



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Formazione Maggioli

Corso Valore PA INPS di 2° livello di tipo A (bando 2019)

Leadership contemporanea e gestione dei cambiamenti

Bologna, settembre-novembre 2020

Gestire efficacemente le situazioni stressanti

On line, mercoledì 18 novembre 2020

Docente:

Luciana Zanon

Senior Consultant nell'area HR. E' trainer, coach, counselor, assessor.

Change Maker certificata U Theory (MIT)

Chi sono

Luciana Zanon

Laureata in Sociologia della Comunicazione, ha seguito diversi master organizzati da Sda Bocconi, Tesi, Ismo. Certificata al Master Outdoor Management Trainer dell'Istituto Europeo Neurosistemica è Counselor diplomato al Centro Berne di Milano, facilitatrice Voice Dialogue, Change Maker U.lab.

Si occupa di analisi dell'organizzazione, formazione e assessment del personale, counseling individuale e di gruppo. Organizza laboratori di apprendimento utilizzando diverse metodologie didattiche su temi quali: comunicazione interpersonale, empowerment e motivazione, cultura del cambiamento, sviluppo manageriale, team work, stress nell'organizzazione.

Presta la sua consulenza anche in particolari momenti critici di trasformazione organizzativa seguendo e facilitando il processo di cambiamento a livello individuale e di gruppo.

Durante l'intervento avrà il compito di accompagnare i partecipanti in un percorso di change mindset e di co-creazione di significato rispetto a ciò che rappresenta gestire e guidare il cambiamento. Nel 2017 e nel 2019 ha attivato l'hub U.lab a Milano.



[Profilo in linkedin](#)

Gestire efficacemente le situazioni stressanti

- Stress, Distress, Eustress: le risposte fisiologiche a situazioni avverse o inaspettate.
- Implicazioni fisiche, cognitive, emotive e comportamentali.
- Le reazioni individuali a eventi stressanti.
- Scala dello stress percepito.
- Stress: come cambia in una società complessa.
- Rilevare lo stress organizzativo.
- Change management e stress.

Questionario



Gestire efficacemente le situazioni stressanti

Esercizio in gruppo

Una recente situazione di stress
che ho vissuto...

Qual'è il mio punto forte?

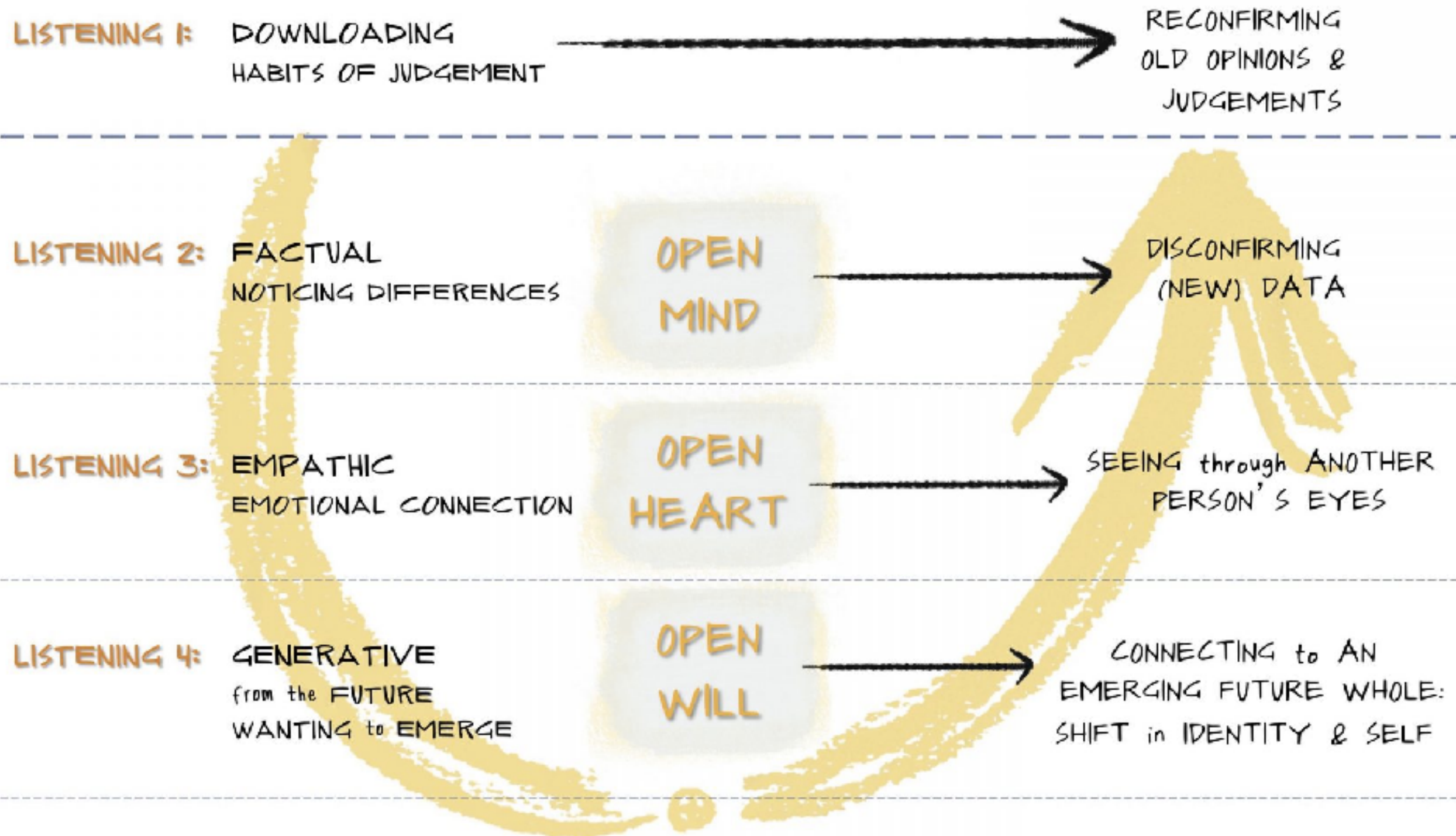
Qual'è il mio punto debole?

Da 1 a 10 quanto mi valuto?

Il mio obiettivo per la giornata di
oggi è.....



4 LEVELS OF LISTENING



Gestire efficacemente le situazioni stressanti

Esercizio in gruppo: i miei obiettivi per oggi



Cos'è lo stress

È una domanda rivolta alle particolari capacità adattive della mente e del corpo in risposta a stimoli esterni che spaventano, deludono, angosciano.....

Cos'è lo stress

Eustress

Se queste capacità riescono a far fronte alla domanda e traggono piacere dalla stimolazione che essa implica.

Distress

Se invece non riescono a trovare la risposta adeguata e trovano la domanda debilitante.

False credenze sullo stress

- Sotto stress si è più produttivi
- Lo stress deve essere evitato
- E' solo tensione nervosa
- E' solo una condizione psicologica
- Colpisce solo le persone fragili
- Dipende dai tempi
- E' facile individuare le cause dello stress eccessivo
- So quando sono stressato
- Tutti rispondiamo in modo uguale
- Basta che mi rilassi

Cos'è lo stress

Esercitazione, prima individuale poi in gruppo.

Identifica una situazione recente di stress.

- Che cosa ti succede?
- Quando te ne accorgi?

Cos'è lo stress

I sintomi fisici dello stress

- Sudorazione
- Pressione
- Battito cardiaco
- Amnesie
- Malattie croniche
- Malattie della pelle
-

Cos'è lo stress

I sintomi emotivi dello stress

- Preoccupazione
- Ansia
- Tristezza
- Depressione
- Angoscia
-

Cos'è lo stress

I sintomi comportamentali dello stress

- Aggressività
- Perdita di sonno o il suo contrario
- Perdita di appetito o il suo contrario
- Iper agitazione
- Immobilità
-

Cos'è lo stress

- Negli animali, lo stress è una **crisi a breve termine**, dopodiché o finisce lo stress o è la fine per loro. (ecco perché alle zebre non viene l'ulcera ...)
- Le malattie da stress insorgono perché troppo spesso **mettiamo in moto un sistema fisiologico** che si è sviluppato per rispondere ad emergenze fisiche acute ma che noi attiviamo **per lunghi periodi**.

Cosa succede

Funzione: fornire energia di immediato utilizzo per attacco / fuga

- Aumento del tasso ematico di adrenalina e noradrenalina / aumento degli ormoni tiroidei / colesterolo
- se non utilizzati immediatamente producono una varietà di disturbi (cardiovascolari e metabolici)

Cosa succede

- **L'equilibrio omeostatico** è lo stato in cui ogni misura fisiologica (livello di ossigeno, temperatura corporea, acidità, ecc.) è al suo livello ottimale.
- Uno **stressor** è qualsiasi elemento esterno che ci fa perdere l'equilibrio omeostatico.
- La **risposta allo stress** è il modo in cui il corpo reagisce per ristabilire l'omeostasi .

Cosa succede

Funzione: assistere alla mobilitazione dell'energia
(attacco / fuga)

- Blocco del sistema digerente / reazione cutanea / dilatazione polmonare
- Protratto nel tempo producono una varietà di disturbi digestivi , disturbi nel sistema di autoregolazione del calore / disturbi del ritmo cardiaco

Cosa succede

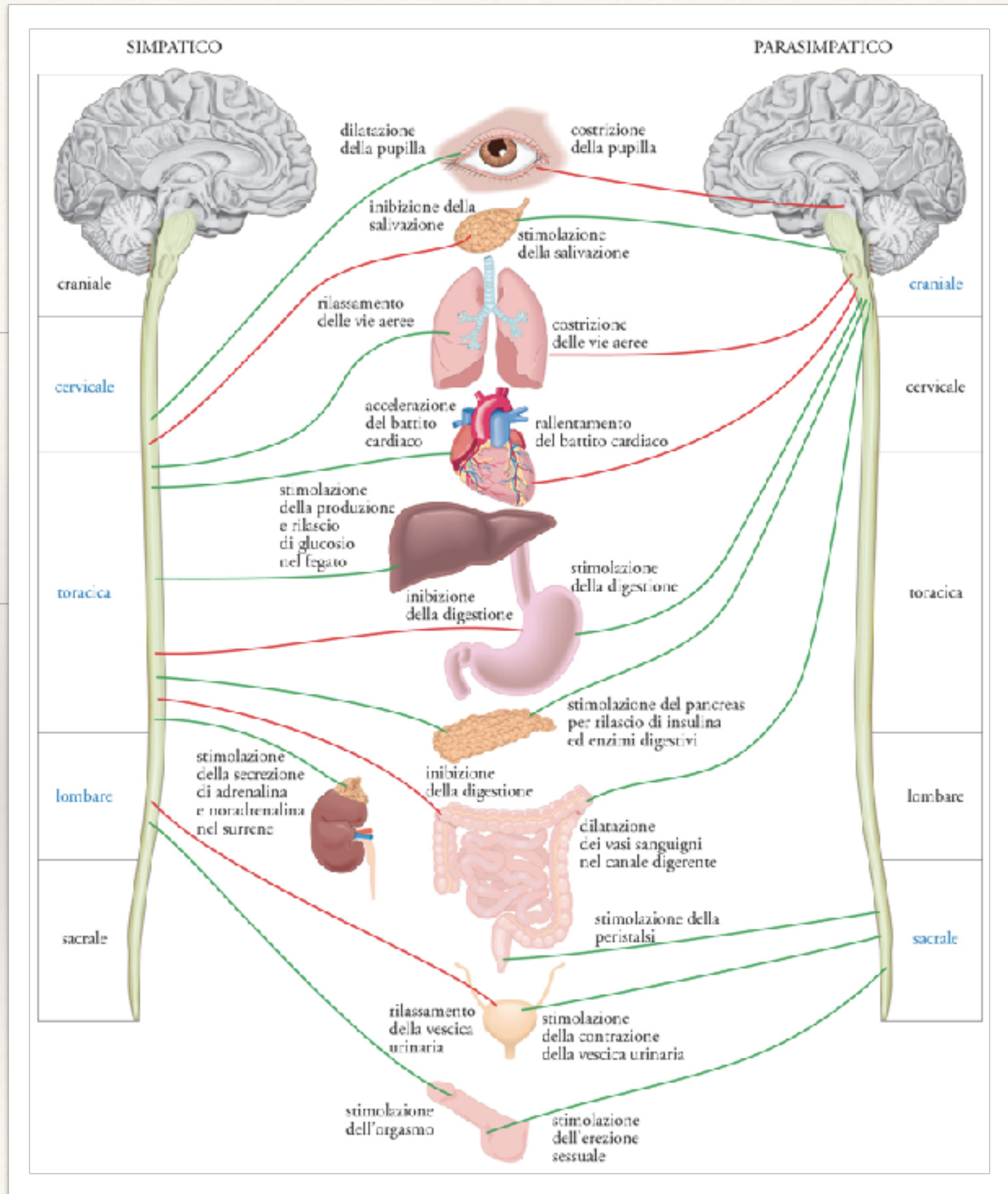
Funzione: concentrare le risorse necessarie a difesa / attacco

- Immissione nel sangue di endorfine / cortisolo / acutizzazione dei sensi / aumento prestazioni mentali / calo della produzione di ormoni sessuali
- Nel lungo periodo alterazioni nel sistema immunitario, esaurimento psicofisico / disturbi della sfera sessuale

Cos'è lo stress

❖ Simpatico

❖ Parasimpatico



Questionario

I valori di riferimento per leggere i risultati

Sotto la media 0 - 20

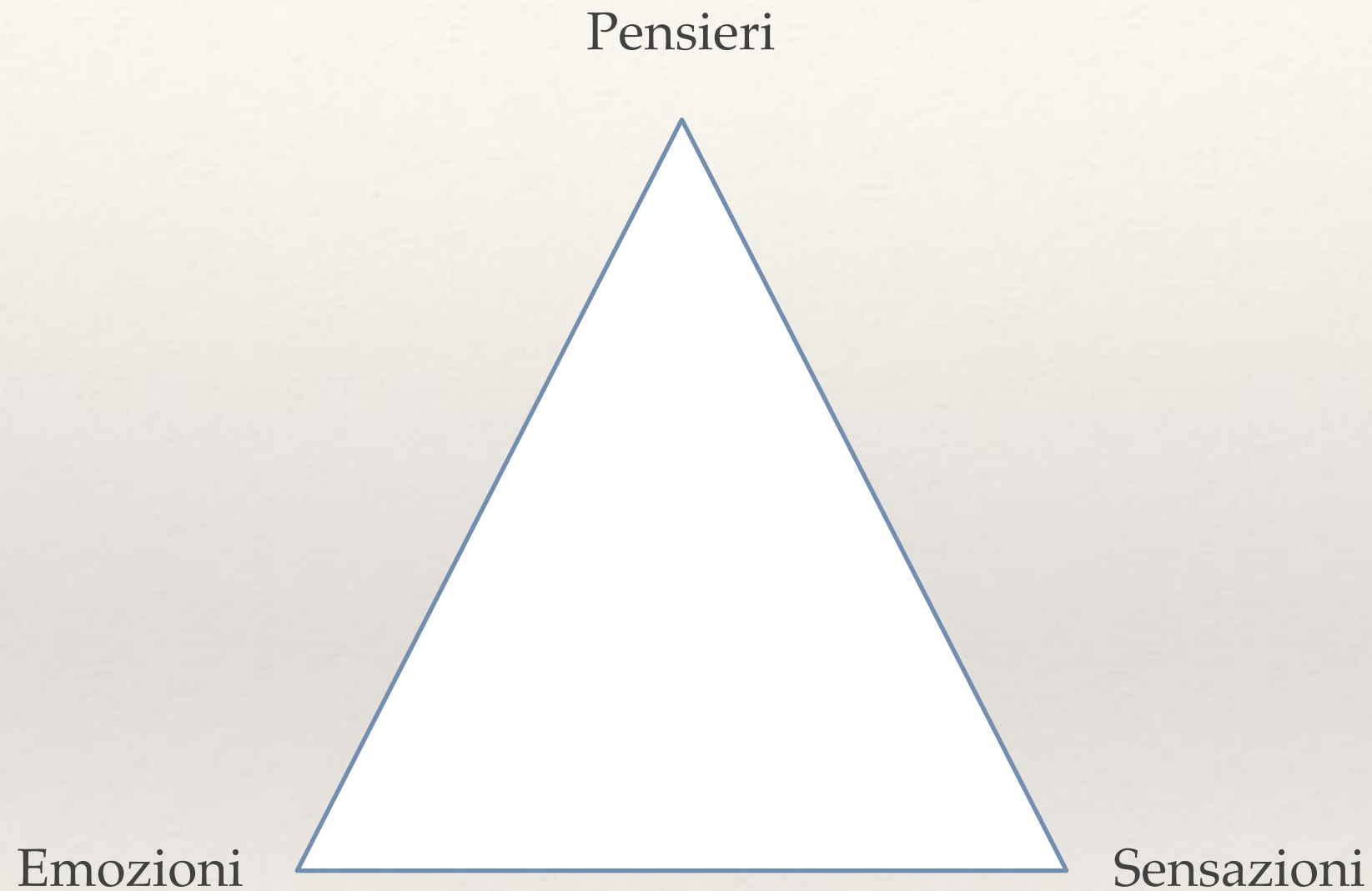
In media 21 - 39

Sopra la media 40 - 50

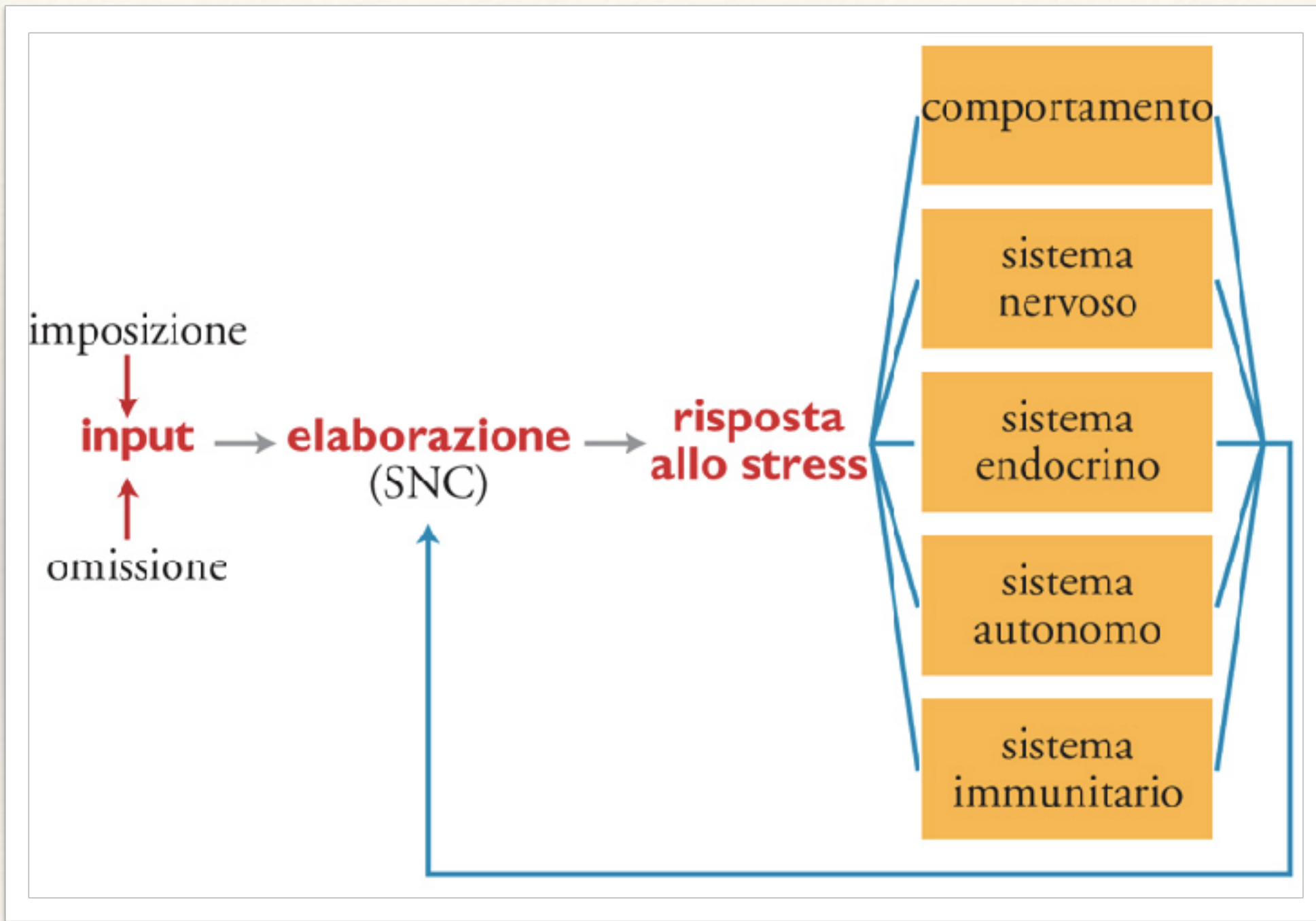
Eccessivo 51 - 60



Gestire lo stress



Cos'è lo stress



Cos'è lo stress

L'uomo ha un cervello molto complesso....ma le parti che più ci interessano per capire che cosa è lo stress sono: il **paleoencefalo**, la parte antica del cervello, detta anche cervello “rettile”, la **corteccia**, che è la parte più “moderna” del cervello, quella che compie le operazioni più raffinate, e il **sistema limbico**, che può inviare stimoli alle altre parti e che inoltre presiede:

- Al tono dell'umore,
- Al comportamento di lotta o fuga,
- Alla memorizzazione
- Alla conservazione della specie

Stress e sequestro emotivo

IL SEQUESTRO EMOTIVO

In una situazione di stress il sistema limbico mette sotto scacco la corteccia.

L'evoluzione ha dato la priorità, nelle situazioni di emergenza, alle reazioni istintive.

La predominanza del cervello emotivo su quello cognitivo si perde il controllo del flusso dei pensieri.

Stress e sequestro emotivo



Nei momenti di maggior sfida, ci facciamo guidare dal nostro orango
interiore

www.lucianazonon.it

Stress e sequestro emotivo

IL SEQUESTRO EMOTIVO:

Come fronteggiarlo?

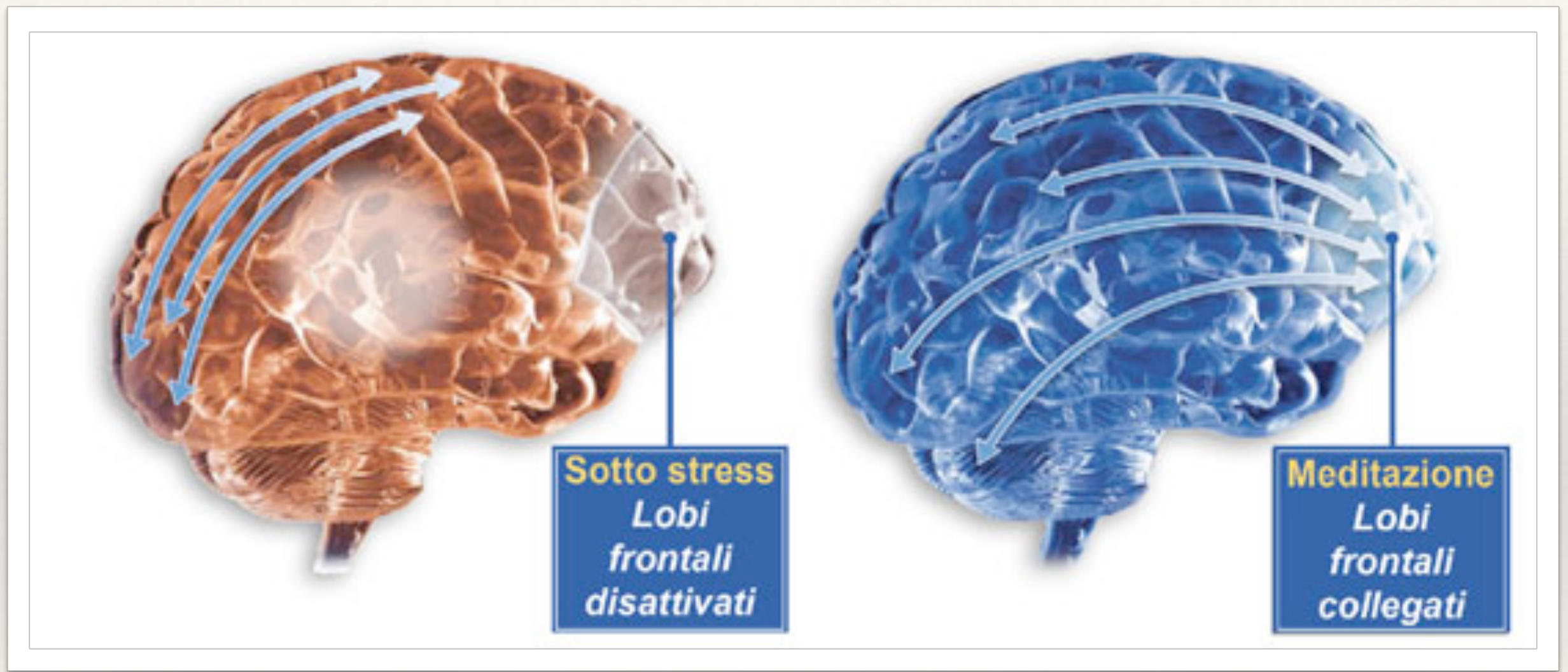
L'eccessivo controllo cognitivo impedisce di mantenere il contatto con il cervello emotivo, perdendo così tutte quelle importanti indicazioni che questo ci invia.

EQUILIBRIO FRA FORZA EMOTIVA E COGNITIVA

Le azioni sono in sintonia con i valori.

Energia e orientamento dal cervello emotivo e organizzazione pratica da quello cognitivo

Stress e sequestro emotivo



Meditazione e gestione dello stress

www.lucianazonon.it

Cos'è lo stress

Per comprendere lo stress e come gestirlo è necessario tenere presente:

- LE DOMANDE ESTERNE (come sono e come possono essere, ridotte o accresciute)
- LE CAPACITA' PERSONALI (come si reagisce allo stress e come la nostra reazione può essere modificata se necessario)

Gestire lo stress

Che cosa possiamo realmente fare?

- Cambiare gli altri?
- Cambiare le circostanze?
- Cambiare noi stessi?

Gestire lo stress

Comprensione

“Quali sono precisamente i miei stressor?”

“Cosa dovrei fare per impedire che esercitino su di me tanta pressione?”

“Che cosa mi impedisce di farlo?”

Gestire lo stress

Azione

Posso fare qualcosa per rimuovere gli stressor?

Che cosa esattamente?

Adesso o in futuro?

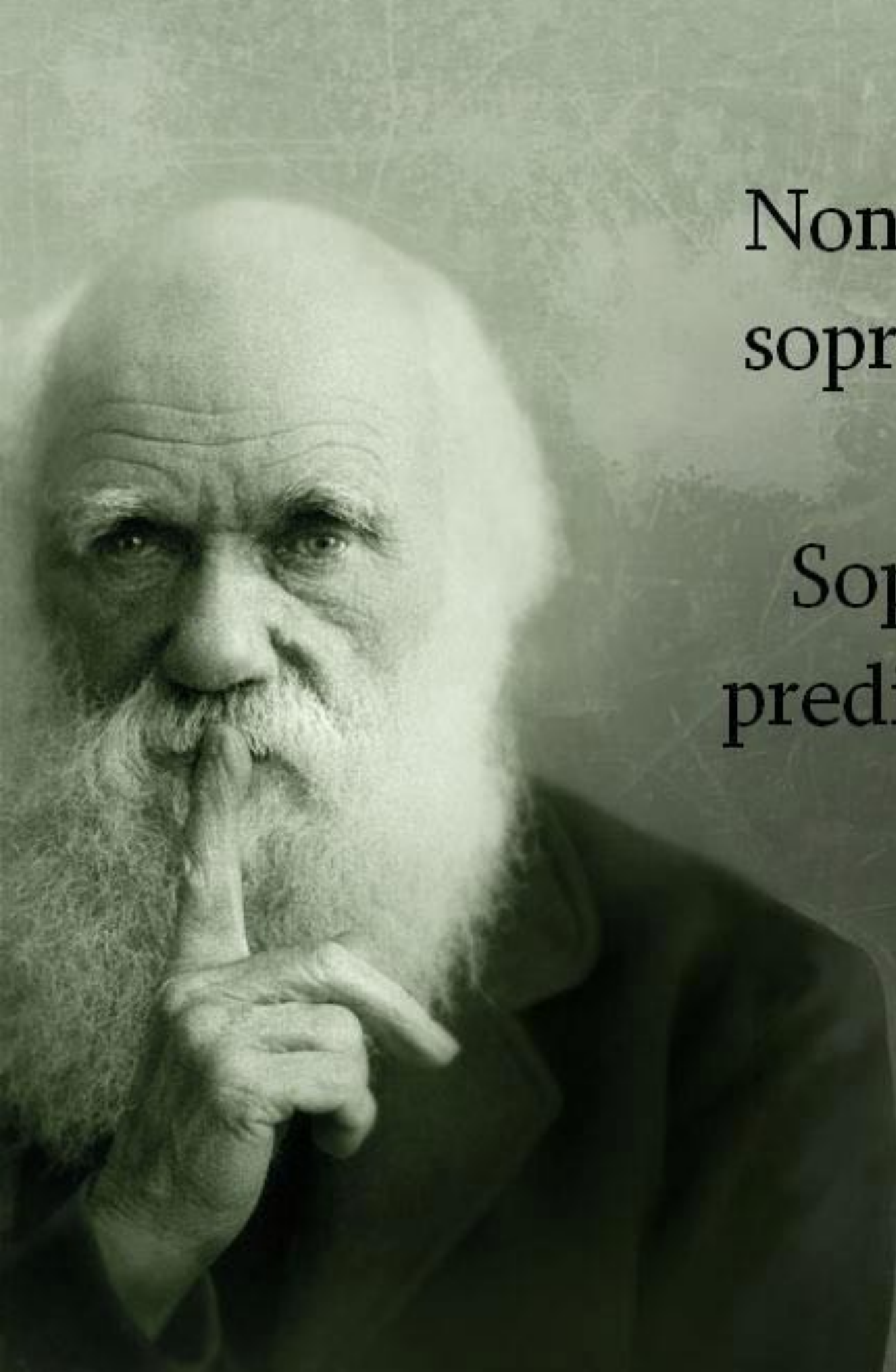
Gestire lo stress

Azione

Azione immediata: si può fare qualcosa subito

Azione futura: qualcosa si può fare ma non ora.

Ignoramento o adattamento: attribuibile a quegli stressor che non sono nella nostra sfera di azione.



Non è la specie più forte a
sopravvivere, e nemmeno
la più intelligente.

Sopravvive la specie più
predisposta al cambiamento

Uno sguardo lontano

- ❖ Cosa mi ha colpito
- ❖ Se giro la camera verso la mia vita, la mia organizzazione, la mia comunità...
- ❖ La mia intenzione



Leadership Risonante

ESERCIZIO INDIVIDUALE

I miei valori

Le competenze soft del Leader

Comunicare il senso del cambiamento ai singoli e ai team, dando supporto, disponibilità all' ascolto, rappresentando un punto di riferimento

Adottare un *mindset* aperto, non giudicante, prendendo nota dai fatti

Ingaggiare le persone rispetto ad obiettivi e risultati, non più rispetto ad adempimenti e procedure

Governare un *mixed team*, composto da persone che alternano e scambiano presenza fisica a lavoro da remoto e si relazionano attraverso virtualità e tecnologie; persone appartenenti ad Enti diversi

Le competenze soft del Leader

Sostituire il controllo delle persone con il monitoraggio dei task lavorativi, concentrandosi sulle risorse e le strategie da mettere eventualmente in campo per risolvere criticità o rallentamenti

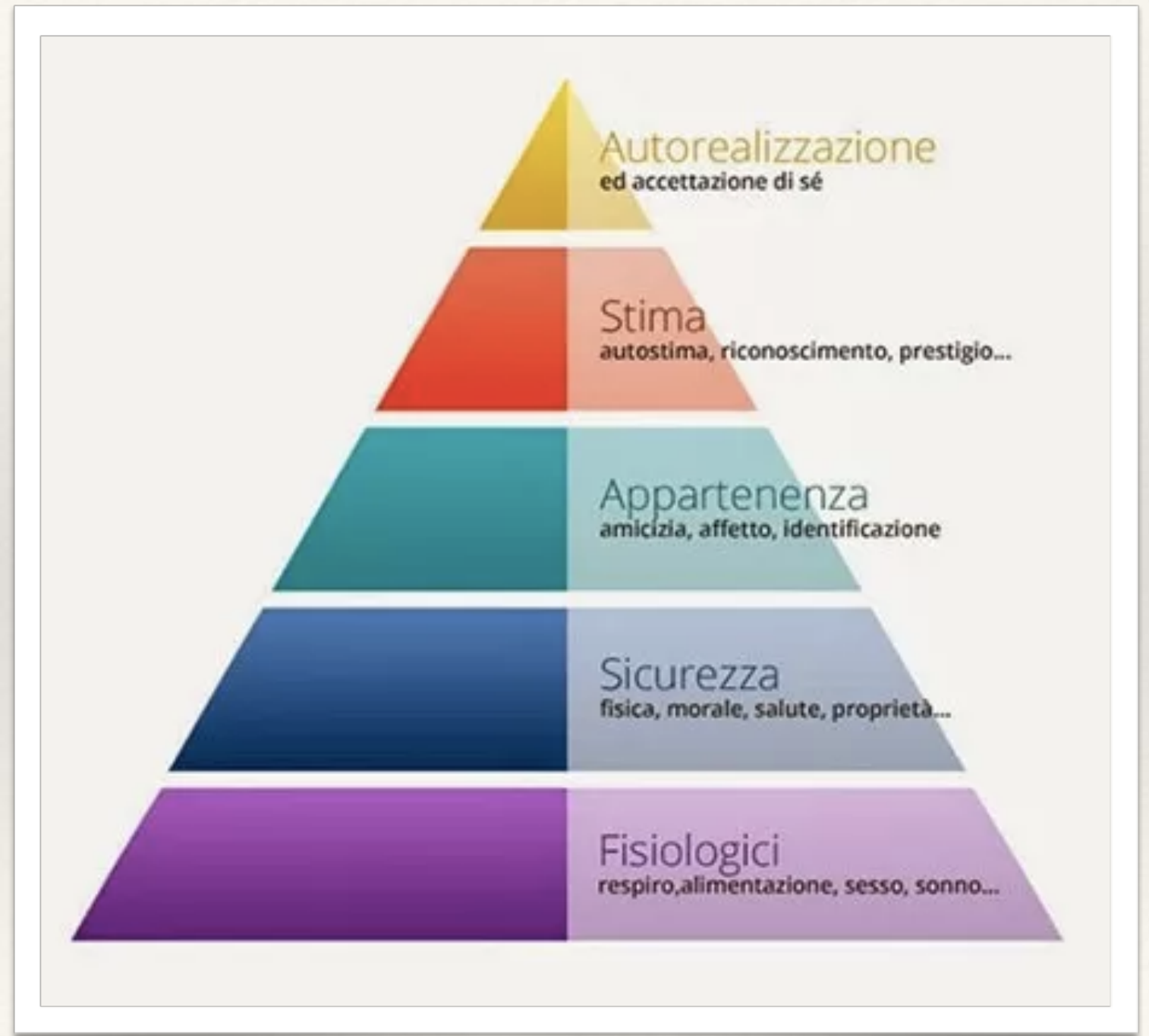
Puntare su brevi ma più frequenti momenti di coordinamento di persone ed attività, su un efficace passaggio di informazioni

Innovare a piccoli passi, lavorare sulle resistenze e le incertezze delle persone, per garantire che il nuovo si traduca in potenzialità e risultati incrementali.

Guidare nell'incertezza

Guidare nell'incertezza

I bisogni umani nella scala
di Maslow



Guidare nell'incertezza

Noi esseri umani abbiamo un fortissimo bisogno di sapere cosa succederà domani, e il prossimo mese, e poi ancora l'anno venturo.

Abbiamo bisogno di prevedere come andranno le cose, di costruirci quella che viene chiamata "pre-videnza" che conforta e rassicura il nostro limbico sinistro, alla ricerca perenne di certezze e sicurezze.

Guidare nell'incertezza

La nostra mente, almeno negli ultimi due secoli, è stata educata alle certezze. Programmare, pianificare, controllare sono le pietre miliari del buon manager.



Tutto questo ha funzionato benissimo, fino a quando l'ambiente che ci circondava era stabile e facilmente prevedibile.

Guidare nell'incertezza: esercizio.

Cosa è successo invece nell'ultimo anno?

Quali sono stati i riverberi sul nostro stress?

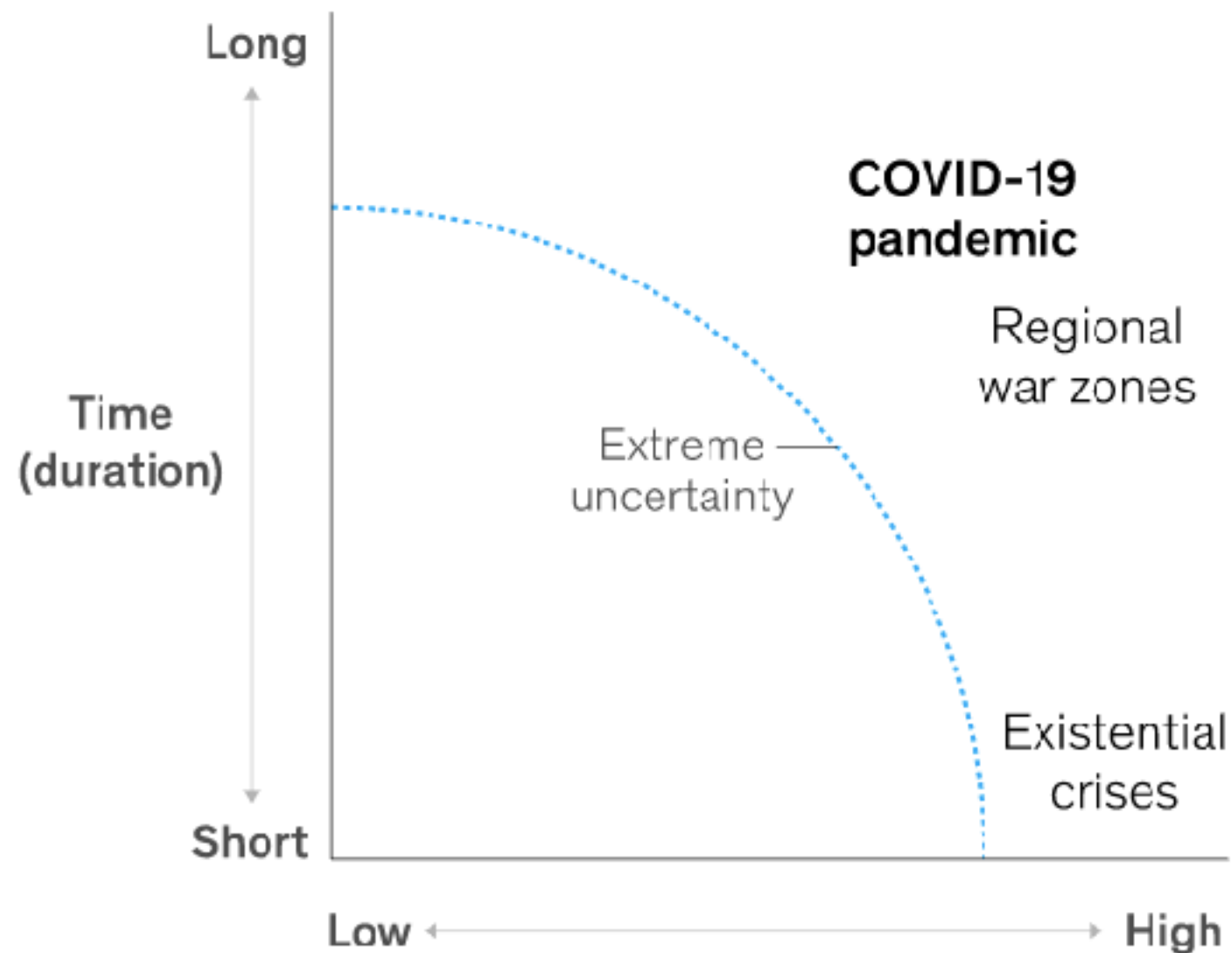
E quali invece per le persone che guidiamo?

Guidare nell'incertezza

- Covid 19 ha messo in crisi gli abituali sistemi di programmazione
- Incertezza 200 giornate consecutive (precedente crisi economica 2008-09 massimo 27 giornate consecutive)
- Bias dell'ottimismo (tendenza ad anticipare rimbalzo ricavi)
- Incapacità di realizzare la gravità e l'ampiezza della crisi
- Instabilità informativa (i dati variano continuamente e si incrociano in campi diversi)
- Esaurimento organizzativo

Guidare nell'incertezza

Duration and magnitude of a crisis are important determinants of uncertainty.



Source: McKinsey analysis

Guidare nell'incertezza

- Covid 19 ha messo in crisi gli abituali sistemi di programmazione
- Incertezza 200 giornate consecutive (precedente crisi economica 2008-09 massimo 27 giornate consecutive)
- Bias dell'ottimismo (tendenza ad anticipare rimbalzo ricavi)
- Incapacità di realizzare la gravità e l'ampiezza della crisi
- Instabilità informativa (i dati variano continuamente e si incrociano in campi diversi)
- Esaurimento organizzativo

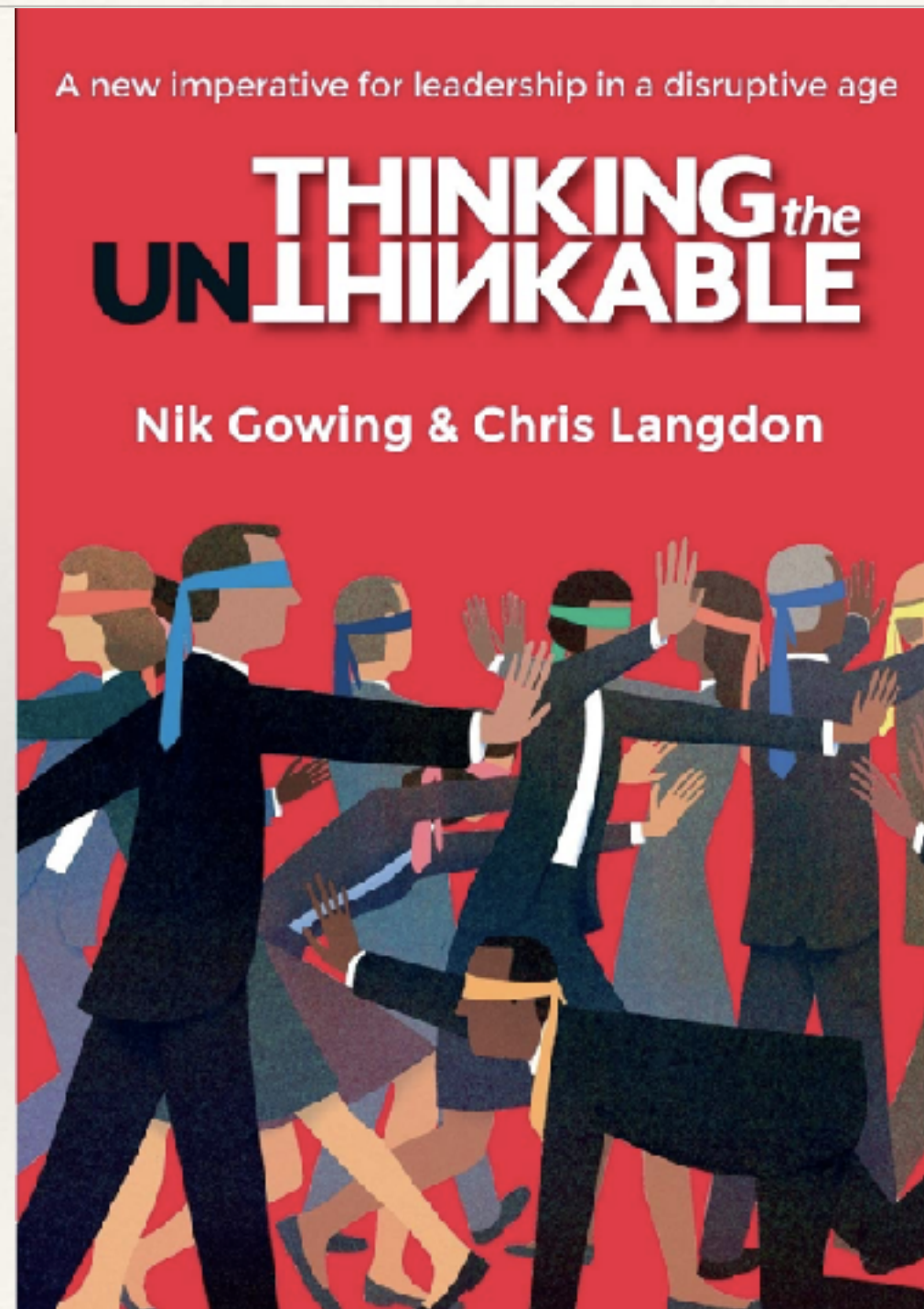
Comunicare nell'incertezza

ESERCITAZIONE

Comunicare nell'incertezza

- Trasparenza, parlare chiaro, anche se le notizie sono brutte
- Agire con urgenza, anche se mancano i dati, immaginare e prevedere i possibili step
- Dire quello che si può fare, anche a breve scadenza, non quello che non si può fare
- Condividere e seguire i propri valori
- Empatia
- Condividere il potere, delegare, farsi aiutare.

Incapacità di cogliere il futuro



Mindset dell'incertezza

Preconcetti	Nuovi principi
Un piano ben fatto porta al raggiungimento degli obiettivi	Essere flessibili porta al raggiungimento dello scopo
La competenza è fondamentale	L'apprendimento continuo è fondamentale.
Sbagliare è dannoso	Sbagliare è indispensabile per innovare
E' importante conoscere le regole dei fenomeni	Comprendere l'unicità dell'esperienza è più importante che individuarne la regolarità
E' importante avere le risposte	É importante avere le domande
Non puoi procedere finché non hai a disposizione tutte le informazioni	La complessità e la volatilità richiedono decisioni basate su informazioni incomplete
Ogni passo deve essere un passo avanti	Scoprire il percorso alternativo può essere l'unico modo di andare avanti.

“Il cambiamento ispira fiducia solo dopo averlo effettuato, dopo di che i progressi saranno eccezionali. C’è un vantaggio a essere tenaci. Il rammarico scompare.”

I Ching (1150-249 A.C.)



Approfondimenti

When noting is normal

<https://medium.com/@troyerstling/the-brain-dump-how-to-release-negative-feelings-and-emotions-269249d52087>

CREARE CAMBIAMENTO – PRIMA TAPPA

MINDSET DELL'INCERTEZZA

Suggerito da Federica

<https://www.artribune.com/television/2018/09/video-enough-anna-mantzaris-cortometraggio-stop-motion/>

Biblio - Filmo - grafia

