

## ЗАГЛАВИЕ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО: ЩАСТИЕ

Име на организацията:

Mahou San Miguel

Държава и сектор на организацията: Испания. Пивоварна

Испания. Пивоварна

Тип организация:

- **Бизнес компания**
- Публична организация
- Частна фирма
- НПО
- Други:

Размер на организацията:

- Малка
- Средна
- **Голяма**

Кратко описание на организацията:

Маhоu San Miguel е водещата испанска компания в сектора на биропроизводството в страната и най-добре представената на международния пазар с присъствие в над 70 страни. Компанията нарича себе си „семейство с повече от 4250 експерти“, които със своя ентузиазъм и ангажираност се стремят всеки ден да гарантират, че нашите марки са част от добрите моменти за нашите потребители.

Според уебсайта им Маhоu се определя от „страстта към това, което правим, качеството, традицията, уменията в правенето на бира, предавани от поколение на поколение през цялата ни история, повече от 130 години, както и способността ни да се учим и трансформираме. Но преди всичко ние пазим ценностите, които ни доведоха тук“, защото експертите в Маhоu San Miguel държат на иновациите, вярват в хората, търсят съвършенство, радват се да правят нещата добре и създават устойчива бизнес и среда.

#### Кратко описание на изследването:

Сред ценностите на компанията е значението на човешкия фактор, тъй като хората са движещата сила на компанията (клиенти, доставчици и експерти). На ниво работа хората са много повече от ресурс и чрез вземаните решения се мисли за въздействието върху хората и тяхната среда, а не само върху техните резултати.

В този смисъл през 2018 г. Mahou стартира своята зона за щастие, стратегическо подразделение, отговарящо за изпълнението на инициативи, които насърчават положителните емоции сред своите експерти.

Новата област е част от екипа на People & Organisation и отговаря за разработването на цялостна стратегия, която насърчава емоционалното благополучие на нейните експерти. По този начин компанията прави още една крачка напред в желанието си да постави експерти в центъра на стратегията си, засилвайки тяхната мотивация, оптимизъм и капацитет за иновации.

#### Ключови думи:

щастие, хора, мотивация, оптимизъм, човешки фактор

## ПРОФИЛ НА НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА

### ДЕТАЙЛНО ОПИСАНИЕ

Чрез своя отдел за медицински услуги и човешки ресурси компанията вече има богат опит в работата по програми за повишаване на благосъстоянието и здравето на хората. Това дори я довежда до една от първите пет организации в Испания, която постига награда „Healthy Company“. Днес работата е фокусирана върху всичко, свързано със стреса и главно с психосоциалните рискове. Но въпреки факта, че получените резултати в тази посока са много положителни, ежедневната работа показва, че голяма част от болничните и дори отпуските са причинени от емоционален дисбаланс.

Така възниква необходимостта да се даде различен отговор на често срещаните ситуации, винаги с цел повишаване нивото на здравето на хората. Това кара организацията да разбере стреса като полезен биологичен инструмент за справяне с нашето ежедневие в най-добрите условия, като стига до заключение: „нашата цел не е да се борим със стреса, а да имаме стресирани, но щастливи хора“. Живеем в общество, което е напълно приспособено към стреса. Освен това има много фактори извън работата, които ни влияят ежедневно и които благоприятстват тези малки несъответствия. Разбирането на промяната във възприемането на ситуацията и начините за справяне с нея е началото на емоционалното благосъстояние.

Оттам разбрахме, че не само емоцията е била значима, истинското значение е в целия ум! Това, което дава последователност на концепцията за биологично щастие. Струваше си да се работи върху развитието на хората и надграждане на онова, което науката вече знае за функционирането

на мозъка. Ясно е, че не става въпрос за целта на организацията да постигне щастието на своите служители, защото щастието на всеки човек зависи единствено и изключително от него самия и въпреки, че организацията може да указва и насърчава, пътят е личен и не може да се налага отвън.

Следвайки тази линия, Mahou се превърна в една от първите испански компании, които установиха фигурата на главен директор по щастието в лицето на Палома Фуентес, отговаряща за надзора на цялата тази стратегия, насочена към благосъстоянието на персонала и цялата организация.

## ОБОСНОВКА

Традиционните концепции за здравословното и нездравословното не съвпадат точно с реалността и превенцията включва нещо, на което компаниите обикновено не обръщат особено внимание: поведението в живота, което всички ние имаме. То е, което причинява над 80% от заболяванията, които водят до най-висока смъртност в западния свят и до много голям брой консултации в здравните центрове. Здравето и качеството на живот вървят ръка за ръка. Здравето и способността да развиваме своите способности вървят ръка за ръка. Здравето и мозъкът вървят ръка за ръка. Защото биномният мозък и ум е този, който ръководи функционирането на нашето тяло. Когато мозъкът е здрав и умът работи в "качествен" режим, всички процеси, които допринасят за поддържането ни в добро здраве, са по-активни. Но за да направим това, ние трябва да се съсредоточим върху качеството на нашия ум, което е основната база за нас да възприемем укрепващо здравето ни поведение.

В допълнение, здравето и щастието са най-активиращата, енергизираща и екологична биологична енергия, която съществува, нещо което е научно подкрепено. Щастливият ум намалява нивата на кортизол и заедно с това стойностите на кръвното налягане и като цяло сърдечно-съдовия риск. Също така намалява честотата на възпалителните процеси, които насърчават развитието на много заболявания и увеличава производството на имунни клетъчни типове, които ни предпазват от инфекции. Има много други ефекти върху физическото състояние, като енергията, когато живеем в състояние на щастие, умът ни е по-възприемчив и следователно се учи по-добре, взема по-добри и по-бързи решения, по-креативен е и много по-ефективен.

В този смисъл през 2018 г. Компанията „Mahou San Miguel“ назначава д-р Палома Фуентес за директор на щастието, новаторска позиция в Испания, чиито функции са за „създаване, прилагане и оценка на концепцията за щастие, с която работим и HappyNet® - проект, който подхваща и развива". "Нашата цел е да си сътрудним с всички участници, за да развием нови невронални мрежи с положителна пластичност, особено на нивото на лявата предфронтална кора, използвайки постиженията, които науката ни предоставя и са пряко свързани с щастието", казва д-р Фуентес, която посочва че "от тези отделни невронни мрежи ще се генерират колективни, които ще бъдат механизъм за прогресивната трансформация на света на труда. И за това предлагам индивидуални и колективни действия, и си сътруднича при осъществяването им чрез конференции, курсове и дори реализацията на персонализирани планове за щастие".

От отдела за щастие на Mahou посочват, че „когато говорим за щастие, ние се позоваваме на процес на лична вътрешна трансформация, чрез включване на умствени способности, които ни водят до това динамично състояние на ума, което е щастието“.

Това също означава своеобразна еволюция в класическата концепция за човешките ресурси или управлението на персонала.

„Тръгваме от здравето, благосъстоянието и стигаме до щастието“ - казва мениджърът на компанията, който не употребява негативни думи като „разпадане“ или „упадък“ - но аз вярвам, че е необходима смелост, за да се приложи този принцип на практика. Важно е да признаете, да благодарите и да оцените смелостта и куража, показани от висшия мениджмънт на компанията при интегрирането на думата „Щастие“ в организационната и управленска схема. Уверявам ви, че днес това е част от всекидневния „живот“ на фирмата, въпреки че все още продължава да привлича вниманието като новост”.

Сега почти всеки ден говорим за организационно щастие. Но ако слушате внимателно посланието на хората, които разпространяват тази идея, ще видите, че всъщност предложените мерки се отнасят до организационното благосъстояние, а не до щастието. Когато подобряваме обкръжаващата среда, предприемаме мерки, които подобряват благосъстоянието на хората. Това е много важно, защото представлява предпоставка за „щастие“. Когато информираме, обучаваме и улесняваме достъпа до някои от най-мощните инструменти за извършване на реални и трайни положителни умствени промени в хората, тогава работим върху тяхното щастие.

Много е важно организациите да работят за благосъстоянието на хората. В „Mahou San Miguel“ вършим много важна работа в областта на благосъстоянието и здравето от 90-те години на миналия век. Сега това е част от нашето корпоративно ДНК. Със създаването на специфична област на щастието постигнахме по-нататъшен напредък към целта да подобрим здравето и качеството на живот на хората. Стъпка, която вярваме, осигурява новаторска визия за света на труда, тъй като активно допринасяме за това хората, които работят в нашата организация да осъзнаят и да могат да се доближат до ежедневните инструменти, които движат щастието.

## ЦЕЛИ

Крайната цел е да поставим хората, тяхното благосъстояние, здраве и щастие в центъра на организацията. Тази трансформация със сигурност ще има положително въздействие върху задържането на таланти, производителността, креативността и ефективността, но само като страничен ефект, но и в средносрочен и дългосрочен план.

Първата цел е приемането и осъзнаването на важността на концепцията за щастие в професионалния свят. "Все още има хора, които се страхуват да произнесат думата щастие в работна среда. Това е така, защото нашите традиционни ценности свързват думата щастие с нещо повърхностно, несериозно, утопично, преходно и винаги в обратна посока, за да работи", предполага д-р Фуентес. Когато разберем концепцията и същността на това, което представлява „щастието“, опасението, че то няма място в работната среда, остава напълно ненужно и вече говорим за щастие с пълна естественост във всеки сектор и среда на организацията, знаейки че говорим за наука и здраве.

В съответствие с това, една от големите цели, постигнати от отдела за щастие на Mañou, е, че персоналът „вече е възприел концепцията и важноста да работи ежедневно върху своето щастие“. С напредването на проекта откриваме нарастващ интерес към всички дейности с прогресивно нарастващ процент на участие.

Нещо особено забележително е броят на хората, които ежедневно участват в сесиите за осъзнаване, като тези сесии скоро ще бъдат водени и от колегите. С инициативата започваме да насърчаваме създаването на вътрешни ментори на осъзнаването, които да придружават своите колеги в ежедневната им практика.

Друга от целите на Mañou, откакто бе създадена позицията на директор по щастieto, бе създаване на отдела за щастие и предоставяне на научна подкрепа за неговите изследвания, но също така и за изпълнението на програми за щастие, насочени към работниците. За тази цел, една от целите бе да се разработи солидна стратегия, която да бъде отразена на колективно ниво при създаването на проучване на работния климат „DIL0“ и вследствие на това, да се постигне драстично намаляване на процента на отсъствията.

На индивидуално ниво Mañou използва два свои собствени индекса: Енергийни нива (преди и след определена дейност) и CHEF® (Въпросник за специфични умения за щастие), разработен в сътрудничество с Jacobson & Azulay консултантска фирма, която прилага своя алгоритъм, измерващ отделните нива от 20-те основни компетенции за обучение на щастие. „Този въпросник ни позволява да установим начални нива на всяка от тези 20 компетенции, да установим индивидуални планове за обучение и неговата ефективност, както и дава цялостен организационен портрет за състоянието на организацията в тези 20 показателя“, казва д-р Фуентес. В техния модел щастieto е резултат от добавянето на 40% от уменията, приписвани на съзнанието и на 20% от всяко друго важно умение (стремеж към здраве, гъвкавост и съгласуваност).

## РЕЗУЛТАТИ

Мисията на отдела за щастие Mañou е „да преобрази начина, по който хората гледат на собственото си здраве и как възприемат отиването на работа“. Свикнали сме да говорим за талант, иновации, лидерство и всички тези концепции, свързани с компанията. За да работи всичко това добре, човек трябва да има добри психически качества. Това означава да имаме способността да осъзнаем, че умът ни е този, който ръководи целия ни живот, по един или друг начин, дори във физическите аспекти, защото умът и тялото са пряко свързани.

За Mañou работата върху щастieto означава работа върху онова умствено качество, което ни позволява да развием максималния си потенциал, най-високото качество на живот, което можем да имаме във всеки един момент. Това предполага разбиране, че не идваме на работа само защото ни се плаща, което е важно и основно, но че има още неща, заради които отиваме на работното си

място. Количеството часове, които прекарваме на работа, е огромна възможност за трениране на психическите качества, за които говорим.

Въздействието на директора на щастието и нейния екип върви към глобална визия за това какво означава да дойдеш на работа. "Ние не идваме само защото трябва да спазваме график, да вършим работа и защото в края на месеца получаваме заплащане, което също е от съществено значение. Най-важното и трансформиращото нещо е, че в допълнение към това ние знаем, че когато дойдем се развиваме като хора. Трябва да се възползваме от тези часове, за да тренираме психическите си качества", казва д-р Фуентес.

В допълнение, това има директно и непосредствено въздействие върху намаляването на неразположенията и болестите, които могат да бъдат избегнати, като се наслаждавате на качествено умствено здраве. Mañou се занимава с проучвания, които показват, че 80% от неразположенията, поради които испанците всеки ден търсят за консултация първичен лекар, са свързана с това, че не знаят как да управляват емоциите, не знаят как да се справят с дадена ситуация, нямат адекватен отговор на нещата, които ни се случват в живота.

Хората от „отдела за щастие“ имат за цел да "да променят много неща и да направят нещо революционно за здравето и благосъстоянието на работното място". Те наистина ни учат на много неща, но не дават готови формули как да се изправяме срещу живота. Те искат да ни научат по същество, че животът е трансформация и че той се променя непрекъснато. Преди всичко, че е несъвършен и че ще се сблъскваме с несъвършенства всеки ден през целия си живот. Трябва да имаме най-добрия отговор на всяко от тези несъвършенства. Ще има някои от тях, които не можем да разрешим, в този случай нашият ум също е от основно значение да приемем това, което ни очаква и да спестим енергия, за да направим възможно най-добрия избор.

Има база данни Pub-Med, в която се публикуват повечето от най-добрите медицински изследвания, свързани със здравето, от най-добрите университети в света. Ако въведете концепцията за здраве и щастие в тази база данни, всяка година се появяват между 15 000 и 20 000 проучвания, свързани с това как положителните емоционални състояния пряко генерират физическо здраве, като увеличават нашите имунни клетки, намаляват общия ни възпалителен отговор и намаляват реакцията ни на лош стрес.

Нашите мисли имат въздействие върху абсолютно всяка клетка в тялото ни. Това, което мислим, какво казваме и какво правим пряко влияе върху здравето ни. Не е толкова просто, защото здравето е нестабилно и се изгражда всеки ден с това, което ядем, как се движим, как спим, а също и с това което мислим, какво казваме, как го казваме, какво изразяваме, какво чувстваме, приятелствата, които имаме. Всичко това изгражда здравето ни всеки ден.

Следващата стъпка във въздействието на стратегията за щастие на Mañou е нейната устойчивост. За да се направи това, приоритетът е да продължим да работим за повишаване на осведомеността и разпространение на факта, че щастието зависи само от нас, че е плод на състояние на духа, което се обучава по желание и се изгражда всеки ден чрез придобиване на осъзнаване на това, което мислим, какво казваме, как го казваме, времето, което отделяме на себе си и на другите. В този смисъл компанията вярва, че нашият трудов живот има много общо с това обучение, улеснява го и го популяризира. Следователно, предизвикателството е да придружаваме хората в трансформацията на тяхното възприятие за „работа“ - от сегашното възприятие, в което преобладава идеята за „работа“ като задължение, почти като тежест, до нова визия, в която работата също представлява ценна възможност за нашето цялостно личностно развитие и

укрепване на здравето чрез усещането за щастие. Да се възползваме от времето си на работа, за да инвестираме в своя личен растеж, чрез нови знания и осъзнатост, е най-иновативното и предизвикателно решение, което можем да вземем.

## ПОУКА

- Прилагането на концепцията за щастие на работното място не е свързано с несериозни, непрофесионални аспекти или още по-малко с понижаване на производителността. "На пръв поглед изглежда, че се работи по несериозен, неправилен начин, като се създава среда, която не съответства на работна среда. Но това няма абсолютно нищо общо с нашето предложение", посочват от Maou.

- Това може да бъде решено като се представи темата „щастие“ с научни методи от неврологията, с много научни изследвания, които доказват как нашите мисли и емоции влияят пряко върху нашето здраве, нашата производителност, ефективност и ефикасност.

Днес говоренето за щастие е нещо нормално в Maou. „Това е нещо желано, ценно, търсено и ние „внедрихме“ щастието в компанията“, посочва д-р Палома Фуентес. Работата за повишаване на осведомеността, с цел развитие на психическите качества, генерира различна визия за щастие.

- Щастието е абсолютно осезаемо понятие, дори в отчета за печалбите и загубите. Щастието на една компания или организация е сумата от щастието на всеки човек. Това е състояние на ума, това е чиста химия, насърчавана от някои вещества, наречени невротрансмитери, които ви карат да усещате, че сте щастливи, тъжни, ядосани, развълнувани, влюбени ... „Нашият ум е способен да генерира щастие по желание, без никакво съмнение. Доказано е.“, признават от отдела за щастие на Maou.

- Ключът към щастието е мозъкът да работи с четири големи ресурса: съзнание; съгласуваност (да правиш, мислиш и чувстваш координирано); гъвкавост (за разширяване на визията ни за живот) и здраве. Трябва да се грижим за здравето на мозъка си – да се храним добре, да спортуваме, да спим и да си почиваме добре (което не е едно и също нещо). Когато говорим за здравето на мозъка, е важно как мислим, какво чувстваме, какво правим. Нека се погрижим за нашите думи, мисли и емоции и нека посветим време на себе си, да разсъждаваме върху нашия ден и върху живота ни – какво ни харесва, какво ни притеснява, защо когато бяхме най-щастливи... Прекарваме деня си правейки неща по задължение, без да си даваме сметка, че това което правим, трябва да отговаря на това, което сме. И оставяме настрана битието. Отразяването е свързване с нашето същество; от основно значение е да посветим част от деня си на вглъбяване и вглеждане в себе си, защото този самоанализ е предпоставка за здраве на мозъка и тялото ни.

- Длъжността директор по щастие ще извърви дълъг път през следващите години. Тепърва идва в Европа и в средносрочен план ще бъде неразбрана позиция на работа. Управлението на щастието трябва да бъде част не само от компаниите, предоставящи медицинските услуги, но и в абсолютно всички други области.

- Директора по щастието не прави никого щастлив. Той обучава и подготвя хората да открият пътя, по който да вървят, за да постигнат щастие - когато искат, когато се обичат и когато знаят, че притежават най-добрия инструмент за постигането му.

## МАТЕРИАЛИ



Спортни съоръжения в централата на Mahou



Д-р Палома Фуентес, директор по щастието на Mahou San Miguel

## БИБЛИОГРАФИЯ

- <https://www.muyselgura.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.equipsytalento.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.meet-in.es/mirando-al-futuro-paloma-fuentes/>
- [https://www.abc.es/familia/padres-hijos/abci-estas-medidas-llevado-mahou-san-miguel-obtener-nota-maxima-conciliacion-201904170150\\_noticia.html](https://www.abc.es/familia/padres-hijos/abci-estas-medidas-llevado-mahou-san-miguel-obtener-nota-maxima-conciliacion-201904170150_noticia.html)
- <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/area-felicidad-mahou>