που καθιστά μια διαμεσολάβηση εύκολη την θετική σκέψη και τα θετικά συναισθήματα των συγκρουόμενων μελών ($\rho = 0.55, p < 0.001$), δηλαδή υπάρχει μια ισχυρή θετική συσχέτιση η οποία δηλώνει ότι οι γυναίκες διαμεσολαβήτριες πιστεύουν πως όσο πιο πολύ αυξάνονται τα θετικά συναισθήματα και η θετική σκέψη τόσο πιο εύκολη γίνεται η διαμεσολαβητική διαδικασία.

Πίνακας 3: Συσχετίσεις (ρ) μεταξύ φύλου και κρίσιμων παραμέτρων εύκολης διαμεσολάβησης

Πίνακας 3. Συσχετίσεις (ρ) μεταξύ γυναικών και κρίσιμων παραμέτρων εύκολης

Κρίσιμοι παράμετροι εύκολης διαμεσολάβησης

	ρ	p
Ενσυναίσθηση και λήψη οπτικής του άλλου	0.13	0.44
Δέσμευση των συγκρουόμενων μερών για την επίλυση της σύγκρουσης	0.10	0.56
Θετική σκέψη και τα θετικά συναισθήματα των συγκρουόμενων μερών	0.55	0.001

Στην συνέχεια, αναφορικά με τις κρίσιμες παραμέτρους που καθιστούν μια διαμεσολάβηση δύσκολη εφαρμόστηκε το τεστ Chi-Square. Για τους άντρες διαμεσολαβητές προκύπτει ότι οι τελευταίοι αναγνωρίζουν την παράμετρο άρνησης ευθυνών ($\chi^2 (2) = 5.74, p < 0.05$) ως την παράμετρο που καθιστά μια διαμεσολάβηση δύσκολη, επιβεβαιώνοντας έτσι την ερευνητική υπόθεση 2b.

Πίνακας 4: Έλεγχος χ -τετραγώνου ανάμεσα στο φύλο-άντρας και στους κρίσιμους παραμέτρους που καθιστούν μια διαμεσολάβηση δύσκολη

Πίνακας 4. Έλεγχος χ-τετραγώνου ανάμεσα στο φύλο-άντρας και στους κρίσιμους παραμέτρους που καθιστούν μια διαμεσολάβηση δύσκολη		
Κρίσιμοι παράμετροι που καθιστούν μια διαμεσολάβηση δύσκολη		
	χ^2	p
Η ύπαρξη προηγούμενου ιστορικού κακών σχέσεων	0.81	0.66
Η ύπαρξη ασυμμετρίας στην εξουσία και στους πόρους	1.17	0.55
Η αίσθηση συλλογικής θυματοποίησης των συγκρουόμενων μερών	0.79	0.67
Η άρνηση ευθύνης	5.74	0.05
Τα έντονα αρνητικά συναισθήματα των διαφωνούντων	0.43	0.80
Η υποκειμενικότητα, μεροληψία και έλλειψη αυτοελέγχου των διαμεσολαβητών	3.65	0.16

Τακτικές διαμεσολάβησης και στρατηγικές κοινωνικής επιρροής

Αναφορικά με τις τακτικές διαμεσολάβησης και τις στρατηγικές κοινωνική επιρροής, αρχικά εξετάστηκε η σημαντικότητα των διαμεσολαβητικών τακτικών. Πιο συγκεκριμένα, οι διαμεσολαβητές καλέστηκαν να αριθμήσουν ποια είναι για εκείνους η πρώτη πιο σημαντική διαμεσολαβητική τακτική, ποια η δεύτερη, ποια η τρίτη και ποια η λιγότερο σημαντική διαμεσολαβητική τακτική. Όπως δείχνει και ο παρακάτω πίνακας, αναφορικά με την διαμεσολαβητική τακτική του *Επικοινωνιολόγο* ($M=1.69, T.A.=0.78$), το 50% των διαμεσολαβητών ($N=16$) την αριθμήσαν ως την πρώτη πιο σημαντική τακτική, ενώ το 31% εξ'αυτών ($N=10$) την αριθμήσαν ως την δεύτερη πιο σημαντική και το 19% ($N=6$), ως η τρίτη πιο σημαντική. Σχετικά με την διαμεσολαβητική τακτική του *Διευκολυντή/Παρακινήτη* ($M.0.=$

2.09, $T.A. = 0.73$), το 22% των διαμεσολαβητών ($N=7$) την αρίθμησαν ως την πρώτη πιο σημαντική τακτική, ενώ το 47% εξ' αυτών ($N=15$) την αρίθμησαν ως την δεύτερη πιο σημαντική και το 31% ($N=10$), ως η τρίτη πιο σημαντική. Τέλος αναφορικά με την διαμεσολαβητική τακτική του *Διαμορφωτή* ($M.O.=2.22$, $T.A.=0.87$), το 28% των διαμεσολαβητών ($N=9$) την αρίθμησαν ως την πρώτη πιο σημαντική τακτική, ενώ το 22% εξ' αυτών ($N=7$) την αρίθμησαν ως την δεύτερη πιο σημαντική και το 50% ($N=16$), ως η τρίτη πιο σημαντική, ενώ αναφορικά με την διαμεσολαβητική τακτική του *Χειριστή* ($M.O.= 0$, $T.A.=0$), η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ($N=32$) την αρίθμησε ως την λιγότερο σημαντική.

Πίνακας 5: Βαθμός σημαντικότητας των διαμεσολαβητικών τακτικών-Συχνότητες-%

Πίνακας 5. Συχνότητες (N) και ποσοστά (%) του βαθμού σημαντικότητας των διαμεσολαβητικών τακτικών		
Διαμεσολαβητικές τακτικές	N	%
Επικοινωνιολόγος		
Πρώτη πιο σημαντική τακτική	16	50%
Δεύτερη πιο σημαντική τακτική	10	31%
Τρίτη πιο σημαντική τακτική	6	19%
Λιγότερο σημαντική τακτική	0	0%
Διευκολυντής/Παρακινητής		
Πρώτη πιο σημαντική τακτική	7	22%
Δεύτερη πιο σημαντική τακτική	15	47%
Τρίτη πιο σημαντική τακτική	10	31%
Λιγότερο σημαντική τακτική	0	0%
Διαμορφωτής/Παρακινητής		

Πρώτη πιο σημαντική τακτική	9	28%
Δεύτερη πιο σημαντική τακτική	7	22%
Τρίτη πιο σημαντική τακτική	16	50%
Λιγότερο σημαντική τακτική	0	0%
<hr/>		
Χειριστής		
Πρώτη πιο σημαντική τακτική	0	0%
Δεύτερη πιο σημαντική τακτική	0	0%
Τρίτη πιο σημαντική τακτική	0	0%
Λιγότερο σημαντική τακτική	32	100%

Συνεχίζοντας στην ερώτηση σχετικά με τις στρατηγικές κοινωνικής επιρροής – πειθούς που χρησιμοποιούν οι διαμεσολαβητές κατά την διάρκεια μια διαμεσολάβησης, έγιναν μετρήσεις συχνοτήτων για την αμοιβαιότητα ($M.O= 0.44$, $T.A.= 0.50$), την σπανιότητα ($M.O= 0.06$, $T.A.= 0.24$), την αρχή (authority) ($M.O= 0.21$, $T.A.=0.42$), την δέσμευση ($M.O= 0.65$, $T.A.=0.48$), την συναίνεση ($M.O=0.40$, $T.A.=0.49$), την συμπάθεια ($M.O= 0.21$, $T.A.= 0.42$).

Όπως φαίνεται και από τον παρακάτω πίνακα, οι δυο στρατηγικές κοινωνικής επιρροής-πειθούς που φαίνεται να λειτουργούν περισσότερο κατά την διάρκεια μιας διαμεσολάβησης είναι η ανάπτυξη της δέσμευσης (66%) και της αμοιβαιότητας (44%) μεταξύ των συγκρουόμενων μερών, ενώ η λιγότερο λειτουργικές είναι αυτή της σπανιότητας, της συμπάθειας και τις αρχής (Authority).

Πίνακας 6: Στρατηγικές κοινωνικής επιρροής-πειθούς-Συχνότητες-%

Πίνακας 6. Συχνότητες (N) και ποσοστά (%) των στρατηγικών κοινωνικής επιρροής πειθούς

	N	%
Στρατηγικές κοινωνικής επιρροής πειθούς		
Αμοιβαιότητα: Οι άνθρωποι αισθάνονται υποχρεωμένοι να ανταποδώσουν μια χάρη		
Λειτουργεί περισσότερο	14	44%
Δεν λειτουργεί	18	56%
Σπανιότητα: Οι άνθρωποι εκτιμούν τα σπάνια υλικά/άυλα αγαθά		
Λειτουργεί περισσότερο	2	6%
Δεν λειτουργεί	30	94%
Αρχή (Authority): Οι άνθρωποι εκτιμούν τη γνώμη των ειδικών		
Λειτουργεί περισσότερο	7	22%
Δεν λειτουργεί	25	78%
Δέσμευση/Συνέπεια: Οι άνθρωποι κάνουν ό,τι είπαν ότι θα έκαναν		
Λειτουργεί περισσότερο	21	66%
Δεν λειτουργεί	11	34%
Συναίνεση: Οι άνθρωποι κάνουν όπως κάνουν οι άλλοι		
Λειτουργεί περισσότερο	13	41%
Δεν λειτουργεί	19	59%
Συμπάθεια: Οι άνθρωποι λένε ναι σε άλλους ανθρώπους που τους αρέσουν		
Λειτουργεί περισσότερο	7	22%
Δεν λειτουργεί	25	78%

Για να βρεθούν τυχόν σχέσεις/συσχετίσεις μεταξύ των διαμεσολαβητικών τακτικών και των στρατηγικών κοινωνικής επιρροής, ακολουθήθηκε το τεστ Chi-Square. Από τα αποτελέσματα

προκύπτει ότι, από τις τρεις διαμεσολαβητικές τακτικές, υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της τακτικής του επικοινωνιολόγου και της δέσμευσης ως στρατηγικής κοινωνικής επιρροής-πειθούς ($\chi^2(2)=7.619, p<0.05$), επισημαίνοντας πως όσο οι διαμεσολαβητές δρουν ως επικοινωνιολόγοι τόσο περισσότερο χρησιμοποιούν την δέσμευση σαν στρατηγική κοινωνικής επιρροής-πειθούς, επιβεβαιώνοντας την ερευνητική υπόθεση 3a. Τέλος, φάνηκε θετική συσχέτιση μεταξύ της τακτικής του επικοινωνιολόγου και της συναίνεσης ($\chi^2(2)=6.365, p<0.05$), επισημαίνοντας επιπλέον πως όσο οι διαμεσολαβητές δρουν ως επικοινωνιολόγοι χρησιμοποιούν εξίσου την συναίνεση σαν στρατηγική κοινωνικής επιρροής-πειθούς.

Πίνακας 7: Έλεγχος χ -τετραγώνου ανάμεσα στη διαμεσολαβητική τακτική του επικοινωνιολόγου και στις στρατηγικές κοινωνικής επιρροής - πειθούς

Πίνακας 7. Έλεγχος χ-τετραγώνου ανάμεσα στη διαμεσολαβητική τακτική του επικοινωνιολόγου και στις στρατηγικές κοινωνικής επιρροής -πειθούς		
Στρατηγικές κοινωνικής επιρροής	χ^2	p
Αμοιβαιότητα	2.04	0.35
Σπανιότητα	0.64	0.72
Αρχή (Authority)	0.20	0.90
Δέσμευση/Συνέπεια	7.61	0.02
Συναίνεση	6.36	0.04
Συμπάθεια	0.20	0.90

Τέλος, δεν προκύπτει καμία συσχέτιση/στατιστική σημαντικότητα ανάμεσα στις διαμεσολαβητικές τακτικές και το φύλο των διαμεσολαβητών, δείχνοντας πως τόσο οι άντρες όσο και οι γυναίκες διαμεσολαβήτριες τείνουν να χρησιμοποιούν και τις 3 διαμεσολαβητικές τακτικές.

Πίνακας 8: Έλεγχος χ -τετραγώνου ανάμεσα στο φύλο και στις 3 διαμεσολαβητικές τακτικές

Πίνακας 8. Έλεγχος χ -τετραγώνου ανάμεσα στο φύλο και στις 3 διαμεσολαβητικές τακτικές

Διαμεσολαβητικές τακτικές	χ^2	p
Επικοινωνιολόγος	0.15	9.27
Διευκολυντής/Παρακινητής	0.24	0.88
Διαμορφωτής	0.76	0.68

Συναισθηματικά στυλ και άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες τους

Συνεχίζοντας με την ερώτηση σχετικά με το πώς σχετίζονται τα συναισθηματικά στυλ των διαμεσολαβητών με τις άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες τους, ακολουθήθηκε το μη παραμετρικό τεστ Spearman rho, από το οποίο προκύπτει θετική συσχέτιση μεταξύ του συναισθηματικού στυλ της προσαρμογής με την «νοοτροπία βελτίωσης» ($\rho = 0.353, p < 0.05$), επισημαίνοντας πως οι διαμεσολαβητές με «νοοτροπία βελτίωσης» χρησιμοποιούν περισσότερο το συναισθηματικό στυλ της προσαρμογής. Με αυτό τον τρόπο επιβεβαιώνεται η σχετική ερευνητική υπόθεση.

Πίνακας 9: Συσχετίσεις (ρ) μεταξύ συναισθηματικών στυλ και άρρητων/σιωπηρών κοινωνικών θεωριών

Πίνακας 9. Συσχετίσεις (ρ) μεταξύ συναισθηματικών στυλ και άρρητων/σιωπηρών κοινωνικών θεωριών

Συναισθηματικά στυλ	Νοοτροπία Βελτίωσης		Παγιωμένη Νοοτροπία	
	ρ	p	ρ	p
Απόκρυψη	0.11	0.54	-0.00	0.97
Προσαρμογή	0.35	0.04	0.17	0.34
Ανεκτικότητα	-0.00	0.98	-0.22	0.90

Νοοτροπία των διαμεσολαβητών περί ανθρώπινης φύσης και οι άρρητες/σιωπηρές θεωρίες τους

Συνεχίζοντας με την ερώτηση που σχετίζεται με τη νοοτροπία των διαμεσολαβητών περί ανθρώπινης φύσης και με τις άρρητες/σιωπηρές θεωρίες τους, έγιναν μετρήσεις με το μη παραμετρικό τεστ Spearman's rho, τα αποτελέσματα του οποίου επισημαίνουν ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ της «νοοτροπίας βελτίωσης» και τις αλτρουιστικές νοοτροπίες περί ανθρώπινης φύσης, με στατιστική σημαντικότητα ($\rho = 0.438, p < 0.01$). Βάσει των παραπάνω επιβεβαιώνεται η σχετική ερευνητική υπόθεση ότι οι διαμεσολαβητές με ανεπτυγμένες αλτρουιστικές νοοτροπίες τείνουν να αναπτύσσουν περισσότερο «νοοτροπία βελτίωσης», πιστεύοντας πως τα χαρακτηριστικά/δεξιότητες τους είναι υποκείμενα βελτίωσης.

Πίνακας 10: Συσχετίσεις (ρ) ανάμεσα στην νοοτροπία των διαμεσολαβητών περί ανθρώπινης φύσης και στις άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες

Πίνακας 10. Συσχετίσεις (ρ) ανάμεσα στην νοοτροπία των διαμεσολαβητών περί ανθρώπινης φύσης και στις άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες

Άρρητες Θεωρίες	Αλτρουιστική Νοοτροπία	
	ρ	p
Νοοτροπία Βελτίωσης	0.43	0.01
Παγιωμένη Νοοτροπία	0.33	0.06

Επιρροή διαμεσολαβητικών τακτικών από αντιλήψεις περί ανθρώπινης φύσης

Σχετικά με την ερώτηση «Σε ποιο βαθμό επηρεάζονται οι διαμεσολαβητικές τακτικές από την νοοτροπία των διαμεσολαβητών περί ανθρώπινης φύσης, ακολουθήθηκε η Ανάλυση Διακύμανσης κατά έναν παράγοντα σε ανεξάρτητα δείγματα για να εξεταστεί ο βαθμός επιρροής των διαμεσολαβητικών τακτικών από τις αντιλήψεις περί ανθρώπινης φύσης. Η Ανάλυση Διακύμανσης κατά έναν παράγοντα έδειξε πως οι αλτρουιστικές νοοτροπίες των διαμεσολαβητών, οδηγούν τους τελευταίους σε μεγαλύτερο βαθμό χρήσης διαμεσολαβητικών

τακτικών όπως αυτή του διαμορφωτή ($F(2,29) = 1.750, p < 0.05$, με μέτρια στατιστική σημαντικότητα).

Πίνακας 11: Βαθμός επιρροής (F) των διαμεσολαβητικών τακτικών από τις αντιλήψεις περί ανθρώπινης φύσης

Πίνακας 11. Βαθμός επιρροής (F) των διαμεσολαβητικών τακτικών από τις αντιλήψεις περί ανθρώπινης φύσης

Διαμεσολαβητικές Τακτικές	Αλτρουιστική Νοοτροπία (F (2,29) = 1.750)		
	M	SD	p
Επικοινωνιολόγος	-	-	-
Διευκολυντής/Παρακινητής	2.09	0.73	0.67
Διαμορφωτής	2.22	0.87	0.08

Φύλο και επιλογή διαμεσολαβητικών τακτικών και τακτικών συναισθηματικών στυλ

Τέλος σχετικά με την ερώτηση «Σε ποιο βαθμό το φύλο των διαμεσολαβητών επηρεάζει την επιλογή των i) διαμεσολαβητικών τακτικών & των συναισθηματικών στυλ», ακολουθήθηκε η Ανάλυση Διακύμανσης κατά έναν παράγοντα σε ανεξάρτητα δείγματα, για να εξεταστεί ο βαθμός επιρροής των διαμεσολαβητικών τακτικών και τακτικών συναισθηματικών στυλ από το φύλο, από το οποίο δεν προκύπτει καμία στατιστική σημαντικότητα ($p < .05$).

Σε μετρήσεις που έγιναν με μη παραμετρικά τεστ chi-square για να εξεταστεί η σχέση μεταξύ φύλου, διαμεσολαβητικών τακτικών και συναισθηματικών στυλ, προκύπτει πως οι άντρες διαμεσολαβητές τείνουν να χρησιμοποιούν περισσότερο συναισθηματικά στυλ της προσαρμογής και απόκρυψης ($\chi^2(32) = 51.98, p < 0.05$ & $\chi^2(30) = 48.80, p < 0.05$), ενώ καμία

σχέση δεν προέκυψε σχετικά με το αν οι γυναίκες διαμεσολαβήτριες τείνουν να χρησιμοποιούν περισσότερο τακτικές που χαρακτηρίζονται ως πιο κοινοτικές, σχεσιακές και διαλλακτικές.

Πίνακας 12: Έλεγχος χ-τετραγώνου ανάμεσα στους άντρες διαμεσολαβητές και συναισθηματικά στυλ

Πίνακας 12. Έλεγχος χ-τετραγώνου ανάμεσα στους άντρες διαμεσολαβητές και συναισθηματικά στυλ		
Διαμεσολαβητικές Τακτικές	χ^2	p
Προσαρμογή	51.98	0.01
Απόκρυψη	48.80	0.01
Ανεκτικότητα	13.52	0.91

Ιεραρχική Ανάλυση συστάδων

Έγινε επίσης μια προσπάθεια να χαρτογραφηθούν και να ομαδοποιηθούν τα «ανθρώπινα» προφίλ/χαρακτηριστικά των διαμεσολαβητών/συμμετεχόντων που έλαβαν μέρος στην μελέτη. Για τον σκοπό αυτόν αξιοποιήθηκε η μέθοδος της ιεραρχικής ανάλυσης συστάδων (Hierarchical Cluster Analysis) ως εναλλακτική της παραγοντικής ανάλυσης μέσα από την μέθοδο Ward, η οποία όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, βοηθάει στην διαμόρφωση ομαδοποίησης των διαμεσολαβητών με βάση την νοοτροπία τους περί ανθρώπινης φύσης, την νοοτροπία τους σχετικά με τις άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες τους και τα συναισθηματικά στυλ τους. Από το δενδρόγραμμα που παρουσιάζει την ιεραρχική ομαδοποίηση, επιλέχθηκαν 4 συστάδες (Γράφημα 1). Σε κάθε μια από τις 4 συστάδες ανήκουν διαμεσολαβητές με όμοια/κοινά χαρακτηριστικά νοοτροπιών που «χρωματίζουν» το προφίλ τους, τα οποία αποτυπώνονται στους παρακάτω πίνακες.

Η πρώτη συστάδα αποτελείται από N= 8 μέγεθος που αντιστοιχεί στο 25% του συνολικού δείγματος, εκ των οποίων 3 είναι άντρες διαμεσολαβητές και 5 γυναίκες. Από αυτό το δείγμα

της συστάδας φαίνεται πως οι περισσότεροι διαμεσολαβητές έχουν νοοτροπία βελτίωσης με, εκ των οποίων οι περισσότερες είναι γυναίκες. Επίσης, φαίνονται ίσα επίπεδα αλτρουιστικής νοοτροπίας (χαμηλό - μέτριο) ενώ παράλληλα φαίνεται πως η πλειοψηφία των διαμεσολαβητών αυτής της συστάδας υιοθετεί στο συναισθηματικό στυλ της απόκρυψης με τις γυναίκες να πρωτοστατούν.

Η δεύτερη συστάδα αποτελείται από $N= 19$ μέγεθος που αντιστοιχεί στο 59.4% του συνολικού δείγματος, εκ των οποίων 14 είναι άντρες διαμεσολαβητές και 5 γυναίκες. Η πλειοψηφία των διαμεσολαβητών χαρακτηρίζεται από νοοτροπία βελτίωσης παρόλα ταύτα υπάρχουν και αρκετοί με παγιωμένες νοοτροπίες, κυρίως άντρες διαμεσολαβητές. Επίσης, στην συγκεκριμένη συστάδα, υπάρχουν διάφορα επίπεδα νοοτροπίας αλτρουισμού (χαμηλό-μέτριο-υψηλό) ενώ παράλληλα η πλειοψηφία των συμμετεχόντων - αντρών διαμεσολαβητών- χρησιμοποιούν ως επί το πλείστον το συναισθηματικό στυλ της απόκρυψης και λιγότερο αυτό της προσαρμογής.

Η τρίτη συστάδα αποτελείται από $N= 4$ μέγεθος που αντιστοιχεί στο 12.5% του συνολικού δείγματος, εκ των οποίων 1 είναι άντρας και 3 γυναίκες. Σε αυτή την συστάδα υπάρχει ισορροπία τόσο στην ύπαρξη νοοτροπία βελτίωσης όσο και παγιωμένες νοοτροπίες., ενώ φαίνονται σχετικά υψηλά επίπεδα αλτρουισμού. Τέλος, οι διαμεσολαβητές στην συγκεκριμένη συστάδα φαίνεται να χρησιμοποιούν τόσο το συναισθηματικό στυλ της απόκρυψης όσο και αυτό της προσαρμογής.

Η τέταρτη και τελευταία συστάδα αποτελείται από $N= 1$ γυναίκα μέγεθος που αντιστοιχεί στο 3.1% του συνολικού δείγματος. χαρακτηρίζεται από νοοτροπία βελτίωσης και υψηλά επίπεδα αλτρουισμού , χρησιμοποιώντας το συναισθηματικό στυλ της προσαρμογής.

Συζήτηση και Συμπεράσματα

Από την συγκεκριμένη μελέτη φάνηκε, πως από τα στάδια προετοιμασίας των διαμεσολαβητών (Moore, 1996, 2003) τα 4 πιο σημαντικά είναι 1) το στάδιο έναρξης της διαμεσολαβητικής συνεργίας, 2) το στάδιο αξιολόγησης των επιλογών επίλυσης της σύγκρουσης, 3) το στάδιο δημιουργίας αισθήματος εμπιστοσύνης και συνεργατικότητας & 4) το στάδιο οικοδόμησης σχέσεων, τονίζοντας με αυτόν τον τρόπο πως τόσο η θεωρητική πλαισίωση όσο και η πρακτική αποτύπωση της διαμεσολάβησης κατά την διάρκεια προετοιμασίας των διαμεσολαβητών, ενέχουν σημαντικά στοιχεία αλληλεπίδρασης ενεργειών όπως αυτή της διαμόρφωσης εμπιστοσύνης και συνεργατικότητας αλλά και σχεσιακών και διαδικαστικών προσεγγίσεων (Mason & Rychard, 2005).

Επίσης μέσα από αυτή τη ποσοτική έρευνα αναδείχθηκε πως η πιο κρίσιμη παράμετρος που καθιστά μια διαμεσολάβηση επιτυχημένη είναι αυτή της συχνής ασφαλούς επικοινωνίας, της εν συναίσθησης & της λήψης οπτικής των άλλων (perspective taking) (*Υπόθεση 1a*), επιβεβαιώνοντας τις σημαντικές επιπτώσεις των παραπάνω στο πλαίσιο των διαπροσωπικών σχέσεων και πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο της επίλυσης συγκρούσεων (Jones 2000, 2017; Fisher-Yoshida, 2014; Krauss & Morsella, 2006 Moore, 2003,2014; Halperin, 2016; Krauss & Deutsch, 1966; Björkqvist, Österman, & Kaukiainen, 2000). Ως προς το ποιες είναι οι πιο σημαντικές παράμετροι που καθιστούν μια διαμεσολάβηση εύκολη και δύσκολη, φάνηκε πως το αίσθημα δέσμευσης από πλευράς τόσο των συγκρουόμενων μερών όσο και από πλευράς των διαμεσολαβητών, διευκολύνει την επίλυση της σύγκρουσης και είναι καίριας σημασίας (*Υπόθεση 1b*), συνάδοντας άμεσα με το θεωρητικό πλαίσιο της θεωρίας γνωστικής συνέπειας-ισορροπίας (Heider, 1958; Ξενικού σε Παπαστάμο, 2008), στο οποίο η δέσμευση είναι επαρκής προϋπόθεση που απαιτείται για να διατηρηθεί οποιαδήποτε αλλαγή στάσεων και

συμπεριφορών (Marcus, 2006). Η ύπαρξη ασυμμετρίας στην εξουσία και στους πόρους αναδείχθηκε ως συντελεστής που δυσχεραίνει τη διαμεσολαβητική διαδικασία (Υπόθεση 1c).

Αναφορικά με την παράμετρο του φύλου στην αναγνώριση στοιχείων που διευκολύνουν και δυσχεραίνουν μια διαμεσολάβηση, τα αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν πως οι γυναίκες διαμεσολαβήτριες αναγνωρίζουν την θετική σκέψη και τα θετικά συναισθήματα των συγκρουόμενων μελών ως την κρίσιμη παράμετρο που καθιστά μια διαμεσολάβηση εύκολη ενώ οι άντρες διαμεσολαβητές αναγνωρίζουν την παράμετρο άρνησης ευθυνών ως την κρίσιμη παράμετρο που καθιστά μια διαμεσολάβηση δύσκολη (Υπόθεση 2a & 2b).

Εστιάζοντας στο στοιχείο της στρατηγικής στην επίλυση συγκρούσεων, η έρευνα ανέδειξε ως την πρώτη πιο σημαντική διαμεσολαβητική τακτική αυτή του επικοινωνιολόγου, την δεύτερη πιο σημαντική αυτή του διευκολυντή και την τρίτη πιο σημαντική τακτική αυτή του διαμορφωτή, ενώ παράλληλα φάνηκε πως οι δυο στρατηγικές κοινωνικής επιρροής- πειθούς που φαίνεται να λειτουργούν περισσότερο κατά την διάρκεια μιας διαμεσολάβησης είναι αυτή της δέσμευσης και της αμοιβαιότητας. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, τα αποτελέσματα των αναλύσεων έδειξαν την ύπαρξη θετικής συσχέτισης μεταξύ της τακτικής του επικοινωνιολόγου και της δέσμευσης ως στρατηγικής κοινωνικής επιρροής-πειθούς καθώς επίσης την ύπαρξη θετικής συσχέτισης μεταξύ της τακτικής του επικοινωνιολόγου και της συναίνεσης, επισημαίνοντας πως όσο οι διαμεσολαβητές δρουν ως επικοινωνιολόγοι τόσο περισσότερο χρησιμοποιούν την δέσμευση/συνέπεια και συναίνεση σαν στρατηγική κοινωνικής επιρροής (Υπόθεση 3a). Με αυτό τον τρόπο αναδεικνύεται η ικανότητα της δέσμευσης, ως επιλέξιμη στρατηγική, να επηρεάζει στάσεις και συμπεριφορές μέσα από ένα σαφές πλαίσιο επικοινωνίας (Kaptein et al. (2009; Marcus, 2006; Joule & Beauvois, 2016). Επίσης δεν φάνηκε καμία συσχέτιση ανάμεσα στις διαμεσολαβητικές τακτικές και το φύλο

των διαμεσολαβητών, δείχνοντας πως τόσο οι άντρες όσο και οι γυναίκες διαμεσολαβήτριες τείνουν να χρησιμοποιούν και τις 3 διαμεσολαβητικές τακτικές.

Επιπλέον, αναδείχθηκε θετική συσχέτιση μεταξύ του συναισθηματικού στυλ της προσαρμογής με την «νοοτροπία βελτίωσης» ως επιμέρους διάσταση των άρρητων κοινωνικών θεωριών, επισημαίνοντας πως οι διαμεσολαβητές με «νοοτροπία βελτίωσης» χρησιμοποιούν περισσότερο το συναισθηματικό στυλ της προσαρμογής (Υπόθεση 4a), ενώ παράλληλα φάνηκε ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ της «νοοτροπίας βελτίωσης» και των αλτρουιστικών νοοτροπιών περί ανθρώπινης φύσης, επισημαίνοντας ότι οι διαμεσολαβητές με ανεπτυγμένες αλτρουιστικές νοοτροπίες τείνουν να αναπτύσσουν περισσότερο «νοοτροπίες βελτίωσης», πιστεύοντας πως τα χαρακτηριστικά/δεξιότητες τους είναι υποκείμενα βελτίωσης (Υπόθεση 5a).

Μελετήθηκε επίσης ο βαθμός επιρροής των διαμεσολαβητικών τακτικών από τις νοοτροπίες των διαμεσολαβητών περί ανθρώπινης φύσης, από το οποίο προκύπτει μια θετική τάση επιρροής, όπου οι αλτρουιστικές νοοτροπίες των διαμεσολαβητών, οδηγούν τους τελευταίους σε μεγαλύτερο βαθμό χρήσης διαμεσολαβητικών τακτικών όπως αυτή του διαμορφωτή (Υπόθεση 6a) ενώ καμία σχέση δεν προέκυψε σχετικά με το αν οι γυναίκες διαμεσολαβήτριες τείνουν να χρησιμοποιούν περισσότερο τακτικές που χαρακτηρίζονται ως πιο κοινοτικές, σχεσιακές και διαλλακτικές.

Τέλος, έγινε προσπάθεια να χαρτογραφηθούν και να ομαδοποιηθούν τα «ανθρώπινα» προφίλ/χαρακτηριστικά των διαμεσολαβητών/συμμετεχόντων που έλαβαν μέρος στην μελέτη, αξιοποιώντας τη μέθοδο της ιεραρχικής ανάλυσης συστάδων (Hierarchical Cluster Analysis). Από τις σχετικές αναλύσεις διαμορφώθηκαν 4 κλάσεις/συστάδες συμμετεχόντων, ο οποίες

χαρακτηρίζονται από πανομοιότυπα χαρακτηριστικά και ομοιότητες στις αλτρουιστικές τους νοοτροπίες αλλά και στις άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες τους. Επίσης, φαίνεται πως από τις 4 συστάδες, οι 3 (άντρες διαμεσολαβητές ως πλειοψηφία) χρησιμοποιούν κυρίως το συναισθηματικό στυλ της απόκρυψης αλλά και της προσαρμογής (Υπόθεση 7 a).

Μέσα από τα παραπάνω ανοίγεται ένας ορίζοντας συζητήσεων τόσο στον χώρο της κοινωνικής ψυχολογίας όσο και στον χώρο των Διεθνών σχέσεων και διαμεσολάβησης, καθώς παρατίθενται καινούρια στοιχεία για την κατανόηση της διαδικασίας της διαμεσολάβησης, το προφίλ των διαμεσολαβητών αλλά και των στρατηγικών που τείνουν να χρησιμοποιούν. Επίσης τα συγκριμένα ευρήματα αυτής της μελέτης είναι εξίσου σημαντικά και για τους επαγγελματίες διαμεσολαβητές, καθώς μπορούν με βάση τις νοοτροπίες τους να κατανοήσουν πλέον συνειδητά τις επιλογές τακτικών που επιλέγουν να ασκήσουν, ενώ παράλληλα έχουν την δυνατότητα να εστιάσουν στην κατανόηση και στην εστίαση των πιο σημαντικών σταδίων προετοιμασίας κατά της διάρκειας μια διαμεσολάβησης επενδύοντας στα θετικά συναισθήματα, την ενσυναίσθηση και την λήψη οπτικής των άλλων για επίλυση μια σύγκρουσης. Τέλος, τα παραπάνω ευρήματα είναι σημαντικά για την ίδια την βιβλιογραφία στο πεδίο ανάλυσης, δεδομένου ότι παρέχουν νέες γνώσεις τόσο σχετικά με την αξία του κοινωνικό-ψυχολογικού προφίλ των διαμεσολαβητών όσο και με το στοιχείο επιλογής στρατηγικών κατά την διάρκεια μιας διαμεσολάβησης.

Περιορισμοί και Μελλοντικές Έρευνες

Παρότι μέσα από την συγκεκριμένη μελέτη προέκυψαν ενδιαφέροντα αποτελέσματα, η παρούσα μελέτη υπόκειται σε συγκεκριμένους περιορισμούς. Στόχος της μελέτης ήταν να αποτυπωθεί καλύτερα η διαμεσολαβητική διαδικασία το προφίλ των διαμεσολαβητών και η επιλογές τακτικών, παρέχοντας έτσι μια καλύτερη εικόνα στον περίπλοκο κόσμο της

διαμεσολάβησης. Αλλά αυτό δεν «έρχεται χωρίς προβλήματα». Ο κόσμος των συγκρούσεων χαρακτηρίζεται με μεγάλη μυστικότητα και παρά την ανωνυμία στην έρευνά, ήταν δύσκολο να συλλάβω όλα τα στοιχεία που επηρεάζουν τις επιλογές στρατηγικών των διαμεσολαβητών και τις αντιλήψεις τους για την ανθρώπινη φύση και τις άρρητες θεωρίες τους.

Ένα επιπλέον σημαντικό σημείο αφορά τη φύση των σχέσεων που εξετάστηκαν. Η αναφορά σε στοιχεία σχετικά με τη στατιστική σημαντικότητά των παραπάνω συσχετισμών, προσδιορίζουν τη δύναμη, την κατεύθυνση και τη σημασία μιας σχέσης, αλλά δεν δηλώνουν αιτιότητα. Οι γενικεύσεις σχετικά με το προφίλ των διαμεσολαβητών, τις άρρητες θεωρίες τους και τις αντιλήψεις περί ανθρώπινης φύσης όπως επίσης και οι επιλογές των διαφόρων στρατηγικών για την επίλυση της σύγκρουσης κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης θα πρέπει να το λαμβάνουν υπόψη. Τέλος αξίζει να σημειωθεί πως ο μικρός αριθμός του δείγματος από μόνος του οδηγεί σε περιορισμούς ως προς τις γενικεύσεις των αποτελεσμάτων σε μεγαλύτερο αριθμό ατόμων.

Μια πρόσθετη επέκταση για μελλοντική έρευνα θα ήταν η εξέταση των καθοριστικών παραγόντων της συναισθηματικότητας: γιατί τα μέρη έχουν τα συναισθήματα που έχουν και γιατί οι διαμεσολαβητές έχουν τα συναισθήματα που έχουν. Επιπλέον, θα ήταν χρήσιμο να μελετηθεί πώς οι διαμεσολαβητές αλλάζουν τον τρόπο με τον οποίο διαμεσολαβούν μέσα από τα διδάγματα που αποκομίζουν από τις εμπειρίες τους κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης. Επίσης, θα ήταν ενδιαφέρον να εξεταστεί πώς αντιδρούν οι διαμεσολαβητές όταν αντιλαμβάνονται τους διαφωνούντες να προσποιούνται συναισθήματα προκειμένου να επηρεάσουν την πρόοδο της διαμεσολάβησης προς όφελός τους. Τέλος, δεδομένου ότι τα θετικά συναισθήματα κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης δεν έχουν προσελκύσει ιδιαίτερη

προσοχή, θα ήταν χρήσιμο να εξεταστεί πώς μπορεί να εφαρμοστεί η ικανότητα των θετικών συναισθημάτων να παράγουν περισσότερα θετικά συναισθήματα κατά τη διαδικασία της διαμεσολάβησης. Πιο συγκεκριμένα, πώς οι διασκεδαστικές δραστηριότητες και η ικανότητά τους να αυξάνουν τα συναισθήματα χαράς ικανοποίησης/ικανοποίησης και εμπλοκής κατά τη διάρκεια των τακτικών διευκόλυνσης μπορούν να γίνουν άγκυρες στις διαμεσολαβήσεις ώστε να αυξηθεί η ενσυναίσθηση, η αμοιβαιότητα και η πιο θετική σκέψη, στοιχεία που φάνηκαν να έχουν θετικό αντίκτυπο στην διαμεσολαβητική διαδικασία.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση

Aggestam, K. and Svensson, I. (2018). Where Are the Women in Peace Mediation?. In Aggestam K., and Towns, A., E. (Eds.) *Gendering Diplomacy and International Negotiation*, Cham: Palgrave Macmillan.

Alferdson, T. and Cungu, A. (2008). Negotiation Theory and Practice; A Review of the Literature. *Food and Agriculture Organization of the United Nations*, 179, pp.1-32.

Allport, G.W. (1954). *The nature of prejudice*. Reading, MA: Addison Wesley.

Asch, S., E. (1951). Effects of Group pressure upon the modification and restoration of judgment. In Guetzkow, H. (Eds) *Groups, Leadership and Men*. Pittsburg: Carnegie Press.

Asch, S., E. (1952). *Social Psychology*. New York: Prentice Hall

Austin, B., Fischer, M. and Giessmann H.J. (eds.) (2011). *Advancing Conflict Transformation*. The Berghof Handbook II. Opladen/Framington Hills: Barbara Budrich Publishers.

Bain, P., G., Kashima, Y., & Haslam, N., (2006). Conceptual Beliefs About Human Values and Their Implications: Human Nature Beliefs Predict Value Importance, Value Trade-Offs, and Responses to Value-Laden Rhetoric. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(2), pp. 351–367.

Batson, C. D., Chang, J., Orr, R., & Rowland, J. (2002). Empathy, attitudes and action: Can feeling for a member of a stigmatized group motivate one to help the group. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28(12), pp. 1656–1666.

Bazerman, M. H., & Neale, M. A. (1982). Improving negotiation effectiveness under final offer arbitration: The role of selection and training. *Journal of Applied Psychology*, 67, pp. 543–548. doi:10. 1037/0021-9010.67.5.543

Beber, B. (2012). International Mediation, Selection Effects, and the Question of Bias. *Conflict Management and Peace Science*, 29(4), pp. 397–424.

Bercovitch, J. and Houston, A. (1993). Influence of Mediator Characteristics and Behaviour on the Success of Mediation in International Relations. *International Journal of Conflict Management*, 4(4), pp. 297 – 321. Available at: <http://dx.doi.org/10.1108/eb022730>

Bercovitch, J. and Houston, A. (2000). Why Do They Do It like This? An Analysis of the Factors Influencing Mediation Behaviour in International Conflicts. *The Journal of Conflict Resolution*, 44 (2), pp. 170-202. Available at: <http://www.jstor.org/stable/174662>

Bercovitch, J. and Jackson, R. (2001). Negotiation or Mediation?: An Exploration of Factors Affecting the Choice of Conflict Management in International Conflict. *Negotiation Journal*,

17(1),

pp.50-77.

Available

at:

<http://search.proquest.com/docview/205190025?accountid=8630>

Bercovitch, J., Kremenyuk, V. & Zartman, I. W. (2008). *The SAGE handbook of conflict resolution* London: SAGE Publications Ltd.

Björkqvist, K., Österman, K., & Kaukiainen, A. (2000). Social intelligence – empathy = aggression?. *Aggression and Violent Behavior*, 5(2), pp. 191–200.

C'ehajic´-Clancy, S. (2011). Empathy, intergroup: Regarding the suffering of others, in *The encyclopedia of peace psychology*, Malden, MA: Wiley-Blackwell.

Capelos T. and Pouloupoulou, M. (forthcoming). Affective Mediation: Emotion as Determinant of Mediation Tactics in Conflict. (Draft paper presented at the Western Political Science Association Conference, San Diego and at the International Studies Association Conference, Toronto, 26th -29th March 2019).

Capelos, T. and Smilovitz, J. (2008). As a Matter of Feeling: Emotions and the Choice of Mediator Tactics in International Mediation. *The Hague Journal of Diplomacy*, 3, pp. 63- 85. Available at: DOI: 10.1163/187119008X266155.

Carnevale, J., D., P. and Pegnetter, R. (1985). The Selection of Mediation Tactics in Public Sector Disputes: A Contingency Analysis. *Journal of Social Issues*,41(2), pp.65-81. Available at: DOI: 10.1111/j.1540-4560.1985.tb00855.x

Cooper-Hakim, A., & Viswesvaran, C. (2005). The construct of work commitment: Testing an integrative framework. *Psychological Bulletin*, 131, pp. 241–259.

Crawford, N., V (2000). The Passion of World Politics: Propositions on Emotion and Emotional Relationships. *International Security*, 24(4), pp. 116-156 Available at: <http://www.jstor.org/stable/2539317>

Crisp, R.J. & Turner, R.N. (2009). Can imagined interactions produce positive perceptions? Reducing prejudice through simulated social contact. *American Psychologist*, 64(4), 231–240. <https://doi.org/10.1037/a0014718>

Crisp, R.J. & Turner, R.N. (2012). The imagined contact hypothesis. *Advances in Experimental Social Psychology*, 46, 125–182. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-394281-4.00003-9>

de Dreu, C., K.,W. (2010). Social conflict: the emergence and consequences of struggle and negotiation. In S., T. Fiske, D., T. Gilbert & G. Lindzey (Eds.), *Handbook of social psychology* (5th Ed.). New York: John Wiley & Sons.

de Wied, M., Branje, S., & Meeus, W. (2007). Empathy and conflict resolution in friendship relations among adolescents. *Aggressive Behavior*, 33(1), pp. 48–55.

Donovan, J. J., & Radosevich, D. J. (1998). The moderating role of goal commitment on the goal difficulty–performance relationship: A meta-analytic review and critical analysis. *Journal of Applied Psychology*, 83, pp. 308–315.

Elangovan, A., R. (1995). Managerial third-party dispute intervention: A perspective model of strategy selection. *Academy of Management Review*, 20 (4), pp. 800-830.

Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance* (Vol. 2). Stanford university press.

Fisher-Yoshida B. (2014). Creating constructive communication through dialogue. In Deutsch & Marcus (Eds.), *The Handbook of Conflict Resolution Theory and Practice*. San Francisco : Jossey-Bass

Fisher, M. and Keashly, L. (1991). The Potential Complementarity of Mediation and Consultation within a Contingency Model of Third Party Intervention. *Journal of Peace Research*, 28(1), pp.29-42.

Fulmer, I., S. and Barry, B. (2004). The Smart Negotiator: Cognitive Ability and Emotional Intelligence In Negotiation. *International Journal of Conflict Management*, 15(3), pp245-272.
Available at: <http://search.proquest.com/docview/199035189?accountid=8630>

Galinsky, A., D. and Moskowitz, G., B. (2010). Perspective-Taking: Decreasing Stereotype Expression, Stereotype Accessibility, and In-Group Favoritism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(4), pp.708-724

Gelfard, M., J., Major, V., Raver, J.,L., Nishi, L., H., and O' Brien, K. (2006). Negotiating relationally: The dynamics of relational self in negotiations. *Academy of Management Review*, 31, pp. 427-451.

Habermas, J., (1985). *Theorie des Kommunikativen Handlens*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.

Halperin, E. (2016). *Emotions in Conflict: Inhibitors and Facilitators of Peace Making*. New York : Routledge.

Halperin, Gross and Dweck, (2014). Resolving Intractable Intergroup Conflicts, The role of implicit theories about groups. In Coleman, Deutsch & Marcus (Ed.), *The Handbook of Conflict Resolution Theory and Practice* (384-399). San Francisco: Jossey Bass.

Handcock, S., M. and Gile, J., K. (2011). Comment: on the Concept of Snowball Sampling. *Sociological Methodology*, 41, pp. 367-371. Available at: <http://www.jstor.org/stable/41336928>.

Haslam, N., Bain, P., Douge, L., Lee, M., & Bastian, B. (2005). More human than you: Attributing humanness to self and others. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89, 937–950.

Haslam, N., Bastian, B., & Bissett, M. (2004). Essentialist beliefs about personality and their implications. *Personality & Social Psychology Bulletin*, 30, 1661–1673.

Heider, F. (1958). *The psychology of inter- personal relations*. New York, Wiley.

Hofmann, S., G. and Kashdan T., B., (2010). The Affective Style Questionnaire: Development and Psychometric Properties. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 32, pp. 255–263. Available at: DOI 10.1007/s10862-009-9142-4.

Jameson, J., K., Bodtker, A., M., Porch, D., M. & Jordan, J., W. (2009). Exploring the Role of Emotion in Conflict Transformation. *Conflict Resolution Quarterly*, 27(2), pp.167-192.

Jones, T., S. (2000). Emotional communication in conflict: essence and impact. In W. Eadie & P.Nelson (eds)*The Language of Conflict and Resolution*. Sage, Thousand Oaks.

Jones, T., S. (2017). Emotion in mediation: Implications, Applications, Opportunities and Challenges. In Herrman, M., S. (eds) (2006) *The Blackwell Handbook of Mediation: Bridging Theory, Research, and Practice*, 1st edition., Blackwell.

Jones, T., S. and Bodtker, A. (2001). Mediating with Hear in Mind: Addressing Emotion in Mediation Practice. *Negotiation Journal*, 17(3), pp.217-244. Available at: doi:10.1111/j.1571-9979.2001.tb00238.x

Joule, R., V. & Beauvois, J., L. (2016). *Περί χειραγώγησης: Οδηγίες προς έντιμους ανθρώπους*. Αθήνα: Πεδίο.

Kaptein, M., Markopoulos, P., De Ruyter, B., and Aarts, E, 2009. Can you be persuaded? Individual differences in susceptibility to persuasion. In *Proceedings of International Conference on Human- Computer Interaction (Interact)*.

Kauff, M., Beneda, M., Paolini, S., Bilewicz, M., Kotzur, P., O'Donnell, A. W., Stevenson, C., Wagner, U., & Christ, O. (2021). How do we get people into contact? Predictors of intergroup contact and drivers of contact seeking. *Journal of Social Issues*, 77(1), 38-63.

Kelly, J., E., and Kaminskiene, N. (2016). Importance of emotional intelligence in negotiation and mediation. *International Comparative Jurisprudence*, 2, pp.55-60.

Kiesler, C., A. (1977). The sequential events in commitment. *Journal of Personality*, 45, pp. 65-78.

Krause, J., Krause, W., and Bränfors, P. (2018). Women's Participation in Peace Negotiations and the Durability of Peace. *International Interactions*, 44(6), pp. 985-1016, DOI: 10.1080/03050629.2018.1492386.

Krauss, M., R. & Morsella, E. (2006). Communication and Conflict. Deutsch & Marcus (Ed.), *The Handbook of Conflict Resolution Theory and Practice*. San Francisco: Jossey Bass.

Krauss, R. M., and Deutsch, M. (1966). Communication in Interpersonal Bargaining. *Journal of Personality and Social Psychology*, 4, 572–577.

Kressel, K. and Pruitt, D., G., (1989). Mediation research: the process and effectiveness of third-party intervention. dited by K. Kressel and D. G. Pruitt, Associates. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Le Bon, G. (1895). *La psychologie des foules*. Paris: Alcan

Le Bon, G. (1920). *Psychologie des temps nouveaux*. Paris: Flammarion

Ledgerwood, A., Callahan, S., & Chaiken, S. (2014) “Changing Minds: Persuasion in Negotiation and Conflict Resolution Deutsch & Marcus (Ed.), *The Handbook of Conflict Resolution Theory and Practice*. San Francisco: Jossey Bass.

Leyens, J.-P., Cortes, B., Demoulin, S., Dovidio, J. F., Fiske, S. T., Gaunt, R., et al. (2003). Emotional prejudice, essentialism, and nationalism. *European Journal of Social Psychology*, 33, 703–717.

Leyens, J.-P., Paladino, P. M., Rodriguez-Torres, R., Vaes, J., Demoulin, S., Rodriguez-Perez, A., et al. (2000). The emotional side of prejudice: The attribution of secondary emotions to ingroups and outgroups. *Personality & Social Psychology Review*, 4, 186–197.

Leyens, J.-P., Rodriguez-Perez, A., Rodriguez-Torres, R., Gaunt, R., Paladino, M.-P., Vaes, J., et al. (2001). Psychological essentialism and the differential attribution of uniquely human emotions to ingroups and outgroups. *European Journal of Social Psychology*, 31, 395–411.

Litvack-Miller, W., McDougall, D., & Romney, D. M. (1997). The structure of empathy during middle childhood and its relationship to prosocial behavior. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 123, pp. 303–324.

LLOYD, J., D. (2000). Mediation, conflict resolution and critical theory. *Review of International Studies*, 26(4), 647–662. doi:10.1017/s026021050000647110.1017

Macmillan, R. (no date) “A Practical Guide for Mediators. Available here: <https://pdf4pro.com/amp/view/a-practical-guide-macmillan-keck-550808.html>

Mason, A., S. (2007). Mediation and Facilitation. *International Relations and Security Network, EHT, Zurich*, pp.1-22.

Mason, S. & Rychard S. (2005). *Conflict Analysis Tools*. Tip sheet. Bern: Swiss Agency for Development and Cooperation.

Melin, M., M., Gartner, S., S. and Bercovitch, J. (2013). Fear of rejection: The puzzle of unaccepted mediation offers in international conflict. *Conflict Management and Peace Science*, 30(4), pp. 354-368. Available at: cmp.sagepub.com

Mercer, J. (2005). Rationality and Psychology in International Politics. *International Organization*, 59(1), pp.77-106. Available at: http://journals.cambridge.org/abstract_S0020818305050058

Mercer, J. (2006). Human nature and the first image: emotion in international politics. *Journal of International Relations and Development*, 9(3), pp.288–303. Available at: doi: 10.1057/palgrave.jird.1800091.

Mercer, J. (2010). Emotional Beliefs. *International Organization*, 64 (1), pp 1 – 31. Available at: http://journals.cambridge.org/abstract_S0020818309990221

Molden, D. C., & Dweck, C. S. (2006). Finding "Meaning" in Psychology: A Lay Theories Approach to Self-Regulation, Social Perception, and Social Development. *American Psychologist*, 61(3), 192–203. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.61.3.192>

Moore, C., W. (1996). *The Mediation Process*. 2nd Edn. San Francisco: Jossey-Bass.

Moore, C., W. (2003). *The Mediation Process Practical Strategies for Resolving Conflicts*. 3rd Edn. San Francisco: Jossey-Bass.

Moore, C., W. (2014). *The Mediation Process Practical Strategies for Resolving Conflicts*. 4th Edn. San Francisco: Jossey-Bass.

Moscovici, S. (1976). *Social influence and social change*. London: Academic Press

Moscovici, S. (1980). Toward a theory of conversion behavior. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 13, pp. 209-239). New York: Academic Press.

Nelson, N., Zarankin, A., & Ben-Ari, R. (2010). Transformative women, problem solving me? Not quite: Gender and mediators; perception of mediation. *Negotiation Journal*, 26, pp. 287-308.

Nudelman & Johnson, (2014). Premediation Preparation: A Key Component to Successful Dispute Resolution. *The Brief Winter*, 43(2), pp. 1-6.

O'Reilly, M., Sülleabháin, A. and Paffenholz, T. (2015). Re-Imagining Peacemaking: Women's Roles in Peace Processes. *International Peace Institute*.

Olekalns, M. (2014) “Natural-Born Peacemakers? Gender and the Resolution of Conflict. In Deutsch & Marcus (Ed.), *The Handbook of Conflict Resolution Theory and Practice*. San Francisco: Jossey Bass.

Oswald, P., A. (1996). The effects of cognitive and affective perspective taking on empathic concern and altruistic helping. *Journal of Social Psychology*, 136(5), pp. 613–623.

Papastamou, S. & Prodromitis, G. (2012). Implicit theories of social influence as input and outcome of a social psychological process. In J. P. Valentim (Ed.), *Societal approaches in social psychology*. (pp. 151-177). Peter Lang.

Park, J. (2010). Conflict Management and Mediation Theory: South Africa’s Role in Burundi’s Civil Conflict. *International Area Review*, 13(3), pp. 181-201. Available at: ias.sagepub.com

Park, J. (2010). Conflict Management and Mediation Theory: South Africa’s Role in Burundi’s Civil Conflict’. *International Area Review*, 13(3), pp. 181-201. Available at: ias.sagepub.com

Parry, J. (2022). Women’s Participation in Local Mediation: Lessons from Iraq, Libya, Syria and Yemen. UN Women.

Pelligra, V. (2011). Empathy, guilt aversion and patterns of reciprocity. *Journal of Neuroscience, Psychology and Economics*, 4 pp. 161-173.

Pierce, J. R., Kilduff, G. J., Galinsky, A. D., & Sivanathan, N. (2013). From glue to gasoline: How competition turns perspective takers unethical. *Psychological Science*, 24, pp. 1986–1994.

Posthuma, A., R., Dworkin, B., J. and Swift, M., S. (2002). 'Mediator Tactics and Sources of Conflict: Facilitating and Inhibiting Effects. *Industrial Relations*,41(1), pp.94-109. <http://dx.doi.org/10.1111/1468-232X.00237>

Posthuma, A., R., Dworkin, B., J. and Swift, M., S. (2002). Mediator Tactics and Sources of Conflict: Facilitating and Inhibiting Effects. *Industrial Relations*,41(1), pp.94-109. <http://dx.doi.org/10.1111/1468-232X.00237>

Reniers, R., Corcoran, R., Drake, R., & Shryane, N. & Völlm,B. (2011). The QCAE: a Questionnaire of Cognitive and Affective Empathy. *Journal of personality assessment*. 93, pp. 84-95. Available at: 10.1080/00223891.2010.528484

Salancik, G. (1977). Commitment Is Too Easy. *Organizational Dynamics*, 6, pp. 62–80.

Sandy, S., V. (2014). The development of Conflict resolution skills preschool to adulthood. In Deutsch & Marcus (Eds.), *The Handbook of Conflict Resolution Theory and Practice*. San Francisco: Jossey-Bass

Sandy, S., V., Boardman and Deutsch, (2014). Personality and Conflict. In Coleman, Deutsch & Marcus (Ed.), *The Handbook of Conflict Resolution Theory and Practice*. San Francisco: Jossey Bass.

Seu, I. B. (2022). States OF mind IN conflict: Enhancing a psychological understanding of peace mediation. Final report. Available at: <https://crehr.bbk.ac.uk/wp-content/uploads/2022/03/SOMIC-Final-Report-v2-FINAL-web.pdf>

Sherif, M. (1936). *The psychology of social norms*. New York:Harper

Smith, A., L. & Smock, D., R. (2008). *Managing a mediation process*. Washington, DC: United States Institute of Peace

Svensson, I. (2007). Mediation with Muscles or Minds? Exploring Power Mediators and Pure Mediators in Civil Wars. *International Negotiation*, 12(2), pp.229–248. Available at: DOI: 10.1163/138234007X223294

Tetlock, P. E., Kristel, O. V., Elson, S. B., Green, M. C., & Lerner, J. S. (2000). The psychology of the unthinkable: Taboo trade-offs, forbidden base rates, and heretical counterfactuals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 853–870.

Turner, C. (2018). Absent or Invisible? Women Mediators and the United Nations. *Global Policy*, 9(2), pp. 244-253.

Turner, C. (2020). Soft ways of doing hard things’: women mediators and the question of gender in mediation. *Peacebuilding*, 8(4), pp. 383-401, DOI: 10.1080/21647259.2019.1664369

Wall, J., A., Stark, J. and Standifer, L., R. (2001). Mediation A current Review and Theory Development. *Journal of Conflict Resolution*,45(3), pp.370-391.

Wall, J.A., and Lynn, A. (1993) Mediation: A Current Review.”, *Journal of Conflict Resolution*, 37 (1), pp. 160–94.

White, F., A, Borinca, I, Vezzali, L, et al. (2021). Beyond direct contact: The theoretical and societal relevance of indirect contact for improving intergroup relations. *Journal of Social Issues*; 77: 132– 153. <https://doi.org/10.1111/josi.12400>

Wilkenfeld, J., Young, K., Asal, V. And Quinn, D. (2003). Mediating International Crises Cross- National and Experimental Perspectives. *Journal Of Conflict Resolution*, 47(3), pp.279-301. Available at: DOI: 10.1177/0022002703047003002

Wright, S.C., Aron, A., McLaughlin-Volpe, T. & Ropp, S.A. (1997). The extended contact effect: Knowledge of cross- group friendships and prejudice. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(1), 73–90. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.73.1.73>

Wrightsman, L. S. (1962). Philosophies of human nature. In S. W. Cook (Ed.), *Research plans in the field of religion, values, and morality*. New York: Religious Education Assn.

Wrightsman, L. S. (1964). Measurement of philosophies of human nature. *Psychological Reports*, 14, pp. 743-751.

Wrightsman, L. S. (1991). Interpersonal trust and attitudes toward human nature. In J. P. Robinson, P. R. Shaver, & L. S. Wrightsman (Eds.), *Measures of personality and social psychological attitudes* (pp. 373–412). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-590241-0.50012-5>

Wrightsman, L. S. (1992). *Assumptions about human nature: Implications for researchers and practitioners* (2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage.

Zariski, A. (2010). A theory matrix for mediators. *Negotiation Journal*, 26(2), 203–235. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2010.00269.x>

Ελληνόγλωσση

Γκίοκα, Α. (2021). Η διαχείριση των συγκρούσεων μέσα από τις αντιλήψεις των εκπαιδευτικών Α/θμιας Εκπαίδευσης στην σχολική καθημερινότητα. Η συμβολή του διευθυντή. *Διπλωματική εργασία*. Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών .

Παπαστάμου, Σ. (2001). *Εισαγωγή στην Κοινωνική Ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Παπαστάμου, Σ. (2008). *Εισαγωγή στην Κοινωνική Ψυχολογία*. Τόμος Β. Αθήνα: Πεδίο

Ξενικού, Α. (2008). Η θεωρία της Ισορροπίας. Στο Παπαστάμο, Σ. (Επιμ.) *Εισαγωγή στην Κοινωνική Ψυχολογία: Η Παράδοση*. Τόμος Β. Αθήνα: Πεδίο

Παραρτήματα

Παράρτημα 1



Τμήμα Ψυχολογίας
Department of Psychology



This project is implemented within the frame of the MSc: “Social Psychology of Conflict” of the Panteion University of Social and Political Sciences in Athens, Department of Psychology and with the kind support of the International Organization “European Public Law Organisation” (EPLO).

Στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Κοινωνική Ψυχολογία των Συγκρούσεων» του τμήματος Ψυχολογίας του Παντείου Πανεπιστημίου, διεξάγω τη διπλωματική μου σχετικά με τον συναισθηματικό κόσμο των διεθνών διαμεσολαβητών και τις εμπειρίες τους, τόσο από πλευράς πρακτικών όσο και γενικών αρχών που προτιμούν να εφαρμόζουν.

Αυτό το ερωτηματολόγιο θα χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο για τους σκοπούς αυτής της έρευνας. Για ερωτήσεις σε κλίμακα από το 1 έως το 7, επιλέξτε τον βαθμό στον οποίο πιστεύετε ότι ταιριάζει καλύτερα η απάντησή σας.

Χρειάζονται μόνο λίγα λεπτά για να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο και η συνεισφορά σας είναι πολύτιμη και εκτιμάται ιδιαίτερα. Η ανωνυμία σας και ο εμπιστευτικός χαρακτήρας των απαντήσεών σας πρέπει να θεωρούνται δεδομένα.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τον χρόνο που αφιερώσατε για να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο και για τη συμμετοχή σας στην έρευνα!

1. Πόσων ετών είστε;

2. Ποια είναι τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά ενός διαμεσολαβητή (3 πρώτες λέξεις που σας έρχονται στο μυαλό)
 -
 -
 -

3. Από τις παρακάτω δηλώσεις αριθμήστε την πιο σημαντική για εσάς με 1, την δεύτερη πιο σημαντική με 2, την τρίτη πιο σημαντική με 3 και την λιγότερο σημαντική για εσάς με 4:
 - Κατά την διάρκεια μιας διαμεσολάβησής διοχετεύω πληροφορίες μεταξύ των συγκρουόμενων μερών προκειμένου να χτιστούν γέφυρες επικοινωνίας, λειτουργώντας ως σύμβουλος που προσπαθεί να οργανώσει, να αναγνωρίσει, να καλλιεργήσει και να προετοιμάσει το έδαφος της διαμεσολάβησης, αλλά και ως «Ενεργός ακροατής» που εντοπίζει και διευκρινίζει πιθανές εσφαλμένες αντιλήψεις, στερεότυπα και παρερμηνείες.
 - Κατά την διάρκεια μιας διαμεσολάβησής διευκολύνω τη συνεργασία, παρακινώ τη οργάνωση επίσημων ή ανεπίσημων εκδηλώσεων/συναντήσεων και γενικά εγγυούμαι τον συνεχή διάλογο.

- Κατά την διάρκεια μιας διαμεσολάβησής βοηθάω πρακτικά τα συγκρουόμενα μέρη να αλληλοεπιδρούν με σεβασμό μεταξύ τους, να αναλύουν, να μοιράζονται και να οριοθετούν απόψεις που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε μια πιθανή συμφωνία ή επίλυση.
- Κατά την διάρκεια μιας διαμεσολάβησής όντας η «αρχή» έχω κατευθυντικό ρόλο και κατευθύνω τα συγκρουόμενα μέρη ώστε να υπακούσουν και να κάνουν απρόθυμους συμβιβασμούς.

4. Παρακάτω ακολουθούν μερικές δηλώσεις γενικά περί της ανθρώπινης φύσης, συμπληρώστε πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με αυτές (βαθμολογία από το 1 εάν διαφωνείτε μέχρι το 7 εάν συμφωνείτε και οποιονδήποτε αριθμό ενδιάμεσα):

Οι περισσότεροι άνθρωποι προσπαθούν να μείνουν πιστοί στην αρχή «μην κάνεις στους άλλους ό,τι δεν θέλεις να κάνουν σε εσένα», ακόμη και στη σημερινή, σύνθετη κοινωνία.

Διαφωνώ 1 2 3 4 5 6 7 Συμφωνώ

Οι περισσότεροι άνθρωποι θα σταματούσαν και θα βοηθούσαν κάποιον που έχει μείνει με το αυτοκίνητο.

Διαφωνώ 1 2 3 4 5 6 7 Συμφωνώ

Οι περισσότεροι άνθρωποι δεν διστάζουν να βγουν από τον δρόμο τους για να βοηθήσουν κάποιον που έχει πρόβλημα.

Διαφωνώ 1 2 3 4 5 6 7 Συμφωνώ

Οι περισσότεροι άνθρωποι θα έλεγαν ψέματα αν είχαν να κερδίσουν κάτι από αυτό.

Διαφωνώ 1 2 3 4 5 6 7 Συμφωνώ

«Να συμπεριφέρεστε στους άλλους όπως θέλετε να συμπεριφέρονται και εκείνοι σε εσάς».

Είναι μια αρχή που οι περισσότεροι άνθρωποι ακολουθούν.

Διαφωνώ 1 2 3 4 5 6 7 Συμφωνώ

Οι περισσότεροι άνθρωποι ισχυρίζονται ότι είναι τίμιοι και ηθικοί, αλλά λίγοι το αποδεικνύουν έμπρακτα την κρίσιμη στιγμή.

Διαφωνώ 1 2 3 4 5 6 7 Συμφωνώ

Οι περισσότεροι άνθρωποι δεν θέλουν κατά βάθος να ξεβουλευτούν για να βοηθήσουν κάποιον άλλο.

Διαφωνώ 1 2 3 4 5 6 7 Συμφωνώ

Οι περισσότεροι θα έκρυβαν τα εισοδήματά τους από την εφορία αν μπορούσαν.

Διαφωνώ 1 2 3 4 5 6 7 Συμφωνώ

5. Παρακάτω παρουσιάζονται 6 τεχνικές πειθούς που χρησιμοποιούνται στην διαμεσολάβηση.

Σύμφωνα με την εμπειρία σας διαλέξτε τις 2 που λειτουργούν περισσότερο στις διαπραγματεύσεις:

1. Αμοιβαιότητα: Οι άνθρωποι αισθάνονται υποχρεωμένοι να ανταποδώσουν μια χάρη
2. Σπανιότητα: Οι άνθρωποι εκτιμούν τα σπάνια υλικά/άυλα αγαθά
3. Αρχή (Authority): Οι άνθρωποι εκτιμούν τη γνώμη των ειδικών
4. Δέσμευση/Συνέπεια: Οι άνθρωποι κάνουν ό,τι είπαν ότι θα έκαναν

5. Συναίνεση: Οι άνθρωποι κάνουν όπως κάνουν οι άλλοι

6. Συμπάθεια: Οι άνθρωποι λένε ναι σε άλλους ανθρώπους που τους αρέσουν

6. Σε ποιο βαθμό σας ταιριάζουν/περιγράφουν οι παρακάτω δηλώσεις (βαθμολογία από το 1 εάν δεν είναι καθόλου αληθές για εσάς μέχρι το 5 εάν είναι εξαιρετικά αληθές και οποιονδήποτε αριθμό ενδιάμεσα)

1. Οι άνθρωποι συνήθως δεν μπορούν να καταλάβουν πώς νιώθω μέσα μου.						
δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές για μένα
2. Ελέγχω καλά τα συναισθήματά μου						
δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές για μένα
3. Μπορώ να ανεχτώ τα έντονα συναισθήματα						
δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές για μένα
4. Μπορώ να αποφύγω να εκνευρίζομαι υιοθετώντας μια διαφορετική οπτική των πραγμάτων						
δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές για μένα
5. Συχνά καταπιέζω τις συναισθηματικές μου αντιδράσεις σε πράγματα						

δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές
για μένα						
6. Είναι εντάξει αν οι άνθρωποι με βλέπουν να στενοχωριέμαι						
δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές
για μένα						
7. Μπορώ να ηρεμησω πολύ εύκολα						
δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές
για μένα						
8. Είμαι σε θέση να ξεχάσω τα συναισθήματά μου						
δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές
για μένα						
9. Είμαι καλός στο να κρύβω τα συναισθήματά μου						
δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές
για μένα						
10. Οι άνθρωποι συνήθως δεν μπορούν να καταλάβουν πότε είμαι αναστατωμένος						
δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές
για μένα						
11. Είναι εντάξει να νιώθω αρνητικά συναισθήματα μερικές φορές						
δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές
για μένα						

12. Μπορώ να «ξεφύγω» από την κακή διάθεση πολύ γρήγορα

δεν ισχύει καθόλου για μένα 1 2 3 4 5 εξαιρετικά αληθές
για μένα

13. Οι άνθρωποι συνήθως δεν μπορούν να πουν πότε είμαι λυπημένος

δεν ισχύει καθόλου για μένα 1 2 3 4 5 εξαιρετικά αληθές
για μένα

14. Μπορώ να ανεχτώ να στενοχωριέμαι

δεν ισχύει καθόλου για μένα 1 2 3 4 5 εξαιρετικά αληθές
για μένα

15. Μπορώ να ενεργώ με τέτοιο τρόπο ώστε οι άνθρωποι να μην με βλέπουν να στενοχωριέμαι

δεν ισχύει καθόλου για μένα 1 2 3 4 5 εξαιρετικά αληθές
για μένα

16. Ξέρω ακριβώς τι πρέπει να κάνω για να φτιάξω τη διάθεση μου

δεν ισχύει καθόλου για μένα 1 2 3 4 5 εξαιρετικά αληθές
για μένα

17. Δεν υπάρχει τίποτα κακό στο να νιώθεις πολύ συναισθηματικός

δεν ισχύει καθόλου για μένα 1 2 3 4 5 εξαιρετικά αληθές
για μένα

18. Θα μπορούσα εύκολα να προσποιούμαι συναισθήματα						
δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές για μένα
19. Μπορώ να «μπω» σε καλύτερη διάθεση πολύ εύκολα						
δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές για μένα
20. Μπορώ να κρύψω καλά τον θυμό μου αν χρειαστεί						
δεν ισχύει καθόλου για μένα	1	2	3	4	5	εξαιρετικά αληθές για μένα

7. α) Θα θέλαμε να μας πείτε, επίσης, σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω απόψεις: (Βάλτε σε κύκλο έναν μόνο αριθμό σε κάθε ερώτηση, αυτόν που ταιριάζει περισσότερο στην προσωπική σας γνώμη)

Τα άτομα που ενδιαφέρονται να μαθαίνουν καινούρια πράγματα, τείνουν να ασπάζονται περισσότερο τις απόψεις των άλλων.

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

Τα άτομα που έχουν την ικανότητα να αντεπιχειρηματολογούν, επηρεάζονται λιγότερο από τις απόψεις των άλλων.

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

Τα άτομα που έχουν τον έλεγχο της ζωής και των επιλογών τους αλλάζουν δυσκολότερα τις απόψεις τους.

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

Τα άτομα που έχουν χαμηλή αυτοεκτίμηση εναρμονίζουν περισσότερο τις απόψεις τους με τις απόψεις των άλλων.

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

Τα άτομα που καθοδηγούνται από προσωπικές πεποιθήσεις και αξίες είναι λιγότερο πιθανό να αλλάξουν τις απόψεις τους.

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

Τα άτομα που προσαρμόζουν τη συμπεριφορά τους ανάλογα με τις κοινωνικές περιστάσεις, αποδέχονται περισσότερο τις απόψεις των άλλων.

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

Οι άνθρωποι που είναι συναισθηματικά ασταθείς επηρεάζονται περισσότερο από τις απόψεις των άλλων.

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

Οι άνθρωποι επηρεάζονται από τις απόψεις των άλλων απέναντι στους οποίους είναι θετικά προδιατεθειμένοι.

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

7 b) Επίσης, πιστεύετε ότι, οι άνθρωποι αποδέχονται περισσότερο την άποψη των άλλων ανθρώπων και επηρεάζονται απ' αυτήν όταν:

Θέλουν να κάνουν εντύπωση

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

θεωρούν ότι θα έχουν κάποιο όφελος

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

περιμένουν κάποια επιβράβευση

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

θέλουν να αποφύγουν κυρώσεις – ποινές

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

ανησυχούν μήπως στιγματιστούν ως παρεκκλίνοντες

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

επιθυμούν να είναι αρεστοί

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

θέλουν να αποφύγουν ένα ανεπιθύμητο αποτέλεσμα

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

αμφιβάλλουν για την ορθότητα της δικής τους γνώμης

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

επιθυμούν να αποφύγουν την κοινωνική κριτική

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

Θέλουν να ξεχωρίσουν

Διαφωνώ	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

8. Ποια είναι τα στάδια προετοιμασίας ενός διαμεσολαβητή πριν την έναρξη της διαμεσολάβησης. Από τις παρακάτω επιλογές επιλέξτε τις 4 πιο σημαντικές για εσάς:

- Δημιουργία σχέσεων
- Επιλογή στρατηγικής
- Συλλογή & ανάλυση πληροφοριών
- Σχεδιασμός σχεδίου διαμεσολάβησης
- Οικοδόμηση εμπιστοσύνης και συνεργασίας
- Έναρξη διαμεσολάβησης
- Καθορισμός θεμάτων και ατζέντας
- Αποκάλυψη κρυφών συμφερόντων
- Δημιουργία επιλογών
- Αξιολόγηση επιλογών διακανονισμού
- Τελική διαπραγμάτευση
- Επίτευξη επίσημου διακανονισμού
- Όλα τα παραπάνω

9. Ποια είναι τα στοιχεία που θα σας κάνουν να θεωρήσετε μια διαμεσολάβηση πετυχημένη? Από τις παρακάτω επιλογές επιλέξτε τις 2 πιο σημαντικές για εσάς:

- Ασφαλής έκφραση, εγκυρότητα, ειλικρίνεια και διαφάνεια στην επικοινωνία
- Θέσπιση κανόνων, κοινών στόχων, κινήτρων, προσδοκιών και αξιών
- Εν συναίσθηση και perspective taking
- Ευσυνειδησία
- Εξωστρέφεια
- Συνεργατικότητα
- Διαθεσιμότητα σε εμπειρίες
- Νευρωτισμός

10. Ποιες είναι οι κρίσιμες παράμετροι που καθιστούν μια διαμεσολάβηση εύκολη? Από τις παρακάτω επιλογές επιλέξτε τις 2 πιο σημαντικές για εσάς:

- τα ζητήματα της σύγκρουσης αντιμετωπίστηκαν πλήρως για να επιτευχθεί μια διευθέτηση σύμφωνη με τους στόχους των συγκρουόμενων μερών
- η επίλυση της σύγκρουσης έγινε έγκαιρα
- δέσμευση των συγκρουόμενων μερών για την επίλυση της σύγκρουσης, διασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο την συμμόρφωση τους, την ευκολία εφαρμογής της διαμεσολάβησης και τη αντοχή της επίλυσης με το πέρας της διαμεσολάβησης
- η θετική σκέψη και τα θετικά συναισθήματα των συγκρουόμενων μερών
- η ύπαρξη συμμετρίας στην εξουσία και των πόρων
- η αντικειμενικότητα, αμεροληψία και αυτοέλεγχος των διαμεσολαβητών

11. Ποιες είναι οι κρίσιμες παράμετροι που καθιστούν μια διαμεσολάβηση δύσκολη? Από τις παρακάτω επιλογές επιλέξτε τις 2 πιο σημαντικές για εσάς:

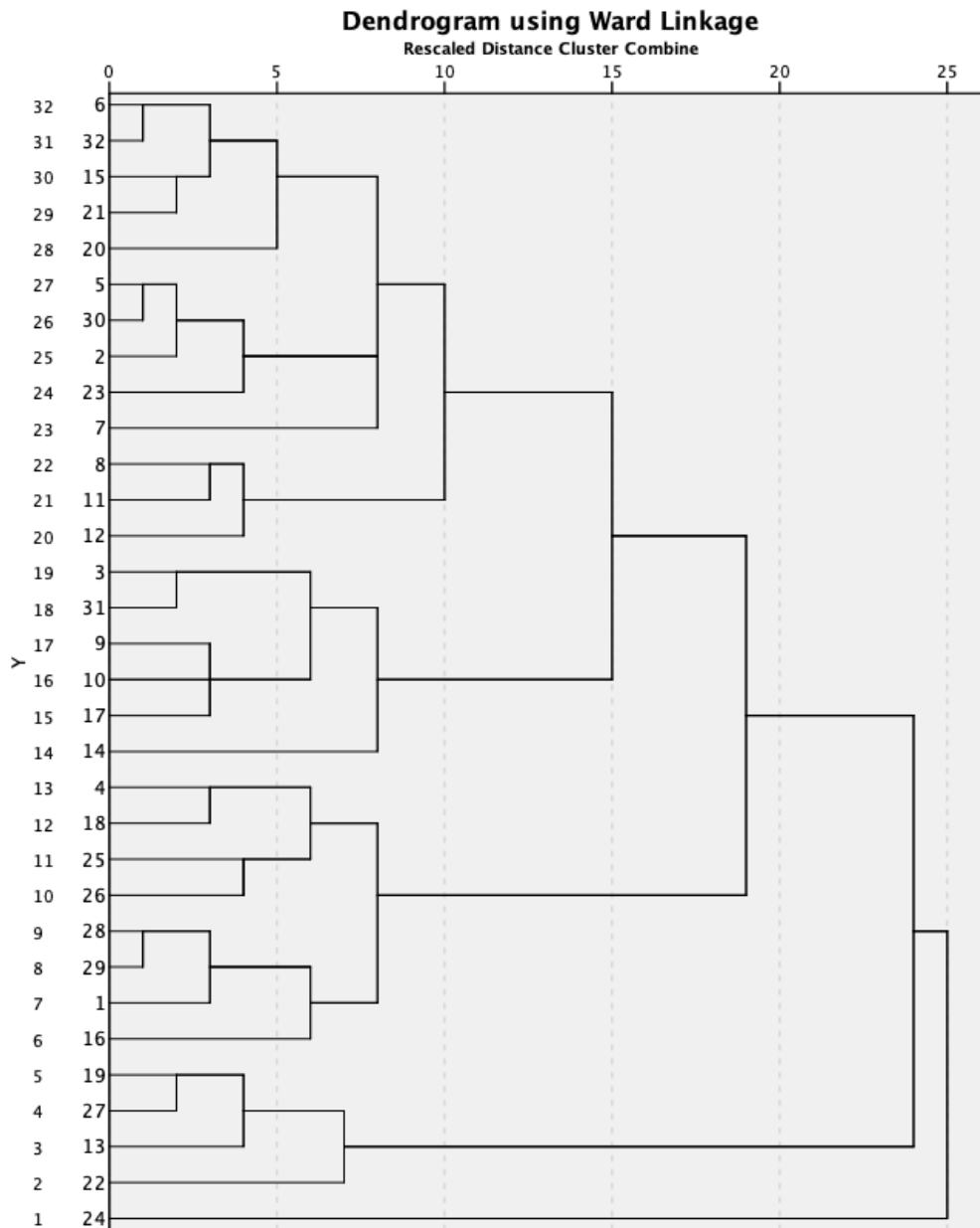
- η ύπαρξη προηγούμενου ιστορικού κακών σχέσεων
- η ύπαρξη ασυμμετρίας στην εξουσία και στους πόρους
- η αίσθηση συλλογικής θυματοποίησης των συγκρουόμενων μερών
- η άρνηση ευθύνης
- τα έντονα αρνητικά συναισθήματα των διαφωνούντων
- η υποκειμενικότητα, μεροληψία και έλλειψη αυτοελέγχου των διαμεσολαβητών

12. Φύλο:

- Άντρας
- Γυναίκα
- Προτιμώ τον αυτοπροσδιορισμό ως προς το φύλο

Παράρτημα 2

Γράφημα 1: Ιεραρχική ανάλυση συστάδων (Ward)



Παράρτημα 3

Πίνακας 13: Εξαγωγή των τεσσάρων κλάσεων της ιεραρχικής ταξινόμησης

Κλάση 1/4

Ποσοστό: 25%

Μεταβλητή	Χαρακτηριστική κατηγορία απαντήσεων	% της κατηγορίας στην κλάση	% της κατηγορίας στο σύνολο του δείγματος	Αρ. ατόμων
Συναισθηματικό στυλ	Απόκρυψη	62.5%	15.6%	5
	Προσαρμογή	37.5%	9.4%	3
Νοοτροπίες ανθρώπινης φύσης	Χαμηλό επίπεδο αλτρουισμού	0.0%	0.0%	0
	Μέτριο επίπεδο αλτρουισμού	50.0%	12.5%	4
	Υψηλό επίπεδο αλτρουισμού	50.0%	12.5%	4
Άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες	Παγιωμένη νοοτροπία	18.8%	4.7%	1.5
	Νοοτροπία βελτίωσης	81.3%	20.3%	6.5
Φύλο	Γυναίκα	62.5%	15.6%	5
	Άντρας	37.5%	9.4%	3

Κλάση 2/4

Ποσοστό: 59.4%

Μεταβλητή	Χαρακτηριστική κατηγορία απαντήσεων	% της κατηγορίας στην κλάση	% της κατηγορίας στο σύνολο του δείγματος	Αρ. ατόμων
Συναισθηματικό στυλ	Απόκρυψη	73.7%	43.8%	14
	Προσαρμογή	26.3%	15.6%	5
Νοοτροπίες ανθρώπινης φύσης	Χαμηλό επίπεδο αλτρουισμού	15.8%	9.4%	3
	Μέτριο επίπεδο αλτρουισμού	36.8%	21.9%	7
	Υψηλό επίπεδο αλτρουισμού	47.4%	28.1%	9
Άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες	Παγιωμένη νοοτροπία	34.2%	20.3%	6.5

	Νοοτροπία βελτίωσης	65.8%	39.1%	12.5
Φύλο	Γυναίκα	26.3%	15.6%	5
	Άντρας	73.7%	43.8%	14

Κλάση 3/4

Ποσοστό: 12.5%

Μεταβλητή	Χαρακτηριστική κατηγορία απαντήσεων	% της κατηγορίας στην κλάση	% της κατηγορίας στο σύνολο του δείγματος	Αρ. ατόμων
Συναισθηματικό στυλ	Απόκρυψη	50.0%	6.3%	2
	Προσαρμογή	50.0%	6.3%	2
Νοοτροπίες ανθρώπινης φύσης	Χαμηλό επίπεδο αλτρουισμού	0.0%	0.0%	0
	Μέτριο επίπεδο αλτρουισμού	25.0%	3.1%	1
	Υψηλό επίπεδο αλτρουισμού	75.0%	9.4%	3
Άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες	Παγιωμένη νοοτροπία	50.0%	6.3%	2
	Νοοτροπία βελτίωσης	50.0%	6.3%	2
Φύλο	Γυναίκα	75.0%	9.4%	3
	Άντρας	25.0%	3.1%	1

Κλάση 4/4

Ποσοστό: 3.1%

Μεταβλητή	Χαρακτηριστική κατηγορία απαντήσεων	% της κατηγορίας στην κλάση	% της κατηγορίας στο σύνολο του δείγματος	Αρ. ατόμων
Συναισθηματικό στυλ	Απόκρυψη	0.0%	0.0%	0
	Προσαρμογή	100.0%	3.1%	1
Νοοτροπίες ανθρώπινης φύσης	Χαμηλό επίπεδο αλτρουισμού	0.0%	0.0%	0
	Μέτριο επίπεδο αλτρουισμού	0.0%	0.0%	0
	Υψηλό επίπεδο αλτρουισμού	100.0%	3.1%	1
Άρρητες/σιωπηρές κοινωνικές θεωρίες	Παγιωμένη νοοτροπία	0.0%	0.0%	0
	Νοοτροπία βελτίωσης	100.0%	3.1%	1

Φύλο	Γυναίκα	100.0%	3.1%	1
	Άντρας	0.0%	0.0%	0