

PROGRAMMA CORSO DI MEDIAZIONE BASE – 54 ore
(d.lgs 28/2010 e d.m. 180/2010)

1 GIORNO		
9:00	Introduzione al corso	
	Il fenomeno contenzioso - le tipologie di controversie e la natura del contenzioso - classificazioni, differenze, metodologia	
	Pausa caffè	
	Dalla conciliazione camerale alla riforma del 2010 - i principali riferimenti normativi - la conciliazione giudiziale e stragiudiziale	
13:00	Pausa pranzo	
14.00	Il decreto legislativo n.28/2010 ed il d.m. 180/2010: finalità e struttura - modalità di accesso alla mediazione e rapporti con il processo - efficacia ed operatività delle clausole contrattuali	
	Pausa caffè	
	(segue...) - contenuto ed effetti della domanda di mediazione - obblighi e incentivi	
	<i>Esercitazione pratica</i>	
19:00	Conclusioni	

2 GIORNO		
8:30	I principi del negoziato - I comportamenti - Le strategie	
	Pausa caffè	
	L'efficacia della cooperazione - La contrapposizione delle posizioni e degli interessi - Obbiettivi e priorità	
13:00	Pausa pranzo	
14.00	Lo sviluppo di una mediazione La fase preparatoria - il dovere di informativa dell'avvocato - la nomina del mediatore e gli adempimenti preliminari	
	Pausa caffè	
	La fase introduttiva Apertura dell'incontro e illustrazione della procedura	
	<i>Sessione simulata</i>	
18:30	Conclusioni	

3 GIORNO		
9:00	L'efficacia della comunicazione nella gestione del conflitto ▪ Reticenze, sottintesi, malintesi ▪ L'ascolto attivo ▪ Empatia ed assertività	
	Pausa caffè	
	La fase esplorativa ▪ Sessioni private e sessioni congiunte ▪ Investigazione ed approfondimento	
	<i>Sessione simulata</i>	
13:00	Pausa pranzo	
14.00	La centralità del terzo nella relazione negoziale ▪ Il cambiamento della prospettiva negoziale: dal perché al come	
	Pausa caffè	
	La fase negoziale ▪ Inventiva e creatività del mediatore ▪ Il brainstorming	
	<i>Sessione simulata</i>	
19:00	Conclusioni	

4 GIORNO		
8:30	Le esperienze di mediazione nel panorama nazionale ▪ La mediazione penale, sociale, familiare e dei consumatori ▪ Il coordinamento del d.lgs 28/2010 con le altre norme sulle mediazione	
	Pausa caffè	
	La mediazione nel quadro normativo comunitario ed internazionale ▪ Le raccomandazioni europee e la direttiva n.52/2008	
13:00	Pausa pranzo	
14.00	Ostacoli al procedimento negoziale ▪ Momenti critici ed impasse ▪ Tecniche di superamento dell'impasse	
	Pausa caffè	
	<i>Sessione simulata</i>	
18:30	Conclusioni	

5 GIORNO		
9:00	Riservatezza e confidenzialità in mediazione ▪ Deontologia e responsabilità del mediatore ▪ Obblighi e sanzioni	
	Pausa caffè	
	ODR – la conciliazione telematica ▪ Teoria e pratica dell'ODR	
13:00	Pausa pranzo	
14:00	La tutela del cliente in sede negoziale: ▪ Rapporto con la controparte e con il mediatore	
	Pausa caffè	
	La mediazione sollecitata dal giudice • I protocolli applicativi	
	<i>Sessione simulata</i>	
19:00	Conclusioni	

6 GIORNO		
8:30	La fase conclusiva ▪ La conclusione dell'accordo ▪ Contenuto ed effetti dell'accordo conciliativo	
	Pausa caffè	
	(segue...) ▪ Il mancato accordo e la proposta del mediatore ▪ Tariffario: obblighi ed incentivi	
13:00	Pausa pranzo	
14:00	Test scritto di comprensione	
	Pausa pranzo	
	<i>Sessione simulata</i>	
18:30	Conclusioni	

Nota: Il corso segue gli standards fissati dal d.lgs 28/2010 e dal d.m. 180/2010. La valutazione dei partecipanti viene effettuata anche durante le esercitazioni pratiche e le sessioni simulate, oltre che nella prova finale teorico-pratica. Il numero massimo dei partecipanti è di 30 discenti. Lo svolgimento della lezione sulla On Line Dispute Resolution (ODR) è condizionata dalla disponibilità di adeguati supporti tecnici ed informatici. Resolutia si riserva il diritto di apportare ulteriori modifiche od integrazioni al programma per rispondere alle esigenze pratiche dell'organizzazione e/o dei docenti, nonché per garantire il costante adeguamento alla vigente normativa.