



UNIONCAMERE NAZIONALE

IL DIRITTO MITE

LA MEDIAZIONE E IL MONDO DELLE PROFESSIONI

LUGLIO 2012

SINTESI A CURA DEL CONSORZIO AASTER



Indice

<i>SCOPI E PERCORSO DELLA RICERCA</i>	3
<i>IL TEMA</i>	4
<i>LE TRASFORMAZIONI DI FONDO: DALLA CRISI DEL CONTRATTO ALL'IDEA DI DIRITTO MITE</i>	6
<i>IL MODELLO ITALIANO</i>	8
<i>IL NUOVO SPAZIO DI RAPPRESENTAZIONE DELLE CCIAA COME RETE QUALIFICANTE DELLA MEDIAZIONE: DALLA CAPILLARITÀ ALLA QUALITÀ</i>	9
<i>LA QUESTIONE DELL'OBBLIGATORietà</i>	15
<i>PROPOSTE DI RIPOSIZIONAMENTO</i>	18
<i>L'ANELLO MANCANTE: LA MEDIAZIONE COME PROFESSIONE</i>	19
<i>L'IMPATTO DELLA MEDIAZIONE SULLE PROFESSIONI: L'OPINIONE DEGLI ORDINI PROFESSIONALI</i>	24
<i>L'ORIENTAMENTO DEL MONDO ASSOCIATIVO: L'IMPRESA E I CONSUMATORI</i>	26

Scopi e percorso della ricerca

Il lavoro di ricerca che qui viene sintetizzato non comprende l'analisi dell'intero processo di affermazione delle pratiche di ADR in Italia ma si focalizza soltanto sulle forme e sugli esiti dell'innovazione prodottasi nel campo della mediazione a partire dall'introduzione della sua obbligatorietà come condizione di procedibilità in una serie di materie di diritto civile e commerciale. Al centro sono dunque i processi di strutturazione organizzativa e culturale sia del sistema dell'offerta di servizi di mediazione, sia delle relazioni di competizione/opposizione tra mondo delle CCIAA e ordini professionali, sia infine i problemi della mediazione intesa come nuovo campo professionale in formazione. Più nello specifico il presente documento sintetizza le principali risultanze del percorso di ricerca svolto dal Consorzio AASTER nella prima metà del 2012 e articolato in due filoni di lavoro paralleli.

- Il primo ha visto la realizzazione di 50 interviste in profondità ad altrettanti attori interni ed esterni al mondo della mediazione camerale allo scopo di ricostruire il punto di vista dei protagonisti dell'offerta di servizi di mediazione (principalmente i responsabili degli organismi di mediazione) riguardo le dinamiche, i conflitti, il processo di istituzionalizzazione che ha contraddistinto il primo anno di applicazione del regime di obbligatorietà del ricorso alla mediazione. Al centro dell'attenzione è stato il ruolo della rete camerale come cuore del processo di affermazione della mediazione in Italia.
- Il secondo filone di ricerca invece ha indagato il punto di vista, la cultura, gli orientamenti che il mondo dei professionisti coinvolti nel sistema della mediazione ha della situazione italiana. E' stato così somministrato un questionario on-line a due popolazioni di riferimento: la prima composta da avvocati, commercialisti, notai di sette città italiane, la seconda composta dai mediatori iscritti alle liste di accreditamento dei centri di mediazione camerali delle 21 città comprese nel campione delle interviste qualitative estendendo però la compilazione del questionario ad un campione di centri privati con sede operativa nelle città coinvolte. Ne è risultato un campione complessivo di 1.182 professionisti suddivisi tra 598 mediatori professionali e 584 professionisti "non-mediatori".

Il tema

La proliferazione di forme di risoluzione non giudiziale dei contenziosi (A.D.R., *Alternative Dispute Resolution*) negli ordinamenti giuridici è un processo che potenzialmente può trasformare la stessa cultura del diritto e l'amministrazione della giustizia civile rendendo i sistemi giudiziari occidentali sostanzialmente duali: al centro l'aggiudicazione formale gestita dalle corti, ai confini tra stato e società la costellazione delle procedure e delle pratiche di ADR. Nello scenario dell'Europa continentale caratterizzato dalla forza e dal primato della giurisdizione statale, il processo di diffusione si è realizzato in modo più istituzionalizzato e regolato rispetto ai paesi di *common-law*. Più *top-down* che *bottom-up*. L'espansione delle forme alternative, o meglio complementari alla giurisdizione, di risoluzione dei conflitti si è sviluppato in modo controllato e incorporato all'interno dei processi di trasformazione e adattamento della statualità.

Sia in Europa che negli USA l'introduzione e diffusione delle ADR si è caratterizzata per la convivenza, a tratti difficile, di due diverse culture. La prima, orientata all'efficienza della giurisdizione statale, ha come obiettivo principe non tanto la diffusione di per sé di forme di risoluzione dei conflitti alternative o precedenti alla giurisdizione statale gestita nelle corti, quanto un tentativo di deflazionarne l'attività da tutte quelle forme di micro-conflittualità sociale ed economica esistenti a livello molecolare. Accanto a questa prima anima efficientistica, in realtà le pratiche di A.D.R. hanno sempre posto l'accento sulla positività e in fondo la superiorità di metodi di risoluzione delle controversie pre-statali, sociali, comunitari. Al centro l'idea che l'ordine sociale e la sua manutenzione possano scaturire, quantomeno in alcuni campi dell'interazione umana, dall'azione e dall'accordo diretto dei soggetti. Qui è la società civile che si autogoverna.

Anche in Italia l'introduzione della mediazione amministrata come passaggio obbligatorio prima del ricorso alla procedura giudiziale emanata nel 2010 con il D.lgs 28 ed entrata in vigore per alcune materie di contenzioso nel marzo 2011 e poi in un ulteriore *step* nel marzo 2012, non è sfuggita a questa ambivalenza culturale di fondo. Innestata su un corpo e una cultura giuridica fortemente statocentrica, la mediazione all'italiana si è subito trovata ad affrontare un percorso difficile, sebbene caratterizzato da un costante favore dell'autorità politica centrale e del mondo camerale che ne ha costituito per lungo tempo la reale spina dorsale sul

territorio soprattutto nella fase pionieristica tra fine anni '90 e 2010; quando il Dlgs 28 introducendo l'obbligatorietà per molte materie di contenzioso civile avvia una fase di profonda trasformazione. La nuova legge è costituente: innesca un processo di creazione organizzativa che per il tranquillo mondo della conciliazione rappresenta l'inizio di una crescita tumultuosa dell'offerta. L'innovazione legislativa innesca anche un secondo processo, altrettanto importante del primo ma per ora ancora potenziale, la creazione e professionalizzazione di una figura di mediatore potenzialmente autonoma rispetto alle culture professionali consolidate (avvocati, commercialisti, ecc.). Una figura che si trova così sospinta da una condizione di professionista-filosofo, professionista nella società e militante nel campo della mediazione, praticante di una cultura di nicchia che ora si trova sospinto a costruire una condizione di professionista tout-court nel nuovo ruolo. Con l'esplosione dell'attività di formazione, in questi due anni (per molti versi l'unico campo in cui ha operato un vero e proprio mercato professionale della mediazione) alla cerchia dei mediatori "credenti" si affianca la proliferante corona dei mediatori carrieristi o "aspiranti professionisti". Ed è qui che si apre un primo fattore di crisi, nel contrasto tra l'ascesa del sistema organizzativo e una professionalizzazione del ruolo di mediatore che per molti versi rappresenta il pilastro mancante, ancorché necessario, dell'edificio della mediazione italiana. I mediatori crescono, sono oggi stimati in 40.000. Anche la domanda cresce sebbene non in maniera sufficiente, ma il ruolo di mediatore rimane culturalmente sospeso. Stretto tra la forza delle culture professionali di provenienza dei mediatori e l'ancora debole strutturazione di un proprio sapere formalizzato (scientifico). Un pilastro mancante la professionalizzazione che però nel contempo diviene elemento di conflitto perché proprio la possibilità di definire una figura di mediatore professionista autonomo dalle identità professionali di provenienza nella definizione di proprie prerogative, *skills*, certificazioni del sapere, e quindi mercato, è il terreno su cui le professioni consolidate, e soprattutto l'avvocatura e in parte la magistratura, le più sfidate, lanciano la battaglia per difendere i confini di un sapere e di un ruolo nella giurisdizione che percepiscono sotto attacco. Un contrasto che, va detto, trova appigli proprio sul punto dell'ancora debole professionalizzazione della figura del mediatore laddove si pone un problema di qualità di questa figura e quindi di tutela dei diritti oltre che di soddisfazione dei bisogni dei cittadini che ricorrono alla mediazione perché costretti dall'obbligatorietà. L'obbligatorietà ha portato inoltre all'esplosione di un settore privato della mediazione *state-led*, ovvero la cui ascesa è stata spinta dalla regolazione statale ma sul cui effettivo controllo emergono dalle

testimonianze raccolte forti dubbi. Una esplosione che come vedremo, quantomeno in termini quantitativi, ha reso ormai il settore privato più numeroso di quello pubblico. Tutto ciò in una congiuntura storica, è bene ricordarlo, in cui tutto il sistema del professionalismo fondato sugli ordini si sente minacciato nel proprio status sociale oltre che nella posizione economica dai processi di liberalizzazione/trasformazione che investono tutto l'arco del lavoro della conoscenza. Inoltre la crisi ha prodotto un effetto di parziale scoraggiamento sulla propensione delle famiglie a ricorrere alla giustizia ordinaria (e quindi ai servizi dei professionisti) mentre sembra esercitare un effetto contraddittorio sulla propensione ad utilizzare la mediazione. Inizia così un percorso nuovo e accidentato, oggi allo scadere del suo primo anno di effettiva implementazione, che pone l'esigenza di un bilancio e di una riflessione. Qual è il bilancio complessivo della "nuova" mediazione? Rispetto a quali obiettivi e quale cultura di fondo? Sta mutando il rapporto con il mondo professionale? Se la mediazione dovesse legittimarsi e diffondersi venendo accettata dal mondo degli ordini professionali, proprio questa accettazione non ne muterebbe il carattere di "diversità culturale" rispetto alla visione avversariale che contraddistingue la cultura profonda del sistema giuridico?

Le trasformazioni di fondo: dalla crisi del contratto all'idea di diritto mite

Alla base dell'emergere in tutto il mondo occidentale di un crescente interesse per le pratiche di "giustizia alternativa" o più correttamente di "risoluzione alternativa" dei conflitti, sono alcuni processi di trasformazione culturale che caratterizzano in modo particolare le società occidentali quantomeno nel corso dell'ultimo trentennio.

Il primo punto da fissare riguarda la crisi della modernità fondata sull'idea di contratto sociale come fondamento dei rapporti sociali. L'avvento della globalizzazione ha ridefinito le coordinate della dialettica sociale: dalla centralità di un paradigma di conflitto tra capitale e lavoro organizzato da grandi identità e rappresentanze si è passati ad una dialettica tra flussi globali (finanziari, migratori, digitali, ecc.) e società locali molto più destrutturata e instabile. Oggi viviamo in società caratterizzate da una cultura della contrattazione continua in cui quindi il

contratto non costituisce una cornice predefinita, stabile, accettata dei rapporti sociali, ma costituisce una sorta di sperimentazione continuamente ridefinita nelle relazioni tra gli individui.

Ciò ha favorito, secondo passaggio, una crisi della sovranità e del diritto, che si è concretizzata come crisi da sovraccarico e di razionalità nell'esercizio della giurisdizione. L'esplosione della *litigation* e la crescente domanda di trattamento giudiziario della micro-conflittualità sociale che ha investito pur con ritmi diversi l'insieme delle società occidentali si è concretizzata in una progressiva diversificazione e complessificazione delle istanze che la società solleva continuamente verso la sfera istituzionale e giudiziaria. Spesso istanze sempre più frammentate e particolaristiche.

A ciò si aggiunga, terzo passaggio, la crisi del welfare state, strumento principe nel '900 di regolazione e riduzione dei conflitti. Il ritiro dello Stato dalla funzione di mediazione/redistribuzione delle risorse e di regolazione delle relazioni sociali ha aperto a fenomeni di ingovernabilità che tuttavia hanno come contraltare anche l'apertura di spazi per l'emergere di forme regolative ai confini tra società e statualità. E' la trasformazione del ruolo dello Stato e della sua centralità, la riduzione della sfera della giurisdizione rispetto a quello che è stato negli ultimi 50-100 anni il processo di cui è la diffusione delle ADR è una espressione particolare. E' un passaggio che in Italia si è verificato come passaggio da uno *Stato-soggetto* ad uno *Stato-funzione* regolatore le cui articolazioni e porte di accesso verso la società mutano natura trasformandosi in autonomie funzionali, ovvero attori territoriali autoregolati con funzioni di produzione di beni pubblici e reti per l'economia e per la vita civile (*i beni competitivi territoriali*). Su questo passaggio si fonda la diffusione di una cultura del diritto mite, più flessibile, più informale ma più coerente con condizioni economiche, sociali e culturali sempre più refrattarie ad essere regolate e imbrigliate entro schemi rigidi come quelli che presiedono all'azione degli apparati statuali. E' su questa linea di trasformazione che si colloca anche la mediazione come nuovo campo d'azione per autonomie funzionali di territorio come le Camere di Commercio.

Il modello italiano

Il primo punto da inquadrare riguarda la debolezza culturale che sembra fare da filo rosso al modo in cui viene narrata la mediazione all'Italiana. In un paese come l'Italia la mediazione deve ancora conquistare prima che una sua diffusione una sua legittimità. Sia tra le élite che nella società. Non c'è solo un problema di mancata conoscenza dello strumento quanto un problema di scarsa fiducia nello stesso. Una debolezza, o meglio un malessere espresso chiaramente nelle interviste dai protagonisti del mondo della mediazione, e che ci pare di poter rappresentare come debolezza nel raccontare e comunicare la mediazione in quanto pratica culturale dotata di sua propria giustificazione e legittimazione. Come istituto, cioè, la cui legittimazione non dipenda principalmente da obiettivi strumentali ed efficientistici -“deflattivi”- che per quanto nella situazione italiana sicuramente importanti, se caricati di un'enfasi esclusiva rischiano di ottenere l'effetto paradossale di indebolire la mediazione come cultura, la sua forza intrinseca. Insomma, schematizzando, in Italia c'è forse troppo poca mediazione come dimensione di trasformazione culturale. La mediazione ha invece bisogno di essere raccontata e apprezzata per i suoi propri meriti più di quanto non sia giustificata dall'essere canale di sfogo per l'inefficienza delle corti.

La seconda osservazione di fondo è che in Italia la mediazione è nata fin dalle origini con una forte dimensione istituzionale secondo un modello che potremmo definire della *“coltivazione nella serra istituzionale”* dove la regolazione dei processi qualitativi, delle forme e dei requisiti di accreditamento dei centri di mediazione, l'autorizzazione alla pratica professionale, la relazione del mediatore con il cliente, ecc. è stata avocata all'interno degli schemi e delle organizzazioni della sfera pubblica o semi-pubblica. Uno schema certo inevitabile data la situazione di arretratezza culturale del paese su questo fronte. Accanto al percorso di istituzionalizzazione dall'alto il modello italiano si è configurato anche come *creazione organizzativa e tessitura di reti dal basso* a livello territoriale in parte stimulate dalle successive innovazioni legislative. I quadri legislativi promanati in una logica top-down hanno incorporato reti e coalizioni di attori e quindi culture organizzative e istituzionali locali già costituite e la stessa successiva implementazione delle innovazioni istituzionali centrali si è fondata *anche* su *innovazioni interstiziali* a livello locale. Questo intreccio tra spinta innovativa della legislazione nazionale e dimensione territoriale la si riscontra fin dalle origini

proprio nel campo, oggetto di questo studio, della mediazione civile e commerciale. E' questo il campo che vede le Camere di Commercio protagoniste della mediazione a partire almeno dall'ultimo decennio del secolo scorso.

Lo sviluppo della mediazione civile si può così suddividere in almeno due fasi: quella pionieristica anteriore allo spartiacque del 2010 e quella successiva all'innovazione legislativa, due fasi caratterizzate da culture professionali, diffusione della mediazione, strategie degli attori e modelli organizzativi molto diversi. Con il 2010 a fianco della mediazione volontaria viene creato il campo istituzionale della mediazione obbligatoria che diventa la principale arena in cui giocare la partita dell'innovazione istituzionale e del rapporto con i poteri e i corpi intermedi coinvolti nel processo. Il dettato della legge tende ad essere trasformato da pratiche territoriali e di produzione di accordi contrattuali tra i soggetti del sistema locale della mediazione e più giù ancora da una miriade di micro-pratiche nella relazione tra singolo professionista e cittadino. Sono i corpi intermedi, la società di mezzo e le autonomie funzionali camerali che, nel territorio, con la loro capacità di costruire dei veri e propri campi organizzativi della mediazione ne implementano il sistema ponendo al centro la rete camerale.

Il nuovo spazio di rappresentazione delle CCIAA come rete qualificante della mediazione: dalla capillarità alla qualità

Le CCIAA per tutta la fase pionieristica dello sviluppo della conciliazione prima e della mediazione poi, hanno costituito l'ossatura del sistema di offerta e il principale canale di accesso per il cittadino o l'impresa che decidesse di utilizzare le forme complementari di risoluzione delle controversie. Il decennio tra 1998 e 2008 ha costituito una fase di accumulazione di *know-how*, di reputazione, di costruzione organizzativa degli organismi camerali di erogazione di servizio, di rodaggio e stabilizzazione delle *routines* e delle procedure, di formazione continuata del personale e quindi di costruzione di quadri dirigenti, che costituiscono oggi uno dei principali *atout* che qualificano l'offerta di servizi di mediazione della rete camerale. In un panorama in cui la crescita esponenziale degli organismi di mediazione ha ridotto la funzione delle CCIAA come garanti della capillarità del servizio, ma ha anche reso più incerta la qualità complessiva dell'offerta, proprio l'accumulazione di capitale immateriale svolta nella fase precedente il 2010 rappresenta oggi il

principale fattore reputazionale riconosciuto dagli attori esterni al sistema camerale. Oggi lo spazio funzionale delle CCIAA nel sistema dell'offerta di mediazione deve mutare. Esse non hanno più nella diffusione territoriale la principale caratteristica che definisce il loro contributo all'offerta di servizi di mediazione: la crescita esponenziale del sistema privato e degli organismi afferenti agli ordini professionali fornisce già in modo forse anche più capillare le potenziali porte d'accesso al sistema.

La nuova struttura dell'offerta di servizi di mediazione

- Complessivamente il sistema delle strutture di offerta di servizi di mediazione è cresciuto esponenzialmente dopo il 2010. Il 2011 si è confermato come l'anno del vero e proprio *take-over* del sistema della mediazione. Se nel 2007 gli organismi di mediazione erano 144 saliti a 206 nel 2010, a novembre 2011 erano 643 soltanto quelli iscritti al Registro Ministeriale degli Organismi di Mediazione con un ulteriore salto al marzo 2012 fino a quota 862: in cinque anni + 498 %.
- Questo salto di qualità ha quattro caratteristiche principali:
 - La crescita degli organismi espressione degli Ordini professionali dai 18 del 2010 ai 188 del giugno 2012 dei quali 115 (61,1 %) dell'Avvocatura, 50 dell'ordine dei Commercialisti e 21 di ordini/albi di altra natura (geometri, medici, periti industriali, ecc.). La crescita è avvenuta secondo modelli strutturali diversi: con un modello localistico tra gli avvocati e tra le professioni tecniche (ogni ordine provinciale si costituisce il proprio organo di mediazione), con un modello fondazionale che spinge dal centro ma promuove centri di mediazione locali per i dottori commercialisti, con una società unica nazionale per i notai.
 - L'esplosione degli organismi privati da 79 nel 2010 a 579 nel giugno 2012 (+632 %) una crescita avvenuta soprattutto nelle aree del centro-sud con tre regioni (Lazio, Campania e Sicilia) che concentrano il 40 % dei centri di mediazione. Ciò porta ad un ribaltamento del rapporto pubblico-privato nell'offerta di servizi: oggi le CCIAA sono il 10 % degli 862 centri registrati al Ministero di Grazia e Giustizia. Va osservato che il sistema dei centri privati nasce nella gran parte dopo

- l'innovazione legislativa del 2010 sulla spinta della regolazione pubblica e del suo sistema di incentivi;
- Progressiva incorporazione nel sistema di regolazione e monitoraggio pubblico dell'intero sistema di offerta di servizi: tra 2007 e 2010 la quota di organismi iscritti sale dal 15,8 % al 68,0 % con una spinta all'isomorfismo istituzionale, ovvero ad omogeneizzare la forma organizzativa dei diversi centri;
 - Il sistema acquisisce formalmente una maggiore capillarità: il 25 % dei centri ha sede in paesi con meno di 10.000 abitanti (84,6 % sono centri privati) anche se sono soprattutto le grandi città a trainare la proliferazione dei centri con l'ascesa degli organismi privati;

CCIAA come rete della qualità

Oggi la caratteristica principale che definisce il contributo e il posizionamento del sistema camerale nel nuovo contesto dell'offerta di servizi è nella qualità della mediazione e del servizio offerto. Più che nella diffusione nella sua qualificazione. Proprio perché la qualità e la fiducia costituiscono il problema di fondo del sistema dell'offerta di servizi di mediazione, è su questi due terreni che le CCIAA hanno da giocare le migliori carte in un mondo dell'offerta di servizi che nel campo della mediazione, se la sentenza della Corte costituzionale non "azzopperà" l'edificio legislativo dell'obbligatorietà, con tutta probabilità diventerà un mercato più turbolento di quanto non sia stato in questo primo anno di applicazione del nuovo regime. Qualificazione e carattere pubblico (inteso come garanzia di terzietà) del sistema camerale costituiscono le due basi per costruire la fiducia, carburante fondamentale per far decollare il sistema della mediazione.

- Le CCIAA hanno conosciuto forti pressioni al cambiamento a seguito dell'introduzione del D.lgs 28. E' incrementato il numero delle controversie, il numero degli organismi ordinistici e privati è aumentato esponenzialmente. E' mutata la natura delle controversie trattate dal sistema camerale, riducendosi drasticamente quelle legate ai conflitti tra consumatore e grande impresa nel campo delle reti di comunicazione e imponendosi invece le materie dell'obbligatorietà soprattutto in materia di diritti reali e bancarie. I dati dell'indagine quantitativa svolta tra i mediatori nelle 21 città campione restituiscono una immagine degli organismi camerali come bacini di competenze più solide se confrontati con le caratteristiche

dei mediatori che afferiscono agli organismi privati (e in parte anche agli ordini): gli organismi di mediazione in cui è più alta la quota di mediatori esperti con più anni di esperienza sono per l'appunto quelli camerale. In questo primo anno la gran parte delle 21 CCIAA comprese nell'indagine non ha aperto i confini delle reti di accreditamento dei mediatori: l'orientamento dominante è stato di consolidare e qualificare la propria rete, traghettando i conciliatori nella nuova mediazione, presidiando i confini e cercando di mantenere un equilibrio tra quota di domanda "catturata" e numero di mediatori.

La questione emersa come criticità è semmai la debolezza ed estemporaneità delle connessioni sul piano della formazione con il mondo universitario che d'altronde viene descritto anche dagli attori esterni al mondo camerale come ancora troppo poco attivo sul fronte della cultura delle ADR.

- Anche all'interno del mondo camerale tuttavia vi sono differenze nella prassi seguita: esiste in realtà una élite di camere esperte, caratterizzate da funzionari-mediatori o comunque esperti in mediazione, che fa selezione e formazione "superiore" per i propri mediatori, che mixa le provenienze professionali puntando a sviluppare competenze proprie del ruolo del mediatore distinte da quelle istituzionalizzate nelle culture professionali di provenienza; e dunque contribuendo indirettamente alla professionalizzazione del ruolo di mediatore. E' una élite di CCIAA connesse tra loro con reti di vario tipo oltre che con l'ambito centrale di Unioncamere. A questa élite si affianca un gruppo di CCIAA che abita un ambiente locale difficile: scarse e sporadiche relazioni con gli altri attori del sistema d'offerta della mediazione, ridotti stanziamenti finanziari e organizzativi e ridotte risorse umane, bassa istituzionalizzazione delle procedure di funzionamento del tavolo di mediazione e soprattutto una società civile poco propensa al ricorso alla mediazione con tassi di incremento delle procedure bassissimi anche nell'anno del boom nazionale (2011).

Diverse strategie di network a livello locale

Dalle interviste sono emerse due strategie di fondo nella costruzione del posizionamento locale della singola CCIAA.

La prima strategia è la definizione di *accordi contrattuali*, convenzioni, tra corpi intermedi: tra ordini e CCIAA, tra queste ultime e associazioni di rappresentanza dell'impresa piuttosto che associazioni dei consumatori. Va detto che mentre le convenzioni con gli ordini professionali presentano un'efficacia variabile anche se prevalgono le realtà in cui la capacità degli accordi di veicolare utenza è bassa, le convenzioni con le associazioni di rappresentanza dell'impresa sono in maggioranza fallimentari per scarso interesse da parte dei partners associativi. E' una pratica che si è concretizzata in una pluralità di modelli distinguibili in base agli obiettivi assegnati alla costruzione della rete, alle caratteristiche strutturali, al tipo di attori coinvolti. Due ci paiono i più interessanti.

Il primo modello, che potremmo definire *civico* e della *rete comunitaria*, pone la Camera di Commercio al centro di un *network* di collaborazioni e alleanze con i corpi intermedi e le organizzazioni della società civile locale finalizzate soprattutto a divulgare, promuovere, la mediazione come pratica di autogoverno, come strumento volontario non obbligatorio e che rappresenta la mediazione come un veicolo della modernizzazione sociale del paese.

Il secondo modello finalizza la mediazione e la costruzione del network non tanto sul fronte della produzione di senso e/o di nuova cittadinanza quanto nella direzione di fare della mediazione un *segmento di una nuova governance territoriale* dello sviluppo. La mediazione diventa un nuovo servizio erogato dalle CCIAA a sostegno della comunità degli interessi e come tale deve essere improntato a criteri di efficienza, efficacia, professionalità, costo, ecc. Si tratta cioè di posizionare le CCIAA su una funzione strategica per l'economia territoriale soprattutto in ambiti metropolitani complessi. Conseguentemente il network che si sviluppa ha una struttura peculiare: differentemente dal primo modello, quello comunitario, connette soprattutto attori istituzionali e professionali (soprattutto ordini e magistratura, ma anche grandi studi professionali, università, ecc.) costituendo una massa critica importante in termini di spinta verso una professionalizzazione della mediazione, improntata su immagini di qualificazione, selezione, formazione e una sua diffusione soprattutto nell'ambito delle élite istituzionali e professionali.

La seconda strategia ha proposto e realizzato l'incorporazione della rete di accordi tra attori intermedi all'interno degli organismi di mediazione/arbitrato della CCIAA. Attraverso convenzioni con gli ordini professionali questi non costituiscono i loro

centri di mediazione ma nominano i loro rappresentanti nel consiglio che governa l'organo della CCIAA e le mediazioni vengono convogliate dai professionisti all'organo camerale. Un modello in cui lo strumento del contratto riesce a governare la costruzione del mercato dei servizi attraverso una serie di accordi a livello di élite locali. Insomma attraverso la cooptazione viene ridotta la turbolenza del mercato. Un caso che per quanto con pochi riscontri territoriali ci pare significativo per logica d'azione. In questo caso la rete tra soggetti viene internalizzata entro i confini organizzativi della Camera.

La comunicazione

La comunicazione rappresenta una delle preoccupazioni che più emerge dalle interviste ai responsabili dei centri di mediazione non solo camerale. Tutti gli osservatori intervistati sono convinti che il tema di fondo della mediazione sia la diffusione della conoscenza nella società in generale come tra i professionisti coinvolti. La cui resistenza deriverebbe da una non-comprensione corretta del significato e dell'impatto della mediazione dovuta ad una scarsa conoscenza dello strumento.

Come svolgono la funzione di comunicazione del servizio e più in generale della cultura della mediazione le CCIAA? Emerge naturalmente una pluralità di attività che, tuttavia, possono essere riassunte in alcune azioni tipiche. La prima comprende la *costruzione di network comunitari* verso i corpi intermedi della società locale oppure verso professioni e associazioni d'impresa: una modalità cui abbiamo già accennato nel precedente paragrafo. Secondo, alcune camere puntano invece ad una comunicazione locale più generalista e rivolta indistintamente alla cittadinanza attraverso canali standard come le affissioni pubblicitarie. Terzo, l'organizzazione della settimana della Conciliazione, in ottobre di ogni anno, in cui con modalità diverse da zona a zona le Camere organizzano momenti di discussione pubblica locale, eventi formativi e divulgativi, esemplificazioni di mediazioni, ecc. Da evidenziare però che pressoché tutti gli intervistati giudicano positiva ma ormai insufficiente rispetto alla nuova fase questa modalità locale di comunicazione; anche perché per lo più attrae addetti ai lavori. D'altronde pressoché tutti gli intervistati sul piano della comunicazione indicano come livello strategico quello nazionale attraverso la rete di Unioncamere oppure con un'iniziativa centrale direttamente promossa dal Ministero di Grazia e Giustizia.

La sfida della specializzazione

Riguardo alla delicata questione di quale sarà l'evoluzione prossima del mercato professionale della mediazione la rete delle CCIAA ha di fronte a sé una sfida: specializzare la propria offerta, ad esempio sul fronte del mondo delle imprese, oppure continuare sulla strada della mediazione generalista? La prima opzione, specializzarsi nel rapporto con il mondo dell'impresa si scontra quantomeno nel breve periodo con lo scarso utilizzo della mediazione da parte del mondo produttivo; e d'altronde il tema è affrontato quantomeno in parte dal recente provvedimento riguardante l'istituzione dei cosiddetti "tribunali d'impresa". Su quest'ultima strada si incontrerà probabilmente la concorrenza sempre più forte dei centri afferenti agli ordini professionali poiché la grandissima parte degli utenti giunge al tavolo di mediazione non per sua autonoma decisione ma perché sospinto e accompagnato dal professionista soprattutto avvocato. Questo farà sì che qualora gli organismi legati agli ordini inizino effettivamente con l'attività a pieno ritmo, i professionisti dei rispettivi ordini potrebbero essere incentivati a convogliare le domande verso questi ultimi.

- Una strategia possibile, quantomeno nel medio periodo, potrebbe puntare a far crescere la capacità dei cittadini di rivolgersi ai centri camerali direttamente senza passare necessariamente attraverso la mediazione dell'avvocato o più in generale del professionista, se non come consulente. Una politica di disintermediazione rispetto al professionista. Questo tuttavia presuppone una crescita o quantomeno un rafforzamento nella fiducia del cittadino riguardo alla qualità e all'effettiva terzietà e indipendenza della mediazione. E su questo piano le CCIAA appaiono ben posizionate. Ciò significa anche puntare sul rafforzamento della capacità del cittadino di accesso autonomo alla giustizia (*empowerment*). E' evidente che su questo punto la costruzione di reti e accordi con altri corpi intermedi delle comunità locali o di associazioni nazionali diversi dagli ordini è fondamentale.

La questione dell'obbligatorietà

In Italia l'obbligatorietà ha indotto il decollo della mediazione ma non ne ha promosso il "boom" in chiave di deflazione del contenzioso. L'opinione diffusa di

tutti gli attori è che nonostante i possibili problemi senza l'istituzione dell'obbligatorietà in Italia non si sarebbe mai sviluppato l'istituto della mediazione. Cosa ne pensano i professionisti intervistati sul tema dell'obbligatorietà? Il mondo dei professionisti è spaccato in due: chi è già mediatore si schiera a favore con percentuali dal 60 al 70 per cento e circa il 20 % ne condivide l'introduzione solo per alcune materie. Avvocati, commercialisti e notai non mediatori sono in maggioranza contrari. Tuttavia esiste una quota variabile che va dal 23 % degli avvocati al 40 % dei commercialisti che pur non essendo mediatore si dichiara d'accordo e costituisce un potenziale alleato. Chi sono questi professionisti potenziali "alleati" della mediazione? Sono professionisti che tendono ad avere un profilo di *seniority* più alto (la quota di favorevoli è più alta tra i professionisti che hanno iniziato la pratica prima degli anni '90); hanno un'età più elevata visto che tra i cinquantenni la quota di favorevoli sale al 32,3 % fino ad arrivare al 39,3 % tra i sessantenni mentre tra trentenni e quarantenni è 10 punti percentuali più bassa; risiedono e lavorano con più frequenza al centro-nord visto che tra gli intervistati delle aree meridionali la quota di favorevoli scende dal 27 % del centro-nord al 19,5 % del sud.

Su questo fronte i tre principali problemi che minano efficacia ed effettività del DL 28 sono:

- a) La questione dell'obbligatorietà della partecipazione al tavolo di mediazione: il 70 % non partecipa. Su questo punto gli intervistati si sono divisi in due gruppi: chi partendo da questa constatazione propende per una sorta di ritorno alla volontarietà e comunque ad un indebolimento dell'obbligatorietà del ricorso alla mediazione e chi viceversa vedrebbe con favore un inasprimento delle sanzioni per garantire, nei fatti, il funzionamento della procedura. Questa dinamica pone alla mediazione obbligatoria una scelta: perché lasciare l'attuale contraddizione tra una obbligatorietà di innesco della procedura e la possibilità (nonostante sanzioni siano state introdotte) di non presentarsi produce una erosione della fiducia nello strumento che rischia semplicemente di produrre un appesantimento del processo in tempi e costi per il cittadino più che un suo snellimento. E' il vero punto debole dell'edificio dell'obbligatorietà.
 - Un ruolo fondamentale sta nella comunicazione/interazione tra professionista e cliente: il fatto è che tra i professionisti intervistati il 57,3 % consiglia il ricorso alla mediazione solo nelle materie di obbligatorietà e solo il 17,25 anche in materie facoltative, mentre il

25,5 % non ne consiglia l'utilizzo tout-court non occupandosi di materie in cui vige l'obbligatorietà. E' questo il campo della battaglia culturale: il 78,6 % dei professionisti "non-mediatori" ne consiglia il ricorso solo perché "obbligato dalla legge".

- b) Emerge una richiesta forte di maggiori controlli del Ministero di Grazia e Giustizia al fine di alimentare la qualità professionale della mediazione e la fiducia del cittadino nello strumento;
- c) Emerge altresì una proposta di introdurre il patrocinio gratuito per favorire l'accesso alla mediazione (soprattutto da parte delle associazioni dei consumatori).

L'orientamento delle CCIAA

Vi è una ambivalenza di fondo negli orientamenti rilevati tra i responsabili degli organismi di mediazione delle CCIAA. Soprattutto in riferimento al tema dell'obbligatorietà della mediazione come condizione di procedibilità Su questo delicato punto per quanto tutti ne difendano la necessità al fine di forzare le resistenze culturali della società italiana e dei suoi corpi professionali, le opinioni variano. Vi è una linea di distinzione tra i funzionari-mediatori a capo dei centri più consolidati rispetto ai funzionari-amministrativi responsabili dei centri più piccoli o di costituzione più recente. I primi sono più legati ad una cultura "forte" della mediazione come prassi volontaria caratterizzata da una sua intrinseca giustificazione. Una distinzione che passa anche attraverso una differente visione di quale debba essere il profilo culturale del ruolo e della professione del mediatore: mentre i funzionari-mediatori sostengono la necessità di una formazione orientata allo sviluppo delle abilità proprie del ruolo di mediatore a cui va data priorità rispetto alle culture professionali di provenienza, per lo più i funzionari-amministrativi sostengono la centralità soprattutto delle competenze di tipo giuridico e la centralità di una figura di mediatore più professionista-mediatore che mediatore-professionista.

Proposte di riposizionamento

Un tema emerso è la necessità di sviluppare una massa critica in termini di capacità di lobby del mondo della mediazione rispetto all'azione di lobby fino ad oggi dominante esercitata dagli ordini professionali. Una azione che tuttavia punti soprattutto a sviluppare forza costruendo reti locali capaci di suscitare un movimento di comunità per la mediazione. Reti costituite da due componenti fondamentali:

- da un lato potrebbe essere praticabile il coinvolgimento in iniziative di quella che possiamo chiamare la comunità di cura locale, ovvero del tessuto civico costituito da associazionismo, volontariato, terzo settore, fondazioni bancarie, ecc. Tutti soggetti che potrebbero realizzare un processo di comunicazione e di creazione di fiducia a livello comunitario.
- Dall'altro lato, la componente professionale con cui stabilire un'alleanza tra l'élite delle camere e l'élite professionale dei mediatori sostenendo la crescita di consapevolezza di questi ultimi. è indispensabile costruire e pensare una rete tra i soggetti che lavorano nel settore dell'ADR o nella cosiddetta "fabbrica della mediazione". Occorrerebbe, cioè, costruire una rete che si ponga nel mezzo tra il Ministero di Grazia e giustizia, il "pubblico statale" che se ne occupa (ordini professionali) e le Camere arbitrali delle CCIAA, le associazioni di categoria, le associazioni che tutelano i cittadini-consumatori e i centri privati più noti e accreditati sul tema.

Al momento invece prevale un quadro di frammentazione degli attori. Si tratterebbe quindi di costruire reti finalizzate in primo luogo a produrre fiducia tra gli attori professionali cercando tuttavia di allargare questa rete ad altri protagonisti non istituzionali capaci di sviluppare il tema della cultura della mediazione non in termini puramente "deflattivi" o strumentali. Puntando anche all'emersione di una domanda di giustizia e di risoluzione del contenzioso che rimane insoddisfatta, che non viene intercettata dal sistema della giurisdizione tradizionale. Un argomento solo in parte identificabile con l'obiettivo della "deflazione" dei tribunali.

L'anello mancante: la mediazione come professione

Uno degli aspetti del tema della mediazione fino ad oggi poco trattati riguarda il ruolo del mediatore e i professionisti che lo rivestono. Chi sono e che cosa pensano? Quali orientamenti culturali e quali aspettative hanno rispetto allo sviluppo della loro professione? Quali differenze vi sono tra professionisti mediatori e non-mediatori al di là delle posizioni ufficiali degli Ordini professionali? Abbiamo provato a rispondere sondando sia professionisti mediatori che non mediatori mettendone a confronto le risposte.

Dunque, in primo luogo, qual è il profilo del mediatore italiano che emerge dal nostro sondaggio? Il 58,6 % proviene dall'avvocatura, il 21 % è dottore commercialista e il 15,7 % appartiene ad altre professioni. Nel campione donne e uomini sono in equilibrio (49,8 % e 50,2 % rispettivamente), mentre per età emerge un profilo professionale "maturo": il 38,6 % ha tra 40 e 49 anni, il 21,9 % tra 50 e 59 e l'11,0 % oltre 60 anni.

- Perché si sceglie di diventare mediatori? Il 37,5 % è mediatore per obiettivi di riforma sociale, idealismo, centralità degli orientamenti di valore: insomma una "missione". Il 39,0 % mette al centro la soddisfazione personale nello svolgere il ruolo di mediatore, il 19,9 % obiettivi di guadagno e carriera e il 3,6 % "per ripiego", senza motivazioni particolari. Il 2010 è uno spartiacque: tra i mediatori pre-2010 le motivazioni "strumentali" orientate al guadagno e al mercato erano al 9,7 %; dopo il 2010 salgono al 26,7 % e diminuisce l'incidenza di motivazioni ideali e di soddisfazione personale (cresce la quota di scelte per "ripiego"). Insomma i mediatori accreditati dal 2010 in poi presentano un profilo meno idealista e più orientato al mercato e alle speranze di carriera/guadagno. Una contraddizione non da poco data la povertà delle occasioni di impiego professionale attualmente esistenti.
- Esiste una élite in formazione nel mondo dei mediatori? Il 38,8 %, li abbiamo chiamati "pionieri" ha iniziato a praticare l'attività prima del 2010 (oltre 7 anni di pratica in media), mentre il restante 61,2 %, i "novizi" (poco meno di 1 anno di pratica in media), ha iniziato la pratica professionale dopo

l'introduzione dell'obbligatorietà. Su praticamente tutte le variabili indagate i primi hanno un profilo di *seniority* e professionalizzazione molto più elevato rispetto ai secondi.

La debole professionalizzazione della figura del mediatore si lega, ovviamente, al carattere recente dell'introduzione del ruolo professionale ma anche alla forza delle culture professionali consolidate dal cui seno dovrebbe enuclearsi la nuova professione.

- Ad oggi non esiste ancora un vero e proprio mercato professionale della mediazione. Solo il 5 % dei mediatori esercita come professionista in via esclusiva questo ruolo nonostante la crescita esponenziale dei centri che potenzialmente sarebbero in grado di impiegare i 40.000 mediatori oggi presenti in Italia.
- Nonostante la mediazione non sia ancora una vera e propria professione esercita un certo "appeal sulla base sociale delle professioni: quasi un terzo (27,6 %) di avvocati, commercialisti e notai "non-mediatori" dichiara che pur non avendo ancora conseguito l'abilitazione "ha intenzione di conseguirla". Il 69,0 % dei mediatori sostiene di aver intenzione di dedicarsi maggiormente alla mediazione e solo l'8,7 % si dichiara deluso dall'esperienza definendola "una parentesi che non sa se continuerà".
- Tra i mediatori è diffusa l'insoddisfazione per la propria remunerazione: il 60,9 % si dichiara poco o per nulla soddisfatto del suo livello. Uno stato di insoddisfazione che per quanto diffuso cresce di intensità tra i professionisti che operano al Sud (dove il 37,2 % si dichiara "molto insoddisfatto" contro il 18 % dei loro colleghi delle regioni settentrionali) e tra i nuovi mediatori post-2010. Tanto che da parte di alcuni intervistati si è proposta la liberalizzazione delle tariffe. Inoltre il 62,3 % vorrebbe liberalizzare il rapporto tra mediatore e cliente consentendo una relazione personale disintermediata rispetto al ruolo del centro di mediazione.
- La formazione: viene per lo più giudicata insufficiente nei termini delle prescrizioni legislative e tuttavia è piuttosto diffusa anche tra i professionisti non-mediatori: il 69,4 % risponde di aver frequentato corsi o eventi formativi/informativi e un ulteriore 7,8 % non l'ha ancora fatto ma avrebbe intenzione di farlo a breve. Solo il 22,8 % si dichiara estraneo. Legata al tema della formazione è la questione gemella dell'informazione. In un *range* da 1 a 10 il livello medio di conoscenza emerso attraverso l'autovalutazione degli

intervistati è sufficiente pari a 6,3 punti ma il 28,1 % degli intervistati ha risposto di avere una conoscenza insufficiente.

- Questa situazione rappresenta in un certo senso “la punta dell’iceberg”. Sempre restando tra i professionisti “non mediatori” se si guarda alla connessione tra pratica della mediazione e livello di conoscenza dell’istituto emerge che una conoscenza insufficiente caratterizza non solo il 50 % dei professionisti che nel corso dell’ultimo anno non hanno mai consigliato ad un loro cliente il ricorso alla mediazione perché “non si occupano delle materie in cui vige l’obbligatorietà” ma persino il 20 % di coloro che oltre ad applicare l’obbligatorietà hanno consigliato il ricorso alla mediazione su materie in cui è facoltativa, così come una conoscenza insufficiente viene denunciata dal 13,6 % dei professionisti che è solito assistere “sempre” i propri clienti al tavolo di mediazione, il 28,6 % di chi lo fa solo se l’entità/gravità della controversia lo richiede e il 53,3 % di chi non presta mai assistenza.

Il modello di regolazione professionale

Quale visione hanno i mediatori italiani riguardo al consolidamento istituzionale e alle regole che dovrebbero presiedere alla professionalizzazione del loro ruolo?

- La mediazione rimane un campo del sapere professionale fondato essenzialmente sul sapere pratico: il 72,9 % dei mediatori è d’accordo sul fatto che la competenza professionale è più basata sulla performance che sul titolo; nel medesimo tempo emerge anche un orientamento a richiedere formalizzazione/standardizzazione dei saperi specifici come metodo per garantire qualità del servizio.
- Il tipo di saperi professionali. Il primo punto da osservare è che nel contesto italiano la figura del mediatore si è sviluppata fino ad oggi come una figura molto giuridicizzata: è in primo luogo un avvocato-mediatore non un mediatore-avvocato (o commercialista, notaio, architetto, ecc.). Va osservato che la propensione favorevole ad una figura professionale molto interna alla cultura della professione forense è, con poche eccezioni, comune sia al popolo dei mediatori (il 64,1 % è d’accordo con l’affermazione secondo cui i mediatori dovrebbero avere un background legale) che alla gran parte dei

responsabili dei centri di mediazione intervistati anche nel mondo camerale. I nuovi mediatori post-2010 appaiono più immersi in una visione della professione più incapsulata nelle culture professionali e nelle immagini di ruolo tipiche dell'avvocatura.

- Tuttavia la forza della cultura giuridica è inserita in una visione dei saperi professionali che inizia ad enucleare anche proprie competenze: tra i mediatori prevalgono largamente qualità come “abilità nella risoluzione dei conflitti” e “abilità comunicative”.
- Il 72,1 % è convinta che il numero dei mediatori oggi in Italia sia già eccessivo e dovrebbe essere controllato/limitato. Sono i più giovani a richiederlo di più, probabilmente perché sentono più minacciato dalla concorrenza il proprio investimento formativo.
- La certificazione della qualità. La questione è fondamentale perché ciò che traspare dalle interviste è che la debole fiducia nella qualità del sistema da parte di alcuni attori strategici (professionisti e magistrati) zavorra il possibile sviluppo della mediazione. E' un problema che presenta una duplice dimensione. Primo, i controlli: da tutti gli intervistati si alza una richiesta forte verso le autorità centrali perché rafforzino la pratica dei controlli che a quanto pare sembrerebbero essersi allentati nel corso dell'ultimo periodo. Stante che all'unanimità gli attori intervistati non ritengono i criteri legali di licenza per l'attività di mediatore presso un centro sufficienti per garantire una qualità professionale del mediatore, si pone l'esigenza di un meccanismo di certificazione delle capacità che consenta di funzionare da sistema di indicazione della qualità presso i clienti e di selezione di una élite professionale che funga da produttrice di fiducia nella bontà dell'istituto. Secondo: l'identità dei soggetti che dovrebbero certificare. Su questo piano la scelta è tra un modello in cui sono i soggetti professionali ad autocertificare la qualità e tale atto ha valore solo per rafforzare il posizionamento sul mercato e la fiducia nella relazione con il cliente, oppure un sistema pubblico di certificazione con valore legale per l'esercizio della professione che attualmente è affidato alla relazione tra autorità pubblica e centri di mediazione. Su questo piano i mediatori intervistati vogliono un Ordine professionale con poteri di certificazione e licenza? Il 40 % risponde di sì, che “solo un'associazione o un Ordine dovrebbero

avere la potestà di decidere chi può svolgere la professione” superati però dal 55,5 % di chi sostiene che “nessuna singola organizzazione o ordine dovrebbe avere il potere di dettare standard professionali”. Un rafforzamento del rapporto tra organismi di mediazione e reti professionali (organismi associativi o ordini) appare fondamentale.

- La visione del ruolo del mediatore: il 45,2 % dei mediatori intervistati ha una visione della mediazione come attività facilitativa, il 29,2 % come attività valutativa e il 25,2 % come attività aggiudicativa. I nuovi mediatori appaiono più immersi in una visione del ruolo di tipo aggiudicativo e incapsulata nelle culture professionali e nelle immagini di ruolo tipiche dell’avvocatura. Importante sarebbe che la mediazione rafforzi un profilo professionale e culturale distinto da quello delle professioni di provenienza. L’istituzionalizzazione della mediazione rappresenta un passaggio fondamentale che tuttavia pone un problema di fondo: potrebbe realizzarsi trasformando la mediazione in una pratica avversariale, in una sorta di altro modo di fare il mestiere dell’avvocato qualora essa venisse assorbita dentro gli schemi culturali degli ordini. D’altronde l’indicazione chiara emersa dai responsabili degli ordini professionali (soprattutto degli avvocati) è di incorporare la mediazione entrando in concorrenza in primo luogo con i centri delle Camere di Commercio.

L’opinione dei professionisti sull’efficacia della mediazione

Nonostante si possa dire che la “mediazione non sia un giudizio” è anche vero che un problema di efficacia si pone.

- Sia per i mediatori che per i non-mediatori la velocità di risoluzione del contenzioso rappresenta il principale vantaggio della mediazione in azione.
- Ma, dunque, quanto sono soddisfatti i professionisti del funzionamento della mediazione in questo primo anno di obbligatorietà? Il 74,3 % dei mediatori si dichiara abbastanza o molto soddisfatto del funzionamento della mediazione “in generale” contro il 22,8 % dei non-mediatori. Oltre alla velocità l’aspetto più apprezzato riguarda il “conseguimento di un accordo mutuamente soddisfacente per tutte le parti”, mentre minore soddisfazione si registra per quanto riguarda i costi per la clientela e il conseguimento di

“un accordo soddisfacente per la propria parte”. Il 44,2 % dei professionisti non-mediatori accompagna sempre il proprio cliente come consulente e solo il 20,5 % non lo fa mai.

- Il ruolo del consulente di parte è uno degli aspetti più delicati nel funzionamento effettivo della mediazione: in molti si spingono a definire il ruolo del consulente più forte di quello del mediatore per il rapporto di fiducia che esso ha con il cliente. Sono numerose le lamentele emerse nel corso delle interviste su un ruolo ostativo del consulente (soprattutto se avvocato) al tavolo di mediazione. Quali sono le ragioni, invece, del mancato raggiungimento di un accordo secondo i professionisti intervistati? Il 34,9 % dei mediatori indica “aspettative non realistiche in tutte e due le parti”, mentre il 30,7 % dei non-mediatori indica la non adeguatezza della materia e/o dell’entità della controversia.
- Le ragioni del mancato “boom” della mediazione: il 52,9 % dei mediatori la attribuisce alla scarsa conoscenza delle ADR tra cittadini e imprese e il 38,8 % ad una arretratezza culturale degli italiani fino al 32,0 % che ne attribuisce la colpa alla “poca volontà di proporre la mediazione ai clienti da parte dei professionisti”. Il giudizio cambia nettamente tra i non-mediatori: il 35,9 % la attribuisce ai “limiti della disciplina giuridica”, il 30,1 % alla scarsa fiducia di cittadini e imprese nel funzionamento dell’istituto, il 25,3 % alla scarsa competenza/esperienza dei mediatori.

L’impatto della mediazione sulle professioni: l’opinione degli ordini professionali

Dopo una prima forte resistenza promossa soprattutto dagli avvocati e dalle loro organizzazioni nazionali e dagli ordini delle realtà metropolitane, oggi le posizioni dell’avvocatura stanno diventando più articolate.

- In primo luogo, esistono molti ordini locali, soprattutto delle realtà medie di provincia, che non hanno condiviso l’opposizione alla mediazione. Nelle grandi città l’orientamento degli Ordini e soprattutto del mondo forense appare invece più ostile. E’ nota inoltre la diversità di orientamento che da subito ha distinto l’atteggiamento dell’avvocatura rispetto agli ordini dei dottori commercialisti e dei notai. E’ da notare comunque che anche

nell'ambito dell'avvocatura vi sono ordini provinciali che leggono la mediazione come un possibile canale per riprendere un ruolo sociale e una fiducia nei confronti della professione piuttosto appannatisi negli ultimi anni. E' una posizione di compromesso che si propone di accettare la mediazione per acquisire forza nello stoppare le componenti più minacciose delle politiche di liberalizzazione. Il punto è che nella percezione dei professionisti la mediazione è stata vista come un pezzo di una più generale politica di liberalizzazione e di scardinamento delle difese corporative, suscitando una reazione difensiva simile a quella messa in campo rispetto alle liberalizzazioni promosse dal Governo.

- Il 62,5 % dei professionisti non-mediatori ritiene che la mediazione “peggiorerà le condizioni di lavoro, la deontologia e la remunerazione delle professioni” (contro solo il 14,4 % dei mediatori), mentre solo il 26,3 % è convinto che sia “una riforma importante che favorirà la modernizzazione delle professioni”.
- L'impatto sistemico della mediazione: il 68,7 % dei mediatori ritiene che la mediazione consentirà di far emergere una domanda insoddisfatta di giustizia che già prima non si rivolgeva alle aule di tribunale: si tratta di un punto importante. Anche in molti altri ordinamenti più che un impatto deflattivo si ritiene che la mediazione possa avere un effetto positivo in termini di domanda insoddisfatta di risoluzione delle controversie. Al contrario i non-mediatori sono convinti che la mediazione sia l'ennesimo “lacciolo burocratico” (72,7 %) e che in un sistema come quello italiano le “vere questioni” continueranno ad essere decise in tribunale (87,7 %). Su queste opinioni si registrano poche differenze tra avvocati, commercialisti o notai. Conseguentemente solo il 23,5 % dei non-mediatori ritiene che il nuovo istituto “sgraverà i tribunali” (contro il 79,3 % dei mediatori), mentre il 63,1 % è addirittura convinto che la mediazione potrebbe mettere in discussione le garanzie giuridiche dei cittadini e il 72,5 % che si tratta di un istituto espressione di una cultura giuridica anglosassone “poco adatta alla società italiana” (contro il 30,6 % dei mediatori).

Dunque, complessivamente, al di là delle posizioni ufficiali degli ordini, qual è l'orientamento del corpo professionale verso la mediazione? In realtà le professioni sono tagliate verticalmente non solo in base alla pratica del ruolo di mediatore. Anche nel campo dell'avvocatura esiste infatti oltre a chi è già mediatore un bacino di circa il 30-35 % di professionisti non-mediatori che appare in disaccordo rispetto

alle posizioni di “resistenza” dei propri ordini: ritengono che la mediazione sia un’occasione di modernizzazione delle professioni. Rappresentano dunque possibili alleati della mediazione. Tra l’altro va notato che tra i professionisti intervistati sono soprattutto gli avvocati di base, con minore *seniority* professionale ad opporsi con apparente maggiore vigore alla mediazione. Anche la collocazione geografica ha un ruolo nel senso che i professionisti residenti al sud appaiono meno favorevoli alla mediazione sebbene proprio lì si sia verificata la crescita più forte di organismi privati di mediazione.

Quali conclusioni? Oggi gli ordini tutti, avvocatura compresa, si stanno organizzando per portare la sfida della gestione in proprio della mediazione generalista soprattutto nei confronti del sistema camerale. La crescita del numero degli organismi afferenti agli ordini e soprattutto all’avvocatura ma anche le testimonianze raccolte dirigono esplicitamente verso questa direzione. Una volta che l’istituto della mediazione si sarà consolidato l’orientamento delle professioni sarà di incorporarlo nelle proprie istituzioni e prassi, sia sul piano culturale, sia sul piano del mercato dei servizi facendosi forza della relazione di fiducia privilegiata che il professionista mantiene con il cliente. In realtà molta dell’opposizione realizzata è inquadrabile in questa linea di pensiero che d’altronde ricalca un sentiero di affermazione della mediazione già sperimentato anche in altri ambiti nazionali (come ad esempio quello statunitense).

Su questo piano va infine sottolineato come un aspetto centrale sia costituito dalla mancata costruzione di un rapporto proficuo con il mondo della magistratura. Il numero ancora oggi troppo ridotto della mediazione delegata (2,8 % all’ultima rilevazione ministeriale) esprime una ridottissima fiducia della magistratura nell’istituto. Mancata fiducia senza la quale un decollo appare veramente difficile.

L’orientamento del mondo associativo: l’impresa e i consumatori

Il ricorso alla mediazione e più in generale alle pratiche di ADR da parte di imprese e consumatori viene rappresentata sotto due diversi punti di vista: da un lato, il mondo delle imprese vive l’affermazione della mediazione come una potenziale chance di maggiore efficienza economica e di sgravio di una serie di costi finanziari e tempistici legati alle inefficienze della giustizia ordinaria. Fattore che coopera

attivamente nello scoraggiare le potenzialità di investimento nel nostro paese. Tuttavia sul piano dell'utilizzo da parte delle imprese della mediazione il sistema è ancora lungi dal decollare. Soprattutto per due ordini di motivi. Il primo riguarda il fatto che per quanto la mediazione con il suo carattere non-avversariale sia teoricamente uno strumento più coerente con l'obiettivo di mantenere relazioni di cooperazione tra operatori economici, è vero che nei fatti la crisi ha congiurato nello spingere soprattutto le piccole imprese a non imbarcarsi in controversie tout-court. Tuttavia uno degli elementi centrali di questo mancato decollo sottolineato soprattutto dai responsabili degli organismi camerali riguarda la mancata attivazione di specifiche politiche di comunicazione decentrate verso i propri iscritti da parte delle organizzazioni di rappresentanza, le quali hanno fino ad oggi mantenuto unità organizzative dedicate soltanto a livello nazionale. Diverso l'orientamento delle associazioni dei consumatori. In questo caso l'affermazione delle ADR viene sostenuto con forza nell'ambito di una vera e propria concezione delle democrazia associativa. La mediazione rappresenta cioè un vero e proprio strumento di democrazia che consente di rendere meno vulnerabile l'esercizio della cittadinanza. Tuttavia è da sottolineare a questo proposito che oggi sul piano delle vertenze del consumo, solitamente di non elevato valore, i costi dell'accesso alla mediazione spesso sovrastano l'entità della controversia di fatto scoraggiando il ricorso alla mediazione.

Appendice: elenco Camere di Commercio che hanno partecipato all'indagine

Nord Ovest: Torino, Genova, Milano, Cuneo, Brescia, Bergamo;

Nord Est: Vicenza, Verona, Udine, Bologna, Piacenza, Ferrara, Modena;

Centro: Firenze, Grosseto, Ancona, Roma;

Mezzogiorno: Napoli, Bari, Messina, Avellino.