

CORSO

Gestione delle risorse umane – studio legale

Quello delle risorse umane, nelle organizzazioni moderne, rappresenta uno dei principali fattori critici di successo e un importante "differenziatore di qualità". Ciò in quanto nella sfera di percezione del cliente le persone stesse impersonificano "il brand" dell'organizzazione, per il fatto che esse rappresentano i "canali" attraverso cui si espleta il contatto e più in generale l'offerta della prestazione, nel mercato di riferimento.

Ventiquattrore Avvocato offre un **corso sulla gestione del personale** che propone tecniche gestionali, soluzioni operative e testimonianze dirette, utili alla presa in considerazione della componente umana e del suo più corretto utilizzo, a beneficio della produttività di Studio.

- 1. Esercitare la leadership, ricercare l'allineamento delle persone** n. 11/2009
- 2. Gestire il reclutamento, organizzare il relativo processo, definire i c.d. "standard all'ingresso"** n. 12/2009
- 3. Addestrare e formare: tracciare il "quadro delle responsabilità e autorità", formalizzare ruoli, compiti e mansioni** n. 1/2010
- 4. Incentivare la motivazione nel lavoro: l'indagine di clima, la misura della performance, il sistema premiale** n. 2/2010

TERZA PARTE

Addestrare e formare: tracciare il "quadro delle responsabilità e autorità", formalizzare ruoli, compiti e mansioni

Una volta inserite nell'organizzazione, le persone vanno messe in condizione di poter fornire un proficuo contributo. A tal fine è fondamentale il periodo di tirocinio e praticantato. Il ruolo del "tutor". Il piano di formazione annuale.

La definizione di ruoli, compiti e mansioni. L'interattività e lo scambio delle idee.

di **Giovanna Raffaella Stumpo***

* Avvocato del Foro di Milano, esperta di organizzazione e management della Studio legale.

Quando la formazione concerne l'etica di Studio. Ne parliamo con la Dott.ssa Selene Damaggio, Office Manager LS Lexjus Sinacta*

? Cosa è un Codice Etico di Studio? Coincide con il Codice Deontologico Forense?

Il Codice Etico (C.E.) definisce quell'insieme di principi di condotta a cui dovrebbero ispirarsi le azioni dell'uomo. È una Carta Costituzionale di diritti e doveri morali. Di primo acchito sembrerebbe non esserci una reale differenza tra il C.E. e il Codice Deontologico (C.D.). In realtà c'è una differenza sostanziale che si ravvisa nell'esercizio dei poteri disciplinari. Il C.D. è elaborato da ordini professionali che ravvisano l'esigenza di regolare *super partes* il comportamento dei professionisti iscritti, con potere "assoluto" nei confronti di tutta la categoria; è poi supportato nella sua applicazione dalla minaccia di possibili provvedimenti disciplinari in caso di sua inosservanza/disapplicazione, che possono arrivare alla cancellazione dall'albo con conseguente impedimento a praticare la professione. Diversamente, il C.E. nasce da una esigenza sentita all'interno dell'azienda/dello Studio. Ha quindi origine in una scelta volontaria dei Vertici e un risvolto verso l'esterno, nella misura in cui garantisce in modo "relativo" la gestione equa ed efficace delle transazioni e delle relazioni umane di cui è parte l'azienda/lo Studio. Serve quindi a "sostenere la reputazione dell'impresa/dello Studio" creando "fiducia" verso l'esterno.

? Perché un Codice Etico interessa una federazione di Studi?

Partiamo dal concetto di "federazione", che ribaltato su una categoria professionale trova spiegazione nell'essere una via di mezzo tra una associazione (che implica una condivisione a 360° della realtà professionale anche sotto l'aspetto economico) e un network (che in realtà non produce nessun obbligo associativo se non l'appartenenza a una stessa categoria professionale). In sostanza è una "figura ibrida" che necessita di "farsi conoscere e generare fiducia"; ecco il perché della sentita necessità di implementare una certezza etica, garantita dal C.D., attraverso la stesura di una aggiuntiva Carta Costituzionale (C.E.), che definisca le responsabilità etiche e sociali dei propri partecipanti.

? Quali sono i passi per realizzarlo?

Nel caso della nostra federazione è stata incaricata una società di comunicazione che, a seguito di un rapido monitoraggio, teso a capire la filosofia interna alla struttura, ha prodotto un questionario, non solo improntato a evidenziare i principi di condotta morale perseguiti, ma anche volto a verificare il sentimento di appartenenza alla federazione. Attraverso la mia persona, il questionario è stato poi messo *on line*, ovviamente su un *link* dove potevano accedere tutte le risorse umane della federazione. È stato dato un tempo per la compilazione. Su quelle informazioni così ottenute, la società incaricata ha potuto con obiettività elaborare una Carta Costituzionale di valori, realmente sentiti. Il C.E. nella sua versione finale, è stato infatti condiviso da tutti.

? Condiviso in che senso?

Credo che la miglior risposta la dia l'introduzione al nostro C.E.: «Il presente Codice Etico rappresenta la "Carta Costituzionale" di LS LexJus Sinacta in cui sono raccolti i principi etici e i valori che informano la cultura professionale e che devono ispirare condotte e comportamenti di coloro che operano nell'interesse di LS LexJus Sinacta sia all'interno sia all'esterno della Federazione di studi di avvocati e commercialisti associati. Il Codice Etico di LS LexJus Sinacta è stato costruito attraverso una modalità partecipativa che ha coinvolto tutti gli associati, i dipendenti e i collaboratori, con l'obiettivo di definire criteri di condotta con valore etico positivo il più possibile condivisi all'interno della Federazione. In conclusione, tale Documento esprime l'impegno e la responsabilità di tutti gli studi associati nello svolgimento della professione legale e fiscale».

* Realtà italiana e indipendente di oltre 150 professionisti nelle sedi di Bari, Bologna, Cagliari, Firenze, Genova, Lecco, Milano, Padova, Roma e Torino, LS LexJus Sinacta si caratterizza per sinergie professionali trasversali, profondo radicamento territoriale, e integrazione pluridisciplinare.

? Gli "standard etici" adottati sono monitorati nella loro osservanza?

In realtà non vi è un controllo costante, anche perché i principi e le disposizioni del C.E. costituiscono indicazioni esemplificative degli obblighi generali di diligenza, correttezza e lealtà cui si informa l'attività dei professionisti operanti all'interno della federazione. Un Comitato Etico eletto dal CdA della federazione regola tuttavia la diffusione e l'attuazione del C.E. e ovviamente i casi di violazione segnalati.

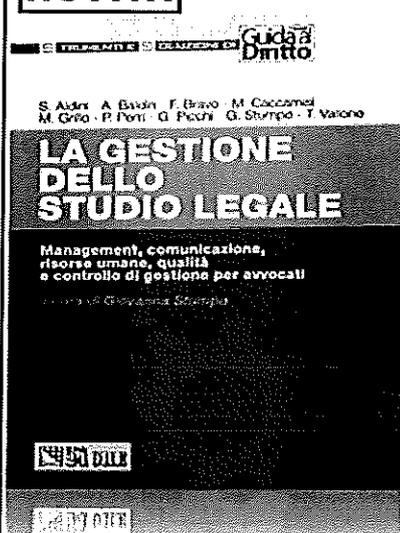
? E nel caso di inosservanza delle "linee guida" di cui al C.E., quali conseguenze derivano?

Il Comitato, al termine di una procedura derivante da un esposto per la violazione del Codice, può unicamente emettere un giudizio di violazione o di non violazione da parte di singoli dipendenti o ambiti organizzativi della federazione. Non sono previste sanzioni specifiche; tuttavia le disposizioni del C.E. rappresentano linee guida che ciascun membro della federazione dovrà seguire per favorire la coerenza con obiettivi e *mission* comuni e tutelare il prestigio di LS Lexjus Sinacta.

? Quali benefici derivano a uno Studio o a una pluralità di Studi dall'adozione di un C.E.?

I benefici sono sia a livello interno che esterno. Internamente alla struttura, attraverso un "collante etico" si ha la certezza di una condivisione di principi e obiettivi comuni; il che crea unione, anche verso l'esterno. Ciò in quanto, in una realtà come quella odierna dove i "principi fondamentali di convivenza sociale" in cui credere (iniziando da quelli più vicini come la famiglia per arrivare a ideologie religiose e politiche) si stanno perdendo, il fatto di ricevere spontaneamente delle certezze comportamentali, alimenta la fiducia del cliente, che ritrova quell'attenzione personale, spesso trascurata o, più gravemente dimenticata.

STRUMENTI E SOLUZIONI DI GUIDA AL DIRITTO

NOVITÀ


LA GESTIONE DELLO STUDIO LEGALE

a cura di G. Stumpo

La necessità di crescere, di farsi conoscere, di affrontare la concorrenza, di ottimizzare la qualità del servizio, di raggiungere obiettivi prefissati e di valutare la produttività e la competitività in un mercato che non perdona ritardi, errori ed omissioni impone oggi al professionista ed allo Studio l'adozione di modelli di gestione e sviluppo incentrati sulle nuove tecnologie e su una diversa e più moderna concezione dell'organizzazione dell'attività professionale.

Il Sole 24 ORE convinto della necessità di supportare la nuova immagine del professionista e dell'avvocato presenta insieme al Progetto Evoluzione Avvocato dell'OVA questa assoluta novità editoriale.

La gestione dello studio legale attraverso un'attenta analisi della gestione e organizzazione dello Studio (dall'organizzazione delle tecniche di gestione all'introduzione di tecnologie, dalla gestione delle risorse umane al marketing, passando per gli adempimenti di normativa cogente: privacy, antiriciclaggio e sicurezza) rappresenta, quindi, lo strumento tecnico-operativo più completo per il professionista orientato al cliente, in un'ottica di attualità ed al passo con i tempi.

Pagg. 364 – € 38,00

Il prodotto è disponibile anche nelle librerie professionali.

 Trova quella più vicina all'indirizzo www.librerie.ilssole24ore.com
GRUPPO 24 ORE

La cultura dei fatti