

Certificazione dei mediatori

Descrizione del procedimento

Institute for the Study of Conflict Transformation
371 W. Second St. 3rd Fl.
Dayton, OH 45402
2018

Sommario

Il procedimento di certificazione	5
Guida alla preparazione dell'autovalutazione	7
Scala di valutazione della prestazione	9

Introduzione

I mediatori orientati verso un approccio trasformativo sono invitati a richiedere la certificazione dell'Institute for the Study of Conflict Transformation, Inc. Questa si ottiene con il superamento di un percorso di valutazione (il *Summative Assessment Process*) realizzato dall'ISCT, che prevede: (1) una valutazione da parte di un esaminatore, secondo parametri dati, delle competenze pratiche del candidato e (2) un confronto fra esaminatore e candidato che permetta di valutare il livello di comprensione, da parte di quest'ultimo, del modello trasformativo e la sua capacità di metterlo in atto.

Chi supera positivamente il Summative Assessment Process diventa un mediatore certificato (*Certified Transformative Mediator™*) e viene inserito nell'elenco dei mediatori certificati pubblicato sul sito dell'ISCT. Potrà inoltre essere inserito nei vari gruppi di mediatori, sponsorizzati dall'Istituto (a condizione che soddisfi i requisiti richiesti per la partecipazione agli stessi).

Requisiti per ottenere la certificazione

1. Prima di tutto occorre inviare all'ISCR:

- (A) La domanda, nel modulo predisposto, con attestazione della formazione ricevuta in mediazione trasformativa e relativa pratica svolta.
- (B) La registrazione video di una sessione di mediazione simulata – così com'è venuta (cioè senza tagli o rielaborazioni), fatta senza seguire un copione o a seguito di prove - che mostri il candidato in azione e la sua capacità di agire come mediatore trasformativo.
 - Il video deve avere durata di circa 30 minuti e mostrare un realistico confronto conflittuale.
 - L'audio del video deve essere buono. (usate un microfono da tavolo per una migliore qualità del suono)
- (C) Un'autovalutazione scritta, di non più di due pagine (per una descrizione completa dell'autovalutazione, si veda infra la “Guida del candidato alla preparazione dell'autovalutazione”).
- (D) La trascrizione del video, in inglese, oppure francese, italiano o olandese.
- (E) L'attestazione di pagamento di \$750.

IL tutto va fatto pervenire all'ISCT tramite Google Drive, Dropbox o via e-mail all'indirizzo admin@transformativemediation.org.

Materiale cartaceo, DVD, chiavette e/o assegni possono essere inviati per posta a questo indirizzo: 371 W. Second St. 3rd Floor, Dayton, OH 45402.

Per effettuare il pagamento online, basta accedere alla pagina dei prodotti ISCT e fare clic su “certificazione” oppure utilizzare il seguente link:

<http://www.transformativemediation.org/product-category/certification/>. Una volta inviati i documenti, viene assegnato un esaminatore che contatterà il candidato nel giro di una settimana.

- 2. Poi, occorre partecipare a un colloquio telefonico, via web o faccia a faccia con l'esaminatore.
- 3. Infine, occorre ricevere una valutazione complessiva di "Approvato" da parte del valutatore.

Il procedimento di certificazione

Una volta ricevuta la domanda, l'ISCT assegna al candidato un esaminatore. Questi condurrà il processo di valutazione al fine di determinare l'idoneità del candidato a praticare secondo il modello trasformativo.

Idoneità alla pratica trasformativa

Esser idonei a praticare come mediatori trasformativi – esser capaci cioè di agire in modo coerente e consapevole al fine sostenere gli sforzi delle parti nella trasformazione del conflitto – comporta essere in possesso delle basi teoriche del modello (quindi dei suoi presupposti, principi ed obiettivi) nonché la capacità di tradurre tutto ciò in pratica, nel corso di un confronto conflittuale.

Pertanto, le capacità richieste dei mediatori trasformativi sono le seguenti:

Capacità #1

Il mediatore deve **comprendere** le basi teoriche dell'approccio trasformativo (i suoi presupposti, i principi su cui si basa e gli obiettivi che si prefigge).

Capacità #2

Il mediatore deve essere in grado di **tradurre in pratica** la sua comprensione delle basi teoriche del modello trasformativo (principi, premesse e scopi) in situazioni di mediazione specifiche.

Capacità #3

Il mediatore deve essere in grado di **poter ricondurre** con una certa coerenza, gli interventi fatti e le strategie adottate, ad una corretta pratica trasformativa.

Come avviene la verifica

Il processo di certificazione prevede due fasi: 1) *Valutazione del candidato in azione* (Performance Assessment) e 2) *Confronto di verifica* (Interactive Component).

Riteniamo che entrambe queste componenti siano essenziali per una valutazione approfondita delle tre capacità di cui sopra. Il candidato, quindi, è richiesto superare positivamente sia la fase 1 che quella 2, per essere considerato idoneo alla pratica trasformativa.

1) Valutazione del candidato in azione (Performance Assessment)

In questa fase, l'esaminatore valuta la capacità del candidato di intervenire in coerenza con il modello trasformativo (capacità n. 3). L'esaminatore analizza la prestazione del candidato nella sessione registrata, e ne codifica gli interventi utilizzando una scala di valutazione.

L'esaminatore prepara quindi un feedback scritto per il candidato. L'esaminatore prepara un breve resoconto delle diverse "strategie" utilizzate dal candidato, sottolineando dove questi ha agito correttamente e dove invece deve migliorare. (vedi infra la "Scala di valutazione della prestazione" per un elenco delle strategie e degli interventi, che l'esaminatore utilizzerà per

valutare la prestazione del candidato). In tale resoconto, il livello di capacità del candidato viene giudicato, in relazione a ciascuna strategia, come "eccellente", "soddisfacente" o "insoddisfacente", secondo indici di valutazione per i quali l'esaminatore ha ricevuto specifica formazione.

Da ultimo, l'esaminatore, alla luce delle valutazioni assegnate a ciascuna strategia, decide se il candidato debba ritenersi "promosso" o "rimandato" nella Fase 1.

Se tutte le valutazioni sono "soddisfacenti" o superiori, il mediatore è "promosso". Se anche una sola strategia viene valutata come "insoddisfacente", il mediatore viene "rimandato".

2) *Confronto di verifica* (Interactive Component)

Nella **fase 2**, l'esaminatore valuta il livello di comprensione del candidato del modello trasformativo nonché la sua capacità di tradurlo in pratica (capacità n. 1 e n. 2). Tale valutazione è fatta in sede di confronto diretto con il candidato, in modo da far emergere come questi valuta e spiega gli interventi fatti nel video. Il candidato ha modo di far sentire la sua voce sia con l'autovalutazione scritta, sia in occasione di un colloquio tra l'esaminatore e il mediatore. Se il mediatore ha superato positivamente la Fase 1 (*Performance Assessment*) l'obiettivo della Fase 2 (*Interactive Component*) è quello di analizzare il possesso da parte del candidato dei fondamenti teorici del modello e la sua capacità di tradurli in pratica. Si tratta di una componente chiave della complessiva valutazione, che deve essere superata indipendentemente dalla valutazione delle prestazioni (Fase 1), perché indica se il mediatore sarà in grado di impegnarsi in modo coerente nella pratica trasformativa. Se il mediatore è stato "rimandato" all'esito della Fase 1, questa discussione si svolgerà nel contesto di un coaching personalizzato e di sviluppo, piuttosto che di una secca valutazione.

Al termine della Fase 2, l'esaminatore discuterà con il candidato le sue impressioni generali, in particolare quelle relative alle aree di forza e a quelle che necessitano di ulteriori sviluppi. L'esaminatore esprimerà anche il suo giudizio complessivo sulla comprensione del modello e sulla capacità di applicarlo da parte del mediatore, con un giudizio "soddisfacente" o "insoddisfacente".

Con una valutazione "soddisfacente" della Fase 2, unita a una "sufficienza" nella Fase 1, il candidato è suscettibile di essere "approvato" come mediatore trasformativo certificato.

Una valutazione "insoddisfacente" della Fase 2 potrebbe richiedere invece al valutatore di prendere una decisione rimandare il candidato, anche se questi ha superato positivamente la fase 1.

Guida alla preparazione dell'autovalutazione

Il coinvolgimento del candidato nel processo di certificazione è considerato importante per vari motivi:

1. È opportuno che la "voce" dell'interessato sia parte del processo. Il candidato deve aver modo di condividere le sue idee su quelle che erano le sue intenzioni, su come i suoi interventi sono stati coerenti con i principi e le premesse del modello trasformativa e su come a suo parere sono stati efficaci.
2. Il fatto stesso di dedicarsi all'autovalutazione ha una valenza istruttiva per il candidato. Lo incoraggia a rivedere la sua prestazione registrata, prima di presentarla, valutandola criticamente secondo gli stessi criteri con cui sarà giudicato. Se nel fare ciò, il candidato valuta negativamente la sua prestazione, può così aver l'opportunità di esercitarsi ulteriormente e di preparare un altro video da presentare.
3. I valutatori sono interessati a qualcosa di più di una semplice dimostrazione di abilità. Una componente importante della pratica trasformativa è riuscire a farlo coerentemente agli obiettivi prefissati. Ciò comporta riuscire a tradurre in pratica la teoria trasformativa del conflitto, in situazioni concrete; ed è ciò che sostiene un mediatore quando si trova nel mezzo del confronto conflittuale. L'autovalutazione fornisce ai valutatori indicazioni su come il candidato, con parole sue, riesce a stabilire questo collegamento fra teoria e pratica

Nel corso del processo di certificazione, i valutatori danno spazio alla 'voce' dei candidati in due momenti diversi.

Il primo è costituito dall'autovalutazione stessa, che chiediamo ai candidati di predisporre secondo le indicazioni riportate di seguito, e di inviarla insieme al loro video. I valutatori esamineranno le parti di video prese in considerazione nell'autovalutazione e le esaminano alla luce delle valutazioni fatte dal candidato.

L'autovalutazione consiste in due brevi pareri scritti. Ognuno deve essere strutturato come una serie di risposte brevi e concise ai punti indicati. Le risposte devono essere dattiloscritte e a doppio spazio. Ciascuno dei pareri deve esser contenuto in una pagina.

Autovalutazione #1

Il candidato è richiesto di identificare un intervento fatto nel video, che ritiene sia stato **conforme** alla buona pratica trasformativa e quindi:

1. Annotare quando detto intervento è stato fatto (minuto/secondi), in modo che l'esaminatore possa individuarlo.
2. Descrivere in cosa è consistito l'intervento.
3. Spiegato il contesto e cosa ha motivato l'intervento (ad esempio, che occasione di *empowerment* o *recognition* ha spinto il candidato ad intervenire).
4. Descrivere cosa il candidato si prefiggeva di ottenere.
5. Descrivere l'effetto dell'intervento sull'interazione in corso tra le parti.

6. Rapportare l'intervento fatto alla teoria trasformativa.

Autovalutazione #2

Il candidato è richiesto di identificare un intervento fatto nel video, che **non** ritiene sia stato **conforme** alla buona pratica trasformativa e quindi.

1. Annotare quando detto intervento è stato fatto (minuto/secondi), in modo che l'esaminatore possa individuarlo.
2. Descrivere in cosa è consistito l'intervento.
3. Spiegare il contesto e cosa ha motivato l'intervento (ad esempio, cosa è successo nell'interazione che ha spinto il candidato ad intervenire).
4. Descrivere cosa il candidato si prefiggeva di ottenere.
5. Descrivere l'effetto dell'intervento sull'interazione in corso tra le parti.
6. Descrivere perché l'intervento non sarebbe stato conforme alla buona pratica trasformativa.
7. Descrivere un intervento alternativo che sarebbe invece potrebbe essere stato conforme alla buona pratica trasformativa.

Scala di valutazione della prestazione

Lo schema riportato qui sotto è quello che i valutatori utilizzano per valutare la prestazione di un candidato nella sua mediazione videoregistrata.

Guida per valutare interventi e strategie

Strategia: Orientare le parti verso un “colloquio costruttivo”	
Interventi di supporto	Interventi NON di supporto
Usare <i>metafore che richiamano una conversazione</i> per descrivere sia la mediazione, che il ruolo del mediatore o quello delle parti. Es. ● Parlare espressamente di “conversazione tra le parti” ● Usare termini correlati come “discussione”, “colloquio”, “chiacchierata”, ecc. Identificare le possibilità insite in una conversazione costruttiva, come ad esempio: ● parlare dei punti di disaccordo ● aumentare la chiarezza e la comprensione ● ascoltare nuove informazioni ● essere ascoltati dall'altro ● identificare possibili decisioni e procedere in tal senso	Utilizzare metafore che possano mettere le parti in secondo piano, caratterizzando per contro il mediatore come figura d'autorità o esperta. Es. ● riferirsi alla mediazione come a un'"udienza" ● riferirsi alle parti come “attore” o “convenuto” ● usare termini giuridici non necessari ● fare riferimento alle capacità del mediatore in campo legale, terapeutico o sostanziale ● assumere una posizione analitica "al di sopra" delle parti Utilizzare metafore che suggeriscono che il risultato è più importante della conversazione stessa. Es. ● “negoziato”, “accordo”, “risoluzione dei problemi”, “problema e soluzione” ● Identificare l'accordo come metro per definire il ‘successo’ della mediazione

Strategia: Orientare le parti verso la loro autodeterminazione	
Interventi di supporto	Interventi NON di supporto

Usare la seconda persona al singolare (“tu/Lei”) o plurale (“voi”) Usare il possessivo in seconda persona, singolare (“tuo/Suo”) o plurale (“vostro”) Collocare ciascuna parte come soggetto in ogni frase che la riguarda, così da caratterizzarla come capace di agire. Svalutare l’importanza del mediatore, ad es.: • enfatizzando il suo ruolo come di aiuto o di supporto • rifiutare di assumere il ruolo di decisore. Amplificare i commenti di parte, rispecchiandone contenuto e tono Non intralciare il flusso del discorso, ad es.: • lasciar che le parti interrompano il mediatore; • ... o che lo correggano Rispecchiare in modo non perentorio, ricorrendo a verifiche o domande di conferma.	Usare termini che rimarchino l’autorità/autorevolezza del mediatore, ad es.: • usare frequentemente la prima persona singolare (“io”, “il mio” ...) • usare la prima persona plurale (“noi”) nel senso di ricomprendere il mediatore fra le parti Agire in modo da affermare l’autorità del mediatore, ad es.: • interrompendo le parti • decidendo per le parti “Normalizzare” (facendo prevalere l’interpretazione del mediatore su quella delle parti, ad es. • dicendo loro che il loro è normale, e facilmente risolvibile; o cercando di sminuirne la peculiarità)
---	---

Strategia: Orientare le parti l’una verso l’altra	
Interventi di supporto	Interventi NON di supporto
Usare metafore di conversazione (occorre essere in due per parlarsi!) Usare la seconda persona, specie se al plurale Riferirsi espressamente all’”Altro” • chiamandolo per nome • usando “voi” “ciascuno di voi,” o “insieme” Lasciare che ciascuna parte parli dell’altra, o per l’altra (cioè che si metta nei suoi panni) Curare che la parte che rimane estranea alla	Dirigere l’attenzione di una parte sul mediatore, piuttosto che sull’interlocutore Dirigere l’attenzione di una parte sul ‘problema’ piuttosto che sull’interlocutore Scoraggiare il confronto diretto fra le parti: • stabilendo regole iniziali di confronto • ricorrendo a sessioni individuali • ignorando la parte che tenta di intervenire • adottando comportamenti non verbali che inibiscano una parte dell’intervenire

conversazione per un po', abbia modo di intervenire se lo desidera Stare intenzionalmente in silenzio mentre le parti discutono “Seguire” il discorso delle parti usando riassunti esaustivi (che includano cioè i punti importanti toccati dalle parti, così da aiutarle a meglio comprendersi)	Bloccare la discussione diretta fra le parti, ricorrendo: ● alla fissazione di turni di parola (imponendo quindi l'ordine del discorso) ● alla selezione dei temi trattati (così da modificare quel di cui si deve discutere) ● all'uso di sessioni separate ● ad interruzioni ● prevedendo specifiche sanzioni” (ad es “parli per Lei ...” o “parli a me”)
---	--

Strategia: Sostenere il “dialogo conflittuale”	
Interventi di supporto	Interventi NON di supporto
Incoraggiare la parte a continuare a parlare usando espressioni minimali (tipo “Mm ...” “Prego, prosegua...” “Bene”) Incoraggiare una parte a parlare agganciandosi a parole-chiave da questa usate (ad es. “Supporto, come nel caso in cui...?”) Fare rispecchiamenti inclusivi (che riprendano cioè sia il contenuto che il tono emotivo) del dialogo conflittuale, verificandone poi con le parti la correttezza Fare rispecchiamenti e riassunti che evidenzino i punti di disaccordo (e non si limitino quindi a quelli di accordo o condivisi) Fare rispecchiamenti e riassunti che seguano il filo del discorso Permettere che più temi o linee di discorso vengano sviluppati dalle parti nel corso del confronto (non selezionando quelli che sembrano più facili da affrontare o risolvere) Porre domande che comportino un'elaborazione Non interrompere un confronto acceso	Impedire preventivamente un confronto acceso, stabilendo delle regole di base, tipo: ● per quanto tempo una parte può parlare ● come una parte può parlare ● a proposito di cosa una parte può parlare Interrompere un confronto che si fa acceso, ricorrendo: ● alla fissazione di turni (imponendo quindi l'ordine del discorso) ● alla selezione dei temi trattati (così da modificare quel di cui si discute) ● all'uso di sessioni separate ● ad interruzioni ● prevedendo sanzioni Non rispondere ad un dialogo conflittuale o alla manifestazione di forte emotività Normalizzare la situazione Mutualizzare i problemi Porre l'accento sul futuro Riproporre il discorso sotto altra ottica (reframing)

Strategia: Supportare il processo decisionale di parte	
Interventi di supporto	Interventi NON di supporto
Riassumere e evidenziare le opzioni decisionali disponibili (sia per quanto attiene la procedura che il merito)	Operare scelte al posto delle parti (ad es. “Il mediatore controlla il procedimento, le parti il contenuto”)
Offrire alle parti questioni da decidere	Impedire alle parti di effettuare le loro scelte
Caratterizzare ogni proprio suggerimento come mera ipotesi	Limitare la gamma delle scelte che le parti possono fare
Offrire ogni proprio suggerimento insieme ad altre alternative, al fine di enfatizzare che si tratta	Restringere la rosa degli argomenti da discutere
	Favorire certe opzioni al posto di altre
	“Tagliar corto” (scantonare su certe questioni irrisolte se appena si prospetta la possibilità di un accordo)
	Orchestrare / gestire l’interazione fra le parti.