



STANDARD UNIFORMI PER LA FORMAZIONE DEI CONCILIATORI DELLE CAMERE DI COMMERCIO UNIONCAMERE Maggio 2005

Premessa:

La conciliazione, strumento alternativo di risoluzione delle controversie, sta incontrando un interesse sempre maggiore, a livello scientifico, a livello normativo, a livello pratico.

In questo contesto il ruolo e l'esperienza delle Camere di Commercio, destinatarie di norme molto importanti da oltre 10 anni, sono estremamente significativi.

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 conciliazione.

Da questo punto di vista l'adozione degli standard uniformi per la formazione, adottati nel 2002, 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 dalla riforma del diritto societario che – oltre al riconoscimento per le Camere di Commercio del diritto soggettivo all'iscrizione presso il registro degli enti di conciliazione – ha riconosciuto, seppure in via transitoria, proprio gli standard formativi dell'Unioncamere come requisito per ottenere la qualificazione di conciliatore.

Proprio le novità introdotte dalla riforma del diritto societario, unitamente all'esperienza pratica che le Camere di Commercio hanno sperimentato sul campo nel settore della formazione dal 2002 ad oggi, ha posto quale obiettivo una revisione ed un aggiornamento degli standard precedentemente adottati, per renderli sempre più al passo con i tempi e con le necessità del sistema.

Obiettivi:

L'individuazione dei nuovi percorsi formativi ha due obiettivi fondamentali: 1) integrare gli standard elaborati nel 2002 per la formazione dei nuovi conciliatori; 2) individuare dei percorsi formativi *ad hoc* riservati a coloro che intendono essere abilitati quali conciliatori per le controversie in materia di diritto societario.

I percorsi: Sulla base dell'esperienza il sistema camerale è consapevole dell'importanza (per svolgere al meglio il delicato compito di conciliatore) di una specifica formazione sulle tecniche di conciliazione che molto spesso prescinde dalle più approfondite conoscenze giuridiche e universitarie e che, pertanto, rimane il punto di riferimento per essere accreditati come conciliatori presso le Camere di Commercio. La formazione, infatti consente di migliorare la conoscenza delle tecniche di conciliazione, indipendentemente dalle competenze già possedute e dalle conoscenze giuridiche, ma favorisce, al contempo, lo svolgimento del ruolo di conciliatore, potenziando le capacità possedute da ciascun partecipante. In linea con le premesse generali, i percorsi formativi sono due: uno dedicato alla formazione degli aspiranti conciliatori in generale, l'altro dedicato alla formazione degli aspiranti conciliatori in materia societaria.

Per entrambi tali percorsi deve essere sottolineata la necessità della formazione continua, quale requisito imprescindibile per la permanenza negli elenchi dei conciliatori delle Camere di Commercio. Solo la formazione continua, infatti, garantisce un adeguato livello di professionalità dei conciliatori oltre che l'approfondimento delle novità legislative che potranno essere introdotte in materia di conciliazione.

1) CORSO BASE: Durata 32 ore (di cui almeno 16 ore di pratica) oltre a 4 ore di valutazione finale, per un numero massimo di 30 partecipanti.

Contenuti

- il ruolo delle Camere di Commercio nella regolazione del mercato;
- strumenti extragiudiziali di risoluzione delle controversie: procedure contenziose e procedure non contenziose;
- le caratteristiche delle ADR (differenze tra conciliazione ed arbitrato);
- principi e natura della conciliazione;
- la conciliazione amministrata dalle Camere di Commercio;
- la conciliazione transfrontaliera e le esperienze internazionali;
- compiti, responsabilità e caratteristiche del conciliatore;
- tecniche di negoziazione e di conciliazione
 - a) il conflitto;
 - b) le tecniche di comunicazione;
 - c) la fase introduttiva;
 - d) la fase esplorativa;
 - e) la fase di negoziazione
 - f) la fase dell'accordo
- esercitazioni pratiche e simulazioni – valutazione

Quota

di partecipazione:

A carico del partecipante al corso.

2) CORSO AVANZATO: Durata 16 ore (di cui almeno 8 ore di pratica) oltre a 2 ore facoltative di valutazione per un numero massimo di 30 partecipanti.

Contenuti

Approfondimenti delle problematiche connesse ad aspetti specifici in materia di conciliazione, sia con riferimento alle novità di carattere legislativo, sia con riferimento ad aspetti tecnico-pratici:

- aspetti normativi e novità legislative;
- tecniche di negoziazione: la fase introduttiva;
- la fase esplorativa;
- la fase di negoziazione;
- la fase dell'accordo

Esercitazioni pratiche e simulazioni guidate nei settori di specializzazione richiesti.

Quota di partecipazione:

A carico del partecipante al corso.

3) CORSO INTEGRATIVO:

Durata del corso sarà di 12 ore (4 ore per la parte teorica, 8 ore per la parte pratica) e 4 ore destinate alla valutazione finale, per un massimo di 30 partecipanti.

Contenuti:

Le Camere di Commercio che, antecedentemente alla definizione degli standard elaborati da Unioncamere per la formazione dei conciliatori, hanno organizzato corsi per aspiranti conciliatori di durata inferiore a quella prevista dagli standard medesimi ed hanno poi proceduto alla composizione degli elenchi, potranno proporre agli iscritti in tali elenchi un corso di formazione integrativa, onde completare un percorso formativo il cui numero di ore complessivo sia pari a quello previsto per il corso base.

Contenuti

Aggiornamento sul quadro normativo di riferimento, nazionale e comunitario, oltre all'aggiornamento sulle tecniche.

- aggiornamenti normativi;
- esercitazioni pratiche;
- tecniche di conciliazione.

Simulazioni ed esercitazioni pratiche

Quota di partecipazione:

A carico del partecipante al corso.

4) CORSO DI AGGIORNAMENTO:

Durata 8 ore oltre 4 ore di valutazione per un numero massimo di 30 partecipanti.

Contenuti

Per i conciliatori che hanno frequentato il corso di 32 ore oltre 4 ore di valutazione finale (corso base) è previsto un aggiornamento obbligatorio, la cui organizzazione su base massimo biennale, ma in ogni caso preferibilmente annua, è lasciata alla discrezionalità della stessa Camera di Commercio

e si svolgerà tenendo conto delle esigenze reali in cui opera quel determinato Servizio di conciliazione.

- Aggiornamento normativo comunitario e/o nazionale;
 - Approfondimento di un aspetto emerso durante il corso base ovvero analisi della conciliazione in un particolare settore;
 - Esercitazione pratica con analisi approfondita della modulistica (verbali e accordi scritti);
 - Gestione di una procedura (anche in modo virtuale) con la presenza di un esperto nazionale o internazionale e/o di uno psicologo.
- Simulazione.

Quota

di partecipazione:

A carico del partecipante al corso.

**5) CORSO DI
SPECIALIZZAZIONE IN
MATERIA SOCIETARIA:**

Le novità legislative introdotte dalla riforma del diritto societario ed in particolare le norme contenute nel D.M. n. 222/2004, impongono l'individuazione di percorsi formativi specifici rivolti a tutti coloro che intendono essere iscritti negli elenchi dei conciliatori abilitati alla gestione delle conciliazioni in materia societaria.

E' importante tenere presente che i requisiti individuati per l'iscrizione all'elenco dei conciliatori – all'art. 4, comma 4, lett. a) del suddetto Decreto Ministeriale – saranno considerati come criteri minimi che, pertanto, non possono dare diritto all'iscrizione automatica negli elenchi istituiti presso le Camere di Commercio.

Alla luce di questa considerazione, i percorsi formativi in materia societaria si differenziano a seconda della qualificazione professionale e dell'eventuale esperienza degli aspiranti conciliatori.

Tali percorsi sono:

**A) Corso
di specializzazione per
coloro che non hanno
frequentato alcun
percorso formativo:**

Tale corso è destinato a tutti coloro che intendono richiedere l'iscrizione alle liste dei conciliatori camerale in materia societaria pur non avendo mai frequentato alcun percorso formativo, né interno né esterno al sistema camerale.

La struttura del percorso formativo dovrebbe essere la seguente:

Corso base della durata di 32 ore (di cui almeno 16 di pratica) secondo gli standard di cui al punto 1

Corso di specializzazione in materia societaria della durata di 8 ore (in parte teorica, in parte pratica)

Valutazione, preferibilmente affidata ad un soggetto esterno al sistema camerale (4 ore)

Contenuti

I contenuti del corso sono, per la parte generale, i medesimi previsti per il corso base per conciliatori camerale; per la parte di specializzazione sono i medesimi previsti per il corso di secondo livello di seguito descritto.

Ammissione al corso:

Per essere ammessi alla frequenza del corso gli aspiranti conciliatori dovranno consegnare un *curriculum* professionale dettagliato dal quale si evince la conoscenza e l'esperienza professionale acquisita nell'ambito della materia societaria.

Quota di partecipazione

A carico del partecipante

B) Corso di specializzazione per coloro che hanno frequentato almeno un corso base camerale:

Tale corso è destinato a tutti coloro che intendono richiedere l'iscrizione alle liste dei conciliatori camerale in materia societaria avendo già frequentato un percorso formativo di livello base organizzato dal sistema camerale, anche se non iscritti successivamente alle liste dei conciliatori camerale

Contenuti

Pur tenendo conto della necessità di adattare i contenuti del corso alle esigenze specifiche ed alle necessità che emergono dalla qualificazione degli aspiranti conciliatori (che si presuppone abbiano le conoscenze di base in materia di tecniche di conciliazione) il corso dovrebbe riservare maggiore attenzione agli aspetti inerenti la materia societaria, con particolare riguardo alla disciplina specifica dettata dagli artt. 38 ss. del d. lgs. n. 5/2003 e dai successivi D.M. n. 222/2004 e n. 223/2004. La struttura del corso dovrebbe essere la seguente:
Corso di specializzazione in materia societaria della durata di 8 ore (in parte teorica, in parte pratica)

Valutazione, preferibilmente affidata ad un soggetto esterno al sistema camerale (4 ore)

Ammissione al corso:

Per essere ammessi alla frequenza del corso gli aspiranti dovranno consegnare un *curriculum* professionale dettagliato dal quale si evince la conoscenza e l'esperienza professionale acquisita nell'ambito della materia societaria.

Quota di partecipazione A carico del partecipante

C) Corso di specializzazione per i soggetti individuati dal d. m. n. 222/04:

Tale corso è destinato a tutti coloro che intendono richiedere l'iscrizione alle liste dei conciliatori camerale in materia societaria avendo i requisiti individuati all'art. 4, comma 4 lett. a) del d. m. n. 222/2004 (ad esclusione dei soggetti che abbiano frequentato un corso di formazione ex art. 10, comma 5). Tali soggetti sono:

- Professori universitari in discipline economiche o giuridiche;
- Professionisti iscritti ad albi professionali nelle medesime materie con anzianità di iscrizione di almeno 15 anni;
- Magistrati in quiescenza.

Contenuti

Pur tenendo conto della necessità di adattare i contenuti del corso alle esigenze specifiche ed alle necessità che emergono dalla qualificazione degli aspiranti conciliatori (che si presuppone abbiano le conoscenze di base in materia societaria, peraltro dimostrate dal *curriculum* professionale) il corso dovrebbe riservare maggiore attenzione agli aspetti inerenti le tecniche di conciliazione, sia dal punto di vista teorico che dal punto di vista strettamente pratico. La struttura del corso dovrebbe essere la seguente:

Corso di specializzazione della durata di 8 ore (in parte teorica, in parte pratica, con simulazioni ed esercitazioni)

Valutazione affidata ad un soggetto esterno al sistema camerale (4 ore)

Ammissione al corso:

Per essere ammessi alla frequenza del corso gli aspiranti dovranno consegnare un *curriculum* professionale dettagliato dal quale si evince la conoscenza e l'esperienza professionale acquisita nell'ambito della materia societaria.

Quota di partecipazione

A carico del partecipante

Casi ulteriori:

Per tutti coloro che intendono richiedere l'iscrizione alle liste dei conciliatori camerale in materia societaria avendo frequentato esclusivamente corsi di formazione organizzati da soggetti diversi dal sistema camerale (i cui requisiti rispondano a quelli previsti per il corso base) sarà necessaria un'attività di valutazione, effettuata da un soggetto esterno al sistema camerale, oltre alla presentazione di un *curriculum* professionale dettagliato dal quale si evince la conoscenza e l'esperienza professionale acquisita nell'ambito della materia societaria.

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DEI REQUISITI

Obiettivo

Il documento allegato individua una griglia di requisiti per la selezione e/o l'accesso al corso di formazione, che dovrà essere effettuata sulla base dei criteri di ammissione che si descriveranno in seguito, sia per quanto riguarda l'iscrizione al corso base che a tutti gli altri percorsi indicati in precedenza (corso avanzato, corso integrativo, corso di aggiornamento, corsi di specializzazione in materia societaria).

Tali indicazioni, che non andranno applicate con rigidità ma dovranno tener conto delle effettive esigenze e situazioni territoriali, potranno essere un utile strumento per regolare le iscrizioni in caso di un numero eccessivo di domande, oltre che costituire un'utile base conoscitiva degli aspiranti conciliatori.

I parametri di valutazione verranno forniti dalla scheda anagrafica, la quale permetterà di esaminare:

- Elemento motivazionale
- Anzianità dell'esperienza e qualificazione professionale in materia di conciliazione
- Titolo di studio

CRITERI DI AMMISSIONE AL CORSO

Obiettivo:

Deve essere fornita a tutti i destinatari dei corsi di formazione (ordini professionali, realtà economiche ecc.) una corretta ed attenta informazione circa le modalità di realizzazione del corso e le sue finalità.

Ai fini dell'ammissione al corso ogni Camera di commercio, a seconda della tipologia di percorso formativo, potrà condurre la selezione delle domande pervenute (sulla base della scheda anagrafica precedentemente descritta) ricorrendo ai seguenti criteri, alternativi o cumulabili tra di loro.

- **Test psico-attitudinale:** questo è il criterio più efficace per individuare la capacità comunicativa, l'aspetto relazionale e quello motivazionale degli aspiranti conciliatori; il test dovrà essere redatto e successivamente valutato da esperti in psicologia
- **Anteriorità della domanda di partecipazione al corso:** questo risulta il criterio più semplice, anche tenendo conto della fase organizzativa e dei costi di gestione; in caso di utilizzo di questo strumento sarà fondamentale l'attenta valutazione della scheda anagrafica
- **Titolo di studio, di specializzazione ed esperienze professionali:** questo criterio consente di poter scegliere coloro che hanno qualificati titoli di studio e che hanno frequentato corsi di specializzazione attinenti la conciliazione e materie affini, o svolgano una determinata attività professionale in qualche modo pertinente al settore. Potrebbe essere utile affiancare tale criterio con quello di anteriorità della domanda.

METODOLOGIE DI VALUTAZIONE ED ESAME FINALE

Premessa:

La valutazione degli aspiranti conciliatori (sia nel caso in cui venga fatta al termine di un corso che nell'eventualità in cui venga fatta per decidere l'ammissione di un soggetto già formato anche mediante corsi esterni al sistema camerale, purché rispettosi degli standard Unioncamere) è obbligatoria, e, preferibilmente, deve essere effettuata da un soggetto esterno alla Camera di Commercio in presenza di un funzionario addetto al Servizio di conciliazione della Camera stessa.

La valutazione consente di indagare su

- Apprendimento (conoscenze, capacità ed atteggiamenti);
- Comportamento (esercizio effettivo);
- Risultati.

Struttura:

Il corpo docente deve stabilire e rendere noti i criteri di misurazione-valutazione per le prove che intende adottare.

Il processo valutativo può avvenire attraverso due fasi complementari:

- Teorica: valutazione delle conoscenze giuridiche e teoriche sulla conciliazione. Per la realizzazione di tale fase valutativa possono essere utilizzati test a risposta multipla. Il test, predisposto preferibilmente dal docente delle materie giuridiche, dovrebbe includere domande i cui contenuti rispettino le priorità stabilite nel profilo delle competenze richieste dal conciliatore. Ai test viene attribuito un punteggio sulla base di una scala di valori precodificati.
- Pratica: valutazione delle abilità nell'applicazione pratica delle tecniche e delle strategie di conciliazione. Le abilità devono essere valutate attraverso la partecipazione degli aspiranti conciliatori a sessioni simulate di conciliazione. La simulazione dovrebbe essere seguita da un docente delle materie relazionali e da un tutor/funzionario camerale, responsabile del servizio di conciliazione. Durante la simulazione saranno valutate le abilità degli aspiranti conciliatori sulla base di una griglia di indicatori precodificati. La valutazione dovrà essere svolta per un minimo di 4 ore con prevalenza della parte pratica che consisterà in una simulazione in cui tutti i candidati, divisi in gruppi, dovranno svolgere il ruolo di conciliatore.

Punteggio:

Sia ai test che alle simulazioni può essere attribuito un punteggio da 0 a 3, secondo la seguente scala di valori:

- 0= insufficiente
- 1= Sufficiente
- 2= Discreto/buono
- 3= Ottimo

il punteggio finale è dato dalla somma del voto riportato nel test e nella simulazione. Il soggetto che provvede alla valutazione dovrà fornire alla Camera di Commercio una scheda contenente il voto finale riportato da ogni candidato ed un sintetico profilo di quest'ultimo, steso tenendo conto dei seguenti parametri:

- Capacità di ascolto attivo: intesa come la capacità di ascoltare con partecipazione, sospendendo il giudizio, di individuare ed esplorare valori, convinzioni e logica dell'altra persona/e e di verificare la congruenza dei messaggi non verbali, nonché la propria comprensione, parafrasando e riassumendo le sensazioni dell'altra persona/e;
- Empatia: intesa come la capacità di immedesimarsi in un'altra persona e di calarsi nei suoi pensieri e stati d'animo;
- Equilibrio emozionale. Inteso come la capacità di non lasciar prevalere la sfera emotiva su quella razionale e di mantenere le reazioni in misura non esagerata rispetto allo stimolo ricevuto, al fine di evitare comportamenti che possano interferire nel processo di conseguimento del risultato;
- Creatività: intesa come la capacità di saper trovare soluzioni originali ai problemi, al di fuori degli schemi collaudati e di produrre nuove idee.

Il contenuto di tale profilo è ad uso esclusivo della Camera di Commercio.

Attestato:

A conclusione del corso, ai candidati sarà rilasciato un attestato, che potrà essere di due tipi.

- Attestato di superamento: per coloro che hanno frequentato il 75% delle lezioni e hanno superato la valutazione finale, l'attestato riporterà la dicitura "Ha superato il corso di.....";
- Attestato di frequenza: per coloro che hanno frequentato il 75% delle lezioni ma non avranno sostenuto o superato la valutazione finale, l'attestato riporterà la dicitura "Ha frequentato il corso di....."

Nel caso in cui il candidato non abbia sostenuto o superato la valutazione, sarà sempre possibile sottoporsi ad un'ulteriore valutazione, dopo aver frequentato un corso integrativo con le caratteristiche descritte in precedenza al punto 3).

CRITERI PER LA COMPOSIZIONE DELLE LISTE

Obiettivo

In conformità con quanto previsto dagli standard, requisito minimo ed indispensabile per l'accesso alle liste dei conciliatori delle Camere di Commercio è la partecipazione ai percorsi formativi precedentemente illustrati.

Pertanto il requisito fondamentale è la frequenza almeno del corso base, al quale potrà poi seguire quella ad uno o più corsi avanzati, nonché la partecipazione obbligatoria ai corsi di aggiornamento periodicamente organizzati dalle Camere di Commercio.

Per la formazione dell'elenco dei conciliatori da accreditare, è necessario che ogni singola Camera di Commercio tenga conto che:

- a) non è opportuno procedere all'accREDITamento di un numero di professionisti sproporzionato rispetto all'attività di conciliazione che viene svolta dal Servizio; sarà quindi necessario tenere conto del numero di procedure e di incontri effettivamente svolti presso la struttura negli ultimi due anni.
- b) è auspicabile che nell'elenco siano presenti soggetti appartenenti alle diverse realtà professionali considerando le caratteristiche territoriali e la tipologia delle controversie amministrate dalla Camera di Commercio (ad es. una percentuale di commercialisti per il settore fiscale; una percentuale di ingegneri/geometri per il settore dell'edilizia; una parte di agronomi per il settore agrario; ecc.).

Accanto al requisito della formazione di base sarà poi necessaria l'acquisizione di una metodologia di formazione continua cui le Camere di Commercio dovranno invitare gli iscritti alle proprie liste, preferibilmente con cadenza annuale.

In tutti i casi che non rientrano nell'ambito di applicazione della riforma societaria, l'inserimento di un conciliatore nell'elenco di una Camera di Commercio è di per sé titolo sufficiente per assumere l'incarico di conciliatore in tutte le altre, laddove queste ultime, per esigenze specifiche legate a singole controversie, abbiano la necessità di nominare un conciliatore al di fuori della propria lista.

Cause di cancellazione dagli elenchi:

La partecipazione al corso di aggiornamento è requisito indispensabile per mantenere l'iscrizione all'elenco dei conciliatori. La Camera di Commercio provvederà alla revisione dell'elenco dei conciliatori che potrà avvenire al termine dell'aggiornamento dei conciliatori.

In questa occasione, ogni singola Camera di Commercio potrà organizzare una valutazione per gli iscritti all'elenco e ciò in base alle necessità che si prospetteranno.

La mancata partecipazione al corso di aggiornamento (salvo giustificato motivo), la mancata disponibilità a sottoporsi alla

valutazione ovvero il mancato superamento della stessa potranno comportare la cancellazione dall'elenco.

La Camera di Commercio potrà, inoltre, procedere alla cancellazione dei conciliatori già iscritti che, entro l'anno, abbiano rifiutato senza giustificato motivo, l'incarico affidato loro per più di due volte.

**Costituzione
degli elenchi in
materia societaria:**

Anche per la formazione degli elenchi dei conciliatori in materia di diritto societario il requisito fondamentale è la frequenza di un percorso formativo, tra quelli descritti in precedenza per questa materia. Tale riferimento deve intendersi di carattere generale, e trova applicazione per tutti i soggetti che la riforma ha preso in considerazione, poiché i requisiti soggettivi indicati dalle disposizioni societarie devono intendersi minimi.

**Requisiti
di onorabilità:**

Il D.M. n. 222/2004 prevede, inoltre, che i coloro che i conciliatori da inserire negli elenchi degli organismi possiedano i seguenti requisiti di onorabilità:

- non aver riportato condanne definitive per delitti non colposi o a pena detentiva, anche per contravvenzione;
- non aver riportato condanne a pena detentiva, applicata su richiesta delle parti, non inferiore a 6 mesi;
- non essere incorso nell'interdizione perpetua o temporanea dai pubblici uffici;
- non essere stato sottoposto a misure di prevenzione o di sicurezza;
- non avere riportato sanzioni disciplinari diverse dall'avvertimento.
-

Pertanto, al fine della composizione delle liste di conciliatori societari, la Camera di Commercio dovrà richiedere (accanto alla frequenza dei corsi) un'autocertificazione circa la sussistenza dei suddetti requisiti di onorabilità, richiamando l'attenzione dei conciliatori sulle responsabilità che si assumono nel renderla e sulle responsabilità nelle quali potranno incorrere nel caso di omessa comunicazione delle variazioni o delle modifiche in essa contenute.

Si ritiene tuttavia indispensabile acquisire la documentazione relativa al possesso dei requisiti di onorabilità quale ulteriore criterio per l'accreditamento non solo dei nuovi conciliatori (sia in materia societaria che per tutte le altre materie), sia per coloro che sono già iscritti nelle liste delle Camere di Commercio.

**Dichiarazione
di disponibilità:**

Il professionista già iscritto nell'elenco dei conciliatori tenuto da una Camera di Commercio, ovvero colui che intenda iscriversi, dovrà altresì dichiarare la propria disponibilità a svolgere la funzione di conciliatore per non più di tre organismi iscritti nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia.