

Le prospettive della conciliazione legate alla certificazione di qualità del conciliatore : è necessario il bollino blu?

relazione di Alessandro Bruni per la 2° Assemblea Nazionale dei Conciliatori. Grosseto
19.10.2007

Anzitutto permettetemi di ringraziare la Camera di commercio di Grosseto ed il Dott. Alberto Zaccherotti ed il suo Staff per l'organizzazione e per l'opportunità che danno a tutti noi, in questa Seconda Assemblea Nazionale dei Conciliatori, di poterci riunire e discutere di temi che, mi auguro, siano di importanza strategica per tutti noi conciliatori e per la diffusione e l'utilizzo sempre più capillare dello strumento della conciliazione.

Ringrazio anche i componenti dei Conciliatori Volontari, e tutti gli altri coadiutori nell'organizzazione dell'incontro odierno.

Ogni volta che sono chiamato a parlare di conciliazione e ADR in genere in convegni o seminari è un po' come se mi venisse chiesto di parlare di una parte importante della mia vita professionale che ha visto e vede lo studio, prima, e l'applicazione, poi, delle tecniche di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Da oltre dieci anni infatti mi occupo di conciliazione e ADR in genere, insegnate come docente di corsi di formazione in conciliazione, mediazione e arbitrato presso molte CCIAA italiane ed altri enti e abbinato allo studio universitario come Docente di "Mediazione e Conciliazione" presso l'Accademia Internazionale delle Scienze della Pace di Roma e, in passato, come Cultore di "Mediazione e Conciliazione" presso l'Università degli Studi di Pisa. Contemporaneamente sono socio fondatore e consigliere di amministrazione di una delle prime società italiane a capitale privato, nata per occuparsi specificamente dell'argomento, come dice il suo stesso nome: CONCILIA., provider nazionale di servizi

di formazione e consulenza in ADR. Sono inoltre conciliatore presso varie CCIAA italiane ed estere.

Non mi dilungherò su tali esperienze, data la scarsità di tempo a disposizione e l'articolazione dell'argomento specifico di cui alla mia relazione, che comunque si svolgerà attingendo a questi anni di esperienza teorico-pratica.

L'argomento che ho scelto di affrontare con voi, ha a riguardo la possibilità e la necessità (o meno), de iure condendo come dicono i giuristi, che vengano stabiliti dei sistemi di certificazione e/o degli standard uniformi di certificazione dei conciliatori, in maniera tale che ogni conciliatore certificato possa fregiarsi di un *quid pluris* e spenderlo con i propri potenziali clienti, affinché, cioè, le parti in conflitto possano sceglierlo rispetto ad un altro conciliatore che, ad esempio, non avesse tale certificazione.

Recentemente è stata annunciata la nascita dell'International Mediation Institute (IMI) con sede a L'Aia. La sua forma giuridica è quella di Istituzione non-profit (Stichting). Questo Istituto è stato creato da tre enti non-profit conosciuti in tutto il mondo che si occupano di conciliazione ed ADR:

- il Netherlands Mediation Institute (NMI);
- il Singapore Mediation Centre/Singapore International Arbitration Centre (SMC/SIAC);
- l' International Centre for Dispute Resolution/American Arbitration Association (ICDR/AAA).

Questo progetto è stato creato e voluto per poter dare valore aggiunto agli utilizzatori di servizi di conciliazione (le parti in conflitto ed i loro assistenti), ai conciliatori, ai provider di servizi di conciliazione ed ADR, ai governi ed ai centri di formazione, in tutto il mondo.

L'intento, cioè, di questa Istituzione è quello di creare una sorta di accreditamento volontario dei singoli conciliatori di tutto il mondo al fine di ottenere un "bollino di qualità" da poter spendere come "biglietto da visita " di ulteriore professionalità dei conciliatori accreditati.

IMI non opera ancora fattivamente in quanto l'inizio delle attività è stato fatto precedere da un periodo di consultazione (da aprile 2007 fino ad ottobre 2007) nel quale ogni esperto della materia, da tutto il mondo, ha potuto "dire la sua", fornendo il proprio contributo e rispondendo ad una serie di domande circa la bontà e la necessità di un tale metodo di certificazione della qualità dei conciliatori.

Attraverso una serie di dimostrazioni di abilità che si sostanzieranno in punteggio, una sorta di CFP (credito formativo professionale), ogni conciliatore potrà dimostrare di avere quelle competenze che sono richieste per poter ottenere la certificazione di qualità IMI che, oltretutto, potrà essere di differenti gradi e necessiterà di essere rinnovata ciclicamente.

Il conciliatore dovrà collezionare almeno 100 "competency credits" in quattro differenti categorie: training, education, experience, leadership.

Ciò brevemente detto, non potendomi dilungare (visto che il conciliatore come si sa deve anche essere un time keeper e time manager) sui criteri che IMI adotterà al fine di certificare i conciliatori, alcune considerazioni, sotto forma di domande, sorgono spontanee e chiedo a tutti voi di poter riflettere a tal proposito:

"In futuro, un futuro che potrebbe iniziare domani, crediamo che sia necessario che i conciliatori debbano sottoporsi ai controlli di un istituto terzo ed indipendente, al fine di ottenere e mantenere

una certificazione che garantisca, con standard uniformi ed internazionali, la qualità della propria preparazione professionale di conciliatori?”.

E se la risposta è positiva: “Crediamo che una certificazione di tal fatta possa essere sufficiente?” “Sarebbe necessario di più?” “Diversamente?”.

Sul piano di una politica di gestione di standard di qualità uniformi, seppur nel rispetto delle diversità che caratterizzano ciascun ente di formazione e di consulenza in conciliazione, possiamo farci la stessa domanda: “Crediamo che sia necessario che i provider di servizi di conciliazione siano certificati secondo standard uniformi, così come succede per i singoli conciliatori o è necessario lasciare libero ed indipendente l’ente stesso?”.

Iniziamo ad assistere, oggigiorno anche in Italia, ad un’offerta sempre maggiore di provider di servizi di conciliazione ed ADR in genere, soprattutto dopo che il nostro legislatore (con le leggi per le Camere di commercio, prima e con la riforma del diritto societario, da ultimo) sembra sempre di più essersi interessato ed interessarsi alla materia della conciliazione avendo dato un colpo di acceleratore alla nascita di una cultura nuova, un’altra via possibile di soluzione delle controversie.

Sono inoltre molteplici i progetti e disegni di legge che son stati e sono proposti in ogni legislatura e che riguardano con interesse il mondo della Mediazione e Conciliazione (es.: XIV LEGISLATURA PROGETTO DI LEGGE - N. 2594; PROPOSTA DI LEGGE N. 2463 D’INIZIATIVA DEI DEPUTATI COLA, BELLOTTI, BIONDI, ed altri; XIV LEGISLATURA PROPOSTA DI LEGGE D’INIZIATIVA DEI DEPUTATI BONITO, LEONI, CARBONI ED ALTRI; PROGETTO DI LEGGE - N. 7185).

L’opera iniziata nella seconda metà degli anni novanta dalle

Camere di commercio italiane e da (all'epoca) poche società che nacquero sulla scia dell'entusiasmo di qualche professionista che, inevitabilmente, aveva appreso le tecniche di Alternative Dispute Resolution all'estero, per poi riportarle nel Bel Paese, iniziando ad applicarle proprio tramite la loro preliminare diffusione attraverso corsi di formazione è, senza ombra di dubbio, supportata oggi da una rete di norme e disposizioni regolamentari che creano un substrato fertile e forte alla maggiore e migliore diffusione dello strumento della conciliazione su tutto il territorio nazionale.

Proprio questa ampia offerta di servizi di conciliazione, creatasi con il moltiplicarsi degli enti pubblici (non più solo Camere di commercio ma anche Comunità montane, Province e Comuni, oltreché ordini professionali, ecc..) e di quelli privati (Società, Associazioni, ecc...), offerta che giustamente e auspicabilmente aiuterà ancora di più a creare quel clima di conoscenza e di familiarità con lo strumento della conciliazione, pone però - a mio avviso - una necessità sempre maggiore di professionalità, chiarezza, trasparenza, da parte di tutti i fornitori di servizi di formazione e consulenza in conciliazione, sia pubblici che privati.

Sul piano della qualità e della competenza dei futuri conciliatori, oggi studenti universitari nelle varie discipline, mi viene da riflettere come la qualità dei conciliatori, anzitutto, dovrebbe e ben potrebbe provenire dalla preparazione acquisita durante il loro percorso di studi universitari (anche) in tematiche afferenti la prevenzione e gestione del conflitto, la negoziazione, la conciliazione, la comunicazione interpersonale, in una: tutte le *technalities* ed i *tools* necessari a svolgere degnamente e dignitosamente, oltreché seriamente, questa fantastica professione che, soprattutto secondo alcuni nostri colleghi americani, risulta essere anche una missione.

La docenza di “mediazione e conciliazione”, infatti, è

sicuramente una docenza trasversale, in quanto può essere inserita in diverse e differenti facoltà universitarie: giurisprudenza, economia, scienze politiche, sociologia, psicologia, marketing, comunicazione, ecc..

Sebbene il mondo universitario si stia dimostrando interessato sempre più allo sviluppo di insegnamenti di tal fatta, ciononostante esistono al momento ancora troppi pochi insegnamenti in prestigiose Università che, a volte, hanno anche attivato corsi di perfezionamento e master post lauream in Mediazione e Conciliazione e Gestione dei Conflitti.

Personalmente, insegnando, tra l'altro, "Mediazione e Conciliazione" in un Ente non-profit di formazione, ricerca e solidarietà per la prevenzione e gestione dei conflitti, come l'Accademia Internazionale delle Scienze della Pace di Roma, ente che collabora con varie Università italiane, mi rendo sempre più conto dell'interesse a saperne il più possibile sull'arte del *problem solving* e del *conflict management* che hanno i giovani laureandi nelle diverse discipline.

Per una visione comparata della materia v'è da dire che gli altri stati del Mondo conoscono oramai da decenni tali insegnamenti; basti pensare che presso l'Università di Harvard (Massachusetts, USA) esiste un intero Programma sulla Negoziazione, conosciuto ed apprezzato a livello mondiale; mentre in Francia l'insegnamento viene dato nelle migliori università, così come in Inghilterra e negli Stati più industrializzati del Pianeta.

Le riflessioni che si possono fare, allora, sono:

“E' auspicabile l'inserimento di corsi di laurea interamente dedicati alla 'negoziiazione' ed alle 'tecniche di prevenzione e gestione del conflitto', con materie che spazino dalla psicologia della mediazione alle tecniche di negoziazione in situazioni di

crisi, ad esempio?”.

“Questi percorsi di studi potrebbero veramente contribuire a migliorare la qualità dei futuri conciliatori, a tutto vantaggio di un sempre miglior servizio per gli utilizzatori della conciliazione?”.
“In tal caso, gli studenti di tali corsi potrebbero essere esonerati dalla certificazione, in quanto la certificazione sarebbe in re ipsa, visto il loro percorso di studio?”.

Insomma, a conclusione di questa mia breve relazione, vorrei porre e porre a tutti voi una domanda finale che racchiuda il nocciolo della questione che ho cercato di portare alla vostra attenzione:

“L’attività professionale di ogni singolo conciliatore ha bisogno, soprattutto per il futuro, di una certificazione di qualità o la qualità è già insita nella preparazione che ogni conciliatore deve necessariamente avere (corsi base, corsi avanzati, corsi di aggiornamento, ecc..)?”.

Grazie.

Alessandro Bruni

Alessandro Bruni. Avvocato; arbitro e conciliatore accreditato in Italia ed all’estero. Docente di “Conciliazione professionale” accreditato dal Ministero della Giustizia. Docente nell’Accademia Internazionale delle Scienze della Pace, Roma. Socio fondatore e consigliere di amministrazione di Concilia S.r.l., Roma. Membro del Comitato Esecutivo della Sezione italiana di G.E.M.M.E. (Groupement Européen des Magistrats pour la Mediation). Relatore al Forum Mondiale dei Centri di Mediazione dell’UIA (Union Internationale des Avocats). Autore di pubblicazioni, tra cui “Conciliare conviene”.