

MEDIAZIONE

MINI GUIDA PRATICA In caso di controversie



**CAMERA
ARBITRALE
DI MILANO**

Servizio di conciliazione
Camera Arbitrale di Milano
tel 02 8515 4501
servizio.conciliazione@mi.camcom.it
www.conciliazione.com

DESTINATARI

Questa breve guida contiene consigli pratici per avvocati e parti (sia persone fisiche che imprese) che intendono avviare una mediazione oppure quando sono stati invitati a parteciparvi.

PERCHE' RICORRERE ALLA MEDIAZIONE?

- **Tempi brevi** per giungere all'accordo (che pone fine alla lite).
- **Supporto:** un terzo neutrale esperto aiuta la parti a mediare.
- **Costi certi e preventivabili** ([clicca qui e scopri quanto costa](#)).

COME PROPORRE LA MEDIAZIONE?

LA DOMANDA

Avviare una mediazione è molto semplice. E' sufficiente compilare un **modulo online** (scarica al link) messo a disposizione dall'organismo di mediazione. Sarà quest'ultimo a trasmettere l'invito a partecipare all'incontro di mediazione a colui che si ritiene di voler coinvolgere nel procedimento.



PREPARARE LE CARTE

La mediazione è un procedimento **informale**. Come tale non è necessario predisporre memorie, atti introduttivi o comparse. È sufficiente una breve descrizione di quanto è accaduto e non molto altro.

Ci sono però alcuni aspetti da tenere presente. Nella domanda di mediazione è sempre bene chiarire l'oggetto, ovvero su cosa si intende avviare il confronto in mediazione.

In genere, è bene indicare un **oggetto sufficientemente ampio** da includere tutti gli aspetti che si vorrebbero affrontare in mediazione. Chi è invitato alla mediazione può a propria volta indicare un oggetto parzialmente diverso.

E' importante che a tutti sia chiaro l'argomento di cui si vuole discutere.

Ad es. se si intende contestare il contenuto di una delibera adottata da un'assemblea condominiale o da un consiglio di amministrazione, sarà opportuno indicare gli estremi di tale delibera. Se però si ritiene di voler discutere anche di altro (ad es. dell'amministrazione del condominio o della società) è meglio specificarlo.

ANTICIPARE ALL'ALTRA PARTE L'INVITO

E' sempre consigliabile anticipare informalmente le proprie intenzioni a chi si intende invitare. Meglio spendere un'email o una telefonata per spiegare che l'invito in mediazione deve essere considerato un invito a discutere in modo franco e aperto. Molte mediazioni falliscono proprio perché chi riceve in modo inaspettato l'invito in mediazione lo percepisce come una sorta di "giudizio anticipato".



IL VALORE

Il valore della domanda determina le spese di mediazione che le parti dovranno affrontare. Molto spesso in una mediazione è proprio il valore economico il principale oggetto della discussione. Il suggerimento è di **essere ragionevoli nella quantificazione**. Un valore molto elevato può indurre la parte invitata a non accettare nemmeno di sedersi al tavolo, ritenendo del tutto ingiustificata la somma indicata. Al tempo stesso, anche i costi della mediazione potrebbero lievitare eccessivamente.

Un'altra possibilità è quella di indicare un valore indeterminato rinviando il confronto su questo tema al primo incontro di mediazione.



PRIMA DELLA MEDIAZIONE

CHE COSA SI VUOLE OTTENERE DALLA MEDIAZIONE?

È fondamentale che ci si presenti al tavolo della mediazione con le idee chiare su cosa si vuole. Siamo disponibili a trovare un accordo? A quali condizioni? Perché siamo in questa situazione? Quale interesse vogliamo soddisfare?

Non è detto che le risposte siano scontate. Più è chiaro a noi stessi cosa vogliamo, quali sono le nostre necessità, i nostri limiti, meglio saremo in grado di lavorare per trovare una soluzione.



CHI PARLERÀ E QUANDO?

Nella mediazione ci verrà chiesto di esporre la vicenda dal nostro punto di vista. Potrà essere utile decidere fin da subito chi, tra legale e parte, si farà carico di spiegare quanto è accaduto. Sarà meglio prepararsi prima. In certi casi, può essere difficile trovare le parole giuste per spiegare efficacemente una vicenda molto complessa dal punto di vista tecnico, giuridico, commerciale e umano.

La parte potrebbe essere poco abituata a parlare, avere difficoltà a trovare i termini corretti e quindi un supporto da parte del suo legale può essere utile.

Bisogna sempre ricordarsi che la parte è la **vera protagonista** della mediazione e quindi, nei modi e nei tempi possibili, dovrà essere disposta a confrontarsi con l'altra parte: entrambi sono i veri **costruttori di un accordo soddisfacente**.

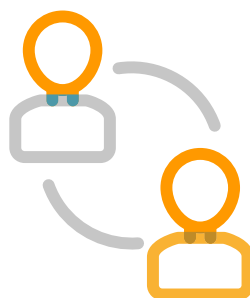
PREPARARSI A LAVORARE (E AD ASCOLTARE)

Se le parti sono il vero centro della mediazione, i loro legali hanno in ogni caso una mole di lavoro da svolgere. La partecipazione a un incontro di mediazione è infatti complessa sotto molti aspetti. Bisogna essere in grado di ascoltare, di negoziare, di affrontare l'emotività che spesso affiora in questi incontri e quindi lavorare molto sulla propria **capacità di ascolto**.



SGOMBRARE LE MENTE DAI PREGIUDIZI

Chi si trova “dall'altra parte” di una controversia è spesso percepito come un avversario. In una mediazione si cerca di rovesciare quest'ottica e accompagnare le parti sul piano della collaborazione. Questo fa sì che sia sempre opportuno (nei limiti del possibile) spogliarci dei nostri pregiudizi. Non è semplice, anzi in certi casi ci sembra quasi impossibile. Affrontare in modo aperto ogni opzione che comparirà sul tavolo e ascoltare senza filtri quanto ci verrà detto sarà un ottimo primo passo per raggiungere una soluzione che, alla fine, potrebbe andare bene a tutti.



IL PRIMO INCONTRO DI MEDIAZIONE

La legge italiana prevede che il primo incontro di mediazione sia dedicato a uno **scopo**: le parti devono decidere se proseguire o meno con la mediazione e, in caso positivo, a quali costi.

Nato dopo la riforma del 2013, questo “primo incontro” è diventato un **marchio di fabbrica** per la mediazione civile e commerciale italiana.

Ecco qualche **consiglio utile** per vivere al meglio questo momento.



NON PORRE CONDIZIONI

Ci verrà spontaneo pensare di essere disposti a proseguire in mediazione solo a condizione che l'altra parte... (seguono una serie di condizioni, più o meno accettabili). Il suggerimento è di dimenticarsi di porre delle condizioni. Questo significherebbe iniziare una trattativa per...iniziare una trattativa!

Ecco allora che la domanda che dobbiamo porci è: *“Pensiamo che un terzo soggetto neutrale possa esserci d'aiuto, in questa vicenda?”*. In certi casi sì e in altri no (non tutte le controversie possono essere mediabili) ma la domanda deve essere legata alla fiducia che nutriamo nei confronti della mediazione per il caso concreto in esame.

VALUTARE PRO E CONTRO

Fate un'attenta riflessione sulle opportunità offerte dalla mediazione, considerando anche i possibili rischi. In genere le prime superano i secondi, ma è corretto fare una valutazione obbiettiva che consideri le conseguenze in un senso e nell'altro, a breve e lungo termine. Davanti alla controparte potremmo perdere la calma e prendere una decisione dettata dall'emotività. Prepararsi prima può essere quindi di grande aiuto.



CONSIDERARE I COSTI DIRETTI E INDIRETTI

Considerate i costi della mediazione ma anche quelli che potrebbero derivare dal non proseguire con la mediazione (ad es.: i costi legati al giudizio, le energie che bisognerà dedicare alla causa che potrebbe seguire e il tempo che si dovrà dedicare a tutto questo)

LA MEDIAZIONE

Arrivati al tavolo della mediazione e deciso di avviarla superando il “primo incontro”, ecco emergere i **punti essenziali dell’incontro**.

UN'OCCASIONE IRRIPETIBILE

Quante volte prima di questo momento è capitato e quante volte accadrà di essere seduti allo stesso tavolo, parti, legali, esperti tecnici e altre persone coinvolte nella vicenda, tutti intenti a parlare del problema che li accomuna con l'intenzione di risolverlo? La risposta è quasi sempre la stessa: mai. E' un momento che va sfruttato al meglio e questo deve essere **un motto** che tutti devono avere fatto proprio fin dall'inizio dell'incontro.



FIDARSI DEL MEDIATORE

Il mediatore è lì per aiutarvi a trovare una soluzione ed è il vostro migliore alleato. Concedetegli quindi **piena fiducia**. Ma, attenzione, non lavora “per” qualcuno o “contro” qualcun altro. Il mediatore lavora **CON TUTTE** le persone presenti. Perciò non cercate di convincerlo delle vostre ragioni, perché tanto non servirebbe a nulla. Piuttosto chiedetegli di aiutarvi a spiegare il vostro punto di vista, a chiarire i punti dubbi, a esplorare argomenti che magari necessitano di essere affrontati.

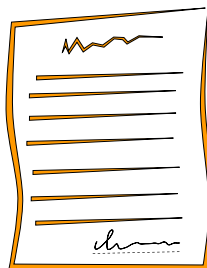
SFRUTTARE LA RISERVATEZZA

Considerate poi che la mediazione è riservata: qualunque cosa vogliate dire non uscirà dalla stanza. Questo consente alle parti di poter affrontare tutti gli aspetti della vicenda, anche quelli più riservati. Se ci sono argomenti di cui volete discutere in via riservata, il mediatore è sempre disponibile ad organizzare sessioni confidenziali con ciascuno dei presenti. Ovviamente non potrà rivelare all'altra parte alcunché salvo che non sia stato espressamente autorizzato. Questo può essere utile a tutti, quindi perché non approfittarne?



ASCOLTARE (SENZA INTERROMPERE)

Un altro elemento importante è prestare attenzione a quello che dicono gli altri: ascoltare con attenzione è la cosa più importante. Se ci sono cose su cui non siete d'accordo o che vorreste precisare, non interrompete gli altri. Prendete nota e, quando sarà il vostro turno, potrete spiegare il vostro punto di vista.



NON DATE NULLA PER SCONTATO

Alcune informazioni che per voi sono ovvie potrebbero non esserlo per i vostri interlocutori. Non abbiate timore di spiegarvi e di chiedere chiarimenti: maggiore è la quantità di informazioni condivisa, più alta la possibilità di raggiungere una soluzione.



LE EMOZIONI CONTANO

Anche nella controversia più sofisticata e tecnica scorrono tensioni molto umane: la paura (di perdere un affare importante), l'ira (nei confronti dell'altra parte), la tristezza (per la difficile situazione in cui ci si trova) e così via. Talvolta le emozioni sono la parte più rilevante del problema e vale la pena affrontarle. Una lettera di scuse, una mano tesa o anche semplicemente un cenno di approvazione possono cambiare radicalmente l'evolversi di una mediazione. Il mediatore è bene attento a questi aspetti, siatelo anche voi.



SIATE CREATIVI

Se siete in mediazione probabilmente è perché le strade più tradizionali (una trattativa tra le parti o tra i legali) non hanno funzionato. Il mediatore è il vero valore aggiunto perché è lì per attivare nuovi canali di comunicazione e aiutarvi a generare nuove idee. Non abbiate timore di formulare proposte che magari possono sembrare balzane e impercorribili. Può darsi che proprio l'idea meno probabile sia quella che può aiutarvi a superare le vostre difficoltà



NEGOZIARE PER COLLABORARE INSIEME, NON PER VINCERE

Negoziare è parte di quasi ogni attività umana e la mediazione altro non è che un modo per assistere al meglio le parti di un negoziato. Perciò **siate disponibili** a un negoziato avendo ben chiari quali sono i vostri punti di forza e di debolezza. Ma siate anche pronti a concentrarvi su ciò che davvero vi interessa. Nel farlo cercate di collaborare con l'altra parte nella gestione del negoziato. L'obiettivo non deve essere di vincere ma di collaborare per trovare una soluzione che possa andare bene per tutti.



LA CONCLUSIONE DELLA MEDIAZIONE

Si è soliti misurare il successo di una mediazione in base all'accordo raggiunto. Per quanto comprensibile, questo non è del tutto vero. Il vero obiettivo di una mediazione è quello di **aiutare le parti a chiarirsi reciprocamente** e trovare un **punto di equilibrio stabile**.

Per questo motivo è opportuno sfruttare al meglio la mediazione per raccogliere e condividere il maggior numero di informazioni possibili. È fondamentale sincerarsi che si sia fatto del nostro meglio per chiarirsi e trovare una soluzione soddisfacente.

Può darsi che un accordo non si sia raggiunto ma che, in ogni caso, sia meglio evitare comunque la causa. Oppure andare in giudizio con la consapevolezza di avere fatto quanto possibile per risolvere la situazione. In certi casi, avviare un giudizio interrompe in modo definitivo i rapporti tra le parti.

La mediazione può essere un'OTTIMA OCCASIONE per riuscire a distinguere le relazioni personali dalla controversia e per **mantenere in ogni caso buoni rapporti**, comunque essenziali quando si ha a che fare con rapporti di durata.



Vuoi saperne di più?

Contattaci qui!

Servizio di conciliazione Camera Arbitrale di Milano

tel 02 8515 4501

servizio.conciliazione@mi.camcom.it

www.conciliazione.com