

2012 - 2014

IL COMMERCIALISTA ECONOLISTICO



Prima edizione - periodo 2012-2014
a cura di Patrizia Bonaca

 **Industria
dell'Esperienza**



Sommario

Il commercialista: la risorsa strategica del momento!	3
Occhiali rosa per noi commercialisti, per i nostri clienti per il nostro paese!	5
Il counseling: un'opportunità di crescita personale, professionale e sociale	7
Il counseling per il commercialista. Un modo per aumentare il proprio capitale sociale?	10
Il metodo del Focusing per il commercialista di nuova specie.....	12
E tu sei un commercialista econolistico?.....	14
Il commercialista econolistico ed econometrico...non sarà troppo?.....	15
Professionisti e imprenditori di nuova specie!	16
L'ascolto: un'arte da conoscere per il professionista consapevole.....	18
Il modello Co.Me© un percorso formativo di counseling per il commercialista mediatore di successo.	20
• CONSAPEVOLEZZA	20
• ASCOLTO EMPATICO	21
• COMUNICAZIONE EFFICACE	21
• AUTOREVOLEZZA.....	21
• CREATIVITA'	21
Il commercialista mediatore: consulente interno dell'impresa per la gestione dei conflitti?	22
• La mediazione all'interno dell'azienda: una nuova opportunità?.....	23
Le liti ereditarie un'opportunità per trasformare l'avarizia in temperanza?	24
Le radici del conflitto: la superbia, l'invidia e l'ira?	26
Dott.ssa Patrizia Bonaca	28

Il commercialista: la risorsa strategica del momento!

di Patrizia Bonaca - ODCEC di Roma



Figura 1 - VINCENT VAN GOGH Notte stellata

La nostra figura professionale, oggi più che mai, costituisce il *trait d'union* tra la forza produttiva del paese e le istituzioni che, per soddisfare forzose esigenze di cassa, cercano in tutti i modi di incasellare l'economia, svilendo la grande forza creativa insita nell'atto di produrre.

In questo contesto il commercialista può veramente fare qualcosa per se stesso, per i propri clienti e per l'economia del paese: **reagire mettendo a servizio la sua competenza!**

La caratteristica continuità dell'incarico professionale ci individua come il consulente che più di tutti condivide con l'imprenditore le sue scelte, le sue battaglie, i suoi successi, i suoi cambiamenti....

Questo è il momento di trasformare le scelte economiche, è necessario, quindi, dotarsi di quelle meta competenze che permettano questo cambiamento, infondendo coraggio *in primis* a noi stessi e poi a cascata nella catena economica del paese.

Il commercialista deve smettere di essere un burocrate al servizio dello stato, senza riconoscimento e remunerazione, per diventare il protagonista della ripresa economica del paese.

Chi meglio di noi può infondere la fiducia necessaria al tessuto produttivo per facilitare la ripresa economica?

Il tempo è prezioso e dobbiamo impiegarlo mettendo a frutto le nostre capacità e la nostra creatività, per noi stessi, per i nostri clienti e per il nostro paese. In questo momento di necessità economica è necessario farci carico di questo ruolo strategico, diffondere un sapere propulsivo e positivo, instillare delle iniezioni di fiducia per trovare la chiave strategica dell'evoluzione e il progresso della società.

E' inutile perdere tempo con scadenze inutili che hanno il solo scopo di indispettire i clienti e di distrarci dal significato più autentico e utile della nostra professione, che rappresenta un servizio di alto valore sociale.

Per questo non dobbiamo essere distratti da ingarbugliati calcoli che non hanno altro scopo quello di disperdere un immenso potenziale creativo utile al nostro paese e rappresentato dalla nostra categoria professionale.

La nostra professione ha un obiettivo molto più elevato e di alto contenuto sociale, il commercialista può diventare l'artefice della ripresa economica di questo paese. **Solo assumendoci la responsabilità di diventare propulsori del progresso sociale potremo unire la nostra soddisfazione con quella dei nostri clienti e del nostro paese. Non saremo più vittime della burocrazia e di un fisco artificioso, che lentamente e inesorabilmente ci distoglie dal nostro reale compito sociale ed economico.**

Dobbiamo dotarci di un pensiero positivo operativo e strategico e cioè un pensiero di speranza fattiva, concreta che si traduce in azioni e scelte economiche. Nuovi scenari, quindi, per noi e per i nostri clienti ponendo l'attenzione sulle risorse più che sui vincoli, sulle presenze più che sulle mancanze, sui desideri ed opportunità più che sulle necessità e i problemi.

Il commercialista come portatore di consapevolezza economica per ridare slancio all'economia del paese.

Sogno una professione che compori sviluppo personale, professionale e sociale e proprio perché diventi un'idea la condivido in questo articolo che concludo con questa frase di George Bernard Shaw *"Certi uomini vedono le cose come sono e dicono: perchè? Io sogno cose mai esistite e dico: perchè no?"*

Articolo pubblicato da PRESS, rivista ufficiale del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, numero di febbraio 2014

Occhiali rosa per noi commercialisti, per i nostri clienti per il nostro paese!

di Patrizia Bonaca ODCEC di Roma



Figura 2 - VINCENT VAN GOGH Campo di papaveri

Io ci credo, voglio crederci: la nostra categoria rappresenta la leva competitiva che potrebbe fare la differenza in questo momento storico, economico e sociale del paese. Dobbiamo però partire da noi stessi...e dimostrare che siamo capaci di uno sforzo in più!

Tornando indietro nel tempo e andando a leggere del materiale sulla crisi economica del '29, non posso fare a meno di rilevare alcune analogie con il periodo che stiamo attraversando con anche l'opportunità che può derivarne. La crisi rappresentò per gli Stati Uniti una grande occasione per ripensare il modello di società e ricostruire un tessuto economico, politico e finanziario, esaltando i diritti individuali e sociali.

La crisi del '29, comportò un rallentamento generale della vita economica così come ora assistiamo al dilagarsi di un atteggiamento pauroso che ha l'effetto di comprimere i consumi e di portarci verso la temuta deflazione.

Ed è proprio in questo scenario che può inserirsi l'elemento di differenza portato dal commercialista di nuova specie: avere fiducia in se stesso con la capacità di instillarla nei suoi clienti affinché si possa interrompere un circolo vizioso basato sulla paura e destinato al fallimento. Fiducia nel senso di un atteggiamento che preveda una valutazione positiva dei fatti, a prescindere dal dato apparente, e che produca un sentimento di sicurezza e tranquillità.

Esiste sempre un ulteriore significato e modo di interpretare un evento, sta a noi notare e far notare quello più positivo e stimolante.

Dobbiamo innovare il nostro modo di essere commercialisti, rafforzando *il nostro ruolo sociale come figura inter partes tra le istituzioni e i cittadini...* allo stato attuale oserei dire che è diventata una esigenza economica, per noi stessi e per il sistema sociale. Aprirci ad una nuova formazione deontologica che comprenda gli strumenti di counseling ci può aiutare a mettere in pratica quella che può definirsi la riflessione in azione, e cioè quell'abilità e comprensione che va oltre le competenze tecniche e che scaturisce dall'aver effettuato una sintesi con delle competenze trasversali umanistiche. Si può parlare di una sorta di esercizio d'intelligenza, una sorta di processo conoscitivo da cui scaturiscono nuove ipotesi interpretative necessarie all'imprenditore, in questo momento economico del paese.

Mediante la riflessione sull'azione e nel suo corso, possiamo acquisire un'expertise capace di guidare la nostra pratica professionale imparando un modo che permetta di riflettere nell'azione senza interromperla. In questo momento di necessità economica è necessario farci carico di questo ruolo strategico, orientandoci verso una nuova formazione che ci permetta di diffondere un sapere propulsivo e positivo per trovare la chiave strategica dell'evoluzione e il progresso della società.

Solo assumendoci la responsabilità di diventare propulsori del progresso sociale potremo unire la nostra soddisfazione con quella dei nostri clienti e del nostro paese.

E' in atto un vero e proprio cambio di paradigma che esalta l'uomo e le relazioni, per questo è necessario acquisire un pensiero operativo positivo strategico che ripositioni gli interessi dando la priorità a tutto ciò che esalta la nota originale di ciascuno di noi e che si riflette nel lavoro che svolgiamo. L'unica cosa di cui aver paura è la paura! (Roosevelt)

Un pensiero real positivo che aiuti a cambiare la direzione del nostro sguardo, spostando l'attenzione su quello che realmente sentiamo di voler fare, per noi e per i nostri clienti. ...questo è il momento per fare quello che sogniamo e che sentiamo corrisponderci in pieno...è questa la lezione da apprendere e che farà la differenza nel futuro.

Quindi il commercialista come facilitatore dell'iniziativa personale e portatore di consapevolezza e fiducia, per trainare l'economia del paese e per dare un senso etico e olistico al nostro lavoro.

Per concludere, ritengo che il periodo che stiamo attraversando, abitualmente chiamato "crisi", costituisca un nuovo modo di essere, di vivere, di lavorare, di pensare...e quindi sarebbe più giusto chiamarlo opportunità per rivedere e aggiornare tutto ciò che oramai si presenta obsoleto e che ci circonda. *Solo noi che abbiamo i piedi ben saldi a terra possiamo permetterci questo salto culturale e aprirci verso un nuovo che avanza...*

"L'immaginazione è più importante della conoscenza. La conoscenza è limitata, l'immaginazione abbraccia tutto il mondo" Albert Einstein

Il counseling: un'opportunità di crescita personale, professionale e sociale

di Patrizia Bonaca



Figura 3 - VINCENT VAN GOGH Justine Waddell

Il mondo delle professioni sta affrontando un periodo di profondi cambiamenti dovuti all'evoluzione culturale che l'attuale crisi economica richiede. E' in atto *un vero e proprio cambio di paradigma, che pone al centro l'uomo con i suoi conflitti in una visione olistica che contiene, essa stessa, le competenze per risolverli*. Diventa, quindi, indispensabile legare insieme le competenze professionali a quelle umanistiche.

Le competenze umanistiche trasversali, come il counseling, sono quelle necessarie a fare in modo che il nostro lavoro non serva solo a noi stessi ma contribuisca anche ad un miglioramento del tessuto economico sociale. Per dirla con le parole di Roberto Saviano, tratte dal suo libro Gomorra:*Quando qualcuno conosce una cosa, solo nel perimetro*

della propria carne e del proprio cranio, è come se non la sapesse.. E così, il lavoro, quando serve solo a galleggiare e a sopravvivere... quando serve solo a se stessi, allora è la peggiore della solitudine..

Un rinnovamento culturale, del modo di essere professionisti, che contribuisce a rafforzare il nostro ruolo sociale come figura inter partes tra le istituzioni e i cittadini.

Professionisti “di nuova specie”, oserei chiamarci, e cioè consapevoli, riflessivi, attenti alla cultura della comunicazione, all’ascolto empatico, alla prevenzione e gestione del conflitto.

Ed è in questo scenario che s’inseriscono le metodologie del counseling.

Il counseling nasce ufficialmente negli Stati Uniti, intorno agli anni ‘50, con la pubblicazione del libro *La Terapia Centrata sul Cliente*, di Carl Rogers, definendosi una relazione d’aiuto orientata esclusivamente al cliente e costruita sull’ascolto attivo. Adatto, quindi, secondo quanto sostenuto da un altro dei padri fondatori Rollo May.. *“a tutte quelle persone che pur non desiderando diventare psicologi o psicoterapeuti svolgono un lavoro che richiede una buona conoscenza della personalità umana”*.

La pratica del counseling è soprattutto l’arte di ascoltare, che richiede la capacità empatica del facilitatore e la disponibilità ad accogliere il cliente senza giudizio e senza interpretazioni.

Il counseling si occupa di infondere un senso di coerenza e competenza per la vita, integrando il sapere professionale con competenze trasversali derivanti dalla psicologia, filosofia, sociologia, antropologia e letteratura.

Il Presidente della Commissione Europea, Barroso, definisce l’innovazione sociale come un intervento che risponde ai bisogni sociali insoddisfatti e sa intercettare e valorizzare la creatività di organizzazioni, professionisti e imprenditori per trovare modi nuovi di rispondere a questi bisogni impellenti, a cui non arriva un’adeguata risposta né dal settore pubblico né dal settore privato: a mio parere il “professionista di nuova specie” si colloca in questa cornice.

Ritengo l’introduzione delle metodologie di counseling come formazione deontologica per il professionista:

- un’opportunità di crescita, intesa nella capacità di:

innescare quei cambiamenti comportamentali che sono necessari per affrontare le principali sfide della società contemporanea;

programmare interventi formativi volti all’empowerment del professionista per far sì che diventi esso stesso co-creatore di relazioni sociali e modelli di collaborazione innovativi.

- un'opportunità per i professionisti di rivedere la loro formazione stereotipata e aprirsi a quelle metodologie che possono migliorare la qualità del loro lavoro e di accrescere, quella che Schon nel suo libro "Formare il professionista riflessivo" definisce, ***l'abilità artistica*** e cioè *quell'insieme di competenze che i professionisti talvolta mettono in evidenza in situazioni di pratica uniche, incerte e conflittuali e si esprime come un esercizio di intelligenza, una sorta di processo conoscitivo da cui scaturiscono nuove ipotesi interpretative delle situazioni di pratica...*

In conclusione, penso si tratti di una grande opportunità di cambiamento non solo materiale ma di cultura e forma mentis, di atteggiamenti e abitudini condivise e radicate con una evidente ricaduta in ambito sociale.

"Tra vent'anni non sarete delusi delle cose che avete fatto ma da quelle che non avete fatto. Allora levate l'ancora, abbandonate i porti sicuri, catturate il vento nelle vostre vele. Esplorate. Sognate. Scoprite." Mark Twain

Articolo pubblicato da PRESS, rivista ufficiale del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, numero di dicembre 2012

Il counseling per il commercialista. Un modo per aumentare il proprio capitale sociale?

di Patrizia Bonaca



Figura 4 - VINCENT VAN GOGH I Girasoli

Con questo articolo inizio una serie di articoli dedicati ai miei colleghi commercialisti, con lo scopo di diffondere nuovi concetti indispensabili per l'evoluzione della nostra professione. Anche se di parte, considero la professione del commercialista quella che più di tutte rappresenta il vero *trait d'union* tra le istituzioni e i cittadini. Un noto film dal titolo "Anche i commercialisti hanno un'anima" poneva scherzosamente l'accento sulla parte umana e relazionale del commercialista *...oggi è diventato indispensabile se non prevalente dedicargli attenzione, anche se solo per un fine utilitaristico: coltivarsi la clientela e fronteggiare la crisi.*

Nuovi concetti, quindi, che saranno espressi a puntate sui quali aspetto il feedback dei colleghi per un confronto autentico e arricchente.

In questo primo articolo parlerò del Counseling come leva competitiva per aumentare il capitale sociale relazionale del commercialista.

Intendendo come capitale sociale quell'insieme di caratteristiche che in genere si definiscono innate di un professionista come il carisma, la simpatia, l'autorevolezza, l'empatia....la dimensione della rubrica!

Il commercialista ha bisogno dei clienti e viceversa, in questo sinallagma la differenza è data dalle competenze relazionali che non è necessario siano innate o ereditate, possono essere coltivate, facilitate, integrate tramite un mirato percorso di counseling. Intanto definiamo che cosa intendo per counseling e cioè l'arte della comunicazione e dell'ascolto efficace in primis verso noi stessi e poi di conseguenza verso gli altri. Significa dare attenzione a tutti quegli aspetti, sinora generalmente sottovalutati, come: *Che modo di parlare ho? So ascoltare? Come gestisco il mio tempo? Riesco a mettere in discussione il*

mio comportamento? Sono disposto a rivederlo per stare meglio e raggiungere l'obiettivo?
Iniziare un percorso in questo senso permette di rivedere abitudini e comportamenti stereotipati che incidono direttamente sul nostro capitale sociale e sulla fiducia in noi stessi. Un effetto a cascata che si traduce in una maggior simpatia, elasticità, buon umore, ottimismo, entusiasmo, voglia di fare e condividere. E' come se ci fossimo tolti dei pesi da dosso!

Qual è il prezzo da pagare, potrebbero chiedermi i miei colleghi?

E' costituito dalla fatica necessaria a mettere in discussione il proprio comportamento, per cercare di esprimere nel lavoro la propria nota originale. A volte basta poco....come capire di volersi specializzare in un dato settore, fare quei cambiamenti che da tempo vogliamo fare e non facciamo.... come aprire uno studio tutto nostro, oppure associarci, cambiare dei collaboratori, mandare via alcuni clienti, uscire di più, iniziare un'attività sportiva, leggere romanzi, gestir meglio il tempo... Delle volte ci manca una spinta per intraprendere quel comportamento che darà i suoi frutti successivamente e magari anche per un lungo periodo. E il counseling, così come da me proposto, offre la metodologia pratica per avere questa spinta!

Senza trascurare poi gli effetti sulla nostra salute fisica....insomma si innesca un circolo orientato al benessere del quale non beneficiamo solo noi stessi ma anche chi ci sta vicino..e l'intero sistema sociale.

E' chiaro che il counseling non è la panacea di tutti i mali, può essere, però, un grande regalo che ci facciamo soprattutto in termini di realizzare quelle cose che non avremmo mai pensato di fare....il nostro potenziale è immenso occorre solo affrontare il primo ostacolo: **quello di mettersi gli occhiali giusti e avere il coraggio di guardarlo.....**

Noi commercialisti come leva innovativa del sistema paese, che diamo l'esempio agli imprenditori e di conseguenza a tutto il sistema economico dobbiamo dimostrare che la ripresa è possibile partendo proprio dal nostro modo di pensare e di comportarci. E' questa la sfida del momento! Noi dobbiamo coglierla e vincerla per contribuire a creare una economia, da me definita, "econolistica". Econolistica nel senso di collegare insieme tutti gli interessi economici in gioco tramite la comprensione reciproca e il rispetto di se.

Sono profondamente convinta che questo sia possibile, con sacrificio, entusiasmo e volontà. Concludo citando una delle mie frasi preferite, di Goethe: **"La magia è credere in noi stessi. Se riusciamo a farlo, allora possiamo far accadere qualsiasi cosa"**

Articolo pubblicato dalla rivista on line www.commercialista.com (sezione Extra) mese di dicembre 2013

Il metodo del Focusing per il commercialista di nuova specie.

di Patrizia Bonaca



Figura 5 - VINCENT VAN GOGH Gli Iris

Il nuovo scenario sociale e culturale impone, a tutti e in special modo a noi commercialisti un aggiornamento della nostra preparazione per rivedere gli schemi passati e integrarli con metodologie nuove che permettano di mantenere standard qualitativamente elevati e al passo con i tempi, nei rapporti sociali e professionali. E' inutile a mio avviso fare gli "struzzi" dobbiamo prendere atto dell'importanza di riuscire ad avere delle relazioni personali e professionali soddisfacenti allo stato attuale oserei dire che è diventata una *esigenza economica*, per noi stessi e per il sistema sociale.

Come dice il filosofo, a cui si deve il Focusing, Gendlin, „*oggi sono sempre più le persone istruite ed emancipate, con un bisogno maggiore di creatività. Si sentono imprigionate da ruoli ed*

emozioni cristallizzati...le loro emozioni sono molto più complesse per essere gestite dai modelli usuali. I vecchi modelli che si supponeva servissero a regolare la vita oggi non servono più....dobbiamo apportare degli aggiornamenti....come le release dei nostri programmi...alla nostra preparazione relazionale.....il metodo del Focusing ci può aiutare in questo processo di svecchiamento di abitudini oramai obsolete.

Infatti, tramite l'esperienza sentita, ci permette di integrare la ragione al senso creando così un nuovo stile di vita per i tempi che cambiano.

Ma in sostanza questo Focusing che cosa è?

E' un metodo che necessita di un training breve ma costante, e una volta imparato permette di integrare gli aspetti del nostro sé personale con il nostro sé professionale eliminando quella sensazione di "essere in gabbia" quando entriamo nel nostro studio o siamo alle prese con l'enorme cumulo di scadenza fiscali....**In pratica permette di acquisire dalla nostra saggezza interna quelle sistemazioni comportamentali che sono necessarie ad affrontare il lavoro in maniera diversa e che sono del tutto soggettive.**

Inoltre, migliorando il nostro modo di ascoltarci la nostra comunicazione diventa più fluida e si creano meno equivociper esempio riusciamo a gestire meglio il nostro tempo riuscendo a pronunciare quei no che spesso non diciamo...*per paura di perdere il cliente, per la crisi economica, perché non lo abbiamo mai fatto.....e così via..*

Il Focusing è per commercialisti consapevoli, riflessivi, attenti alla cultura dell'ascolto empatico, alla prevenzione e gestione dei conflitti, che hanno saputo rivedere la loro formazione aprendosi a quelle metodologie che possono migliorare la qualità del loro lavoro e accrescere la loro *abilità artistica*.

Sta prendendo forma un nuovo modo di essere professionisti, quali autorevoli intermediari tra le istituzioni e i cittadini, nel quale ritrovare il vero potenziale sepolto dentro di noi, per un modo di vivere e lavorare diverso: *econolistico ed econometrico.....*

Concludo con queste due parole questo mio assaggio di Focusing, rinviando al prossimo articolo la loro spiegazione.

Sono, come sempre, in attesa del vostro pensiero ...cari saluti e auguri di buone feste

Articolo pubblicato dalla rivista on line www.commercialista.com (sezione Extra), mese di febbraio 2014

E tu sei un commercialista econolistico?

di Patrizia Bonaca



Figura 6 - VINCENT VAN GOGH Terrazza del caffè la sera Place du Forum Arles

L'olismo (dal greco *Olos*, cioè "la totalità") è una posizione teorico-metodologica basata sull'idea che le proprietà di un sistema non possano essere spiegate esclusivamente tramite le sue componenti. Per il *paradigma olistico* la sommatoria funzionale delle parti è sempre maggiore/differente della somma delle parti prese singolarmente.

Un tipico esempio di struttura olistica è l'organismo biologico, perché un essere vivente, in quanto tale, va considerato sempre come un'unità-totalità non esprimibile con l'insieme delle parti che lo costituiscono.

Ma anche un'organizzazione, un'azienda, in molti casi, non essendo esprimibile come una sommatoria funzionale dei suoi reparti, può essere considerata in una

visione economico olistica, da cui il termine **econolistico**.

Acquisire e allenare una visione globale e totale può aiutarci nella nostra attività di consulenza in questo momento in cui è necessario trasformare le scelte economiche imprenditoriali in scelte strategiche, *a volte di sopravvivenza!*

Nessuno più del commercialista condivide con l'imprenditore le sue scelte, le sue battaglie, i suoi successi, i suoi cambiamenti... acquisire la visione econolistica può rappresentare un'efficace leva competitiva per il professionista, per l'imprenditore e per il sistema economico del paese.

La visione econolistica permette di dotarci di quel pensiero positivo operativo strategico che si traduce in azioni e scelte economiche che possono aiutare l'imprenditore ad uscire dalla crisi, con un atto creativo che potrà avverarsi solo superando i singoli risultati.

Esiste così la possibilità che si realizzino nuovi scenari, spostando l'attenzione sulle risorse più che sui vincoli, sulle presenze più che sulle mancanze, sui desideri ed opportunità più che sulle necessità e i problemi.

Cambiare paradigma non è facile, ma in vista dei risultati potrebbe valere la pena di provarci! Che ne dite?

Articolo pubblicato dalla rivista on line www.commercialista.com (sezione Extra) mese di marzo 2014

Il commercialista econolistico ed econometrico...non sarà troppo?

di Patrizia Bonaca



Figura 7 - PABLO PICASSO Les Femmes d'Alger

Amartya Kumar Sen, economista indiano, asserisce “L’economia è un motore, se ne possono conoscere tutti i pezzi. Ma non va da solo. E’ una questione di responsabilità. E’ una questione di scelte. E’ una questione di guida”

Ecco dunque che insieme alla visione econolistica è importante dare un senso etico alla nostra attività di consulenza a prescindere dalle richieste del cliente, ma anzi fornire un esempio con il nostro modo di essere, di agire, di lavorare. La nostra consulenza sarà basata nel senso di fare la cosa giusta perché è giusto, non perché conviene.

La convenienza che ne deriverà, non sarà, forse, immediatamente visibile ma produrrà effetti a cascata sull’intero sistema economico attuale e futuro. Solo in questo modo si potrà cambiare il verso del meccanismo perverso che ci ha portato allo status quo e noi commercialisti abbiamo una grande responsabilità: l’educazione del cliente ai valori economici, etici, olistici.

L’etica contenuta nell’atto creativo necessario all’imprenditore per uscire dalla crisi costituirà il presupposto per un benessere economico collegato alla realizzazione della propria nota originale e del sistema economico in generale.

I miei colleghi potrebbero pensare che quanto da me sostenuto sia teorico, poco praticabile e forse solo per pochi imprenditori e commercialisti “illuminati”...in risposta cito una frase di Madre Teresa di Calcutta: *Quello che noi facciamo è solo una goccia nell’oceano, ma se non lo facessimo l’oceano avrebbe una goccia in meno.*

Il punto è proprio questo si può fare molto anche nel nostro piccolo studio e con piccole realtà imprenditoriali, adottando un’educazione alla comunicazione, all’ascolto e all’empowerment come caratteristica professionale e tecnica del commercialista di nuova specie.

La capacità di saper comunicare correttamente ed in modo trasparente le proprie intenzioni è il primo passo verso una nuova presa di coscienza e per iniziare un processo evolutivo econometrico ed econolistico. Che ne pensate?

Articolo pubblicato dalla rivista on line www.commercialista.com (sezione Extra), mese di aprile 2014

Professionisti e imprenditori di nuova specie!

di Patrizia Bonaca



Figura 8 - PABLO PICASSO *Girl Before A Mirror*

Chi è il professionista e imprenditore di nuova specie?...a questa domanda ho cercato di rispondere secondo la mia esperienza professionale di dottore commercialista, counselor.

Un professionista di nuova specie è colui che conosce come districarsi tra *il sé professionale e il sé personale*, che sa sentirsi e percepirsi nell'ascolto dell'altro. E' colui che ha compreso l'importanza della specializzazione in abilità che diventano via via più sovrappiù...come l'ascolto e la comunicazione, in un'ottica di miglioramento della qualità della vita.

Quando ascoltiamo qualcuno, ascoltiamo sempre il discorso di due persone: quello del nostro interlocutore e quello che noi facciamo a noi stessi mentre ascoltiamo!
V. Barbaro

Non solo lavoratori, ma uomini e donne capaci di vivere la vita con pienezza, con

valori chiari come l'onesta competizione meritocratica, il rispetto reciproco, l'importanza della condivisione; senza ricorrere a sostituti, a valori malati come il potere, la prevaricazione, il guadagno ad ogni costo, il rifiuto dell'innovazione e del progresso, l'ottusità mentale. Persone con il desiderio emotivo e culturale di rivedere le proprie posizioni stereotipate e di rivisitare, tramite nuovi filtri di conoscenza, la propria storia lavorativa e personale.

Il lavoratore di nuova specie è colui che ha una visione olistica del suo lavoro e unisce gli aspetti tecnici agli aspetti comunicativo-relazionali, che ha appreso l'importanza della condivisione di esperienze e sensazioni come motore del processo di rinnovamento culturale ed economico, per un modo di lavorare diverso ...più etico!

Professionisti e imprenditori consapevoli, riflessivi, attenti alla cultura dell'ascolto empatico, alla prevenzione e gestione dei conflitti, che hanno saputo rivedere la loro formazione aprendosi a quelle metodologie che possono migliorare la qualità del loro lavoro e accrescere la loro "abilità artistica". Cioè quell'insieme di competenze che i professionisti talvolta mettono in evidenza in situazioni di pratica uniche, incerte e conflittuali e si esprime come un esercizio di intelligenza, una sorta di processo conoscitivo da cui scaturiscono nuove ipotesi interpretative delle situazioni di pratica...¹

La cultura aziendale emergente tende a riferirsi al paradigma olistico, secondo il quale i sistemi nei quali si opera (aziendali, scolastici, professionali), vanno affrontati e studiati

¹ Schon "Formare il professionista riflessivo"

nella loro interezza, rispetto al loro ambiente interno ed esterno. L'uomo e le organizzazioni che lo rappresentano, vengono viste, secondo l'approccio olistico, come una sorta di macrocosmo, nel cui interno sono compresi un'infinità di microcosmi, che danno origine ad un dinamico intersecarsi di ecosistemi, tutti collegati tra loro.

L'imprenditore diventa il "neurone" del sistema nervoso aziendale il quale avendo appreso *in primis* l'importanza di un apprendimento continuo coinvolge se stesso e i propri collaboratori, come attori protagonisti dell'intero processo di sviluppo.

Ecco che il lavoratore di nuova specie partecipa a programmi di formazione esperienziale con indirizzo "econometrico ed econolistico" con l'obiettivo di trarre una crescita oltre che professionale anche personale, senza trascurare il contesto nel quale opera. Tramite il counseling si introducono nel sistema aziendale una serie di nozioni teoriche e pratiche che stimolano l'apprendimento continuo, la ricerca del feedback e la condivisione della conoscenza come valore dell'azienda e delle persone. Tale cultura "counseling oriented" conducendo, tra l'altro, ad uno sviluppo della motivazione è anche il modo più efficace per incoraggiare l'innovazione, la creatività e l'imprenditorialità necessaria per stare al passo con i cambiamenti.

In questo modo si ridisegna il tessuto sociale e culturale, trasformandolo in una "community of learners"

Allenarsi ad allenare sarà il motto manageriale ed aziendale dei prossimi anni.

Tre persone erano al lavoro in un cantiere edile. Avevano il medesimo compito, ma quando fu loro chiesto quale fosse il loro lavoro, le risposte furono diverse. "Spacco pietre" rispose il primo. "Mi guadagno da vivere" rispose il secondo. "Partecipo alla costruzione di una cattedrale" disse il terzo. Paul Schulze

Articolo pubblicato da PRESS, rivista ufficiale del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, numero di giugno 2013

L'ascolto: un'arte da conoscere per il professionista consapevole

di Patrizia Bonaca

...."Vasudeva ascoltò con grande attenzione. Tutto assimilò ascoltando: nascita e fanciullezza di Siddharta, tutti i suoi studi, tutto il suo gran cercare, tutta la gioia, tutta la pena. Tra le virtù del barcaiole questa era una delle più grandi: sapeva ascoltare come pochi. Senza che egli avesse detto una parola, Siddharta parlando sentiva come Vasudeva accogliesse in sé le sue parole, tranquillo, aperto, tutto in attesa, e non perdesse una, non ne aspettasse una con impazienza, non vi annettesse ne lode ne biasimo: semplicemente ascoltava.

Siddharta sentì quale fortuna sia imbattersi in un simile ascoltatore, affondare la propria vita nel suo cuore, i propri affanni, la propria ansia di sapere...da "Siddharta" di Herman Hesse



Figura 9 - PABLO PICASSO Ritratto di Dora Maar

dovrebbe ascoltare un buon commercialista per essere e non solo apparire indipendente, competente e soprattutto obiettivo.

E' il cosiddetto "ascolto empatico"

Per ascolto empatico si intende l'intento di comprendere l'altro, significa sforzarsi di guardare il mondo nel modo in cui l'altro lo osserva, cercando di capire cosa prova.

Ascolto empatico non significa essere d'accordo con qualcuno ma capirlo sia da un punto di vista emotivo che intellettuale.

Leggendo il codice deontologico della professione e in particolar modo le caratteristiche distintive del commercialista come l'integrità, l'obiettività, l'indipendenza, la competenza e la diligenza non posso fare a meno di introdurre una qualità, a mio avviso, propedeutica a queste ultime e cioè la capacità di "ascoltare" del professionista.

In prima battuta si potrebbe pensare che saper ascoltare sia una dote innata o acquisita con l'esperienza, ma in realtà, penso, pochi di noi si sono mai chiesti veramente in che modo ascoltino!

In effetti quale addestramento o formazione abbiamo ricevuto che ci permetta di ascoltare in modo da poter comprendere realmente, profondamente, una situazione, dal punto di vista di un altro essere umano?

L'autore, Stephen R. Covey, nel suo "Le 7 regole per avere successo", evidenzia una regola d'oro per saper ascoltare e cioè:

"...prima cerca di capire....poi di farti capire..."

Penso che questa regola, per quanto semplice possa apparire, racchiuda il senso di come dovrebbe ascoltare un buon commercialista per essere e non solo apparire indipendente,

“Empatia non è simpatia”...

Ascolto empatico² significa astenersi dal: Valutare; Inquisire; Consigliare; Interpretare; Schernire; Generalmente ascoltiamo gli altri in modo autobiografico e tendiamo a rispondere valutando, inquisendo, consigliando e interpretando se non delle volte schernendo. Riporto, come esempio, una delle conversazioni più difficili anche se tra le più comuni e cioè quella con i nostri figli. (*Tra parentesi è riportato lo stato d'animo del figlio*)

Figlio: “Papà non mi piace andare a scuola, non ha niente di pratico, voglio fare come il mio amico che ha smesso e ora lavora” (*per me è diventato un vero problema la scuola e questo anno rischio di essere bocciato*)

Il padre risponde inquisendo, consigliando e valutando:

andare a lavorare ora..., stai scherzando vero? (*non sarebbe contento di me se smettessi di studiare*);

Cosa c'è che non va figlio mio? (*allora è interessato...*)

Senti, ma hai provato sul serio a metterti a studiare? (*...io ho un problema serio con la scuola...non vuole capire...*)

Ti rendi conto di quanti sacrifici stiamo facendo io e tua madre per mandarti ad una scuola così di pregio (*ecco...ora mi deve colpevolizzare, ma io ho un problema serio con la scuola*)

Adesso non puoi vedere i benefici derivanti dallo studio di certe materie e poi devi guardare a lungo termine (*eccoci.... ora inizia con la sua autobiografia,... a me interessa il mio problema!*)

Provo ora a dimostrare come dopo aver acquisito una certa competenza all'ascolto si può ottenere un risultato migliore guardando il problema dalla stessa parte del figlio, per aiutarlo a trovare una soluzione.

“il padre ascolta ripetendo le parole pronunciate e si sintonizza sullo stato d'animo del figlio”

Papà non voglio più andare a scuola e per le persone che non hanno iniziativa!(figlio)

Non vuoi più andare a scuola è per le persone che non hanno iniziativa..(padre)

Si non voglio più andarci, perdo solo tempo...!(figlio)

Pensi che la scuola sia una perdita di tempo e non ti dia niente per il tuo futuro.....(padre).

Si il mio amico ha smesso di andare a scuola e ora guadagna tanti soldi...!(figlio)

Si vede che ti senti proprio frustrato dall'ambiente scolastico.....(padre)

Si che mi sento frustrato vorrei fare come il mio amico! (figlio)

Secondo te il tuo amico ha avuto l'idea giusta.....(padre)

Beh, penso di si bisognerà però vedere tra un po' di anni! (figlio)

Pensi che tra un po' di anni si pentirà di questa scelta(padre)

Beh si se non hai un diploma è veramente difficile farsi strada oggi...!(figlio)

Si oggi è veramente difficile.....(padre)

Ho delle difficoltà con la matematica e mi rimane difficile parlarne con l'insegnante. Tu non lo dirai alla mamma vero?

Cosa pensi dovrei fare?..... ! (figlio)

Articolo pubblicato da PRESS, rivista ufficiale del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, numero di febbraio 2012

² Cfr. Stephen R. Covey, Le 7 regole per avere successo, ed. Franco Angeli pag. 212

Il modello Co.Me© un percorso formativo di counseling per il commercialista mediatore di successo.

di Patrizia Bonaca

Sono profondamente convinta che il “*professionista di nuova specie*” sia mediatore o no debba dotarsi di nuove competenze trasversali derivanti dalla letteratura, filosofia, sociologia, psicologia, antropologia per essere competitivo nell’attuale scenario economico e professionale. Ho ideato il modello CO.ME© in questo senso e cioè un percorso formativo esperienziale di counseling concepito per apprendere le tecniche di



Figura 10 – Modello positivo operativo strategico di Patrizia Bonaca

comunicazione, di ascolto e di sviluppo delle potenzialità creative che permettano al professionista di acquisire l’abilità creativa necessaria allo svolgimento del suo mandato.

E’ un percorso proattivo nell’ordine di cinque gradini formativi con la finalità ultima quella di trasferire le competenze necessarie per portare a termine una mediazione con successo. Intendendosi con successo l’ampia soddisfazione di tutte le parti in gioco e cioè :

- le parti; l’organismo di mediazione; il mediatore; l’aspetto sociale.

Seguendo il modello il nostro pilota automatico in genere “reattivo” si trasforma in “proattivo”, tramite la:

- Pianificazione; Chiarezza riguardo i propri obiettivi; Determinazione; Visione a lungo termine; Fiducia sul risultato;

Il percorso formativo esperienziale necessita di un tempo minimo per acquisire una mentalità differente, cioè più ampia rispetto al nostro modo “*automatico*” di vedere il conflitto diventando un processo di apprendimento per la mediazione ma anche di consapevolezza personale.

Il conflitto da risolvere diventa, a questo punto, una opportunità di crescita professionale e personale.

Descrivo sinteticamente i cinque punti del modello:

CONSAPEVOLEZZA

Su questo punto mi pare esauriente riportare una definizione sul counseling di uno dei padri fondatori, Rollo May,: “*Il counseling porta alla comprensione dell’unicità e della peculiarità di ogni essere umano come tale: la nostra peculiarità di esseri umani è data dalla moltitudine di parti all’interno di noi, quell’insieme di pregi e difetti che ci caratterizzano e ci rendono unici. I conflitti nascono dalla non accettazione di parti di noi che non ci piacciono. Riuscire ad accettare anche quelle parti ci porta a trovare l’equilibrio*

all'interno della nostra personalità che è "il realizzarsi del processo della vita di un individuo libero, socialmente integro e psicologicamente consapevole"

Il processo di consapevolezza della propria modalità espressiva si avvia e si alimenta tramite l'autosservazione e la sperimentazione di nuovi comportamenti proattivi (imparare a dire di no, porre dei limiti, gestire il tempo in modo efficace, ecc.)

ASCOLTO EMPATICO

Per ascolto empatico si intende l'intento di comprendere l'altro, significa sforzarsi di guardare il mondo nel modo in cui l'altro lo osserva, capire cosa prova.

Ascolto empatico non significa essere d'accordo con qualcuno ma capirlo sia da un punto di vista emotivo che intellettuale. *"Empatia non è simpatia"...*

COMUNICAZIONE EFFICACE

La consapevolezza della propria modalità espressiva primaria consente l'avvio del processo verso una competenza comunicativa più ampia e quindi efficace. Questa fase necessita di parte pratica consistente in una serie di esercizi e simulazioni che permetteranno alla persona di individuare la sua modalità espressiva primaria e di integrarla con altri aspetti comunicativi fino a quel momento ignorati. Si entra nel campo della meta-comunicazione e cioè una comunicazione che va al di là del contenuto ma presta attenzione al non verbale e alle proprie sensazioni che inevitabilmente influenzano la risposta dell'altro.

AUTOREVOLEZZA

Una condizione mentale che corrisponde più che ad un qualcosa di statico ad una *"ballo"* che un *"ballerino esperto"* danza con le sue modalità comunicative, riconoscendole e integrandole in tutti gli aspetti della sua vita.

L'autorevolezza costituisce un traguardo in movimento che occorre monitorare e coltivare. Acquisire alcune delle caratteristiche che seguono costituisce un processo di consapevolezza interiore che corrisponde ad un nuovo modo di pensare e affrontare il conflitto e sicuramente **mai** qualcosa che ci si può imporre di essere o di diventare. (devo essere imparziale...!)

CREATIVITA'

L'abilità creativa si alimenta in misura più che proporzionale all'aumentare della fiducia che noi diamo alle comunicazioni che ci provengono dall'emisfero non dominante del nostro cervello, che in genere coincide con il destro e cioè: sensazioni, immagini, che spesso sono trascurate e accantonate definendole...*cose senza senso...*

Articolo pubblicato da PRESS, rivista ufficiale del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, numero di marzo 2012

Il commercialista mediatore: consulente interno dell'impresa per la gestione dei conflitti?

di Patrizia Bonaca

"Tre sono le regole principali del mondo del lavoro: dal disordine e dalla confusione cercate di tirare fuori la semplicità; nei contrasti ricercate l'ironia e, infine, ricordate che l'opportunità risiede proprio nel bel mezzo delle difficoltà" Albert Einstein



Figura 11 - PABLO PICASSO i tre musicisti

I conflitti interni all'organizzazione e la loro incidenza in termini di costi e di competitività stanno facendo riflettere l'imprenditore "di nuova specie", riguardo l'esigenza di prendere provvedimenti che si discostano dai comuni paradigmi, proprio per migliorare il clima aziendale, risparmiando tempo e risorse. I conflitti assorbono energia "utile", che potrebbe essere impiegata nell'azienda in modo produttivo. Imparare a gestire i conflitti è quanto di più importante esista per migliorare

la produttività dell'azienda. In vista della crescente esigenza di un nuovo modo di lavorare, è necessario che l'impresa si prepari ad affrontare questi adeguamenti strutturali che dovranno entrare a far parte del sistema aziendale, avendo il fine di migliorare la produttività dell'azienda stessa...una sorta di *egoismo illuminato!*

Le aziende devono iniziare a prevedere un settore che si occupi di accertare l'incidenza, la prevalenza, la gravità e l'andamento tendenziale dell'esposizione a fattori stressanti, **tra cui i conflitti**, connessi all'attività lavorativa, le relative cause e ripercussioni sulla salute per poi predisporre un programma di intervento formativo preventivo.

Gestire i conflitti è un'arte che si impara, pochi sono i manager che riescono al primo colpo, senza commettere errori, è qualcosa verso la quale bisogna avere fiducia e su cui occorre allenarsi.

La cultura aziendale emergente tende ad occuparsi sempre più del conflitto, è il cosiddetto paradigma “counseling oriented”, e cioè lo stimolo verso l’apprendimento dell’ascolto e della comunicazione efficace.

La cultura “counseling oriented” conducendo, tra l’altro, ad uno sviluppo della motivazione è anche il modo più efficace per incoraggiare l’innovazione, la creatività e l’imprenditorialità necessaria per stare al passo con i cambiamenti.

Tramite il counseling si introducono nel sistema aziendale una serie di nozioni teoriche e pratiche per individuare, prevenire, risolvere situazioni di conflitto che provocano un irrigidimento della struttura aziendale, un incremento dei costi del personale a danno del risultato economico.

La mediazione all’interno dell’azienda: una nuova opportunità?

Seguendo il ragionamento evidenziato in premessa la conseguenza è una nuova opportunità per la figura del mediatore come consulente interno all’azienda esperto in gestione dei conflitti.

Mediatore inteso come esperto di comunicazione e ascolto efficace, che si occupa di migliorare la comunicazione interna, specialmente in settori con interessi contrastanti, di promuovere l’autoreferenzialità e la capacità di risolvere le situazioni conflittuali in autonomia. **Inteso come un aiuto alla comprensione e gestione autonoma del conflitto e non come genitore a cui rivolgersi.**

Il mediatore grazie ad una specifica formazione personale in counseling, si occupa di innescare un circolo virtuoso di allenamento all’apprendimento e di generazione dell’innovazione, per prevenire il conflitto in tutta l’organizzazione aziendale. Offre principalmente un **orientamento**, elementi alternativi di conoscenza, campi di cultura vari,in risposta alla crescente attenzione verso le qualità umane rispetto alle abilità tecniche dei lavoratori.

Da un punto di vista aziendale paragonando i costi connessi ai conflitti sul lavoro (assenteismo, malori, ripicche, ...) e i costi relativi agli interventi preventivi di gestione del conflitto si arriva alla conclusione che l’azienda, oltre ad avere un risparmio economico, migliora la sua immagine e svolge una funzione di benessere sociale. Le organizzazioni sane si auto-esaminano, si auto-rinnovano nella struttura, nelle tecnologie e nelle mansioni e i vari attori cooperano in un clima di armonia.

Ci sono altrettanti motivi per litigare quanti sono gli esseri umani in cui ci imbattiamo...si può cercare di prevenire il conflitto iniziando a conoscere i nostri schemi ripetitivi nelle situazioni conflittuali, per elaborare un piano di pace personale. Auspico che questo input possa provenire anche dall’ambiente di lavoro!

Articolo pubblicato da Blog Conciliazione , CCIAA Milano, maggio 2013

Le liti ereditarie un'opportunità per trasformare l'avarizia in temperanza?

di Patrizia Bonaca



Figura 12 Vancouver Magician and Picasso's Fees

Il filosofo Johann Kaspar Lavater, nei suoi “Aforismi sull'uomo”, ci consegna una verità assoluta, e cioè..”**Non dire di conoscere a fondo un'altra persona finché non hai dovuto dividere con lui un'eredità**”!

Sin dall'antichità la parola avarizia indicava il desiderare intensamente e l'attaccamento esagerato al denaro. L'avarizia ha una radice etimologica comune con l'avidità (avaro dal latino avarum, stessa etimologia di avidus). Le due nozioni, talvolta confuse, hanno dei significati diversi: mentre l'avidità è il desiderio di accrescere il proprio "possesso", l'avarizia è concentrata sulla conservazione meticolosa di ciò che già si possiede, al punto che quando l'avarizia comprende la cupidigia nei confronti delle proprietà di un'altra persona, viene usato il termine invidia.

Che cosa si nasconde dietro un atteggiamento avaro, perché lo troviamo spesso come radice nelle liti di origine ereditaria? E' possibile trasformarlo in un percorso verso la temperanza?

Per dare una risposta a questi interrogativi, che mi sono posta durante la mia esperienza professionale, ho preso spunto dall'etimologia della parola che i greci utilizzavano per indicare una persona attaccata al portafoglio: *aneleùtheros*, ovvero, “**non libero**” e cioè incapace di agire secondo natura.

E, in questa non libertà ritrovo il punto cruciale di connessione con alcune liti ereditarie che portano nel loro seno il seme del vincolo, della trappola creata dall'avarizia, che non permette uno sviluppo, libero, responsabile, diverso, originale dei beni componenti il coacervo ereditario e di conseguenza dell'autonomia patrimoniale e personale di ciascuno degli eredi.

E' come se quest'ultimi dovessero rimanere uniti, anche se dall'odio e dal rancore, ma comunque non liberi di godersi il bene ereditato e di disporne secondo il loro intendimento e piacere.

Ecco cosa potrebbe esserci dietro: **la paura comune** dell'evoluzione, del nuovo, dell'imprevisto, dell'ignoto...oserei dire la paura di vivere! ...è meglio rimanere uniti anche se tramite il filo di liti devastanti ma protetti dalla vita che evolve !

Si rimane uniti, odiandosi, in un gomitolo intricato di emozioni, sentimenti, prepotenze, rancori, invidie, sofferenze ma comunque tutti insieme a scacciare l'ignoto "acquisito" che incombe.

Per alcune persone l'avarizia potrebbe diventare una vera e propria ossessione, creando nella loro mente inconscia questa equazione: se metto fine alla lite e inizio a vivere come individuo autonomo e responsabile, posso perdere tutto, quindi è meglio rimanere dove sono, fermando il tempo.

Questo atteggiamento è proprio il contrario del percorso auspicabile verso la virtù della temperanza e cioè di un uso equilibrato delle risorse a disposizione, che ognuno di noi dovrebbe intraprendere secondo le sue potenzialità e aspirazioni. Ecco, dunque, che la lite ereditaria potrebbe diventare una opportunità, un punto di partenza per questo percorso e diventare come il viaggio descritto dal poeta Kavafis nella sua poesia ITACA: un viaggio ricco di esperienze, affrontato con calma in quanto l'arrivo alla meta non deve essere prematuro. La matassa ereditaria da districare, diventa lo stimolo per intraprendere esperienze di vita mai aspettate con lo scopo di tesaurizzarle e rielaborarle.

Il viaggio che permette di accrescere conoscenze ed esperienze che porteranno all'acquisizione della virtù.

"Tieni Itaca sempre nella tua mente durante il tuo viaggio e ringraziala di averti dato un viaggio meraviglioso. Senza Itaca non saresti mai partito."

Concludo riportando uno stralcio del libro "Le porte del peccato" di Gianfranco Ravasi che ha il pregio di racchiudere in poche righe il senso di questo mio articolo:

..Stare, dunque sul crinale della misura, della sobrietà, della parsimonia, dell'essenzialità, della semplicità e del risparmio senza piombare nel gorgo cupo dell'avarizia, ma senza neppure scivolare nella valle dello sperpero, è frutto dell'esercizio di una virtù spesso ignorata, la temperanza.

La temperanza alla quale è possibile accedere dopo un percorso di autoconsapevolezza e di studio delle proprie modalità espressive...

Continua Ravasi: *Il vizio spesso collide con la virtù...non a caso lo scrittore francese Marcel Jouhandeau nel suo saggio "Elementi per un'etica" osserva che l'avarizia è un calcolo di cui si ritrova la radice all'origine di molte virtù: non si arriva a niente se non a forza di stretta economia. Ogni conquista etica intellettuale richiede risparmio e dosaggio di risorse e di energie: dalla formica non devi esigere che eroghi prestiti, scherzava Jean de La Fontaine nella sua nota favola "La cicala e la formica"..*

Articolo pubblicato da PRESS, rivista ufficiale del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, numero di settembre 2013

Le radici del conflitto: la superbia, l'invidia e l'ira?

di Patrizia Bonaca



Figura 13 PABLO PICASSO woman with book

Aristotele definiva i vizi capitali gli “abiti del male” derivanti dalla ripetizione di azioni che a lungo andare formavano le abitudini di una persona. Il rimedio consisteva in una sorta di educazione, per trasformare da cattive a buone le abitudini.

Occupandomi di tematiche attinenti alla gestione del conflitto, ho voluto dedicare questo articolo ai vizi capitali, quali **la superbia, l'invidia e l'ira** perché secondo la mia esperienza molti conflitti hanno una radice profonda e invisibile in questi “abiti del male”, trasformatisi, nel tempo, in peccati capitali con l'influsso della chiesa. Ho scelto tra i sette vizi capitali questi tre, in quanto costituiscono i cosiddetti vizi relazionali nel senso che hanno bisogno

dell'altro per esistere.

*La **superbia** andò a cavallo e tornò in yacht!*

(Marcello Marchesi). La modalità espressiva per eccellenza del superbo è la millanteria, l'altezzosità, l'alterigia. Il superbo racconta cose ovvie, come se stesse raccontando novità, oppure fatti inventati per destare ammirazione e per innalzarsi agli occhi degli altri. Il superbo ha la necessità di essere superiore agli altri disprezzandoli nel contempo. Il superbo ti ascolta ma poi parla di se. Non lascia la parola all'altro, deve uscire dalla situazione come vincitore. Il superbo non ama rinunciare alla propria opinione che difende ad oltranza come l'unica verità possibile, in effetti chi potrebbe dargli ordini?

L'invidia come dice Gianfranco Ravasi nel suo libro: “Le porte del peccato” germoglia da un altro vizio capitale, la superbia. E' l'attestazione di una radicale frustrazione del proprio io, che si sente inferiore rispetto a un altro e non si rassegna a questa sensazione o verità. ...Malattia dell'anima l'invidia...sposa della superbia, ha per sorella la gelosia e per figlia l'infelicità...

Scriveva Paul Valery nei suoi Cattivi Pensieri: “Considerate bene ciò che invidiate e vi accorgete che c'è sempre una felicità che non avete, una libertà che non vi concedete, un coraggio, un'abilità, una forza, dei vantaggi che vi mancano e della cui mancanza vi consolate con il disprezzo”

C'è dunque un vero e proprio accecamento che rende l'invidioso un individuo rabbioso precipitandolo così al successivo vizio dell'ira.

L'ira è un vizio, lo sdegno una virtù. Nell'etica nicomachea di Aristotele si legge: "Adirarsi è facile, ne sono tutti capaci, ma non è assolutamente facile e soprattutto non è da tutti adirarsi con la persona giusta, nella misura giusta, nel modo giusto, nel momento giusto e per la giusta causa".

L'ira la riconosciamo con il rapporto che ha con la ragionevolezza, nell'ira furibonda la passione violenta sfugge al controllo della razionalità e imbrocca la strada della follia. Inoltre, l'iracondo non distingue tra la persona e il fatto ingiusto accaduto, ma si accanisce a prescindere.

Il professionista che per eccellenza lavora con relazioni, da contenuti emotivamente significativi, non può trascurare gli eventuali influssi "peccaminosi" di questi vizi nel contesto esaminato e nella gestione dei colloqui con le parti.

Oltre a ciò, soffermarsi su questi temi, contribuisce, ad avviare un processo di autosservazione nel professionista stesso a beneficio della sua imparzialità e autorevolezza.

Il più delle volte quando in un conflitto è ravvisabile una "questione di principio" le ragioni sottese, anche se inizialmente impercettibili, possono originarsi proprio da queste "cattive abitudini."

Il professionista, consapevole e sensibile verso questi temi, può fare molto nei caucus, infatti spesso la superbia, l'invidia e l'ira sono sintomi che la persona sta accudendo il proprio bisogno vitale di riconoscimento. Ciascuno di noi desidera essere riconosciuto per quello che è nella sua specificità. Tramite l'ascolto empatico il mediatore può far emergere il vero bisogno nascosto dietro il conflitto e per esempio accorgersi che la vera necessità delle parti era quella di non voler vedere trascurato il loro modo di pensare e di agire. Facilitando la comunicazione tra le parti e dando uguale dignità e importanza ai vari punti di vista, il non detto può emergere e "i vizi", che nascondevano i bisogni sottesi, lasciare spazio a quelle virtù che ci permettano di difendere la nostra dignità di esseri umani e il rispetto per i nostri valori.

Il professionista assume così il ruolo di maieuta del conflitto facilitando la miglior soluzione possibile, derivante dall'emersione del reale bisogno delle parti.

Ogni vizio richiama una virtù e può rappresentare una sorta di linguaggio capovolto della direzione intrapresa individuando la dote che sarebbe potuta emergere e che invece è rimasta nascosta.

Articolo pubblicato da PRESS, rivista ufficiale del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, numero di maggio 2012

Dott.ssa Patrizia Bonaca



Patrizia Bonaca, dottore commercialista, O.D.C.E.C. di Roma, trainer di Focusing, coach, counselor olistico trainer accreditata S.I.A.F., Docente di comunicazione ed ascolto efficace. Presidente dell'associazione Industria dell'Esperienza, si occupa da anni di divulgare il Counseling e il Focusing nel contesto professionale, scolastico e sportivo. Conduce workshop e tiene sedute individuali di Focusing e Coaching, anche on line. Direttrice didattica della Scuola per Operatore Olistico ad Indirizzo Focusing.

Autrice del primo libro italiano sul Focusing: *Il Focusing e la Teoria Ponte*, Edizioni Primiceri, anno 2013

Siti di riferimento www.industriadellesperienza.eu – www.patriziabonaca.it - email pbonaca@gmail.com