



Filippo Vircillo*

Tra i molti modi di intendere la mediazione quello GEO-C.A.M. si basa su un doppio binario: da una parte la preparazione tecnica e/o giuridica sulle materie di competenza del mediatore e dall'altra elementi altrettanto importanti quali capacità di ascolto, emozioni, comunicazione tra le parti, negoziazione assistita. Una impostazione tagliata sulla particolarità della figura del geometra, un professionista da sempre ben radicato sul territorio e coinvolto nel rapporto umano con il cliente.

MEDIATORE: UNA NUOVA PROFESSIONE A MISURA DI GEOMETRA

Mediazione... tante sono le definizioni utilizzate, al punto che tra i 434 enti di formazione riconosciuti dal Ministero e tra quelli che dispensano corsi di mediazione anche se non riconosciuti possiamo contare indicativamente oltre 450 enti. Modi diversi di formare, modi diversi di intendere la mediazione, modi diversi soprattutto "di tenere l'aula". Non è corretto dire quale modo o quale metodo sia quello giusto, tutti sono appropriati se prendiamo come punto di vista quello dell'Ente erogatore. GEO-C.A.M., sostiene che, soprattutto in questo momento di crisi, occorre dare ai colleghi qualcosa di più; i corsi non devono essere fine a se stessi ma devono essere collegati tra di loro e soprattutto il formatore che va in aula deve avere ben presente quello che è accaduto durante la valutazione. Proprio a proposito di valutazione il consiglio direttivo di GEO-C.A.M. nell'impostare il percorso formativo era consapevole che questo aspetto

avrebbe provocato discussioni; a nessuno, infatti, fa piacere essere valutato. Ma più che di valutazione dobbiamo parlare di una verifica, eseguita da colleghi che da anni hanno intrapreso questo percorso e dedicato il loro tempo allo studio della mediazione.

Verifica per una nuova professione, una professione ancora più difficile, quanto più appassionante, di quella che da sempre stiamo facendo.

La capacità del mediatore GEO-C.A.M. è sicuramente quella di conoscere la materia oggetto di mediazione. Il bagaglio del professionista deri-

Difficile dare una definizione univoca della mediazione e, infatti, sono tanti e diversi i modi di intenderla e di conseguenza l'impostazione dei percorsi formativi.



Il Presidente GEO-C.A.M.,
Filippo Vircillo

La capacità del mediatore GEO-C.A.M. deriva non solo dalla preparazione sulle materie di propria competenza, ma sono necessari elementi quali: capacità di ascolto, emozioni, comunicazione tra le parti.

va dalla preparazione tecnica e/o giuridica sulle materie di propria competenza, che spesso è insufficiente nella mediazione, con la quale invece deve dare importanza ad altri elementi a volte sottovalutati (capacità di ascolto, emozioni, comunicazione tra le parti, negoziazione assistita).

Il geometra, abituato da sempre a stare con la gente ed a lavorare per la gente, deve specializzarsi nel ruolo di mediatore per dare seguito a una sua posizione storica di esperto neutrale che affronta con le parti la controversia cercando di dirimerla con il buon senso e con la preparazione.

Un collega ha scritto: *“...Le cognizioni del vero geometra sono tante e variegate e buona parte di esse non sono scritte, ma si trasmettono con la vicinanza con altri geometri. È così un po' per tutti i mestieri e professioni, ma per il nostro ha una valenza particolare. Noi riusciamo a trasmettere non solo elementi tecnici, quasi sempre reperibili sui testi ed ora anche su internet, ma l'amore per la nostra professio-*

ne, le capacità creative e culturali indispensabili per svolgere un mestiere difficile e affascinante, che coinvolge la ricchezza del rapporto umano. Rapporto che si concretizza nell'aiuto e nella partecipazione ai problemi tecnici dell'altro, che spesso coinvolgono anche il modo di vivere. Tutto questo non è “campanilismo” di categoria, ma è il “geometra”, figura storica che ha contribuito nei secoli al crescere dell'intero pianeta, con intelligenza, capacità e tenacia e continua e continuerà in questa fatica che, se ben interpretata, non è lontana da una vera e propria missione”.

È per questo che nel 2000, quando per la prima volta ho sentito parlare di mediazione (conciliazione all'epoca), ho detto: “ Questa nuova figura professionale è per noi”.

Il geometra da sempre, e soprattutto nelle campagne, è colui che aiuta, non solo con le proprie conoscenze tecniche, e permettetemi di dire anche giuridiche, ma anche con i suoi metodi di facilitatore, per usare una parola più moderna, di comporre in modo amichevole un problema sorto tra vicini in caso di riconfinamento o di piante messe a dimora non a distanza regolamentare,



LA PROCEDURA DI MEDIAZIONE

Breve analisi della procedura di mediazione

Nella fase di incontro iniziale della procedura di mediazione, durante la presentazione, il mediatore tra le altre cose dice: "Nelle prossime ore inizierete a negoziare per cercare insieme una soluzione costruttiva che incontri i vostri bisogni e soddisfi i vostri interessi.

Il mio ruolo è quello di facilitare la vostra comunicazione aiutandovi a capire i vostri reciproci interessi e le vostre necessità.

Io non proporrò soluzioni alla vostra questione, non prenderò nessun tipo di decisione che non sia di procedimento o per facilitare il dialogo.

Non sono un Giudice e nemmeno un arbitro, in questo procedimento non emetterò alcuna sentenza".

Appare evidente quali saranno le abilità del mediatore, e soprattutto appare evidente che questa figura

professionale non utilizzerà le capacità professionali che contraddistinguono la professione fin d'ora esercitata.

Di seguito verranno elencate quelle che sono le abilità del mediatore che verranno approfondite in modo particolareggiato in altro articolo.

Sicuramente la prima abilità, che è la più semplice da mettere a fuoco, ed è quella che principalmente si insegna nei corsi basi di mediazione, è l'abilità procedurale, ovvero come è strutturata una procedura di mediazione.

Vero è che la procedura di mediazione è informale, non vincolante e libera ma altrettanto vero è che una procedura c'è e deve essere utilizzata al fine di dare al mediatore un metodo da poter seguire.

All'interno della procedura possiamo ritrovare tutte le abilità che il mediatore deve conoscere per portare al termine il proprio incarico come facilitatore della comunicazione.

Brevemente riassumiamo che la procedura di mediazione si suddivide nelle seguenti fasi:

- **fase interna:** in questa fase il mediatore si prepara ad assumere un incarico che lo metterà alla prova duramente, e che gli permetterà di aiutare le parti soprattutto se lui medesimo è pronto più mentalmente che giuridicamente.

Una delle tecniche di cui si parlerà in seguito è la preparazione del mediatore, sotto il profilo degli ancoraggi emozionali, negativi o positivi, che può riscontrare il mediatore durante la procedura con le parti.

Il mediatore potrà utilizzare tecniche di rilassamento e di visualizzazione per ricercare mediante il genogramma i propri agganci emozionali.

- **fase preparatoria:** in questa fase il mediatore prima di incontrare le parti prepara quello che viene definito il *setting* della mediazione, ovvero la gestione dello spazio delle aule nelle quali si effettuerà la mediazione stessa (tavoli, sedie, bloc-

chi, penne, lavagna a fogli mobili, acqua e quant'altro necessario al fine dell'espletamento della procedura).

- **fase d'incontro:** le abilità necessarie sono:

- La capacità di presentazione del mediatore, la così detta prima impressione. I primi 7 secondi di una conversazione sono fondamentali per dare una giusta impressione positiva.

Se nei primi 7 secondi avrà la capacità di fare buona impressione, il mediatore avrà fra le sue mani una componente essenziale per creare empatia.

Il mediatore non avrà una seconda possibilità per presentarsi alle parti ed è per questo che il primo incontro va preparato. Dal modo di dare la mano (linguaggio del corpo o linguaggio non verbale), all'uso del tono della voce (linguaggio paraverbale), al modo in cui si ricevono le parti e soprattutto sulla disposizione delle stesse al tavolo da lavoro.

Anche questo rientra nelle abilità

in caso di successioni ereditarie con conflitti multipartiti tra fratelli e sorelle o in problemi di vicinato o condominiali.

Le controversie indicate nel D.Lgs. 28/2010, sono continuamente presenti nel lavoro del geometra.

Da sempre il geometra è stato il professionista presente come i carabinieri e il parroco, sul territorio a stretto contatto con la "gente", vicino ai propri clienti che il più delle volte sono amici ancor prima di clienti.

Certamente l'esperienza maturata "sul campo" rende il professionista preparato tecnicamente e giuridicamente in molti e svariati aspetti della professione, ma la preparazione per poter essere un buon mediatore ha bisogno di un approfondimento che prenda in esame aspetti che esulano dalla consueta professione.

Già il decreto legislativo 28/2010 definisce il mediatore come la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per il servizio medesimo (art. 1 comma 1 punto b).

Se il mediatore non può rendere giudizi o decisioni vincolan-

Va considerato che per poter essere un buon mediatore c'è bisogno di un approfondimento che prenda in esame aspetti che esulano dalla consueta professione.

ti sta a significare che tutta la preparazione di professionista in tanti anni non è così importante (almeno per una parte della procedura di mediazione e vedremo in seguito il perché). Sempre l'art. 1, al comma 1 del citato decreto, punta a definire la mediazione: "L'attività comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole che per la composizione di una controversia...".

Se il mediatore non può e non DEVE dare giudizi sulle questioni, come fa ad assistere le parti e comporre un accordo amichevole?

Quello di cui stiamo parlando si chiama "negoziazione assistita", ovvero le due parti trattano la questione (negozano) ed il mediatore, utilizzando

del mediatore e nel rapportarsi con gli altri.

- fase iniziale o prima sessione congiunta iniziale (fase dell'ascolto) La fase viene aperta con il discorso introduttivo, discorso che serve ad informare le parti sul ruolo del mediatore e sul procedimento di mediazione.

Occorre sempre sincerarsi che quello che si dice sia compreso dalle parti (*feedback*). Il discorso deve risultare semplice e chiaro e la terminologia deve essere adattata al livello culturale delle parti. Nella prima sessione le abilità importanti che il mediatore metterà in atto saranno l'ascolto attivo, la capacità di dare *feedback* di comprensione alle parti (segnali del corpo e parafrasi), la capacità di "studiare" gli schemi comportamentali delle persone "enneagramma", la capacità di identificare il linguaggio che ogni parte usa (linguaggio sensoriale) elementi che serviranno al mediatore nelle sessioni private per creare empatia con le parti. Ultima, ma non in ordine

d'importanza la capacità del mediatore di sintetizzare e riassumere le questioni su quella che definiamo l'agenda di negoziazione.

- La prima sessione privata (sessione del cuore)

Nella prima sessione privata, emerge la vera capacità del mediatore, nella ricerca come un archeologo nel deserto, degli interessi sottostanti alle posizioni per fare in modo che la parte riconosca i propri bisogni e le proprie necessità. Per far ciò il mediatore deve creare empatia (capacità di capire cosa un'altra persona sta provando) con la parte. Le abilità del mediatore si articolano dalla gestione dello spazio, la prossemica (spazio che ogni individuo ha intorno a sé e che crea inconsciamente, spazio all'interno del quale si sente sicuro dalle minacce esterne), al ricalco o rispecchiamento (capacità di sintonizzarsi emotivamente con i propri interlocutori creando un rapporto costruttivo ed efficace), al modo in cui si comunica (stabilire un rapporto)

utilizzando i canali sensoriali (percezione della realtà attraverso i 5 sensi), alla guida della parte (condurre la relazione in modo ecologico e corretto), alla comunicazione con la parte con il suo modo di vedere le cose utilizzando il rispecchiamento del suo schema comportamentale (enneagramma).

Altra abilità del mediatore è quella di far vedere le cose alla parte da altri punti di vista, mediante la verifica della miglior alternativa all'accordo negoziale, M.A.A.N. (posizioni percettive) mediante varie tecniche, da quella delle domande all'utilizzo della linea del tempo. Tutte le abilità indicate saranno condite (come il sale nell'acqua della pasta) dalla gestione delle emozioni della parte.

- la seconda sessione privata (sessione del cervello).

Le abilità del mediatore vanno dalla sintesi di quanto emerso nella prima sessione privata alla riformulazione del conflitto mediante gli interessi emersi.

Il mediatore utilizzerà le stesse abi-

lità tecniche di cui sopra, aggiungendo però come ingrediente ulteriore la capacità di aiutare le parti a generare opzioni negoziali (alternative), mediante l'uso di metodi di produzione di idee (*brainstorming*, mappe mentali, i 6 cappelli per pensare, l'albero delle idee).

- l'ultima sessione o sessione congiunta finale, vede il mediatore (se ha lavorato bene) in panchina.

Dopo una riformulazione delle questioni emerse e soprattutto dalle opzioni negoziali scaturite dalle parti, effettuerà il lavoro di facilitatore, dando la parola alle parti che, (sempre sotto il suo controllo), potranno "tranquillamente" chiudere la questione. Il mediatore dovrà però, verificare che le opzioni scelte, siano opzioni possibili e percorribili sotto i profili dei così detti filtri (norme giuridiche, regola d'arte, norme urbanistiche, ecc.).

Alla fine e prima di far chiudere l'accordo, il mediatore dovrà valutare le opzioni in relazione alle M.A.A.N. di ogni parte

una serie di tecniche, (le cosiddette abilità, di cui parleremo in seguito), "funziona" come catalizzatore della comunicazione tra i due contendenti.

Ultimamente sia miei colleghi che molti nostri dirigenti di categoria (consiglieri e Presidenti di Collegio) spesso affermano che *"con la "caduta" della mediazione obbligatoria, tutto il lavoro sin qui svolto sia stato inutile e che la mediazione non decollerà mai"*.

Se quello che ho detto prima corrisponde al vero, ossia che il geometra quale professionista radicato sul territorio che riceve i clienti e parla con loro per 15 minuti del problema tecnico-giuridico e per 30 minuti dei loro problemi personali; se è vero che in moltissimi casi il geometra viene visto dal cliente come "confessore", come un centro di ascolto, allora

è corretto che sia anche lui deputato a svolgere mediazioni.

Vorrei raccontare una storia, la storia di un uomo che ha sconvolto la teoria dell'economia politica sino al 1900. Nel 1947, il diciannovenne e talentuoso matematico John Nash entra nella prestigiosa Università di Princeton con una borsa di studio per il dottorato. Ossessionato dal pensiero di

Se è vero che in moltissimi casi il geometra viene visto dal cliente come un centro di ascolto, allora è corretto che sia anche lui deputato a svolgere mediazioni.

trovare un'idea originale a cui applicare le sue formule, John riesce nel suo obiettivo: in una tesi di dottorato di sole 27 pagine espone geniali intuizioni fondamentali allo sviluppo della "teoria dei giochi", facendo così diventare obsolete le teorie economiche di Adam Smith che 100 anni prima aveva scritto le regole dell'economia "moderna".

Nel film "A beautiful mind" c'è una scena, che riguarda questa teoria.

Una sera, in un locale John Nash ed i suoi amici notano un gruppo di ragazze tra le quali spicca una bionda molto carina; tutti stanno pensando come fare per conquistarne le attenzioni, ma John dice: "Perché se tutti ci proviamo con la bionda ci blocchiamo a vicenda e alla fine nessuno di noi se la prende. Allora ci proviamo

La mediazione non solo sarà uno strumento di opportunità professionale, ma sarà altresì uno strumento da utilizzare per migliorare i rapporti tra le persone in conflitto. Lo strumento della mediazione è un modo per acquisire come categoria una maggiore visibilità nei confronti della collettività.

con le sue amiche, e tutte loro ci voltano le spalle perché a nessuno piace essere un ripiego; ma se invece nessuno ci prova con la bionda non ci ostacoliamo a vicenda e non offendiamo le altre ragazze. È l'unico modo per vincere". John aggiunge: "Adam Smith va rivisto. La sua teoria dice che il miglior risultato in un gruppo si ottiene quando ogni componente del gruppo fa ciò che è meglio per sé, e questo è incompleto, perché **il miglior risultato in un gruppo si ottiene quando ogni componente del gruppo fa ciò che è meglio per sé e per il gruppo**". Questa è la teoria dell'equilibrio

di Nash, il modo migliore per lavorare per la categoria è fare in modo che io sia vincente e che la categoria sia vincente. Questa teoria sicuramente è applicata nella mediazione. GEO-C.A.M. non risentirà della decisione della Corte, lo spirito dell'OdM nasce dalla mediazione facilitativa/facoltativa; se riusciamo a capire che solo uniti possiamo accettare questa nuova sfida, se capiamo che non devono esistere campanilismo tra sezione e sezione, tra Collegio e Collegio, tra collega e collega, tra geometri ed altre professioni allora possiamo progredire nel sogno e fare in modo che questo si avveri.

Se una mia pratica farà lavorare un socio GEO-C.A.M., vuol dire che ho fatto il mio dovere e devo essere contento; se alla chiusura della mia mediazione le pratiche post-mediazione vengono eseguite da un altro socio, vuol dire che ho fatto il mio dovere e devo essere contento, se 100.000 professionisti capiscono che portando 1 solo conflitto all'anno presso la sezione/Collegio faranno lavorare tutta la catego-

ria e quindi faranno corpo, un unico corpo che vale sul territorio della nazione come un esercito schierato in assetto di guerra, sarà una vittoria.

La mediazione non solo sarà uno strumento di opportunità professionale per la nostra categoria, ma sarà altresì uno strumento da utilizzare per migliorare i rapporti tra le persone in conflitto.

Lo strumento della mediazione è altresì un modo per acquisire come categoria una maggiore visibilità nei confronti della collettività e nei rapporti sociali ed economici del Paese. Se gli amici che si iscrivono con noi, anche se non sono geometri, sanno che saranno trattati allo stesso modo dei nostri colleghi, vuol dire che accresciamo sempre più le file dello schieramento.

Se la parola chiave è trasparenza, rotazione continua, rispetto dei ruoli ma soprattutto rispetto delle opinioni di ciascuno, allora possiamo vedere uno spiraglio per il raggiungimento di quel sogno che è ... GEO-C.A.M.

**Presidente GEO-C.A.M.*

