

E.CoM



Emotions in Commercial Mediation



**Justice Outside the Court**

**Uno studio etnografico sulle emozioni nella  
mediazione commerciale**

 Vetenskapsrådet

 igsg ISTITUTO DI  
INFORMATICA GIURIDICA  
E SISTEMI GIUDIZIARI

*Justice Outside the Court* è un innovativo progetto di ricerca (2024-2027) finanziato dallo *Swedish Research Council*, il cui obiettivo è quello di studiare il ruolo delle emozioni nelle mediazioni in materia commerciale attraverso un'analisi comparata tra dati raccolti in diversi contesti giuridici e culturali: Italia ed Inghilterra.

Come noto, sin dal 2008 l'Unione Europea ha costantemente promosso l'uso della mediazione come sistema alternativo di risoluzione delle controversie civili e commerciali. Nella pagina web ufficiale dell'UE, leggiamo che la mediazione "aiuta a evitare le preoccupazioni, il tempo e i costi associati alle controversie giudiziarie". Il riferimento alle emozioni è insolito, soprattutto quando si tratta di conflitti di natura commerciale. A differenza della mediazione familiare, in cui l'importanza delle emozioni nella gestione del conflitto è ampiamente riconosciuta, nei conflitti commerciali le emozioni ricevono poca attenzione in quanto concepite come estranee al normale comportamento razionale degli attori economici.

Questo progetto di ricerca parte dall'assunto che le emozioni giocano un ruolo cruciale in tutti i tipi di conflitti, rappresentando l'energia che li alimenta e la chiave per disinnescare gli stessi. Diverse ricerche empiriche dimostrano che emozioni quali la fiducia e la sicurezza sono centrali nelle relazioni economiche, in quanto consentono agli individui di assumere obblighi reciproci e di superare l'incertezza verso il futuro. Viceversa, quando le obbligazioni contrattuali non vengono rispettate, la fiducia reciproca tra le parti viene meno, la relazione sociale tra gli attori economici entra in uno stato di crisi e tale crisi ha anche natura emotiva. Al fine di superare la crisi, le parti devono quindi lavorare sulle proprie emozioni, anziché allontanarle.

La ricerca *Justice Outside the Court* ha l'obiettivo di esplorare la dimensione emotiva, spesso "invisibile", sottostante i conflitti commerciali. Questa indagine è essenziale per comprendere come tali conflitti possano essere risolti al di fuori del sistema giudiziario, attraverso la mediazione. I mediatori, in particolare, sono incoraggiati a gestire la parte emotiva del conflitto, ma sono anche tenuti a mettere da parte le proprie emozioni, per rispettare i principi cardine di neutralità ed imparzialità. L'aspettativa di non emotività che permea l'attività dei mediatori impedisce agli stessi di confrontarsi efficacemente con le proprie emozioni e con quelle delle parti, con conseguenze negative sull'efficienza della mediazione come alternativa al contenzioso giudiziario.

Utilizzando teorie sociologiche, il progetto si prepone di rispondere alle seguenti domande:

1. In che modo le emozioni guidano le azioni e le decisioni delle parti e dei mediatori nella mediazione commerciale?
2. In che modo i mediatori riconoscono e gestiscono le emozioni delle parti nei conflitti

commerciali?

3. In che modo i mediatori gestiscono le proprie emozioni ed azioni in relazione ai loro doveri di imparzialità e neutralità?

La ricerca sarà interamente condotta dalla dott.ssa Alessandra Minissale, la quale utilizzerà metodi etnografici per raccogliere dati in Italia ed Inghilterra tramite l'affiancamento dei mediatori, l'osservazione delle mediazioni, ed interviste semi-strutturate con i mediatori. Le interviste verteranno esclusivamente sulle tematiche oggetto del progetto di ricerca. Il partecipante avrà diritto di non rispondere a domande che possano causargli disagio o imbarazzo e potrà chiedere la cancellazione di parte delle registrazioni. Le interviste saranno registrate ed i file audio trasferiti sul computer del ricercatore, protetti mediante sistemi di crittografia e cancellati dal dispositivo di registrazione. Eventuali dati personali o riferimenti a nomi commerciali, prodotti e servizi registrati durante l'intervista saranno sostituiti con nomi fittizi durante la sua trascrizione.

### **1. Partecipazione**

La partecipazione è volontaria ed anonima. Durante le osservazioni delle mediazioni, la dott.ssa Minissale chiederà il consenso informato alle parti ed ai mediatori. La stessa procedura sarà seguita prima di ogni attività di affiancamento ed intervista del mediatore. Tutti i dati personali, commerciali, o riferimenti a prodotti e servizi saranno sostituiti con nomi fittizi. La partecipazione non comporterà alcun aggravio di lavoro per i mediatori che decideranno di aderire, i quali potranno liberamente pattuire le condizioni del proprio coinvolgimento e cancellare in qualsiasi momento la disponibilità previamente accordata senza alcun tipo di conseguenza.

### **2. Trattamento dei dati personali**

Eventuali dati personali o riferimenti a nomi commerciali, prodotti e servizi potranno essere raccolti durante la registrazione delle interviste. Come accennato, tali dati saranno sostituiti con nomi fittizi. I nominativi dei mediatori saranno raccolti solamente per mantenere contatti durante la fase di raccolta dati e presentazione dei risultati della ricerca. I nominativi verranno salvati su separati file, criptati, e salvati sul software Allvis. Dati personali relativi a luoghi e persone, commerciali, o riferimenti a prodotti e servizi eventualmente raccolti durante la registrazione, saranno sostituiti con nomi fittizi durante la trascrizione dell'intervista. Le trascrizioni saranno codificate e catalogate numericamente. Le interviste saranno registrate su dispositivi digitali, e trasferite su supporti criptati non connessi in rete (memory pen o hard disk esterno) e conservati in appositi armadietti di sicurezza. Una copia di backup delle registrazioni sarà conservata in un secondo armadio di sicurezza. Tale materiale sarà accessibile solo alla dott.ssa Minissale e al dott. Francesco Contini (IGSG-CNR). Gli appunti presi dal ricercatore durante la propria attività non conterranno dati personali, commerciali, o riferimenti a prodotti e servizi in quanto l'impiego di nomi fittizi sarà contestuale alla redazione degli stessi. I dati raccolti saranno utilizzati solo per scopi scientifici e in conformità con le condizioni qui stabilite. Nelle pubblicazioni scientifiche correlate al progetto di ricerca saranno menzionate unicamente parti delle interviste già anonimizzate ed estratti degli appunti.

#### **2.1. Figure preposte al trattamento**

*Responsabile scientifico del progetto:* dott.ssa Alessandra Minissale, Uppsala University e Ricercatrice Associata con incarico di collaborazione IGSG-CNR.

*Titolare del trattamento dei dati in Italia:* Consiglio Nazionale delle Ricerche, nella persona del Presidente, Piazzale Aldo Moro 7, Roma

*Responsabile del trattamento dei dati in Italia:* dott. Sebastiano Faro, direttore dell'Istituto di Informatica Giuridica e Sistemi Giudiziari del Consiglio Nazionale delle ricerche Provvedimento n. 93/2020 del Direttore Generale del CNR (prot. 0059806/2020 del 30/9/2020);

*Responsabile della protezione dei dati in Italia:* ing. Roberto Puccinelli di cui al Provvedimento del direttore generale n. 91/2023 del 04/07/2023 di nomina del Responsabile della Protezione dei Dati personali del CNR (prot. 207323/2023 del 4/7/2023)

*Persone autorizzate al trattamento dei dati:* dott.ssa Alessandra Minissale, Uppsala University dott. Francesco Contini, IGSG-CNR.

*Ricercatore che assume il ruolo di persona di contatto con il partecipante:* dott.ssa Alessandra Minissale.

*Ricercatore a cui comunicare l'eventuale decisione di revoca del consenso ed il ritiro dalla ricerca:* dott.ssa Alessandra Minissale.

## **2.2. Valutazione dei rischi del trattamento**

L'Università di Uppsala è stata autorizzata alla raccolta ed al trattamento dei dati personali tramite autorizzazione n. UU-DsO 2018/475, rilasciata dal Data Protection Officer, in persona del responsabile Jacob Håkansson, in data 21/12/2018.

## **2.3. Misure di mitigazione del rischio**

I rischi connessi alla raccolta ed al trattamento di dati personali o riferimenti a nomi commerciali, prodotti e servizi sono minimizzati attraverso i meccanismi di protezione descritti al punto 2. Gli obblighi assunti dai responsabili del trattamento sono definiti dal Grant Agreement Swedish Research Council number 2023-06542, dalle disposizioni in vigore presso l'Università di Uppsala (<http://www.uu.se/om-uu/dataskyddspolicy/>) e dall'accordo scritto/autorizzazione siglato tra la dott.ssa Alessandra Minissale ed i dirigenti degli organismi di mediazione.

## **2.4. Esercizio dei diritti**

I partecipanti potranno esercitare i diritti di accesso, rettifica, limitazione e cancellazione di cui agli art. 16, 17, 18 e 21 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (Regolamento 679/2016) rivolgendosi direttamente alla dott.ssa Alessandra Minissale. Potranno interrompere in ogni momento e senza fornire alcuna giustificazione la partecipazione allo studio. Non saranno raccolti ulteriori dati che li riguardano, ferma restando l'utilizzazione di quelli eventualmente già raccolti per determinare, senza alterarli, i risultati della ricerca. Hanno inoltre il diritto di porre reclamo all'autorità di controllo (Garante privacy - <https://www.garanteprivacy.it/>).

## **3. Risultati e pubblicazioni**

I risultati del progetto di ricerca saranno pubblicati in monografie di ricerca, articoli accademici e presentazioni durante conferenze nazionali ed internazionali. I risultati potranno anche essere diffusi in occasione di seminari ed altri contesti formativi. Estratti brevi ed anonimi di interviste trascritte e osservazioni potranno essere utilizzati in tutti i suddetti contesti. I risultati potranno anche essere utilizzati in contesti scientifici come dibattiti o conferenze pubbliche. Ai partecipanti allo studio saranno offerti seminari/lezioni basati sui risultati della ricerca. Eventuali utili derivanti dalle suddette pubblicazioni non saranno condivisi con i soggetti partecipanti alla ricerca.

## **4. I ricercatori coinvolti nel progetto**

Principal Investigator del progetto è la dott.ssa Alessandra Minissale (Università di Uppsala e ricercatrice associata IGSG-CNR), che per la parte italiana della ricerca si coordinerà con il dott.

Francesco Contini, Dirigente di Ricerca, (IGSG-CNR). Maggiori informazioni relative al progetto “Justice Outside the Court” sono reperibili tramite il seguente link:  
[https://www.vr.se/english/swecris.html?project=2023-06542\\_VR#/](https://www.vr.se/english/swecris.html?project=2023-06542_VR#/)

### **Contatti**

Alessandra Minissale  
Uppsala University e IGSG-CNR  
via Zamboni, 26 Bologna  
[alessandra.minissale@uu.se](mailto:alessandra.minissale@uu.se)

Francesco Contini  
IGSG-CNR  
via Zamboni, 26 Bologna  
[francesco.contini@cnr.it](mailto:francesco.contini@cnr.it)