

NÁZEV PŘÍPADOVÉ STUDIE: Manažer štěstí – nejvyhledávanější zaměstnání 21. století

Název organizace:

OPTIWEB

Země a odvětví organizace:

Slovinsko, digitální marketing

Typ organizace:

- **Obchodní společnost**

Velikost organizace:

- **Střední**

Krátký popis organizace:

Optiweb je středně velká společnost zabývající se digitálním marketingem, zejména inovativními webovými stránkami, efektivním eCommerce a vytvářením silných digitálních marketingových strategií.

Krátký popis případové studie:

Manažer štěstí (Chief Happiness Officer – CHO) ve společnosti Optiweb je osoba, která má na starosti štěstí, motivaci a angažovanost zaměstnanců. Osoba v této pozici se zavázala k podpoře osobního růstu, péči o spokojenost jednotlivých zaměstnanců, vytváření vzájemných respektujících vztahů a budování silných týmů.

Role CHO je klíčem k udržení našeho fyzického i psychického zdraví. Je důležitá zejména proto, že když jsou zaměstnanci spokojeni a odhodlaní, odráží se to ve výkonnosti firmy.

Klíčová slova:

Štěstí, respekt, spokojenost, naplnění

PROFIL PŘÍPADOVÉ STUDIE

DETAILNÍ POPIS

„Štěstí v práci poskytuje klíčovou konkurenční výhodu dnešního světa obchodu – osobní spokojenost s prací, angažovaní zaměstnanci, vyhledávaný zaměstnavatel a přímé jednání a komunikace na všech úrovních firmy,“ říkají Petra Božič Blagajac a Maja Lončar z firmy Paleta znanj, která se manažery štěstí zabývá.

Společnosti ve Slovinsku ve většině případů teprve nyní objevují význam a výhody štěstí na pracovišti. Pořád zde není mnoho manažerů štěstí, i když jde o povolání, které patří mezi nejvyhledávanější v 21. století. Společnosti si nyní uvědomují, že musí převzít určitou odpovědnost za spoluvytváření vynikajícího pracovního prostředí a stát se na trhu práce známou značkou, zaměstnavatelem, ke kterému lidé budou chtít přijít pracovat a zůstat tam. Urška Stanovnik (CHO ve společnosti Optiweb) uvádí: „Stále více převládá myšlenka, že spokojenost zaměstnanců na pracovišti souvisí také s jejich motivací pracovat a následně s úspěchem společnosti. Zaměstnanci, kteří jsou na pracovišti spokojeni, jsou zdravější a produktivnější a míra odchodu z daného zaměstnání je výrazně snížena.“

Společnost Optiweb klade velký důraz na spokojenost zaměstnanců a motivaci k práci. Urška Stanovnik, manažerka štěstí, má v této oblasti důležitou funkci, která se kromě lidských zdrojů zabývá také spokojeností zaměstnanců. Podle jejího názoru jsou pro manažera štěstí nejdůležitější vlastnosti jako je empatie, soucit, radost z práce s lidmi, umět naslouchat a trpělivost.

Manažer štěstí je nejčastěji spojován s oddělením lidských zdrojů, ale funkce manažera štěstí je mnohem více strategicky zaměřená než jen administrativní. Na jedné straně je CHO partnerem ředitele/vedoucího a na druhé straně je CHO partnerem zaměstnanců, proto je CHO mostem mezi vedením a zaměstnanci. Některé úkoly mají strategičtější povahu, jako je zavedení náborového systému, onboarding (představení nových kolegů) nebo rozvoj, jiné jsou přímo zaměřeny na ovlivnění motivace zaměstnanců – například společné snídane, masáže v práci a kolektivní rekreace. Úkoly a práce se každý den liší a proto tato práce vyžaduje velkou flexibilitu. Je faktem, že bez ostatních zaměstnanců, zejména vedoucích, by pozice nemohla existovat. Požadovaných výsledků bylo možné dosáhnout pouze prostřednictvím spolupráce.

Pro práci CHO společnosti Optiweb je nejdůležitější součástí podpora generálního ředitele a to, že zaměstnanci vidí výhodu v její práci a jsou ochotni se účastnit a zapojovat se. Vedoucí týmů navíc hrají mimořádně důležitou roli, jsou denně v kontaktu se zaměstnanci a mají dobrý přehled o tom, co se v týmech děje. Podle těchto informací určují nezbytné činnosti, úpravy a schůzky. Vyzývají ostatní vedoucí týmu i zaměstnance, aby spolu komunikovali co nejjasněji, aby mohli přijmout vhodná opatření, pokud by něco nebylo v pořádku.

VYSVĚTLENÍ

Rozhodujícím okamžikem pro výkonného ředitele bylo, když si uvědomil, že je dražší hledat a vyškolit nového člověka, než udržet si „starého zaměstnance“ ve společnosti.

Od samého začátku je v Optiweb důležité, aby se zaměstnanci cítili v práci dobře. Všechny místnosti jsou navrženy tak, aby zajistily pohodu zaměstnanců. Miha Lavtar (výkonný ředitel společnosti Optiweb) se původně sám zabýval opatřeními, které by vedly ke zvýšení motivace zaměstnanců. Jak se počet zaměstnanců zvyšoval, rozhodl se najmout osobu, která mu bude pomáhat – a tou je manažerka štěstí. Tato osoba se zaměřuje na spokojenost zaměstnanců na

pracovišti, snaží se, aby zaměstnanci do práce chodili rádi a díky tomu dělali svou práci dobře. Výkonný ředitel a CHO společně hledají nové způsoby, jak zajistit, aby měli zaměstnanci ještě lepší pracovní podmínky.

Společnost samozřejmě sleduje výkon, jestli projekty přinášejí zisk. Na oplátku za to, že zaměstnanci pracují dobře a jsou loajální a oddaní společnosti, jim firma nabízí nejvyšší pracovní prostředí a péči o jejich pohodu.

CÍLE

Otevřená komunikace

Rozvoj kultury komunikace spouští několik důležitých posunů. Jedním z nich je pochopení toho, že informace jsou účinně přenášeny pouze tehdy, když jim každý příjemce rozumí, tak jak to poskytovatel informací zamýšlel.

Otevřená komunikace je základem všeho. Společnost má poněkud nehierarchickou a demokraticky stanovenou strategii vedení, každý musí přijmout odpovědnost za svou práci. Týmy se skládají z poměrně mladých zaměstnanců, proto vedoucí týmu nejsou vždy vnímáni jako autorita. Komunikace je nepřímá, což ovlivňuje efektivitu členů týmu.

Ve vztahu k motivaci je komunikace nezbytná. Když mají zaměstnanci pocit, že jsou vyslyšeni, pokud se odváží říci své myšlenky, poznámky, komentáře a vědí, že se na ně nikdo nebude dívat špatně, dodá jim to odvahy. Pro volný tok informací je vždy nutné ponechat otevřené kanály: otevřená a aktivní komunikace je zásadním prvkem živého kolektivu a efektivního podnikání.

DOPAD

Jednou z nejzávažnějších příčin, které stojí za nedostatečně rozvinutou kulturou komunikace ve firmách je víra managementu, že některé informace nejsou pro každého. Ve společnosti Optiweb má každý zaměstnanec schůzku s CHO každých šest měsíců. Ta slouží jako příležitost, kdy každý může říct, zda se něco změnilo a jestli vidí svou profesní cestu někde jinde.

Na těchto jednáních zaměstnanci poukázali na to, že by chtěli být lépe informováni o tom, co se ve společnosti děje. Tato zpětná vazba zahájila týdenní setkání všech zaměstnanců společnosti nazvané „whazzup“. Na jednáních každý tým prezentuje svou práci, prezentuje inovace ve společnosti. Cílem schůzek je také vzájemná pochvala nebo poukázat na chyby, ke kterým došlo během tohoto týdne. Toto opatření se ukázalo jako velmi pozitivní věc, která dále motivuje zaměstnance.

Zaměstnanci se často účastní různých školení, a to jak ve Slovinsku, tak v zahraničí. Rovněž získávají certifikáty, které jsou důležité pro jejich funkce. Možnost vzdělání je jistě jedním z největších motivačních faktorů. To ukazuje na to, že se o zaměstnance management firmy stará.

ZÍSKANÉ POZNATKY

Chválení a přijímání chvály

Chvála má velmi pozitivní dopad na motivaci. Mnoho zaměstnanců poukázalo na to, že pochvaly jsou více motivující než finanční odměny.

Ve svém interním komunikačním programu mají také komunikační „kanál slávy“, kterým může každý zaměstnanec pochválit jiného za něco, co udělal dobře. I při „whazzupu“ mají zaměstnanci možnost pochválit spolupracovníka, pokud něco udělal dobře.

Kritika a argumenty

Ke kritice uvnitř firmy přistupují tak, že se z ní snaží získat co nejvíce, být co nejvíce konstruktivní a naučit se ji přijímat. Zdá se, že pro Slovinci je často obtížné přijmout kritiku, a proto věnují této záležitosti velkou pozornost. Časem si člověk na kritiku zvykne a na to, že je obvykle dobře míněna.

DOKUMENTACE



Gold Thread Award, 2017 (zdroj: www.optiweb.com)



(zdroj: www.optiweb.com)



Urška Stanovnik – Manažerka štěstí ve firmě Opriweb
(zdroj: www.optiweb.com)

ZDROJE

<https://www.youtube.com/watch?v=y8li0xQ3tKs>

<https://mladipodjetnik.si/novice-in-dogodki/novice/iz-prve-roke-manager-za-sreco>

<https://val202.rtvsllo.si/2019/04/glasbeno-jutro-11/>

<http://www.gorenjskiglas.si/apps/pbcs.dll/article?AID=/20180207/C/180209823/1024/March&template=printart>

<http://paletaznanj.si/>

Rozhovor s manažerkou štěstí ve firmě Optiweb – Urškou Stanovnikovou