

# Riforma del processo civile: arriva la conciliazione

La legge 69/2009 di riforma del processo civile ha introdotto, all'art. 61, l'istituto della mediazione e conciliazione in ambito civile e commerciale. Il provvedimento delega al Governo, nel periodo di sei mesi dall'entrata in vigore della riforma (avvenuta il 4 luglio scorso), l'adozione di uno o più decreti legislativi nelle materie. La finalità della norma è sempre ispirata dalla precipua volontà di deflazionare l'enorme carico giudiziario presente oggi nei tribunali, favorendo una strada diversa e complementare a quella del giudizio ordinario. In queste pagine ci limitiamo a considerare nel suo quadro generale e specifico quanto dettato nella legge di riforma, rimandando a un'analisi completa e articolata della procedura, una volta adottati dal Governo i decreti attuativi della legge.

Paolo Frediani

Dopo un primo contributo pubblicato nel *Consulente immobiliare* n. 843 a pag. 1435, ritorniamo ad analizzare la recente riforma del processo civile introdotta dalla legge 69 del 18 giugno scorso.

In queste pagine trattiamo una delle novità più rilevanti e significative dell'intervento del legislatore, ossia quella della delega sulla mediazione e conciliazione. L'art. 61, infatti, delega al Governo, nel periodo di sei mesi dall'entrata in vigore della riforma, l'adozione di uno o più decreti legislativi in materia di conciliazione nell'ambito civile e commerciale.

Era una delle novità più attese e sicuramen-

te tra quelle più pubblicizzate nella presentazione della riforma da parte del Ministro della giustizia, ripresa in ampi contributi sui mass media nazionali.

La conciliazione come strumento di risoluzione complementare al giudizio ordinario è da tempo che affascina il nostro legislatore e diversi sono stati i tentativi di condurre l'ordine imposto in quello negoziato.

L'ultimo intervento in ordine di tempo è quello della legge 80/2006 [**→CI06-676; →AI09-16,20**], entrata in vigore il 1° marzo 2006, con l'introduzione della procedura art. 696-bis "*Consulenza tecnica preventiva ai fini della composizione delle liti*", figlia del la-

## PROFESSIONI

articolo

voro della Commissione Vaccarella istituita dall'allora Ministro della giustizia Castelli.

La finalità – come per l'attuale novellato – è sempre stata ispirata dalla volontà di deflazionare l'enorme carico giudiziario presente nei tribunali, favorendo una strada diversa e complementare a quella del giudizio ordinario.

Inutile riportare le statistiche che, oramai, anche gli osservatori meno attenti ben conoscono sul livello di crisi del sistema giudiziario italiano.

Potremmo dire, tutt'al più, che non sfugge a nessuno come le cause giudiziarie abbiano assunto più connotati di moltiplicatori di conflitti che di strumento di soluzione agli stessi. Può risultare difficile comprendere il senso di una decisione favorevole giunta dopo diversi anni per colui che ha necessità di regolamentare scelte del vivere quotidiano, con costi complessivi per il giudizio che superano alcune volte l'importo stesso dell'oggetto della causa. Talvolta le decisioni si rivelano non solo tardive ma anche inadeguate nella sostanza, poiché si basano – e non vi è alternativa – su diritti che non sono diretta espressione di quegli interessi sottostanti che hanno generato il conflitto.

Naturalmente, un'analisi completa e articolata della procedura potrà essere proposta una volta adottati dal Governo i decreti attuativi. Ci limitiamo, in queste pagine, a considerare nel suo quadro generale e specifico quanto dettato nella legge di riforma.

### I soggetti abilitati alla conciliazione

La conciliazione prevista nella riforma – peraltro mutuata dall'art. 38 del D.Lgs. 5/2003 "Riforma del diritto societario" – è quella di una procedura professionale, con l'abilitazione dei soggetti incaricati di esercitare tale compito, svolta sotto l'alveo pubblicistico. I soggetti che potranno svolgere le procedure di conciliazione sono definiti "organismi

di conciliazione" e debbono essere iscritti al registro degli organismi di conciliazione, tenuto presso il Ministero della giustizia, le cui modalità saranno fissate dal decreto da emanarsi a cura dell'esecutivo.

I soggetti che la legge indica quali soggetti abilitati a svolgere l'attività di conciliazione sono diversi.

Si indicano gli sportelli di conciliazione delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura (e non poteva essere altrimenti) atteso che, prima di tutti, hanno svolto attività conciliativa amministrata nel nostro Paese, gli ordini degli avvocati e gli ordini e collegi professionali specialistici.

La norma – all'art. 60, comma 3, punto b) – indica che la mediazione debba essere svolta da organismi professionali e indipendenti, stabilmente destinati all'erogazione del servizio di conciliazione.

Al punto c) stabilisce, come detto, il diritto delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, che hanno costituito organismi di conciliazione ai sensi della legge 580/1993, a ottenere l'iscrizione nel suddetto registro. Ricordiamo che alla legge 580 del 29 dicembre 1993, di riordino delle Camere di commercio, si deve riconoscere un ruolo fondamentale nell'introduzione e sviluppo dell'istituto della conciliazione in Italia. Con le successive normative – legge 481/1995 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità", legge 192/1998 "Disciplina della subfornitura delle attività produttive", legge 281/1998 "Disciplina dei diritti dei consumatori e utenti" e legge 135/2001 "Riforma legislazione nazionale del turismo" e ancora la più recente normativa contenuta nel D.Lgs. 5/2003 sulla riforma del diritto societario, è stato possibile attivare procedure conciliative per la risoluzione delle controversie.

Al punto e) la legge prevede la possibilità per i consigli dell'ordine degli avvocati di istituire presso i tribunali organismi di conciliazione che, per il loro funzionamento, si avvalgano del personale degli stessi consigli.

Per le controversie in particolari materie, al punto *g*) è prevista la facoltà di istituire organismi di conciliazione presso i consigli degli ordini professionali e, al successivo punto *h*), che detti organismi siano iscritti di diritto nel registro.

Concentriamo l'analisi su tale aspetto, poiché è ciò che interesserà maggiormente il mondo professionale dell'ambito tecnico-specialistico.

Non vi è dubbio che nella vastità di controversie pendenti attualmente nei tribunali quella

attinente al complesso settore edilizio-urbanistico-territoriale comprende la maggior parte delle cause e, se vogliamo, per lo meno quelle dove la percezione del conflitto è più ampia.

Si pensi alle liti in materia di costruzioni edilizie, confini, distanze legali, imperizia e conseguenti danni a lavori, in materia di appalti e subappalti, in materia di scioglimento di comunioni ereditarie, in divisioni immobiliari e quanto altro la fantasia del lettore troverà da aggiungere.

In senso giuridico, il conflitto si manifesta come il contrasto tra i diritti e gli obblighi di due o più individui. Da un punto strettamente etimologico, il termine conflitto è noto a tutti e, in quanto tale, lo si pensa come il risultato naturale dell'eterogeneità della vita sociale. Questa diversità genera discrepanze che, se non sono gestite adeguatamente, possono trasformarsi in litigi o dispute che tendono a svilupparsi in una dinamica perversa poiché prive dei connotati essenziali della comunicazione.

Nel vasto compendio della conflittualità riconosciamo una rilevante presenza di quelle liti che sono definite come *conflittualità comunitaria*, ossia quelle controversie nell'ambito delle comunità di riferimento che riguardano i rapporti di vicinato, di con-

minio e, più ampiamente, di condivisione di spazi e luoghi. Queste liti hanno un'indubbia importanza sul piano sociale e relazionale seppur, talvolta, una contenuta rilevanza sotto quello economico.

Detta conflittualità è rappresentata da tutte quelle controversie che condizionano profondamente il vivere quotidiano di ogni individuo. In estrema sostanza, spesso proprio la scarsa rilevanza economica ne esalta il valore simbolico e la connotazione di principio e d'identità da cui questi

conflitti prendono spunto e si spingono sino a punte estreme.

La conflittualità comunitaria incombe sulla vita privata e professionale degli individui, ne condiziona le necessità di base come la tranquillità dell'abitare, del vivere, del godere liberamente dei propri spazi fisici e temporali, nel portare a compimento scelte e cambiamenti di vita. E per la verità, nella nostra società, il modo in cui sorge il conflitto manifesta spesso assai più la tendenza a esaltare, piuttosto che a contenere, gli aspetti estremi del contrasto.

Tale fatto assume un significativo rilievo se consideriamo che spesso, generato dal riconoscimento che il ricorso alla giustizia ordinaria non risolverebbe loro il problema, alcuni cittadini tendono a non ricercare la risoluzione dei contenziosi attraverso l'uso degli strumenti che lo Stato mette a disposizione, ma esclusivamente in una lotta personale che porta alla scalata e spesso alla degenerazione incontrollata del conflitto.

La novella contenuta nella riforma, pertanto, intende cogliere un indubbio risultato; non quello di voler eliminare il conflitto dalla vita degli individui quanto piuttosto offrire alla comunità la possibilità di disporre di un sistema di regolamentazione ove questo possa essere gestito in modo appropriato;

Nella vastità di controversie pendenti attualmente nei tribunali quella attinente al complesso settore edilizio-urbanistico-territoriale comprende la maggior parte delle cause

## PROFESSIONI

articolo

ciò è possibile attraverso procedure ragionevolmente rapide e di facile accessibilità ma – è bene precisarlo affinché la norma nella sua finalità non ne risulti depotenziata – che debbono non solo limitarsi a una possibile decisione mediante la valutazione del diritto ma anche nell'essenziale apertura di un confronto nel quale si approfondiscano i veri "motivi" della lite, si dissolvano le ambiguità presenti e con esse la scarsa comprensione tra le parti.

D'altra parte sappiamo bene come il ricorso all'esperto tecnico, nella qualità di consulente tecnico di ufficio e, per altro verso, a quello di parte, è in queste fattispecie di situazioni pressoché costante. Pertanto, è da cogliere con estremo interesse e favore la disposizione di legge in particolare nell'indirizzo di conferire agli ordini e collegi professionali la possibilità di costituire sportelli di conciliazione da operare mediante i professionisti iscritti. Un rilevante ruolo sociale per il mondo dei professionisti tecnici. Ciò era atteso e stimolato da coloro che da tempo conducono studi nel settore.

Il lettore vorrà consentire il richiamo di cosa scriveva quest'autore nell'ottobre 2001 sulle pagine di questa rivista [[→CI01-2147](#)] nel contributo dal titolo "La conciliazione, una nuova frontiera professionale per il tecnico":

*«Per i tecnici il ruolo del conciliatore, che presto si affermerà con forza nella nostra realtà sociale, rappresenta un nuovo ambito professionale che potrà avere risvolti positivi anche sulla quotidiana attività professionale. Infatti per la sua naturale funzione di soggetto radicato sul territorio, il tecnico, anello di congiunzione delle problematiche tecnico-giuridiche, è talvolta il primo soggetto che si confronta con il ricorso alla giustizia da parte del cittadino ed è colui che con la propria attività professionale fornisce, spesso, la sostanza al legale per predisporre il ricorso giudiziario.*

*Ecco che allora, prima di chiunque altro, è colui che grazie all'esperienza specifica nel campo che consente di poter proporre un'analisi compiuta e oggettiva delle problematiche, può proporsi con efficacia nel ruolo di conciliatore delle nascenti controversie. D'altra parte il tecnico per le funzioni sociali che esso spesso è chiamato a svolgere, per le conoscenze di materie vaste e articolate, per la capillare presenza in situazioni economiche rile-*

*vanti e in ambiti ove la nascita di contenziosi è assai probabile, è la figura professionale che potrà, tra breve, essere maggiormente investita dall'attività di conciliazione, pratica che potrà divenire presto una vera e propria professione come nei Paesi del Nord e Sud America. In definitiva la procedura della conciliazione rappresenta realmente l'affermazione di una crescita civile per tutta la collettività e un efficace strumento, sia per deterrenza che per economicità, per la risoluzione delle controversie nei settori economici e sociali».*

Peraltro, la sensibilità che il *Consulente immobiliare* ha dimostrato negli anni all'istituto della conciliazione è testimoniata dalle numerose uscite di contributi che da luglio 2005 si è inteso dedicare nei diversi profili a tale importante argomento.

Ma la verità è che tale sensibilità dovrà essere dimostrata dagli interessati, ossia le categorie professionali, poiché nessuna riforma sarà alla fine efficace se non adeguatamente supportata da una crescita culturale e un relativo sviluppo professionale. Occorrerà uno sforzo condiviso affinché lo strumento che la legge metterà a disposizione non cada nel vuoto.

Da sempre, mi si consenta, la scarsa cultura conciliativa del nostro Paese – registrata non solo nel mondo professionale ma anche in quello di parte della magistratura, che naturalmente in fondo rispecchiano il sentire comune della società di cui sono espressione – è stato il vero "tallone d'Achille" di ogni riforma, ultima fra tutte quella dell'art. 696-bis "Consulenza tecnica preventiva ai fini della composizione della lite", che nei fatti ha visto un fallimento del profilo conciliativo [[→CI07-1388](#)].

Sono emblematiche ed estremamente significative le parole usate dal prof. avv. Francesco Paolo Luiso nella presentazione di un volume sulla conciliazione nella CTU di questo autore:

*«La verità è che la nozione stessa di conciliazione è ancora largamente sconosciuta alla maggior parte degli operatori del processo: l'idea comune è che sia compito del conciliatore individuare una soluzione "giusta" e convincere gli (in certi casi imporre agli) interessati la soluzione prescelta.*

*La realtà è molto diversa. Infatti, la funzione precipua del conciliatore è quella di individuare non una soluzione "giusta" – questo è compito del giudice o dell'arbitro – quanto una soluzione "conveniente" per gli interessati. E ciò è possibile solo se dal piano dei diritti si passa al piano degli interessi, a questi sottostanti. L'ordinamento, infatti, formalizza gli interessi – e non può essere diversamente – in entità astratte, al di sotto delle quali però vi sono i diversificati interessi concreti di ciascuno. È a questi che il conciliatore deve porre attenzione, perché è sulla base di questi che può suggerire una ipotesi soddisfacente per entrambi, in quanto idonea a soddisfare i (compatibili) interessi sottostanti alle astratte formalizzazioni giuridiche. Il ruolo del conciliatore non è quello di stabilire chi ha ragione o torto, ma di individuare dapprima ciò che effettivamente interessa alle parti, e poi di suggerire un accordo, che tenga conto degli interessi delle stesse: ma per svolgere efficacemente questo compito occorre sapere come condursi nel procedimento conciliativo».*

Pertanto, si renderà necessaria una seria presa di coscienza comune di tutte le categorie interessate se vorremo veramente mettere in pratica le possibilità offerte dallo strumento legislativo.

Da una parte quella degli appartenenti alle aree specialistiche (ingegneri, architetti, geometri, periti industriali, agronomi, geologi ecc.), che avranno il compito di operare nell'ambito degli sportelli di conciliazione creati presso i rispettivi ordini e collegi e, come vedremo più avanti, anche nel possibile ruolo di consulente tecnico di ufficio del conciliatore.

Dall'altra quella dei legali che, peraltro come espressamente previsto in qualità di *dovere* all'art. 60, comma 3, punto *n*), dovranno fare un'opera informativa, nei confronti del cliente, della possibilità di avvalersi dell'istituto della conciliazione nonché di ricorrere agli organismi di conciliazione.

In tale senso l'attivazione del *sistema conciliazione* al quale prendono parte i maggiori Consigli nazionali è da registrarsi con favore. L'attività è quella di dettare regole comuni e principi d'indirizzo anche nella sfera formativa del conciliatore affinché ogni ordine e collegio locale possa operare in modo uniforme, corretto e condiviso.

Ma come detto occorrerà che anche il corpo della magistratura faccia un passo in avanti in tal senso, condizione che non è apparsa così chiara e uniforme, come dicevamo, nell'applicazione della procedura di cui all'art. 696-*bis* cod. proc. civ.

E poi, non ultimo, dovrà essere fatta una seria e convincente informazione nei confronti della comunità e delle parti in lite, ampliando la conoscenza della procedura e togliendola dai limiti degli oscuri e ristretti meandri specialistici.

Dobbiamo dire che, in tal senso, la delega fissa alcuni principi direttivi volti a garantire e conferire maggiore importanza alla diffusione dello strumento conciliativo.

Tra queste, come abbiamo già rilevato, il dovere dell'avvocato d'informare il cliente sulla esistenza delle procedure di conciliazione [punto *n*)], l'introduzione di agevolazioni fiscali a favore delle parti che sottoscrivono un accordo [punto *o*)], attribuzione di efficacia esecutiva al verbale di conciliazione (qui mutuando la norma dell'art. 696-*bis* cod. proc. civ.) per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione d'ipoteca giudiziale [punto *s*)], attribuzione di rilevanza alla condotta tenuta dalla parte nel corso del procedimento conciliativo con riferimento alla regolamentazione delle spese finali di giudizio; ciò va nella direzione di scoraggiare e, comunque, penalizzare coloro che mettono in atto comportamenti di tipo ostruzionistico o di mera strategia processuale e che possono quindi, ancorché vincitori nel processo, non vedersi riconosciuta la ripetizione delle spese sostenute con la condanna, nella stessa misura, delle spese sostenute dal soccombente con l'eventualità di ulteriore condanna al pagamento di una somma a titolo di contributo unificato ai sensi dell'art. 9 (L) del D.P.R. 115/2002 che prevede gli importi stabiliti dall'art. 13 (L) della stessa norma. Questo quando il contenuto dell'accordo proposto in sede conciliativa corrisponda interamente al provvedimento che chiude il processo e

## PROFESSIONI

articolo

il vincitore abbia rifiutato l'accordo successivamente alla proposta negoziale [punto *p*]). Le modalità operative degli organismi di conciliazione saranno definite dai più volte citati decreti attuativi che il Governo dovrà emanare entro il 4 gennaio 2010.

### Il ruolo e l'attività del conciliatore

Proseguendo nell'esame dell'articolato di riforma non sfugge – e lo abbiamo già appena accennato – il rilievo che assume per il mondo tecnico la possibilità di svolgere incarico di CTU nell'ambito della procedura di conciliazione.

Difatti, sempre nell'art. 60 della legge 69/2009, il punto *l*) definisce – per le controversie in particolari materie – la possibilità di avvalersi di esperti, iscritti nell'albo dei consulenti tecnici e periti presso i tribunali. Tale disposizione, volta a favorire la possibilità del conciliatore di dedurre su aspetti esulanti dalle proprie conoscenze e competenze, deve leggersi in senso integrativo in relazione a quella statuita dai punti *g*) e *h*), rispetto alla quale, a una prima impressione, potrebbe apparire contraddittoria.

Il pagamento del consulente viene rimandato a decreti legislativi attuativi della delega anche con riferimento a quelli stabiliti per le consulenze e per le perizie giudiziali.

A detto decreto deve ricollegarsi anche un necessario chiarimento circa il rilievo dell'opera svolta dal consulente, nell'ambito di un procedimento conciliativo poi fallito, in quello di un successivo giudizio di merito, analogamente a quella che oggi avviene per la *Consulenza tecnica preventiva ai fini della composizione della lite* art. 696-bis cod. proc. civ.

Al punto *q*) la legge di riforma stabilisce che la durata del procedimento di conciliazione non possa superare i quattro mesi. L'arco temporale appare congruo per sviluppare un confronto serio e approfondito e per, nel

caso di riuscita dell'esperimento, avere i tempi necessari a una piena e compiuta formalizzazione dell'accordo considerando anche i tempi tecnici di gestione della pratica da parte del personale dello sportello.

Al punto *r*) la riforma chiede di prevedere nel rispetto del codice deontologico un regime di incompatibilità tale da garantire la neutralità, l'indipendenza e l'imparzialità del conciliatore nello svolgimento delle sue funzioni. L'attività del conciliatore consiste essenzialmente nel dare attuazione a tutta una serie di regole e di tecniche che sono alla base della procedura conciliativa; questo sottintende, quindi, alcune regole deontologiche che possono porsi come guida nell'agire.

L'imparzialità del conciliatore è elemento irrinunciabile per lo svolgimento della procedura.

Potremmo ricapitolare, in breve, quali sono le regole poste a fondamento della deontologia del conciliatore contenute nei maggiori regolamenti dei servizi oggi esistenti.

Il principale riferimento in ordine all'etica è fornito dalle norme ispirate al codice deontologico approvato dall'UIA (Unione internazionale degli avvocati) nella sessione del 2 aprile 2002 e adattate alla conciliazione amministrata dalle CCIAA italiane.

Tutti coloro i quali svolgono il ruolo di conciliatore sono tenuti all'osservanza delle seguenti norme di comportamento:

- il conciliatore deve essere formato adeguatamente e deve mantenere e aggiornare costantemente la propria preparazione in tecniche di composizione dei conflitti; deve, inoltre, rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato;
- il conciliatore deve comunicare qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza e imparzialità e che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità. Il conciliatore deve sempre agire, e dare l'impressione di agire, in maniera completamente imparziale nei confronti delle parti e rimanere neutrale rispetto alla lite. Ha, poi, il dovere

- di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, in seguito all'incapacità a mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale;
- il conciliatore deve assicurarsi che, prima dell'inizio dell'incontro di conciliazione, le parti abbiano compreso ed espressamente accettato:
  - le finalità e la natura del procedimento di conciliazione;
  - il ruolo del conciliatore e delle parti;
  - gli obblighi di riservatezza a carico del conciliatore e delle parti;
  - il conciliatore deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dall'importo e dalla tipologia della controversia;
  - il conciliatore non deve esercitare alcuna pressione sulle parti;
  - qualsiasi informazione confidata al conciliatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti senza il consenso della parte stessa e sempre salvo che riguardi fatti contrari alla legge.

L'art. 60, al punto *m*), stabilisce che si debba prevedere che le indennità spettanti ai conciliatori, da porre a carico delle parti, siano stabilite, anche con atto regolamentare, in misura maggiore per il caso in cui sia stata raggiunta la conciliazione tra le parti. Questa richiesta che il legislatore pone all'esecutivo - a parere di chi scrive - non può evitare riflessioni caratterizzate da luci e ombre. Infatti da sempre - come peraltro ogni prestazione d'opera intellettuale - l'attività del conciliatore non può legarsi al risultato che è connesso alla sola volontà e autodeterminazione delle parti, due dei principi fondamentali dell'istituto conciliativo.

Il prevedere una maggiorazione del compenso - che senza dubbio trova ispirazione in una considerazione positiva della conciliazione da parte del legislatore - potrebbe in taluni casi, dove probabilmente la conoscenza dell'istituto non è così sviluppata, spingere il conciliatore a esercitare pressioni improprie nei confronti delle parti per ac-

ettare la proposta conciliativa. Occorre ribadire che tale possibilità è esclusa in modo categorico dai compiti dei conciliatori che debbono garantire lo svolgimento di un esperimento corretto e serio, il cui esito deve basarsi esclusivamente sulle libere decisioni provenienti dalle parti.

Questo ultimo argomento, nelle conclusioni di questo contributo, ci offre l'opportunità di trattare un tema molto caro a chi scrive, che è quello della formazione professionale del conciliatore che, come già anticipato nel 2001, oggi sta divenendo realtà e una vera e propria professione nella professione.

I requisiti per questa attività sono da ricercarsi innanzitutto in attitudini personali e in tecniche specialistiche che debbono essere studiate e apprese. Possedere delle competenze in materia di cognizione tecniche, come tutti gli iscritti agli ordini e collegi professionali dovrebbero garantire, non può essere condizione sufficiente per esimersi dal formarsi propriamente mediante l'acquisizione delle indispensabili conoscenze specifiche della psicologia umana e comunicativa (*tecniche di gestione del conflitto, di negoziazione, comunicazione, percezione...*) come pure, d'altra parte, nessun aspirante conciliatore può pensare che sia sufficiente la conoscenza di quelle tecniche per gestire una procedura conciliativa.

E, infatti, risulta difficile pensare che uno psicologo, anche provetto, possa intraprendere l'attività di conciliatore in una controversia avente per oggetto difetti di fabbricazione di mattonelle o che un perito chimico si proponga di conciliare una controversia in materia di contratti di agenzie di viaggio.

È chiaro, quindi, che la conoscenza della materia in discussione diventa fattore imprescindibile nella scelta del conciliatore che potrà valutare, oggettivamente e criticamente, le diverse argomentazioni e pertanto anche saper proporre l'indirizzo più idoneo alla discussione e confronto.

L'attività del conciliatore, come visto, consiste essenzialmente nel dare attuazione a

## PROFESSIONI

articolo

tutta una serie di regole e di tecniche che sono alla base della procedura conciliativa.

Il conciliatore non è un terzo giudicante, non può offrire consulenza legale, né tecnica, né decidere sul merito della controversia; di conseguenza, non può garantire che l'accordo sarà raggiunto. In sostanza, come ogni libero professionista, egli ha un obbligo di mezzi e non di risultato.

Il conciliatore ha la funzione di guidare la procedura identificando i punti che conformano la mappa del conflitto, facilitando la comunicazione e la negoziazione fra le parti e applicando le tecniche proprie della procedura conciliativa.

### Le tecniche del conciliatore

Le tecniche che utilizza il conciliatore possono, fondamentalmente, essere raggruppate in tre categorie: procedurali, comunicative e sostanziali.

**Tecniche procedurali** – Riguardano aspetti come la determinazione dell'agenda per il trattamento dei temi (l'identificazione della priorità degli interessi e la strategia con quali trattare gli argomenti), la decisione del metodo più adeguato alla conciliazione in ogni caso (se partire con una sessione congiunta iniziale o con sessioni individuali con ogni parte ecc.), la gestione dei tempi delle sessioni congiunte e individuali (se predisporre e quando le sessioni private e con quale parte iniziare).

Il mediatore dovrà, fin dal primo momento, spiegare alle parti che non prenderà nessuna decisione riguardo al modo nel quale si debba risolvere la controversia e che, invece, spetterà a lui stabilire e curare gli aspetti procedurali e le regole (i tempi, la gestione delle interruzioni, la struttura della conciliazione).

**Tecniche comunicative** – Hanno riguardo gli ambiti comunicativi e principalmente quelli indirizzati a mantenere aperti i canali di comunicazione, aiutando le parti a chiari-

re le questioni e permettere che possano ascoltarsi e capire i loro reciproci interessi, offrendo, allo stesso tempo, uno spazio per far sì che possano esprimere i loro sentimenti, generare empatia e creare il clima di fiducia necessario per la negoziazione collaborativa.

**Tecniche sostanziali** – Riguardano la delucidazione delle questioni e degli interessi delle parti alla luce dei criteri oggettivi per aiutarli a generare diverse alternative per strutturare l'accordo.

Il conciliatore può assumere differenti ruoli e funzioni per aiutare le parti a risolvere le dispute:

- prepara i canali di comunicazione che promuovono o rendono più efficace la comunicazione;
- legittima e aiuta tutte le parti a riconoscere i diritti degli altri e a partecipare nelle negoziazioni;
- esplora i problemi che permettono che le persone in disputa esaminino il conflitto da diversi punti di vista, aiutandole a definire questioni e interessi fondamentali e a cercare opzioni reciprocamente soddisfacenti;
- agisce come agente della realtà quando le parti perseguono mete estreme o poco realistiche, aiutandole a organizzare una risoluzione ragionevole;
- assume il ruolo di conduzione per la presa di decisioni.

Al conciliatore, inoltre, sono richieste capacità e abilità particolari che possano consentire il migliore assolvimento del compito e il raggiungimento degli obiettivi della procedura.

Tra le capacità le maggiori sono quella di osservazione, riflessione, apprezzare le diverse prospettive sul conflitto delle parti, comunicazione verbale, non verbale e paraverbale riconoscere gli interessi, le necessità e i valori delle parti e l'organizzazione della procedura. Per quanto attiene alle abilità specifiche per la procedura, queste si riconoscono principalmente nell'aiutare le parti a identificare i principi e i criteri che le guideranno nella

scelta delle decisioni, nel trasformare le posizioni delle parti in interessi e necessità, per aiutare le parti a realizzare le proprie scelte informate e nell'aiutare le parti a valutare se l'accordo raggiunto è suscettibile di essere implementato.

### Considerazioni conclusive

In conclusione, con la legge di riforma del processo e con i successivi decreti attuativi che seguiranno ci è finalmente offerta la possibilità di percorrere in modo pieno e

strutturato la strada della cooperazione negoziale tra le parti in lite. Tale risultato, però, potrà essere raggiunto solo se tutti noi, ognuno nel proprio ambito di vita professionale e privata, sentiremo la necessità di migliorare e far crescere dal punto di vista civile questo Paese, anzitutto permettendo di anteporre il dialogo alla lite, la comunicazione allo scontro, la partecipazione all'assenza.

Ciò certamente contribuirà a disporre di un sistema giudiziario più efficiente e rispondente ai reali bisogni della collettività.

## I FORMULARI DE IL SOLE 24 ORE

**NOVITÀ**



### FORMULARIO DELLE LOCAZIONI

I contratti. Il rapporto di locazione.  
La cessazione. Le azioni giudiziarie. Gli sfratti

A. Ciria

Le formule che compongono il volume – aggiornate sotto il profilo sia normativo sia giurisprudenziale – sono state raggruppate in sezioni che ripropongono l'iter del rapporto locativo: dalla redazione del contratto alla cessazione, dalle azioni giudiziarie agli sfratti. Ogni sezione è preceduta da un'introduzione che ne evidenzia le caratteristiche principali. A lato di ogni formula, in un'apposita colonna, vengono sintetizzate le più importanti informazioni: a che cosa e a chi serve, quando va compilata, il suo tempo di utilizzo, le sanzioni, l'individuazione dei destinatari, i requisiti formali, i riferimenti normativi e l'indicazione delle altre formule collegate. Un utile e pratico strumento, quindi, per cercare di evitare, o se non altro limitare, l'insorgere di contenziosi tra le parti del contratto. Il CD-Rom consente di utilizzare direttamente le formule nel proprio sistema di videoscrittura, modificandole e stampandole secondo le proprie esigenze.

**Pagg. 368 – € 54,00**

Il prodotto è disponibile anche nelle librerie professionali.

Trova quella più vicina all'indirizzo [www.librerie.ilssole24ore.com](http://www.librerie.ilssole24ore.com)

**GRUPPO 24ORE**  
La cultura dei fatti