ORDINE
DEI DOTTORI COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI CONTABILI
di Reggio Emilia

A cura di Bartoli Bruno
Dottore Commercialista in Reggio Emilia
bruno.bartoli@studiobaldi.it

Hotel Classic - Reggio Emilia 19/10/2010

La mediazione per la conciliazione: una nuova opportunità per i cittadini e le imprese

Il mediatore professionista - Le fasi della mediazione

- Le caratteristiche del mediatore professionista
- Fase preliminare della mediazione
- Sessione congiunta di apertura della mediazione
- Sessioni private iniziali
- Sessioni private successive
- Sessioni congiunte successive
- Verbale di Avvenuta conciliazione – Accordo fra le parti
- Verbale di Mancata conciliazione

ODCECRE

Il mediatore professionista è:

- Imparziale, Autonomo ed Indipendente rispetto alle Parti
- Esperto in tecniche di mediazione
- Concentrato sugli interessi scindendo le persone dal problema
- In grado di guidare le parti nella riattivazione del dialogo
- Capace di ispirare le parti ad un approccio costruttivo
- Si riposiziona costantemente con lo sviluppo della mediazione "aggiustandosi sul miglior percorso"
- Non è un Giudice
- Non è un Arbitro
- Non è un Arbitratore

Atteggiamenti del Conciliatore:

- Paziente
- Costante
- Tenace
- Credibile
- Sensibile alle vicende delle parti
- Capace di ascoltare
- Dotato di fantasia
- Abile nel gestire la miglior interazione di tattica e strategia
- Trasmette sicurezza
- Trasmette ottimismo
- Trasmette entusiasmo

Strumenti del conciliatore:

- ✓ Mette a proprio agio le parti
- ✓ E' cortese, ma fermo, disponibile ma non manipolabile
- ✓ Stimola il dialogo formulando domanda aperte, ipotetiche e/o multiple
- ✓ Individua ciò che veramente interessa le parti
- ✓ Misura i rispettivi punti di forza e di debolezza
- ✓ Individua il/i soggetto/i che può influenzare ciascuna parte
- ✓ Massimizza gli spunti di positività nello sviluppo delle relazioni fra le parti
- ✓ Ripercorre i fatti con modalità asettiche

Criticità nel comportamento del conciliatore:

- Atteggiamento di frettolosità
- Insistere su una tesi non condivisa da entrambe le parti
- Dimostrare simpatia per una parte
- Mortificare le ragioni di una delle parti
- Banalizzare i problemi esposti dalle parti
- Contraddire una parte
- Interrompere inopportunamente il dialogo
- Esprimere giudizi

Obblighi del mediatore ex art. 14 D.Lgs. 28/10:

❖ Divieto di assumere, direttamente o indirettamente, diritti o obblighi connessi agli affari trattati

❖ Divieto di percepire compensi direttamente dalle parti

❖ Deve sottoscrivere una dichiarazione di imparzialità

❖ Deve informare con immediatezza l'organismo e le parti di eventuali potenziali rischi di imparzialità

❖ Deve formulare la proposta di conciliazione nel rispetto delle norme di ordine pubblico e delle norme imperative

❖ Deve corrispondere immediatamente ad ogni richiesta organizzativa del responsabile dell'Organismo

❖ Su istanza di una parte l'Organismo può provvedere alla sostituzione del mediatore

Fase preliminare della mediazione:

- ❑ Fare precedere l'incontro da garbata telefonata di conferma
- ❑ Svolgere un attento studio del fascicolo
- ❑ Assicurarsi della partecipazione di chi veramente decide
- ❑ Assicurarsi che all'arrivo vengano accolti in stanze distinte da personale cortese (non dal conciliatore)
- ❑ Accogliere poi entrambe le parti contemporaneamente nella sala destinata alla mediazione
- ❑ Disporre le parti l'una a fronte dell'altra con il mediatore capotavola in un tavolo ovale (in subordine rettangolare)
- ❑ Essere accoglienti nei locali verificando che vi sia la giusta temperatura, fiori o altro a contorno, disponibilità di bevande, caramelle …, tutto ciò che può rendere confortevole l'incontro e stimolare il reciproco rispetto

Sessione congiunta di apertura della mediazione:

a) Presentazione dell'Organismo e del mediatore stesso

b) Presentazione delle parti (ove già non si conoscessero)

c) Presentazione dei consulenti se presenti

d) Esposizione delle caratteristiche della procedura di conciliazione (assenza di poteri coercitivi, decisionali ecc..)

e) Esposizione dei documenti presenti nel fascicolo

f) Definizione delle norme di comportamento per gli interventi

g) Esplicitazione del tempo a disposizione

h) Anticipare la struttura per "fasi" della procedura con particolare attenzione alle modalità di svolgimento delle sessioni private

i) Stimolo all'esposizione le reciproche posizioni delle parti consentendo di dare sfogo alle emozioni

Sessione privata iniziale:

a) Accompagnare in saletta adiacente una parte (tipicamente il convenuto)

b) Approcciare con calma specificando nuovamente che le informazioni raccolte saranno riferite alla controparte solo se previamente autorizzate

c) Apprezzare il ruolo al consulente mantenendo protagonista la parte

d) Favorire “lo sfogo” della parte

e) Comprendere quello che è il “vero problema” e quelli che sono i “veri obiettivi” graduandone l’importanza

f) Verificare se e su quali basi ci si possa muovere per avvicinare la soluzione conciliativa

Sessioni private successive:

a) Trasmettere ottimismo

b) Tecnica dei piccoli, ma frequenti successi

c) Aiutare la parte nella valutazione delle opportunità che stanno maturando esplicitando gli elementi di sviluppo per cui vi è stata autorizzazione a riferire

d) Aiutare la parte ad approcciare nuovi sviluppi senza esplicitare gli elementi non autorizzati (fase tanto delicata quanto determinante)

e) Aiutare la parte nel valutare gli oneri in tempo e denaro connessi a soluzioni alternative ad un accordo

Sessioni congiunte successive:

a) Esplicitare con ottimismo i traguardi raggiunti mantenendo sempre “puntato” l’obiettivo

b) Ripercorrere in sintesi il percorso per aiutare il “riordino delle idee” ed un comune “posizionamento mentale” sulla situazione aggiornata

c) Moderare i termini sulle “distanze” che ancora separano

d) Contribuire con garbo alla costruzione della soluzione finale lasciando però che ne siano protagoniste le parti

e) Condurre alla formalizzazione dell’accordo finale

Verbale di Avvenuta conciliazione – Accordo fra le parti:

a) L'attività del conciliatore può terminare con il verbale di avvenuta conciliazione

b) Il verbale è sottoscritto da tutti i partecipanti (mediatore, parti, consulenti ed accompagnatori)

c) Le parti redigono il testo dell'Accordo da allegarsi al Verbale

d) L'Accordo viene sottoscritto solo dalle parti

e) Il mediatore svolge una funzione meramente facilitativa nella redazione dell'Accordo verificando che le parti siano oggettivamente consapevoli della soluzione adottata

Verbale di Mancata conciliazione:

a) Il Mediatore può formulare una proposta di conciliazione (intervento valutativo)

b) L'iniziative del mediatore deve essere preventivamente autorizzata da entrambe le parti

c) Il mediatore deve informare le parti delle possibili conseguenze di cui all'art. 13 D.Lgs. 04/03/''10 n° 28

d) Qualora siano le parti congiuntamente a richiedere al mediatore la presentazione di una proposta di conciliazione questi non potrà esimersi

e) La preparazione della proposta è un momento delicato ed il mediatore dovrà ispirarsi più che a criteri di Torto o Ragione a criteri di Equilibrio degli interessi in gioco con reciproco vantaggio

f) In ipotesi il mediatore presenterà la proposta per iscritto alle parti che entro 7 giorni risponderanno con accettazione o rifiuti (il silenzio equivale a rifiuto)

g) In ipotesi di accettazione il Verbale redatto dal mediatore ricomprenderà anche il testo dell'accordo, in unico documento sottoscritto dal mediatore e dalle parti

h) In caso di mancata accettazione la proposta verrà comunque allegata al Verbale redatto dal mediatore