

Cos'è un centro di conciliazione di categoria

Gian Marco Boccanera · Testo originale, riportato integralmente.

Centro per la Prevenzione e Risoluzione dei Conflitti, in sigla C.P.R.C., Organo tecnico della Fondazione Centro Studi Telos, dell' Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma. Il primo CENTRO DI CONCILIAZIONE di categoria in Italia ad essere organizzato secondo le innovazioni di quanto segue.

Sede Unica in Via Petrella, 4 00198 Roma.

Telefono: 06.90.28.28.80 (due linee in entrata, plurime in uscita)

Fax: 06.98.38.01.51.

Web: www.cprc.it.

Emails:

info@cprc.it direzione@cprc.it segreteria@cprc.it

ORGANIZZAZIONE: la visione strategica di fondo è GLOCAL: ovvero avere una localizzazione locale (ordine territoriale di Roma = local) ma un respiro di più ampi orizzonti (= global) per trasferire Know-how , buone prassi , e cultura anche ad altri Ordini professionali sul territorio in futuro. L'organizzazione è focalizzata sull' INNOVAZIONE di PROCESSO della Conciliazione, nonché sull' EMERSIONE di COMPETENZE e SPECIALIZZAZIONI PROFESSIONALI (Conciliatori, Facilitatori, Collegi) che saranno gestite in modo DELOCALIZZATO e DECENTRATO sul territorio, ove opereranno in multitasking con Il Centro , quali soggetti accreditati e punti di riferimento dello stesso. La visione strategica del CPRC in fase operativa si esprime in soluzioni tecniche fortemente innovative, come l' interconnessione funzionale tra SITO WEB , software gestionale "SISTEMA" e servizi avanzati di telecomunicazione e segreteria remota. Il sito web all' indirizzo www.cprc.it

è realizzato secondo le recenti applicazioni del WEB 2.0 , ovvero con possibilità di interazione sui contenuti (dinamici), fruizione di video on-line , upload , networking comune tra professionisti, compartecipazione all' area WIKI per stratificare archivi di conoscenza ed esperienza , blog, etc. Il linguaggio di programmazione è open-source (sorgente libera senza licenza) con Linux-based "joomla" , completamente sviluppabile nel ns interno per il futuro. Il sito web rappresenta il "punto di contatto" del Centro con l'esterno, grazie alla possibilità di ottenere informazioni complete e di interazione . Il sito ha una propria Area Riservata su cui possono entrare solo gli accreditati per la conciliazione (conciliatori e facilitatori).

Esiste poi una seconda area protetta, l' Area Gestionale sulla quale vanno ad operare concretamente i soggetti per la gestione ordinaria del Centro, sempre da remoto. Il sito è poi collegato con i servizi avanzati di telecomunicazione e risposta remota che consentono l'utilizzo di segreteria dedicata , laureata

trilingue (italiano, inglese e tedesco) , ricezione e invio di fax in digitale, trasmissione e inoltra delle chiamate in entrata secondo l'organizzazione del Centro in "job-rotation", chiamate con annuncio, SMS No-Reply , dettatura telefonica lettere e brevi risposte agli interlocutori, primo front-office alle richieste dei chiamanti e filtro alle chiamate, report giornaliero dell' attività, interazione completa con il gestionale del Centro, otto ore di servizio giornaliero effettivo dal lun al ven , con copertura delle restanti ore e dei restanti giorni mediante risposta automatica e invio al gestionale del messaggio lasciato in formato digitale per una pronta richiamata .

Il Centro in questo modo copre l'arco delle 24 ore su 24, tutti i giorni di tutto l'anno (365 gg).

MISSION: Investire in NUOVE COMPETENZE PROFESSIONALI per la ns CATEGORIA attraverso l'innovazione con il NEXT GENERATION NETWORK, puntando sullo sviluppo esponenziale della banda larga (broad-band) di trasmissione dati-voce-video , che sarà la prossima priorità nazionale per l' Italia . In altri termini: acquisire un Vantaggio Competitivo a livello interprofessionale , e ridurre il gap "Digital- Divide" e "Knowledge-divide" aprendo a TUTTI gli altri professionisti, con il ns prezioso indirizzo strategico. Il CPRC non crea antagonismo tra specializzazioni, bensì cointeressenze e compartecipazioni . Non costruisce muri , ma getta ponti. Si potrebbe definire il CPRC con linguaggio militare non un GENIO GUASTATORI, che insidia altrui competenze, ma come UN GENIO PONTIERI, che mette a frutto le ns competenze di dott comm/esp cont. per permettere agli altri professionisti di esprimere le proprie, rispettandone ed elevandone le specificità e gli ambiti, in un ambito network. L'elemento che differenzia il CPRC dagli altri enti accreditati di conciliazione, organizzati come associazioni oppure sotto la forma societaria di srl , è che esso rappresenta una intera CATEGORIA PROFESSIONALE a livello locale - quella dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma - , con le implicite garanzie di adeguata preparazione tecnica e di deontologia professionale, nonché di riservatezza derivante dall' obbligo del segreto professionale. La "mission" del CPRC è quella di fornire una adeguata e professionale risposta all'esigenza di ripensare la gestione del conflitto o litigio , soprattutto di quello avente natura economica, ovvero la grandissima parte . Spesso l'approccio tradizionale alla gestione del conflitto determina costi personali e costi sociali di pesante e ormai insostenibile portata. Sul versante privato, la GESTIONE TRADIZIONALE del conflitto affronta tempi lunghissimi ed esiti incerti, persistente incomunicabilità tra le parti in lite (a svantaggio anche della tenuta di rapporti magari consolidati) , costi rilevanti e non sempre programmabili nell'entità, malumori e somatizzazioni , bassissimo livello di "felicità percepita", effetti sulla tenuta del "sistema famiglia" e sulla tenuta della continuità aziendale del "sistema impresa". Sul versante sociale, la GESTIONE TRADIZIONALE del conflitto assurge a importante variabile da osservare in termini di spesa pubblica e di welfare percepito dai cittadini-elettori. I rimedi tradizionali che il "Sistema Giustizia" è stato in grado di apprestare dovrebbero soddisfare l'aspettativa di giustizia in tempi rapidi e a costi certi. L'esperienza comune ci ha dimostrato che non è così. I costi sociali del conflitto sono ancora più importanti di quelli privati, poichè sono rappresentativi di INTERESSI DIFFUSI. Quelli della collettività di cui tutti noi facciamo parte. Ragioniamo in termini di COSTO-OPPORTUNITA' e pensiamo al costo dell'inquinamento per spostamenti necessitati dalla gestione tradizionale del conflitto (per tutti gli anni in cui esso dura). Ma anche ai costi sanitari del Sistema Sanitario Nazionale per la cura e il trattamento di patologie che hanno una loro genesi nella interiorizzazione di stati d'animo indotti dal conflitto e dalla sua diuturna perpetuazione. Ma anche al costo legato alla capacità del Sistema-Paese Italia di attrarre profittevolmente investimenti esteri. Si pensi ancora al costo sociale della CONFLITTUALITA' in sè , quale elemento tradizionale del popolo latino-mediterraneo , in termini di allungamento della "decision-time" tempistica delle decisioni , di realizzazione della "best execution " la

migliore esecuzione di ciò che è demandato , di "best practices" , le migliori prassi da osservare .Quali riconosciuti PROFESSIONISTI della materia ECONOMICA , i Dottori Commercialisti e gli Esperti Contabili di Roma hanno deciso di fare la loro parte, mettendo a disposizione le loro competenze, per la GESTIONE INNOVATIVA , NON CONVENZIONALE, CREATIVA del conflitto , al fine di creare le condizioni soddisfattive per tutte le posizioni avverse , rispetto al miglior accordo possibile. In termine tecnico si chiama "allargare la torta" , ovvero creare le condizioni affinché la misura del vantaggio addizionale di una parte non sia speculare alla misura dello svantaggio dell'altra, ma affinché entrambe le posizioni possano acquisire contemporaneamente vantaggi addizionali , in miglioramento Paretiano (win-win). Per questo il CPRC ha iniziato una intensa attività di formazione dei CONCILIATORI e si propone come Organo di Conciliazione , operando in conformità a quanto disposto dalla Legge 69/2009 (manovra estiva) e dai successivi emanandi Decreti Delegati .

FINALITA':Le FINALITA' del CENTRO per la PREVENZIONE e RISOLUZIONE dei CONFLITTI –CPRC sono:

1) FORNIRE una valida e professionale alternativa a chi è in conflitto, ovvero è parte di una lite caratterizzata da un profilo di ordine economico (questione societarie, ereditarie, sistemazioni patrimoniali, rapporti e contratti tra aziende e tra aziende e privati , questioni finanziarie ed assicurative, conflitti fra portatori di interessi diffusi , condominio, etc), mediante soluzioni creative, non convenzionali , veloci , convenienti , partecipate dalle parti stesse (conciliazione) o devolute all'apprezzamento di arbitri di provata competenza tecnica scelti dalle parti (arbitrato) ;

2) ACCREDITARE la categoria dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma , Ordine più grande d' Italia, quale portavoce della intera categoria professionale per esprimere la convinzione del c.d. "Phisque- du- role " (fisico adatto) nell'ambito della gestione INNOVATIVA dei rapporti economici in conflitto , ovvero per essere credibili per ciò che si rappresenta, in quanto riconosciuti e apprezzati "PROFESSIONISTI dell' ECONOMIA" , a tutela della Fede Pubblica. Accreditarla ns categoria a livello LOCALE significa anche portarla come punti di riferimento all'orizzonte di altre categorie professionali per lo sviluppo del cd NEXT GENERATION NETWORK, ma soprattutto fare da battistrada alla ns CATEGORIA A LIVELLO NAZIONALE, fornendo KNOW-HOW da esportare presso altri Ordini Territoriali ODCEC e fornendo al CNDCEC suggerimenti e linee di indirizzo da far valere nelle opportune sedi politiche.

3) CONTRIBUIRE alla salvaguardia degli INTERESSI NAZIONALI , mediante la liberazione di risorse , diversamente non disponibili, e la riduzione dei costi , sia privati che sociali, del conflitto giacente. In tal modo giocando un ruolo fondamentale nella crisi economica mondiale di questo periodo e contribuendo con proposte e fatti concreti alla "exit-strategy" dalla stessa con rinnovato impulso al motore dell' ECONOMIA .

4) DIFFONDERE cultura di PAX- APPEAL , ovvero della irresistibile attrazione e convenienza alla pacificazione, attraverso Corsi di Formazione, Eventi e Convegni , ma anche attraverso altre innovative attività istituzionali , per orientare i comportamenti e gli approcci – tanto dei professionisti quanto della collettività – dinanzi all'insorgere di liti e conflitti.

Roma, 14 novembre 2009.Dott Gian Marco Boccanera.