

**UNALTRO  
MODO**

# Il modello organizzativo



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE  
**DSG**  
DIPARTIMENTO DI  
SCIENZE GIURIDICHE

# UNALTRO MODO

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

## 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:

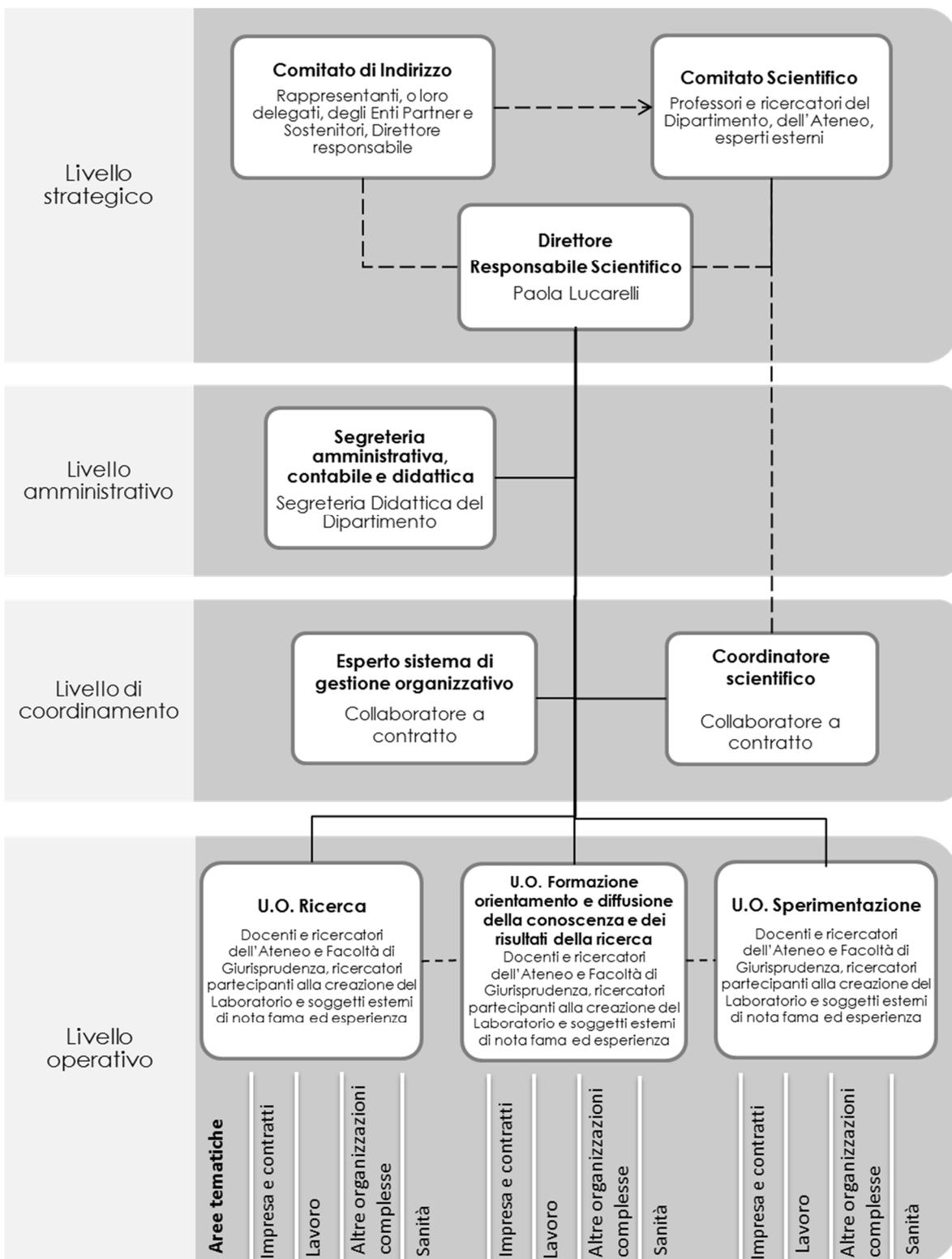
- **Regione Toscana**
- **Confindustria Toscana**
- **Associazione Italiana Giuristi di Impresa (AIGI)**
- **Unicredit Credit Management Bank S.p.a.**
- **Osservatorio sulla Giustizia Civile del Tribunale di Firenze**
- **Coordinamento della Conciliazione Forense**
- **Wolters Kluwer Italia**

## 2. Missione

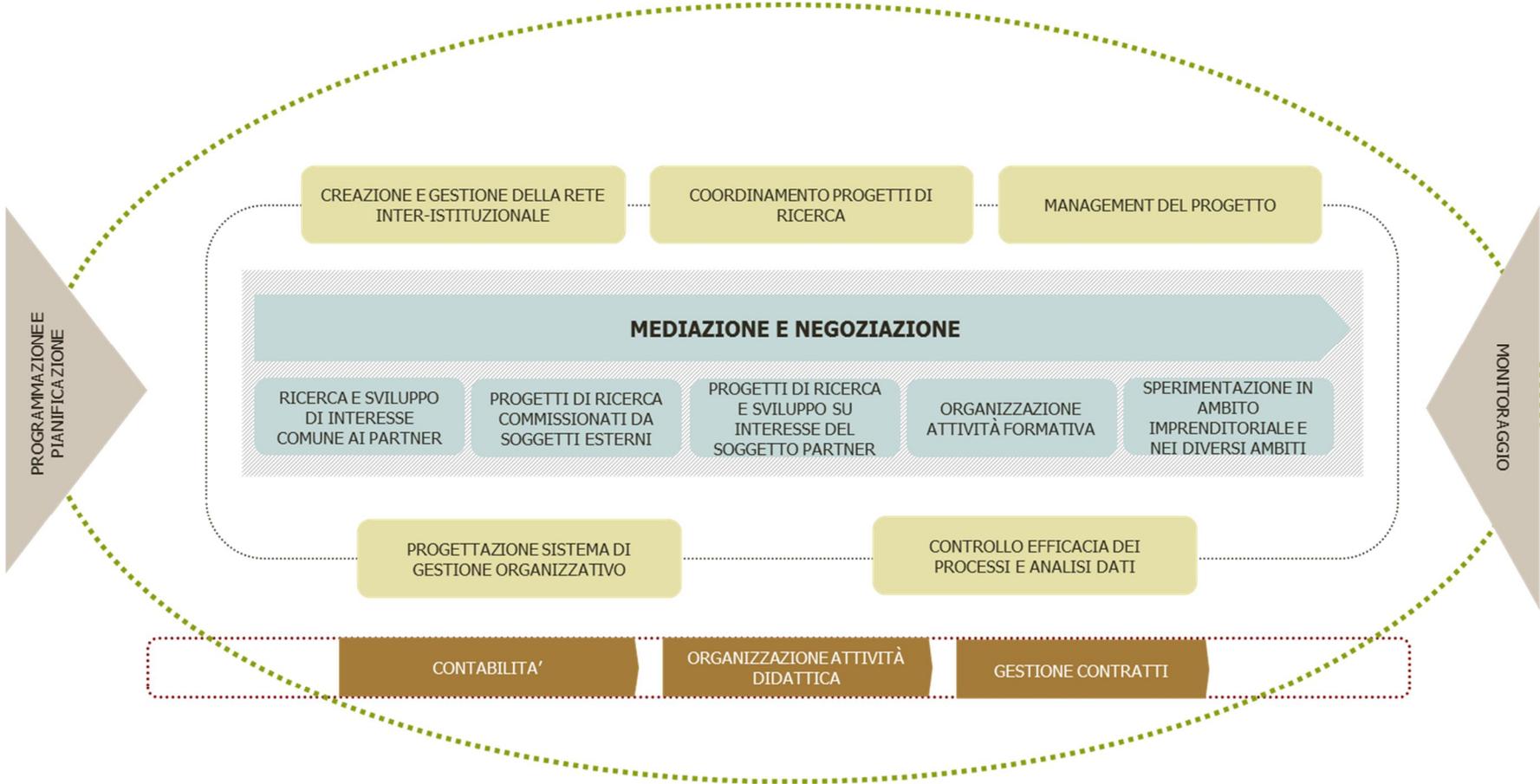
La missione del Laboratorio si realizza attraverso quattro distinti livelli:

<b>Un Livello strategico, nel quale si realizzano le seguenti attività</b>
<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>
<b>Un livello di coordinamento, nel quale si realizzano, le seguenti attività</b>
<b>Coordinamento tecnico-scientifico</b>
<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>
<b>Coordinamento del sistema di gestione organizzativa del laboratorio</b>
<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>
<b>Un livello operativo nel quale si realizzano le seguenti attività</b>
<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>
<b>Un livello amministrativo, sul quale si realizzano le seguenti attività</b>
<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"> <li>— Definizione del piano strategico del Laboratorio anche in funzione delle istanze portate da ciascun Ente partner, da sottoporre al Comitato Scientifico.</li> <li>— Esame dello stato di avanzamento dei lavori del Laboratorio.</li> <li>— Riesame a consuntivo delle attività svolte.</li> <li>— Esame di nuove adesioni al Laboratorio da parte di soggetti terzi.</li> </ul>
<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"> <li>— Traduzione del piano strategico del Comitato di Indirizzo in programmazione annuale</li> <li>— Valutazione tecnico-scientifica, a preventivo e consuntivo, dei progetti e dei processi di lavoro di competenza,</li> </ul> <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"> <li>— Direzione e coordinamento delle attività del Laboratorio.</li> <li>— 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.</li> <li>— Individuazione delle opportunità di finanziamento.</li> <li>— 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.</li> <li>— Predisposizione dell'ordine del giorno delle riunioni degli organi.</li> <li>— Compilazione e trasmissione annuale al Presidente di CsaVRI e ai soggetti istitutori di copia del questionario di monitoraggio sull'attività svolta.</li> <li>— 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.</li> </ul>
<p>Il Direttore responsabile assume le funzioni di Responsabile Scientifico per incarico triennale</p>	

# UNALTRO MODO

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

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA, CONTABILE E DIDATTICA	<ul style="list-style-type: none"><li>— Gestione amministrativa e contabile dell'attività del Laboratorio (contratti, bilancio).</li><li>— Supporto organizzativo all'attività didattica del Laboratorio</li></ul>
COORDINATORE SCIENTIFICO	<ul style="list-style-type: none"><li>— Coordinamento e collaborazione alla progettazione e redazione dei progetti di attività.</li><li>— Creazione e gestione della rete inter-istituzionale.</li><li>— Management del progetto con specifico riguardo alla redazione di report scientifico-gestionali e alla disseminazione dei risultati scientifici.</li><li>— Coordinamento dei flussi di informazioni tra le Unità Operative e il Responsabile Scientifico.</li></ul>
ESPERTO SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO	<ul style="list-style-type: none"><li>— Analisi di procedure per la pianificazione delle iniziative promosse</li><li>— Analisi dei processi funzionali alla comunicazione interna delle singole iniziative</li><li>— Individuazione di procedure adeguate al coordinamento dei singoli livelli del servizio;</li><li>— Analisi dei processi funzionali alla raccolta, archiviazione dati;</li><li>— Individuazione del modello di monitoraggio del servizio.</li><li>— 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.</li></ul>
UNITA' OPERATIVA DI RICERCA	<ul style="list-style-type: none"><li>— Ricerca, sperimentazione, analisi e monitoraggio delle prassi sul territorio, secondo gli obiettivi e i progetti indicati dal Comitato Scientifico.</li><li>— 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.</li><li>— 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"><li>o impresa e contratti</li><li>o lavoro</li><li>o altre organizzazioni complesse</li><li>o sanità</li></ul></li><li>— Il Laboratorio elabora progetti di ricerca e sperimentazione anche con il fine di ottenere finanziamenti da parte di istituzioni pubbliche e private.</li></ul>

# UNALTRO MODO

Negoziatore 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](http://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