

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'*empowerment* e della *recognition*. 45
- 2.3. Competenze essenziali: le risposte di supporto 47
- 2.3.1. Ascolto profondo (*Profound Listening*) 47
- 2.3.2. Rispecchiamento (*Reflection*) 48
- 2.3.3. Riassunto (*Summary*). 51
- 2.3.4. Verifica (*Checking in*) 54
- 2.3.5. Domande (*Questioning*). 55
- 2.3.6. Restare fuori / tirarsi indietro (*Staying out / Backing out*) 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. "Empowerment e Recognition": l'articolazione dei valori della mediazione 65
2. Empowerment, recognition e "sollecitazione": un'autocritica alle prime idee sul come praticare la mediazione trasformativa 68
3. Altro di più seducente: perché l'*empowerment* è stato posto in secondo piano 73
4. Un'improbabile priorità: perché l'*empowerment* è rimasto in second'ordine 77
5. Prendere l'*empowerment* sul serio: una concezione di 'seconda generazione' della pratica trasformativa 81
6. L'*empowerment* 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 *shifts* 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