



Specifica P07	Estimo e attività peritale Mediazione
Sommario	Il presente documento specifica i requisiti di conoscenza, competenza e capacità del geometra, e ne descrive i metodi di valutazione della conformità, con specifico riferimento al processo di “mediazione”, intesa come attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale (geometra) e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa.
Versione 00	2012-10-02

Le Specifiche sono state elaborate da CNGeGL per la definizione degli *Standard di qualità ai fini della qualificazione professionale della categoria dei geometri*, con la collaborazione metodologica di **UNI Ente Nazionale Italiano di Unificazione**.

Tutti i diritti sono riservati.

Nessuna parte del presente documento
può essere riprodotta senza il consenso scritto di CNGeGL

Consiglio Nazionale Geometri e Geometri Laureati
Piazza Colonna, 361
00187 Roma C.F. 80053430585

www.cng.it

PREMESSA

La presente Specifica è stata elaborata dal Gruppo di Lavoro “Standard di qualità ai fini della qualificazione professionale della categoria dei geometri” nell’ambito del contratto siglato tra UNI e CNGeGL inerente lo sviluppo e l’evoluzione dell’omologo progetto.

Nell’ambito di tale progetto, UNI, quale ente *super partes*, si è reso disponibile a fornire a CNGeGL la propria competenza metodologica in materia di gestione dei processi di definizione delle specifiche tecniche per la qualificazione professionale.

La presente Specifica è stata sottoposta a consultazione pubblica sul sito CNGeGL per un periodo di quattro mesi.

Le Specifiche relative allo Standard di qualità ai fini della qualificazione professionale della categoria dei geometri sono state approvate dal CNGeGL.

SOMMARIO

PREMESSA.....	i
INTRODUZIONE	1
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI.....	2
3 TERMINI, DEFINIZIONI, SIMBOLI ED ABBREVIAZIONI.....	2
3.1 TERMINI E DEFINIZIONI	2
3.2 SIMBOLI E ABBREVIAZIONI.....	3
4 PRINCIPIO	3
5 DESCRIZIONE DEL LAVORO, SERVIZIO O PROCESSO	3
5.1 GENERALITÀ	3
5.2 PROCESSO	4
5.2.1 GENERALITÀ	4
5.2.2 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DEL PROCESSO	4
5.2.3 FASI DEL PROCESSO	4
6 DEFINIZIONE DELLE COMPETENZE	6
6.1 GENERALITÀ	6
6.2 CARATTERISTICHE PERSONALI.....	7
6.2.1 PRINCIPI DEONTOLOGICI	7
6.2.2 CONDOTTA PROFESSIONALE	7
6.3 CONOSCENZE E ABILITÀ.....	7
6.3.1 GENERALITÀ	7
6.3.2 CONOSCENZE E ABILITÀ SPECIFICHE	7
6.4 MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLE COMPETENZE.....	8
7 CRITERI E MODALITÀ DI VALUTAZIONE.....	8
7.1 GENERALITÀ	8
7.2 LISTE DI CONTROLLO	8



7.2.1	LISTA DI CONTROLLO FASE 1 - CONFERIMENTO INCARICO	8
7.2.2	LISTA DI CONTROLLO FASE 2 - SVOLGIMENTO MEDIAZIONE.....	9
	APPENDICE A (informativa) - Esempi di opportuna disposizione delle sedute	10
	BIBLIOGRAFIA.....	12

INTRODUZIONE

Il presente documento si inserisce nel processo di qualificazione professionale della categoria dei geometri, attraverso la specificazione dei requisiti di conoscenza, competenza ed esperienza delle prestazioni afferenti la figura del geometra e la descrizione dei metodi di valutazione della conformità.

La rispondenza ai requisiti di qualità della prestazione - inerenti il processo, la competenza ed i metodi di valutazione - descritti nel presente documento supporta il professionista nello svolgimento della prestazione professionale in modo da soddisfare le esigenze della committenza, considerando anche eventuali interessi di terzi.

Il presente documento si propone di individuare metodi e procedure per la verifica, l'accettazione e l'utilizzazione della prestazione finalizzata allo svolgimento della mediazione.

Allo scopo di conseguire la necessaria chiarezza di comunicazione e informazione destinate alle parti, il processo di mediazione e la relativa documentazione sono predisposti ed espressi secondo riferimenti semplici e sono strutturati come indicato nel presente documento.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento specifica i requisiti di conoscenza, competenza e capacità del geometra, e ne descrive i metodi di valutazione della conformità, con specifico riferimento al processo di “mediazione”, intesa come attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale (geometra) e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa.

Si applica al geometra iscritto all'albo, indipendentemente dalla natura dell'impiego.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

Il presente documento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

Documento Quadro - Standard di qualità ai fini della qualificazione professionale della categoria dei geometri

Regolamento sulla formazione professionale continua dei geometri

D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 “Attuazione dell’art. 60 della Legge 18/6/2009 n.69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali”

D.M. 18 ottobre 2010, n. 180 (Ministero della Giustizia) “Registro degli organismi di mediazione e elenco dei formatori per la mediazione” e s.m.i.

3 TERMINI, DEFINIZIONI, SIMBOLI ED ABBREVIAZIONI

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento valgono i termini e le definizioni riportati nel Documento Quadro e i seguenti.

3.1.1 agenda negoziale: Elenco di argomenti e priorità riguardanti la controversia al fine di definire la gestione della mediazione

3.1.2 conciliazione: Composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione¹

¹ Definizione tratta dall’art. 1 del D. Lgs 4 marzo 2010, n. 28

3.1.3 filtri: Leggi, regolamenti e disposizioni normative che condizionano un'ipotesi di conciliazione

3.1.4 interesse: Motivo sottostante per il quale sussiste la posizione

3.1.5 mediatore: Persona o persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo¹

3.1.6 mediazione: Attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa¹

3.1.7 miglior alternativa accordo negoziale: Limite sotto il quale è preferibile non raggiungere alcun accordo

3.1.8 organismo (di mediazione): Ente pubblico o privato presso il quale può svolgersi il procedimento di mediazione¹

3.1.9 parafrasi: Sintesi finalizzata a verificare la comprensione di quanto esposto con l'eliminazione dell'eventuale carica negativa

3.1.10 posizione: Pretesa delle parti ovvero quello che le parti affermano di volere

3.2 SIMBOLI E ABBREVIAZIONI

Ai fini del presente documento si applica l'abbreviazione seguente:

MAAN Migliore Alternativa Accordo Negoziale

4 PRINCIPIO

La presente prestazione di "mediazione" richiede la compresenza del compito (cosa un geometra deve saper fare - quali attività, processi - per essere considerato idoneo alla prestazione), dei requisiti di competenza (cosa deve sapere, quali caratteristiche deve avere il geometra per essere idoneo alla prestazione) e della valutazione (come un geometra è valutato per esser considerato idoneo al compito), così come sviluppato ai punti 5, 6 e 7.

Il geometra nello svolgimento della prestazione "mediazione" deve rispettare le prescrizioni contenute nella legislazione e normativa vigente.

Ai fini della qualificazione della prestazione, al punto 5 vengono sviluppati i compiti in ciascuna delle fasi che la costituiscono.

5 DESCRIZIONE DEL LAVORO, SERVIZIO O PROCESSO

5.1 GENERALITÀ

Il processo inerente l'attività di mediazione prevede i compiti di seguito elencati:

- a. assunzione incarico;
- b. esame documentazione;
- c. preparazione all'incontro;
- d. sessione congiunta iniziale;
- e. sessioni private;
- f. sessione congiunta finale.

I compiti da a) a f) sono stati elaborati e sviluppati al punto 5.2 secondo le diverse fasi della prestazione al fine di agevolarne lo svolgimento pratico.

5.2 PROCESSO

5.2.1 GENERALITÀ

Il processo relativo alla prestazione è costituito da una sequenza di fasi, quali conferimento incarico e lo svolgimento mediazione.

Ciascuna fase è articolata in uno o più dei compiti elencati al punto 5.1 e sviluppati al punto 5.2.3.

5.2.2 DESCRIZIONE DEL FLUSSO DEL PROCESSO

Il processo relativo alla prestazione di mediazione deve essere adattato in relazione alle specifiche situazioni, elementi e riferimenti.

In linea generale sono definibili 2 fasi:

- Fase 1: conferimento incarico;
- Fase 2: svolgimento mediazione.

5.2.3 FASI DEL PROCESSO

5.2.3.1 FASE 1 - CONFERIMENTO INCARICO

La presente fase comprende i seguenti compiti:

- a. assunzione incarico; una volta verificata l'inesistenza di qualsiasi forma di incompatibilità che ne possa pregiudicare l'indipendenza, l'imparzialità e la neutralità, il geometra accetta l'incarico² (mediatore).

NOTA Se la mediazione è svolta presso un organismo di mediazione, il geometra, ricevuta la comunicazione scritta di nomina da parte del responsabile dell'organismo, deve formalizzare

² Solo nel caso in cui l'incarico non sia attribuito attraverso un organismo di mediazione, vedere Documento Quadro.

l'accettazione mediante sottoscrizione dell'apposita modulistica predisposta dall'organismo medesimo;

- b. esame documentazione; lettura e studio dei documenti eventualmente prodotti dalle parti per avere un quadro complessivo della controversia riservando particolare attenzione a non generare agganci emotivi sia positivi sia negativi che possano influenzare l'attività del mediatore;
- c. preparazione all'incontro; il luogo dove dovrà essere svolta la mediazione deve avere determinate caratteristiche:
 - i. essere privo di elementi che interferiscono sulla concentrazione e sull'attenzione;
 - ii. essere accogliente con disponibilità di carta e penne, acqua ecc.;
 - iii. permettere un'opportuna disposizione delle sedute.

NOTA Esempi di disposizione sono illustrati in Appendice A.

Si deve, altresì, prevedere un luogo separato da quello dove si svolge la sessione congiunta per consentire le sessioni private con le parti.

La preparazione all'incontro è fondamentale perché deve favorire la comunicazione tra le persone coinvolte nella controversia permettendo alle medesime di avere un senso di libertà per scegliere il proprio futuro.

5.2.3.2 FASE 2 - SVOLGIMENTO MEDIAZIONE

La presente fase comprende i seguenti compiti:

- a. sessione congiunta iniziale; la mediazione ha inizio con il discorso introduttivo del mediatore il quale deve:
 - i. presentarsi e fare le presentazioni dei presenti (parti, legali, consulenti);
 - ii. informare le parti circa i principi fondamentali della mediazione ovvero sulla volontarietà, sull'imparzialità, sulla riservatezza e sull'autodeterminazione;
 - iii. illustrare il ruolo del mediatore nella conduzione della procedura di mediazione.

Il discorso introduttivo deve essere finalizzato a definire i ruoli dei partecipanti e le regole che disciplinano la mediazione generando un clima che possa permettere un dialogo costruttivo tra le parti e tra quest'ultime e il mediatore.

Al termine il geometra inviterà, prima una parte e poi l'altra, ad esporre, in modo sintetico, la propria versione dei fatti. Nel corso dell'esposizione il geometra prenderà appunti e nota di quanto viene esposto, formulando, se del caso, domande di chiarimento. Al termine dell'esposizione di ciascuna delle parti il mediatore procederà alla parafrasi.

Ultimata la fase della presentazione dei fatti da parte delle parti, il mediatore potrà iniziare a compilare l'agenda negoziale;

- b. sessioni private; al termine della sessione congiunta iniziale, il mediatore invita le parti alle sessioni private, le parti verranno ascoltate singolarmente al fine di permettere al mediatore di aggiornare l'agenda negoziale attraverso l'individuazione delle posizioni e degli interessi delle parti e di MAAN.

La reiterazione delle sessioni private può essere necessaria in funzione alle diverse variabili che contraddistinguono ogni singola controversia ed è, quindi, a discrezione del mediatore.

Al termine il mediatore potrà aggiornare l'agenda negoziale;

- c. sessione congiunta finale; terminate le sessioni private, il mediatore invita le parti alla sessione finale nella quale deve:
 - i. presentare una nuova prospettiva del conflitto;
 - ii. contemplare tutti gli interessi delle parti;
 - iii. favorire le parti alla formulazione di nuove generazioni di idee.

Il mediatore deve facilitare la comunicazione tra le parti richiedendo alle medesime soluzioni di reciproca soddisfazione verificando se le opzioni negoziali siano possibili e percorribili mediante la verifica della sussistenza dei filtri.

Al termine il mediatore deve comparare l'accordo negoziale con MAAN e, se del caso, convocare nuovamente le parti in sessione privata.

Nel caso le parti addivengano all'accordo, il mediatore inviterà le parti (o i legali o i consulenti se presenti) alla redazione della conciliazione in collaborazione con il medesimo. La stessa deve essere sottoscritta da tutti i presenti alla mediazione.

6 DEFINIZIONE DELLE COMPETENZE

6.1 GENERALITÀ

Quando la prestazione è disciplinata dalla legislazione, ovvero è svolta attraverso organismi di conciliazione, il mediatore, oltre a quanto riportato ai punti 6.2 e 6.3, deve avere i requisiti previsti dalla normativa vigente³.

³ Al momento della pubblicazione della presente Specifica è in vigore l'art. 18 del D.M. 18 ottobre 2010, n. 180 e s.m.i.

6.2 CARATTERISTICHE PERSONALI

6.2.1 PRINCIPI DEONTOLOGICI

Nell'espletamento dell'attività di mediazione il geometra deve rispettare i principi deontologici riportati al punto 6.3.1 del Documento Quadro.

6.2.2 CONDOTTA PROFESSIONALE

Il geometra nell'espletamento dell'attività di mediazione deve:

- assumere la responsabilità delle proprie azioni (responsabile);
- giungere in tempi adeguati alla risoluzione delle problematiche emergenti (risoluto);
- agire e operare con autonomia (autonomo);
- stabilire efficaci relazioni con gli altri soggetti coinvolti nel processo ed essere capace di ascoltare e di confrontarsi efficacemente, mantenendo un comportamento rispettoso (comunicativo);
- essere realistico ed in grado di gestire al meglio il coordinamento (pratico);
- svolgere l'incarico nella più rigorosa indipendenza e obiettività (neutrale);
- evitare qualsiasi situazione di conflitto di interessi tra le attività oggetto dell'incarico e le attività personali o familiari, che ne possono compromettere, anche solo potenzialmente, l'integrità, l'imparzialità di giudizio o comportamento (imparziale);
- svolgere l'incarico in modo non ingannevole o fraudolento (integro);
- assicurare la riservatezza di informazioni e conoscenze acquisite nel corso dell'espletamento dell'incarico (riservato);
- comprendere le esigenze di cambiamento e miglioramento del processo, nonché essere in grado di adattarsi alle differenti situazioni e proporre soluzioni adeguate (versatile).

6.3 CONOSCENZE E ABILITÀ

6.3.1 GENERALITÀ

Nell'espletamento dell'attività di mediazione il geometra deve possedere le conoscenze e abilità generali riportate al punto 6.3.2 del Documento Quadro.

6.3.2 CONOSCENZE E ABILITÀ SPECIFICHE

Il geometra nell'espletamento dell'attività di mediazione deve:

- conoscere e saper applicare le disposizioni contenute nelle disposizioni di legge;

- avere un’adeguata esperienza e competenza nell’individuazione degli interessi delle parti;
- avere capacità di concentrazione per arrivare efficacemente ad individuare le problematiche emergenti nell’adempimento del proprio incarico;
- avere capacità relazionali e comunicative per gestire un tentativo di conciliazione;
- avere capacità espositive e di sintesi.

Inoltre, costituisce valore aggiunto conoscere ed avere un’adeguata esperienza e competenza nella materia oggetto di controversia.

6.4 MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLE COMPETENZE

Nel rispetto dell’obbligo previsto dal Regolamento sulla formazione professionale continua dei geometri, il geometra è tenuto a garantire un continuo aggiornamento delle proprie conoscenze scientifiche per il corretto svolgimento della prestazione, anche a tutela della collettività.

7 CRITERI E MODALITÀ DI VALUTAZIONE

7.1 GENERALITÀ

La valutazione della conformità della prestazione ai requisiti di qualità illustrati ai punti 5 e 6 della presente Specifica, relativi al processo e alla competenza, è strutturata per essere uno strumento di autovalutazione della corretta esecuzione della prestazione professionale da parte del geometra e supporta il professionista nello svolgimento della prestazione professionale in modo da soddisfare le esigenze della committenza considerando anche eventuali interessi di terzi.

Tale strumento di autovalutazione si concretizza in una lista di controllo che rispetta lo sviluppo progressivo dell’analisi del processo di intervento, strutturata in due colonne. Nella prima colonna sono inseriti i compiti del processo che caratterizzano la prestazione professionale, così come descritti nella presente Specifica. Nella seconda colonna sono inserite le note che contengono elementi ritenuti fondamentali per l’esecuzione del compito, spiegazioni più dettagliate di cosa il geometra deve fare, considerazioni, suggerimenti che sono ritenuti rilevanti ai fini della corretta esecuzione dei compiti, abilità particolari che il geometra deve mettere in campo.

7.2 LISTE DI CONTROLLO

7.2.1 LISTA DI CONTROLLO FASE 1 - CONFERIMENTO INCARICO

COMPITI	ASPETTI DELLA VERIFICA
a. assunzione incarico	verifica incompatibilità accettazione
b. esame documentazione	lettura e studio dei documenti eventualmente prodotti dalle parti

COMPITI	ASPETTI DELLA VERIFICA
c. preparazione all'incontro	verifica della logistica

7.2.2 LISTA DI CONTROLLO FASE 2 - SVOLGIMENTO MEDIAZIONE

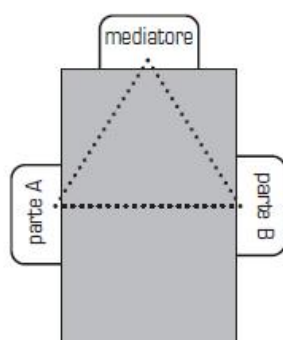
COMPITI	ASPETTI DELLA VERIFICA
a. sessione congiunta iniziale	<p>discorso introduttivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – presentazioni – principi fondamentali della mediazione – ruolo del mediatore <p>esposizione delle parti parafrasi del mediatore compilazione agenda negoziale</p>
b. sessioni private	<p>individuazione posizioni individuazione interessi individuazione MAAN aggiornamento agenda negoziale</p>
c. sessione congiunta finale	<p>relazione del mediatore finalizzata a:</p> <ul style="list-style-type: none"> – presentare una nuova prospettiva del conflitto – contemplare tutti gli interessi delle parti – favorire le parti alla formulazione di nuove generazioni di idee <p>comparazione tra l'accordo negoziale e MAAN eventuali sessioni private eventuale redazione e sottoscrizione della conciliazione</p>

APPENDICE A (informativa) - Esempi di opportuna disposizione delle sedute

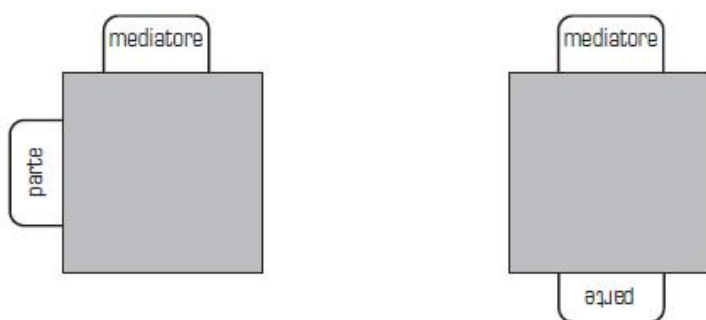
Alcune impostazioni sbagliate (sedersi troppo lontani rispetto alle parti o permettere ad una parte di stare più vicina al mediatore rispetto all'altra, sono errori che possono influire in modo negativo sull'interazione della comunicazione.

Un buon contatto visivo può essere considerato il primo passo per aprire un canale di comunicazione tra le parti. Il tavolo ideale dovrebbe essere rotondo che permette al mediatore di dimostrare la sua neutralità, non essendo dietro ad una scrivania come un consulente, un Giudice o un arbitro.

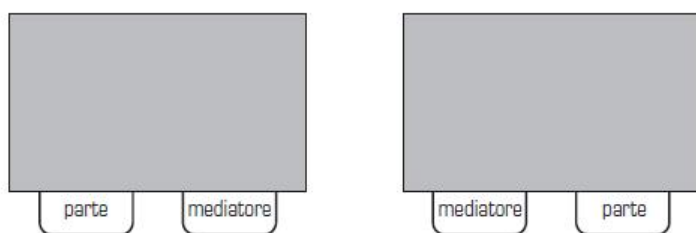
Se il mediatore non ha a disposizione un tavolo tondo ma uno rettangolare dovrà disporre le sedute come in figura.



La posizione del mediatore cambia rispetto alle parti nella sessione privata.



Il primo posizionamento contribuisce a continuare in una atmosfera di scambio relazionale e consente un clima aperto e gradevole, il secondo allontana i due interlocutori, il tavolo è una barriera.



Sedersi alla destra della parte suggerisce che il rapporto è di collega/collega, sedersi alla sinistra della parte suggerisce una collaborazione con la stessa.

BIBLIOGRAFIA

- [1] Decreto 6 luglio 2011, n. 145 “Regolamento recante modifica al decreto del Ministro della Giustizia 18 ottobre 2010, n. 180, sulla 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 sull’approvazione delle indennità spettanti agli organismi, ai sensi dell’articolo 16 del decreto legislativo n. 28 del 2010”
- [2] Circolare 4 aprile 2011 (Ministero della Giustizia) “Regolamento di procedura e requisiti dei mediatori”