

## La formazione del mediatore

Federica Barberis

I mediatori sono professionisti che si formano con un corso minimo di 50 ore in tecniche di comunicazione, negoziazione e gestione del conflitto

Indipendentemente dall'introduzione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione previsto da questo decreto – dichiara **Paola Ventura**, avvocato e partner dello Studio Legale e Tributario La Scala – penso che le controversie in tema di responsabilità medica ben si prestino ad essere affrontate attraverso la mediazione, anche se alcuni problemi pratici, trattandosi di un *setting* un po' particolare, dovranno essere affrontati e studiati con attenzione e si risolveranno solo dopo aver sperimentato un modello adatto alle peculiarità della materia, che tratta in un unico contesto relazioni del tutto differenti: da una parte c'è il rapporto medico/paziente con tutte le implicazioni emotive del caso, dall'altra le compagnie assicurative e i rappresentanti dell'ospedale che non hanno alcun coinvolgimento emotivo nel conflitto, ed il cui obiettivo è unicamente quello di risolvere la controversia nel modo economicamente più vantaggioso. La complessità della mediazione sanitaria sta nel dover gestire conflitti multipartiti nei quali le persone coinvolte hanno obiettivi completamente diversi,

e che possono anche prescindere gli uni dagli altri. È opportuno affrontare il conflitto medico-paziente in un contesto specifico, in cui un terzo competente ed adeguatamente formato, assiste le parti ristabilendo tra loro un punto di contatto e un canale di comunicazione efficace; spesso il solo fatto che ci si ascolti e si comprenda realmente cosa è accaduto all'altro, contribuisce a "sgonfiare" il conflitto e può aiutare a raggiungere un accordo o, comunque, il venir meno del contenzioso, indipendentemente dalla effettiva ricerca processuale della verità. È ovviamente indispensabile che ognuna delle parti coinvolte in questo tipo di conflitto, sia pronta a collaborare per il buon esito di questo istituto e ne comprenda i vantaggi e l'utilità. Tra gli aspetti più spinosi da risolvere è sicuramente il coinvolgimento delle compagnie di assicurazione, ancora molto restie e diffidenti nei confronti di questo nuovo istituto. La sfida è grande e occorre che tutti coloro che potrebbero essere coinvolti diano il loro contributo ad avviare la sperimentazione per l'adozione di un modello efficace. Per quanto riguarda il mediatore, Ventura ricorda che, «prescindendo

dal nuovo decreto, la figura del mediatore è sempre esistita ed è stata un po' "inventata" (in Italia non esiste un albo dei mediatori). È dalla riforma del diritto societario del 2003 che si è incominciato a parlare di organismi di mediazione ed è possibile iscriversi al registro istituito dal Ministero solo attraverso un organismo, posto che il mediatore non può iscriversi personalmente. E quindi estremamente delicato il compito che questi organismi sono chiamati a svolgere, dato che a loro è rimessa la scelta dei mediatori di qualità ai quali affidare la gestione delle mediazioni; il decreto 28/2010 fa riferimento a organismi privati e pubblici che diano garanzie di serietà ed efficienza rinviando ad una norma di rango secondario – cioè al Decreto 180 appena emesso – l'individuazione dei requisiti dei mediatori. Dare poi un contenuto effettivo a termini così generici quali la "serietà ed efficienza" è un'altra delle sfide che coinvolgerà, in prima persona, gli ordini professionali e in particolare quelli forensi, avendo il decreto 28 attribuito a questi ultimi una competenza generale, riservando invece agli organismi costituiti da altri



Paola Ventura,  
avvocato e  
partner dello  
Studio Legale e  
Tributario  
La Scala

Ordini professionali, una competenza residuale per le materie riservate alla loro specifica competenza.

L'Avv. Ventura sottolinea che «i mediatori sono dei professionisti che, in base a questo nuovo decreto, si formano con un corso (minimo) di 50 ore in tecniche di comunicazione, negoziazione e gestione del conflitto; la legge poi dice solo che i mediatori devono essere in possesso di una laurea triennale o essere dei professionisti iscritti a un albo. La grande responsabilità, quindi, è quella dell'organismo che deve prestare molta attenzione a come seleziona i propri mediatori e a come li forma. Tendenzialmente l'Ordine degli Avvocati sceglie di iscrivere nelle proprie liste solo mediatori avvocati che ha formato o che sta formando, e io mi occupo proprio di formazione per conto della Fondazione Forense. L'Ordine dei Medici di Milano ha ritenuto di non costituire un organismo a sé stante (la costituzione di un organismo comporta degli oneri non indifferenti per gli ordini professionali), e di fare riferimento all'Ordine degli Avvocati. Nell'ambito specifico della mediazione sanitaria io credo che il modello preferibile sia

quello della co-mediazione prevista dall'art. 8 del decreto n. 28, gestita quindi da due mediatori: un mediatore di formazione giuridica, cioè un avvocato anche esperto in materia di responsabilità sanitaria e un medico anche se ancora non è stata individuata la specializzazione necessaria a quest'ultimo (medico legale piuttosto che medico specialista). Va detto che, a tutt'oggi, ad oltre un anno dalla pubblicazione del decreto la figura del mediatore è ancora sconosciuta ai più e questo rappresenta il primo problema da affrontare per arrivare ad avere la consapevolezza dei vantaggi e modi di impiego del tipo di strumento di cui si sta parlando. A questo va aggiunta una certa disomogeneità di linguaggio tra le due professioni che dovranno invece iniziare a sintonizzarsi sul canale della mediazione».

Quanto poi al fatto che la mediazione, una volta affermata presso tutti i potenziali fruitori, possa evitare, almeno nella maggior parte dei casi, il ricorso alla magistratura, l'avv. Ventura conclude ricordando che «questo dipende dalla qualità con cui si svolgeranno le mediazioni, come del resto è nell'intento del legislatore che ha voluto offrire uno strumento

complementare al processo inteso come ultima *ratio*.

Nella nostra realtà però il processo è la *prima ratio*, ovvero il rimedio rappresentato dalla tutela giurisdizionale è visto come il primo e unico rimedio cui si debba far ricorso. Al di là delle scontate battute di quanto ciò convenga agli avvocati, il problema è all'origine della nostra formazione accademica che privilegia il contesto dialettico processuale nel quale alla vittoria di una parte corrisponde necessariamente la soccombenza, sconfitta, dell'altra. Scoprire e imparare che questo rimedio – il giudizio – è solo uno degli strumenti possibili per affrontare un conflitto, ritenendo che esso si configuri quale estrema *ratio*, solo dopo aver tentato altre strade, rappresenta una rivoluzione non da poco; un percorso lungo e difficile di costruzione di una nuova consapevolezza che inizia, in primo luogo, dalla formazione dei professionisti e che darà dei risultati – non certo grazie l'obbligatorietà impostaci dal legislatore – ma solo se, nel corso degli anni, riusciremo effettivamente a creare un sistema alternativo alla giustizia ordinaria che funzioni». ■