

IL CONFLITTO

E' l'esperienza sociale con la quale viene sperimentata un incompatibilità di atteggiamenti tra vari consociati.

Il conflitto è connaturato al genere umano e non può essere evitato, in quanto, il soggetto, nel corso della propria vita non accumulerebbe emozioni negative in grado di farlo maturare o prendere decisioni sbagliate, per capire i propri errori.

La gestione del conflitto senza modalità distruttive, rimane una delle grandi sfide dell'umanità, purtroppo una modalità errata degli stessi, porta a gravi conseguenze nei rapporti umani sia personali che sociali, di cui la guerra resta la risoluzione peggiore.

Nell'esperienza quotidiana, appare evidente che il conflitto è insito nell'uomo, anche se può essere affrontato e risolto in maniera costruttiva. Esempi di una sana gestione sono: la mediazione, la conciliazione e l'arbitrato.

NEGOZIAZIONE

Potrebbe essere definita come un processo nel quale due o più soggetti, cercano di accordarsi su un risultato reciprocamente accettabile.

Si assiste ad un processo di negoziazione in quelle situazioni nelle quali, due o più parti riconoscono la differenza di interessi, ma desiderano o sono costretti a raggiungere comunque ad un accordo.

Essendo la nostra società limitata, nella vita accade che, prima o poi tutti siamo costretti a negoziare un accordo con una controparte. L'esempio classico per

eccellenza è rappresentato dal CONDOMINIO, dove un insieme di persone con caratteri ed obiettivi diversi, sono costretti a convivere senza possibili alternative.

Vi sono diverse circostanze, nelle quali possono essere scelti altri PARTNERS, come ad esempio nelle relazioni commerciali, dove non è necessario negoziare obbligatoriamente con un determinato soggetto.

Esistono altresì, altre situazioni dove è necessario arrivare ad un accordo, quando i PARTNERS sono obbligati da circostanze esterne, dove l'alternativa è: 1) raggiungere un accordo o

2) rinunciare alle risorse che la controparte può offrire, subendone le relative conseguenze negative, come nel caso dei rapporti familiari o condominiali),

La negoziazione ha come finalità la ricerca di soluzioni positive per tutti. Nella società di oggi, sono enormemente ampliate, in quanto il consenso (l'atto di provare le stesse sensazioni), è diventato un bene necessario per gestire situazioni di contrasto.

Secondo la definizione di MAX WEBER “il potere è la possibilità che un individuo agendo nell'ambito di una relazione sociale, faccia valere la propria volontà anche di fronte ad un'opposizione”.

Il potere tende ad imporre comportamenti, in base alla possibilità di far valere le proprie decisioni. Nella società di oggi, anche le relazioni familiari o di lavoro si basano su una continua negoziazione.

Si conoscono 2 tipi di negoziazione:

1) La negoziazione distributiva quando, l'attività negoziale è finalizzata alla ricerca di un qualcosa in più per le parti in conflitto, rispetto alla quale si hanno

interessi configgenti per cui, non si potranno raggiungere ulteriori vantaggi, quindi vi sarà sempre un VINCITORE ed un PERDENTE

2) La negoziazione integrativa quando l'attività negoziale è finalizzata alla ricerca di una utilità aggiuntiva per le parti in conflitto, per cui le stesse, otterranno comunque un vantaggio (QUALCOSA in cambio di QUALCOS'ALTRO)

Per condurre con successo qualsiasi negoziazione è necessario mantenere un rapporto leale con l'avversario al fine di trovare un obiettivo comune, cercando di fondare i rapporti sul rispetto reciproco, imparare a separare la persona dal problema ed evitare risposte negative agli attacchi. Sarà fondamentale, stabilire un dialogo, mantenere viva la conversazione, concentrarsi sui risultati positivi e sull'obiettivo comune. Capire il motivo del conflitto, se nasce per interessi che possono essere passeggeri e superficiali come terra, soldi e lavoro oppure per bisogni più importanti come l'identità, la sicurezza ed il rispetto. Molti conflitti sembrano generati da interessi, poi di fatto si vede che nascono da necessità.

Un esempio classico è rappresentato dall'ipotesi un cui, un collega riceve una promozione che noi aspettavamo, per cui, oltre al dispiacere per il mancato aumento economico, il problema reale rimane la perdita del rispetto e della identità davanti agli altri.

Nella negoziazione occorre usare la legge della reciprocità, per cui, si riceve quello che si dà, per cui, se generalmente si fa una concessione, sarà molto probabile che anche l'altra parte si comporti nella stessa maniera. E' fondamentale costruire relazioni positive, coltivando contatti con altre persone e perseguendo gli stessi obiettivi, inoltre occorre bilanciare ragione ed emozione, per capire il punto di vista dell'altro senza essere necessariamente d'accordo, si può imparare a comunicare la decisione contraria alla nostra di un altro soggetto, anche dicendo un semplice "NO" o si fa capire di "NON ESSERE D'ACCORDO".

La negoziazione dimostra che a volte, è più produttivo persuadere che costringere.

La vita ci insegna che bisogna affrontare sempre un conflitto e mai pensare di essere una vittima, per capire che il problema a volte non risiede nella nostra controparte, quindi, è meglio insistere nel dialogo e nelle trattative.

TECNICHE di RISOLUZIONE ALTERNATIVE alle DISPUTE

Oltre alla negoziazione che ha per oggetto la risoluzione di conflitti nei settori più svariati, esistono anche le c.d. A.D.R. (Alternative Dispute Resolutions – Tecniche di Risoluzione alternativa alle Dispute).

Questo istituto dalle origini anglosassoni, viene usato per trovare una soluzione alternativa al ricorso all’Autorità Giudiziaria, nelle dispute CIVILI e COMMERCIALI. La sperimentazione di questi percorsi alternativi, con il tempo è diventata una esigenza nel sistema economico contemporaneo, basato sulla velocità delle transazioni, al fine di risolvere nella maniera più veloce possibile le controversie, per evitare i tempi lunghi del sistema Giudiziario, con costi notevoli e lentezze burocratiche che in Italia, assumono aspetti drammatici.

Contrariamente all’Italia dove per definire un procedimento occorrono tre gradi di giudizio, nei paesi anglosassoni, le nuove tecniche alternative hanno avuto un notevole successo in quanto il Giudice basa la propria decisione su precedenti giurisprudenziali e sulle sentenze emesse in precedenza. (il c.d. COMMON LAW), in base al principio della “star decisis”, in quanto una pronuncia precedente è vincolante per l’organo giudicante, dal momento che non è obbligato ad applicare le leggi che regolano la materia. Per tale motivo, si può dire che il Giudice crea il diritto.

In Italia, invece, esiste il sistema denominato CIVIL LAW, il quale prevede che le leggi da applicare al caso concreto debbano essere già scritte e predisposte dal Parlamento, in quanto rappresenta l'espressione della sovranità popolare. Il Giudice quindi applica la legge al caso concreto. Pertanto, il cittadino sa preventivamente quale norma verrà applicata.

Quindi i precedenti non hanno valore vincolante per i nostri Giudici, tuttavia possono costituire un orientamento.

Le A.D.R. o tecniche di risoluzione alternativa hanno come unico scopo quello di facilitare l'accordo tra le parti, in maniera che ognuno si convinca di aver raggiunto il risultato sperato. Quindi l'obiettivo si ottiene cercando di incentivare nei soggetti, un atteggiamento consapevole in maniera tale che, nel corso della negoziazione ci si possa convincere a risolvere il conflitto concedendo qualcosa alla controparte.

ARBITRATO

Procedura che si fonda sull'attività di un terzo imparziale denominato ARBITRO, il quale sentite le ragioni delle parti cerca di dirimere il conflitto con una decisione obbligatoria per le stesse definita LODO ARBITRALE. Tale procedura si avvicina molto allo schema processuale, in quanto è molto simile ad una sentenza pronunciata da un giudice, in forza di un potere che le parti hanno conferito preventivamente.

MEDIAZIONE

Anche questa procedura è finalizzata alla risoluzione di un conflitto, attraverso la ricerca di un percorso motivazionale che induca le parti ad una definizione del

contrasto, mediante l'ausilio di un terzo soggetto, denominato MEDIATORE, il quale cercherà di avviare un dialogo finalizzato a rivedere le proprie posizioni di partenza, per risolvere il conflitto, in modo consapevole. Per tale motivo, l'attività del mediatore non è finalizzata a coartare la volontà delle parti, ma a facilitare l'apertura di un dialogo mediante l'utilizzo di tecniche relazionali. L'accesso alla mediazione è sempre su base volontaria, in quanto viene deciso liberamente di avviare questa procedura per osservare il problema da un diverso punto di vista. L'istituto della mediazione trova applicazione in diversi aspetti della vita sociale, anche se prevalentemente viene usato nelle materie civili come: condominio, contratti assicurativi, bancari e telefonici, in alternativa all'autorità giudiziaria. In tutti questi casi il mediatore, assiste le parti, aiutandole a trovare una strada alternativa alla lite, formulando, una proposta, che potrà essere accettata o meno.

CONCILIAZIONE

Sostanzialmente è una procedura molto simile alla mediazione, in quanto segue gli stessi schemi, per tentare di risolvere un conflitto, con l'aiuto di un terzo chiamato CONCILIATORE. Di solito questa figura autorevole, tende a guidare le parti attraverso una procedura di decompressione che, mira a mitigare la lite e a trovare una soluzione concorde, a differenza della mediazione che mira ad ottenere più un risultato che, un percorso psicologico delle parti.

A.D.R. - TECNICHE di RISOLUZIONE ALTERNATIVE delle DISPUTE e CONDOMINIO

Un amministratore di condominio deve confrontarsi quotidianamente con i conflitti che possono nascere tra i vari condomini, costretti a condividere forzatamente degli

spazi comuni i quali con il tempo, possono dare origine a stati di conflitto determinati da disposizioni negative nei confronti di altri condomini, poiché diventano proiezioni emotive negative. Di conseguenza, l'amministratore è perennemente al centro di "beghe" e, se non è dotato di spiccate capacità di mediazione, tende a farsi coinvolgere nella conflittualità, quando viene chiamato a dirimerne qualcuna o, quando, nell'esercizio della propria attività, entra egli stesso in conflitto con i condomini. In questo caso, l'atteggiamento giusto, non è quello di cercare la ragione o il torto, ma una soluzione che possa soddisfare le parti.

Anche perché, il litigio è una componente fisiologica di tutte le relazioni, di conseguenza nella gestione dei conflitti dovrebbero essere vietati, nella maniera più assoluta, atteggiamenti di rabbia, di colpevolizzazione, di recriminazione, come pure critiche, che tendono a demolire gli avversari, oppure usare epiteti o pregiudizi. Un atteggiamento positivo, disposto all'ascolto della controparte è la cosa migliore da fare, come pure convincere l'avversario che si è disposti ad ascoltare per cercare di comprenderne le ragioni, poiché questo modo di fare, potrebbe portare alla lunga alla risoluzione del conflitto.

Per questo un amministratore deve cercare di aiutare i condomini in un percorso che tenda a stemperare le tensioni e, a ridurre al minimo, il pericolo che il conflitto possa aggravarsi e tendere ad innescare reazioni violente come aggressioni fisiche o dispute verbali.

Per questo motivo gli amministratori dovrebbero imparare ad essere ASSERTIVI, ossia, gestire i vari rapporti interpersonali senza lasciarsi vincere dall'emotività, imparando a confermare le proprie valutazioni in ordine a questioni controverse, anche se contrarie a quanto riscontrato da un proprio interlocutore, cercando di mantenere un rapporto positivo e comunicare apertamente, rinunciando a timori o riserve mentali, sentirsi alla pari con tutti, non farsi condizionare da complessi di

inferiorità, ne di superiorità e, valutare positivamente le relazioni con la propria controparte.

MEDIAZIONE nel SISTEMA ITALIANO

Con una direttiva europea, nel 2008 è stata introdotta la MEDIAZIONE CIVILE, per cui l'ordinamento dello Stato Italiano con il Decreto Legislativo n. 28/2010 ha stabilito questa procedura che, per alcune materie, tra cui il condominio, rappresenta una condizione di procedibilità per poter iniziare una eventuale azione davanti ad un Giudice Ordinario. Questo principio è stato ribadito dal Decreto Legge n. 69/2013 (decreto del fare) per cui, questa procedura, prevede la presenza di un terzo (MEDIATORE) che tenta di accordare le varie parti assistendole e cercando di rimuovere gli ostacoli, anche di natura psicologica che possano contrastare la ricerca di una soluzione condivisa. Il mediatore, comunque, non può rendere giudizi o prendere decisioni vincolanti per le parti.

Differente è la CONCILIAZIONE, con la quale si cerca di comporre una controversia a seguito della mediazione che, deve necessariamente svolgersi presso un organismo pubblico o privato.

Gli atti del procedimento di MEDIAZIONE non sono soggetti ad alcuna formalità ed al procedimento si applica il regolamento dell'organismo scelto dalle parti, per cui se previsto, si potrà svolgere anche in via telematica.

La domanda di mediazione viene presentata tramite un'apposita ISTANZA presso un apposito organismo e, deve contenere il nome delle parti, l'oggetto, nonché le ragioni della richiesta. Nel caso in cui siano state presentate più domande, avente per oggetto la medesima controversia, la mediazione si svolgerà davanti all'organo che è stato interpellato per prima. Al fine di determinare il tempo, si prenderà come riferimento la data di ricezione delle comunicazioni.

Per alcune materie come il condominio, i diritti reali, la divisione, le successioni ereditarie, i patti di famiglia, le locazioni, il comodato, gli affitti delle aziende, il risarcimento dei danni derivanti da responsabilità medica, la diffamazione commessa con il mezzo della stampa o con altri mezzi di pubblicità, i contratti assicurativi, bancari e finanziari, il Decreto Legge n. 69/2013 ha stabilito che, prima di poter esercitare qualsiasi azione davanti ad un Giudice, sarà necessario effettuare un tentativo obbligatorio di conciliazione.

Mentre l'obbligatorietà di questa procedura NON si applicherà:

- ai procedimenti di ingiunzione compresa l'opposizione, fino alla pronuncia sulle istanze di concessione e sospensione della provvisoria esecuzione
- ai procedimenti di convalida di licenza o di sfratto, fino al mutamento del rito di cui all'art. 667 c.p.c.
- ai procedimenti di consulenza tecnica preventiva finalizzati ad una composizione della lite di cui all'art. 696/bis c.p.c.
- ai procedimenti possessori, fino alla pronuncia dei provvedimenti di cui all'art. 703 – 3° comma c.p.c.
- ai procedimenti di opposizione o incidentali di cognizione, relativi all'esecuzione forzata
- ai procedimenti in camera di consiglio
- all'azione civile esercitata all'interno del processo penale.

Il procedimento di MEDIAZIONE non dovrà avere una durata superiore a 3 mesi
All'atto della presentazione della domanda, l'organismo designerà un mediatore che fisserà un primo incontro tra le parti non oltre 30 giorni dalla data di deposito della domanda, per valutare se vi siano possibilità di proseguire o meno. La data verrà

comunicata agli interessati con mezzi idonei affinché, sia assicurata la ricezione. Nel caso in cui occorranzo specifiche competenze, il mediatore, potrà incaricare dei consulenti iscritti in un apposito albo presso il Tribunale.

Se la parte, decide di non partecipare alla mediazione, senza un giustificato motivo, il Giudice, potrà desumerne argomenti di prova nel successivo giudizio, o condannare la parte a pagare una somma pari all'importo corrispondente al contributo unificato, versato per il giudizio.

Se le parti raggiungono un accordo, il mediatore ne darà atto e ne redigerà un documento, mentre in caso contrario, qualora le parti ne facciano richiesta, il mediatore potrà formulare, in qualsiasi momento, una proposta conciliativa, comunicata in forma scritta alle parti, le quali entro 7 giorni, dovranno comunicare l'accettazione o il rifiuto. In caso di silenzio la proposta si intenderà rifiutata,

Il VERBALE di accordo, sottoscritto dagli avvocati che assistono le parti, il cui contenuto non potrà essere contrario all'ordine pubblico o norme imperative, dovrà essere OMOLOGATO su istanza di parte, previo accertamento della regolarità formale, con decreto del Presidente del Tribunale nel cui circondario ha sede l'organismo.

Se durante il primo incontro non si raggiunge alcun accordo, dovrà pagarsi una indennità di mediazione, mentre nel caso in cui vi sia piena corrispondenza tra il contenuto della proposta formulata dal mediatore ed il provvedimento che in seguito definirà la causa, il Giudice escluderà la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice che, ha rifiutato la proposta conciliativa per cui, sarà condannato al rimborso delle spese sostenute dal soccombente, nonché al pagamento di una ulteriore somma a favore dello Stato, a titolo di sanzione.

MEDIAZIONE e RIFORMA del CONDOMINIO

Con l'approvazione del D.L. n. 69/2013 convertito con la L. n. 98/2013 la mediazione ritorna obbligatoriamente nella materia del condominio in quanto, condizione di procedibilità per avviare un giudizio.

Secondo la legge di riforma, infatti, si prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione, nel caso in cui vi sia violazione o errata applicazione degli articoli compresi tra il 1117 ed il 1139 c.c. o dal 61 al 72 delle disp. di att. c.c.

La domanda dovrà essere inoltrata, a pena di inammissibilità presso un organismo di mediazione ubicato nella circoscrizione del Tribunale, nel quale il condominio è situato. Al procedimento di mediazione sarà legittimato l'amministratore, previa delibera assembleare da assumere con un numero di voti che rappresenti la maggioranza degli intervenuti ed almeno la metà del valore dell'edificio.

Qualora i termini di comparizione, davanti al mediatore NON consentano all'amministratore, di essere in possesso della delibera autorizzativa, su istanza del condominio il mediatore potrà disporre un rinvio.

Anche la proposta del mediatore dovrà essere approvata dall'assemblea con la maggioranza di cui al 2° comma dell'art. 1136 c.c. Nel caso in cui non si raggiunga il "quorum" la proposta si deve intendere come NON accettata.

Il mediatore fisserà il termine per la proposta di conciliazione, come previsto dall'art. 11 del D. Lgs. n. 28/2010, tenendo conto del fatto che, l'amministratore dovrà munirsi delle delibera assembleare.

MEDIZIONE E IMPUGNAZIONE della DELIBERA CONDOMINIALE

La legge n. 220/2012 prevede che ogni condomino (assente, dissenziente o astenuto) può adire l'Autorità Giudiziaria per chiedere l'ANNULLAMENTO della delibera entro 30 giorni che decorrono, dalla data dell'assemblea per chi era dissenziente o astenuto, dalla data di comunicazione della delibera, per gli assenti.

Secondo la nuova normativa, le impugnazioni di una delibera assembleare dovranno essere avviate mediante un ATTO di CITAZIONE, mentre con il regime precedente il termine dei 30 giorni si interrompeva con il deposito del RICORSO presso la Cancelleria. Solo all'esito della fissazione dell'udienza, si sarebbe dovuto notificare il tutto alla controparte.

Con il sistema attuale, invece, nel breve termine dei 30 giorni, bisognerà attivarsi affinché la controparte sia messa in condizioni di conoscere il contenuto dell'atto di citazione. Con l'approvazione del D.L. n. 69/2013 convertito con la L. n. 98/2013, la mediazione è ritornata obbligatoria nella materia condominiale, di conseguenza, prima di iniziare una causa, dovrà essere esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione davanti ad un organo abilitato. Sarà legittimato a partecipare l'amministratore, previa deliberazione assembleare approvata con la maggioranza prevista dal 2° comma dell'art. 1136 c.c.

Questa normativa sarà obbligatoria anche nell'ipotesi prevista dall'art. 1137 c.c., per cui il condomino che decida di impugnare una delibera, ritenuta lesiva nei propri diritti, dovrà prima esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione e, successivamente adire l'Autorità Giudiziaria. Di fatto entro 30 giorni dovrà

completare la procedura davanti ad un organo di mediazione e poi, attivarsi per far notificare l'atto di citazione al condominio.

Purtroppo, la presentazione della domanda presso un organismo di mediazione dovrebbe **SOSPENDERE** il decorso del termine previsto dall'art. 1137 c.c., tuttavia, l'interruzione inizia, solamente dalla comunicazione alle altre parti, inoltre se la mediazione fallisce, la domanda giudiziale dovrà essere preposta entro lo stesso termine, che decorre dal deposito del verbale con il quale si certifica il fallimento della conciliazione presso la segreteria dell'organismo.

Quindi, il termine dei 30 giorni si interromperà quando il condominio ne avrà notizia, mediante comunicazione fatta dall'organismo che, la controparte ha avviato un procedimento. In quanto: "la domanda e la data del primo incontro sono comunicate all'altra parte con ogni mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione, anche a cura dell'istante".

Ricapitolando, entro 30 giorni, il condomino che volesse impugnare una delibera assembleare, dovrà consultare un avvocato per verificare la legittimità delle proprie contestazioni, avviare il procedimento di mediazione obbligatoria, assicurarsi che la controparte abbia notizia del procedimento e, sperare in una sospensione del termine. Qualora la mediazione non abbia successo nei giorni rimanenti, egli dovrà nuovamente consultare un legale per avviare l'azione giudiziaria e, nel contempo, entro lo stesso termine, notificare alla controparte l'atto di citazione.