

PIANO DEI CORSI RESOLUTIA

SOGGETTI DESTINATARI

- ambito professionale: *avvocati, commercialisti, ingegneri, altri professionisti*
- ambito imprenditoriale: *giuristi d'impresa, manager, imprenditori, piccole e medie imprese*
- ambito associazionistico: *sindacati, camere di commercio, associazioni di categoria e di consumatori*

TIPOLOGIA DEI CORSI

- Corso base: 32-36 ore
- Corso base sociaterio 40-44 ore
- Corso avanzato: 12-20 ore
- Corso integrativo: 12-16 ore
- Workshop: 8-16 ore
- Corso tematico: su richiesta

TEMATICHE

- Tutela ed autotutela delle parti, gestione dei reclami e del contenzioso
- Metodi EDR e ADR: negoziazione, conciliazione, mediazione, arbitrato
- Principi e tecniche della negoziazione
- Principi e tecniche della conciliazione
- Principi e procedura dell'arbitrato
- Comunicazione ed analisi transazionale
- Panoramiche normative e settori di applicazione dei metodi EDR-ADR
- Approfondimenti in materia consumeristica, commerciale e societaria
- Metodi ODR
- Esercitazioni pratiche e casi simulati

DOCENTI

Docenti RESOLUTIA assistiti da esperti qualificati.
Nei corsi realizzati in partnership i docenti sono misti.
Durante le simulazioni intervengono dei "tutor".

PARTNERSHIP

- NATIONAL CONFLICT RESOLUTION CENTER, S.Diego, California - U.S.A.
- FIRENZE TECNOLOGIA - CONCILIA ON LINE, Firenze
- Scuola di Formazione Legale JUST LEGAL SERVICES, Milano
- Studio di Psicologia Applicata DIALOGO, Mestre-Venezia

NOTE

Oltre all'elenco dei corsi riportato nel presente piano, ulteriori eventi formativi possono essere realizzati su richiesta, per far fronte a specifiche esigenze.

Il presente piano dei corsi ha valore puramente indicativo, essendo riservato il diritto di RESOLUTIA di apportare ogni cambiamento e/o aggiornamento che verrà ritenuto opportuno.

INDICE del PIANO CORSI

1. **CORSI DI NEGOZIAZIONE / CONCILIAZIONE RESOLUTIA**
2. **CORSI DI ARBITRATO RESOLUTIA**
3. **CORSI DI CONCILIAZIONE RESOLUTIA / NCRC**

1. CORSI DI NEGOZIAZIONE / CONCILIAZIONE RESOLUTIA

1.1 CORSO DI NEGOZIAZIONE E CONCILIAZIONE (32 ore)

GIORNO 1
La risoluzione alternativa delle controversie <ul style="list-style-type: none"> ▪ I metodi di risoluzione extragiudiziale preventivi (EDR) ed alternativi (ADR) ▪ Classificazioni e differenze ▪ I concetti fondamentali del negoziato
GIORNO 2
La negoziazione <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'efficacia della cooperazione ▪ Dinamica della negoziazione ▪ Tecniche di negoziazione ▪ Simulazione guidata
GIORNO 3
Dalla negoziazione alla conciliazione <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il procedimento conciliativo ▪ Atteggiamento e ruolo del mediatore ▪ Simulazione guidata
GIORNO 4
Simulazione e valutazione

Nota: la valutazione dei partecipanti viene effettuata anche durante le simulazioni guidate.

Numero dei partecipanti: min.12 / max.30

Numero docenti: min.3 / max.5

1.2 CORSO DI NEGOZIAZIONE E CONCILIAZIONE (20 ore)

GIORNO 1
La negoziazione <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinamica della negoziazione ▪ Tecniche di negoziazione ▪ Simulazione guidata
GIORNO 2
Dalla negoziazione alla conciliazione <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il procedimento conciliativo ▪ Atteggiamento e ruolo del mediatore ▪ Simulazione guidata
GIORNO 3
Simulazione e valutazione

Nota: la valutazione dei partecipanti viene effettuata anche durante le simulazioni guidate.

Numero dei partecipanti: min.12 / max.30

Numero docenti: min.2 / max.4

1.3 CORSO DI CONCILIAZIONE BASE
(standard Unioncamere, 32 + 4 ore)

GIORNO 1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'istituto della conciliazione nel contesto dei metodi di risoluzione del contenzioso ▪ La conciliazione amministrata – il ruolo delle cciaa ▪ Lo sviluppo di un procedimento conciliativo
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La fase introduttiva ▪ Simulazione pratica ▪ Atteggiamento e ruolo del conciliatore
GIORNO 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La fase esplorativa ▪ Le strategie negoziali / l'efficacia della cooperazione ▪ La fase negoziale
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Simulazione pratica a gruppi ▪ Ostacoli al procedimento conciliativo
GIORNO 3
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'efficacia della comunicazione ▪ La riservatezza e la confidenzialità in conciliazione ▪ La fase conclusiva
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Simulazione pratica ▪ Aspetti legali e fiscali del verbale di conciliazione ▪ La conciliazione nei diversi settori di applicazione
GIORNO 4
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La conciliazione on –line ▪ Simulazione pratica di odr
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La conciliazione in pratica ▪ La conciliazione societaria ▪ Le prospettive di riforma della conciliazione
GIORNO 5
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Simulazione pratica e valutazione (test di comprensione)

Nota: la valutazione dei partecipanti viene effettuata durante tutte le giornate del corso.

Numero dei partecipanti: min.12 / max.30

Numero docenti: min.3 / max.6

La simulazione pratica di ODR viene svolta in collaborazione con società fornitrice di servizi conciliativi on-line

**1.4 CORSO DI CONCILIAZIONE INTEGRATIVO
(su base standard Unioncamere, 20 ore)**

GIORNO 1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'evoluzione della conciliazione ▪ La conciliazione amministrata dalle cciaa ▪ Le novità introdotte dalla normativa societaria
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'avvio della conciliazione ▪ Simulazione pratica della fase preliminare ed introduttiva ▪ Panoramica della conciliazione nell'ordinamento italiano
GIORNO 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esercitazione pratica ▪ Simulazione pratica della fase esplorativa ▪ Esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Affrontare l'impasse ▪ Simulazione pratica della fase negoziale e conclusiva ▪ Atteggimento e ruolo del conciliatore
GIORNO 3
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valutazione dei partecipanti

**1.5 CORSO DI CONCILIAZIONE INTEGRATIVO
(standard Unioncamere, 16 ore)**

GIORNO 1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'evoluzione della conciliazione ▪ La Conciliazione Amministrata dalle CCIAA ▪ La conciliazione ed il legislatore societario ▪ La professione del conciliatore
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La fase preparatoria ed introduttiva ▪ La fase esplorativa ▪ La fase negoziale ▪ La fase conclusiva
GIORNO 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentazione ed introduzione dei docenti ▪ Parliamo lo stesso linguaggio? ▪ Comunicazione attiva dei conciliatori ▪ Scambiare informazioni tra le parti
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Affrontare l'impasse ▪ Simulazione condotta a gruppi

Nota: Il corso è rivolto a chi abbia già seguito un corso base al di fuori degli standard Unioncamere, per adeguarne la formazione ai minimi di frequenza previsti. La valutazione dei partecipanti viene effettuata durante le simulazioni e le esercitazioni pratiche. N. partecipanti min.12 / max.30 - N. docenti min.2 / max.4

**1.6 CORSO DI CONCILIAZIONE AVANZATO
(standard Unioncamere, 16 ore)**

GIORNO 1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'altra conciliazione (penale-sociale-familiare) ▪ La conciliazione ed il legislatore societario ▪ Casi pratici e suggerimenti
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La conciliazione transnazionale ▪ La conclusione del procedimento conciliativo ed la responsabilità del conciliatore ▪ Simulazione pratica
GIORNO 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parliamo lo stesso linguaggio? ▪ Comunicazione attiva dei conciliatori - Scambiare informazioni tra le parti
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestire la fase negoziale - Affrontare l'impasse ▪ Collaborare per costruire ▪ Simulazione pratica

Nota: Il corso è rivolto a chi abbia già seguito un corso base secondo gli standard Uioncamere.
La valutazione dei partecipanti viene effettuata durante le simulazioni e le esercitazioni pratiche.
N. partecipanti min.12 / max.30 - N. docenti min.2 / max.4

1.7 CORSO DI CONCILIAZIONE per OPERATORI di SPORTELLO delle ASSOCIAZIONI di CONSUMATORI

1 / 2 GIORNATA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporre una risoluzione alternativa delle controversie ▪ La conciliazione: concetti fondamentali e modelli presenti nel sistema consumeristico ▪ Il procedimento conciliativo ▪ Simulazione guidata ▪ Conclusioni e dibattito

Nota: Il corso è rivolto agli operatori di sportello di enti / aziende / associazioni di consumatori o di categoria.
Numero dei partecipanti: min.12 / max.50
Numero docenti: min.1 / max.2

1.8 CORSO DI SPECIALIZZAZIONE IN CONCILIAZIONE SOCIETARIA
(standard Unioncamere, 12 ore)

GIORNO 1
<ul style="list-style-type: none">▪ Le forme recenti di conciliazione introdotte nel nostro ordinamento▪ Dai contratti di affiliazione commerciale al settore del consumo▪ La conciliazione ed il legislatore societario▪ I principi della legge delega - Arbitrato e conciliazione nel D.lgs. n.5 del 2003▪ Gli organismi di gestione ed i requisiti di professionalità dei conciliatori▪ Analisi e commento dei d.m. 222 e 223 del 2004 - La gestione del registro ed i requisiti di accreditamento▪ Esercitazione pratica sulla fase introduttiva del procedimento
<ul style="list-style-type: none">▪ Le clausole conciliative, arbitrali e miste alla luce della riforma▪ Scelta ed applicazione di un modello▪ La conclusione del procedimento conciliativo▪ La redazione dell'accordo - Efficacia e vizi dell'accordo▪ I rapporti tra le parti in conciliazione - Responsabilità dei soggetti in conciliazione▪ Simulazione pratica
GIORNO 2
<ul style="list-style-type: none">▪ Test di comprensione teorica▪ Simulazione valutata

Nota: Il corso è rivolto a chi abbia già seguito un corso base secondo gli standard Unioncamere
La valutazione dei partecipanti viene effettuata durante le simulazioni e le esercitazioni pratiche.
N. partecipanti min.12 / max.30 - N. docenti min.2 / max.4

**1.9 CORSO BASE IN CONCILIAZIONE SOCIETARIA
(su base standard Unioncamere, 44 ore)**

GIORNO 1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ I metodi alternativi alla risoluzione delle controversie: classificazioni e differenze ▪ La conciliazione: profili sostanziali e procedurali ▪ Panoramica della conciliazione nell'ordinamento italiano ▪ La Conciliazione Amministrata – Il ruolo delle CCIAA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il regolamento e gli standard Unioncamere ▪ Lo sviluppo di un procedimento conciliativo: la fase preparatoria ▪ La fase introduttiva ▪ Simulazione guidata
GIORNO 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La contrapposizione delle posizioni e degli interessi ▪ L'efficacia della cooperazione
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La fase esplorativa ▪ Simulazione guidata ▪ Atteggiamento e ruolo del conciliatore
GIORNO 3
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La teoria della comunicazione ▪ Comunicazione attiva del conciliatore
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La fase negoziale ▪ Simulazione guidata ▪ Momenti critici ed impasse
GIORNO 4
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La fase conclusiva ▪ Deontologia e responsabilità del conciliatore
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La conciliazione On-Line ▪ Simulazione guidata ▪ Il modello NCRC
GIORNO 5
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La conciliazione societaria ▪ Arbitrato e conciliazione nel D.lgs. n.5 del 2003 ▪ Analisi e commento dei d.m. 222 e 223 del 2004 ▪ Gli organismi di gestione ed i requisiti di professionalità dei conciliatori
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Test scritto di comprensione ▪ Simulazione e valutazione finale

Nota: Il corso è basato sul programma di un corso base, combinato con un approfondimento in materia societaria. La valutazione dei partecipanti viene effettuata durante le simulazioni e le esercitazioni pratiche.
N. partecipanti min.12 / max.30 - N. docenti min.1 / max.4 per giornata di lezione

1.10 CORSO DI AGGIORNAMENTO PER CONCILIATORI – RESOLUTIA / NCRC (16 ore)

GIORNO 1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'evoluzione della conciliazione ▪ La Conciliazione Amministrata dalle CCIAA ▪ La Conciliazione Societaria ▪ La professione del conciliatore
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le fasi della conciliazione ▪ Simulazione pratica condotta a gruppi ▪ Il modello NCRC
GIORNO 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ I concetti fondamentali in conciliazione ▪ Comunicazione attiva dei conciliatori ▪ Scambiare informazioni tra le parti - Tecniche di comunicazione per affrontare il conflitto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Affrontare l'impasse - Negoziare insieme ▪ Simulazione pratica condotta a gruppi

Nota: Il corso è rivolto a chi abbia già seguito un corso base.

Il corso viene effettuato in collaborazione con il NATIONAL CONFLICT RESOLUTION CENTER di S.Diego (CA)

La valutazione dei partecipanti viene effettuata durante le simulazioni e le esercitazioni pratiche.

N. partecipanti min.12 / max.30 - N. docenti min.3/ max.4

1.11 CORSO DI AGGIORNAMENTO PER CONCILIATORI – RESOLUTIA (12 ore)

GIORNO 1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'evoluzione della conciliazione ▪ La Conciliazione Amministrata dalle CCIAA ▪ La Conciliazione Societaria ▪ La professione del conciliatore
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le fasi della conciliazione ▪ Simulazione pratica guidata ▪ L'altra conciliazione (penale - familiare – sociale)
GIORNO 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La scelta della strategia esplorativa (<i>modello JAMS-CEDR-NCRC</i>) ▪ Esercitazione pratica (<i>La neutralità del linguaggio - Tradurre nel linguaggio degli interessi</i>) ▪ Simulazione pratica condotta a gruppi

Nota: Il corso è rivolto a chi abbia già seguito un corso base.

La valutazione dei partecipanti viene effettuata durante le simulazioni e le esercitazioni pratiche.

N. partecipanti min.12 / max.30 - N. docenti min.2 / max.3

2. CORSI DI ARBITRATO RESOLUTIA

2.1 CORSO DI ARBITRATO BASE

GIORNO 1
<ul style="list-style-type: none">▪ Arbitrato in generale▪ Il processo arbitrale: individuazione e scelta del modello di riferimento▪ Il processo arbitrale: fase di avvio▪ Il processo arbitrale: gestione e definizione▪ Tecniche di redazione, esame comparato e problematiche connesse agli atti del procedimento▪ L'arbitrato amministrato
GIORNO 2
<ul style="list-style-type: none">▪ Arbitrato commerciale e arbitrato dei consumatori▪ Il professionista in arbitrato▪ Arbitrato e risoluzione alternativa delle controversie

Nota: Numero dei partecipanti: min.12 / max.50 - Numero docenti: min.1 / max.2

2.2 SIMULAZIONE DI UN PROCESSO ARBITRALE

1 / 2 GIORNATA
<ul style="list-style-type: none">▪ La clausola arbitrale ed il patto compromissorio▪ La struttura del processo arbitrale▪ Il caso - simulazione guidata

Nota: Numero dei partecipanti: min.12 / max.50 - Numero docenti: min.1 / max.2

3. CORSI DI CONCILIAZIONE RESOLUTIA / NCRC

3.1 CREDENTIAL PROGRAM

FASE 1 - TRAINING

- A.** Il corso base di RESOLUTIA (36 ore - standard Unioncamere) è riconosciuto come equivalente al *Introductory Mediation Skills Training* dell'NCRC. Per i candidati di RESOLUTIA che abbiano già seguito il corso base di 36 ore, il Credential Program partirà con un workshop avanzato di 2 giorni condotto da docenti NCRC.
- B.** Per i candidati che non hanno mai seguito un corso base di RESOLUTIA, il Credential Program partirà con un corso di 5 giorni condotto congiuntamente da RESOLUTIA e NCRC.

FASE 2 – ESPERIENZA PRATICA

La Camera di Commercio od il cliente-committente che hanno richiesto il credential program saranno i responsabili della gestione di questa fase, che includerà 6-8 conciliazioni/simulazioni (di cui almeno 2 è fortemente consigliato siano casi veri), operando sotto la supervisione di RESOLUTIA. Il monitoraggio verrà effettuato tramite:

- una sessione intermedia via di 2/3 ore. Si tratta di un breve debriefing, comprendente una serie di questionari di comprensione sulla conciliazione e sulle simulazioni effettuate, nonché di una simulazione guidata sotto la supervisione di docenti RESOLUTIA. I partecipanti vengono seguiti in gruppi di tre e ciascuno svolgerà la propria parte per almeno 45 minuti. (Nota: si suggerisce la video-registrazione della sessione.)
- una corrispondenza e-mail da RESOLUTIA all'NCRC, riportante l'analisi del caso specifico sottoposto ai partecipanti e le modalità con cui questo è stato gestito da ogni partecipante.

FASE 3 - VALUTAZIONE

La fase di valutazione verrà condotta da RESOLUTIA e dall'NCRC. Questa fase consiste in un training finale durante il quale i candidati vengono sottoposti ad una valutazione finale basata su una simulazione completa condotta sotto la supervisione di RESOLUTIA e dell'NCRC. Il training consiste in:

- una sessione di 4 giorni, gestita in gruppo, con un spazio dedicato alla ricapitolazione e rivisitazione delle fasi precedenti ed uno dedicato alla valutazione finale, svolta in l'applicazione degli standard valutativi dell'NCRC e seguita da un rapporto scritto per ogni candidato. Il giorno 1 e 2 includono le lezioni e la ricapitolazione delle fasi precedenti. Le lezioni prevedono almeno 45 minuti di simulazione guidata in gruppo con un feedback immediato dei docenti. I giorni 3 e 4 sono dedicati alle sessioni individuali ed alla valutazione finale. (Nota: per la valutazione finale si suggerisce l'impiego di attori appositamente chiamati a svolgere il ruolo delle parti.)

COSTI E SPESE

Ogni spesa per l'attuazione del Credential Program (viaggio ed alloggio dei docenti, materiale didattico, eventuali traduttori ed attori, affitto dei locali, noleggio delle attrezzature, etc.) verrà supportata dalla committenza. La fase di valutazione finale verrà attuata solo dietro opportune garanzie di saldo.

Il numero minimo dei partecipanti è di 15 persone, il massimo di 30.

SOMMARIO

Fase	Contenuti		Soggetti responsabili
I - TRAINING	Opzione A	Corso base di 36 ore	RESOLUTIA
		+ Workshop di 2 giorni	NCRC
	Opzione B	Corso di 5 giorni	RESOLUTIA / NCRC
II – ESPERIENZA	6-8 conciliazioni sotto supervisione		RESOLUTIA / Committente
	+ una sessione intermedia di 2/3 ore		RESOLUTIA
	+ corrispondenza e-mail personalizzata per partecipante		RESOLUTIA / NCRC
III – VALUTAZIONE	Training di 4 giorni (con riepilogazione e valutazione)		RESOLUTIA / NCRC

3.2 INTERNATIONAL BASIC TRAINING

Il corso base internazionale viene proposto a quei clienti / committenti che non sono interessati al Credential Program, ma che pure sono interessati ad un corso di conciliazione / mediazione di respiro internazionale. Il corso può essere strutturato come corso base di 36 ore, con almeno quattro docenti (2 di RESOLUTIA + 2 dell'NCRC), ed arricchito da lezioni di particolare interesse ai fini di una conciliazione /mediazione transnazionale (es. mediazione etnica ed interculturale, modelli ADR comparati, etc.)

3.3 INTERNATIONAL ADVANCED TRAINING

Un corso avanzato di conciliazione internazionale viene proposto da RESOLUTIA / NCRC come completamento di un eventuale corso base precedente, specificatamente rivolto ad approfondire la parte pratica della conciliazione. Il corso viene condotto da docenti RESOLUTIA/NCRC (1+1) e si svolge in massimo 2 giornate e mezzo (2/2,5). Al termine del corso viene fatta una breve valutazione dei partecipanti.

3.4 INTERNATIONAL SELECTION

A fronte dell'interesse dimostrato da alcune Camere di Commercio per la selezione di panel di conciliatori particolarmente dotati di esperienza, RESOLUTIA e NCRC propongono questo corso esclusivo, incentrato sull'esercizio pratico e sulla valutazione dei partecipanti. Questo corso viene strutturato in una fase pratica ed una di valutazione, ispirate alle fasi 2 e 3 del credential program (vedi sopra), e comprende un giorno di simulazioni supervisionate dai docenti (2 docenti RESOLUTIA + 2 NCRC) e 4 giorni di corso vero e proprio, che terminano con un giudizio personalizzato dei partecipanti, redatto sulla base degli standard e degli strumenti in uso presso l'NCRC.

3.5 REFRESHER TRAINING

Frutto della collaborazione tra RESOLUTIA e l'NCRC, il "Refresher Training" può essere offerto a conciliatori selezionati di entrambe le organizzazioni. Per quanti parteciperanno a questo corso, sia RESOLUTIA che l'NCRC assicureranno l'accREDITAMENTO in uno specifico panel, a disposizione di entrambe gli enti. Questo training di accREDITAMENTO può essere realizzato anche in combinazione con uno dei corsi sopra menzionati.

COSTI E SPESE

I costi e le spese di ogni corso condotto in partnership da RESOLUTIA e NCRC (inclusi I costi di viaggio ed alloggio docenti, materiale didattico, eventuali attori e traduttori, affitto dei locali, noleggio delle attrezzature, etc.) verranno predeterminati assieme ai committenti e da questi sostenuti. Il numero minimo e massimo dei partecipanti dipende dal tipo di corso.

SOMMARIO

	Oggetto	Tipologia	Durata - Docenti	Soggetti responsabili
3.2	INTERNATIONAL BASIC TRAINING	Corso base	36 ore 2 +2 docenti	RESOLUTIA / NCRC
3.3	INTERNATIONAL ADVANCED TRAINING	Corso di approfondimento	2 / 2,5 giorni 1 + 1 docenti	RESOLUTIA / NCRC
3.4	INTERNATIONAL SELECTION	Pratica e valutazione	1+4 giorni 2 +2 docenti	RESOLUTIA / NCRC / CCIAA
3.5	RESOLUTIA / NCRC SPECIALTY PANEL	Corso di aggiornamento e valutazione	Da determinare	RESOLUTIA / NCRC