



## PERCHÉ FREQUENTARE UN MASTER IN A.D.R.?

### UNA PREPARAZIONE COMPLETA

Il master in Alternative Dispute Resolution tratta in profondità **tutte le tecniche di risoluzione** delle controversie civili **alternative** alla giustizia ordinaria. Offre una preparazione professionale **dal punto di vista giuridico e psicologico** a tutti coloro che intendono esercitare una professione nell'area della mediazione e dell'arbitrato. Il master offre inoltre le opportune conoscenze per poter aprire, dirigere e coordinare una Camera Arbitrale privata e un Organismo di Conciliazione e Mediazione iscritto presso l'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

### UN BIGLIETTO DA VISITA IMPORTANTE

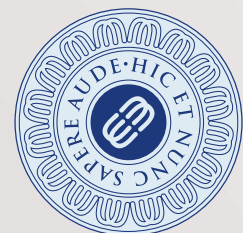
Chi frequenta il master in A.D.R. diventa un **professionista esperto, in grado di valutare e consigliare al cliente la procedura alternativa** alle vie legali tradizionali **che può garantirgli il risultato più efficace.**

Inoltre il master in A.D.R. offerto dall'Università e-Campus è disciplinato dalla normativa in materia - decreto MURST 509/1999 e decreto MIUR 270/2004 - che ne garantisce il riconoscimento legale in Italia e all'estero.

### NON TUTTI I MASTER SONO UGUALI

La formazione professionale garantita da un buon master dipende dalla didattica e dalla preparazione e competenza del corpo docente, e risulta efficace quando quest'ultimo riesce a trasmettere al meglio il proprio sapere e le tecniche del mestiere.

Il master in Alternative Dispute Resolution proposto dall'Università e-Campus garantisce una formazione di alto livello grazie a un **programma di studio dettagliato e approfondito** e a **docenti selezionati tra i migliori esperti del settore.**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
**eICAMPUS**  
ON LINE-DECRETO MIUR 30/01/2006



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
**eICAMPUS**  
ON LINE-DECRETO MIUR 30/01/2006



MASTER UNIVERSITARIO IN ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION I E II LIVELLO

Università eCampus  
Novedrate (Co) Via Isimbardi 10  
Roma Via del Tritone 169

**800 410 300**  
[www.uniecampus.it](http://www.uniecampus.it)



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
**eICAMPUS**  
ON LINE-DECRETO MIUR 30/01/2006

## Master universitario in **ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION** I e II livello

FACOLTÀ DI GIURISPRUDENZA, ECONOMIA, PSICOLOGIA

Con il patrocinio di

**ALI** Associazione  
Legali  
Italiani

**AMQI** ASSOCIAZIONE  
MEDIATORI E CONCILIATORI  
ITALIANI



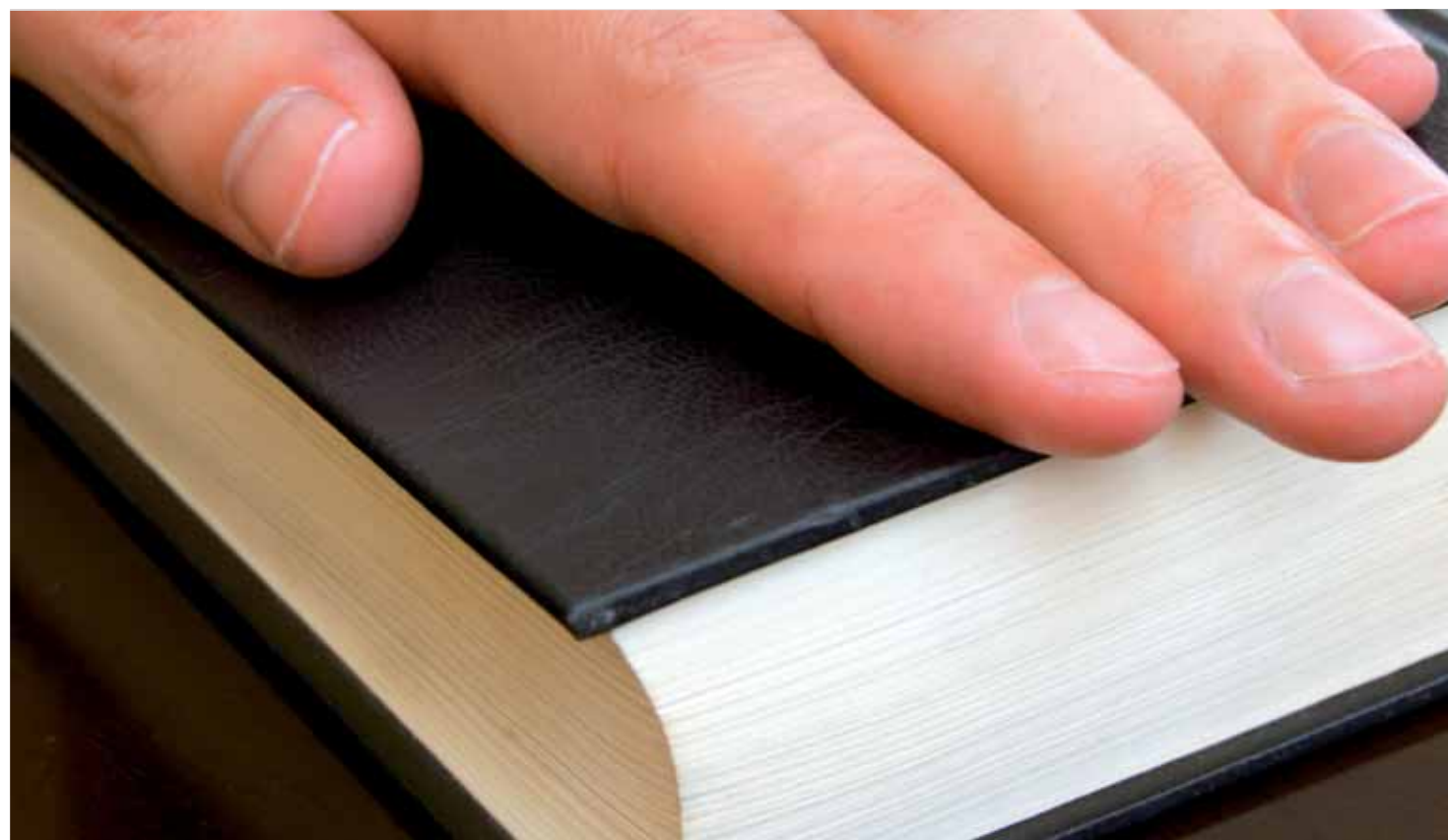
## L'ATENEO e-CAMPUS

L'Ateneo e-Campus è un'Università on line istituita dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca il 30 gennaio 2006. La sua sede principale è nell'ex centro IBM di Novedrate (CO), in un campus immerso nel tranquillo verde della Brianza. L'Ateneo dispone inoltre di altre due sedi, a Roma e a Messina.

L'Università on line e-Campus nasce dall'esigenza di proporre corsi di laurea e master, qualitativamente curati dal punto di vista dei contenuti, della didattica e di ogni aspetto metodologico, in grado di rispondere alla domanda di nuovi profili professionali. Ha infatti costruito percorsi di studio innovativi - sia per la formazione accademica di base che post laurea - partendo da un'analisi approfondita del sistema universitario tradizionale, messo in relazione con la richiesta di competenze specialistiche da parte del mercato del lavoro.

I master sono on line, non richiedono quindi la presenza in aula e sono perfetti per chi ha già un'occupazione o preferisce non spostarsi per frequentare le lezioni.

LE FACOLTÀ	
PSICOLOGIA	GIURISPRUDENZA
INGEGNERIA	LETTERE
ECONOMIA	
I MASTER	
Business Administration (MBA)	
Diritto e Management dello Sport	
Mediazione Interculturale	
Fotovoltaico ed Energie Alternative	
Ingegneria e Architettura Antisismiche	
Organizzazione Aziendale e Gestione delle Risorse Umane	
Management per la Direzione nel Settore delle Dipendenze	
Gestione e Amministrazione dei Complessi Immobiliari	
Management per lo Sviluppo d'Impresa in Aree Emergenti	
Alternative Dispute Resolution	



## MASTER IN ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

### OBIETTIVI

La finalità del master è preparare un professionista che abbia una piena padronanza di tutti gli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie (A.D.R.) - come la mediazione, la conciliazione e l'arbitrato - e che sia capace di utilizzarli presso enti pubblici, privati o presso le associazioni dei consumatori.

### FIGURA PROFESSIONALE

Il master è strutturato in modo da formare una figura professionale che possa utilizzare le competenze acquisite sia per metterle a disposizione di strutture già esistenti, sia per creare nuovi Organismi che possano erogare i vari servizi di Alternative Dispute Resolution. Il percorso proposto fornisce gli strumenti per la gestione di tutte le procedure più importanti riconosciute dall'ordinamento italiano e da quello europeo.

### SBOCCHI OCCUPAZIONALI

L'esperto nella risoluzione alternativa delle controversie è una figura essenziale anche per la deflazione del carico giudiziario ordinario. Le principali strutture

presso le quali è richiesta la presenza del professionista esperto in A.D.R. sono: Associazioni dei Consumatori ed Utenti, Camere di Commercio, servizi sociali, Comuni ed enti pubblici, aziende private, Organismi di Conciliazione e Mediazione iscritti al registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

### DURATA E STRUTTURA DEL MASTER

Durata totale: 1.500 ore, in 12 mesi, equivalenti a 60 crediti formativi universitari.

La struttura didattica del master in Alternative Dispute Resolution unisce una parte tradizionale - con lezioni frontali (4 fine settimana non consecutivi) e verifiche finali - a lezioni on line erogate attraverso la piattaforma telematica dell'Università. Le lezioni in presenza si tengono presso le sedi dell'Università e-Campus di Novedrate (25 km da Milano) e Roma. L'accesso al master è aperto a tutte le lauree. La partecipazione al master è a numero chiuso.

Direttore scientifico: Prof. Avv. Damiano Marinelli.

## PROGRAMMA

MOD. 1 LA GESTIONE DELLA CONFLITTUALITÀ	MOD. 2 LA CONFLITTUALITÀ D'IMPRESA
- GLI ELEMENTI DEL CONFLITTO	- IL COSTO DELLA LITIGIOSITÀ
- LA COMUNICAZIONE	- LE PROCEDURE GIUDIZIALI ORDINARIE
- CONFLITTI INDIVIDUALI E DISFUNZIONI	- L'ALTERNATIVA AL LITIGIO: LA TRANSAZIONE
- LA SCELTA FRA LE DIVERSE OPZIONI	- LE CLASS ACTIONS
- PROCEDURE CONCILIATIVE IN-HOME	
- RISK MANAGEMENT E RAPPORTI CON LA SFERA ASSICURATIVA	
MOD. 3 IL RAPPORTO TRA ASS.NI DEI CONSUMATORI E L'AZIENDA	MOD. 4 EMERGENCY MANAGEMENT
- LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	- EMERGENCY MANAGEMENT, COMPLAINT MANAGEMENT E LITIGATION MANAGEMENT
- LA CONCILIAZIONE PARITETICA	- LA COMUNICAZIONE DIRETTA ED INDIRETTA NEI MOMENTI DI CRISI
- IMMAGINE AZIENDALE E CUSTOMER LOYALTY	- LE TRASMISSIONI TELEVISIVE
- IL RECLAMO	- I RAPPORTI CON I MEDIA
- IL MEDIATORE ALL'INTERNO DELL'AZIENDA	- I RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI
- LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE DI CONSUMO	
- LA MEDIAZIONE DEI CONFLITTI CHE COINVOLGONO COLLETTIVITÀ	
MOD. 5 IL PROCEDIMENTO DI FORMAZIONE DEL CONTRATTO	MOD. 6 LE ESPERIENZE A.D.R. NEL MONDO
- LA COLLABORAZIONE FRA LE DIVERSE FUNZIONI AZIENDALI	- ESPERIENZE NELL'UNIONE EUROPEA
- TRATTATIVE E IMPEGNI PRECONTRATTUALI	- DIRETTIVE E LIBRI BIANCHI DELL'UE
- TECNICHE DI REDAZIONE DEL CONTRATTO	- DIRETTIVA CE 21.05.08 N. 52
- LE HARDSHIP CLAUSES	- ALTRE ESPERIENZE EXTRAEUROPEE
- LA PREVENZIONE, GESTIONE E COSTI DELLA CONFLITTUALITÀ	- NUMERI E PROSPETTIVE
- LA SOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE	
- LA CIRCOLAZIONE INTERNAZIONALE DEI LODI ARBITRALI	
MOD. 7 LA MEDIAZIONE	MOD. 8 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE
- IL QUADRO DI RIFERIMENTO IN ITALIA	- LA FASE INTRODUTTIVA
- LA CONCILIAZIONE	- LA FASE ESPLORATIVA
- IL D.LSG. N. 28/2010	- LA FASE DELLA NEGOZIAZIONE
- IL NUOVO MODELLO DI MEDIAZIONE	- LA FASE DELL'ACCORDO
- IL VERBALE DI CONCILIAZIONE	
- IL RUOLO DELL'AVVOCATO	
MOD. 9 LA FIGURA DEL MEDIATORE	MOD. 10 LE TECNICHE DI NEGOZIAZIONE E CONCILIAZIONE
- LE ATTITUDINI PERSONALI DEL CONCILIATORE	- ANALISI DELLE COMPETENZE SOCIO-EMOTIVE E COGNITIVE
- LE BASI COMUNI E GLI STILI PERSONALI	- IL POTERE NEL NEGOZIATO
- I COMPORTAMENTI RISPETTO AI MOMENTI CRITICI	- LA COMUNICAZIONE
- DEONTOLOGIA	- LA PNL
	- LE TATTICHE DISTRIBUTIVE E INTEGRATIVE
MOD. 11 L'ARBITRATO	
- LA CONVENZIONE ARBITRALE	- LA REDAZIONE DEL LODO
- GLI ARBITRI	- ARBITRATO NEL RITO LAVORO
- LA DOMANDA	
- IL PROCEDIMENTO	
- L'ARBITRATO AMMINISTRATO	
- L'ARBITRATO SOCIETARIO	
- IL LODO ARBITRALE	