

Il Ciclo Emotivo del Cambiamento – Il Modello di Kübler-Ross

Il **ciclo emotivo del cambiamento**, noto anche come la **Curva del Cambiamento di Kübler-Ross**, descrive le reazioni emotive che le persone attraversano quando affrontano una trasformazione, sia essa personale o organizzativa.

Origine del modello

- ◆ La psichiatra **Elisabeth Kübler-Ross** sviluppò questo modello nel 1969 per spiegare il processo di elaborazione del lutto.
- ◆ Nel tempo, il modello è stato adattato al **Change Management**, poiché le persone vivono reazioni simili di fronte ai cambiamenti aziendali o professionali.
- ◆ Comprendere queste fasi aiuta leader e manager a **gestire meglio le resistenze e supportare il team** durante le transizioni.

Le 5 Fasi della Curva del Cambiamento di Kübler-Ross

1. Negazione ("No, non può essere vero!")

- ◆ Le persone rifiutano o minimizzano il cambiamento.
- ◆ Pensano che non sarà necessario adattarsi o che tutto tornerà come prima.
- ◆ Possono ignorare comunicazioni o evitare di affrontare la nuova realtà.

Esempio in azienda:

 "Questo nuovo software non ci serve, quello che usiamo ora funziona benissimo."

Come gestire questa fase?

- ✓ Comunicare chiaramente **perché il cambiamento è necessario**.
- ✓ Usare **dati concreti** per dimostrare che la situazione richiede una trasformazione.
- ✓ Creare momenti di **confronto per rispondere ai dubbi iniziali**.

2. Rabbia ("Perché sta succedendo? Non è giusto!")

- ◆ Le persone iniziano a esprimere frustrazione e resistenza attiva.
- ◆ Possono sentirsi **spaesate, demotivate o addirittura ostili** verso il

cambiamento.

◆ L'energia è alta, ma è diretta contro il processo di trasformazione.

 **Esempio in azienda:**

 *"Questa decisione è stata presa senza consultarci! Non è giusto!"*

 **Come gestire questa fase?**

✓ **Ascoltare le obiezioni** e riconoscere le emozioni del team.

✓ Non forzare il cambiamento, ma fornire **supporto emotivo e informazioni**.

✓ Creare **un dialogo aperto** e permettere alle persone di esprimere i propri dubbi.

 **3. Negoziazione ("Forse possiamo trovare un compromesso...")**

◆ Le persone iniziano a **considerare il cambiamento**, ma cercano modi per evitarlo o modificarlo a proprio vantaggio.

◆ Possono cercare di negoziare condizioni più favorevoli o chiedere eccezioni.

◆ C'è una prima apertura al cambiamento, ma con riserve.

 **Esempio in azienda:**

 *"Possiamo usare il vecchio sistema almeno per alcuni processi?"*

 **Come gestire questa fase?**

✓ Mostrare **flessibilità quando possibile**, senza compromettere il cambiamento.

✓ Fornire alternative per **rendere il passaggio più graduale**.

✓ Usare **casi di successo** per dimostrare che il cambiamento porta benefici reali.

 **4. Depressione ("Non ce la farò mai...")**

◆ È la fase più critica: le persone si sentono **sfiduciate, demotivate e frustrate**.

◆ C'è una perdita di energia e un senso di impotenza.

◆ Il morale cala e possono emergere sintomi di **stress o burn-out**.

 **Esempio in azienda:**

 *"È troppo complicato, non riuscirò mai ad adattarmi..."*

✓ Come gestire questa fase?

- ✓ Offrire **supporto concreto**, come formazione e affiancamento.
- ✓ Creare **momenti di confronto** per far sentire le persone ascoltate.
- ✓ Mostrare i **primi successi del cambiamento** per riaccendere la motivazione.

📌 5. Accettazione e Impegno ("Ok, vediamo come posso farlo funzionare.")

- ◆ Le persone iniziano a **vedere i vantaggi** del cambiamento.
- ◆ Si adattano alle nuove modalità e acquisiscono nuove competenze.
- ◆ Iniziano a lavorare in modo **proattivo per integrare il cambiamento nella loro routine**.

📌 Esempio in azienda:

👤 *"All'inizio ero scettico, ma ora vedo che il nuovo sistema mi fa risparmiare tempo."*

✓ Come gestire questa fase?

- ✓ **Consolidare il cambiamento** con aggiornamenti e supporto continuo.
- ✓ **Riconoscere e premiare i successi** per rafforzare la fiducia nel processo.
- ✓ Creare una **cultura dell'innovazione**, per favorire un atteggiamento positivo verso il futuro.

📌 Rappresentazione Grafica della Curva di Kübler-Ross

La curva emotiva del cambiamento segue questa dinamica:

📊 **Negazione** → 📊 **Rabbia** → 📊 **Negoziazione** → 📊 **Depressione (Punto più basso)** → 📊 **Accettazione e Crescita**

💡 È importante sapere che non tutti attraversano le fasi nello stesso modo o nello stesso ordine. Alcune persone rimangono più a lungo in una fase, mentre altre la superano più velocemente.

📌 Applicazione del Modello di Kübler-Ross nel Change Management

✓ Come usare il modello per gestire il cambiamento in azienda?

1 **Riconoscere la fase in cui si trova il team** → Se ci si trova nella fase di **rabbia**, servono ascolto e rassicurazione. Se si è nella **depressione**, serve più supporto pratico.

2 **Adattare la comunicazione alla fase giusta** →

- ✓ Nella fase di **negazione**, usare dati e fatti concreti.
- ✓ Nella fase di **rabbia**, ascoltare e creare dialogo.
- ✓ Nella fase di **negoziazione**, proporre soluzioni concrete.
- ✓ Nella fase di **depressione**, supportare con formazione e successi rapidi.
- ✓ Nella fase di **accettazione**, premiare i progressi e motivare il team.

3 **Usare ambasciatori del cambiamento** → Coinvolgere persone che hanno già accettato il cambiamento per aiutare chi è ancora nelle prime fasi della curva.

4 **Creare una roadmap chiara** → Le persone accettano più facilmente il cambiamento se vedono una strategia definita e progressi concreti.

 **Lezione chiave: Se capiamo come le persone vivono il cambiamento, possiamo supportarle meglio e rendere la transizione più fluida e positiva.**

Conclusione

 Il modello di Kübler-Ross ci aiuta a capire che il cambiamento non è solo un processo tecnico, ma anche emotivo.

- ✓ Le persone attraversano diverse fasi di accettazione.
- ✓ Riconoscere queste fasi aiuta a gestire la resistenza e a supportare il team.
- ✓ Comunicare e adattare il processo è fondamentale per rendere il cambiamento un successo.

 Vuoi approfondire con un esercizio pratico? Possiamo creare:

- ◆ Un test per identificare in quale fase si trova il tuo team.
- ◆ Un piano di comunicazione basato sulle fasi di Kübler-Ross.
- ◆ Un workshop interattivo per simulare le diverse reazioni al cambiamento.

 Dimmi cosa ne pensi o se vuoi personalizzare ulteriormente l'analisi!