

INDICE

CAPITOLO PRIMO

LA RIFORMA DELLA GIUSTIZIA EX LEGE 69/2009

1. Lo sviluppo delle tecniche ADR	pag.	5
2. L'esperienza in Europa ed in Italia	pag.	6
3. La legge delega 69/2009	pag.	7
4. Il D.Lgs. n. 28	pag.	9
5. Il regolamento di attuazione	pag.	14

CAPITOLO SECONDO

PROFILI "SOSTANZIALI" DEL D.LGS. 28/10

1. Breve storia della mediazione	pag.	17
2. Le "definizioni" contenute nel D.Lgs. n. 28/10	pag.	19
3. Le caratteristiche della «mediazione»	pag.	23
4. Le controversie suscettibili di «mediazione»	pag.	25
5. I limiti dell'efficacia esecutiva dell'accordo conciliativo	pag.	29
6. La «mediazione» aggiudicativa	pag.	30

CAPITOLO TERZO

LE CONTROVERSIE SUSCETTIBILI DI MEDIAZIONE

1. La novità dell'ADR nel mondo della <i>Medical Mal Practice</i>	pag.	37
2. I criteri di accertamento della responsabilità sanitaria in ambito giudiziale	pag.	39
3. Le principali tematiche più prevedibilmente oggetto di mediazione	pag.	41
4. Responsabilità medica come mancato ascolto	pag.	44
5. Il contenzioso e le aspettative di medici e pazienti	pag.	47
6. Gli ostacoli alla <i>mediation</i> in ambito sanitario	pag.	48
7. Il ruolo dell'assicuratore di responsabilità civile	pag.	49
8. Le opportunità della conciliazione in ambito sanitario	pag.	52
9. Il risarcimento del danno derivante da diffamazione a mezzo stampa	pag.	53
10. La liquidazione del danno derivante da diffamazione a mezzo stampa	pag.	57
11. La «mediazione» delle controversie in materia turistica	pag.	64

CAPITOLO QUARTO
TECNICHE DI MEDIAZIONE E METODOLOGIA UMRISTICA

- 1. La gestione dei conflitti attraverso l'approccio umoristicopag. 73
- 2. Umore e bisociazione.....pag. 80

CAPITOLO QUINTO
IL MODELLO DELLE NEGOZIAZIONI PARITETICHE E IL LORO
FUNZIONAMENTO PER LA GESTIONE DELLE CONTROVERSIE DI
CONSUMO

- 1. Definizione.....pag. 91
- 2. La mappa dei protocolli di conciliazione paritetica.....pag. 94
- 3. I dati generali sulle domande di conciliazione pariteticapag. 98
- 4. Gli esiti, i tempi e i costi.....pag. 99
- 5. I valori delle controversiepag. 111
- 6. Le garanzie e i vantaggi per il consumatorepag. 112
- 7. Quali prospettive per la conciliazione paritetica?.....pag. 114
- 8. Conclusionipag. 115