

# INDICE

<b>Prefazione</b> .....	pag. 11
Le prospettive professionali e sociali della “ <i>mediation</i> ” tra norme e realtà .....	pag. 11
Risolvere i conflitti con la professionalità e la deontologia .....	pag. 13

## CAPITOLO PRIMO

### LA RICERCA DEGLI STRUMENTI ALTERNATIVI ALLA GIUSTIZIA

1. La genesi e lo sviluppo delle “ <i>alternative dispute resolution</i> ” .....	pag. 17
2. Il sistema ADR negli Stati Uniti e nei paesi anglosassoni .....	pag. 18
3. L'Europa e le “ <i>alternative dispute resolution</i> ” .....	pag. 20
4. La diffusione delle procedure di ADR in Italia .....	pag. 22
5. Il sistema ADR quale “alternativa alla Giustizia” .....	pag. 24

## CAPITOLO SECONDO

### LE “ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION” E LA “MEDIATION”

1. La natura delle procedure di “ <i>alternative dispute resolution</i> ” .....	pag. 25
2. Le principali tipologie di ADR .....	pag. 26
3. La “ <i>mediation</i> ”: definizione, elementi caratterizzanti .....	pag. 29
4. I fattori vincenti della mediazione .....	pag. 30

## CAPITOLO TERZO

### I FONDAMENTI DELLA MEDIAZIONE: IL CONFLITTO

1. Il conflitto quale fattore centrale della libertà sociale ed economica .....	pag. 31
2. La relazione per risolvere il conflitto .....	pag. 31
3. L'equilibrio tra ragione e sentimento per una relazione cooperativa.....	pag. 33
4. La comprensione del punto di vista degli altri.....	pag. 34
5. Le doti per superare il conflitto: affidabilità, assertività, accettazione, coerenza.....	pag. 35

## CAPITOLO QUARTO

### I FONDAMENTI DELLA MEDIAZIONE: LA NEGOZIAZIONE

1. Negoziare per decidere nella vita sociale, economica, professionale .....	pag. 39
2. L'arte del negoziato secondo <i>Harvard Law School</i> .....	pag. 39
2.1 Allontanare le posizioni, avvicinare gli interessi .....	pag. 43
2.2 Separare le persone dal problema .....	pag. 44
2.3 Individuare soluzioni vantaggiose per entrambe le parti .....	pag. 44
2.4 Determinare e tenere fermi i criteri oggettivi .....	pag. 45
3. Gli elementi determinanti della negoziazione .....	pag. 45
4. La procedura di negoziazione .....	pag. 47
5. Le principali tipologie di negoziazione .....	pag. 49
6. Le chiavi per il successo: batna, punto di resistenza, zopa, creazione di valore, <i>win/win</i> .....	pag. 51
7. Le fasi verso l'accordo .....	pag. 53
8. Le tattiche, le domande, gli ostacoli, gli errori .....	pag. 54
8.1 L'uso delle tattiche vincenti durante il negoziato .....	pag. 54
8.2 Le domande utili per la ricerca dell'accordo .....	pag. 55
8.3 Il superamento degli ostacoli sulla strada dell'accordo .....	pag. 56
8.4 L'individuazione degli errori da evitare nella negoziazione .....	pag. 56
9. Le negoziazioni difficili .....	pag. 57
9.1 La preparazione .....	pag. 57
9.2 La strategia di ingresso .....	pag. 57
9.3 Il passaggio dall'essere avversari a diventare <i>partners</i> .....	pag. 58
10. Gli strumenti per migliorare la negoziazione: la programmazione neuro-linguistica .....	pag. 58

## CAPITOLO QUINTO

### I FONDAMENTI DELLA MEDIAZIONE: LA COMUNICAZIONE

1. La comunicazione fattore strategico per la mediazione <i>win/win</i> ....	pag. 61
2. I tre pilastri della comunicazione: emittente, ricevente, messaggio .....	pag. 62
3. La comunicazione verbale .....	pag. 63
3.1 Le domande aperte e chiuse .....	pag. 65
3.2 Le domande che aprono idee, ipotesi, prospettive .....	pag. 67
3.3 Le domande che cercano di portare alle soluzioni .....	pag. 67
3.4 La tecnica delle parafrasi e del resoconto costruttivo .....	pag. 67
3.5 La chiarezza, la completezza, la concisione .....	pag. 68
3.6 I messaggi ed i meta-messaggi .....	pag. 69
3.7 La forza della convinzione e della persuasione positiva a vantaggio delle parti .....	pag. 70
4. L'utilizzo della tecnica del " <i>brainstorming</i> " nella mediazione .....	pag. 71

5. La comunicazione paraverbale.....	pag. 72
5.1 L'utilizzo ottimale della voce.....	pag. 73
5.2 La dizione, le pause, il tono, il volume, il ritmo.....	pag. 73
6. La comunicazione non verbale.....	pag. 74
6.1 La cinesica: il movimento e l'assunzione di posizioni, la postura .....	pag. 76
6.2 La prossemica: la posizione nello spazio rispetto agli altri .....	pag. 78
6.3 L'estetica: la cura dell'aspetto e dell'approccio interpersonale .....	pag. 79
6.4 Il linguaggio dell'azione .....	pag. 79
6.5 Il linguaggio degli oggetti.....	pag. 80
7. La comunicazione nei due sensi: saper parlare, saper ascoltare .....	pag. 81

## **CAPITOLO SESTO**

### **LA MEDIAZIONE: TECNICHE, PROCEDURE, STRATEGIE**

1. Le tipologie di mediazione .....	pag. 83
1.1 Facilitativa .....	pag. 83
1.2 Valutativa .....	pag. 83
1.3 Volontaria.....	pag. 84
1.4 Obbligatoria.....	pag. 84
2. La mediazione con l'ausilio dell'esperienza e la tecnica professionale .....	pag. 85
3. La mediazione con il mediatore affiancato da uno o più mediatori ausiliari .....	pag. 87
4. La procedura libera nella mediazione .....	pag. 87
4.1 La preparazione dell'incontro .....	pag. 88
4.2 L'apertura dell'incontro, la presentazione del mediatore e della mediazione.....	pag. 88
4.3 La precisazione dei poteri contrattuali e delle regole di comportamento .....	pag. 90
4.4 Le sessioni congiunte e riservate .....	pag. 90
5. Le sessioni congiunte iniziali e finali: criticità, approcci, fattori determinanti .....	pag. 91
6. Le sessioni riservate ( <i>caucus</i> ): peculiarità, strategicità, elementi di rischio .....	pag. 92
7. La gestione delle mediazioni difficili .....	pag. 94
7.1 I principali ostacoli all'accordo .....	pag. 94
7.2 Gli equilibri nella mediazione .....	pag. 96
7.3 l'approccio competitivo, cooperativo e integrativo .....	pag. 97
8. L'accordo finale, il mancato accordo, la proposta del mediatore .....	pag. 101

**CAPITOLO SETTIMO**  
**IL MEDIATORE PROFESSIONISTA**

1. I requisiti, l'iscrizione all'elenco dei mediatori,  
la designazione .....pag. 103
2. L'affiancamento con il/i mediatore ausiliario/i  
e l'ausilio del consulente tecnico.....pag. 105
3. Il ruolo nella mediazione (aspetti giuridici).....pag. 105
4. Il ruolo nella mediazione (aspetti tecnici) .....pag. 107

**Appendice - Indice delle principali disposizioni  
sulla conciliazione .....pag. 109**