

## L'ambiente umano tra i fattori del successo sostenibile

### CONCILIAZIONE

La sostenibilità per molti si riduce al fattore ambientale, tanto che "green" ne è ritenuto praticamente un sinonimo. E anche la ricerca di McKinsey-Anasf commentata nell'altro articolo in pagina, conferma che secondo i consulenti, gli aspetti sociali e di governance siano ampiamente misconosciuti dai clienti-investitori. Eppure i due fattori social e governance, che completano la sigla di riferimento della sostenibilità (aggiungendosi appunto alla "e" di environmental, ambiente), sono fondamentali per quello che il codice di autodisciplina delle società quotate varato a inizio anno scorso, definisce "il successo sostenibile" dell'impresa. In pratica la sostenibilità pas-

sa anche per la cura dell'ambiente umano e di una corretta gestione dell'impresa.

Nell'ottica di valorizzare il fattore umano come chiave dello sviluppo ambientale, Adr Center sviluppa un programma per «supportare persone, aziende, organizzazioni e istituzioni nell'affrontare i contenziosi in modo proattivo e sostenibile per farli diventare elementi di miglioramento e di crescita». L'assunto è che «i conflitti nei luoghi di lavoro e i contenziosi con clienti, fornitori e partner sono elementi inevitabili all'interno di grandi organizzazioni, ma anche di realtà più piccole. Saperli gestire attraverso professionalità e competenza consente significativi risparmi di tempo, energie e soprattutto di costi».

Ricorda infatti Leonardo D'Urso, presidente e co-fondatore di Adr Center: «Grandi società come Coca-Cola, Pfizer, Ibm, Sap e McKinsey & Co., università importanti come Harvard e Yale e organizzazioni internazionali come tutte le agenzie dell'Onu e l'Agenzia Spaziale Europea, solo per citarne alcune, mettono a disposizione dei loro dipendenti un ufficio dell'Ombuds volto a prevenire e risolvere in maniere consensuale even-

tuali controversie che nascono sul luogo di lavoro». Un servizio che Adr Center svolge in outsourcing per le imprese che intendono avvalersene. E per sottolineare l'importanza di una procedura di mediazione all'interno delle aziende, D'Urso ricorda: «Recenti statistiche hanno dimostrato che i dipendenti impiegano in media 145 ore all'anno in conflitti mentre anche i manager spendono il 25-40% del loro tempo ben pagato in risolvere conflitti interni. Le cause sono dovute per il 60-80% a una relazione tesa tra di dipendenti».

Inoltre da Adr Center ricordano che la relazione annuale dell'Ombudsman dell'Onu certifica che mentre i costi di gestione di ogni contenzioso di lavoro per via giudiziale si attestano da 20.000 a 30.000 dollari o più, il costo medio di un conflitto gestito dall'ufficio dell'Ombudsman è tra i 2.000 e 3.000 dollari, con un risparmio in media 22.000 dollari per contenzioso. L'idea è di "fermare" il contenzioso sul nascere, dando una sede di risoluzione che permetta un accesso a tutti, dipendenti e altri stakeholders, ma cercando di fermare i segnali di malessere appunto ai primi sintomi.

— An.Cr.

RIPRODUZIONE RISERVATA