

Formazione interna mediatori Medyapro 27.11.2020

Lo svolgimento della mediazione on line

a cura di

Orsola Arianna

tutti i diritti riservati

La mediazione on line come opportunità

L'incontro on line deve essere visto come una opportunità:

- ★ adattarsi al momento dell'emergenza sanitaria ma anche alternativa da utilizzare in tempi di "normalità" :
 - quando la lontananza fisica di una parte impedirebbe incontrarsi;
 - quando possono esserci difficoltà logistiche / organizzative / di spostamento di una delle parti;
 - quando la relazione tra i mediandi è altamente conflittuale
- ★ per quale motivo ci si incontra? incontro preliminare o mediazione già in corso: quale necessità dei mediandi, quale "contenuto" dare all'incontro?

La difficoltà di trasferire le nostre normali modalità di gestione nell'on line

Proponibilità e fattibilità

Il mediatore

Per poter programmare un incontro di mediazione on line, è opportuno effettuare delle verifiche preliminari:

- ❖ come mi sento io (fondamentale punto di partenza = normalizzare situazione)
- ❖ verificare la disponibilità delle parti e degli avvocati: se la sentono? Hanno dimestichezza con l'on line? Ci sono le condizioni per incontrarsi virtualmente?
- ❖ disponibilità della strumentazione e della connessione di tutti
- ❖ individuare lo spazio idoneo per “connessione” e riservatezza
- ❖ incontro informativo o mediazione già avviata: conoscenza delle parti e degli avvocati


La preparazione dell'incontro

programmare incontro per verificare condizioni, modalità e strumentazione necessaria:

- ❖ la videocamera, possibilità di usare cuffie audio (isolano rumori esterni e garantiscono riservatezza della conversazione)
- ❖ verificare la corretta esposizione alla luce: fonte frontale per dare visibilità al volto; possibilmente luce naturale; se luce artificiale evitare riflessi sulle lenti degli occhiali o zone d'ombra su volto
- ❖ Verificare l'inquadratura (distanza, quante persone nella stanza?)
- ❖ verifica audio: luogo in cui la voce non "rimbombi" e in cui non vi siano rumori esterni
- ❖ tutti devono essere comodi e a proprio agio
- ❖ ricordare le "regole del gioco" e i tempi
- ❖ Aiutare gli avvocati a svolgere al meglio mediazione (ruolo)
- ❖ chiarire lo scopo dell'incontro
- ❖ se mediazione già avviata riepilogare e concordare come procedere (perché ci incontriamo = per le mediazioni già avviate in presenza)
- ❖ Sottoscrizione verbali

Le parti

il mediatore on line: ruolo e caratteristiche

- ❖ Garante della procedura → chiarire che si sarà un po' direttivi sulla procedura
 - ❖ Garante del rispetto delle regole e del tempo
- 
- ❖ chiarire le modalità di svolgimento dell'incontro: tempi della parola e modalità di comunicazione → non sovrapporsi → richiamarsi all'ambiente e agli strumenti → responsabilizzare le parti al rispetto reciproco (microfoni chiusi)
 - ❖ chiarire modalità di condivisione / invio documentazione e verbale da firmare
 - ❖ chiedere come si sentono (più intimiditi o più sicuri)
 - ❖ Modalità condivisione «lavagna»
 - ❖ Modalità di svolgimento sessione riservata

l'accoglienza delle Parti al primo incontro

diverso «discorso introduttivo» :

- influenza del dove ci troviamo sul nostro modo di stare nella stanza
→ è la prima volta; come stanno; accogliere impressioni e timori; valorizzare sentiti positivi
- affrontare insieme le difficoltà tecniche → più tolleranza e creare complicità
- diverso modo di comunicare → modo più artificioso; condividere la modalità per non creare fraintendimenti o disagio o aumentare la conflittualità

L'accoglienza delle parti

- ❖ privacy e riservatezza: scelta della stanza; verifica dello spazio; spalle alla porta; cuffie; **patto di riservatezza** (no foto, registrazioni = ricordare riservatezza procedura cui si vincolano con sottoscrizione verbale)
- ❖ responsabilizzazione e autoresponsabilizzazione sulla buona riuscita dell'incontro: è grazie a voi se l'incontro è possibile = evidenziare difficoltà tecniche (utilizzarle per creare complicità) e sottolineare la fiducia che non deve essere tradita
- ❖ comunicazione paraverbale esasperata: evitare fraintendimenti (evidenziare per condividere: tono, ritmo e colore)
- ❖ regola del tempo: ricordare che il mediatore è garante della procedura e delle modalità e tempi della comunicazione = massimizzare i tempi per rendere costruttivo l'incontro (tempo disponibile limitato e dovrò garantire a tutti di parlare)

la stanza della mediazione

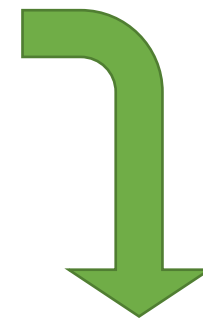
il setting:

- L'informalità tipica della mediazione è esasperata (evidenziare: luogo inusuale - diverse reazioni)
- Comunicazione oggettivamente più difficile (usare la situazione contingente quale difficoltà condivisa che accomuna ed unisce): richiamare le regole - uso chat; importanza ascolto e rispetto reciproco;
- Usare le difficoltà tecniche per creare collaborazione e abbassare il conflitto;
- interesse comune rendere la situazione funzionale = responsabilizzare;

la creazione della fiducia

un diverso modo di comunicare

- Mediatore più «direttivo»
- Difficoltà per il mediatore di regolare la procedura (sguardo circolare su tutti; controllo chat; regolare la parola; condividere documenti; controllare il tempo)
- Il filtro dello schermo (paraverbale – gestione emozioni)
- Ostacolo dei problemi tecnici (audio – video non sincrono)
- Esasperazione del verbale, non verbale e paraverbale
- Ostacolo possibile distanza parte avvocato
- Difficoltà sessioni separate



Empatia del mediatore:
tono della voce, sguardo e
gestualità

la gestione della procedura

Importanza di preparare l'incontro per gestirlo al meglio anche nei tempi

- riassumere info acquisite e condivise (anche con schemi)
- far integrare con quanto non noto dando parola a turno
- controllare che ci sia omogeneità nei tempi degli interventi e coinvolgere tutti nella conversazione = incontri dedicati

Med cc/2020 divisione immobiliare Paesino- indeterminabile

Esempio primo
incontro

- Atto 16.02.2006 Via 7 Paesino casa coniugale
- Verbale separazione 12.01.2012 (contattare ag imm) assegnato immobile a sig.ra Rosa con le due figlie
- Sentenza scioglimento matrimonio 03.07.2019 revoca assegnazione immobile (trasferimento a Paesone)
- Consegna copia chiavi a sig. Verdi 16.09.2019
- Interdetto accesso a sig.ra Rosa 05.10.2019 (intervento P.L.)
- Atto citazione per scioglimento comunione (vendita) 21.01.2020
- Domanda Mediazione 12.02.2020
- Fissazione udienza al 15.05.2020 rinvio ottobre trib XX d.ssa WW
- 21.04.2020 costituzione, risposta, riconvenzionale sig. Verdi

Pag. 1

Med
cc/2020

Sig.ra Rosa con avv Sole

- Vendita immobile Paesino (ctu)
- Estinzione mutuo e ipoteca
- Dividere ricavato 50%
- Oneri, imposte, tasse vendita, commissione ag., spese condominiali 50%
- Rilascio immobile (custodia)
- Indennità occupazione € 529 mese (cambio chiavi 5 ottobre, trasferita residenza, da dicembre ospita figlie)
- Tari/tassa rifiuti Verdi da terza rata 2019
- Spese condominiali Verdi da ottobre 2019

Sig. Verdi con avv Luna

- Scioglimento Paesino congiuntamente casa mare
- Ricavato diviso in considerazione conferimenti in danaro (Paesino fino 2011) e costi ristrutturazione (casa mare)
- Indennità occupazione casa mare da parte sig.ra Rosa dal 2015

Esempio primo
incontro

Pag. 2

MEDff/2020 – divisione/successione ereditaria valore domanda 294.151,00 €

Sig.ra Aurora Sassi

Avv. Rossi

Sig.ra Alba Sassi

Avv. Verdi

Altro esempio
primo incontro

19.06.2018 mamma – 10.06.2019 successione notaio

- Immobili in A.... e S..... amministrazione e godimento in comunione oppure divisione
- Respinge richiesta canoni locazione e vitto per mamma (mai richiesti; prescrizione; dimostrazione mancato guadagno locazione a terzi)
- Respinge imputazione mancata vendita o affitto casa N.....

- Quota locazione e vitto per mamma:
1994-2011 € 714.000 Via.....
2011-2018 € 210.000 via.....
(mai venduta Villa a S.....)
- Occupazione porzione villa S.... e ripetizione spese manutenzione
- Restituzione somma residua su € 120.000 conto Banca P.....
- Restituzione prestito € 10.000
- Conto Poste elargizioni

**Esempio
med
incontri
proseguiti**

	Rosa		Alba		Aurora	
	Quota proprietà	Quota eredità	Quota proprietà	Quota eredità	Quota proprietà	Quota eredità
Mi S sub29	3/18	1/3	3/18	1/3	2/18	1/3
Mi S sub 30	3/18	1/3	3/18	1/3	2/18	1/3
Mi S sub7	3/18	1/3	3/18	1/3	2/18	1/3
Mi E sub 6	0	1/3	0	1/3	0	1/3
Mi E sub 63	0	1/3	0	1/3	0	1/3
Primo	0	1/3	0	1/3	0	1/3
G sub7	1/6	1/3	1/6	1/3	0	1/3
G sub 8	1/6	1/3	1/6	1/3	0	1/3
G sub6	1/6	1/3	1/6	1/3	0	1/3
G sub1	1/6	1/3	1/6	1/3	0	1/3
G M. sub6	1/3	1/3	1/3	1/3	0	1/3
G M sub16	0	1/3	0	1/3	0	1/3

Orsola Arianna formazione interna mediatori Medyapro

Immobili

- LOTTO G + G M alla sig.ra Aurora;
- LOTTO S (2 appartamenti e box) alla sig.ra Rosa;
- LOTTO E + BOX S alla sig.ra Alba.

conguagli:

- Aurora ad Alba € 64.391,78;
- Rosa a Alba € 30.192,27;
- Aurora a Rosa € 31.787,80

beni

Rosa vedi elenco

- In rosso sono indicati i beni desiderati anche da Alba
- evidenziato in giallo risposta positiva di Alba
- evidenziato in verde quello su cui Alba rifletterà
- evidenziato in azzurro quello su cui confrontarsi con Aurora
- scritto in azzurro quello cui Rosa rinuncia a favore di Alba

Aurora
Armonica a bocca
Fisarmonica
Raccolta libri **(quali?)**
Cassette musicali

Chiarire quale armonica a bocca desidera Alba (blu o un'altra)

Alba

- giradischi d'epoca
- barometro ingresso
- bicicletta da corsa B e P e bici G
- quadretto foto notturna D
- lampada a petrolio in vetro e metallo
- lampada da comodino con angioletti
- armonica bocca e armonica con tasto
- ori e gioielli mamma
- trapano per legno e classico celeste
- Grammofono
- dischi vinile 78, 33, 45 giri
- album matrimonio Alba e mamma/papà
- trenini
- quadretti foto ricordo con figli Alba
- divise militari esercito con cappello bersagliere e sciabola
- orologio da polso FF (regalo di Alba)
- collana perle Majorica regalata da Alba alla madre
- vespa 150

Scelta professionisti

Giovannoni (già occupato di successione)
€ 12.414,85 + € 376,00 (voltura pratica Milano)

Ok per tutti
[Sconto]

~~Giovannacci (Aurora)?
Aderirebbe a Giovannoni con riduzione~~

Ok x
tutti

Geom Gigione

€ 2550+5% onorario

€ 2750 diritti catastali comunali-bolli-sanzioni-oneri

~~Geom. Gigetti~~

~~€ 4000+5%~~

~~+ diritti catastali comunali-bolli-sanzioni-oneri~~

Alba Pro quota
ereditaria

**Rosa e Alba no
costi
trasformazione
locale
commerciale
(sarebbe
successivo ad
assegnazioni)**

Richieste/verifiche/temi

Alba

Spese e tasse maturate sino a morte papà da dividere successive a proprietario finale

Per demolire auto → Servono deleghe fratelli

Alba dice frutteto e non sa nulla e frutti a Pier

Aurora

-Tari GP a carico affittuari dal 2018. Tari 2018-19 da pagare riguardano altri immobili di G (IMU 2013-2014-2015-2018) (Alba solo quota ereditata)

-Rinuncia gioielli e altri beni incluso il pianoforte, flauti, tastiera, pellicce e indennità occupazione per limatura dovuto ai fratelli

-importi cauzionali locazione a carico eredità (€ 1540)

-da luglio 2018 € 100 mese per giardiniere Pier per GP

Rosa

-ok dividere tari e imu G

-spese cond ordinarie e straordinarie e tari casa papà sub 30 dividere

-Spese straord cond sub 29 pagare tutti

-Spese ord cond sub 29 paga Rosa

-Utenze G chiuse per non dover pagare e per sospendere anche tari. Anche gas sub 30 chiusa

?

verifica

Rosa non ne sapeva nulla ed ha verificato più volte stato abbandono

disponibilità

Alba


- totalità degli importi
- piena proprietà di un ulteriore immobile senza versamento di somme di danaro a suo carico
- acconto non inferiore ad €15.000,00 da parte di ciascun erede al momento della stipula degli atti notarili da effettuarsi entro il mese di giugno 2020 + clausola di riserva di proprietà ovvero altra **garanzia reale** a suo favore + saldo del prezzo entro e non oltre il 31.12.2020 ulteriormente garantito da una clausola penale per il ritardo.

Sabato 13 perizia
23.6 delibera

Aurora

- totalità importi in caso di mutuo fine luglio
 - se mutuo su importo parziale, svincolare titoli
- : 30000 Rosa e 15000 Alba all'atto + differenza a rate entro fine dicembre

Rosa

- corrispondere € 15.000,00 a Alba ricevendone 30.000,00 da Aurora entro giugno (metà luglio)
 - Corrispondere a Alba € 10.000,00 ricevendone 20.000,00 da Aurora nei medesimi tempi
- 
- Rimanente somma entro dicembre 2020
- Garanzie (pagamenti intermedi ?)
- Piano D: G. a Rosa

la gestione della procedura

- durata e modalità
- sguardo sempre circolare sulle parti → dire dove vediamo chi e chiedere agli altri come vedono → quando si parla con qualcuno far capire che lo si sta guardando (esasperare gesti e guardare telecamera e sguardo diretto)
- se si coglie difficoltà di qualcuno, proporre separata (anche tra parte e suo avvocato)
- tono della voce commisurato e chiaro (spiegare che può sembrare artificioso ma che si vuole essere sicuri di essere compresi → evitare fraintendimenti)
- difficoltà a cogliere il non verbale perché inquadratura solo di parte superiore corpo: cosa fanno con le mani, come sono seduti? Difficoltà a cogliere il paraverbale (suoni distorti, microfoni spenti) → chiedere ripetutamente come stanno
- riassumere e riformulare ciclicamente evidenziando punti comuni e criticità: chiedere conferma punti comuni (segnarli su doc condiviso e darli per acquisiti) e condividere lista criticità e affrontare i vari punti con ordine
- richiamo costante al tempo = escamotage per regolare la «parola» → chiarimenti
- Gestire la verbalizzazione e sottoscrizione verbali (compiti)