

LA CONCILIAZIONE DELLA CONTROVERSIA

Tecniche, strategie e metodologie operative per condurre, con la mediazione del conciliatore, le parti in lite all'accordo

- corso curato e diretto dal Geom. Paolo Frediani -

* * *

Il corso si pone l'obiettivo di fornire ad ogni partecipante una preparazione completa e dettagliata sulla procedura conciliativa con la trattazione in particolare delle tecniche di comunicazione e negoziazione e le metodologie di gestione del conflitto, indispensabili per condurre con successo una conciliazione.

L'istituto della conciliazione si sta finalmente affermando, seppur con qualche lentezza, anche nel nostro paese quale metodo alternativo per la risoluzione delle controversie. Di fatto la situazione di crisi del sistema della giustizia italiana sta introducendo il ricorso a metodi alternativi di giustizia A.D.R. (*Alternative Dispute Resolution*) che ormai da più di trent'anni si sono affermati nei paesi americani ed anglosassoni. Peraltro La riforma del processo civile, entrata in vigore il 1° Marzo 2006, con l'art 669 – bis " *Consulenza tecnica preventiva ai fini della composizione della lite* - ha introdotto e riconosciuto pienamente la facoltà ed il potere al C.T.U. di tentare la conciliazione della controversia in amplissimi settori del contenzioso, su tutti quelli in materia di appalti di lavori e compravendite immobiliari, spogliando l'esperimento condotto dal C.T.U. dai limiti previsti dall'art. 198 c.p.c.

Per il professionista matura, quindi, l'esigenza di conoscere e prepararsi adeguatamente alla gestione di tale procedura disponendo dell'esperienza di coloro che svolgono già tale attività.

Il professionista tecnico per la sua naturale funzione di soggetto radicato sul territorio, anello di congiunzione delle problematiche tecnico – giuridiche, è talvolta il primo soggetto che si confronta con le problematiche legate al ricorso di giustizia del cittadino ed è colui che con la propria attività fornisce, spesso, la sostanza al legale per predisporre il ricorso giudiziario. Ecco che allora, prima di chiunque altro soggetto, è colui che grazie all'esperienza specifica nel campo, che consente un'analisi seria ed oggettiva delle problematiche, può proporsi con efficacia nel ruolo di conciliatore delle nascenti controversie.

Il corso, è indirizzato alla formazione di base con una particolare attenzione alla concreta acquisizione da parte dei partecipanti delle tecniche di negoziazione di comunicazione e gestione dei conflitti, nell'uso del linguaggio e nelle abilità di percezione delle informazioni e d'ascolto attivo nell'ambito dei rapporti interpersonali, pratiche che, peraltro, possono rilevarsi utili in ogni momento della vita professionale.

Il percorso formativo è rivolto a tutti coloro che sono interessati a svolgere questo tipo d'attività ma anche, grazie alle numerose esercitazioni pratiche, simulazioni, casi di studio ed *action learning* a tutti quei soggetti che intendano acquisire le tecniche e le abilità di comunicazione che possono consentire di sviluppare al meglio le relazioni interpersonali nell'ambito professionale.

Con l'avvento delle riforme nei vari settori il ruolo del professionista tecnico finalizzato alla risoluzione dei conflitti sarà strumento sempre più utilizzato per poter estinguere le controversie sul nascere, e tale importanza rende necessaria l'assunzione di responsabilità nell'offrire alle parti in lite ed agli operatori della giustizia il necessario grado di preparazione e competenza al fine di poter concorrere, con la propria opera professionale, all'ambizioso risultato di costruire un sistema di regolamentazione dei conflitti più efficiente e rispondente ai bisogni della collettività.

Programma del corso

Ore formative 16 (16 crediti riconosciuti CNG)
N°4 MODULI

- 1° giorno -

(08.30 - 09.00) - *Registrazione dei partecipanti ed apertura lavori*

I MODULO (9.00 – 13.30)

Presentazioni - *esercitazione con feedback*

LA CONCILIAZIONE

Aspetti generali

Le funzioni del conciliatore

Quando tentare e non tentare una conciliazione

Le caratteristiche della e modalità di attivazione

La comunicazione – *un caso concreto* – *esercitazione con feedback*

LA PERCEZIONE

Aspetti generali

Esperienza, convinzione, comportamento

Gli effetti della percezione – *esercitazione con feedback*

Il racconto – *un caso concreto* – *esercitazione con feedback*

Le porte della percezione

La percezione del cambiamento: Analisi generale

Le difficoltà del cambiamento – *esercitazione con feedback*

IL CONFLITTO, LE POSIZIONI E GLI INTERESSI

Conflitto e conflittualità

Ambiti e valori del conflitto

Componenti del conflitto

Scalata del conflitto – *un caso concreto*

L'importanza della identificazione degli interessi

Le posizioni e gli interessi

Gli interessi comuni, opposti, differenti

Le necessità

Posizioni ed interessi - *un caso concreto* – *esercitazione con feedback*

(13.30 – 14.30) *pausa*

II MODULO (14.30 – 18.30)

LA COMUNICAZIONE

Gli elementi della comunicazione

Gli altri valori comunicativi

La prossemica ed il dialogo prossemico – *esercitazione con feedback*

La semantica della comunicazione

La pragmatica della comunicazione

Regole della comunicazione – parlare ed ascoltare
Migliorare l'empatia – l'importanza dei canali rappresentazionali
Conoscere se stessi e gli altri – *esercitazioni con feedback*

LA NEGOZIAZIONE COOPERATIVA

Negoziare con la negoziazione cooperativa – il problem solving

Ostacoli alla negoziazione cooperativa
Abbatte gli ostacoli – la strategia della penetrazione
Passo 1
Non confondere il problema con le persone
Individua gli interessi
Individua i filtri oggettivi
Individua le possibili alternative
Passo 2
Diventa spettatore della negoziazione
Fai un passo dalla loro parte
Riformula
Costruisci loro un ponte d'oro
Usa il tuo sapere per istruire

(18.00) - *Chiusura lavori*

- 2° giorno -

(08.30 - 09.00) - *Registrazione dei partecipanti ed apertura lavori*

III MODULO (9.00 – 13.00)

LA PROCEDURA DELLA CONCILIAZIONE

Le fasi del procedimento

Prima fase

Il luogo dell'incontro, la disposizione delle parti
Discorso introduttivo del conciliatore – *esercitazione con feedback*
Le posizioni delle parti – attività ed obiettivi – osservazione delle persone
La parafrasi – tecniche ed obiettivi – *esercitazione con feedback*
Le domande di chiarimento
Documento di analisi del conflitto

Seconda fase

Il passaggio dalla sessione congiunta a quelle individuali
Sessioni individuali con ogni parte – regole, tecniche ed obiettivi
Documento di analisi del conflitto
Domande – i diversi tipi e quelle da evitare – *esercitazione con feedback*

Terza fase

Sessione congiunta finale
La riformulazione e la generazione di alternative - tecniche
Problematiche
Brainstorming – *esercitazione con feedback*

Opzioni ed i filtri oggettivi
L'accordo ed il mancato accordo
Alcune tecniche e strategie negoziali

(13.30 – 14.30) *pausa*

IV MODULO (14.00 – 18.00)

SIMULAZIONE DI UNA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Attività dei partecipanti nel caso di una reale controversia
– *esercitazione con feedback*

(17.30 – 18.00) **Spazio approfondimenti, dibattito e confronto**

(18.00) - *Chiusura lavori*

IL RELATORE

Geom. Paolo Frediani

Libero professionista in Pisa, svolge attività di consulente, perito ed ausiliario nei procedimenti civili e penali per Tribunali, Corti di Appello ed in procedure arbitrali. Opera come conciliatore nelle controversie in ambito giudiziario, presso le Camere di Commercio Toscane e privatamente. E' consulente per le valutazioni immobiliari di società immobiliari, di leasing ed Istituti di credito. Unisce da tempo all'attività professionale quella di docente in corsi di formazione professionale per enti pubblici, società ed ordini professionali nelle aree tematiche della consulenza tecnica di ufficio, conciliazione, comunicazione e gestione dei conflitti e della valutazione immobiliare e partecipa in qualità di cultore delle materie a seminari e convegni. Ad oggi ha svolto oltre 160 corsi di formazione tra i quali quelli per il Consiglio Nazionale Geometri, il Politecnico di Milano, l'Università degli Studi di Trieste, la Scuola regionale specializzata di polizia locale dell'Emilia Romagna, le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura, i Collegi dei Geometri, dei Ragionieri Commercialisti, gli Ordini degli Ingegneri ed Architetti, la CRIF Service S.p.a., l'Associazione Geo.Val.esperti, l'Associazione Equilibrio, l'Associazione Nazionale Geometri Conciliatori, l'APA, l'ASAC di Milano, il LED, la FIAIP ed ANACI.

E' autore dei volumi "Manuale dei compensi del C.T.U." – Simone Editore, Napoli 2008, "L'esperto del Giudice" – Simone Editore, Napoli 2007, "La Conciliazione nella C.T.U." – Giuffrè editore, Milano 2004 e co-autore dei volumi "La Conciliazione - guida per la soluzione negoziale delle controversie" - Giuffrè Editore - Milano 2002 e "Le attività del tecnico per l'autorità giudiziaria" – Giuffrè editore, Milano 1998.

E' pubblicista per la rivista "Consulente Immobiliare" - Edizioni Il Sole 24 Ore per le aree della consulenza tecnica di ufficio, conciliazione e valutazioni immobiliari e per pubblicazioni di categoria. Dal 2004 è stato incaricato di presiedere il comitato scientifico dell'A.N.G.C (Associazione Nazionale Geometri Conciliatori).