



# Commercialisti e COVID

## Come gestire l'ansia e i timori legati alla pandemia e pensare alla ripresa

**i Webinar**

*by Directio*

Emanuela Barreri – commercialista e psicologo del lavoro

WEBINAR > COMMERCIALISTI e COVID – Come gestire l'ansia e i timori legati alla pandemia per pensare alla ripresa

*A cura dell'ODCEC di Torino*

24 Luglio 2020

# INDICE

## **1.COMMERCIALISTI e COVID**

Pandemia: acceleratore di cambiamento

Un cambiamento imposto

Ansie durante il coronavirus

## **2. TIPI DI ANSIE E STRUMENTI PER AFFRONTARLE**

Ansie generali, personali e lavorative

Cosa fare e azioni concrete

Ansia e Coronavirus

## **3. NUOVE OPPORTUNITA' DAL CAMBIAMENTO**

Ripensarsi in funzione del cambiamento

Coraggio, ostacoli e insuccesso

Il Business Model Canvas e il Business Model You

Dove andrà la professione?

## **4. Le SOFT SKILLS per RIPARTIRE**

Cosa sono le soft skills

Quali sono le soft skills più importanti per il commercialista

Dove andrà la professione?

# PANDEMIA: ACCELERATORE DI CAMBIAMENTO



*Non sempre cambiare equivale a migliorare, ma per migliorare bisogna cambiare.*

*(Winston Churchill)*

# UN CAMBIAMENTO IMPOSTO

Cambiare non è facile, tantomeno quando il cambiamento ci viene imposto, non ce lo aspettiamo e **NON LO SCEGLIAMO.**

Non pensavamo di essere così fragili, deboli, attaccabili.

Non avremmo mai pensato che un virus così innocuo, se vogliamo neppure così terribile perché in fin dei conti è un'influenza, potesse metterci in ginocchio e minare il nostro futuro.

Perché la nostra paura è nel presente ma soprattutto nel **FUTURO**, perché non sappiamo quale sarà, se tornerà tutto come prima o se ci saranno – di nuovo – cambiamenti imposti e non decisi da noi.

Il cambiamento spaventa perché **DOBBIAMO AFFRONTARE SITUAZIONI NUOVE** che non abbiamo mai affrontato prima.

Perdiamo in nostri **PUNTI DI RIFERIMENTO** e le nostre **CERTEZZE**

# CORONAVIRUS: C'E' CHI HA AVUTO TANTO TEMPO LIBERO E CHI HA LAVORATO MOLTO DI PIU'



«In questi giorni di riposo a casa forzato tutti parlano di come impiegare il tempo libero e le proposte di letture, film, webinar sono innumerevoli.

C'è però anche chi lavora molto di più. Infermieri, medici, personale ospedaliero, farmacie, informatici, alimentari, pulizie, consegne a domicilio e tutti coloro che si sono attrezzati per lavorare da casa.

E si, anche i commercialisti»

Photo by [JESHOOOTS.COM](https://www.jeshoots.com) on [Unsplash](https://www.unsplash.com)

# CORONAVIRUS: C'E' CHI HA AVUTO TANTO TEMPO LIBERO E CHI HA LAVORATO MOLTO DI PIU'

«Con ogni probabilità **chi sta lavorando** tanto prova anche un po' di invidia nei confronti di coloro che hanno tanto tempo libero. Chi sta lavorando tanto vorrebbe poter cucinare, mettere a posto la casa, leggere, scrivere, telefonare agli amici... però non può.

**I commercialisti sono in prima linea, stanno supportando i clienti che sono a loro volta disorientati e preoccupati. Lo fanno anche con lo studio chiuso al pubblico, perché continuano a prestare assistenza via telefono o mail o qualsiasi altro strumento. Le agende si sono svuotate dagli impegni presso i clienti ma si sono immediatamente riempite di riunioni via web, che sono tendenzialmente più brevi e fanno risparmiare i tempi di trasferimento ma sono spesso faticose mentalmente e stancanti per il corpo, a cominciare dalla vista. La sera si è più stanchi di prima e l'ultima cosa di cui abbiamo bisogno è guardare la tv.**

L'adrenalina derivante dall'entusiasmo di essere riusciti ad usare nuove tecnologie lascia spesso spazio alla depressione derivante dal **pensiero di lavorare a vuoto**, perché i clienti potrebbero non avere più i soldi per pagarci. **Questo porta ad un grande affaticamento e stanchezza, che possono tradursi in pensieri negativi.**

**Il cambiamento che ci è stato imposto ci ha obbligato ad utilizzare tecnologie informatiche che non sapevano usare così bene e le preoccupazioni non sono solo per noi, ma anche per i nostri collaboratori e dipendenti che ci sentiamo in carico e che vogliamo tutelare»**

# ANSIA DURANTE IL CORONAVIRUS

*Francesca, 35 anni*

La mia ansia è nel cercare di riuscire a supportare i clienti e dare loro aiuto concreto nella gestione delle criticità attuali.

*Carlo, 54 anni*

Sono preoccupato dal non riuscire a organizzare i lavori e le scadenze per le proroghe che cambiano continuamente

*Giulio, 46 anni*

La mia ansia? Farmi pagare per il lavoro fatto. È difficilissimo chiedere dei soldi, se pur giusti, ai clienti che in questo momento non hanno la possibilità di guadagni e questo scaturlisce anche l'ansia di pagare i miei dipendenti, di garantire il pagamento degli stipendi

*Giorgia 36 anni*

Le proroghe di queste scadenze mi fanno venire l'ansia di non riuscire a gestire bene il carico di lavoro e i vari adempimenti che saranno in scadenza nello stesso periodo. Ciò che posso fare per ridurre questa preoccupazione è organizzare il lavoro giorno per giorno non posticipando nulla.

*Lorena, 28 anni*

La difficoltà che stiamo incontrando noi commercialisti è quella di riuscire a lavorare con l'ansia che (logicamente) ci trasmettono i clienti, presi da mille dubbi e preoccupazioni.

*Nadia, 54 anni*

Essere commercialista ai tempi del coronavirus vuol dire:

Non essere pagati dai clienti

Non riuscire ad interpretare le norme nel modo corretto che escono all'ultimo e che sono subito da comunicare al cliente

Concentrarsi sulle urgenze e non poter gestire l'ordinario

Non avere prospettiva rispetto alle future consulenze (ad es. associazione – spostato app. a data da definirsi perché sicuramente non è oggi un loro primario problema e in più sarebbe difficoltoso riuscire a costituire un'associazione non essendo prevista pratica telematica)

# ANSIA DURANTE IL CORONAVIRUS

**Ho letto le 100  
pagine del di  
cura Italia... E  
niente... Alla  
fine il  
commercialista  
muore**

*Impara a scrivere le tue ferite sulla  
sabbia e a incidere le tue gioie nella  
pietra.  
(Lao Tzu)*



# COME AFFRONTARE IL CAMBIAMENTO?

REAZIONI AL CAMBIAMENTO:

**PAURA DELL'IGNOTO  
SENSO DI VULNERABILITA'**

STRATEGIE DI DIFESA:

**ATTACCO  
FUGA  
CONGELAMENTO**

Per reagire è necessario uscire dalla zona di  
**CONFORT**

Lasciarsi sbilanciare per trovare un nuovo  
**EQUILIBRIO**

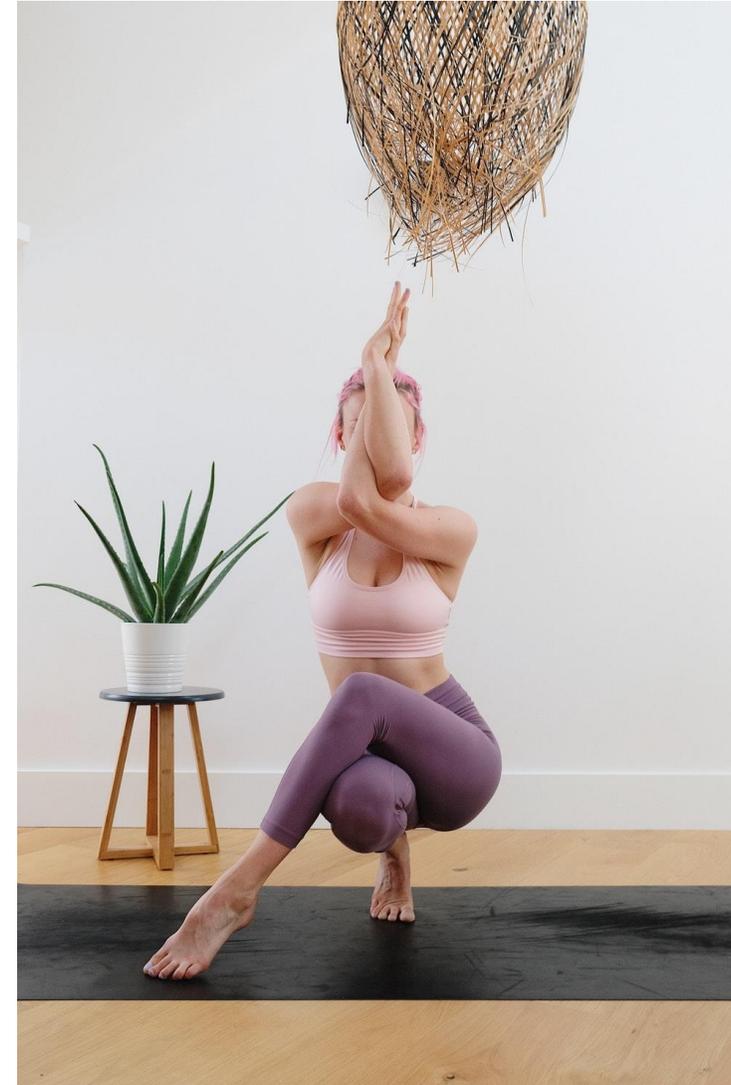


Photo by [Sonnie Hiles](#) on [Unsplash](#)

# COME AFFRONTARE IL CAMBIAMENTO?

NON CADERE NELLA TRAPPOLA DELLA  
«VITTIMA»

ADATTARSI ED AGIRE CON  
CONSAPEVOLEZZA

ACQUISIRE NUOVE COMPETENZE  
(EMOTIVE E NON EMOTIVE)

CERCARE L'EQUILIBRIO DENTRO DI SE'  
ANCHE SE FUORI C'E CAOS E  
CONFUSIONE

LASCIARE ANDARE LE COSE NON  
IMPORTANTI



Photo by [nrd](#) on [Unsplash](#)

# ANSIE GENERALI, PERSONALI E LAVORATIVE

## ANSIE GENERALI:

L'ansia può dipendere da cause interne a noi oppure dipendere da qualcosa che accade intorno a noi, come sta accadendo in questo momento in cui l'ansia da Coronavirus è generalizzata

## ANSIE PERSONALI:

- Ansie che dipendono dalla storia dell'individuo
- Ansie che dipendono dalla personalità
- Ansie che dipendono da specifiche patologie

## ANSIE LAVORATIVE:

- Ogni lavoro porta con sé delle ansie specifiche, legate al dover decidere, alla paura di sbagliare, alla paura di perdere il lavoro.
- Nel lavoro del commercialista, da sempre, sono presenti l'ansia da scadenze, da errore, da tasse e pagamenti.

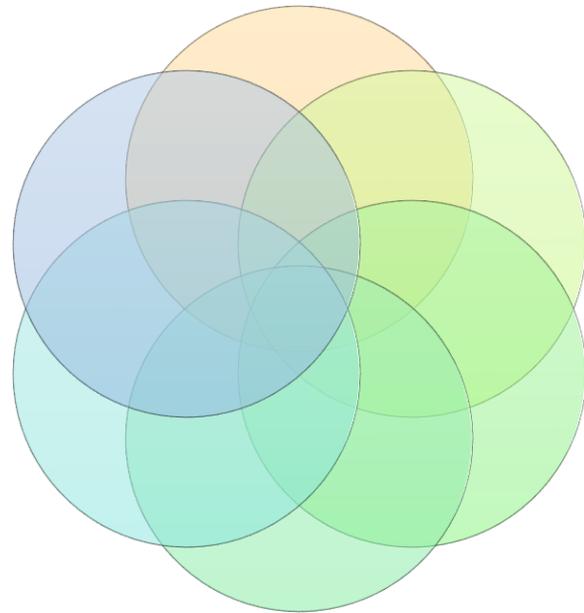
*Con l'emergenza Coronavirus alle ansie che da sempre sono presenti nella professione abbiamo dovuto aggiungere le ansie specifiche del **contagi** e **della paura di perdere il lavoro**, ansia che è sia **nostra** sia dei **nostri clienti***

# COSA FARE PER AFFRONTARE L'ANSIA



# AZIONI CONCRETE PER CURARE L'ANSIA

Curare  
l'alimentazione



Chiedere il  
supporto di uno  
psicologo o  
psicoterapeuta

Dormire bene

Fare esercizio  
fisico

Favorire le  
relazioni sociali

Utilizzare tecniche  
di rilassamento:  
meditazione,  
mindfulness



Photo by [Faye Cornish](#) on [Unsplash](#)

# RIPENSARSI IN FUNZIONE DEL CAMBIAMENTO CHE C'E' STATO

Il cambiamento «imposto»:  
**raramente ci capita, dato che  
siamo liberi professionisti**

Il piacere di **creare** e le nostre  
**passioni**

Un lavoro che amiamo:  
**ripensiamoci in funzione del  
cambiamento che c'è stato**



Photo on [Unsplash](#)

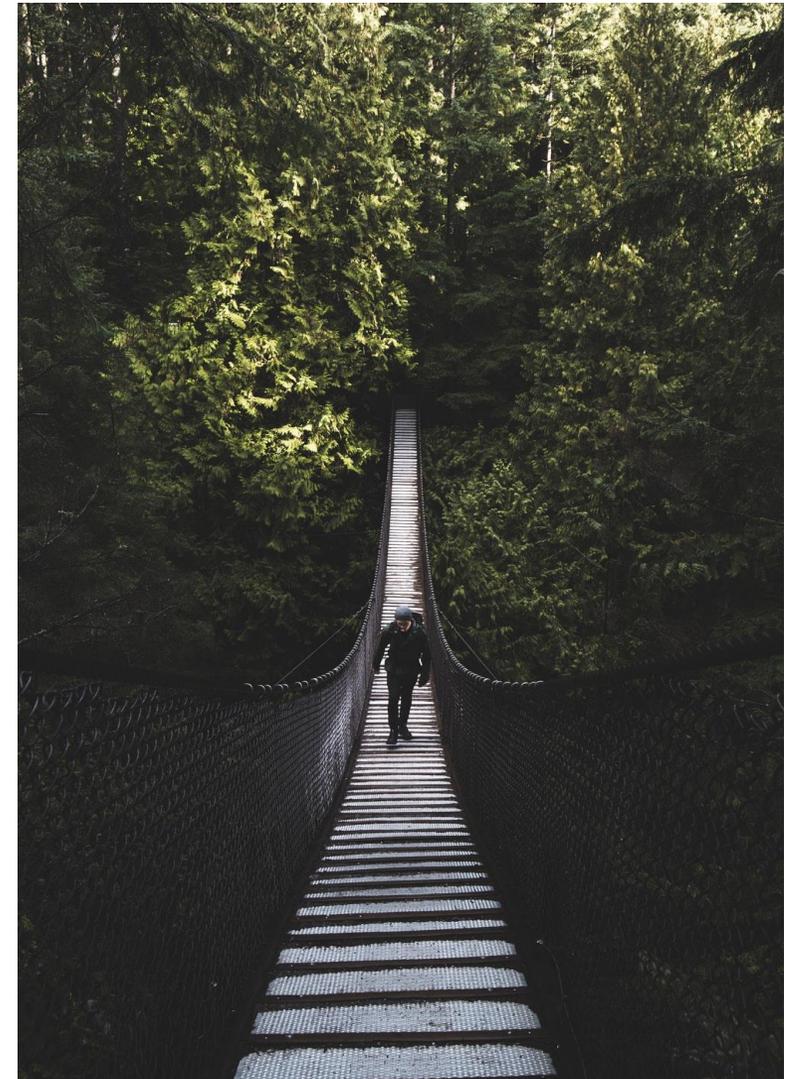
# CORAGGIO, OSTACOLI E INSUCCESSO

Si può essere curiosi a qualsiasi età, l'importante è **credere in se stessi e nelle proprie idee**, senza lasciare che gli altri ci impediscano di realizzarle.

La **paura di sbagliare** e soprattutto il dover affrontare la possibilità di **fallire**.

Essere se stessi ed avere il coraggio di inventare non è facile, spesso coltivare i propri sogni porta ad insuccessi e il saper rischiare di farsi trovare in difficoltà per un insuccesso non è da tutti.

Per essere creativi è necessario essere **coraggiosi**, per superare gli ostacoli dell'insuccesso perché inevitabilmente bisogna passare da lì.



# BUSINESS MODEL CANVAS

E' uno strumento per descrivere, analizzare e progettare i **modelli di business**.

Lo si può usare come:

- uno strumento di “visual management“
- per affrontare scenari multipli
- per aiutare le imprese ad allineare le loro attività illustrando potenziali trade-off;
- per le sue potenzialità come strumento Lean per sviluppare nuovi modelli di business

*Il BMC nasce dalla tesi di PhD del ricercatore svizzero **Alexander Osterwalder** all'Università di Losanna nel 2004*

*La tesi è consultabile al link [http://www.hec.unil.ch/aosterwa/PhD/Osterwalder\\_PhD\\_BM\\_Ontology.pdf](http://www.hec.unil.ch/aosterwa/PhD/Osterwalder_PhD_BM_Ontology.pdf) e in rete è possibile trovare materiale/testi approfondimenti*

# Business Model Canvas

Nome

Progettato da

**Partner Chiave**



**Attività Chiave**



**Proposte di Valore**



**Relazioni con i Clienti**



**Segmenti di Clientela**



**Risorse Chiave**



**Canali**



**Struttura dei Costi**



**Flussi di Ricavi**



# BUSINESS MODEL YOU

Visualizzare e creare il  
proprio  
«Modello di  
Professionista»

Percorso tecnico e  
creativo allo stesso  
tempo

Visual Design

*Di che cosa ha bisogno il mio  
cliente?*

*Quali difficoltà sta incontrando?  
Quali sono le cose che vuole  
ottenere?*

*Che cosa posso dargli io che mi  
distingue dagli altri?*

*Come posso raggiungere il mio  
potenziale cliente?*

## Chi ti aiuta (Partner Chiave)



Chi ti aiuta a fornire valore per gli altri?  
Chi ti supporta in altri modi, e come?  
Hai Partner che forniscono Risorse Chiave o svolgono Attività Chiave al tuo posto?  
Potrebbero farlo?

### I PARTNER CHIAVE POTREBBERO INCLUDERE:

- Amici
- Membri della famiglia
- Supervisor
- Personale delle risorse umane
- Colleghi e collaboratori
- Fornitori
- Soci delle associazioni professionali
- Mentori o consulenti, ecc.

## Cosa fai (Attività Chiave)



Elenca diverse attività critiche che esegui al lavoro ogni giorno e che distinguono la tua professione dalle altre.  
Quale di queste Attività Chiave richiede il tuo Valore Offerto?  
Quali Attività richiedono i tuoi Canali e le Relazioni con i Clienti?

### CONSIDERA COME LE TUE ATTIVITÀ POSSONO ESSERE RAGGRUPPATE NELLE SEGUENTI AREE:

- Fare (costruire, creare, risolvere, offrire, ecc.)
- Vendere (informare, persuadere, insegnare, ecc.)
- Supportare (amministrare, calcolare, organizzare, ecc.)
- Riduce il rischio
- Diminuisce i costi
- Aumenta la convenienza o l'usabilità
- Migliora le prestazioni
- Aumenta il piacere o soddisfa i bisogni basilari
- Soddisfa un bisogno sociale (marca, status, riconoscimento, ecc.)
- Soddisfa un bisogno emotivo ecc.

## Come ti rendi utile (Valore Offerto)



Che valore porti ai Clienti?  
Quale problema risolvi o bisogno soddisfi? Descrivi i benefici specifici che i Clienti ottengono come risultato del tuo lavoro

### CONSIDERA SE IL TUO VALORE OFFERTO:

- Riduce il rischio
- Diminuisce i costi
- Aumenta la convenienza o l'usabilità
- Migliora le prestazioni
- Aumenta il piacere o soddisfa i bisogni basilari
- Soddisfa un bisogno sociale (marca, status, riconoscimento, ecc.)
- Soddisfa un bisogno emotivo ecc.

## Come interagisci (Relazione con i Clienti)



Che tipo di rapporto i tuoi Clienti si aspettano tu stabilisca e mantenga con loro?  
Descrivi il tipo di relazione che hai ora.

### ALCUNI ESEMPLI POTREBBERO INCLUDERE:

- Assistenza personale
- Assistenza personale dedicata
- Assistenza remota via e-mail, Skype, ecc.
- Collega o comunità di utenti
- Co-creazione
- Self-service o servizi automatizzati ecc.

## A chi sei utile (Clienti)



Per chi crei valore?  
Chi è il tuo Cliente più importante?  
Chi dipende da te per poter fare il suo lavoro?  
Chi sono i Clienti dei tuoi Clienti?

## Chi sei e cosa hai (Risorse Chiave)



Cosa ti entusiasma di più nel tuo lavoro?  
Classifica le tue preferenze:  
Ti piace avere a che fare principalmente con

1) persone, 2) informazioni/idee, o 3) cose ed oggetti/lavoro all'aperto?  
Descrivi un paio di tuoi talenti (cose che fai naturalmente senza sforzo) e alcune tue capacità (cose che hai imparato a fare).  
Elenca alcune delle tue altre risorse: rete personale, reputazione, esperienza, abilità manuali, ecc.

## Come ti fai conoscere e come porti valore (Canali)



Attraverso quali Canali i tuoi Clienti preferiscono essere raggiunti?  
Come li stai raggiungendo adesso?  
Quali Canali funzionano meglio?

### FASI DEI CANALI:

1. Consapevolezza: Come ti trovano i potenziali Clienti?
2. Valutazione: Come aiutano i potenziali Clienti a valutare il tuo Valore?
3. Acquisito: Come i nuovi Clienti ti assumono o acquistano i tuoi servizi?
4. Consegna: Come porti il Valore ai Clienti?
5. Post-vendita: Come continui a supportare i Clienti e ad assicurarti che siano soddisfatti?

## Cosa dai (Costi)

Che cosa dai al tuo lavoro (tempo, energia, ecc.)?  
A cosa rinunci per il lavoro (tempo familiare o personale, ecc.)?  
Quali Attività Chiave sono più "costose" (prosciuganti, stressanti, ecc.)?

### ELENCA I COSTI DIRETTI E INDIRETTI ASSOCIATI AL TUO LAVORO:

#### Costi immateriali:

- Stress o insoddisfazione
- Mancanza di opportunità di crescita personale o professionale
- Basso riconoscimento, contributi sociali ecc.

#### Costi materiali:

- tempo o impegni di viaggio eccessivi
- pendolarismo o spese di viaggio non rimborsati
- formazione, stato-finanziaria, attrezzature, attrezzature.



## Cosa ottieni (Ricavi e Benefici)

Per quale valore i tuoi Clienti sono veramente disposti a pagare?  
Per che cosa pagano adesso?  
Come pagano adesso?  
Come potrebbero preferire pagare?

### DESCRIVI RICAVI E BENEFICI:

- Quelli materiali potrebbero includere:
- Salari
- Stipendi o compensi professionali
- Pagamenti in natura o scambi di merci o servizi
- Assicurazioni sanitarie
- Contributi previdenziali
- Stock option o partecipazione agli utili
- Supporto allo studio



# COSA SONO LE SOFT SKILLS?

## HARD SKILLS (verticali):

competenze **TECNICHE** che sono acquisibili più o meno facilmente durante il percorso scolastico, un corso professionale o di aggiornamento o sul lavoro.

Esempi:

- Capacità di usare programmi e pacchetti informatici
- Capacità di utilizzo di macchinari specifici e strumenti
- Conoscenza di lingue straniere
- Per il commercialista:

conoscenze ragioneria e contabilità / normative tributario /societario fallimentare, tecniche revisione dei conti ecc.

## SOFT SKILLS (orizzontali):

Sono competenze che fanno riferimento alla **SFERA PERSONALE** di ciascun individuo.

- Abilità personali e trasversali che di solito non si imparano seduti sui banchi di scuola o seguendo qualche studio universitario ma che dipendono dal proprio carattere, dalla propria cultura e personalità, e anche dal vissuto di ognuno.

Esempi:

- Capacità comunicative e relazionali
- Capacità di adattamento in nuovi contesti
- Problem solving
- Motivazione e tenacia a perseguire i propri obiettivi
- Resistenza allo stress
- Lavoro di gruppo
- Creatività e proattività
- Flessibilità
- Ecc.

# QUALI SONO LE SOFT SKILLS PIU' IMPORTANTI PER UN COMMERCIALISTA?

*Saper comunicare  
efficacemente*

*Precisione ed  
attenzione ai dettagli*

*Resistenza allo stress*

*Autostima e fiducia in  
sé stessi*

*Capacità di  
adattamento ai  
cambiamenti/gestione  
della complessità*

*Apprendimento  
continuo e gestione  
delle informazioni*

*Problem solving*

*Gestione dei  
conflitti/Capacità di  
negoiazione*

*Orientamento al cliente*

# GESTIONE DEL TEMPO E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

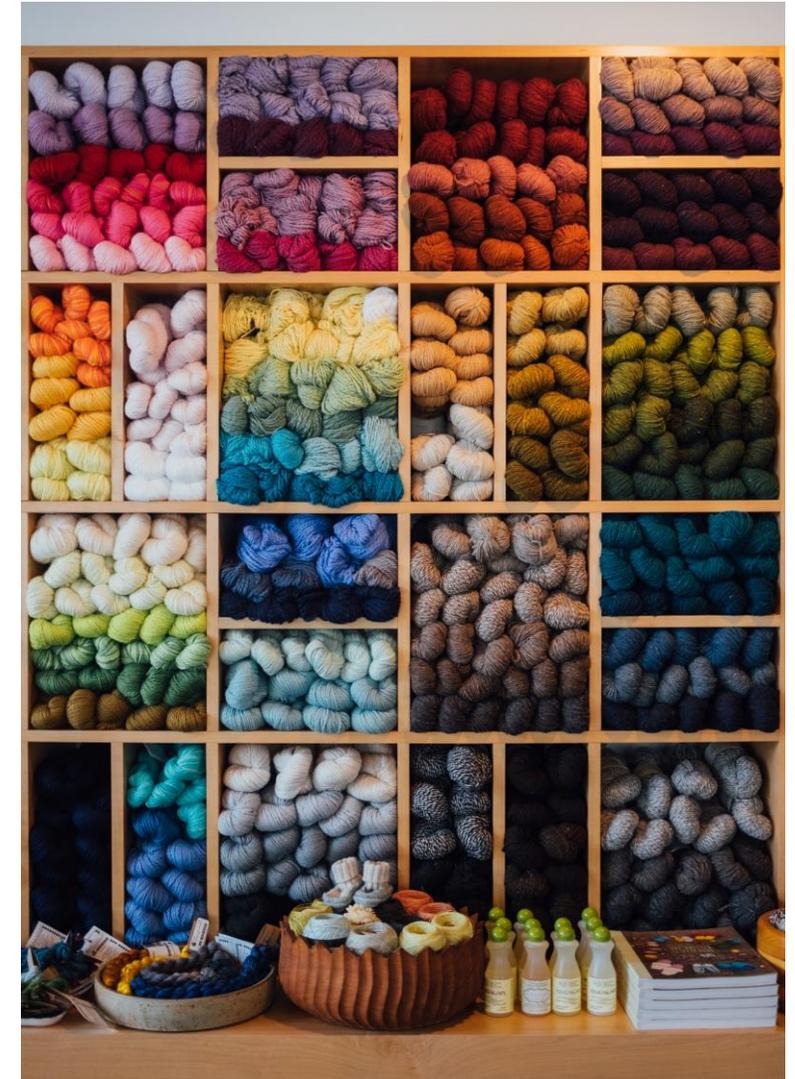
Le soft skills si possono imparare?

Paradossalmente, per acquisire le soft skills ci vuole maggior tempo.

Per poterle «utilizzare» al meglio è indispensabile la **consapevolezza**.

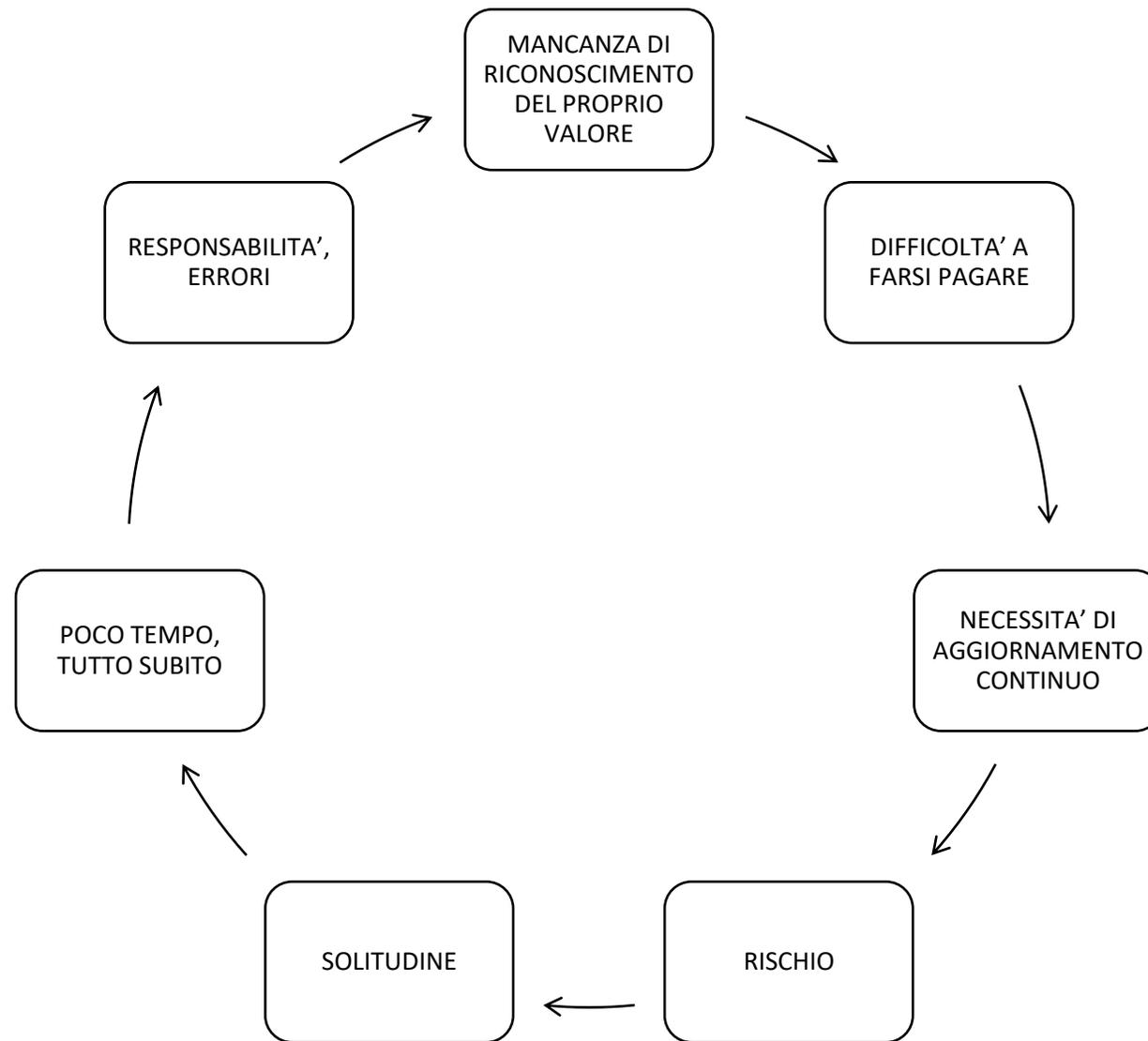
Spesso le **competenze organizzative e saper gestire il proprio tempo** creano uno spartiacque tra chi riesce ad utilizzare sia competenze verticali che orizzontali e chi no.

Altri elementi di possibilità di sviluppo delle competenze trasversali sono: l'**età** e la **disponibilità al cambiamento**.



# QUALI SONO LE DIFFICOLTA' DEL COMMERCIALISTA?

Brainstorming Odcec anni 2016 -2018



# QUALI SONO LE COMPETENZE CHE DOVRA' AVERE IL COMMERCIALISTA DEL FUTURO?

Brainstorming Odcec anni 2016 -2018

MULTIDISCIPLINARIETA,  
SPECIALIZZAZIONE

GESTIONE D'AZIENDA,  
RISTRUTTURAZIONI AZIENDALI,  
CONSULENTI DI PROCESSO, STRATEGIE

COMPETENZE TRASVERSALI,  
INFORMATICHE, SOFTWARE

INTERNAZIONALIZZAZIONE

PIANI FINANZIARI

MARKETING, RELAZIONI

SOCIOLOGIA, PSICOLOGIA



# CORONAVIRUS: RITORNO AI VALORI

PERSONE



Photo by [Christopher Campbell](#) on [Unsplash](#)

AMBIENTE

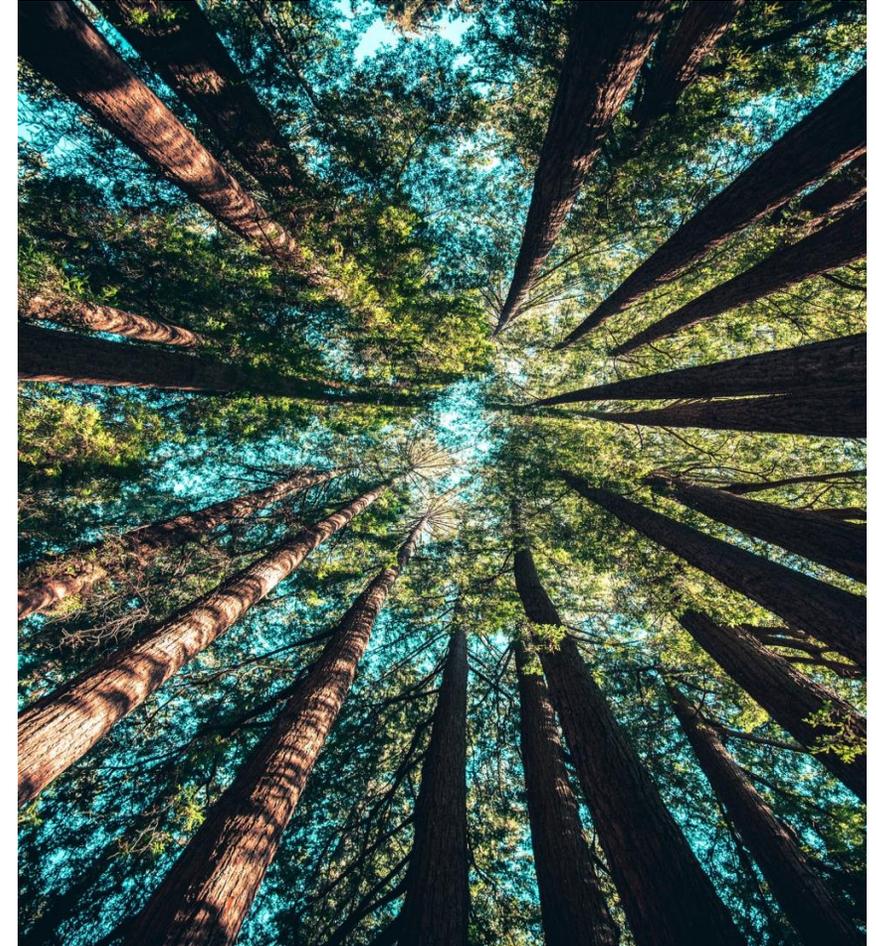


Photo by [Casey Horner](#) on [Unsplash](#)

# DOVE ANDRA' LA PROFESSIONE?

CONSULENZA GESTIONALE

TERZO SETTORE

CRISI D'IMPRESA

START UP

ASSISTENZA FISCALE

ASSISTENZA FINANZIARIA

CONSULENTE SPECIALIZZATO IN PARTICOLARI SETTORI, es.

AGRICOLTURA – ECOMMERCE – ECONOMIA CIRCOLARE

GIUSLAVORO

.....????????????????????

## ANTE PANDEMIA:

**IL LAVORO DEI PROSSIMI 5 ANNI SARA' TUTTO DA REINVENTARE**

**QUELLO CHE SI STUDIA NEI PRIMI ANNI DI UNIVERSITA' E' SUPERATO AL MOMENTO DELLA LAUREA, CI SI LAUREA E LE COMPETENZE TECNICHE SONO GIA' «VECCHIE»**



**COVID-19 does not discriminate.**

Coronavirus can infect anyone, of any age.



Share Kindness

We can spread kindness further than the virus. By helping each other, both locally and across the world, we can get through this and build the foundations for recovery. Contact the lonely. Look after each other. And listen to your government's advice on isolation and hygiene.

# IL COMMERCIALISTA RESILIENTE



★ TURN ★  
IDEAS INTO  
REALITY

Susan Kobasa: coloro che subiscono alti livelli di stress senza ammalarsi hanno una struttura di personalità caratterizzata dalla RESILIENZA

*Non è mai troppo tardi per essere quello che potresti essere stato*

GEORGE ELIOT