CORSO DI FORMAZIONE PER MEDIATORI PROFESSIONISTI
Ai sensi dell'art. 18, comma 2, lett. f), D.M. 18 ottobre 2010, n. 180

PROGRAMMA DEL CORSO PER MEDIATORI PROFESSIONISTI

PRESENTAZIONE DEL CORSO

Il presente percorso formativo si sviluppa in 5 giornate e complessivi 5 moduli completi, per un numero di ore complessive pari a 50, divise tra parte teorica e parte pratica e aventi specifici contenuti, come dettato dall'art. 18, comma 2, lett. f), DM. 180/2010. Nel dettaglio si tratta di: normativa nazionale, comunitaria e internazionale in materia di mediazione e conciliazione, metodologia delle procedure facilitative e aggiudicative di negoziazione e di mediazione e relative tecniche di gestione del conflitto e di interazione comunicativa, anche con riferimento alla mediazione demandata dal giudice, efficacia e operatività delle clausole contrattuali di mediazione e di conciliazione, forma, contenuti ed effetti della domanda di mediazione e dell'accordo di conciliazione, compiti e responsabilità del mediatore. Il percorso comprende sessioni simulate partecipate dai discenti, nonché una prova di valutazione finale articolata distintamente per la parte teorica e pratica.

I PLUS DEI CORSI PER MEDIATORI PROFESSIONISTI

- sviluppo di una nuova professionalità
- acquisizione di tecniche di composizione del conflitto
- alta qualificazione del percorso formativo
- forte attenzione ai profili operativi della mediazione

- studio delle normative in tema di a.d.r.
- apprendimento pratico delle tecniche di negoziazione
- esercitazioni e simulazioni su casi realmente accaduti

- specificità delle materie oggetto di docenza
- expertise in conflict management
- prova teorico-pratica di valutazione

QUALI GLI OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE?

Il professionista sarà impegnato a sviluppare le proprie abilità e tecniche di negoziazione, comunicazione, composizione in via stragiudiziale dei conflitti, in ambito civile e commerciale. Le peculiarità delle materie previste dalla nuova riforma contenuta nel decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e dal Decreto Ministeriale 180/2010, rende il percorso ancora più impegnativo e denso di contenuti e caratterizzazioni. Contenuti che potranno essere adeguati alle novità di volta in volta riscontrate nello svolgimento dell'attività didattica.
La conoscenza approfondita sotto il profilo teorico-pratico di una nuova professionalità quale quella del mediatore professionista, consentirà di affrontare e gestire al meglio ogni aspetto del conflitto,

qualunque siano i protagonisti effettivi dello stesso (manager, famiglie, utenti, imprese, aziende, dipendenti, datori di lavori, e via di seguito).
L'introduzione e l'utilizzo delle procedure e degli strumenti di *alternative dispute resolution*, rappresenta una componente fondamentale nel processo di crescita umana e lavorativa di ogni singolo partecipante. In tal modo si intendono arricchire le professionalità interessate a seguire il presente percorso formativo, nelle tematiche più disparate inserite all'interno del decreto 28/2010, nonché in specifiche situazioni di conflittualità e criticità relative a una pluralità di settori all'interno dei quali l'intervento del terzo professionista imparziale è finalizzato ad agevolare soluzioni condivise e durature.

ACQUISIRE ESPERIENZA È FONDAMENTALE

Esercitare il ruolo di mediatore significa acquisire dapprima gli strumenti teorici, e poi quelli pratici, al fine di gestire efficacemente le fasi del procedimento di mediazione finalizzata alla conciliazione, dall'inoltro della domanda al servizio di mediazione, a quello della stesura del verbale di avvenuta o non avvenuta conciliazione, fino a giungere al momento dell'accordo scritto tra le parti in lite.
La trattazione di tematiche di connotazione giuridica non ha l'intento di far conoscere semplicemente le normative e le disposizioni che disciplinano la materia, ma di fornire al professionista una lettura operativa, pratica, approfondita su cosa significa condurre una mediazione e cosa significa essere mediatore. La teoria, dunque, finalizzata alla pratica sempre e comunque, come metodo didattico per creare interattività, confronto, dibattito tra professionisti.
L'analisi dei profili di disciplina comunitaria e internazionale completa e da valore aggiunto al percorso formativo, in considerazione dell'influenza che l'ordinamento sopranazionale ha avuto e ha in tema di a.d.r., visti anche i recenti sviluppi in tale ambito.
La previsione di esercitazioni, simulazioni su casi realmente accaduti - ad opera dei singoli professionisti - costituisce un momento centrale dell'intero percorso di formazione. In questo modo, il futuro mediatore avrà contezza del proprio ruolo e della sua importanza (ruolo di facilitatore e eventuale ruolo di valutatore), di quali siano i suoi compiti, di come si può gestire efficacemente una mediazione, di quali regole comportamentali devono essere seguite e rispettate e di cosa occorre fare per aiutare le parti a riavvicinarsi, giungendo a un eventuale accordo finale.

TITOLO RILASCIATO E UTILIZZO

Al termine del Corso di formazione, previo superamento delle prove di valutazione articolate distintamente per la parte teorica e pratica, verrà rilasciato un attestato di partecipazione al Corso di formazione per mediatori professionisti (la dicitura da inserire nell'attestato seguirà le indicazioni ministeriali), in aderenza a quanto previsto dalla normativa in vigente. Il superamento della prova finale conferisce all'attestato una operatività importante, in quanto consente al singolo professionista interessato di proporsi come mediatore in un numero massimo di 5 Organismi di Mediazione accreditati su tutto il territorio nazionale e iscritti in un apposito Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia, dovendo presentare idonea documentazione atta a consentire di inquadrare la sua competenza, esperienza e specializzazione, oltre a sottoporsi a colloqui conoscitivi e valutativi.
La portata dell'attestato, consente ad ogni professionista di avere accesso e chiedere l'iscrizione negli elenchi di mediatori tenuti presso gli Organismi di cui sopra, seguendo le prescrizioni contenute nel decreto legislativo 28/2010 e decreto ministeriale 180/2010.

DIVISIONE DEI MODULI

La suddivisione dei moduli formativi prevede di norma una formazione full immersion strutturata su 10 ore di formazione a giornata. Una diversa previsione può essere oggetto di valutazione, in considerazione di specifiche esigenze didattiche.
La previsione di una formazione full immersion consente di raggiungere differenti obiettivi, il più importante dei quali è far rivestire il ruolo di esperto nelle tecniche di mediazione a 360° durante i singoli moduli e particolarmente durante una esercitazione. In tal modo, il singolo professionista, in

considerazione del ruolo che andrà a ricoprire (mediatore, parte o assistente della parte) si trova in situazioni e condizioni del tutto particolari: imparare a convivere con una forte pressione psicologica; sviluppare l'abilità a ragionare e negoziare in presenza di imprevisti; avere la capacità di agevolare il dialogo; acquisire l'esperienza, ponendo le domande giuste per la tipologia di controversia in atto; sviluppare una creatività del tutto sconosciuta per andare *ultra petita partium*.
I moduli del piano formativo rappresentano una linea guida importante per il docente e il discente, ma non assumono carattere tale da vincolare gli stessi nello sviluppo e approfondimento di argomenti che sebbene non inseriti espressamente nel percorso di formazione, entrano a pieno merito nella trattazione in sede didattica. Ciò può accadere in base a quanto emerge durante ogni iniziativa formativa, in cui è presente una forte interattività tra corpo docente e discenti, che necessita, per essere realmente efficiente, di una flessibilità operativa e della possibilità di integrare e modificare i singoli moduli, in base alle esigenze riscontrate caso per caso.
In questo modo l'obiettivo che si vuole raggiungere è quello della formazione che mira a garantire una preparazione completa e multidisciplinare, nel rispetto dei contenuti e della durata che il percorso stesso ha e deve avere.

PARTE TEORICO-INTERATTIVA

La suddivisione dei moduli è tarata sulle indicazioni contenute nel Decreto Ministeriale 180/2010 e propone un percorso della durata di 50 ore formative, diviso per moduli teorici e pratici, segnatamente 5 moduli da 10 ore giornaliere, adeguando i profili organizzativi e gestionali alle prescrizioni ministeriali e alle esigenze didattiche.
Eventi formativi di durata superiore, possono essere concordati valutando congiuntamente ogni profilo in merito all'organizzazione, anche economica, nonché gestione degli stessi, consentendo di articolare percorsi di specializzazione e approfondimento sulle tecniche negoziali, comunicazione, simulazioni ed esercitazioni.

I° MODULO

Il presente modulo ha la finalità di consentire al professionista di studiare e approfondire i profili legati alla mediazione, con le ultime novità nel settore della risoluzione stragiudiziale dei conflitti.
Le peculiarità di tale modulo consentono di soffermarsi e interrogarsi sulle principali caratteristiche del servizio, dando particolare rilievo ai profili oggettivi, come l'importanza del tentativo di mediazione/conciliazione, la riservatezza del relativo procedimento, i rapporti tra mediazione e giudizio, il verbale di conciliazione e l'accordo scritto tra le parti.
Il modulo ha come scopo l'analisi approfondita delle tematiche del decreto 28/2010, sotto un profilo più squisitamente soggettivo e di copertura dei ruoli rilevanti all'interno della mediazione (mediatore, co-mediatore, parti, assistenti delle parti). Tutti coloro che intervengono durante il procedimento di mediazione hanno una importante responsabilità, in quanto sono in grado di agevolare o meno il lavoro del mediatore e di condizionate l'esito del procedimento con i propri comportamenti, le aperture o chiusure negoziali, la loro disponibilità e collaborazione. La vera novità della mediazione è quella di porsi al totale servizio dell'utenza, fornendo professionalità, competenza e scrupolosità in ogni momento del procedimento. I comportamenti delle parti hanno una regolamentazione del tutto particolare, in ossequio al favor che il legislatore ha voluto sempre dare alla mediazione tra le parti, e dunque alla relazione delle parti in conflitto e al suo possibile mantenimento e rafforzamento. Il ruolo del giudice, il quale all'interno di un giudizio già iniziato può può invitare le parti in lite a procedere alla mediazione, è di centrale importanza per il diffondersi di una cultura del confronto e del dialogo.

MATTINA - 5 ore (9.00-14.00)

- Introduzione al mondo delle a.d.r. e il concetto di giustizia
- Gli strumenti stragiudiziali di composizione delle controversie: le procedure a carattere contenzioso e non contenzioso (il giudizio; l'arbitrato; la mediazione; la transazione; ecc..)
- Le caratteristiche, i principi, la natura della mediazione finalizzata alla conciliazione
- Procedure facilitative e aggiudicative di negoziazione e di mediazione

- Il modello di mediazione camerale e la conciliazione paritetica
- Il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28: primo approccio operativo
- Le definizioni del decreto 28/2010
- Il procedimento di mediazione: profili oggettivi
- L'accesso alla mediazione (domanda di mediazione) e gli sbocchi del procedimento
- Ipotesi di tentativo obbligatorio di mediazione

POMERIGGIO - 5 ore (14.00-19.00)

- La riservatezza del procedimento
- Il verbale di (avvenuta o fallita) conciliazione
- L'accordo di conciliazione
- Le clausole di mediazione e di conciliazione: efficacia e operatività
- Il procedimento di mediazione: profili soggettivi
- La mediazione demandata dal giudice
- Il mediatore: ruolo, compiti e responsabilità nella gestione di una mediazione
  - indipendenza, imparzialità, neutralità, competenza, autorevolezza, professionalità, esperienza, abilità comunicativa e negoziale
- Il mediatore facilitatore e il mediatore valutatore
- La deontologia del mediatore (il Codice di condotta dei mediatori)
- L'intervento di terzi durante la mediazione: chi è l'assistente della parte?
- Gli Organismi di Mediazione: requisiti e contenuti
- Disamina di un Regolamento di Mediazione di un Organismo

II° MODULO

Nel modulo è presente una prima introduzione operativa alle tecniche di comunicazione e gestione negoziale dei conflitti in ambito stragiudiziale, che consentono al mediatore e alle parti di entrare a pieno titolo nel procedimento di mediazione e inaugurare a tutti gli effetti la vera negoziazione.
La parte negoziale e quella legata alle tecniche di comunicazione rappresenta un momento assolutamente centrale nell'intero impianto del corso di formazione, in quanto consente di verificare le informazioni che assumono reale importanza all'interno di ogni singola mediazione.
Tale fase del procedimento rispecchia il ruolo del mediatore che è fondamentalmente un facilitatore del dialogo, un esperto nelle tecniche di mediazione e comunicazione.
L'utilizzo sapiente e sperimentato nel corso del tempo di alcune tecniche consente di migliorare la gestione delle criticità, far affrontare alle parti le problematiche con uno spirito nuovo e costruttivo, nonchè fornire il proprio contributo alla risoluzione della disputa in atto.

MATTINA - 5 ore (9.00-14.00)

- Le tecniche di negoziazione: il cuore della mediazione
- La trattativa di posizione: spunti critici
- Focus sugli interessi e bisogni delle parti
- L'importanza dei 'perchè' in ambito negoziale
- Responsabilità e collaborazione durante la negoziazione
- Il riconoscimento dell'altro: dalle posizioni agli interessi
- Come gestire le emozioni e l'escalation del conflitto
- Positività e negatività del conflitto

POMERIGGIO - 5 ore (14.00-19.00)

- La comunicazione e le sue dinamiche
- Gli assiomi della comunicazione
- L'importanza del linguaggio: verbale e non verbale
- L'arte di saper ascoltare in modo empatico

- Le fasi del procedimento di mediazione
- La fase introduttiva: presentazione del servizio
- Gli incontri congiunti e le sessioni singole (i c.d. caucuses)
- La fase esplorativa (M.A.A.N. e P.A.A.N.)
- La zona di possibile accordo (Zone Of Possible Agreement)
- Il "balletto" negoziale e il ruolo del mediatore
- La fase finale: il verbale di conciliazione e il contratto da stipulare
- Videoproiezione e commento di una Mediazione

III° MODULO – TEST, ESERCITAZIONI E SIMULAZIONI

MATTINA - 5 ore (9.00-14.00)

TEST DI VALUTAZIONE
La prova si articolerà in due fasi:

- **TEST DI VALUTAZIONE – PARTE TEORICA**
  i quiz saranno a risposta multipla, e verteranno sugli argomenti trattati durante i primi 3 moduli formativi, compresa la parte giuridica e i differenti profili teorici affrontati.

POMERIGGIO - 5 ore (14.00-19.00)

- **CASE EVALUATION**
  Valutazione preventiva del caso, assumendo il ruolo degli esperti

SIMULAZIONE E GESTIONE TEORICA DI UNA CONTROVERSIA
- il professionista sarà impegnato nella gestione di una o più controversie, visionando il caso sottoposto alla sua attenzione, evidenziando i canali attraverso cui giungere a un possibile accordo e individuando i termini di una possibile definizione della lite.

IV° MODULO – ESERCITAZIONI E SIMULAZIONI

La parte dedicata alle esercitazioni è uno dei momenti centrali dell'intero percorso formativo, in quanto consente al singolo professionista di rivestire il ruolo di mediatore, ma anche di guardare alla mediazione con ottica totalmente diversa rispetto ai poteri e compiti che generalmente sono dallo stesso ricoperti nell'esercizio della propria attività.
Le esercitazioni riguardano la gestione dei conflitti relativamente a casi realmente accaduti, utilizzando le nozioni apprese, le tecniche acquisite, i principi e le regole del procedimento di mediazione, al fine di simulare in modo serio e responsabile incontri congiunti e singoli con le parti in conflitto. Vengono fornite, durante le mediazioni, delle linee guida che possono agevolare e semplificare la conduzione del negoziato da parte del mediatore, riassumendo i principali aspetti e profili che generalmente meritano di essere approfonditi negli incontri con le parti. Tali linee guida non rappresentano un vincolo nella gestione del procedimento, ma hanno la mera finalità di inquadrare sotto il profilo negoziale la controversia che si va a gestire.

MATTINA - 5 ore (9.00-14.00)

SIMULARE UNA MEDIAZIONE: IL PROFESSIONISTA IN AZIONE
- Lo studio di casi pratici su specifiche controversie
- L'esercitazione (modello camerale)
- Analisi della simulazione effettuata

POMERIGGIO - 5 ore (14.00-19.00)
SIMULARE UNA MEDIAZIONE: IL PROFESSIONISTA IN AZIONE
- Lo studio di casi pratici su specifiche controversie

- L'esercitazione (modello camerale)
- Analisi della simulazione effettuata

V° MODULO – ESERCITAZIONI E SIMULAZIONI*

*Vedi la ratio e la spiegazione del modulo IV

MATTINA - 5 ore (9.00-14.00)

SIMULARE UNA MEDIAZIONE: IL PROFESSIONISTA IN AZIONE
- Lo studio di casi pratici su specifiche controversie
- L'esercitazione (modello camerale)
- Analisi della simulazione effettuata

POMERIGGIO - 5 ore (14.00-19.00)

TEST DI VALUTAZIONE
La prova si articolerà secondo il seguente contenuto:

- **TEST DI VALUTAZIONE PRATICA**

Tutti i professionisti impegnati durante il corso si cimenteranno su aspetti più propriamente legati alla gestione operativa e pratica di un procedimento di mediazione, nonché alla presentazione del servizio di mediazione, alla corretta gestione delle singole fasi, alla dimostrazione di come condurre sessioni di brainstorming durante una negoziazione, nonchè verranno valutati in base anche a possibili domande mirate.