

NASLOV ŠTUDIJE PRIMERA: SREČA

Ime organizacije:

Mahou San Miguel

Država in sektor organizacije:

Španija. Pivovarna.

Tip organizacije:

- **Podjetje**
- Javna organizacija
- Zasebna organizacija
- Nevladna organizacija
- Drugo:

Velikost organizacije:

- Majhna
- Srednja
- **Velika**

Kratek opis organizacije:

Mahou San Miguel je vodilno špansko podjetje v pivovarskem sektorju v državi in najbolj mednarodno, s prisotnostjo v več kot 70 državah. Podjetje se imenuje "družina z več kot 4.250 strokovnjaki", ki si s svojim navdušenjem in zavzetostjo vsak dan prizadevajo, da so naše blagovne znamke del najboljših trenutkov za naše potrošnike.

Po njihovem spletnem mestu Mahou opredeljuje "strast do tega, kar počnemo, kakovost, tradicija, pivovarsko znanje, ki se prenaša iz generacije v generacijo v naši več kot 130-letni zgodovini in naša sposobnost učenja in preobrazbe. Toda predvsem smo vrednote, ki so nas pripeljale sem; saj strokovnjaki v Mahou San Miguel spodbujajo inovacije, verjamejo v ljudi, iščejo odličnost, uživajo v dobrih stvareh in ustvarjajo trajnostna podjetja in okolja."

Kratek opis študije primera:

Med vrednotami podjetja je pomembnost človeškega dejavnika, kjer so ljudje gonilna sila podjetja (kupci, dobavitelji in strokovnjaki). Na delovnem nivoju so ljudje veliko več kot vir in se sprejemajo odločitve, ki vplivajo na ljudi in njihovo okolje in ne samo na njihove rezultate.

V tem smislu je Mahou leta 2018 ustanovil svoje Območje sreče, strateški oddelek, zadolžen za izvajanje pobud, ki spodbujajo pozitivna čustva med svojimi strokovnjaki.

Novo področje je del ekipe Ljudje in organizacija in skrbi za razvoj celovite strategije, ki spodbuja čustveno dobro počutje strokovnjakov. Na ta način podjetje naredi še en korak naprej v želji, da bi v središče svoje strategije postavili strokovnjake, s čimer bi okrepili njihovo motivacijo, optimizem in sposobnost za inovacije.

Ključne besede:

sreča, ljudje, motivacija, optimizem, človeški faktor

PROFIL DOBRE PRAKSE

PODROBEN OPIS

Podjetje je imelo prek svojih zdravstvenih služb in oddelka za človeške vire že bogate izkušnje z delom na programih za izboljšanje dobrega počutja in zdravja ljudi. Zaradi tega je bila ena prvih petih organizacij v Španiji, ki je dosegla pečat Zdrava družba. Takrat je bilo delo bolj osredotočeno na vse, kar je povezano s stresom, tematiko par excellence ter s psihosocialnimi tveganji. A kljub dejstvu, da so bili dobljeni rezultati v tem smislu zelo pozitivni, je vsakodnevno delo pokazalo, da je veliko posvetovanj, ki so prispela v zdravstvene službe, in celo odpustov, povzročilo čustveno neravnovesje.

Takrat se je pojavila potreba po različnih odzivih na običajne situacije, vedno s ciljem povečanja ravni zdravja ljudi. To je organizacijo pripeljalo do tega, da je stres razumelo kot koristno biološko orodje za soočanje z našim vsakdanjim življenjem v najboljših pogojih in prišlo do zaključka: "Naš cilj ni boj proti stresu, ampak stresni, a srečni ljudje." Živimo v družbi, ki je popolnoma prilagojena stresu. Poleg tega je veliko dejavnikov zunaj dela, ki na nas vplivajo vsak dan in so naklonjeni tistim majhnim neskladjem. Razumevanje sprememb v dojemljanju situacije in načinov soočanja z njo je bilo izvor Območja čustvenega dobrega počutja.

Niso pomembna le čustva, resnična pomembnost je v celotnem umu! To je tisto, kar daje doslednost konceptu biološke sreče. Vredno je bilo delati na razvoju ljudi iz tistega, kar znanost o delovanju možganov že pozna. Jasno je, da ne gre za cilj organizacije, da doseže srečo svojih zaposlenih, kajti sreča vsakega človeka je odvisna izključno in samo od posameznika in čeprav lahko organizacija to pokaže in spremlja, je pot osebna in neprenosljiva.

Sledeč tej filozofiji je Mahou postalo eno prvih španskih podjetij, ki je ustvarilo delovno mesto Odgovorni uradnik za srečo (CHO), kar je postala Paloma Fuentes; nadzira strategijo, ki želi dobro počutje vsem zaposlenim in celotnemu podjetju.

UTEMELJITEV

Tradicionalni koncepti bolezni in zdravja se ne ujemajo povsem z resničnostjo, preventiva pa vključuje nekaj, čemur podjetja običajno niso posvečala veliko pozornosti: življenjska vedenja, ki jih imamo vsi. To so tista, ki povzročajo več kot 80 % bolezni, največjo smrtnost v zahodnem svetu, in tista, ki vodijo do zelo velikega števila posvetovanj v zdravstvenih domovih. Zdravje in kakovost življenja gresta z roko v roki. Zdravje in sposobnost razvijanja naših

sposobnosti gresta z roko v roki. Zdravje in možgani gredo z roko v roki. Ker so binomski možgani in um tisti, ki usmerjajo delovanje našega telesa. Ko so možgani zdravi in um deluje v "kakovostnem" načinu, so vsi procesi, ki prispevajo k dobremu zdravju, bolj živahni. Toda za to se moramo osredotočiti na kakovost našega uma, ki je glavna podlaga za sprejemanje vedenj, ki spodbujajo zdravje.

Poleg tega sta zdravje in sreča najbolj aktivirajoča, energijska in ekološka biološka energija, ki obstaja, kar je znanstveno podprto. Vesel um zmanjša raven kortizola in s tem tudi krvni tlak in na splošno tveganje za srce in ožilje. Prav tako zmanjšuje pojav vnetnih snovi, ki spodbujajo razvoj številnih bolezni in povečuje proizvodnjo vrst imunskih celic, ki nas ščitijo pred okužbami. Obstaja veliko drugih učinkov na fizično stanje, na primer: ko živimo v stanju sreče, je naš um bolj dovzeten in se zato bolje uči, sprejema boljše in hitrejše odločitve, je bolj kreativen in veliko bolj učinkovit.

Zato je Mahou San Miguel leta 2018 imenoval dr. Palomo Fuentes kot CHO (Chief Happiness Officer), pionirsko delovno mesto v Španiji, katerega funkcije so bile ustvarjanje, izvajanje in vrednotenje koncepta sreče, s katerim sodelujemo, in HappyNet® Projekt. "Naš cilj je sodelovanje z vsemi udeleženci pri razvoju novih nevronske mreže pozitivne plastičnosti, zlasti na ravni leve prefrontalne skorje, treniranje kompetenc, za katere nam znanost kaže, da so direktno povezane s srečo," pravi dr. Fuentes, ki izpostavlja še, da se iz teh individualnih nevronske mreže lahko generirajo kolektivne, ki bodo spremenile potek dela. Zato predlaga individualne in kolektivne ukrepe, sodeluje pri njihovi uresnitvi preko konferenc, tečajev in PPF (personaliziranih načrtov sreče).

Iz Mahoujevega oddelka za srečo poudarjajo, da "ko govorimo o sreči, se sklicujemo na proces osebne notranje preobrazbe z vključitvijo duševnih sposobnosti, ki nas vodijo do tistega dinamičnega stanja duha, ki mu pravimo sreča".

To pomeni tudi nekakšen razvoj klasičnega koncepta človeških virov ali kadrovskega področja. "Prihajamo iz zdravstva, blaginje in prihajamo do sreče," pravi CHO podjetja, ki ne bi uporabila besede razhod, vendar verjame, da je za njegovo uresničitev potreben pogum. Pomembno je prepoznati, se zahvaliti in ceniti pogum, ki ga je izkazalo vodstvo podjetja pri vključevanju besede "Sreča" v organizacijsko shemo. Zagotavlja, da je danes to del vsakdanjega "življenja" Organizacije, čeprav je res, da še naprej privlači pozornost.

Zdaj skoraj vsak dan govorimo o organizacijski sreči. Če pa pozorno poslušate sporočilo tistih, ki širijo to idejo, boste največkrat videli, da se ukrepi, ki jih predlagajo, nanašajo na organizacijsko počutje in ne na srečo. Ko izboljšujem okolje, sprejemam ukrepe, ki izboljšujejo počutje ljudi. Zelo pomembno je, ni pa sreča. Ko informiram, usposobim in olajšam dostop do nekaterih najmočnejših orodij za resnične in trajne pozitivne duševne spremembe pri ljudeh, potem delam na njihovi sreči.

Za organizacije je zelo pomembno, da si prizadeva za dobro počutje ljudi. V Mahou San Miguelu opravljamo zelo pomembno delo na področju dobrega počutja in zdravja od devetdesetih let prejšnjega stoletja, kar je zdaj del naše korporativne DNK. Z ustvarjanjem posebnega področja sreče smo nadalje napredovali k cilju izboljšanja zdravja in kakovosti življenja ljudi. Korak, verjamemo, daje inovativno vizijo sveta dela, saj aktivno prispeva k ozaveščanju ljudi, ki delajo v naši organizaciji, in njihovem pristopu k vsakodnevnim orodjem, ki poganjajo srečo.

CILJI

Končni cilj je **postaviti ljudi, njihovo blaginjo, zdravje in srečo v središče organizacije**. Ta preobrazba bo zagotovo pozitivno vplivala na ohranjanje talentov, produktivnost, ustvarjalnost in učinkovitost, vendar le kot stranski učinek in srednjeročno do dolgoročno.

Prvi cilj je **sprejemanje in prepoznavanje pomena koncepta sreče v poklicnem svetu**. "Še vedno obstajajo ljudje, ki se bojijo izgovoriti besedo sreča v delovnem okolju. To je zato, ker naše tradicionalne vrednote besedo sreča

povezujejo z nečim površnim, neresnim, utopičnim, prehodnim in vedno drugje kot pri delu," domneva dr. Fuentes. Ko je spoznala koncept in bistvo tega, kar razumemo pod srečo, se je ta strah popolnoma razblinil in o sreči že govorimo s popolno naravnostjo v katerem koli središču in okolju organizacije, saj vemo, da govorimo o znanosti in zdravje.

V skladu s tem je eden od velikih ciljev Mahoujevega oddelka za srečo ta, da **osebje "ponotranji koncept in pomen vsakodnevnega dela na svoji sreči."** Z napredovanjem projekta zaznavamo naraščajoče zanimanje za vse dejavnosti s postopno naraščajočimi stopnjami udeležbe. Nekaj posebej omembe vrednega je število ljudi, ki se dnevno udeležujejo sej čuječnosti, ki jih bodo kmalu vodili kolegi s pobudo, ki jo začnemo pri oblikovanju notranjih monitorjev čuječnosti, ki bodo spremljali svoje kolege v njihovi vsakdanji praksi.

Mahouov cilj, odkar je predstavil lik CHO in ustvaril oddelk za srečo, je bil **znanstveno podpreti svoje raziskave**, pa tudi izvajanje programov sreče za svoje delavce. V ta namen je bil eden od ciljev razviti trdno strategijo, ki se je na kolektivni ravni odrazila v oblikovanju raziskave delovne klime "DILO" in posledično drastično znižanje števila odsotnosti.

Na individualni ravni Mahou uporablja dva lastna indeksa: ravni energije (pred in po določeni aktivnosti) in CHEF® (vprašalnik o veščinah, potrebnih za srečo), ki je bil razvit v sodelovanju s svetovalnim podjetjem Jacobson & Azulay z uporabo algoritma, ki meri posamezne ravni od 20 osnovnih kompetenc za trening sreče. "Ta vprašalnik nam omogoča, da določimo izhodiščne ravni vsake od teh 20 kompetenc, določimo individualne načrte usposabljanja in učinkovitost usposabljanja ter popoln organizacijski portret o statusu organizacije v teh 20 kompetencah," pravi dr. Paloma Fuentes. V njihovem modelu je sreča rezultat dodajanja 40% spretnosti, pripisanih zavesti, in 20% vseh drugih pomembnih veščin (zdravje, prilagodljivost in skladnost).

VPLIV

Poslanstvo oddelka za srečo Mahou je "spremeniti način, kako ljudje gledajo na naše zdravje in zakaj pridemo v službo". Navajeni smo govoriti o nadarjenosti, inovacijah, vodenju in vseh teh konceptih, povezanih s podjetjem. Da bi vse to delovalo dobro, mora obstajati oseba z dobro duševno kakovostjo. To pomeni, da imamo sposobnost vedeti, da je naš um tisti, ki na tak ali drugačen način usmerja celotno naše življenje. Tudi fizični vidiki, ker sta um in telo povezana.

Za Mahou je delo na sreči delo na tisti duševni kvaliteti, ki nam omogoča, da razvijemo svoj največji potencial, najvišjo kakovost življenja, ki jo lahko imamo v vsakem trenutku. To pomeni razumevanje, da v podjetje ne pridemo samo zato, ker smo plačani, kar je pomembno in temeljno, ampak da obstaja še več stvari, zaradi katerih bi morali priti na delo. Količina ur, ki jih preživimo v službi, je ogromna priložnost za treniranje duševne kvalitete, o kateri govorimo.

Učinek CHO in njenega oddelka gre v smeri globalne vizije, kaj pomeni priti na delo. "Ne pridemo samo zato, ker moramo slediti urniku, opravljati delo in ker ob koncu meseca prejmemo plačo, kar je bistvenega pomena. Najpomembnejše in najbolj preoblikovalno je, da poleg tega vemo, da se, ko pridemo, razvijamo kot ljudje. Te ure moramo izkoristiti za treniranje svoje duševne kakovosti," pravi dr. Fuentes.

Poleg tega ima neposreden učinek takojšen vpliv na zmanjšanje bolezni in stanj, ki se jim je mogoče izogniti z uživanjem kakovostne mete. Mahou obravnava študije, ki kažejo, da je 80 % bolezni, s katerimi Španci vsak dan sedijo pred svojim zdravnikom, osnova za to, da ne znajo obvladati čustev, ne znajo se soočiti s situacijo in nimajo ustreznega odziva na nekaj, kar se nam zgodi v življenju.

Tako pravijo v španskem Društvu zdravnikov primarne zdravstvene oskrbe, zato želi Oddelek za srečo "vse to spremeniti - revolucija v zdravju in počutju na delovnem mestu." Res nas naučijo marsičesa, a nas ne učijo, kako se soočiti z življenjem. Temeljito nas morajo naučiti, da je življenje preobrazba in da se nenehno spreminja. Predvsem

pa, da je nepopolna in da se bomo skozi življenje vsak dan srečevali z nepopolnostmi. Na vsako od teh pomanjkljivosti moramo imeti najboljši odgovor. In nekaj jih bo, ki jih ne bomo mogli rešiti; v tem primeru je tudi naš um temeljnega pomena, da sprejmemo, kar pride, in prihranimo energijo, da dobimo najboljši možen odgovor.

Obstaja baza podatkov Pub-Med, kjer je objavljena večina najboljših zdravstvenih študij najboljših univerz na svetu. Če v to bazo podatkov vnesete koncept zdravja in sreče, se vsako leto pojavi med 15.000 in 20.000 študij, ki govorijo o tem, kako pozitivna čustvena stanja neposredno ustvarjajo fizično zdravje; povišajo naše imunske celice, zmanjšajo naš splošni vnetni odziv in izboljšajo naš odziv na slab stres.

Naše misli vplivajo na popolnoma vsako celico v našem telesu. Kaj mislimo, kaj govorimo in kaj počnemo, neposredno vpliva na zdravje vsake celice v našem telesu. Ni nedolžno. Zdravje je nestabilna situacija, ki se gradi vsak dan s tem, kaj jemo, kaj premikamo, kaj spimo, pa tudi s tem, kaj mislimo, kaj in kako govorimo, kaj izražamo, kaj čutimo, kakšna prijateljstva imamo. Vse to gradi zdravje vsak dan.

Naslednji korak v vplivu Mahoujeve strategije sreče je njena trajnost. Da bi to naredili, je prednostna naloga še naprej delati na ozaveščanju in širjenju dejstva, da je sreča odvisna samo od nas, da je plod duševnega stanja, ki se uči po svoji volji in se vsak dan gradi z osveščanjem o tem, kaj mislimo, kaj in kako govorimo, čas, ki ga namenjamo sebi in drugim. V tem smislu podjetje vztraja, da je naše delovno življenje zelo povezano s tem usposabljanjem, ga razvija in promovira. Zato je izziv spremljati ljudi pri preobrazbi našega dojemanja dela, od sedanjega, pri katerem prevladuje ideja dela kot obveznosti, skoraj kot bremena, do nove vizije, v kateri delo predstavlja tudi dragoceno priložnost za naš celostni osebni razvoj, da s srečo rastemo v zdravju. Izkoristiti čas v službi za vlaganje v to osebno rast, z znanjem in zavedanjem, je najbolj inovativna, napredna in zahtevna odločitev, ki jo lahko sprejmemo.

PRIDOBLENO ZNANJE

- Izvajanje koncepta sreče na delovnem mestu ni povezano z neresnimi, nestrokovnimi vidiki ali celo z manjšo storilnostjo. "Zdi se, da se dela loti neresno, nestrogo, da se ustvari okolje, ki ne ustreza delovnemu okolju. In popolnoma nič opraviti z našim predlogom," poudarjajo iz Mahoua.

- To lahko rešimo tako, da o sreči govorimo z znanstveno strogostjo, nevroznanostjo, s študijami, ki kažejo, da veliko ljudi raziskuje, kako naše misli in čustva neposredno vplivajo na naše zdravje, našo uspešnost, produktivnost in učinkovitost.

Danes je govor o sreči v Mahouju nekaj običajnega. "To je nekaj zaželenega, dragega, iskanega - v podjetju smo normalizirali srečo," poudarja dr. Paloma Fuentes. To delo ozaveščanja za napredovanje v duševni kakovosti ustvarja drugačno vizijo sreče.

- Sreča je popolnoma oprijemljiv koncept, tudi v izkazu poslovnega izida. Sreča podjetja ali organizacije je vsota sreče vsake osebe. To je stanje duha, to je čista kemija, ki jo spodbujajo nekatere snovi, imenovane nevrottransmiterji, ki povzročajo, da ste srečni, žalostni, jezni, navdušeni, zaljubljeni. "Naš um je sposoben ustvariti srečo po svoji volji, nedvomno. To je dokazano," priznavajo iz oddelka za srečo Mahou.

- Ključ do sreče je delo z možgani s štirimi velikimi viri: zavest, skladnost (usklajeno delati, razmišljati in čutiti), prilagodljivost (da razširimo svojo vizijo življenja) in zdravje. Skrbeti moramo za zdravje svojih možganov: dobro jesti, telovaditi, dobro spati in počivati (kar ni isto). Ko govorim o zdravju možganov, je pomembno, kako razmišljamo, kaj čutimo, kaj počnemo; poskrbimo za svoje besede, svoje misli in čustva. Vzemimo si čas, da razmislimo o svojem dnevu in o svojem življenju: kaj mi je bilo všeč, kaj me je motilo, zakaj sem bil najsrečnejši. Dan preživimo in pozabimo, da to moraš biti, da lahko delamo. Odsev se povezuje z našim bitjem; bistveno je, da del svojega dneva namenimo razmišljanju o sebi, saj je to neposredno zdravje naših možganov in ostalega telesa.

- Mesto glavnega direktorja sreče bo v prihodnjih letih opravilo dolgo pot. Prihaja v Evropo in bo pomembno delovno mesto. Upravljanje sreče mora biti del podjetij od zdravstvenih služb do absolutno vseh drugih področij.

- "CHO nikogar ne osreči. Ljudje so tisti, ki jim uspe doseči srečo, kadar hočejo, ko se imajo radi in ko vedo, da imajo najboljše orodje za dosego le-te."

GRADIVO



Športni objekti na sedežu Mahoua



Dr. Paloma Fuentes, CHO v Mahou San Miguel

REFERENCE

- <https://www.muysegura.com/dra-paloma-fuentes-mahou-san-miguel-mi-mision-es-transformar-la-vision-que-tenemos-las-personas-acerca-de-nuestra-salud-y-acerca-de-por-que-venimos-a-trabajar/>
- <https://loopulo.com/entrevistas/paloma-fuentes-gerente-de-felicidad/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=1TXfICTKGpQ>

- <https://www.equiposytalento.com/contenido/download/153/1012EMAHOUeyt153.pdf>
- <https://trivierpartners.com/blog/informe-2030-paloma-fuentes-gerente-felicidad-mahou-sanmiguel/>
- <https://www.mahou-sanmiguel.com/es-es/sala-de-prensa/notas-de-prensa/mahou-sanmiguel-pone-en-marcha-su-area-de-felicidad>
- <https://mujeresycia.com/mahou-san-miguel-impulsa-el-bienestar-laboral-desde-su-area-de-felicidad/>
- <https://www.europapress.es/epsocial/responsables/noticia-felicidad-trabajadores-nuevo-objetivo-empresas-20160303131006.html>
- <https://www.mexfin.es/mirando-al-futuro-paloma-fuentes/>
- https://www.abc.es/familia/padres-hijos/abci-estas-medidas-llevado-mahou-san-miguel-obtener-una-maxima-conciliacion-201904170150_noticia.html
- <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/area-felicidad-mahou>

