

# ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 20 - numero 4166 di Mercoledì 31 gennaio 2018

## Sei soluzioni per aumentare la fiducia dei lavoratori nelle aziende

*Un contributo per aumentare la fiducia dei lavoratori nelle aziende. Come farlo? Con quali iniziative? Con che risultati? Perché è importante? Un articolo a cura di Riccardo Gianforme.*

Molti imprenditori fanno poco per aumentare la fiducia dei propri lavoratori, soprattutto perché non sanno da dove iniziare. In questo articolo voglio fornire un quadro scientifico che li possa aiutare.

È da tempo che si parla, si discute e si dice che le aziende debbano incentrare la loro **cultura** organizzativa **attorno** ai propri **collaboratori**.

Anche in materia di Sicurezza sul Lavoro è valido questo discorso.

I **lavoratori** infatti devono aver **fiducia** nelle **scelte aziendali**, soprattutto quando l'azienda lotta per evitare si possano creare situazioni spiacevoli come infortuni o malattie professionali.

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[USB071] ?#>

Uno studio afferma che **non è possibile "comprare" il benessere** ed una maggiore soddisfazione dei lavoratori. Qualcuno invece potrebbe pensare che i benefici materiali abbiano una correlazione diretta e proporzionale con il benessere lavorativo dei lavoratori, ma non è così, o meglio, i benefici materiali possono molto probabilmente aumentare la felicità sul posto di lavoro a breve termine, ma nel lungo periodo non hanno alcun effetto duraturo sulla ritenzione o sulle performance dei talenti.

In diversi studi e ricerche si è infatti scoperto che costruire una cultura basata sulla fiducia è ciò che fa la differenza nelle aziende.

I dipendenti delle organizzazioni ad alto livello di fiducia sono:

- più produttivi,
- hanno più energia sul lavoro,
- collaborano meglio con i loro colleghi,
- restano con i loro datori di lavoro più a lungo,
- soffrono meno stress cronico,
- sono più felici con le loro vite.

Questo cosa significa per le aziende? Significa avere **prestazioni lavorative** migliori.

Gli imprenditori capiscono la posta in gioco, almeno in linea di principio.

Ma... c'è un ma!

Uno studio condotto da PwC ha concluso che il 55 % degli amministratori delegati ritiene che la mancanza di fiducia sia una minaccia per la crescita della propria organizzazione.

Ed ecco qui il ma! Ma nonostante questo dato importante, la **maggior parte degli imprenditori fa poco per aumentare la fiducia**, soprattutto perché non sanno da dove iniziare.

Come ho già scritto all'inizio di questo articolo, voglio **fornire un quadro scientifico** che possa aiutare gli imprenditori.

**Prima di elencare però quali sono le 6 soluzioni organizzative che permettono di aumentare la fiducia dei lavoratori nelle aziende devo fare 3 premesse:**

1. l'ossitocina è un ormone di tipo proteico prodotto dall'ipofisi, immesso nel sistema circolatorio e rilasciato dai recettori nervosi di alcune cellule;
2. esistono diversi studi che dimostrano che ad un aumento dei livelli di ossitocina corrisponde un aumento della fiducia nelle persone;
3. l'ossitocina aumenta l'empatia fra le persone, quindi permette di instaurare ottimi rapporti sia con i colleghi che con i clienti.

## **Quali sono le 6 soluzioni organizzative che permettono di aumentare la fiducia dei lavoratori nelle aziende?**

### **1) Riconoscere l'eccellenza**

La neuroscienza ci dimostra che il riconoscimento ha un enorme effetto positivo sulla fiducia nelle persone.

Devono però esistere delle condizioni minime necessarie per far sì che questa soluzione sia efficace e sono le seguenti:

- A) deve verificarsi **immediatamente** dopo che un obiettivo è stato raggiunto,
- B) deve provenire da "**pari grado**",
- C) deve essere **tangibile**,
- D) deve essere **inaspettata**,
- E) deve essere **personale**,

F) e soprattutto deve essere **pubblica**.

Il riconoscimento pubblico non solo sfrutta il **potere della folla** (nel vostro caso dei colleghi, degli altri collaboratori, ecc.) per celebrare i successi, ma **ispira** anche gli altri a **puntare all'eccellenza**. Ed offre agli altri lavoratori un modo per condividere le migliori pratiche, in modo che altri possano imparare da loro.

## 2) Indurre le persone a sfide raggiungibili

Quando un manager assegna ad una squadra un **lavoro difficile**, ma realizzabile, lo stress moderato (eustress) dell'attività rilascia sostanze neurochimiche, tra cui ossitocina e adrenocorticotropina, che **intensificano l'attenzione** delle persone e rafforzano le **connessioni sociali**.

Quando i membri di un team devono lavorare insieme per raggiungere un obiettivo, l'attività cerebrale coordina i loro comportamenti in modo efficiente. Ma questo funziona **solo se le sfide sono raggiungibili** ed hanno un punto finale concreto; gli **obiettivi vaghi** o impossibili fanno sì che la gente si arrenda prima ancora che inizi.

I manager dovrebbero fare dei controlli frequenti per valutare i progressi e regolare di conseguenza, in caso di bisogno, gli obiettivi che sono troppo facili o fuori portata.

Il bisogno di raggiungibilità è rafforzato dalle scoperte della dott.ssa Teresa Amabile sul potere del progresso: quando la dott.ssa Amabile analizzò 12.000 diari di dipendenti di svariati settori, scoprì che il 76 % delle persone riferiva che i loro giorni migliori comportavano dei progressi nel rispetto degli obiettivi.

## 3) Dare libertà di lavoro

Dopo aver formato i dipendenti, bisognerebbe consentir loro, quando possibile, di gestire le persone ed **eseguire i progetti a modo loro**.

Un sondaggio condotto da Citigroup e LinkedIn nel 2014 ha rilevato che **quasi la metà dei dipendenti rinunciarebbe ad un aumento del 20% dello stipendio pur di avere un maggiore controllo sul modo di lavorare**.

**L'autonomia promuove anche l'innovazione** perché persone diverse provano approcci diversi e questo sviluppa l'organizzazione in un processo di miglioramento continuo.

Spesso i **dipendenti più giovani o meno esperti** sono i principali innovatori perché sono meno vincolati da ciò che "di solito" funziona e quindi hanno una mente più libera da preconcetti o esperienze passate.

## 4) Permetti la creazione di team variegati

Quando le **aziende permettono ai dipendenti di scegliere i progetti** su cui lavoreranno, le persone concentrano le loro energie su ciò a cui tengono maggiormente. Di conseguenza le aziende hanno lavoratori altamente produttivi che restano anno dopo anno all'interno dell'organizzazione. Questo dà come risultato la fidelizzazione della principale figura all'interno di un'azienda: i lavoratori.

## 5) Condividi le informazioni

Solo il 40 % dei dipendenti riferisce di essere ben informato sugli obiettivi, le strategie e le tattiche della propria azienda. Questa **incertezza** sulla direzione dell'azienda porta a **stress cronico** che inibisce il rilascio di ossitocina e mina il lavoro di squadra.

L'apertura è l'antidoto.

Le organizzazioni che condividono i loro "piani futuri" con i dipendenti riducono l'incertezza su dove l'azienda è diretta.

## 6) Permetti ai dipendenti di costruire relazioni

L'ipofisi è la responsabile del rilascio dell'ossitocina nel nostro corpo. L'ipofisi è parte della nostra rete cerebrale ed è anche quella evolutivamente più vecchia. Ciò significa che la **fiducia** e la **socialità** che l'ossitocina consente di sviluppare sono profondamente radicate nella nostra natura.

Eppure sul lavoro spesso riceviamo il messaggio che dovremmo concentrarci sul completamento delle attività invece che sul fare amici.

Gli esperimenti di neuroscienza dimostrano che quando le persone costruiscono intenzionalmente legami sociali al lavoro le loro prestazioni migliorano. Analogamente, uno studio di Google ha rilevato che i manager che "manifestano interesse e preoccupazione per il successo ed il benessere personale dei membri del team" superano gli altri nella qualità e quantità del loro lavoro.

Ebbene sì, anche gli ingegneri hanno bisogno di socializzare!

Uno studio degli ingegneri del software nella Silicon Valley ha scoperto che coloro che si connettevano con gli altri creando **relazioni umane** e li aiutavano con i loro **progetti**, non solo guadagnavano il rispetto e la fiducia dei loro coetanei, ma erano anche **più produttivi**.

Puoi aiutare le persone a costruire connessioni sociali all'interno della tua azienda sponsorizzando pranzi, aperitivi ed attività di team building.

Può sembrare un divertimento forzato, ma quando le persone si prendono cura l'una dell'altra, si comportano meglio perché non vogliono lasciar cadere i loro compagni di squadra.

Un'**attività** che puoi fare da oggi, senza spendere un sacco di soldi in consulenti di team building, è questa:

**organizza**, con una certa periodicità, la pausa pranzo all'interno della tua azienda. Non in mensa aziendale, intendo proprio in una sala riunioni della tua azienda o in una stanza organizzata appositamente. Quando le persone condividono il momento del pasto insieme si generano dei rapporti sociali molto forti che si ripercuotono sul benessere aziendale, anche lavorativo.

Provare per credere!

**Riccardo Gianforme**

*RSPP e Formatore per la Sicurezza sul Lavoro*

. Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.