

INDICE

Capitolo I LA LITE

1. Dalla mediazione alla procedura partecipativa di negoziazione assistita	1
2. Litigare non è intelligente	6
3. Conciliare: perché?	10
4. Come fare, come essere mediatore	13

Capitolo II UN MODELLO DI MEDIAZIONE RIUSCITA

1. Una fame da lupi	17
2. La Mediazione: un miracolo possibile	22
3. Il lupo di Gubbio: quando la relazione fa miracoli	26

Capitolo III LA MEDIAZIONE È UN'ARTE

1. La formazione del mediatore nel d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28	29
2. Non soltanto preparazione giuridica	32
3. La mediazione filosofica	34
4. Quale formazione alla mediazione	39
5. Che tipo di formazione	41
6. La formazione del mediatore	44
7. La formazione tra emergenza e prospettiva	48

Capitolo IV I PROFILI GIURIDICI

1. La 'nuova' mediazione	51
2. Gli organismi di mediazione	56
3. Gli enti di formazione	59
4. Il mediatore	63
5. Le due anime: mediazione facilitativa e valutativa	65
6. L'informazione agli utenti	67
7. L'obbligatorietà del ricorso alla mediazione	70
8. Il 'doppio binario' della mediazione	71

9. La mediazione 'delegata'	74
10. Errori prospettici	75

Capitolo V

GLI STRUMENTI DEL MEDIATORE

1. Conflitto e verità.	79
2. Linguaggi del diritto e linguaggi della mediazione.	82
3. Chi può essere il mediatore	87
4. La mediazione in sintesi.	89

Capitolo VI

IL CONFLITTO: UNO SCONOSCIUTO

1. Il compagno di un'esistenza	91
2. Conflitti: parliamone	93
3. Relazioni difficili, conflitti difficili	97
4. L'emergenza conflitto	103
5. La cura del malato conflitto	107
6. Al centro c'è il conflitto.	110
7. Dietro, dentro, oltre il conflitto	116
8. Chi litiga non cerca la verità.	120
9. Verso una dimensione più alta	122

Capitolo VII

L'INTELLIGENZA EMOTIVA

1. Il concetto di intelligenza emotiva.	123
2. I tratti dell'intelligenza emotiva.	125
3. Le abilità alla base della 'competenza personale'.	132
a) la consapevolezza di sé	132
b) la padronanza di sé.	132
c) la motivazione.	133
4. Le abilità alla base della 'competenza sociale'.	134
a) l'empatia	134

Capitolo VIII

SAPER COMUNICARE

1. La comunicazione	139
2. La capacità di comunicare	143

- | | |
|--|-----|
| 3. Uno strumento comunicativo: la metafora | 145 |
| 4. La costruzione della metafora | 148 |

Capitolo IX
L'ASCOLTO

- | | |
|--|-----|
| 1. La cosa più bella con cui possiamo entrare in contatto è il mistero . . | 153 |
| 2. L'ascolto empatico | 155 |
| 3. L'ascolto attivo | 158 |

Capitolo X
ESSERE ADULTI

- | | |
|---|-----|
| 1. Analfabeti nelle relazioni | 161 |
| 2. L'autobiografia | 166 |
| 3. L'umorismo | 171 |
| 4. La cura di sé | 175 |
| 5. La fiducia. | 180 |
| 6. Il limite | 185 |
| 7. La paura | 190 |
| 8. La rabbia | 192 |
| 9. Il respiro | 197 |
| 10. Il silenzio | 202 |

Capitolo XI
TENEREZZA: LA CHIAVE DI VOLTA

- | | |
|---|-----|
| 1. Disfattismo, edonismo, coraggio | 209 |
| 2. La mediazione e la tenerezza | 211 |
| 3. Il mediatore tenero | 214 |
| 4. La dimensione matura della tenerezza | 216 |
| 5. La tenerezza tra libertà e schiavitù | 219 |

Capitolo XII
LA TECNICA DEL MEDIATORE

- | | |
|---|-----|
| 1. Le tecniche. | 225 |
| 2. Schema della mediazione: la dinamica | 227 |
| 3. Benefici | 239 |
| 4. Quali competenze il mediatore deve agire | 241 |
| 5. Modelli di mediazione | 242 |

Capitolo XIII
LE RELAZIONI DI LAVORO
IN SENO ALL'ORGANISMO DI MEDIAZIONE

1. Una nuova opportunità di lavoro, un modo nuovo di lavorare.	247
2. Il lavoro di gruppo	249
3. Gestire i conflitti che nascono in seno all'organismo	250
4. Indicazioni pratiche per la buona comunicazione sul lavoro.	255
5. I difetti di comportamento.	257
6. La leadership come promozione altrui.	258
7. I comportamenti da evitare	260
8. Le occasioni di conflitto.	263
9. I dodici comandamenti per gestire i conflitti	267
10. Uno strumento semplice da praticare	267

CONCLUSIONI	271
-----------------------	-----

APPENDICE

DOCUMENTAZIONE

1. Decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. — Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali (GU n. 53 del 5 marzo 2010).	275
2. Decreto ministeriale n. 180/2010. — Decreto recante la determinazione dei criteri e delle modalità di iscrizione e tenuta del registro degli organismi di mediazione e dell'elenco dei formatori per la mediazione, nonché l'approvazione delle indennità spettanti agli organismi, ai sensi dell'articolo 16 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.	289
3. Codice europeo di condotta per i mediatori.	304
4. Raccomandazione della commissione del 4 aprile 2001 sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo [notificata con il numero C(2001) 1016] (Testo rilevante ai fini del SEE) (2001/310/CE).	307
5. Direttiva 2008/52/ce del parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2008 relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale	314
6. Standards of conduct for New York state community dispute resolution center mediators.	324

7. Division of Court Operations Office of Alternative Dispute Resolution. — Application for Approved Mediation Training Courses under Part 146 of the Rules of the Chief Administrative Judge	342
8. UNIONCAMERE, Unione italiana delle Camere di Commercio, Regolamento degli organismi di mediazione; Codice etico per i mediatori; Scheda di valutazione del servizio di mediazione, novembre 2010	347
9. Unione Triveneta dei Consigli dell'Ordine degli Avvocati - Associazione italiana degli avvocati per la famiglia e per i minori, Proposta di legge <i>Procedura partecipativa di negoziazione assistita da un avvocato</i> , maggio 2011	362
<i>Bibliografia</i>	379