



### *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 camerale 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 le 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:**

- 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.

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.