

TRACOM[®] GROUP

THE SOCIAL INTELLIGENCE COMPANY[®]



**ARGOMENTI A FAVORE
DELLA FORMAZIONE SULLA
RESILIENZA**

Un approccio mentale adattivo favorisce la capacità di innovazione, la motivazione intrinseca al cambiamento e riduce l'assenteismo per malattia, con effetti positivi sulle prestazioni.

Le lunghe ore di lavoro e la rapida evoluzione dei processi operativi caratterizzano l'attuale clima aziendale. E sebbene i cambiamenti siano una componente normale e necessaria dell'attività quotidiana, possono rappresentare una forza negativa per i dipendenti che non sanno come reagire.

Le aziende, e in particolare i responsabili delle risorse umane, cercano modi per aiutare i propri dipendenti ad affrontare gli effetti del cambiamento, dello stress e dell'ansia sul posto di lavoro. Che ne siano consapevoli o meno, mirano alla resilienza individuale e organizzativa.

Questo white paper esamina cinque aree in cui le capacità di resilienza influenzano le prestazioni degli individui e delle organizzazioni, basandosi sulle ricerche condotte da TRACOM® e su altri studi.

COS'È LA RESILIENZA?

TRACOM definisce la resilienza come **"la capacità di andare avanti nei momenti difficili e di considerare le sfide come opportunità di crescita"**. Secondo la Mayo Clinic, la resilienza è "la capacità di adattarsi bene e di riprendersi rapidamente dopo uno stress, un'avversità, un trauma o una tragedia". Sebbene le definizioni varino leggermente, c'è consenso sul fatto che la resilienza mostra come le persone riescono ad andare avanti nonostante le difficoltà, ovvero la capacità di essere forti e performanti in condizioni mutevoli. Le persone resilienti sono in grado di concentrarsi e di uscire rafforzate dalle avversità. Le persone dotate di resilienza tendono a rimanere al lavoro in situazioni difficili senza che la loro salute ne risenta.

Le ricerche della Mayo Clinic dimostrano inoltre che le persone con una mentalità resiliente sono più capaci di mantenere il controllo e un livello sano di benessere fisico e mentale quando affrontano delle sfide. Le persone meno resilienti tendono maggiormente a preoccuparsi dei problemi e a sentirsi sopraffatte.

Le persone e le organizzazioni resilienti hanno spesso successo. Accettano la possibilità di fallire perché possono imparare da questa esperienza. Accettare una sfida, e la possibilità di fallire, può innescare la resilienza. Le persone mentalmente forti hanno la capacità di adattarsi nel corso della vita, ma trovano anche opportunità nelle situazioni difficili. Hanno la capacità di riprendersi dalle battute d'arresto.



LA RESILIENZA È UNA QUALITÀ CHE SI PUÒ IMPARARE?

Sì, è possibile. Con una formazione, strumenti e strategie adeguati, la maggior parte delle persone può diventare più resiliente e, in definitiva, più produttiva.

DOCUMENTAZIONE DEGLI EFFETTI DELLA FORMAZIONE SULLA RESILIENZA

I programmi di formazione alla resilienza aiutano i dipendenti a riconoscere e comprendere i propri pensieri e comportamenti naturali non appena si manifestano. In questo modo, i dipendenti sono in grado di reagire meglio alle emozioni negative con soluzioni praticabili. I dipendenti che possiedono queste competenze sono in grado di reagire meglio ai cambiamenti imprevisti sul posto di lavoro e dimostrano maggiore fiducia in sé stessi e maggiore ambizione.

TRACOM raccoglie e analizza i dati relativi alle prestazioni e alla resilienza di migliaia di persone. Nello specifico, le persone con un basso livello di resilienza vengono confrontate con quelle con un alto livello di resilienza per mostrare come si comportano in diversi ambiti chiave del lavoro, come la gestione dello stress, il cambiamento e l'influenza sugli altri. Questo studio dimostra che le persone dotate di capacità di resilienza sono più flessibili, più impegnate e più produttive di quelle che non possiedono tali capacità.

Le capacità di resilienza influiscono sulle prestazioni individuali e organizzative nei seguenti ambiti chiave:



GESTIONE DEL CAMBIAMENTO



VENDITE



LEADERSHIP



BENESSERE



IMPEGNO DEI DIPENDENTI





Le persone resilienti sono più capaci di

AFFRONTARE IL CAMBIAMENTO

Le persone resilienti accolgono i cambiamenti, o almeno li accettano, e li considerano un'opportunità positiva. Purtroppo, la maggior parte delle persone percepisce i cambiamenti come spiacevoli, sia nella vita privata che in quella professionale. Possono reagire con ansia, paura e rifiuto a una riorganizzazione prevista. Di conseguenza, la maggior parte dei tentativi di cambiamento sul posto di lavoro fallisce, con stime che vanno dal **50 al 70%**. La maggior parte delle persone reagisce ai cambiamenti e ai fattori di stress ambientali con reazioni inconsce che gli psicologi chiamano **"convinzioni automatiche"**. Queste reazioni innate allo stress spesso provocano emozioni negative come paura, paralisi e insicurezza. E poiché le emozioni influenzano il comportamento, queste emozioni spesso portano ad azioni che inibiscono il cambiamento.

La formazione sulla resilienza aiuta le persone a riconoscere e comprendere le loro reazioni naturali allo stress. Se i dipendenti imparano a gestire meglio le loro

pensieri, sentimenti e reazioni comportamentali, sono più in grado di riconoscere quando le loro emozioni negative iniziano a influenzare il loro comportamento. Di conseguenza, le persone che hanno seguito una formazione sulla resilienza hanno meno paura dei cambiamenti inaspettati. Come dimostrano i dati di TRACOM® sui programmi di resilienza, le persone che possiedono capacità di resilienza **sostengono i cambiamenti in modo** effettivamente **più attivo del 15%**. Quando i dipendenti sono meno stressati dagli effetti negativi del cambiamento, possono concentrarsi nuovamente su un processo consapevole e graduale. In questo modo si sentono più gratificati dai piccoli successi e sono quindi più motivati a raggiungere l'obiettivo finale. I dipendenti che hanno seguito una formazione sulla resilienza sono più propensi a reagire positivamente ai cambiamenti organizzativi, ovvero sono in grado di considerare le situazioni difficili come nuove opportunità di crescita e sviluppo.





PROMUOVERE LA RESILIENZA

MNCMN INCORAGGIA LA RESILIENZA PER CONSENTIRE CAMBIAMENTI POSITIVI

La missione del Minnesota Change-Management Network (MNCMN) è quella di fornire ai professionisti della gestione del cambiamento dell'area metropolitana delle Twin Cities opportunità di apprendimento, networking e scambio di idee. In questo contesto, più di 30 dirigenti e consulenti nel campo della gestione del cambiamento si sono riuniti per una serie di workshop incentrati sullo sviluppo di una mentalità resiliente. I workshop si sono basati sul profilo Adaptive Mindset e sul programma didattico di TRACOM. L'attenzione si è concentrata su come la resilienza possa sostenere i processi di cambiamento, in particolare:

- Adattarsi in modo produttivo ai cambiamenti sul posto di lavoro
- Superare le paure e le resistenze al cambiamento
- Gestire lo stress per accogliere il cambiamento positivo
- Comprendere i punti di forza e di debolezza individuali in termini di resilienza

La ricerca ha dimostrato che la stragrande maggioranza degli sforzi di cambiamento fallisce, con un tasso d'insuccesso compreso tra **il 50 e il 70%**. Questo basso tasso di successo è dovuto al fatto che troppo spesso le aziende si concentrano principalmente sul processo di cambiamento, trascurando le persone che determinano realmente il successo. IBM ha scoperto che **il "cambiamento di mentalità e di atteggiamento"** è la sfida più grande nell'attuazione dei progetti di cambiamento, molto più dei processi, delle risorse o della tecnologia.





DISTRIBUZIONE E RESILIENZA

È nella natura stessa della vendita che i commerciali sentano più spesso "no" che "si" e che lo stress sia parte integrante di questa professione. Per i commerciali, la resilienza è la capacità di accettare il rifiuto come parte del proprio lavoro e di continuare comunque a cercare potenziali clienti senza perdere la motivazione.

La formazione sulla resilienza per i team di vendita fornisce ai venditori le competenze necessarie per instaurare relazioni più solide con i clienti. Una tecnica particolarmente efficace per i team di vendita è quella denominata "**pensiero attivo**". Il pensiero attivo insegna ai venditori a comprendere i propri pensieri sottostanti e a reagire in modo razionale e realistico. Ciò è particolarmente utile quando si tratta di reagire a clienti difficili o di trovare soluzioni a problemi complessi. Secondo uno studio condotto da TRACOM, i dipendenti che possiedono capacità di resilienza come il pensiero attivo sono **il 15% più propensi a intraprendere le azioni appropriate per affrontare le sfide sul posto di lavoro**. Si tratta di una risorsa estremamente importante per i venditori, che devono reagire in modo rapido ed efficace alle sfide per raggiungere i loro obiettivi di vendita. Il pensiero attivo consente ai dipendenti di controllare le proprie emozioni e i propri comportamenti, aiutandoli a ritrovare più rapidamente la fiducia in se stessi.

Poiché il pensiero attivo aiuta i venditori a riprendersi più rapidamente, rafforza anche la loro fiducia nelle proprie capacità, contribuendo al loro successo complessivo. Inoltre, in molte aziende tecnologiche e di servizi, le attività di sviluppo commerciale sono in realtà condotte da esperti tecnici come ingegneri, consulenti, avvocati, ecc. Queste persone potrebbero non avere competenze commerciali tradizionali e trovare sgradevole "vendere". Le capacità di resilienza aiutano le persone a comprendere e superare questo disagio.



SVILUPPO DELLA CAPACITÀ DI RESILIENZA NEI DIRIGENTI

Acquisire le competenze necessarie per gestire efficacemente il cambiamento rappresenta una delle sfide più grandi per i dirigenti, tanto più che le reazioni delle persone al cambiamento sono fortemente influenzate dai loro sentimenti e dalle loro convinzioni innate. Uno studio condotto dalla società di ricerca IBM specializzata nella gestione del cambiamento ha rivelato che **solo il 40%** delle persone responsabili della progettazione, pianificazione o implementazione dei cambiamenti ritiene di possedere le competenze necessarie per gestire efficacemente il cambiamento.

Il pensiero attivo è una competenza importante che aiuta i manager a gestire meglio il cambiamento tra i propri dipendenti. Comprendere le sfide che i membri del proprio team devono affrontare consentirà di prevenire in modo più proattivo i problemi futuri e faciliterà la promozione di relazioni più solide all'interno del team. Come dimostra lo studio di TRACOM, ***i team leader dotati di capacità di resilienza sono il 21% più efficaci nell'influenzare positivamente gli altri in periodi di cambiamento.***

Insegnare le competenze del pensiero attivo aiuta anche a diventare manager più orientati ai risultati. Ad esempio, i team che praticano il pensiero attivo sono più inclini ad accettare nuove idee che potrebbero essere considerate rischiose. Invece di reagire con comportamenti legati allo stress, come la paura e l'insicurezza, un team che pratica il pensiero attivo considera i nuovi prodotti, le nuove strategie e le nuove tecniche come un'opportunità per imparare, crescere e avere successo. In qualità di leader, sarà più facile ispirare il vostro team, che diventerà una forza lavoro più resiliente e innovativa.

**I MANAGER CON CAPACITÀ RESILIENTI
SONO PIÙ CAPACI DI INFLUENZARE
POSITIVAMENTE GLI ALTRI IN PERIODI DI
CAMBIAMENTO**





BENESSERE

Benefici quali abbonamenti a palestre e incentivi per un'alimentazione sana sono ormai diffusi nelle aziende, e dare priorità all'attività fisica aiuta i datori di lavoro a mantenere i propri dipendenti sani e in forma. Tuttavia, questi programmi non tengono conto di un altro aspetto altrettanto importante del benessere: **la salute mentale**.

Le ricerche condotte da Gallup dimostrano che i programmi di salute aziendale più efficaci tengono conto anche di altri fattori, come la ricerca di uno scopo nella vita e l'importanza delle relazioni sociali. Un approccio più olistico al benessere dei dipendenti li rende più coinvolti nel loro lavoro quotidiano e li aiuta a mantenere sistemi di supporto sani con gli altri. Le ricerche condotte da Gallup hanno concluso che gli adulti che beneficiano di vantaggi fisici e mentali sul posto di lavoro **sono l'81% meno propensi a cercare un nuovo lavoro dopo un miglioramento delle condizioni di mercato**. Un calo così significativo dei tassi di turnover del personale dimostra che i programmi di salute olistici aumentano la soddisfazione e l'impegno dei dipendenti.

Un altro modo per aumentare il successo dei dipendenti attraverso il benessere è partecipare a corsi di formazione sulla resilienza, in cui le persone imparano a essere più flessibili e adattabili. Secondo uno studio di Gallup, **i dipendenti che partecipano a programmi di benessere fisico, mentale e sociale "sono due volte più propensi a dichiarare di essere sempre in grado di adattarsi bene al cambiamento"**. La combinazione di programmi di salute fisica e benessere con corsi di formazione sulla resilienza psicologica aiuta inoltre i dipendenti a gestire meglio lo stress. Le ricerche condotte da TRACOM® dimostrano che i dipendenti che seguono corsi di formazione sulla resilienza **hanno il 22% di probabilità in più di rimanere impassibili in situazioni stressanti**. Questi dati dimostrano che le aziende che desiderano aumentare i propri profitti grazie a una forza lavoro più adattabile devono integrare programmi di salute fisica e mentale nelle loro offerte di benessere per i dipendenti.



A photograph of a business meeting. A man in a blue shirt and khaki pants is standing and holding a large white document, gesturing with his hand. Another man in a white shirt and dark tie is sitting in a chair, looking towards the standing man. The background is slightly blurred, showing an office environment.

CHI NECESSITA DI QUESTE COMPENZE?

Considerando i rapidi cambiamenti tecnologici e un mercato globale altamente competitivo, un'azienda leader nel settore delle soluzioni di comunicazione mobile ha identificato la formazione alla resilienza di TRACOM® come parte integrante di una soluzione completa per il benessere dei propri dipendenti.

Per la maggior parte delle aziende, il ritmo del cambiamento sta accelerando e le persone sono sottoposte a uno stress maggiore che mai. Secondo l'American Psychological Association, **il 69% dei dipendenti afferma che il lavoro è una fonte importante di stress** e **il 51% dei dipendenti dichiara di essere meno produttivo a causa dello stress**.



Gli adulti che beneficiano di vantaggi sia per la loro salute fisica che mentale sul posto di lavoro hanno

I'81%

meno propensi a cercare un nuovo lavoro

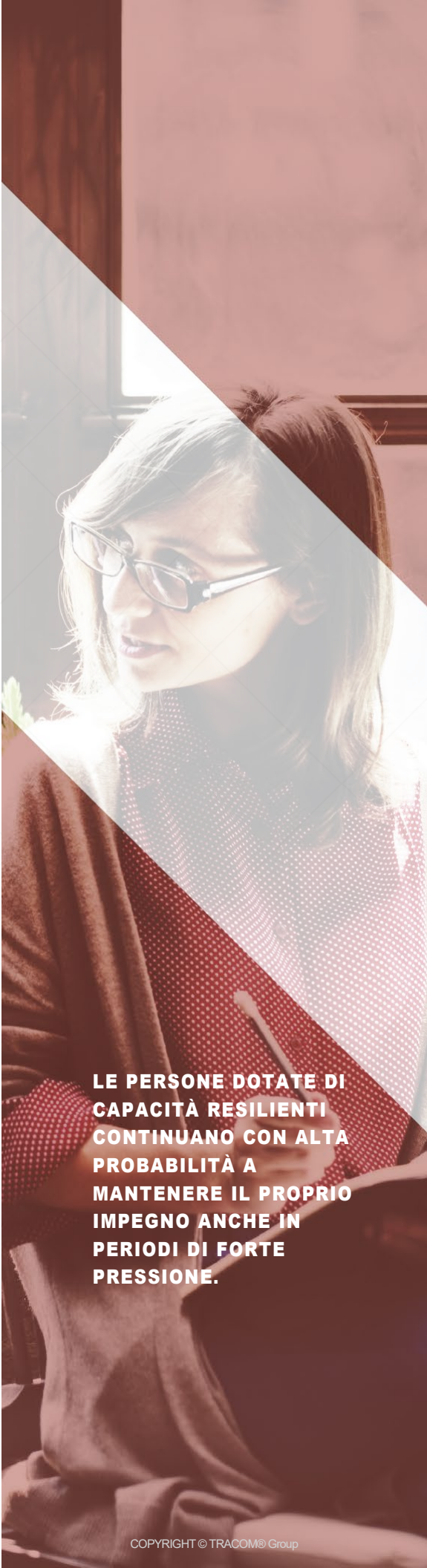


IMPEGNO DEI COLLABORATORI E RESILIENZA

I collaboratori motivati sono coloro che si impegnano pienamente nel proprio lavoro, lo svolgono con entusiasmo e intraprendono azioni positive per promuovere la reputazione e gli interessi dell'azienda. Al contrario, i collaboratori stressati mostrano una mancanza di entusiasmo e di impegno nel proprio lavoro e tendono a prendere le distanze dal proprio ambiente. Ciò comporta spesso un drastico calo della produttività.

Secondo Gallup, **la mancanza di impegno dei dipendenti costa agli Stati Uniti tra i 450 e i 550 miliardi di dollari all'anno in termini di perdita di produttività**. Le ricerche di Gallup mostrano anche che **i dirigenti sono responsabili del 70% delle differenze nelle valutazioni dell'impegno dei dipendenti**. L'indagine ha inoltre rivelato che l'impegno è maggiore tra i dipendenti che comunicano quotidianamente in un modo o nell'altro con i propri superiori. I dirigenti che utilizzano una combinazione di comunicazioni personali, telefoniche ed elettroniche sono quelli che riescono meglio a motivare i propri dipendenti.

Tra i cambiamenti positivi derivanti da questo impegno si possono citare una maggiore soddisfazione sul lavoro, un maggiore impegno, un migliore senso di appartenenza e migliori prestazioni professionali. Secondo uno studio condotto da TRACOM, **le persone resilienti sono il 14% più propense a rimanere impegnate nel proprio lavoro in periodi di forte stress**. La formazione alla resilienza è un metodo estremamente efficace per migliorare l'impegno dei dipendenti, poiché offre loro una maggiore consapevolezza e fiducia in se stessi e li aiuta a rimanere pro attivi e positivi in ogni momento.



**LE PERSONE DOTATE DI
CAPACITÀ RESILIENTI
CONTINUANO CON ALTA
PROBABILITÀ A
MANTENERE IL PROPRIO
IMPEGNO ANCHE IN
PERIODI DI FORTE
PRESSIONE.**



RICERCA TRACOM

PANORAMICA

Questo studio mette a confronto persone valutate utilizzando il profilo TRACOM "Adaptive Mindset for Resiliency Multi-rater". Le persone con una capacità di resilienza "sottosviluppata" (bassa) sono confrontate con quelle con una capacità "preparata" (elevata). La percentuale indicata corrisponde alla differenza tra la media del gruppo con capacità elevata e la media del gruppo con capacità bassa per ogni domanda relativa alla misurazione delle prestazioni.

Esempio: in una domanda, ai partecipanti al sondaggio è stato chiesto di valutare se lo studente "si sente a proprio agio nell'intraprendere cambiamenti quando necessario". **La media del gruppo "non sviluppato" era 4,532 e quella del gruppo "preparato" era 5,4413. Questa differenza di 0,9093 corrisponde a uno scarto del 20,06%. Affermiamo quindi che le persone con capacità di resilienza si sentono il 20% più a loro agio nel promuovere il cambiamento quando necessario.**

Uno studio condotto su 322 studenti e oltre 3.500 valutatori mostra la correlazione tra resilienza e competenze professionali importanti.

TRACOM® STUDI DI RICERCA:

<i>Misurazione delle prestazioni</i>	<i>Aumento percentuale in caso di elevata resilienza</i>
Le situazioni stressanti non hanno effetti negativi sulla salute personale	Aumento del 22%
Influenza positiva sugli altri in periodi di cambiamento	Aumento del 21%
Facilità nell'avviare cambiamenti quando necessario	Aumento del 20%
Contribuisce alla creazione di una cultura aziendale positiva	Aumento del 18%
Garantisce prestazioni elevate e costanti	Aumento del 16%
Adotta le misure appropriate in caso di difficoltà sul luogo di lavoro	Aumento del 15%
Riconosci le opportunità nelle sfide sul posto di lavoro	Aumento del 15%
Sostiene attivamente i cambiamenti quando si presentano	Aumento del 15%
Rimane impegnato nel proprio lavoro, anche nei momenti di stress	Aumento del 14%
Accoglie i cambiamenti invece di opporsi	Aumento del 14%



MIGLIORAMENTI AL PROGRAMMA DI RESILIENZA

Agire

Scoprite come i programmi (« Adaptive Mindset for ResiliencyTM») di TRACOM[®] possono aiutare la vostra azienda a sensibilizzare i dipendenti sulle cause e sui modelli di reazione allo stress sul posto di lavoro. Offriamo strategie pratiche per modificare le reazioni controproducenti.

Ogni partecipante che si iscrive al programma TRACOM[®] "Building a Resilient Mindset" riceverà:

- Una valutazione personale della resilienza e un profilo che identifica la distorsione negativa principale ed evidenzia i punti di forza e le esigenze di sviluppo
- Una formazione pratica impartita da formatori esperti certificati TRACOM
- Un'analisi approfondita delle tecniche pratiche per evitare la trappola della negatività
- Un piano d'azione per migliorare la propria resilienza
- L'accesso al browser della resilienza online per un approfondimento e una pratica continua

Aiutate i vostri dipendenti a diventare più resilienti e a gestire meglio le sfide del complesso ambiente di lavoro odierno.

RIFERIMENTI

Mayo Clinic
<http://www.mayoclinic.org/tests-procedures/resilience-training/basics/definition/prc-20013967> Ravi Tangri. 2006. Stress

Costs, Stress Cures.

Rich Fernandez. 2016. 5 modi per aumentare la vostra resilienza sul lavoro, Harvard Business Review. <https://hbr.org/2016/06/627-building-resilience-ic-5-ways-to-build-your-personal-resilience-at-work>

Lou Solomon. 2016. Due terzi dei dirigenti trovano spiacevole comunicare con i propri dipendenti, Harvard Business Review <https://hbr.org/2016/03/two-thirds-of-managers-are-uncomfortable-communicating-with-employees>

Career Builder. 2014. La maggior parte dei lavoratori non aspira a ricoprire una posizione dirigenziale, secondo un nuovo sondaggio condotto da Career Builder. <http://www.careerbuilder.com/share/aboutus/pressreleasesdetail.aspx?ed=12/31/2014&id=pr841&sd=9/10/2014>

TRACOM. Programmi di resilienza e benessere
<http://www.tracomcorp.com/wp-content/uploads/2016/05/Resiliency-and-Wellness-Whitepaper-AMR-W.pdf>

BI Insider. 2015. Il sorprendente modo in cui i dipendenti di Goldman Sachs mantengono il loro "vantaggio competitivo"
<http://www.businessinsider.com/goldman-sachs-resilience-programs-2015-7>



CHI

TRACOM® GROUP

THE SOCIAL INTELLIGENCE COMPANY®

IL GRUPPO TRACOM, AZIENDA SPECIALIZZATA IN INTELLIGENZA SOCIALE, È UN'AZIENDA AZIENDA SPECIALIZZATA NELLE PRESTAZIONI LAVORATIVE E FORNITORE LEADER DI SOLUZIONI DI SOCIAL INTELLIGENCE

[PERCHÉ lo facciamo] Crediamo che una migliore comprensione di sé stessi e degli altri renda il mondo un posto migliore.

[COSA facciamo] Sintetizziamo le nostre conoscenze in contenuti didattici e risorse applicabili che migliorano le prestazioni delle persone in tutti gli ambiti della loro vita. È ciò che chiamiamo intelligenza sociale.

[COME lo facciamo] Attraverso la ricerca e l'esperienza, identifichiamo gli ostacoli nascosti che impediscono alle persone di sviluppare il loro pieno potenziale e determiniamo come superarli.

<http://www.patraeus.ch/> | info@patraeus.ch | T: +41(0)91.940.29.00

patraeus LLC
INTELLIGENT BUSINESS

TRACOM®
An Educate 360 Brand

DACH & Italy Distributor