

**PROFILI PSICOLOGICI DELL'APPROCCIO AL RUOLO DI CTU  
E NELLA CONCILIAZIONE TRA LE PARTI**

**RUOLO E PROFESSIONALITÀ DEL CTU  
NELLA CONCILIAZIONE TRA LE PARTI**

**dott. Roberto Podrecca**

Firenze, 24 settembre 2018

# Di che cosa parleremo:

1. Alcune considerazioni preliminari
2. Strumenti e metodi psicologici
3. Come dovrebbe apparire 'alle parti' il comportamento del CTU
4. Il CTU si può avvalere di uno o più dei seguenti principi
5. Alcune caratteristiche "professionali" del CTU
6. Il problem solving
7. Un buon lavoro di conciliazione produce frequentemente risultati positivi anche sulle persone
8. Ambiente cordiale e ambiente ostile
9. Il nocciolo del processo
10. Il negoziatore esperto
11. I principali motivi di fallimento dei negoziati
12. Come superare eventuali punti morti



# 1. Alcune considerazioni preliminari

il “senso” della **mediazione** e della **conciliazione**: nel primo caso, la “composizione” amichevole tra le parti, nel secondo caso, l’attenzione soprattutto ad “accompagnare” le parti alla definizione dell’accordo.

Qui entreremo nel merito della **conciliazione**. Questo perché può consentire una più rapida riduzione delle sentenze e dei conflitti

Serve avere conoscenze di psicologia ma non serve essere psicologi ... più che altro serve “conoscere sé stessi” per “usare meglio se stessi” come “strumento di lavoro”

Qui, in due ore, solo cenni sulla conciliazione che, altrove, prevede percorsi anche pluriennali.

## 2. strumenti e metodi psicologici

- empatia
  - ascolto
  - condivisione
- } dei bisogni delle parti
- individuazione degli obiettivi non dichiarati (quelli veri!) dei clienti
  - osservazione attenta dei comportamenti e delle emozioni presenti in entrambe le parti (ed in noi stessi!)
  - VALUTAZIONE CONGIUNTA DEI TENTATIVI DI CONCILIAZIONE MESSI IN PRATICA e dei relativi feedback ottenuti da entrambe le parti
  - riconoscimento dello “stile di pensiero” (di ogni attore in gioco) che condiziona i comportamenti: processo / visione positivo o negativo (concetto di sé; cosa penso dell’altro; atteggiamenti, aspettative.
  - Cosa mi comunica (verbale e non verbale) ognuna delle parti:
    - di sé
    - della controparte
    - cosa mi comunica rispetto la controversia
    - cosa mi comunica della relazione con me
  - Capacità relazionali ed assertive, capacità di problem solving
  - . . .



Miglioramento continuo

## 2. strumenti e metodi psicologici

### Sviluppare "il proprio modello di conciliazione"

analizza gli aspetti psicologici	separando le reazioni emotive dagli altri aspetti della controversia	preoccupandosi di evitare che le reazioni emotive vadano "in secondo piano"
analizza gli aspetti economici	ponendo appena possibile il problema economico	cercando di parlare di denaro solo al termine dell'incontro quando i tempi sono maturi
analizza gli aspetti giuridici e tecnici	preoccupandosi personalmente che l'accordo sia formalmente ineccepibile e che gli aspetti tecnici siano correttamente espressi	Aiutando le parti a confrontarsi su ogni aspetto della lite, invitando i loro assistenti a dare il loro contributo alla trattativa
nella gestione dell'incontro	a) sfrutta molto gli incontri separati	mantiene il più possibile le parti sedute intorno allo stesso tavolo
	b) gestisce la conciliazione da solo	si fa aiutare da un co-mediatore o da un assistente
rispetto alle parti	ricorda loro che "un pessimo accordo è meglio della migliore sentenza"	ricorda loro che un "buon accordo deve essere, in primo luogo, condiviso da entrambe le parti



### 3. come dovrebbe apparire alle parti il comportamento del CTU?

- Sa cosa vuole e lo insegue razionalmente
- Deciso e orientato all'azione (esame delle problematiche)
- Riflessivo
- Fiducioso
- Responsabile
- Leale, corretto
- Coerente
- Guarda in avanti
- Realistico nelle aspettative
- Sottolinea i lati positivi propri e altrui
- Fa tutto quanto è necessario per raggiungere i suoi obiettivi senza tuttavia calpestare i diritti degli altri
- Predisporre un cronoprogramma delle varie questioni da analizzare dando alle parti la possibilità di esprimere i loro punti di vista e cercando di farli avvicinare



#### 4. Il CTU, a fronte di necessità nel rapporto con le parti, si può avvalere di uno o più dei seguenti principi:

- sbagliando s'impura
- un errore non è mai definitivo; si può rimediare
- è importante credere in se stessi e negli altri
- essere assertivi non significa riuscire sempre, ma operare sempre nel migliore dei modi
- rispettare se stessi e gli altri
- è necessario migliorare se stessi e gli altri
- “io ho i miei diritti, ma anche gli altri”
- giudicare senza appello non aiuta a far diventare efficienti



## 5. Alcune caratteristiche “professionali” del CTU

- se il quesito del giudice lo consente, non condanna
- osserva i comportamenti, non li etichetta
- accetta e rispetta se stesso e gli altri
- è comprensivo
- ha fiducia in sé e negli altri
- coscienzioso, entusiasta
- consapevole
- ha stima di sé
- tollerante, paziente
- aperto, flessibile, versatile
- costante
- placa (non accende) gli animi
- fa avvicinare le divergenze non facendo trapelare alcuna presa di posizione



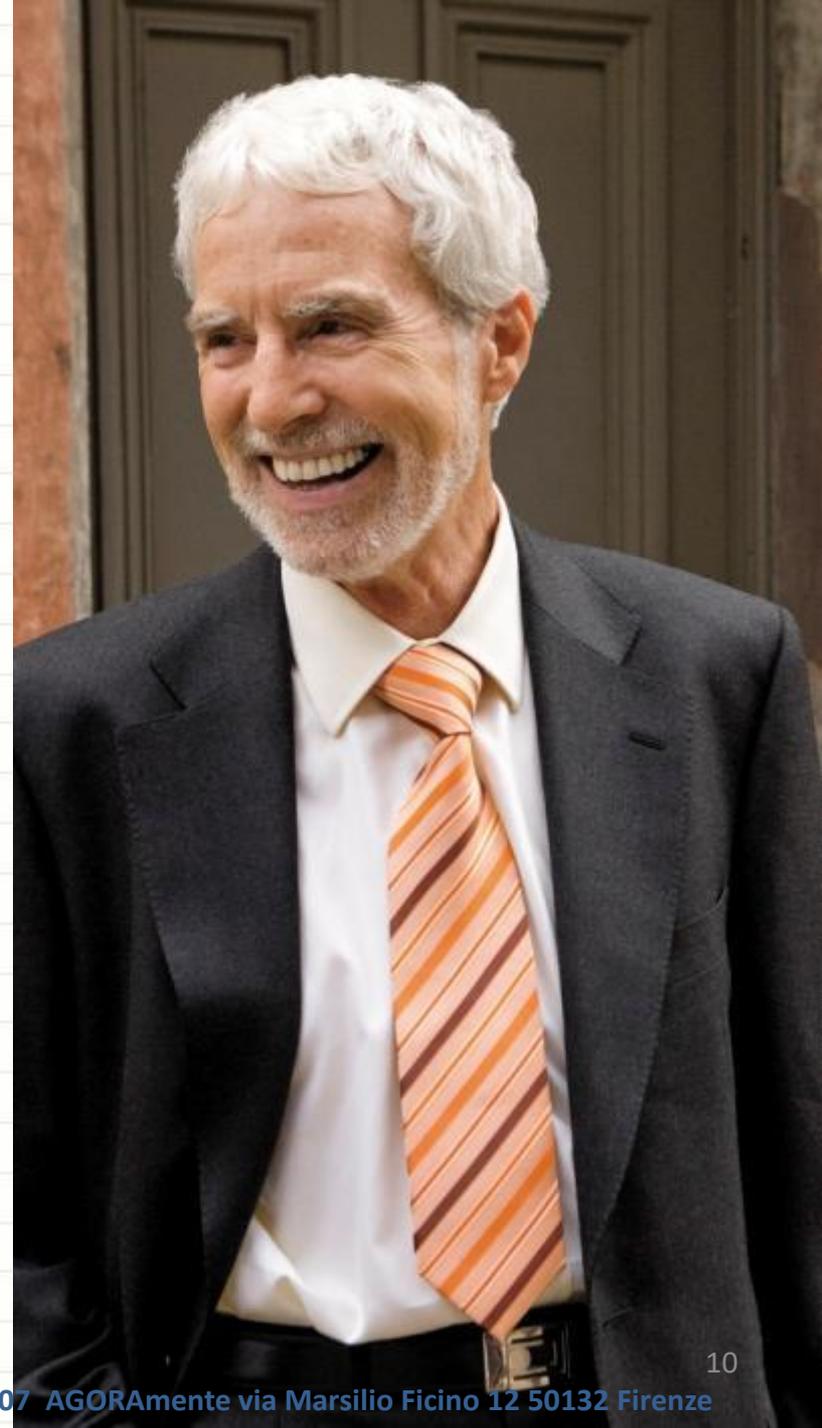
## 6. Il problem solving:

- ANALIZZARE LA SITUAZIONE
- INDIVIDUARE AUTOMATISMI E PREGIUDIZI
- SVILUPPARE UN'ANALISI CHE SI BASI SOLO SUI FATTI OGGETTIVI
- RACCOGLIERE TUTTE LE RISORSE UTILI PER LA RICERCA DELLA SOLUZIONE
- DESCRIVERE ACCURATAMENTE IL PROBLEMA
- DEFINIRE E VERIFICARE LE CAUSE CHE HANNO — GENERATO IL PROBLEMA
- INDIVIDUARE LE POSSIBILI SOLUZIONI
- DECIDERE LE AZIONI CORRETTIVE DA ASSUMERE VALUTANDO FATTIBILITÀ COSTI E RISCHI
- PERFEZIONARE LA SOLUZIONE SCELTA
- PREVENIRE LA RIPETIZIONE DI PROBLEMI
- RICONOSCERE I VALIDI CONTRIBUTI RICEVUTI



- **7. Un buon lavoro di conciliazione produce frequentemente risultati positivi anche sulle persone:**

- ACCRESCE LA FIDUCIA
- RENDE PIÙ ENERGICI
- GRATIFICA
- FA SENTIRE MOTIVATI E COMPRESI
- SOLLEVA IL MORALE



## 8. Ambiente cordiale e ambiente ostile



### ➤ Ambiente Cordiale

- Ascolto partecipe
- Comunicazione aperta
- Comportamento non censorio
- Assunzione della responsabilità dei propri sentimenti e comportamenti
- Grande stima di sé
- Contraddittorio possibile

### ➤ Ambiente ostile

- Pretesa di aver ragione ad ogni costo
- Giudizio negativo degli altri
- Attribuzione agli altri della responsabilità dei propri sentimenti e comportamenti
- Accuse agli altri
- Scarsa stima di sé
- Ascolto critico



## 9. Il nocciolo del processo:



Sulla base dei dati raccolti,  
ascoltando ed utilizzando ciò che si è  
ascoltato, portare le persone a guardare  
attraverso punti di vista differenti per  
arrivare ad un accordo

## 10. IL BRAVO CONCILIATORE .....

NON SI  
NASCONDE

NON FA  
FUGHE IN  
AVANTI

NON GIRA  
INTORNO

NON  
COMPLICA LA  
SITUAZIONE

RICONOSCE  
LE  
DIVERGENZE

DISCUTE LE  
DIVERGENZE

SI ESPRIME  
CON  
CHIAREZZA

CERCA PUNTI  
DI  
CONVERGENZA

SA  
ASCOLTARE

VALUTA LE  
SOLUZIONI  
SUGGERITE

SUGGERISCE  
SOLUZIONI  
ALTERNATIVE



# 11. I principali motivi di fallimento dei negoziati

- SCONTRO INVECE DI NEGOZIATO
- DIBATTERE I PROBLEMI ANZICHÉ NEGOZIARLI
- PROBLEMI (ANALISI TECNICA) NON CHIARAMENTE DEFINITI
- VANITÀ E ORGOGLIO (SONO PIÙ BRAVO IO!)
- ANALOGIA DI CONDOTTA NEGOZIALE (FINGO DI NEGOZIARE)
- REAZIONI EMOTIVE E IRRAZIONALI IN PRIMO PIANO
- RIFIUTO DEI COMPROMESSI
- PRECEDENTI ESPERIENZE NEGATIVE FRA LE PARTI
- RICHIESTE INIZIALI TOTALMENTE INACCETTABILI
- SCONTRO DI PERSONALITÀ FORTI



## 12. SUPERARE UN PUNTO MORTO

Mettere l'accento sugli interessi comuni

Sottolineare le conseguenze negative

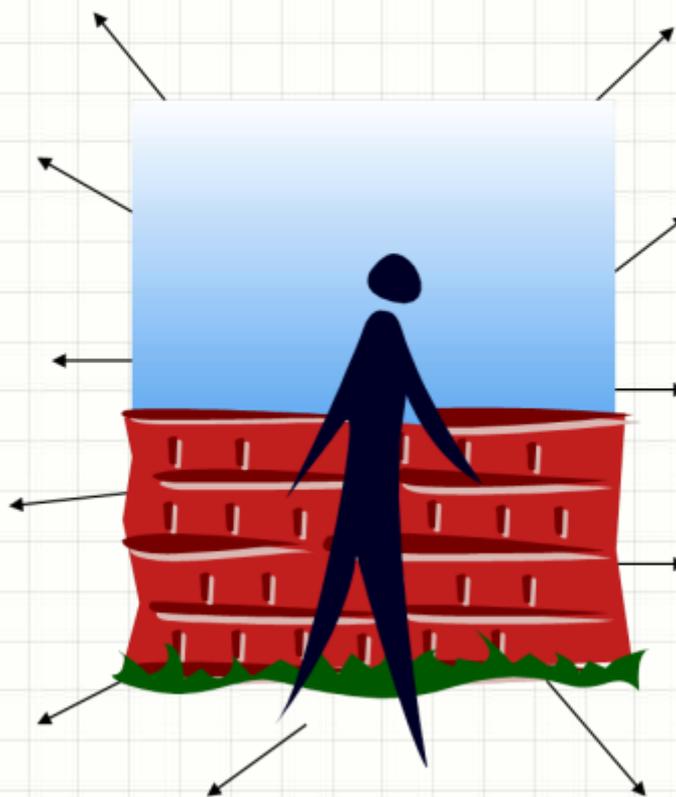
Fare una sospensione

Riassumere

Schematizzare graficamente le divergenze

Rimandare l'esame del problema

Discutere alternative



Chiamarsi fuori (ultima spiaggia)

Lanciare una minaccia

Giocare sui sentimenti

Fare un appello ad un alleato

Fare una concessione risolutiva

Adottare un approccio ipotetico

Cercare un accordo di principio

Fornire informazioni aggiuntive

## **BIBLIOGRAFIA:**

**BESEMER C., (1955), GESTIONE DEI CONFLITTI E MEDIAZIONE , EGA, TORINO**

**UZQUEDA A. & FREDIANI P., "LA CONCILIAZIONE: GUIDA PER LA SOLUZIONE NEGOZIALE DELLE CONTROVERSIE", GIUFFRÈ. 2002**

**CASTELLI S., (1996), LA MEDIAZIONE , RAFFAELLO CORTINA, MILANO**

**MORINAU J., (2004), LO SPIRITO DELLA MEDIAZIONE , FRANCO ANGELI, MILANO**

**WATZLAWICK P., (1971), PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE UMANA, ASTOLABIO , ROMA.  
"CONCILIAZIONE CIVILE E COMMERCIALE", DI ROSALBA VITALE. LAFELTRINELLI, 2012**

**"L'ARTE DEL NEGOZIATO", DI FISHER ROGER, URY WILLIAM, PATTON BRUCE, CORBACCIO, 2005**

**(AA.VV.) "POTERE, INFLUENZA, PERSUASIONE" ETAS (COLLANA HARVARD BUSINESS ESSENTIALS), 2006**

**(AA.VV.) "LA NEGOZIAZIONE", ETAS (COLL. HARVARD BUSINESS ESSENTIALS), MANUALE DI NEGOZIAZIONE**

**(AA.VV.) MANUALE DELLE TECNICHE DI MEDIAZIONE NELLA NUOVA CONCILIAZIONE – IL RUOLO DELL'AVVOCATO, MAGGIOLI EDITORE. 2010**



**PROFILI PSICOLOGICI DELL'APPROCCIO AL RUOLO DI CTU  
E NELLA CONCILIAZIONE TRA LE PARTI**

**RUOLO E PROFESSIONALITÀ DEL CTU  
NELLA CONCILIAZIONE TRA LE PARTI**

**dott. Roberto Podrecca**

Firenze, 24 settembre 2018