



Mediazione su invito del Giudice

Il contributo del Laboratorio Un Altro Modo al Progetto Nausicaa2 dell'Osservatorio sulla Giustizia Civile di Firenze per

diffondere prassi virtuose nel sistema giustizia

rispondere a nuove istanze sociali di cambiamento

facilitare l'innovazione della professione forense

favorire il miglioramento della gestione delle relazioni interpersonali e inter-istituzionali

1. Il Laboratorio Un Altro Modo nel Progetto Nausicaa2. 2013: un percorso virtuoso
2. Le tappe della sperimentazione
 - 2.1 La presenza del Laboratorio nel Tribunale civile di Firenze e nel Tribunale delle Imprese
 - 2.2 Supporto ai giudici tramite l'affiancamento dei collaboratori e borsisti del Laboratorio
 - 2.3 Offerta di un servizio di in-formazione e orientamento a tutti gli operatori del contenzioso e al pubblico
 - 2.4 Attività di monitoraggio: primi esiti
3. La collaborazione inter-istituzionale e la sperimentazione di un modello innovativo: tavoli, moduli, esperienze formative di terzo livello per i giovani

1. Il Laboratorio Congiunto Un Altro Modo nel Programma Nausicaa2: un percorso virtuoso

Il Laboratorio Congiunto Un Altro Modo, *Centro per una nuova cultura giuridica delle relazioni conflittuali*:

- svolge ricerca scientifica, teorica e applicata, sui temi della mediazione e della negoziazione dei conflitti;
- promuove modalità di azione efficaci per la gestione dei conflitti negli ambiti imprenditoriale, della vita sociale, degli enti privati e dell'azione pubblica;
- stimola il confronto fra le organizzazioni e gli operatori del conflitto per capirne i bisogni ed elaborare e condividere prassi operative virtuose e protocolli di azione in contesti particolarmente problematici.

Il presente documento illustra il contributo del Laboratorio alla sperimentazione del Progetto Nausicaa2, nato all'interno dell'Osservatorio per la Giustizia Civile, per la mediazione su invito del giudice.

La sperimentazione permette il trasferimento degli esiti delle ricerche condotte dal Laboratorio al sistema giustizia di Firenze ed è il primo esempio di concreta collaborazione inter-istituzionale fra il *sistema formazione e ricerca* universitaria e il *sistema giustizia* civile affinché si realizzi finalmente uno scambio e una comunicazione di esperienze e competenze necessario per la realizzazione efficace delle rispettive finalità e per l'adeguamento dei risultati alle nuove istanze della società civile in vista di un migliore rapporto fra cittadini e giustizia.

Il Laboratorio realizza così la terza missione dell'Università che consiste principalmente nella valorizzazione e funzionalizzazione dei risultati della ricerca ai concreti bisogni della società.

L'attività del Laboratorio in tale prospettiva si realizza nel:

- dare una risposta concreta all'esigenza di gestire flussi di informazioni,
- sviluppare *best practices* per le organizzazioni complesse,
- accrescere le competenze relazionali all'interno delle professionalità coinvolte,
- favorire l'evoluzione della cultura giuridica e dei relativi processi di apprendimento

2. Le tappe della sperimentazione

L'attività organizzata dal Laboratorio all'interno del Nuovo Palazzo di Giustizia di Firenze con le sezioni civili e il Tribunale delle Imprese si è svolta dal mese di maggio al mese di luglio 2013 ed è articolata nel modo seguente:

- **Affiancamento di borsisti e collaboratori** ai magistrati del Tribunale di Firenze.
Le borse sono finanziate dal Dipartimento di Scienze Giuridiche sede del Laboratorio Un Altro Modo. I borsisti hanno il compito di:
 - compilare ed elaborare schede che riassumano il contenuto degli atti introduttivi del giudizio. Le schede devono evidenziare in modo particolare le caratteristiche del rapporto controverso e il contenuto delle domande giudiziali allo scopo di agevolare la valutazione giudiziale sull'opportunità di formulare alle parti l'invito ad andare in mediazione;
 - coadiuvare i giudici nell'inserimento dei dati relativi ai provvedimenti di invito in mediazione in una piattaforma elettronica di monitoraggio.
(in appendice i curricula dei borsisti)
- **Attivazione di un servizio di orientamento e in-formazione** a beneficio di tutti gli operatori del contenzioso presso gli uffici giudiziari di Firenze. E' offerta a tutti gli interessati l'opportunità di informarsi e acquisire le conoscenze di base necessarie per un consapevole ed efficace uso del procedimento di mediazione. Il servizio è attivo nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì dalle ore 10 alle ore 13, nella stanza 09 al piano V del Palazzo di Giustizia.
- **Organizzazione di incontri con i giudici delle sezioni civili.** Gli incontri sono diretti a stimolare un confronto sulle esigenze e i problemi incontrati dai giudici nella gestione del contenzioso per capire quali delle caratteristiche dei conflitti tipici e ricorrenti nelle materie trattate fondino l'invito formale da parte del giudice ad andare in mediazione.

Nel corso del 2013 sono stati tenuti i seguenti seminari

- *Tecniche di negoziazione: il consulente all'opera*
6 febbraio 2013, ore 14-20
- *tecniche di comunicazione: ottenere, processare e fornire informazioni nel colloquio con il cliente*
14 febbraio 2013, ore 14-20
- *Il mediatore studia se stesso: autoconsapevolezza per una mediazione efficace*
10 aprile 2013, Ore 14 – 20
- *Mediazione e conflitto nel condominio*
14 maggio 2013, Ore 14-20
- *Mediazione e conflitto nella locazione*
16 maggio 2013, Ore 14-20
- *Controversie successorie*
30 maggio 2013, ore 14-20
- *I conflitti in ambito sanitario. Studio di casi*
4 giugno 2013, ore 14-20

A seguire, i seminari che si terranno dal mese di settembre 2013:

- *Conflitti nei contratti societari, bancari e assicurativi*
26 settembre 2013, Ore 14 – 20
- *I conflitti nelle organizzazioni complesse. Studio di casi*
2 ottobre 2013, Ore 14 - 20
- *I conflitti in materia di proprietà industriale*
17 ottobre 2013, Ore 14 - 20
- *I conflitti in ambito familiare e scolastico. Studio di casi*
25 ottobre 2013, Ore 14 – 20
- *L'accordo di mediazione: profili di equilibrio e ruolo del mediatore. Studio di casi*
30 ottobre 2013, Ore 14 – 20

- **Analisi dei dati di monitoraggio.** Il Laboratorio analizza periodicamente e commenta i dati elaborati dalla piattaforma elettronica.

2.1. La presenza del Laboratorio nel Tribunale civile di Firenze e nel Tribunale delle Imprese

L'intervento del Laboratorio è stato preceduto da un esame della organizzazione delle attività dei giudici delle sezioni civili e del tribunale delle imprese di Firenze e della distribuzione del contenzioso che ha permesso di misurare la collaborazione del laboratorio in particolare l'affiancamento ai giudici dei borsisti e collaboratori universitari al fine di attuare la sperimentazione.

Incontri con il Presidente del Tribunale, con i presidenti di sezione, con i gruppi dei giudici di sezione e con i giudici singolarmente, hanno permesso di organizzare il lavoro anche a seconda della specializzazione ed esperienza dei singoli borsisti e di presentare a ciascun giudice il giovane in affiancamento.

Da un primo esame tassonomico del contenzioso civile e commerciale eseguito dal gruppo di ricercatori componenti il consiglio scientifico del Laboratorio Un Altro Modo, è risultato possibile associare a ciascun gruppo di controversie sintetiche considerazioni anche in merito.

SUCCESSIONI E DONAZIONI; SCIOGLIMENTO DI COMUNIONI ORDINARIE ED EREDITARIE:

- *Descrizione delle caratteristiche del conflitto che rendono particolarmente appropriata la scelta della mediazione:* particolare qualificazione dei rapporti personali di tipo familiare, affettivo, di durata nel tempo; legame stretto fra origine del conflitto e problemi nei rapporti personali o nelle dinamiche psicologiche a tali relazioni collegate; frequente separazione fra oggetto del conflitto e oggetto della controversia.

LIQUIDAZIONE COMPENSI PROFESSIONISTI:

- *Descrizione dei benefici della mediazione rispetto alla trattazione giurisdizionale della controversia:* facilitazione del riconoscimento delle competenze professionali; velocizzazione della soluzione della controversia; effetto deflattivo.
- *Coinvolgimento di operatori interessati:* ordini professionali (ingegneri, architetti, geometri, medici etc.); parti (anche organizzate in associazioni di categoria) e avvocati.

COMUNIONE E CONDOMINI; POSSESSORIE E NUNCIATORIE; PROPRIETÀ E DIRITTI REALI; OCCUPAZIONI SENZA TITOLO; COMODATO:

- *Descrizione delle caratteristiche del conflitto che rendono particolarmente appropriata la scelta della mediazione:* natura relazionale della controversia e coinvolgimento di rapporti personali nel conflitto; eventuale dissociazione fra oggetto del conflitto (personale) e oggetto della disputa (giuridico); bisogno di soluzioni che si differenzino dalla mera decisione sull'esistenza di un diritto e siano invece in grado di soddisfare i bisogni personali e relazionali che potrebbero essere all'origine del conflitto.

LOCAZIONI:

- *Descrizione delle caratteristiche del conflitto che rendono particolarmente appropriata la scelta della mediazione:* natura relazionale del conflitto e sua inerenza a un rapporto di durata, frequente divergenza fra oggetto della controversia (tipizzato dalla norma) e interessi concreti delle parti (non sempre giuridicamente rilevanti) e bisogno di flessibilità nel disegno di soluzioni che si adattino a tali interessi.
- *Coinvolgimento di operatori interessati:* associazioni di categoria, enti pubblici (*in primis* i Comuni), parti (anche organizzate in associazioni di categoria) e avvocati

CONTROVERSIE AGRARIE:

- *Descrizione delle caratteristiche del conflitto che rendono particolarmente appropriata la scelta della mediazione:* natura relazionale del conflitto e sua inerenza a un rapporto di durata; stretto collegamento con la terra e il diritto di proprietà che in alcune culture regionali italiane vede l'identificazione fra persona e diritto reale creando un conflitto dalle dinamiche psicologiche e dagli effetti particolarmente complessi da gestire, soprattutto in un contesto giurisdizionale.
- *Coinvolgimento di operatori interessati:* associazioni di categoria, enti pubblici, parti (anche organizzate in associazioni di categoria) e avvocati.

AFFITTI DI AZIENDA:

Descrizione delle caratteristiche del conflitto che rendono particolarmente appropriata la scelta della mediazione: inerenza a rapporti imprenditoriali spesso molto complessi; forti esigenze di riservatezza; bisogno di soluzioni veloci e di flessibilità.

RESPONSABILITÀ EXTRACONTRATTUALE; RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE MEDICA ANCHE NEI CONFRONTI DELLA P.A.; CONTRATTI DI ASSICURAZIONE; RESPONSABILITÀ EX 2049 E 2059:

- *Descrizione delle caratteristiche del conflitto che rendono particolarmente appropriata la scelta della mediazione:* conflitti spesso ad alta intensità emotiva; bisogno di ascolto e riconoscimento; bisogno di confronto del danneggiato con la struttura o con il professionista.
- *Coinvolgimento di operatori interessati:* associazioni di categoria, enti pubblici (AUSL e ASL territoriali, Regione Toscana – Assessorato alla Sanità), parti (organizzate in associazioni di categoria) e avvocati.

CONTRATTI IN GENERALE; OPPOSIZIONE A DECRETI INGIUNTIVI; PAGAMENTO SOMME IN MATERIA CONTRATTUALE; SIMULAZIONE, NULLITÀ E ANNULLAMENTO CONTRATTI; RISOLUZIONE E RESCISSIONE CONTRATTI; RISARCIMENTO DANNI DA ILLECITO CONTRATTUALE:

- *Descrizione delle caratteristiche del conflitto che rendono particolarmente appropriata la scelta della mediazione:* conflitti spesso associati a rapporti di durata che possono rendere particolarmente vantaggioso il confronto costruttivo; benefici per il privato derivanti dalla celerità della soluzione; vantaggi derivanti dalla flessibilità delle soluzioni attuabili.
- *Coinvolgimento di operatori interessati:* associazioni di categoria (ANIA), enti pubblici (*in primis* i Comuni), parti (anche organizzate in associazioni di categoria) e avvocati

PROPRIETÀ INDUSTRIALE E CONCORRENZA SLEALE; DIRITTO D'AUTORE; ANTITRUST; SOCIETÀ; CONTRATTI BANCARI:

- *Descrizione delle caratteristiche del conflitto che rendono particolarmente appropriata la scelta della mediazione:* conflitti relazionali inerenti a rapporti di durata di natura economica; grande bisogno di celerità e flessibilità nelle soluzioni; coinvolgimento di dinamiche psicologiche complesse; nel caso di

coinvolgimento di risparmiatori e/o consumatori bisogno di riconoscimento e ascolto da parte dell'ente bancario.

- *Coinvolgimento di operatori interessati*: Camera di Commercio di Firenze nella persona del Conservatore del Registro Imprese, associazioni di categoria, enti pubblici, parti (anche organizzate in associazioni di categoria) e avvocati

2.2. Supporto ai giudici e affiancamento dei collaboratori/borsisti del Laboratorio

L'attività di supporto dei borsisti consta di:

- affiancamento ad uno o più giudici nello studio delle controversie assegnate al suo ufficio;
- individuazione di indici per cui la singola controversia potrebbe trovare una miglior risoluzione per mezzo della mediazione piuttosto che con la prosecuzione del giudizio;
- elaborazione di tali indici in dei modelli di provvedimenti, al fine di facilitare l'invito da parte del giudice.
- confronto con il magistrato in merito a tale valutazione ai fini della presentazione da parte del giudice di un formale invito alle parti.

2.3. Offerta di un servizio di in-formazione e orientamento a tutti gli operatori del diritto e al pubblico

Il Laboratorio mette a disposizione il proprio personale mediante uno Sportello aperto al pubblico nei giorni di **lunedì, martedì, mercoledì dalle ore 10 alle ore 13** allo scopo di consentire a privati cittadini, avvocati, giudici, a coloro che a vario titolo entrano in contatto con la giustizia, di conoscere in modo più approfondito la mediazione delle liti. Le sessioni informative hanno l'intento di consentire una comprensione delle opportunità offerte dalla mediazione e delle dinamiche che ne regolano il funzionamento per vincere eventuali dubbi ed incertezze che ancora impediscono agli utenti di avvalersene. Oltre alle informazioni di natura teorico-pratica offerte dallo Sportello verrà altresì diffuso il calendario degli incontri di approfondimento su specifiche aree tematiche in materia di mediazione civile e commerciale per diffondere ulteriormente la cultura della mediazione non solo tra gli operatori del diritto, ma anche tra operatori di altri settori professionali e privati interessati.

2.4. Attività di monitoraggio

Il Laboratorio analizza i dati relativi a: numero di inviti formulati dal giudice; informazioni specifiche relative alle controversie che vengono inviate in mediazione; esiti finali di ciascuna mediazione delegata. I dati sono raccolti nella piattaforma messa a disposizione dalla Camera di Commercio di Firenze.

Il monitoraggio consente di valutare come vengono gestite le controversie e che utilità ha il ricorso alla mediazione delegata contribuendo così ad individuare e sviluppare efficienti modalità di risoluzione delle controversie, anche tramite l'individuazione di eventuali criticità e l'ottimizzazione delle azioni svolte.

Tale banca dati è collegata alla postazione internet (console) di ciascun magistrato del Tribunale di Firenze.

Il Servizio di Conciliazione della Camera di Commercio di Firenze si fa carico, con cadenza semestrale di raccogliere i dati, elaborarli e trasmetterli al Laboratorio Un Altro Modo per la relativa analisi e commenti.

3. La collaborazione inter-istituzionale e la sperimentazione di un modello innovativo: tavoli, moduli, esperienze formative di terzo livello per i giovani

Quella che segue è una rappresentazione del *circolo virtuoso* che la mediazione delegata ha attivato sul territorio fiorentino.

E' evidente che i soggetti che intervengono sono molteplici e ciascuno contribuisce virtuosamente all'implementazione della mediazione:

- l'Osservatorio sulla Giustizia Civile promuove la circolazione delle prassi di mediazione delegata;

- L'Ateneo fiorentino, attraverso il suo Laboratorio congiunto sulla mediazione, ha attivato le procedure per la sperimentazione presso il Tribunale civile di Firenze;
- L'Ateneo di Firenze seleziona capitale umano giovane e qualificato da inserire all'interno degli uffici giudiziari attraverso lo strumento del tirocinio di qualità; offre altresì un corso di "mediazione dei conflitti" nell'ordinamento didattico del corso di laurea di Scienze dei Servizi Giuridici; corsi di aggiornamento che alimentano e fanno crescere la cultura della mediazione e delle tecniche di gestione della crisi delle relazioni;
- Gli organismi di mediazione (in particolare Camera di Commercio di Firenze e OCF) hanno attivato una piattaforma di monitoraggio che è in grado di restituire dati affidabili sugli esiti della delega in mediazione.
- Gli ordini professionali diffondono presso gli iscritti la cultura della mediazione promuovendo la formazione e le iniziative di aggiornamento; partecipano attraverso i loro rappresentanti agli incontri dedicati alle esperienze, prassi e modelli di mediazione su invito del giudice.

BENEFICI

- Miglioramento del sistema giustizia
- Avanzamento della ricerca e delle conoscenze
- Aggiornamento della formazione universitaria
- Innovazione della professione forense
- Miglioramento delle relazioni sociali
- Sviluppo dell'economia imprenditoriale



Un circolo virtuoso a beneficio della Società civile

Il concetto di circolo virtuoso ben rappresenta la dinamica del miglioramento continuo che il sistema della Mediazione delegata dal giudice produce sui diversi ambiti della società civile.

La mediazione delegata come strumento sempre più operativo e diffuso rappresenta infatti una leva di cambiamento che, favorendo un sistema di giustizia più vicino ai bisogni e agli interessi della società civile, accompagna il cittadino e la collettività verso uno sviluppo sociale e un miglioramento della qualità della gestione delle relazioni interpersonali e inter-istituzionali.