

**UNALTRO
MODO**

Il modello organizzativo



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE
DSG
DIPARTIMENTO DI
SCIENZE GIURIDICHE



INDICE

1. Premessa
2. Missione
3. Sistema di responsabilità
4. Mappa dei processi
5. Mansionario

1. Premessa

Un laboratorio congiunto di ricerca sui temi della negoziazione e mediazione dei conflitti per le imprese e le organizzazioni complesse nasce all'interno dell'Università di Firenze con l'esigenza primaria di:

- **sviluppare la ricerca scientifica, teorica e applicata**, sui temi della mediazione e della negoziazione, concordando con i partner le linee di ricerca e la pubblicazione periodica degli esiti delle ricerche;
- **realizzare progetti di ricerca commissionati da soggetti esterni**;
- **gestire gli aspetti organizzativi dell'attività formativa** in materia di mediazione e negoziazione dell'ente formatore Facoltà di Giurisprudenza;
- sviluppare modalità di azione efficaci per **la gestione dei conflitti in ambito imprenditoriale** e nei diversi ambiti: imprenditoriale, della vita sociale, degli enti privati e dell'azione pubblica;
- promuovere **iniziative che diffondano la conoscenza** e l'impiego della mediazione;
- **promuovere il confronto continuo** fra le organizzazioni che operano nella mediazione dei conflitti, al fine di affrontare i bisogni, le difficoltà operative rinvenute in ciascun ambito, in modo generativo di prassi virtuose.

Il Laboratorio ha il suo motore principale all'interno del **Dipartimento di Scienze Giuridiche** dell'Università degli Studi di Firenze, il quale, sviluppando già da anni il tema della mediazione e negoziazione dei conflitti, dispone del know-how necessario e delle professionalità adeguate.

I soggetti esterni coinvolti nel laboratorio sono:

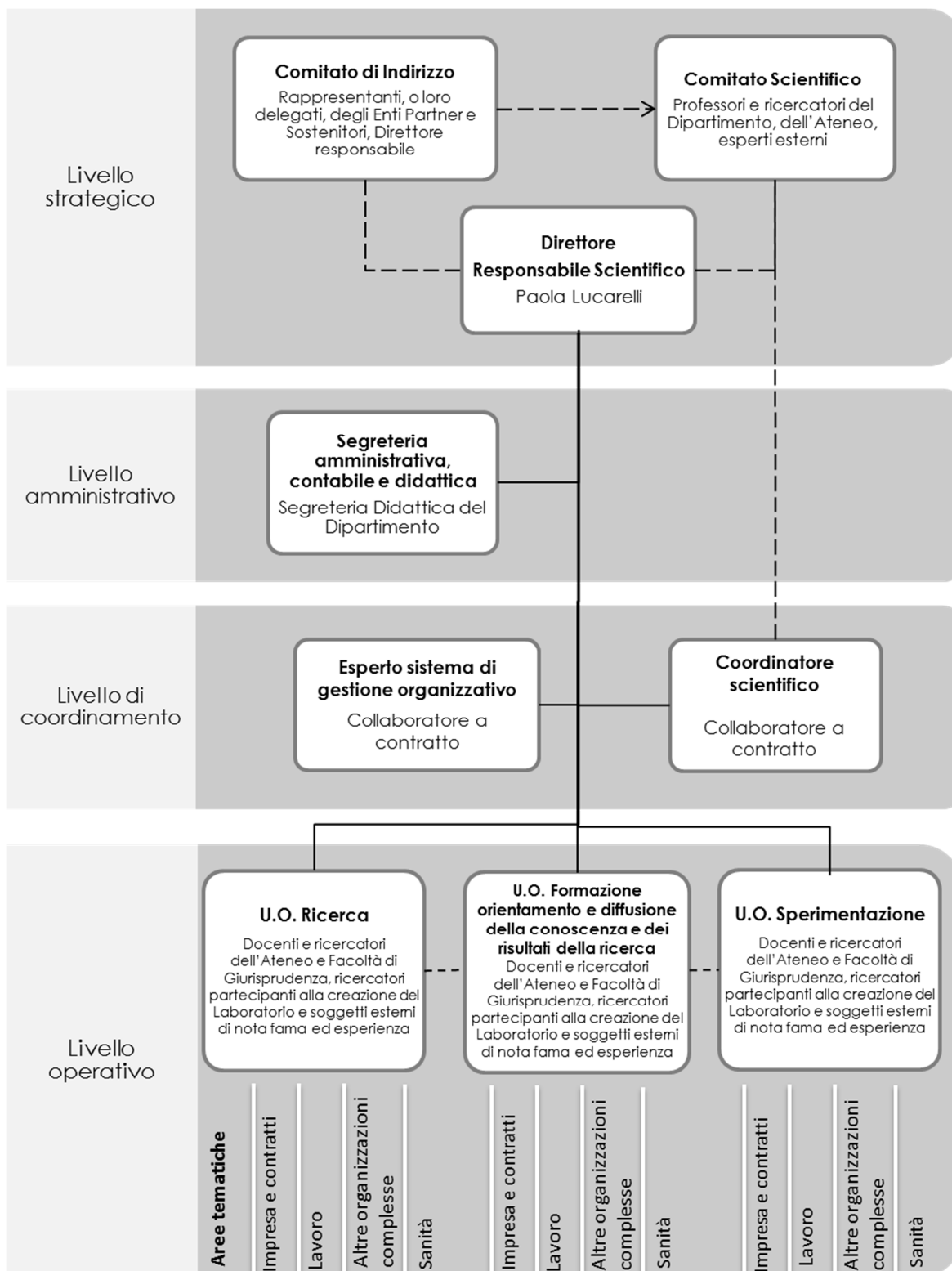
- **Regione Toscana**
- **Confindustria Toscana**
- **Associazione Italiana Giuristi di Impresa (AIGI)**
- **Unicredit Credit Management Bank S.p.a.**
- **Osservatorio sulla Giustizia Civile del Tribunale di Firenze**
- **Coordinamento della Conciliazione Forense**
- **Wolters Kluwer Italia**

2. Missione

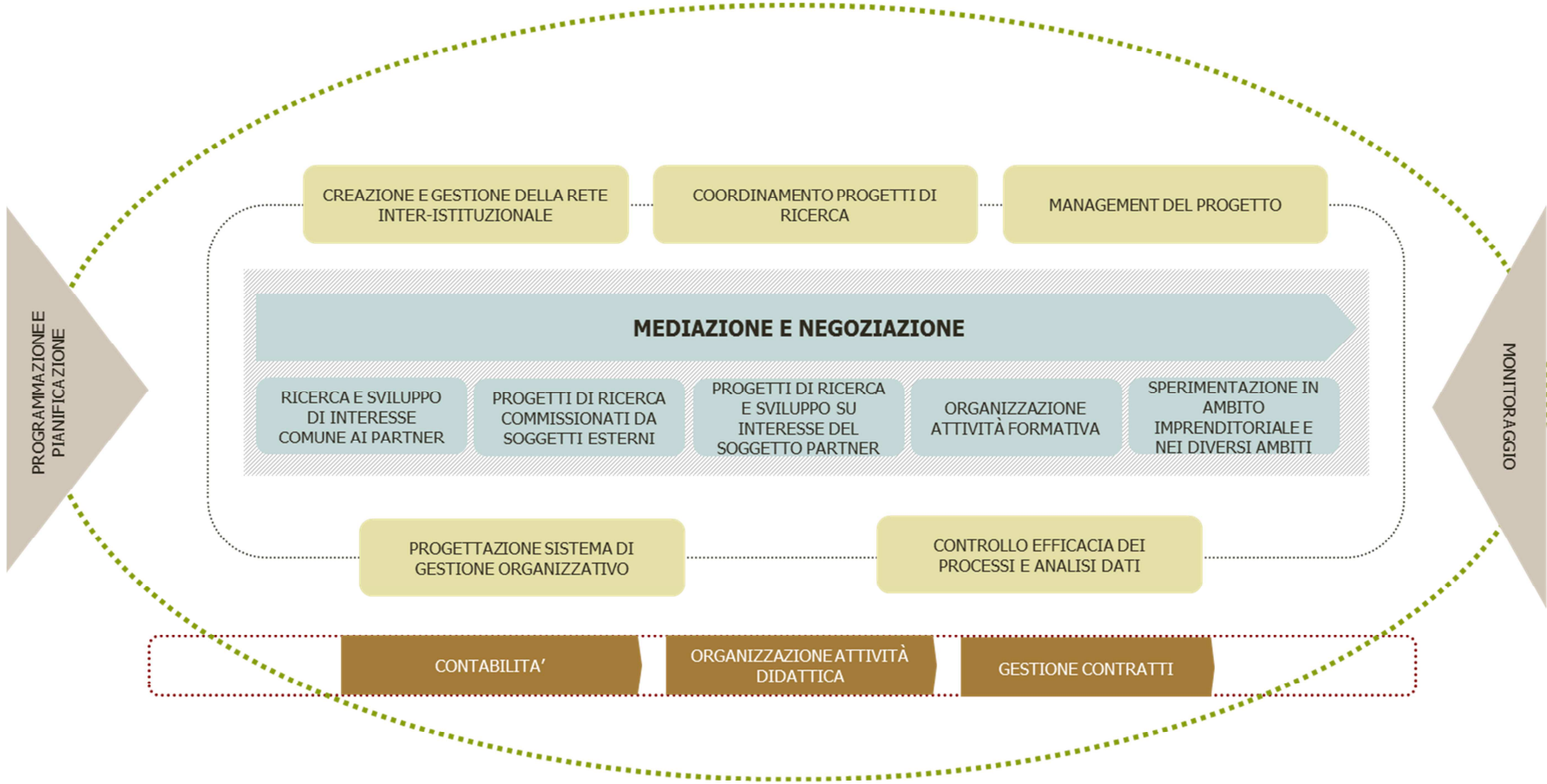
La missione del Laboratorio si realizza attraverso quattro distinti livelli:

Un Livello strategico, nel quale si realizzano le seguenti attività
<i>Definizione delle linee di ricerca del laboratorio.</i>
<i>Programmazione annuale.</i>
<i>Monitoraggio dei dati statistici al fine di operare un riesame sull'attività svolta (in conformità a quanto previsto anche dall'Art. 5 – "Monitoraggio dell'attività" del Regolamento su Laboratori di ricerca Università – Soggetti esterni).</i>
Un livello di coordinamento, nel quale si realizzano, le seguenti attività
Coordinamento tecnico-scientifico
<i>Coordinamento e collaborazione alla progettazione e redazione di progetti di ricerca scientifici.</i>
<i>Creazione e gestione della rete inter-istituzionale.</i>
<i>Management del progetto con specifico riguardo alla redazione di report scientifico-gestionali a supporto del coordinamento di progetto e alla disseminazione dei risultati scientifici.</i>
<i>Coordinamento dei flussi di informazioni tra le Unità Operative e il Responsabile Scientifico.</i>
Coordinamento del sistema di gestione organizzativa del laboratorio
<i>Progettazione e predisposizione di procedure di sistema per la pianificazione delle iniziative e dei servizi erogati.</i>
<i>Attivazione di meccanismi di controllo sulla efficacia dei processi implementati in termini di performance raggiunta e monitoraggio della soddisfazione degli utenti dei servizi del Laboratorio.</i>
<i>Analisi dei processi funzionali alla comunicazione esterna delle singole iniziative del Laboratorio.</i>
<i>Supporto nella definizione di obiettivi di miglioramento dei servizi, processi, strutture organizzative e del sistema di gestione.</i>
Un livello operativo nel quale si realizzano le seguenti attività
<i>Progettazione e realizzazione di ricerca e sviluppo di interesse comune ai partner del Laboratorio</i>
<i>Progettazione e realizzazione di ricerca e sviluppo su interesse del soggetto partner.</i>
<i>Progettazione e realizzazione di progetti di ricerca e sviluppo commissionati da soggetti terzi.</i>
<i>Erogazione di attività formative specialistiche e di orientamento collegate ai progetti di ricerca e sviluppo</i>
<i>Sperimentazione attraverso il supporto o l'attivazione di sportelli di servizio, orientamento e /o formazione all'interno di imprese o altre organizzazioni complesse per l'utilizzo degli strumenti alternativi di risoluzione dei conflitti</i>
Un livello amministrativo, sul quale si realizzano le seguenti attività
<i>Gestione amministrativa e contabile dell'attività del Laboratorio</i>
<i>Organizzazione dell'attività didattica del Laboratorio</i>

3. Sistema di responsabilità



4. Mappa dei processi



Legenda

Processi di supporto strategico	Processi di coordinamento
Processi operativi	Processi di supporto amm.vo



5. Mansionario

COMITATO DI INDIRIZZO	<ul style="list-style-type: none"> — Definizione del piano strategico del Laboratorio anche in funzione delle istanze portate da ciascun Ente partner, da sottoporre al Comitato Scientifico. — Esame dello stato di avanzamento dei lavori del Laboratorio. — Riesame a consuntivo delle attività svolte. — Esame di nuove adesioni al Laboratorio da parte di soggetti terzi.
<p>Si riunisce in sessione ordinaria tre volte per ogni anno di attività, e ogni volta risulta necessario.</p>	

COMITATO SCIENTIFICO	<ul style="list-style-type: none"> — Traduzione del piano strategico del Comitato di Indirizzo in programmazione annuale — Valutazione tecnico-scientifica, a preventivo e consuntivo, dei progetti e dei processi di lavoro di competenza, <p>All'interno del Comitato Scientifico, un gruppo ristretto di docenti del Dipartimento collabora con il Direttore sulla definizione delle materie da sottoporre al Comitato Scientifico, sulla predisposizione delle linee di ricerca e di sperimentazione in relazione agli obiettivi e alle esigenze del contesto di riferimento, su accordi e protocolli finalizzati al raggiungimento degli obiettivi del Laboratorio.</p>
<p>Si riunisce annualmente in sede di programmazione dell'attività del Laboratorio. Si riunisce inoltre trimestralmente in funzione di consultazione, verifica ed eventuale riesame</p>	

DIRETTORE RESPONSABILE SCIENTIFICO DEL LABORATORIO	<ul style="list-style-type: none"> — Direzione e coordinamento delle attività del Laboratorio. — Definizione, di concerto con gli organi del Laboratorio, delle linee di ricerca e di sperimentazione in relazione agli obiettivi e alle esigenze del contesto di riferimento. — Individuazione delle opportunità di finanziamento. — Coordinamento e partecipazione alle riunioni del Comitato di indirizzo e del Comitato Scientifico, che presiede, raccolta delle istanze e assegnazione alle unità operative di riferimento. — Predisposizione dell'ordine del giorno delle riunioni degli organi. — Compilazione e trasmissione annuale al Presidente di CsaVRI e ai soggetti istitutori di copia del questionario di monitoraggio sull'attività svolta. — Cura dei rapporti con i soggetti esterni, proposta di sottoscrizione di accordi e protocolli finalizzati al raggiungimento degli obiettivi del Laboratorio ed esame delle richieste di soggetti esterni per la sottoscrizione di convenzioni.
<p>Il Direttore responsabile assume le funzioni di Responsabile Scientifico per incarico triennale</p>	

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA, CONTABILE E DIDATTICA	<ul style="list-style-type: none">— Gestione amministrativa e contabile dell'attività del Laboratorio (contratti, bilancio).— Supporto organizzativo all'attività didattica del Laboratorio
COORDINATORE SCIENTIFICO	<ul style="list-style-type: none">— Coordinamento e collaborazione alla progettazione e redazione dei progetti di attività.— Creazione e gestione della rete inter-istituzionale.— Management del progetto con specifico riguardo alla redazione di report scientifico-gestionali e alla disseminazione dei risultati scientifici.— Coordinamento dei flussi di informazioni tra le Unità Operative e il Responsabile Scientifico.
ESPERTO SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO	<ul style="list-style-type: none">— Analisi di procedure per la pianificazione delle iniziative promosse— Analisi dei processi funzionali alla comunicazione interna delle singole iniziative— Individuazione di procedure adeguate al coordinamento dei singoli livelli del servizio;— Analisi dei processi funzionali alla raccolta, archiviazione dati;— Individuazione del modello di monitoraggio del servizio.— Supporto al processo di verifica dei risultati raggiunti e della loro corrispondenza rispetto agli indirizzi e agli obiettivi indicati in sede di programmazione. Il Laboratorio è sottoposto ad un monitoraggio annuale da parte di apposita commissione nominata da CsaVRI su attività, risorse, risultati e prospettive.
UNITA' OPERATIVA DI RICERCA	<ul style="list-style-type: none">— Ricerca, sperimentazione, analisi e monitoraggio delle prassi sul territorio, secondo gli obiettivi e i progetti indicati dal Comitato Scientifico.— Sviluppo e sperimentazione, anche mediante la collaborazione dei Partners, di innovazione di negoziazione e mediazione delle relazioni nelle diverse organizzazioni complesse nonché di modalità di azione efficaci per la gestione dei conflitti.— L'unità operativa di ricerca esplica le sue attività nelle seguenti aree tematiche, che rappresentano i diversi ambiti di applicazione della mediazione, così suddivise:<ul style="list-style-type: none">o impresa e contrattio lavoroo altre organizzazioni complesseo sanità— Il Laboratorio elabora progetti di ricerca e sperimentazione anche con il fine di ottenere finanziamenti da parte di istituzioni pubbliche e private.

UNALTRO MODO

Negoziazione e Mediazione dei conflitti per le Imprese e le Organizzazioni Complesse

UNITA' OPERATIVA
DI FORMAZIONE,
ORIENTAMENTO E
DIFFUSIONE DELLA
CONOSCENZA E
DEI RISULTATI
DELLA RICERCA

- Diffusione della conoscenza e dei risultati della ricerca nonché promozione degli strumenti alternativi di risoluzione dei conflitti: organizzazione di corsi, convegni, seminari e giornate formative.
- Predisposizione del materiale destinato alla formazione e alla divulgazione.
- Inserimento di contenuti nel sito internet del Laboratorio e costante aggiornamento, nonché nel sito www.osservatoriomediazione.it di dominio WKI.
- Gestione organizzativa della formazione in materia di mediazione e negoziazione dell'Ente formatore Facoltà di Giurisprudenza (dal primo gennaio 2013 Dipartimento di Scienze Giuridiche), con l'ausilio dell'Unità amministrativa e didattica.
- Attivazione di uno sportello informativo al quale potranno accedere, oltre ai privati, anche magistrati, avvocati, operatori della giustizia che necessitino di informazioni più dettagliate in merito agli strumenti di mediazione e negoziazione dei conflitti, professionisti di varia formazione. Tale iniziativa è resa possibile da un accordo con l'Osservatorio sulla Giustizia Civile del Tribunale di Firenze, già Partner del Laboratorio, finalizzato alla creazione di una rete tra operatori e Università.
- L'unità operativa di formazione esplica le sue attività nelle seguenti aree tematiche, che rappresentano i diversi ambiti di applicazione della mediazione, così suddivise:
 - o impresa e contratti
 - o lavoro
 - o altre organizzazioni complesse
 - o sanità

UNITA' OPERATIVA
DI
SPERIMENTAZIONE

- Sperimentazione attraverso il supporto o l'attivazione di sportelli di servizio, orientamento e/o formazione all'interno di imprese o altre organizzazioni complesse per l'utilizzo degli strumenti alternativi di risoluzione dei conflitti