

## SOMMARIO

<i>Prefazione: Le prospettive per lo sviluppo del modello trasformativo in Italia</i> (Carlo Mosca) . . . . .	v
<i>Prefazione all'edizione italiana</i> (Joseph P. Folger) . . . . .	xi
<i>Indice delle figure</i> . . . . .	xix
<i>Abbreviazioni</i> . . . . .	xxi

### INTRODUZIONE

#### LA MEDIAZIONE TRASFORMATIVA IN TEORIA ED IN PRATICA (Joseph P. Folger, Robert A. Baruch Bush, Dorothy J. Della Noce)

1. Presentazione dell'opera . . . . .	5
2. Parte I . . . . .	6
3. Parte II . . . . .	7

### Parte I

#### L'APPROCCIO TRASFORMATIVO ALLA MEDIAZIONE

### SEZIONE I

#### FONDAMENTI, PRINCIPI E PRATICA

### CAPITOLO 1

#### LA MEDIAZIONE TRASFORMATIVA: LE BASI TEORICHE (Robert A. Baruch Bush, Joseph P. Folger)

1. Teorie del conflitto . . . . .	15
2. La teoria trasformativa del conflitto . . . . .	17
2.1. La raffigurazione dell'interazione negativa nel conflitto . . . . .	18
3. La teoria della mediazione come 'trasformazione' del conflitto . . . . .	21
3.1. La capacità umana di trasformare il conflitto . . . . .	23
3.2. Le motivazioni alla base della trasformazione del conflitto . . . . .	26
4. Il ruolo del mediatore nella trasformazione del conflitto . . . . .	28
4.1. Definizioni . . . . .	29
4.2. Principi di base . . . . .	30
5. Il valore della trasformazione del conflitto: l'aspetto pubblico e quello privato . . . . .	32

6.	La promessa della mediazione come processo di trasformazione . . . . .	35
----	--	----

## CAPITOLO 2

**LA MEDIAZIONE TRASFORMATIVA: PRATICHE FONDAMENTALI**

(Robert A. Baruch Bush, Joseph P. Folger)

1.	Un caso di scuola . . . . .	38
2.	Dalla teoria alla pratica: come lavora il mediatore trasformativo? . . . . .	41
2.1.	Prerequisito: superare lo scetticismo quanto al modello . . . . .	42
2.2.	Competenze fondamentali: padroneggiare il lessico dell' <i>empowerment</i> e della <i>recognition</i> . . . . .	45
2.3.	Competenze essenziali: le risposte di supporto . . . . .	47
2.3.1.	Ascolto profondo ( <i>Profound Listening</i> ) . . . . .	47
2.3.2.	Rispecchiamento ( <i>Reflection</i> ) . . . . .	48
2.3.3.	Riassunto ( <i>Summary</i> ) . . . . .	51
2.3.4.	Verifica ( <i>Checking in</i> ) . . . . .	54
2.3.5.	Domande ( <i>Questioning</i> ) . . . . .	55
2.3.6.	Restare fuori / tirarsi indietro ( <i>Staying out / Backing out</i> ) . . . . .	55
2.4.	Competenze essenziali: evitare risposte direttive . . . . .	57
3.	Conclusione: Come mantenere la promessa della mediazione trasformativa . . . . .	61

## CAPITOLO 3

**PRENDENDO L'AUTODETERMINAZIONE SUL SERIO:  
CENTRALITÀ DELL'EMPOWERMENT  
NELLA MEDIAZIONE TRASFORMATIVA**

(Robert A. Baruch Bush)

1.	" <i>Empowerment e Recognition</i> ": l'articolazione dei valori della mediazione . . . . .	65
2.	<i>Empowerment, recognition</i> e "sollecitazione": un'autocritica alle prime idee sul come praticare la mediazione trasformativa . . . . .	68
3.	Altro di più seducente: perché l' <i>empowerment</i> è stato posto in secondo piano . . . . .	73
4.	Un'improbabile priorità: perché l' <i>empowerment</i> è rimasto in second'ordine . . . . .	77
5.	Prendere l' <i>empowerment</i> sul serio: una concezione di 'seconda generazione' della pratica trasformativa . . . . .	81
6.	L' <i>empowerment</i> viene prima, ma non è la cosa più importante: cosa funziona e cosa conta nella trasformazione del conflitto . . . . .	88
6.1.	Ciò che funziona in pratica: sostenere 'sposta' davvero . . . . .	88
6.2.	Ciò che conta: il valore di entrambi gli <i>shifts</i> trasformativi . . . . .	90
6.3.	Il legame tra valori e prassi . . . . .	93

## CAPITOLO 4

**LA VALUTAZIONE DELLA PRATICA TRASFORMATIVA:  
METODI E APPROCCI**

(James R. Antes)

1.	<i>Coaching Process</i> (Affiancamento) . . . . .	96
1.1.	Procedura . . . . .	97
1.2.	Partecipanti . . . . .	97
1.3.	Materiali . . . . .	97
1.4.	Fasi . . . . .	98
1.5.	Procedure alternative . . . . .	99
1.6.	Uso . . . . .	99
2.	<i>Certification Process</i> (Certificazione) . . . . .	100
2.1.	Procedura . . . . .	102
2.2.	Partecipanti . . . . .	102
2.3.	Materiali . . . . .	102
2.4.	Fasi . . . . .	103
2.5.	Uso . . . . .	106
3.	<i>Live Action Process</i> (Osservazione dal vivo) . . . . .	106
3.1.	Focalizzazione e mantenimento dell'attenzione. . . . .	106
3.2.	Preparazione dei valutatori . . . . .	109
3.3.	Procedura . . . . .	109
3.4.	Partecipanti . . . . .	110
3.5.	Materiali . . . . .	110
3.6.	Fasi . . . . .	110
3.7.	Uso . . . . .	113
4.	I requisiti della valutazione basata sulle prestazioni ( <i>Performance-Based Testing</i> ) . . . . .	113
5.	Conclusioni . . . . .	117

## SEZIONE II

**TEORIA E RICERCA**

## CAPITOLO 5

**A FAVORE DELLA TRASFORMAZIONE.  
RASSEGNA DEI RISCONTRI TEORICI E PRATICI A SUPPORTO**

(Dorothy J. Della Noce, Hugo C. M. Prein)

1.	Ricerche specifiche in tema di mediazione trasformativa . . . . .	122
1.1.	Efficacia dei programmi di mediazione basati sull'approccio trasformativo . . . . .	122
1.2.	Natura della pratica trasformativa . . . . .	131
2.	Lavori più generali sul tema . . . . .	138
2.1.	Psicologia clinica . . . . .	139
2.1.1.	Visione del mondo . . . . .	140
2.1.2.	La natura della relazione di aiuto . . . . .	141

2.1.3.	Supporto 'direttivo' e 'non direttivo' . . . . .	143
2.1.4.	Tecniche di intervento . . . . .	145
2.2.	Sviluppo organizzativo ( <i>Organizational Development</i> ) . . . . .	146
2.2.1.	Obiettivi . . . . .	148
2.2.2.	L'OD come strategia di cambiamento. . . . .	148
2.2.3.	L'OD come intervento nel conflitto. . . . .	150
2.2.4.	Il confronto efficace . . . . .	151
2.3.	Psicologia Sociale . . . . .	153
2.3.1.	La spirale di conflitto: competizione e cooperazione . . . . .	153
2.3.2.	<i>Perspective-taking</i> . . . . .	156
3.	Conclusioni . . . . .	157

## CAPITOLO 6

**L'ESPERIENZA DEL CONFLITTO INTERPERSONALE.  
UNA RICERCA QUALITATIVA**

(James R. Antes)

1.	Metodo . . . . .	162
1.1.	Partecipanti . . . . .	162
1.2.	Materiali . . . . .	162
1.3.	Intervistatori . . . . .	163
1.4.	Procedura . . . . .	164
2.	Risultati . . . . .	165
2.1.	Analisi dei dati raccolti . . . . .	165
2.2.	Descrizioni dei conflitti . . . . .	165
2.3.	Comportamento nel conflitto, rispetto a quello ordinariamente tenuto . . . . .	166
2.4.	Livello di conforto durante il conflitto . . . . .	166
2.4.1.	Sesso dell'intervistato e tipologia di conflitto . . . . .	167
2.5.	Vicinanza/Distanza . . . . .	167
2.5.1.	Sesso dell'intervistato e tipologia di conflitto . . . . .	168
2.6.	Interazione conflittuale . . . . .	169
2.7.	Capacità di pensare lucidamente e di esprimersi . . . . .	170
2.7.1.	Sesso dell'intervistato e tipologia di conflitto . . . . .	171
2.8.	Controllo su quanto accadeva . . . . .	171
2.9.	Controllo sull'esito . . . . .	172
2.9.1.	Sesso dell'intervistato e tipologia di conflitto . . . . .	173
2.10.	La cosa più fastidiosa . . . . .	173
2.10.1.	Sesso dell'intervistato e tipologia di conflitto . . . . .	175
2.11.	Qualcosa di diverso . . . . .	176
2.11.1.	Sesso dell'intervistato e tipologia di conflitto . . . . .	176
3.	Conclusioni . . . . .	177
3.1.	Riassunto dei risultati . . . . .	177
3.2.	Collegamenti con ricerche precedenti . . . . .	178
3.3.	Differenze individuali . . . . .	179
3.4.	Implicazioni teoriche . . . . .	180

3.5. Implicazione per i mediatori . . . . .	182
3.6. Limiti . . . . .	183

## CAPITOLO 7

**SPOSTAMENTI, FRATTURE, SUPPORTO:  
UNA PROSPETTIVA COMUNICATIVA  
DELLA TRASFORMAZIONE DEL CONFLITTO**

(Dorothy J. Della Noce)

1. Gli <i>shifts</i> si verificano: la prospettiva comunicativa . . . . .	187
2. È avvenuto uno <i>shift</i> ? I segnali rivelatori della trasformazione . . . . .	190
2.1. Trasformazione e posizionamento . . . . .	191
2.2. Trasformazione e ridefinizione . . . . .	193
2.3. Trasformazione e narrazione . . . . .	194
2.4. Trasformazione e livelli d'astrazione . . . . .	195
3. Può avvenire uno <i>shift</i> ? Le 'fratture' come segni rivelatori della possibile trasformazione . . . . .	196
4. Dare supporto lavorando sulle possibilità . . . . .	200
5. Conclusioni . . . . .	202
5.1. Implicazioni per i mediatori . . . . .	202
5.2. Implicazioni per la futura ricerca . . . . .	202
<i>Riferimenti bibliografici</i> . . . . .	205
<i>Profili degli autori</i> . . . . .	221