



SILVIA CUSMAI

## IL DOTTOR BENESSERE AL LAVORO

Silvia Cusmai in: "Il dottor benessere al lavoro"



# INDICE

## 1. La premessa

## 2. A cura di Silvia Cusmai ..... 5

2.1.La passione basta per essere sicuri di stare bene al lavoro?

2.2.Che fatica parlare di questi temi negli studi professionali

2.3.Professionista, da capo a leader come si fa?

2.4.Quali competenze posso migliorare

2.5.Quali risultati specifici si possono ottenere comunicando in modo empatico con i  
clienti

2.6.I nostri pensieri creano la realtà

2.7.La nuova scelta del benessere comune

2.8.Nuove tendenze per il futuro del benessere negli spazi lavorativi

2.9.Hai mai pensato che i tuoi dipendenti siano i primi clienti dello studio?

2.10. Come costruire un team motivato

## 3. Biografia

3.1 Biografia Silvia Cusmai

## 1. LA PREMESSA

Scommetto che ti sarà capitato di incontrare persone che ogni lunedì mattina sentono un certo malessere nel pensare al lavoro ed il venerdì pomeriggio è il loro giorno preferito.

Il punto è che se si va a lavorare solo per guadagnare oggi non basta più, quindi perché non impegnarsi a rendere il tempo passato al lavoro un piacere, oltre naturalmente un'attività redditizia?

Sì perché se il tuo lavoro ti appassiona ancora nonostante le molte difficoltà e hai voglia di reagire ti prometto che questa lettura ti fornirà ottimi strumenti operativi per migliorare sin da oggi il benessere nel tuo studio.

Ora è il momento giusto per cambiare quello che non ti fa stare bene.

Il mondo delle professioni sta attraversando un profondo cambiamento. I professionisti si trovano sempre più a supportare le aziende integrando tra i propri servizi la consulenza su aspetti complessi legati alle relazioni lavorative.

E' a causa della crisi che il professionista è chiamato ad intervenire in situazioni delicate di cambiamento organizzativo che coinvolgono intere funzioni o specifiche mansioni, il suo ruolo diventa strategico nel porsi come consulente fidato per gestire i cambiamenti e portare maggior benessere nelle organizzazioni.

## 2. SILVIA CUSMAI

### 2.1. La passione basta per essere sicuri di stare bene a lavoro?

La vera domanda che ognuno di noi dovrebbe porsi è: faccio realmente ciò che mi appassiona?

Se il nostro lavoro lo svolgiamo per necessità, per dovere o per abitudine certamente in esso non riusciamo, con continuità, ad esprimere il meglio di noi stessi. Se svolgiamo un lavoro che non ci piace, probabilmente riusciremo a cavarcela ugualmente, riusciremo a portare a casa un reddito guadagnato con onestà ma difficilmente potremo stare bene con noi stessi e con gli altri.

È facile riconoscere chi fa il lavoro che fa per passione da chi invece lo svolge senza entusiasmo. In che modo è possibile fare questa distinzione? Beh, facile: chi lavora con passione è colui che quando paragona il proprio lavoro con quello di chiunque altro, sente che non cambierebbe strada per nessun motivo al mondo. La passione è un elemento che fa incredibilmente la differenza nello svolgimento di un lavoro: di certo non annulla la fatica o lo stress, ma rende tutto questo più sopportabile perché ogni sacrificio è fatto in nome di un progetto più grande, è fatto per inseguire un obiettivo stimolante.

Non si finisce mai di imparare nel nostro lavoro, la formazione continua e l'aggiornamento devono essere delle costanti. Perché solo che chi svolge il proprio lavoro con passione non vede l'ora di approfondire gli argomenti pratici con ogni fonte possibile.

Sì ma la passione non basta, spesso vi sarà capitato di fare colloqui di lavoro con persone che

vi hanno convinto per le capacità tecniche e la preparazione normativa e poi, le stesse, messe nella vostra organizzazione si siano dimostrate inadeguate perché non riuscivano ad integrarsi con il resto del gruppo di lavoro?

Quante volte sono entrata negli studi a parlare di comunicazione con il cliente per accorgermi che anche la comunicazione con i colleghi fosse gestita nella maniera errata?

Per poter aumentare il benessere nel tuo studio è importante **comunicare bene con se stessi, con i tuoi collaboratori e con i tuoi clienti.**

Non bastano i tecnicismi di noi professionisti e i costanti aggiornamenti normativi, serve che la persona sia a disposizione del suo collaboratore e del suo cliente per incoraggiarlo a dare il meglio di se stesso soprattutto nei momenti di difficoltà, perchè quando “pensi che sia tutto finito, è il momento in cui tutto ha inizio” Jim Morrison.



E' per questo motivo che ho deciso di seguire il percorso formativo "Futuri coach" con Mario Alberto Catarozzo con l'obiettivo preciso di raggiungere tutti gli strumenti per affrontare il cambiamento e per apprendere come il professionista possa essere una guida per la creazione di un team vincente per il proprio studio e per lo sviluppo del business del proprio cliente.

Cosa fa esattamente un business coach? Il Business coach aiuta il suo cliente (coachee) a risolvere un problema o a raggiungere un obiettivo.

Il Business Coaching è funzionale quando:

- si è alla ricerca dello sviluppo del business dal punto di vista del fatturato ( miglioramento del fatturato)
- si vuole riorganizzare le attività dello studio ( procedure)
- si vuole riorganizzare la struttura organizzativa ( organigramma e funzionigramma)
- è in atto un cambio dell' attività lavorativa ( career)
- si desidera un miglioramento della produttività aziendale e della gestione del tempo (miglioramento dell'organizzazione e del benessere)
- si vuole cementare il rapporto con collaboratori (leadership e managment)
- si devono gestire crisi aziendali ( crisis managment)
- si vogliono sviluppare collaborazioni ( networking)

## 2.2. Che fatica parlare di questi temi negli studi professionali!

Non ti nascondo che più volte mi è capitato di pensare che il messaggio che voglio trasmettere agli studi possa sembrare meno importante delle problematiche stressanti delle scadenze, della burocrazia pesante che ci schiaccia ogni giorno e dei continui cambiamenti legislativi a cui dobbiamo uniformarci senza tregua. Molti professionisti mi rispondono che non hanno tempo di pensare a come migliorare il benessere nel luogo in cui lavorano, addirittura non **hanno tempo** per pensare nemmeno a migliorare la qualità della propria vita! Nonostante sia difficile trovare persone disponibili a mettere in discussione alcune convinzioni, ho deciso di non abbandonare la mia missione. Ho iniziato a scrivere articoli sul benessere, a coinvolgere in modo pratico i miei corsisti facendoli riflettere usando un punto di vista diverso e ho notato che davvero i risultati diventano sorprendenti.

E' un peccato vedere che ancora molti professionisti non vogliono capire che il mondo delle professioni sia cambiato e che davvero basti modificare alcune abitudini obsolete per poter creare energia positiva all'interno della propria realtà.

Ogni tipo di lavoro può essere il più bello o più brutto del mondo, dipende anche da come ci poniamo e da che cosa ricerchiamo realisticamente in una professione.

Il tempo che dedichiamo all'attività lavorativa rappresenta una parte troppo grande della nostra vita per poterci permettere il lusso di fare qualcosa che non ci piace, in attesa perenne delle vacanze, del fine settimana o della fine della giornata.

Poiché ognuno di noi è motivato da fattori differenti, è importante non stancarsi mai di ricercare e di costruirsi l'attività lavorativa che nel complesso risulti più stimolante e ci



consenta di esprimere al meglio le proprie potenzialità e i propri talenti.

Oggi il professionista deve essere in grado di comunicare con i propri dipendenti in modo diverso a seconda di chi si trovi davanti. Ogni persona è il risultato di una serie di esperienze ed educazione, non possiamo immaginare che si debba utilizzare un solo modo di comunicare che vada bene per tutti.

Abbiamo un sistema di funzionamento come esseri umani che è basato sul piacere e sul dolore. Tutto quello che facciamo il nostro cervello lo riconduce semplicemente a andare via dal dolore e andare verso il piacere.

Quindi se adesso stai leggendo questo e-book è perché hai più piacere a farlo che a fare qualunque altra cosa tu stia facendo o tu possa fare, oppure hai meno dolore a stare qui piuttosto che andare a fare qualunque altra cosa che tu possa fare in ogni momento.

Questo vale per ogni scelta che le persone prendono nella vita. Persino nei casi più estremi ognuno di noi sceglie di massimizzare il piacere e di ridurre il dolore in funzione delle informazioni che ha e questo diventa il punto.

Le informazioni che portiamo dentro ci danno le opportunità di ottenere risultati in un certo modo. E io oggi ti dico che queste informazioni vengono elaborate e diventano, dentro di noi, meccanismi, abitudini, modi di fare le cose.

### 2.3. Professionista, da capo a leader come si fa?

I leader sono coloro i quali sanno creare organizzazioni e team di lavoro motivati e focalizzati su obiettivi chiari, concordati e pianificati. Riescono a coniugare la professione e gli affari con il benessere interno e soddisfazione del cliente per produrre i risultati attesi. Sanno ascoltare, comunicare, negoziare, motivare e condividere.

Leader si nasce o si diventa? Direi che con l'allenamento mentale puoi certamente migliorare alcune abilità indispensabili per costruire un nuovo **atteggiamento mentale**, uno stato d'animo, un modo di fare. Essere leader oggi significa diventare il punto di riferimento per un gruppo di persone senza imposizioni, grazie allo sviluppo delle competenze e della propria autorevolezza naturale.



## 2.4. Quali competenze posso migliorare?

1. Aver chiarezza negli obiettivi: solo avendo una visione precisa di ciò che si vuole raggiungere o ottenere si potrà creare un percorso chiaro e coerente da seguire con determinazione;
2. Saper gestire gli stati d'animo : bisogna avere la capacità di vivere ogni esperienza in maniera costruttiva, riuscendo a trasformare anche quelle negative in esperienze utili;
3. Saper pilotare il nostro dialogo interiore : la qualità del nostro dialogo interiore è direttamente proporzionale alla qualità della nostra vita. Dirigere il proprio dialogo focalizzandolo verso ciò che funziona aumenta le proprie potenzialità;
4. Aumentare le capacità di relazionarsi : riuscire a instaurare relazioni costruttive è essenziale per riuscire a imporre la propria visione;
5. Aumentare il senso di responsabilità : la responsabilità verso se stessi e i propri impegni è il primo passo da compiere per prendere in mano la propria vita.

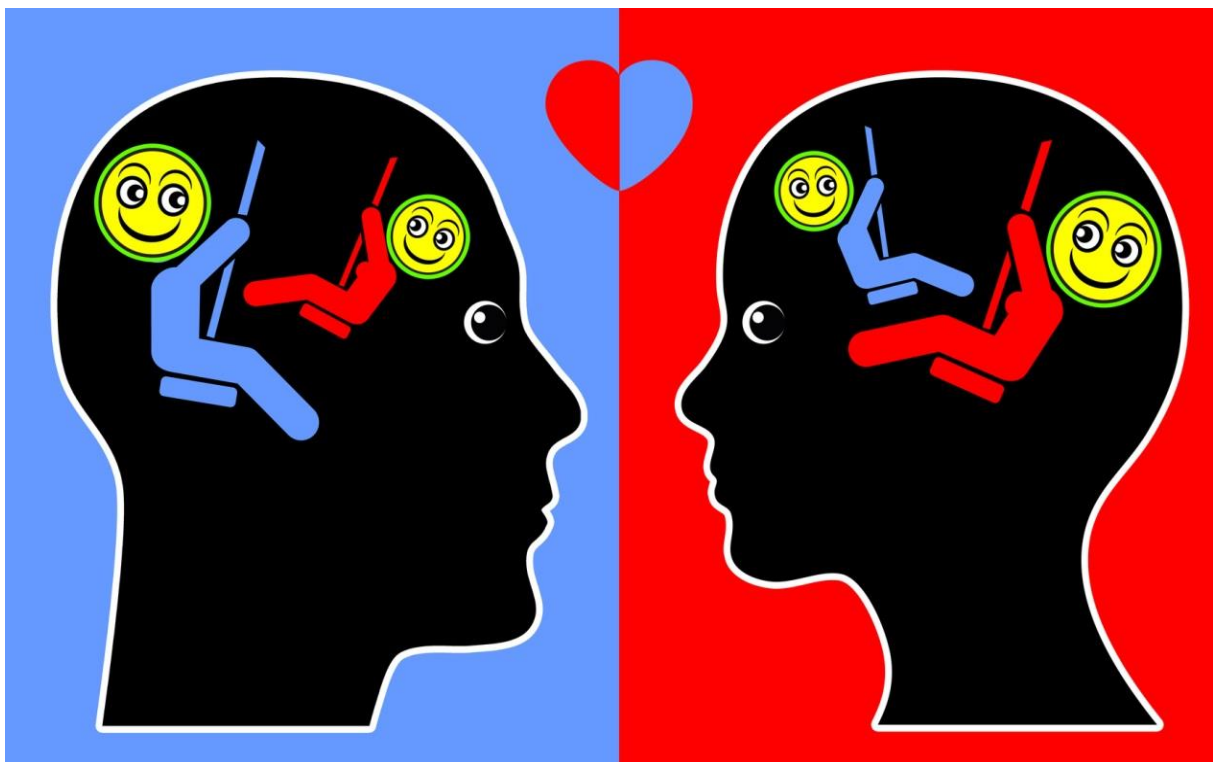
Solo chi possiede tutte queste qualità può pensare di guidare quindi gli altri con l'esempio diventando un punto di riferimento per il proprio ambiente professionale e privato.

Inizia con un esercizio al giorno da inserire nelle tue attività giornaliere. Incontrare clienti che non vedi o senti da tempo solo per il gusto di bere un caffè con loro e allenare la tua capacità di ascolto scollegandoti dai puri tecnicismi potrebbe essere un buon inizio!

Ricorda ogni cliente ha dei bisogni diversi, puoi sforzarti di vedere oltre il bisogno che ti lega a lui e a volte può essere una piacevole sorpresa scoprire che potresti aiutare il tuo cliente con un'intuizione nuova che potrebbe davvero aiutarlo a superare un momento di difficoltà (pensiero laterale).

## 2.5. Quali risultati specifici si possono ottenere comunicando in modo empatico con i clienti

La prima riflessione importante che ho fatto riguarda la cura del rapporto con il cliente. Costruire un rapporto empatico, positivo e propositivo che dimostri al cliente che siamo risolutori di problemi e che ci prendiamo cura anche a livello emotivo delle sue ansie è la nuova strada da percorrere! Non dobbiamo sembrare degli psicologi come ogni tanto ci sembra, ma persone che aiutano il proprio cliente a raggiungere un obiettivo o a risolvere un problema **estrapolando da lui la strategia** e **chiedendo a lui** come sia meglio farlo con le risorse che ha a disposizione in quel momento.



## **2.6. I nostri pensieri creano la nostra realtà**

Hai mai pensato che la tua mente potrebbe essere la tua migliore alleata o il tuo peggior nemico?

La storia ci ha mostrato in diverse occasioni che coloro che hanno una visione positiva della vita sono anche quelli che generalmente raggiungono un maggior successo. E non mancano le citazioni dei grandi imprenditori sull'importanza dei pensieri positivi e dell'attitudine mentale ottimista.

Cambiare l'attitudine mentale da negativa imparando a pensare positivo comporta un cambiamento radicale nello stile di vita, sia in campo personale che in campo professionale.

Il cambiare approccio mentale, virando verso il pensiero positivo è la sfida più grande in un mondo dove ci hanno insegnato sin da bambini a sentirci inadeguati perché la maestra ci segnava l'errore con la biro rossa!

Quante persone conoscete che si siano realmente fermate a riflettere sul significato del pensiero positivo?

Facciamolo insieme adesso, soffermandoci sull'aspetto professionale che più profondamente e velocemente viene influenzato dal pensare positivo: la produttività.

## 2.7. La nuova scienza del benessere comune

Dallo studio di numerosi esperimenti svolti in merito a quanto incida il grado di felicità sul nostro stato di salute, per gli amanti della statistica, si constata che: dei lavoratori felici della propria professione ben il 75% ha superato gli 85 anni, mentre nel gruppo dei lavoratori meno felici solo il 35% ha superato gli 85 anni.

Quello che hanno concluso gli studiosi è che forme di stato d'animo positive che si protraggono nel tempo fanno bene alla nostra salute.

Pensare positivo conviene: provaci!

Le persone più felici tendono ad avere un sistema immunitario più efficiente e livelli di cortisolo (causa di stress) più bassi. Se vengono esposti ai virus dell'influenza è meno probabile che si ammalino e se vengono operati si riprendono in un tempo minore rispetto agli altri.

Per questo, a mio avviso, è così importante studiare come mantenere il nostro stato d'animo positivo e la nostra felicità attiva, perché potremo avere una vita più felice e anche una vita più lunga.

Sono sicura che anche tu, se senti che “non hai tempo” per fare alcune cose potresti avere un beneficio immediato rendendoti conto che non è vero che non hai tempo, è solo che hai scelto di fare altro.

Qualcuno potrebbe dire che non è vero che ha scelto, ha DOVUTO fare altro.

E questo è, a mio avviso, uno dei torti maggiori che ci facciamo. Infatti se ci diciamo che

DOBBIAMO fare delle cose, ci stiamo dicendo che siamo degli schiavi, che non abbiamo scelta.

In realtà abbiamo sempre una scelta, possiamo sempre decidere di fare altro.

Mantenere la consapevolezza del nostro potere e dei nostri limiti di esseri umani è un ottimo punto di partenza per una vita lavorativa FELICE!



## 2.8. Nuove tendenze per il futuro del benessere negli spazi lavorativi

La nuova organizzazione dello studio del futuro potrebbe sembrare oggi un film di fantascienza, oggi in alcune organizzazioni il modo di lavorare è già cambiato, perchè l'ufficio tradizionale non risponde più del tutto alle esigenze delle persone. Nuove esigenze richiedono nuovi modelli lavorativi e, di conseguenza, spazi e funzioni devono essere riformulati per adeguarsi alle necessità. Una ricerca, condotta dal dipartimento di psicologia della Purdue University Indianapolis, basata sull'analisi di **postazioni con tapis roulant**, ha dimostrato i numerosi benefici, sia fisici che psicologici, derivanti dall'abbinamento del cammino al lavoro. In particolare, si è scoperto che chi usa questo tipo di postazione prova maggior soddisfazione e meno noia rispetto ai soggetti seduti o eretti.

C'è chi al lavoro fa attività fisica, chi gioca a biliardino, chi schiaccia un pisolino in amaca. Ma non chiamateli "nullafacenti" perché queste attività non sono una perdita di tempo, ma aumentano la produttività. E a sostenerlo sono grandi aziende, da Oracle a Google, e importanti ricerche scientifiche che indicano nel livello di comunicazione tra colleghi e nella libertà di ogni lavoratore di gestire il proprio tempo, tra momenti di interazione e isolamento, il volano di creatività e redditività.

Ma se il livello di comunicazione e collaborazione tra dipendenti "ispira", va da sé che il luogo di lavoro svolge un ruolo di primo piano, considerazione che è stata alla base della creazione dell'open space negli anni '50 e che oggi ha portato importanti aziende a ristrutturarsi per offrire ai propri dipendenti la migliore soluzione.

Difficile quantificare l'aumento di produttività dovuto a comunicazione e interazione tra colleghi, ma molte ricerche si stanno orientando su questo fronte. Per questo, la Sociometric



Solutions, azienda americana di servizi per il management, ha sviluppato dei **"badge sociometrici"** che misurano le interazioni tra persone: chi parla con chi, come si muove nell'ufficio, dove trascorre il proprio tempo.

I risultati confermano che la **performance migliora quando c'è "contatto", ovvero l'incontro e la relazione face-to-face**, indipendentemente dal contenuto dell'interazione. Anche una grande azienda farmaceutica americana ha deciso di adottare gli strumenti sociometrici per i propri dipendenti: dopo settimane di raccolta dati, l'analisi ha dimostrato che quando un venditore aumenta del 10% le interazioni con colleghi esterni al suo team, anche le sue vendite salgono del 10%.

Dai numerosi studi in merito alle nuove prospettive degli studi professionali è evidente il desiderio da parte degli stessi di interagire meglio con il mercato e di aumentare alcune abilità nell'ambito della comunicazione. Si sta creando la consapevolezza che nuove abilità devono entrare nella 'cassetta degli attrezzi' del professionista, che non può trascurare le tendenze emergenti dal mercato.

Sono sicura che le persone saranno al centro dell'attenzione nei prossimi anni, molti dipendenti aumenteranno la formazione sia tecnica che trasversale e la tendenza sarà quella di far crescere le competenze dei tuoi collaboratori.

## **2.9. Hai mai pensato che i tuoi dipendenti siano i primi clienti dello studio?**

Se è capitato anche a te di lamentarti dei tuoi collaboratori allora sappi che la prima persona che ti invito ad intervistare sei tu. Cosa vuol dire? Talvolta se non riusciamo ad ottenere dei buoni risultati dai nostri dipendenti è perché non abbiamo creato un ambiente appropriato perché ciò possa accadere.

Siamo abituati a pensare che se noi paghiamo le persone sia questo ciò che basti, non ci sembra vero che le persone con cui lavoriamo abbiano bisogno di altra motivazione. La domanda che potremmo iniziare a porci è questa: “perché le persone fanno quello che fanno? Perché un mio collaboratore dovrebbe venire a lavorare nel mio studio con entusiasmo?”

In realtà, lavoriamo per soddisfare molti bisogni diversi, non solo materiali, ma anche psicologici ed emotivi, e più esigenze riusciamo a soddisfare con il nostro lavoro, più siamo motivati a svolgerlo con impegno. La passione è strettamente legata alla motivazione.

## **2.10. Come costruire un team motivato: la prima regola?**

### **Si può iniziare dalla pausa caffè!**

Alla luce di quanto ho letto e studiato in merito al miglioramento del benessere nelle organizzazioni, tra le varie soluzioni gli studiosi consigliano di modificare, quando possibile, la programmazione delle pause per il caffè in modo che tutti i membri di un team possano interrompere il lavoro nello stesso momento. Questo accorgimento comporta maggiori interazioni e fa salire i livelli energetici del team nelle realtà analizzate determinando mediamente un aumento della produttività dell'8% e di customer satisfaction sino ad un 10%.

I team di successo hanno in comune le seguenti caratteristiche:

Tutti i membri del team parlano e ascoltano più o meno nella stessa misura;

Le persone si guardano in faccia e mostrano energia nei gesti e nelle conversazioni;

Le persone interagiscono direttamente tra loro e non solo con il team leader;

Le persone portano avanti conversazioni laterali all'interno del team;

La conseguenza di questi studi ci aiuta a capire che il miglior modo per costruire un team di successo è selezionare gli individui non in base alle loro capacità individuali, ma capendo come comunicano con gli altri.

## 3. Biografia

### 3.1 Biografia di Silvia Cusmai



È laureata in giurisprudenza all'università di Brescia ed iscritta all'Ordine dei Consulenti del Lavoro di Brescia, ruolo nel quale si specializza nella materia dell'apprendistato. È docente a corsi di formazione manageriale, per professionisti e per dipendenti di aziende e studi professionali. Fin da bambina matura il desiderio di conoscere meglio le emozioni e i meccanismi di funzionamento del cervello, ma è solo più tardi, dopo un duro Master in Business Coaching presso la Coaching School Karakter che ottiene il diploma di business coach riconosciuto da AICP e ICF e inizia la sua professione di sostegno al cambiamento e allo sviluppo del potenziale nei confronti delle aziende e degli studi professionali. Si sta specializzando tuttora sulle Soft Skills e seguendo un percorso di Mentoring con il coach-formatore Mario Alberto Catarozzo. E quale migliore partner per il proprio cambiamento potremmo desiderare se non una persona che ha saputo più volte cambiare profondamente se stessa e chi le sta attorno? Ha pubblicato un volume in materia di apprendistato collaborando con il prof. Tiraboschi. Collabora stabilmente con la rivista Vision Pro di Gruppo

Euroconference, e con la cattedra di Management dei Servizi e della Consulenza dell'Università di Trento con interventi legati al coaching e al benessere nello studio professionale.

E' referente dell'Area Professionisti per la società di sicurezza, formazione e finanza agevolata SAEF srl di Brescia. È ideatrice e conduttrice di un gruppo di sviluppo di benessere collettivo destinato alle donne bresciane "Usa il Tuo Cuore". E' ideatrice dello spettacolo di teatro-impresa "Il dott. Benessere al lavoro" destinato ai Consulenti del Lavoro. E' owner del blog [www.coachbenesserelavoro.it](http://www.coachbenesserelavoro.it).

Nel tempo libero si dedica con passione alla lettura, allo yoga, alla recitazione e ama frequentare corsi di crescita personale e professionale.



