



MEDIAZIONE ON LINE

LE LINEE GUIDA DELL'ASSOCIAZIONE NAZIONALE MEDIATORE PROFESSIONISTI

a cura di

Mario Dotti, Tommaso Gori, Salvatore Azzaro, Carlo Mastellone

Introduzione

L'Associazione Nazionale Mediatori Professionisti (A.N.M.P.), costituita nel 2019, ha come proprio scopo il riconoscimento della autonomia professionale della figura del mediatore secondo i propri settori di specializzazione.

A.N.M.P. intende offrire il proprio contributo sull'attualissimo tema della mediazione *online*, proponendo le proprie linee guida redatte da mediatori professionisti, membri della nostra Associazione, che da anni svolgono l'attività di mediatore..

1.1. Il mondo sta cambiando modo di comunicare.

L'emergenza Coronavirus ha portato nella società un cambiamento radicale nelle abitudini e nel modo di comunicare.

Un cambiamento che non si limiterà al periodo dell'emergenza sanitaria, ma verosimilmente determinerà una complessiva ridefinizione delle modalità di relazione e di interazione tra le persone, sul piano tecnologico ma anche sociale.

L'uso di strumenti di videocomunicazione a distanza, poco diffuso fino a due mesi fa, oggi è entrato nella quotidianità di ogni italiano. Se fino a ieri si telefonava, oggi è normale video telefonarsi.

Il c.d. lockdown ha obbligato cittadini, studenti, lavoratori, professionisti a incontrarsi senza spostarsi dal proprio domicilio, dimostrando quanto la videocomunicazione sia una risorsa importante per comunicare tra grandi distanze, in modo economico e istantaneo.

L'interazione a distanza sta rivoluzionando tutte le forme di comunicazione, pubblica e privata.

E così pure sta rivoluzionando gli schemi relazionali nel mondo del lavoro. Lo smart working, ieri parzialmente utilizzato e oggi una necessità, domani farà stabilmente parte di un nuovo modo di lavorare, nel quale la comunicazione a distanza affiancherà il lavoro in presenza in maniera più marcata di ieri.

Alla rivoluzione della comunicazione a distanza non si sottrae il settore del diritto: il sistema giustizia ha adottato piattaforme di videocomunicazione per celebrare le udienze; nelle



assemblee di società è ormai sdoganata la partecipazione attraverso strumenti di telecomunicazione.

Il contesto nel quale stiamo vivendo ci mostra che il mezzo digitale sta ridefinendo tutte le situazioni di interazione tra persone, sociale e professionale.

1.2. Anche la mediazione si sta adeguando ai nuovi paradigmi.

La mediazione è una forma di interazione tra persone e come tale non può sottrarsi alla evoluzione dei paradigmi di comunicazione e di relazione umana.

Peraltro, gli strumenti di comunicazione telematici non sono certo nuovi alla mediazione, anzi la fattispecie era già prevista dall'art. 3, comma 4, del Dlgs 28/2010. La maggioranza degli organismi di mediazione italiani infatti già da tempo offre la possibilità di tenere incontri di mediazione attraverso strumenti di videocomunicazione.

Enti governativi quale l'Autorità di Regolazione Energia Reti Ambiente (ARERA) o i CORECOM forniscono un servizio di conciliazione attraverso piattaforme online da diversi anni e con ottimi risultati in termini di efficienza.

Più in generale, la mediazione telematica, o meglio l'Online Dispute Resolution (ODR) è una realtà che esiste dalla fine degli anni 90.

Ma se fino a pochi mesi fa l'Online Dispute Resolution faceva fatica a entrare nelle abitudini degli utenti della mediazione perché la videoconferenza non era così diffusa nell'uso comune, per effetto dell'evento COVID-19 il contesto sociale è profondamente mutato: la comunicazione telematica è una modalità di comunicare divenuta normale, a tutti i livelli sociali.

Organizzazioni di mediazione in tutto il mondo hanno accolto l'opportunità che l'emergenza sanitaria globale sta offrendo per rafforzare la mediazione online, adattando di conseguenza i loro servizi (per citarne alcuni CEDR, IMI, ICC).

1.3. La mediazione online è un'occasione per avvicinare la mediazione alla gente.

Se è interesse della nostra Associazione che la mediazione diventi un elemento fondamentale della nostra cultura sociale, è necessario guardare con interesse a ogni realtà che possa contribuire a diffondere la mediazione nel modo più ampio e diretto possibile.

La rivoluzione della comunicazione digitale che stiamo oggi vivendo può essere una grande occasione per portare la mediazione nel quotidiano della gente e renderla facilmente accessibile attraverso quelle piattaforme di comunicazione che oggi rivestono un ruolo cruciale nella tenuta delle relazioni personali e sociali.



Sia chiaro: la mediazione esprime tutto il suo potenziale con la presenza fisica dei suoi protagonisti, nel contesto protetto di una stanza di mediazione. La mediazione in presenza fisica è sempre da preferire per quanto possibile, perché è con il contatto fisico tra persone che si crea al meglio quella connessione umana e quel rapporto di collaborazione su cui la mediazione (così come la negoziazione e qualsiasi altra forma di dialogo, confronto e interazione) trova il suo ideale fondamento.

Tuttavia, occorre evitare di commettere l'errore di chiudere gli occhi di fronte ai cambiamenti che questa emergenza sanitaria sta portando proprio nelle dinamiche di dialogo, relazione e interazione tra le persone. Dinamiche che vedranno una completa integrazione della interazione in presenza fisica con quella a distanza.

La mediazione ha sempre avuto il pregio (a differenza del sistema giustizia) di essere stata capace di interpretare i bisogni di una società in continuo cambiamento e, come la società stessa, saprà adattarsi nel modo che risulterà più utile alle persone per gestire i propri conflitti.

1.4. Mediazione online: perché no?

La prima risposta alla domanda *”perché un mediatore dovrebbe usare la mediazione on line”* potrebbe essere: PERCHÉ NO?

Perché un mediatore formato dovrebbe rinunciare ad una forma di comunicazione che esiste e che, soprattutto in questo periodo, ha mostrato tutte le sue potenzialità?

Perché un mediatore, in quanto tale sempre pronto al cambiamento, dovrebbe precludersi la possibilità di usare gli strumenti di un cambiamento che è già in atto?

Perché la diversità dello strumento della videoconferenza dovrebbe scoraggiare un mediatore abituato a confrontarsi su terreni spesso incerti e con tematiche spesso sconosciute come, ad esempio, le motivazioni profonde di un NO in mediazione?

Avvicinarsi alla pratica della mediazione online costituisce certamente una nuova sfida che implicherà:

- per il mediatore esperto la possibilità di rimodulare le proprie capacità professionali al tavolo della mediazione e di arricchire la propria “cassetta degli attrezzi” di nuovi strumenti;
- per il mediatore neofita la possibilità di confrontarsi con uno strumento nuovo senza i pregiudizi derivanti alla lunga pratica delle mediazioni in presenza;
- per l'utente privato costituirà uno strumento che garantirà l'accesso alla mediazione in generale (si immagini una sessione di incontro svolta con lo smartphone da una persona anziana);



- per l'utente istituzionale o per il manager della grande azienda probabilmente sarà un'esperienza molto naturale ed anzi potrà persino facilitare la partecipazione ai procedimenti di mediazione;
- per tutti potrà comportare un enorme risparmio di tempo ed essere di ausilio nella gestione degli impegni di lavoro.

Questo NON vuol dire che la mediazione online sarà utile o praticabile per tutti gli utenti o che sarà applicabile a tutti i procedimenti di mediazione o che sarà preferita da tutti i mediatori. Come è naturale che sia, ci saranno mediatori professionisti che non la adotteranno; ci saranno procedure di mediazione per le quali non sarà indicato lo strumento online; ci saranno utenti o avvocati che preferiranno la procedura tradizionale.

E non c'è necessariamente un aut-aut tra mediazione in presenza e mediazione a distanza.

Una evoluzione nel modo di fare mediazione dopo il "lockdown" che appare assai verosimile sarà la modalità ibrida, nella quale incontri in presenza si alterneranno in modo naturale a incontri online, secondo le esigenze dei partecipanti.

Una cosa è certa: il progresso, come la storia, non arretra.

2. Caratteristiche della piattaforma di comunicazione a distanza per la mediazione.

È opinione di questa Associazione che la mediazione telematica debba poter essere svolta su piattaforme di videocomunicazione liberamente disponibili sul mercato, onde garantire libertà e indipendenza dei mediatori.

È importante che la libertà di accesso alla mediazione venga garantita anche sotto il profilo degli strumenti di comunicazione, evitando di creare situazioni di sudditanza tecnologica dei mediatori e degli organismi nei confronti di enti pubblici o privati (per esempio, assoggettare la mediazione online a una specifica piattaforma governativa o in concessione a privati), che andrebbero a creare barriere all'ingresso in un servizio, quello della mediazione, che deve essere al contrario mantenuto aperto, anche nella prospettiva di una liberalizzazione della professione del mediatore.

Per questo motivo, anziché individuare una specifica piattaforma, A.N.M.P. ritiene preferibile indicare i criteri minimi essenziali che qualsiasi piattaforma deve rispettare per poter essere utilizzata per la mediazione. Eccoli di seguito.

2.1. Privacy e trattamento dati.

Lo svolgimento di un incontro di mediazione attraverso l'utilizzo di una piattaforma telematica non può e non deve stravolgere il rispetto dei criteri di riservatezza di protezione dei



dati. L'uso dei dati personali delle parti che si avvalgono della mediazione e degli altri eventuali protagonisti coinvolti nel procedimento, anche di tipo sensibile e giudiziario dovrà avvenire sempre nel rispetto della normativa privacy (Reg. UE 2016/679, Dlgs. 196/2003, Dlgs. 101/2018 e s.s.m.i.) a partire dal momento dell'introduzione della mediazione con il deposito dell'istanza anch'essa in via telematica.

Sotto questo profilo valgono per gli organismi i medesimi obblighi in punto di raccolta e trattamento dei dati vigenti prima dell'emergenza sanitaria, come esplicitati dai rispettivi regolamenti, conformemente alle prescrizioni del Garante della protezione dei dati. I regolamenti dovranno rispondere alla verifica dell'adeguatezza sotto il profilo della capacità di archiviazione, di conservazione e della sicurezza dei sistemi informatici adottati, in vista di un probabile aumento degli accessi al servizio in remoto.

Ciò consente di distinguere, sotto il profilo degli obblighi, tra il trattamento dei dati del fascicolo di mediazione (cartaceo e/o automatizzato) e la gestione degli incontri a distanza che avviene per il tramite di piattaforme messe a disposizione degli organismi, che consentono un accesso riservato a mediatore, avvocati e parti.

A tal fine è necessario che l'accesso sia possibile a chiunque disponga di un dispositivo elettronico (pc, tablet, smartphone) con connessione internet, ed in ogni caso è utile prevedere un sistema di comunicazione, chiamata o videochiamata, che integri la piattaforma per colui che si trovi nell'impossibilità di accedere alla stessa.

2.2. Riservatezza.

La riservatezza della comunicazione deve essere garantita mantenendo un accesso riservato alla stanza virtuale attraverso l'invio di un codice d'ingresso da parte della segreteria dell'organismo, consentendo al mediatore di parlare separatamente con ciascuna parte ed il proprio legale, quindi potendo attivare o escludere gli utenti in qualsiasi momento.

2.3. Scambio di documentazione.

Con riferimento all'eventuale scambio di documentazione tra le parti nel corso dello svolgimento della procedura, è raccomandabile l'utilizzo della posta elettronica tra gli avvocati (e-mail o pec), evitando la condivisione sulla piattaforma di documentazione che contenga dati sensibili o giudiziari.

Per le identiche ragioni di riservatezza, la condivisione tra le parti di un testo accordo nel corso della procedura deve avvenire secondo criteri di anonimizzazione, mentre il verbale e l'accordo ad esso allegato saranno sottoscritti digitalmente dalle parti e dagli avvocati (avente valore legale di firma autografa) e scambiati tramite posta elettronica certificata.



2.4. Accessibilità e facilità d'uso.

Occorre favorire l'accesso alla mediazione nel modo più diffuso e ampio possibile, e in ciò assume un'importanza determinante anche l'accessibilità allo strumento tecnologico e la sua facilità d'uso.

In questo senso A.N.M.P. ritiene che sia preferibile l'impiego di piattaforme che, fermo restando il rispetto degli altri criteri qui indicati, risultino:

- liberamente disponibili sul mercato per chiunque e incondizionatamente;
- gratuite per le parti e gli avvocati che partecipano alla mediazione;
- di facile familiarizzazione anche per persone non esperte;
- pratiche e immediate nell'utilizzo, meglio se anche in mobilità;
- note al pubblico e largamente utilizzate anche nella quotidianità delle persone.

2.5. Sicurezza.

Utilizzare le piattaforme più comuni di videoconferenza tuttavia comporta anche una maggiore responsabilità nell'utilizzo di tali strumenti sotto il profilo della sicurezza. Si raccomanda per il mediatore, gli avvocati, le parti e per gli eventuali consulenti, un accesso individuale protetto attraverso il costante aggiornamento dei dispositivi utilizzati, l'installazione di un software antivirus, la connessione attraverso router protetti da password, la navigazione internet con browser che utilizzino protocolli di sicurezza di crittografia (SSL). Per quanto riguarda la piattaforma messa a disposizione dall'organismo, si dovranno privilegiare i fornitori di software che dispongano di efficaci protocolli certificati che garantiscano un accesso riservato, il controllo di telecamera e microfono, quindi la cancellazione del contenuto delle comunicazioni elettroniche o l'anonimizzazione di tali dati dopo che i destinatari previsti hanno ricevuto il contenuto della comunicazione elettronica, conformemente alle prescrizioni del Regolamento U.E. 2016/679, e le decisioni dell'EDPB (European Data Protection Board) in ordine al trasferimento dati in ambito extra U.E. (v. es. *Privacy Shield* U.E.-U.S.A.). A tal fine è necessario che il regolamento dell'organismo per lo svolgimento telematico della mediazione sia conforme con le modalità di trattamento dei dati ed il consenso espresso dagli utenti del servizio.

In termini ancora più ampi, le modalità di strutturazione e di utilizzo di una piattaforma telematica a supporto di una mediazione, qualsiasi essa sia, si debbono necessariamente ispirare al principio di privacy by default, protezione per impostazione predefinita, trattando solo i dati personali nella misura necessaria e sufficiente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario a tali fini.



3. L'espressa autorizzazione per gli avvocati di dichiarare l'autografia della firma dei clienti connessi da remoto.

Il tema del ruolo del legale nella mediazione on line è forse la novità più autentica della recente normazione in materia. Per risolvere le problematiche connesse alla certezza della paternità della sottoscrizione dei verbali nelle ODR il legislatore, con l'art. 83 comma 20 *bis* del D.L. 18/2020, convertito nella legge 27/2020, ha attribuito all'avvocato il potere di dichiarare l'autografia della sottoscrizione olografa del suo cliente collegato da remoto, attraverso l'apposizione della firma digitale sul verbale da parte del legale medesimo.

All'uopo potrà essere utile adottare specifici documenti di conferimento di procura alla mediazione contenenti l'esplicito mandato del cliente al proprio avvocato alla dichiarazione di autografia di firma con modalità telematica (v. facsimile allegato).

4. L'approccio responsabile alla mediazione on line.

In considerazione del fatto che i partecipanti al procedimento di ODR non hanno la possibilità fisica di verificare il rispetto delle normative sulla privacy, tale sicurezza deve essere veicolata e garantita dall'organismo di mediazione presso cui viene attivata la procedura online e dal mediatore che parteciperà in video collegamento agli incontri di mediazione.

In quest'ottica l'organismo di mediazione - nel momento di attivazione della procedura online - dovrà richiamare l'attenzione delle parti sull'adozione del proprio regolamento, laddove viene richiamata la norma sulle ODR e - nella mail con la quale invierà il link per l'attivazione della stanza personale di mediazione online - dovrà esplicitamente rassicurare le parti e gli avvocati che lo strumento attivato rispetta i parametri ministeriali di riservatezza e privacy del collegamento.

Dal canto suo - al momento dell'apertura del collegamento - il mediatore dovrà sottolineare l'importanza di alcune regole a tutela dell'affidamento che tutti i partecipanti devono avere sulla sicurezza del collegamento e sul rispetto delle norme etiche della privacy.

Il mediatore - che sarà anche l'host, ossia il gestore della ODR e del collegamento - dovrà esplicitamente richiamare i partecipanti al rispetto di alcune particolari norme di comportamento che si aggiungono alle ordinarie norme sul rispetto della privacy che si richiamano nel corso di una mediazione in presenza. Egli dovrà quindi richiedere ai partecipanti la dichiarazione e l'impegno a non ammettere nella stanza virtuale altri partecipanti al di fuori di quelli autorizzati a stare in mediazione; a non registrare il contenuto dell'incontro; a mantenere sempre attivi telecamera e microfono nel corso degli incontri online, a segnalare eventuali disguidi o disservizi nella riservatezza delle sessioni riservate.



A questo proposito sarà opportuno integrare il documento di impegno alla privacy da sottoporre alla firma dei partecipanti alla mediazione (vedi documento allegato).

4.1. Le “regole di ingaggio” per la mediazione online.

L’interazione tra persone a distanza con mezzi telematici implica alcuni punti di attenzione che è importante considerare per una corretta gestione delle dinamiche comunicative in mediazione.

Le parti e gli avvocati che attivano o che aderiscono ad una mediazione online dovranno essere richiamate su una serie di regole comportamentali la cui osservanza è necessaria per la qualità del procedimento e la buona riuscita della mediazione.

Quando si inizia un percorso di mediazione, è buona prassi definire insieme alle parti e agli avvocati le c.d. “regole di ingaggio” (o anche “regole di base”, o “ground rules”).

Considerata la peculiarità dello strumento, sarà ancora più importante condividere con le parti e gli avvocati la necessità di stabilire insieme alcuni principi generali di comportamento in mediazione tra i quali:

- il rispetto dell’alternanza del tempo di parola (sulle piattaforme di videoconferenza vi sono funzioni che consentono di regolare i turni di parola);
- il rispetto dell’ascolto della narrazione della parte o dell’esposizione dei fatti proposta dall’avvocato;
- l’utilizzo di un linguaggio non aggressivo ed in alcun modo lesivo dell’onorabilità dei presenti;
- l’impegno ad agire lealmente ed in buona fede con spirito cooperativo;
- ed in questo senso l’impegno a motivare le ragioni che sostengono la propria posizione e gli obiettivi che si vorrebbero perseguire nel corso della mediazione oltre all’impegno a motivare le ragioni delle proprie resistenze verso le proposte formulate in mediazione dall’altra parte o dal suo avvocato;
- l’impegno a generare differenti proposte e ipotesi di soluzione negoziale prima di formulare giudizi sulla loro applicabilità o prima di scegliere le ipotesi di lavoro sulle quali puntare;



- l'impegno a considerare valido un accordo che tenga in debito conto il bilanciamento degli interessi di entrambe le parti ed eventualmente a rinegoziare l'accordo ove cambino radicalmente i presupposti che lo hanno facilitato.

In questo senso potrebbe essere utile condividere una “*mappa dei principi*” con la quale vorremmo lavorare in mediazione (vedi allegato)

I principi sopra ricordati sono applicabili alla mediazione in generale. Ma quando la mediazione si svolge online, vi sono temi legati alle criticità della videoconferenza, che potrebbero avere un'incidenza rilevante sulla qualità dell'interazione e della comunicazione tra le parti, sul piano sia funzionale, che cognitivo, che emotivo. Temi che quindi è bene considerare nel negoziare le “regole di base”.

In particolare, riteniamo opportuno per il mediatore che prepara la mediazione online stabilire regole condivise con parti e avvocati sui seguenti aspetti:

- **Competenza informatica dei partecipanti.** Ricordiamoci del *digital divide*: sono ancora molte le persone che, per ragioni di età, cultura e di disponibilità economiche, subiscono un gap tecnologico. La poca confidenza con la tecnologia può creare frustrazione, soggezione, ansia. E c'è chi non osa esplicitare il proprio disagio. Parliamone apertamente e affrontiamo eventuali preoccupazioni di parti e avvocati. È fondamentale che tutti i partecipanti si sentano a loro agio nel *setting* telematico.

- **Attrezzatura tecnologica dei partecipanti.** È utile una breve ricognizione di quali strumenti i partecipanti utilizzeranno per collegarsi. Sapere cioè se si utilizzerà un computer oppure un tablet o uno smartphone. Talune piattaforme di videoconferenza, per esempio, in caso di accesso da tablet o da smartphone hanno funzionalità ridotte. Così pure, comunicare dallo smartphone potrebbe rendere problematico leggere documenti condivisi. È opportuno condividere tali informazioni per esplicitare eventuali limitazioni tecnologiche e adattare di conseguenza le regole di base.

- **Situazione ambientale dei partecipanti.** Non tutti hanno a disposizione nel proprio domicilio un ambiente chiuso e riservato per fare la mediazione online con l'intimità e il silenzio necessari (ad es. altri familiari che utilizzano lo stesso spazio, rumori o disturbi in determinati orari, ecc..). Parliamo quindi con parti e avvocati di come ciascuno può organizzare la propria logistica e, in caso di impedimenti o vincoli, progettiamo insieme i tempi e modi del nostro percorso di mediazione per mettere tutti i partecipanti in condizione di trovare un tempo-spazio in cui poter lavorare a proprio agio e senza elementi di disturbo.



- **Familiarità con la piattaforma.** Rendersi disponibili a fare un corso accelerato sul funzionamento della piattaforma, anche quando in apparenza il suo utilizzo sembra intuitivo. Il tempo speso nel dare istruzioni tecniche e accertare che tutti siano in grado di utilizzare bene lo strumento ripaga in termini di maggiori competenze dei partecipanti e quindi di maggior naturalezza della comunicazione.

- **Riservatezza negli spazi privati dei partecipanti.** Decidere insieme se e in che limiti ammettere la presenza di altre persone negli ambienti privati dei partecipanti e darsi regole sull'utilizzo di strumenti che permettano di registrare gli incontri, con conseguenti impegni scritti dei partecipanti (impegno a non registrare, impegno a non far assistere altre persone, ecc.).

- **Focus e attenzione dei partecipanti.** Durante una videoconferenza è assai frequente essere interrotti o distratti da altro (telefonate, mail, messaggi, e, se si è in ambiente domestico, bambini, familiari, animali domestici, fattorini, pentole sul fuoco...), con la conseguenza che chi è distratto fatica a focalizzarsi, che dall'altra parte si percepisce disattenzione, che non si riesce a lavorare concentrati, insomma che non si crea un flusso comunicativo funzionale. Ragionare con parti e avvocati sull'importanza di darsi delle regole su questo aspetto (spegnere telefoni, chiudere la posta elettronica, i social media, le notifiche, garantire un tempo definito senza interruzioni esterne, ecc.) e impegnarsi tutti a fare il proprio meglio perché l'incontro di mediazione online sia un momento di lavoro focalizzato e dedicato, al pari dell'incontro di mediazione in presenza, è doppiamente importante, sul piano cognitivo (la comunicazione funziona) e sul piano relazionale (è un segno di rispetto per gli altri partecipanti e per il lavoro che si sta svolgendo).

- **Problemi di connessione.** Non è infrequente che in videoconferenza vi siano problemi tecnici. A volte le immagini si bloccano, l'audio si perde o si verificano altre anomalie chiaramente di natura tecnica. Può anche accadere che uno o più collegamenti si interrompano, lasciando anche dei dubbi sul perché. Cosa sarà accaduto? L'altro sta avendo problemi tecnici oppure ha abbandonato l'incontro? È molto utile concordare con i partecipanti delle regole per tali casi. Alcuni possibili regole: scambiarsi recapiti telefonici per comunicazioni di servizio; concordare che se, durante una sessione congiunta, uno dei collegamenti viene meno, si sospende la conversazione fino a che il collegamento venga ripristinato; concordare di aggiornare l'incontro se la connessione anche di un solo partecipante è problematica. In generale, decidere cosa fare in caso di problemi tecnici aiuta a evitare impasse.



• **Uso del microfono.** Confrontiamoci con le parti sull'opportunità di tenere il microfono sempre aperto. Benché possa apparire una soluzione pratica per far rispettare il turno di parola e evitare sovrapposizioni, chiudere il microfono è in realtà un ostacolo nella dinamica della comunicazione, perché elimina completamente la comunicazione para-verbale delle persone che stiamo ascoltando. Una componente della comunicazione che peraltro per il mediatore è assai significativa, perché consente di intercettare stati d'animo ed emozioni. Inoltre, il microfono spento impedisce di capire se dall'altra parte vi siano elementi di disturbo che stanno ostacolando l'ascolto (telefonate, altre conversazioni in corso, musica, rumori, etc) e quindi il feedback sulla comprensione.

• **Uso della videocamera.** Anche la videocamera dovrebbe essere sempre accesa. Il video spento cancella la componente non verbale della comunicazione, che è quella preponderante. È importante poter vedere il viso dei partecipanti e possibilmente anche il linguaggio gestuale. Per questo è utile che il mediatore richiami l'attenzione sull'importanza, ai fini di una buona comunicazione, di essere tutti (egli compreso) visibili in video, correttamente illuminati e inquadrati in modo da rendere ben leggibili il viso e la parte superiore del corpo.

• **Progettare la conversazione online.** L'efficacia del percorso di mediazione è diretta conseguenza del modo in cui le parti riescono a interagire. Parliamo insieme a parti e avvocati del come possiamo avere, in mediazione, una conversazione efficace, produttiva e sostenibile. Costruiamone le regole insieme a loro, tenendo conto anche delle peculiarità della comunicazione telematica (la voce arriva con ritardo, stare davanti al monitor è stancante, le sovrapposizioni delle voci rendono lo scambio subito incomprensibile, ecc.). Come gestire il turno di parola, come comportarci quando qualcuno deve abbandonare la sessione, come scandire le sessioni di lavoro, prevedendo pause e tempi sostenibili per tutti, questi sono alcuni punti di attenzione da mettere a tema. È anche utile riservare un momento a fine sessione per un feedback su come sta funzionando la conversazione, per poter adattare il processo alle parti nel modo più utile.

5. LE CHECK-LISTS DEL MEDIATORE.

5.1. VALUTAZIONI PRELIMINARI

- Assicurarsi di seguire l'incontro in videoconferenza da un ambiente tranquillo e privo di distrazioni.



<ul style="list-style-type: none">• Precludere l'ingresso di terze persone ed assicurare l'assenza di rumori di sottofondo che possano distrarre l'attenzione.
<ul style="list-style-type: none">• Silenziare il proprio smartphone. Se si utilizza il proprio computer, assicurarsi che siano disabilitate le notifiche in entrata.
<ul style="list-style-type: none">• Posizionare la videocamera in maniera che sia allo stesso livello o leggermente sopra il livello degli occhi; quando si parla si consiglia di guardare dritti verso la videocamera; non sedersi troppo lontano dalla videocamera in modo che l'interlocutore possa facilmente vedere il nostro viso.
<ul style="list-style-type: none">• Assicurarsi che il proprio viso sia ben illuminato.
<ul style="list-style-type: none">• Assicurarsi che il volume della propria voce consenta di essere sentiti.
<ul style="list-style-type: none">• Assicurarsi di sentire gli altri interlocutori; non occorre alzare il proprio tono di voce, dovrebbe essere possibile parlare come si parla normalmente, con naturalezza, non troppo veloce ma neanche troppo piano.
<ul style="list-style-type: none">• Valutare l'eventuale utilizzo di uno sfondo virtuale.
<ul style="list-style-type: none">• Rispettare la puntualità; è meglio arrivare in anticipo non solo per rispetto degli altri ma anche per risolvere eventuali problemi tecnici (soprattutto nelle prime mediazioni per videoconferenza).
<ul style="list-style-type: none">• Concentrarsi su quello che si sta facendo ed evitare distrazioni, in particolare astenersi da attività <i>multi-tasking</i>.

5.2. VALUTAZIONE DEL CONTESTO DA PARTE DEL MEDIATORE

<ul style="list-style-type: none">• Valutare l'adeguatezza della videoconferenza in relazione alla tipologia della controversia ed alle caratteristiche personali delle parti: per esempio le parti potrebbero avere difficoltà ad interfacciarsi mediante la videoconferenza e maggiore facilità o quantomeno minori difficoltà ad interfacciarsi di persona ai fini della risoluzione della controversia.
<ul style="list-style-type: none">• Alcune tipologie di controversia potrebbero non risultare adatte per una mediazione a distanza, per esempio quando sia oggettivamente difficile gestire sessioni congiunte ed occorra fare ripetutamente ricorso a sessioni separate.

- Tenere sempre presente la maggiore efficacia, in via di principio, degli incontri di persona (“mediazione tradizionale“) e valutare i pro e i contro della videoconferenza che se è sicuramente utile in una situazione emergenziale, in una condizione di auspicabile ritorno alla “normalità”, dovrebbe essere limitata a quelle situazioni straordinarie nelle quali lo strumento sia di supporto alla mediazione tradizionale, per esempio: nei casi di estrema lontananza delle parti, di oggettiva impossibilità di una parte a partecipare di persona per giustificati motivi quali una grave infermità o delle esigenze di lavoro assolutamente improrogabili. Sono i casi in cui si può ipotizzare un opportuno mix di sessioni tradizionali e di sessioni da remoto.

D'altronde le persone più giovani (i “*digital natives*”) potrebbero addirittura sentirsi più a loro agio in videoconferenza rispetto alla mediazione tradizionale.

- Costruire un rapporto fiduciario e relazionarsi con le parti in maniera empatica può risultare più difficile nella mediazione a distanza o comunque può richiedere di dover ricorrere a tecniche particolari: occorre quindi valutare come “*sopperire alla distanza*“. Potrebbe ad esempio aiutare il mettersi nei panni delle parti chiedendosi come percepiscono un mediatore fisicamente lontano.

- Anche se le parti hanno familiarità con la videoconferenza, si può creare una dinamica che richiede al mediatore di ricorrere ad un diverso approccio rispetto a quello che si utilizzerebbe nella mediazione tradizionale. Durante la prova tecnica può essere opportuno illustrare e concordare le buone regole di base per un efficiente incontro per videoconferenza, la regola per cui occorre parlare soltanto quando è il proprio turno o altrimenti ascoltare l'altra parte e la necessità che ogni parte assicuri di partecipare alla videoconferenza da un ambiente riservato e tranquillo, privo di distrazioni e possibili interruzioni. Sono queste le cosiddette “regole di ingaggio” di cui abbiamo già parlato.



5.3. GESTIONE DELLA DISTANZA

Una buona preparazione da parte del mediatore e dell'avvocato (il quale a sua volta deve preparare il cliente) è sempre opportuna per facilitare l'esito positivo di una mediazione e può rivelarsi ancora più importante in una mediazione a distanza familiarizzarsi con la mediazione on-line. La prova tecnica avrà il vantaggio di consentire alle parti di familiarizzarsi con la tecnologia e così di stemperare la tensione e quindi facilitare la gestione delle emozioni.

Effettuare una prova tecnica con ciascuna delle parti prima dell'incontro di mediazione vero e proprio, soprattutto se è la prima volta che le parti utilizzano questa modalità, verificando se le parti abbiano accesso alla necessaria tecnologia ed al loro utilizzo.

È buona norma avviare la procedura ricordando alle parti le regole di comportamento e le buone prassi nell'utilizzo della tecnologia, per esempio ricordare alle parti di parlare in maniera chiara, di non parlare troppo velocemente, di non interrompersi.

Se una parte è fisicamente presente intorno al tavolo mentre l'altra partecipa per videoconferenza, occorre che il mediatore assicuri un approccio bilanciato nei confronti delle parti durante le sessioni congiunte: potrebbe essere opportuno discutere con la parte distante come rendere più efficace possibile la propria partecipazione e discutere con la parte presente fisicamente come può sostenere la partecipazione della parte distante.

Occorre continuamente attivarsi per costruire un rapporto con le parti cercando di trovare modi per creare una relazione empatica, personalizzando se possibile l'interazione.

Occorre tenere presente che seguire un incontro per videoconferenza può risultare estremamente faticoso per le parti, molto più di un incontro fisico, per cui occorre limitare la durata degli incontri e prevedere interruzioni.

5.4. OSSERVAZIONE CONTINUA

Occorre che il mediatore faccia uno sforzo per auto-osservarsi fin dal discorso introduttivo nel corso della sessione congiunta iniziale, convincendo le parti di essere bene informato dei fatti esposti nella domanda e nella risposta, di avere pienamente compreso l'oggetto della controversia e le questioni che occorre trattare.

Analizzare il proprio tono di voce per evitare l'impressione di risultare non interessato o parzialmente assente.

Osservare attentamente il grado di attenzione delle parti: può essere opportuno chiedere di tanto in tanto alle parti se stanno seguendo, se comprendono appieno l'oggetto della discussione, se si sentono a loro agio, se hanno necessità di chiarimenti.

Intervenire più attivamente, fare domande, riassumere e parafrasare più spesso di quanto non si faccia nella mediazione tradizionale.

5.5. GESTIONE DELLE EMOZIONI

Essere coscienti che diventa più difficile in videoconferenza percepire le emozioni e l'importanza che una parte dà ad una specifica questione.

È difficile prevedere come una parte si comporterà, per cui occorre ricorrere ad ancora più domande di quante se ne potrebbero fare intorno al tavolo tradizionale. La distanza può rendere più difficile gestire una situazione emotivamente molto forte, per questo occorre ascoltare, dare



atto, riformulare, parafrasare, per affermare una presenza professionale, tranquilla, equilibrata, rassicurante ed accogliente, che potrà avere un effetto tranquillizzante.

Percepire attentamente il tono dell'interlocutore per comprendere il livello di emotività, di preoccupazione, di tensione, da ascoltare e neutralizzare mediante la parafrasi e la riformulazione.

Ricordarsi di confermare di avere compreso il punto di vista della parte.

5.6. GESTIONE DELLA PERCEZIONE DELL'ASSENZA DI NEUTRALITÀ

La percezione dell'assenza di neutralità ed imparzialità può essere più difficile da gestire in videoconferenza per cui occorre che il mediatore sia preparato a dimostrare o quantomeno a far arrivare alle parti la percezione della propria imparzialità.

Assicurare che vi sia un approccio molto bilanciato nella comunicazione con le parti: in particolare quando una parte è fisicamente presente e l'altra partecipa per videoconferenza, potrebbe sembrare che la parte presente fisicamente si trovi in una situazione di vantaggio.

Fare attenzione a dove si sta guardando durante la sessione congiunta, bilanciando il fatto che quando si parla alla persona fisicamente presente chiaramente si è rivolti verso di lei, mentre quando si parla con l'interlocutore che segue per videoconferenza occorre guardare verso la webcam.

Valutare se far entrare nella stanza la persona che partecipa fisicamente dopo che si è effettuato il collegamento con la parte che partecipa a distanza; una piccola strategia che potrebbe dare alla parte distante la percezione di non essere svantaggiata o che il mediatore possa dedicare più tempo alla parte presente fisicamente.

Evitare con ambedue le parti che partecipano a distanza, di creare una percezione di parzialità o assenza di neutralità ed imparzialità se il mediatore trascorre più tempo con l'altra parte.

5.7. ORGANIZZAZIONE DELLE SESSIONI SEPARATE

La gestione di una sessione separata tramite videoconferenza può risultare particolarmente complicata, per cui occorre valutare se programmare anticipatamente data ed orario di ciascuna sessione separata e quindi anche la loro durata approssimativa, anziché deciderle sul momento, nel corso di una sessione congiunta; avendo cura di spiegare chiaramente in anticipo quali siano le modalità di svolgimento della sessione separata e le sue caratteristiche.

Tentare, nei limiti del possibile, di tenere sessioni separate di uguale durata con le parti. Ricordiamoci sempre che, mentre siamo in sessione separata con una parte, c'è un'altra parte fuori che è come se fosse davanti ad un video oscurato, in attesa del suo turno ed è proprio a causa di un'attesa troppo lunga o della durata più breve della propria sessione separata, rispetto a quella riservata all'altra parte, che potrebbe crearsi la percezione di una imparzialità e di un difetto di neutralità da parte del mediatore.

Prestare particolare attenzione nel caso in cui una parte sia presente fisicamente e l'altra parte sia video-collegata, in quanto quest'ultima potrebbe avere la sensazione di una maggiore vicinanza del mediatore con l'altra parte e quindi potenzialmente un disagio a livello di tenuta



dell'imparzialità e della neutralità del mediatore.

Tutelare la riservatezza nelle sessioni separate a distanza, accertandosi che la parte non presente alla sessione non possa vedere, né ascoltare quanto avviene nella stanza virtuale nella quale si svolge la sessione separata con l'altra parte.

Allegati:

- 1) Procura alla mediazione online
- 2) Consenso alla mediazione online
- 3) Documento preparatorio all'incontro di mediazione online

Scritto e pubblicato il 18 maggio 2020.