

Mediazione, A.D.R., negoziazione, conciliazione...quali competenze emotive

Editoriale, *Laura Baccaro*

Le emozioni in mediazione,

Laura Baccaro

Mediazione: aspetti di genere,

Laura Baccaro

Gli interventi di mediazione e
conciliazione in ambito

sanitario, *Laura Baccaro*

Identity, Beliefs, Emotion,

and Negotiation Success, *Clark
Freshman*

Le nuove frontiere della

mediazione di fronte al Dlg. 28

del 4.03.2010, *Rowena Pintus*

La mediazione familiare alla luce
del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28,

Rossana Novati

Decreto Legislativo 4 marzo

2010, n. 28

Decreto 18 ottobre 2010, n. 180

Circolare 4 aprile 2011,

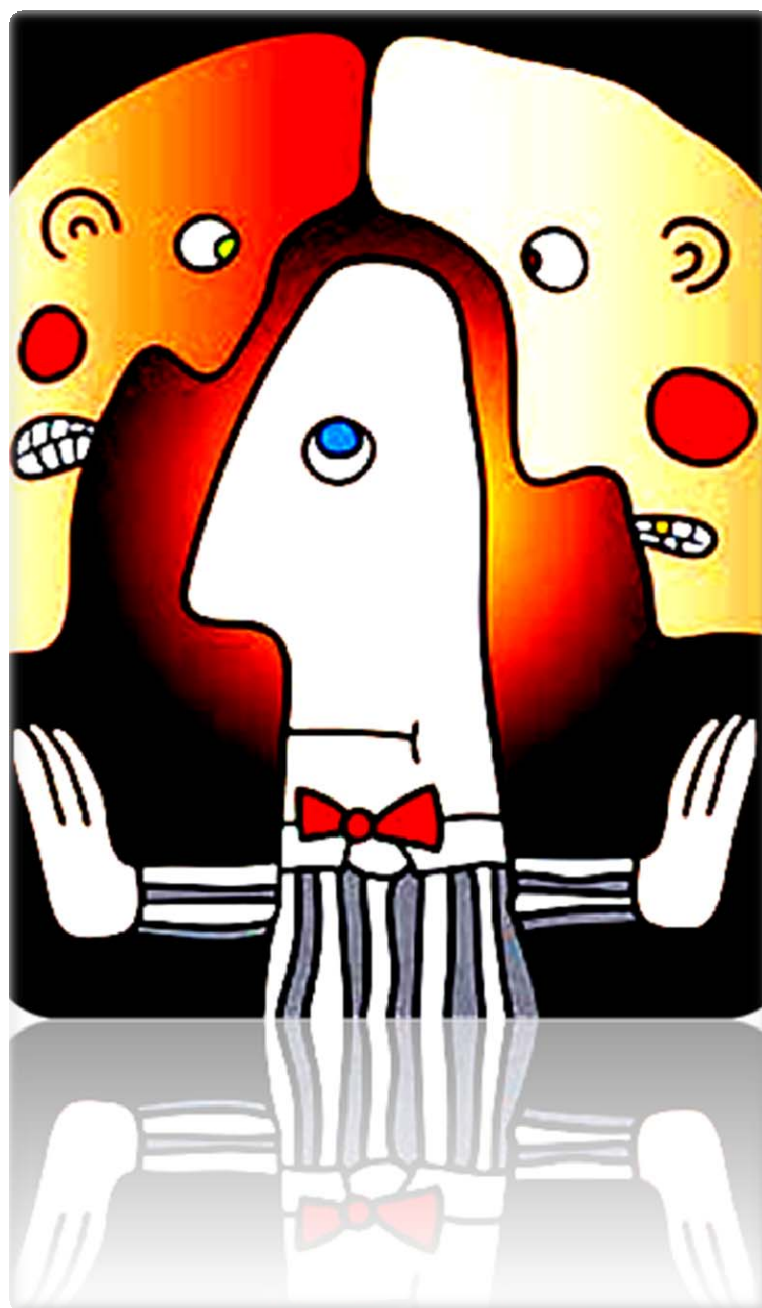
Regolamento di procedura e
requisiti dei mediatori.

Deliberazione 21 aprile 2011

Autorizzazione al trattamento
dei dati sensibili nell'attività di

mediazione finalizzata alla

conciliazione delle controversie
civili e commerciali.



RIVISTA DI PSICODINAMICA CRIMINALE

Periodico di saggi, criminologia e ricerche

Anno IV – n.1 aprile 2011

Direttore scientifico

Laura Baccaro

Redazione amministrazione

Gea Mater Padova Onlus

Via Monte Cengio, 26 – Padova

rivistapsicodinamica.criminale@gmail.com

Registro Stampa del Tribunale di Padova n° 2135 del 30.04.2008

Sommario

Editoriale, *Laura Baccaro*

Le emozioni in mediazione, *Laura Baccaro*

Mediazione: aspetti di genere, *Laura Baccaro*

Gli interventi di mediazione e conciliazione in ambito sanitario, *Laura Baccaro*

Identity, Beliefs, Emotion, and Negotiation Success, *Clark Freshman*

Le nuove frontiere della mediazione di fronte al Dlg. 28 del 4.03.2010,

Rowena Pintus

La mediazione familiare alla luce del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, *Rossana*

Novati

Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28

Decreto 18 ottobre 2010, n. 180

Circolare 4 aprile 2011, Regolamento di procedura e requisiti dei mediatori.

Deliberazione 21 aprile 2011

Autorizzazione al trattamento dei dati sensibili nell'attività di mediazione

finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali.

Norme redazionali

Editoriale

Il termine “mediazione” deriva dal tardo latino “*mediatio-onis*” che a sua volta trae origine dal verbo “*mediare*”, “essere nel mezzo”, “interporsi”, “mantenersi in una via intermedia”; tale parola si mostra particolarmente adatta a indicare un *processo* mirato a fare evolvere dinamicamente una situazione di conflitto, aprendo canali di comunicazione precedentemente bloccati.

È interessante la definizione che ne dà Castelli “la mediazione è un processo attraverso il quale due o più parti si rivolgono liberamente a un terzo neutrale, il mediatore, per ridurre gli effetti indesiderabili di un grave conflitto. La mediazione mira a ristabilire il dialogo tra le parti per poter raggiungere un obiettivo concreto: la realizzazione di un progetto di riorganizzazione delle relazioni che risulti il più possibile soddisfacente per tutti. L’obiettivo finale della mediazione si realizza una volta che le parti si siano creativamente riappropriate, nell’interesse proprio e di tutti i soggetti coinvolti, della propria attiva e responsabile capacità decisionale”¹.

La mediazione è una nuova e vecchia modalità di costruire relazioni e di ricucire rapporti fiduciari tra le parti. Già nel V secolo a.C., si hanno notizie che in Cina, soprattutto per le liti di successione, venisse privilegiata la cultura della persuasione pacifica (Confucio) affidandosi alla mediazione per ripristinare e mantenere delle relazioni tra gli abitanti dei piccoli centri ed ancora oggi vi sono i “*comitati popolari di conciliazione*”, che operano a livello di quartiere, di villaggio o di fabbrica.. Sempre in oriente gli anziani saggi dei villaggi giapponesi venivano consultati come mediatori e la lite risolta dal capo anziano del villaggio e tradizione di mediazione è ancor oggi molto forte tanto che in Giappone esiste il minor numero di giudici e avvocati rispetto ad altri paesi.

Considerando una cultura mediterranea anche nell’antica Grecia troviamo la figura del mediatore che spesso mediava tra cittadino e società o di piccole cittadine che svolgevano la funzione di mediatore tra le grandi città-stato di Sparta e Atene per scongiurare il pericolo delle guerre. Anche all’epoca dei Romani esisteva la conciliazione e le parti dopo averla raggiunta confermavano l’accordo raggiunto davanti al pretore.

L’impulso alla diffusione avviene nei paesi di common law e precisamente negli Stati Uniti intorno al 1913, quando un servizio di conciliazione venne istituito nel Dipartimento del lavoro, rivelandosi molto efficace per la risoluzione di controversie lavorative. La mediazione fu inserita negli anni 70 anche in cause civili e nella fattispecie in materia di divorzio (mediazione di divorzio), soprattutto a scopo deflattivo della giustizia ordinaria. Si arriva così alla mediazione moderna (ADR: alternative dispute resolution).

L’interesse dell’Italia per la mediazione e le sue prospettive è piuttosto recente, infatti i primi centri risalgono al 1987 e sono rivolti alla famiglia, con lo scopo di sostenere i genitori e i figli al momento delle separazioni e dei divorzi.

¹ Castelli S., *La mediazione: teorie e tecniche*, Raffaello Cortina Editore, Milano 1996, pag. 5.

In questi brevi articoli verrà preso in considerazione l'aspetto delle emozioni nella mediazione e della formazione emozionale del mediatore, tematica quanto mai ignorata nei programmi di formazione per la figura del mediatore civile professionista previsti dal Dlg. 28 del 4.03.2010.

Ci si propone inoltre di approfondire nei numeri a venire anche l'importante argomento della comunicazione non conflittuale e dell'interazione comunicativa tra le parti in un'ottica sistemico-relazionale responsabilizzante e fiduciaria.

L'esperienza degli incontri di mediazione è un'esperienza di apprendimento, di sentimenti, di vita vissuta e narrata, un'occasione trasformativa. Un'occasione per reimparare a parlarsi e ad ascoltarsi con rispetto.

Laura Baccaro

« La vita d'ogni giorno si dipana tra i conflitti
 e se anche li ignoriamo e ce ne stiamo zitti...
 la psiche si danneggia perchè quel che non esplode
 si trasforma in scoria tossica che prima o poi implode
 e quel che rode dentro e a voce non si esprime
 nel corpo e nella mente per rivalsa alfin si imprime.
 Una paura non detta, un dolore inespresso
 son ferite nascoste che ci portiamo appresso.
 Se il tono del linguaggio si alza per paura
 il livello dei contenuti si abbassa a dismisura.
 Per questo è assai importante imparare a litigare,
 per gestire le emozioni senza farsi sopraffare.
 Per questo è assai importante imparare a dialogare,
 per riaprire vie bloccate e tornare a comunicare.
 Il dialogo è un'arma assai efficace e potente
 se il linguaggio è del cuore e l'armonia è della mente.
 La relazione è un giardino da coltivar con amore
 così non cresceran rovi ma piante di valore.
 Abbiamo uno strumento di pensiero e di azione
 per imparar tutto questo: si chiama "MEDIAZIONE".
 La mediazione è un'arte che agevola l'incontro,
 e ci fa sperimentare lo star "con" e non "contro".
 È un'alchimia di intenti che elabora lo scontro
 e lo trasforma in magico e costruttivo confronto.
 Lavora dentro noi ed arriva a smascherare
 i motivi veri e profondi che ci fa litigare:
 in tal modo il conflitto non viene eliminato
 ma trasformato in risorsa, se ben rielaborato.
 Accettar che gli ostacoli sian risorsa e lezione
 disvela i nostri limiti e ne consente l'evoluzione.
 Le luci ed ombre altrui ci fan meno paura
 se le riconosciamo anche in noi, e ce ne prendiam cura.
 Cambiare prospettiva e smascherare le illusioni
 ci fa scoprir che ognuno ha il suo bagaglio di ragioni.
 Focalizzar gli obiettivi senza cadere in compromessi
 ci rende consapevoli dei nostri e altrui interessi.
 Mettersi in gioco e vedere oltre le proprie verità
 ci fa trasformar il dolore in opportunità.
 Nel dar rispetto all'altro e nel prestar ascolto
 riscopro il mio rispetto e rispecchio l'altrui volto.
 Comprendre altre ragioni ci allarga gli orizzonti
 e ci rende responsabili delle nostre albe o tramonti.
 Perchè non è importante quel che gli altri ci fanno
 ma ciò che NOI facciamo per trasformarlo in danno.
 È questo il gran valore di una buona MEDIAZIONE:
 ci conduce a vivere in perenne autoformazione:
 perchè siamo NOI gli artefici d'ogni trasformazione... ²».

² Martello M., L'arte del mediatore dei conflitti. Protocolli senza regole: una formazione possibile, Giuffrè, 2008.
 materiale corso di Mediazione dei conflitti, anno accademico 2006-2007 Università Ca' Foscari, Venezia. in
www.istitutodeva.it/fondatrice/pubblicazioni/libri/intro2

Le emozioni in mediazione

Laura Baccaro*

*“Ci occorre un nuovo modo di pensare
per risolvere i problemi
causati dal vecchio modo di pensare”*
Albert Einstein

1

Sommario: Introduzione; 1. L'intelligenza emotiva e la competenza emotiva; 2. Le emozioni in mediazione: il modello iceberg; 3. Quale ruolo giocano le emozioni durante gli incontri di mediazione; 4. La stimolazione delle emozioni positive per risolvere le controversie e migliorare le relazioni; 5. Le competenze emotive del mediatore.

Gli incontri di mediazione, per loro natura, creano e muovono forti emozioni, spesso negative. Sono momenti in cui gli individui si incontrano per promuovere in primo luogo i loro interessi o dove la storia passata delle parti coinvolte è stata colorata da acrimonia, tanto che non è sorprendente che a volte le emozioni sono più potenti dei fatti nel plasmare il corso e l'esito della mediazione stessa. Per le persone, tuttavia, sarebbe impossibile conciliare i conflitti importanti senza mettere in gioco le emozioni, che, concretamente ci motivano ad agire e ci tengono al lavoro per risolvere le divergenze.

I problemi emergono quando permettiamo alle emozioni di influenzare il nostro modo di mediare. Per mediare bene abbiamo bisogno di fare un passo indietro e considerare il quadro generale. Dobbiamo essere in grado di visualizzare i problemi e le discussioni razionalmente, cioè di bilanciare le emozioni con la ragione, anzi, di esprimere le emozioni in modo costruttivo per la risoluzione delle controversie.

Il bravo mediatore deve muoversi lungo le direttive di accettazione e di consapevolezza delle emozioni perché in caso di conflitto la mediazione non equivale a cercare insignificanti compromessi in cui entrambe le parti si sentono, in parte, perdenti. È un'arte che fa appello all'intelligenza emotiva, una modalità fatta di ascolto, di riformulazione dei termini del conflitto, di comprensione delle reali motivazioni delle parti in causa. Comprendere e superare un conflitto spesso permette di rinnovare e migliorare una relazione ed è molto meglio che andare freddamente d'accordo.

Le mediazioni spesso evocano una varietà di emozioni, specialmente la paura e la rabbia. Le emozioni umane sono parte del nostro retaggio evolutivo. La paura e la rabbia ha aiutato i primi uomini ad evitare o combattere i predatori. L'amore ed l'empatia li hanno aiutati a stare nei gruppi e a stare con il proprio compagno. Comprendere le funzioni evolutive delle emozioni umane può aiutarci a trattare con loro oggi.

La ricerca recente ha iniziato a svelare le basi fisiche delle emozioni. Una sezione del cervello chiamata amigdala gioca un ruolo centrale nella produzione e controllo delle emozioni, e nella produzione di

* Psicologa, esperta in criminologia, mediatore civile professionista

effetti fisici associati alle sensazioni di emozione. Ciò che è fondamentale per comprendere il ruolo delle emozioni è capire che l'amigdala impegna immediatamente a un livello primitivo e potente, si attiva prima della mente razionale, valuta la situazione e decide come agire. La stessa esperienza può suscitare emozioni diverse in differenti persone. Tuttavia, i ricercatori hanno scoperto che l'uomo comune ha lo stesso repertorio di base di emozioni.

1. L'intelligenza emotiva e la competenza emotiva

2

Parlare di mediazione e di risoluzione dei conflitti equivale a parlare anche della nostra vita, delle nostre scelte e delle nostre emozioni, non solamente delle tecniche della nostra professione. Il conflitto ci interpella sulla capacità che abbiamo di relazionarci con gli altri e ci svela insieme l'autenticità o la falsità, la profondità o la superficialità del rapporto con noi stessi. Crescere nella competenza relazionale ed emotiva significa potenziare la nostra capacità di modulare, di sviluppare tale rapporto in vista del nostro benessere (Martello, 2002).

Il mediatore deve però credere che, per essere umano, deve “sentire” e che non c'è niente di male ad avere emozioni, o meglio, deve accettare che i sentimenti sono normali e naturali. Spesso però non siamo consapevoli delle nostre emozioni, di quello che proviamo e, spesso per questo motivo, siamo inconsapevoli dei sentimenti altrui.

Chiarire le emozioni che emergono o che si vivono durante la professione di mediatore è fondamentale per la crescita professionale e umana del mediatore stesso. Sono esperienze che non preparano soltanto a una professione, quella del mediatore dei conflitti che vuole spendersi perché il conflitto trovi luoghi e spazi per la gestione e risoluzione alternativa alle vie giudiziarie, ma che avviano un percorso di crescita e di cambiamento nelle professioni stesse. Anzi negli ultimi anni si parla di intelligenza emotiva¹ quale risorsa personale e professionale, in particolare, perché questa forma di intelligenza si fonda sulla capacità di monitorare e d'intuire i propri sentimenti e quelli altrui, le aspirazioni delle persone che ci circondano e avere una piena cognizione del proprio stato d'animo. Questo consente di orientare opportunamente i comportamenti a favore di obiettivi individuali o comuni.

Il termine Intelligenza Emotiva, usato da Goleman, si riferisce alla “capacità di riconoscere i nostri sentimenti e di quelli degli altri, di motivare noi stessi, e di gestire positivamente le nostre emozioni, tanto interiormente, quanto nelle relazioni sociali”.

Goleman (1966) ha individuato le cinque caratteristiche fondamentali dell'intelligenza emotiva:

1. consapevolezza di sé, la capacità di produrre risultati riconoscendo le proprie emozioni;
2. dominio di sé, la capacità di regolare il proprio comportamento e i pensieri;
3. motivazione, la capacità di scoprire il vero e profondo motivo che spinge all'azione;

¹ Per approfondimenti vedere: Goleman D., *Intelligenza emotiva*, Milano, Rizzoli, 1997; D'Urso, V., Trentin R., *Introduzione alla psicologia delle emozioni*, Laterza, 1995; Ekman P., *I volti della menzogna*, Giunti, 2005; Rizzolati G., Sinigaglia C., *So quel che fai. Il cervello che agisce e i neuroni specchio*. Cortina Editore, 2007.

4. empatia, la capacità di sentire gli altri entrando in un flusso di contatto;
5. abilità sociale, la capacità di stare insieme agli altri cercando di capire i movimenti che accadono tra le persone.

I primi tre sono punti fondamentali per le altre due competenze: migliori risposte empatiche e sviluppo di relazioni sane con gli altri.

Sebbene le cinque competenze che Goleman individua siano distinte e separate sono anche interdipendenti e in ordine gerarchico. Ad esempio, se è possibile identificare un punto debole nei livelli di motivazione, forse a causa di forte pessimismo, è possibile trovare punti deboli in aree come l'auto-coscienza, l'auto-regolamentazione e nella capacità di sviluppare forti abilità sociali.



I processi che il mediatore utilizza sono relazionali e basati su un *core* di valori. Come mediatori si sa che adeguate risposte empatiche sono importanti per sviluppare e mantenere relazioni sane. Goleman fa l'esempio che noi siamo meno capaci di essere empatici se ci manca la consapevolezza o la capacità di auto-regolare o motivare noi stessi e questo concetto chiarisce la natura gerarchica delle competenze dell'intelligenza emotiva. Esso illustra anche la funzione di responsabilizzazione e di riconoscimento della teoria trasformativa della mediazione: una persona ha bisogno di un sufficiente livello di *empowerment* prima di riuscire a riconoscere e sentire empaticamente gli altri coinvolti nel conflitto.

La comunicazione è un'altra attitudine "sociale" fondamentale per esprimere in modo corretto le emozioni. Più semplicemente la si definisce come la capacità di parlare agli altri, facendo coincidere il contenuto esplicito dei messaggi (trasmesso dalle parole) con le proprie convinzioni ed emozioni (involontariamente rivelate attraverso il linguaggio del corpo). Comunicare in maniera efficace è anche saper ascoltare e fare domande, mantenendo una reale attenzione alle risposte emotive dei nostri interlocutori.

Goleman ha poi sviluppato il concetto di intelligenza emotiva nel mondo del lavoro intendendone due competenze (tab. 1):

- a. competenza personale, che comprende la consapevolezza di sé, l'autocontrollo per esprimere le proprie emozioni in modo socialmente accettabile e condivisibile, la capacità di mantenere viva la propria motivazione;
- b. competenza sociale, costituita da quell'insieme di caratteristiche che ci permettono di relazionarci positivamente con gli altri e di interagire in modo costruttivo con essi. Una delle componenti più importanti di questo aspetto è l'empatia, ossia dalla capacità di riconoscere le emozioni e i sentimenti negli altri, ponendoci idealmente nei loro panni e riuscendo a comprendere i rispettivi punti di vista, gli interessi e le difficoltà interiori).

Tab. 1, La struttura della competenza emotiva (in Goleman, *Lavorare con intelligenza emotiva. Come inventare un nuovo rapporto con il lavoro*, Rizzoli, Milano 1998)

COMPETENZA PERSONALE	
Determina il modo in cui controlliamo noi stessi	
Consapevolezza di sé	Comporta la conoscenza dei propri stati interiori - preferenze, risorse e intuizioni: ☐ Consapevolezza emotiva: riconoscimento delle proprie emozioni e dei loro effetti ☐ Autovalutazione accurata: conoscenza dei propri punti di forza e dei propri limiti ☐ Fiducia in se stessi: sicurezza nel proprio valore e nelle proprie capacità
Padronanza di sé	Comporta la capacità di dominare i propri stati interiori, i propri impulsi e le proprie risorse: ☐ Autocontrollo: dominio delle emozioni e degli impulsi distruttivi ☐ Fidatezza: mantenimento di standard di onestà e integrità ☐ Coscienziosità: assunzione delle responsabilità per quanto attiene alla propria prestazione ☐ Adattabilità: flessibilità nel gestire il cambiamento ☐ Innovazione: capacità di sentirsi a proprio agio e di avere un atteggiamento aperto di fronte a idee, approcci e informazioni nuovi
Motivazione	Comporta tendenze emotive che guidano o facilitano il raggiungimento di obiettivi: ☐ Spinta alla realizzazione: impulso a migliorare o a soddisfare uno standard di eccellenza ☐ Impegno: adeguamento agli obiettivi del gruppo o dell'organizzazione ☐ Iniziativa: prontezza nel cogliere le occasioni ☐ Ottimismo: costanza nel perseguire gli obiettivi nonostante ostacoli e insuccessi

COMPETENZA SOCIALE

Determina il modo in cui gestiamo le relazioni con gli altri

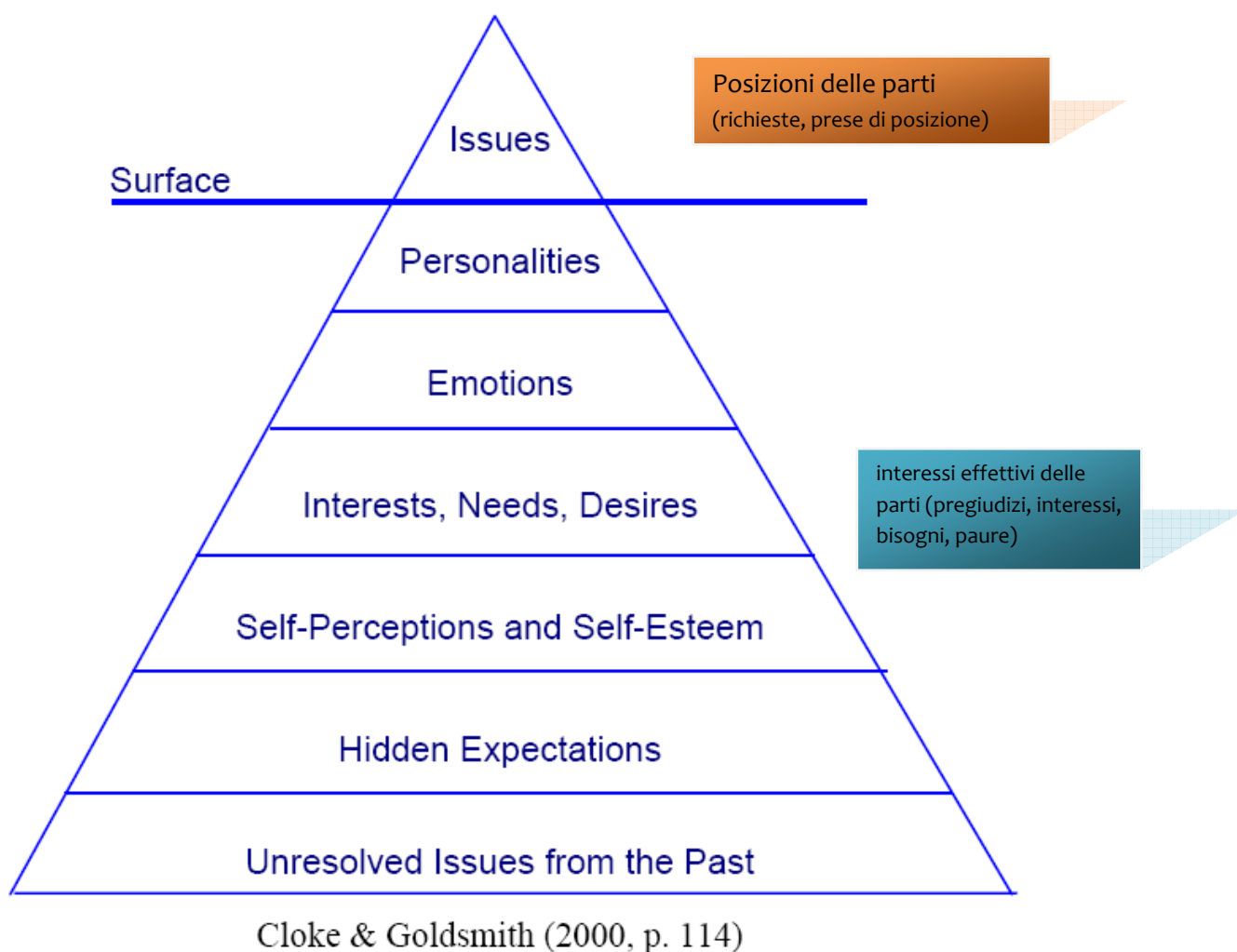
Empatia	Comporta la consapevolezza dei sentimenti, delle esigenze e degli interesse altrui: ☐ Comprensione degli altri: percezione dei sentimenti e delle prospettive altrui, interesse attivo per le preoccupazioni degli altri ☐ Assistenza: anticipazione, riconoscimento e soddisfazione delle esigenze del cliente/utente ☐ Promozione dello sviluppo altrui: percezione delle esigenze di sviluppo degli altri e capacità di mettere in risalto e potenziare le loro abilità ☐ Sfruttamento della diversità: saper coltivare le opportunità offerte da persone di diverso tipo ☐ Consapevolezza politica: saper leggere e interpretare le correnti emotive e i rapporti di potere in un gruppo
Abilità sociali	Comportano abilità nell'indurre risposte desiderabili negli altri: ☐ Influenza: impiego di tattiche di persuasione efficienti ☐ Comunicazione: invio di messaggi chiari e convincenti ☐ Leadership: capacità di ispirare e guidare gruppi e persone ☐ Catalisi del cambiamento: capacità di iniziare o dirigere il cambiamento ☐ Gestione del conflitto: capacità di negoziare e risolvere situazioni di disaccordo ☐ Costruzione di legami: capacità di favorire e alimentare relazioni utili ☐ Collaborazione e cooperazione: capacità di lavorare con altri verso obiettivi comuni ☐ Lavoro in team: capacità di creare una sinergia di gruppo nel perseguire obiettivi comuni

Il nostro comportamento, le nostre azioni, le nostre scelte, sono guidate dall'intelligenza cosiddetta razionale e anche dall'intelligenza emotiva ma, in particolare Damasio, neurofisiologo portoghese, ha mostrato che la maggior parte delle nostre scelte e decisioni non sono il risultato di una valutazione razionale dei pro e dei contro relativi alle diverse alternative possibili ma che, in molti casi, le facoltà razionali verrebbero affiancate dalla componente emotiva, cioè una sorta di "percorso abbreviato", capace di farci raggiungere una conclusione adeguata in tempi utili.

2. Le emozioni in mediazione: il modello iceberg

6

Per comprendere le emozioni nella mediazione dobbiamo situarle nella situazione di conflitto. Felstiner, Abel e Sarat sostengono che il conflitto non è un'entità data, e che l'immagine che di esso fornisce il diritto (individuando le situazioni che, in quanto conflittuali, possono e devono essere risolte) è un'immagine parziale, incapace di cogliere la multiformità variabile del fenomeno conflittuale (in William L.F. Felstiner, Richard L. Abel, Austin Sarat, *The emergence and transformation of disputes: naming, blaming, claiming*, in 15 Law and Society Review, 1981). Ma il conflitto è anche un evento raro, all'interno di un dato contesto sociale, la punta di un iceberg, al di sotto della quale esistono una molteplicità di situazioni preconflictuali che solo in alcune circostanze evolvono allo stadio di conflitto vero e proprio². Un modo di fotografare i livelli nascosti e le complessità del conflitto è attraverso la metafora dell'iceberg, come descritto nella tabella seguente.

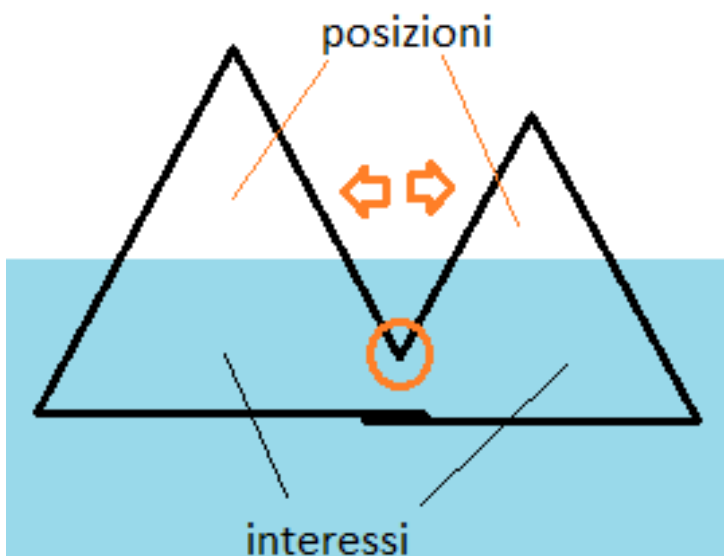


²<http://www.mediatoretaranto.it/mediatore/teoria-iceberg-del-conflitto-mediazione.html>

Come possiamo vedere la punta dell'iceberg, cioè la parte visibile, esterna del conflitto, è in genere la parte pretestuosa e apparente del conflitto, corrisponde a quello che le parti dicono di volere ma in realtà corrisponde solo al 10% della massa totale su cui il conflitto è sedimentato. La parte effettiva del conflitto è quel 90% nascosto, è il non detto, corrisponde ai bisogni, parla della personalità del soggetto, porta in mediazione le emozioni, le paure, i bisogni più personali e intimi, i motivi veri. Ogni parte ha il suo iceberg, del quale mostra solo la punta (la propria posizione).

Comunque non per questi motivi si deve banalizzare o trascurare la parte esterna del conflitto quasi a voler prendere in considerazione solo la parte sottostante perché ogni motivo, anche futile per noi, merita rispetto nell'ambito della mediazione e va ascoltato in quanto parte integrante della comunicazione.

La presa di posizione è alla base di ogni conflitto, cioè ognuna delle parti cristallizza se stessa nella posizione bloccando così le convinzioni, ragioni, richieste, prese di posizione. E un mediatore deve sapere che le posizioni non sono conciliabili, anzi tendono a *discostarsi tanto che* ogni posizione può essere rappresentata dalla punta di un iceberg. Le punte di due iceberg non possono convergere: tra loro non vi possono essere punti di contatto, come vediamo nell'immagine seguente (in paolocarlo.wordpress.com).



Questa immagine offre una visione molto importante: la punta dell'iceberg rappresenta le posizioni (alla base del conflitto) che sono inconciliabili mentre il resto dell'iceberg rappresenta gli interessi (alla base delle posizioni) che sono conciliabili.

Il modello iceberg può essere considerato uno strumento di analisi dei conflitti.

Una delle idee classiche di risoluzione dei conflitti è quello di distinguere tra le

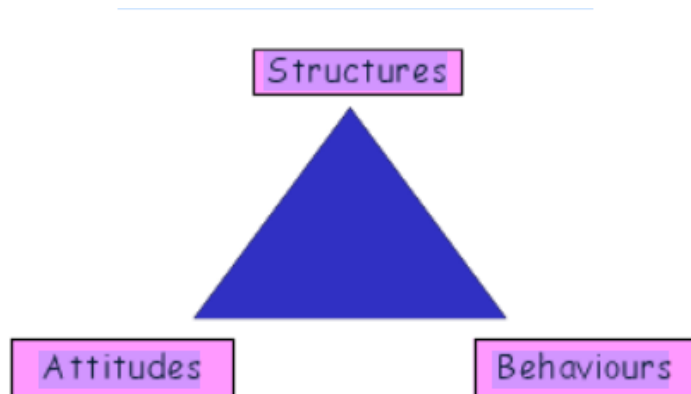
posizioni tenute dalle parti in conflitto e i loro interessi e bisogni di base.

Gli interessi sono spesso più facili da conciliare rispetto le posizioni, poiché ci sono diverse posizioni in genere che li possono soddisfare, come possiamo vedere nella parte sommersa dell'iceberg.

Ad esempio, due vicini di casa litigano su un albero. Ogni vicino di casa prende la posizione che l'albero è sul suo terreno (posizioni: "L'albero è sulla mia terra." "No, l'albero è sulla *mia* terra"). Nessun compromesso è possibile, dato che l'albero non può essere segato a metà. Si scopre, però, che l'interesse di un vicino di casa è di usare il frutto dell'albero (interesse: desidera il frutto dell'albero), e l'interesse degli altri è in vista dell'ombra (interesse: vogliono sedersi all'ombra).

Le posizioni possono essere inconciliabili in un primo momento, ma gli interessi potrebbero essere diversi tanto da poter trovare nuove posizioni per soddisfare gli interessi di entrambe le parti.

▪ Il triangolo del conflitto



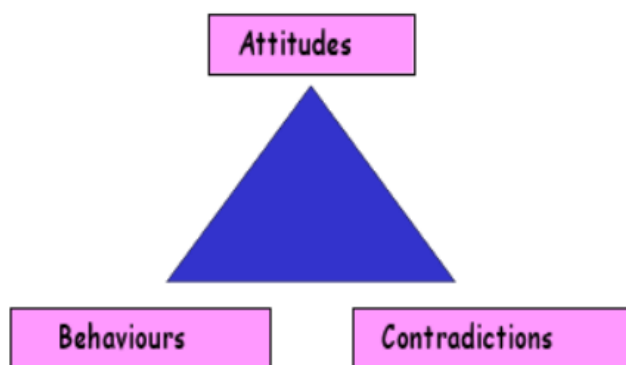
L'analisi chiamata Triangle Conflict evidenzia come alcuni elementi di base sono spesso presenti in conflitto. Un modo di concettualizzare la relazione tra questi elementi è un triangolo con atteggiamenti, comportamenti e strutture ai vertici del triangolo. Ogni elemento influenza ed è influenzato dagli altri elementi.

- a. Gli atteggiamenti corrispondono alla percezione e alle immagini distorte che le persone hanno uno dell'altro e di loro stessi. Questi possono essere positivi o negativi, ma le parti in conflitto spesso tendono a sviluppare degli stereotipi umilianti degli altri.
- b. I comportamenti possono includere la cooperazione o la coercizione, dei gesti significanti conciliazione oppure ostilità. Ad esempio un comportamento coercitivo potrebbe includere delle minacce, pressioni di vario tipo e la violenza, il comportamento cooperativo potrebbe includere: il riconoscimento dei diritti, la creazione di comuni progetti (economici), misure di rafforzamento della fiducia, i negoziati in buona fede, ecc
- c. Strutture di riferimento, quali strutture economiche, sociali, meccanismi politici, i processi e le istituzioni, la storia che influenzano la distribuzione e la soddisfazione dei bisogni fondamentali e degli interessi delle persone.

Il conflitto è un processo dinamico in cui la struttura, atteggiamenti e comportamenti sono in costante evoluzione e che influenzano l'un l'altro.

- Il triangolo ABC

The ABC Triangle



Il triangolo ABC è abbastanza simile al triangolo del conflitto e spiega gli atteggiamenti ed i comportamenti durante il conflitto nel modo che segue.

a. Atteggiamenti

Atteggiamenti sono in riferimento alla ipotesi, cognizioni ed emozioni che una parte può avere sull'altra. Un atteggiamento comune nei conflitti è uno di superiorità e di auto-giustizia, che rifiuta di mettersi nei panni degli altri. In altre parole, non riesce a fare uno

sforzo per prendere in considerazione il punto di vista degli altri. Quindi si lavora con gli atteggiamenti delle parti e dei loro rapporti con l'altro. Il potenziale di trasformazione di questi atteggiamenti è quello di sviluppare sentimenti di empatia.

b. Comportamenti

Fare riferimento alla violenza mentale, fisica e verbale, qui il potenziale di trasformazione sta nella applicazione di particolari verbali di non-violenza.

Il comportamento è l'unica caratteristica del triangolo che è visibile, in quanto include le azioni palesi anche se a volte può essere dissimulato ad es. l'omissione.

c. Contraddizioni

Ciò che differenzia il Triangolo ABC dal triangolo del conflitto è la sua attenzione alle contraddizioni in situazioni di conflitto: i blocchi e gli stereotipi contro le quali si può combattere con il pensiero creativo.

Le contraddizioni sono l'incompatibilità percepite o lo scontro di obiettivi tra due o più parti. La contraddizione è la radice del conflitto. È la questione centrale che sta causando gli atteggiamenti violenti e i comportamenti. Un conflitto di interessi (sia all'interno di se stesse tra le parti) può causare la repressione dei sentimenti, che porta alla frustrazione, stress, e altri esiti violenti.

Un approccio per comprendere le contraddizioni consiste nel fare un passo indietro e capire ciò che il conflitto è in realtà. Vale a dire, porsi la domanda: "quali sono le principali cause che stanno alimentando la disparità di obiettivi e i punti di vista?". Con la prima comprensione del conflitto a un livello più profondo, le parti possono procedere a trascenderlo con soluzioni creative. Uno dei problemi principali è che le contraddizioni sono spesso

trascurate. Riconoscerle e gestirle con flessibilità e creatività è molto probabilmente il nucleo della trasformazione dei conflitti.

3. Quale ruolo giocano le emozioni durante gli incontri di mediazione

10

Le emozioni giocano un ruolo positivo e negativo in negoziazione. Sul lato positivo, le emozioni ci fanno “prendere in cura” i nostri interessi e le persone. L'empatia può migliorare la comprensione e facilitare la comunicazione. Nascondere entrambe le emozioni o farne mostra energica possono essere efficaci tattiche di negoziazione. Legittimamente espressa la rabbia può comunicare sincerità della parte e l'impegno profuso. D'altra parte, la paura e la rabbia di solito giocano un ruolo negativo nella trattativa e sono le emozioni che maggiormente emergono durante le fasi delle mediazioni.

La rabbia può portare a evidenti violazioni di norme. La mancanza di rispetto può far sentire una persona vulnerabile ed esposta, e spingere la rabbia. I sentimenti di vergogna possono trasformarsi in rabbia.

Nel corso dei negoziati, la rabbia può verificarsi quando le parti sono sotto vincoli di tempo, o quando non c'è la preoccupazione di mantenere un rapporto di lavoro. La rabbia può anche essere una risposta alle false dichiarazioni, a richieste eccessive o illegittime, una sfida all'autorità di una persona, o per una banalità. Di solito, la rabbia sconvolge i negoziati. La rabbia lavora in almeno tre modi: offusca la nostra obiettività, perché perdiamo la fiducia nell'altro, si restringe la nostra attenzione dai temi più vasti al solo comportamento che alimenta la rabbia, e svaluta i nostri obiettivi di come raggiungere un accordo per rappresaglia contro l'altro.

Il primo passo per affrontare la propria rabbia è di esserne consapevole, di identificarne i primi segni premonitori, i modi in genere con cui si esprime, e le situazioni che scatenano la rabbia irrazionale. Se preso in tempo, ci sono molte tecniche comportamentali per ridurre la rabbia e per il controllo della sua espressione. È necessario imparare ad esprimere disappunto in modo efficace, e ad essere assertivi senza essere provocatori.

Attenzione inoltre al “pregiudizio del mediatore” ovvero la tendenza a considerare se stessi come cooperativi e l'avversario come ostile e competitivo.

Ricordiamo che fare concessioni per ridurre al minimo le perdite dell'avversario crea fiducia e riduce la rabbia come anche l'umorismo può anche disinnescare la rabbia.

Che fare con la rabbia di un'altra persona?

È necessario imparare a disinnescare gli accumuli emotivi precocemente. Valutare la causa e lo scopo della loro rabbia.

Riconoscere la loro rabbia e scusarsi, anche se è solo per l'attuale “brutta situazione”.

Rispondere con alla rabbia con la rabbia è raramente produttivo, anzi a volte una modesta concessione immediatamente dopo uno scoppio d'ira della controparte dà luogo a una molto più grande da parte sua. È molto importante per aiutare l'altra parte a salvare la faccia, e per consentire loro di dare sfogo alla loro rabbia, senza ulteriore perdita di faccia.

La paura in trattativa può venire da sentimenti di sentirsi impreparati, incapaci, oppure di fronte ad un avversario più potente. Alcune persone soffrono di una “paura della paura”, ovvero hanno paura dei sintomi fisici della paura stessa e cercano di evitare lo stress, anche a caro prezzo.

Come con la rabbia, per affrontare la paura è necessario prenderne coscienza, individuando i modi per esprimerla, le situazioni che la innescano, e l'utilizzo di tecniche comportamentali per ridurla e per controllarne l'espressione. Per le persone che soffrono di “paura della paura”, ci sono anche tecniche che possono ridurre la sensazione di stress, riconoscendo che la sensazione di una qualche paura è una risposta naturale, e imparare a sfruttare la consapevolezza che tale paura porta con sé.

Si sottolinea inoltre che affinché le parti possano assumere un atteggiamento di dialogo devono superare le proprie paure³:

- paura della collera delle persone (persone che sono cresciute con persone autoritarie);
- paura di essere rifiutati o derisi;
- paura di ascoltare (per scoprire i propri errori o debolezze; chi non vuole ascoltare gli altri ha scelto di non ascoltare nemmeno se stesso).

Una delle maggiori espressioni del conflitto è la collera.

L'agire fiducioso è una buona strategia negoziale, e può anche contribuire a ridurre la paura. L'attenta preparazione costruisce la fiducia e riduce la paura. Infine, si deve evitare di fare un rapido accordo basandosi sull'emozione della paura.

Mentre la paura della controparte può motivare a fare un accordo frettoloso, può anche paralizzare, può accadere che si trasformi in rabbia, o bloccare lo sviluppo di una relazione.

Affrontare la paura della controparte è fondamentale in quanto è un segnale di uno stato di tensione profondo.

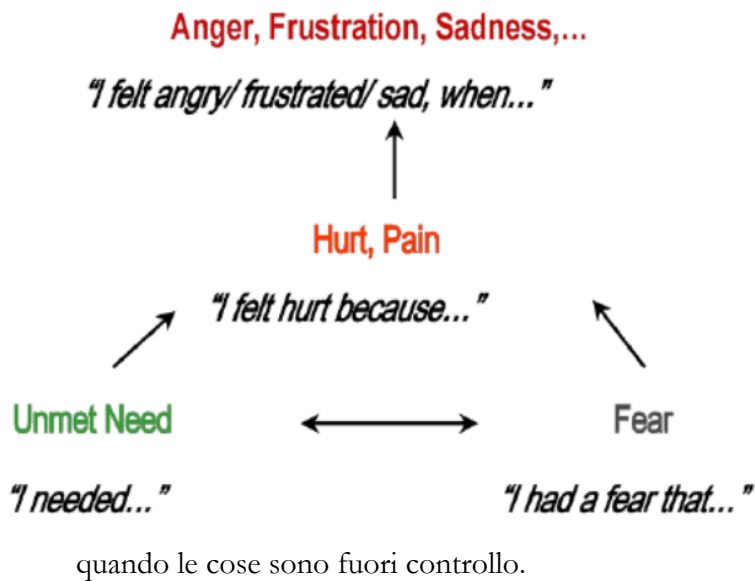
Il mediatore deve empatizzare con le paure o condividere le paure delle parti per costruire fiducia e rassicurare. Ma come può fare?

Questo strumento consente di esplorare e comprendere l'esperienza individuale di un conflitto. Esso getta una luce sulle emozioni di fondo di un conflitto.

Lo strumento è costituito da un modello che può aiutare a affrontare la questione delle relative emozioni del conflitto, in quanto aiuta a distinguere tra le diverse emozioni di rabbia, tristezza e frustrazione e le loro cause.

³Vivenzi C., *Compendio del mediatore professionista nelle liti civili e commerciali*, 2010, www.commercialistatelematico.com

Underlying Emotions



Il modello in particolare analizza la complessità delle emozioni nel distinguere tra le tre fonti di base delle emozioni:

1. Il dolore che sentiamo dentro quando qualcuno ci fa male, toccando qualcosa di profondo in noi
2. La sensazione di avere un bisogno non soddisfatto, per esempio quando abbiamo bisogno di sostegno e riconoscimento, ma non otteniamo nulla.
3. La paura che proviamo

Queste tre emozioni sono sommerse, sconosciute e si manifestano al mondo esterno sotto forma di rabbia, tristezza e frustrazione. In altre parole, questo strumento può aiutare a capire da dove questi sentimenti di rabbia, tristezza e frustrazione provengono.

Una ricerca interessante (Pietroni et al.) ha esplorato le differenze nelle risposte delle parti quando vengono usate modalità più affettive e valutative rispetto modalità meramente numeriche, ad esempio "non mi piace il tuo ultima offerta, ma sarei felice di esplorare altre alternative" piuttosto che "io propongo 6-8-2". In particolare, ha trovato che le risposte affettive aumentano l'impatto dei segnali sociali e contestualmente sul comportamento negoziale.

Van Kleef et al. (2004) ha condotto tre esperimenti sugli effetti interpersonali di rabbia e di felicità nei negoziati. Nel corso di una trattativa mediata dal computer, i partecipanti hanno ricevuto informazioni sullo stato emotivo (rabbia, felicità, o nessuno) della loro controparte, in particolare l'Esperimento 1 ha mostrato che i partecipanti hanno concesso di più ad un avversario arrabbiato che ad uno felice. L'Esperimento 2 ha dimostrato che questo effetto è stato causato dal puntare l'attenzione sull'informazione-emozione per dedurre il limite degli altri, e di conseguenza adeguarsi alle loro esigenze. Tuttavia, questo effetto era assente quando l'altro ha fatto concessioni di grandi dimensioni. Nell'esperimento 3 è stata esaminata l'interazione tra l'emozione provata e quella comunicata e ha mostrato che le comunicazioni di rabbia (a differenza di quelle di felicità) e, quindi, di paura indotta hanno mitigato l'effetto dell'emozione provata dell'avversario.

I risultati rammentano ai negoziatori che comunicando rabbia si possono ottenere risultati più bassi (a) quando l'avversario ha la possibilità di ingannarli durante la contrattazione e (b) quando le conseguenze del rifiuto sono basse.

Queste ricerche suggeriscono che i negoziatori sono particolarmente influenzati dalle emozioni del loro avversario quando sono motivate e quando sono in grado di prenderle in considerazione e che hanno maggiori probabilità di ottenere migliori risultati se essi comunicano rabbia piuttosto che felicità.

Uno studio ha esaminato gli effetti sociali delle emozioni legate alla supplica e di pacificazione nel conflitto e nella negoziazione (GA Kleef Van, De CK Dreu, Manstead AS, 2006). In una trattativa simulata al computer, i partecipanti si confrontavano nella Prova 1 con un avversario deluso o preoccupato (atteggiamento di supplica), con un avversario colpevole o con atteggiamento di rimpianto, o con un avversario freddo e distaccato (ipercontrollo emozionale). In questo primo esperimento i partecipanti hanno ammesso di più quando le altre emozioni erano di supplica e hanno ammesso di meno quando le altre emozioni rimandavano al rimpianto e in particolare al senso di colpa. Nell'esperimento 2 sono stati replicati gli effetti di delusione e senso di colpa e ha dimostrato che esse sono moderate dalla fiducia disposizionale del percipiente: i negoziatori ad alto contenuto di fiducia concedevano di più ad una controparte delusa che ad una felice, ma quelli con basso trust non sono stati influenzati. Nell'esperimento 3, la fiducia è stata manipolata attraverso l'informazione sulle altre personalità (cooperativa vs competitivo), e una moderazione simile è stata ottenuta.

Van GA Kleef, PA Van Lange (2008) hanno esaminato le espressioni di delusione nelle trattative, o meglio quale differenza individuale ha più valore nell'orientamento alla risposta sociale. La letteratura suggerisce divergenti ipotesi: in primo luogo, le persone prosociali (prosocials) sono più sensibili delle altre alla delusione perché hanno una preoccupazione maggiore per gli altri, in secondo luogo, le persone pro se stessi (Proselfs) sono più sensibili perché vedono l'altrui delusione come una minaccia per i propri risultati. I risultati di una trattativa mediata dal computer in cui un avversario simulato esprimeva il suo disappunto, nessuna emozione, o la rabbia ha sostenuto la seconda ipotesi: i Proselfs concedono di più ad un avversario deluso che a uno neutro o arrabbiato, mentre i prosocials non sono stati influenzati dalle altre emozioni.

Questo effetto era mediato dalla motivazione dei partecipanti a soddisfare i bisogni dell'altro e che la delusione era innescata con più forza nei proselfs che nei prosocials.

Pietroni et al.(2009) per conciliare i risultati incoerenti delle ricerche delle emozioni più "utili" in mediazione ipotizza che la direzione degli effetti delle emozioni dipende dalla loro destinazione percepita, cioè se le parti percepiscono che le emozioni sono verso o contro la propria proposta. L'esperimento consisteva in un "gioco di ultimatum" e ha mostrato che la parte che esprimeva emozioni positive piuttosto che negative, oltre ai benefici in termini di fortificazione del rapporto, ha ricevuto offerte migliori. Questi risultati indicano che le emozioni positive possono segnalare la disponibilità di una migliore "opzione exit", il che suggerisce che le espressioni di felicità possano essere utilizzate in modo strategico per elevare sia le proposte sia gli esiti relazionali.

Le emozioni sono una parte inevitabile della vita umana. I negoziatori non possono e non devono cercare di eliminarle bensì sforzarsi di prendere coscienza di tutte le emozioni, di gestire i loro sentimenti e di controllare la loro espressione.

- ✚ Le emozioni svolgono un ruolo importante nel conflitto.
- ✚ Per prevenire e risolvere i conflitti, una persona dovrebbe essere in grado di identificare e comprendere le proprie emozioni.
- ✚ Per prevenire e risolvere i conflitti, una persona dovrebbe essere in grado di riconoscere e comprendere le emozioni degli altri.
- ✚ C'è una vasta gamma di emozioni (più di un semplice felice, triste, pazzo).
- ✚ Le persone spesso mascherano i loro sentimenti
- ✚ Rabbia
 - Tre tipi di espressione di rabbia: rabbia aggressiva, rabbia passiva, rabbia assertiva;
 - la rabbia spesso può mascherare le emozioni sottostanti (come umiliazione, frustrazione, paura, rifiuto);
 - Identificazione delle parole trigger che portano alla rabbia
 - Esempio di risposte fisiche all'ira
- Esempi dei modi efficaci per indirizzare la rabbia:
 - ✚ contare a fino a dieci
 - ✚ ascoltare musica
 - ✚ fare una passeggiata
 - ✚ prendere un timeout
 - ✚ tenere un diario
 - ✚ condividere i tuoi sentimenti
- ✚ Come parlare (passi per la gestione di rabbia/conflitto):
 - Fermarsi. Sbollire
 - parlare e ascoltare gli uni e gli altri
 - trovare che cosa è necessario
 - soluzioni con brainstorm
 - scegliere l'idea di entrambi che ti piace di più
 - fare un piano. Muoversi per realizzarlo!
- ✚ È importante imparare la competenza di comunicare le emozioni in modo appropriato.
- ✚ I passi per rispondere ai sentimenti:
 - nominare l'emozione
 - richiamare l'emozione
 - ristrutturare l'emozione
 - smorzare l'emozione
 - capire lo scopo dell'emozione

4. La stimolazione delle emozioni positive per risolvere le controversie e migliorare le relazioni

Dr. Shapiro e il suo collega Roger Fisher, un emerito professore di Harvard Law School, hanno sviluppato un approccio interessante alla risoluzione dei conflitti utilizzando le emozioni come metodo per negoziare⁴. Essi hanno organizzato concetti psicologici ben noti in una forma che è facile da insegnare e pertanto può essere utile in una varietà di ambienti reali e clinici.

15

Shapiro e Fisher consigliano di concentrarsi sulle preoccupazioni indicate nei cinque punti-preoccupazioni che seguono, piuttosto che sulle emozioni di per sé. Queste preoccupazioni rappresentano i desideri umani fondamentali che sono alla base delle emozioni negative e positive in un conflitto. E inoltre possono essere utilizzate per spostare le emozioni in una direzione più positiva e produttiva durante la trattativa.

I cinque punti-preoccupazione sono:

- a. *Apprezzamento*. Questa può essere la preoccupazione più importante da tenere a mente quando ci si pone davanti ad un conflitto. L'apprezzamento comprende il desiderio di essere compresi e valutati. Esprimere apprezzamento coinvolge, significa trovare il merito nella prospettiva dell'altra persona e questo può aiutare a impedire l'escalation di un conflitto e contribuire a risolvere una controversia, e in più rafforza la relazione.

Il potere di apprezzamento nel sostenere i rapporti coniugali, ad esempio, è illustrato dalla ricerca di Dr. John Gottman, uno psicologo dell'Università di Washington a Seattle. In una serie di studi pubblicati negli anni novanta, il Dr. Gottman e colleghi hanno videoregistrato le sedute tra i coniugi che hanno sostenuto durante la loro attività professionale. I ricercatori hanno trascritto quello che le parti dicevano durante gli incontri e anche preso nota delle espressioni facciali e del tono di voce. Questi studi hanno mostrato che le coppie che esprimono apprezzamento per l'altro hanno maggiori probabilità di rimanere sposati che le coppie che non. Nei matrimoni stabili nel corso della discussione le coppie hanno espresso circa cinque emozioni positive (mostrando interesse, affetto o umorismo, per esempio) per ogni emozione negativa (difesa, disprezzo o rabbia). Nelle coppie che poi divorziano, il rapporto delle emozioni positive con le negative era invece quasi di una a una.

Già dalle prime interazioni e sull'impostare il tono in modo da esprimere apprezzamento si può iniziare in modo favorevole per la riuscita della mediazione. In uno studio, ad esempio, il Dr. Gottman ha dimostrato che era possibile prevedere quale coppia di sposi avrebbe divorziato

⁴ Harvard International Negotiation Program (INP) Based at the Harvard Negotiation Project at Harvard Law School and formally affiliated with the Psychiatry Department at Harvard Medical School/McLean Hospital

entro sei anni osservando le loro interazioni durante i primi tre minuti di discussione di un argomento di 15 minuti.

- b. *Affiliazione*. La posizione antagonistica “Io contro di voi” è sintomatica della tendenza al conflitto che può essere compensata con la costruzione di un collegamento emotivo, affinché gli avversari diventino alleati e cooperino per risolvere la questione.

La costruzione di affiliazione comporta delle differenze sostanziali che avvicinano in quanto è la consapevolezza di avere un problema, una questione in comune che può essere risolta lavorando insieme. Anche quando le questioni che dividono le persone sono controverse e accalorate, il problem solving collaborativo può aiutare.

Semplici tecniche possono anche aiutare a costruire l'affiliazione, ad esempio coinvolgere in piccole discussioni su interessi comuni come famiglia o sport; utilizzare i pronomi “noi” per trasmettere il senso di scopo condiviso; sedersi fianco a fianco oppure usare un tavolo rotondo, e non posizionarsi ai lati opposti di un tavolo. Queste sono piccole strategie che incoraggiano la cooperazione.

- c. *Autonomia*. I conflitti si sviluppano spesso quando le persone non si sentono adeguatamente coinvolte in una decisione che direttamente li riguarda.

Per favorire l'autonomia, il Dr. Shapiro raccomanda l'approccio “acbd” che tradotto dall'inglese suona come “Sempre consultare prima di decidere.” Ciò significa che si deve sempre coinvolgere attivamente le persone in un processo decisionale quando l'esito li riguarda in qualche modo.

- d. *Status*. Nell'accalorarsi di una mediazione, le parti possono competere in termini di status o di capacità personali, ad esempio potrebbero dire, “Ho più esperienza in questo campo”, oppure utilizzare il linguaggio del corpo per far sentire l'altra persona inferiore, oppure rivendicare posizioni privilegiate in nome dello status sociale più elevato. Non sorprenda che queste modalità possano far sentire l'altra parte sminuita o muovere risentimento.

Ma lo status può essere utilizzato anche positivamente, cioè una persona può iniziare una discussione chiedendo un consiglio all'altra parte. Questo non diminuisce lo status di persona ma ancora permette all'altra parte di esprimere un punto di vista e condividere il know-how.

- e. *Ruolo*. Dobbiamo cominciare con il tener conto che le persone rivestono molti ruoli nella vita e un individuo può essere un coniuge, un genitore, un proprietario di una casa e un manager dell'azienda. Ma quando si tratta di risolvere un conflitto, i ruoli che le persone giocano tendono ad essere temporanei e transitori. Agiscono variamente come ascoltatori, mediatori o sostenitori. La sfida è quello di determinare quale ruolo è più appropriato in momenti particolari.

In alcuni casi, potrebbe essere necessario regolare i ruoli per risolvere un conflitto. Ad esempio, una moglie vuole discutere una situazione di lavoro frustrante quando lei arriva a casa. Suo marito, avvocato, interviene continuamente offrendo consigli su come risolvere il problema. La

consulenza può essere buona, ma sua moglie si arrabbia e lo sgrida perchè interrompe ma soprattutto lei vuole che lui la ascolti, perché lei non può parlare liberamente sul posto di lavoro. Così il ruolo più produttivo del marito non è come avvocato, ma come ascoltatore.

Altre volte, entrambe le parti possono adottare temporaneamente diversi ruoli o anche assumere lo stesso ruolo, per risolvere un problema. Ruoli temporanei utili quale risolutore di problemi comuni sono il brainstormer, l'avvocato del diavolo o il mediatore.

Gli Autori propongono la seguente tabella delle parole che aiutano a stimolare le emozioni positive per ognuna delle cinque preoccupazioni prima citate.

<i>Apprezzamento</i>	Trovare i meriti in ciò che l'altra persona sta dicendo, provando o facendo. Dire qualcosa di simile, "so che siete preoccupati per", "Dato il tuo punto di vista, posso vedere perché si potrebbe desiderare...."
<i>Affiliazione</i>	Concentrarsi su problem solving e lavoro di squadra. Dire frasi tipo, "sembra che siamo in un vicolo cieco. Perché non riflettiamo insieme su come risolvere questo problema?"
<i>Autonomia</i>	Coinvolgere attivamente le persone nelle decisioni che li riguardano, spiegando il perché delle proprie scelte e quali potrebbero essere le conseguenze qualora decidessero di aderire alla proposta. E per finire magari per chiedere "Siete disposti a rischiare di ...?"
<i>Status</i>	Trasmettere in parole e con il linguaggio del corpo che tutte le persone coinvolte nella mediazione hanno qualcosa di prezioso da offrire, indipendentemente dal titolo o grado. Chiedere consigli, dicendo qualcosa come, "Quale pensi sia l'opzione migliore in questa situazione?"
<i>Ruolo</i>	Responsabilizzare le persone come ascoltatori, facilitatori o risolutori, a seconda del conflitto.

Core Concerns Preparation Form

Altri Autori consigliano ai mediatori di usare la seguente tabella come strumento poichè è basata sulle cinque chiavi per sbloccare il potere delle emozioni. In pratica sono le cinque "preoccupazioni principali" che sono al centro della maggior parte delle sfide emotive.

Invitano il mediatore a prepararsi all'incontro perché "la preparazione è potere" e di prendersi 20-30 minuti prima dell'incontro di mediazione per compilare il Core Concerns Preparation Form.

Il mediatore compila e rivede la tabella compilata prima della trattativa, pensa alle possibili risposte. Il processo di pensare alla dimensione emotiva dalla propria prospettiva e da quella delle altre parti può favorire una migliore negoziazione e in questo modo si è più preparati ad affrontare le emozioni negative e a stimolare quelle positive.

Secondo l'Autore, professor Riskin, utilizzando questo strumento è possibile aumentare notevolmente il proprio potere negoziale perché già appena si entra nella mediazione, si avrà una migliore visione del paesaggio emotivo e di come affrontarlo.

Core Concerns Preparation Form (by Leonard Riskin, Professor of Law at Missouri-Columbia, 2006)				
General Core Concerns	<i>Their</i> Core Concerns	<i>My</i> Core Concerns	What I Could do to Address <i>Their</i> Core Concerns	What I Could do to Address <i>My</i> Core Concerns
Appreciation				
Affiliation				
Autonomy				
Status				
Role				

Gli Autori consigliano di “usare lenti e leve” anche perché alcuni dei consigli dati finora possono sembrare ovvi, ma il trucco è quello di metterli in pratica. I cinque punti inizialmente sono utilizzabili come “lenti”, per fornire una visione più chiara delle emozioni negative, che alimentano il disaccordo. Proseguendo nella mediazione, i punti saranno da utilizzare come “leve” per spingere la negoziazione in una direzione produttiva.

Quando una controversia è bloccata su un sentimento critico, il Dr. Shapiro raccomanda in primo luogo di applicare la lente a noi stessi, di capire le nostre reazioni negative all'argomento. Ad esempio, ci sono delle preoccupazioni fondamentali che potrebbe spiegare perché le parti stanno diventando arrabbiate o frustrate? Ti senti incompreso? Qualcuno ha agito senza riguardo per la nostra autonomia? Suggerisce mentalmente di fare una lista del lavoro e vedere quale punto può essere alla base della nostra reazione emotiva.

Proseguendo nell'analisi della mediazione, si deve applicare la lente ancora ma questa volta intesa come il punto di vista di un'altra persona. Quale preoccupazione riguarda o spiega la sua reazione emotiva? È stato perché il suo status è diminuito? Era perché si sente tiranneggiata (autonomia) o emarginata (affiliazione)?

Infine, assumendo che le parti hanno avuto la possibilità di riflettere sui sentimenti negativi e si sono calmate, applicare la leva per spostare in avanti la negoziazione. Mostrare apprezzamento perché la discussione è stata riavviata su una nota positiva.

Continuare poi la discussione con in mente i cinque punti. Questo dovrebbe migliorare le prospettive per una risoluzione soddisfacente.

5. Le competenze emotive del mediatore.

Il fatto di riconoscere, cioè di identificare e denominare una “cosa-sentimento” con un nome ben preciso e quindi anche con delle conseguenze e delle soluzioni d'intervento possibili, tende a diminuire la sensazione di grandezza enorme, di sopraffazione e a portarlo sotto controllo. Ciò permette anche di essere in grado di adottare la posizione di un osservatore distaccato, cioè il cambio di prospettiva consente di analizzare le emozioni e pensare al modo di trattare con loro. È importante notare che anche la consapevolezza e il riconoscimento delle emozioni possono non essere sufficienti per controllare il comportamento. A volte le emozioni molto forti, come la paura o la rabbia, a causa del modo in cui il cervello umano funziona, possono condurci ad agire prima che abbiamo consapevolmente e razionalmente deciso cosa fare.

19

Se una persona è in grado di evitare di reagire subito, l'acquisto di un certo tempo è sempre un buon modo per affrontare l'aumento delle emozioni. Alcune tecniche per guadagnare tempo per comprendere consistono nel premere un pulsante di pausa immaginario o nel prendere una pausa fisica reale. Il pulsante di pausa mentale può essere attivato ogni volta che inizia una sensazione di disagio o quando le emozioni forti stanno iniziando ad aumentare. I metodi comuni per prendersi una pausa fisica comprendono un momento al bagno o una pausa per il pranzo o un caffè. Se è necessario un periodo di tempo più lungo, la mediazione può essere sospesa e fissato un altro incontro o telefonata più tardi. Questo permette anche il tempo per diventare un osservatore distaccato, cioè per capire ciò che stiamo provando e perché.

È importante essere consapevoli che le emozioni non sono fisse ma possono essere modificate, negoziando con loro, ovvero dal momento che i nostri sentimenti sono legati ai nostri pensieri e percezioni, possiamo cambiare i nostri sentimenti cambiando i nostri pensieri e percezioni. Modificando le credenze e le informazioni che stanno alla base dei nostri pensieri e percezioni, possiamo spostare i nostri sentimenti. Per esempio, la rabbia può essere cambiata in fastidio e irritazione, la depressione in tristezza, il senso di colpa grave in rimpianto, e l'ansia in preoccupazione.

Una volta che siamo pienamente consapevoli e abbiamo consapevolmente riconosciuto le nostre emozioni, possiamo decidere se esprimerle. Sebbene non vi sia nulla di male ad avere emozioni, esprimerle con mezzi inadeguati può essere dannoso e controproducente.

Se decidiamo di esprimere le nostre emozioni verso l'altro dobbiamo esprimerle in modo appropriato:

- essere chiari e precisi, evitando sottintesi
- essere concisi
- descrivere i sentimenti con attenzione e precisione
- non attribuire colpe o giudizi
- provare a mettere in relazione il tono emotivo con i termini della controversia

- sviluppare una gamma di espressione: dalla discussione razionale, all'aumento del contenuto emotivo fino a lasciare che siano le emozioni a prendere il controllo.

Le emozioni forniscono informazioni importanti per noi e per la controparte. Se siamo in grado di esprimere le nostre emozioni in modo costruttivo e al momento opportuno nella controversia, piuttosto che distruggere o danneggiare, possono aiutare notevolmente il processo di mediazione.

Quali competenze emotive sono richieste al mediatore⁵?

20

Ritengo, vista l'importanza dell'argomento, riportare il pensiero di Biagini (2006) per quanto riguarda formazione alla professione, nel caso specifico, del mediatore familiare. Ma le competenze emotive sono fondamentali per chi si trova a svolgere la professione del mediatore anche in ambito civile (ex D.lgs n.28/2010 e D.M. n. 180/2010) in quanto dietro ad ogni conflitto, troviamo un'emozione ferita e farla emergere, rendendola più gestibile alla persona, oltre che tollerabile nel processo di negoziazione tra le parti, è compito del mediatore, che dovrebbe aiutare i clienti a creare un clima emotivo in cui il raggiungimento dell'accordo sia possibile (Biagini, 2006).

Nell'ottica dello sviluppo delle proprie competenze emotive i punti fondamentali sui quali il mediatore dovrebbe essere formato sono:

- 1) lo sviluppo della capacità di ascolto, della comunicazione emotiva e della collaborazione tra le parti;
- 2) la costruzione e il mantenimento di una "giusta distanza" emozionale tra i clienti e tra loro e il mediatore stesso;
- 3) la capacità di distinguere tra il problema portato in mediazione e le persone nella loro interezza e complessità emotiva.

L'Autore propone una griglia di sviluppo delle competenze emotive del mediatore (Biagini, 2006).

Ad ognuno degli obiettivi sopra indicati abbina la competenza specifica da acquisire e i sotto obiettivi di sviluppo del tema.

- a. Saper creare un setting collaborativo tra le parti
 - Accogliere le persone non solo il problema
 - Tenere un atteggiamento confidenziale
 - Mostrare attenzione in equa misura alle parti
 - Tenere un atteggiamento di ascolto empatico
 - Passare regole procedurali che sottolineino i punti di vicinanza emotiva tra le parti
- b. Saper ascoltare con empatia i temi portati dalle parti in mediazione
 - Tenere un atteggiamento emotivamente vicino all'emozione portata dalle parti nell'incontro (dolore, gioia, rabbia)
 - Reggere lo sguardo dei clienti
 - Tenere una mimica facciale e una postura adeguata al setting emotivo

⁵Biagini S., *Mediazione familiare e competenze emotive del mediatore*, In: *Mediazione Familiare Sistemica* 3/4, 2005/2006 Semestrale www.mediazione-familiare.it

- c. Saper attuare una “giusta distanza” emotiva tra le parti
- Fare ascoltare, nel silenzio, il racconto dell’altro
 - Passare regole procedurali che delimitano il confine dello spazio personale, o sottolineano l’aspetto di reciprocità tra le parti
 - Fare entrare nei panni dell’altro
 - Imparare a contenere l’emozione diversa dell’altro
- d. Saper separare il problema dalla persona
- Far definire il problema soggettivamente alle singole parti
 - Far definire la posizione portata dall’altro
 - Definire che siamo di fronte a due letture diverse del problema
 - Far definire, gradualmente, per ogni parte il tema della sofferenza emotiva legata al problema
 - Definire che ci occuperemo del problema anche se accoglieremo l’emozione, quel tanto che ci servirà a risolvere il problema
 - Definire che la sofferenza che sentono e ciò che la produce non sono la stessa cosa
 - Definire che, in mediazione, ci occuperemo di più di trovare la soluzione al problema
- e. Saper separare le proprie emozioni da quelle dei clienti
- Leggere le proprie emozioni
 - Sapere a quale evento, persona, della nostra vita sono collegate
 - Dare una risposta positiva alle nostre emozioni
 - Concentrarsi sull’emozione dell’altro, portare in aiuto le nostre risorse emotive
 - Sentire l’emozione dell’altro con la consapevolezza che entriamo nella storia di vita di un’altra persona
 - Rispettare che: il centro emozionale appartiene all’altro
- f. Saper comunicare alle parti i propri bisogni emotivi
- Rendere consapevoli le parti che la mediazione è il luogo dove i loro bisogni emotivi vanno dichiarati
 - Aiutare le singole parti a definire il bisogno emotivo sottostante all’interesse
 - Impegnarsi a comunicarlo all’altro
 - Aiutare le singole parti ad accogliere reciprocamente il bisogno emotivo (entrare nei panni dell’altro)
 - Aiutare le parti a definire il perché o il che cosa non riescono ad accogliere dei bisogni emotivi dell’altro
 - Aiutare a negoziare un percorso di piccoli passi sull’accoglienza, possibile per quella coppia di clienti

Ricapitolando il segno distintivo dell'intelligenza emotiva è quello di capire i nostri sentimenti e quelli degli altri. È importante inoltre sapere che nelle mediazioni alcuni sentimenti sono evidenti, altri sono più difficili da trovare.

Al fine di rendersi conto di tutti i sentimenti che potrebbero emergere durante gli incontri di mediazione, è necessario acquisire familiarità con lo spettro di sentimenti che non sono facilmente scoperti ed evidenti, quali dolore, vergogna, paura, insicurezza, tristezza, gelosia e solitudine. Spesso si possono sopprimere o negare le nostre emozioni - soprattutto se sono sentimenti che non ci piace ammettere di avere. Tuttavia, la negazione dei sentimenti, particolarmente delle emozioni forti, di solito porta a perdite del controllo dell'umore o a scoppi improvvisi e non controllabili che, potranno manifestarsi poi nel modo più inadeguato e nel momento più imbarazzante della mediazione.

Un modo per diventare più consapevoli delle nostre emozioni consiste nell'accorgersi di come il nostro corpo si sta comportando proprio perchè il nostro corpo è strettamente legato alle nostre emozioni. Mal di testa e dolori muscolari del collo e delle spalle possono segnalare un'emozione di panico, la sensazione di compressione o peso al torace può indicare che si sta provando paura, il cuore che batte come dopo una corsa e la sudorazione possono essere avvisi di rabbia, la fatica di parlare e l'eloquio rallentato suggeriscono l'emozione della tristezza. Con l'apprendimento di come il nostro corpo rivela il nostro stato emotivo interno, possiamo essere non solo più consapevoli di quello che proviamo, ma molto probabilmente anche più attenti nel cogliere l'insorgenza di stati emotivi più rapidamente.

Mediazione: aspetti di genere

Laura Baccaro

Il Dr. Lewicki, docente di negoziazione, afferma che gli uomini e le donne concepiscono la trattativa in modi molto diversi. Le donne guardano il conflitto come relazionale, per es. pensano “come cambierà il nostro rapporto” o “che cosa pensano di me se io chiedo un aumento”. Gli uomini guardano il conflitto nel senso di un orientamento al compito, pensandolo come un mezzo per un fine piuttosto che pensare a quello che potrebbe accadere lungo la strada, o chi potrebbe pensare che cosa. Gli uomini vedono il conflitto come una forma di concorrenza, cioè si vince o si perde in una situazione di vittoria/sconfitta, mentre le donne tendono a vedere il conflitto come una possibile situazione vantaggiosa finchè le cose vengono gestite in modo corretto.

Lewicki, come Babcock e altri, vede anche una significativa differenza tra uomini e donne nella loro propensione a negoziare, che è molto influenzata dal loro punto di vista negoziale.

Il dott. Babcock riporta le interviste in cui le donne tendono a equiparare l'idea della mediazione alla visita ad un dentista, mentre i maschi tendono a paragonarla ad un gioco di palla, e dimostra come i diversi sessi vedono la mediazione, e, come a loro volta interagiscono nelle trattative. Le donne paragonano la trattativa ad una cosa temuta come una visita dal dentista, e gli uomini a qualcosa di buono come un gioco a palla e per di più di squadra.

L'idea che le donne hanno problemi particolari in fase di negoziazione deriva dalla visione che il negoziato è un calderone emotivo. Se questo è il caso, e se le donne vengono da Venere, mentre gli uomini vengono da Marte, ne consegue necessariamente che le donne sono fragili e lavorano in

mediazione partendo dal proprio handicap. Ovvero non sono abbastanza dure, o cercano di essere troppo dure, perché non lo sono veramente, si indeboliscono se sotto pressione, cercano troppo di impressionare gli uomini, e così via.

Conclusione: sono sul pianeta sbagliato, sono troppo emotive. La verità, tuttavia, è che le emozioni possono sopraffare le donne e gli uomini in ogni negoziato.

I modelli di genere che conosciamo influenzano le nostre opinioni sulla trattativa. Alle donne è stato generalmente insegnato che non sta bene discutere o dissentire, mentre per gli uomini va tutto bene.

I ruoli sociali creano delle aspettative di comportamento per i negoziatori di sesso femminile, tanto che come donna è di vitale importanza non lasciare che le emozioni facciano mostra di sé, soprattutto in sede di mediazione con uomini. Nelle controversie economiche le manifestazioni emotive possono danneggiare la professionista.

Dobbiamo considerare gli stereotipi di genere più comuni ad esempio che gli uomini sono razionali e logici, mentre le donne sono emotive ed intuitive; i maschi sottolineano i fatti oggettivi e invece le donne si concentrano di più sul mantenimento delle relazioni; gli uomini dovrebbero essere dominanti e autorevoli e le donne passive e sottomesse.

Le tattiche che gli uomini utilizzano hanno effetti diversi quando vengono utilizzate dalle donne. Lewicki in una sua ricerca mostra che “le tattiche di scambio”, che ricordano passati favori, tendono ad avere effetti positivi se usate dai maschi, ma tendono a ritorcersi contro se utilizzate da femmine. Questo dimostra che c'è una differenza di come gli uomini e le donne percepiscono l'un l'altro in sede di negoziazione. Le tattiche aggressive potrebbero essere ammirate nel maschio, ma viste come inappropriate in una femmina. Gli stereotipi di genere di solito incidono anche sulla qualità percepita delle mediazioni. In genere minano il rendimento dei negoziatori femminile, e sovrastimano le prestazioni dei negoziatori di sesso maschile. Questo perché gli uomini tendono a pensare che le donne non dovrebbero negoziare e perché le donne, a loro volta, non si sentono se stesse nella negoziazione.

Altre differenze di comportamento sono interessanti. Un uomo che urla è considerato un ragazzo difficile che semplicemente ha perso le staffe. Una donna che urla è vista come qualcuno che non è in grado di controllare se stessa. Un uomo che piange è guardato con compassione (fintanto che non accade troppo spesso), mentre una donna che piange può essere marchiata come “eccessivamente emotiva”.

Essere razionale in qualsiasi momento durante una controversia è molto apprezzato. Per ottenere e mantenere il rispetto su una base di parità durante gli incontri di mediazione, prima di mostrare qualsiasi forte emozione conviene fare una pausa e lasciare la stanza.

Quando gli uomini e le donne interagiscono, i maschi tendono a parlare per lunghi periodi di tempo e ad interrompere più spesso delle donne. Gli uomini utilizzano un linguaggio più diretto, mentre le donne spesso rivelano modelli di discorso provvisorio e deferente. Durante le interazioni personali, gli uomini hanno più probabilità delle donne di usare “un linguaggio fortemente intensivo” per persuadere gli altri, e sono più efficaci utilizzando questo approccio. Le femmine tendono ad utilizzare un linguaggio che contiene più rinunce (Io penso, si sa) rispetto i loro compagni maschi, motivo per cui le

donne sono percepite come meno forti. Questo fattore di genere è controbilanciato dal fatto che le donne continuano ad essere più sensibili ai segnali non verbali che i loro compagni maschi e, di conseguenza, hanno più probabilità di essere in sintonia con i sottili messaggi trasmessi dalla controparte durante gli incontri di mediazione.

Per Fisher e Shapiro, gli studiosi che hanno individuato le cinque preoccupazioni che stanno dietro tutte le emozioni della mediazione, una donna mediatrice ha più possibilità di un uomo di assumere il controllo del processo e di ottenere i risultati desiderati anche perché le donne sono più capaci di rilevare e riconoscere il ruolo che le emozioni giocano in fase di negoziato.

24

Ma gli stereotipi di genere possono causare molte difficoltà alle persone quando interagiscono con avvocati e mediatori donne. Gli uomini spesso si aspettano che le donne si comportino come “signore” durante gli incontri di mediazione e contrattazione. L’aggressività scoperta e manifestata, che sarebbe considerato difesa vigorosa se impiegata da uomini, può essere vista come offensiva e minacciosa, se usata da donne e ciò è particolarmente vero quando le femmine usano un linguaggio volgare e un volume della voce alto.

Il mediatore maschio, perfettamente in grado di rispondere contro queste tattiche poste in essere da altri uomini, è in difficoltà ad usare questi approcci di ritorsione contro le donne. Alcuni uomini hanno difficoltà ad agire in modo competitivo verso gli avversari femminili, come farebbero verso gli avversari maschi e ciò aiuta ancor più le donne nella contrattazione e nella conduzione della mediazione.

Alcuni avvocati maschi di tanto in tanto fanno l'errore di credere che i loro avversari femminili non useranno tecniche e “giochetti” di manipolazione, come i loro avversari maschi. Anche non poche donne erroneamente danno per scontato che le altre colleghe non applichino tattiche machiavelliche o modalità della cultura competitiva maschile.

Le donne però possono effettivamente avere un vantaggio negoziale. È necessario sapere che il bisogno è molto pericoloso nelle trattative e porta a decisioni peggiori di qualsiasi emozione forte presente. Come mediatori si deve anche sapere che i clienti vogliono solo firmare un accordo non hanno bisogno di firmarlo. I negoziatori più abili non sono mai bisognosi, e sono pronti in ogni momento a riconoscere il bisogno dei negoziatori dall'altro lato del tavolo. Una donna con una buona formazione, in particolare, incontra spesso e sfrutta il palese bisogno del maschio, che è chiamato a “fare il duro”, il ragazzo intelligente, il veterano esperto.

Per una donna le cui emozioni sono sotto attento controllo, approfittare di questo tipo di bisogno è quasi un gioco da ragazzi: il so-tutto-io che si lascia sfuggire il fatto fondamentale della sua posizione negoziale, il ragazzo super che vuole effettivamente far sapere a lei la consistenza forte della sua posizione negoziale, l'uomo convinto che le donne non siano capaci e il cui malcelato disprezzo lo porta ad abbassare la guardia proprio quando la controparte femmina gli offre un cambiamento apparentemente innocuo in un tentativo di accordo.

Alcuni maschi cercano di guadagnare un vantaggio psicologico contro le donne aggressive lanciando calunnie sulla femminilità di queste, con la speranza di mettere in imbarazzo le parti e di farle sentire consapevoli rispetto le tattiche che stanno utilizzando. I mediatori donne non dovrebbe mai permettere agli avversari di utilizzare questa tattica. Per gli avversari maschi che sollevano obiezioni prive di fondamento al loro comportamento, dovrebbero rispondere che non vogliono essere viste

come “signore”, ma solo in quanto partecipanti alla mediazione in cui il loro genere dovrebbe essere irrilevante.

Come il dottor Riley del Center for Public Leadership presso la Harvard sottolinea nel suo articolo sulle differenze di genere in materia di negoziazione, non è solo importante per le donne imparare a negoziare e sviluppare uno stile efficace, ma è altrettanto fondamentale per gli uomini al fine di comprendere i punti di negoziazione con le donne. Probabilmente è meglio per entrambi i sessi per compensare l'altro per una migliore forma di trattativa.

Stuhlmacher et al. nel loro articolo *Gender Differences in Virtual Negotiation: Theory and Research*, esaminano le spiegazioni teoriche sul perché gli uomini e le donne potrebbero differire in negoziati che avvengono tramite e-mail, telefono o video. Sono stati esaminati in un'ottica di genere quarantatre casi di negoziazione nel confronto faccia-a-faccia e di negoziati virtuali. I risultati hanno sostenuto la previsione che le donne sarebbero state più ostili nelle mediazioni virtuali rispetto al negoziato faccia-a-faccia, mentre per gli uomini non hanno evidenziato alcuna differenza di ostilità tra la modalità virtuale e quella faccia-a-faccia. Mentre le mediazioni complessivamente hanno più successo faccia a faccia, i risultati separati per sesso non hanno trovato questo risultato.

Dr. Deborah Tannen, professore alla Georgetown University, è uno degli studiosi più importanti riguardo le significative differenze di modello di comunicazione basato sul genere. Questi differenti modelli di comunicazione sono ciò che in ultima analisi possono portare a modelli di negoziazione diversi. Questo perché, ovviamente, la comunicazione è una parte importante della mediazione.

In molti esperimenti ha dimostrato che le ragazze propendono per un dialogo basato su un ascolto attivo mentre i ragazzi propendono per un dialogo basato su una presa di posizione. In sostanza, i ragazzi sono stati più competitivi, win-lose, e transazionali, mentre le ragazze erano più collaborative, win-win, e relazionali.

Proprio questo stile di comunicazione più collaborativo ha portato l'essere femminile in posizione di svantaggio nel corso dei negoziati nella vita adulta. Ciò è in parte anche un fattore legato all'educazione tradizionale perché i maschietti vengono educati ad essere combattivi mentre le donne vengono scoraggiate ad essere aggressive già da bambine.

Un punto molto importante da sottolineare è che non tutte le donne utilizzano lo stile femminile di comunicazione e che non tutti gli uomini utilizzano lo stile maschile. La ricerca mostra soltanto le tendenze che si verificano, e non fornisce una regola generale o linea guida che si applica a tutte le persone di entrambi i sessi.

La riluttanza a negoziare da parte delle donne si traduce spesso in opportunità mancate in situazioni di negoziazioni possibili. Molti degli autori indicano la tendenza delle donne a concentrarsi sul “prezzo di partenza” o a ritenere che l'offerta di stipendio o le condizioni di lavoro non sono negoziabili o infine che lo sforzo di negoziare sarà visto negativamente. Mentre gli uomini sono molto più in grado di raccogliere anche la più sottile opportunità di impegnarsi in negoziati. Autori statunitensi sottolineano

che anche quando le donne si prendono la possibilità di partecipare ai negoziati, ci sono più problemi in aggiunta alla loro riluttanza o allo stile di comunicazione di base.

Inoltre credo che la fiducia in sé del maschio e della femmina sia influenzata dal modo stereotipato in cui gli altri valutano le loro prestazioni: quando gli uomini hanno successo, il loro rendimento tende ad essere attribuito a fattori intrinseci, come il lavoro diligente e di intelligence; quando le donne hanno successo, le loro prestazioni sono spesso da attribuire a fattori estrinseci, quali la fortuna o l'aiuto di altri. Questa circostanza fa sì che il successo di sesso maschile sia sopravvalutato, e il successo femminile sia sottovalutato.

Bibliografia

Adler R.S., Rosen B., and Silverstein E. M., *Emotions in Negotiation: How to Manage Fear and Anger*, in *Negotiation Journal*, 14:2, 1998.

Ardone R., *Percorsi di mediazione familiare*, Kappa, 2000

Babcock L. and Lashever S., *Women Don't Ask: Negotiation and the Gender Divide*. Princeton University Press: New Jersey, 2003.

Biagini S., *Mediazione familiare e competenze emotive del mediatore*, In: *Mediazione Familiare Sistemica* 3/4, 2005/2006 Semestrale, www.mediazione-familiare.it

Buzzi I., *Introduzione alla conciliazione*, Giuffrè, 2003

Carrere S, et al., *Predicting Divorce Among Newlyweds from the First Three Minutes of a Marital Conflict Discussion*, *Family Process*, Vol. 38, No. 3, pp. 293–301. 1999

Cloke K. & Goldsmith J., *Resolving Conflicts at Work*. San Francisco: Jossey-Bass, 2000

Druckman D., Olekalns M., *Emotions in negotiation*, *Group Decision and Negotiation*, Vol. 17, Number 1, 1-11, From the issue entitled *Special Issue on Emotions in Negotiation*

Duden J., *Mediatori efficaci*, la Meridiana, 2001

Fisher R, et al., *Beyond Reason: Using Emotions as You Negotiate*, Viking, 2005.

Fisher R. , Ury W., *Getting to Yes*. Penguin: New York, 1981.

Fisher R., Shapiro D., *Beyond Reason: Using Emotions as You Negotiate*. Penguin: New York, 2005.

Goleman D., *Intelligenza emotiva*, 1966

Goleman D., *Lavorare con intelligenza emotiva. Come inventare un nuovo rapporto con il lavoro*, Rizzoli, 2000.

Gottman JM, et al. *Predicting Marital Happiness and Stability from Newlywed Interactions*, *Journal of Marriage and the Family* Vol. 60, No. 1, pp. 5–22. 1998

Greenhalg L., Gilkey R. W., *Our Game, Your Rules: Developing Effective Negotiating Approaches*, in Moore L.M., Ed., *Not as Far as You Think: The realities of Working Women*, Lexington Books:Lexington 1986.

Martello M., *L'arte del mediatore dei conflitti. Protocolli senza regole: una formazione possibile*, Giuffrè, 2008

Martello M., *Oltre il conflitto. Dalla mediazione alla relazione costruttiva*, McGraw-Hill, 2002

Morineau J., *Lo spirito della mediazione*, Angeli, 2000

Parkinson L., *La mediazione familiare*, Erickson, 2003

Pietroni D., Van Kleef G.A., Rubaltelli E. and Rumiati R., *When happiness pays in negotiation The interpersonal effects of 'exit option': directed emotions*, From the issue entitled *Special Issue on: Cognition and Emotion in Economic Decision Making*, *Mind & Society*, Vol. 8, N. 1, 2009

Pietroni D., Van Kleef G. A., De Dreu C. K. W., *Response modes in negotiation*, *Group Decision and Negotiation*, From the issue entitled *Special Issue on Emotions in Negotiation*. Vol.17, N. 1, 31-49,

- Riley H., *When Does Gender Matter in Negotiation?*, Leadership. Fall, 2001
- Shapiro DL, et al., *Dealing with Conflict in a Psychiatric Setting*, Harvard Review of Psychiatry, Vol. 10, No. 1, pp. 51–5. 2002
- Shell G. R., *Bargaining for Advantage: Negotiation Strategies for Reasonable People*. Penguin: New York, 2006.
- Stuhlmacher A. F., Citera M., Willis T., *Gender Differences in Virtual Negotiation: Theory and Research*, in Behavioral Science Sex Roles, Vol. 57, Numbers 5-6, 329-339.
- Tannen D., *You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation*. New York: Morrow, 1990.
- Van Dijk E., Van Kleef G. A., Steinel W., & Van Beest I., *A social functional approach to emotions in bargaining: When communicating anger pays and when it backfires*, Journal of Personality and Social Psychology, 94, 2008
- Van Kleef G. A., De Dreu C. K. W., Manstead A. S. R., *Supplication and appeasement in conflict and negotiation: The interpersonal effects of disappointment, worry, guilt, and regret*, J. Pers. Psychol Soc. Coop. Lug 91, 2006
- Van Kleef G. A., De Dreu C. K. W., Manstead A. S. R., *The interpersonal effects of anger and happiness in negotiations*. J. Pers. Soc. Psychol. 86, 2004.
- Van Kleef GA, Côté S., *Expressing anger in conflict: when it helps and when it hurts*, Psychol J Appl. novembre; 92 (6), 2007.
- Van Kleef GA, Van Lange PA, *What other's disappointment may do to selfish people: emotion and social value orientation in a negotiation context*, Boll. Soc. Pers Psychol. agosto, 34 (8), 2008
- Whitaker L., Austen E., *The Good Girl's Guide to Negotiating*. Little Brown: New York 2001.
- www.ildiogene.it/

Gli interventi di mediazione e conciliazione in ambito sanitario

Laura Baccaro

Con l'applicazione del Dlgs 4 marzo 2010, n. 28 i conflitti tra medico e paziente diventano oggetto dell'istituto della mediazione, ciò significa che professionista sanitario e paziente prima di rivolgersi al magistrato dovranno obbligatoriamente accedere ad un organismo di mediazione per tentare di risolvere la controversia attraverso la conciliazione.

Negli ultimi anni, i conflitti tra gli operatori sanitari i pazienti e/o le loro famiglie sono sempre più frequenti con l'aumento esponenziale delle richieste di risarcimento dei danni per presunta responsabilità professionale medica. La tendenza è sempre stata quella di rispondere al contenzioso con lo strumento dei processi penali e civili, creando il circolo vizioso nel quale si muove ed opera il fenomeno della "medicina difensiva", cioè un arroccamento della classe medica contro la collettività, contro le organizzazioni sanitarie, ecc. ovvero innescando la procedura di malpractice dell'ignorare sistematicamente la centralità della relazione medico-paziente.

L'Ania (Associazione Nazionale Fra Le Imprese Assicuratrici) sottolinea come il fenomeno del contenzioso stia raggiungendo numeri preoccupanti evidenziati nel Rapporto annuale⁶.

Il fenomeno della “malasanità” (medical malpractice) continua ad avere una forte attenzione dei media, dato l'elevato tasso di litigiosità fra cittadini e operatori sanitari, determinato probabilmente da un mutato atteggiamento dei pazienti molto più consapevoli dei propri diritti rispetto al passato⁷.

28

Vi potrebbe aver contribuito:

- la proliferazione di società e professionisti “specialisti del risarcimento” che di recente hanno aumentato il ricorso su larga scala come testimoniato da incisive campagne pubblicitarie televisive, radiofoniche e su carta stampata;
- un trend giurisprudenziale di ampliamento delle fattispecie di danno e dei relativi importi di risarcimento. A tal proposito, una recente sentenza della Corte di Cassazione penale, annullando una sentenza della Corte d'Appello di Milano con cui si era assolto un medico dall'accusa di omicidio colposo per avere dimesso con troppo anticipo un paziente infartuato perché erano state seguite le “linee guida sanitarie”, ha statuito che il rispetto di queste ultime come parametro di legittimità della condotta del medico non sempre è valutabile come esimente della responsabilità del medico (Cass. pen., sez. IV, 23 novembre 2010, n. 1873);
- la decisione da parte di alcuni enti locali di centralizzare/organizzare la gestione degli eventuali danni di diverse strutture sanitarie, trasferendo al mercato assicurativo solo quelli di una certa entità o, addirittura, senza alcun trasferimento di rischio e dando così origine al fenomeno dell'auto-assicurazione;
- il tentativo del legislatore di porre rimedio alla critica situazione tramite la presentazione di vari disegni di legge che, però, più che incidere direttamente sul fenomeno per prevenirlo e sui relativi costi, sembrano preoccuparsi maggiormente di attribuire l'eventuale responsabilità unicamente alle strutture sanitarie per permettere al medico di lavorare più serenamente e di organizzare delle strutture di gestione dell'eventuale contenzioso.

Il totale dei contenziosi in area medica, contro Asl e singoli professionisti, è infatti cresciuto, dal 1994, del 255%, arrivando a superare la soglia dei 34 mila (tav. 1). Nello specifico, la stima del numero di sinistri denunciati alle imprese di assicurazione italiane nel 2009 è stato pari a oltre 34.035, di cui due terzi relativi a polizze stipulate dalle strutture sanitarie. Il numero dei sinistri è cresciuto sensibilmente rispetto all'anno precedente (+15%). Analizzando il rapporto si scopre che ad aumentare è sia il numero delle denunce contro i singoli professionisti (12.559 contro 11.851 dell'anno precedente) sia quelle contro le Asl (21.476 contro 17.746 del 2008).

Una crescita considerevole, accompagnata da quella parallela dei premi assicurativi pagati da Asl e medici, passati dai 35 milioni del '94 ai 485 milioni del 2009, di cui circa il 60% relativo a polizze

⁶ In L'assicurazione italiana 2010/2011, Rapporto Ania (Associazione nazionale imprese assicuratrici) 2010-2011 sui sinistri nell'area medica, 5 luglio 2011.

⁷ Per questa disamina si è seguito: *Ania: medici sempre più assediati dalle denunce dei pazienti*, in <http://www.sanita.ilsole24ore.com/>, 5 luglio 2011

stipulate dalle strutture sanitarie e il restante 40% relativo a contratti stipulati dai professionisti sanitari. Il tasso annuo di crescita dei premi complessivi negli ultimi 10 anni rilevati (1999-2009) si attesta al 12,5%.

Le percentuali relative ai sinistri liquidati sono relativamente basse per quanto riguarda i sinistri più recenti. Questo perchè - si sottolinea nel rapporto dell'Ania - è incerta sia l'effettiva responsabilità dell'assicurato sia l'entità del danno. Per le denunce "vecchie" di 10 anni, vale a dire protocollate nel 1999, la percentuale dei sinistri liquidati è invece pari al 91%.

Tav. 1 Il numero dei sinistri denunciati (*Si tratta di una stima dell'ANLA del volume dei premi per l'intero mercato basata su un campione di imprese partecipanti alla rilevazione con una raccolta premi (nel 2009) pari al 33% del ramo r.c. generale*)

Anno di protocollazione	R.C. Strutture Sanitarie	Δ%	R.C. Professionale Medici	Δ%	Totale R.C. Medica	Δ%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1994	6.345		3.222		9.567	
1995	11.411	79,9%	5.892	82,9%	17.303	80,9%
1996	13.028	14,2%	4.028	-31,6%	17.057	-1,4%
1997	18.672	43,3%	4.829	19,9%	23.501	37,8%
1998	21.678	16,1%	6.036	25,0%	27.714	17,9%
1999	23.261	7,3%	9.073	50,3%	32.334	16,7%
2000	23.249	0,0%	10.078	11,1%	33.327	3,1%
2001	21.911	-5,8%	11.238	11,5%	33.149	-0,5%
2002	19.028	-13,2%	11.443	1,8%	30.471	-8,1%
2003	16.566	-12,9%	10.874	-5,0%	27.440	-9,9%
2004	16.356	-1,3%	11.988	10,2%	28.344	3,3%
2005	16.343	-0,1%	12.290	2,5%	28.633	1,0%
2006	16.424	0,5%	11.959	-2,7%	28.383	-0,9%
2007	16.128	-1,8%	13.415	12,2%	29.543	4,1%
2008	17.746	10,0%	11.851	-11,7%	29.597	0,2%
2009	21.476	21,0%	12.559	6,0%	34.035	15,0%

La tavola 2 riporta per il totale della r.c. medica (strutture sanitarie e professionisti medici) la percentuale dei numeri e degli importi liquidati e riservati rispetto al valore complessivo dei sinistri per anno di protocollazione, cioè per ciascun anno di presa in carico della denuncia da parte dell'assicuratore. Le percentuali relative ai sinistri liquidati (numeri e importi) sono relativamente basse per le generazioni più recenti di sinistri in quanto è generalmente incerta sia l'effettiva responsabilità dell'assicurato sia l'entità del danno. Le percentuali crescono al crescere dell'anzianità della generazione dei sinistri attestandosi a valori superiori al 90% per quelle con oltre dieci anni di sviluppo.

Tavola 2 Incidenza % del numero e dell'importo dei sinistri liquidati al 31/12/2009 totale r.c. medica.

Anno di protocollazione	% Numero dei sinistri liquidati	% Numero dei sinistri riservati	% Importo dei sinistri liquidati	% Importo dei sinistri riservati
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1994	96,6	3,4	89,9	10,1
1995	96,7	3,3	90,8	9,2
1996	95,8	4,2	87,1	12,9
1997	94,8	5,2	88,6	11,4
1998	93,8	6,3	85,8	14,2
1999	91,0	9,0	80,0	20,0
2000	87,3	12,7	75,3	24,7
2001	82,0	18,0	66,0	34,0
2002	77,7	22,3	58,3	41,7
2003	71,5	28,5	55,2	44,8
2004	64,9	35,1	45,6	54,4
2005	58,1	41,9	38,0	62,0
2006	52,7	47,3	32,8	67,2
2007	37,3	62,7	22,8	77,2
2008	26,0	74,0	14,9	85,1
2009	9,8	90,2	5,4	94,6

Rapporto Pit Salute 2010 di Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato⁸

I presunti errori sono al primo posto tra le diverse tipologie di casi segnalati all'Osservatorio Pit Salute-Cittadinanzattiva, e i cittadini puntano il dito prevalentemente su errori durante lo svolgimento di interventi chirurgici (il 53%) piuttosto che errata diagnosi (26%). Un 12% segnala invece casi di errata terapia.

Nel corso del 2009, le sospette errate diagnosi hanno riguardato soprattutto l'oncologia che da sola ha raccolto il 38,6% delle segnalazioni (+5,8% rispetto al 2008, + 13,8% sulla media dei 14 anni). Dunque, oncologia ed ortopedia risultano le aree in cui si sbaglia con più frequenza. Il boom negativo dell'oncologia, sottolinea il rapporto, merita attenta analisi: sicuramente per i malati oncologici una diagnosi non tempestiva o errata può cambiare o addirittura pregiudicare la vita.

«Il trend in crescita - spiega l'associazione - potrebbe dipendere dalla accresciuta sensibilità dei cittadini che ci chiamano. Ma temiamo sia determinata anche dalle difficoltà di accedere in tempi utili ad accertamenti diagnostici, dai macchinari vecchi, da tempi di lavoro e di organizzazione inadeguati e dalla mancanza di una adeguata formazione degli operatori, specie per quanto attiene alla lettura delle immagini».

L'ortopedia, dal canto suo, è un'area specialistica sempre molto richiesta, a causa dei frequenti incidenti domestici e stradali. Dopo i presunti errori, seguono le segnalazioni sulle infezioni ospedaliere che negli anni hanno avuto un andamento in crescita pressochè costante: nel 2009 si attestano al 10,2%, + 4,1% sul 2008 e +4,9% sul periodo 1996/2009. Contrarre una infezione nosocomiale comporta un peggioramento per la salute del paziente, oltre che il prolungamento della degenza, con la conseguenza di ingenti aggravii di spesa sanitaria, che si può stimare tra i 500-2000 euro al giorno. Ma i cittadini che si sono rivolti al Tribunale per i diritti del malato vanno anche a caccia di informazioni sulle prestazioni

⁸ In <http://www.sanita.ilsole24ore.com/PrimoPiano/Detail/1344651>, 18 novembre 2010

socio-sanitarie (42,1% nel 2009) e sulle prestazioni assistenziali (30,9%). Seconda voce nelle difficoltà di accesso è quella dell'assistenza ospedaliera, che nel 2009 raccoglie il 20,6% delle lamentele (+2,1% rispetto al 2008, in diminuzione dell'1,3% sulla media 1996-2009).

Area materno-infantile. Siamo certamente uno dei paesi più sicuri al mondo in cui partorire ma alcuni dati dell'osservatorio di Cittadinanzattiva parlano chiaro e mostrano alcuni elementi da prendere sul serio: nell'ultimo anno le segnalazioni di lunghe liste di attesa per le visite ostetriche e ginecologiche sono arrivate all'8,2%, con un incremento del 5,7% rispetto al 2008 e del 3,3% sulla media dei 14 anni 1996-2009. I presunti errori diagnostici e terapeutici si attestano rispettivamente all'8,2% e al 7,3%, sostanzialmente stabile rispetto agli ultimi anni. Altri dati che emergono dall'Audit civico, ossia dalla valutazione civica effettuata da Cittadinanzattiva su 138 ospedali ci dicono che: meno della metà (44%) dichiara di effettuare il parto indolore; su 64 aziende sanitarie, la metà informa poco o per nulla le mamme su procedure, rischi, complicanze del parto cesareo (nel modulo del consenso informato), e il 25% non adotta misure volte a prevenire il decesso materno durante il parto come previsto dalla Raccomandazione ministeriale.

Le cause dei conflitti in sanità

Il contenzioso medico legale è una moderna forma di conflittualità sociale⁹. È l'epifenomeno di un malessere sociale e professionale sanitario. Per ridurre la conflittualità occorrerebbe adottare delle misure derivanti dall'analisi delle ragioni profonde del fenomeno. Invece le misure adottate per cercare di ridurla si rifanno a metodi aziendali: la medicina paradigmatica (linee guida ed EBM), il risk management e le misure di tipo giuridico (camere di conciliazione ed arbitrali). Evidentemente, visti i risultati, queste misure aziendali associate alla medicina difensivistica non sono riuscite a ridurre la conflittualità.

La visione economicistica della sanità nasce con la legge 502 del 1992. Con l'entrata in regime di questa legge esplodono tre fenomeni: la mobilità sanitaria, il ricorso alle medicine alternative/complementari e i contenziosi¹⁰. È forse giunto il momento di pensare ad altre soluzioni richiamando i principi espressi dalla illuminata legge 833 del 1978. Se da una parte è la politica che deve accollarsi gli auspicabili cambiamenti sociali, dall'altra i medici devono rilegittimarsi di fronte alla società alla quale appartengono. A tale scopo occorre ri-scoprire il ruolo sociale del medico impegnandosi a ricoprire il ruolo di maestri di educazione sanitaria in contrapposizione allo screditante ruolo di venditori di prestazioni sanitarie. Scambiare la salute per una merce da consumare è un grave errore concettuale che va combattuto. Le soluzioni che comportano un aumento dei consumi sanitari invece che tutelare la salute delle persone sono perdenti a medio/lungo termine. (<http://odontolex.it/responsabilita-medica/statistiche/220-andamento-dei-contenziosi-medico-legali-secondo-i-dati-ania.html>).

⁹ Cavicchi Ivan, *Medicina e sanità: snodi cruciali*, Edizioni Dedalo, Bari 2010, p.260.

¹⁰ Fondazione Zoè, Gianpaolo Braga, *La comunicazione della salute: un manuale*, Cortina Editore, 2009

Le radici di questi conflitti sono spesso da cercare nelle condizioni psicologiche, culturali, nelle aspettative sociali e, a volte anche politiche, piuttosto che nei veri e propri insuccessi tecnici dei professionisti.

Una spiegazione semplice dell'aumento dei conflitti sembra dipendere dal continuo progresso scientifico della medicina che ha creato nuove e altissime aspettative negli utenti, rinforzato da un potente concetto di salute e di benessere psicofisico, di negazione della malattia e, soprattutto della cronicità e della morte, che alimenta forti contraddizioni rispetto il concetto di cura e di assistenza sanitaria. Pertanto, quando le previsioni di salute riguardo ai risultati delle cure e degli interventi sanitari non vengono soddisfatte, quale ad esempio il caso dell'aggravamento di una condizione clinica dovuta all'evoluzione della patologia specifica, i pazienti e/o le loro famiglie manifestano a volte il sospetto che gli operatori sanitari abbiano fatto qualcosa di sbagliato, cioè la mancata aspettativa di salute viene percepita come errore medico.

Tereanu e Quattrocchio (2011) sottolineano come inoltre inevitabilmente, i conflitti sono anche frequenti quando un evento avverso si verifica, ad esempio danni involontari per la salute, la morbilità, invalidità temporanea o permanente o morte del paziente, causati da prestazioni inadeguate o da mancanza di cure mediche. Si tratta di situazioni tipiche che inducono nei pazienti e/o nelle loro famiglie la perdita di fiducia in uno specifico settore sanitario o addirittura nel sistema sanitario tutto. Oltre a questo impatto negativo di immagine e di fiducia, naturalmente si deve tener conto delle richieste di risarcimento dei danni subiti con costi altissimi per le aziende sanitarie.

Il rapporto medico-paziente è ambivalente e spesso ambiguo, può essere caratterizzato da fiducia e stima altissima come da estrema sfiducia e sospetto di incapacità. Inoltre si è più volte sottolineato nelle ricerche il cambiamento del ruolo medico o meglio la perdita del ruolo che si deve confrontare dialetticamente con un paziente informato, come vediamo nella tabella che segue. Spesso ne nasce un conflitto. Ne sono espressione alcune evidenze statistiche emerse di recente che segnalano la diffusione, sebbene ancora per piccole quote di popolazione, di atteggiamenti polemicici che in alcuni casi finiscono nella conflittualità. In particolare emergono: l'intensificazione delle situazioni di verifica e di confronto esplicito con il medico di medicina generale. È il 12% degli italiani (22,2% dei laureati) a controllare su internet gli input ricevuti dal proprio medico di medicina generale, ed è sempre intorno al 12% (23,7% dei laureati) la percentuale di chi discute con il medico i risultati emersi dalle ricerche sul web, mentre è il 4,7% (8,9% dei laureati) a contestare apertamente al proprio medico l'esattezza della diagnosi e delle terapie sulla base di quanto appreso su internet. Quindi le maggiori competenze, a volte vere altre volte presunte dei pazienti creano malintesi e spesso conflitti insanabili. Secondo i dati rilevati da Monitor biomedico 2009, il 74,9% degli intervistati si definisce molto o abbastanza informato sui temi della salute, il 59,3% dichiara di essere sempre interessato ad acquisire informazioni su questo tema mentre cresce il peso dei media tra le fonti principali di informazione sanitaria (M. C.Vaccaro, responsabile welfare Fondazione Censis)

Il soggetto più adatto a decidere in merito alle cure più appropriate, per titolo di studio (val. %)

Chi ritiene debba decidere in merito alle cure più appropriate quando si ha un problema di salute?	Nessuno / licenza elementare	Licenza media	Diploma di scuola media superiore	Laurea	Totale
Il medico fornisce le informazioni su malattia e terapia e le decisioni sono prese dal paziente	9,0	10,4	9,4	11,9	10,0
Il medico, in quanto esperto, decide autonomamente sulle cure e la salute del paziente	36,1	35,5	34,0	28,9	34,1
Il medico ed il paziente collaborano nel prendere decisioni	54,9	54,1	56,6	59,2	55,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: indagine FBM-Censis, 2007

Tra le molte cause del conflitto si possono indicare alcuni punti:

- un accresciuto livello culturale e di consapevolezza dei propri diritti da parte dei pazienti/utenti e il rilievo sempre crescente che nel nostro ordinamento è andato assumendo il bene salute, già costituzionalmente protetto (art. 13 e 32, 2° comma Costituzione).
- i costi economici dei fenomeni patologici, le somme sostenute per le cure magari senza risultato, le spese per mancato guadagno da inattività
- il processo di umanizzazione del medico, visto oramai come uomo normale, e spogliato della sua immagine sacerdotale-paternalistica.
- l'aumento dei rischi sanitari per l'impiego di strumenti e procedure altamente sofisticati e strategie terapeutiche in via di sperimentazione¹¹.
- differenze tra pazienti e medici di intendere la cura e il diritto alla salute, ovvero le aspettative dei pazienti sono sempre molto alte e spesso non adeguate alle situazioni e alla realtà dei fatti, i pazienti vogliono avere del tempo per loro, per essere ascoltati e presi in cura proprio loro, intesi come individualità specifica e peculiare;
- da parte medica la non osservanza completa del “diritto alla cura”, intendendo con ciò il consenso informato, ovvero la possibilità di scegliere tra opzioni e possibilità diverse. Il paziente deve essere attore principale di una salute agita e vissuta, anche per la possibilità di non curarsi
- mancanza di un rapporto paritario e simmetrico con il medico superando il paternalismo e l'oggettivazione del paziente che subisce l'atto;
- non costruzione della fiducia attraverso un dialogo di ascolto e di empatia;
- non percezione dell'empatia del medico verso le problematiche portate dal paziente
- vissuto di abbandono da parte del paziente che non si sente percepito come interlocutore-soggetto da parte del medico

¹¹ Aversa M., La responsabilità degli operatori: le cause del fenomeno, 23 Settembre 2009, in www.odontolex.it

- emozioni e sentimenti di ingiustizia repressi collegati ai vissuti di malattia e di scelte terapeutiche dolorose
- negli ultimi anni è cambiato il concetto di responsabilità e di colpa medica che comprende ora anche i peggioramenti delle condizioni dei pazienti in prestazioni professionali routinarie
- non ultimo il ricorso penale ha il solo scopo di ottenere un risarcimento in denaro
- e infine gli errori tecnici e i casi di malpractice riconducibili ad errore umano, dei professionisti

Tereanu e Quattrocchio (2011) specificano che frequentemente gli utenti tendono a lamentarsi quando hanno un'insufficiente o inadeguata comunicazione e/o interazione con gli operatori sanitari. Questo perché per la maggior parte degli utenti la qualità della loro comunicazione e l'interazione con gli operatori sanitari è tra i principali determinanti della qualità percepita di cure mediche. Uno studio dell'Università di Yale, condotto su 89 pazienti di entrambi i sessi, con un'età media di 57 anni, e 44 medici in un ospedale di medicina interna del Connecticut ha confermato come la comunicazione sia uno dei punti critici nell'assistenza medica. I pazienti intervistati lamentano scarsa attenzione e abilità comunicative nei medici soprattutto per quanto riguarda la comunicazione della diagnosi e della terapia mentre i medici sono fermamente convinti di comunicare con estrema chiarezza, in modo completo e appropriato. Curiosamente emergeva dalle interviste come solo un quarto dei pazienti era al corrente del nome del proprio medico, a fronte di un 67% di medici che credeva di essere conosciuto (Arch. Int. Med., ottobre 2010).

La mediazione in sanità

Nell'art.1 del Dlgs n.28/2010, si legge che la mediazione è quella “attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa”.

Il procedimento di mediazione in sanità è ancora tutto da fare e da sperimentare malgrado alcune regioni stiano già collaudando cautamente metodiche e approcci di derivazione anglosassone. La Regione Lombardia già nel 2010, anticipando l'applicazione del Dlgs 4 marzo 2010, n. 28 in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali (in attuazione alla legge delega 69/2009), a seguito di risarcimenti negli ultimi 5 anni ai pazienti danneggiati dalle cure per più di 50 milioni di euro, ha formato dei “mediatori anti-causa” (Corriere della Sera, Errori medici, in ospedale i mediatori anti-cause, 7 luglio 2010).

Il mediatore, in base decreto legge, è “la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo”. Nel caso della regione Lombardia i mediatori sono professionisti della salute a vario titolo: assistenti sociali, chirurghi, medici-manager, responsabili degli uffici di relazioni con il pubblico, anatomopatologi, risk manager, psicologi, coordinatori degli affari generali. Questi conciliatori lavoreranno perciò in corsia con il compito di ascoltare i pazienti insoddisfatti delle cure ricevute e mediare i conflitti.

La regione Piemonte da qualche anno gestisce il rischio clinico su due fronti: da una parte implementando la prevenzione dell'errore medico, attraverso la stesura di procedure precise per i diversi percorsi diagnostico-terapeutici, dall'altra istituendo nelle Aziende sanitarie le aree di Clinical Risk per la gestione non conflittuale del contenzioso e formando professionisti ad hoc. Inoltre la Regione ha inteso riportare all'interno delle Aziende sanitarie la gestione e risoluzione del contenzioso istituendo gruppi interaziendali per la gestione del rischio, che consentono di studiare le richieste di risarcimento non superiori ai 30mila euro e fissando equi indennizzi che evitano il ricorso alle aule dei tribunali (in <http://www.telemeditalia.it/it/ej-sanita/content/detail/0/181/1761/liti-con-i-medici-e-mediazione.html>).

Anche i mediatori lombardi hanno seguito un corso specifico di formazione di 160 ore poiché la formazione deve essere specialistica per cogliere le peculiarità psicologiche del paziente e dei vissuti di malattia, giuridiche e assicurative sia per la responsabilità professionale che organizzativa, nonché conoscere le tecniche di comunicazione, di gestione dei conflitti e di leadership.

Cosa ne pensano i medici: l'indagine di Assomedico

Molti articoli sottolineano che i medici sono favorevoli alla mediazione nelle controversie civili con i pazienti (in <http://www.telemeditalia.it/it/ej-sanita/content/detail/0/181/1761/liti-con-i-medici-e-mediazione.html>) in quanto considerano la conciliazione che porta benefici ad entrambe le parti sia per una riduzione dei costi assicurativi per il medico sia per un migliore rapporto con i propri pazienti. Infatti il valore principale della modalità di mediazione consiste nella possibilità che i protagonisti della controversia hanno di incontrarsi e chiarirsi ristabilendo quella comunicazione interrotta o mai iniziata fonte dei dissidi. In quest'ottica gli aspetti relazionali, emotivi e di vissuto soggettivo di malattia possono trovare accoglienza ed essere ricomposti, ripartendo da un'alleanza di cura medico-paziente, cioè la malattia e la cura diventano il problema comune e l'obiettivo condiviso tra le parti che possono e devono lavorare insieme.

Per capire l'opinione dei medici sull'introduzione della mediazione in sanità Assomedico ha condotto una indagine su un campione di medici associati (il 62% dei quali è in regime di convenzione con il Ssn e il 57% esercita la libera professione). In particolare emerge che ben il 66,5% dei medici non è a conoscenza della normativa in oggetto, il 21% ne ha sentito parlare e solamente il 12,5% è preparato. Interessante è sottolineare che più dell'88% dei professionisti intervistati ritiene valida la modalità di mediazione in caso di controversia. Questo modo di procedere è visto come positivo per entrambi dal 79% degli intervistati, come positivo solo per il medico dal 9% e positivo solo per i pazienti per il restante 10%.

Per l'avvocato Calzavara, della Fondazione Previasme Onlus: "La novità introdotta dal legislatore avrà sicuramente ricadute positive sul rapporto medico-paziente, che sempre di più si sta trasformando da rapporto fiduciario in un rapporto conflittuale con tutte le negatività che questo comporta. Avrà inoltre un impatto positivo sul risarcimento dei danni di piccola e media dimensione, porterà ad un'accelerazione dei tempi di risoluzione dei contenziosi e a una riduzione delle spese a carico delle

parti. Certo bisogna cambiare mentalità per innovare rapporti tra medici e cittadini, per passare da una logica di conflitto a una disponibilità reciproca al dialogo”¹².

Un aspetto importante che viene evidenziato è la tutela della reputazione professionale, attualmente messa a dura prova da procedimenti che durano anni per poi spesso concludersi con assoluzioni piene, che a parere del 64% dei medici attraverso un esito positivo di conciliazione potrà essere maggiormente salvaguardata. Gli intervistati inoltre per il 70% sono convinti che ci sarà una riduzione dei tempi rispetto i normali iter giudiziali e bel l’83% crede inoltre in un taglio dei costi. Per quanto riguarda i rapporti con i propri pazienti il 60% ritiene che la mediazione possa essere una modalità per preservare il rapporto di fiducia con i pazienti mentre il 16,5 % ritiene che sarà inutile. Il 65% degli intervistati inoltre ritiene che una diffusione della cultura conciliativa possa essere una opportunità di cambiamento positivo nel rapporto medico-paziente. Il 63% dei medici pensa che la capacità di dialogo e una comunicazione efficace possano influire molto sull’esito del tentativo di conciliazione, mentre il 28% ne è abbastanza convinto. Per l’80% dei medici, infine, sarebbe utile avere a disposizione un percorso formativo sull’argomento (in <http://www.telemeditalia.it/it/ej-sanita/content/detail/0/181/1761/liti-con-i-medici-e-mediazione.html>).

Le tecniche trasformative in sanità

Una risorsa interessante che le organizzazioni sanitarie possono utilizzare per affrontare i conflitti tra pazienti e i sanitari professionisti è la mediazione trasformativa. Si tratta di un’opportunità per entrambe le parti di incontrarsi e di esprimere quei valori, punti di vista e sentimenti che alimentano il loro conflitto.

Il conflitto nei pazienti, come abbiamo visto, spesso nasce da un vissuto di non considerazione, dal fatto di non essere riconosciuti nella nostra identità, come persone, e la frustrazione di questo bisogno genera rabbia ma anche paura perché ci sentiamo minacciati nel nostro intimo. E si sa che la paura e la rabbia fanno sì che si attacchi l’altro per difendersi, per essere visti e presi in cura nella nostra malattia e nei nostri bisogni.

Ma anche il medico si sente minacciato e spesso non compreso, sensazioni che fanno nascere anche il lui sentimenti di rabbia e di colpa.

L’alleanza terapeutica viene quindi minata da sospetti e ostilità, l’altro non è più una persona ma diventa il nemico, infatti assistiamo alla medicina difensiva dove il medico si difende dai pazienti che, a loro volta, si difendono e attaccano aumentando il numero delle denunce. Quindi entrambi non sono più persone ma nemici, i ruoli sono persi e nascosti dietro sentimenti vari e di astio tanto che spesso il conflitto è una dura lotta identitaria e uno scontro di valori. La de-umanizzazione delle parti e la reciproca spersonalizzazione si nasconderanno dietro “questioni di principio” e non dietro questioni di cura e di salute, cioè l’obiettivo dell’incontro primo fra medico e paziente. Il ritorno a queste “origini” richiede tempo e l’aiuto di una persona con il ruolo di mediatore che sostenga nel cambiamento necessario.

¹² Dal convegno “La conciliazione, un’alleanza rinnovata tra medico e cittadino”, organizzato a Roma il 13 maggio 2010, presso la sede dell’Enpam, organizzato dalla Fondazione Previasme Onlus e promosso da Assomedico, con la collaborazione di Fimmg, la partecipazione dell’Ania e il patrocinio dell’Enpam.

La Mediazione trasformativa è una tecnica che promuove nelle parti empowerment e riconoscimento. Compito del mediatore che lasciare che le parti spieghino il problema, il motivo che li fa soffrire, le emozioni legate ai fatti, con l'obiettivo di facilitare uno scambio di pensiero e chiarimenti. In questo modo le parti hanno la possibilità di definire i propri problemi e di cercare soluzioni (empowerment) e di vedere e capire l'altrui punto di vista (riconoscimento). Empowerment e riconoscimento spesso aprono la strada per una soluzione reciprocamente accettabile.

I mediatori, come abbiamo già visto, sono spesso persone che sono dell'ambiente sanitario ma durante gli incontri di mediazione non devono indossare il camice. Il mediatore è neutro, quindi non di parte "sanitaria", come farebbe comprendere al paziente qualora mantenesse la sua divisa di lavoro.

Il processo di mediazione è strutturato con uno o più incontri preliminari con ciascuna delle parti, il numero delle riunioni dipende dalla complessità della problematica e dalla difficoltà della parte ad elaborare i propri sentimenti in relazione al tema di mediazione. In questi incontri il mediatore funge da "specchio" che riflette i sentimenti dell'esperienza conflittuale. Poi si programma l'incontro di conciliazione, cioè con entrambe le parti, quando e se queste decidono di incontrarsi. Compito del mediatore non è ottenere una conciliazione a tutti i costi.

Anche perché deve ricordare che ci sono conflitti insanabili o meglio, emozioni non riconoscibili o conoscibili. E la trasformazione è possibile solo quando si conoscono bene i propri sentimenti tanto da ri-conoscerli nell'altro, è un processo empatico profondo e un cammino di accettazione di sé soprattutto perché legato a concetti di salute e di malattia.

Quindi il vero mediatore è il tempo, come afferma J. Morineau. Infatti le parti dopo avere aperto uno spazio di incontro nelle loro emozioni vengono ricontattati dai mediatori dopo due settimane per valutare insieme ulteriormente i risultati della mediazione.

Identity, Beliefs, Emotion, and Negotiation Success

Clark Freshman

In Identity, Beliefs, Emotion, and Negotiation Success in HANDBOOK OF DISPUTE RESOLUTION (Robert Bordone and Michael Moffitt, eds., 2005) (discussing complex ways that identities, beliefs, and emotions may affect negotiation and offering brief introduction to mindfulness and nonverbal communication). <http://www.clarkfreshman.com/wp-content/uploads/2010/02/>

Identity, beliefs, and emotion can all be unpopular topics. Backlashes against "identity" politics fill both the popular and academic press. It is easy to think of identity as just another roadblock to negotiation. Economists might think of it, as they largely do of emotion, as just another "barrier" to rational settlement.

So, too, psychologists often treat beliefs as problems. Popular psychologies, such as neurolinguistic programming, speak often of limiting beliefs,¹ and social psychologists regularly inventory our many mistaken psychological biases.² Apart from any more particular criticisms, identity, beliefs, and emotion

face skepticism for seeming too soft, either because the concepts themselves are soft or the insights are not particularly useful.

This chapter instead shows that particular identities, beliefs, and emotions affect negotiation in complicated ways, which may be understood through both qualitative and quantitative methods. Some versions of identity, beliefs, and emotion may indeed be dysfunctional and disruptive, but useful versions also exist. The contrast is often between fixed versions of each and flexible versions of each. Our fixed identity—I must do this because this is who I am—can look a lot like just another example of positional bargaining. Indeed, some identities may harden into particularly rigid positions when people equate identity with moral commands. In times of conflict, with ourselves or with others, many people have come to ask, “What would Jesus do?” (or “What would Buddha do?”).³ This may provide a refreshing counterweight to the sometimes amoral practices of negotiation, and it may at other times exaggerate conflict: “I must do this because this is who I am; if I act differently, I am not merely losing a negotiation, I am betraying myself.” And when the identity is linked to a group, then one is betraying one’s family, one’s nation, one’s religion, and so on.

One may view emotions as fixed: a person is not being difficult, he or she is a difficult person; not sad but depressed; not annoyed but a rageaholic. So, too, beliefs may become a part of one’s identity: Are you prochoice or are you prolife? rather than What restrictions do you think make sense on reproduction?

A competing notion views identity, emotions, and beliefs not as fixed but rather as a set of forces, sometimes competing and sometimes complementary. According to this view, we do not identify solely by religion or by family but by religion, family, friendship, profession, and many other sources. This chapter reveals the dichotomy of those competing notions. At times my voice is the objective researcher, as you may read in your own capacity. I shift language to invite you to experience, too, your role as an individual negotiating, mediating, and otherwise living in this world.

To illustrate, consider two scenes:

Scene One: Carrie Menkel-Meadow, a contributor to this and many volumes on dispute resolution, gets a call from a colleague on her law faculty. The colleague says someone has a problem, and the colleague thinks that Carrie would want to help. “Why me?” Carrie asks. The simple reply: “Well, you are a woman.” Carrie does not like the assumption that she would always want to help any woman, any time, with any grievance. She does not help and does not sound very warm when she tells me about the colleague.

Scene Two: Woody Allen is in bed with a woman. More intimacy seems imminent. Then more people appear—his parents on his side of the bed, her parents on her side of the bed. It is a visual enactment of a common therapeutic insight: when lovers come together, they bring with them all of their family history.⁴ So, too, that may partially explain why legal disputes between couples and families become so explosive. The conflicts are not merely between individual family members but in the inner worlds of family members.

The scenes illustrate several important points about identity and negotiation.

First, there are two related but distinct aspects of identity. Identity includes the way others identify us (such as seeing us as a woman or as a woman's advocate), and identity also includes how we see ourselves, including the competing claims on how we see ourselves. At one level, the Menkel-Meadow story tells us that the way others perceive our identity may matter. The Woody Allen scene tells us that how we perceive ourselves also matters.

Second, the two scenes exemplify the fixed and fluid understandings of identity. The faculty colleague sees a prominent scholar of dispute resolution, legal ethics, and other areas as a woman; the woman sees herself as more complex. So, too, the Woody Allen example offers a more complex picture: there are six competing identities (the two lovers and two parents for each). It also offers a richer possibility, too, of transforming and evolving identities. From the mix, a couple may form. (And, to go a step further, from their encounter, a new child might literally be born!)

At a third level, the scenes highlight how pervasively identity may matter. As with emotion, it is easy to see only intense versions—little seems more intense

in our Western culture than sex. Carefully crafted studies of negotiation, however, show that those induced to be in a slightly better mood (by such things as exposure to a funny video or a mildly pleasant scent) perform better than other negotiators in otherwise identical situations.⁵

This chapter shows how even mild differences in beliefs, identities, and emotions matter. The most quantitative research deals with emotion, but it is suggestive of how other mild differences may matter as well. It is not merely in the emotionally extreme world of divorce negotiation that emotion matters. Carriès story shows that identity may affect much of our everyday life. This may be easier for those outsiders in some sense (by race, gender, sexual orientation, and so on) to appreciate than others. (And some of us privileged in much of our daily lives may find ourselves feeling like outsiders when we negotiate with unfamiliar groups, or in unfamiliar places, or both.) When we fit in completely, our own identity may be invisible, much as we think of some food as “ethnic” because it is different from our familiar food, though we can see that even something as “all-American” as roast beef has its own ethnic roots.⁶ In part because different readers themselves experience identity differently, some of the examples that follow may provoke “aha” reactions in some while others may conclude that “identity” is not explaining anything more than individual differences or individual context.

For both emotion and identity, seeing how even mild versions matter is crucial: it is far easier to imagine actually managing mild versions of either than something deeply rooted. As with so many tasks, various outsiders in various times may find shifting how others identify them as relatively hard. A New Yorker in California may ease rapport by dressing differently, but many African Americans believe their skin color marks the way others see them.

Examples may yoke theory to practice for some while others may still dismiss identity as mere politics and rhetoric. The following section of this chapter situates identity, beliefs, and emotion in the worlds of both critical theory and social science. It presents evidence both that identity may matter and that

identity may not be fixed. The chapter then examines how identity and beliefs may affect negotiation in more particular ways. It concludes by addressing the question of how we may better manage the complex relationship between beliefs, emotion, and identity. Those who find little value in reading about problems that remain insoluble might start with the final section, which introduces several techniques for better managing beliefs, emotion, and identity.

Many flours, many breads: the competing sources of identity and belief

Many people see identities as fixed. Both popular and academic negotiation trainings use tests designed to identify individuals with certain negotiation “types.”

40

Sometimes this involves identifying others with a particular set of identities and beliefs. For example, one seminar claimed that people's body types matched their personalities and negotiation styles. Others promise insight into oneself. Participants answer questions for a few minutes, and the test returns a label of one's negotiation “personality” as if it were his or her single identity. The widely used Thomas-Kilmann conflict styles inventory is one such test.⁷ Often, these tests box people in. One otherwise great book on negotiation puts it simply, quoting a Danish proverb that you must bake with the flour you have.⁸

This emphasis on fixed identities runs counter to research from several disciplines, including critical theories such as postmodernism and the social sciences of psychology and economics. It is worth exploring these several methods since some may place greater faith in one method than in another. Also, many may find it more persuasive when several methods point in the same direction-what the philosopher Rawls called an “overlapping consensus.”⁹

Adherents of postmodernism might challenge the metaphor of baking a bread with a single “flour.” Many speak of postmodern conditions in which people interact with more cultures and have more opportunities to develop different and diverse ideas.¹⁰ This means people may collaborate, problem solve, and resolve conflict in different ways. People may behave one way when they interact in a small legal community, for example, and may behave in other ways in different conditions. People who are relatively cooperative in one-on-one interactions may find themselves more self-confident and more willing to explore collaborative options-or even competitive strategies-in an online environment.¹¹ So, too, the relative masking of identity by technology may short-circuit the way negotiators might otherwise label each other.

Though postmodern critical theories sound very different, some economic and business perspectives make similar points about the fluidity of identity. Max Bazerman of Harvard Business School, and a contributor to this volume, emphasizes how individuals may sometimes have to negotiate with different versions of themselves at any given point.¹² Others emphasize change over time. Richard Posner, one of the foremost scholars in the field of law and economics and a prominent federal appeals court judge, emphasizes the problem of future selves: the Richard Posner today may not make the best decisions for the Richard Posner tomorrow because that Richard Posner may have evolved in some way.¹³

Psychological research also complicates the way we identify both ourselves and others. Take competition and cooperation, for example. Where Thomas-Kilmann and other personality tests might divide people into competitors, accommodators, and so on, modern psychology suggests circumstances

will bring out different aspects of the same person. One study shows that people given positive feedback on a brief test feel slightly happier and behave more cooperatively than an identical group of people given negative feedback.¹⁴ Indeed, psychologists call the tendency to think others act as they do because of personality—as opposed to different contexts—the ultimate attribution error.¹⁵ This insight is not merely Western. Buddhist psychology teaches that there is no fixed personality but rather ever-changing beliefs and feelings sometimes called mind-states.¹⁶

Although psychological research undermines the traditional tendency to identify ourselves with fixed personality types, it also recognizes how very readily we get stuck in the way we view those unlike ourselves in some way. It is relatively easy to see subtleties in ourselves, such as explaining why we may have acted “out of anger” or otherwise not “been ourselves.” When we see negative behavior in others, it’s more likely we will identify that as some pervasive trait. However well-intentioned, simple-minded trainings about “diversity” or “cultural competence” may inadvertently reinforce stereotypes.¹⁷ This can include stereotypes of how “they” “always” negotiate. Psychologists do not treat the tendency to overgeneralize about others as some idiosyncratic fault of any of us. Rather, any given set of “us” tends to see any given set of “them” as having more in common with each other than they actually have. Psychologists call this the “outgroup homogeneity effect.”¹⁸ If we are American, we know there are many Americans and many negotiation styles, from the used car dealer to the obsequious custom tailor, but we may too quickly accept descriptions of “the” Japanese (or Latin, or European, and so on) negotiation style.

As with many general tendencies, of course, some of us may fall into such generalizing patterns more readily, more often, or more deeply. Academic psychologists have developed sophisticated methods to test automatic and unconscious beliefs about others, such as how quickly we associate “white” with “good” and “black” with “bad.”¹⁹

To complicate matters further, psychological research recognizes how the way people identify each other may involve many different combinations. It would be easy for the woman academic whose colleague asks her to help “another woman” to conclude she was seen as “just another woman.” Pioneering research by Rosabeth Kanter on organizations, however, showed that people may have several distinct categories in which to see different women, albeit all of them disempowering in some way. Women could be seen as nurturing “mothers,” as insensitive “iron maidens,” or as other stereotypes.²⁰ Perhaps the faculty member in the earlier example thought that one woman would nurture another, or that one woman would avenge another. Other psychological research shows that similar distinct stereotypes may apply to older people.²¹ Susan Fiske, a leading scholar on the psychology of discrimination, concludes more generally that characteristics may combine in practically any way to create distinct “subtypes” of different individuals.²²

This psychological fluidity, as we will see in the final section, is not merely a problem. It is sometimes possible to create new ways for people to see themselves and others that promote cooperation, such as emphasizing certain common identities. This positive aspect of fluid identities is also recognized by some who speak of postmodern conditions.

How identity affects negotiation

Identity, beliefs, and emotion may affect negotiation in multiple ways. To begin with, there are the simple effects of how others identify us and how we perceive ourselves. In complicated ways, initial senses of identity may interact with emotion. As we see in this section, how we perceive ourselves may often intensify the negative role of identity, along with negative emotions. As the next section suggests, however, awareness of emotion also offers one path to shift from fixed identities to more fluid and functional identities.

42

Negotiation and How Others Identify Us

Simply put, research confirms what many minorities fear: various “outsiders,” such as women and African Americans, often get worse outcomes in negotiations. At least one careful meta-analysis of many studies involving women and male business students shows that women often get worse outcomes.²³ Do such different outcomes also exist outside simulated negotiation in schools? Ayres found that some outsiders got worse deals from real car dealers as well. He sent out teams of car buyers to test this. They dressed the same; they followed similar bargaining strategies; they answered questions in similar ways. And they got different results. African American men got offers that left four times more profit to dealers than did white men; African American women also did worse. White women did not do worse in a statistically significant sense.²⁴

Looking at the pattern of offers and time spent with customers, Ayres argued that the different offers grew out of different beliefs. Salespeople acted as if they thought African American women simply did not like to bargain. When they negotiated with African American men, however, they spent plenty of time bargaining—just with much worse offers. It was as if salespeople took some pleasure in putting African American men in their place, according to Ayres.²⁵

How these patterns play out in other negotiations is an important question for future research. In principle, many scholars associated with critical race theory, an important movement in law schools and other disciplines, see discrimination as “societal” and “structural,” so one would expect similar patterns of discrimination across society.²⁶ Ayres’s other economic and empirical work has found different results in at least one area: African American men and women and Hispanic men received better jail bond rates than whites.²⁷ Economic perspectives, such as Ayres’s, suggest that patterns of discrimination may vary according to such circumstances as different degrees of information that outsiders may have, as well as perceptions in different circumstances. Different outcomes in different circumstances also fit the psychological perspective on the way individuals may be seen in many subtypes.²⁸ Seeing women through the mothering subtype perspective may hurt in job negotiations, in which employers may assume women will work less hard or simply accept less pay, but may actually help in other circumstances, such as child custody negotiations.

How Conceptions of Self-Identity May Limit Us

Apart from how others see us, how we see ourselves also affects negotiation. Sometimes we see ourselves as people who must bargain, sometimes we see ourselves as people who cannot bargain-or ought not. Recall the controversy over deploying American troops through Turkey to attack Iraq. When reports of a request for compensation arose, some Americans were offended that Turkish leaders would bargain over support. Different perspectives on identity might provide an explanation: some Americans might think it wrong to bargain over what might be seen as a moral issue, at least once some publicity arose. Alternatively, some Turks might have originally thought it necessary to bargain for a concession from the Americans rather than be seen as merely an extension of American will.

This same dynamic is one way to understand why individuals, too, may bargain when they do. Bazerman reveals how he and others may sometimes spend time bargaining excessively over an item as if their time had no value.²⁹ This may seem irrational from an economic view. But an identity analysis suggests that an individual might bargain because he or she identifies as a negotiator and, at some level of consciousness, feels bound to negotiate whenever possible. Psychologists might see this as yet another example of the consistency principle-people may feel that they must be consistent with some identity.³⁰

Identity may limit individuals from bargaining in other circumstances as well. Gerald Williams tells the story of an American looking in a shop in Italy.³¹ She liked an item, asked the price, and started to pay. The Italian would have none of it and showed her out. Williams explained this as a product of the shopkeeper's personal sense of insult that someone would not pay him the respect of bargaining. Notice as well that identity may have exacerbated the problem: seeing an American treating him in such a way may have exaggerated his fears of personal insult, an insult perceived as not just to himself but to those with whom he identified, be they Italians or shopkeepers or some other identity. Without blaming either the woman or the shopkeeper, we might see that the woman might have wanted to bargain too little and the shopkeeper too much.

Evidence suggests that many may bargain far less than the expected outcomes might justify. The title of one book suggests women often do worse because "women don't ask."³² When male graduate students get their first academic job, they ask for more (salary, support, and so on) than women often do.³³ But research suggests that men may also negotiate too little in some circumstances. For example, large numbers of men also pass up parental leave policies that cover fathers, for various possible reasons discussed in the following paragraphs.³⁴ In different contexts, then, different individuals and different groups may find themselves bargaining far more or far less than others might see as appropriate.

We may understand these dynamics in two very different ways. Economists might offer a rational explanation. Women settling for less salary and men turning down the opportunity to care for children may seem irrational if one focuses on the payoff of those individual decisions. Economists, however,

might redirect our attention to the way both men and women may try to signal something about themselves. Men and women may turn down leave to “signal” that they are the kind of people who work harder (or, from another perspective, that they will not slack on the “mommy” or “daddy” tracks).³⁵

Feminists and other critical perspectives offer a rather different explanation that may be tied to identity. Men may turn down leave lest they be seen as what one state governor has called “girly-men.” In some sense, then, women’s sense of identity may enable them to take leave-or bargain for additional leave-when men’s might not. As in so many other fields, however, outsiders face “double-binds” that insiders do not.³⁶ Many bosses may simply praise the man who turns down leave as a dedicated professional, but the woman who does the same may look like a “bad mother.” And if someone cannot be a good mother, then she may be seen as cold and unreasonable. Men who bargain over wages may seem “savvy,” but women may seem too pushy or domineering, too consistent with the iron maiden stereotype.

Sometimes the refusal to bargain, and the role of identity, may remain unconscious, and sometimes it may operate quite consciously. After University of Chicago Professor of Law Mary Anne Case read Ayres’s evidence of carbargaining studies, she did not want to buy a car-even if she might compensate for the bias by adopting different tactics.³⁷ (Ayres quoted one economist as suggesting women might get better deals by using feminine wiles.³⁸) African American law professor Devon Carbado writes that he could avoid being trailed in record stores (as if he were shoplifting) if he were to hum opera-thereby invoking a status as a “good black.”³⁹ This might seem easy enough, and yet Carbado and others associated with critical race theory rightly note how problematic it may feel to “work identity” in such ways.⁴⁰ So, too, economist Ayres thinks it unfair to ask negotiators of some races or genders to adopt more cumbersome tactics to get better negotiation results. As he puts it, “It may be that black and female testers could also have received the price quoted to white males if they had executed twenty push-ups during the course of bargaining. If so, the fact that the white male testers did not have to execute the push-ups to receive the price would clearly constitute discrimination.”⁴¹

Identity, Beliefs, and the Emotional Escalator

Ultimately, negotiations often play out through a network of interrelated identities, beliefs, and emotions. Your identity may entail certain beliefs (for example, people should not treat me differently because I am a woman/man). These beliefs may even include more elaborate scripts, sets of beliefs about how one should negotiate-such as the Italian shopkeeper’s.⁴² Often beliefs remain unconscious. They may remain what cognitive therapists call automatic thoughts.⁴³ When another negotiator violates your beliefs, you may experience an emotion, such as anger.⁴⁴ (Notice, as you read the shift from “one” to “you,” how your identity now may shift from academic researcher or trainer or negotiation student to the more personal experience of your own negotiations.) If we do not understand the relationship between identity, emotion, and beliefs, we get stuck in fixed senses of ourselves, of others, and of negotiations themselves. If we do understand this relationship, then we have multiple possibilities to improve negotiations.

Sometimes emotions from a negotiation introduce or exaggerate the role of identity. Your anger, and the behavior your anger generates, may bring out certain other emotions and behaviors in others. Peter

Kramer, the celebrated author of *Listening to Prozac*, notes how such dynamics might play out in a therapist's office: a somewhat shy patient sees a doctor; the doctor asks questions; the shy patient demurs; the doctor asks more; the patient may seem more reticent, or may get angry. In turn, the doctor suspects the patient may be paranoid and may treat him or her more aggressively, thereby making the patient still more defensive and guarded.⁴⁵ Negotiations may follow parallel tracks: one woman may think it's best to offer a single, fair price, but the male seller may think it's natural for people to follow a more elaborate dance of offers and counteroffers.⁴⁶ The dance becomes a brawl, the man feeling that the woman "doesn't understand" the "give and take" or may be "stubborn." The woman may think the man is trying to take advantage of her. Even if identity did not play any role to begin with, the intensity of emotion may lead one party to start seeing a "naive woman" and the other to see another "angry man."

Strategies for managing identities, beliefs, and emotions

This complex network (beliefs, emotions, sensations, and behaviors) offers several possibilities for negotiators to better meet their goals. Just as the problem of identity might be seen from several perspectives (critical theory, psychology, economics) so, too, solutions come from many approaches. These include traditional cognitive strategies as well as less traditional strategies based on emotional awareness and management, including mindfulness and awareness of nonverbal expressions of emotion.

Traditional negotiation theory and training emphasize thinking differently, or what psychologists would call purely cognitive strategies. Years of negotiation training rest on ideas that insights will set us free: teach students to be aware of dysfunctional biases such as reactive devaluation,⁴⁷ and students will shed the patterns.⁴⁸ But research suggests mere awareness may not change the behavior.⁴⁹ When negotiation students learn one lesson through a simulation, they often fail to apply the lesson in the next negotiation-unless the instructor makes the analogy quite explicit.⁵⁰

Sometimes individual negotiators may invoke more useful identities to help negotiations. Gilson and Mnookin, for example, suggest that parties might sometimes choose bargaining agents, such as particular lawyers, because they have a reputation for collaborative bargaining.⁵¹ So, too, individual negotiators might invoke a reputation for fairness, or a common membership in some trade, small professional group, or other community. In both ways, individuals may try to invoke one identity rather than other identities that might engender irrational competition or undermine collaborative solutions.

Sometimes cognitive strategies work better with third parties. Much research now makes clear that parties often discount the offers made by other parties. This is the much-studied phenomenon of reactive devaluation.⁵² We can also see this as identity and emotion at work: how seriously can we consider an offer from "them"? If you are like most people, you'll value the same offer more if instead

a “neutral” mediator suggests it. In other contexts, too, third parties such as mediators may help shape identities to achieve different results. Think again of the different outcomes men and women achieve in negotiation. When business school students were merely told that men and women negotiated differently, women did worse in the negotiations.⁵³ However, when students were told that they were all successful and skilled business students, men and women negotiated more equally.⁵⁴

Applying this exact intervention may work with many groups of relatively equal parties but may pose problems in other contexts. For example, does it help to tell an abused woman she can bargain well, when in fact she might be best advised to opt out of mediation?

46

In other ways, though, mediators may help mold the identity of parties. Many family mediators put pictures of children in the middle of the table to remind parties that they are not merely feuding ex-lovers with a tangled past but coparents with a common future. Other mediators work through community organizations that stress other identities, such as mediation provided by Orthodox Jewish organizations, Islamic mediation, and, more recently, mediation through gay and lesbian community centers.⁵⁵ Some mainstream mediators stress ideas such as “cultural competence.”⁵⁶ For some, that competence means sensitivity to things such as the way some Asian families may favor male over female children.

The danger, of course, is that third parties may emphasize identities that promote one party over another, or one unrepresented person (a daughter) over another (a son). In today’s complex times, when parties may present themselves with many different potential identities-and when mediators may know of many other possibilities (for example, feminist perspectives for women from traditional cultures)-some mediators retreat to a kind of passive neutrality, merely mirroring what the parties say. This so-called neutrality, however, may simply have the effect of preserving older identities, or strengthening the more verbally insistent party.⁵⁷

Instead, active kinds of neutrality may put competing identities on more equal ground.⁵⁸ Mediators may identify several ways similar parties may approach similar problems. This gives parties ideas and different kinds of identities to enable choices.⁵⁹ The Asian mother who wants equal treatment for a daughter need not see herself as a “rebel” or “eccentric” but instead as a “feminist.” She does not stand alone against her community; she stands with a community of women.

Emerging interventions: emotional awareness, mindfulness, and nonverbal communication

Given all the limits to purely cognitive interventions, you might consider other strategies. The more that we see that our identities, beliefs, and emotions are not fixed, the more we will want tools to make us aware of potential shifts. So, too, we will want some tools to try to induce shifts to more enabling identities, beliefs, and emotions.

Emotional Awareness and Simple Emotional Shifts

Consider again the importance of brief emotions. We already saw that very small effects, such as a pleasant sound, a funny video, or a pleasant scent, shift our emotions enough to influence the way we

negotiate. Other research also shows that brief changes affect how we categorize and blame others. In one recent study, when people were angry, they were more likely to blame those they had been trained to see as different.⁶⁰ This difference could be far milder than the race and gender differences we usually think about. In one recent experiment, for example, participants took a brief test and were told they were either “overestimators” or “underestimators”—not based on the test, as it turns out, but just through random assignment.⁶¹ When some of the participants were induced to be angry, they were more likely to show signs of having unconscious negative stereotypes of the “other” kinds of estimators! Fear of exactly this reaction may partially explain why women and other outsiders may negotiate less: they may fear bargaining will trigger negative emotions in others, and the negative emotion may activate disabling stereotypes.

Given the importance of small emotional shifts, then, the simplest interventions to help with identity and beliefs would be to manage moods in ourselves and others. You might try a simple extension of the basic research: when negotiating or working with others, try to induce a more pleasant environment through sounds, smells, sights, and so on.

Mindfulness

If we could be more aware of the shifting emotions, beliefs, and identities in ourselves and others, such interventions might be more effective. Mindfulness practices may help us notice our own shifts, and may enhance our awareness of nonverbal expression of emotions in ourselves. It may also help us notice emotional shifts in others.

Briefly put, mindfulness involves awareness of moment-by-moment thoughts, physical sensations, emotions, and intentions. That awareness is in a particular way, moment-by-moment, fully accepting and free from judgment.⁶² In some sense, mindfulness is also an end goal, like a healthy heart or an appropriate weight. And like those other physical goals, different people may arrive at mindfulness in different ways, much as some people may diet (in any number of ways), others may exercise (also in any number of ways), and others may combine both. So, too, mindfulness might involve sitting and paying attention to passing thoughts, or walking and noticing physical sensations, or stretching in yoga poses and noticing physical and mental changes.

However developed, mindfulness works to manage identity and emotion in three complementary ways. Partly it is a cognitive tool. Mindfulness of our own thoughts lets us know when we are identifying with one or another of our various identities or ways of viewing the world. For example, someone might be aware of particular thoughts, such as thinking, “What would Donald Trump do?” or “What would Jesus do?” Mindfulness of the body also gives us a way of knowing when we are experiencing certain kinds of physical tension—this may be a signal in turn that one is experiencing an emotion—possibly from a sense of identity violation or some belief. We may get angry at a car dealership and, as we reflect on the anger, discover an expectation that—despite so much of what we have heard and seen—somehow the negotiation should go faster, smoother.

Second, mindfulness gives us information on the exact kinds of changes in sounds, scents, food, and others that may affect our own mood. This is important information: studies rest on the generalizations that some changes make most people feel better, but not all. Certain sounds and smells that made most people feel a certain way in studies may not induce that effect in all of us. Mindfulness lets us discover our own individual triggers.

Third, mindfulness practices may themselves sometimes shift moods and identities. One tool for developing mindfulness is to meditate in particular ways, such as concentrating on one object (one's breath or one's footsteps). One expands to accepting awareness of thoughts, sensations, and so on once one has achieved a certain balance. Research shows such simple meditations have profound physical effects: eight weeks of regular meditation tend to shift brain patterns toward the left part of the brain, a region associated with more happiness and positive emotion.⁶³ This shift lingers even when one is not actually meditating. Simply put, if you meditate, you may not even need to think to overcome the identity-belief-emotion network; you may simply feel happier and approach problems more flexibly.

There is some evidence that you can get some of these automatic benefits from other kinds of meditation as well.⁶⁴

Others suggest that mindfulness practices themselves tend to dissolve the identification with ourselves as separate and to promote a sense of connection with others. An important caveat: experienced meditation teachers caution that practices unfold in sometimes unpredictable cycles, so one may sometimes sit in meditation to return to the peace of some pleasant sitting only to discover that the current sitting is not as pleasant, or even unpleasant.⁶⁵

Nonverbal Communication of Emotion in Ourselves and Others

Training in nonverbal awareness of emotion offers another alternative. Paul Ekman's pioneering work on nonverbal expression of emotion has shown that several distinct emotions all involve distinct physical sensations and facial expressions. When you feel contempt, for example, you will tend to smile with only one side of your face.⁶⁶ When you are angry, you may feel physical sensations of warmth; your eyelids may draw down, but your eyes will remain open and glare.⁶⁷ For those practicing mindfulness meditation, Ekman's teachings provide tools to recognize emotions more quickly and precisely through physical sensations and, of course, a chance to test for yourself whether his research fits your experience.

Learning to see how the rapidly changing expressions of others reveal emotions can be a powerful tool. Over time, for example, one may learn to recognize the very quick facial changes that mark the very beginnings of emotions such as anger. Ongoing research suggests individual patterns differ in how quickly anger arises, but at least some individuals display anger briefly before it escalates fully.⁶⁸ If you are mediating a dispute and notice some of the telltale signs of anger, this may be a time to take a break, rather than to press on. As an additional cross-cultural benefit, Ekman's research over decades confirms that these same nonverbal markers reveal emotions not just in American or Western cultures but even in cultures as distant (from most readers of this book) as that of Papua New Guinea.⁶⁹

As with mindfulness, there is a caveat: Ekman often cautions that knowing that someone is experiencing an emotion does not tell us why. If someone you see as your opponent shows contempt with a half smile, it could be contempt for your offer or contempt for himself as he realizes how little

he has prepared. But such cautions apply to all information: when someone says, “And that’s my final offer,” we know it very well might not be.

Conclusion: identity, beliefs, emotion, and negotiator competence

Identity is not about political correctness. Identity, beliefs, and emotion work together to shape our thoughts and actions in negotiations-and our lives. Scientific research now confirms this. This remains particularly true for various outsiders who may face disadvantages in negotiation. It is also true in the many ways that even mild shifts in our identities, beliefs, and emotions may affect how we negotiate. This is both a peril and a potential: the identity-beliefemotion trio often readily shifts for ourselves, and (to some degree) for the way others perceive us. With such insight, we may work to avoid restricting identities, emotions, and beliefs and to develop instead enabling ones in ourselves and in others.

Notes

1. J. O'Connor and J. Seymour, *Introducing NLP: Psychological Skills for Understanding and Influencing People* (London: Thomson, 1990).
2. M. H. Bazerman, *Judgment in Managerial Decisionmaking* (New York: John Wiley & Sons, 1994); R. H. Mnookin, S. R. Peppet, A. S. Tulumello, *Beyond Winning: Negotiating to Create Value in Deals and Disputes* (Cambridge, Mass.: Belknap Press of Harvard University Press, 2000).
3. F. A. Metcalfe, *What Would Buddha Do? 101 Answers to Life's Daily Dilemmas* (Berkeley, Calif.: Seashore, 1999); N. Harrison, 365 WWJD: *Daily Answers to What Would Jesus Do?* (New York: HarperCollins, 1998); C. M. Sheldon, G. W. Sheldon, and D. Morris, *In His Steps, What Would Jesus Do?* (New York: Inspirational Press, 1998).
4. P. D. Kramer, *Should You Leave?* (New York: Scribner, 1997). The scene described is from the movie *Annie Hall*, Woody Allen (director), MGM/UA Studios, 1977.
5. C. Freshman, A. Hayes, and G. Feldman, *The Lawyer-Negotiator as Mood Scientist: What We Know and Don't Know About How Mood Relates to Successful Negotiation*, *Journal of Dispute Resolution*, 2002, 1, 1–79.
6. C. Freshman, A. Hayes, and G. Feldman, *When 'Not Too Bad' May Not Be Good Enough: A Theoretical and Empirical Exploration of Efficient Emotion and Law Student Success at Grades, Negotiation, and Mental Health*, unpublished paper, Faculty of Law, University of Miami, 2004.
7. K. W. Crenshaw, *Foreword: Toward a Race-Conscious Pedagogy in Legal Education*, *National Black Law Journal*, 1989, 11, 1–14; M. R. Mahoney, *Whiteness and Remedy: Under-Ruling Civil Rights Inwalker v. City of Mosquite*, *Cornell Law Review*, 2000, 85(5), 1309–1357.
8. G. R. Shell, *Bargaining for Advantage: Negotiation Strategies for Reasonable People* (New York: Viking, 1999).
9. Shell, *Bargaining for Advantage*, 1999.
10. J. Rawls, *Political Liberalism* (New York: Columbia University Press, 1993).

10. J. Simon, *Inevitable Dependencies: A Comment on Martha A. Fineman, The Neutered Mother, the Sexual Family, and Other Twentieth Century Tragedies*, Columbia Journal of Gender & Law, 1995, 5, 152–165; P. M. Rosenau, *Post-Modernism and the Social Sciences: Insights, Inroads, and Intrusions* (Princeton, N.J.: Princeton University Press, 1992). Paraphrasing Pauline Rosenau, Menkel-Meadow points to the distinction “between more sceptical, nihilistic postmoderns who believe that ‘truth’ is always partial, transitory, and uncertain, and affirmative postmoderns who instead seek to broaden and increase the methods of knowledge acquisition. C. Menkel-Meadow, *The Trouble with the Adversary System in a Postmodern, Multicultural World*, William and Mary Law Review, 1996, 38, pp. 15–16.
11. Some psychologists note that online communication “allows its users to inflict pain without being forced to see its effect” and may “incite a deeper level of meanness.” A. Harmon, *Internet Gives Teenage Bullies Weapons to Wound from Afar*, New York Times, Aug. 26, 2004, p. A 1.
12. M. H. Bazerman, *Judgement in Managerial Decision Making* (New York: John Wiley & Sons, 2002).
13. R. A. Posner, *Are We One Self or Multiple Selves?* Legal Theory, 1997, 3, 23–27; R. A. Posner, *Aging and Old Age* (Chicago: University of Chicago Press, 1995).
14. J. P. Forgas, *On Feeling Good and Getting Your Way: Mood Effects on Negotiator Cognition and Bargaining Strategies*, Journal of Personality & Social Psychology, 1998, 74, 565–577.
15. L. Ross and R. E. Nisbett, *The Person and the Situation: Perspectives of Social Psychology* (Philadelphia: Temple University Press, 1991).
16. For a relatively easy introduction to this idea, J. Goldstein, *Insight Meditation: The Path of Freedom* (Boston: Shambhala, 1994).
17. For a survey and criticism, C. Freshman, *Prevention Perspectives on ‘Different’ Kinds of Discrimination: From Attacking Different ‘Isms’ to Promoting Acceptance in Critical Race Theory, Law and Economics, and Empirical Research*, Stanford Law Review, 2003, 55, 2293–2347.
18. C. Freshman, *Whatever Happened to Anti-Semitism? How Social Science Theories Identify Discrimination and Promote Coalitions Between ‘Different’ Minorities*, Cornell Law Review, 2000, 85, 313–442.
19. See, for example, one version of such an implicit association test, *Implicit Association Test Corp*, Harvard University, 2004 [<https://implicit.harvard.edu/implicit/>]. For general background on such tests, see also A. G. Greenwald, B. A. Nose, and M. R. Banaji, *Understanding and Using the Implicit Association Test: 1. An Improved Scoring Algorithm*. Journal of Personality and Social Psychology, 2003, 85(2), 197–216. On Ayres’s recommendation of using the implicit association test in litigation and elsewhere, see I. Ayres, *Pervasive Prejudice? Unconventional Evidence of Race and Gender Discrimination* (Chicago: University of Chicago Press, 2001).
20. R. M. Kanter, *Men and Women of the Corporation* (New York: Basic Books, 1977).
21. A.J.C. Cuddy and S. T. Fiske, *Doddering but Dear: Process, Content, and Function in Stereotyping of Older Persons*, in T. D. Nelson (ed.), *Ageism: Stereotyping and Prejudice Against Older Persons* (Cambridge, Mass.: MIT Press, 2002).
22. S. T. Fiske, *Stereotyping, Prejudice, and Discrimination*, in D. T. Gilbert, S. T. Fiske, and G. Lindzey (eds.), *The Handbook of Social Psychology*, Vol. 2 (Boston: McGraw-Hill, 1998).
23. L. J. Kray, L. Thompson, and A. Galinsky, *Battle of the Sexes: Gender Stereotype Confirmation and Reactance in Negotiations*, Journal of Personality & Social Psychology, 2001, 80, 942–958.
24. Ayres, *Pervasive Prejudice?* 2001.
25. Ayres, *Pervasive Prejudice?* 2001.
26. F. Valdes, J. M. Culp, and A. P. Harris, *Battles Waged, Won, and Lost: Critical Race Theory at the Turn of the Millennium*, in F. Valdes, J. M. Culp, and A. P. Harris (eds.), *Crossroads, Directions, and a New Critical Race Theory* (Philadelphia: Temple University Press, 2002).

27. Ayres, *Pervasive Prejudice?* 2001.
28. Fiske, *Stereotyping, Prejudice, Discrimination*, 1998.
29. M. H. Bazerman, *Smart Money Decisions* (New York: John Wiley & Sons, 1999).
30. For a thorough psychological introduction, R. B. Cialdini, *Influence: How and Why People Agree to Things* (New York: Morrow, 1984); R. B. Cialdini, *Influence: The Psychology of Persuasion* (New York: Morrow, 1993). For a briefer introduction as applied to negotiators, Shell, *Bargaining for Advantage*, 1999.
31. G. R. Williams, *Negotiation as a Healing Process*, *Journal of Dispute Resolution*, 1996, 1, 1–66.
32. L. Babcock and S. Laschever, *Women Don't Ask: Negotiation and the Gender Divide* (Princeton, N.J.: Princeton University Press, 2003).
33. Babcock and Laschever, *Women Don't Ask*, 2003.
34. C. Freshman, *Re-visioning the Dependency Crisis and the Negotiator's Dilemma: Reflections on the Sexual Family and the Mother-Child Dyad*, *Law and Social Inquiry*, 1997, 22, 97–129.
35. A. M. Spence, *Market Signaling: Informational Transfer in Hiring and Related Screening Processes* (Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1974).
36. M. J. Radin, *The Pragmatist and the Feminist*, *Southern California Law Review*, 1990, 63, 1699–1726.
37. M. A. Case, *Developing a Taste for Not Being Discriminated Against*, *Stanford Law Review*, 2003, 55, 2273–2291.
38. Ayres, *Pervasive Prejudice?* 2001.
39. D. Carbado, *Straight Out of the Closet: Race, Gender, and Sexual Orientation*, in Valdes, Culp, and Harris (eds.), *Crossroads, Directions, and a New Critical Race Theory*, 2002.
40. C. W. Carbado and M. Gulati, *Working Identity*, *Cornell Law Review*, 2000, 85, 1259–1308.
41. I. Ayres, *Fair Driving: Gender and Race Discrimination in Retail Car Negotiations*, *Harvard Law Review*, 1991, 817, 832n45.
42. I use scripts here to refer to any set of expectations, including reasonable and functional expectations. Some psychologists, particularly psychoanalysts, use scripts more narrowly to describe maladaptive expectations based on inappropriate past situations that distort how one sees and behaves in the present. See, for example, P. Ekman, *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life* (New York: Times Books, 2003), p. 41.
43. A. T. Beck, *Prisoners of Hate: The Cognitive Basis of Anger, Hostility, and Violence* (New York: HarperCollins, 1999).
44. R. Kumar, *Affect, Cognition, and Decision Making in Negotiation: A Conceptual Integration*, in M. A. Rahim, *Managing Conflict: An Interdisciplinary Approach* (New York: Praeger, 1989); D. Stone, B. Patton, and S. Heen, *Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most* (New York: Viking, 1999).
45. Kramer, *Should You Leave?* 1997.
46. D. M. Kolb and J. Williams, *Everyday Negotiation: Navigating the Hidden Agendas in Bargaining* (San Francisco: Jossey-Bass, 2003).
47. “Reactive devaluation” refers to the way most of us value the identical offer less if made by an “opponent” rather than a neutral, like a mediator.
48. K. J. Arrow, R. H. Mnookin, L. Ross, A. Tversky, and R. Wilson (eds.), *Barriers to Conflict Resolution* (New York: W. W. Norton, 1995).
49. J. J. Gillespie, L. Thompson, J. Loewenstein, and D. Gentner, *Lessons from Analogical Reasoning in the Teaching of Negotiation*, *Negotiation Journal*, October 1999, 15(4), 363–371.

50. Gillespie, Thompson, Loewenstein, and Gentner, *Lessons from Analogical Reasoning in the Teaching of Negotiation*, 1999.
51. R. J. Gilson and R. H. Mnookin, *Disputing Through Agents: Cooperation and Conflict Between Lawyers in Litigation*, Columbia Law Review, 1994, 94, 509–566.
52. Arrow, Mnookin, Ross, Tversky, and Wilson (eds.), *Barriers to Conflict Resolution*, 1995. R. Korobkin and C. Guthrie, *Heuristics and Biases and the Bargaining Table*, Marquette Law Review, 2004, 85, 795–808.
53. Kray, Thompson, and Galinsky, *Battle of the Sexes*, 2001.
54. Kray, Thompson, and Galinsky, *Battle of the Sexes*, 2001.
55. C. Freshman, *Privatizing Same-Sex Marriage Through Alternative Dispute Resolution: Community-Enhancing Versus Community-Enabling Mediation*, U.C.L.A. Law Review, 1997, 44, pp. 1692–1695.
56. A. Barsky, D. Este, and D. Collins, *Cultural Competence in Family Mediation*, Mediation Quarterly, 1996, 13(3), 167–178.
57. For critiques of such neutrality, Freshman, *Privatizing Same-Sex Marriage Through Alternative Dispute Resolution*, 1997. J. R. Coben, *Gollum Meet Smeagol: A Schizophrenic Rumination on Mediator Values Beyond Self-Determination and Neutrality*, Cardozo Journal of Conflict Resolution, 2004, 5(2), 65–85.
58. Freshman, *Privatizing Same-Sex Marriage Through Alternative Dispute Resolution*, 1997.
59. For a more complete discussion, Freshman, *Privatizing Same-Sex Marriage Through Alternative Dispute Resolution*, 1997.
60. D. DeSteno, N. Dasgupta, M. Y. Bartlett, and A. Cajdric, *Prejudice from Thin Air: The Effect of Emotion on Automatic Intergroup Attitudes*, Psychological Science, 2004, 15(5), 319–324.
61. DeSteno, Dasgupta, Bartlett, and Cajdric, *Prejudice from Thin Air*, 2004.
62. J. Kabat-Zinn, *Full Catastrophe Living*, in J. Kabat-Zinn, *Wherever You Go, There You Are* (New York: Hyperion, 1994).
63. Health Emotions Research Institute, University of Wisconsin, October 2004. [<http://www.healthemotions.org/research/index.html>]. D. Goleman, *Destructive Emotions: How Can We Overcome Them? A Scientific Dialogue with the Dalai Lama* (New York: Bantam Books, 2003).
64. C. Freshman, A. Hayes, and G. Feldman, *Mindfulness in the Law and ADR: Adapting Meditation to Promote Negotiation Success: A Guide to Varieties and Scientific Support*, Harvard Negotiation Law Review, 2002, 7, 67–81.
65. J. Goldstein, *Insight Meditation* (Boston: Shambhala Books, 2003); Freshman, Hayes, and Feldman, *Mindfulness in the Law and ADR*, 2002.
66. P. Ekman, *Emotions Revealed* (New York: Times Books, 2003).
67. Ekman, *Emotions Revealed*, 2003.
68. P. Ekman, *Emotional Profiles*, unpublished manuscript on file with the author, 2003.
69. Ekman, *Emotional Profiles*, 2003.



I temi su cui la psicologia e il diritto hanno occasione di confrontarsi sono sempre più numerosi, sono ormai "stonici", altri rappresentano una nuova e stimolante sfida. Il sistema giudiziario sempre con maggior frequenza si rivolge ad esperti delle scienze del comportamento per ottenere risposte a quesiti che coinvolgono la disciplina psicologica al fine di "spiegare" la natura dell'azione deviante in relazione al soggetto e all'ambiente.

Proprio per dare uno spazio di discussione e di formazione a questo pensiero il Progetto "Com-munitas" vuole creare una rete per l'umanizzazione degli interventi in ambito socio-giuridico nell'ottica del diritto.

Obiettivo del corso è formare Volontari Psicologi o laureandi in psicologia, per promuovere la cultura del supporto psicologico e del volontariato tecnico come elementi fondamentali per migliorare il benessere della comunità prestando particolare aiuto alle persone senza fissa dimora e alle persone "povere".

Modulo 1: Aspetti psico-giuridici

1	Psicologia e diritto: la multi professionalità come garanzia dei diritti. Aspetti di etica e di deontologia professionale	Germano Bellussi - avvocato, psicoanalista, criminologo Pierluigi Policastro - consigliere Ordine psicologi Veneto, Vicepresidente SIPAP	11 maggio
2	Le nuove frontiere della mediazione di fronte al Dlgs. 28 del 4.3.2010	Rowena Pintus - avvocato	19 maggio
3	Psicologia delle condotte violente e devianti. L'azione deviante comunicativa	Laura Baccaro - psicologa, criminologa	26 maggio
4	Le esperienze di Sportello e di Mediazione in Italia e a Padova e di Mediazione sociale in Inghilterra	Claudio Gramaglia - psicologo di Martini Associati Micaela Messina - avvocato	9 giugno
5	Problematiche psico-sociali, legali, civili o penali delle persone senza fissa dimora	Claudio Gramaglia - psicologo di Martini Associati Cesare Vanzetti - avvocato	16 giugno

LA MEDIAZIONE CIVILE/COMMERCIALE

Avv. Rowena Pintus



EMERGENZA GIUSTIZIA

OLTRE 5.600.000 DI CAUSE PENDENTI SOLO IN MATERIA CIVILE

DURATA MEDIA DEI PROCESSI 12 ANNI

ITALIA AL 156° POSTO NELLA CLASSIFICA MONDIALE SULLA DURATA DEI PROCESSI (RAPPORTO DOING BUSINESS 2010)

INVESTIMENTI MINIMI DEGLI INVESTITORI INTERNAZIONALI IN ITALIA

RECUPERO CREDITI (GIORNI): ITALIA 1.210, SPAGNA 515, INGHILTERRA 399, GERMANIA 394, FRANCIA 331, USA 300

COSTO ANNUO GIUSTIZIA (IN MILIARDI DI €): ITALIA 4,088, FRANCIA 3,350, SPAGNA 2,983, OLANDA 1,613

PROCEDURE GIURISDIZIONALI

TROPPE

TROPPO COSTOSE

TROPPO LUNGHE

A D R

Alternative Dispute Resolution

Procedimenti complementari utili per la soddisfazione degli interessi delle parti senza adire i Tribunali

GIUSTIZIA REALE → INTERESSI

GIUSTIZIA FORMALE → DIRITTO

UN PO' DI STORIA SULLA CONCILIAZIONE

Legge 29 dicembre 1993, n. 580 (riordino delle Camere di commercio): vengono costituite commissioni di conciliazione fra imprenditori e fra imprenditori e consumatori;

Legge 18 giugno 1998 (subfornitura): è obbligatorio il tentativo di conciliazione;

D.lgs. 17 gennaio 2003, n. 5: vengono disciplinati in modo organico l'arbitrato commerciale ed il tentativo di conciliazione;

D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28: attuazione della direttiva 2008/52/ce

CARATTERISTICHE COMUNI

Volontarietà

Presenza del terzo neutrale privo di potere decisorio

Riservatezza (o confidenzialità)

Natura privatistica

Informalità della procedura

LA DIRETTIVA 2008/52/CE

L' **organogiurisdizionale** investito di una causa può, se lo ritiene appropriato e tenuto conto di tutte le circostanze del caso, invitare le parti a **ricorrere alla mediazione** allo scopo di dirimere la controversia. Può altresì **invitare le parti a partecipare ad una sessione informativa sul ricorso alla mediazione** se tali sessioni hanno luogo e sono facilmente accessibili.

E' **impregiudicata la legislazione nazionale** che rende il ricorso alla mediazione obbligatorio oppure soggetto a incentivi o sanzioni, sia prima che dopo l'inizio del procedimento giudiziario, purché tale legislazione non impedisca alle parti di esercitare il diritto di accesso al sistema giudiziario.

LA DIRETTIVA 2008/52/CE

la **conciliazione stragiudiziale** è un sistema di risoluzione delle controversie **volontario** attraverso il quale due o più soggetti in lite cercano di raggiungere un accordo che ponga fine alla controversia.

il tentativo viene condotto con l'ausilio di un **terzo imparziale** (il conciliatore) con il compito di assistere le parti nella negoziazione facilitando il raggiungimento di un accordo.

gli stati membri provvedono affinché alle parti che scelgono la mediazione nel tentativo di dirimere una controversia **non sia successivamente impedito di avviare un procedimento giudiziario o arbitrato** in relazione a tale controversia per il fatto che durante il procedimento di mediazione siano scaduti i termini di prescrizione o decadenza.

tranne specifiche e limitate ipotesi, gli stati membri garantiscono che, a meno che le parti non decidano diversamente, **né i mediatori né i soggetti coinvolti nell'amministrazione del procedimento di mediazione sono obbligati a testimoniare nel procedimento giudiziario o arbitrato**, riguardo alle informazioni risultanti dalla mediazione.

PERCHE' MEDIAZIONE?

Procedura stragiudiziale ed informale di risoluzione dei conflitti in cui un terzo, il mediatore, neutrale, imparziale, indipendente e competente, assiste le parti facilitandone la comunicazione, individuandone gli interessi ed aiutandole a raggiungere un accordo che sia reciprocamente soddisfacente.

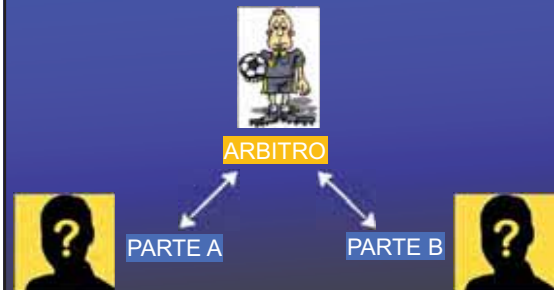
TIPI DI MEDIAZIONE

- ⊗ **Facoltativa**: quando le parti liberamente decidono di accedervi
- ⊗ **Obbligatoria**: espressamente prevista dalla legge o da una fonte contrattuale
- ⊗ **Delegata**: attivata su impulso del giudice
- ⊗ **Facilitativa**: il mediatore tenta semplicemente di far comunicare le parti facendo emergere i reali interessi delle stesse
- ⊗ **Valutativa o aggiudicativa**: il mediatore può proporre una forma di accordo, seppure non vincolante, sul quale le parti devono prendere posizione

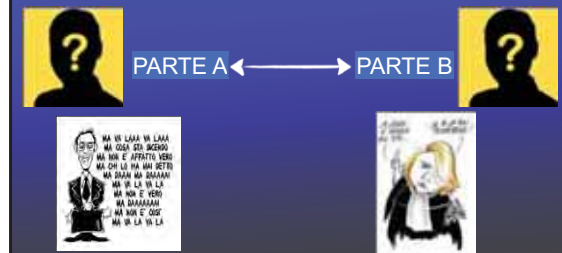
DIFFERENZE CON ALTRI ISTITUTI

	TERZO	SI CHIUDE CON	EFFICACIA
ARBITRATO	SI	LODO	SENTENZA ^(RIT) CONTRATTO ^(IRRIT)
MEDIAZIONE	SI	VERBALE	SENTENZA
TRANSAZIONE	NO	CONTRATTO	CONTRATTO

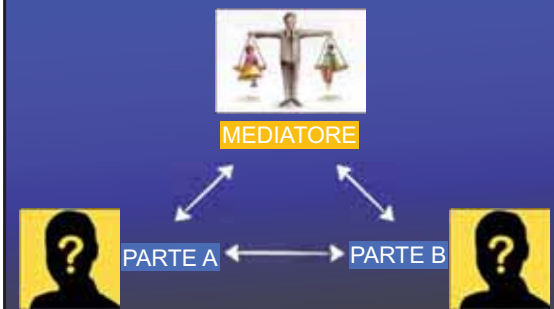
I SOGGETTI NELL'ARBITRATO



I SOGGETTI NELLA TRANSAZIONE



I SOGGETTI NELLA MEDIAZIONE



I VANTAGGI DELLA MEDIAZIONE

- volontaria
- rapida
- economica
- non avversariale
- facilitativa (poi valutativa)
- semplice e informale
- riservata
- efficace

I VANTAGGI DELLA MEDIAZIONE PER LE IMPRESE

- contenere i costi ed i tempi di gestione delle controversie
- raggiungere un accordo soddisfacente
- poter proseguire i rapporti commerciali con clienti e fornitori superando le difficoltà di un momento critico
- salvaguardare la propria immagine all'esterno grazie alla riservatezza

I VANTAGGI DELLA MEDIAZIONE PER I CONSUMATORI

- incontrare l'altra parte faccia a faccia in un ambiente informale
- risparmiare tempo e denaro
- soddisfare i propri interessi concreti

I VANTAGGI DELLA MEDIAZIONE PER GLI AVVOCATI

- consigliare al proprio cliente una soluzione rapida ed efficace
- dare una risposta agli effettivi interessi del cliente
- fidelizzare il proprio cliente nel lungo termine (il cliente soddisfatto ritorna!)
- acquisire nuovi clienti (il cliente soddisfatto fa una buona pubblicità!)

DECRETO LEGISLATIVO 4 marzo 2010 n. 28 (delega: art. 60 legge n. 69/2009)

- in vigore dal 20/03/2010
- 12 mesi per la condizione di procedibilità
- stile: mediazione facilitativa ma con possibilità di proposta di conciliazione
- definizioni

DEFINIZIONI (ART. 1)

- mediazione
- mediatore
- conciliazione
- organismo
- registro

MEDIAZIONE



attività svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa

CHEK-LIST DEL MEDIATORE

COMPRENDE TUTTI I PUNTI CHE IL MEDIATORE DEVE SCOPRIRE, OVVERO:

- 1) POSIZIONI DI PRINCIPIO DI X E DI Y
- 2) INTERESSI E BISOGNI DI X E DI Y
- 3) ALTERNATIVA CHE X PUÒ SODDISFARE SENZA Y
- 4) PUNTI FORTI E DEBOLI DI X E DI Y ANCHE RISPETTO ALLE POSSIBILI ALTERNATIVE
- 5) REFERENTI DI CUI X ED Y DEVONO TENER CONTO
- 6) QUESTIONI EMOZIONALI PER X E PER Y E LE LORO RELAZIONI
- 7) PARAMETRI OGGETTIVI E STANDARD UTILIZZABILI, VALIDI PER LE PARTI E PER I LORO REFERENTI
- 8) VERIFICA DELLA COMPRENSIONE
- 9) OPZIONI/ ALTERNATIVE CONGIUNTE
- 10) SPECIFICHE DELL'ACCORDO

MEDIATORE

- **NON È UN GIUDICE**: non giudica, non formula un giudizio
- **È NEUTRALE**: non ha un interesse diretto all'esito della procedura di conciliazione
- **È IMPARZIALE**: non favorisce una parte piuttosto dell'altra
- **È INDIPENDENTE**: non ha legami oggettivi o soggettivi con le parti
- **È COMPETENTE**: dotato di conoscenze necessarie per affrontare la controversia e la procedura
- **FACILITA SOLUZIONI CREATIVE**: aiuta le parti nel dialogo e nella soddisfazione dei rispettivi interessi
- **FORMULA UNA PROPOSTA**: se richiesto dalle parti o se sussistono i presupposti per formularla

MEDIAZIONE FACILITATIVA		MEDIAZIONE VALUTATIVA
IL MEDIATORE facilita la riapertura dei canali di comunicazione tra le parti. Ha il controllo della procedura		IL MEDIATORE suggerisce soluzioni alle parti, ovvero formula una proposta conciliativa. Ha il controllo della procedura

IL PROBLEMA

MAMMA!!!!!!MAMMA!!
VOGLIO L'ARANCIA!!!!!!



due gemelline con la stessa posizione:
"entrambe vogliono l'arancia"

LA MAMMA: L'ARBITRO

MMMM...



C'E' SOLO UN'ARANCIA !
DIVIDETELA A META' !!!!

MMMM...



SODDISFAZIONE 50%

PERCHÈ LE GEMELLINE NON SONO INTERAMENTE SODDISFATTE?

MA PERCHÈ VOLETE ENTRAMBE L'ARANCIA??

IO VOLEVO FARE LA SCORZA CANDITA!!!!!!



IO VOLEVO FARE UNA BELLA SPREMUTA!!!!!!



LA NONNA: IL MEDIATORE

SI!!!!!!
A ME LA POLPA!!



ALLORA POTRESTE DIVIDERE L'ARANCIA COSÌ:
AD UNA LA SCORZA
ALL'ALTRA LA POLPA

SI!!!!!!
A ME LA SCORZA!!



SODDISFAZIONE 100 %

COS'E' DUNQUE LA MEDIAZIONE?

La mediazione è una procedura attraverso la quale il mediatore si limita a **FACILITARE** la comunicazione tra le parti affinché esse stesse trovino una soluzione soddisfacente.

Il mediatore si limita ad **AGEVOLARE** le parti in modo che le stesse raggiungano **AUTONOMAMENTE** un accordo

PERICOLI NEL VALUTARE

POSSIBILITÀ DI SBAGLIARE
SOSPETTO DI COLLISIONE/IMPARZIALITÀ
PERDITA DI "PRESTIGIO" PER UNA PARTE
ALLONTANAMENTO AVVOCATO-CLIENTE
PERDITA DI CONTROLLO DELLE PARTI
RITORNO AL CONCETTO DI "VITTORIA"
CONSOLIDAMENTO DELLE POSIZIONI
ACCORDO FINALE PIÙ DEBOLE

ESEMPI SULLA PERCEZIONE



CONTROVERSIE OGGETTO DI MEDIAZIONE (art. 2)

- chiunque può accedere alla mediazione
- ambito civile e commerciale
- diritti disponibili

DISCIPLINA APPLICABILE E FORMA DEGLI ATTI (ART. 3)

- si applica il regolamento dell'organismo a cui ci si rivolge
- riservatezza
- modalità di nomina (imparzialità e idoneità)
- possibilità di mediazione telematica

ACCESSO ALLA MEDIAZIONE (ART. 4)

- domanda: deposito istanza presso un organismo
- competenza temporale: in caso di più domande
- contenuto dell'istanza: organismo, parti, oggetto e ragioni della pretesa
- possibilità di mediazione telematica: pec

CONFERIMENTO DELL'INCARICO ALL'AVVOCATO (ART. 4)

- All'atto del conferimento dell'incarico, l'avvocato deve informare l'assistito della possibilità di avvalersi del procedimento di mediazione e delle agevolazioni fiscali di cui all'art. 17 e 20 (atti esenti dall'imposta di registro se inferiori ad € 50.000,00; credito d'imposta in caso di riuscita della mediazione).
- In mancanza, il contratto tra avvocato e cliente è annullabile.
- In caso di mancata allegazione della dichiarazione, il giudice informa la parte della possibilità di esperire il procedimento di mediazione.

DOMANDA DI MEDIAZIONE (ART. 4)

- Deve indicare: organismo, parti, oggetto e ragioni della pretesa, analogamente a quanto previsto dall'art. 163, 4° comma c.p.c.
- Non è né un atto di citazione, né un ricorso, quindi non si formulano domande né si indicano precedenti giurisprudenziali
- Non sono richieste "sacralità" particolari, ma può essere inoltrata all'Organismo anche per raccomandata, fax o email
- Sarà comunque opportuno prendere visione del modello previsto dall'Organismo che potrebbe contenere l'accettazione espressa al regolamento procedurale, al codice etico ed alla designazione dei mediatori

EFFETTI DELLA DOMANDA (ART. 4)

La comunicazione alle altre parti:

- produce sulla prescrizione, gli effetti interruttivi della domanda giudiziale
- impedisce la decadenza una sola volta
- in caso di mediazione negativa, inizia a decorrere un nuovo termine di decadenza entro cui dovrà essere promossa l'azione giudiziale

LA PROPOSIZIONE DELLA DOMANDA DI MEDIAZIONE NON PRECLUDE NÉ LA TRASCRIZIONE DI ATTI GIUDIZIALI, NÉ L'INSTAURAZIONE DI PROCEDIMENTI D'URGENZA O CAUTELARI.

CONDIZIONE DI PROCEDIBILITÀ E RAPPORTI CON IL PROCESSO (ART. 5)

LA MEDIAZIONE È OBBLIGATORIA NELLE SEGUENTI MATERIE:

condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto d'azienda, risarcimento del danno derivante da circolazione di veicoli e natanti, da responsabilità medica e da diffamazione con il mezzo della stampa o con ogni altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari.

NON DEVE ESSERE ESPERITA

- Per tali materie la mediazione è condizione di procedibilità del successivo giudizio di merito. (improcedibilità relativa)
- Se non viene esperita:
 - deve essere eccepita dal convenuto alla prima udienza;
 - deve essere rilevata d'ufficio dal giudice, il quale:
 - a) se la mediazione è già cominciata, fissa nuova udienza al termine dei 4 mesi dall'inizio della mediazione;
 - b) se la mediazione non è cominciata, fissa nuova udienza dopo i 4 mesi, ed assegna alle parti termine di 15 giorni per promuovere il procedimento

- Dec. Ing. sino alla pronuncia sulla provvisoria esecuzione
- Negli sfratti sino al mutamento di rito ex art. 667 c.p.c.
- Nei possessori sino ai provvedimenti ex art. 703 c.p.c.
- Nei procedimenti di cognizione relativi all'esecuzione forzata
- Nei procedimenti in camera di consiglio
- Nell'azione civile esercitata nel processo penale

DURATA (ART. 6)

- non superiore a 4 mesi
- dalla data del deposito della domanda

EFFETTI SULLA RAGIONEVOLE DURATA DEL PROCESSO (ART. 7)

- durata e rinvio (art. 5, c. 1) non si computano

PROCEDIMENTO (ART. 8)

- nomina mediatore e fissazione 1° incontro
- comunicazione all'altra parte
- 1 o più mediatori ausiliari ed esperti
- procedimento senza formalità
- accordo amichevole
- effetti della mancata partecipazione

DOVERE DI RISERVATEZZA (ART. 9)

- riservatezza esterna e riservatezza interna

INUTILIZZABILITA' E SEGRETO PROFESSIONALE (ART. 10)

- dichiarazioni e informazioni non in giudizio
- non è ammessa prova testimoniale
- il mediatore non può essere tenuto a deporre

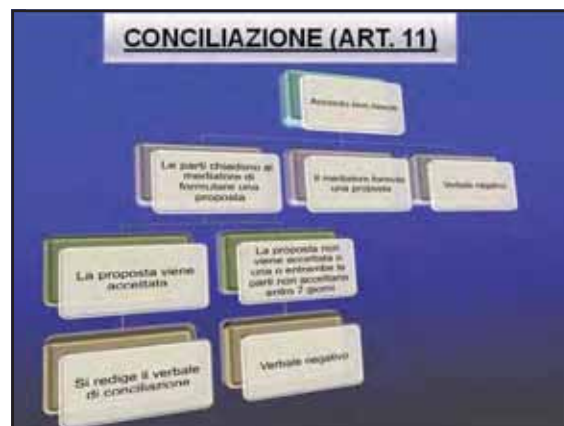
Procedimento



CONCILIAZIONE (ART. 11)



CONCILIAZIONE (ART. 11)



PROPOSTA

- Art. 11 co. 1 D. Lgs stabilisce la facoltà del mediatore di fare una proposta
- Proposta obbligatoria su concorde istanza delle parti
- La proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento
- Il D.M. (art. 7, 2° co.) prevede che la proposta possa essere formulata da un "nuovo" mediatore che non abbia seguito il procedimento, così da garantire la segretezza
- Il regolamento dell'Organismo può prevedere che la proposta venga formulata solo se vi sia il consenso di entrambe le parti e solo se il mediatore abbia tutti gli strumenti ed i dati necessari (es. perizia)

EFFICACIA ESECUTIVA ED ESECUZIONE (ART.12)

- verbale omologato su istanza di parte
- titolo esecutivo

SPESE PROCESSUALI (ART.13)

- se la proposta è uguale alla sentenza: ripetizione esclusa
- anche se la proposta non è uguale alla sentenza

EFFETTI DELLA PROPOSTA SULLE SPESE PROCESSUALI



SPESE

Valore della lite	Spesa per ciascuna parte
Fino ad € 1.000	€ 65
Da € 1.001 ad € 5.000	Da € 66 ad € 130
Da € 5.001 ad € 10.000	Da € 131 ad € 240
Da € 10.001 ad € 25.000	Da € 241 ad € 360
Da € 25.001 ad € 50.000	Da € 361 ad € 600
Da € 50.001 ad € 250.000	Da € 601 ad € 1.000
Da € 250.001 ad € 500.000	Da € 1.001 ad € 2.000
Da € 500.001 ad € 2.500.000	Da € 2.001 ad € 3.800
Da € 2.500.001 ad € 5.000.000	Da € 3.801 ad € 5.200
Oltre € 5.000.001	Da € 5.201 ad € 9.200

AUMENTI O DIMINUZIONI

- Può essere aumentato sino ad 1/5 per la particolare complessità dell'affare
- Deve essere aumentato sino ad 1/5 in caso di successo della mediazione
- Deve essere aumentato sino ad 1/5 in caso di formulazione della proposta
- Deve essere ridotto di 1/3 nelle materie in cui la mediazione sia obbligatoria
- Deve essere ridotto di 1/3 in caso di "contumacia" dei "convenuti"

OBBLIGHI DEL MEDIATORE (ART 14)

- indipendenza ed imparzialità
- proposta nel rispetto di O.P. e di N.I.
- rispettare le richieste dell'organismo
- sostituibile su istanza di parte

MEDIAZIONE NELL'AZIONE DI CLASSE (ART.15)

ORGANISMI DI MEDIAZIONE E REGISTRO, ELENCO DEI FORMATORI (ART 16)

- enti pubblici e privati, che diano garanzie
- registro disciplinato con appositi D.M.
- regolamento e codice etico
- elenco dei formatori per la mediazione
- qualificazione professionale dei mediatori

RISORSE, REGIME TRIBUTARIO E INDENNITA' (ART 17)

- agevolazioni fiscali
- esenzione imposta di bollo, tassa o diritto
- esenzione imposta di registro € 50.000,00
- maggiorazione del 25% in caso di successo
- patrocinio a spese dello Stato

ORGANISMI PRESSO I TRIBUNALI (ART 18)

ORGANISMI PRESSO I CONSIGLI DEGLI ORDINI PROFESSIONALI E PRESSO LE CCIAA (ART 19)

- iscrizione a semplice domanda
- materie riservate

CREDITO D'IMPOSTA (ART 20)

- in caso di successo, fino a 500,00 euro
- in caso di insuccesso, fino a 250,00 euro
- credito d'imposta comunicato dal Ministero
- non è rimborsabile

INFORMAZIONI AL PUBBLICO (ART 21)

- da parte del Ministero della giustizia
- in particolare via internet

OBBLIGO DI SEGNALEZIONE RICICLAGGIO E TERRORISMO (ART 22)

ABROGAZIONI (ART 23)

- art. 38, 39 e 40 d.lgs. 5/2003
- i rinvii di legge si intendono riferiti al d.l. n. 28/ 2010

DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI (ART 24)

- le disposizioni di cui all'art. 5, comma 1, sono efficaci decorsi 12 mesi e si applicano ai processi iniziati successivamente

**GRAZIE PER LA CORTESE
ATTENZIONE!!**

La mediazione familiare alla luce del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28

Rossana Novati, in <http://www.altalex.com/index.php?idnot=11337>

Questo contributo costituisce un tentativo di verificare se e in quale misura la mediazione di cui al Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010 in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali, possa trovare applicazione in tema di diritto di famiglia, e con quali conseguenze.

Sommario: 1. La cornice normativa - 2. I diritti disponibili in materia di separazione e divorzio - 3. Conseguenze - 4. L'obbligo di informativa di cui all'art. 4 comma 3 del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28.

1. La cornice normativa

1.1. *Il libro verde europeo della mediazione*

Nel 2002 la Commissione Europea pubblicava il “Libro verde relativo ai modi alternativi di risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale”.

Con il “Libro verde” la Commissione si prefiggeva lo scopo di rispondere al mandato politico del Consiglio di: “fare il punto della situazione esistente e per lanciare un'ampia consultazione ai fini della preparazione delle misure concrete”¹³

Alla nota 4 del paragrafo 1.1 del Libro verde, si legge:

[4] Sono escluse dall'ambito di applicazione del presente Libro verde le questioni relative ai **diritti indisponibili** e che interessano l'ordine pubblico, quali **un certo numero di disposizioni** del diritto delle persone e di famiglia, del diritto della concorrenza, del diritto del consumo, che in effetti non possono costituire oggetto di ADR.

Tale previsione sottolinea da subito come l'ADR in tema di diritto di famiglia debba necessariamente limitarsi a quelle questioni che rientrino nella libera disponibilità delle parti. Ma la previsione indica anche che il legislatore non ritiene affatto inapplicabile l'ADR ai conflitti familiari, ne circoscrive solamente l'operatività.

A conferma di tale osservazione il “Libro verde” contiene il paragrafo 2.2.2, intitolato “Sfruttare le iniziative prese nel campo del diritto di famiglia” ove a più riprese si insiste sulla promozione dell'ADR in materia familiare. Possiamo concludere affermando che il Libro Verde consideri la mediazione familiare come una *species* del *genus* mediazione, comunque ricompresa nella “categoria” delle ADR.

1.2. Direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale

¹³ tratto da: “Libro verde relativo ai modi alternativi di risoluzione delle controversie in materia civile commerciale” (www.eur-lex.europa.eu).

Raccolte ed esaminate le osservazioni degli Stati membri il Parlamento europeo e il Consiglio emanavano la Direttiva 2008/52/CE.

Al punto 10 delle premesse della direttiva in esame si legge:

“La presente direttiva dovrebbe applicarsi (omissis) in materia civile e commerciale, ma non ai diritti e agli obblighi su cui le parti non hanno la facoltà di decidere da sole in base alla pertinente legge applicabile. Tali diritti e obblighi sono particolarmente frequenti in materia di diritto di famiglia e del lavoro.”

Di nuovo la norma lascia uno spazio di ambiguità e cautela ove, da un lato riconosce che siano frequenti nel diritto di famiglia diritti e obblighi su cui le parti non hanno la facoltà di decidere da sole, dall'altro lato non si spinge a raccomandare che la direttiva non venga applicata alla materia del diritto di famiglia.

1.3. Art. 60, Legge 18 giugno 2009, n. 69 - Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

L'Italia recepiva la direttiva europea con l'emanazione dell'art. 60 della Legge 18.6.2009, n. 69, con il quale conferiva al Governo la Delega in materia di mediazione e di conciliazione delle controversie civili e commerciali. In detto articolo nessun riferimento veniva fatto alla mediazione nel diritto di famiglia, né nel senso dell'esclusione di esso dalla disciplina, né nel senso di un'eventuale inclusione per gli aspetti relativi ai diritti disponibili. La norma si limitava a disporre che nell'esercizio della delega il Governo si attenesse al seguente principio:

“che la mediazione, finalizzata alla conciliazione, abbia per oggetto controversie su diritti disponibili, senza precludere l'accesso alla giustizia;”

1.4. Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28. Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69 in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali.

Come ultimo atto normativo in data 4 marzo 2010 viene pubblicata la legge che istituisce la mediazione per le controversie civili e commerciali.

Innanzitutto la legge, all'art.1, fornisce la definizione della mediazione come segue:

“mediazione: l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa;”

Non è questa la sede ove soffermarsi criticamente sull'enfasi data dalla definizione alla “formulazione di una proposta”, che, a detta di tutti gli operatori di diritto e ancor più degli operatori della mediazione, costituisce il punto dolente dell'intera normativa, e rischia di snaturare l'istituto.

Va solo notato, ai fini di questa breve analisi, che la scelta operata dal legislatore per la definizione della mediazione non appare in alcun modo essere incompatibile con la mediazione familiare.

La portata generale della definizione viene consolidata dall'art. 2 della Legge stessa, che, nel definire le controversie oggetto di mediazione, recita:

“Chiunque può accedere alla mediazione per la conciliazione di una controversia civile e commerciale vertente su diritti disponibili, secondo le disposizioni del presente decreto”.

Ed ecco che il solo limite posto dal legislatore alle materie che possono essere oggetto di mediazione è quello dei diritti indisponibili. Peraltro diversamente non avrebbe potuto essere, e non solo in tema di diritto di famiglia.

Ma il legislatore Italiano si è spinto ben oltre, identificando una serie di materie per le quali entrerà in vigore (con decorrenza dal marzo 2011) l'obbligo di esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità della relativa domanda giudiziale.

Tra le materie oggetto dell'obbligo troviamo le successioni ereditarie e i patti di famiglia. Si ritiene di sottolineare queste due specifiche materie, poiché esse sono sempre e necessariamente in correlazione diremmo ontologica con le relazioni familiari.

Ma ancor più attenta riflessione merita il fatto che il legislatore abbia incluso, nelle materie per le quali l'esperimento del procedimento di mediazione sarà obbligatorio, la divisione.

Nel corso del procedimento di separazione e divorzio raramente l'avvocato o il mediatore familiare non si trovano ad affrontare il tema della divisione dei beni, coincidendo la separazione con lo scioglimento della comunione legale, o comunque coincidendo con essa l'opportunità o la volontà dei coniugi di sciogliere la comunione ordinaria. Si pensi al caso frequentissimo ove i coniugi abbiano acquistato insieme la casa coniugale in comunione ordinaria, o che l'acquisto sia caduto *ex lege* in comunione legale. Dobbiamo concludere, *sic stantibus rebus*, che accanto a una separazione o divorzio giudiziali (frequentemente non preceduti da esperimento di mediazione familiare) quei coniugi, che, da soli o con l'assistenza dei legali, non saranno riusciti a trovare accordi per la separazione o il divorzio consensuali, dovranno da un lato sottoporre al Giudice ogni decisione relativa all'affidamento, collocamento e mantenimento della prole, al mantenimento del coniuge e all'assegnazione della casa coniugale, ma dovranno poi necessariamente incontrarsi nella stanza della mediazione, per procedere alla sola divisione dei beni comuni, con tutto il carico simbolico che detti beni portano con sé.

Le implicazioni teoriche e pratiche della suddetta constatazione sono molte e complesse, e non vi è in questo breve intervento lo spazio per approfondirle.

2. I diritti disponibili in materia di separazione e divorzio

Dalle considerazioni di cui sopra dobbiamo necessariamente concludere che ai sensi del D.Lgs. n. 28 oggetto di possibile mediazione civile nell'ambito del diritto di famiglia possano essere tutti i diritti disponibili connessi al procedimento di separazione e di divorzio. Se proviamo a enucleare quali siano i diritti disponibili in gioco non possiamo non prendere nota del fatto che la giurisprudenza, con orientamento ormai consolidato, riconosca una negoziabilità molto estesa alle vicende familiari e di conseguenza a quelle separative o divorziali.

Citiamo in proposito alcuni passi della Sentenza 5.11.99 della Corte di Appello di Bari (pres. Dini Ciacci, cons. est. Carone, cons. Santoro)¹⁴, al cui testo integrale si rinvia, che ha il pregio di aver ricostruito con accuratezza l'*iter* giurisprudenziale della Suprema Corte sul punto dell'autonomia negoziale dei coniugi in materia di separazione e divorzio:

¹⁴ Cfr. http://avvocatura.iframe.com/archivi/famiglia/99_caso34_7.htm.

“Negozialità che si esprime anche nella separazione consensuale, sicché l’apice del procedimento va collocato nell’accordo dei coniugi, mentre l’omologazione è semplicemente uno strumento di controllo di tipo garantistico, diretto, da un lato, a salvaguardare gli interessi non disponibili delle parti, dall’altro, a tutelare gli interessi dei figli minori.”

Del resto anche le altre modifiche inerenti il regime della separazione dimostrano come il mutato clima sociale avesse indotto il legislatore ad esaltare la volontà dei coniugi, prima subordinata al concetto di superiore interesse della famiglia e della società.

Queste modifiche, nel loro complesso, evidenziano il maggior riconoscimento e l’accresciuta valorizzazione dell’autonomia negoziale dei coniugi in tema di separazione, derivanti dall’introduzione di un nuovo modello di famiglia costituito da una comunità di eguali. Ne consegue il potenziamento dell’accordo dei coniugi, nel segno della privatizzazione del diritto di famiglia e del superamento delle precedenti concezioni pubblicistiche e autoritarie, nelle quali veniva sacrificato il momento consensuale a vantaggio di valori super-individuali o di interessi superiori.”

Da quanto sopra consegue che, alla luce della vigente normativa, i coniugi in occasione della separazione possono esperire la mediazione, secondo la disciplina della nuova normativa, in temi quali l’assegnazione della casa coniugale, l’ammontare dei contributi al mantenimento, la collocazione dei figli, il tempo che i figli trascorreranno con i genitori, e in generale tutte quelle vicende che vedono normalmente impegnato il mediatore familiare e l’avvocato.

Certo l’accordo frutto della mediazione dovrà poi essere sottoposto al vaglio dell’Omologazione da parte del Tribunale, né più né meno di come accade oggi, quando l’accordo trovato dai coniugi viene formalizzato in un ricorso per la separazione consensuale.

3. Conseguenze

3.1. La mediazione familiare negli istituendi organismi di mediazione?

La proposta interpretazione della norma, sulla quale un dibattito pare urgente e auspicabile, reca con sé conseguenze pratiche e giuridiche di portata considerevole, alle quali qui ci si limita ad accennare.

La mancanza di una legislazione che definisca in Italia la figura del mediatore familiare, e che gli riservi la trattazione della delicata materia, implica oggi, con l’entrata in vigore del D.Lgs. 28/10, un potenziale giuridico di notevole pericolosità.

La collocazione della mediazione familiare nel più vasto ambito della mediazione civile porta con sé come conseguenza minima e positiva quella di estendere ai coniugi i benefici fiscali di cui all’art. 20 del D.Lgs. 28/10, benefici ai quali i coniugi, altrimenti, non potrebbero accedere.

In coerenza con la lettura offerta delle norme, non ci si dovrà quindi stupire se negli istituendi Organismi di mediazione di cui all’art. 16 del D.Lgs. 28/10 si assisterà alla creazione e alla promozione di sezioni specializzate in mediazione familiare, o se, ancora, si creeranno Organismi specializzati nella mediazione familiare.

Tuttavia in tal modo, ove non intervengano opportuni correttivi da parte del legislatore, la mediazione familiare correrà anche il rischio di essere trattata da mediatori privi della necessaria formazione, visto che la formazione del mediatore civile e commerciale non avrà affatto i requisiti minimi di cui agli standard europei¹⁵ per la formazione del mediatore familiare, ai quali si conformano i più seri corsi di formazione disponibili oggi in Italia.

¹⁵ Standard del European Forum Training and Research in Family Mediation.

Sul punto il Ministero della Giustizia dovrà pronunciarsi a mezzo degli emanandi decreti di cui all'art.16 del D.Lgs. 28/10.

4. L'obbligo di informativa di cui all'art.4 comma 3 del D. L.vo 4 marzo 2010, n. 28

L'art.4 del D.Lgs. n. 28/10 recita:

3. *All'atto del conferimento dell'incarico, l'avvocato è tenuto a informare l'assistito della possibilità di avvalersi del procedimento di mediazione disciplinato dal presente decreto e delle agevolazioni fiscali di cui agli articoli 17 e 20. L'avvocato informa altresì l'assistito dei casi in cui l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. L'informazione deve essere fornita chiaramente e per iscritto. In caso di violazione degli obblighi di informazione, il contratto tra l'avvocato e l'assistito è annullabile. Il documento che contiene l'informazione è sottoscritto dall'assistito e deve essere allegato all'atto introduttivo dell'eventuale giudizio. Il giudice che verifica la mancata allegazione del documento, se non provvede ai sensi dell'articolo 5, comma 1, informa la parte della facoltà di chiedere la mediazione.*

57

Date le articolate premesse non pare a chi scrive che possa escludersi che l'obbligo di informativa, già in vigore da marzo 2010, riguardi anche i procedimenti di separazione e divorzio giudiziali. Di conseguenza, laddove a tale obbligo l'avvocato non abbia adempiuto, non pare possa conseguentemente escludersi che il Giudice sia tenuto a informare la parte della facoltà di chiedere la mediazione.

Sul punto, e in senso contrario, si segnala l'Ordinanza del Tribunale di Varese 3/6 aprile 2010 (Pres. Paganini - Rel. Buffone)¹⁶.

Si riporta un passo della citata Ordinanza, con la quale si esclude la necessità dell'informativa:

“Un'ulteriore conferma dell'esclusione qui sostenuta è esplicita nella direttiva europea già citata (n. 52 del 21 maggio 2008), relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale (che attrae le controversie transfrontaliere): il decimo considerando della suddetta direttiva, espressamente prevede che essa non trovi applicazione riguardo “ai diritti ed agli obblighi su cui le parti non hanno facoltà di decidere da sole in base alla pertinente legge applicabile; tali diritti e obblighi sono particolarmente frequenti in materia di diritto di famiglia”.

Detta interpretazione, a parere di chi scrive, opera una forzatura interpretativa, poiché se è vero che la Direttiva esaminata sottolinea il fatto che nella materia disciplinata dal diritto di famiglia siano frequenti i diritti e gli obblighi “su cui le parti non hanno facoltà di decidere da sole”, (i c.d. diritti indisponibili), non dice affatto che in tali materie la mediazione non possa trovare applicazione. Per ulteriori argomentazioni si rivedano i paragrafi 1 e 2 del presente contributo.

¹⁶ Cfr. Mediazione civile: no all'obbligo di informativa in materia di persone e famiglia di Adriana Capozzoli.

“Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali”

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

Visto l'articolo 60 della legge 19 giugno 2009, n. 69, recante delega al Governo in materia di mediazione e di conciliazione delle controversie civili e commerciali;

Vista la direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale;

Vista la preliminare deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 28 ottobre 2009;

Acquisiti i pareri delle competenti Commissioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 19 febbraio 2010;

Sulla proposta del Ministro della giustizia;

E m a n a il seguente decreto legislativo:

Capo I DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1

Definizioni

1. Ai fini del presente decreto legislativo, si intende per:

a) mediazione: l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa;

b) mediatore: la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo;

c) conciliazione: la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione;

d) organismo: l'ente pubblico o privato, presso il quale può svolgersi il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto;

e) registro: il registro degli organismi istituito con decreto del Ministro della giustizia ai sensi dell'articolo 16 del presente decreto, nonchè, sino all'emanazione di tale decreto, il registro degli organismi istituito con il decreto del Ministro della giustizia 23 luglio 2004, n. 222.

Art. 2

Controversie oggetto di mediazione

1. Chiunque può accedere alla mediazione per la conciliazione di una controversia civile e commerciale vertente su diritti disponibili, secondo le disposizioni del presente decreto.

2. Il presente decreto non preclude le negoziazioni volontarie e paritetiche relative alle controversie civili e commerciali, nè le procedure di reclamo previste dalle carte dei servizi.

Capo II DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE

Art. 3

Disciplina applicabile e forma degli atti

1. Al procedimento di mediazione si applica il regolamento dell'organismo scelto dalle parti.

2. Il regolamento deve in ogni caso garantire la riservatezza del procedimento ai sensi dell'articolo 9, nonchè modalità di nomina del mediatore che ne assicurano l'imparzialità e l'idoneità al corretto e sollecito espletamento dell'incarico.

3. Gli atti del procedimento di mediazione non sono soggetti a formalità.

4. La mediazione può svolgersi secondo modalità telematiche previste dal regolamento dell'organismo.

Art. 4

Accesso alla mediazione

1. La domanda di mediazione relativa alle controversie di cui all'articolo 2 è presentata mediante deposito di un'istanza presso un organismo. In caso di più domande relative alla stessa controversia, la mediazione si svolge davanti all'organismo presso il quale è stata presentata la prima domanda. Per determinare il tempo della domanda si ha riguardo alla data della ricezione della comunicazione.

2. L'istanza deve indicare l'organismo, le parti, l'oggetto e le ragioni della pretesa.

3. All'atto del conferimento dell'incarico, l'avvocato è tenuto a informare l'assistito della possibilità di avvalersi del procedimento di mediazione disciplinato dal presente decreto e delle agevolazioni fiscali di cui agli articoli 17 e 20. L'avvocato informa altresì l'assistito dei casi in cui l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. L'informazione deve essere fornita chiaramente e per iscritto. In caso di violazione degli obblighi di informazione, il contratto tra l'avvocato e l'assistito è annullabile. Il documento che contiene l'informazione è sottoscritto dall'assistito e deve essere allegato all'atto introduttivo dell'eventuale giudizio. Il giudice che verifica la mancata

allegazione del documento, se non provvede ai sensi dell'articolo 5, comma 1, informa la parte della facoltà di chiedere la mediazione.

Art. 5

Condizione di procedibilità e rapporti con il processo

1. Chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti, da responsabilità medica e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero il procedimento di conciliazione previsto dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-*bis* del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, per le materie ivi regolate. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. L'improcedibilità deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice, non oltre la prima udienza. Il giudice ove rilevi che la mediazione è già iniziata, ma non si è conclusa, fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo stesso modo provvede quando la mediazione non è stata esperita, assegnando contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione. Il presente comma non si applica alle azioni previste dagli articoli 37, 140 e 140-*bis* del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni.

2. Fermo quanto previsto dal comma 1 e salvo quanto disposto dai commi 3 e 4, il giudice, anche in sede di giudizio di appello, valutata la natura della causa, lo stato dell'istruzione e il comportamento delle parti, può invitare le stesse a procedere alla mediazione. L'invito deve essere rivolto alle parti prima dell'udienza di precisazione delle conclusioni ovvero, quando tale udienza non è prevista, prima della discussione della causa. Se le parti aderiscono all'invito, il giudice fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6 e, quando la mediazione non è già stata avviata, assegna contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione.

3. Lo svolgimento della mediazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti urgenti e cautelari, nè la trascrizione della domanda giudiziale.

4. I commi 1 e 2 non si applicano:

a) nei procedimenti per ingiunzione, inclusa l'opposizione, fino alla pronuncia sulle istanze di concessione e sospensione della provvisoria esecuzione;

b) nei procedimenti per convalida di licenza o sfratto, fino al mutamento del rito di cui all'articolo 667 del codice di procedura civile;

c) nei procedimenti possessori, fino alla pronuncia dei provvedimenti di cui all'articolo 703, terzo comma, del codice di procedura civile;

d) nei procedimenti di opposizione o incidentali di cognizione relativi all'esecuzione forzata;

e) nei procedimenti in camera di consiglio;

f) nell'azione civile esercitata nel processo penale.

5. Fermo quanto previsto dal comma 1 e salvo quanto disposto dai commi 3 e 4, se il contratto, lo statuto ovvero l'atto costitutivo dell'ente prevedono una clausola di mediazione o conciliazione e il tentativo non risulta esperito, il giudice o l'arbitro, su eccezione di parte, proposta nella prima difesa, assegna alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione e fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo stesso modo il giudice o l'arbitro fissa la successiva udienza quando la mediazione o il tentativo di conciliazione sono iniziati, ma non conclusi. La domanda è presentata davanti all'organismo indicato dalla clausola, se iscritto nel registro, ovvero, in mancanza, davanti ad un altro organismo iscritto, fermo il rispetto del criterio di cui all'articolo 4, comma 1. In ogni caso, le parti possono concordare, successivamente al contratto o allo statuto o all'atto costitutivo, l'individuazione di un diverso organismo iscritto.

6. Dal momento della comunicazione alle altre parti, la domanda di mediazione produce sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data, la domanda di mediazione impedisce altresì la decadenza per una sola volta, ma se il tentativo fallisce la domanda giudiziale deve essere proposta entro il medesimo termine di decadenza, decorrente dal deposito del verbale di cui all'articolo 11 presso la segreteria dell'organismo.

Art. 6

Durata

1. Il procedimento di mediazione ha una durata non superiore a quattro mesi.

2. Il termine di cui al comma 1 decorre dalla data di deposito della domanda di mediazione, ovvero dalla scadenza di quello fissato dal giudice per il deposito della stessa e, anche nei casi in cui il giudice dispone il rinvio della causa ai sensi del quarto o del quinto periodo del comma 1 dell'articolo 5, non è soggetto a sospensione feriale.

Art. 7

Effetti sulla ragionevole durata del processo

1. Il periodo di cui all'articolo 6 e il periodo del rinvio disposto dal giudice ai sensi dell'articolo 5, comma 1, non si computano ai fini di cui all'articolo 2 della legge 24 marzo 2001, n. 89.

Art. 8

Procedimento

1. All'atto della presentazione della domanda di mediazione, il responsabile dell'organismo designa un mediatore e fissa il primo incontro tra le parti non oltre quindici giorni dal deposito della domanda. La domanda e la data del primo incontro sono comunicate all'altra parte con ogni mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione, anche a cura della parte istante. Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, l'organismo può nominare uno o più mediatori ausiliari.
2. Il procedimento si svolge senza formalità presso la sede dell'organismo di mediazione o nel luogo indicato dal regolamento di procedura dell'organismo.
3. Il mediatore si adopera affinché le parti raggiungano un accordo amichevole di definizione della controversia.
4. Quando non può procedere ai sensi del comma 1, ultimo periodo, il mediatore può avvalersi di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali. Il regolamento di procedura dell'organismo deve prevedere le modalità di calcolo e liquidazione dei compensi spettanti agli esperti.
5. Dalla mancata partecipazione senza giustificato motivo al procedimento di mediazione il giudice può desumere argomenti di prova nel successivo giudizio ai sensi dell'articolo 116, secondo comma, del codice di procedura civile.

Art. 9

Dovere di riservatezza

1. Chiunque presta la propria opera o il proprio servizio nell'organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento medesimo.
2. Rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni, il mediatore è altresì tenuto alla riservatezza nei confronti delle altre parti.

Art. 10

Inutilizzabilità e segreto professionale

1. Le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso del procedimento di mediazione non possono essere utilizzate nel giudizio avente il medesimo oggetto anche parziale, iniziato, riassunto o proseguito dopo l'insuccesso della mediazione, salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni. Sul contenuto delle stesse dichiarazioni e informazioni non è ammessa prova testimoniale e non può essere deferito giuramento decisorio.
2. Il mediatore non può essere tenuto a deporre sul contenuto delle dichiarazioni rese e delle informazioni acquisite nel procedimento di mediazione, nè davanti all'autorità giudiziaria nè davanti ad altra autorità. Al mediatore si applicano le disposizioni dell'articolo 200 del codice di procedura penale e si estendono le garanzie previste per il difensore dalle disposizioni dell'articolo 103 del codice di procedura penale in quanto applicabili.

Art. 11

Conciliazione

1. Se è raggiunto un accordo amichevole, il mediatore forma processo verbale al quale è allegato il testo dell'accordo medesimo. Quando l'accordo non è raggiunto, il mediatore può formulare una proposta di conciliazione. In ogni caso, il mediatore formula una proposta di conciliazione se le parti gliene fanno concorde richiesta in qualunque momento del procedimento. Prima della formulazione della proposta, il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze di cui all'articolo 13.
2. La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto. Le parti fanno pervenire al mediatore, per iscritto ed entro sette giorni, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata. Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.
3. Se è raggiunto l'accordo amichevole di cui al comma 1 ovvero se tutte le parti aderiscono alla proposta del mediatore, si forma processo verbale che deve essere sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere. Se con l'accordo le parti concludono uno dei contratti o compiono uno degli atti previsti dall'articolo 2643 del codice civile, per procedere alla trascrizione dello stesso la sottoscrizione del processo verbale deve essere autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato. L'accordo raggiunto, anche a seguito della proposta, può prevedere il pagamento di una somma di denaro per ogni violazione o inosservanza degli obblighi stabiliti ovvero per il ritardo nel loro adempimento.
4. Se la conciliazione non riesce, il mediatore forma processo verbale con l'indicazione della proposta; il verbale è sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere. Nello stesso verbale, il mediatore dà atto della mancata partecipazione di una delle parti al procedimento di mediazione.
5. Il processo verbale è depositato presso la segreteria dell'organismo e di esso è rilasciata copia alle parti che lo richiedono.

Art. 12

Efficacia esecutiva ed esecuzione

1. Il verbale di accordo, il cui contenuto non è contrario all'ordine pubblico o a norme imperative, è omologato, su istanza di parte e previo accertamento anche della regolarità formale, con decreto del presidente del tribunale nel cui circondario ha sede l'organismo. Nelle controversie transfrontaliere di cui all'articolo 2 della direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, il verbale è omologato dal presidente del tribunale nel cui circondario l'accordo deve avere esecuzione.
2. Il verbale di cui al comma 1 costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

Art. 13

Spese processuali

1. Quando il provvedimento che definisce il giudizio corrisponde interamente al contenuto della proposta, il giudice esclude la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice che ha rifiutato la proposta, riferibili al periodo successivo alla formulazione della stessa, e la condanna al rimborso delle spese sostenute dalla parte soccombente relative allo stesso

periodo, nonchè al versamento all'entrata del bilancio dello Stato di un'ulteriore somma di importo corrispondente al contributo unificato dovuto. Resta ferma l'applicabilità degli articoli 92 e 96 del codice di procedura civile. Le disposizioni di cui al presente comma si applicano altresì alle spese per l'indennità corrisposta al mediatore e per il compenso dovuto all'esperto di cui all'articolo 8, comma 4.

2. Quando il provvedimento che definisce il giudizio non corrisponde interamente al contenuto della proposta, il giudice, se ricorrono gravi ed eccezionali ragioni, può nondimeno escludere la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice per l'indennità corrisposta al mediatore e per il compenso dovuto all'esperto di cui all'articolo 8, comma 4. Il giudice deve indicare esplicitamente, nella motivazione, le ragioni del provvedimento sulle spese di cui al periodo precedente.

3. Salvo diverso accordo le disposizioni precedenti non si applicano ai procedimenti davanti agli arbitri.

Art. 14

Obblighi del mediatore

1. Al mediatore e ai suoi ausiliari è fatto divieto di assumere diritti o obblighi connessi, direttamente o indirettamente, con gli affari trattati, fatta eccezione per quelli strettamente inerenti alla prestazione dell'opera o del servizio; è fatto loro divieto di percepire compensi direttamente dalle parti.

2. Al mediatore è fatto, altresì, obbligo di:

a) sottoscrivere, per ciascun affare per il quale è designato, una dichiarazione di imparzialità secondo le formule previste dal regolamento di procedura applicabile, nonchè gli ulteriori impegni eventualmente previsti dal medesimo regolamento;

b) informare immediatamente l'organismo e le parti delle ragioni di possibile pregiudizio all'imparzialità nello svolgimento della mediazione;

c) formulare le proposte di conciliazione nel rispetto del limite dell'ordine pubblico e delle norme imperative;

d) corrispondere immediatamente a ogni richiesta organizzativa del responsabile dell'organismo.

3. Su istanza di parte, il responsabile dell'organismo provvede alla eventuale sostituzione del mediatore. Il regolamento individua la diversa competenza a decidere sull'istanza, quando la mediazione è svolta dal responsabile dell'organismo.

Art. 15

Mediazione nell'azione di classe

1. Quando è esercitata l'azione di classe prevista dall'articolo 140-bis del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, la conciliazione, intervenuta dopo la scadenza del termine per l'adesione, ha effetto anche nei confronti degli aderenti che vi abbiano espressamente consentito.

Capo III

ORGANISMI DI MEDIAZIONE

Art. 16

Organismi di mediazione e registro. Elenco dei formatori

1. Gli enti pubblici o privati, che diano garanzie di serietà ed efficienza, sono abilitati a costituire organismi deputati, su istanza della parte interessata, a gestire il procedimento di mediazione nelle materie di cui all'articolo 2 del presente decreto. Gli organismi devono essere iscritti nel registro.

2. La formazione del registro e la sua revisione, l'iscrizione, la sospensione e la cancellazione degli iscritti, l'istituzione di separate sezioni del registro per la trattazione degli affari che richiedono specifiche competenze anche in materia di consumo e internazionali, nonchè la determinazione delle indennità spettanti agli organismi sono disciplinati con appositi decreti del Ministro della giustizia, di concerto, relativamente alla materia del consumo, con il Ministro dello sviluppo economico. Fino all'adozione di tali decreti si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni dei decreti del Ministro della giustizia 23 luglio 2004, n. 222 e 23 luglio 2004, n. 223. A tali disposizioni si conformano, sino alla medesima data, gli organismi di composizione extragiudiziale previsti dall'articolo 141 del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni.

3. L'organismo, unitamente alla domanda di iscrizione nel registro, deposita presso il Ministero della giustizia il proprio regolamento di procedura e il codice etico, comunicando ogni successiva variazione. Nel regolamento devono essere previste, fermo quanto stabilito dal presente decreto, le procedure telematiche eventualmente utilizzate dall'organismo, in modo da garantire la sicurezza delle comunicazioni e il rispetto della riservatezza dei dati. Al regolamento devono essere allegate le tabelle delle indennità spettanti agli organismi costituiti da enti privati, proposte per l'approvazione a norma dell'articolo 17. Ai fini dell'iscrizione nel registro il Ministero della giustizia valuta l'idoneità del regolamento.

4. La vigilanza sul registro è esercitata dal Ministero della giustizia e, con riferimento alla sezione per la trattazione degli affari in materia di consumo di cui al comma 2, anche dal Ministero dello sviluppo economico.

5. Presso il Ministero della giustizia è istituito, con decreto ministeriale, l'elenco dei formatori per la mediazione. Il decreto stabilisce i criteri per l'iscrizione, la sospensione e la cancellazione degli iscritti, nonchè per lo svolgimento dell'attività di formazione, in modo da garantire elevati livelli di formazione dei mediatori. Con lo stesso decreto, è stabilita la data a decorrere dalla quale la partecipazione all'attività di formazione di cui al presente comma costituisce per il mediatore requisito di qualificazione professionale.

6. L'istituzione e la tenuta del registro e dell'elenco dei formatori avvengono nell'ambito delle risorse umane, finanziarie e strumentali già esistenti, e disponibili a legislazione vigente, presso il Ministero della giustizia e il Ministero dello sviluppo economico, per la parte di rispettiva competenza, e, comunque, senza nuovi o maggiori oneri per il bilancio dello Stato.

Risorse, regime tributario e indennità

1. In attuazione dell'articolo 60, comma 3, lettera *a*), della legge 18 giugno 2009, n. 69, le agevolazioni fiscali previste dal presente articolo, commi 2 e 3, e dall'articolo 20, rientrano tra le finalità del Ministero della giustizia finanziabili con la parte delle risorse affluite al «Fondo Unico Giustizia» attribuite al predetto Ministero, ai sensi del comma 7 dell'articolo 2, lettera *b*), del decreto-legge 16 settembre 2008, n. 143, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 novembre 2008, n. 181, e dei commi 3 e 4 dell'articolo 7 del decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 30 luglio 2009, n. 127.

2. Tutti gli atti, documenti e provvedimenti relativi al procedimento di mediazione sono esenti dall'imposta di bollo e da ogni spesa, tassa o diritto di qualsiasi specie e natura.

3. Il verbale di accordo è esente dall'imposta di registro entro il limite di valore di 50.000 euro, altrimenti l'imposta è dovuta per la parte eccedente.

4. Con il decreto di cui all'articolo 16, comma 2, sono determinati:

a) l'ammontare minimo e massimo delle indennità spettanti agli organismi pubblici, il criterio di calcolo e le modalità di ripartizione tra le parti;

b) i criteri per l'approvazione delle tabelle delle indennità proposte dagli organismi costituiti da enti privati;

c) le maggiorazioni massime delle indennità dovute, non superiori al venticinque per cento, nell'ipotesi di successo della mediazione;

d) le riduzioni minime delle indennità dovute nelle ipotesi in cui la mediazione è condizione di procedibilità ai sensi dell'articolo 5, comma 1.

5. Quando la mediazione è condizione di procedibilità della domanda ai sensi dell'articolo 5, comma 1, all'organismo non è dovuta alcuna indennità dalla parte che si trova nelle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato, ai sensi dell'articolo 76 (L) del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di spese di giustizia di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 30 maggio 2002, n. 115. A tale fine la parte è tenuta a depositare presso l'organismo apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la cui sottoscrizione può essere autenticata dal medesimo mediatore, nonchè a produrre, a pena di inammissibilità, se l'organismo lo richiede, la documentazione necessaria a comprovare la veridicità di quanto dichiarato.

6. Il Ministero della giustizia provvede, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, al monitoraggio delle mediazioni concernenti i soggetti esonerati dal pagamento dell'indennità di mediazione. Dei risultati di tale monitoraggio si tiene conto per la determinazione, con il decreto di cui all'articolo 16, comma 2, delle indennità spettanti agli organismi pubblici, in modo da coprire anche il costo dell'attività prestata a favore dei soggetti aventi diritto all'esonero.

7. L'ammontare dell'indennità può essere rideterminato ogni tre anni in relazione alla variazione, accertata dall'Istituto Nazionale di Statistica, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, verificatasi nel triennio precedente.

8. Alla copertura degli oneri derivanti dalle disposizioni dei commi 2 e 3, valutati in 5,9 milioni di euro per l'anno 2010 e 7,018 milioni di euro a decorrere dall'anno 2011, si provvede mediante corrispondente riduzione della quota delle risorse del «Fondo unico giustizia» di cui all'articolo 2, comma 7, lettera *b*) del decreto-legge 16 settembre 2008, n. 143, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 novembre 2008, n. 181, che, a tale fine, resta acquisita all'entrata del bilancio dello Stato.

9. Il Ministro dell'economia e delle finanze provvede al monitoraggio degli oneri di cui ai commi 2 e 3 ed in caso si verifichino scostamenti rispetto alle previsioni di cui al comma 8, resta acquisito all'entrata l'ulteriore importo necessario a garantire la copertura finanziaria del maggiore onere a valere sulla stessa quota del Fondo unico giustizia di cui al comma 8.

Art. 18

Organismi presso i tribunali

1. I consigli degli ordini degli avvocati possono istituire organismi presso ciascun tribunale, avvalendosi di proprio personale e utilizzando i locali loro messi a disposizione dal presidente del tribunale. Gli organismi presso i tribunali sono iscritti al registro a semplice domanda, nel rispetto dei criteri stabiliti dai decreti di cui all'articolo 16.

Art. 19

Organismi presso i consigli degli ordini professionali e presso le camere di commercio

1. I consigli degli ordini professionali possono istituire, per le materie riservate alla loro competenza, previa autorizzazione del Ministero della giustizia, organismi speciali, avvalendosi di proprio personale e utilizzando locali nella propria disponibilità.

2. Gli organismi di cui al comma 1 e gli organismi istituiti ai sensi dell'articolo 2, comma 4, della legge 29 dicembre 1993, n. 580, dalle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura sono iscritti al registro a semplice domanda, nel rispetto dei criteri stabiliti dai decreti di cui all'articolo 16.

Capo IV

DISPOSIZIONI IN MATERIA FISCALE E INFORMATIVA

Art. 20

Credito d'imposta

1. Alle parti che corrispondono l'indennità ai soggetti abilitati a svolgere il procedimento di mediazione presso gli organismi è riconosciuto, in caso di successo della mediazione, un credito d'imposta commisurato all'indennità stessa, fino a concorrenza di euro cinquecento, determinato secondo quanto disposto dai commi 2 e 3. In caso di insuccesso della mediazione, il credito d'imposta è ridotto della metà.

2. A decorrere dall'anno 2011, con decreto del Ministro della giustizia, entro il 30 aprile di ciascun anno, è determinato l'ammontare delle risorse a valere sulla quota del «Fondo unico giustizia» di cui all'articolo 2, comma 7, lettera *b*), del decreto-legge 16 settembre 2008, n. 143, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 novembre 2008, n. 181, destinato alla

copertura delle minori entrate derivanti dalla concessione del credito d'imposta di cui al comma 1 relativo alle mediazioni concluse nell'anno precedente. Con il medesimo decreto è individuato il credito d'imposta effettivamente spettante in relazione all'importo di ciascuna mediazione in misura proporzionale alle risorse stanziare e, comunque, nei limiti dell'importo indicato al comma 1.

3. Il Ministero della giustizia comunica all'interessato l'importo del credito d'imposta spettante entro 30 giorni dal termine indicato al comma 2 per la sua determinazione e trasmette, in via telematica, all'Agenzia delle entrate l'elenco dei beneficiari e i relativi importi a ciascuno comunicati.

4. Il credito d'imposta deve essere indicato, a pena di decadenza, nella dichiarazione dei redditi ed è utilizzabile a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di cui al comma 3, in compensazione ai sensi dell'articolo 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241, nonché, da parte delle persone fisiche non titolari di redditi d'impresa o di lavoro autonomo, in diminuzione delle imposte sui redditi. Il credito d'imposta non dà luogo a rimborso e non concorre alla formazione del reddito ai fini delle imposte sui redditi, nè del valore della produzione netta ai fini dell'imposta regionale sulle attività produttive e non rileva ai fini del rapporto di cui agli articoli 61 e 109, comma 5, del testo unico delle imposte sui redditi, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 22 dicembre 1986, n. 917.

5. Ai fini della copertura finanziaria delle minori entrate derivanti dal presente articolo il Ministero della giustizia provvede annualmente al versamento dell'importo corrispondente all'ammontare delle risorse destinate ai crediti d'imposta sulla contabilità speciale n. 1778 «Agenzia delle entrate - Fondi di bilancio».

Art. 21

Informazioni al pubblico

1. Il Ministero della giustizia cura, attraverso il Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri e con i fondi previsti dalla legge 7 giugno 2000, n. 150, la divulgazione al pubblico attraverso apposite campagne pubblicitarie, in particolare via internet, di informazioni sul procedimento di mediazione e sugli organismi abilitati a svolgerlo.

Capo V

ABROGAZIONI, COORDINAMENTI E DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Art. 22

Obblighi di segnalazione per la prevenzione del sistema finanziario a scopo di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo

1. All'articolo 10, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, dopo il numero 5) è aggiunto il seguente: «5-bis) mediazione, ai sensi dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69».

Art. 23

Abrogazioni

1. Sono abrogati gli articoli da 38 a 40 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5, e i rinvii operati dalla legge a tali articoli si intendono riferiti alle corrispondenti disposizioni del presente decreto.

2. Restano ferme le disposizioni che prevedono i procedimenti obbligatori di conciliazione e mediazione, comunque denominati, nonché le disposizioni concernenti i procedimenti di conciliazione relativi alle controversie di cui all'articolo 409 del codice di procedura civile. I procedimenti di cui al periodo precedente sono esperiti in luogo di quelli previsti dal presente decreto.

Art. 24

Disposizioni transitorie e finali

1. Le disposizioni di cui all'articolo 5, comma 1, acquistano efficacia decorsi dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto e si applicano ai processi successivamente iniziati.

Regolamento recante la determinazione dei criteri e delle modalità di iscrizione e tenuta del registro degli organismi di mediazione e dell'elenco dei formatori per la mediazione, nonché l'approvazione delle indennità spettanti agli organismi, ai sensi dell'articolo 16 del decreto legislativo n. 28 del 2010.

IL MINISTRO DELLA GIUSTIZIA

di concerto con

IL MINISTRO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

Visto l'articolo 17, comma 3, della legge 23 agosto 1988, n. 400;

Visto l'articolo 16 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, recante attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali;

Udito il parere favorevole del Consiglio di Stato, espresso dalla Sezione consultiva per gli atti normativi nell'adunanza del 22 settembre 2010;

Vista la comunicazione alla Presidenza del Consiglio dei Ministri in data 14 ottobre 2010;

Adotta

il seguente regolamento:

Capo I

Disposizioni generali

Art. 1

Definizioni

1. Ai fini del presente decreto si intende per:

- a) «Ministero»: il Ministero della giustizia;
- b) «decreto legislativo»: il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- c) «mediazione»: l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa;
- d) «mediatore»: la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo;
- e) «conciliazione»: la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione;
- f) «organismo»: l'ente pubblico o privato, ovvero la sua articolazione, presso cui può svolgersi il procedimento di mediazione ai sensi del decreto legislativo;
- g) «regolamento»: l'atto contenente l'autonoma disciplina della procedura di mediazione e dei relativi costi, adottato dall'organismo;
- h) «indennità»: l'importo posto a carico degli utenti per la fruizione del servizio di mediazione fornito dagli organismi;
- i) «registro»: il registro degli organismi istituito presso il Ministero;
- l) «responsabile»: il responsabile della tenuta del registro e dell'elenco;
- m) «formatore»: la persona o le persone fisiche che svolgono l'attività di formazione dei mediatori;
- n) «enti di formazione»: gli enti pubblici e privati, ovvero le loro articolazioni, presso cui si svolge l'attività di formazione dei mediatori;
- o) «responsabile scientifico»: la persona o le persone fisiche che svolgono i compiti di cui all'articolo 18, comma 2, lettera i), assicurando l'idoneità dell'attività svolta dagli enti di formazione;
- p) «elenco»: l'elenco degli enti di formazione istituito presso il Ministero;
- q) «ente pubblico»: la persona giuridica di diritto pubblico interno, comunitario, internazionale o straniero;
- r) «ente privato»: qualsiasi soggetto di diritto privato, diverso dalla persona fisica;
- s) «CCIAA»: le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura.

Art. 2

Oggetto

1. Il presente decreto disciplina:

- a) l'istituzione del registro presso il Ministero;
- b) i criteri e le modalità di iscrizione nel registro, nonché la vigilanza, il monitoraggio, la sospensione e la cancellazione dei singoli organismi dal registro;
- c) l'istituzione dell'elenco presso il Ministero;
- d) i criteri e le modalità di iscrizione nell'elenco, nonché la vigilanza, il monitoraggio, la sospensione e la cancellazione degli enti di formazione dall'elenco;
- e) l'ammontare minimo e massimo e il criterio di calcolo delle indennità spettanti agli organismi costituiti da enti pubblici di diritto interno, nonché i criteri per l'approvazione delle tabelle delle indennità proposte dagli organismi costituiti dagli enti privati.

Capo II**Registro degli organismi****Art. 3****Registro**

1. È istituito il registro degli organismi abilitati a svolgere la mediazione.

2. Il registro è tenuto presso il Ministero nell'ambito delle risorse umane, finanziarie e strumentali già esistenti presso il Dipartimento per gli affari di giustizia; ne è responsabile il direttore generale della giustizia civile, ovvero persona da lui delegata con qualifica dirigenziale nell'ambito della direzione generale. Ai fini della vigilanza sulla sezione del registro per la trattazione degli affari in materia di rapporti di consumo di cui al comma 3, parte i), sezione C e parte ii), sezione C, il responsabile esercita i poteri di cui al presente decreto sentito il Ministero dello sviluppo economico.

3. Il registro è articolato in modo da contenere le seguenti annotazioni:

parte i): enti pubblici;

sezione A: elenco dei mediatori;

sezione B: elenco dei mediatori esperti nella materia internazionale;

sezione C: elenco dei mediatori esperti nella materia dei rapporti di consumo;

parte ii): enti privati;

sezione A: elenco dei mediatori;

sezione B: elenco dei mediatori esperti nella materia internazionale;

sezione C: elenco dei mediatori esperti nella materia dei rapporti di consumo;

sezione D: elenco dei soci, associati, amministratori, rappresentanti degli organismi.

4. Il responsabile cura il continuo aggiornamento dei dati.

5. La gestione del registro avviene con modalità informatiche che assicurano la possibilità di rapida elaborazione di dati con finalità connessa ai compiti di tenuta di cui al presente decreto.

6. Gli elenchi dei mediatori sono pubblici; l'accesso alle altre annotazioni è regolato dalle vigenti disposizioni di legge.

Art. 4**Criteri per l'iscrizione nel registro**

1. Nel registro sono iscritti, a domanda, gli organismi di mediazione costituiti da enti pubblici e privati.

2. Il responsabile verifica la professionalità e l'efficienza dei richiedenti e, in particolare:

a) la capacità finanziaria e organizzativa del richiedente, nonché la compatibilità dell'attività di mediazione con l'oggetto sociale o lo scopo associativo; ai fini della dimostrazione della capacità finanziaria, il richiedente deve possedere un capitale non inferiore a quello la cui sottoscrizione è necessaria alla costituzione di una società a responsabilità limitata; ai fini della dimostrazione della capacità organizzativa, il richiedente deve attestare di poter svolgere l'attività di mediazione in almeno due regioni italiane o in almeno due province della medesima regione, anche attraverso gli accordi di cui all'articolo 7, comma 2, lettera c);

b) il possesso da parte del richiedente di una polizza assicurativa di importo non inferiore a 500.000,00 euro per la responsabilità a qualunque titolo derivante dallo svolgimento dell'attività di mediazione;

c) i requisiti di onorabilità dei soci, associati, amministratori o rappresentanti dei predetti enti, conformi a quelli fissati dall'articolo 13 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58;

d) la trasparenza amministrativa e contabile dell'organismo, ivi compreso il rapporto giuridico ed economico tra l'organismo e l'ente di cui eventualmente costituisca articolazione interna al fine della dimostrazione della necessaria autonomia finanziaria e funzionale;

e) le garanzie di indipendenza, imparzialità e riservatezza nello svolgimento del servizio di mediazione, nonché la conformità del regolamento alla legge e al presente decreto, anche per quanto attiene al rapporto giuridico con i mediatori;

f) il numero dei mediatori, non inferiore a cinque, che hanno dichiarato la disponibilità a svolgere le funzioni di mediazione per il richiedente;

g) la sede dell'organismo.

3. Il responsabile verifica altresì:

a) i requisiti di qualificazione dei mediatori, i quali devono possedere un titolo di studio non inferiore al diploma di laurea universitaria triennale ovvero, in alternativa, devono essere iscritti a un ordine o collegio professionale;

b) il possesso di una specifica formazione e di uno specifico aggiornamento almeno biennale, acquisiti presso gli enti di formazione in base all'articolo 18;

c) il possesso, da parte dei mediatori, dei seguenti requisiti di onorabilità: a. non avere riportato condanne definitive per delitti non colposi o a pena detentiva non sospesa; b. non essere incorso nell'interdizione perpetua o temporanea dai pubblici uffici; c. non essere stato sottoposto a misure di prevenzione o di sicurezza; d. non avere riportato sanzioni disciplinari diverse dall'avvertimento;

d) la documentazione idonea a comprovare le conoscenze linguistiche necessarie, per i mediatori che intendono iscriversi negli elenchi di cui all'articolo 3, comma 3, parte i), sezione B e parte ii), sezione B.

4. Gli organismi costituiti, anche in forma associata, dalle CCIAA e dai consigli degli ordini professionali sono iscritti su semplice domanda, all'esito della verifica della sussistenza del solo requisito di cui al comma 2, lettera b), per l'organismo e dei requisiti di cui al comma 3, per i mediatori. Per gli organismi costituiti da consigli degli ordini professionali diversi dai consigli degli ordini degli avvocati, l'iscrizione è sempre subordinata alla verifica del rilascio dell'autorizzazione da parte del

responsabile, ai sensi dell'articolo 19 del decreto legislativo. Nei casi di cui al primo e al secondo periodo del presente comma, è fatto salvo quanto previsto dall'articolo 10.

5. Il possesso dei requisiti di cui ai commi 2 e 3, eccetto che per quello di cui al comma 2, lettera b), può essere attestato dall'interessato mediante autocertificazione. Il possesso del requisito di cui al comma 2, lettera b), è attestato mediante la produzione di copia della polizza assicurativa.

Art. 5

Procedimento di iscrizione

1. Il responsabile approva il modello della domanda di iscrizione e fissa le modalità di svolgimento delle verifiche, con l'indicazione degli atti, dei documenti e dei dati di cui la domanda deve essere corredata; delle determinazioni relative è data adeguata pubblicità, anche attraverso il sito internet del Ministero. Alla domanda è, in ogni caso, allegato il regolamento di procedura, con la scheda di valutazione di cui all'articolo 7, comma 5, lettera b), e la tabella delle indennità redatta secondo i criteri stabiliti nell'articolo 16; per gli enti privati l'iscrizione nel registro comporta l'approvazione delle tariffe.

2. La domanda e i relativi allegati, compilati secondo il modello predisposto, sono trasmessi al Ministero, anche in via telematica, con modalità che assicurano la certezza dell'avvenuto ricevimento.

3. Il procedimento di iscrizione deve essere concluso entro quaranta giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della domanda.

La richiesta di integrazione della domanda o dei suoi allegati può essere effettuata dal responsabile per una sola volta. Dalla data in cui risulta pervenuta la documentazione integrativa richiesta, decorre un nuovo termine di venti giorni.

4. Quando è scaduto il termine di cui al primo o al terzo periodo del comma 3 senza che il responsabile abbia provveduto, si procede comunque all'iscrizione.

Art. 6

Requisiti per l'esercizio delle funzioni di mediatore

1. Il richiedente è tenuto ad allegare alla domanda di iscrizione l'elenco dei mediatori che si dichiarano disponibili allo svolgimento del servizio.

2. L'elenco dei mediatori è corredato:

a) della dichiarazione di disponibilità, sottoscritta dal mediatore e contenente l'indicazione della sezione del registro alla quale questi chiede di essere iscritto;

b) del curriculum sintetico di ciascun mediatore, con indicazione specifica dei requisiti di cui all'articolo 4, comma 3, lettere a) e b);

c) dell'attestazione di possesso dei requisiti di cui all'articolo 4, comma 3, lettera c);

d) di documentazione idonea a comprovare le conoscenze linguistiche necessarie all'iscrizione nell'elenco dei mediatori esperti nella materia internazionale.

3. Nessuno può dichiararsi disponibile a svolgere le funzioni di mediatore per più di cinque organismi.

4. Le violazioni degli obblighi inerenti le dichiarazioni previste dal presente articolo, commesse da pubblici dipendenti o da professionisti iscritti ad albi o collegi professionali, costituiscono illecito disciplinare sanzionabile ai sensi delle rispettive normative deontologiche. Il responsabile è tenuto a informarne gli organi competenti.

Art. 7

Regolamento di procedura

1. Il regolamento contiene l'indicazione del luogo dove si svolge il procedimento, che è derogabile con il consenso di tutte le parti, del mediatore e del responsabile dell'organismo.

2. L'organismo può prevedere nel regolamento:

a) che il mediatore deve in ogni caso convocare personalmente le parti;

b) che, in caso di formulazione della proposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo, la stessa può provenire da un mediatore diverso da quello che ha condotto sino ad allora la mediazione e sulla base delle sole informazioni che le parti intendono offrire al mediatore proponente, e che la proposta medesima può essere formulata dal mediatore anche in caso di mancata partecipazione di una o più parti al procedimento di mediazione;

c) la possibilità di avvalersi delle strutture, del personale e dei mediatori di altri organismi con i quali abbia raggiunto a tal fine un accordo, anche per singoli affari di mediazione, nonché di utilizzare i risultati delle negoziazioni paritetiche basate su protocolli di intesa tra le associazioni riconosciute ai sensi dell'articolo 137 del Codice del Consumo e le imprese, o loro associazioni, e aventi per oggetto la medesima controversia;

d) la formazione di separati elenchi dei mediatori suddivisi per specializzazioni in materie giuridiche;

e) che la mediazione svolta dall'organismo medesimo è limitata a specifiche materie, chiaramente individuate.

3. Il regolamento stabilisce le cause di incompatibilità allo svolgimento dell'incarico da parte del mediatore e disciplina le conseguenze sui procedimenti in corso della sospensione o della cancellazione dell'organismo dal registro ai sensi dell'articolo 10.

4. Il regolamento non può prevedere che l'accesso alla mediazione si svolge esclusivamente attraverso modalità telematiche.

5. Il regolamento deve, in ogni caso, prevedere:

a) che il procedimento di mediazione può avere inizio solo dopo la sottoscrizione da parte del mediatore designato della dichiarazione di imparzialità di cui all'articolo 14, comma 2, lettera a), del decreto legislativo;

b) che, al termine del procedimento di mediazione, a ogni parte del procedimento viene consegnata idonea scheda per la valutazione del servizio; il modello della scheda deve essere allegato al regolamento, e copia della stessa, con la sottoscrizione della parte e l'indicazione delle sue generalità, deve essere trasmessa per via telematica al responsabile, con modalità che assicurano la certezza dell'avvenuto ricevimento;

c) la possibilità di comune indicazione del mediatore ad opera delle parti, ai fini della sua eventuale designazione da parte dell'organismo.

6. Fermo quanto previsto dall'articolo 9, comma 2, del decreto legislativo, il regolamento garantisce il diritto di accesso delle parti agli atti del procedimento di mediazione, che il responsabile dell'organismo è tenuto a custodire in apposito fascicolo

debitamente registrato e numerato nell'ambito del registro degli affari di mediazione. Il diritto di accesso ha per oggetto gli atti depositati dalle parti nelle sessioni comuni ovvero, per ciascuna parte, gli atti depositati nella propria sessione separata.

7. Non sono consentite comunicazioni riservate delle parti al solo mediatore, eccetto quelle effettuate in occasione delle sessioni separate. 8. I dati raccolti sono trattati nel rispetto delle disposizioni del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante «Codice in materia di protezione dei dati personali».

Art. 8

Obblighi degli iscritti

1. L'organismo iscritto è obbligato a comunicare immediatamente al responsabile tutte le vicende modificative dei requisiti, dei dati e degli elenchi comunicati ai fini dell'iscrizione, compreso l'adempimento dell'obbligo di aggiornamento formativo dei mediatori.

2. Il responsabile dell'organismo è tenuto a rilasciare alle parti che gliene fanno richiesta il verbale di accordo di cui all'articolo 11, comma 3, del decreto legislativo, anche ai fini dell'istanza di omologazione del verbale medesimo. 3. Il responsabile dell'organismo trasmette altresì la proposta del mediatore di cui all'articolo 11 del decreto legislativo, su richiesta del giudice che provvede ai sensi dell'articolo 13 dello stesso decreto legislativo.

Art. 9

Effetti dell'iscrizione

1. Il provvedimento di iscrizione è comunicato al richiedente con il numero d'ordine attribuito nel registro.

2. A seguito dell'iscrizione, l'organismo e il mediatore designato non possono, se non per giustificato motivo, rifiutarsi di svolgere la mediazione.

3. Dalla data della comunicazione di cui al comma 1, l'organismo è tenuto, negli atti, nella corrispondenza, nonché nelle forme di pubblicità consentite, a fare menzione del numero d'ordine.

4. A far data dal secondo anno di iscrizione, entro il 31 marzo di ogni anno successivo, ogni organismo trasmette al responsabile il rendiconto della gestione su modelli predisposti dal Ministero e disponibili sul relativo sito internet.

Art. 10

Sospensione e cancellazione dal registro

1. Se, dopo l'iscrizione, sopravvengono o risultano nuovi fatti che l'avrebbero impedita, ovvero in caso di violazione degli obblighi di comunicazione di cui agli articoli 8 e 20 o di reiterata violazione degli obblighi del mediatore, il responsabile dispone la sospensione e, nei casi più gravi, la cancellazione dal registro.

2. Fermo quanto previsto dal comma 1, il responsabile dispone altresì la cancellazione degli organismi che hanno svolto meno di dieci procedimenti di mediazione in un biennio.

3. La cancellazione di cui ai commi 1 e 2 impedisce all'organismo di ottenere una nuova iscrizione, prima che sia decorso un anno.

4. Spetta al responsabile, per le finalità di cui ai commi 1 e 2, l'esercizio del potere di controllo, anche mediante acquisizione di atti e notizie, che viene esercitato nei modi e nei tempi stabiliti da circolari o atti amministrativi equipollenti, di cui viene curato il preventivo recapito, anche soltanto in via telematica, ai singoli organismi interessati.

Art. 11

Monitoraggio

1. Il Ministero procede annualmente, anche attraverso i responsabili degli organismi e congiuntamente con il Ministero dello sviluppo economico per i procedimenti di mediazione inerenti gli affari in materia di rapporti di consumo, al monitoraggio statistico dei procedimenti di mediazione svolti presso gli organismi medesimi. I dati statistici vengono separatamente riferiti alla mediazione obbligatoria, volontaria e demandata dal giudice. Per ciascuna di tali categorie sono indicati i casi di successo della mediazione e i casi di esonero dal pagamento dell'indennità ai sensi dell'articolo 17, comma 5, del decreto legislativo.

2. Il Ministero procede altresì alla raccolta, presso gli uffici giudiziari, dei dati relativi all'applicazione, nel processo, dell'articolo 13, comma 1, del decreto legislativo.

3. I dati raccolti ai sensi dei commi 1 e 2 sono utilizzati anche ai fini della determinazione delle indennità spettanti agli organismi pubblici.

Capo III

Servizio di mediazione e prestazione del mediatore

Art. 12

Registro degli affari di mediazione

1. Ciascun organismo è tenuto a istituire un registro, anche informatico, degli affari di mediazione, con le annotazioni relative al numero d'ordine progressivo, i dati identificativi delle parti, l'oggetto della mediazione, il mediatore designato, la durata del procedimento e il relativo esito.

2. A norma dell'articolo 2961, primo comma, del codice civile, è fatto obbligo all'organismo di conservare copia degli atti dei procedimenti trattati per almeno un triennio dalla data della loro conclusione.

Art. 13

Obblighi di comunicazione al responsabile

1. Il giudice che nega l'omologazione, provvedendo ai sensi dell'articolo 12 del decreto legislativo, trasmette al responsabile e all'organismo copia del provvedimento di diniego.

Art. 14

Natura della prestazione

1. Il mediatore designato esegue personalmente la sua prestazione.

Art. 15

Divieti inerenti al servizio di mediazione

1. Salvo quanto previsto dall'articolo 4, comma 2, lettera b), l'organismo non può assumere diritti e obblighi connessi con gli affari trattati dai mediatori che operano presso di sé, anche in virtù di accordi conclusi ai sensi dell'articolo 7, comma 2, lettera c).

Capo IV

Indennità

Art. 16

Criteri di determinazione dell'indennità

1. L'indennità comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione.

2. Per le spese di avvio, a valere sull'indennità complessiva, è dovuto da ciascuna parte un importo di euro 40,00 che è versato dall'istante al momento del deposito della domanda di mediazione e dalla parte chiamata alla mediazione al momento della sua adesione al procedimento.

3. Per le spese di mediazione è dovuto da ciascuna parte l'importo indicato nella tabella A allegata al presente decreto.

4. L'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione di riferimento, come determinato a norma della medesima tabella A:

a) può essere aumentato in misura non superiore a un quinto tenuto conto della particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare;

b) deve essere aumentato in misura non superiore a un quinto in caso di successo della mediazione;

c) deve essere aumentato di un quinto nel caso di formulazione della proposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo;

d) deve essere ridotto di un terzo nelle materie di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo;

e) deve essere ridotto di un terzo quando nessuna delle controparti di quella che ha introdotto la mediazione, partecipa al procedimento.

5. Si considerano importi minimi quelli dovuti come massimi per il valore della lite ricompreso nello scaglione immediatamente precedente a quello effettivamente applicabile; l'importo minimo relativo al primo scaglione è liberamente determinato.

6. Gli importi dovuti per il singolo scaglione non si sommano in nessun caso tra loro.

7. Il valore della lite è indicato nella domanda di mediazione a norma del codice di procedura civile.

8. Qualora il valore risulti indeterminato, indeterminabile o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento e lo comunica alle parti.

9. Le spese di mediazione sono corrisposte prima dell'inizio del primo incontro di mediazione in misura non inferiore alla metà.

10. Le spese di mediazione comprendono anche l'onorario del mediatore per l'intero procedimento di mediazione, indipendentemente dal numero di incontri svolti. Esse rimangono fisse anche nel caso di mutamento del mediatore nel corso del procedimento ovvero di nomina di un collegio di mediatori, di nomina di uno o più mediatori ausiliari, ovvero di nomina di un diverso mediatore per la formulazione della proposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo.

11. Le spese di mediazione indicate sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento.

12. Ai fini della corresponsione dell'indennità, quando più soggetti rappresentano un unico centro d'interessi si considerano come un'unica parte.

13. Gli organismi diversi da quelli costituiti dagli enti di diritto pubblico interno stabiliscono gli importi di cui al comma 3, ma restano fermi gli importi fissati dal comma 4, lettera d), per le materie di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo.

Resta altresì ferma ogni altra disposizione di cui al presente articolo.

Capo V

Enti di formazione e formatori

Art. 17

Elenco degli enti di formazione

1. È istituito l'elenco degli enti di formazione abilitati a svolgere l'attività di formazione dei mediatori.

2. L'elenco è tenuto presso il Ministero nell'ambito delle risorse umane, finanziarie e strumentali già esistenti presso il Dipartimento per gli affari di giustizia; ne è responsabile il direttore generale della giustizia civile, ovvero persona da lui delegata con qualifica dirigenziale nell'ambito della direzione generale.

3. L'elenco è articolato in modo da contenere almeno le seguenti annotazioni:

parte i): enti pubblici;

sezione A: elenco dei formatori;

sezione B: elenco dei responsabili scientifici;

parte ii): enti privati;

sezione A: elenco dei formatori;

sezione B: elenco dei responsabili scientifici;

sezione C: elenco dei soci, associati, amministratori, rappresentanti degli enti.

4. Il responsabile cura il continuo aggiornamento dei dati.

5. La gestione dell'elenco avviene con modalità informatiche che assicurano la possibilità di rapida elaborazione di dati con finalità connessa ai compiti di tenuta di cui al presente decreto.

6. Gli elenchi dei formatori e dei responsabili scientifici sono pubblici; l'accesso alle altre annotazioni è regolato dalle vigenti disposizioni di legge.

Art. 18

Criteri per l'iscrizione nell'elenco

1. Nell'elenco sono iscritti, a domanda, gli organismi di formazione costituiti da enti pubblici e privati.
2. Il responsabile verifica l'idoneità dei richiedenti e, in particolare:
 - a) la capacità finanziaria e organizzativa del richiedente, nonché la compatibilità dell'attività di formazione con l'oggetto sociale o lo scopo associativo; ai fini della dimostrazione della capacità finanziaria, il richiedente deve possedere un capitale non inferiore a quello la cui sottoscrizione è necessaria alla costituzione di una società a responsabilità limitata;
 - b) i requisiti di onorabilità dei soci, associati, amministratori o rappresentanti dei predetti enti, conformi a quelli fissati dall'articolo 13 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58;
 - c) la trasparenza amministrativa e contabile dell'ente, ivi compreso il rapporto giuridico ed economico tra l'organismo e l'ente di cui eventualmente costituisca articolazione interna al fine della dimostrazione della necessaria autonomia finanziaria e funzionale;
 - d) il numero dei formatori, non inferiore a cinque, che svolgono l'attività di formazione presso il richiedente;
 - e) la sede dell'organismo, con l'indicazione delle strutture amministrative e logistiche per lo svolgimento dell'attività didattica;
 - f) la previsione e la istituzione di un percorso formativo, di durata complessiva non inferiore a 50 ore, articolato in corsi teorici e pratici, con un massimo di trenta partecipanti per corso, comprensivi di sessioni simulate partecipate dai discenti, e in una prova finale di valutazione della durata minima di quattro ore, articolata distintamente per la parte teorica e pratica; i corsi teorici e pratici devono avere per oggetto le seguenti materie: normativa nazionale, comunitaria e internazionale in materia di mediazione e conciliazione, metodologia delle procedure facilitative e aggiudicative di negoziazione e di mediazione e relative tecniche di gestione del conflitto e di interazione comunicativa, anche con riferimento alla mediazione demandata dal giudice, efficacia e operatività delle clausole contrattuali di mediazione e conciliazione, forma, contenuto ed effetti della domanda di mediazione e dell'accordo di conciliazione, compiti e responsabilità del mediatore;
 - g) la previsione e l'istituzione di un distinto percorso di aggiornamento formativo, di durata complessiva non inferiore a 18 ore biennali, articolato in corsi teorici e pratici avanzati, comprensivi di sessioni simulate partecipate dai discenti ovvero, in alternativa, di sessioni di mediazione; i corsi di aggiornamento devono avere per oggetto le materie di cui alla lettera f);
 - h) che l'esistenza, la durata e le caratteristiche dei percorsi di formazione e di aggiornamento formativo di cui alle lettere f) e g) siano rese note, anche mediante la loro pubblicazione sul sito internet dell'ente di formazione;
 - i) l'individuazione, da parte del richiedente, di un responsabile scientifico di chiara fama ed esperienza in materia di mediazione, conciliazione o risoluzione alternativa delle controversie, che attesti la completezza e l'adeguatezza del percorso formativo e di aggiornamento.
3. Il responsabile verifica altresì:
 - a) i requisiti di qualificazione dei formatori, i quali devono provare l'idoneità alla formazione, attestando: per i docenti dei corsi teorici, di aver pubblicato almeno tre contributi scientifici in materia di mediazione, conciliazione o risoluzione alternativa delle controversie; per i docenti dei corsi pratici, di aver operato, in qualità di mediatore, presso organismi di mediazione o conciliazione in almeno tre procedure; per tutti i docenti, di avere svolto attività di docenza in corsi o seminari in materia di mediazione, conciliazione o risoluzione alternativa delle controversie presso ordini professionali, enti pubblici o loro organi, università pubbliche o private riconosciute, nazionali o straniere, nonché di impegnarsi a partecipare in qualità di discente presso i medesimi enti ad almeno 16 ore di aggiornamento nel corso di un biennio;
 - b) il possesso, da parte dei formatori, dei requisiti di onorabilità previsti dall'articolo 4, comma 3, lettera c).

Art. 19

Procedimento d'iscrizione e vigilanza

1. Al procedimento di iscrizione nell'elenco, alla tenuta dello stesso, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti si applicano gli articoli 5, 6, 8, 9, 10 e 12, in quanto compatibili.

Capo VI

Disciplina transitoria ed entrata in vigore

Art. 20

Disciplina transitoria

1. Si considerano iscritti di diritto al registro gli organismi già iscritti nel registro previsto dal decreto del Ministro della giustizia 23 luglio 2004, n. 222. Salvo quanto previsto dal comma 2, il responsabile verifica il possesso in capo a tali organismi dei requisiti previsti dall'articolo 4 e comunica agli stessi le eventuali integrazioni o modifiche necessarie. Se l'organismo ottempera alle richieste del responsabile entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione, l'iscrizione si intende confermata; in difetto di tale ottemperanza, l'iscrizione si intende decaduta.
2. I mediatori abilitati a prestare la loro opera presso gli organismi di cui al comma 1 devono acquisire, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto, i requisiti anche formativi in esso previsti per l'esercizio della mediazione o, in alternativa, attestare di aver svolto almeno venti procedure di mediazione, conciliazione o negoziazione volontaria e paritetica, in qualsiasi materia, di cui almeno cinque concluse con successo anche parziale. Gli stessi mediatori, fino alla scadenza dei sei mesi di cui al periodo precedente, possono continuare a esercitare l'attività di mediazione. Dell'avvenuta acquisizione dei requisiti gli organismi di cui al comma 1 danno immediata comunicazione al responsabile.
3. Si considerano iscritti di diritto all'elenco gli enti abilitati a tenere i corsi di formazione, già accreditati presso il Ministero ai sensi del decreto del Ministro della giustizia 23 luglio 2004, n. 222. Salvo quanto previsto dal comma 4, il responsabile

verifica il possesso in capo a tali enti dei requisiti previsti dall'articolo 18 e comunica agli stessi le eventuali integrazioni o modifiche necessarie. Se l'ente ottempera alle richieste del responsabile entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione, l'iscrizione si intende confermata; in difetto di tale ottemperanza, l'iscrizione si intende decaduta.

4. I formatori abilitati a prestare la loro attività presso gli enti di cui al comma 3 devono acquisire, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto, i requisiti di aggiornamento indicati nell'articolo 18. Gli stessi formatori, fino alla scadenza dei sei mesi di cui al periodo precedente, possono continuare a esercitare l'attività di formazione. Dell'avvenuto aggiornamento gli enti di cui al comma 3 danno immediata comunicazione al responsabile.

Capo VI

Disciplina transitoria ed entrata in vigore

Art. 21

Entrata in vigore

1. Il presente decreto entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana. Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.

Roma, 18 ottobre 2010

Il Ministro della giustizia: Alfano

Il Ministro dello sviluppo economico: Romani

Visto, il Guardasigilli: Alfano

Registrato alla Corte dei conti il 28 ottobre 2010

Ministeri istituzionali - registro n. 17, foglio n. 279

Tabella A (articolo 16, comma 4)

Valore della lite	Spesa (per ciascuna parte)
Fino a Euro 1.000	Euro 65
da Euro 1.001 a Euro 5.000	Euro 130
da Euro 5.001 a Euro 10.000	Euro 240
da Euro 10.001 a Euro 25.000	Euro 360
da Euro 25.001 a Euro 50.000	Euro 600
da Euro 50.001 a Euro 250.000	Euro 1.000
da Euro 250.001 a Euro 500.000	Euro 2.000
da Euro 500.001 a Euro 2.500.000	Euro 3.800
da Euro 2.500.001 a Euro 5.000.000	Euro 5.200
Oltre Euro 5.000.000	Euro 9.200

Circolare 4 aprile 2011 - Regolamento di procedura e requisiti dei mediatori. Chiarimenti

Ministero della Giustizia

Dipartimento per gli affari di giustizia

IL DIRETTORE GENERALE DELLA GIUSTIZIA CIVILE

visto l'art. 16 del decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28;

visto il decreto interministeriale del Ministro della Giustizia di concerto con il Ministro dello Sviluppo Economico 18 ottobre 2010 n. 180, pubblicato sulla G.U. 4 novembre 2010 n. 258, con efficacia dal 5 novembre 2010, con il quale è stato adottato il "Regolamento recante la determinazione dei criteri e delle modalità di iscrizione e tenuta del registro degli organismi di mediazione e dell'elenco dei formatori per la mediazione nonché l'approvazione delle indennità spettanti agli organismi, ai sensi dell'art. 16 del Decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28";

visto l'art.3 del suddetto decreto interministeriale che prevede che il registro degli organismi abilitati a svolgere la mediazione è tenuto presso il Ministero della Giustizia e ne è responsabile il direttore generale della giustizia civile;

visto l'art.5 del medesimo decreto interministeriale, secondo cui il responsabile del registro approva i modelli di domanda di iscrizione e fissa le modalità di svolgimento delle verifiche, con la indicazione degli atti, dei documenti e dei dati di cui la domanda deve essere corredata;

visto l'art.10 del medesimo decreto interministeriale, secondo cui spetta al responsabile del registro, per le finalità di cui ai commi 1 e 2, l'esercizio del potere di controllo, anche mediante l'acquisizione di atti e notizie, che viene esercitato nei modi e tempi stabiliti da circolari o atti amministrativi equipollenti;

adotta la seguente

CIRCOLARE

In sede di concreta attuazione dell'attività di tenuta del registro degli organismi di mediazione, si ritiene necessario dare specifica indicazione su alcuni profili problematici inerenti la corretta applicazione delle previsioni contenute nel d.lgs.28/2010 nonché nel decreto interministeriale 180/2010.

In materia di regolamento di procedura: la conclusione del procedimento di mediazione

Preme evidenziare che si ritiene non corretto l'inserimento, nel regolamento di procedura di un organismo di mediazione, di una previsione secondo la quale, ove l'incontro fissato del responsabile dell'organismo non abbia avuto luogo perché la parte invitata non abbia tempestivamente espresso la propria adesione ovvero abbia comunicato espressamente di non volere aderire e l'istante abbia dichiarato di non volere comunque dare corso alla mediazione, la segreteria dell'organismo possa rilasciare, in data successiva a quella inizialmente fissata, una dichiarazione di conclusione del procedimento per mancata adesione della parte invitata.

Una siffatta previsione non può, infatti, essere considerata conforme alla disciplina normativa in esame nei casi di operatività della condizione di procedibilità di cui all'art.5 del d.lgs.28/2010.

L'inserimento di tale previsione nel regolamento di procedura di un organismo di mediazione non può che essere ritenuta in contrasto con la norma primaria (art.5 del d.lgs 28/2010) che esige che, per determinate materie, deve essere preliminarmente esperito il procedimento di mediazione: il che postula che si compaia effettivamente dinanzi al mediatore designato, il quale solo può constatare la mancata comparizione della parte invitata e redigere il verbale negativo del tentativo di conciliazione.

La mediazione obbligatoria è tale proprio in quanto deve essere esperita anche in caso di mancata adesione della parte invitata e non può, quindi, dirsi correttamente percorsa ove l'istante si sia rivolto ad un organismo di mediazione ed abbia rinunciato, a seguito della ricezione della comunicazione di mancata adesione della parte invitata, alla mediazione.

Ove, invece, si ritenesse legittima tale previsione regolamentare, si produrrebbe l'effetto, non consentito, di un aggiramento della previsione che ha imposto l'operatività della condizione di procedibilità per talune materie.

In realtà, in tale caso, deve ritenersi che il rilascio da parte della segreteria di un organismo della dichiarazione di conclusione del procedimento non può assurgere ad atto valido ed efficace ai fini dell'assolvimento dell'onere di esperire previamente il tentativo di conciliazione; ciò, in quanto la mancata comparizione anche del solo istante, dinanzi al mediatore, impedisce di ritenere correttamente iniziato e proseguito il procedimento di mediazione.

A dare ulteriore conforto a tale impostazione è la circostanza che ai sensi dell'art.11 del d.lgs.28/2010 e dell'art.7 del d.m. 180/2010, il mediatore può formulare la proposta anche in caso di mancata partecipazione di una o più parti al procedimento di mediazione; in ogni caso, è il mediatore che deve verificare se effettivamente la controparte non si presenti, essendo tale comportamento valutabile dal giudice nell'effettivo successivo giudizio, ai sensi dell'art.8, comma quinto, del d.lgs. 28/2010.

È, inoltre, rilevante considerare che, nel corso del procedimento di mediazione, il mediatore potrebbe ragionare con l'unica parte presente sul ridimensionamento o sulla variazione della sua pretesa da comunicare all'altra parte come proposta dello stesso soggetto in lite e non del mediatore.

In conclusione: la previsione, per talune materie, di una condizione di procedibilità comporta che la mediazione debba essere effettivamente esperita dinanzi al mediatore, sia pure con le modalità sopra indicate, con la conseguenza che, per

ritenersi esperita la condizione di procedibilità, l'unico soggetto legittimato secondo legge a redigere il verbale di esito negativo della mediazione è il mediatore e non la segreteria dell'organismo di mediazione.

Ai fini, quindi, della corretta applicazione delle previsioni normative di riferimento, questa direzione, nell'esercizio dei propri poteri di vigilanza, invita gli organismi di mediazione ad adeguarsi alla presente circolare nei sensi di cui sopra, limitando alla sola fattispecie della mediazione volontaria l'applicazione di una eventuale previsione del regolamento di procedura che abbia contenuto analogo a quello preso in esame.

In materia di requisiti dei mediatori

Ai sensi dell'art.4, comma quinto, del D.M. 180/2010, il possesso dei requisiti di cui ai commi 2 e 3, eccetto che per quello di cui al comma 2, lettera b), può essere attestato dall'interessato mediante autocertificazione.

Sicché, ai nostri fini, anche i requisiti di qualificazione dei mediatori di cui all'art.4, comma terzo, lett.a), b), c), del d.m. 180/2010, possono essere attestati mediante autocertificazione.

In questo contesto, preme evidenziare l'esigenza di una piena e chiara consapevolezza del dichiarante circa l'effettivo contenuto di quanto il medesimo autodichiara, tenuto conto delle conseguenze penali che potrebbero prodursi in caso di non corrispondenza al vero di quanto dichiarato.

Per tale ragione, con specifico riferimento a tale profilo, la modulistica predisposta ed approvata da questa direzione generale ha avuto come specifico obiettivo quello di responsabilizzare al massimo chi intende ottenere l'inserimento quale mediatore negli elenchi di un organismo di mediazione.

Si è, a tal proposito, predisposta una appendice terza, in cui il mediatore dovrà indicare, oltre che i propri dati personali, anche la sussistenza dei requisiti idonei per l'inserimento negli elenchi di un organismo di mediazione; si è, in particolare, previsto che sia espressamente indicato il titolo di studi posseduto, ovvero l'ordine od il collegio professionale presso il quale è iscritto; e si è, inoltre, richiesto di specificare di avere frequentato un corso di formazione presso un ente abilitato ai sensi dell'art.18 del d.m. 180/2010, nonché la durata del corso e la valutazione finale.

Inoltre, si sono predisposti gli allegati 1) 2) e 3) nei quali il mediatore assume espressamente la responsabilità penale per le eventuali dichiarazioni non veritiere in materia di sussistenza dei requisiti di onorabilità, possesso dei requisiti di qualificazione e di disponibilità per un numero di organismi non superiore a cinque.

In particolare, con specifico riferimento alla dichiarazione sul possesso dei requisiti, si è chiesto espressamente di indicare: a) il titolo di studi posseduto; b) l'iscrizione ad un ordine o collegio professionale; c) l'esperienza nella materia dei rapporti di consumo; d) la frequentazione di un corso di formazione presso un ente di formazione abilitato a svolgere l'attività di formazione dei mediatori ai sensi dell'art.18 del decreto ministeriale 18 ottobre 2010 n.180, con l'indicazione della durata e della valutazione finale.

Preme, a questo punto, precisare che il possesso del requisito di cui al punto d) potrà essere dichiarato, tenuto conto della normativa prevista dal d.m. 222/2004 nonché dell'innesto normativo di cui al d.m. 180/2010, solo ove il mediatore abbia:

frequentato e superato con esito positivo un percorso formativo di durata non inferiore a 50 ore tenuto ed attestato dall'ente di formazione accreditato presso il Ministero della Giustizia, ai sensi degli artt.18 e 19 del decreto ministeriale 18 ottobre 2010 n.180;

frequentato e superato con esito positivo: a) un percorso formativo di durata non inferiore a 40 ore tenuto ed attestato dall'ente di formazione accreditato presso il Ministero della Giustizia, ai sensi dell'art.10, comma quinto, del decreto ministeriale 23 luglio 2004 n.222, nonché del decreto 24 luglio 2006 del direttore generale della Giustizia civile; b) frequentato e superato con esito positivo un percorso formativo di durata non inferiore a 10 ore tenuto ed attestato dall'ente di formazione accreditato presso il Ministero della Giustizia, ai sensi degli artt.18 e 19 del decreto ministeriale 18 ottobre 2010 n.180;

ottenuto l'iscrizione, quale "conciliatore di diritto" ai sensi dell'art.4, comma quarto, lett.a) del decreto ministeriale 222/2004, presso l'organismo di mediazione accreditato presso il Ministero della Giustizia, ai sensi dell'art.10, comma quinto, del decreto ministeriale 23 luglio 2004 n.222, nonché del decreto 24 luglio 2006 del direttore generale della Giustizia civile; b) frequentato e superato con esito positivo un percorso formativo di durata non inferiore a 10 ore tenuto ed attestato dall'ente di formazione accreditato presso il Ministero della Giustizia, ai sensi degli artt.18 e 19 del decreto ministeriale 18 ottobre 2010 n.180;

ottenuto l'iscrizione, quale "conciliatore di diritto" ai sensi dell'art.4, comma quarto, lett.a) del decreto ministeriale 222/2004, ovvero quale "conciliatore" presso l'organismo di mediazione accreditato presso il Ministero della Giustizia, ai sensi dell'art.10, comma quinto, del decreto ministeriale 23 luglio 2004 n.222, nonché del decreto 24 luglio 2006 del direttore generale della Giustizia civile; b) fatto riserva, ai sensi dell'art.20, comma secondo, del decreto ministeriale 28/2010, di acquisizione dei requisiti anche formativi previsti dal medesimo decreto ovvero avere attestato l'avvenuto svolgimento di almeno venti procedure di mediazione, conciliazione o negoziazione volontaria e paritetica, in qualsiasi materia, di cui almeno cinque concluse con successo anche parziale, entro il termine di scadenza di sei mesi dall'entrata in vigore del decreto ministeriale.

Quest'ultimo caso, per completezza, si verifica in applicazione della previsione di cui all'art.20, comma secondo, del d.m. 180/2010, secondo cui i mediatori già iscritti, possono continuare a esercitare l'attività di mediazione fino alla scadenza dei sei mesi sopra indicato, salvo comunicare, a mezzo dell'organismo cui è iscritto, l'avvenuta acquisizione dei requisiti aggiuntivi.

Si invita, pertanto, a dare la massima osservanza alle prescrizioni di cui sopra, costituendo le stesse linee guida cui questa direzione intende seguire al fine del compiuto esercizio della propria attività di vigilanza preventiva e successiva.

Roma, 4 aprile 2011 Il Direttore Generale Maria Teresa Saragnano

DELIBERAZIONE 21 aprile 2011. Autorizzazione al trattamento dei dati sensibili nell'attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali. (Deliberazione n. 161/2011).

IL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

In data odierna, con la partecipazione del prof. Francesco Pizzetti, presidente, del dott. Giuseppe Chiaravalloti, vicepresidente, del dott. Mauro Paissan e del dott. Giuseppe Fortunato, componenti, e del dott. Daniele De Paoli, segretario generale;

Visto il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali;

Visto, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. d), del citato Codice, il quale individua i dati sensibili;

Considerato che, ai sensi dell'art. 26, comma 1, del Codice, i soggetti privati e gli enti pubblici economici possono trattare i dati sensibili solo previa autorizzazione di questa Autorità e, ove necessario, con il consenso scritto degli interessati, nell'osservanza dei presupposti e dei limiti stabiliti dal Codice, nonché dalla legge e dai regolamenti;

Considerato che il trattamento dei dati in questione può essere autorizzato dal Garante anche d'ufficio con provvedimenti di carattere generale, relativi a determinate categorie di titolari o di trattamenti (art. 40 del Codice);

Considerato che le autorizzazioni di carattere generale sinora rilasciate sono risultate uno strumento idoneo per prescrivere misure uniformi a garanzia degli interessati, rendendo altresì superflua la

richiesta di singoli provvedimenti di autorizzazione da parte di numerosi titolari del trattamento;

Visto il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 di attuazione dell'art. 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69 in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali e il d.m. del 18 ottobre 2010, n. 180 emanato ai sensi dell'art. 16 del predetto decreto legislativo;

Considerato che un elevato numero di trattamenti di dati sensibili è effettuato da parte degli organismi definiti a norma dell'art. 1 comma 1, lett. d) del decreto legislativo n. 28/2010 per

l'espletamento delle rispettive attività;

Vista l'autorizzazione generale n. 2/2009 al trattamento dei dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale rilasciata, altresì, quando il trattamento sia necessario «per far valere o difendere un diritto anche da parte di un terzo in sede giudiziaria, nonché in sede amministrativa o nelle procedure di arbitrato e di conciliazione nei casi previsti dalle leggi, dalla normativa

comunitaria, dai regolamenti o dai contratti collettivi, sempre che il diritto sia di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile, e i dati siano trattati esclusivamente per tali finalità e per il periodo strettamente necessario per il loro perseguimento» (punto 1.3., lett. a);

Ritenuto che il trattamento di dati sensibili effettuato dagli organismi di mediazione ai sensi del decreto legislativo n.

28/2010 non sia riconducibile all'autorizzazione generale n. 5/2009 al

trattamento dei dati sensibili da parte di diverse categorie di titolari in considerazione delle categorie di soggetti a cui si rivolge e delle relative prescrizioni;

Ritenuto necessario, pertanto, per permettere il trattamento di dati sensibili nell'esercizio della mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali ai sensi del decreto legislativo n. 28/2010, rilasciare una nuova autorizzazione al trattamento dei dati sensibili;

Visto l'art. 27 del Codice, che consente il trattamento di dati giudiziari da parte di privati o di enti pubblici economici, soltanto se autorizzato da espressa disposizione di legge o provvedimento del

Garante che specifichino le finalità di rilevante interesse pubblico del trattamento, i tipi di dati trattati e le operazioni eseguibili;

Vista l'autorizzazione generale n. 7/2009 al trattamento dei dati a carattere giudiziario da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici rilasciata «a chiunque, per far valere o difendere un diritto anche da parte di un terzo in sede giudiziaria, nonché in sede amministrativa o nelle procedure di arbitrato e di conciliazione nei casi previsti dalle leggi, dalla normativa comunitaria, dai regolamenti o dai contratti collettivi [...]» (punto 2) lett. a), e, quindi, applicabile anche al trattamento di dati a carattere giudiziario indispensabili nell'ambito dell'attività di

mediazione di cui al decreto legislativo n. 28/2010;

Considerato opportuno che anche tale nuova autorizzazione sia provvisoria e a tempo determinato, ai sensi dell'art. 41, comma 5, del Codice; ritenuto congruo, in particolare, statuirne l'efficacia, nella fase di prima applicazione della disciplina normativa di cui al menzionato decreto legislativo n. 28/2010, fino al 30 giugno 2012, cioè in quanto entro tale periodo di tempo dovrebbero essere ultimati gli adempimenti necessari per dare attuazione all'art. 16 del decreto legislativo n. 28/2010 secondo i criteri indicati dall'art. 4 del d.m. n. 180/2010 con conseguente completamento del quadro normativo di riferimento;

Considerata la necessità di garantire il rispetto di alcuni principi volti a ridurre al minimo i rischi di danno o di pericolo che i trattamenti potrebbero comportare per i diritti e le libertà fondamentali, nonché per la dignità delle persone, e in particolare, per il diritto alla protezione dei dati personali

sancito dall'art. 1 del Codice;

Visto l'art. 167 del Codice;

Visto l'art. 11, comma 2, del Codice, il quale stabilisce che i dati trattati in violazione della disciplina rilevante in materia di trattamento di dati personali non possono essere utilizzati;
 Visti gli articoli 31 e seguenti del Codice e il disciplinare tecnico di cui all'Allegato B) al medesimo Codice, recanti norme e regole sulle misure di sicurezza;
 Visto l'art. 41 del Codice;
 Visti gli articoli 42 e seguenti del Codice in materia di trasferimento di dati personali all'estero;
 Visti gli atti d'ufficio;
 Viste le osservazioni dell'Ufficio formulate dal segretario generale ai sensi dell'art. 15 del regolamento del Garante n. 1/2000;
 Relatore il prof. Francesco Pizzetti;

Autorizza:

1) Soggetti ai quali è rilasciata l'autorizzazione.

Sono autorizzati, anche senza richiesta, a trattare i dati sensibili di cui all'art. 4, comma 1, lett. d), del Codice, secondo le prescrizioni di seguito indicate gli organismi di mediazione privati di cui all'art. 1, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e successive modificazioni e integrazioni.

2) Finalità del trattamento.

Il trattamento dei dati sensibili può essere effettuato ai soli fini dell'espletamento di un'attività che rientri tra quelle che i soggetti indicati al punto 1) possono svolgere ai sensi del decreto legislativo n. 28/2010 e successive modifiche ed integrazioni e, in particolare, per assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia, ove tale accordo non venga raggiunto, nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa. Qualora i dati siano idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale, il diritto da far valere o difendere deve essere di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile.

3) Interessati ai quali i dati si riferiscono.

Il trattamento può riguardare i soli dati sensibili attinenti ai soggetti coinvolti nella controversia oggetto di conciliazione. I dati sensibili relativi ai terzi possono essere trattati ove ciò sia strettamente indispensabile per l'attività di mediazione.

4) Categorie di dati e operazioni di trattamento.

Il trattamento può riguardare i soli dati e le sole operazioni che risultino indispensabili, pertinenti e non eccedenti in relazione alla specifica controversia oggetto di mediazione e rispetto ad attività che non possano essere svolte mediante il trattamento di dati anonimi o di dati personali di natura diversa. Il trattamento dei dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale deve essere effettuato anche nel rispetto della citata autorizzazione generale n. 2/2009.

5) Comunicazione dei dati.

I dati sensibili possono essere comunicati, laddove indispensabile, alle parti nel procedimento di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali, nei limiti strettamente pertinenti all'espletamento dello specifico incarico di mediazione conferito e nel rispetto del decreto legislativo n. 28/2010. I dati sensibili non possono essere diffusi.

6) Conservazione dei dati.

Nel quadro del rispetto dell'obbligo previsto dall'art. 11, comma 1, lett. e), del Codice, i dati sensibili possono essere conservati, per il periodo di tempo previsto dalla normativa comunitaria, da leggi, o da regolamenti e, comunque, per un periodo non superiore a quello strettamente necessario per la gestione dell'attività di mediazione.

A tal fine, anche mediante controlli periodici, deve essere verificata la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto agli incarichi in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che l'interessato fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non possono essere utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

Specifica attenzione è prestata per l'indispensabilità dei dati riferiti a soggetti diversi da quelli cui si riferiscono direttamente le prestazioni e gli adempimenti.

7) Richieste di autorizzazione.

I titolari dei trattamenti che rientrano nell'ambito di applicazione della presente autorizzazione non sono tenuti a presentare una richiesta di autorizzazione a questa Autorità, qualora il trattamento che si intende effettuare sia conforme alle prescrizioni suddette. Le richieste di autorizzazione pervenute o che perverranno anche successivamente alla data di adozione del presente provvedimento, devono intendersi accolte nei termini di cui al provvedimento medesimo.

Il Garante non prenderà in considerazione richieste di autorizzazione per trattamenti da effettuarsi in difformità alle prescrizioni del presente provvedimento, salvo che, ai sensi dell'art. 41 del Codice, il loro accoglimento sia giustificato da circostanze del tutto particolari o da situazioni eccezionali non considerate nella presente autorizzazione.

8) Norme finali.

Restano fermi gli obblighi previsti da norme di legge o di regolamento o dalla normativa comunitaria che stabiliscono divieti o limiti più restrittivi in materia di trattamento di dati personali.

Restano fermi, altresì, gli obblighi di legge che vietano la rivelazione senza giusta causa e l'impiego a proprio o altrui profitto delle notizie coperte dal segreto professionale, nonché gli obblighi deontologici o di buona condotta relativi alle singole figure professionali.

9) Efficacia temporale.

La presente autorizzazione ha efficacia fino al 30 giugno 2012, salve eventuali modifiche che il Garante ritenga di dover apportare in conseguenza di eventuali novità normative rilevanti in materia.

La presente autorizzazione sarà pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

Roma, 21 aprile 2011

Per gli autori

La collaborazione è aperta agli studiosi ed esperti di ogni indirizzo. Sulla pubblicazione di scritti e contributi decide il Comitato Scientifico entro 60 giorni dal ricevimento dopo aver verificato che la proposta sia conforme alle norme redazionali e che il manoscritto non sia stato già pubblicato in altra sede. I materiali inviati non verranno restituiti.

La Rivista pubblica anche recensioni di libri.

La Rivista si ispira alla Dichiarazione di Berlino per l'accesso aperto alla letteratura scientifica pertanto l'autore o gli autori devono singolarmente allegare la dichiarazione all'autorizzazione alla pubblicazione in open access (allegato finale). Le firme digitali sono accettate.

Norme redazionali

1. Cosa spedire alla redazione

Articolo deve essere inviato in formato Word, non utilizzando in nessun caso programmi di impaginazione grafica. Non formattare il testo in alcun modo (evitare stili, bordi, ombreggiature ...). Se i contributi sono più d'uno, devono essere divisi in diversi file, in modo che a ciascuna unità di testo corrisponda un diverso file. I nomi dei file devono essere contraddistinti dal cognome dell'autore. Nel caso di più contributi di uno stesso autore si apporrà un numero progressivo (es.: baccaro.doc, baccaro1.doc, ecc.).

Si tenga presente che i singoli articoli sono raggiungibili in rete attraverso i motori di ricerca. Sugeriamo dunque di utilizzare titoli che sintetizzino con chiarezza i contenuti del testo e che contengano parole chiave a questi riferiti.

Allegare al file dell'articolo completo:

- un abstract (max 1000 caratteri) in italiano, inglese ed eventualmente anche in spagnolo.
- una breve nota biografica dell'autore/trice. A tale scopo dovranno essere comunicati i titoli accademici ed eventuale indirizzo di posta elettronica e/o eventuale Ente di appartenenza.
- le singole tabelle e le immagini a corredo dei contenuti, devono essere in file separati dal testo, numerati per inserirli correttamente nel testo stesso e accompagnate da didascalia e citazione della fonte.
- inserire il materiale (abstract, cenno biografico, indice, testo dell'articolo, bibliografia, siti consigliati) in un unico file, lasciando a parte solo le immagini e le tabelle.
- la bibliografia deve essere collocata in fondo all'articolo.

2. Norme per la stesura dell'articolo

Nel caso in cui l'articolo superi le due cartelle è preferibile suddividere lo scritto in paragrafi titolati, o in sezioni, evidenziati in un indice all'inizio dell'articolo.

Il testo deve avere una formattazione standard, possibilmente con le seguenti caratteristiche:

- testo: garamond 12;
- interlinea "1,15 pt";
- titolo capitolo: garamond 12 grassetto;
- titoli paragrafi: garamond 12;
- evitare soprattutto i rientri (non inserire tabulazioni a inizio capoverso);
- non sillabare;
- evitare le virgolette a sergente «», ma usare solo virgolette alte (" ");
- non usare le virgolette semplici (' ') e preferire le virgolette inglesi (‘ ’ “ ”);
- fare attenzione all'uniformità dello stile quando si fanno copia/incolla di testi soprattutto provenienti da Internet;
- evitare sempre il maiuscolo e il maiuscolo e il sottolineato.

Un termine che ammette due grafie differenti deve sempre essere scritto nello stesso modo (per esempio, i termini "psicoanalisi" e "psicanalisi" sono entrambi corretti, ma è importante utilizzarne uno solo per tutto il testo).

Le parole in lingua straniera (ad es. in latino) ed espressioni quali *en passant* vanno scritte in corsivo.

Il riferimento alle illustrazioni va scritto nel seguente modo: (Fig. 1).

Corsivo e virgolette vanno evitati come effetti stilistici.

Si raccomanda il rispetto di alcune convenzioni come le seguenti: p. e pp. (e non pag. o pagg.); s. e ss. (e non seg. e segg.); cap. e capp.; cit.; cfr.; ecc.; vol. e voll.; n. e nn.; [N.d.A.] e [N.d.T.].

I numeri di nota dovranno sempre precedere i segni di interpunzione (punti, virgole, punti e virgole, due punti ecc.), ma seguire le eventuali virgolette di chiusura. Esempio: "Nel mezzo del cammin di nostra vita"²³.

La frase deve sempre finire con il punto. Esempio: Verdi, nel 1977 (87) si chiedeva: "Perché l'alleanza non resse?".

a. Note a piè di pagina

Per le note a piè di pagina usare corpo 10 Times New Roman.

b. Elencazioni di punti

Rientrare di cm 0,5. Se sotto lo stesso punto sono riportati più periodi, rientrare la prima riga dei periodi successivi al primo di cm 1.

Quando l'elencazione è preceduta da una frase che finisce con due punti, fare minuscola la prima parola di ogni punto (se non è un nome proprio) e mettere il punto e virgola dopo l'ultima parola di ogni singolo punto. Quando invece la frase che precede l'elencazione finisce con il punto, fare maiuscola l'iniziale della prima parola e mettere il punto dopo l'ultima parola. Preferire per contrassegnare i punti al trattino tradizionale un simbolo grafico, non variando ogni volta il simbolo usato.

c. Citazioni

- Citazioni nel testo

Le citazioni brevi (fino ad un massimo di due righe) vanno riportate tra virgolette. Citazioni più lunghe si riportano senza virgolette, ma vanno evidenziate lasciando una riga prima e dopo la citazione, in modo tale che quest'ultima rimanga distinta dal corpo del testo ma senza rientro.

Le omissioni si segnalano esclusivamente con tre puntini tra parentesi quadre: [...].

- Citazioni da web

Delle fonti reperite in rete va dato conto con la stessa precisione (e anzi maggiore) delle fonti cartacee. Se ricostruibili, vanno indicati almeno autore, titolo, contenitore (ossia il sito, la rivista *online*, o il portale che contiene il documento citato), data del documento, URL (tra parentesi angolari), e data della visita (tra parentesi tonde), come nell'esempio sotto riportato. Gli indirizzi (URL) vanno scritti per esteso, senza omettere la parte iniziale, l'indicatore di protocollo (es.: <http://>), ed evitando di spezzarli (se necessario, andare a capo prima dell'indirizzo).

es.: Pellizzi F., *I generi marginali nel Novecento letterario*, in «Bollettino '900», 22 maggio 1997,

<<http://www3.unibo.it/boll900/convegni/gmpellizzi.html>> (15 agosto 2004).

d. Figure

Tutte le figure devono essere numerate, in modo progressivo iniziando da uno per ogni capitolo. Nel testo è necessario indicare la posizione esatta in cui inserire le foto e le tabelle (nel caso creare un elenco a parte) e riportare la didascalia, comprendente eventuale indicazione dell'autore il soggetto, luogo, anno, la fonte.

In didascalia di solito si utilizza l'abbreviazione tab., fig..

Le immagini dovranno essere caricate in files a parte debitamente numerati con numerazione progressiva che rispetti l'ordine di inserimento nel saggio.

Nel testo non si può scrivere «come evidenzia la tabella seguente...» dato che ciò creerebbe la rigidità di doverla necessariamente collocare dopo i due punti. È molto più vantaggioso numerare progressivamente per capitolo tutte le figure e le tabelle e scrivere ad es. «come evidenzia la tab. 2», in modo che questa può essere inserita in qualsiasi punto della pagina o addirittura in quella a fronte, dove risulta più comodo ed esteticamente più confacente: ad es. all'inizio pagina, sopra il riferimento nel testo.

Il formato dei file grafici deve essere tra i più diffusi, preferibilmente Jpeg o Gif o Tiff.

Per le tabelle e i grafici è da preferire il formato excel o trasformate in Jpeg.

e. Titoli e sottotitoli

Titolo capitolo: non centrarli sulla pagina ma allinearli a sinistra. La distanza tra il titolo, se è di una riga, e il testo o il titolo del paragrafo è di 10 spazi in corpo 12.

Titoli paragrafi, sottoparagrafi e sotto-sottoparagrafi e altri titoli o parole in evidenza su riga a sé: lasciare 2 righe bianche prima di digitarli e ancora una riga bianca dopo averli digitati. Se il titolo finisce a fine pagina spostarlo alla pagina successiva aumentando il numero di righe bianche (di norma una o due sono sufficienti). Anche i titoli dei paragrafi, sotto paragrafi, ecc. sono allineati a sinistra, senza rientro.

f. Bibliografia

Gli autori sono invitati a utilizzare la bibliografia secondo i criteri illustrati di seguito, perché consente di ridurre l'uso delle note bibliografiche che, per un testo visionabile sul video, distolgono l'attenzione dal contenuto.

◊ *titoli dei periodici e dei libri* in corsivo senza virgolette inglesi;

◊ *titoli degli articoli* tra “virgolette inglesi” (si trovano in “inserisci - simbolo”);

◊ *nome autore*: nel testo il cognome dell'autore va preceduto, quando citato, dal nome; nella bibliografia alla fine del capitolo o del libro e nelle citazioni bibliografiche in nota mettere sempre prima il cognome. Non mettere la virgola tra il cognome e il nome dell'autore ma solo (nel caso di più autori) tra il primo autore e quelli successivi digitando preferibilmente una “e” prima del nome dell'ultimo autore;

◊ *data di pubblicazione*: metterla tra parentesi dopo il nome; per gli articoli dopo il nome della rivista o dopo il numero del fascicolo, sempre divisa da una virgola.

◊ *editore*: metterlo solo per i volumi, dopo il titolo, separato da questo da una virgola. Mettere, quindi, sempre dopo una virgola, il luogo di pubblicazione;

Esempi:

Mowen J.C., Mowen M.M. (1991), “Time and outcome evaluation”, *Journal of marketing*, 55: 54-62.

Murray H.A. (1938), *Explorations in personality*, Oxford University Press, New York.

- Bibliografia nel testo

Le indicazioni bibliografiche devono essere espresse direttamente nel testo fra parentesi tonde, secondo il seguente schema.

- Nome dell'autore (se non espresso nel testo) e anno di pubblicazione senza virgola:

Uno studio recente (Neretti, 1999) ha confermato questa opinione.

Il recente studio di Neretti (1999) ha confermato questa opinione.

I recenti studi di Neretti (1999; 2000; 2001a; 2001b) hanno confermato questa opinione.

Recenti studi (Bianchi, 2000; Neretti, 1999; Vitali, 2001) hanno confermato questa opinione.

- L'eventuale numero della pagina in cui si trova la citazione, obbligatorio quando la citazione è diretta, è separato da virgola senza nessuna sigla (Neretti, 1999, 54).

- Riviste

Cognome dell'autore e iniziale del nome puntato, anno di pubblicazione fra parentesi, separato da uno spazio, *titolo in corsivo*, nome della rivista tra virgolette preceduto da "in", numero della rivista.

Esempio:

Alberti G. (1999), *Democratizzazione e riforme strutturali*, in "Politica Internazionale", nn. 1-2.

Per le riviste, non si ritiene necessario il luogo di pubblicazione, né l'indicazione della pagina esatta in cui si trova l'articolo.

- Articoli di periodico

titolo tra virgolette, nome del periodico - per esteso o in forma abbreviata in corsivo - numero del volume, pagine di riferimento:

Stevenson T. (2003), "Cavalry uniforms on the Parthenon frieze", *American Journal of Archeology* 104, 629-654.

Nel caso di un periodico composto da vari fascicoli con numerazione separata nell'ambito della stessa annata, si scrive: 104/4

- Articolo di giornale

Nelle citazioni da quotidiani, al nome dell'autore e al titolo dell'articolo si fanno seguire il titolo del giornale tra virgolette angolari, giorno, mese e anno della pubblicazione.

- Tesi di laurea

Dopo il nome e il cognome dell'autore e il titolo, che si riportano con le stesse norme usate per i libri, si aggiunge il nome del relatore, la Facoltà e l'Università di appartenenza, l'anno accademico in cui la tesi è stata discussa.

Il materiale deve essere inviato esclusivamente a: rivistapsicodinamica.criminale@gmail.com

Gli Autori riceveranno una mail di conferma del ricevimento del materiale.

I dati personali conferiti vengono trattati con il rispetto della normativa relativa alla tutela della privacy e in particolare ai sensi del D.Lgs. 196 del 2003.

Dichiarazione

La sottoscritta (o il sottoscritto) _____

Nata/o a _____ il _____

Residente in via _____

Città _____ tel. _____ mail _____

con la presente

AUTORIZZA

la pubblicazione a titolo gratuito nella rivista on line open access “Rivista di
psicodinamica criminale” dell’articolo dal titolo

Firma _____

Data