

LINEE GUIDA PER LA RISOLUZIONE DELLE DISPUTE LIONS CLUBS INTERNATIONAL

INTRODUZIONE

I conflitti sono normali ed a volte persino benefici per un'organizzazione. Esistono una varietà di ragioni per cui scaturiscono dei conflitti e se voi pensate di poterli risolvere, è utile comprenderne l'origine. Le persone dovrebbero sentirsi libere di esprimere rispettosamente le loro divergenze di opinioni, di affrontarle in modo costruttivo e di risolverle. Tuttavia, esistono casi nei quali un reclamo non può essere risolto senza una formale procedura di risoluzione della disputa. Mentre la maggioranza dei conflitti possono e dovrebbero essere risolti a livello informale, alcuni sono complessi e difficili e richiedono procedure supplementari, affinché tutte le parti coinvolte possano trovare una risoluzione.

Lo scopo della Procedura di Risoluzione delle Dispute Lions (DRP) è quello di offrire un meccanismo per la risoluzione delle dispute all'interno dell'organizzazione Lions, senza ricorrere ad un'udienza formale. Al fine di raggiungere questo obiettivo, il Consiglio d'Amministrazione Internazionale ha adottato delle regole di procedura relative alle udienze formali di reclami, dispute o richieste che sorgono dallo Statuto e Regolamento Internazionale, dal Manuale di Procedure Internazionale o nelle questioni a livello di club o distretti (singoli, sub e multipli). È obbligo dei soci quello di esplorare tutte le lamentele, le dispute o le richieste in conformità alle disposizioni contenute nello Statuto e Regolamento Internazionale e con le disposizioni e procedure adottate dal Consiglio d'Amministrazione Internazionale. Conseguentemente, il Consiglio d'Amministrazione Internazionale ha adottato la Procedura di Risoluzione della Dispute per Club, la Procedura di Risoluzione delle Dispute per Distretti e la Procedura di Risoluzione delle Dispute per Multidistretti quali disposizioni (DRP) ammissibili per la risoluzione delle questioni Lions a livello di club, di distretto e di multidistretto.

Tali linee guida sono state create con l'intento di assistere i soci Lions, i club ed i distretti (singoli, sub e multipli) nel seguire la Procedura di Risoluzione delle Dispute per Club, Distretti e Multidistretti, quando i conflitti non possono essere risolti attraverso le procedure informali. Tali linee guida sono supplementari alle procedure adottate dal Consiglio d'Amministrazione Internazionale e non sono da intendersi quali norme sostitutive alle disposizioni adottate dal Consiglio d'Amministrazione Internazionale. I Lions sono incoraggiati ad esaminare le suddette disposizioni nei dettagli. Tali disposizioni si trovano sul sito web del Lions Clubs International al www.lionsclubs.org o facendone richiesta alla Divisione Legale al legal@lionsclubs.org o contattando il recapito telefonico 1-630-571-5466 int. 300. Si precisa che queste linee guida non sono da intendersi come applicabili alle Procedure di Reclami Statutari, o alle Procedure di Reclamo per l'elezione del Governatore Distrettuale o del Vice-Governatore Distrettuale, le quali sono dettagliate in modo esaustivo nelle rispettive disposizioni in merito.

SEZIONE 1: PRINCIPI GENERALI DELLA RISOLUZIONE DELLE DISPUTE

Scopo della Risoluzione delle Dispute

Lo scopo della procedura di risoluzione delle dispute è di offrire ai Lions la possibilità di risolvere internamente le dispute che sorgono in merito a questioni pertinenti i soci, le disposizioni e le procedure adottate dai Lions club e dai distretti (singoli, sub e multipli). Prima di tentare una procedura per la risoluzione delle dispute, le parti dovrebbero fare tutto quanto è loro possibile per risolvere la questione in modo informale.

Definizioni

Di seguito, sono riportate alcune definizioni comunemente usate nelle procedure di DPR.

Ricorrenti/Denuncianti sono le parti che richiedono la procedura di risoluzione di una disputa. Il denunciante potrebbe essere un socio, un ex-socio, un club o un distretto, secondo la procedura di risoluzione applicabile.

Conciliatore(i) è/sono persona/e neutrale/i incaricata/i di ascoltare i reclami e di provvedere a risolvere le controversie sorte in conformità alla procedure di risoluzione di una disputa.

Risoluzione della disputa è la presentazione di una disputa ad una o più persone imparziali, per il raggiungimento di una decisione finale e vincolante.

DRP: Procedura di Risoluzione della Disputa.

Spesa è l'importo richiesto per avviare la procedura di risoluzione della disputa. Ciascuna DRP ha una struttura di costi e di requisiti differente.

Parti sono i ricorrenti/denuncianti ed i convenuti coinvolti nella disputa.

Convenuti sono le parti convenute.

SEZIONE 2: IN QUALI CASI LA RISOLUZIONE DELLA DISPUTA È APPROPRIATA

Risoluzione dei conflitti prima di ricorrere alla risoluzione della disputa

I Lions dovrebbero cercare di risolvere tutti i disaccordi in modo rispettoso e giusto, prima di ricorrere alla pertinente procedura di DRP. Come minimo, le parti dovrebbero incontrarsi almeno una volta e cercare di risolvere il disaccordo. Tali incontri informali non fanno parte della procedura di risoluzione, ma sono essenziali nello stabilire se la risoluzione della disputa è appropriata. Un modo per risolvere una controversia in un contesto informale è di adottare un approccio che si chiama gestione della collaborazione. Utilizzando questo metodo, tutte le parti interessate cercano di comprendere le idee e le opinioni altrui e tentano di trovare nuove soluzioni che soddisfino tutti. Questo approccio richiede un'analisi del conflitto, la pianificazione delle misure da prendere e la risoluzione del conflitto. Per ulteriori informazioni e consigli sulla risoluzione informale dei conflitti, vogliate consultare il Centro di Formazione Lions sul sito Web di Lions clubs International cliccando sul link http://www.lionsclubs.org/IT/content/resources_learning_center.shtml e cercate il corso intitolato Risoluzione di Conflitti.

Indipendentemente dal fatto che le parti siano state in grado o meno di risolvere le loro divergenze nel corso di incontri informali, in nessun caso una causa legale è idonea alla risoluzione di dispute interne dei Lions. Non solo una causa legale è una procedura dispendiosa in termini di tempo e denaro, ma prevede anche l'inutile coinvolgimento di individui ed organi estranei alla comunità Lions, che dovranno decidere sulle questioni interne dei Lions. Il coinvolgimento in una causa legale, per risolvere dispute sulle questioni interne dei Lions è considerata una condotta contraria ai Lions e pertanto potrebbe causare l'espulsione e/o l'annullamento.

Tipi di azioni classificate sotto la procedura di risoluzione delle dispute

Tutte le dispute relative ai confini, alle procedure dei soci, dei club e dei distretti, alle interpretazioni degli statuti e regolamenti di club, distrettuali e multidistrettuali sono dispute considerate appropriate in base alle disposizioni del DRP dei Lions. I casi di tipo generale relativi a questioni interne dei club e dei distretti, sono idonei alle dispute. Per esempio, le dispute che sorgono in relazione all'affiliazione di un individuo, tra quali le azioni disciplinari come l'espulsione; le dispute che sorgono nell'ambito del regolamento, come per esempio le elezioni o nomine di club e le dispute che sorgono nell'ambito di questioni distrettuali come una corretta applicazione delle quote associative. Questi sono tutti esempi di questioni che ricadrebbero sotto la procedura di risoluzione delle dispute. Nello stabilire quale DRP è idonea, le parti dovrebbero tenere in considerazione l'obiettivo della disputa in questione e se si tratta di una questione di club, distrettuale o multidistrettuale. Inoltre, sarà importante sottolineare chi dovrà presentare la richiesta. Per le richieste presentate dai singoli soci Lions, solo la procedura DRP di club è idonea. Per le dispute distrettuali e multidistrettuali, dovranno presentare le richieste i Lions Club e/o Distretti.

SEZIONE 3: AVVIO DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Ciascuna DRP ha una tempistica e delle spese specifiche. Di seguito è riportata una tabella per l'avvio della procedura di conciliazione, quando presentarla e quali sono i costi previsti. *Si prega di notare che la risoluzione delle dispute relative all'elezione del Governatore Distrettuale e del Vice-Governatore Distrettuale e le procedure di reclamo statutario non sono elencate di seguito, poiché tali procedure richiedono procedimenti diversi che non sono trattati in queste linee guida.*

DRP	CHI PUÒ PRESENTARLA?	QUANDO SI PUÒ PRESENTARLA?	I REQUISITI DEI TEMPI POSSONO ESSERE RIMOSI?	DOVE È POSSIBILE PRESENTARLA?	COSTI
CLUB	Socio/i ed Ex-Socio/i	Entro 30 giorni dal momento in cui si viene a conoscenza della questione	Sì, da parte del Governatore, del Conciliatore o del Consiglio d'Amministrazione Internazionale.	Al Governatore Distrettuale	*USD 250.00
DISTRETTO	Club	Entro 30 giorni dal momento in cui si viene a conoscenza della questione	Sì, da parte del Governatore, del Conciliatore o del Consiglio d'Amministrazione Internazionale.	Al Governatore Distrettuale	USD 750.00
MULTI-DISTRETTO	Club, Sub-Distretto	Entro 30 giorni dal momento in cui si viene a conoscenza della questione	Sì, da parte del Presidente del Consiglio Multidistrettuale, del Conciliatore o del Consiglio d'Amministrazione Internazionale.	Al Presidente del Consiglio Multidistrettuale	USD 750.00

* Ciascun distretto potrà stabilire se addebitare il costo di presentazione del reclamo, in base a questa procedura. Il costo di presentazione del reclamo dovrà essere approvato dalla maggioranza del gabinetto distrettuale ed il costo non dovrà eccedere i USD 250.00.

RIMBORSO DEI COSTI DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO (DOLLARI USD)

DRP	Reclamo risolto o ritirato prima della decisione	Reclamo negato	Reclamo confermato
Club	Deciso dal rispettivo distretto	Deciso dal rispettivo distretto	Deciso dal rispettivo distretto
Distretto	Vengono rimborsati USD 325 al/i denunciante/i e rimborsati USD 325 al/i convenuto/i	Vengono rimborsati USD 650 al/i convenuto/i	Vengono rimborsati USD 650 al/i denunciante/i
Multi-Distretto	Vengono rimborsati USD 325 al/i denunciante/i e rimborsati USD 325 al/i convenuto/i	Vengono rimborsati USD 650 al/i convenuto/i	Vengono rimborsati USD 650 al/i denunciante/i

* Salvo quando un altro importo sia specificato, USD 100 per ciascun costo di presentazione del reclamo, sarà automaticamente ritenuto da parte del distretto o del multidistretto, quale spesa amministrativa e non sarà restituito a nessuna delle parti, sia che il reclamo sia risolto, ritirato o confermato.

SEZIONE 4: SELEZIONE DEI CONCILIATORI

Tutti i conciliatori dovranno essere Lions leaders, soci in regola di clubs in regola, fatta eccezione dei Club che sono parte in causa, dovranno essere imparziali nella valutazione del reclamo in questione e non dovranno schierarsi a favore di nessuna delle parti in causa. La decisione dei conciliatori, opportunamente selezionati da entrambe le parti, in merito alla selezione del conciliatore/presidente, sarà definitiva e vincolante per tutte le parti in causa. Al termine del processo di selezione, i conciliatori selezionati avranno la piena e necessaria autorità per risolvere o decidere in merito alla disputa, in base alla procedura appropriata.

La selezione di opportuni conciliatori nella DRP è essenziale nella risoluzione delle questioni. Di seguito sono riportate le qualità che le parti dovranno ricercare nel considerare i conciliatori:

- Impegno all'imparzialità ed all'obiettività;
- Doti per la gestione delle dispute e/o precedente esperienza nella risoluzione delle dispute;
- Temperamento giudizioso: imparzialità, pazienza e cortesia;
- Un Leader Lion conosciuto per la sua integrità, pazienza e cortesia; e
- Una buona reputazione ed etica nell'ambito della comunità.

La tabella seguente illustra la procedura di selezione dei conciliatori, in conformità alle disposizioni della DRP per i Club, i Distretti ed i Multidistretti:

DRP	CONCILIATORE/I	CHI NOMINA IL/I CONCILIATORE/I?	APPROVAZIONE DEL CONCILIATORE/PRESIDENTE*	DURATA APPROSSIMATIVA DELLA PROCEDURA
CLUB	1 conciliatore	Il Governatore distrettuale seleziona il conciliatore (PDG) entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo	È richiesta l'approvazione del conciliatore da parte di entrambe le parti	< 30 giorni
DISTRETTO	3 conciliatori (se più di 2 parti, è possibile avere più di 3 conciliatori)	Ciascuna parte seleziona 1 conciliatore (PDG) entro 15 dalla presentazione del reclamo ed i conciliatori selezionati, a loro volta, selezionano un conciliatore neutrale (PDG), che servirà da presidente	I conciliatori selezionati dalle parti, a loro volta selezionano un conciliatore neutrale	< 90 giorni
MULTI-DISTRETTO	3 conciliatori (se più di 2 parti, è possibile avere più di 3 conciliatori)	Ciascuna parte seleziona 1 conciliatore (PDG o PCC) entro 15 dalla presentazione del reclamo ed i conciliatori selezionati, a loro volta, selezionano un conciliatore neutrale (PID), che servirà da presidente	I conciliatori selezionati dalle parti, a loro volta selezionano un conciliatore neutrale	< 90 giorni

***Approvazione del Conciliatore nominato dal Governatore Distrettuale** – Nel caso in cui un conciliatore nominato non venga accettato da qualsiasi delle parti, la parte che obietta dovrà inviare una dichiarazione scritta al Governatore Distrettuale, nella quale devono essere espone le ragioni di tale obiezione. Se il Governatore Distrettuale stabilisce, a propria ed imprescindibile discrezione, che la dichiarazione scritta di detta parte offre sufficienti ragioni che dimostrano che il conciliatore nominato non è neutrale, il Governatore Distrettuale dovrà nominare un sostituto del conciliatore.

***Scelta del 3° Conciliatore/Presidente:** Nel caso in cui i conciliatori selezionati non trovino un accordo sulla scelta del terzo conciliatore o del presidente entro 15 giorni, salvo quando, per giusta causa, tale termine venga estesa, i conciliatori selezionati dovranno essere considerati dimessi per ragioni amministrative e le parti dovranno selezionare nuovi conciliatori (“il secondo gruppo di conciliatori selezionati”), i quali dovranno poi selezionare il terzo conciliatore o il presidente. Nel caso in cui il secondo gruppo di conciliatori selezionati non trovi un accordo sulla scelta del terzo conciliatore o del presidente entro 15 giorni, all’interno del distretto nel quale la controversia è sorta, i conciliatori selezionati potranno selezionare un conciliatore, socio di un club dei rispettivi distretti/multidistretti. Nel caso in cui il secondo gruppo di conciliatori selezionati non riesca nuovamente a trovare un accordo sulla scelta del conciliatore, il più recente Past-Direttore Internazionale che ha servito nel Consiglio d’Amministrazione Internazionale e che proviene dal distretto nel quale è sorta la controversia o da un distretto vicino, qualsiasi sia il più prossimo, dovrà essere nominato conciliatore/presidente.

SEZIONE 5: GESTIONE DELLA RIUNIONE DI CONCILIAZIONE

Selezionare la data, l'orario ed il luogo della riunione

Il/I conciliatore/i dovrà stabilire la data, l'ora ed il luogo della riunione, entro trenta (30) giorni dalla data della nomina del/i conciliatore/i. Il luogo dovrà essere neutrale ed accettabile per tutte le parti. Nel processo di determinazione della riunione, il conciliatore dovrà tenere in considerazione gli impegni di tutte le parti coinvolte ed informarle in merito alla data della riunione con un preavviso ragionevole. Se entrambe le parti obiettano in merito alla data, all'ora ed al luogo della riunione, il conciliatore dovrà essere immediatamente contattato al riguardo, al fine d'informarlo/a in merito a tali obiezioni. Tutte le parti dovranno collaborare nel programmare la data, l'ora ed il luogo della riunione in modo soddisfacente per tutti.

Preparazione della riunione

Ciascuna parte e ciascun conciliatore, dovrà prepararsi adeguatamente per la riunione. Nella fase di preparazione, ciascuna parte ha la responsabilità di definire ed analizzare le questioni oggetto della controversia. Ciascuna parte dovrà definire l'oggetto delle questioni ed essere realista nelle aspettative, in considerazione dei limiti di tempo, delle risorse disponibili, dei costi, delle usanze locali, ecc. Al termine di queste linee guida, si trovano delle liste di controllo, messe a punto per assistere le parti ed il/i conciliatore/i nella preparazione della riunione. Si prega di analizzare questo materiale prima di partecipare ad una riunione.

Partecipanti alla riunione

I partecipanti alla riunione saranno il/i denunciante/i, il/i convenuto/i ed il/i conciliatore/i. Nel caso sia necessario l'intervento di testimoni supplementari, quando autorizzati dal conciliatore/presidente e quando ritenuti necessari nell'interesse di una migliore comprensione delle questioni in oggetto, i testimoni, che non sono parte in causa della controversia, potranno partecipare a detta riunione.

Ruolo del conciliatore

Il/I conciliatore/i è responsabile di stabilire il tono della riunione di conciliazione. L'obiettivo è quello di incoraggiare le parti nel trovare una risoluzione amichevole della controversia. A tal proposito, il conciliatore dovrà stabilire una riunione, avvisare le parti in merito a quanto si prevede possa avvenire nel corso della riunione e mantenere l'ordine nel corso del procedimento. I conciliatori dovrebbero cercare di raggiungere i seguenti obiettivi principali:

- Ridurre le ostilità tra le parti ed assisterle nell'instaurare un dialogo costruttivo sulle questioni in oggetto;
- Proporre temi di discussione in aree non considerate in precedenza, o non sufficientemente elaborate;
- Comunicare le varie posizioni o proposte in termini più comprensibili o più accettabili;
- Indagare e scoprire fatti supplementari ed i reali interessi delle parti;
- Assistere ciascuna parte nel comprendere al meglio il punto di vista della parte opposta e valutare questioni specifiche, senza violare la fiducia;

- Restringere il campo delle questioni e le posizioni di ciascuna parte e ridimensionare richieste estreme;
- Esplorare alternative e ricercare soluzioni;
- Prevenire ogni possibile degenerazione o l'insorgere di questioni a sorpresa; e
- Prendere una decisione che possa risolvere i problemi attuali e le esigenze future delle parti.

L'obiettivo del/i conciliatore/i è quello di trovare una risoluzione tempestiva ed amichevole della controversia. Nel caso in cui il/i conciliatore/i non riesca a trovare un accordo, il conciliatore ha l'autorità di emettere la sua decisione in merito alla controversia. Il/I conciliatore/i agisce da mediatore nel corso della riunione e stabilisce il tono ed il tipo di protocollo da adottare nel corso della riunione. È responsabilità del conciliatore, quella di garantire che ciascuna parte abbia varie opportunità di presentare le proprie istanze e le proposte di risoluzione.

Ruolo di ciascuna parte

Ogni parte ha la responsabilità di partecipare a pieno alla procedura. Si consiglia una comunicazione aperta e rispettosa. Prima di arrivare al luogo stabilito per la riunione, ciascuna parte dovrà esaminare attentamente le proprie posizioni e prepararsi ad una discussione aperta in merito alle questioni. Quale linea guida per questa procedura, in allegato si trova una lista di controllo per le parti, da utilizzare prima della partecipazione alla riunione di conciliazione. Quale regola generale, dovranno essere seguiti i seguenti principi:

- Definire ed analizzare le questioni oggetto della controversia;
- Individuare possibili risoluzioni per trovare un accordo nella controversia;
- Preparare tutti i fatti, i documenti e dei ragionamenti sensati a sostegno della propria posizione;
- Essere rispettosi e cortesi nei confronti di tutte le parti coinvolte nella controversia; e
- Mantenere la mente aperta e preparata al fine del raggiungimento di un compromesso.

Regole di condotta nel corso della riunione

La scelta tra una riunione formale, di tipo probatorio usata tipicamente nelle udienze, ed una riunione di tipo più informale tra le parti, dovrà essere presa di comune accordo con tutte le parti, prima di programmare la riunione. Per le udienze di tipo formale, il conciliatore potrà utilizzare le disposizioni contenute nel Regolamento dell'American Arbitration Association (Associazione Americana per gli Arbitraggi), dell'International Institute for Conflict Prevention & Resolution (Istituto Internazionale per la Prevenzione e la Risoluzione dei Conflitti) o dell'International Centre for Dispute Resolution (Centro Internazionale per la Risoluzione delle Dispute), per citarne qualcuno. Indipendentemente dalle procedure adottate dalle parti, tutte le parti dovranno procedere in base ai seguenti principi:

- La riunione avrà inizio esattamente nella data, nell'ora e nel luogo concordati;
- Il Presidente o il Conciliatore, in assenza del Presidente, presiederà la riunione;

- Tutte le parti dovranno prepararsi alla riunione, affinché le questioni possano essere trattate nei tempi previsti;
- Saranno discusse solo le questioni pertinenti alla controversia in oggetto; e
- Tutte le parti dovranno comportarsi verso le altre parti in modo rispettoso e cortese, secondo quanto stabilito dal Codice dell'Etica dei Lions.

SEZIONE 6: DECISIONE FINALE

Nel caso di impossibilità di raggiungere una tempestiva ed amichevole risoluzione tra le parti, il/i conciliatore/i avrà l'autorità di emettere una decisione in merito alla controversia. Il conciliatore dovrà comunicare la sua decisione per iscritto, entro e non oltre trenta (30) giorni dalla data della riunione di conciliazione e la decisione sarà definitiva e vincolante per tutte le parti in causa. Nel caso vi sia più di un conciliatore, la decisione scritta dovrà essere firmata da tutti i conciliatori ed includere qualsiasi eventuale dissenso di qualunque conciliatore. Una copia della decisione scritta dovrà essere inviata a tutte le parti interessate, secondo quanto previsto dalle disposizioni DRP.

La decisione scritta dovrà limitarsi alle questioni sorte tra le parti. Inoltre, tutte le decisioni dovranno essere in linea con tutte le disposizioni applicabili degli Statuti e Regolamenti Internazionali, Multidistrettuale e Distrettuali, nonché con le Procedure del Consiglio d'Amministrazione Internazionale. Le decisioni del conciliatore dovranno elencare un riassunto delle questioni rilevanti e dei fatti presentati dalle parti, la DRP applicabile e la decisione. Nella decisione scritta dovranno essere incluse le seguenti informazioni:

- Individuazione della disposizione DRP applicabile;
- Data in cui si è svolta la riunione;
- Breve descrizione sulla procedura seguita dalle parti;
- Individuazione delle parti e delle loro rispettive posizioni;
- Riepilogo dei fatti presentati dalle parti;
- Analisi delle informazioni e discussione degli argomenti presentati dalle parti;
- Chiara esposizione della decisione del conciliatore/pannello di esperti;
- Annotazione di qualsiasi opinione di dissenso; e
- Firme dei conciliatori.

La decisione del/i conciliatore/i è definitiva e vincolante ed è soggetta all'autorità ed al successivo esame del Consiglio d'Amministrazione Internazionale, in base all'esclusiva discrezione del Consiglio d'Amministrazione Internazionale o dei suoi incaricati. La decisione definitiva del conciliatore è inappellabile.

Risorse supplementari per la Risoluzione delle Controversie

Le parti interessate sono incoraggiate ad utilizzare le risorse e i consigli delle organizzazioni professionali situate nella giurisdizione in cui la controversia ha luogo. I siti seguenti potrebbero esservi utili.

Centro Formazione Lions – Risoluzione di Conflitti -

http://www.lionsclubs.org/IT/content/resources_learning_center.shtml

American Arbitration Association (Associazione Americana per gli Arbitraggi)- www.adr.org/

Association for International Arbitration (Associazione per gli Arbitraggi Internazionali)- www.arbitration-adr.org/

International Centre for Dispute Resolution (Centro Internazionale per la Risoluzione delle Dispute) - www.adr.org/sp.asp?id=21890

International Institute for Conflict Prevention & Resolution (Istituto Internazionale per la Prevenzione e la Risoluzione dei Conflitti)- www.cpradr.org/

International Chamber of Commerce, Court of Arbitration (Camera di Commercio Internazionale, Tribunale degli Arbitraggi) - www.iccwbo.org/court/

Permanent Court of Arbitration (Tribunale Permanente degli Arbitraggi) - www.pca-cpa.org/

Lista di Controllo per i Partecipanti nella Risoluzione delle Controversie

Questa lista di controllo assisterà ciascuna parte nella preparazione alla riunione per la risoluzione della controversia con il/i conciliatore/i. Utilizzare solo le voci ritenute appropriate per le questioni oggetto della procedura di risoluzione della controversia. Non tutte le voci sono pertinenti.

- Organizzare il materiale nell'ordine in cui si desidera presentarlo. Questo assisterà ciascuna parte nel presentare le questioni in modo chiaro e conciso.
- Preparare una dichiarazione scritta nella quale venga esposta in modo chiaro la propria posizione.
- Dichiarare in modo chiaro quale risoluzione si spera di ottenere attraverso la procedura di risoluzione della controversia.
- Assegnare priorità alle questioni, in considerazione delle proprie esigenze.
- Stabilire i propri punti di forza ed i punti deboli della propria posizione.
- Determinare il corso delle azioni, le posizioni, le compensazioni ed esplorare una gamma di soluzioni possibili.
- Anticipare le esigenze, le richieste, i punti di forza, i punti deboli, le posizioni e le versioni dei fatti dell'altra parte.
- Raccogliere tutte le dichiarazioni scritte a sostegno della propria posizione.
- Raccogliere tutto il materiale scritto a sostegno della propria posizione.
- Fare fotocopie di tutti i documenti scritti che si pensa di utilizzare e distribuire a tutte le parti ed al/ai conciliatore/i nel corso della procedura e che si desidera portare all'attenzione del conciliatore.
- Fornire al/i conciliatore/i ed a tutte le parti una lista di testimoni che possono avere materiale informativo relativo alla controversia.
- Essere preparati a discutere in dettaglio le azioni che avete intrapreso per risolvere la questione, prima dell'avvio della procedura di risoluzione della controversia.
- Verificare in anticipo con il/i conciliatore/i per stabilire se sarà necessario portare ulteriori documenti o raccogliere ulteriori informazioni da portare alla riunione.
- Spegnerne il telefono nel corso della riunione.
- Mantenere la mente aperta ed essere disposti a raggiungere un compromesso.

Lista di Controllo per il/i Conciliatore/i nella Risoluzione delle Controversie

Questa lista di controllo assisterà ciascun conciliatore/i nella preparazione alla riunione per la risoluzione della controversia con le parti. Utilizzare solo le voci ritenute appropriate per le questioni oggetto della procedura di risoluzione della controversia. Non tutte le voci sono pertinenti.

- Richiedere ad ogni parte di preparare delle dichiarazioni per mettere in evidenza le loro posizioni.
- Richiedere ad ogni parte di dichiarare quale risultato pensano di conseguire nella risoluzione della controversia.
- Organizzare una riunione in un luogo neutrale e ad un'ora ed in un luogo opportuni. Accertarsi che entrambe le parti ricevano l'avviso con sufficiente anticipo.
- Prima della riunione, raccogliere tutte le dichiarazioni scritte e chiedere eventuali chiarificazioni.
- Definire ed esaminare le questioni oggetto della controversia.
- Prendere atto dei parametri della situazione in oggetto (ciò che ci si può aspettare realisticamente in considerazione dei limiti di tempo, delle risorse disponibili, dei costi, delle usanze locali, ecc.)
- Preparare un ordine del giorno per la riunione. Stabilire un ordine ed il tempo previsto, per la presentazione di ciascuna parte.
- Stabilire le regole di condotta della riunione. Per esempio: potrà parlare solo una persona alla volta; non è permesso l'uso dei telefonini; non sono ammesse interruzioni; ecc.
- Permettere a ciascuna parte di esporre in modo completo le rispettive posizioni.
- Tenere la mente aperta ed essere giusti nei confronti di tutte le parti.
- Concentrare l'attenzione sugli interessi e non sulla posizione di ciascuna parte.
- Determinare il corso delle azioni, le posizioni, le compensazioni ed esplorare una gamma di soluzioni possibili con le parti.
- Incoraggiare le parti a trovare una risoluzione sulla quale entrambe concordano.
- Una volta raggiunto un accordo, chiedere alle parti di trascriverlo e di firmarlo.
- Preparare una relazione finale ed inviarne una copia a tutte le parti.