



Seminario

“Metodi applicativi per la gestione delle sedute di mediazione, CTU, CTM in remoto e in presenza”

Tecniche di mediazione e di conciliazione online

Prof.ssa Avv. Ana Maria Uzqueda



11 aprile 2025

Mediazione telematica e
mediazione da remoto
nel D. Lgs 28/10 come
modificato dal D. Lgs
216/24



MEDIAZIONE TELEMATICA

- **Partecipazione integrale online:** tutte le fasi della mediazione fino alla stesura e firma del verbale finale, avvengono online.
- **Sottoscrizione digitale degli atti:** gli accordi e i verbali devono essere firmati in conformità al **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)**.
- Prevede il **consenso delle parti**

INCONTRI DA REMOTO

Gli incontri da remoto sono semplicemente riunioni a distanza, che possono essere utilizzati durante la mediazione. Gli incontri da remoto possono essere usati per alcune fasi del procedimento, non necessariamente per tutta la procedura di mediazione. Prevede il consenso delle parti circa la modalità di firma del verbale



LEGGE
26 NOVEMBRE 2021
N. 206
LEGGE DELEGA
ART 1

p) prevedere che le procedure di mediazione e di negoziazione assistita possano essere svolte, **su accordo delle parti**, con modalità telematiche e che gli incontri possano svolgersi con collegamenti da remoto



Art. 8-bis modificato dal D. Lgs 216/24

Mediazione in modalità telematica

1. Quando la mediazione, con il consenso delle parti, si svolge in modalità telematica, gli atti del procedimento sono formati dal mediatore e sottoscritti in conformità al presente decreto nel rispetto delle disposizioni del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.*

2. A **conclusione** del procedimento il mediatore forma un documento informatico contenente il verbale e l'eventuale accordo per l'apposizione della firma da parte dei soggetti che vi sono tenuti. Il documento è immediatamente firmato e restituito al mediatore.

3. **Il mediatore, ricevuto il documento di cui al comma 2, verificata l'apposizione, la validità e l'integrità delle firme, appone la propria firma e ne cura il deposito presso la segreteria dell'organismo che lo invia alle parti e ai loro avvocati, se nominati.**

4. La conservazione e l'esibizione dei documenti del procedimento di mediazione svolto con modalità telematiche avvengono, a cura dell'organismo di mediazione, in conformità all'articolo 43 del decreto legislativo n. 82 del 2005.

* (art 20 ss c.a.d.)



Art. 8-ter modificato dal D. Lgs 216/24

Incontri di mediazione con modalità audiovisive da remoto

1. Ciascuna parte può sempre chiedere al responsabile dell'organismo di mediazione di partecipare agli incontri con collegamento audiovisivo da remoto.

2. I sistemi di collegamento audiovisivo utilizzati per gli incontri di cui al comma 1 assicurano la contestuale, effettiva e reciproca udibilità e visibilità delle persone collegate.

3. Al di fuori dei casi disciplinati dall'articolo 8-bis, quando il mediatore è tenuto ad acquisire le firme dei partecipanti per gli atti formati durante un incontro al quale una o più parti partecipano con le modalità previste dal presente articolo, con il consenso di tutte le parti, le firme sono apposte nel rispetto delle disposizioni del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e nel rispetto dell'articolo 8-bis, commi 2 e 3, salvo quanto previsto dal comma 4.

4. Se non vi è il consenso previsto dal comma 3, le firme di tutti i partecipanti sono apposte in modalità analogica avanti al mediatore.

5. Le parti cooperano in buona fede e lealmente affinché gli atti formati durante un incontro al quale una o più parti partecipano con le modalità previste dal presente articolo siano firmati senza indugio.



ART 83, comma 20-bis, D.L. n. 18/20

- “Nel periodo dal 9 marzo al 30 giugno 2020, gli incontri di mediazione in ogni caso possono svolgersi in via telematica con il preventivo consenso di tutte le parti coinvolte nel procedimento. Anche successivamente a tale periodo gli incontri potranno essere svolti, con il preventivo consenso di tutte le parti coinvolte nel procedimento, in via telematica, ai sensi dell’articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, mediante sistemi di videoconferenza. **In caso di procedura telematica l’avvocato, che sottoscrive con firma digitale, potrà dichiarare autografa la sottoscrizione del proprio cliente collegato da remoto ed apposta in calce al verbale ed all’accordo di conciliazione.** Il verbale relativo al procedimento di mediazione svoltosi in modalità telematica sarà sottoscritto dal mediatore e dagli avvocati delle parti con firma digitale ai fini dell’esecutività dell’accordo prevista dall’articolo 12 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.”

D.Lgs. 216/24

Art. 3

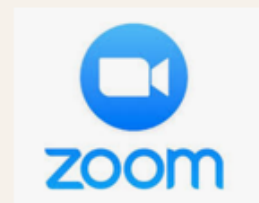
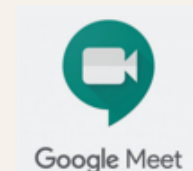
Modifiche al decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27:

- 1. All'articolo 83 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, **il comma 20-bis è abrogato.**



La mediazione on line: aspetti tecnici

i mediatori che gestiscono gli incontri on line, innanzitutto devono essere familiarizzati con la piattaforma ed essere in grado di aiutare le parti e i loro avvocati a sentirsi a proprio agio con lo strumento.



Teleskill

altri...



La differenza n. 1 tra la
mediazione online e in
presenza è:
l'ambiente dei clienti è fuori
dal controllo del mediatore:
attenzione alla **riservatezza!**



RISERVATEZZA

Ricordare le regole:

- Non è permessa la partecipazione di **terze persone** estranee alla procedura
- E' vietato **registrare** l'incontro o **scattare fotografie**
- Il mediatore non può essere chiamato come **testimone** (artt. 9 e 10 D Lgs. 28/10)





All'inizio di ciascun incontro il mediatore deve ricordare il vincolo della riservatezza e chiedere a tutti i partecipanti di dichiarare che nei locali da cui essi trasmettono non vi sono altre persone in ascolto e che la sessione non viene registrata.

Tali dichiarazioni vanno riportata a [verbale](#): esempio:

«Il mediatore informa le parti che la presente sessione in videoconferenza, siccome parte della procedura di mediazione, è soggetta a riservatezza e ricorda il contenuto degli artt. 9 e 10 del D.lgs. n.28/10.

Le parti dichiarano che oltre ad esse, nessun altro è presente nella stanza in cui si trovano e nessuno può ascoltare il contenuto della presente videoconferenza, né la videoconferenza verrà in alcun modo registrata, o videoregistrata, neppure in parte.»



CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA MEDIACIONES ONLINE



Prof.ssa Avv. Ana Maria Uzqueda

Tecniche di mediazione e di conciliazione online

Mod. FOIR 10_Rev.0

11/04/2025

pag. 13



PER RAFFORZARE LA SICUREZZA:

- aggiungere sempre la password
- non condividere mai l'id della riunione, essa deve essere soltanto inviata ai mediatori, alle parti e agli avvocati
- utilizzare le «*waiting room*» sala di attesa
- identificare sempre tutti i partecipanti alla riunione
- disattivare l'uso condiviso dello schermo
- mantenere la piattaforma aggiornata



Gestione della sala d'attesa virtuale

-Utilizzare sempre la funzione **sala d'attesa (waiting room)** quando le parti accedono alla sessione di mediazione per evitare che una parte entri prima dell'arrivo delle altre (per preservare la percezione di imparzialità del mediatore, così come avviene nelle mediazioni presenziali).

-Informare **previamente** le parti che ci sarà una "sala d'attesa virtuale« fino a quando non saranno arrivati tutti i partecipanti e a quel punto saranno fatti entrati tutti contestualmente.

-Impostare un tempo limite per l'attesa di 10 minuti ad esempio, ma predisporre anche un sistema di comunicazione con l'Organismo per via telefonica o e-mail nel caso di problemi.

Trascorsi i 10' ammettere le parti arrivate fino a quel momento alla riunione e decidere cosa fare nel caso manchi ancora qualcuna.-



Organizzare le sessioni private nelle stanze virtuali

E' possibile predisporre quante Stanze virtuali siano necessarie e il mediatore potrà spostarsi da una all'altra.



Usare la lavagna

Si potrebbero proiettare sulla lavagna tutti i documenti utili per lavorare insieme, come ad esempio bozze di accordi, fotografie, perizie, ecc.

Oppure il mediatore potrebbe fare uno schema, scrivere l'agenda dell'incontro, disegnare un albero decisionale, ecc.

Anche i partecipanti potrebbero condividere il loro schermi (**previa autorizzazione del mediatore che dovrebbe inizialmente bloccare tale possibilità** per evitare che per errore una delle parti tocchi il tasto »condividi schermo» e faccia vedere documenti riservati e salvati sul suo PC).



LA GESTIONE DELLE SESSIONI SEPARATE PREFERIBILMENTE IN MOMENTI DIVERSI, MA:

- SESSIONI SEPARATE BREVI (SISTEMA NAVETTA): CON PIU' STANZE
VIRTUALI
- LO STESSO PER LA GESTIONE DEL **PRIMO INCONTRO** NELLE MULTIPARTI
- SESSIONI SEPARATE LUNGHE: FISSARE IN FORMA **DISGIUNTA**

88



GLI ASPETTI COMUNICATIVO-RELAZIONALI

-FIDUCIA

-COME CREARE UN RAPPORTO DI FIDUCIA ON LINE?



LA FIDUCIA NEL MEDIATORE DURANTE LA MEDIAZIONE ONLINE

- competenza nella gestione della piattaforma scelta
 - empatia
 - metodo di intervento



NELLA COMUNICAZIONE ONLINE, A CAUSA
DELLA RIDUZIONE DEL CANALE
COMUNICATIVO, SI VERIFICA UNA
DIMINUZIONE DELLA **QUANTITA' DI**
INFORMAZIONI SCAMBIATE TRA LE PARTI.



LINGUAGGIO NON VERBALE:

- Espressioni del viso
 - Fare vedere la parte superiore del corpo (testa, busto e mani)
- prossemica



L'empatia nella pratica:

- forget you! 😊
- mantiene il contatto visivo con parte a cui ti rivolgi...





MODIFICARE UBICAZIONE PARTECIPANTI NEL VIDEO





La videoconferenza dovrebbe rappresentare un vantaggio rispetto al processo di comunicazione personale, perché le parti devono necessariamente **rispettare il turno di parola**; altrimenti, le voci si sovrappongono ed è impossibile comprendere ciò che dicono.

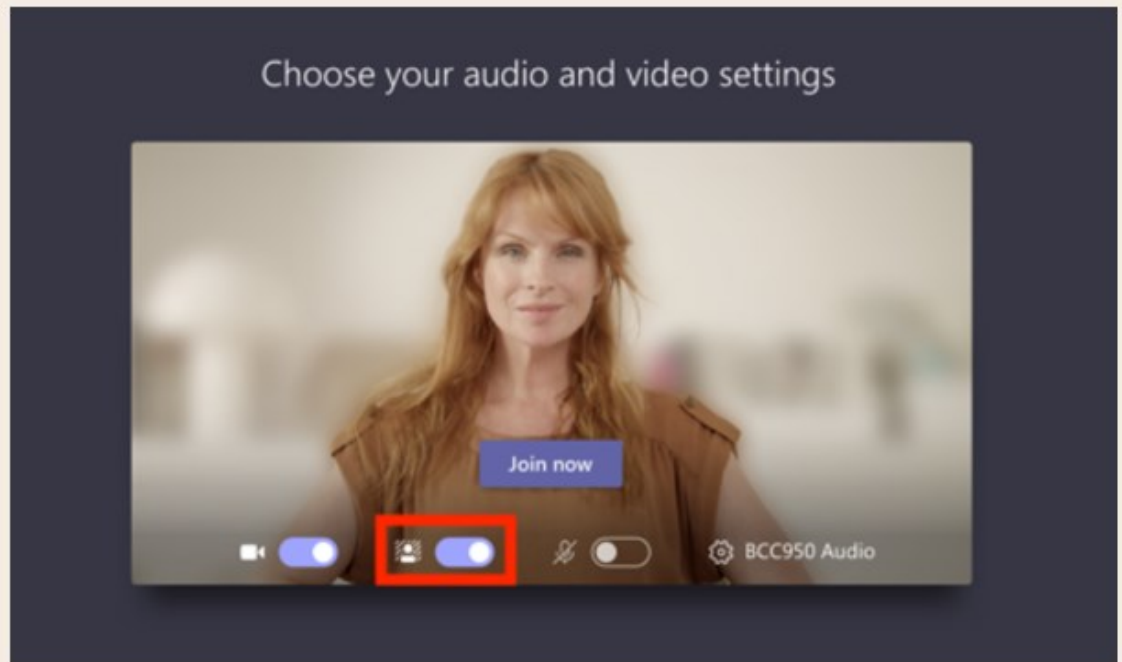
La mediazione on line è di per sé un processo di comunicazione.

La sfida è trasformare la comunicazione in dialogo!

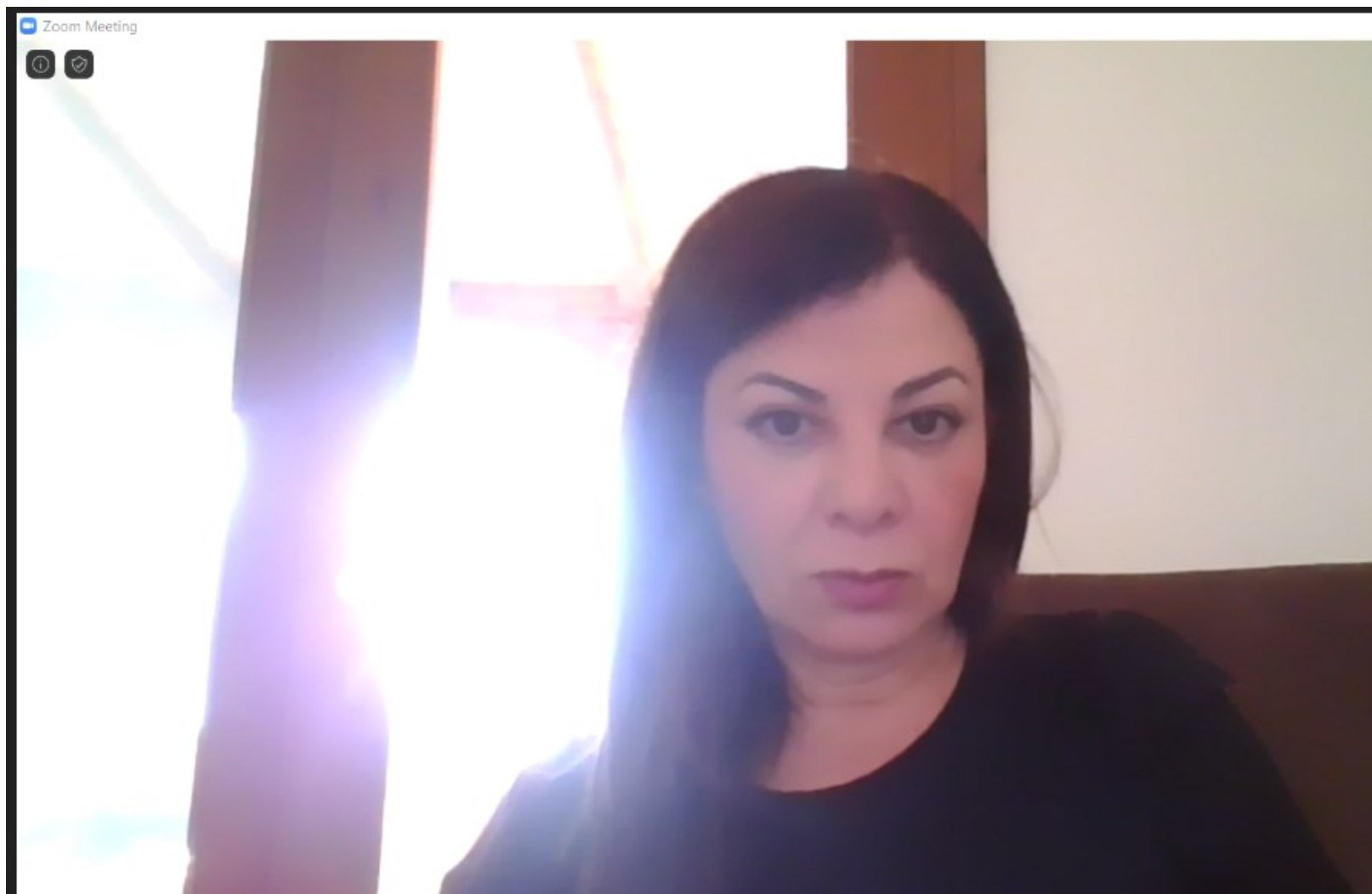


Sfocare lo sfondo...

EVITATE!







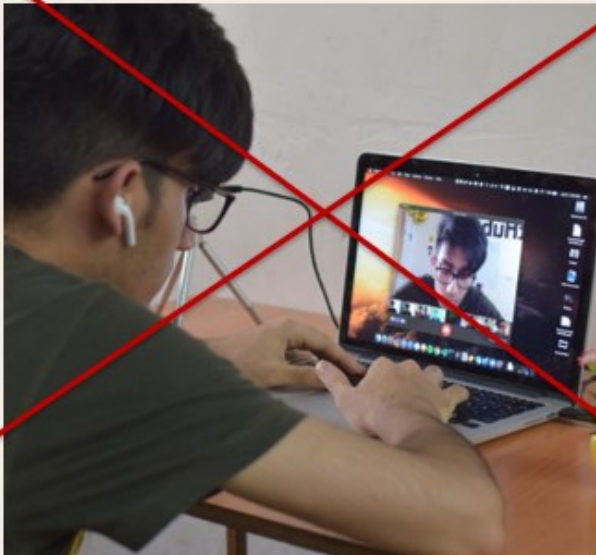






LINGUAGGIO NON VERBALE:

Postura



La camera all'altezza degli occhi



Tecniche di video-comunicazione:

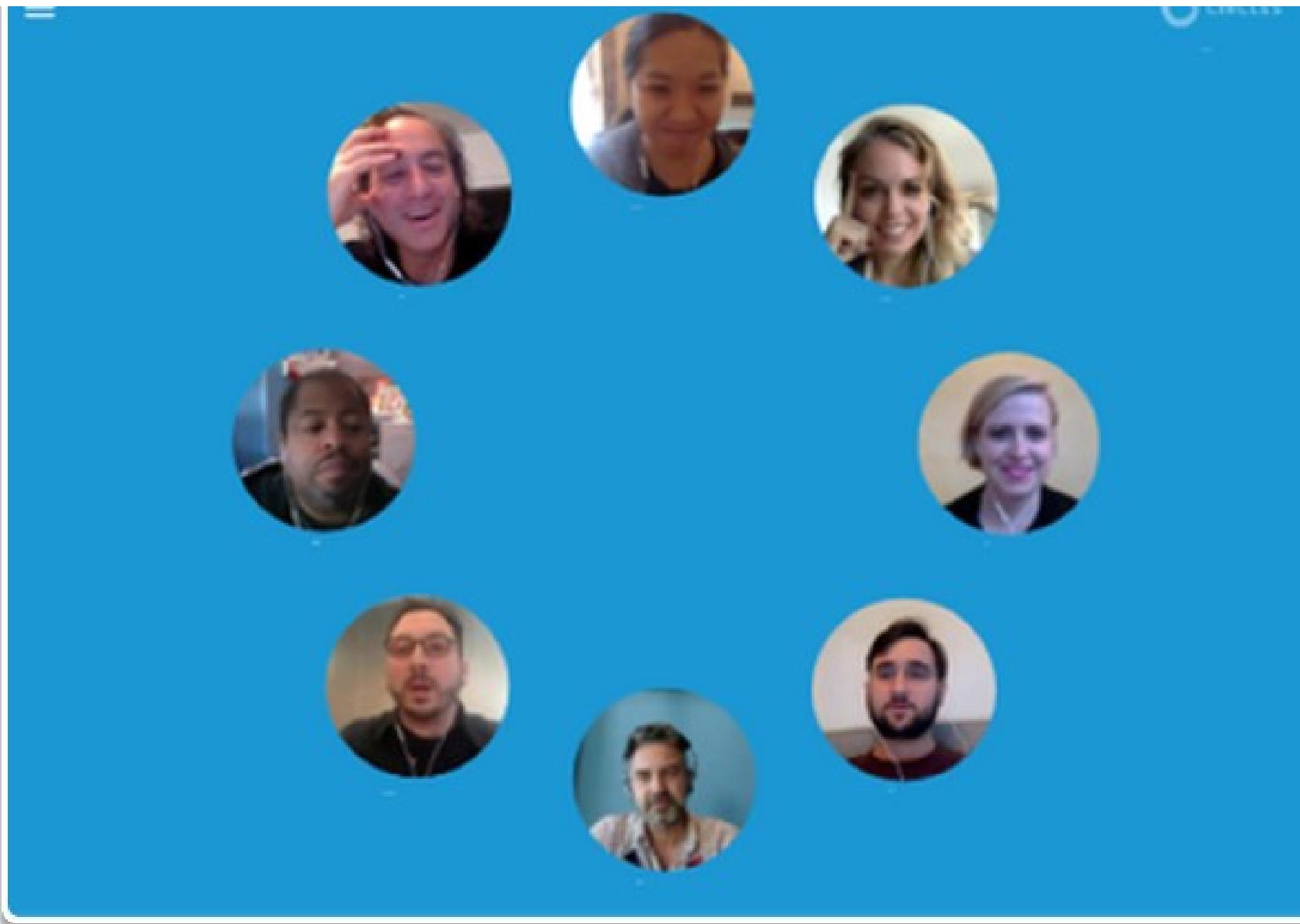
Le emozioni influiscono sulla voce
ma... la voce influisce sulle emozioni





FASI DELLA MEDIAZIONE ON LINE

- a) accogliere le parti, verificare eventuali difficoltà tecniche, ecc
- b) identificare le parti e gli avvocati
- c) anticipare le regole e modalità di funzionamento (non registrare, non scattare foto, informare la presenza di terze persone, consigliare di dotarsi di carta e penna, informare che il mediatore potrà prendere appunti, che utilizzerà le stanze virtuali dopo la spiegazione iniziale, spiegare come fare a prendere la parola, ecc)
- d) sessioni separate
- e) sessioni plenarie
- f) stabilire l'agenda
- g) condivisione del verbale a video
- h) firme





LO STILE DI MEDIAZIONE





Incontro 14 aprile 2025:

1- garage

2-Immobile via Reno

3-causa Zannini

4-Villa Regina

5-terreni agricoli

6-terreni forestali

7-appartamento Via Serena



CO-MEDIAZIONE



Prof.ssa Avv. Ana Maria Uzqueda

Tecniche di mediazione e di conciliazione online

Mod. FOIR 10_Rev.0

11/04/2025

pag. 37



Il CTP come ponte tra parte e mediazione

- Offre la possibilità di ragionare alla base di criteri oggettivi
- Può aiutare a trovare soluzioni migliorative e concrete



Grazie!

anauzqueda1@gmail.com