

ACCREDIA – L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

L'Evoluzione (o Involuzione?) dell'auditor

ACCREDIA – 14 Settembre 2012

Emanuele Riva
Compliance & Accreditation Manager

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

1) **Entusiasmo idealistico:**

Si sceglie di fare l'auditor pensando che sia un lavoro che possa essere d'aiuto alle imprese, e di stimolo per la propria crescita professionale. Ogni giorno un'azienda diversa.. un miriade di cose da imparare, si vedono posti nuovi, si gusta la cucina locale.. non c'è il rischio di annoiarsi!!

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

2) Stagnazione:

L'ispettore, sottoposto a carichi di lavoro e di stress eccessivi (una verifica al giorno!!), inizia a rendersi conto di come le sue aspettative non coincidano con la realtà lavorativa. L'entusiasmo, l'interesse ed il senso di gratificazione legati alla professione iniziano a diminuire.

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

3) Frustrazione:

L'ispettore inizia a vivere un senso di inutilità, di inadeguatezza, di insoddisfazione, uniti alla percezione di essere sfruttato, oberato di lavoro e poco apprezzato; cerca quindi di trovare una nuova professione, senza però riuscirci, perché troppo specializzato. Si tende ad essere aggressivi con gli altri (molto rigidi nell'emissione delle NC)

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

4) Apatia:

L'interesse e la passione per il proprio lavoro si spengono. Si rinuncia alla propria formazione, diminuisce la capacità d'ascolto, si tende a terminare sempre prima le verifiche. Non si argomentano con sufficiente attenzione i rilievi, si fanno rapporti di verifica fotocopia, si chiude un occhio sui rilievi per non doverli discutere. Si arriva a saltare il pranzo per non dover soffermarsi a parlare con i referenti dell'azienda. Ogni mattina sembra di rivedere un film già visto.. riunione iniziale, riesame della direzione, verifiche ispettive interne, pranzo, documentazione, riunione finale.. macchina e hotel (con cena da soli).

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

Facciamo un esame di coscienza..

In quale fase ci ritroviamo? E in quale fase si trova la maggior parte degli ispettori che incontriamo durante il nostro lavoro?

- 1) Entusiasmo idealistico
- 2) Stagnazione
- 3) Frustrazione
- 4) Apatia

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

Sindrome da burnout

La sindrome da burnout (o più semplicemente burnout) è l'esito patologico di un processo stressogeno che colpisce le persone che esercitano **professioni d'aiuto**, qualora queste non rispondano in maniera adeguata ai carichi eccessivi di stress che il loro lavoro li porta ad assumere.

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

La sindrome [modifica]

Il *burnout* interessa tutte quelle figure caricate da una duplice fonte di stress, ovvero quello personale e quello della persona aiutata; in particolare colpisce i medici e le altre figure sanitarie, compresi volontari e studenti, gli addetti ai servizi di emergenza, tra cui poliziotti e vigili del fuoco, psicologi, psichiatri e assistenti sociali, sacerdoti e religiosi (in particolare se in missione)^[1], insegnanti ed educatori, avvocati e ricercatori ^[2]

Ne consegue che, se non opportunamente trattati, questi soggetti cominciano a sviluppare un lento processo di "logoramento" o "decadenza" psicofisica dovuta alla mancanza di energie e di capacità per sostenere e scaricare lo stress accumulato ("*burnout*" in inglese significa proprio "bruciarsi"). In tali condizioni può anche succedere che queste persone si facciano un carico eccessivo delle problematiche delle persone a cui badano, non riuscendo così più a discernere tra la propria vita e la loro. Il *burnout* comporta esaurimento emotivo, depersonalizzazione, un atteggiamento spesso improntato al cinismo e un sentimento di ridotta realizzazione personale. Il soggetto tende a sfuggire l'ambiente lavorativo assentandosi sempre più spesso e lavorando con entusiasmo ed interesse sempre minori, a provare frustrazione e insoddisfazione, nonché una ridotta empatia nei confronti delle persone delle quali dovrebbe occuparsi. Il burnout si accompagna spesso ad un deterioramento del benessere fisico, a sintomi psicosomatici come l'insonnia e psicologici come la depressione. I disagi si avvertono dapprima nel campo professionale, ma poi vengono con facilità trasportati sul piano personale: l'abuso di alcol, di sostanze psicoattive ed il rischio di suicidio sono elevati nei soggetti affetti da burnout.^[3]

Per misurare il *burnout* ci sono diverse scale ma è da ricordare la scala di Maslach: un questionario di 22 items, ossia domande, atte a stabilire se nell'individuo sono attive dinamiche psicofisiche che rientrano nel *burnout*. A ogni domanda il soggetto interessato deve rispondere inserendo un valore da 0 a 6 per indicare intensità e frequenza con cui si verificano le sensazioni descritte nella domanda stessa.

La prevalenza della sindrome nelle varie professioni non è ancora stata chiaramente definita, ma sembra essere piuttosto elevata tra operatori sanitari quali medici e infermieri (ad esempio, secondo un recente studio olandese in *Psychological Reports*, non meno del 40% dei medici di base andrebbe incontro ad elevati livelli di *burnout*), insegnanti e poliziotti.^{[3] [4] [5]}

Le fasi del burnout [modifica]

Negli operatori sanitari, la sindrome si manifesta generalmente seguendo quattro fasi. ^{[6] [7]}

La prima, preparatoria, è quella dell'*entusiasmo idealistico* che spinge il soggetto a scegliere un lavoro di tipo assistenziale.

Nella seconda (*stagnazione*) il soggetto, sottoposto a carichi di lavoro e di stress eccessivi, inizia a rendersi conto di come le sue aspettative non coincidano con la realtà lavorativa. L'entusiasmo, l'interesse ed il senso di gratificazione legati alla professione iniziano a diminuire.

Nella terza fase (*frustrazione*) il soggetto affetto da burnout avverte sentimenti di inutilità, di inadeguatezza, di insoddisfazione, uniti alla percezione di essere sfruttato, oberato di lavoro e poco apprezzato; spesso tende a mettere in atto comportamenti di fuga dall'ambiente lavorativo, ed eventualmente atteggiamenti aggressivi verso gli altri o verso se stesso.

Nel corso della quarta fase (*apatia*) l'interesse e la passione per il proprio lavoro si spengono completamente e all'empatia subentra l'indifferenza, fino ad una vera e propria "morte professionale".

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

Le cause del burnout [\[modifica\]](#)

- sovraccarico di lavoro: il disadattamento è presente quando la persona percepisce un carico di lavoro eccessivo (le richieste lavorative sono così elevate da esaurire le energie individuali al punto da non rendere possibile il recupero), quando, anche in presenza di un carico ragionevole, il tipo di lavoro non è adatto alla persona (si percepisce di non avere le abilità per svolgere una determinata attività) e quando il carico emotivo del lavoro è troppo elevato (il lavoro scatena una serie di emozioni che sono in contraddizione con i sentimenti della persona).
- senso di impotenza: il soggetto non ritiene che ciò che fa o vuole fare riesca ad influire sull'esito di un determinato evento.
- mancanza di controllo: il disadattamento si verifica quando l'individuo percepisce di avere insufficiente controllo sulle risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro oppure quando non ha sufficiente autorità per attuare l'attività nella maniera che ritiene più efficace.
- riconoscimento: si ha disadattamento quando si percepisce di ricevere un riconoscimento inadeguato per il lavoro svolto.
- senso di comunità: è presente disadattamento quando crolla il senso di appartenenza comunitario all'ambiente di lavoro, ovvero quando si percepisce che manca il sostegno, la fiducia reciproca ed il rispetto e le relazioni vengono vissute in modo distaccato ed impersonale.
- assenza di equità: si ha disadattamento quando non viene percepita l'equità nell'ambiente di lavoro in ambiti quali, ad esempio, l'assegnazione dei carichi di lavoro e della retribuzione o l'attribuzione di promozioni e avanzamenti di carriera.
- valori contrastanti: il disadattamento nasce quando si vive un conflitto di valori all'interno del contesto di lavoro e cioè quando la persona non condivide i valori che l'organizzazione trasmette oppure quando i valori non trovano corrispondenza, a livello organizzativo, nelle scelte operate e nella condotta.

Le conseguenze del burnout [\[modifica\]](#)

A livello individuale [\[modifica\]](#)

- Atteggiamenti negativi verso i clienti/utenti
- Atteggiamenti negativi verso se stessi
- Atteggiamenti negativi verso il lavoro
- Atteggiamenti negativi verso la vita
- Calo della soddisfazione lavorativa
- Calo dell'impegno verso l'organizzazione
- Riduzione della qualità della vita personale
- Peggioramento dello stato di salute

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

Le cause del burnout (1)

- **Sovraccarico di lavoro:** una verifica al giorno, 5 giorni alla settimana!!!!
- **Senso di impotenza:** anno dopo anno ci si rende conto che le aziende / organismi non recepiscono i propri rilievi o raccomandazioni
- **Mancanza di controllo:** poca gestione della propria agenda e della logistica
- **Riconoscimento:** poca considerazione dell'auditor.. sono finiti i tempi in cui la direzione partecipava con attenzione alla riunione iniziale!

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

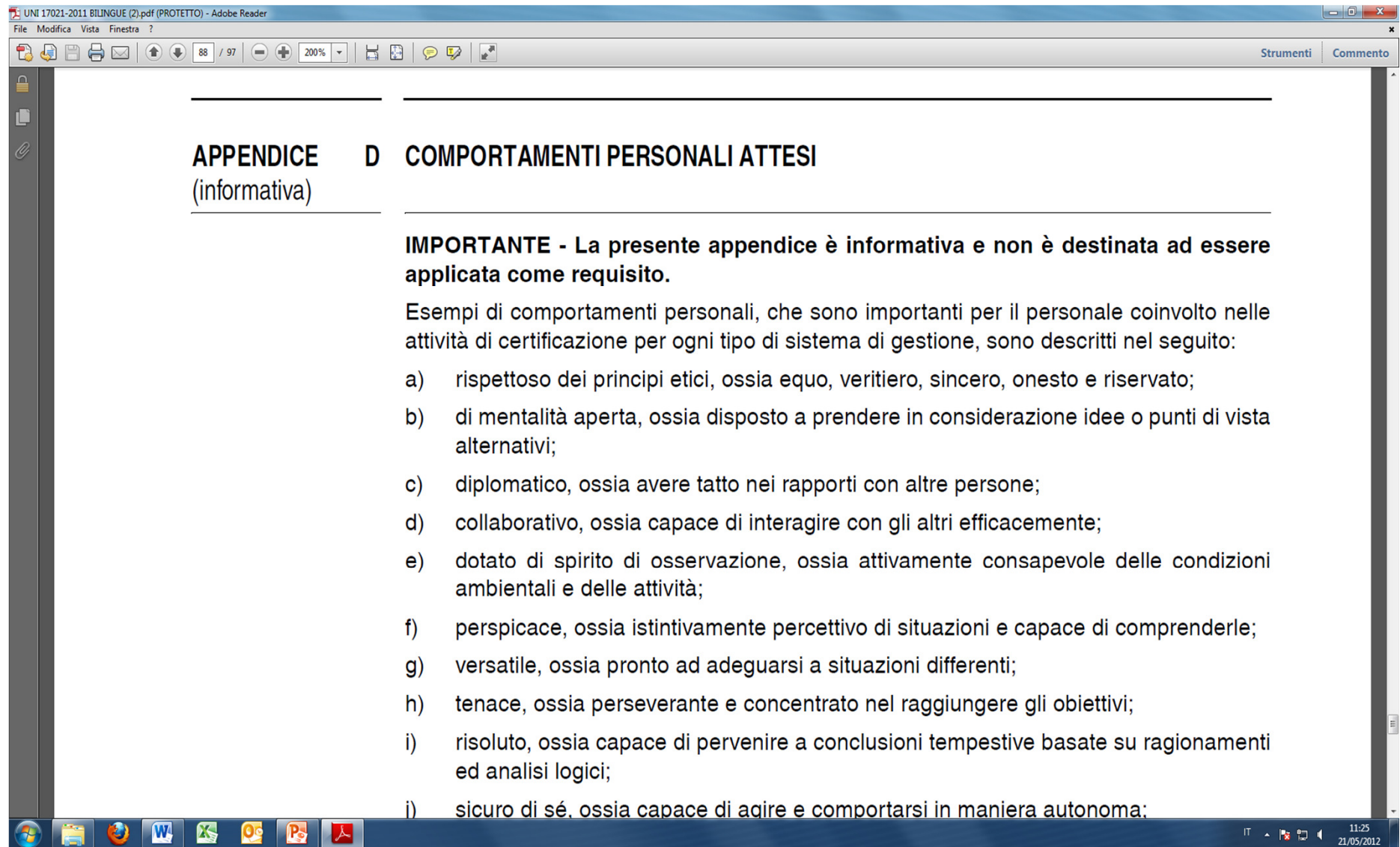
Le cause del burnout (2)

- **Senso di comunità:** gli ispettori lavorano per più organismi, che poche volte li fanno sentire partecipi alle decisioni e ai valori dell'ente (1 riunione all'anno e qualche mail di informazione)
- **Assenza di equità:** diminuiscono i compensi... 150 € con spese comprese!
- **Valori contrastanti:** l'auditor stesso non attribuisce più un valore alla propria attività.. una certificazione non si nega più a nessuno!!

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

Cosa fare per cambiare la situazione? ... Come eliminare le cause?

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor



UNI 17021-2011 BILINGUE (2).pdf (PROTETTO) - Adobe Reader

File Modifica Vista Finestra ?

88 / 97 200%

Strumenti Commento

APPENDICE D **COMPORAMENTI PERSONALI ATTESI**

(informativa)

IMPORTANTE - La presente appendice è informativa e non è destinata ad essere applicata come requisito.

Esempi di comportamenti personali, che sono importanti per il personale coinvolto nelle attività di certificazione per ogni tipo di sistema di gestione, sono descritti nel seguito:

- a) rispettoso dei principi etici, ossia equo, veritiero, sincero, onesto e riservato;
- b) di mentalità aperta, ossia disposto a prendere in considerazione idee o punti di vista alternativi;
- c) diplomatico, ossia avere tatto nei rapporti con altre persone;
- d) collaborativo, ossia capace di interagire con gli altri efficacemente;
- e) dotato di spirito di osservazione, ossia attivamente consapevole delle condizioni ambientali e delle attività;
- f) perspicace, ossia istintivamente percettivo di situazioni e capace di comprenderle;
- g) versatile, ossia pronto ad adeguarsi a situazioni differenti;
- h) tenace, ossia perseverante e concentrato nel raggiungere gli obiettivi;
- i) risoluto, ossia capace di pervenire a conclusioni tempestive basate su ragionamenti ed analisi logici;
- i) sicuro di sé, ossia capace di agire e comportarsi in maniera autonoma;

11:25 21/05/2012

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

UNI 17021-2011 BILINGUE (2).pdf (PROTETTO) - Adobe Reader

File Modifica Vista Finestra ?

88 / 97 204%

Strumenti Commento

- g) versatile, ossia pronto ad adeguarsi a situazioni differenti;
- h) tenace, ossia perseverante e concentrato nel raggiungere gli obiettivi;
- i) risoluto, ossia capace di pervenire a conclusioni tempestive basate su ragionamenti ed analisi logici;
- j) sicuro di sé, ossia capace di agire e comportarsi in maniera autonoma;
- k) professionale, ossia mostrandosi cortese, coscienzioso e generalmente in grado di comportarsi sul posto di lavoro in maniera opportuna;
- l) moralmente coraggioso, ossia desideroso di agire in modo etico e responsabile, anche se queste azioni possono non essere sempre popolari e qualche volta possono comportare disaccordo o confronto;
- m) organizzato, ossia in grado di mostrare capacità di gestione del tempo, di dare priorità, di pianificazione ed efficienza.

La determinazione di comportamenti è legata a situazioni e le debolezze possono diventare apparenti solo in specifici contesti. L'organismo di certificazione dovrebbe adottare azioni appropriate per identificare le debolezze che influenzano negativamente l'attività di certificazione.

14:27
21/05/2012

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

Per molti versi la professione dell'auditor è facile...

Rischiamo molto poco pur approfittando del grande potere che abbiamo su coloro che sottopongono il proprio lavoro al nostro giudizio...

Prosperiamo grazie alle Non Conformità che sono uno spasso da scrivere e da leggere...

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

Non dobbiamo però mai dimenticarci della fatica e dell'impegno anche dell'opera più mediocre, che probabilmente ha molta più anima del nostro giudizio che la definisce tale.

Inoltre, ci sono occasioni in cui un critico qualcosa rischia davvero. Ad esempio, nello **scoprire e difendere il nuovo**.

Non dobbiamo avere paura delle opinioni diverse dalle nostre, ma, anzi, dobbiamo sforzarci di comprenderle e, se corrette, essere pronti a sostenerle.

L'Evoluzione (o involuzione?) dell'auditor

VIDEO

<http://www.youtube.com/watch?v=0CMIiVuvRI0>

YOUTUBE: *Ratatouille - un grande artista può celarsi in chiunque*