

VIAGGIO NELLA MEDIAZIONE/ Il peso dei risvolti psicologici al tavolo della conciliazione

# Conflitto gestito, sbocchi positivi

## Ciascuna parte può apprezzare tesi e ragioni dell'altra

DI DAMIANO MARINELLI  
E LUCA DATTOLO

La mediazione è vantaggiosa. Anche da punto di vista psicologico. Quando infatti le parti sono mobilitate nella ricerca di una soluzione positiva al loro conflitto, mettono in atto tutte le energie psichiche di cui dispongono al fine del migliore risultato possibile, che soddisfi le loro aspettative di giustizia. Se è un altro a decidere, invece, le parti non solo non potranno intervenire direttamente nella decisione, ma comunque non avrebbero lo stimolo a farlo, sapendo che alla fine la soluzione sarà comunque trovata, e oltretutto imposta, da un terzo.

Inoltre nel conflitto si possono arricchire le proprie esperienze apprendendo nuove visioni, valori, tesi, punti di vista che sono propri della controparte, ma che la controparte mette a disposizione per corroborare la propria tesi.

Le parti, insomma, grazie ad una gestione positiva del loro stesso conflitto in sede di mediazione, ottengono diversi vantaggi:

### 1) Aumento delle motivazioni tendenti al cambiamento

La mediazione, innanzitutto, aiuta le parti a comprendere come la gestione ottimale del conflitto possa aumentare le motivazioni tendenti al mutamento. Nel conflitto, affrontato in sede di mediazione, le parti si abituano ad essere entità aperte e non chiuse in sé stesse, in quanto imparano a considerare

anche l'esistenza dell'altro.

Mutare significa attuare una c.d. «dualità», gestendo il conflitto a due e non l'uno contro l'altro. Un sistema, sia esso organismo biologico oppure organizzazione sociale, per essere vivente, infatti, deve essere aperto; deve cioè in qualche modo dipendere anche dall'ambiente esterno di cui è parte integrante. In considerazione di ciò, quindi, la chiusura non porta altro che degrado e dispersione di energie. Qualunque sistema, quindi, se isolato, muove verso la degradazione ed il disordine, con inevitabile perdita di energia; tali sistemi, si dice, vanno verso uno stato di «entropia», cioè di «caos». Dall'altro lato, i sistemi aperti, in quanto sono in grado di ricevere energia dall'ambiente circostante, possono reintegrare quella inevitabilmente utilizzata, muovendo quindi verso stati di entropia negativa che si traducono in una fonte di ordine.

### 2) Gestione costruttiva del conflitto tra le parti

Il conflitto, ben gestito in una procedura di mediazione, in aggiunta, fa apparire i problemi per quelli che sono realmente ed incoraggia le parti in gioco alla risoluzione degli stessi, una volta emersi, costruendo un'opportunità di soluzione della controversia in atto. È chiaro però che la natura costruttiva o distruttiva del conflitto dipende esclusivamente da come lo stesso viene gestito. Il conflitto gestito costruttivamente può condurre ad una pace duratura e ad una forte cooperazione tra le parti.

### 3) Aumento di mobilitazione di energia psichica

Con il conflitto, poi, vi è un aumento di mobilitazione di energia psichica positiva. La paura dei conflitti, infatti, porta al conformismo e riduce la creatività individuale. Quando ci si sforza di trovare una via di uscita, una soluzione al problema



che incombe, invece, si attivano tutti i canali possibili e l'attività psichica ed emozionale aumenta a dismisura, con l'obiettivo di arrivare ad una soluzione, la più soddisfacente possibile, al fine di proteggere la propria persona o il proprio gruppo o la propria famiglia o azienda, dal pericolo.

### 4) Aumento di coscienza del ruolo delle parti

Il conflitto, inoltre, aumenta la coscienza del proprio ruolo sia all'interno del proprio nucleo di appartenenza (mercato, azienda, famiglia ecc.) in cui si è sviluppato, che all'esterno. Le buone relazioni sociali interpersonali ed intergruppo, infatti, non sono altro che conflitti ben gestiti, in cui alla fine le parti si riconoscono vicendevolmente. Non si può evitare il conflitto, o meglio sognare un'esistenza senza conflitti

è pura utopia, perché il conflitto è parte delle esperienze della vita di ogni essere umano. Ogni giorno, infatti, la vita dinamica della collettività e dei gruppi organizzati si muove anche fra divergenze di opinione e contrasti di visioni che, se ben gestiti, la arricchiscono, creando valore aggiunto e vitale, e rafforzando la coesione.

### 5) Aumento dell'identità delle parti confliggenti

Con il conflitto c'è un aumento dell'identità delle parti confliggenti che porta a una plausibile maggiore comprensione reciproca, finanche alla fiducia reciproca una volta che la disputa sia risolta. Addirittura, nei gruppi il fronteggiare una controparte comune può creare nuove sinergie ed alleanze tra persone che prima non avevano forti relazioni tra loro, contribuendo alla positività delle relazioni al fine di raggiungere un interesse comune. Quando lo scontro inevitabilmente si sviluppa, le parti in gioco, utilizzando solitamente i mezzi che maggiormente le caratterizzano (voce, gesti, postura, documenti alla mano, testimoni, amici, supporter ecc.), tentano con ogni buon auspicio di far comprendere all'altra parte chi si trova di fronte. Anche la famosa frase «lei non sa chi sono io», proferita in situazioni di accensione conflittuale, è sinonimo di indicazione o quantomeno di informazione di identità. Le parti in conflitto, esprimendo, a ragione o per partito preso, tesi divergenti, sono perciò obbligate a riconoscere l'esistenza reciproca. Identificandosi e presentandosi reciprocamente, le parti,

in aggiunta, si identificano e si presentano anche a loro stesse, rinforzando alla bisogna l'amor proprio, l'autostima e la coscienza di sé e migliorando, se del caso, anche il rapporto con se stesse.

### 6) Attenzione a tutti i tipi di conflitto

Il conflitto, inoltre, determina un'attenzione ad ogni tipo di conflitto. L'esperienza personale che si acquisisce nella gestione di un conflitto proprio può servire di ausilio per capire i conflitti degli altri e per essere malleabili in ogni occasione conflittuale dovesse presentarsi.

### 7) Il conflitto come produzione di energia positiva

Il conflitto è costruttore di energia e forza produttiva perché mobilita energia e produce ricchezza psichica, innescando un circolo virtuoso dell'investimento emotivo.

Le emozioni che si creano quando le parti si ritrovano ad un tavolo negoziale sono le stesse, sia che si tratti di un tentativo di conciliazione commerciale tra due manager di multinazionali, sia che si provi a conciliare una questione condominiale tra proprietari di appartamenti. L'energia che ogni parte del conflitto sviluppa, durante l'incontro con l'altra parte, è una carica inesauribile che, se considerata nel giusto verso (e qui si inserisce l'opera del mediatore esperto), produce innovazioni impensabili che portano il più delle volte a soluzioni insperate e creative.

—©Riproduzione riservata—

Terzo di una serie di articoli - I precedenti sono stati pubblicati il 13 e il 20 ottobre

## Pratiche sleali e truffe online, tutela europea per i professionisti

Tutelare meglio i professionisti europei dalle possibili truffe. Avvocati, medici e associazioni della società civile, sono infatti spesso vittime di truffe. Ed è per questo che la Commissione europea ha lanciato una consultazione pubblica (aperta a tutti gli interessati), per ottenere informazioni sulla portata delle pratiche sleali, comprese le truffe online. In seguito a tale consultazione, la Commissione valuterà il modo migliore di impedire ai truffatori di sfruttare i vuoti giuridici esistenti e garantire una tutela efficace degli operatori che agiscono nel rispetto della legalità. Ogni giorno imprese, professionisti e associazioni della società civile con sede nell'Ue sono vittime di pratiche sleali, che possono spaziare dall'omessa comunicazione di informazioni importanti o dalla trasmissione di informazioni false o fuorvianti sull'offerta - in particolare sotto forma di pubblicità ingannevole -, fino al ricorso alle molestie, alla costrizione o a indebiti condizionamenti. I 23 milioni di piccole e medie imprese (pmi) dell'Ue rappresentano il 99% delle società dell'Unione e sono particolarmente esposte alle truffe. Talvolta, però, anche le grandi imprese europee sono vittime di raggiri. Un comune meccanismo di truffa è quello messo in atto dalle società di compilazione di elenchi commerciali, che trasmettono alle imprese moduli con la richiesta - apparentemente gratuita - di aggiornare i loro dati. Una volta dato il proprio accordo, tuttavia, le imprese scoprono di aver sottoscritto un contratto a titolo oneroso, che prevede il pagamento annuo di un importo elevato. Un'indagine del Parlamento europeo del 2008 ha registrato 13mila denunce concernenti truffe da parte di società di compilazione degli annuari - presumibilmente solo la punta dell'iceberg. La cifra generalmente chiesta alle società era di mille euro. Spesso, poi, le società non denunciano neppure le pratiche sleali di cui sono vittime, per mancanza di tempo o perché non sanno a chi rivolgersi. La consultazione pubblica della Commissione permetterà di raccogliere dati provenienti di singoli, imprese e società civile. Entro metà 2012 la Commissione presenterà le opzioni per un futuro intervento dell'Ue nel settore.

Paolo Bozzacchi

## Il reato di insider trading cerca sanzioni penali a livello comunitario

Sanzioni penali europee per il reato di insider trading. Questa la proposta della Commissione europea che intende penalizzare l'abuso di informazioni privilegiate e la manipolazione del mercato per ottenere una maggiore deterrenza e migliorare l'integrità della finanza internazionale. Sanzioni penali efficaci, secondo Bruxelles, possono avere un forte effetto deterrente e rafforzare l'integrità dei mercati finanziari dell'Ue. Per questo motivo la Commissione europea propone delle norme comunitarie che garantiscano sanzioni penali minime per i reati di abuso di informazioni privilegiate e manipolazione del mercato. È la prima volta che la Commissione si avvale dei nuovi poteri che il trattato di Lisbona le ha conferito per attuare una politica Ue che prevede sanzioni penali. In previsione una direttiva che imporrebbe agli Stati membri di adottare le misure necessarie per garantire che i suddetti reati siano puniti con sanzioni penali, come anche l'istigazione, il favoreggiamento, il concorso e il tentativo di commetterli. La direttiva completa la proposta di regolamento sugli abusi di mercato, che migliora l'esistente quadro normativo dell'Ue e rafforza le sanzioni amministrative. Vi è abuso d'informazioni privilegiate quando una persona in possesso di informazioni sensibili sotto il profilo dei prezzi negozia negli strumenti finanziari collegati. Vi è manipolazione del mercato quando una persona manipola artificialmente i prezzi degli strumenti finanziari ad esempio diffondendo informazioni false o fuorvianti e negoziando negli strumenti collegati per trarne vantaggio. L'insieme di queste pratiche è noto come abuso di mercato. La proposta di direttiva definisce le due fattispecie - l'abuso d'informazioni privilegiate e la manipolazione del mercato - che gli Stati membri dovranno considerare reati se commessi intenzionalmente. In linea con il campo d'applicazione della proposta di regolamento sugli abusi di mercato, certi tipi di operazioni sono esclusi: i programmi di riacquisto di azioni proprie e di stabilizzazione, la politica monetaria e le attività di gestione del debito nonché le attività concernenti le quote di emissioni nel perseguimento della politica climatica. La responsabilità andrebbe estesa anche alle persone giuridiche. Info: [http://ec.europa.eu/commission\\_2010-2014/reading](http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/reading).

Paolo Bozzacchi