A complex balancing act with multiple levels of beams and spheres. The structure consists of several horizontal beams of varying lengths, supported by circular rings. Large, reflective spheres are placed on the beams, creating a delicate equilibrium. The background is a gradient of light blue and grey.

# Psicobiologia do Estresse em Agentes de Mudanças durante a Transformação Ágil

*Ewerton Santos (Ton) e Marcos Wagner*



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE



## THE DEVELOPER'S CONFERENCE



Psicanalista clínico em tempo integral, especialista em fatores psicossomáticos. Mestrando em psicologia, com mais de 20 anos de experiência profissional em gestão executiva. Vem se dedicando nos últimos anos, no estudo sobre luto, burnout e agora nos impactos da transformação ágil e digital na vida do ser humano.

 **Marcos Wagner**

Executivo e estrategista em agilidade organizacional numa das maiores consultorias do mundo. Integrante do time Solutions IQ Brazil. Criou o primeiro fórum de Business Agility no Brasil (2017), liderou diversos programas de transições ágeis e digitais. Professor de MBA em estratégia e inovação pela Saint Paul e no MBA de Business Agility da FIAP.



 **Ewerton Santos (Ton)**

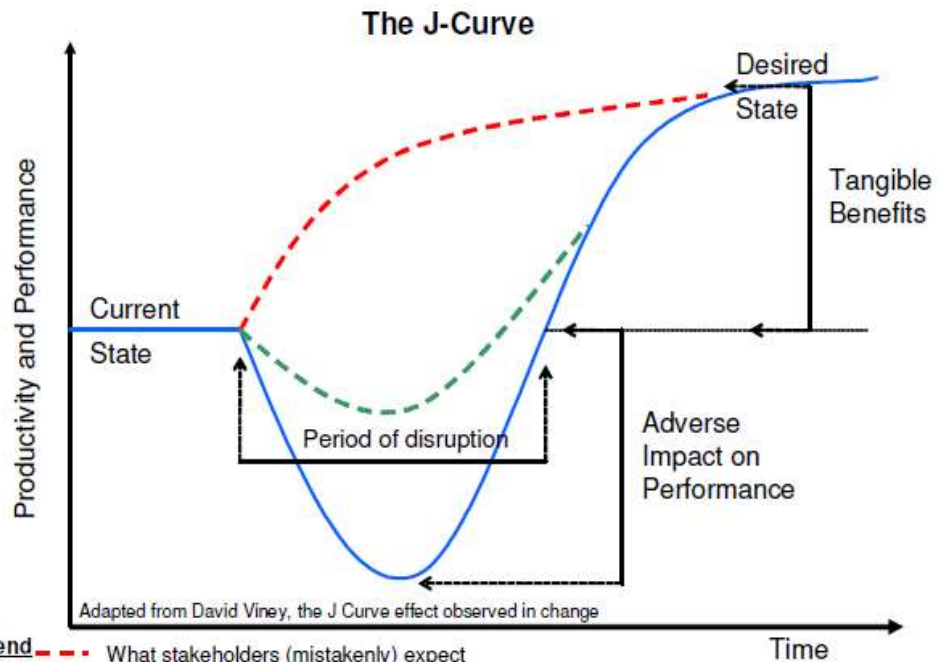
 **@Ton\_Dizendo**



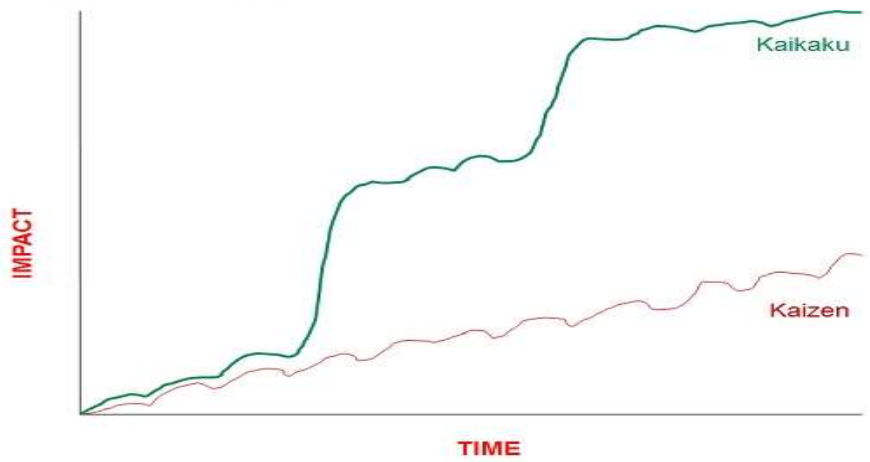
THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE



Por que  
este tema?



- Legend**
- - - What stakeholders (mistakenly) expect
  - - - What stakeholders can expect with good Organizational Change Management activities like: targeted communications, focused education and training, and reliable assessments
  - What actually happens in most cases



Quando me falam pra começar  
mais uma “transformação” ...



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE



@TON\_DIZENDO

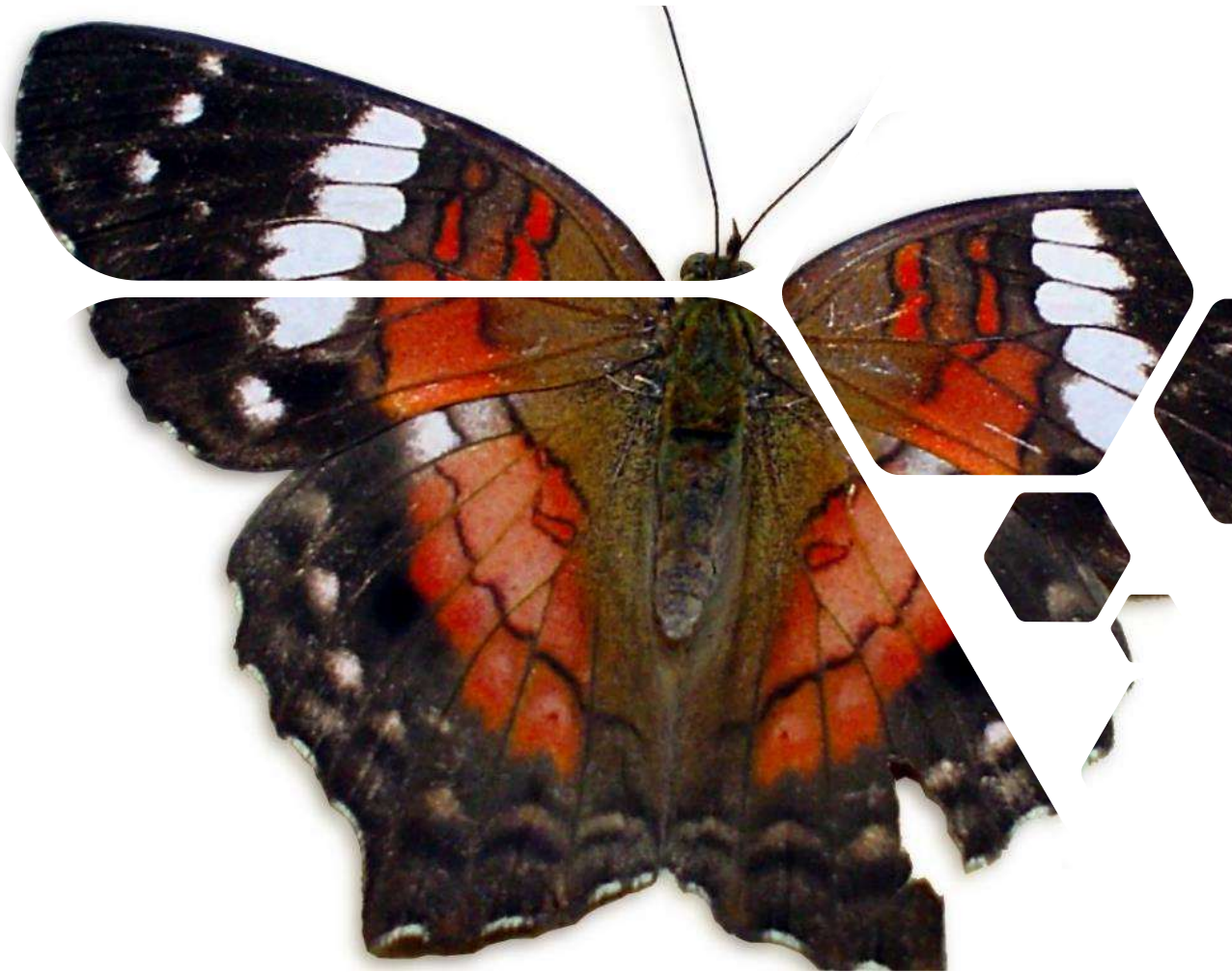
@TON\_DIZENDO

- TIME TO MKT
- COMPETITIVIDADE
- PRODUTIVIDADE
- ALTO DESEMPENHO
- EXCELÊNCIA TÉCNICA
- DECISÕES
- PERFEIÇÃO

- FRAGILIDADE
- CONFLITOS
- ESTRESSE
- CONFUSÃO
- INSÔNIA
- BURNOUT



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE



FATORES QUE  
POTENCIALIZAM O  
ESTRESSE NAS  
TRANSFORMAÇÕES ÁGEIS


@TON\_DIZENDO

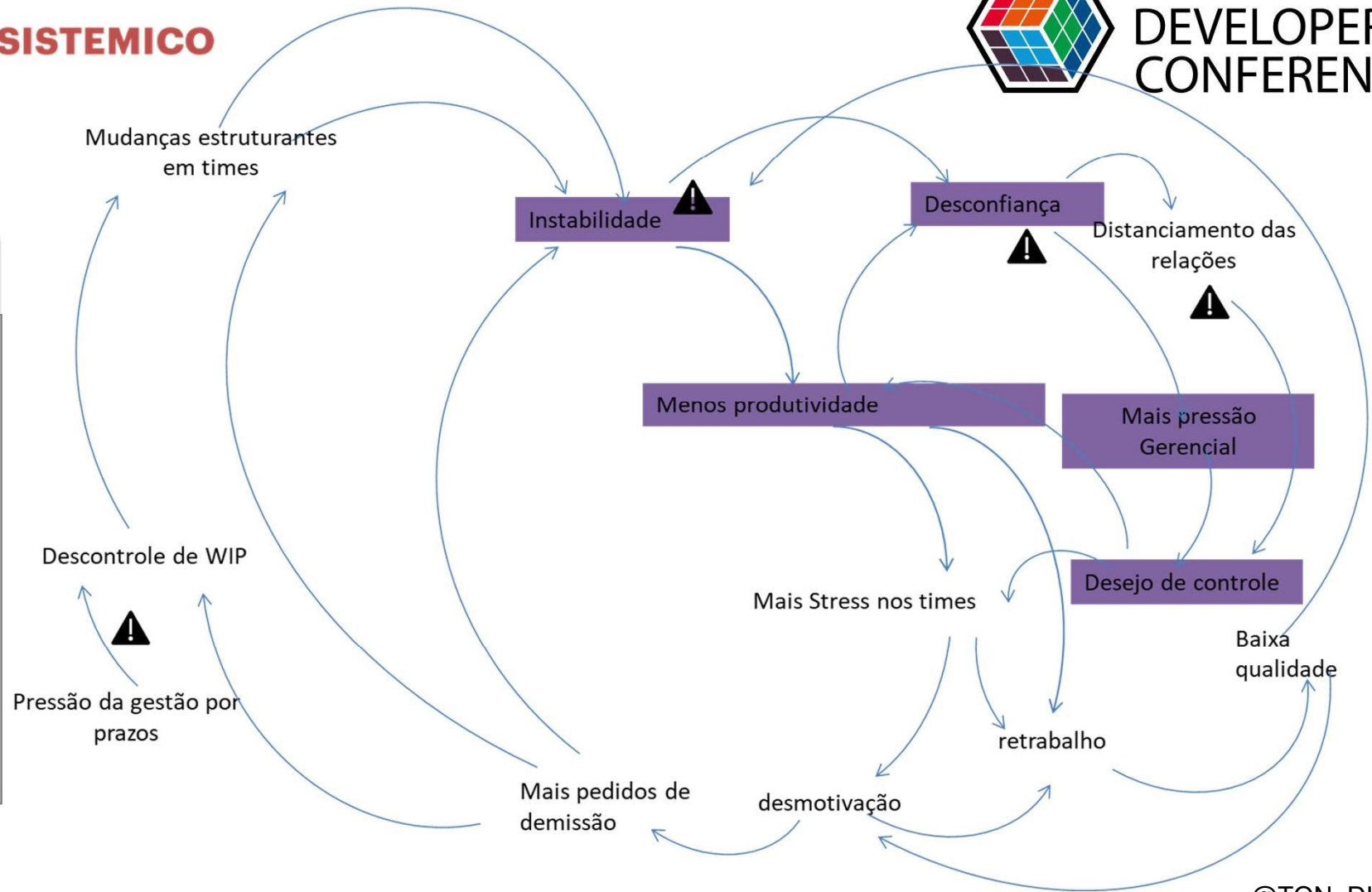
# COMPORTAMENTO

## • PENSAMENTO SISTEMICO



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

 Se nada for feito ...

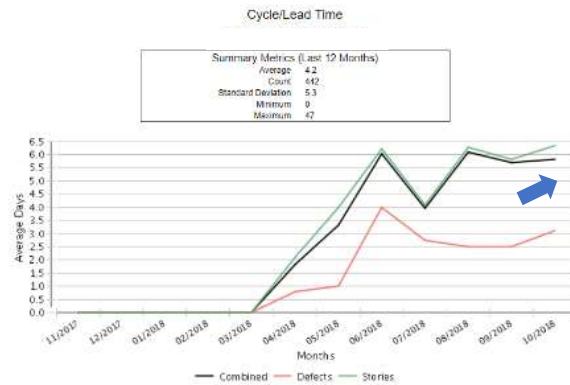




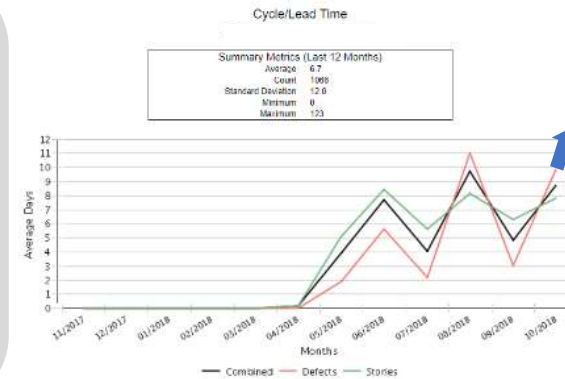
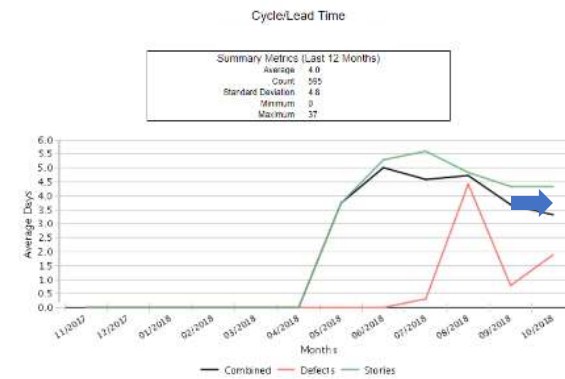
# Falta de previsibilidade causa ansiedade



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE



Tendências - Leadtime



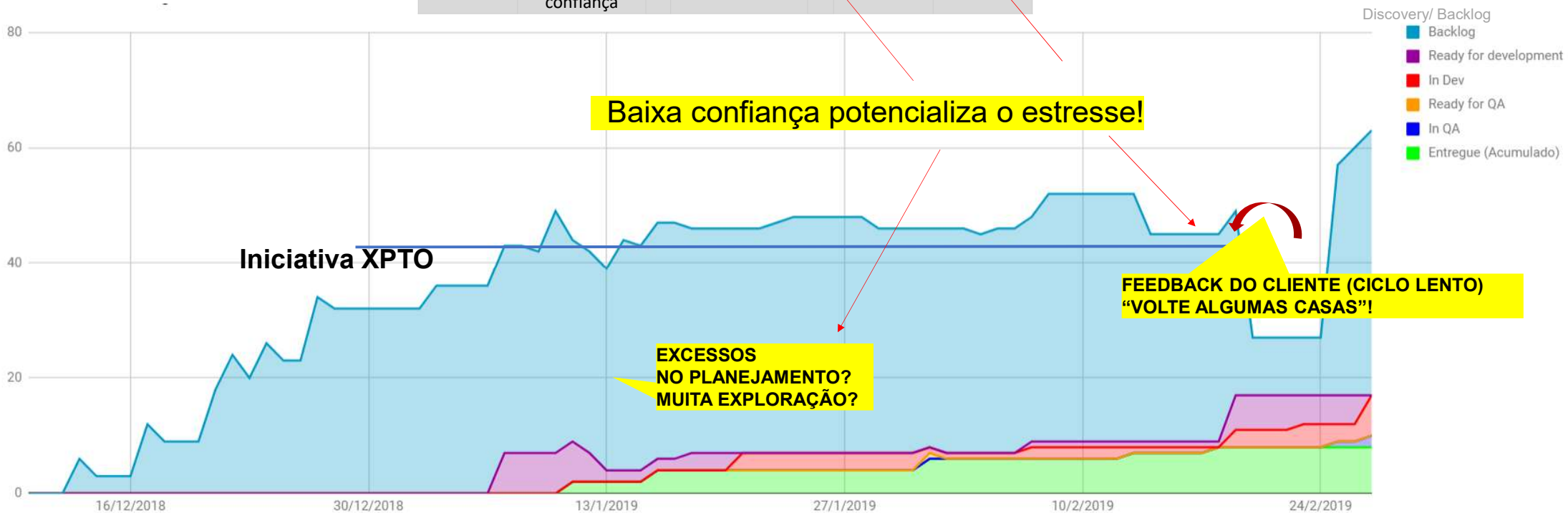
- Flow com alta variabilidade, pouca previsibilidade!
- Leadtime **entre 3 até 120 dias** aprox.



# THE DEVELOPER'S CONFERENCE

## FLOW PROFILE

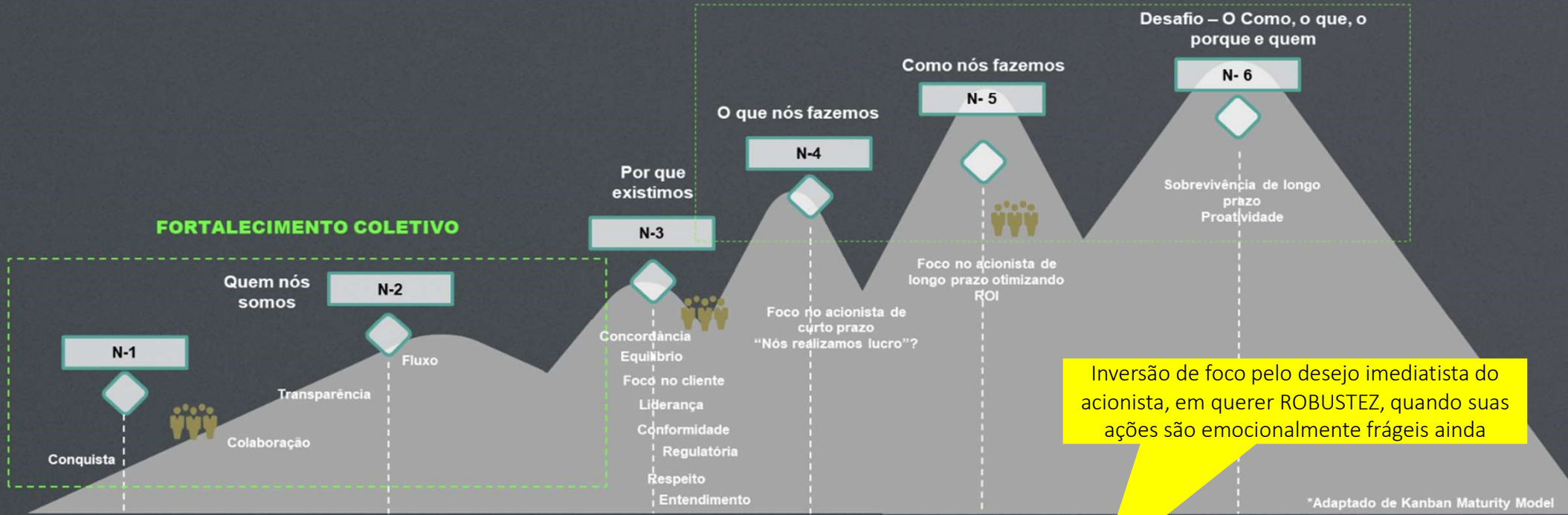
[	22 dias	:	2 demandas	:	33%	]
	Lead Time com 90% de confiança		Throughput Médio Semanal		Carga de Falha	



# KMM

## ALINHAMENTO, PROPÓSITO E UNIDADE (SYSTEM THINKING)

### FORTALECIMENTO COLETIVO



Inversão de foco pelo desejo imediatista do acionista, em querer ROBUSTEZ, quando suas ações são emocionalmente frágeis ainda

### FRÁGIL

#### Alívio da sobrecarga de trabalho

- Melhorar transparência
- Colaboração
- Empatia
- Compreensão básica do fluxo de trabalho
- Melhorar qualidade
- Colaboradores felizes

### RESILIENTE

#### Entregar conforme as expectativas do cliente

- Leadtime mais curtos
- Fluxo rápido e regular
- Previsibilidade
- SLA's atendidos
- Disrupções eliminadas
- Métricas úteis
- Clientes felizes

### ROBUSTO

#### Agilidade Organizacional

- Orientação a serviços
- Serviços compartilhados "reconfiguráveis"
- Flexibilidade na força de trabalho

#### Gerenciamento de Riscos

- Cobertura de riscos
- Análise Quantitativa
- Agendamento Dinâmico
- Acionistas felizes

### ANTIFRÁGIL

#### Capacidade de sobrevivência

- Feita para durar
- Robusto a mudanças externas
- Capacidade "Sense & Respond"
- Segurança no longo prazo

\*Adaptado de Kanban Maturity Model

# ADKAR



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE



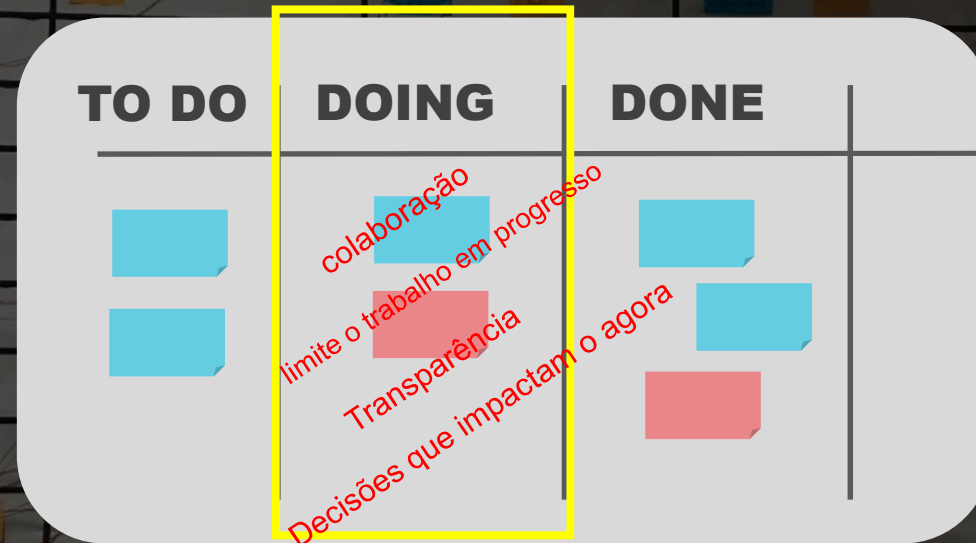
# FATORES QUE POTENCIALIZAM O ESTRESSE NA TRANSFORMAÇÃO



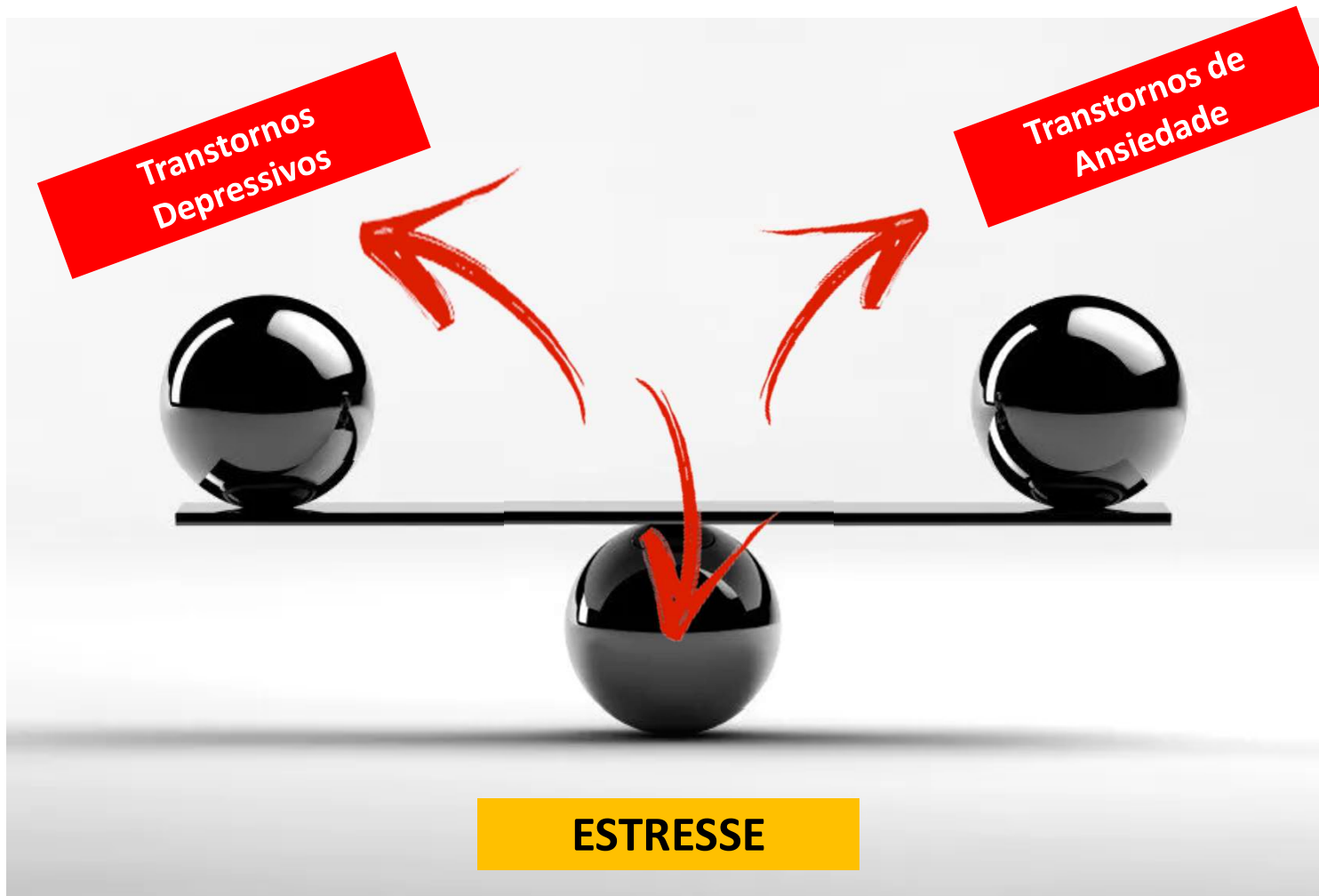
- NÃO CONSEGUIR COMPROMETIMENTO DO NÍVEL EXECUTIVO ADEQUADO
- INSISTIR EM OPERAR COM EQUIPES SOBRECARREGADAS
- IGNORAR A IMPORTÂNCIA DA MUDANÇA NO COMPORTAMENTO DAS LIDERANÇAS
- NEGLIGENCIAR A NECESSIDADE DE EXCELÊNCIA TÉCNICA
- NEGLIGENCIAR A IMPORTÂNCIA DE COLETAR FEEDBACK DOS CLIENTES DE MANEIRA RÁPIDA E CONSTANTE
- EMPURRAR DECISÕES SEM ENVOLVIMENTO DE PESSOAS CHAVE
- NÃO REALIZAR REFORÇO NOS STEPS DE MUDANÇAS
- FUTUROLOGIA
- INSTABILIDADE DO SISTEMA ORGANIZACIONAL



# FOMOS PREPARADOS PARA FOCAR NO PRESENTE, MAS...



# EQUILÍBRIO PERFEITO



# O que acontece com nosso organismo quando somos submetidos ao estresse?

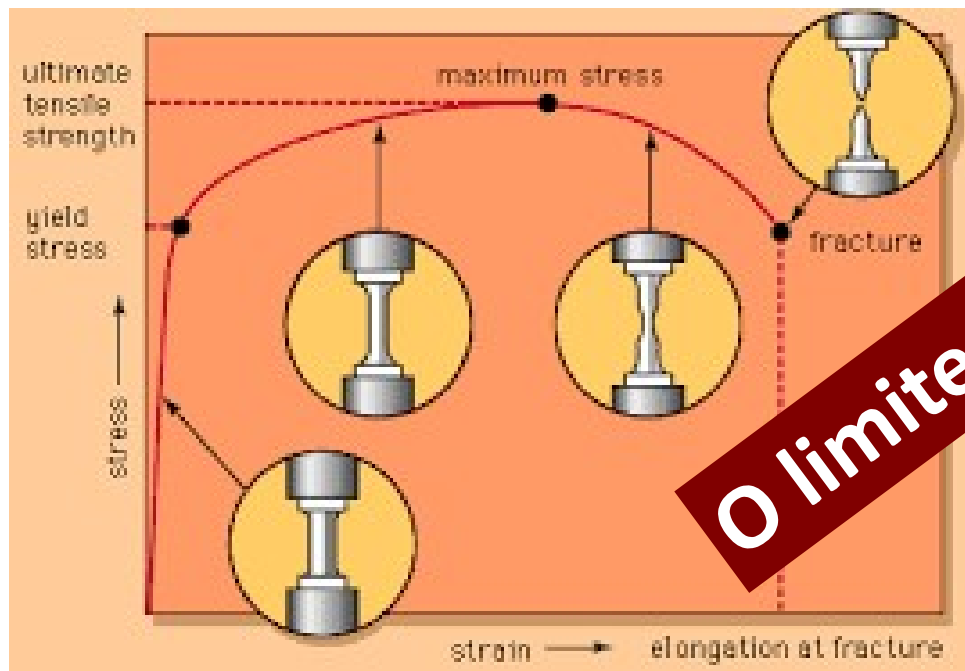
- *Afinal, o que é estresse?*
- *Fases do estresse: Alarme, Resistência e Esgotamento*
- *Estresse e Performance;*
- *Coping*





# O QUE É ESTRESSE?

- Termo emprestado da Física: Força atuando sobre uma área (tensão)
- Termo utilizado na Engenharia (teste de resistência de materiais)



# O QUE É ESTRESSE?

**Fisiologia: “aquilo que era capaz de ‘perturbar’ a HOMEOSTASE**

(CANNON, 1926)



O organismo está constantemente trabalhando para manter a “homeostase” (temperatura, pressão, níveis glicêmicos, saturação de O<sub>2</sub>, etc.)

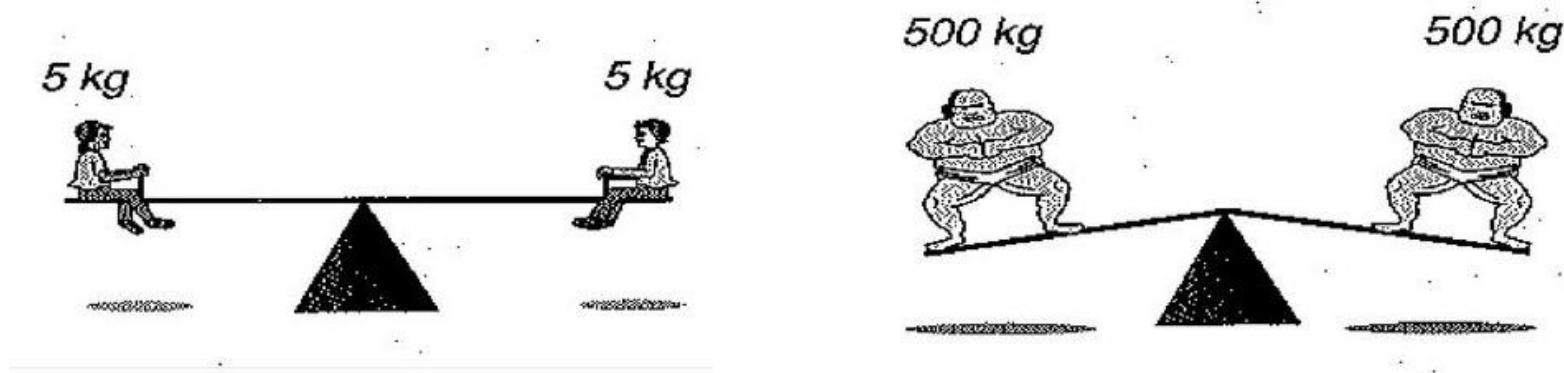


# O QUE É ESTRESSE?

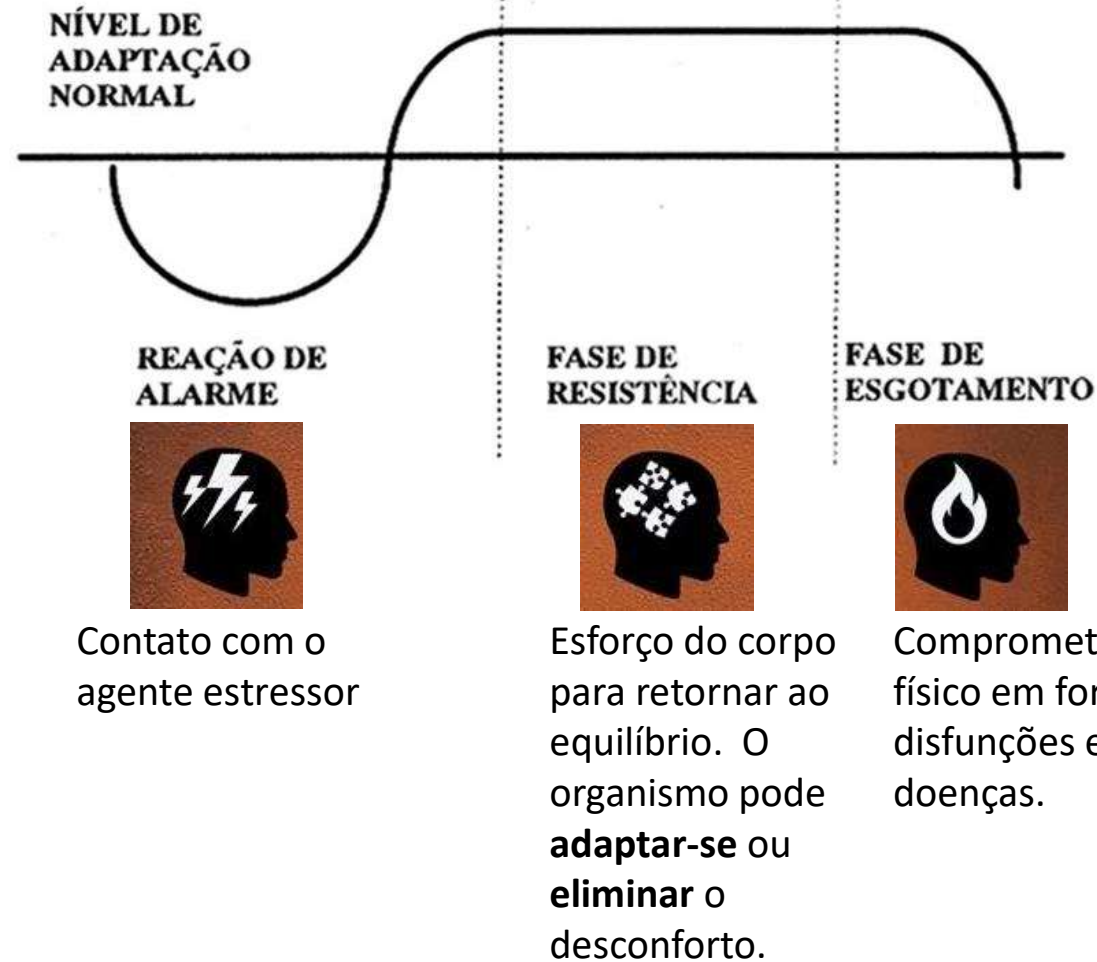
**“...aquelas condições em que a demanda exceda a capacidade regulatória natural do organismo”**

MCEWEN, B. S. J Psychiatry Neurosci, 30:315-8, 2005

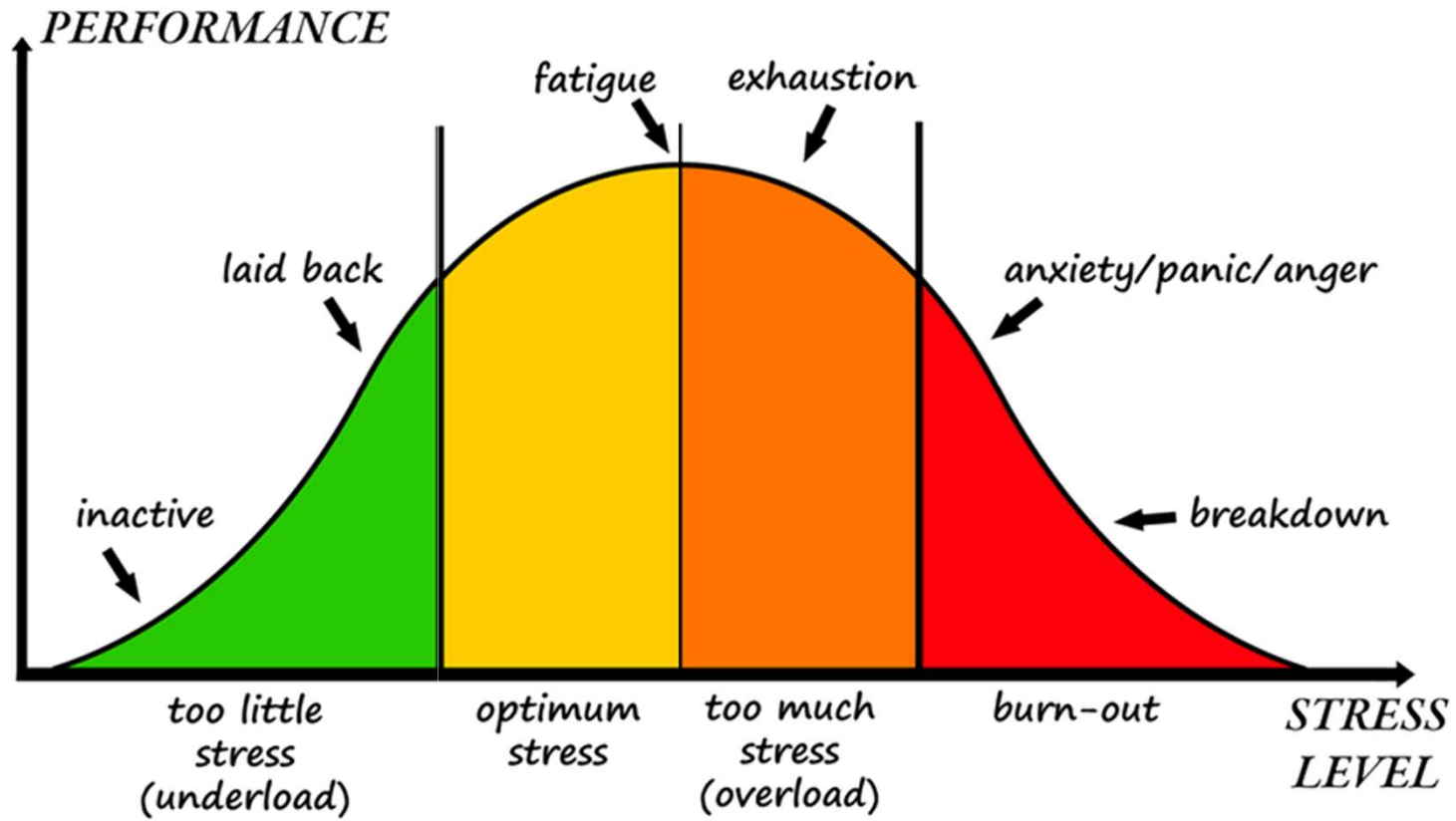
KOOLHAAS, J. M. et al. Neurosci Biobehav Rev, 35, 1291-301, 2011



# Fases do Estresse: Alerta > Resistência > Exaustão



# STRESS CURVE



# O que acontece com nosso organismo quando somos submetidos ao estresse?



## Resposta de Luta ou Fuga

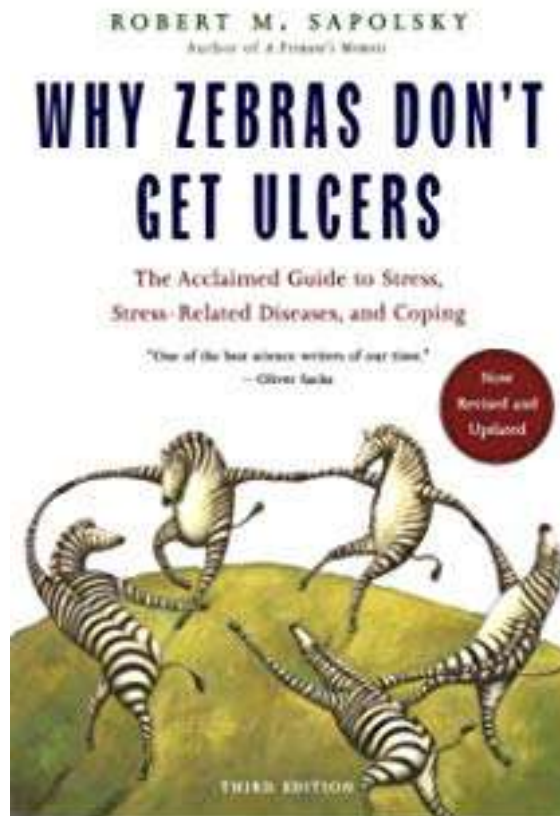


Adaptado de <http://www.thinkstockphoto.com/image-61/fig16202.jpg>



## Cronificação do Estresse

# Por que as zebras não tem úlceras?



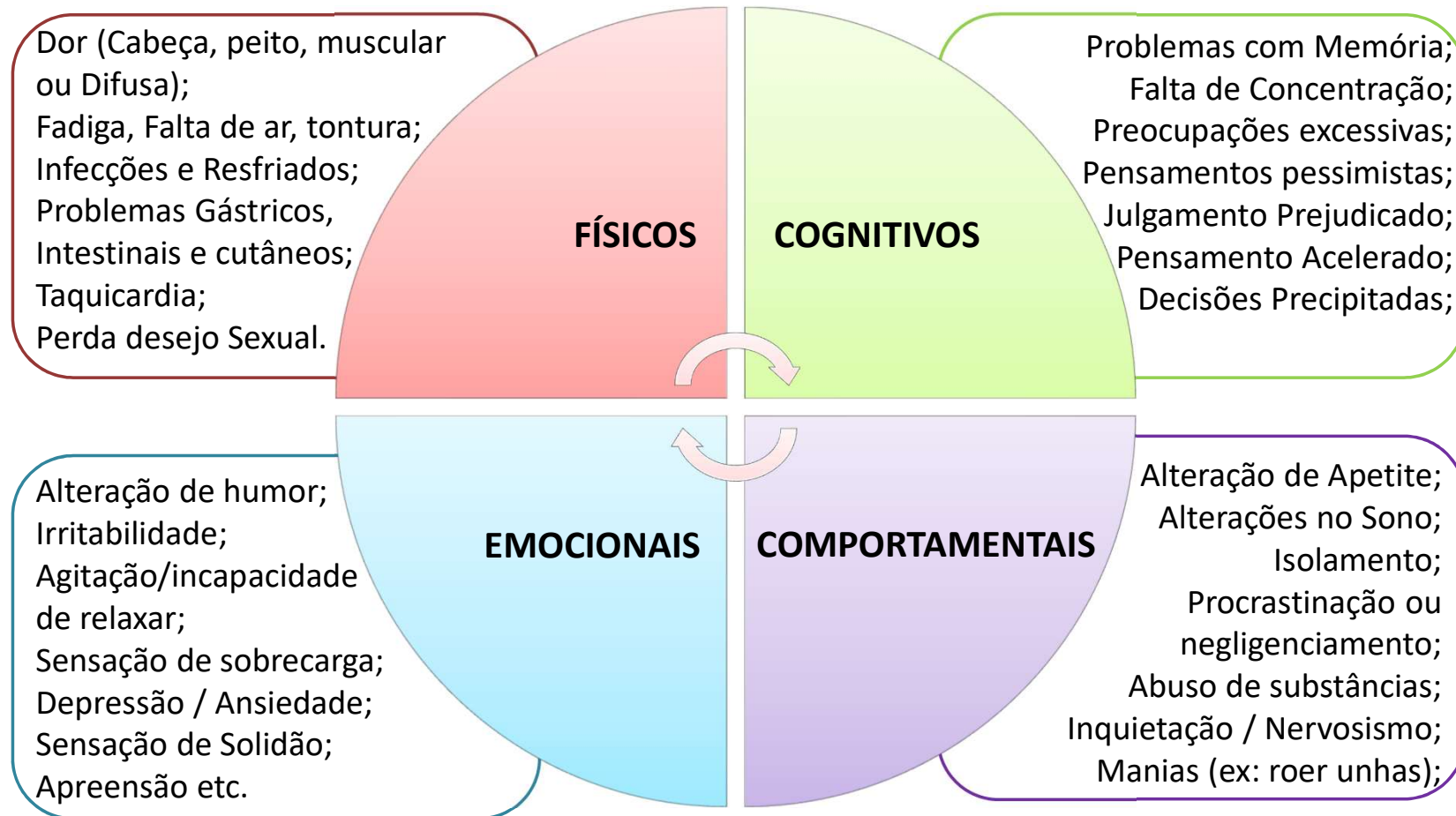
- Leões tem índice de eficiência de 95%;
- Seu sistema de “luta ou fuga” é ativado constantemente;
- Retorna a níveis “normais” de cortisol de algumas horas....

**Qual a diferença entre a zebra e o ser humano?**





# Conjunto de Sintomas do Estresse



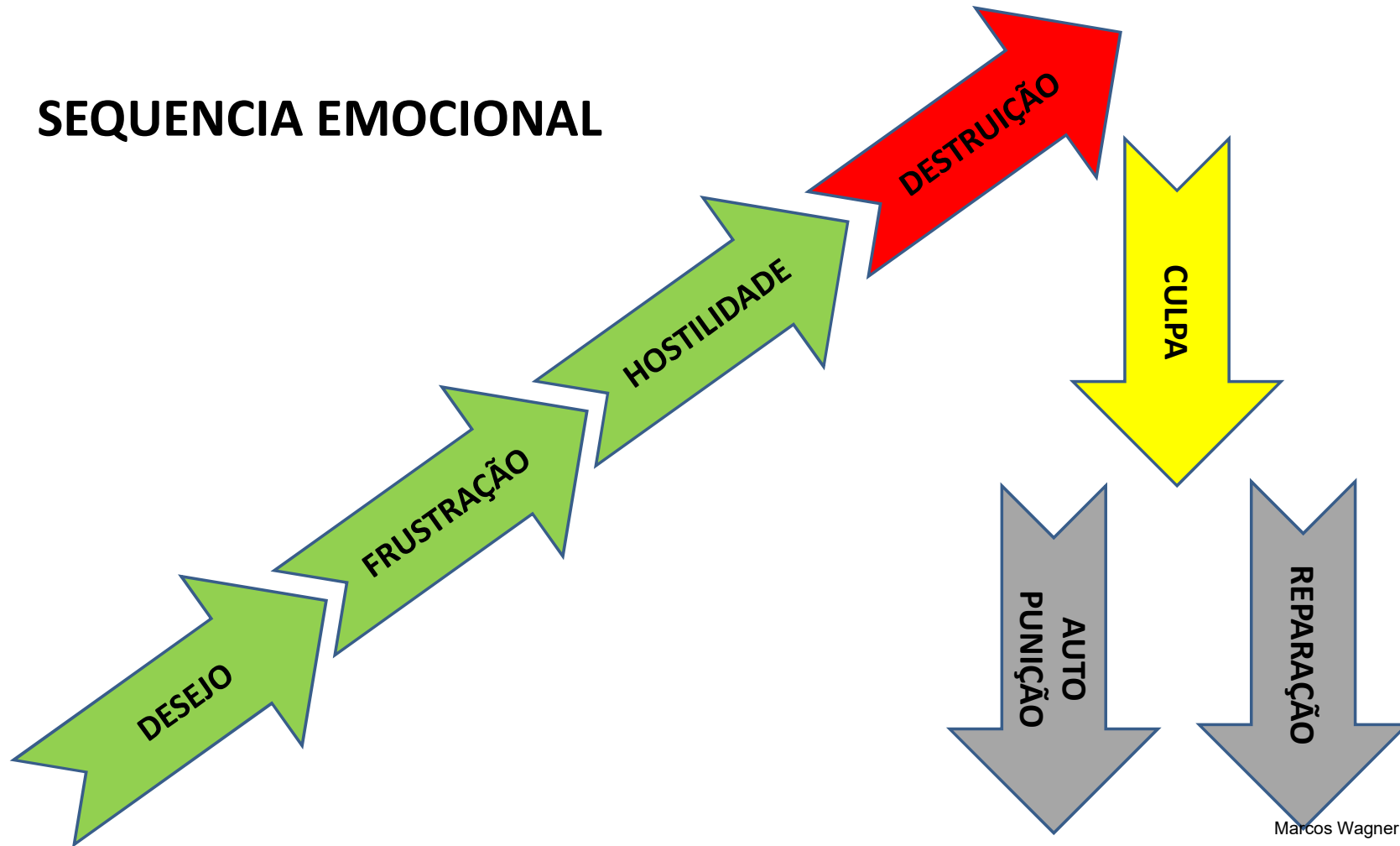
# Resiliência e Enfrentamento ao Estresse

- Suporte social
- Lazer
- Atividade física
- Boa alimentação
- Higiene do sono
- Técnicas de relaxamento
- Terapia



Como você lida (sente) os desafios da transformação?

SEQUENCIA EMOCIONAL



“... coisas simples como um **grão de areia** podem ser extraordinárias se as virem de perto e se olharem para ela de um ponto de vista diferente e novo!”

Gary Greenberg

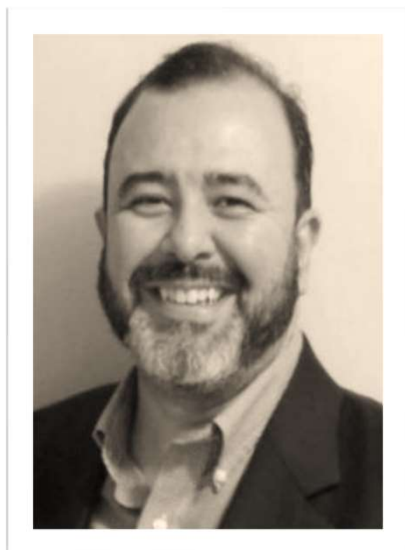


*A Grain of Sand: Nature's Secret Wonder (book)*

Obrigado!



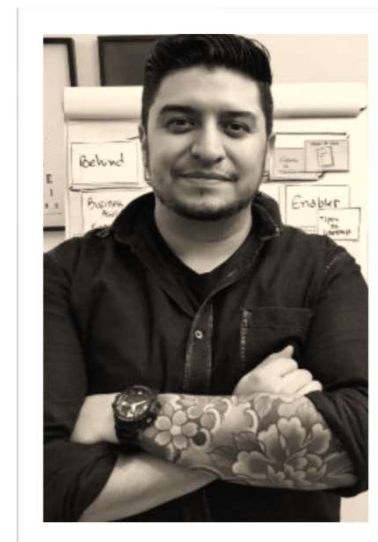
THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE



**Marcos Wagner**



DESCONTO EM  
CURSOS **TDCSP20**



**Ewerton Santos (Ton)**

*<http://www.agility.business>*