

## INTRODUZIONE

L'intento di questo volume è offrire ai conciliatori uno strumento pratico per supportarli nel loro ruolo, che implica attenzione e competenze relazionali per facilitare l'esplorazione di vissuti e aspettative delle parti tra loro in conflitto in modo da addivenire a conciliazioni partecipate e realmente condivise.

Negli ultimi anni, sull'onda del crescente successo della mediazione anglosassone in Inghilterra e negli altri paesi europei, nonché per esigenze di "smaltimento" delle cause nei tribunali, anche in Italia si è sentita l'esigenza di introdurre tali meccanismi di conciliazione. Dopo l'entrata in vigore del decreto legislativo del 4 marzo 2010, n. 28, si è fatto un gran parlare della conciliazione, della mediazione, della negoziazione, come "forme alternative di giustizia" (ADR – Alternative Disputes Resolution).

Certo è che questa nuova direzione presa dallo Stato nei confronti della novità legislativa introdotta con la precitata legge, scopre il fianco alla indubbia considerazione che *l'arte* di conciliare non appartiene a tutti. In fase di conciliazione si tratta di scoprire un diverso gioco di ruoli, di sviluppare una reale analisi di bisogni ed interessi, che spesso esulano dalla questione di diritto in sé per sé, in quanto vanno a toccare le corde della vita personale dei contendenti, per i quali diventa evidente la volontà/necessità di essere protagonisti della soluzione della lite che li contrappone.

Alcune persone sono dotate di tale capacità conciliatoria fin dalla nascita, altre la devono acquisire ex novo, altri la devono riscoprire. Ed è forse questo ciò che spaventa, ma forse anche incuriosisce i molti che vorrebbero accostarsi a questa professione con serietà e competenza. A questi "volonterosi" ci siamo rivolte scrivendo queste pagine. Dunque per prima cosa, vogliamo tranquillizzare i conciliatori su un aspetto: *l'arte* della mediazione, si può imparare.

Si tratta di accostarsi a nuovi paradigmi culturali da cui scaturiscono diversi approcci e linguaggi non strettamente attinenti all'ambito giuridico ed a cui dovranno via via abituarsi gli avvocati, i conciliatori di recente nomina e quanti altri vorranno affinare le proprie tecniche per sviluppare conciliazioni soddisfacenti.

A parere di chi scrive, una difficoltà applicativa di questa legge è proprio il portare in breve tempo quanti si apprestano ad espletare i compiti del conciliatore a cambiare prospettiva in virtù dell'accoglimento dell'ottica win-win

(vinco-vinci), piuttosto che di ragione e torto. Per contribuire a superare questa prima difficoltà, iniziamo le nostre riflessioni proprio su questi aspetti più “culturali”, per inoltrarci in seguito in contenuti tecnico-operativi più specifici.

L’articolazione dei vari capitoli parte quindi dagli aspetti legislativi e di contesto (capitolo 1 di Donatella Catenacci), si addentra negli aspetti specifici del ruolo (capitoli 2 di Ilaria Buccioni e 3 di Isabella Venturi); considera le qualità fondamentali della comunicazione (capitolo 4 di Anna Maria Palma e 5 di Isabella Venturi), per poi entrare nell’aspetto tecnico della costruzione delle domande (capitolo 6 di Isabella Venturi). Si avventura quindi nelle dimensioni più nascoste delle emozioni nel conflitto (capitolo 7 di Ilaria Buccioni) ed attraversa quest’ultimo nei suoi principi fondamentali (capitolo 8 di Ilaria Buccioni) per poi trovare una conclusione che ricolloca i ruoli e sollecita a considerazioni sul modo di “indossarli” (capitolo 9 di Donatella Catenacci). I vari capitoli curati dalle coordinatrici di Human Relations, sono comunque stati condivisi e concertati insieme, quale frutto di riflessioni che accompagnano da anni l’attività dell’istituto.

Pur sapendo che non possiamo esaurire tutte le tematiche che abbiamo proposto nelle pagine che seguono, ci auguriamo che le stesse siano colte come un utile contributo alla riflessione del complesso ruolo del conciliatore, e che possano essere di supporto operativo per quanti intendono sviluppare questa professione che ha preso sempre più piede nel mondo e, oggi, è formalmente sostenuta anche in Italia grazie ad uno specifico supporto legislativo.

Le autrici

## INDICE

PREFAZIONE		4
INTRODUZIONE		6
Capitolo Primo	UNA NUOVA <i>FORMA MENTIS</i> : LA CONCILIAZIONE	8
Capitolo Secondo	IL MEDIATORE COME FACILITATORE DELLE PARTI	12
Capitolo Terzo	IL RUOLO DEL CONCILIATORE TRA CULTURE, MAPPE E STILI A CONFRONTO	24
Capitolo Quarto	PRINCIPI PER UNA COMUNICAZIONE ECOLOGICA, ASSERTIVA E COLLABORATIVA	32
Capitolo Quinto	COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE: L'IMPORTANZA DELLA COERENZA	46
Capitolo Sesto	IL POTERE DELLE DOMANDE NEL COLLOQUIO DI CONCILIAZIONE	55
Capitolo Settimo	CONCILIAZIONE E MONDO EMOTIVO	63
Capitolo Ottavo	VINCERE INSIEME: LA GESTIONE COSTRUTTIVA DEI CONFLITTI	70
Capitolo Nono	DIVENTARE CONCILIATORE	81
SUGGERIMENTI BIBLIOGRAFICI		88
SITOGRAFIA		90