

Promuovere il benessere organizzativo: la nuova frontiera della produttività

E' ormai accertato che le organizzazioni più efficienti sono quelle con i dipendenti più soddisfatti e un "clima interno" sereno e partecipativo.

Diversi studi, negli anni, hanno dimostrato che un buon ambiente lavorativo (fatto fra l'altro di collaborazione, di leadership, di coinvolgimento, di flessibilità e di fiducia) può aumentare la customer satisfaction fino al 47% e la produttività fino al 28%; un buon ambiente è fonte di maggiori profitti!

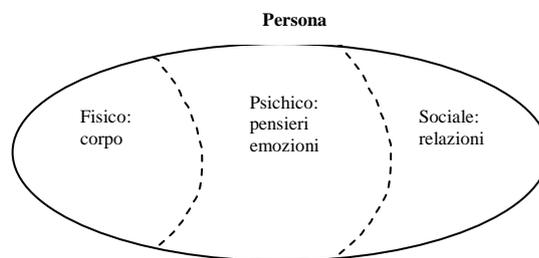
Ma come può il miglioramento della qualità di vita dei dipendenti contribuire al successo economico dell'impresa?

Per rispondere a questa domanda basta immaginare come ci sentiamo, o potremmo sentirci, a lavorare in un ufficio in cui il nostro operato sia valorizzato, in cui i rapporti con i nostri colleghi siano costruttivi, in cui si percepisca un significativo spirito di appartenenza, in cui la leadership sia reale e non formalmente imposta: siamo tutti d'accordo che il nostro stato d'animo e la nostra produttività trarrebbero una grande beneficio da simili realtà lavorative!

Così come l'Organizzazione Mondiale della Sanità sostiene dal 1948, **la salute è uno "stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia"**.

In questa definizione troviamo le tre dimensioni in cui ciascuna persona vive quotidianamente la propria identità, dimensioni che solo per esigenze di studi analitici dobbiamo tenere distinte ma che non possiamo mai considerare separate in nessun altro caso, poiché esse sono inscindibili.

La persona, quindi, è il risultato delle tre dimensioni in interazione e in costante adattamento reciproco; non dobbiamo mai dimenticarlo quando ci riferiamo alla persona e ai suoi comportamenti.



In ambito lavorativo, è provato scientificamente che i processi mentali che precedono e accompagnano il comportamento specifico e cioè

- percezione, memorizzazione, richiamo
- interpretazione
- pianificazione
- decisione
- monitoraggio
- gestione emozioni

sono più "fluidi" se le persone sono più serene; i componenti chimici prodotti dal nostro organismo quando siamo in uno stato d'animo positivo (endorfine¹) facilitano il lavoro mentale e consentono di sopportare meglio lo stress.

¹ Endorfine=sostanze biochimiche prodotte dal cervello che svolgono un ruolo importante nel nostro stato umorale facilitando la trasmissione d informazioni fra le cellule del nostro sistema nervoso.

Inoltre, anche la motivazione² aumenta in presenza di un ambiente lavorativo favorevole; la “spinta al fare”, fattore fondamentale delle nostre prestazioni lavorative, infatti, si fonda sia su caratteristiche interne alla persona (bisogni, aspettative, auto-efficacia), sia su caratteristiche esterne, riguardanti, appunto, il contesto lavorativo (natura dei compiti e grado di controllo, organizzazione del lavoro, rapporti sociali, sistemi premianti, valori).

Proponiamo un'altra suddivisione dei fattori motivanti al lavoro in intrinseci (lavoro interessante, stimolante, dove si può apprendere, al quale si può contribuire personalmente, che permette di sviluppare le proprie potenzialità, che offre responsabilità ed autonomia, creativo) e estrinseci (elevato stipendio, sicurezza e benefit, status sociale soddisfacente, interazioni sociali, tempo per sé, per la famiglia e per i propri hobby), entrambi importanti nell'orientare la condotta lavorativa seppure con intensità diversa a seconda del tipo di personalità.

Promuovere il Benessere organizzativo è, dunque, interessarsi al modo in cui organizzazione e persone vivono la loro reciproca relazione; e in tale ambito tanto più una persona sente di appartenere all'organizzazione, perché ne condivide i valori, le pratiche, i linguaggi- in altre parole, la cultura- tanto più trova motivazione nel suo lavoro.

Promuovere il Benessere organizzativo diventa anche operare per una positiva interfaccia tra la persona e l'organizzazione ed è il migliore investimento sulle risorse più importanti che l'azienda ha, ovvero le donne e gli uomini che compongono un'organizzazione; Benessere come “people satisfaction”.

Promuovere il Benessere organizzativo implica la consapevole volontà e la tenace capacità dell'organizzazione stessa di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei suoi lavoratori, a tutti i livelli ed i ruoli.

Ma in che modo questo concetto può essere tradotto in azioni concrete?

Coltivando seriamente la risorsa umana.

Non limitandosi ad investire in innovazione tecnologica, in differenziazione dei prodotti/servizi, in meticolosa attenzione alle spese, in immagine; bisogna imparare a prestare attenzione alla propria risorsa umana, alle sue richieste e alle sue potenzialità sotto i diversi punti di vista, come anche la Legge 81 mette giustamente in luce: aspetti fisici, aspetti psicologici, aspetti sociali.

Significa ascoltare i collaboratori, accogliere le loro emozioni, curare la loro crescita professionale, progettando, nel contempo, strutture organizzative più snelle e partecipative, ove siano favorite le occasioni di incontro e di dialogo.

E' per tali motivi che, a fianco delle competenze tecniche ed economiche diventa necessario sviluppare competenze legate alla dimensione relazionale ed emozionale, ovvero al modo in cui le persone vivono, costruiscono, subiscono, cambiano o rappresentano l'organizzazione e, soprattutto, tenere conto dell'ambiente, quello psico-sociale, in cui i dipendenti si trovano a dover lavorare ogni giorno.

Sviluppare il tema del benessere organizzativo implica un sistema gestionale sicuramente più articolato rispetto a quello tradizionale, ma, dai molti dati ormai a nostra disposizione possiamo osservare che il miglioramento, in termini di **produttività e customer satisfaction**, è in grado di premiare gli sforzi impiegati.

² Motivazione= spinta ad agire verso un obiettivo, caratterizzata da direzione, intensità e durata