

CARTA DEI VALORI
DEL GESTORE DELLA CRISI DA SOVRAINDEBITAMENTO PRESSO L'ORGANISMO DI
COMPOSIZIONE DELLA CRISI DELL'ORDINE DEGLI AVVOCATI DI REGGIO EMILIA

Le presenti linee guida si basano sull'esperienza di Gestori che hanno sviluppato competenze relazionali e soft skills particolarmente efficaci nella gestione delle procedure di composizione della crisi. Non rappresentano norme obbligatorie, ma costituiscono un modello operativo e comportamentale volto a garantire procedure corrette, sostenibili e di qualità, trasferendo metodologie consolidate a chi desidera migliorare le proprie capacità professionali e relazionali.

L'attività del Gestore della crisi non si limita ad un incarico tecnico-giuridico, ma costituisce una funzione ad alto impatto sociale. Attraverso un approccio etico, empatico e rispettoso, il Gestore contribuisce a ricostruire la fiducia della persona che, trovandosi in difficoltà economica, attraversa momenti di forte vulnerabilità, a tutelare la sua dignità e a garantire la sostenibilità e la buona riuscita del percorso di risanamento che decide di intraprendere.

Le presenti linee guida intendono fornire strumenti di riferimento operativi e comportamentali, evidenziando l'importanza di conciliare competenze tecniche, soft skills e collaborazione con tutti gli attori del processo - magistrati, Referente dell'Organismo di Composizione della Crisi, segreteria, colleghi Advisors e creditori - per ridurre al minimo il drop delle pratiche, prevenire conflitti o ritardi e favorire procedure efficienti e rispettose dei ruoli istituzionali.

a) Contribuire all'impatto sociale del percorso di risanamento

Il Gestore entra in contatto con persone che vivono momenti di forte fragilità, anche emotiva. Un approccio etico, empatico e rispettoso contribuisce a ricostruire la fiducia della persona in difficoltà e a rendere il percorso di risanamento più efficace e sostenibile, svolgendo una funzione di tutela sociale e restituendo dignità e prospettiva a chi attraversa la crisi.

b) Agire secondo deontologia e ruolo dell'avvocato-gestore

L'attività del Gestore della crisi deve conformarsi alle norme del Codice Deontologico Forense, cui si ispira per competenza, diligenza e colleganza. Questi doveri costituiscono la base etica e professionale per accogliere, orientare e accompagnare con attenzione le persone che chiedono l'esdebitazione. Allo stesso tempo, il Gestore mantiene un corretto equilibrio nel rapporto con i magistrati, operando come raccordo tra le esigenze della persona che non riesce più a far fronte regolarmente alle proprie obbligazioni e il buon funzionamento dell'attività giudiziaria.

c) Favorire il benessere del Gestore e della persona che si rivolge all'Organismo

Svolgere la funzione con consapevolezza, attenzione e sensibilità influisce positivamente sulla qualità della vita del Gestore e della persona che si affida all'Organismo. L'ascolto attivo, il rispetto e la sospensione del giudizio riducono tensioni e conflittualità, favoriscono un clima di collaborazione e consentono di operare con maggiore serenità ed equilibrio.

d) Prevenire il burn-out attraverso l'equilibrio emotivo

La capacità di comprendere la dimensione umana della crisi senza farsene travolgere è una risorsa fondamentale. Un approccio equilibrato ed empatico riduce il rischio di burn-out, diminuendo stress e logoramento emotivo e favorendo la sostenibilità dell'attività nel tempo.

e) Ridurre il drop delle pratiche grazie alle soft skills

Il Gestore deve trovare un equilibrio tra le motivazioni che spingono le persone a richiedere l'esdebitazione e gli ostacoli - talvolta taciuti, non dichiarati e di natura materiale o psicologica - che potrebbero compromettere il buon esito del percorso presso l'Organismo. L'accuratezza nella fase iniziale, un rapporto personale attento e soft skills nella comunicazione riducono al minimo i casi di rinuncia o interruzione del percorso.

f) Prevenire sostituzioni o ritardi

Il rapporto con il Referente dell'Organismo è fondamentale. Un dialogo costante, trasparente e collaborativo consente di prevenire criticità e gestire tempestivamente eventuali segnalazioni o difficoltà, evitando sostituzioni o ritardi procedurali. La sinergia tra Gestore e Referente rafforza la coesione interna dell'Organismo e garantisce uniformità di metodo e affidabilità dei risultati.

g) Rafforzare l'efficacia e il riconoscimento professionale

Chi opera con competenza, attenzione e sensibilità ottiene risultati concreti: un approccio efficace e collaborativo consente di portare a termine più procedure, traducendosi in un riconoscimento economico proporzionato alla qualità e quantità del lavoro, oltre a rafforzare la reputazione professionale e la fiducia dell'utenza.

h) Tutelare la reputazione e responsabilità professionale

I comportamenti negligenti nei confronti di coloro che si rivolgono all'Organismo - come l'impiego di un tempo non adeguato rispetto alla media richiesta dall'Organismo nell'istruttoria o nell'elaborazione della relazione - o verso gli altri soggetti coinvolti nelle procedure di sovraindebitamento arrecano grave danno al Gestore e all'intero Organismo. Tali comportamenti compromettono la credibilità dell'Organismo e la fiducia delle persone che vi si rivolgono, anche a fronte di un solo episodio critico.

Partendo dalla convinzione che soft skills, attenzione alla persona, comunicazione chiara e collaborazione costituiscono la base per procedure corrette, sostenibili e di qualità, si cerca con questo documento di offrirne una prima declinazione operativa con riferimento ad alcune delle fasi e dei momenti più delicati dell'attività del Gestore.

In questa prospettiva, è opportuno estendere ulteriormente le riflessioni anche alla fase esecutiva delle procedure, nella quale il Gestore continua a svolgere un ruolo centrale per il corretto andamento della procedura.

Proprio in ragione di tale impostazione, il presente contributo non ha la pretesa di essere sistematico né esaustivo, ma si propone come uno strumento di lavoro aperto e in continua evoluzione, suscettibile di integrazioni e sviluppi, anche alla luce dell'esperienza applicativa.

Sulla base di tali premesse, le presenti linee guida operative si articoleranno in alcune aree tematiche, che saranno sviluppate e approfondite nelle sezioni successive.

1. LO SPORTELLO INFORMATIVO

SOFT SKILLS IN AZIONE / APPLICAZIONE PRATICA NELLO SPORTELLO

Ripensando allo Sportello informativo dell'Organismo, si è voluto affiancare alle competenze tecniche e giuridiche una serie di soft skills, con l'obiettivo di rendere queste competenze trasversali parte integrante del nostro lavoro quotidiano. Esse contribuiscono non solo a costruire relazioni più sane e durature con le persone in difficoltà, ma anche a migliorare la qualità complessiva del nostro operato.

SOFT SKILLS RELAZIONALI

Ogni colloquio è un momento delicato, in cui l'ascolto attento e la sintonizzazione emotiva diventano strumenti essenziali per entrare in contatto con la persona che si rivolge allo Sportello e che, nella maggior parte dei casi, racconta per la prima volta la propria storia e le vicende che l'hanno condotta alla situazione di sovraindebitamento.

Per questo sarebbe importante gestire lo Sportello attraverso:

- **Ascolto attivo e sintonizzazione emotiva:** Durante i colloqui è opportuno mettersi realmente in ascolto, verificando che la persona si senta compresa, anche attraverso la comunicazione non verbale, riformulando i bisogni che ci vengono espressi per assicurarci di aver colto il senso profondo delle sue parole e cercando di creare un ambiente accogliente e non giudicante. Anche la scelta delle parole è parte di questo atteggiamento: le parole costruiscono la realtà e dobbiamo sempre domandarci quale impatto possano avere su chi le ascolta.

- **Comunicazione efficace:** Sono stati redatti materiali informativi chiari e comprensibili, scegliendo un linguaggio semplice e mai stigmatizzante. Anche quando spieghiamo iter o procedure complesse, cerchiamo di farlo in modo accessibile, ricorrendo a esempi concreti e parole quotidiane, consapevoli che i nostri interlocutori spesso non hanno una formazione giuridica.
- **Collaborazione e lavoro di squadra:** Il lavoro svolto è il risultato di un processo di collaborazione e condivisione. I documenti prodotti – dal foglio informativo all’elenco dei documenti, fino alle procedure interne di verifica – nascono da un percorso comune, in cui si sono valorizzati i contributi di ciascun Gestore, ascoltato i bisogni reciproci e costruito soluzioni condivise, mettendo a frutto l’esperienza maturata nel settore del sovraindebitamento.

Il lavoro di squadra costituisce il metodo più efficace per migliorare costantemente il servizio.

In questo spirito, tutti i documenti dovrebbero essere regolarmente aggiornati e rivisti, sia per migliorarne chiarezza ed efficacia, sia perché l’esperienza insegna che le sensibilità evolvono e ne emergono di nuove, che meritano di essere integrate nei materiali e nelle procedure.

La turnazione allo Sportello, che garantisce continuità e qualità del servizio, risponde allo stesso principio: consente il confronto quotidiano, lo scambio di osservazioni pratiche e il mantenimento di una visione condivisa tra i Gestori, favorendo coesione, efficienza e responsabilità reciproca, oltre a una distribuzione equilibrata degli impegni.

SOFT SKILLS PERSONALI (INTRAPERSONALI)

Nel nostro lavoro si è cercato di valorizzare anche:

- **Professionalità e responsabilità:** è essenziale agire con trasparenza e coerenza, fornendo informazioni corrette su iter, requisiti e costi delle procedure di sovraindebitamento.
- **Gestione del tempo e organizzazione:** l’elenco dei documenti e il foglio esplicativo sulle diverse procedure di sovraindebitamento sono strumenti che sono stati elaborati per ottimizzare i colloqui, evitare ripetizioni e garantire efficienza. Anche la gestione dei tempi dello Sportello segue una logica organizzata e funzionale.
- **Autoconsapevolezza e miglioramento continuo:** il questionario di feedback può essere utilizzato per monitorare la qualità del servizio, raccogliere osservazioni e pianificare azioni di miglioramento. Rappresenta inoltre uno strumento di riflessione sulle nostre modalità relazionali e organizzative, utile per accrescere consapevolezza e competenza.

SOFT SKILLS COGNITIVE E DI PENSIERO

La complessità delle situazioni con cui ci confrontiamo richiede anche:

- **Pensiero critico e capacità di analisi:** ogni volta che si devono spiegare aspetti giuridici o procedurali, è importante sintetizzare concetti complessi in un linguaggio chiaro. Serve analisi,

ma anche la capacità di selezionare ciò che è davvero essenziale per la persona che abbiamo davanti, senza sovraccaricarla di tecnicismi o informazioni superflue. È un equilibrio che richiede attenzione e sensibilità comunicativa.

- **Problem solving:** sono stati sviluppati strumenti pratici per rendere più fluido l'avvio delle pratiche – checklist documentali, FAQ, orientamento sui costi – soluzioni nate proprio dall'osservazione dei problemi ricorrenti e dall'esperienza condivisa.

COMPETENZE ETICO-PROFESSIONALI

L'attività di Sportello richiede anche competenze etico-professionali solide, in particolare:

- **Riservatezza e rispetto:** la privacy delle persone deve essere tutelata e si deve prestare attenzione a evitare ogni forma di giudizio. Nel dialogo con loro si dovrebbe tenere conto del contesto personale e sociale da cui provengono, evitando ogni affermazione o riferimento alla nostra esperienza che possa generare disagio. Il nostro obiettivo è far sì che ciascuno si senta accolto e rispettato.
- **Affidabilità e trasparenza:** il Gestore comunica con chiarezza i limiti e gli obblighi che l'accesso alle procedure di sovraindebitamento comportano, evitando di creare aspettative irrealistiche e rendendo sempre noti gli aspetti economici.

2. IL PRIMO INCONTRO

Il primo colloquio con la persona che ha fatto richiesta di accesso alle procedure di sovraindebitamento è un passaggio fondamentale, pur non essendo formalmente previsto e proceduralizzato dalla normativa vigente.

Esso ha la funzione di consentire al Gestore di raccogliere le informazioni fondamentali per predisporre il preventivo dell'Organismo e per elaborare la relazione particolareggiata, documento necessario all'avvio formale della procedura e che contiene il parere sulla completezza dei documenti, sull'ammissibilità e sulla fattibilità della proposta.

Per garantire l'efficacia del colloquio, è fondamentale che questo venga preparato con attenzione e con le dovute tempistiche.

Prima del colloquio sarebbe quindi opportuno che:

- la Segreteria, una volta verificata la completezza della documentazione richiesta per la domanda, la caricasse sul fascicolo della procedura, mettendo a disposizione del Gestore gli eventuali ulteriori documenti forniti in cartaceo o digitale dalla persona richiedente;
- il Gestore esamini tale documentazione, così da essere preparato all'incontro.

Modalità di convocazione:

Nella fase di convocazione è opportuno tenere conto degli orari lavorativi della persona che ha richiesto la nomina del Gestore, così da agevolare la partecipazione al colloquio. A tal fine, può essere utile proporre due o più date, con differenti fasce orarie, al fine di concordare l'incontro in modo flessibile.

Qualora la persona sia assistita da un legale Advisor, è buona prassi procedere a un contatto telefonico preventivo con quest'ultimo, finalizzato alla presentazione del Gestore e a un primo, sintetico confronto sulla posizione e sulla documentazione già disponibile.

Insieme alla convocazione sarebbe opportuno trasmettere un elenco dei documenti ritenuti necessari, redatto in modo chiaro e comprensibile, evitando sigle o acronimi e fornendo, ove utile, indicazioni sulla reperibilità della documentazione e precisando che non è indispensabile che tutti i documenti siano già disponibili al momento dell'incontro.

Modalità e luogo dell'incontro:

È preferibile che il primo incontro si svolga presso lo Studio del Gestore, in un ambiente gradevole, ordinato, luminoso, confortevole e accogliente, idoneo a favorire un clima di ascolto e di fiducia.

Anche gli aspetti organizzativi contribuiscono in modo significativo alla qualità del primo colloquio: sarebbe quindi opportuno assicurare che l'incontro si svolga in un contesto adeguato, dedicato e non soggetto a interruzioni, riservando all'incontro il tempo e l'attenzione necessari, curando con attenzione la puntualità, che deve essere reciproca e osservata anche dal Gestore.

L'accoglienza dell'interessato rappresenta un momento rilevante del primo contatto nel quale anche piccoli accorgimenti pratici possono contribuire a creare un clima disteso e agevolare il dialogo.

Il colloquio dovrebbe aprirsi con una chiara presentazione del Gestore, che illustri chi è, di cosa si occupa e quale ruolo riveste nella procedura, spiegando le ragioni dell'incontro e il suo obiettivo.

È fondamentale chiarire sin dall'inizio la natura imparziale e indipendente dell'incarico, nonché fornire una spiegazione sintetica, ma chiara, di come si svolgerà la procedura.

Nel corso dell'incontro è importante costruire e alimentare un clima di fiducia nel percorso, sottolineando l'importanza della collaborazione reciproca adottando un linguaggio chiaro e semplice.

È opportuno precisare sin dall'inizio che dell'incontro verrà redatto un verbale da sottoscrivere e che il percorso potrà prevedere ulteriori colloqui.

Devono inoltre essere chiarite le rispettive responsabilità, dando rilievo agli aspetti positivi e virtuosi del percorso, quali la trasparenza e la correttezza.

Nel primo incontro è opportuno che il Gestore compia una verifica preliminare in ordine alla sussistenza dei requisiti soggettivi e oggettivi di accesso alle procedure di sovraindebitamento e alla competenza territoriale. È inoltre importante che il Gestore si soffermi sugli aspetti penali, in modo da rendere l'interessato consapevole della serietà del percorso che sta per intraprendere.

Nell'ottica di favorire un primo contatto tempestivo, può essere presa in considerazione anche la modalità da remoto per il colloquio iniziale, ferma restando la preferenza per l'incontro in presenza.

Per il verbale del primo colloquio, così come per eventuali colloqui successivi, la lettura potrebbe essere accompagnata da una parafrasi dei passaggi più delicati o rilevanti, così da favorirne la piena comprensione. È conveniente, inoltre, scambiarsi i recapiti utili, chiarendo come l'interessato potrà contattare il Gestore e viceversa. Nel caso in cui sia presente un Advisor, i contatti saranno gestiti tramite quest'ultimo, così da garantire chiarezza e coordinamento lungo tutta la procedura.

3. RACCOLTA E ANALISI DELLE INFORMAZIONI E DEI DOCUMENTI. ELABORAZIONE DEL PREVENTIVO E REDAZIONE DELLA RELAZIONE

RACCOLTA E ANALISI DELLE INFORMAZIONI E DEI DOCUMENTI

Il Gestore verifica la documentazione già disponibile e richiede eventuali integrazioni, verbalizzando quanto raccolto. La documentazione può essere acquisita in più momenti, sia in incontri in presenza sia a distanza, secondo le esigenze dell'interessato e della procedura.

Il Gestore supporta l'interessato - soprattutto se non assistito da un legale - nell'acquisizione dei documenti necessari, così da ridurre i tempi per il deposito degli atti e consolidare un rapporto di fiducia e collaborazione.

In ogni momento, è cura del Gestore spiegare chiaramente le modalità con cui la documentazione viene valutata e integrata, favorendo la piena comprensione del percorso e dei suoi passaggi.

Compito del Gestore è anche raccogliere tutte le informazioni utili a comprendere le ragioni che hanno portato la persona a trovarsi in una condizione di sovraindebitamento.

Parallelamente, il Gestore comunica tempestivamente con l'interessato circa eventuali situazioni che potrebbero influire sulla prosecuzione o sul buon esito della procedura, adottando al contempo tutti gli accorgimenti necessari affinché la procedura possa continuare efficacemente.

ELABORAZIONE E CONSEGNA DEL PREVENTIVO

Il calcolo del compenso dell'Organismo è effettuato dal Gestore sulla base dei dati di attivo e passivo indicati dall'interessato tramite il programma Fallco, sulla base dei parametri stabiliti dalla normativa in materia e delle disposizioni del Tariffario dell'Organismo. Il compenso viene stabilito dal Referente che approva la bozza del Gestore e sottoscrive il preventivo per l'Organismo di Composizione della Crisi.

I parametri di calcolo considerano la situazione economica dell'interessato, le risorse disponibili per la procedura e il grado di complessità della stessa, garantendo il rispetto delle tariffe ministeriali cui l'Organismo deve attenersi.

Qualora l'interessato non sia assistito da un legale, il Gestore si impegna a spiegare in modo chiaro e completo sia le modalità con cui il preventivo è stato elaborato, sia le modalità di pagamento previste, così da garantire piena comprensione e trasparenza del procedimento.

Il Gestore può, nei limiti consentiti e previa approvazione del Referente, modulare il pagamento anche in forma rateale, tenendo conto delle effettive condizioni economiche dell'interessato, in linea con quanto previsto dal Tariffario.

REDAZIONE DELLA RELAZIONE

La relazione è atto del Gestore destinato alla valutazione del Magistrato, con contenuto tecnico rilevante.

Il Gestore dovrebbe utilizzare un linguaggio rispettoso e attento alla dignità dell'interessato, evitando termini stigmatizzanti e privilegiando espressioni non giudicanti, in grado di riflettere la complessità della situazione. Anche nella ricostruzione della vicenda personale e delle cause che hanno determinato il sovraindebitamento, il linguaggio dovrebbe rimanere neutro e rispettoso del vissuto dell'interessato.

La relazione deve fornire al Giudice, al Tribunale e ai creditori tutte le informazioni necessarie per consentire una valutazione piena, completa e corretta della situazione.

4. RAPPORTI CON SEGRETERIA, ADVISOR, GIUDICI DELEGATI E CREDITORI

L'attività del Gestore si inserisce in una rete di relazioni istituzionali e professionali che coinvolge la Segreteria dell'Organismo, gli Advisor, i Giudici delegati e i creditori.

La qualità di tali rapporti incide in modo diretto e significativo sull'efficienza delle procedure, sulla loro sostenibilità nel tempo e sulla credibilità complessiva dell'Organismo. In questo contesto, l'applicazione consapevole delle soft skills – comunicazione chiara, collaborazione, ascolto, gestione dei conflitti e affidabilità – costituisce uno strumento operativo essenziale, non accessorio.

Rapporti con la Segreteria dell'Organismo

Il rapporto tra Gestori e Segreteria dovrebbe essere improntato a collaborazione costante, chiarezza organizzativa e reciproco supporto, nella consapevolezza del ruolo centrale svolto dalla Segreteria nel funzionamento dell'Organismo.

A tal fine:

- gli interessati vengono informati sin dalla prima convocazione che l'appuntamento fissato deve essere confermato entro il giorno precedente l'incontro;
- al fine di garantire una maggiore disponibilità dei Gestori e una migliore copertura delle richieste di sportello, gli incontri possono svolgersi anche da remoto; è assicurata la possibilità di partecipazione dagli strumenti messi a disposizione dall'Ordine per coloro che non abbiano dimestichezza con le piattaforme informatiche; Gestori e Segreteria condividono periodicamente ed in modo strutturato le informazioni rilevanti sull'andamento dei rapporti con l'utenza, segnalando criticità o aspetti positivi, così da migliorare progressivamente le prassi operative;

Rapporti con Advisor e altri Gestori

Il rapporto tra Gestore e Advisor si fonda su una collaborazione leale, rispettosa dei reciproci ruoli e orientata al buon esito della procedura.

Gestori e Advisor operano in modo coordinato, evitando sovrapposizioni o sconfinamenti di competenze, nella consapevolezza che la chiarezza dei ruoli rappresenta una garanzia per l'interessato e per l'efficienza della procedura.

In particolare:

- le comunicazioni dovrebbero essere chiare, tempestive e proattive, con richieste documentali strutturate e, ove possibile, riepilogative;

- Gestore e Advisor dovrebbero collaborare attivamente nel reperimento della documentazione necessaria, mantenendo un costante allineamento sull'avanzamento del lavoro;
- al fine di evitare il protrarsi ingiustificato di situazioni di stallo, l'Organismo applica una procedura interna di gestione delle pratiche inattive.

In presenza di procedure che risultino prive di avanzamenti significativi senza apparente giustificazione, si procede secondo le seguenti fasi:

- 1. Prima fase:** contatto con l'Advisor (ove presente) tramite telefono o e-mail e, solo in via residuale, tramite PEC, al fine di comprendere le ragioni dello stallo e individuare soluzioni condivise (attivazione dopo 5–6 mesi dall'ultimo contatto utile);
- 2. Seconda fase:** in caso di mancato riscontro, invio di una nuova comunicazione con coinvolgimento della Referente dell'Organismo, segnalando il superamento dei termini previsti dal Regolamento interno. Il Referente, attraverso una comunicazione della Segreteria, disporrà la sospensione provvisoria della procedura, anche a tutela del Gestore;
- 3. Terza fase:** qualora emergano motivazioni organizzative o operative, il lavoro viene ricalendarizzato in modo strutturato e condiviso;
- 4. Quarta fase:** qualora sussistano ragioni oggettive che giustifichino il ritardo, Gestore e Advisor collaborano attivamente per consentire la prosecuzione ordinata della procedura.

Rapporti con i Giudici delegati

Il rapporto con i Giudici delegati si fonda sul rispetto dei ruoli, sulla correttezza istituzionale e sulla qualità tecnica degli elaborati. L'Organismo adotta un approccio improntato alla trasparenza e al miglioramento continuo delle proprie prassi, valorizzando il confronto istituzionale.

In tale prospettiva:

- gli elaborati del Gestore sono redatti con particolare attenzione alla chiarezza espositiva, alla completezza informativa e alla coerenza argomentativa;
- l'Organismo accoglie e valorizza eventuali osservazioni provenienti dai Giudici delegati come occasione di crescita e affinamento delle prassi operative.

Rapporti con i Creditori

Il Codice della Crisi attribuisce al Gestore un ruolo centrale di raccordo tra l'interessato, i creditori e l'Autorità giudiziaria. Il rapporto con i creditori deve essere improntato a correttezza, trasparenza e chiarezza comunicativa, anche al fine di favorire un clima di collaborazione e ridurre conflittualità non necessarie.

In particolare:

- il Gestore cura una comunicazione chiara e tempestiva, fornendo ai creditori tutte le informazioni rilevanti per una valutazione consapevole della proposta;
- le interlocuzioni con i creditori sono gestite con linguaggio neutro, tecnico e rispettoso, evitando contrapposizioni e privilegiando un approccio orientato alla soluzione;
- il Gestore esercita un ruolo di raccordo responsabile, nel rispetto delle posizioni dei creditori e delle finalità della procedura, favorendo, ove possibile, una lettura equilibrata della situazione complessiva.

Il valore del nostro Organismo si costruisce giorno per giorno, grazie all'impegno di tutti i Gestori. Applicando con attenzione competenza, ascolto e collaborazione, possiamo garantire procedure corrette e sostenibili, e offrire un sostegno reale a chi si rivolge a noi. Insieme possiamo fare la differenza, facendo del nostro Organismo della Composizione della Crisi un punto di riferimento affidabile e rispettoso.

L'applicazione concreta delle soft skills è un processo in continua evoluzione, che dovrebbe essere alimentato attraverso il confronto, la formazione e la riflessione condivisa, affinché l'Organismo di Composizione della Crisi continui a essere uno spazio di accoglienza competente, etico e profondamente umano.

Reggio Emilia, 19 gennaio 2026

Elaborato dai gestori e componenti della Segreteria dell'Organismo che hanno partecipato al corso "Soft Skills Empowerment" organizzato col contributo economico della Regione Emilia Romagna.