

REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE

Settembre 2011

Art. 1) DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento:

- per "Organismo di mediazione", o semplicemente "Organismo", si intende l'Ente del sistema camerale, iscritto nell'apposito Registro istituito presso il Ministero della Giustizia, deputato a gestire il procedimento di mediazione ai sensi della normativa vigente;
- per "Responsabile dell'Organismo" si intende la persona fisica, cui sono attribuiti, con atto interno dell'ente camerale, i compiti e le prerogative riservate a tale soggetto dalla normativa vigente, o la persona individuata quale sostituto del Responsabile;
- per "Segreteria" si intende la struttura di supporto, comunque denominata, che cura la gestione delle procedure di mediazione; a capo della Segreteria vi è il Responsabile dell'Organismo.

Art. 2) AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Servizio di mediazione offre la possibilità di giungere alla composizione delle controversie civili e commerciali, vertenti su diritti disponibili, tra due o più soggetti comprese le liti tra imprese e tra imprese e consumatori, tramite l'assistenza di un mediatore indipendente, imparziale e neutrale.

La mediazione può svolgersi anche secondo le modalità telematiche di cui all'allegato C).

Il presente regolamento, **completo degli allegati che ne fanno parte integrante**, si applica salvo quanto previsto dalla legge.

Art. 3) LA SEGRETERIA

La Segreteria amministra il servizio di mediazione. Coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali, non entrare nel merito della controversia e non svolgere attività di consulenza giuridica.

La Segreteria tiene un apposito fascicolo per ogni procedimento di mediazione.

La Segreteria può dichiarare concluso il procedimento dandone notizia alle parti:

- in qualsiasi momento le stesse dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire il procedimento;
- qualora siano decorsi quattro mesi dal deposito della domanda, salvo diversa concorde volontà delle parti.

La Segreteria dichiara concluso il procedimento dandone notizia alle parti ove l'incontro non abbia luogo per rifiuto, espresso o tacito, della parte invitata ad aderire alla mediazione e qualora la parte istante abbia espressamente richiesto, per iscritto, una semplice attestazione della Segreteria di conclusione del procedimento per mancata adesione della parte invitata. La presente disposizione non si applica quando l'esperimento del procedimento di mediazione costituisce condizione di procedibilità ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo n. 28 del 4 marzo 2010.

Su richiesta di parte la Segreteria attesta altresì per iscritto:

- a) l'avvenuto deposito della domanda;
- b) l'avvenuta chiusura del procedimento.

L'Organismo potrà avvalersi, anche per lo svolgimento di singole procedure, delle strutture, del personale, dei mediatori di altri Organismi, con i quali abbia concluso uno specifico accordo.

Art. 4) IL MEDIATORE

Il mediatore non decide la controversia, ma aiuta le parti nella composizione della stessa, tramite la ricerca di un accordo soddisfacente.

Il mediatore è individuato dal Responsabile dell'Organismo tra i nominativi inseriti negli appositi elenchi formati sulla base di standard definiti dall'Unione Italiana delle Camere di commercio, nel rispetto della normativa vigente. La designazione avviene secondo criteri di specifica competenza **desunta anche dalla tipologia di laurea conseguita**, turnazione, disponibilità e esperienza in mediazione, tenendo conto dell'oggetto e delle parti della controversia, in maniera da assicurare l'imparzialità e l'idoneità al corretto e sollecito espletamento dell'incarico. Le parti possono individuare congiuntamente il mediatore tra i nominativi inseriti negli elenchi.

Sulla base degli accordi di cui all'art. 3, il mediatore, qualora se ne ravvisi l'opportunità, può essere individuato dal Responsabile dell'Organismo, con decisione motivata, anche negli elenchi di altri Organismi di mediazione.

Il mediatore non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal codice etico di cui all'allegato B).

Prima dell'inizio di ciascun procedimento di mediazione e comunque prima dell'incontro con le parti, il mediatore sottoscrive un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità e aderisce al codice etico.

Ove si renda necessario e secondo quanto previsto dalla legge, il Responsabile dell'Organismo può individuare un co-mediatore che aiuti il mediatore nell'esercizio della sua funzione.

Ciascuna parte può richiedere al Responsabile dell'Organismo in base a giustificati motivi, la sostituzione del mediatore. Nel caso in cui le funzioni di mediatore siano svolte dal Responsabile dell'Organismo, sull'istanza di sostituzione provvede il soggetto gerarchicamente sovraordinato al Responsabile.

Art. 5) CRITERI PER LA NOMINA DEI MEDIATORI

Presso il servizio di mediazione delle Camera di Commercio devono essere conservati, per ciascun mediatore, fascicoli contenenti curriculum dettagliato del professionista, attestati relativi ai corsi frequentati dallo stesso, schede di valutazione dell'operato del mediatore.

Per ciascun mediatore il Responsabile deve predisporre una scheda, anche su supporto informatico, relativa ai titoli di studio e professionali, alle specializzazioni eventualmente possedute, alle procedure gestite, ai corsi frequentati, sia relativamente alla competenza professionale che alle tecniche di mediazione e comunicazione. Il mediatore annualmente deve provvedere all'aggiornamento del proprio fascicolo e della propria scheda.

Il Responsabile dell'Organismo di mediazione provvede a raggruppare per categorie i mediatori iscritti nell'elenco tenendo conto delle diverse aree di specifica competenza professionale nonché, all'interno di ciascuna di esse, del grado di competenza in materia di mediazione di ciascun mediatore.

Il Responsabile dell'Organismo valuta il curriculum professionale del mediatore (tipologia di laurea, corsi di specializzazione, competenza tecnica in mediazione) e l'oggetto della mediazione, individua in prima istanza una rosa di mediatori. Il Responsabile procede quindi ad un ulteriore approfondimento, sulla base di un'istruttoria sommaria degli altri elementi della procedura.

Ove si tratti, a giudizio del Responsabile, di controversia che presenta profili di alta difficoltà, si procede ad una designazione in favore dei mediatori di pari grado di competenza sulla base del successivo criterio di esperienza.

Ove, sempre sulla base della valutazione del Responsabile, si tratti di controversia

rientrante in ambiti che sono da considerarsi di normale gestione, possono essere seguiti il criterio della disponibilità e quello della turnazione.

L'esperienza maturata in concreto dal mediatore costituisce un elemento ulteriore per la scelta del professionista più idoneo a gestire la mediazione demandata all'organismo. Il Responsabile dell'Organismo valuta quindi l'esperienza dei mediatori avendo riguardo non solo al numero di mediazioni svolte ma anche alla tipologia di conflitto (per esempio multiparte), al livello di conflitto raggiunto dalle parti, alla tipologia di mediazione da affidare (delegata, volontaria, obbligatoria). Deve essere oggetto di valutazione anche il continuo aggiornamento del mediatore.

Al fine di procedere all'assegnazione dell'incarico, il Responsabile verifica quindi la disponibilità del soggetto o dei soggetti individuati come i più idonei a gestire la mediazione per cui si discute.

Qualora il Responsabile individui per la mediazione oggetto della nomina più mediatori ugualmente idonei in base ai criteri sopra individuati, dovrà procedere ad applicare un criterio di turnazione avendo riguardo sia al numero di incarichi assegnati ai mediatori nell'anno sia al valore delle procedure precedentemente assegnate.

Le parti possono fornire una comune indicazione per la scelta del mediatore individuandolo tra quelli inseriti nelle liste dell'Organismo di mediazione. Le parti, inoltre, possono anche indicare congiuntamente la qualifica professionale che ritengono più adeguata o viceversa quella che non ritengono appropriata. Spetta comunque al Responsabile valutare l'opportunità di dar seguito alla richiesta delle parti. Qualora il Responsabile non accolga la richiesta delle parti, il provvedimento di nomina del mediatore dovrà essere adeguatamente motivato.

Il Responsabile inoltre, prima di applicare il criterio della turnazione, può offrire alle parti la possibilità di effettuare una scelta congiunta su una rosa di nominativi individuati sulla base dell'applicazione dei criteri precedenti.

Se le parti non comunicano, in modo concorde, un nominativo entro cinque giorni, l'organismo nomina il mediatore tra i candidati proposti, secondo i criteri sopra indicati.

Art. 6) AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Il procedimento di mediazione può essere avviato su istanza di parte anche sulla base di un'apposta clausola contrattuale, su invito del Giudice, e qualora la legge preveda l'obbligo di esperire un tentativo di mediazione prima di proporre l'azione giudiziale.

Il procedimento si avvia attraverso il deposito, presso la Segreteria di una domanda completa, utilizzando gli appositi moduli cartacei o disponibili on-line sul sito internet dell'Organismo di mediazione.

Nella domanda devono essere indicati:

- il nome dell'Organismo di mediazione,
- le generalità ed i recapiti delle parti e, se nominati, degli eventuali difensori tecnici e/o consulenti,
- l'oggetto della controversia;
- le ragioni della pretesa;
- il valore della controversia, sulla base dei criteri indicati nel codice di procedura civile.

Qualora il valore della lite risulti indeterminato, indeterminabile, o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento, sino al limite di Euro 250.000,00, e lo comunica alle parti. In ogni caso, se all'esito del procedimento di mediazione il valore risulti diverso, l'importo dell'indennità è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento".

La Segreteria procede all'istruttoria della domanda presentata.

Qualora la domanda si presenti incompleta rispetto agli elementi sopraindicati oppure la parte istante non provveda al versamento delle spese di avvio, il Responsabile dell'Organismo tiene in sospeso la domanda e invita la parte richiedente a provvedere al suo perfezionamento entro il termine di 7 giorni dal ricevimento della comunicazione, decorsi inutilmente i quali non si darà corso alla procedura.

Le parti possono depositare domande congiunte o contestuali.

La domanda può essere depositata anche nei confronti di più parti.

Il Responsabile dell'Organismo fissa la data del primo incontro tra le parti entro 15 giorni dal deposito della domanda, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative.

La Segreteria comunica alla parte che ha attivato la procedura la data dell'incontro. La Segreteria invia alle altre parti la domanda di mediazione e comunica la data del primo incontro con mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione. Le parti, 7 gg prima dell'incontro, confermano chi sarà presente allo stesso.

La mancata conferma equivale al rifiuto a partecipare all'incontro.

Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento, ad eccezione di quelli relativi alle sessioni separate, cui ha accesso la sola parte depositante. Qualora venga a mancare l'apposita abilitazione dell'Organismo successivamente al deposito della domanda, la Segreteria ne informa le parti e fornisce alle stesse l'elenco degli Organismi di mediazione abilitati presso cui potrà svolgersi il procedimento.

Art. 7) L'INCONTRO DI MEDIAZIONE

La sede dell'incontro è presso la sede dell'Organismo o, eventualmente, presso un'altra sede concordata tra le parti, il mediatore e il Responsabile dell'Organismo.

Le spese di mediazione sono corrisposte per intero prima dell'incontro di mediazione e sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento,

Le parti partecipano all'incontro personalmente. In casi particolari, tramite apposita delega scritta, possono farsi sostituire da un proprio rappresentante informato dei fatti e munito dei necessari poteri.

Le parti possono farsi assistere da un difensore tecnico o da un consulente di fiducia.

Il mediatore conduce l'incontro senza formalità di procedura, sentendo le parti sia congiuntamente che separatamente.

Il mediatore, d'intesa con le parti, può fissare eventuali incontri successivi al primo.

Su richiesta del mediatore il Responsabile dell'Organismo individua un consulente tecnico seguendo le indicazioni fornite dallo stesso mediatore, sempre che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri in eguale misura, salvo diverso accordo. Il compenso del consulente tecnico sarà determinato sulla base del Tariffario stabilito per i consulenti tecnici del Tribunale e al pagamento dello stesso provvederanno direttamente le parti.

Art. 8) ESITO DELL'INCONTRO DI MEDIAZIONE

Il verbale di mediazione è un documento sottoscritto dalle parti e dal mediatore, secondo quanto previsto dalla legge, dà atto dell'esito dell'incontro ed eventualmente, dell'impossibilità di una parte di sottoscriverlo.

Quando tutte le parti lo richiedono, il mediatore, dopo averle informate circa le

conseguenze previste dalla legge per il caso di mancata accettazione, formula una proposta di accordo.

La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto, tramite la Segreteria. Le parti fanno pervenire alla Segreteria, per iscritto ed entro sette giorni, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata. Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.

In caso di mancata adesione o partecipazione alla procedura di mediazione di una delle parti, il mediatore non può formulare la proposta.

Il verbale di accordo sarà consegnato alle parti dopo il versamento all'Organismo dell'intero importo delle spese di mediazione.

Al termine del procedimento di mediazione la Segreteria consegna alle parti la scheda di valutazione di cui all'allegato D).

Tutti gli oneri e obblighi derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.

Art. 9) RISERVATEZZA

Il procedimento di mediazione è riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato.

Rispetto alle dichiarazioni rese ed alle informazioni acquisite nel corso di eventuali sessioni separate e salvo il consenso della parte da cui le dichiarazioni e le informazioni stesse provengano, il mediatore e coloro che siano eventualmente presenti sono tenuti alla riservatezza nei riguardi di tutti gli altri soggetti.

Parimenti, il mediatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento di mediazione.

A tal fine, i soggetti, diversi dalle parti e dagli addetti della Segreteria, presenti all'incontro di mediazione, dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione.

Le parti non possono utilizzare, nel corso di un eventuale successivo giudizio, arbitrato o procedimento contenzioso promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, anche parziale, iniziato, riassunto o proseguito dopo l'insuccesso della mediazione, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante il procedimento di mediazione, salvo il caso in cui vi sia consenso della parte da cui provengono le informazioni e le dichiarazioni. Le parti non possono chiamare il mediatore, gli addetti della Segreteria e chiunque altro abbia preso parte al procedimento a testimoniare in giudizio o deferire il giuramento decisorio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di mediazione.

Art. 10) TIROCINIO ASSISTITO

Il tirocinio assistito consiste sia nell'osservazione dell'operato del mediatore esperto senza che il tirocinante possa interferire in alcun modo sul procedimento di mediazione in corso, sia nella partecipazione a successivi incontri, guidati dai mediatori del Servizio di Conciliazione e/o esperti, per l'analisi e la riflessione sulle mediazioni osservate. I nominativi dei tirocinanti sono comunicati alle parti ed al mediatore prima dell'inizio dell'incontro di mediazione.

Le parti della mediazione e il mediatore, in qualunque momento, potranno chiedere l'allontanamento dei tirocinanti.

Il Servizio di mediazione consente gratuitamente lo svolgimento del tirocinio, dando comunque precedenza ai tirocini dei mediatori iscritti nel proprio elenco, e determinerà il numero massimo dei tirocinanti per ciascun incontro di mediazione.

Il tirocinante è tenuto agli stessi obblighi di riservatezza, di indipendenza e di imparzialità a cui sono tenuti il mediatore e la segreteria e non ha diritto a percepire alcun compenso.

Art. 11) ADEMPIMENTI E RESPONSABILITA' DELLE PARTI

Sono di esclusiva responsabilità delle parti:

- la proponibilità della domanda, con riferimento alla materia ed alle ragioni della richiesta;
- la qualificazione della natura della controversia;
- la forma e il contenuto dell'atto con cui la parte conferisce delega al proprio rappresentante di cui all'art. 6 del presente Regolamento;
- la veridicità e correttezza delle dichiarazioni inerenti alla richiesta di gratuito patrocinio;
- l'indicazione del valore della controversia;
- l'individuazione dei soggetti nei confronti dei quali la domanda viene presentata;
- la dichiarazione, che la parte rilascia contestualmente al deposito della domanda di mediazione, di non avere avviato presso altri Organismi la medesima procedura.

L'Organismo non può essere comunque ritenuto responsabile di eventuali decadenze o prescrizioni, conseguenti a:

- mancata o ritardata effettuazione delle comunicazioni rispetto agli adempimenti non riconducibili alla responsabilità dell'Organismo;
- imprecisa, inesatta o mancata individuazione dell'oggetto della domanda e del diritto tutelato ad opera dell'istante.

In entrambi i casi uniche responsabili sono le parti interessate. Ai fini interruttivi dei termini di decadenza o di prescrizione, è fatta salva la possibilità per la parte istante di effettuare a propria cura la comunicazione del deposito della domanda di mediazione, anche senza l'indicazione della data dell'incontro di mediazione.

ALLEGATO A): Indennità del servizio di mediazione e criteri di determinazione

ALLEGATO B): Codice Etico per i mediatori

ALLEGATO C): Regolamento per la mediazione secondo modalità telematiche

ALLEGATO D): Scheda per la valutazione del Servizio di mediazione

ALLEGATO E): Standard per la formazione e la selezione dei mediatori

CODICE ETICO PER I MEDIATORI

Novembre 2010

Chiunque sia chiamato a svolgere il ruolo di mediatore è tenuto all'osservanza delle seguenti norme di comportamento.

1. Il mediatore deve essere formato adeguatamente e si impegna a mantenere ed aggiornare costantemente la propria preparazione, in particolare sulle tecniche di mediazione e composizione dei conflitti.
2. Il mediatore deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato.
3. Il mediatore si obbliga a rispettare i principi previsti dal Regolamento dell'organismo di mediazione a cui è iscritto.
4. Il mediatore deve sottoscrivere, prima dell'inizio di ciascun procedimento di mediazione e comunque prima dell'incontro con le parti, una dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità. Egli si impegna inoltre a comunicare qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenzaⁱ e imparzialitàⁱⁱ o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralitàⁱⁱⁱ. Il mediatore deve sempre agire, e dare l'impressione di agire, in maniera completamente imparziale nei confronti delle parti e rimanere neutrale rispetto alla lite. Il mediatore ha il dovere di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, qualora emergano elementi che gli impediscano di mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale.
5. Il mediatore deve assicurarsi che, prima dell'inizio dell'incontro di mediazione, le parti abbiano compreso ed espressamente accettato: a) le finalità e la natura del procedimento di mediazione; b) il ruolo del mediatore e delle parti; c) gli obblighi di riservatezza a carico del mediatore, delle parti e di tutti coloro che intervengono nel procedimento di mediazione;.
6. Il mediatore verifica, nel caso in cui le parti non partecipino personalmente all'incontro, che i loro rappresentanti siano muniti dei necessari poteri,

7. Il mediatore deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dal valore e dalla tipologia della controversia, dal numero degli incontri e dal compenso.
8. Il mediatore non deve esercitare alcuna pressione sulle parti.
9. Qualora tutte le parti richiedano al mediatore di formulare una proposta di accordo, egli ha l'obbligo di verificare con estrema attenzione l'esistenza di elementi sufficienti alla definizione della stessa.
10. Il mediatore deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla mediazione o che sia ad essa correlata, incluso il fatto che la mediazione debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.
11. Qualsiasi informazione fornita al mediatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti, senza il consenso della parte interessata salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.
12. Il mediatore non potrà svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di consulente, difensore o arbitro. Inoltre egli non potrà ricevere dalle parti alcun tipo di incarico professionale di qualunque natura per una durata di dodici mesi dalla conclusione della mediazione.
13. È fatto divieto al mediatore di percepire compensi per la propria attività direttamente dalle parti.

ⁱ **Indipendenza** significa assenza di qualsiasi legame oggettivo (rapporti personali o professionali) tra il mediatore e parti, loro consulenti e loro parenti.

ⁱⁱ **Imparzialità** indica un'attitudine soggettiva del mediatore, il quale non deve favorire una parte a discapito dell'altra.

ⁱⁱⁱ **Neutralità** si riferisce alla posizione del mediatore, il quale non deve avere un diretto interesse all'esito del procedimento di mediazione.

REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITÀ TELEMATICHE

Novembre 2010

Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dall'Organismo di mediazione- iscritto al n. del ROC. (art. 3 comma 4 del d.lgs. 4 marzo 2010, n.28) -, e può rappresentare una modalità integrativa e complementare di fruizione del Servizio, che consente una maggiore flessibilità e rapidità nella gestione della procedura.

Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del Regolamento di mediazione, di cui il presente allegato costituisce parte integrante.

a) **Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico**

Al fine di rendere più spedita ed agevole la procedura di mediazione, per lo svolgimento della stessa e con l'accordo delle parti, possono essere utilizzati gli strumenti messi a disposizione dalle tecnologie informatiche, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, della sicurezza delle comunicazioni e dell'uguale capacità dei partecipanti di utilizzare tali strumenti.

L'utilizzo del servizio telematico può riguardare l'intero procedimento di mediazione, dalla presentazione della domanda alla sottoscrizione del verbale, o sue singole fasi: deposito dei documenti, comunicazioni con la Segreteria, incontro di mediazione. Con riferimento alle singole fasi, l'utilizzo della modalità telematica potrà quindi alternarsi e combinarsi alle modalità tradizionali (comunicazioni telefoniche, via fax, posta, e-mail...);

L'utilizzo del servizio telematico è accessibile dal sito web www....., previa registrazione, da effettuarsi seguendo le istruzioni riportate sullo stesso sito.

A seguito della registrazione, all'utente vengono attribuite una *username* ed una *password* personali, da utilizzarsi per l'accesso al Servizio e lo svolgimento delle operazioni previste, che dovranno essere effettuate secondo le istruzioni riportate sul sito e/o comunicate dalla Segreteria: deposito della domanda, della risposta e della documentazione, invio di comunicazioni alla Segreteria, consultazione dei dati relativi all'iter della pratica e dei documenti o informazioni inerenti alla procedura.

b) **Riservatezza e sicurezza delle comunicazioni.**

L'Organismo si impegna a tutelare la riservatezza, trattando i dati personali comunicati dall'utente, le credenziali di accesso e le informazioni fornite, in maniera tale da salvaguardarne la riservatezza e tutelarli da accessi e attività di divulgazione non autorizzati. Tuttavia, l'Organismo non può essere considerato responsabile qualora le parti consentano ad altri soggetti l'utilizzo delle proprie *username* e *password* personali, qualora soggetti terzi intercettino o accedano illegalmente a dati, trasmissioni o comunicazioni private e nel caso in cui altri utenti utilizzino in modo illegittimo o improprio dati personali ed informazioni raccolti dal sito web.

c) Incontro di mediazione

Le parti ed il mediatore si incontrano nel giorno e nell'ora comunicati dalla Segreteria, accedendo all'apposita area virtuale riservata, secondo le istruzioni riportate sul sito web www..... L'incontro si svolge secondo le modalità indicate dalla Segreteria¹ ed il mediatore può svolgere le eventuali sessioni riservate utilizzando le apposite funzioni presenti nell'applicazione.

In alternativa alla modalità telematica sopradescritta, qualora il mediatore lo ritenga opportuno e vi sia l'accordo delle parti, l'incontro (e/o gli incontri) potrà svolgersi tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza². Il verbale e l'accordo potranno essere sottoscritti con modalità idonee a garantirne la provenienza, come la firma digitale.

¹ L'incontro potrà svolgersi, ad esempio, con scambio e condivisione messaggi o documenti, web conference tramite chat, audio, video, o, ancora con una combinazione di tali modalità

² Es. conference call

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Chiarezza e comprensibilità della modulistica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Trasparenza delle procedure | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Gestione dei tempi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità..) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Riservatezza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4) Esprima un giudizio sul mediatore:

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Disponibilità e cortesia del mediatore | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Preparazione e professionalità del mediatore | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Chiarezza espositiva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Imparzialità, indipendenza e neutralità | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Riservatezza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5) Il costo sostenuto è conforme al servizio da Lei ricevuto? SI NO

6) E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della Camera di Commercio di..... dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc.?

SI NO

7) E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line ?

SI NO

8) Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della Camera di Commercio di

- Giornali
- Radio
- Televisione
- Sito Internet della Camera di Commercio
- Associazione di categoria
- Professionista (Avvocato, Commercialista....)
- Associazione dei consumatori
- Familiare/amico/ conoscente che aveva già provato il servizio
- Altro: _____

9) Consiglierà il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di ad un familiare/amico/ conoscente?

SI NO

10) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della Camera di Commercio diqualora ne avesse bisogno?

SI



NO



11) Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative

Firma della parte che ha compilato il questionario.....

Organismo di Mediazione della Camera di commercio di.....

Iscritto al n..... del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia

ALLEGATO E)

STANDARD MINIMI PER LA FORMAZIONE E LA SELEZIONE DEI MEDIATORI

Settembre 2011

Premessa

La mediazione, a seguito della riforma legislativa del 2010, è ormai uno tra i metodi di risoluzione alternativi delle controversie maggiormente conosciuto e utilizzato.

In questo contesto l'esperienza delle Camere di commercio, cui il Legislatore da quasi un ventennio affida un ruolo importante nella gestione dei suddetti metodi, è estremamente significativa.

I risultati sino ad oggi raggiunti dal Sistema camerale sono il frutto di un impegno forte anche dal punto di vista della formazione dei professionisti ai quali viene affidato l'importante ruolo della gestione dell'incontro di mediazione.

Di conseguenza, l'adozione degli Standard uniformi per la formazione, adottati già nel 2005, è stata una scelta strategica decisiva per sviluppare la giustizia alternativa in Italia.

I risultati, oltre che dal punto di vista pratico, sono riscontrabili a livello normativo, come dimostrato dapprima dalla riforma del diritto societario e in seguito dall'emanazione del D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, dal D.M. 4 ottobre 2010, n. 180 e dal D.M. n. 145 del 2011, che – oltre al riconoscimento per le Camere di commercio del diritto soggettivo all'iscrizione presso il registro degli Organismi di mediazione – hanno mutuato molti dei criteri già stabiliti negli standard formativi dell'Unioncamere.

Per le rilevanti novità introdotte dal D.lgs. 28/2010 - non da ultimo la previsione della proposta del mediatore e il tentativo obbligatorio di mediazione in numerose materie -, unitamente all'esperienza pratica maturata dalle Camere di commercio nel settore della formazione dal 2005 ad oggi, hanno reso necessaria una revisione ed un aggiornamento degli standard precedentemente adottati, al fine di adattarli alle necessità del sistema e, naturalmente, di adeguarli alle disposizioni normative. Questi Standard intendono fornire alle Camere di Commercio indicazioni minime cui far riferimento in relazione alle definizioni delle seguenti attività:

- percorsi formativi obbligatori e facoltativi;
- modello di selezione dei mediatori;

PERCORSI FORMATIVI OBBLIGATORI E FACOLTATIVI

Obiettivi

L'individuazione dei nuovi percorsi formativi si pone due obiettivi fondamentali:

- 1) aggiornare gli standard elaborati nel 2005 per la formazione dei nuovi mediatori con le disposizioni del D.lgs. 28/2010, del D.M. 180/2010 e del D.M. 145/2011, aiutando gli Organismi camerali a valutare le offerte formative loro proposte dai vari Enti;
- 2) definizione di percorsi formativi aggiuntivi rispetto a quelli obbligatori (corso base e corso di aggiornamento), finalizzati a conseguire una sempre maggiore professionalità dei mediatori e la conseguente migliore qualità dell'attività di mediazione svolta.

Percorsi formativi

Il Legislatore nazionale ha sancito un principio ormai da anni riconosciuto dal sistema camerale: l'importanza (per svolgere al meglio il delicato compito di mediatore) di una specifica formazione sia teorica, che tecnico-pratica, a prescindere dalle conoscenze universitarie e professionali.

Lo stesso Legislatore ha, inoltre, sottolineato la necessità della formazione continua, quale requisito imprescindibile per la permanenza dei mediatori negli elenchi. Solo un costante aggiornamento, infatti, garantisce un adeguato livello di professionalità e di competenza dei mediatori.

Il Sistema camerale, in linea con quanto fatto in passato, vuole applicare le indicazioni del Legislatore con rigore, in modo omogeneo su tutto il territorio nazionale, prestando la massima attenzione alla qualità. Per questo motivo, oltre al corso base e al corso di aggiornamento, i cui contenuti ricalcano quelli stabiliti obbligatoriamente per legge, sono suggeriti due percorsi formativi avanzati e un corso specialistico.

A) CORSI DI FORMAZIONE OBBLIGATORI

1) CORSO BASE (ai sensi del D.M. 180/2010)

Durata

Minimo 50 ore (di cui almeno 16 ore di pratica) oltre a 4 ore di valutazione finale.

Ciò consente un massimo di 4 ore di assenza giustificata.

Ente di formazione

Il corso deve essere organizzato da un Ente iscritto nell'elenco degli Enti abilitati a tenere corsi di Formazione per mediatori presso il Ministero della Giustizia.

Docenti

Devono essere coinvolti docenti accreditati dal Ministero della Giustizia per la formazione dei mediatori, presso l'Ente che eroga il corso.

In particolare, per le lezioni di carattere teorico devono essere coinvolti docenti che hanno ottenuto l'accreditamento presso Enti di formazione iscritti al Ministero della Giustizia in qualità di formatori "teorici", mentre per le lezioni di carattere pratico devono essere coinvolti docenti che hanno ottenuto l'accreditamento presso Enti di formazione iscritti al Ministero della Giustizia in qualità di formatori "pratici".

Destinatari

Il corso si rivolge a tutti coloro che possiedono un titolo di studio non inferiore al diploma di laurea universitaria triennale ovvero, in alternativa, sono iscritti a un ordine o collegio professionale e desiderano ottenere l'attestato di mediatore civile e commerciale, al fine di poter richiedere l'iscrizione negli elenchi di Organismi accreditati presso il Ministero della Giustizia (l'accettazione delle richieste di iscrizione nel proprio elenco mediatori è a discrezione dell'Organismo di mediazione, che può prevedere o meno una prova di selezione).

Il corso è aperto a un numero massimo di 30 partecipanti.

Ammissione al corso

Per essere ammessi a partecipare al corso, gli aspiranti discenti debbono consegnare copia del certificato di laurea oppure fotocopia del tesserino di iscrizione all'ordine o collegio professionale.

Nel caso in cui l'ente di formazione sia un ente pubblico, gli aspiranti discenti possono autocertificare il possesso dei documenti suddetti.

Contenuti

Secondo quanto stabilito dall'art. 18, lett. f, del D.M. 180/2010 questo percorso formativo deve articolarsi in corsi teorici e pratici, comprensivi di sessioni simulate partecipate dai discenti ed esercitazioni e deve avere ad oggetto:

1. normativa nazionale, comunitaria e internazionale in materia di mediazione e conciliazione;
2. efficacia e operatività delle clausole contrattuali di mediazione e conciliazione;
3. forma, contenuto ed effetti della domanda di mediazione e dell'accordo di conciliazione;
4. compiti e responsabilità del mediatore;
5. metodologia delle procedure facilitative e aggiudicative di negoziazione e di mediazione;
6. tecniche di gestione del conflitto e di interazione comunicativa;
7. le singole fasi della mediazione e le tecniche.

oltre ad un approfondimento su:

8. il ruolo delle Camere di commercio nella regolazione del mercato;
9. gli aspetti regolamentari della procedura delle Camere di commercio;

Valutazione finale

Al termine del percorso formativo è prevista una prova di valutazione della durata di 4 ore, così articolata:

- somministrazione di un questionario composto da domande a risposta multipla e/o aperte, al fine di verificare l'apprendimento del quadro normativo di riferimento della mediazione, unitamente agli aspetti teorici della struttura dell'istituto medesimo.
- simulazione di una mediazione, nel corso della quale ciascun partecipante dovrà dimostrare le abilità - sviluppate e/o apprese durante il corso - nell'applicare le tecniche e le strategie di mediazione.

Quota di partecipazione

A carico del partecipante al corso.

Attestato finale

L'Ente di formazione deve rilasciare *l'attestato di superamento* del corso solo a coloro che hanno superato le prove di valutazione finale e non hanno effettuato più di 4 ore di assenza giustificata, qualora il corso sia di almeno 54 ore.

2) CORSO DI AGGIORNAMENTO *(ai sensi del D.M. 180/2010)*

Durata

Minimo 18 ore (oltre a 4 ore facoltative di valutazione).

Il corso che non prevede la valutazione finale può essere suddiviso in moduli di parte pratica e di parte teorica, non necessariamente continuativi.

La frequenza è obbligatoria.

Ente di formazione

Il corso deve essere organizzato da un Ente iscritto nell'elenco degli Enti abilitati a tenere corsi di Formazione per mediatori presso il Ministero della Giustizia.

Docenti

Devono essere coinvolti docenti accreditati dal Ministero della Giustizia per la formazione dei mediatori.

In particolare, per le lezioni di carattere teorico devono essere coinvolti docenti che hanno ottenuto l'accreditamento presso il Ministero della Giustizia in qualità di formatori "teorici", mentre per le lezioni di carattere pratico devono essere coinvolti docenti che hanno ottenuto l'accreditamento in qualità di formatori "pratici".

Destinatari

Il corso si rivolge ai mediatori che hanno la necessità di acquisire i requisiti di aggiornamento biennali previsti dal D.M. 180/2010 (l'organizzazione del percorso formativo, su base massimo biennale, ma preferibilmente annua, è lasciata alla discrezionalità di ciascuna Camera di commercio) per mantenere l'iscrizione negli elenchi mediatori degli Organismi accreditati presso il Ministero della Giustizia.

Il corso è aperto a un numero massimo di 30 partecipanti.

Al fine di mantenere l'iscrizione negli elenchi mediatori, oltre al corso di aggiornamento, ciascun mediatore deve partecipare, nel biennio di aggiornamento e in forma di tirocinio assistito, ad almeno venti casi di mediazione svolti presso organismi iscritti, così come stabilito dall'art. 2 del D.M. 6 luglio 2011, n. 145 e come indicato nel Regolamento per il tirocinio assistito

Ammissione al corso

Per essere ammessi a partecipare al corso, gli aspiranti discenti debbono consegnare fotocopia dell'attestato di superamento del corso base per mediatori, rilasciato da un Ente di formazione accreditato presso il Ministero della Giustizia.

Contenuti

Il percorso formativo deve articolarsi in corsi teorici e pratici avanzati, comprensivi di sessioni simulate partecipate dai discenti o, in alternativa, di sessioni di mediazione e deve avere per oggetto le stesse materie del corso base, così come elencate al punto 1) del presente documento.

Le lezioni debbono avere prevalentemente un carattere interattivo, favorendo la partecipazione diretta dei discenti e, laddove possibile, la condivisione di esperienze di casi pratici gestiti.

In questo ambito possono rientrare anche corsi riferiti a temi e procedure di specifico interesse per la Camera di Commercio che li organizza

Valutazione finale

Al termine delle 18 ore, le Camere di commercio che intendono utilizzare questo momento formativo al fine di revisionare il proprio elenco dei mediatori, possono prevedere 4 ore di valutazione, così articolate:

- somministrazione di un questionario composto da domande aperte;
- simulazione di una mediazione, nel corso della quale preferibilmente ciascun partecipante deve ricoprire anche il ruolo di mediatore, al fine di appurarne le abilità sviluppate durante il corso nell'applicare le tecniche e le strategie di mediazione.

Quota di partecipazione

A carico del partecipante al corso.

Attestato finale

L'Ente di formazione deve rilasciare l'attestato di partecipazione solo a coloro che hanno rispettato l'obbligo di frequenza.

Nell'eventualità in cui la Camera di commercio abbia deciso di inserire la valutazione, l'Ente di formazione deve rilasciare l'attestato di superamento a coloro che hanno affrontato con successo la prova finale e quello di sola partecipazione a coloro che invece non l'hanno superata.

B) CORSI DI FORMAZIONE FACOLTATIVI

1) CORSO DI FORMAZIONE AVANZATA SULLE TECNICHE DI GESTIONE DELL'INCONTRO DI MEDIAZIONE

Durata

Minimo 16 ore

La frequenza è obbligatoria. Per corsi di durata superiore alle 16 ore, sono ammesse assenze pari al 10% del monte ore.

Ente di formazione

Il corso deve essere organizzato da un Ente iscritto nell'elenco degli Enti abilitati a tenere corsi di Formazione per mediatori presso il Ministero della Giustizia.

Docenti

Il percorso formativo non è specificamente previsto dalla normativa, pertanto è possibile il coinvolgimento, da parte dell'Ente iscritto, anche di docenti non accreditati presso il Ministero della Giustizia per la formazione dei mediatori, purché esperti delle materie oggetto del corso.

Destinatari

Il corso si rivolge ai mediatori che desiderano approfondire la conoscenza e migliorare la capacità di utilizzo delle tecniche di mediazione.

Il corso è aperto a un numero massimo di 20 partecipanti.

Ammissione al corso

Per essere ammessi a partecipare al corso, gli aspiranti discenti debbono consegnare fotocopia dell'attestato di superamento del corso base per mediatori, rilasciato da un Ente di formazione accreditato presso il Ministero della Giustizia.

Contenuti

Il percorso formativo è incentrato sull'approfondimento delle tecniche di mediazione, sia dal punto di vista teorico, sia, in particolare, da quello tecnico-pratico.

I contenuti saranno individuati, in base alle specifiche esigenze formative rappresentate dalla singola Camera di commercio, anche all'interno delle aree tematiche di seguito indicate:

10. Le abilità per la gestione dei conflitti
11. Gli strumenti per una comunicazione efficace
12. Il superamento degli ostacoli emotivi
13. Le strategie negoziali
14. La gestione degli assistenti delle parti

Il percorso prevede altresì momenti dedicati alle esercitazioni e all'analisi di casi pratici.

Quota di partecipazione

A carico del partecipante al corso.

Attestato finale

L'Ente di formazione deve rilasciare l'attestato di partecipazione solo a coloro che hanno frequentato l'intero corso, senza superare il numero di ore di assenza eventualmente consentite.

2) CORSO DI FORMAZIONE AVANZATA SUI PROFILI GIURIDICI DELLA MEDIAZIONE

Durata

Minimo 8 ore.

La frequenza è obbligatoria. Per corsi di durata superiore alle 8 ore, sono ammesse assenze pari al 10% del monte ore.

Ente di formazione

Il corso deve essere organizzato da un Ente iscritto nell'elenco degli Enti abilitati a tenere corsi di Formazione per mediatori presso il Ministero della Giustizia.

Docenti

Il percorso formativo non è specificamente previsto dalla normativa, pertanto è possibile il coinvolgimento da parte dell'Ente iscritto anche di docenti non accreditati presso il Ministero della Giustizia per la formazione dei mediatori, purché esperti delle materie oggetto del corso.

Destinatari

Il corso si rivolge ai mediatori che desiderano approfondire la conoscenza dei profili giuridici della mediazione.

Ammissione al corso

Per essere ammessi a partecipare al corso, gli aspiranti discenti debbono consegnare fotocopia dell'attestato di superamento del corso base per mediatori, rilasciato da un Ente di formazione accreditato presso il Ministero della Giustizia.

Contenuti

I contenuti saranno individuati, in base alle specifiche esigenze formative rappresentate dalla singola Camera di commercio, anche tra gli argomenti di seguito individuati:

15. La verifica dei poteri delle parti
16. Le materie oggetto di mediazione / Diritti disponibili-indisponibili
17. La redazione del verbale
18. L'accordo di conciliazione
19. La proposta del mediatore
20. La responsabilità del mediatore e dell'organismo di mediazione

Le lezioni debbono avere carattere teorico-pratico e prevedere momenti dedicati alle esercitazioni.

Quota di partecipazione

A carico del partecipante al corso.

Attestato finale

L'Ente di formazione deve rilasciare l'attestato di partecipazione solo a coloro che hanno frequentato l'intero corso, senza superare il numero di ore di assenza eventualmente consentite.

3) CORSI DI FORMAZIONE SPECIALISTICA

Durata

Minimo 12 ore.

Non sono consentite ore di assenza. Per corsi di durata superiore alle 12 ore, sono ammesse assenze pari al 10% del monte ore.

Ente di formazione

Il corso deve essere organizzato da un Ente iscritto nell'elenco degli Enti abilitati a tenere corsi di Formazione per mediatori presso il Ministero della Giustizia.

Docenti

Il percorso formativo non è specificamente previsto dalla normativa, pertanto è possibile il coinvolgimento, da parte dell'Ente iscritto, anche di docenti non accreditati presso il Ministero della Giustizia per la formazione dei mediatori.

E' opportuno il coinvolgimento di un esperto della materia oggetto del corso, unitamente a quello di un esperto di mediazione o di un mediatore.

Destinatari

Il corso si rivolge ai mediatori che desiderano acquisire una preparazione specifica su una delle materie che possono essere oggetto di mediazione.

Il corso è aperto a un numero massimo di 20 partecipanti.

Ammissione al corso

Per essere ammessi a partecipare al corso, gli aspiranti discenti debbono consegnare fotocopia dell'attestato di superamento del corso base per mediatori, rilasciato da un Ente di formazione accreditato presso il Ministero della Giustizia.

Contenuti

Considerate la varietà e la complessità delle materie che possono essere oggetto di mediazione, tra cui quelle per le quali l'art. 5, 1° comma, del D.lgs. 28/2010 prevede il tentativo di conciliazione come condizione di procedibilità del processo (*diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari e, da marzo 2012, condominio e risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti*), il corso intende offrire ai partecipanti un quadro generale della materia oggetto del percorso formativo, mediante un'analisi dei conflitti caratteristici del settore considerato unitamente agli strumenti per valutare quando e quali tecniche di mediazione utilizzare in relazione alle peculiarità della controversia.

Il corso deve prevedere momenti dedicati all'analisi di casi pratici di controversie e/o mediazioni nello specifico settore in esame.

Quota di partecipazione

A carico del partecipante al corso.

Attestato finale

L'Ente di formazione deve rilasciare l'attestato di partecipazione solo a coloro che hanno frequentato l'intero corso, senza superare il numero di ore di assenza eventualmente consentite.

MODELLO DI SELEZIONE DEI MEDIATORI

Obiettivo

Gli obiettivi che si intende perseguire attraverso questa procedura, (rivolta ai mediatori non iscritti alla Camera di commercio che la propone, ma che posseggono i requisiti previsti nel D.M. 180 del 2010), sono i seguenti:

- procedere alla selezione di mediatori che dimostrino di sapere gestire in maniera efficace una procedura di mediazione facilitativa e di conoscere e sapere applicare all'occorrenza la fase valutativa-propositiva ai sensi del D.Lgs. 28/10 e del DM 180/10, con successive modificazioni;
- arricchire l'elenco con mediatori specializzati nei diversi settori di applicazione.

Aspetti organizzativi

Al fine di avviare la procedura di selezione è necessario, con atto interno della Camera di commercio, approvare l'inserimento di nuovi mediatori negli elenchi, individuandone il numero in relazione anche ai profili tecnici ricercati."

Attraverso un avviso di selezione aperto a tutti coloro che sono in possesso dei requisiti di cui al DM 180/2010, saranno stabiliti i criteri e la modalità di selezione, nonché il numero massimo di posti disponibili per ogni professionalità ricercata.

Alla fine della procedura sarà stilata la graduatoria e la Camera di Commercio procederà alla pubblicazione del risultato.

Per procedere alla selezione sarà necessario prevedere la costituzione di una Commissione di valutazione composta da commissari interni (Segretario Generale/ Dirigente dell'Ente / funzionari camerale competenti in materia di mediazione) e da commissari tecnici (docenti di parte pratica esperti in mediazione o mediatori esperti) individuati dall'Ente accreditato cui è affidata lo svolgimento della procedura tecnica.

A titolo esemplificativo una procedura di selezione per 30 posti disponibili potrebbe essere gestita ammettendo al test *multiple choice* un numero max di 100 candidati, selezionati per titoli, di cui circa il 75% (n.75 candidati) potrebbe risultare ammesso alla successiva prova scritta.

Da questi 75 candidati, circa il 60% (45 candidati) potrebbe essere ammesso alla prova pratica per chiudere infine la selezione con i primi 30 classificati che verranno inseriti negli elenchi.

I commissari tecnici necessari per lo svolgimento della procedura indicata, che prevede un numero di massimo di 100 candidati, devono essere minimo 2 per un minimo di 6 giornate.

I mediatori: profilo, competenze e abilità

I mediatori scelti devono essere professionisti che dimostrino di saper gestire adeguatamente una procedura di mediazione con le seguenti competenze:

- competenze tecniche:

- a) per condurre e pianificare strategicamente una procedura di mediazione, facilitando le negoziazioni, la comunicazione tra le parti e la presa di decisioni consapevoli

- competenze trasversali:

1. empatia
2. comunicazione e ascolto attivo
3. assertività
4. stile facilitativo
5. autocontrollo
6. autorevolezza
7. mantenere l'imparzialità durante tutta la procedura, non proporre consulenze, pareri,

opinioni né giudizi di valore sulle questioni di merito

Metodologia del processo di valutazione

La valutazione personalizzata per la selezione dei migliori aspiranti mediatori, comprende diverse fasi:

Fase 1: Preselezione

La preselezione andrebbe effettuata per titoli professionali e autocertificazione dei requisiti di onorabilità richiesti dalla normativa vigente (consigliata).

Questa fase (eventuale) dovrebbe essere svolta dalla stessa Camera di commercio.

La selezione per titoli serve a individuare le competenze professionali necessarie per lo svolgimento del servizio di mediazione nelle diverse realtà territoriali.

Sarebbe consigliabile richiedere l'autocertificazione del possesso del titolo universitario o iscrizione ad un collegio professionale, del superamento di un corso base di formazione riconosciuto dal Ministero e dei requisiti di onorabilità per evitare di ammettere a partecipare al processo di selezione persone che non abbiano i requisiti normativi richiesti.

Fase 2: Procedura di selezione

E' opportuno che la selezione sia svolta da un ente diverso di quello che ha erogato la formazione di base in collaborazione con l'ente camerale richiedente, o quantomeno che i componenti della Commissione di valutazione siano diversi da quelli che hanno erogato la formazione.

La procedura di selezione ha come obiettivo valutare le diverse competenze dei mediatori.

1. Test multiple choice:

Contiene un numero variabile di domande a risposta multipla e di domande aperte, il cui valore sarà stabilito a seconda del livello di difficoltà richiesto.

Il test ha l'obiettivo di verificare il livello di conoscenza dei candidati sugli aspetti normativi e sugli aspetti teorici relativi allo svolgimento della procedura di mediazione.

Il superamento della prova teorica è requisito per l'ammissione alle prove successive che hanno come obiettivo la verifica delle competenze "tecniche" dei candidati.

2. Prova pratica scritta

Contiene domande aperte relative all'analisi di un caso che sarà presentato dai docenti, in cui i candidati dovranno proporre una strategia operativa da mettere in atto.

3. Prova pratica orale: prova di role playing

Consiste nello svolgimento del ruolo di mediatori da parte dei candidati in un caso simulato che potrebbe contenere diversi livelli di difficoltà.

Osservazioni:

Per la valutazione di questa ultima prova sarebbe preferibile utilizzare una griglia di osservazione che permetterà l'utilizzo di criteri oggettivi. Gli aspetti che dovrebbero essere osservati sono fondamentalmente:

- La capacità di condurre una procedura di mediazione facilitativa (le conoscenze sugli aspetti valutativi saranno già stati valutati nelle prove teoriche precedenti)
- La capacità di identificare gli interessi ed esigenze delle parti
- La capacità di assistere le parti nella generazione di opzioni negoziali

- Il possesso delle competenze trasversali necessarie per la conduzione di una procedura di mediazione facilitativa (empatia, assertività, adeguate competenze comunicative, gestione delle interazioni negative e delle interruzioni, stile facilitativo, capacità di superare gli ostacoli, ecc).

Per una maggior trasparenza si ritiene opportuno informare che non saranno fornite indicazioni ai candidati, su possibili testi di riferimento.