

DETTAGLI DEL 3° LIVELLO
(del corso professionale per gelotologo)
RESPONSABILE DEL BENE-ESSERE AZIENDALE
(CHIEF HAPPINESS OFFICIER -CHO):
un nuovo profilo professionale
per l'azienda del terzo millennio

*Se fai quel che ti piace è libertà.
Se ti piace quel che fai è felicità!*

Presentazione.

Felicità – l'ingrediente segreto

Molte importanti aziende, nel mondo anglosassone ed in Francia (Zappos, AXA, Microsoft –solo per citare le principali) hanno inserito nei propri organici (o si avvalgono della consulenza) dell'**HCO (Happiness Coach Officier)**, che in italiano potremmo denominare: *responsabile del bene-essere aziendale*. In Google il HCO prende addirittura il nome di *Jolly Good Fellow: il buon giullare !*

Si tratta di un nuovo, intrigante punto di vista, foriero di straordinari sviluppi.

L'etologia e la sociologia ci dicono che, nell'ambito di qualsiasi tipo di comunità produttiva, il soggetto appagato, soddisfatto e felice opera (co-opera) con un maggior livello qualitativo e quantitativo.

La gelotologia ci dice che le emozioni positive contrastano potentemente lo stress, dal quale deriva malessere, incomprensione, non comunicazione.

Così il successo di un'azienda, oggi, non passa solo attraverso alte performance sui mercati, ma anche (e forse soprattutto) attraverso la soddisfazione, il coinvolgimento, il bene-essere delle proprie risorse interne, in una parola della loro felicità, che entra così a pieno titolo tra i fattori di aumento o diminuzione della produttività.

Fidelizzare, infatti, i propri dipendenti sembra oggi forse più importante che fidelizzare i propri clienti: non è un casuale che le aziende più accorte stiano investendo tempo e risorse per comprendere i desideri e le richieste dei propri dipendenti e provare a soddisfarli.

Chi è l'HCO (responsabile del benessere)?

L'HCO è un professionista free lance o interno all'azienda che dedica il suo tempo lavorativo a:

- analizzare il livello di soddisfazione/felicità all'interno dell'azienda o in certi specifici reparti, mediante interviste a domande chiuse od aperte, questionari, test.
- aumentare il livello delle emozioni positive di base: fiducia, ascolto, contatto, possibilità di espressione.
- inserire pratiche, opportunità, possibilità ed azioni utili alla diminuzione generale dello stress che normalmente –ma patologicamente- esiste in azienda.
- Istituire canali appropriati, linee guida e/o percorsi di ascolto ed azione che assicurino una risposta ai bisogni ed idee dei collaboratori: essi devono sapere che qualcuno li sa ascoltare.

- Oltre alle azioni sopra accennate, il *buon giullare aziendale* può lavorare sia al miglioramento generale della comunicazione aziendale sia al rendimento dei team, chiaro indicatore di come un'azienda si sta complessivamente sviluppando. Pochissime persone/professionisti sono, infatti, naturalmente inclini a lavorare bene in squadra: è un altro risultato importantissimo da conseguirsi, non solo mediante le usuali (necessarie) azioni di *team building* e *coaching*, ma anche mediante l'istaurarsi di un clima generale positivo ed appagante.

I risultati attesi

di questo mix di azioni positive saranno: migliori performance del dipendente, aumento della produttività, maggiore coinvolgimento nelle attività, maggiore coesione tra i dipendenti, maggiore capacità di dialogo, interazione e coinvolgimento dei superiori.

Sappiamo che garantire che i dipendenti siano felici è un BHAG (Big Hairy Audacious Goal), cioè un obiettivo particolarmente ambizioso e lungimirante, ma si può raggiungerlo applicando una serie di valori o principi ad ogni singola interazione con/tra superiori e dipendenti.

Sembra una cosa ovvia da fare, ma interagire con colui/colei (che in effetti è un collaboratore) in modo sbagliato è uno dei più grandi fattori di stress lavorativo (quindi di inefficienza aziendale).

Chi può divienire HCO ?

Preferibilmente chiunque abbia conseguito un diploma oppure abbia dimostrato -nell'iter formativo- di possedere riferimenti culturali tali da essere all'altezza delle situazioni professionali che il lavoro richiede, ed abbia terminato il corso di ore 385;