

# L'ascolto: il potere delle domande e la gestione del conflitto

*Giovanni Pascuzzi*

DIRITTO E CLINICA 4  
TRA RETORICA E COMUNICAZIONE

Lunedì 30 settembre 2024, ore 9.30-19.00

Aula Magna - Palazzo del Bo (Padova)



### Sessione mattutina (ore 9.30 - 13.30)

**Prof. Manlio Miele** (Direttore del DPCD dell'Università di Padova)  
*Indirizzi di salute*

**Prof. Natalino Irti** (Sapienza Università di Roma)  
*Messaggio inaugurale*

**Prof. Umberto Vincenti** (Università di Padova)  
*Ai confini della retorica. Un'introduzione*

#### Relazioni

**Prof. Roberto Vettor** (Direttore Clinica medica 3 - Università di Padova)  
*Retorica e medicina: nelle fallacie logiche*

**Prof. Giovanni Pascuzzi** (Consiglio di Stato)  
*L'ascolto: il potere delle domande e la gestione del conflitto*

**Prof. Renzo Pegoraro** (Pontificia Accademia per la Vita)  
*La relazione medico-paziente, come possibilità e sfida della comunicazione e informazione*

**Prof. Giovanni Caruso** (Università di Padova)  
*Liceità penale dell'atto medico. Tra alleanza terapeutica, comunicazione medico-paziente e consenso informato*

### Sessione pomeridiana (ore 15.00 - 19.00)

#### Relazioni

**Prof. Mario Bertolissi** (Università di Padova)  
*La comunicazione istituzionale dei supremi organi dello Stato*

**Prof. Emanuele Stolfi** (Università di Siena)  
*Retorica giudiziaria, medicina e altri saperi: un'archeologia greca del "paradigma indiziario"*

**Dott. Eugenio De Carlo** (UOC Clinica Medica 3 - Università di Padova)  
*Retorica e medicina: nelle medicine non convenzionali*

**Prof.ssa Giorgia Zanon** (Università di Padova)  
*Indagare a partire da un sospetto. L'abduzione e l'obbligo di segretezza (ovvero di non-comunicazione)*

#### Conclusioni

**Prof. Nello Preterossi** (Università di Salerno)

Il Convegno succede a quelli del 1999, del 2009 e del 2012, per proseguire, nell'Università di Padova, il confronto tra medici e giuristi sul metodo che governa le rispettive attività a livello decisionale, sperimentale, didattico e divulgativo. Sia per i medici che per i giuristi la retorica è chiamata a svolgere un ruolo importante. In questo Convegno l'obiettivo è di approfondire la relazione tra retorica e comunicazione. Il codice retorico è certamente alla base della comunicazione, ma vi è il rischio che quest'ultima tenda a spezzare il filo per costruirsi un codice autonomo, abbandonando quella dimensione valoriale propria della retorica, nella quale interagiscono competenza, logica, causalità, congruenza, in funzione dell'incremento delle conoscenze e del sapere.

Emancipandosi, in tutto o in parte, da questa dimensione, la comunicazione potrebbe degenerare e scivolare verso la manipolazione, agevolata da ambizioni, vanità e sistema mass-mediatico. Ciò comporta l'ulteriore rischio non solo della confusione nella pubblica informazione, ma anche della svalutazione della scienza. Su questi temi si articoleranno le relazioni e la successiva discussione.

L'Ordine degli Avvocati di Padova ha attribuito 4 crediti formativi, di cui 3 in materia generica non obbligatoria e 1 in materia obbligatoria, a ciascuna sessione del Convegno.

Iscrizioni tramite sistema Sfera per gli avvocati del Foro di Padova e all'indirizzo [margherita.frare@unipd.it](mailto:margherita.frare@unipd.it) per quelli appartenenti ad altri Fori.

DPCD



DIPARTIMENTO DI DIRITTO PRIVATO E CRITICA DEL DIRITTO  
CORSO DI TEORIA E STORIA DELLA RETORICA GIUDIZIARIA  
UNIVERSITA' DI PADOVA

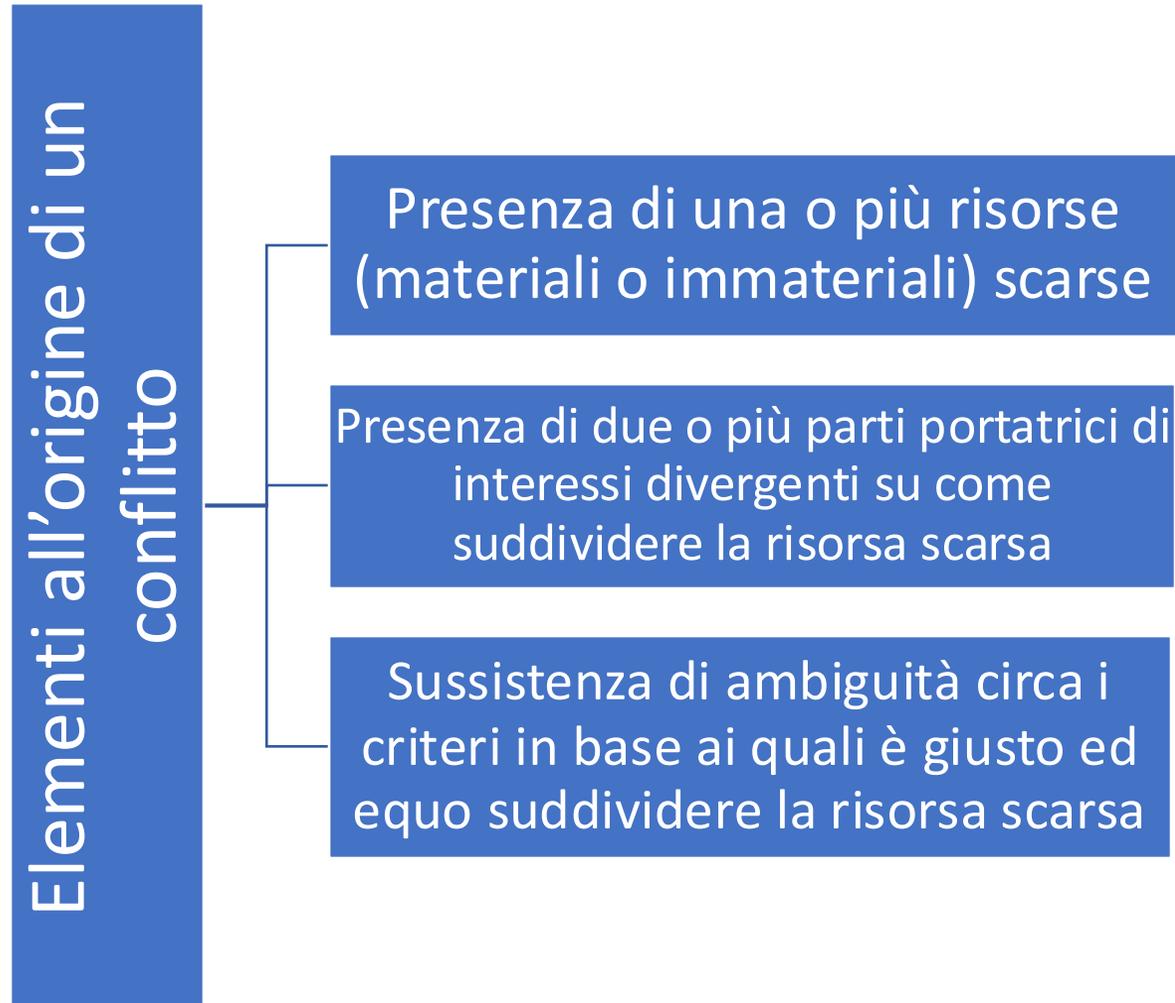
V e K

DIRITTO E CLINICA 4  
TRA RETORICA E COMUNICAZIONE

Lunedì 30 settembre 2024, ore 9.30 - 19.00  
Aula Magna - Palazzo del Bo (Padova)



# Il conflitto: un fenomeno che pervade tutte le forme di vita sociale



# Categorie di conflitti

- A) Conflitti di tipo emotivo
  - Smuovono valori e identità e spesso degenerano facendo sedimentare umiliazioni e rancori
- B) Conflitti di tipo cognitivo
  - Se opportunamente gestiti possono diventare occasioni di crescita per le persone coinvolte
    - B1) Conflitti di tipo cognitivo caratterizzati da percezioni «a somma zero»

*La parte è convinta che la vittoria concessa alla controparte su un punto in discussione comporta una propria perdita di uguale valore (win/loss)*
    - B1) Conflitti di tipo cognitivo caratterizzati da percezioni «a somma variabile»

*Le parti sono consapevoli che le differenze di interessi non sono speculari e inconciliabili: una propria rinuncia non si trasforma in una perdita di valore uguale al guadagno dell'altra (win/win)*

# Modalità di gestione del conflitto

- Scontro e prova di forza («menare le mani»)
- Coordinamento tacito (si raggiunge una situazione di equilibrio senza comunicare)
- Appello all'autorità (il giudice)
- La negoziazione

# L'avvocato nella gestione del conflitto: il rapporto con il cliente/assistito



# Colloquio con il cliente

- 1) la descrizione del problema
- 2) i risultati desiderati
- 3) gli strumenti per raggiungere gli obiettivi desiderati
- 4) aspetti collaterali (le ricadute emotive: es.: chi perde il lavoro)

# Chi è il cliente

- **Varie tipologie**

- Privato cittadino
- Rappresentante di società
- Rappresentante politico
- Caratteristiche culturali (istruito o no, ad esempio)

- **Ettore Randazzo** [Deontologia e tecnica del penalista, Milano 2005, 45] ha tipizzato i clienti dell'avvocato:

- il diffidente
- l'indignato
- il riluttante
- il logorroico
- lo sconclusionato
- l'arrogante
- l'intraprendente
- il parente
- l'addetto ai lavori.

# Le domande: A) DOMANDE CHIUSE (Poca libertà)

- Dà un'alternativa tra 2 cose
  - Si o No
  - Mare o Monti
- Raccolta di informazioni e dati
  - Es.: dal medico
  - Le fa male la spalla o il braccio?
- Verificare la comprensione (fare il punto)
  - Ho capito così: si o no?
  - Chiedere consenso
- Interrompere le persone verbose o che vanno fuori tema
- 
- Far parlare chi parla poco
- Non sa cosa dire
- Non ha voglia di dire
  - “Cosa preferisce tra .... E .....?”

## Le domande: B)DOMANDE APERTE (Maggiore libertà – altri obiettivi)

- Aprire il dialogo, aprire la relazione
- Invito a parlare, scoprire le motivazioni
- Esplorare opinioni, punti di vista
- Approfondire un tema
- In cosa possa aiutarla?
- Quali sono le sue preferenze?
- Come ....?
- Quando ...?

# Intervista con il cliente: interrogatorio o conversazione

- Avvocato: Prego si accomodi
  - Cliente: Grazie
- Avv: Cosa posso fare per aiutarla?
  - Cl: E' una lunga storia
- Avv: Bene. E' un problema matrimoniale, vero?
  - Cl: si
- Avv: Quanto tempo siete stati sposati
  - Cl: Quasi nove anni
- Avv: Avete figli?
  - Cl: Si, uno. Ed è questo il problema...si sono stata sposata per...mi sembra nove anni...non sono ancora divorziata, ...mio marito mi ha tradito...lei sa cosa significa questo....
- Avv: Si
  - Cl: Per quello che ne so non ha ancora avviato le pratiche di divorzio. Dopo che ci siamo separati

Domande aperte

Domande chiuse



# Le domande: DOMANDE DI RIFORMULAZIONE

- Fare sintesi “esatta”
- Parafrasi fedele dei contenuti
- Verbalizzazione delle emozioni
  - “La vedo particolarmente arrabbiata”
- Ristabilire una buona comunicazione personale
  - Lei ha detto che
  - Mi sembra di aver capito che
  - Tu pensi dunque

# Le domande: DOMANDE DI RILANCIO O FATTUALI

- Chiedere chiarimenti, precisazioni su quanto affermato
- Chiedere le reali intenzioni della persona (chiarendo le origini del pensiero)
- Aiuta le percezioni, ad approfondire parti ambigue o mancanti
  - Ho trovato Paolo particolarmente volgare
  - In che senso intendi questo? Quali fatti supportano questa considerazione?
- Far chiarire all'altro (a se stesso) cosa intende per volgarità
  - (“Mi fai un esempio?”)
- Far precisare idee e punti di vista basandosi su fatti piuttosto che su ipotesi

# Le domande: DOMANDE ORIENTATE (E RETORICHE)

- “Ti faccio dire quello che ho in testa”
- Facilitatore (portare a buon fine una riunione di condominio)
- Profezia che si autoavvera
- La domanda è finta
- Vuoi far emergere quello che vuoi sentirti dire
- Si rinforza il punto di vista di chi domanda
- Portare l’interlocutore a seguire il filo del tema (trovando la risposta nelle sue parole)
  - Quali problemi presenta questa scelta?
  - Voi desiderate continuare su questa via? Io penso proprio di no

# L'arte di ascoltare

- ASCOLTO

- Attività alla base di tutte le professioni di aiuto: infermieri, medici, insegnanti, avvocati e così via.
- Devono saper costruire le relazioni con le persone che si rivolgono a loro, relazioni che sono innanzi tutto di natura fiduciaria: l'ascolto è lo strumento principale per propiziare tale obiettivo.
- Ci si deve sforzare di capire il messaggio lanciato dal proprio interlocutore; bisogna dirigere la propria attenzione verso l'altro per entrare pienamente nel suo sistema di riferimento.
- Solo così è possibile intendere, capire, percepire, cogliere, afferrare.



# L'arte di ascoltare

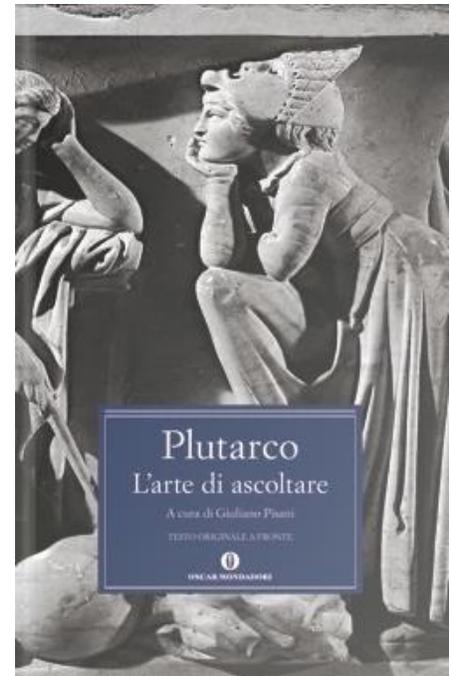
Plutarco sosteneva: «*Un buon ascolto è un punto di partenza per vivere bene*».

- Plutarco: L'arte di ascoltare

- *Sbagliano i più nel ritenere che si debba esercitarsi prima nell'arte di parlare che in quella dell'ascoltare come se lo studio e l'esercizio fossero necessari solo per pronunciare un discorso, mentre l'ascolto potesse giovare di per sé stesso, anche se fortuito o superficiale.*

*Chi gioca a palla impara contemporaneamente a prenderla e a lanciarla, ma la parola bisogna prima imparare ad accoglierla bene per poterla poi pronunciare.*

- *Come nel travasare un liquido bisogna inclinare e ruotare il recipiente per evitare dispersione e portare bene a termine l'operazione, così quando si ascolta qualcuno occorre prestargli orecchio attentamente, affinché non si perda una sola parola di quello che dice.*



## LE SETTE REGOLE DELL'ARTE DI ASCOLTARE

Marianella Sclavi, Arte di ascoltare e mondi possibili, Le Vespe, 2000

- 1) Non avere fretta di arrivare alle conclusioni.
- 2) Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
- 3) Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.
- 4) Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.
- 5) Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi . Il loro codice è relazionale
- 6) Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
- 7) Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del proprio pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione dei conflitti.
- 8) Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare l'umorismo viene da sé.



# Un esempio: le liti familiari

- Quasi sempre coinvolgono forti emozioni:
  - Rabbia
  - Depressione
  - Tristezza
  - Paura
- Spesso sono storie di
  - Violenze
  - Minacce
- Spesso coinvolgono diversità culturali
  - Diversità di sesso
  - Immigrati
  - Età
  - Disponibilità economiche
  - Famiglie omosessuali
  - Famiglie monopersonali

# Skills necessari per l'avvocato di famiglia (o mediatore familiare)

- Ascolto attivo
- Counseling per gestire i profili emozionali
- Mediazione interculturale
- Capacità di comprendere e gestire sindromi come il disordine di personalità borderline o l'alienazione genitoriale



# In particolare: L'ascolto attivo

- Gestire i contenuti emotivi
  - A volte l'avvocato deve ascoltare delle storie che per il cliente sono difficili da raccontare con dettagli imbarazzanti o terrorizzanti
- Definire un 'confine' nel rapporto con il cliente
  - Nessuno può invadere la sfera fisica ed emotiva di un altro senza consenso
  - Sia l'avvocato che il cliente devono definire il confine oltre il quale non si può andare (es.: telefonare a tutte le ore)
- La comunicazione con i minori



# Suggerimenti per gestire la relazione

- Identificare i sentimenti del cliente
  - Sono 6: felicità; tristezza; paura; rabbia; sorpresa; disgusto
- Costruire e utilizzare un vocabolario dei sentimenti
- Rispondere e non ignorare i sentimenti del cliente
- Differenziare tra le risposte ai contenuti giuridici e le risposte ai sentimenti
- Verificare l'accuratezza dei commenti ai sentimenti



# L'approccio “contenitivo” del cliente

- Provare a costruire interpretazioni disfunzionali del conflitto
  - Ritenerne che le questioni in gioco sino di principio prima che di sostanza
  - Sottovalutare l'orizzonte temporale della relazione con la controparte
  - Interpretare i comportamenti difensivi della controparte come attacchi malevoli e deliberati.



# L'approccio "generativo"

- Provare a generare soluzioni che risultino soddisfacenti per tutte le parti in conflitto
  - Trovare una soluzione creativa che soddisfi gli interessi di entrambe le parti.
  - Presupposto: capire cosa è realmente importante per ciascuna parte al fine di trovare una soluzione che se ne faccia carico.
  - Estendere la «zona di possibile accordo».
  - Funziona solo se si hanno a disposizione le informazioni necessarie e risulta impraticabile se non è adottata da tutte le parti.
  - Suggerito nei manuali, ma anche difficile da riscontrare nella realtà.



# Un problema tra deontologia e responsabilità professionale

- Fino a che punto ci si può spingere nel rappresentare al cliente/assistito gli strumenti per assumere una decisione consapevole e nel proprio interesse?
- Fino a che punto ci si può spingere nel consigliare persone non esperte di diritto o con limitati strumenti culturali?
  - Persone difficilmente in grado di recepire e collegare tra loro tutti i dati che possono essere loro trasmessi, ed hanno una limitata capacità di comprendere la reale portata di tutti i rischi che possono essere loro prospettati, ovvero di gestirne la proiezione sul piano emotivo



# Il giudice nella gestione del conflitto tra le parti

## Il conflitto tra giudicante e giudicato



# Il giudice governa il conflitto tra le parti (avvocati)

- Art. 127 c.p.c.
  - L'udienza è diretta dal giudice singolo o dal presidente del collegio.
  - Il giudice che la dirige può fare o prescrivere quanto occorre affinché la trattazione delle cause avvenga in modo ordinato e proficuo, regola la discussione, determina i punti sui quali essa deve svolgersi e la dichiara chiusa quando la ritiene sufficiente [c.p.c. 175; disp. att. c.p.c. 54, 113, 116, 117].
- Art. 117 disp. att. c.p.c.
  - I difensori debbono leggere davanti al collegio le loro conclusioni e possono svolgere sobriamente le ragioni che le sorreggono.
  - Essi debbono chiedere al presidente la facoltà di parlare e debbono dirigere la parola soltanto al tribunale. Il pubblico ministero ha la parola per ultimo.
  - Il presidente può consentire una sola replica. Non sono ammesse note d'udienza dopo la discussione; ma il presidente può consentirle quando il pubblico ministero prende proprie conclusioni, produce documenti e deduce prove a norma dell'articolo 3 ultimo comma e la causa non è rimessa al giudice istruttore.
- Art. 89 Espressioni sconvenienti od offensive
  - Negli scritti presentati e nei discorsi pronunciati davanti al giudice, le parti e i loro difensori non debbono usare espressioni sconvenienti od offensive.
  - Il giudice, in ogni stato della istruzione, può disporre con ordinanza che si cancellino le espressioni sconvenienti od offensive, e, con la sentenza che decide la causa, può inoltre assegnare alla persona offesa una somma a titolo di risarcimento del danno anche non patrimoniale [c.c. 2059; c.p. 185, 598] sofferto, quando le espressioni offensive non riguardano l'oggetto della causa



# Il giudice governa il conflitto tra le parti (avvocati)

- Il giudice deve evitare e impedire comportamenti che siano di ostacolo ad una sollecita definizione del processo, tra i quali rientrano quelli che si traducono in un inutile dispendio di attività processuali e formalità superflue perché non giustificate dalla struttura dialettica del processo e, in particolare, dal rispetto effettivo del principio del contraddittorio, da effettive garanzie di difesa e dal diritto alla partecipazione al processo in condizioni di parità, dei soggetti nella cui sfera giuridica l'atto finale è destinato a produrre i suoi effetti.  
[Cass. civ., Sez. III, Ordinanza, 17/03/2022, n. 8811]



# L'era della «postverità processuale»

## Dalla soluzione del conflitto al raggiungimento di un accordo

- Il processo è, per definizione, il luogo dell'affermazione della giustizia nel caso concreto: accertata la verità dei fatti il giudice viene chiamato ad applicare la legge ad una specifica fattispecie.
- Da molti lustri a questa parte varie riforme della giustizia (invocate molto spesso per ridurre l'estenuante durata dei procedimenti giurisdizionali) hanno introdotto modalità di definizione dei processi diverse dalla sentenza: si pensi al patteggiamento nel processo penale o alla mediazione obbligatoria nel processo civile. Queste procedure non mirano ad accertare (nel modo più preciso possibile) fatti e responsabilità ma a porre fine in qualche modo ad un conflitto (tra privati nel processo civile; tra stato e cittadino nel processo penale). Non mirano all'accertamento della verità, ma perseguono il raggiungimento di un accordo (magari perché vedersi riconosciute almeno in parte le proprie pretese oggi è meglio di avere una sentenza totalmente favorevole chissà quando).



# La formazione del magistrato sulle skills della mediazione

- Art. 5-quinquies Formazione del magistrato, valutazione del contenzioso definito con mediazione demandata e collaborazione
  - *Il magistrato cura la propria formazione e il proprio aggiornamento in materia di mediazione con la frequentazione di seminari e corsi, organizzati dalla Scuola superiore della magistratura, anche attraverso le strutture didattiche di formazione decentrata*

Corso SSSM 20204



**GLI STRUMENTI DELLA MEDIAZIONE TRA LE  
COMPETENZE DEL MAGISTRATO.  
CORSO LABORATORIO**

## CONTENUTI DEL CORSO

- *Come costruire alleanze: con gli avvocati e con le parti.*
- *Gli strumenti della mediazione a servizio del giudice: l'ascolto, le domande, la comprensione degli interessi e bisogni, l'individuazione degli interessi comuni.*
- *L'individuazione dei nodi da sciogliere.*
- *Come distinguere i problemi reali da quelli apparenti, dando ai primi un ordine di priorità.*



## 2. Il conflitto tra chi giudica e chi viene giudicato

- Il giudice giudica ma viene anche giudicato
  - Digressione: il conflitto (prevalentemente di tipo emotivo) tra giudici e avvocati
- Giudicare è un dramma
- La parte nel processo avanza una pretesa di giustizia
- Giurisdizione è tutto ciò che risponde alla domanda di giustizia che viene dalla società.
  - Le domande di giustizia nascono da conflitti che spesso si caricano di significati sociali. Il giudice, quindi, è chiamato a dare torto o ragione in conflitti che si alimentano dell'umanità propria di ognuno di noi.
  - Il giudice si pronuncia su richieste di tutela che vengono dai cittadini per il tramite degli avvocati che pure sopportano responsabilità non indifferenti e contribuiscono in maniera significativa a rispondere alle domande di giustizia



# Il giudice in ascolto della domanda di giustizia

- Il giudice deve saper ascoltare le istanze di giustizia e deve essere in grado di rispondere alle stesse.
- L'eterno dilemma tra «giudice bocca della legge» (applicazione meccanica delle norme) e «giurisprudenza creativa» necessaria per dare risposte nuove a problemi vecchi e nuovi
  - Digressione: il ruolo degli avvocati nella «giurisprudenza creativa»
  - Se pensiamo che il giudice debba unicamente applicare la legge, perché abbiamo tanta paura che le sentenze le scrivano i computer?
- Il giudice deve:
  - Pensare in modo autonomo (ovvero: senza pressioni, senza pregiudizi, etc.)
  - Essere consapevole di pronunciare le sentenze «In nome del popolo italiano» (una responsabilità enorme)
  - Mettersi in ascolto: di chi si rivolge a lui ma anche di se stesso, umano tra umani



# Le domande del giudice a se stesso

- Le domande sul problema
  - Qual è esattamente il conflitto che si deve dirimere?
  - Esistono modi diversi di formulare lo stesso conflitto?
  - Quali sono gli interessi coinvolti?
  - Come può essere formulato il problema dal punto di vista di ogni singolo portatore di interesse coinvolto?
  - Qual è l'obiettivo che ci si propone di raggiungere?
  - Qual è l'obiettivo che ogni singolo portatore di interesse vorrebbe raggiungere?



# Le domande del giudice a se stesso

- Le domande sulla soluzione
  - Come è disciplinato il conflitto dal diritto vigente?
  - Quale è il modo migliore di rispondere alle nuove istanze di giustizia?
  - Quali sono le conseguenze delle mie decisioni?
  - Sto facendo giustizia?
  - Sto spiegando bene la mia decisione?



# Le domande del giudice a se stesso

- Sto dedicando a questo conflitto il tempo necessario?
  - Il tempo per decidere
  - Non si decide in un attimo
  - La decisione come procedimento
  - Collegialità
  - Coerenza
  
- Quantità (di sentenze) o qualità?



# Grazie

