

Capitolo I

L'ASSEMBLEA CONDOMINIALE

L'assemblea è l'organo di rappresentanza del condominio, composta da tutti i condòmini titolari di un diritto di proprietà delle unità immobiliari che compongono l'edificio, a cui fanno capo la maggior parte dei diritti e doveri inerenti la vita condominiale.

L'assemblea (regolata dagli art. 1135, 1136, 1137 cc e art. 66 e 67 disp. attuaz. cc) è classificabile come l'organo decisionale del condominio, ovvero è l'unico organo che ha il potere di prendere tutte le decisioni in merito alla vita stessa del condominio e dei suoi partecipanti. Essa può essere ordinaria o straordinaria. Molti condòmini, però, non conoscono a fondo il significato dei termini ordinaria e straordinaria, pensando che la prima possa decidere solo su opere di ordinaria manutenzione e la seconda solo su opere di straordinaria manutenzione. Invece non è affatto così: l'assemblea si definisce ordinaria quando è la prima che viene convocata nel periodo di gestione annuale e può trattare qualsiasi argomento sia di ordinaria che straordinaria amministrazione. Tutte le altre assemblee, oltre alla prima (c.d. ordinaria), vengono chiamate straordinarie e anche queste possono trattare qualunque argomento, sia di ordinaria che di straordinaria amministrazione.

La sua convocazione

L'assemblea deve essere convocata dall'amministratore ogni anno per la rendicontazione dell'operato dello stesso e deve essere indetta tutte le volte

che quest'ultimo lo ritiene opportuno e/o dietro richiesta di almeno due condòmini che rappresentino almeno 1/6 dei millesimi di proprietà.

Gli unici casi in cui essa può essere convocata da qualsiasi condòmino sono quando l'amministratore è assente oppure non accoglie la richiesta espressa dai 2 condòmini (1/6 millesimale).

Il presupposto per la valida costituzione dell'assemblea è l'avvenuto invito di tutti i condòmini indistintamente mediante raccomandata A/R, o qualunque altro strumento comprovante l'avvenuta comunicazione, inviata almeno cinque giorni prima della data fissata (i 5 giorni si intendono *liberi*, e cioè non si conta il giorno di arrivo della missiva e quello di svolgimento dell'assemblea stessa).

L'avviso, deve essere intestato e spedito al titolare del diritto di proprietà dell'immobile e, in caso questi fossero due o più, esso dovrà essere inviato a tutti i proprietari.

L'invito a partecipare all'assemblea deve contenere:

- Nome ed indirizzo del condominio;
- Nome ed indirizzo del condòmino;
- Data, ora e luogo della prima e della seconda convocazione;
- L'ordine del giorno;
- Data e firma dell'amministratore;
- Modulo per eventuale delega.

Lo svolgimento

Tutte le volte che l'assemblea si riunisce, e' opportuno (secondo certa giurisprudenza non è obbligatorio) che venga nominato una persona fra i presenti che svolga la carica di presidente dell'assemblea, il quale dovrà eleggere un'altra persona che svolga la funzione di segretario.

Il presidente ha il compito di verificare tutte le ricevute degli inviti, la validità delle eventuali deleghe, la presenza del numero legale e di

coordinare la discussione dell'ordine del giorno. Il segretario ha la funzione di scrivere a verbale tutto ciò che viene deliberato dall'assemblea. La carica di presidente di solito viene affidata ad un condòmino, mentre può essere eletto a segretario (solitamente, per questioni puramente di calligrafia) lo stesso amministratore.

Il verbale redatto e firmato dal presidente e dal segretario deve obbligatoriamente essere inviato a tutti i condomini assenti, in quanto i termini di impugnabilità delle delibere assembleari decorrono, per questi ultimi, dalla data di ricezione della copia del verbale. Comunque, è una buona abitudine ed indice di professionalità inviare copia del verbale - informalmente - anche ai presenti.

Sul registro dei verbali deve essere trascritto, a cura del segretario o dell'amministratore, quanto segue :

- Il luogo, l'ora di inizio e termine, l'ordine del giorno dell'assemblea;
- L'elenco degli intervenuti di persona o per delega e le rispettive quote millesimali;
- Il resoconto dettagliato della discussione; il testo delle deliberazioni prese con l'indicazione dettagliata dei condòmini favorevoli, sfavorevoli e contrari e relativi millesimi di proprietà; eventuali dichiarazioni o proposte degli intervenuti in ordine alle singole delibere, con indicazione del nome dei proponenti.

La sua validità

In prima convocazione l'assemblea s'intende validamente costituita con l'intervento di almeno due terzi dei condòmini, che rappresentino almeno i due terzi del valore dell'edificio. Sono valide le deliberazioni approvate con un numero di voti che rappresenti la maggioranza degli intervenuti e almeno la metà del valore dell'edificio.

Qualora , in prima convocazione, non venga raggiunto il numero legale, l'assemblea dovrà riunirsi in seconda convocazione in un giorno successivo a quello della prima e comunque entro e non oltre il decimo giorno. In seconda convocazione è valida ogni delibera che abbia riportato un numero di voti favorevoli che rappresenti almeno un terzo dei partecipanti al condominio e un terzo del valore dell'edificio.

Fanno comunque eccezione le seguenti tipologie di delibere :

- Le delibere concernenti la nomina, la revoca o la riconferma dell'amministratore; le liti giudiziarie che esorbitino dalle attribuzioni dell'amministratore; la ricostruzione dell'edificio e le riparazioni straordinarie di notevole entità, che devono essere approvate in ogni caso con la maggioranza degli intervenuti che rappresentino almeno la metà del valore dell'edificio;
- Le delibere concernenti le innovazioni dirette ad ottenere il più comodo o il miglior rendimento delle cose e/o impianti comuni e la costruzione di nuovi impianti e/o servizi comuni, che devono essere approvate con la maggioranza dei condòmini che rappresentino almeno i due terzi del valore dell'edificio, salvo il disposto di leggi speciali;
- Le delibere su argomenti per i quali leggi speciali dispongono maggioranze diverse da quelle sopraelencate;
- Le delibere inerenti modifiche e/o integrazioni del regolamento, l'alienazione di parti comuni del condominio, la modifica delle tabelle millesimali e quelle delibere che toccano direttamente ed in qualsivoglia modo la disponibilità all'uso delle parti esclusive dei singoli condòmini, devono essere approvate in ogni caso con l'unanimità dei condòmini che rappresentino la totalità del valore millesimale dell'edificio.

I suoi poteri

Le attribuzioni ed i poteri dell'assemblea sono regolati dal codice civile. L'assemblea non può deliberare in violazione delle leggi, non può deliberare modifiche al regolamento o innovazioni che siano lesive dei diritti acquisiti anche di un solo condòmino.

Essa non può deliberare su argomenti che non siano iscritti all'ordine del giorno, a meno che non vi sia la presenza totale dei condòmini rappresentanti il totale valore dell'edificio.

Le delibere prese in conformità alla legge e alle relative maggioranze necessarie sono vincolanti per tutti i condòmini, nessuno escluso, compresi gli assenti, gli astenuti e i dissenzienti in minoranza, fatto eccezione per le delibere concernenti le innovazioni voluttuarie e gravose e suscettibili di utilizzo separato, per le quali la minoranza dissenziente può essere esonerata dalla partecipazione alle spese.

L'impugnazione delle delibere

Ogni condòmino assente o dissenziente può presentare ricorso all'autorità giudiziaria contro tutte quelle delibere contrarie alla legge, al regolamento o comunque lesive del diritto anche di un solo condòmino. Il ricorso deve essere proposto dai presenti, dissenzienti, entro 30 giorni dalla data della delibera, e dagli assenti, entro 30 giorni dal ricevimento della copia del verbale.

Il ricorso deve essere presentato al tribunale competente, nei termini e modi prescritti dallo stesso.

La separazione delle responsabilità

Quando l'assemblea delibera di promuovere una causa o di resistere in giudizio, i condòmini dissenzienti possono separare la propria responsabilità in ordine alle spese e alle conseguenze della causa, per il caso di soccombenza. Tale volontà va notificata con atto di significazione a

mezzo ufficiale giudiziario all'amministratore del condominio entro 30 giorni dalla delibera, per i presenti dissenzienti, o entro 30 giorni dalla data di ricevuta della copia del verbale per gli assenti. Se la causa ha esito favorevole al condominio, e ne derivino dei vantaggi al dissenziente, questi deve concorrere, pro quota, a rifondere quella parte di spesa della causa che non sia stato possibile farsi pagare dalla parte avversaria soccombente.

Conclusioni

L'assemblea, come è stato possibile capire, è l'unico organo che può deliberare e decidere su tutte le questioni inerenti la vita comune in condominio. Nessuno, nemmeno l'amministratore può prendere decisioni se non interpellando l'assemblea.

Tutto ciò fa salvo a una diversa volontà espressa nel regolamento di condominio che, comunque, non può menomare i diritti di ciascun condòmino, quali risultano dagli atti di acquisto e dalle convenzioni, e in nessun caso può derogare alle disposizioni di cui agli articoli : 1118 secondo comma, 1119, 1120, 1129, 1131, 1132, 1136 e 1137 e alle disposizioni di attuazione del codice civile 72 e 155.

Capitolo II

ELEMENTI PSICOLOGICI SOTTESI ALL'ASSEMBLEA CONDOMINIALE

Dopo aver descritto le varie norme che regolamentano gli aspetti della convocazione e dello svolgimento dell'assemblea condominiale, passiamo ora a sottolineare l'importanza che detengono gli aspetti psicologici intra ed interpersonale al fine di una buona riuscita dell'assemblea stessa. E' chiaro, quindi, che oltre ad attribuire valore al buon svolgimento della riunione, altrettanto valore lo attribuisco al tipo e alla qualità di relazione che viene ad instaurarsi tra amministratore e condòmini.

I vari aspetti che analizzeremo saranno: la comunicazione non verbale (CNV), l'importanza di saper ascoltare, la negoziazione e l'assertività.

La comunicazione non verbale

"I segnali sul piano del contenuto danno delle informazioni, mentre i segnali sul piano della relazione danno informazioni sulle informazioni"

(Watzlawick)

Innanzitutto ritengo sia importante partire dal concetto di comunicazione. Il termine **comunicazione** (dal latino cum = *con*, e munire = *legare, costruire* e dal latino communico = *mettere in comune, far partecipe*) va intesa anzi tutto come un processo di trasmissione di informazioni (secondo il modello Shannon e Weaver). In italiano, comunicazione ha il significato semantico di "far conoscere", "render noto". In tedesco, invece, il termine *Mitteilung* mantiene la radice latina *mettere in comune*.

Nel modello di Shannon e Weaver, si distinguono diversi elementi che concorrono a realizzare un singolo atto comunicativo:

- emittente: la fonte delle informazioni effettua la codifica di queste ultime in un messaggio
- ricevente: accoglie il messaggio, lo decodifica, lo interpreta e lo comprende
- codice: parola parlata o scritta, immagine, tono impiegato per "formare" il messaggio
- canale: il mezzo di propagazione fisico del codice (onde sonore o elettromagnetiche, scrittura, bit elettronici)
- contesto: l'"ambiente" significativo all'interno del quale si situa l'atto comunicativo
- contenuto: l'oggetto della comunicazione.

Come si è detto, il processo comunicativo ha una intrinseca natura bidirezionale, quindi il modello va interpretato nel senso che si ha comunicazione quando gli individui coinvolti sono a un tempo emittenti e riceventi messaggi. In realtà, anche in un monologo chi parla ottiene dalla controparte un feedback continuo, foss'anche il messaggio non verbale "parla quanto vuoi, io non ti ascolto". Questo fenomeno è stato riassunto con il principio (attribuito a Paul Watzlawick) secondo il quale, in una situazione di prossimità tra persone, "non si può non comunicare": anche l'amministratore durante l'assemblea può capire l'atteggiamento delle persone che si trova davanti dai segnali non verbali che questi rimandano. A loro volta, anche i condòmini captano ed interpretano i messaggi non verbali dell'amministratore stesso.

Tentando una separazione di piani, da una parte abbiamo il contenuto (che si esprime con le parole) e da una parte la relazione (la quale si esprime con il linguaggio non verbale). Quando la relazione è positiva non ci sono problemi, ma se la relazione è da costruire o è tesa o è addirittura

negativa i segnali non verbali diventano molto importanti, prendono il sopravvento e spesso "inghiottono" le informazioni sul piano del contenuto. Viene stimato che la comunicazione non verbale sia determinante in almeno il 70% del messaggio trasmesso. Le parole, infatti, rappresentano solo una piccolissima fetta della comunicazione che si alimenta, in gran parte, di cose non dette, di respirazione, di tatto, di toni di voce, mimica, atteggiamento, distanza e gestualità.

Il tono riguarda la sonorità delle espressioni dell'individuo e quindi l'intonazione, il ritmo, ma anche il sospiro o il silenzio; per mimica intendiamo tutto quello che si può osservare sul viso di una persona; per atteggiamento possiamo intendere la postura dell'individuo ed anche i movimenti che la modificano (spostarsi di lato, incrociare le braccia...), la distanza è quella che ci separa dagli altri o i movimenti per regolarla (per es. indietreggiare); nella gestualità comprendiamo tutti i gesti delle braccia ed alcune azioni riconoscibili come "gesti" : grattarsi la testa, schiacciarsi la punta del naso, ecc...

Se emergono delle discrepanze tra i contenuti espressi e il comportamento non verbale, l'efficacia della comunicazione può diminuire notevolmente, ecco perché è importante che l'amministratore tenga ben presente questi aspetti.

Inoltre quando la relazione è difficile o quando le informazioni scambiate sono particolarmente complesse, esse sono fonte di preoccupazione e di ansia, i segnali non verbali diventano molto importanti, tanto da prevalere sul piano del contenuto. Se un interlocutore ha paura o si sente aggredito o non rispettato, si innesca un parziale blocco delle funzioni cognitive e le emozioni prendono il sopravvento.

L'obiettivo di una comunicazione efficace, quindi, è pertanto non solo quello di affinare le proprie capacità comunicative attraverso l'utilizzo consapevole del linguaggio verbale e non verbale, ma anche quello di poter comprendere più chiaramente il messaggio verbale e non verbale

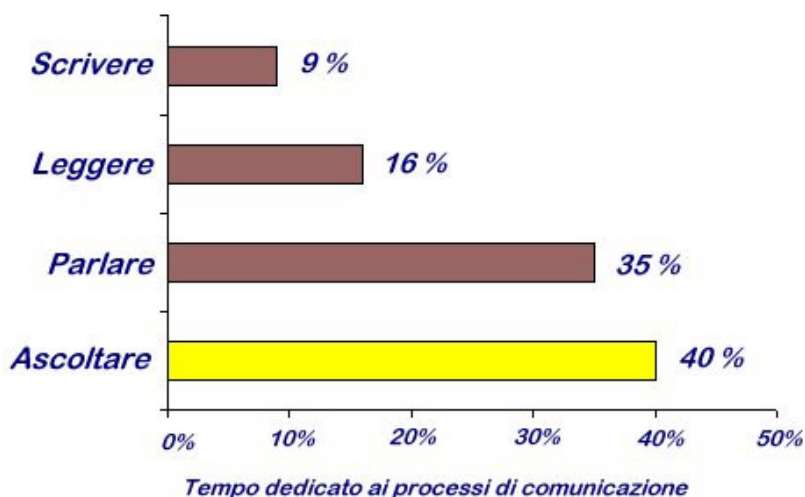
dell'interlocutore (in questo preciso caso dei condòmini). Per poter fare questo l'applicazione delle abilità di ascolto e di empatia è determinante, in quanto comprendere il proprio mondo emotivo aiuterà a intuire quello degli altri. Attraverso l'osservazione, la capacità di ascolto e l'empatia riusciremo a riconoscere il linguaggio del corpo per poi passare ad interpretarlo e giudicarlo positivo/negativo. E' straordinario come noi, pur non avendo consapevolezza piena del linguaggio non verbale, istintivamente gli attribuiamo maggior importanza e gli concediamo maggiore fiducia, infatti spesso lo usiamo come modalita' di **controllo del linguaggio verbale**. Occorre però molta prudenza: *nessun criterio è assoluto, anche quello che ci sembra il più accettabile*. Inoltre, regola fondamentale del linguaggio non verbale è quella che nessun segnale da solo ha un preciso potere enunciativo e che il linguaggio verbale e quello non verbale sono interdipendenti e quindi, nell'interpretazione, dobbiamo tener conto necessariamente di entrambi.

L'importanza di saper ascoltare

Come sopra citata, una delle abilità e capacità da mettere in campo al fine di una buona comunicazione all'interno dell'assemblea è proprio il saper ascoltare.

Saper "ben ascoltare" può portare ad aprire la mente a nuove idee, a nuove soluzioni, ad arricchimento della persona. E' un'abilità che può essere molto utile anche per la crescita professionale dell'amministratore. Questa capacità è indispensabile a tutti coloro che svolgono un lavoro dove instaurare una relazione interpersonale è fondamentale.

Da studi statistici, come si vede dal grafico, è stato rilevato che, nei processi di comunicazione, la maggior parte del tempo viene dedicata all'ascolto.



Poiché il tempo è un bene prezioso e va utilizzato al meglio, le modalità di ascolto dovrebbero essere migliorate. Un metodo è quello di analizzare schematicamente le proprie modalità di ascolto e tentare di quantificarle:

Ascolto finto	Ascolto "a tratti" , lasciandosi catturare da distrazioni, dall'immaginazione e comunque fidandosi dell'intuito che precocemente cattura le cose "importanti" tralasciando quelle meno importanti. Ascolto quindi passivo, senza reazioni, vissuto solo come opportunità per poter parlare.
Ascolto logico	Ci si sente già soddisfatti quando ci si scopre ad ascoltare applicando un efficace controllo del significato logico di quello che ci viene detto. L'attenzione sarà concentrata sul contenuto di ciò che viene espresso ed anche l'interlocutore potrebbe avere l'errata convinzione di essere stato capito.
Ascolto attivo empatico	Ci si mette in condizione di "ascolto efficace " provando a mettersi " nei panni dell' altro ", cercando di entrare nel punto di vista del nostro interlocutore e comunque condividendo, per quello che è umanamente possibile, le sensazioni che manifesta. Attenzione: da questa modalità è escluso il giudizio.

Applicare una più efficiente modalità di ascolto avrà diversi **vantaggi** nei vari ambiti:

- riduce le incomprensioni;
- induce l'interlocutore ad esprimersi a pieno senza timore: spesso stimola in lui la ricerca delle migliori possibilità espressive, anche nei contenuti!

Rapportarsi al meglio con gli altri aumenta l'autostima e la fiducia in se stessi : si immagazzinano più informazioni, si eseguono meglio le istruzioni ed anche si ha maggior controllo su quelle date. Meno errori vuol dire impiegare il tempo al meglio in un clima di fiducia e di rispetto. Saper ascoltare se stessi, inoltre, metterà al riparo da scelte di cui ci si potrebbe pentire e aiuterà a soddisfare i bisogni ben individuati.

Gli **obiettivi** raggiungibili ascoltando a livello attivo-empatico potrebbero consistere, quindi, in un arricchimento personale e in un sostegno al nostro interlocutore (condomino); in tutti i casi:

conviene aspettare il proprio turno ascoltando... e poi parlare!

La negoziazione

Consapevolmente o meno, la nostra attività quotidiana è caratterizzata da continue situazioni in cui viene richiesto di dimostrare la nostra capacità negoziale per raggiungere obiettivi e risultati: questo, infatti, non caratterizza solo le relazioni commerciali – come potremmo pensare – ma anche, per esempio, l'ambito delle relazioni tra colleghi e collaboratori.

Potremmo definire la negoziazione come un “sistema per prendere decisioni” che si concretizza in un processo che, se ha successo, sfocia in una decisione congiunta, presa da più attori contemporaneamente. Fondamentalmente, in tutta la nostra vita privata e professionale la negoziazione è una attività molto frequente e dispendiosa, ma non sempre

noi siamo in grado di riconoscerla come tale. Se volessimo identificare della variabili, potremmo dire che in una situazione negoziale sono sempre presenti delle controparti con interessi e obiettivi diversi, ma che agiscono per concludere qualcosa insieme.

Nella negoziazione esiste una forma di trattativa in cui le parti si scambiano risorse sia a livello materiale sia a livello dialettico. Anche nel caso della relazione tra amministratore e condòmini esiste infatti uno scambio, sia perché deve avvenire la mediazione tra queste due figure qual ora esse si trovassero in disaccordo su una questione, sia nell'eventuale "scontro" tra i vari condòmini. In quest'ultimo caso, la capacità dell'amministratore sta proprio nel negoziare il conflitto mediando tra le varie parti in causa, cercando di mantenere un clima disteso e positivo.

Quando ci troviamo in una situazione negoziale, le strategie che possono essere attivate sono di due tipi: strategia negoziale distributiva o integrativa.

Nel primo caso, l'attività di negoziazione è simile a un gioco competitivo, in cui le controparti sostanzialmente "si fanno la guerra" attraverso un continuo gioco di difesa e attacco. In questo caso si pone la questione come se si dovesse vincere o perdere (win-lose) per massimizzare la soddisfazione. Queste situazioni negoziali sono presenti nelle relazioni occasionali, meno nelle situazioni ripetute nel tempo o con clienti consolidati.

È un atteggiamento molto pericoloso, perché alla fine alimenta rancori e chi ha subito, cercherà appena si presenta l'occasione di vendicarsi o di compensare in qualche modo le perdite percepite. Il rischio intrinseco di una strategia distributiva è l'escalation della competizione che porta inevitabilmente al conflitto e alla rottura dei rapporti.

A differenza della strategia distributiva, la strategia integrativa viene utilizzata per i rapporti duraturi e più oggettivi. Questi casi sono basati sulla collaborazione, in cui alla fine della negoziazione non ci sarà un

vincitore e un vinto, ma due vincitori. È una strategia basata sulla comunicazione e sulla trasparenza: più le persone si espongono nei loro interessi e nei loro obiettivi, più si comunica, più si evidenziano i risultati che ciascuno vuole ottenere. Le controparti si rendono conto che è possibile trovare un accordo integrativo, in cui si può aumentare il valore dell'accordo stesso prima di dividerlo. Sono situazioni che a differenza delle strategie distributive, non hanno un unico oggetto del contendere e in cui la relazione deve essere protratta nel tempo: pensiamo, ad esempio, alle partnership tra amministratore/fornitore e le riunioni condominiali. In ognuna di queste situazioni, gli oggetti della trattativa sono diversi (tempi, costi, modalità di pagamento, specifiche di progetto a breve e lungo termine) e quindi è possibile trovare almeno un elemento di scambio che permetta a ciascuna della controparti di trovare soddisfazione nella relazione.

L'assertività

Il termine "assertività" viene oggi ampiamente utilizzato in una grande quantità di contesti, ma soprattutto all'interno della psicologia clinica e della formazione del personale. Come accade spesso, però, con una stessa parola vengono indicate cose anche molto diverse fra di loro, senza che probabilmente si possa dire che esista un "giusto" concetto di assertività.

L'assertività, quindi, è un'abilità di comunicazione; la capacità di esprimere i propri sentimenti, i propri pensieri ed idee future; scegliere come comportarsi in un dato contesto; difendere i propri diritti quando necessario; aumentare la propria autostima; sviluppare una sana dose di sicurezza in sé; esprimere serenamente un'opinione di disaccordo quando si ritiene opportuno; portare avanti i propri piani che richiedono una modifica dei propri comportamenti; chiedere agli altri di modificare i loro comportamenti quando vengono percepiti come fuori luogo o offensivi; ascoltare in modo aperto, diretto ed onesto; affrontare con maggiore

efficacia l'ansia che si genera nei rapporti interpersonali. Tutto questo, quando fatto in modo propositivo, costruttivo e positivo viene chiamato "assertività".

In conclusione, l'assertività è un **approccio che ci mette in condizione di gestire in modo positivo e costruttivo i rapporti interpersonali**, capacità quindi che non deve mancare all'amministratore. È una tecnica che può essere appresa e, con la pratica, diviene una capacità che può essere migliorata.

Da precisare è che, come succede per la passività e l'aggressività, non esistono persone sempre assertive (o sempre passive o sempre aggressive), ma solamente comportamenti assertivi, che possono essere prodotti assolutamente da tutti. Ciò nonostante è però vero che esistono persone che tendono ad essere aggressive, passive o assertive nella maggior parte delle situazioni.

Chi si comporta in modo assertivo considera importanti le proprie esigenze, diritti, bisogni e desideri e cerca di soddisfarli. Fa in modo, però, che i propri interessi vadano ad intaccare il meno possibile i diritti ed i bisogni degli altri, evitando quindi di creare situazioni delle quali successivamente potrebbe pentirsi.

La persona che si comporta in modo assertivo non è affatto sempre pacata e sorridente o "diplomatica": *l'importante è sapere equilibrare, a seconda delle circostanze, aggressività e passività.*

In sintesi, si può dire che l'assertività, tenendo presenti i propri obiettivi ed interessi, è la manifestazione più immediata e diretta di emozioni, sentimenti, esigenze e convinzioni personali in modo da ottenere il miglior vantaggio o il minor svantaggio per se stessi, sia nel breve che nel lungo termine.

In conclusione possiamo dire che l'amministratore deve tenere bene a mente tutti quegli aspetti psicologici, sociali e comunicativi che stanno

dietro il comportamento e l'atteggiamento delle persone, senza scordare che egli per primo si trova ad avere a che fare con persone in grado di cogliere i suoi messaggi ed atteggiamenti non palesemente dichiarati.

Tutto questo porta l'amministratore a cercare di applicare e praticare, giorno per giorno, quanto è stato teorizzato sopra proprio per la buona riuscita della relazione e del lavoro in sé stesso.