



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-dicembre 2020

Governare la rete di relazioni nella complessità

On line, lunedì 30 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](#)

Governare la rete di relazioni nella complessità

- La capacità di gestire il conflitto: competenza indispensabile in una società complessa.
- Le cause e le potenzialità del conflitto in una società caratterizzata dalla diversità.
- Sequestro cognitivo e consapevolezza emotiva.
- Diversità negli stili di comunicazione: potenzialità e conflittualità – Modello DISC.
- Ascolto attivo e assertività.
- La negoziazione come forma evoluta della gestione del conflitto.

Governare la rete di relazioni nella complessità

Riflessioni preparatorie:

- Individuare un tema attuale “spinoso” , che possa generare conflittualità
- Individuare un recente scambio insoddisfacente, che ti ha lasciato l’amaro in bocca
- Individuare una sfida che stai vivendo e in cui senti un blocco.

Governare la rete di relazioni nella complessità

Esercizio in coppia.

Parole chiave che mi hanno colpito.

- Qual'è il mio punto forte?
- Qual'è il mio punto debole?

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

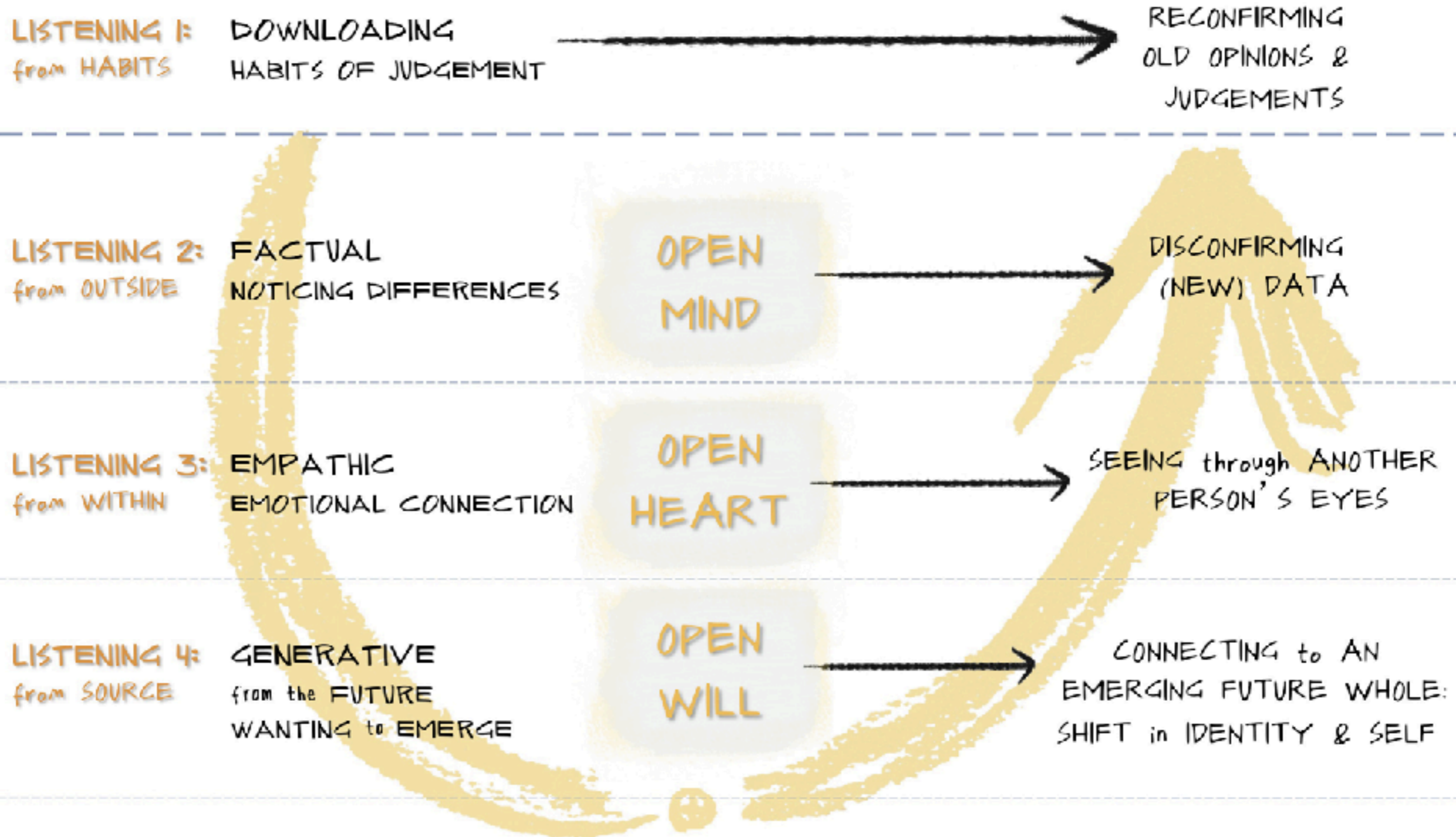


Governare la rete di relazioni nella complessità

Esercizio in gruppo: i miei obiettivi per oggi



LEVELS of LISTENING



LISTENING IS DOWNLOADING
from HABITS HABITS OF JUDGEMENT



RECONFIRMING
OLD OPINIONS &
JUDGEMENTS



It's like when you try to push a star-shaped object into a square hole.





Goodbye Old Friend

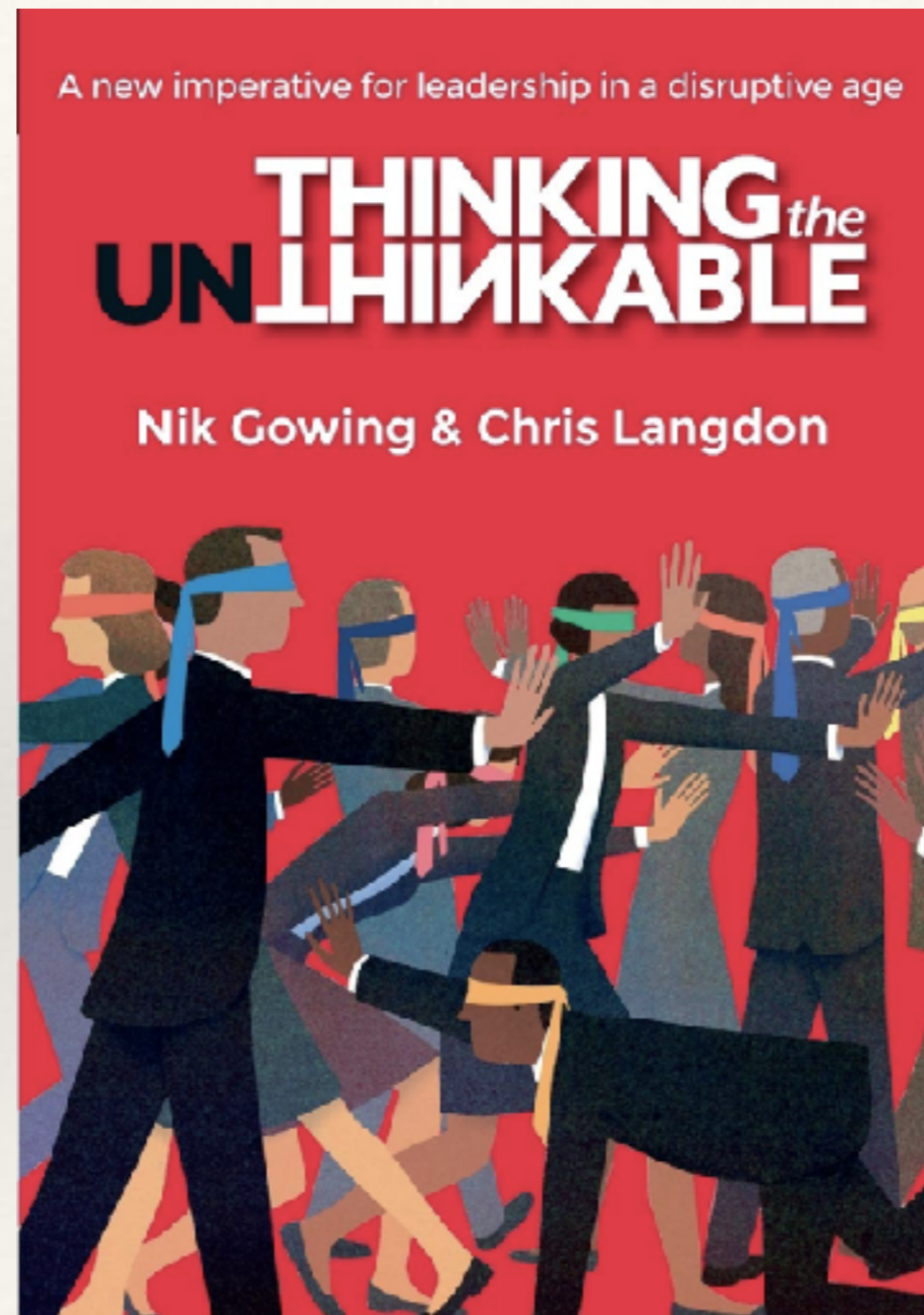


Our mind habit prevents us from seeing new possibilities.

*“Che tu creda o non creda a qualcosa non ha importanza,
avrà comunque ragione”*

Henry Ford

Incapacità di cogliere il futuro

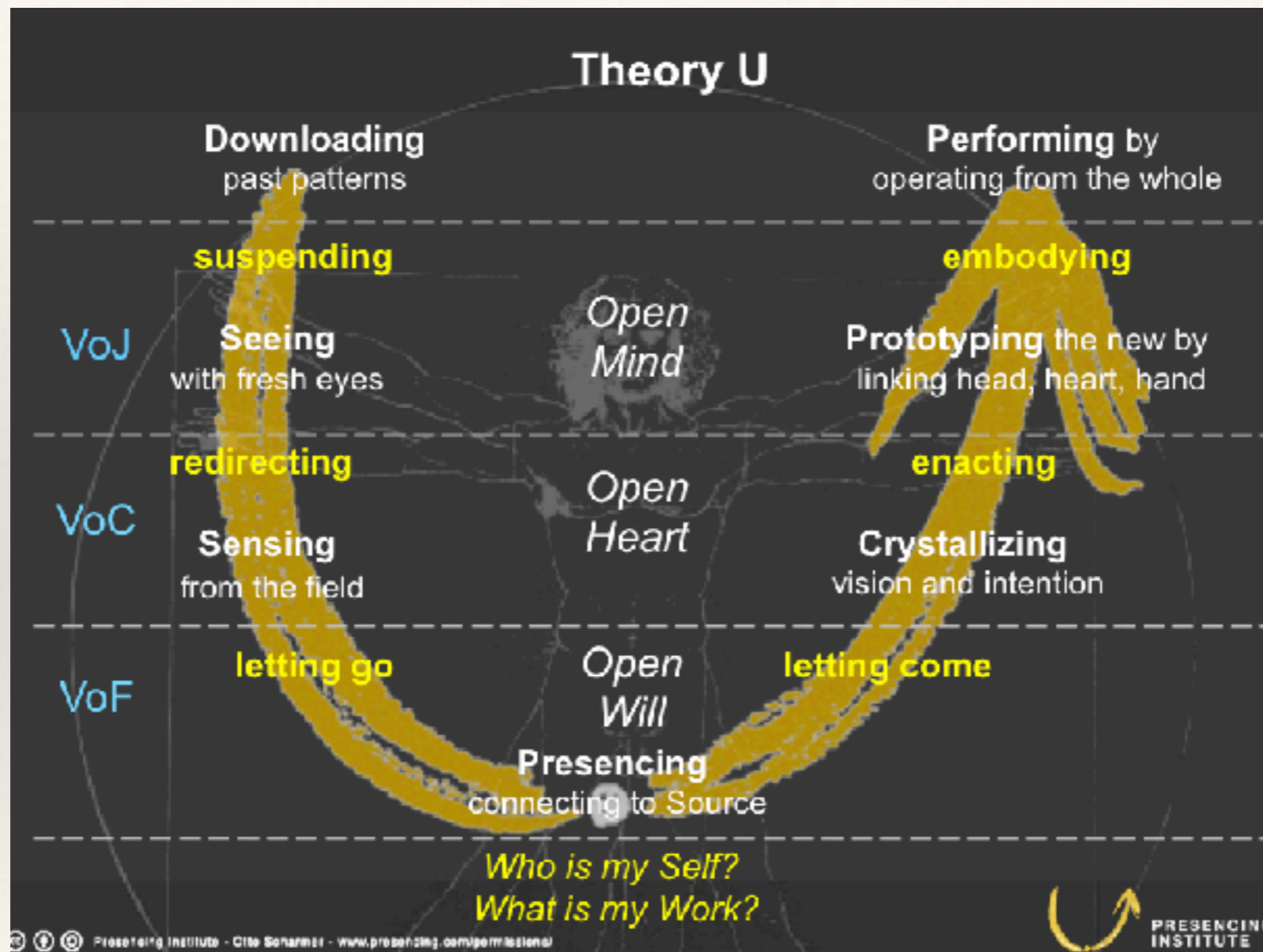


Incapacità di cogliere il futuro

Partendo da questa condizione di finitezza umana, da questa incapacità di vedere, possiamo allenarci a evolvere il nostro pensiero e l'attuale modo di essere leader. Prima di tutto chiedendoci, cosa ci impedisce di vedere la realtà, il futuro che è già qui.

Quali sono le attitudini mentali che, di fronte all'inaspettato, per dirla con le parole di Edgard Morin, ci permettono di abbracciarlo o di respingerlo in maniera cieca?

Theory U

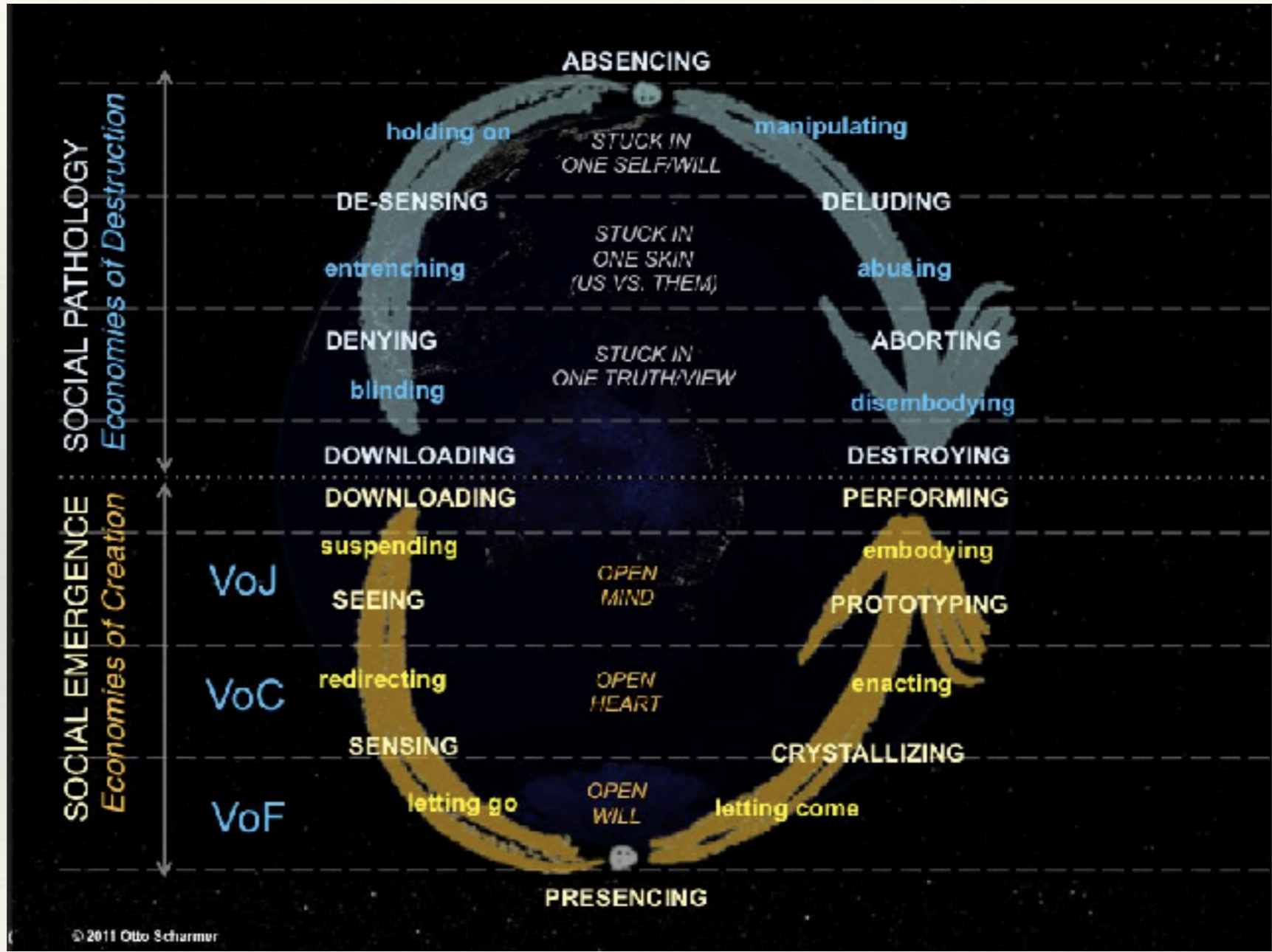


Le forze che impediscono il cambiamento

- ◆ La voce del Giudizio
- ◆ La voce del Cinismo
- ◆ La voce della Paura



Theory U



Esercizio in gruppi di 3:

Cosa non mi sarei aspettato mai di vedere.

Cosa di inaspettato ho visto.

FIELDS of CONVERSATION

1: DOWNLOADING TALKING NICE

SPEAKING from WHAT OTHERS WANT to HEAR
POLITE ROUTINES, EMPTY PHRASES
CONFORMING: NOT SAYING WHAT YOU THINK

2: DEBATE TALKING TOUGH

SPEAKING FROM WHAT I THINK
DIVERGENT VIEWS: I AM MY POINT of VIEW
CONFRONTING: SAYING WHAT YOU THINK

3: DIALOGUE REFLECTIVE INQUIRY

SPEAKING from SEEING MYSELF
as PART of the WHOLE
from DEFENDING to INQUIRY into VIEWPOINTS
CONNECTING: REFLECTING on YOUR PART

4: COLLECTIVE CREATIVITY GENERATIVE FLOW

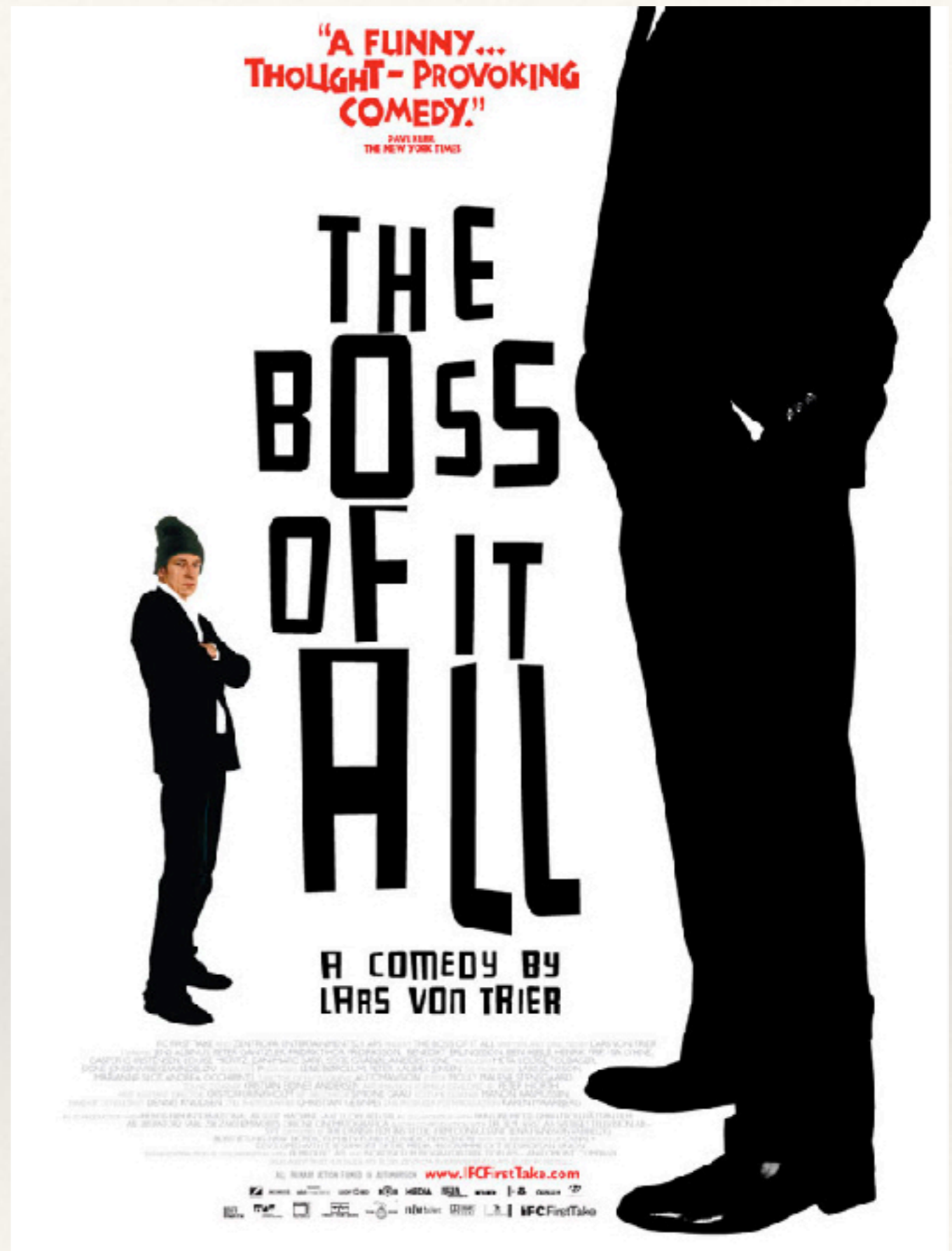
SPEAKING from WHAT IS MOVING THROUGH
STILLNESS, PRESENCING, FLOW
CO-CREATING: SHIFTING IDENTITY; AUTHENTIC SELF



I: DOWNLOADING
TALKING NICE

SPEAKING from WHAT OTHERS WANT to HEAR
POLITE ROUTINES, EMPTY PHRASES
CONFORMING: NOT SAYING WHAT YOU THINK

The role
influences the
talk



Is the
organization
evolving?



2: DEBATE
TALKING TOUGH

SPEAKING FROM WHAT I THINK
DIVERGENT VIEWS: I AM MY POINT OF VIEW
CONFRONTING: SAYING WHAT YOU THINK

Different
ideas, different
opinions.



Talking
tough



Esercitazione:
Dibattito - Dialogo

Domande utili

- Domande aperte che lasciano spazio: Quali sarebbero risultati migliori?
- Domande emotive: come ti senti all'idea che possa accadere?
- Domande riflessive: quali credi siano le cause di questa difficoltà?
- Domande indagatrici: perché succede questo?
- Domande innovative: perché deve essere sempre così? Che cosa si fa sempre?
- Domande che creano connessioni: quali sono le conseguenze di queste azioni?
- Domande chiarificatrici: potresti spiegare meglio cosa intendi per...
- Domande esplorative: avete pensato di...?
- Domande analitiche: perché è andata così?
- Domande chiuse: siete d'accordo con questa decisione?

Domande inutili

Domande pilotate: lo vuoi fare da solo vero?

Domande ambigue: non è che stai pensando per caso a...?

Domande interpretative: forse stai intendendo dire che...?

Domande giudicanti: ma perché non l'hai fatto in questo modo?

Domande multiple

3: DIALOGUE
REFLECTIVE INQUIRY

SPEAKING from SEEING MYSELF
as PART of the WHOLE
from DEFENDING to INQUIRY into VIEWPOINTS
CONNECTING: REFLECTING on YOUR PART

*I see myself
like a part of
the whole*



Real questions



La colonna di sinistra

1[^] parte

Esercitazione: test di percezione

La percezione

É il processo attraverso cui rappresentiamo e definiamo il nostro rapporto con l'ambiente esterno in modo per noi significativo



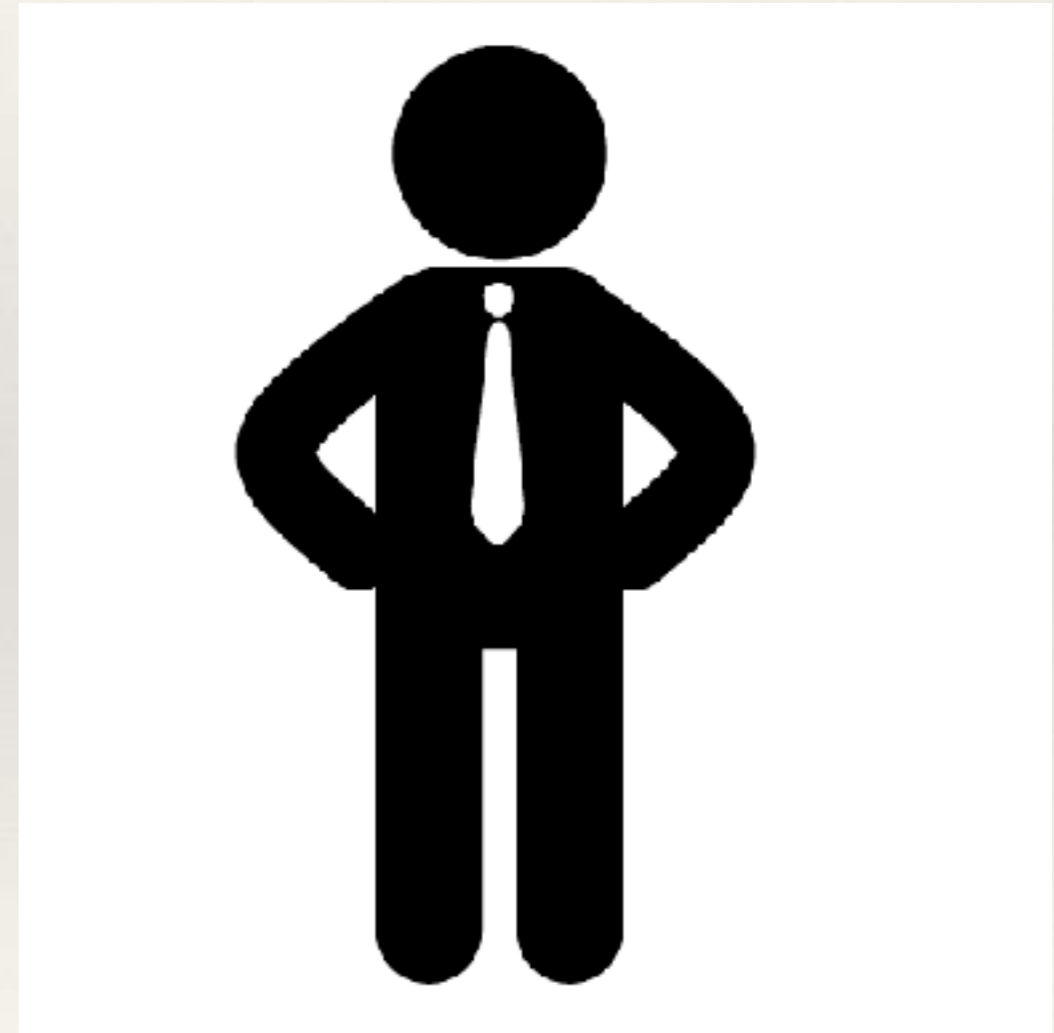
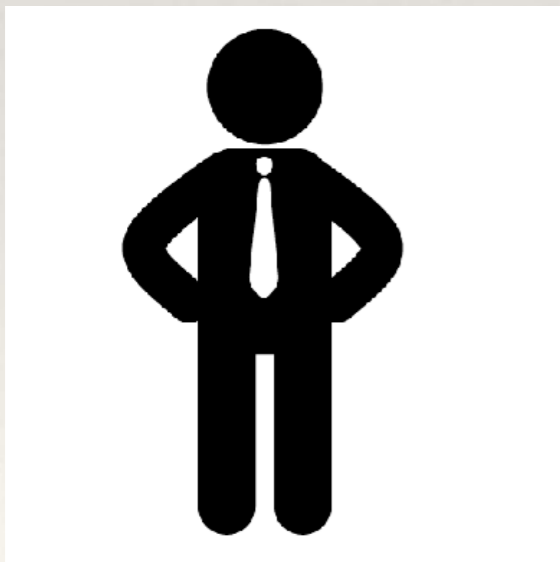
La percezione

SELEZIONA: non tutti gli stimoli provocano sensazioni e non tutte le sensazioni provocano stimoli

ORGANIZZA: gli stimoli selezionati non vengono rappresentati come vengono registrati ma la rappresentazione avviene attraverso la loro organizzazione in una forma

INTERPRETA: alla forma viene attribuito un significato che non è in relazione con gli stimoli

Le nostre opinioni deformano la realtà



Scala di inferenza



Fonte: Chris Argyris

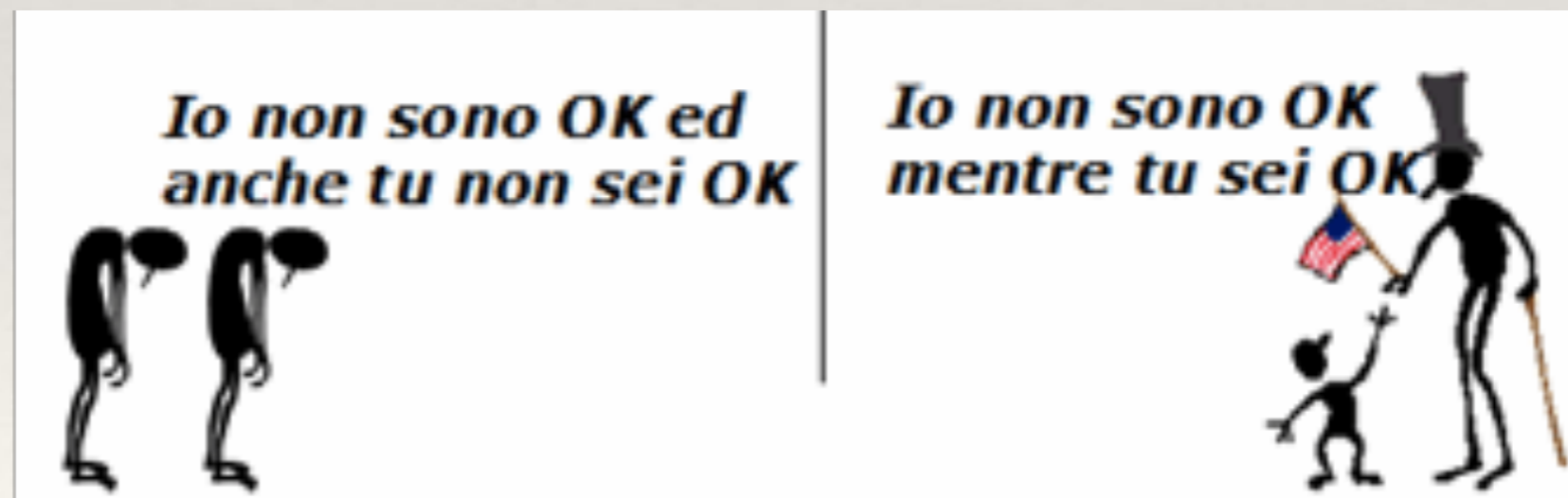
Questionario



Le quattro posizioni esistenziali



Le quattro posizioni esistenziali



Le quattro posizioni esistenziali



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

Le quattro posizioni esistenziali



Stile di reazione al conflitto



La colonna di sinistra

2[^] parte

Scala di inferenza



Fonte: Chris Argyris

4: COLLECTIVE
CREATIVITY
GENERATIVE FLOW

SPEAKING from WHAT IS MOVING THROUGH
STILLNESS, PRESENCING, FLOW
CO-CREATING: SHIFTING IDENTITY; AUTHENTIC SELF

Being surprised by
the unexpected



What happen?

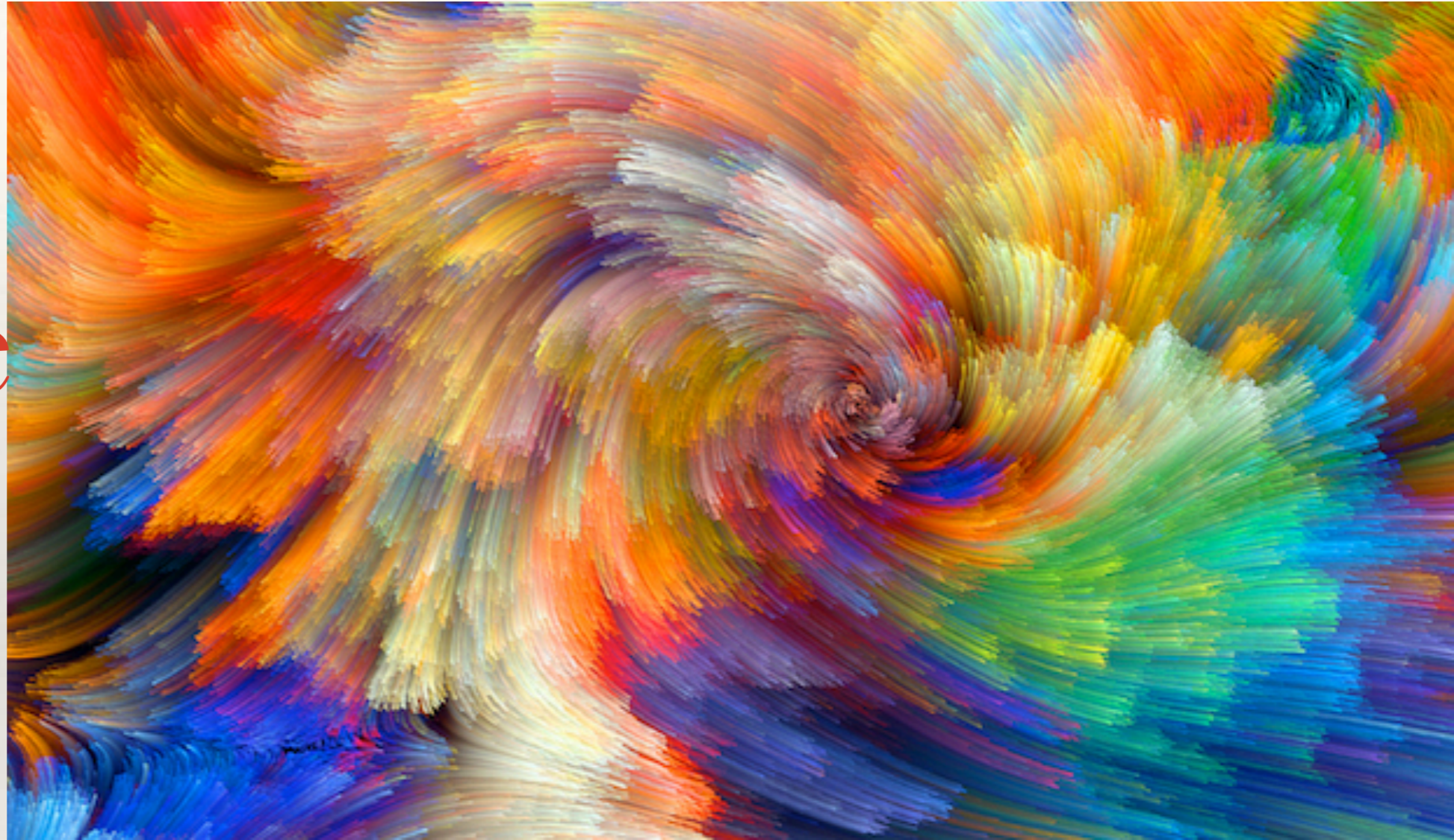
What do you notice?





What the conductor does? What does he feel, what does he perceive?

Generative flow



Diversity is the essence of humanity

John Hume

Coaching Circle



Il coaching circle (i ruoli)

Sei persone

1 Case Giver (porta la situazione critica)

5 coach (ascoltano livello 2, 3, 4)

1 time keeper (fra i coach uno tiene il tempo e coordina il lavoro)

Il coaching circle (le fasi)

- 1. Il Case Giver illustra** la sua situazione - 10 minuti
- 2. Stillness:** Quiete - 3 minuti di silenzio
- 3. Mirroring :**Rispecchiare le Immagini (mente aperta), le Emozioni (cuore aperto), i Gestì (volontà aperta) - 15 minuti
- 4. Dialogo Generativo** - 20 minuti
- 5. Conclusioni** - 8 minuti
- 6. Reflective journaling** - diario di riflessione individuale - 2 minuti

RETROSPECTIVE WALL



**Cosa ho
imparato di
nuovo?**



**Cosa posso fare
in modo diverso?**



**Cosa posso
smettere di fare?**

Approfondimenti

LEADERSHIP E BUBBLE-HOPPING: COSTRUIRE COLLABORAZIONI INTELLIGENTI.

