

GESTIRE LO STRESS E PREVENIRE IL BURNOUT

Alessandro Magnanensi

**LO STRESS NON
PUÒ
ESSERE EVITATO
.....
E NON VA EVITATO!**



PROFESSIONE COMMERCIALISTA

Intensa concentrazione
Lunghe ore di lavoro
Scadenze pressanti

CAUSE PRINCIPALI DELLO STRESS TRA I COMMERCIALISTI

- **Elevata pressione lavorativa**
- **Lunghe ore di lavoro con picchi stagionali**
- **Rispetto scadenze fiscali**
- **Aggiornamenti normativi costanti**
- **Elevate responsabilità verso i clienti. Eventuali errori possono avere ripercussioni**
- **Crescente competizione**

LO STRESS

**Reazione emozionale intensa ad una serie
di stimoli (STRESSORS)
che mettono in moto risposte:
FISIOLOGICHE e PSICOLOGICHE**



**Il nostro corpo le mette in atto per ristabilire
la situazione di equilibrio precedente**

H. Selye

LO STRESS

**Se gli sforzi messi in atto dal nostro organismo
per combattere lo stress falliscono, diventiamo
vulnerabili a malattie**

PSICHICHE e/o SOMATICHE

H. Selye

STRESS BENIGNO/ADATTIVO

↓
EUSTRESS

↓
Nel momento in cui il fisico risponde alla situazione di stress sentiamo la nostra energia aumentare per poter raggiungere l'obiettivo che ci siamo posti.

↓
Lo stress preso a piccole dosi è necessario a tenerci sempre in pista!



STRESS DANNOSO/DISADATTIVO



DISTRESS



Peggioramento delle condizioni fisiche e psichiche



**Il nostro organismo mantiene lo stato di allerta
nonostante la specifica fonte di stress sia sparita!**



LE FASI EVOLUTIVE DELLO STRESS

**Senso di
inadeguat
ezza**

**Iperattivi
tà**

Astenia

**Somatizzazi
one**

Fuga

STRESS LAVORATIVO

**Nel lavoro ci troviamo spesso di fronte a
RICHIESTE SUPERIORI ALLE NOSTRE RISORSE
che ne mettono in pericolo il benessere psichico e fisico**

SINDROME GENERALE DI ADATTAMENTO

Consiste in un insieme di risposte generalizzate
che il nostro organismo mette in atto a fronte di
un agente nocivo e quindi stressante

ALLARME

ADATTAMENTO

ESAURIMENTO

H. Selye

ALLARME

Esso provoca una serie di
MODIFICAZIONI BIOCHIMICHE ed ORMONALI



Rappresenta la risposta immediata allo stress ed ha lo scopo di superare l'evento potenzialmente pericoloso

Esempio: Aumento del battito cardiaco o attivazione del sistema muscolare

ADATTAMENTO

Esso consiste nella

ORGANIZZAZIONE IN SENSO DIFENSIVO

del comportamento.



Lo stimolo nocivo proveniente dall'esterno si protrae nel tempo ed il nostro corpo cerca di contrastarne gli effetti cercando di ricreare l'equilibrio ormai perso.

ESAURIMENTO

Esso è rappresentato dal

CROLLO DELLE DIFESE

messe in atto precedentemente dall'organismo e
dall'incapacità di organizzare una nuova forma
di adattamento



Può portare all'insorgenza di malattie
fisiche o psichiche

IL BURNOUT

**E' un
processo di
adattamento
ad un
eccessivo
stress**

**E' il
risultato di
una gestione
inadeguata
dello stress
lavorativo**

**E' una
risposta ad
una
situazione
percepita
dal nostro
organismo
come
intollerabile**

IL BURNOUT DEL COMMERCIALISTA

Esaurimento fisico ed emotivo riscontrato tra
operatori impiegati nella professione,
determinato dal contatto e dall'impegno
continuo con persone e problemi

STRESS E BURNOUT

Non è lo stress in sé a causare il Burnout,

ma lo stress **NON MEDIATO**

cioè senza via d'uscita, senza prospettive, senza
sostegno e senza una adeguata gestione

ALCUNE CAUSE DEL BURNOUT



Distanza incolmabile tra quantità di richieste dei clienti e risorse individuali e organizzative



**Ridefinizione di identità professionale.
Chi è il commercialista per i clienti**



Assetti organizzativi squilibrati

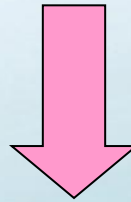


Stili di comunicazione problematici



Non riconosci merit del proprio impegno

DAL BURNOUT



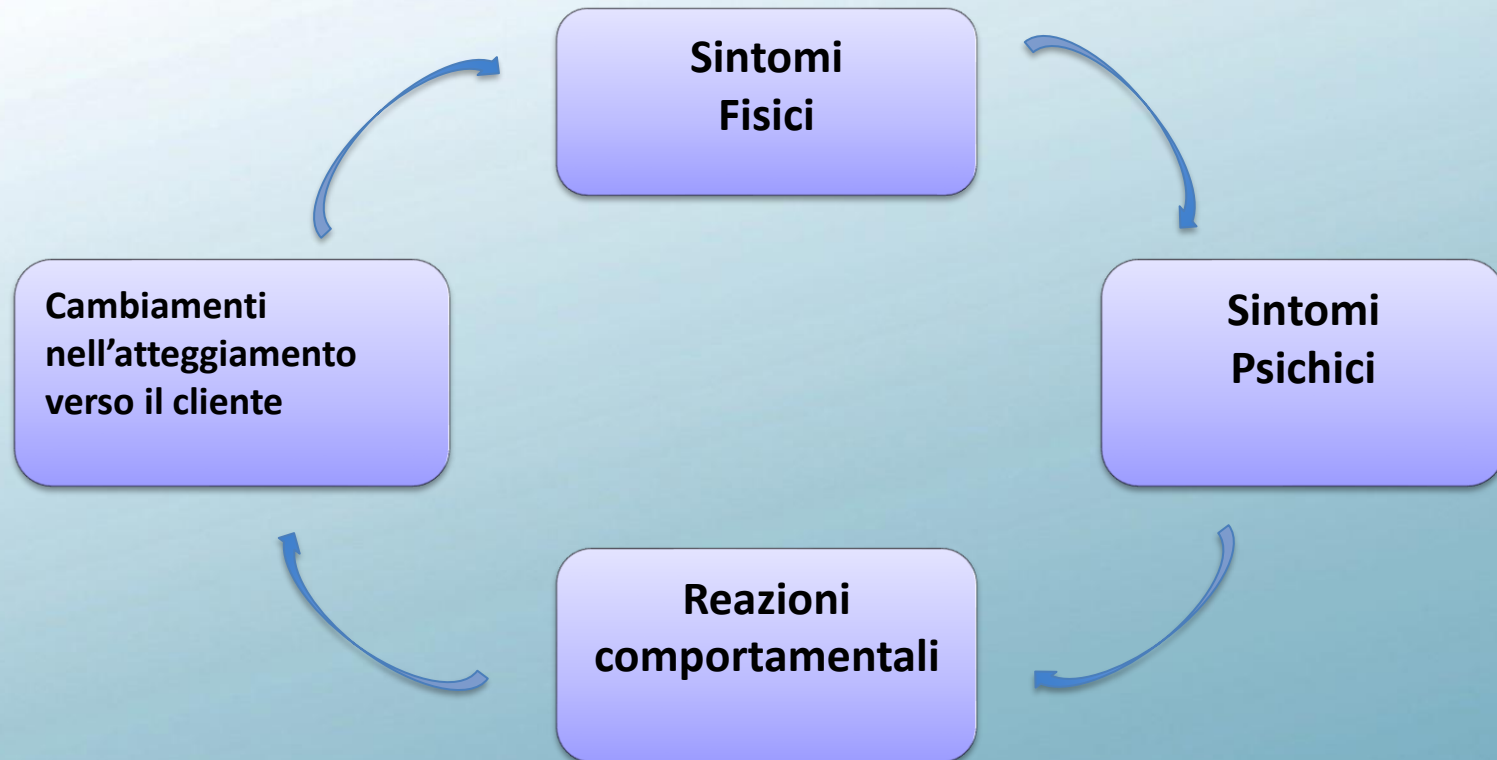
SENSAZIONE D'IMPOTENZA

“Non posso fare nulla per modificare la situazione”

BURNOUT



IMPOTENZA



SINTOMI FISICI

Facile affaticamento

Disturbi gastrointestinali

Disturbi del sonno

Mal di testa

Disturbi dell'alimentazione

Maggiore uso di farmaci

SINTOMI PSICHICI

Scarsa stima di sé

Senso di colpa

Alterazioni dell'umore

Irritabilità

Negativismo

Frustrazione

SINTOMI PSICHICI

Esaurimento emotivo

Perdita di idealismo

Perdita di energia

Perdita di obiettivi

Perdita di motivazione

Perdita di aspettative di efficacia

REAZIONI COMPORTAMENTALI

Assenze dal lavoro

Frequenti ritardi

Evitamento del contatto

Adesione fiscale alle procedure

Diminuita creatività

Ridotta realizzazione personale

CAMBIAMENTI NELL'ATTEGGIAMENTO VERSO IL CLIENTE

Chiusura

Cinismo

Spersonalizzazione del rapporto

Distacco emotivo

Indifferenza

Diminuzione dell'empatia

Diminuzione delle capacità di ascolto

CARATTERISTICHE DEL BURNOUT

**Esaurimento
emotivo**

Depersonalizzazione

**Disimpegno dal
lavoro e ridotta
realizzazione
professionale**

FATTORI DI RISCHIO: VARIABILI SOCIALI

- **Sfaldamento della rete di sostegno informale: parenti, amici, familiari**
- **Declino della vita comunitaria: la nostra vita sociale all'interno della comunità risente dello stress**
- **Valori come la competizione e la supremazia: il concetto del “Vinca il migliore”**

FATTORI DI RISCHIO: VARIABILI ORGANIZZATIVE

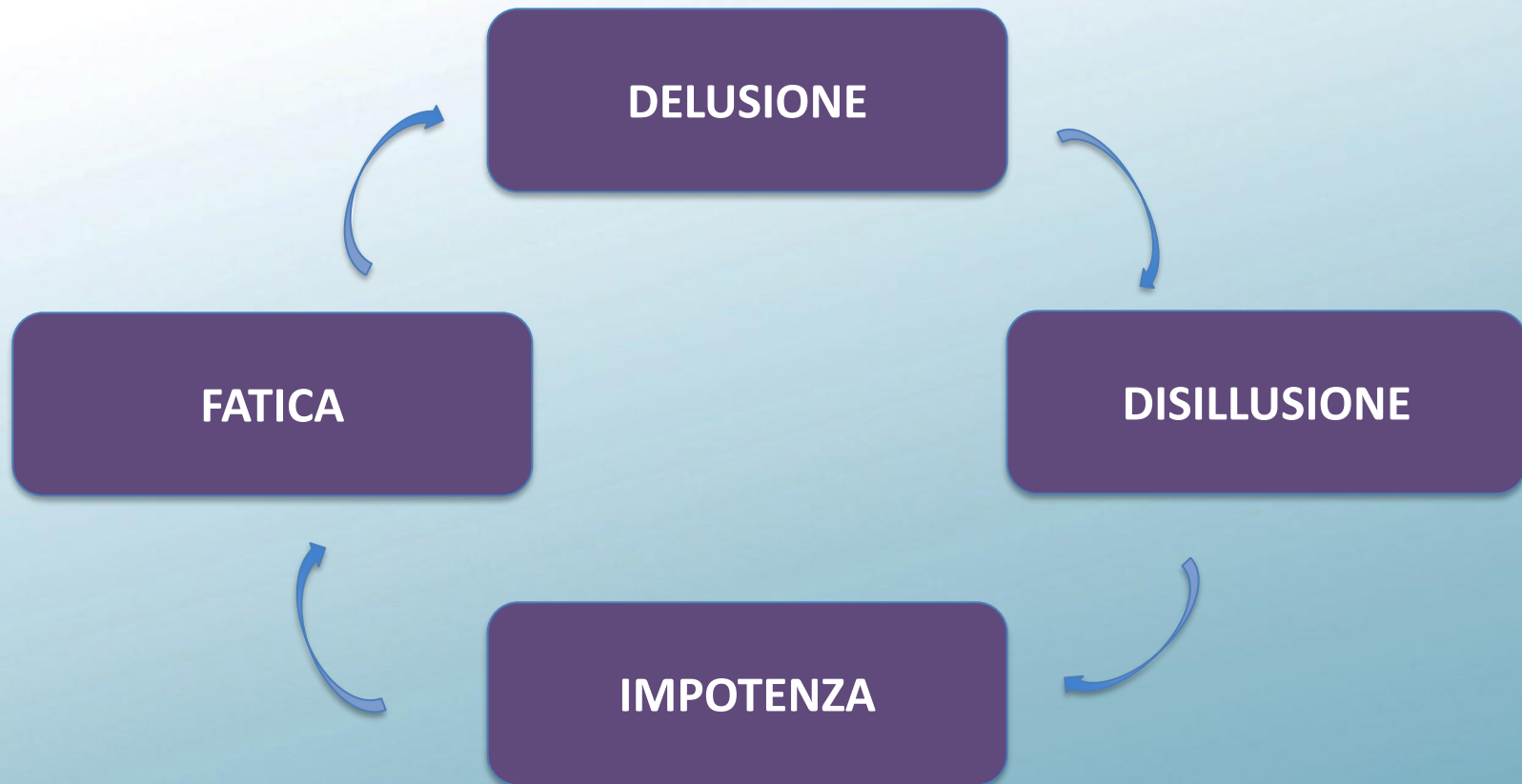
- Troppo lavoro
- Scarso controllo sul proprio ruolo
- Remunerazione insufficiente del proprio lavoro
- Nessun senso di appartenenza
- Nessuna equità
- Valori contrastanti e non condivisi

**SPESSO IL VERO MALATO
E' L'ORGANIZZAZIONE E
NON L'INDIVIDUO!**

FATTORI DI RISCHIO: VARIABILI INDIVIDUALI

- Scarsa stima di sé
- **Stima di sé eccessivamente severa**
- Bassa soglia di tolleranza alle frustrazioni
- **Sensibilità**
- Ridotte capacità di comunicare

CONSEGUENZE DEL BURNOUT



TERAPIA DEL BURNOUT

LIVELLO ORGANIZZATIVO

- **EQUA DISTRIBUZIONE DEL CARICO DI LAVORO**
- **AUMENTO DELLE POTENZIALITA' DI SCELTA**
- **REMUNERAZIONE ADEGUATA E RINFORZO POSITIVO**
- **SVILUPPO DEL SENSO DI APPARTENENZA «NON SONO SOLO»**
- **VALORI E SIGNIFICATI DEL LAVORO CONDIVISI CON I CLIENTI**

TERAPIA DEL BURNOUT

LIVELLO LAVORATIVO

- **SAPER COMUNICARE EFFICACEMENTE**
- **SAPER ASCOLTARE**
- **SAPER GESTIRE IL CONFLITTO**
- **SAPER TROVARE LA DISTANZA UTILE CON IL CLIENTE**
- **COESIONE NELL'EQUIPE**

TERAPIA DEL BURNOUT

LIVELLO INDIVIDUALE

- **RISTRUTTURAZIONE COGNITIVA DELLO STRESS**
- **CONTENIMENTO ED ELABORAZIONE DELLE EMOZIONI**
- **POTENZIAMENTO DELLE DIFESE ADATTIVE**
- **LAVORO SUL SE' SUL PIANO PSICO-FISICO**
- **APPRENDIMENTO DI STRATEGIE DI GESTIONE DELLO STRESS**

GRAZIE PER L'ATTENZIONE