

103.

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ

Μελέτες Περίπτωσης για την
Συναισθηματική Διαχείριση



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

ΝΑΕΝ, ΑΥΣΤΡΙΑ



Erste Group Bank AG



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Erste Group Bank AGt
- **ΧΩΡΑ** Αυστρία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Τραπεζικός
- **ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Επιχείρηση
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεγάλο

- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Η Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG (Erste Bank Oesterreich) μαζί με τα Sparkassen (αγγλικά: savings banks) αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους τραπεζικούς ομίλους στην Αυστρία. Στον πυρήνα της δραστηριότητάς της - τραπεζικές καταθέσεις και δάνεια - επικεντρώνεται σε ιδιώτες πελάτες, επιχειρήσεις και τον δημόσιο τομέα.

- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ**

Οι εργαζόμενοι επωφελούνται από ένα αρκετά ευρύ φάσμα πλεονεκτημάτων που προσφέρει η Erste Bank, τα οποία φαίνεται να στοχεύουν σε τρεις κύριους τομείς: ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, μάθηση και ανάπτυξη και προσωπική ευημερία. Το ωράριο εργασίας βάσει εμπιστοσύνης, η άδεια πατρότητας, το γραφείο στο σπίτι καθώς και ο εταιρικός παιδικός σταθμός υποστηρίζουν τους εργαζόμενους στη διαχείριση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Η δεύτερη πτυχή επιδιώκεται μέσω εργαστηρίων, σεμιναρίων και ηλεκτρονικής μάθησης, τα οποία είτε παρέχονται απευθείας από την εταιρεία είτε χρηματοδοτούνται από την Erste Bank. Τέλος, μια λέσχη αναψυχής και άθλησης που διαθέτει περισσότερα από 20 είδη αθλημάτων και δραστηριοτήτων, καθώς και μια επιλογή εστιατορίων που παρέχουν υγιεινή διατροφή, επιτρέπουν στους εργαζομένους να ενισχύσουν την ευεξία τους.

1. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η στρατηγική της εταιρείας αντικατοπτρίζει την ανάγκη δημιουργίας ενός εργασιακού περιβάλλοντος που προωθεί και υποστηρίζει τους εργαζομένους της σε διάφορα πεδία της καριέρας τους. Αυτές περιλαμβάνουν όχι μόνο δραστηριότητες που σχετίζονται αυστηρά με τον εργασιακό τους χώρο, αλλά και εκείνες που ενσωματώνονται στην προσωπική τους ζωή. Ως εκ τούτου, η στρατηγική διαχείρισης της εταιρείας φαίνεται να είναι θετική, π.χ. δίνοντας τη δυνατότητα στους εργαζομένους να οργανώνουν οι ίδιοι το ωράριό τους μέσω ενός συστήματος εμπιστοσύνης ή παρέχοντας υπηρεσίες όπως ο παιδικός σταθμός της εταιρείας. Η συγκεκριμένη πτυχή αντανακλά μια προσέγγιση που μπορεί να περιγραφεί ως "οριζόντια ευελιξία", δηλαδή λειτουργεί ως παράγοντας που διευκολύνει τους εργαζόμενους, λαμβάνοντας υπόψη και την προσωπική τους ζωή. Μια πιο "κάθετη" προσέγγιση που προσφέρει ευελιξία στην αυτοδιαχείριση είναι η παροχή χρηματοδότησης για εργαστήρια και εκπαιδεύσεις που σχετίζονται με τη σταδιοδρομία. Αυτό ωθεί τους εργαζόμενους να διαχειριστούν τη δική τους εξέλιξη της σταδιοδρομίας καθώς και την ευθύνη τους γι' αυτήν, ενισχύοντας έτσι τον αυτοέλεγχο. Τέλος, για την προώθηση των δεξιοτήτων διαχείρισης των ανθρώπων καθώς και ενός πιο στενού και ενσυναισθητικού εργασιακού περιβάλλοντος, η Erste Bank AG προσφέρει κοινές δραστηριότητες αναψυχής στην πανεπιστημιούπολη.

• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η στρατηγική που περιγράφηκε παραπάνω υποδηλώνει ότι η προσπάθεια της εταιρείας να προωθήσει την αυτοδιαχείριση, τη συναισθηματική νοημοσύνη και γενικά να βελτιώσει τη συνολική ποιότητα του χώρου εργασίας αντανακλά διάφορα κίνητρα, με βασικότερα την ποιότητα των επιδόσεων, την εικόνα και την ελκυστικότητα. Οι πολιτικές αυτές, πράγματι, φέρονται ότι φέρνουν μεγαλύτερα αποτελέσματα απόδοσης, βελτιώνουν την εικόνα της τράπεζας και τη διαμορφώνουν ως έναν οργανισμό φιλικό προς την οικογένεια, προσανατολισμένο στις αξίες και, τέλος, την καθιστούν πιο ελκυστική για ταλαντούχους μελλοντικούς εργαζόμενους.

• ΣΤΟΧΟΙ

Οι στόχοι που έχουν προσδιοριστεί μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

- βελτίωση της συνολικής ποιότητας του εργασιακού περιβάλλοντος για την καλύτερη απόδοση και αυτονομία των εργαζομένων,
- προώθηση της εικόνας της εταιρείας με προσανατολισμό στις αξίες για την προσέλκυση εργαζομένων, εξασφαλίζοντας παράλληλα θετική υποδοχή από τους πελάτες και τον γενικό πληθυσμό,
- εμπορία αυστηρής διαχείρισης του προσωπικού για τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Παρόλο που δεν έχουν καταγραφεί σημαντικά αρνητικά αποτελέσματα, τα βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα φαίνονται να είναι ικανοποιητικά για την Erste Bank, με υψηλή κατάταξη μεταξύ των μεγάλων εργοδοτών στην Αυστρία, καθώς και με βραβεία όπως το αυστριακό βραβείο "οικογενειακά φιλική επιχείρηση" (familienfreundliches Unternehmen).

Μια πιθανή αρνητική παράμετρος αυτής της στρατηγικής μπορεί να είναι ότι η μεταφορά του μεγαλύτερου μέρους της ευθύνης στους εργαζόμενους μπορεί να απαλλάξει την εταιρεία από το βάρος της ως υπεύθυνη για τη λήψη αποφάσεων και ως εργοδότης.

2. Προφίλ Καλών Πρακτικών



• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Οι προσεγγίσεις και οι στρατηγικές που περιγράφονται παραπάνω προάγουν τις ακόλουθες δεξιότητες:

- ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
- ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
- ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ
- ΑΥΤΟ-ΕΛΕΓΧΟΣ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

• ΑΝΤΛΗΘΕΝΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα βασικά συμπεράσματα από τις προαναφερθείσες βέλτιστες πρακτικές είναι ότι η διαχείριση των εργαζομένων από την άποψη των ευνοϊκών παραγόντων που επιτρέπουν την ευελιξία και την αυτορρύθμιση, αντί της ειδικής επιτήρησης και ρύθμισης των ωρών εργασίας τους, εστιάζοντας αυστηρά στην απόδοσή τους στο χώρο εργασίας, τους επιτρέπει να βελτιωνουν:

την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας τους,
τον αυτοέλεγχο,
τη συναισθηματική νοημοσύνη,
την απόδοση,
την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής,
ποιότητα ζωής,
λήψη αποφάσεων,
καινοτομία.

• Επιπροσθετο Υλικό



2. Προφίλ Καλών Πρακτικών



• ΠΗΓΕΣ

- Erste Group Bank AG. (opened: 10.08.2022) Responsibility. from <https://www.erstegroup.com/en/career/commitment> Erste Group Bank AG. (opened: 10.08.2022)
- Service for our Employees from <https://www.erstegroup.com/en/career/benefits> Erste Group Bank AG (opened: 17.08.2022)
- Sparkasse Bregenz ist familienfreundlich <https://www.sparkasse.at/bregenz/news/Presseaussendungen/2022/03/02/familienfreundlicherbetrieb2022>

VAEV, Αυστρία



Peer-to-Peer Mentoring



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Πανεπιστήμιο της Βιέννης
- **ΧΩΡΑ** Αυστρία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Εκπαίδευση
- **ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Άλλο
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεγάλο

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Το Πανεπιστήμιο της Βιέννης είναι ένα δημόσιο ερευνητικό πανεπιστήμιο που βρίσκεται στη Βιέννη της Αυστρίας. Ιδρύθηκε από τον δούκα Ρούντολφ IV το 1365 και είναι το παλαιότερο πανεπιστήμιο στον γερμανόφωνο κόσμο. Με τη μακρά και πλούσια ιστορία του, το πανεπιστήμιο έχει εξελιχθεί σε ένα από τα μεγαλύτερα πανεπιστήμια της Ευρώπης, αλλά και σε ένα από τα πιο φημισμένα, ιδίως στις ανθρωπιστικές επιστήμες. Συνδέεται με 21 νομπελίστες και έχει αποτελέσει την ακαδημαϊκή στέγη πολλών επιστημόνων ιστορικής αλλά και ακαδημαϊκής σημασίας.

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Το Mentoring στο Πανεπιστήμιο της Βιέννης είναι ένα πρόγραμμα υποστήριξης στο οποίο έμπειροι φοιτητές βοηθούν τους πρωτοετείς φοιτητές στο πρώτο εξάμηνο σπουδών τους. Κατά κανόνα, μια ομάδα αποτελείται από δέκα έως είκοσι συμμετέχοντες που συναντώνται τακτικά, μία φορά την εβδομάδα ή κάθε δύο εβδομάδες. Κατά τη διάρκεια της εν λόγω περιόδου, οι μέντορες υλοποιούν διάφορες δραστηριότητες που στοχεύουν στην οικοδόμηση ομάδων καθώς και στη συναισθηματική ευαισθητοποίηση και ευημερία των πρωτοετών, σχεδιάζοντας ομαδικές δραστηριότητες που είναι περιεκτικές και αποτελεσματικές ως προς τις πτυχές που αναφέρθηκαν.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• Λεπτομερής Περιγραφή

Η μελέτη περίπτωσης καλύπτει δύο κρίσιμες πτυχές των δραστηριοτήτων καθοδήγησης που σχετίζονται με το παρόν έργο: εκείνες που αναπτύσσονται για τη διαμόρφωση μεντόρων και εκείνες που επιδιώκουν να υποστηρίξουν τους καθοδηγούμενους, καθώς και οι δύο αποτελούν παραδείγματα επιχειρήσεων που αφορούν τη συναισθηματική νοημοσύνη. Οι μέντορες εκπαιδεύονται ως μια ομάδα 3-4 φοιτητών που πρέπει να συντονίζονται μεταξύ τους στενά και να αναπτύξουν γρήγορα μια ενσυναισθητική σχέση εργασίας για να εμπλέκουν τόσο τους ίδιους όσο και τους μεντορευόμενους. Για να επιτευχθεί αυτό, όλοι οι μέντορες κάθονται μαζί και επικεντρώνονται στην ανάπτυξη ενός ασφαλούς χώρου για την ανταλλαγή ιδεών καθώς και ταυτοτήτων. Ως εκ τούτου, ένα κρίσιμο στοιχείο για τη δημιουργία μιας καλής ομάδας ικανής να καθοδηγήσει τους άλλους είναι να καταστεί η αποδοχή πρωταρχική προϋπόθεση των δραστηριοτήτων που θα εκτυλιχθούν. Αυτό επιδιώκεται μέσω ομαδικών δραστηριοτήτων, παιχνιδιών και κοινωνικών συναναστροφών που προωθούν το μοίρασμα της διασκέδασης καθώς και βαθύτερων προσωπικών εμπειριών. Το διαφορετικό υπόβαθρο των μεντόρων ωθεί τα όρια της αποδοχής περαιτέρω και προκαλεί προσωπικά αλλά και κοινωνικά πρότυπα. Συν τοις άλλοις, οι μέντορες χαίρουν μεγάλης ευελιξίας στον προγραμματισμό των δραστηριοτήτων τους, στη συχνότητα των συνεδριών καθοδήγησης και στους συγκεκριμένους στόχους. Αυτό τους προσδίδει αφενός μεν μεγαλύτερη προσωπική ευθύνη, η οποία, υποστηριζόμενη από δραστηριότητες που προωθούν τη δημιουργικότητα και τη διαπροσωπική συνοχή, θα πρέπει να φέρει ως αποτέλεσμα ένα ευρύ φάσμα προσεγγίσεων για την καθοδήγηση, με την δυνατότητα να τις συγκρίνουν στο τέλος της δραστηριότητας. Όσον αφορά τις δραστηριότητες μεταξύ ομοτίμων, αυτές προωθούν επίσης την κοινωνική συνοχή, την αποδοχή και τις επιδόσεις, συγχωνεύοντας τις δραστηριότητες διδασκαλίας με τις κοινωνικές με παρόμοιο τρόπο όπως και οι δραστηριότητες επικεφαλής-μέντορα του έργου.

• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Τα κυρίαρχα κίνητρα που κρύβονται πίσω από αυτή τη δραστηριότητα είναι διττά: από τη μία πλευρά, υποστηρίζει τη δημιουργία διαπροσωπικών δεσμών μεταξύ των μαθητών, ενώ παράλληλα προσπαθεί να βελτιώσει τις επιδόσεις τους. Αφετέρου, προσφέρει στους μέντορες τη δυνατότητα να διευρύνουν την επαγγελματική τους πορεία, καθώς η δραστηριότητα αυτή αναγνωρίζεται ως πρακτική άσκηση, με τελική βαθμολόγηση και συστατική επιστολή.

• ΣΤΟΧΟΙ

Οι δραστηριότητες στοχεύουν:

- στη δημιουργία ενός ασφαλούς χώρου και την αποδοχή, προκειμένου να αναπτυχθούν καλύτερα τα συλλήγεια, η συνοχή της ομάδας, καθώς και καινοτόμες ηγετικές προσεγγίσεις,
- να εξοπλίσουν τους μαθητές με υποστήριξη και προσωπική υπευθυνότητα,
- να βελτιώσουν τον αυτοέλεγχο και τις στρατηγικές διαχείρισης του χρόνου,
- στην προώθηση της σταδιοδρομίας των μαθητών.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Ενώ τα βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα φαίνονταν θετικά και να συμβαδίζουν με τους γενικούς στόχους, τα μακροπρόθεσμα αποτελέσματα που άσκησαν μεγαλύτερη πίεση στις αρμοδιότητες και την αυτοδιαχείριση των μεντόρων δεν ήταν πάντα θετικά. Πράγματι, ενώ η πλειονότητα των ομάδων εκπαίδευσε επιτυχώς τους μέντορες για τις εξετάσεις τους και κατάφερε να δημιουργήσει μακροχρόνιες προσωπικές σχέσεις, ορισμένες ομάδες δεν φάνηκε να είναι σε θέση να διαμορφώσουν υποστηρικτικές δραστηριότητες και δεν κατάφεραν να συναντώνται τακτικά. Όταν ρωτήθηκαν ποιο ήταν το κύριο εμπόδιο, οι συμμετέχοντες απάντησαν ότι η έλλειψη ισχυρού δεσμού για αρχή καθώς και τα χαμηλότερα επίπεδα ενδιαφέροντος ευθύνονται για το κακό αποτέλεσμα. Ως εκ τούτου, η δημιουργία καλύτερων προσωπικών δεσμών καθώς και η διατήρηση της προσοχής και της δέσμευσης στο έργο φαίνεται να είναι τα κύρια μακροπρόθεσμα ζητήματα που επηρεάζουν την ποιότητα των αποτελεσμάτων

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ 101

Τους στόχους της βέλτιστης πρακτικής του:

- ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
- ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ
- ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ
- ΔΙΕΚΔΙΚΗΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΛΉΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ
- ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ
- ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟΣ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

• ΑΝΤΛΗΘΕΝΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ένα βασικό μάθημα από αυτή την πρακτική είναι ότι η ευελιξία μπορεί να μην είναι τόσο αποτελεσματική ή ακόμη και αντιπαραγωγική - όταν πρόκειται για στενή ομαδική εργασία, εάν ο δεσμός μεταξύ των μελών της ομάδας δεν είναι αρκετά ισχυρός και αυτά δεν είναι σε θέση να συμβαδίζουν με τα κίνητρά τους. Ωστόσο, εάν αυτά τα στοιχεία ενισχύονται και υποστηρίζονται καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, τα αποτελέσματα μπορεί να είναι απίστευτα ικανοποιητικά σε προσωπικό επίπεδο, σε επίπεδο απόδοσης και καινοτομίας.

2. Προφιλ Καλής Πρακτικής



- **ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΟ ΥΛΙΚΟ**

- **ΠΗΓΕΣ**

- Universität Wien; (opened: 10.08.2022) Steop Mentoring from <https://ctl.univie.ac.at/angebote-fuer-studierende/im-ersten-semester/steopmentoring/>

ΝΑΕΝ, Αυστρία



Κέντρο Καινοτομίας



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Merck
- **ΧΩΡΑ** Αυστρία και Γερμανία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Επιστήμη και Τεχνολογία
- **ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Επιχείρηση
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεγάλη

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Η Merck είναι μια κορυφαία επιστημονική και τεχνολογική εταιρεία και εκπροσωπείται στην Αυστρία από τα τμήματα υγειονομικής περίθαλψης, βιοεπιστημών και ηλεκτρονικών. Το αυστριακό υποκατάστημα, με περισσότερους από 80 υπαλλήλους, αναπτύσσει και εμπορεύεται φάρμακα υψηλής ποιότητας, καινοτόμα προϊόντα για τη βιοτεχνολογική και φαρμακευτική βιομηχανία και για την ακαδημαϊκή έρευνα, καθώς και χημικά προϊόντα για εξειδικευμένες εφαρμογές.

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Με βάση την προσέγγιση του Enabling Space, το Κέντρο Καινοτομίας της Merck αποτελεί παράδειγμα ενός οικοσυστήματος καινοτομίας που υποστηρίζεται από αρχιτεκτονικούς χώρους που ενισχύουν και προωθούν τις γνωστικές πτυχές που σχετίζονται με την καινοτομία. Το διεπιστημονικό, διατμηματικό Κέντρο Καινοτομίας προσφέρει στους εργαζόμενους και τους εξωτερικούς επαγγελματίες έναν δομημένο ασφαλή χώρο / ελεύθερο χώρο όπου μπορούν να συνεχίσουν τα ατομικά, καινοτόμα σχέδιά τους. Επιπλέον, επιτρέπει στους επιχειρηματίες να αναπτύξουν νέες, κοινωνικά σημαντικές έννοιες. Μια βασική πρόκληση που αντιμετώπισε ήταν να ξεριζώσει τις υπάρχουσες δομές και διαδικασίες για τη δημιουργία ενός ασφαλούς οικοσυστήματος εντός της δομής της εταιρείας.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η στρατηγική που ακολουθεί η Merck Innovation χρησιμοποιεί έννοιες που σχετίζονται με την καινοτομία, τη γνώση καθώς και την αρχιτεκτονική του χώρου. Συγκεκριμένα, η βασική ιδέα που εφαρμόστηκε για τη δημιουργία του Κέντρου Καινοτομίας είναι αυτή των "Enabling Spaces". Αυτή βασίζεται στην παραδοχή ότι ο χώρος δεν είναι απλώς μια παθητική περιοχή που μας περιβάλλει, αλλά μάλλον μια προέκταση του μυαλού μας που επηρεάζει τις διαδικασίες της σκέψης μας- αυτές, με τη σειρά τους, επηρεάζουν και διαμορφώνουν και το περιβάλλον μας. Ως εκ τούτου, ο χώρος μπορεί να γίνει καταλύτης της καινοτόμου σκέψης, αρκεί να είναι σχεδιασμένος έτσι ώστε να προάγει τη δημιουργικότητα. Μια κρίσιμη πτυχή αυτής της προσέγγισης είναι να θεωρηθεί ότι ο χώρος περιλαμβάνει μια φυσική διάσταση, ένα θέμα, ένα δεδομένο κοινωνικό πλαίσιο, ένα γνωστικό επίπεδο και, τέλος, τη γνώση. Μιλώντας συγκεκριμένα, το κτίριο περιλαμβάνει:

- έναν χώρο συν-δημιουργίας,
- έναν εξαιρετικά ευέλικτο χώρο έργου που επιτρέπει διάφορους βαθμούς ομαδικής εργασίας με την αναδιάταξη του χώρου ανάλογα με τις ανάγκες των ομάδων. Ο χώρος μπορεί να είναι άμεσης πραγματικής φύσης ή εικονικός.

• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η στρατηγική που περιγράφεται παραπάνω εκπονήθηκε με βάση την ακαδημαϊκή έρευνα για τις στρατηγικές καινοτομίας και τις γνωστικές διαδικασίες, αφενός, και τις συνομιλίες με την εταιρεία, αφετέρου. Με τον τρόπο αυτό, το πρωταρχικό κίνητρο ήταν να δημιουργηθεί μια μακροπρόθεσμη στρατηγική που θα ωθήσει σε ανατρεπτική καινοτομία, ενώ θα δίνει το έναυσμα για τη μετάβαση της εταιρείας από τον φαρμακευτικό στον επιστημονικό και τεχνολογικό τομέα.

• ΣΤΟΧΟΙ

Οι συγκεκριμένοι στόχοι είναι διττοί: δημιουργία νέων τεχνολογιών και επιχειρήσεων που εκτείνονται πέρα από τις προηγούμενες διαδικαστικές δραστηριότητες και τα προϊόντα της εταιρείας- και υποστήριξη μιας κουλτούρας προσανατολισμένης στην καινοτομία με τη δημιουργία χώρων για την επανεξέταση, τη δοκιμή και την προώθηση ιδεών, αντί για τη διαχείρισή τους.

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Η υποδοχή του κέντρου καινοτομίας ήταν συντριπτικά θετική. Του έχουν απονεμηθεί διάφορα βραβεία καινοτομίας, μεταξύ των οποίων: - Γερμανικό βραβείο Stevie 2019- - Η πιο καινοτόμος εταιρεία της χρονιάς (2019)- - Βραβείο XING New Work Prize. Συν τοις άλλοις, έχει γεννήσει αρκετές καινοτόμες τεχνολογίες και λύσεις που παρακινούν τη συνεχή επέκτασή του στην αγορά.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Αυτή η βέλτιστη πρακτική στοχεύει σε:

- ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
- ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ
- ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ
- ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ
- ΑΥΤΟ-ΕΛΕΓΧΟΣ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

• ΑΝΤΛΗΘΕΝΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ένα κτίριο από μόνο του δεν μπορεί να φέρει δημιουργικότητα, ελεύθερη σκέψη, συνεργασία και, τελικά, καινοτομία. Χρειάζεται μια ολιστική αντίληψη για να αλλάξει μια νοοτροπία: στρατηγικά πεδία καινοτομίας- εσωτερικά προγράμματα και ισχυρά δίκτυα με start-ups επιχειρήσεις / εξωτερικούς καινοτόμους για τη δημιουργία ιδεών- μια προσέγγιση αναβάθμισης για γρήγορη προώθηση έργων- προγράμματα κατάρτισης για την καλλιέργεια του δυναμικού καινοτομίας. Αυτή η αρχή επιτρέπει την καινοτομία και όχι τη διαχείρισή της.

• ΕπιπΡΟΣΘΕΤΟ ΥΛΙΚΟ



2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



- **ΠΗΓΕΣ**

- Merck Österreich; (opened: 10.08.2022); About Us ; from [https:// www.merckgroup.com/at-de/company/who-we-are.html](https://www.merckgroup.com/at-de/company/who-we-are.html)
- The Living Core; (opened: 10.08.2022);Merck Innovation Center as Enabling Space, from <https://www.thelivingcore.com/en/merck-innovation-center-as-enabling-space/>
- Merck Innovation Center (opened: 19.08.2022); Press Kit <https://www.merckgroup.com/research/innovation-center/de/presskitinnovationcenter-de.pdf><https://www.merckgroup.com/research/innovationcenter/de/presskit-innovationcenter-de.pdf>
- Merck Innovation Center (opened: 19.08.2022) https://e.videocdn.net/video?video-id=8aZTbXAx3tE_suKX9CTmEE&playerid=7jPDDWTmNHFztFY_TBp181&TB_iframe=true&height=490&width=815

ΝΑΕΝ, Αυστρία



A1 - Ημέρες Καινοτομίας



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** mobilkom Austria / A1
- **ΧΩΡΑ** Austria
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Telecommunications
- **ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Business company
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Large

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Η A1 Telekom Austria είναι ο κορυφαίος πάροχος σταθερής και κινητής τηλεφωνίας στην Αυστρία, με 5,4 εκατομμύρια πελάτες κινητής τηλεφωνίας και 2,3 εκατομμύρια πελάτες σταθερής τηλεφωνίας. Το χαρτοφυλάκιο προϊόντων περιλαμβάνει σταθερή και κινητή τηλεφωνία, διαδίκτυο, υπηρεσίες πληροφορικής, IPTV, υπηρεσίες χονδρικής, καθώς και υπηρεσίες πληρωμών μέσω κινητής τηλεφωνίας..

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Το A1-InnovationDays ήταν μια πρωτοβουλία που ξεκίνησε από την mobilkom Austria/A1. Πραγματοποιήθηκε ως οικοσύστημα καινοτομίας για ψηφιακούς ιθαγενείς, ακολουθώντας την προσέγγιση του "enabling space": ένα καλά ενορχηστρωμένο σύνολο δραστηριοτήτων, καινοτομιών διαδικασιών, τεχνολογιών, κοινωνικών παρεμβάσεων, καθώς και φυσικών και εικονικών χώρων εφαρμόστηκε για να διερευνηθούν οι δυνατότητες που βασίζονται στις τεχνολογίες του φορέα κινητής τηλεφωνίας. Αποδείχθηκε ότι για το σχεδιασμό του enabling space οι κοινωνικοί, επιστημολογικοί και φυσικοί χώροι είναι υψίστης σημασίας- ως εκ τούτου, η πρωτοβουλία δεν αφορούσε πρωτίστως την ίδια την τεχνολογία, αλλά μάλλον τις διαδικασίες σχεδιασμού και τις διασυνδέσεις τους με τους γνωστικούς enabling spaces.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η στρατηγική που ακολούθησε η εταιρεία ήταν η δημιουργία ενός χώρου που προτρέπει τη δυναμική της συνεργατικής δημιουργίας γνώσης και της καινοτομίας- επομένως, αντί να διαχειρίζεται άμεσα την καινοτομία και τις γνωστικές-συναισθηματικές συνιστώσες της, αυτές ενεργοποιούνται μέσω του φυσικού περιβάλλοντος που περιλαμβάνει νοητικές και συναισθηματικές διεργασίες, κοινωνικές, οργανωτικές και επιστημολογικές διαστάσεις. Εν ολίγοις, ο στόχος είναι ο σχεδιασμός ενός χώρου που ευνοεί την κοινωνική συνεργασία σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον. Η διαδικασία σχεδιασμού ενός τέτοιου χώρου αποτελείται από τρία βήματα:

1. Έρευνα και δημιουργία νοήματος 2. Δημιουργία ιδέας 3. Σχεδιασμός, προγραμματισμός και υλοποίηση από διεπιστημονική ομάδα με υπόβαθρο στις ΤΠΕ, την κοινωνιολογία, τη γνωστική μελέτη, τη φιλοσοφία και άλλους συναφείς κλάδους. Συγκεκριμένα, οι "A1-InnovationDays" που διοργανώνονται από την mobilkom Austria περιγράφονται ως μια ανοικτή διαδικασία καινοτομίας στο πλαίσιο ενός διεθνούς διαγωνισμού καινοτομίας και ανάπτυξης λογισμικού. Κατά τη διάρκεια της πρώτης φάσης, οι ομάδες διεξήγαγαν ποιοτικές συνεντεύξεις με τους ενδιαφερόμενους φορείς για να αυξήσουν το επίπεδο εμπιστοσύνης μεταξύ των τελευταίων και της εταιρείας. Οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια της εν λόγω διαδικασίας ενσωματώνονται στη συνέχεια σε ένα μοντέλο δημιουργίας νοήματος που αποσκοπεί στη δημιουργία σχέσεων και μοτίβων μεταξύ των διαφόρων αποτελεσμάτων. Το αποτέλεσμα συνδυάζεται στη συνέχεια με το σχεδιασμό του χώρου που θα επιτρέψει τη λειτουργία. Για παράδειγμα, εάν οι προγραμματιστές φάνηκε να αισθάνονται ότι η εκτίμηση ήταν ένας από τους κύριους παράγοντες της καινοτομίας, η εταιρεία παρείχε επαρκή διαμονή, καθοδήγηση καθώς και υποδοχή από ανώτατα στελέχη, ειδικές πρωτοβουλίες, ειδικό χώρο εργασίας σε μοναστήρι. Έτσι, το χαρακτηριστικό εφαρμόζεται στη συναισθηματική, αρχιτεκτονική και κοινωνική διάσταση. Η συνεργασία μεταξύ των μελών της ομάδας είχε προτεραιότητα έναντι της ανταγωνιστικότητας, πράγμα που σημαίνει ότι οι σχέσεις εμπιστοσύνης και συνοχής στήριζαν τις βασικές ηθικές αξίες, οι οποίες, αν παραβιάζονταν, θα προκαλούσαν τον αποκλεισμό από την ομάδα.

• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Τα κίνητρα πίσω από τη στρατηγική που περιγράφεται παραπάνω είναι να βρεθούν οι καλύτεροι τρόποι για την υποστήριξη των διαδικασιών καινοτομίας, καθώς και να δημιουργηθούν σχέσεις μεταξύ των ψηφιακών ιθαγενών, των ενδιαφερομένων μερών και της εταιρείας.

• ΣΤΟΧΟΙ

Ακολουθώντας την εν λόγω στρατηγική, η mobilkom A1 επεδίωξε να βρει αποτελεσματικές διαδικασίες καινοτομίας για τη δημιουργία τρόπων ενσωμάτωσης διαφορετικών μέσων επικοινωνίας (τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων) σε διάφορα επίπεδα.

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



Μια έρευνα που διεξήχθη κατά τη διάρκεια των A1- InnovationDays αποκάλυψε ότι

Το 75% των προγραμματιστών θεώρησε ότι ο διαγωνισμός ήταν εξαιρετικός, σχεδόν το 100% των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα ανέφεραν ότι θα συνιστούσαν ανεπιφύλακτα αυτή τη μορφή για διαδικασίες καινοτομίας και δημιουργίας,

Η ανατροφοδότηση υπογράμμισε επίσης τους ισχυρούς δεσμούς που δημιουργήθηκαν μεταξύ των ψηφιακών ιθαγενών και της εταιρείας, τους υψηλούς βαθμούς μάθησης σε τεχνολογικό αλλά και κοινωνικό επίπεδο. Επιπλέον, καταγράφηκαν επίσης βελτιώσεις προϊόντων και υπηρεσιών ως αποτέλεσμα.

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Οι ακόλουθες δεξιότητες έχουν συνδεθεί με αυτή την πρακτική:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΉ ΝΟΗΜΟΣΎΝΗ
ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
ΚΡΙΤΙΚΉ ΣΚΕΨΗ
ΕΠΪΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΆΤΩΝ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ
ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΛΉΨΗ ΑΠΟΦΆΣΕΩΝ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΪΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΆΤΕΥΣΗΣ
ΔΙΑΧΕΪΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ
ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟΣ
ΔΙΑΧΕΪΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΪΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΉ

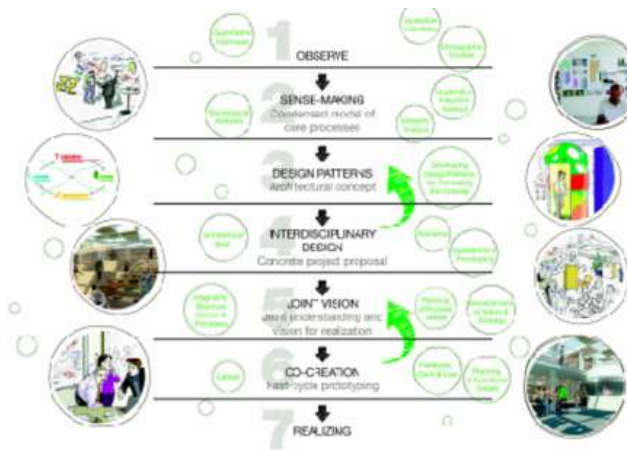
• ΑΝΤΛΗΘΕΝΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Είναι ζωτικής σημασίας για τις αποτελεσματικές διαδικασίες καινοτομίας και δημιουργίας να θεωρηθεί ο χώρος ως ένα σύμπλεγμα του νου, αναδεικνύοντας έτσι τις συναισθηματικές, γνωστικές, κοινωνικές και φυσικές διαστάσεις του. Αυτές πρέπει να ενσωματωθούν σε έναν σχεδιασμό που να αναζωπυρώνει τις ιδιότητες που αφορούν τους εργαζόμενους (ή τους διαγωνιζόμενους στην προκειμένη περίπτωση). Επιπλέον, ενώ η ανταγωνιστικότητα είναι μια ουσιαστική ώθηση για την καινοτομία, η ύψιστη σημασία αφορά τις διαπροσωπικές διαστάσεις της εμπιστοσύνης και της συνοχής. Ο κοινωνικός και συναισθηματικός ρόλος που διαδραματίζουν οι ηθικές αξίες και η ευημερία που τις συνοδεύει, αντικατοπτρίζεται στην ποιότητα του αποτελέσματος..

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



- **ΕπιΡοσθετο Υλικο**



- **πηρΕξ**

- Peschl, M.F. and Fundneider, T. (2014) 'Why space matters for collaborative innovation networks: on designing enabling spaces for collaborative knowledge creation', Int. J. Organisational Design and Engineering, Vol. 3, Nos. 3/4, pp.358–391

VAEV, AUSTRIA



Billa Ag



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** BILLA AG
- **ΧΩΡΑ** Austria
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Supermarket Chain
- **ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Business company
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Large

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Η BILLA, μια αυστριακή αλυσίδα σούπερ μάρκετ που έχει δεσμευτεί να βρίσκει λύσεις με στόχο να δώσει τη δυνατότητα σε όλους να ζήσουν μια ολοκληρωμένη ζωή. Με περισσότερους από 30.000 εργαζόμενους, συμπεριλαμβανομένων περίπου 1.500 μαθητευόμενων, η BILLA είναι ένας από τους μεγαλύτερους εργοδότες της Αυστρίας, μετρώντας περισσότερα από χίλια σημεία σε ολόκληρη τη χώρα..

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Η BILLA προωθεί την ευημερία των εργαζομένων της εξασφαλίζοντας ένα ευρύ φάσμα παροχών, όπως παπούτσια ειδικά σχεδιασμένα για τον τομέα του λιανικού εμπορίου, γιατροί της εταιρείας, "ταμείο μοίρας" για τους εργαζόμενους που αντιμετωπίζουν απρόσμενες οικονομικές καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, προγράμματα υποστήριξης εργαζομένων (EPA) που υποτίθεται ότι υποστηρίζουν το προσωπικό με ανώνυμη, δωρεάν συμβουλευτική. Επιπλέον, η BILLA προσφέρει διαμερίσματα διακοπών αποκλειστικά για το προσωπικό της. Η BILLA παρέχει επίσης στις οικογένειες νεογέννητων μωρών πακέτα φροντίδας και προμηθεύει τους γονείς με ειδικές προσφορές για παιδικές κατασκηνώσεις.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Δεδομένου του μεγάλου χρόνου που οι εργαζόμενοι περνούν όρθιοι και της σωματικής πίεσης που ασκείται στα πόδια τους, η BILLA AG ανέθεσε την κατασκευή ειδικών υποδημάτων που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για την ανακούφιση και την πρόληψη των πόνων των εργαζομένων. Αυτό αναμένεται να βελτιώσει την ποιότητα των ωρών εργασίας τους. Επιπλέον, η αλυσίδα σουπέρ μάρκετ προσφέρει υποστήριξη στους εργαζόμενους καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής τους, δημιουργώντας οικονομικά κεφάλαια έκτακτης ανάγκης, παρέχοντας υγειονομική περίθαλψη που χρηματοδοτείται από την εταιρεία και παρέχοντας στις οικογένειές τους δραστηριότητες για να διευκολύνει τη θετική ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Η στρατηγική αυτή αποσκοπεί στην προσέλκυση δυνητικών εργαζομένων, καθώς και στη βελτίωση της εικόνας της εταιρείας μεταξύ των πελατών. Η ελκυστικότητα του εργασιακού χώρου ενισχύεται επίσης από τις υπηρεσίες ανώνυμης συμβουλευτικής, οι οποίες αποσκοπούν στη δημιουργία της αίσθησης ενός ασφαλούς, περιεκτικού, αλλά όχι υπερβολικού περιβάλλοντος, όπου οι εργαζόμενοι απολαμβάνουν έναν συναισθηματικό χώρο εκτός από τον φυσικό.

• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Το σκεπτικό στο οποίο στηρίζεται η στρατηγική είναι η βελτίωση της εικόνας της εταιρείας, ενώ παράλληλα εφοδιάζει τους εργαζομένους με τις απαραίτητες προϋποθέσεις για να επιτελέσουν την εργασία τους σε ένα περιβάλλον που παρέχει συναισθηματική, οικονομική και οικογενειακή υποστήριξη.

• ΣΤΟΧΟΙ

Όπως αναφέρθηκε συνοπτικά παραπάνω, δημιουργώντας ένα περιβάλλον που θα παρέχει ολοκληρωμένη υποστήριξη, η εταιρεία στοχεύει:

να βελτιώσει τις συνθήκες εργασίας και την ποιότητα ζωής των εργαζομένων της,
να βελτιώσει την εικόνα της στους πελάτες για να ενισχύσει τις πωλήσεις και να τους κάνει να επιλέξουν την BILLA AG έναντι των ανταγωνιστών της μέσω μιας απόφασης βασισμένης σε αξίες, αντί για μια καθαρά εμπορική απόφαση,
να βελτιώσουν την απόδοση των εργαζομένων μέσω της δημιουργίας μορφών συναισθηματικής και πρακτικής υποστήριξης.

Οι εν λόγω στόχοι ωφελούν τόσο τους εργαζόμενους όσο και τον εργοδότη, δημιουργώντας έτσι θετικά αποτελέσματα σχετικά με τους προαναφερθέντες τομείς.

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Η BILLA AG έχει σχετικά ευρεία υποστήριξη από τους πελάτες της στην Αυστρία. Ωστόσο, η φήμη της μεταξύ πρώην και νυν εργαζομένων δεν είναι τόσο θετική όσο θα περίμενε κανείς. Αυτοί επισημαίνουν το χάσμα μεταξύ της δημοσιότητας και της εικόνας που προωθεί η BILLA AG και των πραγματικών συνθηκών εργασίας, οι οποίες είναι μερικές φορές αντίθετες από αυτές που η εταιρεία ισχυρίζεται ότι προωθεί. Τα μη ευέλικτα ωράρια εργασίας και οι χαμηλοί μισθοί είναι από τα μεγαλύτερα παράπονα και εμπόδια για μια φιλική προς την οικογένεια, ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Η κακή εσωτερική επικοινωνία εμποδίζει επίσης τις παροχές που προσφέρει η αλυσίδα σουπέρ μάρκετ.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ Ι01

Αυτή η βέλτιστη πρακτική στοχεύει:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΎΝΗ

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

• ΑΝΤΛΗΘΕΝΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Συνολικά, τα διδάγματα που εξάγονται από αυτή την πρακτική είναι ότι οι ιδέες για ένα καλύτερο εργασιακό περιβάλλον πρέπει να εφαρμοστούν και να εναρμονιστούν και με τις υπόλοιπες πολιτικές που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας, ιδίως εκείνες που εξασφαλίζουν θεμελιώδεις ανάγκες, όπως ένας αξιοπρεπής μισθός διαβίωσης. Πράγματι, από στρατηγικής άποψης, φαίνεται να είναι ακόμη πιο επιζήμιο να διαφημίζονται διάφορα οφέλη που δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα του χώρου εργασίας, δημιουργώντας ένα ευρέως διαδεδομένο αίσθημα αορατότητας, ασημαντότητας και δυσαρέσκειας μεταξύ των εργαζομένων, το οποίο απλώς επιδεινώνει την ευημερία και την απόδοσή τους. Ωστόσο, οι πρακτικές που περιγράφονται στην περιγραφή ανταποκρίνονται στις επιθυμίες και τις ανάγκες των εργαζομένων. Απλώς δεν εφαρμόζονται και επισκιάζονται από μεγαλύτερα ζητήματα.



• ΠΗΓΕΣ

- BILLA AG; (opened: 10.08.2022); About Us <https://karriere.billa.at/ueberuns>
- BILLA AG; (opened: 10.08.2022); Family and Job <https://karriere.billa.at/ueber-uns/familie-und-beruf>
- BILLA AG; (opened: 10.08.2022); Employers' benefits <https://karriere.billa.at/ueber-uns/ihre-vorteile>

CPIP, ROMANIA

Diana Supermarket



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Diana Supermarket
- **ΧΩΡΑ** Romania
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Groceries
- **ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Other
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Large

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Η Diana είναι ένας από τους πιο ανεξάρτητους λιανοπωλητές στη ρουμανική αγορά. Τα καταστήματα DIANA είναι ένα ρουμανικό δίκτυο καταστημάτων, με παρουσία στους κορυφαίους τοπικούς βασικούς λογαριασμούς στη Ρουμανία και με πάνω από 30 χρόνια εμπειρίας στο λιανικό εμπόριο. Με περισσότερους από 1300 εργαζόμενους, το δίκτυο DIANA περιλαμβάνει 65 καταστήματα στις επαρχίες: Vâlcea, Gorj, Dolj, Argeş, Ilt και Dâmbovița. Η Diana & Diana Supermarket είναι μια 100% ρουμανική επιχείρηση, που ξεκίνησε στις αρχές της δεκαετίας του '90. Η αλυσίδα καταστημάτων DIANA ενθαρρύνει την τοπική παραγωγή.

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Με μια ποικίλη γκάμα που καλύπτει όλες τις καθημερινές ανάγκες των καταναλωτών, αλλά και με μια εκτεταμένη γκάμα προϊόντων και παρασκευασμάτων κρέατος DIANA, το δίκτυο καταστημάτων DIANA στοχεύει να γίνει πρώτο στο μυαλό των πελατών στις περιοχές όπου δραστηριοποιείται, προσφέροντας σωστές τιμές και μια ευχάριστη αγοραστική εμπειρία. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, αλλά και μετά την DIANA, επέκτεινε τη συνεργασία με άλλες αλυσίδες καταστημάτων για να στηρίξει τους πολίτες της νότιας Ρουμανίας με συμφέρουσες τιμές.

Ο λιανοπωλητής διαθέτει ένα ποικίλο μείγμα πελατών και μεταξύ των μεγαλύτερων είναι οι αλυσίδες σούπερ μάρκετ Kaufland, Mega Image και Carrefour. Τα προϊόντα της Diana φτάνουν επίσης στις ευρωπαϊκές αγορές, προς το παρόν σε μικρότερο βαθμό από ό,τι τα τελευταία χρόνια. Η στρατηγική του λιανοπωλητή είναι να επικεντρωθεί στην εγχώρια αγορά, όπου υπάρχει υψηλή ζήτηση, αλλά υπάρχουν επίσης σχέδια για διεθνή επέκταση.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Όλες οι στρατηγικές και οι αποφάσεις που έλαβε η Diana αποσκοπούσαν στη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος, ιδίως ως αντίδραση στους περιορισμούς της περιόδου της πανδημίας. Για την υποστήριξη των πελατών και των εργαζομένων, η αποστολή της Diana (σούπερ μάρκετ) είναι να επιτυγχάνει τις καλύτερες τιμές από τους κατασκευαστές για να παρέχει τη βέλτιστη σχέση ποιότητας-τιμής. Το επιχειρηματικό μοντέλο που εφαρμόζουν είναι αυτό του λιανικού εμπορίου εγγύτητας.

Η εμπιστοσύνη των πελατών και των εργαζομένων και η συχνότητα των αγορών έχουν οδηγήσει την Diana στη δημιουργία ανθρώπινων και στενών σχέσεων με τους πελάτες. Το δίκτυο καταστημάτων Diana, το οποίο δημιουργήθηκε στην επαρχία Vâlcea, έφτασε σήμερα τις 60 μονάδες σε πέντε επαρχίες της χώρας.

Για την υποστήριξη της θετικής εργασιακής ατμόσφαιρας και την παροχή ασφαλών συνθηκών εργασίας, εκτός από το τμήμα καταστημάτων, η οικογένεια Crăciunescu διαθέτει επίσης εργοστάσια παραγωγής και επεξεργασίας κρέατος.

Η Adina Crăciunescu, διευθύντρια μάρκετινγκ και μέτοχος της αλυσίδας καταστημάτων Diana: "Παρά την πανδημία, ανοίξαμε τρία νέα καταστήματα το 2020 και μέχρι το τέλος του έτους θα εγκαινιάσουμε άλλα δύο. Υπάρχει χώρος για 100 μονάδες κάτω από το εμπορικό σήμα Diana".

Ο διευθυντής μάρκετινγκ της αλυσίδας καταστημάτων, ο οποίος είναι επίσης μέτοχος μειοψηφίας, ανέφερε ότι τα τελευταία 3-4 χρόνια υπάρχει μια αρκετά καλή επιχειρηματική δυναμική και για το μέλλον οι εκπρόσωποι της οικογένειας Crăciunescu έχουν προτείνει το ίδιο πράγμα. Τα τελευταία δύο χρόνια ο όμιλος επένδυσε σε δύο μεγάλες κατευθύνσεις στο λιανεμπόριο, αφενός στο άνοιγμα νέων καταστημάτων και αφετέρου στην ανακαίνιση των καταστημάτων που είχαν κατασκευαστεί τα προηγούμενα χρόνια. Όλα αυτά στο πλαίσιο της στρατηγικής "κίνησης" για το εργασιακό περιβάλλον.

• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Τα προβλήματα που αντιμετώπιζε η Diana σχετίζονταν με το μεγάλο ωράριο εργασίας αλλά και με τις συνθήκες εργασίας στους χώρους όπου γίνεται η επεξεργασία του κρέατος. Οι εργαζόμενοι παραπονιόντουσαν συχνά για το κρύο στους χώρους όπου αποθηκεύεται το κρέας, αλλά και για τον μεγάλο όγκο εργασίας. Οι δεξιότητες κριτικής σκέψης και επίλυσης προβλημάτων ήταν ζωτικής σημασίας για τη σκέψη, τη λήψη και την εφαρμογή μέτρων.

Υπήρχαν πολλά καταστήματα αλλά λίγοι υπάλληλοι, οπότε η Diana έπρεπε να βρει λύσεις. Η εργασιακή ατμόσφαιρα δεν ήταν πλέον φιλική, ιδίως κατά τη διάρκεια της πανδημίας, όταν ο αριθμός των ατόμων που υπήρχαν στα καταστήματα υπερέβαινε τον διατιθέμενο χώρο.

Οι τιμές αυξήθηκαν επίσης ως αποτέλεσμα της πανδημίας.

Υπήρχε επίσης μεγάλη ανάγκη για τεχνολογία ως αποτέλεσμα της επέκτασης. Το κύριο σκεπτικό πίσω από το εμπορικό σήμα Diana είναι: "Υπάρχουν πελάτες που μας επιλέγουν για τις υπηρεσίες, για τα προϊόντα, επειδή είμαστε μια 100% ρουμανική επιχείρηση, επειδή έχουμε ρουμανικά προϊόντα κρέατος. Νομίζω ότι για ορισμένους πελάτες όλες αυτές οι πτυχές έχουν σημασία, αλλά τείνω να πιστεύω ότι η τιμή των προϊόντων έχει μεγαλύτερη σημασία", δήλωσε η Adina Crăciunescu.

Για να απαντηθούν τα προβλήματα που εντοπίστηκαν, να αυξηθεί η εμπιστοσύνη των εργαζομένων και των πελατών, αλλά και να "επιβιώσουμε" κατά τη διάρκεια και μετά την πανδημία, εφαρμόστηκαν οι ακόλουθες στρατηγικές και μέτρα:

δημοσιοποιήθηκαν οι κενές θέσεις εργασίας και διατέθηκαν περισσότερες θέσεις εργασίας αυξήθηκε ο αριθμός των εργαζομένων τόσο στα καταστήματα όσο και στις αποθήκες logistics και επεξεργασίας κρέατος

τοποθετήθηκαν προστατευτικά πάνελ στην περιοχή των ταμειακών μηχανών, γάντια, μάσκες υπήρξε μείωση του ωραρίου εργασίας κ.λπ.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΣΤΟΧΟΙ

Με την εφαρμογή αυτών των μέτρων, ο στόχος ήταν να αποφευχθεί η κατάρρευση του εργασιακού κλίματος και η απώλεια της εργασιακής ικανότητας.

"Η αβεβαιότητα και οι αλλαγές που συμβαίνουν από μέρα σε μέρα μας αναγκάζουν να παίρνουμε αποφάσεις εν κινήσει. Σε αυτή την περίοδο τα σχέδια και οι στρατηγικές που έγιναν στην αρχή του έτους δεν είναι πλέον ασφαλή, αλλά είμαστε σίγουροι ότι θα πάρουμε τις καλύτερες αποφάσεις" δήλωσαν οι εκπρόσωποι της Diana.

Ο κύριος στόχος αποδεικνύεται από τις ερωτήσεις που τέθηκαν από τον Τύπο για να διαπιστωθεί το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης στο χώρο εργασίας. Μία από τις ερωτήσεις ήταν η εξής: "Ποια μέτρα έχει λάβει η εταιρεία σας για την υποστήριξη των εργαζομένων μετά το ξέσπασμα της επιδημίας του κοροναϊού;"

Η απάντηση ήταν μέρος της στρατηγικής των μέτρων που ελήφθησαν: "Όντας μια εταιρεία με περισσότερους από 1300 υπαλλήλους, τα μέτρα και η πρόληψη ήταν ποικίλα, ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες της δραστηριότητας. Στην παραγωγική μονάδα, παρακολουθούμε συνεχώς την κατάσταση της υγείας όλων των εργαζομένων μας, η θερμοκρασία των οποίων ελέγχεται κατά την είσοδο στο εργοστάσιο/σφαγείο/τμήματα/αποθήκες- παρακολουθούμε συνεχώς το προσωπικό που ταξιδεύει σε περιοχές κινδύνου και του επιβάλλουμε αυτοαπομόνωση αν χρειαστεί- περιόρισα την επαφή των εργαζομένων με άτομα εκτός της εταιρείας, περιορίζοντας την πρόσβαση στη μονάδα- αναδιοργανώσαμε τις βάρδιες ώστε να ελαχιστοποιήσουμε την αλληλεπίδραση και την επαφή μεταξύ των εργαζομένων- αυξήσαμε τις διαδικασίες απολύμανσης και αποστείρωσης τόσο των χώρων παραγωγής όσο και των συναδέλφων μας..."

Η ενσυναίσθηση ήταν το κλειδί αυτής της απάντησης που εξισορροπούσε τις ενέργειες και τα μέτρα που ελήφθησαν τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο.

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Τα αρνητικά αποτελέσματα για τον βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο αντίκτυπο στην ατμόσφαιρα εργασίας του οργανισμού και στην ικανοποίηση της ομάδας ήταν:

- εξάντληση λόγω μεγάλου φόρτου εργασίας
- εντάσεις και συγκρούσεις στην εργασία
- ο συνωστισμός του χώρου εργασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας και ο περιορισμός του αριθμού των πελατών εντός λόγω κοινωνικής αποστασιοποίησης
- αυξημένο κόστος με εξοπλισμό υγιεινής και προστασία από τον Covid 19
- το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης
- η έλλειψη ενσυναίσθησης μεταξύ των συναδέλφων στην εργασία κ.λπ.

Τα θετικά αποτελέσματα για τον βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο αντίκτυπο στην εργασιακή ατμόσφαιρα του οργανισμού και στην ικανοποίηση της ομάδας ήταν:

- δώρισε 2.000 τεστ COVID-19 και 200 ρόμπες στο νοσοκομείο έκτακτης ανάγκης της κομητείας Râmnicu Vâlcea
- υποστηρίζεται με προϊόντα για πάνω από 2500 πακέτα για άτομα σε απομόνωση
- λήψη αποφάσεων μόνο σε σχέση με τον αριθμό των υπαρχόντων εργαζομένων
- συμπλήρωση με νέους υπαλλήλους για να επαναφέρει την ευχάριστη ατμόσφαιρα εργασίας
- προσφορά «πακέτων εκτίμησης» για την υποστήριξη του βαθμού ενσυναίσθησης μεταξύ των εργαζομένων (κουπόνια, κ.λπ.)
- προσφέροντας εκπλώσεις σε πληθώρα προϊόντων από καταστήματα, ιδιαίτερα κρέας κ.λπ.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Αυτή η περίπτωση βέλτιστης πρακτικής μπορεί να συνδεθεί με:

- ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
- ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ
- ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ
- ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

• ΑΝΤΛΗΘΕΝΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Μην τα παρατάς ποτέ όσο δύσκολος κι αν φαίνεται ο δρόμος της επιχειρηματικότητας
- Η ενσυναίσθηση προς τους γύρω σας είναι το κλειδί της επιτυχίας
- Οι εργαζόμενοι μερικές φορές είναι πιο δύσκολο να βρεθούν από τους πελάτες, επομένως πρέπει να τους παρέχονται ευνοϊκές συνθήκες εργασίας



• ΠΗΓΕΣ

- DIANA. (n.d.). DIANA • La masă în familie. [online] Available at: <https://www.diana.com.ro/> [Accessed 22 Sep. 2022].
- www.revista-piata.ro. (n.d.). Diana Rm. Vâlcea: 'Acum ne dăm seama cât de importantă este industria alimentară românească'. [online] Available at: <https://www.revista-piata.ro/lazi/actualitatea/item/15276-acum-ne-dam-seama-cat-de-importanta-este-industria-alimentara-romaneasca> [Accessed 10 Sep. 2022].

CPIP, ROMANIA

Annabela Retail



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Annabella
- **ΧΩΡΑ** Ρουμανία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Τρόφιμα
- **ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Άλλο
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεγάλο

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

ΜΙΑ 100% ΡΟΥΜΑΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Η ιστορία της μάρκας Annabella ξεκίνησε τέσσερα χρόνια μετά την Επανάσταση, με ένα κατάστημα που πουλούσε φρούτα και λαχανικά και δύο άτομα με μεγάλες φιλοδοξίες. Έτσι, μετά από ένα εξαντλητικό ταξίδι στα σύνορα του καπιταλιστικού κόσμου, τουλάχιστον 93 καταστήματα σε όλο το νομό Vâlcea και πέρα από αυτήν λειτουργούν με το όνομα Annabella.

Το 1994, το πρώτο κατάστημα Annabella ανοίγει τις πόρτες του στο κοινό, πουλώντας λαχανικά και φρούτα, φέρνοντας φρέσκα προϊόντα κοντά στους κατοίκους του νομού Vâlcea. Το 2000 είναι η χρονιά που η Annabella ξεκίνησε στο σύγχρονο λιανικό εμπόριο. Τότε δημιουργήθηκε το πρώτο κατάστημα αυτοεξυπηρέτησης Annabella στο Râmnicu Vâlcea. Η Annabella αφιέρωσε το 75% του χώρου της στον τομέα των τροφίμων, ενώ το υπόλοιπο καταλήφθηκε από μη εδωδιμα προϊόντα.

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΙΟΛΟΓΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Πριν από την πανδημία, η επέκταση συνεχίστηκε και γεννήθηκε το Annabella Concept Store, ένα κατάστημα όπου η γκάμα των προϊόντων είναι πολύ διαφοροποιημένη, προσεκτικά επιλεγμένη, οι κατηγορίες είναι καλά καθορισμένες και τα διαφοροποιημένα πλεονεκτήματα αυτής της ιδέας είναι η γαστρονομική περιοχή και η γωνία Râureni. Αυτό έφερε πολλαπλά οφέλη κατά τη διάρκεια της πανδημίας, όταν τα καταστήματα έμειναν χωρίς αποθέματα και εμπορεύματα.

Για την υποστήριξη των πελατών, η Annabella έχει επίσης συμπεριλάβει την υπηρεσία "Home Shopping", όπου καλείτε, δίνετε τη λίστα και το προσωπικό τους φέρνει στο σπίτι σας. Αυτή η καλή πρακτική υιοθετήθηκε και κατά τη διάρκεια της πανδημίας και διατηρείται ακόμη και τώρα/.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Το 1994, το πρώτο κατάστημα Annabella άνοιξε τις πόρτες του στο κοινό, πουλώνοντας λαχανικά και φρούτα, φέρνοντας φρεσκάδα κοντά στο σπίτι των ανθρώπων από τη Valcea. Το έτος 2000 είναι η χρονιά που η Annabella ξεκίνησε στο σύγχρονο λιανικό εμπόριο. Τότε δημιουργήθηκε το πρώτο κατάστημα αυτοεξυπηρέτησης Annabella στο Râmnicu Vâlcea. Η Annabella αφιέρωσε το 75% του χώρου της στον τομέα των τροφίμων, ενώ το υπόλοιπο καταλήφθηκε από μη εδώδιμα προϊόντα. Η μάρκα Annabella είναι αυτή που αφιερώνει μεγάλο μέρος των διαθέσιμων πόρων της στη δημιουργία μιας ευχάριστης ατμόσφαιρας στο χώρο εργασίας. Όπως και οι περισσότερες τοπικές και εθνικές εταιρείες, η Annabella έπρεπε να σκεφτεί μια σειρά στρατηγικών και δράσεων για την υποστήριξη των αγχωμένων εργαζομένων. Σχετικά με τις αποφάσεις που ελήφθησαν για το "καλό" της εταιρείας/καταστήματος: «Μια δύσκολη περίοδος, η πιο δύσκολη στη δραστηριότητα της εταιρείας μας εδώ και πάνω από 25 χρόνια», δήλωσε η Dorina Mutu, συνιδρύτρια της Annabella Retail. Επεσήμανε ότι "το στοιχείο που έκανε την περίοδο της πανδημίας τόσο δύσκολη ήταν - άγνωστο σε αυτόν τον ιό -, δεν ήταν γνωστό πώς ακριβώς μεταδίδεται, ποιες είναι οι πιο ευάλωτες ηλικιακές ομάδες, και σε όλα αυτά προστέθηκε η ίδια η οικονομική συνιστώσα: κανείς δεν είχε μια διαδικασία, ένα σύστημα κανόνων για τη διευκόλυνση της επιχειρηματικής δραστηριότητας."

• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

«Ήταν μια δύσκολη στιγμή από την πλευρά του μάνατζερ γιατί έπρεπε να πάρεις αποφάσεις επί τόπου, δεν σου δόθηκε χρόνος να σκεφτείς. Και έπρεπε να τα παίρνετε ώρα με την ώρα επειδή τα δεδομένα περιβάλλοντος άλλαζαν συνεχώς. Η πρώτη απόφαση που λάβαμε γρήγορα ήταν να μειώσουμε τον αριθμό των ωρών εργασίας. Στείλαμε τους πιο ευάλωτους ανθρώπους στο σπίτι για να τους προστατεύσουμε, εκείνους ηλικίας μεταξύ 63-65 ετών, αλλά αυτό δεν το κάναμε χρησιμοποιώντας την τεχνική ανεργία, αλλά με μια τυπική διαδικασία με την οποία τους καταβάλαμε τον πλήρη μισθό τους. Δεν έστειλα κανέναν στην ανεργία και είναι η απόφαση που με κάνει πολύ ικανοποιημένο αυτή τη στιγμή», εξήγησε η Dorina Mutu.

Ήταν μια εξίσου δύσκολη περίοδος και για τους 1.500 υπαλλήλους της εταιρείας, επειδή, σύμφωνα με τους διευθυντές, έπρεπε να προσαρμοστούν σε αυθόρμητες αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών. «Για παράδειγμα, έπρεπε να διαχειριστούμε καλά αυτό το δώρο που οι ηλικιωμένοι έκαναν τα ψώνια τους, επειδή δεν είχαν αρκετό χρόνο για να το ολοκληρώσουν. Έτσι, αποφασίσαμε να βασιστούμε στην πλατφόρμα οικιακού εμπορίου που έχουμε. Εν τω μεταξύ, οργανώσαμε κάθε είδους ενέργειες με τις οποίες προσπαθήσαμε να μειώσουμε τον πανικό των συναδέλφων και των πελατών μας, επειδή οι επιπτώσεις των πληροφοριών που εμφανίστηκαν στα μέσα ενημέρωσης εκείνη την εποχή επηρέαζαν το λιανικό εμπόριο».

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΣΤΟΧΟΙ

Με την εφαρμογή αυτών των μέτρων, όπως η μείωση του ωραρίου εργασίας και η αποστολή των εργαζομένων στο σπίτι – των ατόμων ηλικίας 63-65 ετών (αλλά με την καταβολή του πλήρους μισθού), η Annabella Retail κατάφερε να επιβιώσει κατά την περίοδο της πανδημίας, αλλά και στήριξε και άλλους πολίτες και εξασφάλισε τη συνέχεια των μισθών των εργαζομένων που έρχονταν καθημερινά στη δουλειά. Υπήρχε μεγάλη ανάγκη για ενσυναίσθηση και κριτική σκέψη για την αντιμετώπιση των δύσκολων στιγμών της πανδημίας. Ο συνιδρυτής της Annabella Retail μοιράστηκε μια προσωπική ιδέα με άλλους επιχειρηματίες: η πανδημία του κορωνοϊού δεν ήρθε μόνο με αβεβαιότητες και δύσκολες καταστάσεις στη διαχείριση, αλλά και με κάποια μαθήματα. Και το μάθημα που έμαθε ο διευθυντής λιανικής Annabella από αυτή την περίοδο ήταν ότι "πρέπει πάντα να είστε προετοιμασμένοι γιατί η αγορά μπορεί να σας εκπλήξει ανά πάσα στιγμή. Πρέπει να φροντίσετε τους υπαλλήλους σας, την ευημερία τους αλλά και την υγεία τους."

Όσον αφορά τις καταναλωτικές τάσεις, η Dorina Mutu είπε ότι κατά τη διάρκεια της πανδημίας, η συμπεριφορά των καταναλωτών έχει αλλάξει και ένας αυξημένος αριθμός πελατών έχει αρχίσει να κινείται προς την αγορά προϊόντων υψηλής ποιότητας, που ανήκουν σε καθιερωμένες μάρκες. «Οι καταναλωτές κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου επικεντρώθηκαν στην αγορά βασικών τροφίμων, οπότε επιλέγοντας να καταναλώνουν λιγότερο, στράφηκαν σε προϊόντα υψηλότερης ποιότητας. Αφού αποφασίστηκαν τα μέτρα χαλάρωσης, πολλοί επέλεξαν εκείνους από την κατηγορία των βιολογικών, επέλεξαν πιο υγιεινά προϊόντα». Η ανάγκη ώθησε την Annabella Retail να υποστηρίξει τους υπαλλήλους και τους πελάτες της και συμπληρώνοντας τις τηλεφωνικές γραμμές, προκειμένου να λάβει περισσότερες παραγγελίες, συμπληρώνοντας το κομμάτι της εφοδιαστικής για να ανταπεξέλθει στα αιτήματα. Όλα σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα.

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Τα αρνητικά αποτελέσματα για τις βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες επιπτώσεις στο εργασιακό περιβάλλον του οργανισμού και στην ικανοποίηση της ομάδας ήταν:

- τον υπερπληθυσμό των χώρων εργασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας και τον περιορισμό του αριθμού των πελατών εντός λόγω της κοινωνικής αποστασιοποίησης
- αυξημένο κόστος με είδη υγιεινής και προστασία από τον Covid 19

Τα θετικά αποτελέσματα για τον βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο αντίκτυπο στο εργασιακό περιβάλλον του οργανισμού και στην ικανοποίηση της ομάδας ήταν:

- οι ηλεκτρονικές παραγγελίες ενσωματώθηκαν στην επιχειρηματική γραμμή της Annabella
- συμπλήρωση των τηλεφωνικών γραμμών
- συμπλήρωση της υλικοτεχνικής υποστήριξης
- μείωση των ωρών εργασίας στέλνοντας στο σπίτι άτομα ηλικίας 63-65 ετών αλλά πληρώνοντας τους πλήρη μισθό κ.λπ.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

- Αυτή η περίπτωση βέλτιστης πρακτικής μπορεί να συνδεθεί με:
ΕΝΣΥΝΑΪΣΘΗΣΗ
ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ
ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟ
ΔΙΑΧΕΪΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΪΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

• ΔΙΔΑΓΜΑΤΑ

- Εξετάστε την ατμόσφαιρα στην εργασία πριν επωφεληθείτε από τα πλεονεκτήματα
- Να είστε πάντα προετοιμασμένοι για απροσδόκητες καταστάσεις
- Πάντα να σκέφτεστε τους υπαλλήλους σας ακόμα κι αν είναι μεγαλύτεροι

• ΠΡΟΣΘΕΤΟ ΥΛΙΚΟ



2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Cioba, L.-G. (2020). Dorina Mutu (Annabella Retail): 'Pandemia a schimbat comportamentul consumatorului. Mulți s-au îndreptat către branduri consacrate de produse' - Forbes.ro. [online] Forbes Romania. Available at: <https://www.forbes.ro/dorina-mutu-annabella-retail-pandemia-schimbata-comportamentul-consumatorului-multi-s-au-indreptat-catre-branduri-consacrate-de-produse-175101> [Accessed 22 Sep. 2022].
- Anon, (n.d.). Annabella – Rețeaua de magazine 100% românească. [online] Available at: <https://annabella.ro/> [Accessed 22 Sep. 2022].

CPIP, ROMANIA

Profi



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Profi
- **ΧΩΡΑ** Ρουμανία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Τρόφιμα
- **ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Άλλο
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεγάλο

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Η Profi είναι η ρουμανική σύγχρονη εταιρεία λιανικής με τη μεγαλύτερη επέκταση στην περιοχή και με ρυθμό ανάπτυξης που εξακολουθεί να είναι ασύγκριτη στη χώρα. Τον Μάιο του 2019, έγινε το πρώτο δίκτυο με περισσότερα από 1000 καταστήματα που βρίσκονται σε σχεδόν 500 τοποθεσίες από όλους τους νομούς και τον δήμο του Βουκουρεστίου και τον Δεκέμβριο του 2021 ξεπέρασε τα 1500 καταστήματα. Το 2021, η εισήγηση που έγινε στη Βασιλική Οικογένεια από την Ειδική Επιτροπή Εμπειρογνομόνων και οι παραδόσεις που έγιναν στον Βασιλικό Οίκο για περισσότερο από ένα χρόνο, κήρυξαν το δίκτυο PROFi Rom Food ως τον Προμηθευτή του Βασιλικού Οίκου της Ρουμανίας, για προϊόντα διατροφής και μη.

Η ιδιότητα του Superbrand επιβεβαιώνει την αναγνώριση μιας μάρκας σε μια αγορά, προσθέτει κύρος και διαβεβαιώνει τους καταναλωτές ή τους επιχειρηματικούς εταίρους ότι η επιλογή τους είναι σωστή από την άποψη μιας άφογης φήμης, που χτίζεται συνεχώς και δημιουργικά.

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΙΟΛΟΓΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Το δίκτυο Profi αποδεικνύεται εξαιρετικά ευέλικτο και καινοτόμο, λειτουργώντας με δικά του καταστήματα αλλά και συνεργαζόμενα, σε μορφές Super, City, GO και Loco. Μέσω της μορφής Loco, η Profi έχει γίνει ο πρώτος λιανοπωλητής στη Ρουμανία που απευθύνεται με συνέπεια σε περιοχές εκτός μεγάλων αστικών οικισμών. Το 2021, περίπου 1 εκατομμύριο πελάτες περνούσαν καθημερινά το κατώφλι των καταστημάτων Profi για να απολαύσουν τα έως και 6000 προϊόντα που βρίσκουν εδώ μερικές από τις καλύτερες τιμές της αγοράς. Η Profi ενθαρρύνει την τοπική παραγωγή, περίπου το 80% της γκάμας των προϊόντων παράγεται στη Ρουμανία. Η επιτυχία του δικτύου οφείλεται επίσης στον αυξανόμενο αριθμό δικών του εμπορικών σημάτων, τα οποία τείνουν να προσεγγίζουν το 20% των συνολικών προϊόντων.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η πανδημία Covid-19 έφερε στους λιανοπωλητές υψηλότερες πωλήσεις, ειδικά για τρόφιμα, προσωπική φροντίδα και είδη σπιτιού, αλλά και πρόσθετα έξοδα. Πιο συγκεκριμένα, οι έμποροι έχουν επενδύσει αρκετές εκατοντάδες χιλιάδες ή και εκατομμύρια ευρώ σε απολυμαντικά, προστατευτικά πάνελ στις ταμειακές μηχανές, μάσκες και γάντια για τους υπαλλήλους ή σε σημάσεις στο πάτωμα, ώστε οι πελάτες να μπορούν να διατηρούν τη σωστή απόσταση ο ένας από τον άλλο. Η Profi, για παράδειγμα, έχει προϋπολογίσει επενδύσεις ύψους 3 εκατομμυρίων ευρώ σε διάστημα τριών μηνών σε τέτοια προϊόντα. Οι δαπάνες για την απολύμανση των καταστημάτων ή του προστατευτικού εξοπλισμού αναμένεται να συνεχιστούν για μεγάλο χρονικό διάστημα. Η εταιρεία έχει περίπου 1.250 καταστήματα και 20.000 υπαλλήλους.

• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

«Profi: "Οι μη προγραμματισμένες επενδύσεις κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19 ανέρχονται σε 3 εκατομμύρια ευρώ για τρεις μήνες. Τα χρήματα πήγαν σε προϊόντα για την απολύμανση των καταστημάτων, σε προστατευτικό εξοπλισμό για τους εργαζόμενους, αλλά και στον εξοπλισμό των σουπερ μάρκετ με σημάσεις ή προστατευτικά πάνελ στις ταμειακές μηχανές."

Η Profi συνεχίζει λέγοντας "Η ευημερία ξεκινά από εσάς". Για να εξασφαλίσει την ευημερία στο χώρο εργασίας αλλά και για να δείξει ενδιαφέρον για τους εργαζόμενους, η Profi έχει υιοθετήσει μια σειρά μέτρων. Οι εκπρόσωποι της Profi δήλωσαν ότι: "Από ανησυχία για τους συναδέλφους μας, έχουμε διαθέσει μια δωρεάν τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής συμβουλευτικής, αφιερωμένη αποκλειστικά στους εργαζόμενους της Profi, στο τέλος της οποίας, η ψυχολόγος Oana Tache τους περιμένει με συμβουλές και συστάσεις για το πώς να ξεπεράσουν τις επαγγελματικές καταστάσεις που δημιούργησε η περίοδος της πανδημίας - φόβοι, άγχος, παρεξηγήσεις ή προβλήματα επικοινωνίας."

• ΣΤΟΧΟΙ

Με την εφαρμογή αυτών των μέτρων η Profi έγινε μία από τις λίγες εταιρείες που έθεσε στη διάθεση των εργαζομένων μια γραμμή βοήθειας σε περιόδους κρίσης. Οι εκπρόσωποι της Profi κατέθεσαν ότι το έτος 2021 ήταν ένα έτος με πολλά υπέροχα έργα που έγιναν. "Όλοι οι συνάδελφοι στα καταστήματα, τις αποθήκες και τα κεντρικά γραφεία της Profi συμμετέχουν και συμβάλλουν χρόνο με το χρόνο στην ιστορία του Profi. Το 2022 θα φέρει νέα έργα και εκπλήξεις, και μαζί τους περισσότερη γενναιοδωρία, καλοσύνη και ικανοποίηση." Το Profi είναι ένα παράδειγμα του ευχάριστου κλίματος στην εργασία, αλλά και για την ευκαιρία που δίνει στους νέους όσον αφορά τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας.

2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Τα αρνητικά αποτελέσματα για τις βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες επιπτώσεις στο εργασιακό περιβάλλον του οργανισμού και στην ικανοποίηση της ομάδας ήταν:

- αγχωμένοι και αμφίβολοι εργαζόμενοι
- εργαζόμενοι με φόβο για το άγνωστο
- η έλλειψη προστατευτικών μέτρων και ο φόβος απώλειας της εργασίας

Τα θετικά αποτελέσματα για τον βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο αντίκτυπο στο εργασιακό περιβάλλον του οργανισμού και στην ικανοποίηση της ομάδας ήταν:

- διέθεσε δωρεάν τηλεφωνική γραμμή ψυχολογικής συμβουλευτικής, αφιερωμένη αποκλειστικά στους εργαζόμενους της Profi
- συμπλήρωση της υλικοτεχνικής υποστήριξης αγοράζοντας μεγάλο αριθμό προστατευτικών υλικών για τους εργαζόμενους

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Αυτή η περίπτωση βέλτιστης πρακτικής μπορεί να συνδεθεί με:

ΕΝΣΥΝΑΪΣΘΗΣΗ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ
ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟ.

• ΔΙΔΑΓΜΑΤΑ

- Η ευημερία των εργαζομένων βρίσκεται σε πρώτο πλάνο
- Η συμβουλευτική είναι ευπρόσδεκτη σε περιόδους κρίσης
- Να σκέφτεστε πάντα τους υπαλλήλους σας

• ΕπιπΡΟΣΘΕΤΟ ΥΛΙΚΟ



2. Προφίλ Καλής Πρακτικής



• ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Supermarket Profi Romania. (n.d.). Supermarket PROFI Romania. [online] Available at: <https://www.profi.ro/> [Accessed 30 Sep. 2022].
- ZF.ro. (n.d.). Profi: Investițiile neplanificate în perioada pandemiei de Covid-19 se ridică la 3 mil. euro pentru trei luni. Banii au mers și merg către produse pentru dezinfectarea magazinelor, către echipamente de protecție pentru salariați, dar și către dotarea supermarketurilor cu marcaje sau cu panouri de protecție la casele de marcat. [online] Available at: <https://www.zf.ro/zf-24/profi-investitiile-neplanificate-perioada-pandemiei-covid-19-ridica-19104625> [Accessed 26 Sep. 2022].

CPiP, Πουμάρια



Dedeman



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Dedeman
- **ΧΩΡΑ** Ρουμανία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Κατασκευές, έπιπλα, είδη υγιεινής
- **ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Άλλος
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεγάλη

• ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Η Dedeman είναι μια επιτυχημένη επιχείρηση δύο Ρουμάνων επιχειρηματιών, οι οποίοι, ξεκινώντας το 1992, ανέπτυξαν την συγκεκριμένη αλυσίδα λιανικής πώλησης δομικών υλικών και προϊόντων Do-It-Yourself (DIY) για εσωτερική διακόσμηση, που προορίζεται για όσους θέλουν να χτίσουν και να επιπλώσουν το σπίτι τους. Στα καταστήματα Dedeman, οι πελάτες μπορούν να βρουν είδη για θερμικές, υγειονομικές, ηλεκτρικές, εγκαταστάσεις αποχέτευσης και φυσικού αερίου, βασικά υλικά κατασκευής, υλικά εσωτερικής διακόσμησης, εργαλεία και αξεσουάρ, εργαλεία και μηχανήματα, προστατευτικό εξοπλισμό, είδη κήπου, έπιπλα, ηλεκτρονικά είδη και συσκευές.

Η γκάμα των προϊόντων που πωλούνται είναι εξαιρετικά γενναϊόδωρη, ξεπερνά τα 60.000 προϊόντα στα καταστήματα Dedeman και τα 85.000 προϊόντα που είναι διαθέσιμα online, στον ιστότοπο και στην εφαρμογή, εκ των οποίων περίπου το 85% προέρχεται από εθνικούς παραγωγούς ή από εισαγωγές (από χώρες όπως Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία, Πολωνία, Σλοβακία, Γερμανία και Κίνα).

• ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Η εταιρεία επεκτάθηκε με σταθερό και σταθερό ρυθμό, αλλά εκτός από αριθμούς και υπολογισμούς, το πιο σημαντικό κεφάλαιο του επιχειρηματικού μοντέλου της Dedeman είναι το ανθρώπινο. Οι εργαζόμενοι που εργάζονται στα 57 καταστήματα της αλυσίδας λιανικής, αποτελούν μια δυναμική οικογένεια, πραγματιστική και πάντα προσεκτική στα σχέδια, τις απαιτήσεις και τις ανάγκες των πελατών και των συνεργατών τους. Το 1994, η Dedeman είχε μόνο 11 υπαλλήλους. Το 2002, η ομάδα αποτελούνταν ήδη από 245 άτομα. Και σήμερα, στην Dedeman, περισσότεροι από 12.000 συνάδελφοι είναι διαθέσιμοι στους πελάτες και αφοσιωμένοι στα σχέδιά τους.

2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Dedeman σημαίνει επίσης ποιοτικές υπηρεσίες που συνοδεύουν και συμπληρώνουν τις αγορές που κάνουν οι πελάτες στα καταστήματα. Εκτός από συμβουλές και συμβουλευτικές υπηρεσίες, οι υπηρεσίες logistics και βοήθειας μετατρέπουν την επίσκεψη στο Dedeman σε πρόσκληση για επιστροφή ανά πάσα στιγμή σε ένα φιλικό και ευέλικτο περιβάλλον, αφιερωμένο στα σχέδια των εργατών και επιχειρηματιών.

Πέρα από τις εμπορικές δραστηριότητες, η εταιρεία Dedeman έχει επίσης επίγνωση της σημασίας των δράσεων ΕΚΕ (Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη), επενδύοντας συνεχώς στον αθλητισμό, τον πολιτισμό, την εκπαίδευση και τα κοινοτικά σχέδια, τα οποία τώρα συνοψίζονται κάτω από την ομπρέλα των δράσεων «Καλών Σχεδίων».

Το «Dedicate to your plans» δεν είναι απλώς ένα σύνθημα, είναι εγγύηση του γεγονότος ότι οι υπηρεσίες που φέρουν τη σφραγίδα της Dedeman, του εθνικού ηγέτη στο λιανικό εμπόριο δομικών υλικών και της εσωτερική διακόσμησης, είναι ολοκληρωμένες. Κάθε σχέδιο συναδέλφων, πελατών και συνεργατών μεταμορφώνεται σε κίνητρο και υπόσχεση: να γίνει πραγματικότητα.

• ΛΟΓΙΚΗ

Η Dedeman είναι ένας συνεργάτης που αντιλαμβάνεται την επιτυχία ως αποτέλεσμα προσοχής, ειλικρίνειας και επιμονής. Η γκάμα των προϊόντων που πωλούνται στο δίκτυο της Dedeman είναι εξαιρετικά γενναιόδωρη, καλύπτοντας τη ζήτηση τόσο για υλικά κατασκευής όσο και για εσωτερικά εξαρτήματα, έπιπλα ή διακοσμητικά που τονίζουν τις λεπτομέρειες και το καλό γούστο.

Όμως η Dedeman δεν σημαίνει μόνο τακτοποιημένα και αριθμημένα προϊόντα στα ράφια των καταστημάτων της, αλλά και ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που μπορούν να φέρουν οποιοδήποτε σχέδιο των πελατών, ένα βήμα πιο κοντά στην υλοποίηση.

Πέρα από την οικονομική ανάπτυξη, η Dedeman έχει αναλάβει μια συνεχή δέσμευση να συμβάλει στη βελτίωση της ζωής της κοινότητας ως μέλος της στην οποία και δραστηριοποιείται. Με την πάροδο του χρόνου, η εταιρεία Dedeman έχει επενδύσει στον αθλητισμό, την εκπαίδευση, τον πολιτισμό και σε σχέδια για την κοινότητα και το περιβάλλον, τα οποία τώρα συνοψίζονται κάτω από την ομπρέλα του έργου "Καλά Σχέδια".

Οι εργαζόμενοι της Dedeman βρίσκονται στην πρώτη θέση στο όραμα της διοίκησης και επωφελούνται από εκδηλώσεις εκπαίδευσης και προσαρμογής στο χώρο εργασίας.

• ΣΤΟΧΟΙ

Με την εφαρμογή αυτών των μέτρων, η Dedeman έγινε πολύ πιο γνωστή τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, καθώς εκτιμάται για τις στρατηγικές που υιοθετεί προς όφελος των εργαζομένων της στους χώρους εργασίας. Ακόμα κι αν οι εργαζόμενοι εργάζονται με υλικά μεγάλης χωρητικότητας και μεταξύ τους, διαθέτουν ειδικό εξοπλισμό και επωφελούνται από έναν μεγάλο και ανοιχτό χώρο στο χώρο εργασίας.

2. Προφίλ Βέλτιστων Πρακτικών



• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Τα αρνητικά αποτελέσματα για τον βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο αντίκτυπο στην ατμόσφαιρα εργασίας του οργανισμού και στην ικανοποίηση της ομάδας ήταν:

- Η μείωση των πωλήσεων δομικών υλικών λόγω της έλλειψης ζήτησης κατά τη διάρκεια της πανδημίας
- Οι εργαζόμενοι με φόβο για το άγνωστο και ώρες με «μηδενική δραστηριότητα» συγκεκριμένες ημέρες

Τα θετικά αποτελέσματα για τον βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο αντίκτυπο στην εργασιακή ατμόσφαιρα του οργανισμού και στην ικανοποίηση της ομάδας ήταν:

- Η ολοκλήρωση των logistics
- Η Διευθέτηση των χώρων με πιο ξεκάθαρο τρόπο για να περιμένουν τους πελάτες με νέα διάταξη
- Η συμμετοχή των εργαζομένων σε περιβαλλοντικά και κοινωνικά έργα
- Η δωρεά βιβλίων και άλλων προϊόντων για την εκπαίδευση των μειονεκτούντων παιδιών

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Αυτή η περίπτωση βέλτιστης πρακτικής μπορεί να συνδεθεί με:

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ

• ΔΙΔΑΓΜΑΤΑ

- Πολεμήστε ακόμα κι αν φαίνεται ότι δεν υπάρχει καμία πιθανότητα "νίκης"
- Μην παραμελείτε ποτέ τους υπαλλήλους σας
- Προσφέρετε στους υπαλλήλους σας αυτό που θα θέλατε να έχετε στη δουλειά

• ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΥΛΙΚΟ



• ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Dedeman. (v.δ.). Dedeman Compania - Dedicat planurilor tale. [διαδικτυακό] Διαθέσιμο στη διεύθυνση: <https://www.dedeman.ro/ro/compania.html> [Πρόσβαση στις 22 Σεπτεμβρίου 2022].

CPiP, Πομπάvia



Fares



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Fares
- **ΧΩΡΑ** Ρουμανία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Βότανα και θεραπείες
- **ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Άλλο
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ** Μικρή

• ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Πο 1929, πριν από οκτώ και πλέον δεκαετίες, ξεκίνησε ένα όμορφο ταξίδι που συγκέντρωσε παραδόσεις και καινοτομία, για την απόκτηση τσαγιού και θεραπειών από φαρμακευτικά φυτά, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη των απανταχού Ρουμάνων.

Ο Andrei Farago είχε την πρώτη εταιρεία για την καλλιέργεια φαρμακευτικών φυτών. Μάλιστα, οι δακικές παραδόσεις διαμορφώθηκαν ακόμη νωρίτερα, στο Orăștie, με την ίδρυση του πρώτου φαρμακείου «La Leul de Aur», που ιδρύθηκε το 1697. Δύο αιώνες αργότερα, η μοίρα του μικρού φαρμακείου θα άλλαζε με τον Andrei Farago, τον φαρμακοποιό που πέρασε τη λαϊκή σοφία κάτω από το σήμα της επιστήμης, ιδρύοντας, το 1929, την εταιρεία «Digitalis, η πρώτη ρουμανική εταιρεία για την καλλιέργεια φαρμακευτικών φυτών», που σήμερα ονομάζεται Fares.

• ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Όλα τα προϊόντα αποκαλύπτουν τον «καρπό» της καθημερινής εργασίας ανθρώπων που συνεργάζονται με πίστη για τα ίδια πράγματα: Αυθεντικότητα – «Βρισκόμαστε στους πρόποδες της Sarmizegetusa, στην καρδιά της Dacia. Διατηρούμε την παράδοση αιώνων της χρήσης φαρμακευτικών φυτών σε αυτά τα εδάφη. Συνεχίζουμε το έργο του Andrei Farago, του πρωτοπόρου της φυτοθεραπείας στη Ρουμανία, για πάνω από 90 χρόνια.

Αναζητούμε τις λύσεις που χρειάζονται οι άνθρωποι. Πρώτα, μιλάμε με τους ανθρώπους και τους καταλαβαίνουμε, μετά δημιουργούμε τα προϊόντα. Γι' αυτό συνεχώς καινοτομούμε και βελτιωνόμαστε, ακούγοντας τους προσεκτικά."

2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η Fares έχει παράδοση πάνω από οκτώ δεκαετίες στη Ρουμανία, κατέχοντας ηγετική θέση στην τοπική αγορά τσαγιού και φυτικών φαρμάκων. Η επιτυχία αυτής της επιχείρησης που χτίστηκε ακριβώς στους πρόποδες της Sarmizegetusa, στην καρδιά της Dacia, βασίστηκε στη διατήρηση της μακράς παράδοσης της χρήσης φαρμακευτικών φυτών και στην ανακάλυψη νέων συνταγών και τεχνολογιών για την επεξεργασία τους.

Αμέσως μετά την πτώση του κομμουνιστικού καθεστώτος, το έργο του φαρμακοποιού Farago ξέφυγε από την επιβεβλημένη μορφή οργάνωσης και έγινε ιδιωτική εταιρεία με 100% ρουμανικό κεφάλαιο «Fares», νούμερο 1 στην αγορά τσαγιού και φυτικών φαρμάκων.

«Προσφέρουμε στους ανθρώπους, καθημερινά, αποτελεσματικές και υγιεινές θεραπείες από φαρμακευτικά φυτά. Μπορούμε να το κάνουμε αυτό γιατί, με τα χρόνια, μάθαμε από την παράδοση και ανακαλύψαμε μέσω της επιστήμης. Θέλουμε να το κάνουμε αυτό για να μην ξεχάσει η ανθρωπότητα την ευεργετική και προγονική της σχέση με τα φυτά.» - Fares

• ΛΟΓΙΚΗ

Η Fares παράγει και εμπορεύεται τσάγια, έλαια, σιρόπια, σκόνες βοτάνων, κρέμες, κάψουλες ή ταμπλέτες, κατέχοντας την πρώτη θέση μεταξύ των εμπορικών σημάτων στην τοπική αγορά τσαγιού, έναν τομέα στον οποίο ανταγωνίζεται τόσο με τοπικές μάρκες όπως η Plafar όσο και με επωνυμίες γιγάντων όπως η Unilever.

Για να βοηθήσουν τους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της πανδημίας (αλλά και να έχουν επάγγελμα για να διατηρήσουν τη δουλειά τους) η Fares έφερε στο προσκήνιο ένα φυτικό φάρμακο, το «Distonoplant».

Η ανησυχία για τη συναισθηματική και ψυχική υγεία που έδειξαν οι ερευνητές της Fares μπορεί εύκολα να παρατηρηθεί από τους Ρουμάνους που δοκίμασαν το νέο Distonoplant.

Ένα 100% φυτικό παρασκεύασμα που συμβάλλει στην εδραίωση μιας κατάστασης ηρεμίας και συναισθηματικής ισορροπίας. Η περίοδος της πανδημίας, που χαρακτηρίζεται από αβεβαιότητα, φόβο και ακραία μέτρα, οδήγησε σε αύξηση του άγχους και των κρίσεων πανικού στον πληθυσμό. Αν παλαιότερα αυτά τα φαινόμενα κυριαρχούσαν στους ηλικιωμένους, τώρα πλήττουν και μεγάλο μέρος των νέων, ακόμη και των παιδιών σχολικής ηλικίας.

Προκειμένου να ξεπεραστούν πιο εύκολα οι καταστάσεις ανησυχίας, ευερεθιστότητας, άγχους, μοναξιάς και ανικανότητας που εκδηλώνονται σε αυτή την περίοδο ανασφάλειας, οι ειδικοί της Fares συγκέντρωσαν φαρμακευτικά φυτά με ειδικές ιδιότητες και δημιούργησαν το Distonoplant, μια σειρά φυτικών προϊόντων που φέρνουν γαλήνη και συναισθηματική ισορροπία.

• ΣΤΟΧΟΙ

Με την εφαρμογή αυτών των μέτρων, η Fares κατάφερε να διατηρήσει τις θέσεις εργασίας των εργαζομένων αλλά και να τους προσφέρει δραστηριότητα κατά την περίοδο της πανδημίας, αυξάνοντας έτσι το κέρδος.

Τα προϊόντα Fares είχαν μεγάλη ζήτηση κατά την περίοδο της πανδημίας, καθώς ήταν φυσικά και πρόσφεραν μια κατάσταση ευεξίας και γαλήνης σε τεταμένες καταστάσεις. Οι εργαζόμενοι όχι μόνο κράτησαν τις δουλειές τους, αλλά επεξεργάζονταν και έφτιαχναν χάπια και τσάι για να βοηθήσουν εκατομμύρια άλλους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της πανδημίας και μετά.

2. Best Practices Profile



• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Τα αρνητικά αποτελέσματα για τον βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο αντίκτυπο στην ατμόσφαιρα εργασίας του οργανισμού και στην ικανοποίηση της ομάδας ήταν:

- Ο παρατεταμένος χρόνος εργασίας
- Η υψηλή ζήτηση για τσάγια και προϊόντα με ηρεμιστική δράση που «αφαιρούν» την κατάθλιψη

Τα θετικά αποτελέσματα για τον βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο αντίκτυπο στην εργασιακή ατμόσφαιρα του οργανισμού και στην ικανοποίηση της ομάδας ήταν:

- Οι αυξημένες ηλεκτρονικές παραγγελίες
- Η ολοκλήρωση των logistics
- Τα εργαστήρια Fares Bio Vital αύξησαν τον αριθμό των εργαζομένων

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Αυτή η περίπτωση βέλτιστης πρακτικής μπορεί να συνδεθεί με:

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

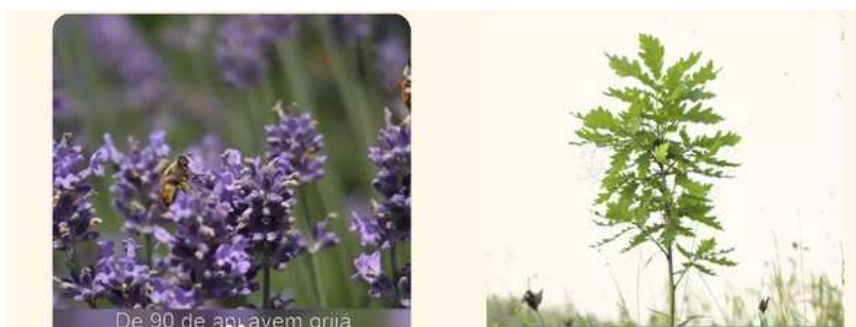
ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

• ΔΙΔΑΓΜΑΤΑ

- Η φύση μας δίνει μια αίσθηση ευεξίας ακόμα και στις πιο τεταμένες καταστάσεις
- Η φύση σε αρμονία με τους εργαζόμενους δίνει ευτυχία στους γύρω
- Η επιστήμη και η φύση σε βοηθούν να πολεμήσεις και να κερδίσεις ακόμα και τις πιο σκληρές εσωτερικές «μάχες»

• ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΥΛΙΚΟ



2. Προφίλ Βέλτιστων Πρακτικών



• ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Anon, (ν.δ.). Noua prezentare Distonoplant de la Fares – eMedic.ro. [διαδικτυακό] Διαθέσιμο στη διεύθυνση: <https://emedic.ro/noua-prezentare-distonoplant-de-la-fares> [Πρόσβαση στις 21 Σεπτεμβρίου 2022].
- Fares.ro. (2016). Fares.ro | Απολαύστε το Daciei! [διαδικτυακό] Διαθέσιμο στη διεύθυνση: <https://fares.ro/> [Πρόσβαση στις 28 Σεπ. 2022].

GROWTHCOOP, Ισπανία



ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ CLARITAS TURISMO.

Η κριτική σκέψη στην
τουριστική κρίση



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**



- **ΧΩΡΑ**

Ισπανία

- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ**

Horeca

- **ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Επιχειρηματική Εταιρεία

- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ**

Μικρή

- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ**

Η Cláritas Turismo γεννήθηκε από μια ομάδα νέων ιστορικών τέχνης, ειδικών στην πολιτισμική κληρονομιά, αρχαιολόγων και επίσημων τουριστικών οδηγών, λάτρεις της ιστορίας, της τέχνης και του πολιτισμού. Μας αρέσει να διδάσκουμε στους ανθρώπους τον λόγο της ιστορίας, τα ίχνη των αρχαίων πολιτισμών, την σπασμωδική και επική ιστορία που έχουν ζήσει.

Στην Cláritas Turismo θέλουμε να μεταδώσουμε τις σχετικές γνώσεις με δυναμικό, ψυχαγωγικό και διασκεδαστικό τρόπο, δημιουργώντας μια πολιτιστική εμπειρία στις ξεναγήσεις μας. Διοργανώνουμε ξεναγήσεις στις πόλεις Χαέν, Γρανάδα και Αλμερία με στόχο να καταγράψουμε την ιστορία και την κληρονομιά αυτών των πόλεων της Ανδαλουσίας.

- **ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ**

Όπως πολλοί νέοι που τελειώνουν το πτυχίο τους σε αυτές τις ειδικότητες, έτσι και εδώ έχουμε μια ομάδα νέων που κατέληξαν να εργάζονται σε δραστηριότητες που δεν είχαν καμία σχέση με το πτυχίο μας. Καθένα από τα μέλη της ομάδας έχει βιώσει πώς είναι να εργάζεται σε κάτι για το οποίο δεν είχε κίνητρο, να εργάζεται σε εταιρείες όπου το εργασιακό περιβάλλον έκανε το να πηγαίνεις στη δουλειά επιβίωση κάθε μέρα. Κάποιοι από αυτούς υπέφεραν από σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και άλλες κακές εμπειρίες που σχετίζονται με δυσμενές εργασιακό περιβάλλον. Μετά την εμπειρία σε διάφορες δουλειές όπου το εργασιακό περιβάλλον, η έλλειψη κινήτρων και άλλοι παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος δεν ήταν ικανοποιητικοί, αποφάσισαν να εγκαταλείψουν τις εταιρείες όπου εργάζονταν και να ιδρύσουν την δική τους εταιρεία. Μπορούμε να δούμε στην περίπτωση μας πώς ήταν σε θέση να ξεπεράσουν ένα πρόβλημα στο οποίο συμμετείχαν (επίλυση προβλημάτων) και από την άλλη πλευρά να είναι σε θέση να διαχειριστούν την αντίσταση στην αλλαγή. Είχαν ό,τι ήταν θεμελιώδες για τη δημιουργία της εταιρείας, που ήταν το προσωπικό κίνητρο του καθενός για να αφοσιωθούν σε αυτό με το οποίο ήταν παθιασμένοι και ήταν επίσης ξεκάθαροι για το τί δεν ήθελαν στην εταιρεία, με βάση τις κακές επαγγελματικές εμπειρίες τους. Με βάση αυτό, αποφάσισαν να ξεκινήσουν με τη δημιουργία της εταιρείας Claritas Turismo.

2. Γενική Περιγραφή



Διοργανώνουν ξεναγήσεις στις πόλεις Χαέν, Γρανάδα και Αλμερία με στόχο να κάνουν γνωστή την ιστορία και την κληρονομιά αυτών των πόλεων της Ανδαλουσίας με δυναμικό, ψυχαγωγικό και διασκεδαστικό τρόπο, δημιουργώντας μια πολιτιστική εμπειρία.

Η Cláritas Turismo εκτιμά την ομάδα της. Για την ομάδα Cláritas Turismo, οι δουλειές δεν είναι πλέον απλώς δουλειές. Τώρα μπορούν να αναπτυχθούν επαγγελματικά και προσωπικά και να αισθάνονται πλήρεις στην εργασία τους. Η ομάδα Cláritas Turismo είναι ευχαριστημένη με αυτό που κάνει και απολαμβάνει τις εργασιακές της δραστηριότητες. Στην Cláritas Turismo εκτιμούν αυτό που αποκαλούν "Μικρές μεγάλες ανταμοιβές" που κάνουν τον κόπο να συνεχίσουν να εργάζονται σε αυτή τη δουλειά και που, εν ολίγοις, τους παρακινούν να συνεχίσουν να δίνουν τον καλύτερο εαυτό τους.

Η Cláritas Turismo είναι μια εταιρεία που επηρεάζεται από την κατάσταση που προκαλεί η πανδημία στον τουριστικό τομέα, αλλά η ομάδα της εταιρείας είναι επίσης ξεκάθαρη ότι για να ευδοκιμήσει και να αξιοποιήσει στο έπακρο αυτή τη νέα κατάσταση και να τη μετατρέψει σε ευκαιρία, απαιτεί από τους εργαζόμενους να σταθούν μαζί και ενωμένοι να απαντήσουν στην πρόκληση. Οι κρίσεις παρέχουν ευκαιρίες στους οργανισμούς να αναγνωρίσουν και να διερευνήσουν ποια είναι η αξία τους ως οργανισμός και να προσδιορίσουν τι είναι σημαντικό για τους ηγέτες και τους υπαλλήλους τους.

2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Αναλυτική περιγραφή των στρατηγικών και των αποφάσεων που έλαβε η εταιρεία για τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος.

Σε αυτούς τους καιρούς κρίσης που βιώνονται λόγω της πανδημίας και που επηρεάζουν πιο έντονα τον τουριστικό τομέα, έθεσαν στον εαυτό τους το εξής ερώτημα: τι θα μπορούσαν να κάνουν για να διατηρήσουν το κίνητρο της ομάδας, λαμβάνοντας υπόψη την κρίση στην οποία η εταιρεία βρίσκεται; Για να ευδοκιμήσουν και να αξιοποιήσουν στο έπακρο αυτή τη νέα κατάσταση και να τη μετατρέψουν σε ευκαιρία, χρειάζεται η ομάδα να παραμείνει ενωμένη και να ανταποκριθεί στην πρόκληση.

Η κρίση, τους προσφέρει επίσης την ευκαιρία να αναγνωρίσουν και να διερευνήσουν ποια είναι η αξία τους ως εταιρεία και να προσδιορίσουν τι είναι σημαντικό για τους υπαλλήλους τους.

Ο πιο σημαντικός πόρος της Cláritas turismo ήταν η δέσμευση όλων των εργαζομένων. Από την αρχή, όλο το προσωπικό της εταιρείας αισθάνθηκε μέρος μιας ομάδας και ενός οργανισμού που πρόσφερε πολλά περισσότερα από απλώς μια σταθερότητα και χρήματα.

Η Cláritas turismo είναι μια εταιρεία που συμβάλλει στον προσωπικό σκοπό της ανάπτυξης και εξέλιξης κάθε μέλους του προσωπικού της.

Η Cláritas turismo δίνει τη δυνατότητα να υπάρχει ελευθερία σε ένα εργασιακό πλαίσιο, όπου ο εργαζόμενος νιώθει ότι τον σέβονται, τον εκτιμούν και τον θεωρούν ικανό.

Η Cláritas turismo δίνει την ευκαιρία στους ανθρώπους να βιώσουν ευχαρίστηση και διασκέδαση και να είναι χαλαροί, άξιοι σεβασμού, εμπιστοσύνης και με αυθεντικές κοινωνικές αλληλεπιδράσεις.

Από την αρχή της δημιουργίας της εταιρείας δημιουργήθηκε μια αίσθηση σύνδεσης με την ομάδα και την εταιρεία. Το αίσθημα της αναγνώρισης, της εκτίμησης, της αφοσίωσης και της αναγνώρισης στην εργασία.

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι η σημερινή κατάσταση είναι δύσκολη για τις επιχειρήσεις. Είναι δύσκολοι καιροί και αντιμετωπίζουν σημαντικές προκλήσεις. Αλλά αυτή η κατάσταση χρησιμεύει επίσης για να τους κάνει να συνειδητοποιήσουν περισσότερο τα άλλα μη οικονομικά οφέλη που φέρνει η εταιρεία στην ομάδα και που κρατούν την ομάδα της Cláritas turismo ενωμένη ενώ εργάζεται σκληρά σε αυτήν την κατάσταση παρά τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει. Στην Cláritas Turismo είμαστε πεπεισμένοι ότι όχι μόνο θα επιβιώσουν, αλλά θα είναι και πιο πιθανό να ευδοκιμήσουν.

Η ανατροφοδότηση με τους εργαζομένους της Cláritas turismo είναι θεμελιώδης, η γνώμη καθενός από αυτούς λαμβάνεται πάντα υπόψη για να αναζητηθούν εναλλακτικές λύσεις ώστε να μπορέσει να συνεχίσει να αναπτύσσει τις δραστηριότητες στις οποίες είναι αφοσιωμένη η εταιρεία σε αυτούς τους καιρούς κρίσης.

2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΛΟΓΙΚΗ

Όπως εξηγήθηκε προηγουμένως, η ομάδα της Cláritas turismo είχε κακές εμπειρίες σε προηγούμενες δουλειές, πολλές από αυτές τις κακές εμπειρίες σχετιζόνταν με έλλειψη κινήτρων, κακό εργασιακό περιβάλλον κ.λπ.. γι' αυτό ήταν ξεκάθαρο ότι η στρατηγική της Claritas Turismo ήταν όλο το προσωπικό να νιώθει μέρος της ομάδας. Η Cláritas Turismo είχε ως στρατηγική την αποτίμηση όλης της ομάδας.

Στην Cláritas Turismo εκτιμούν αυτό που αποκαλούν "Μικρές μεγάλες ανταμοιβές" που αξίζει τον κόπο να συνεχίσουν να εργάζονται σε αυτή τη δουλειά και που, εν ολίγοις, τους παρακινούν να συνεχίσουν να δίνουν τον καλύτερο εαυτό τους, ακόμη και σε δύσκολες στιγμές όπως σε αυτές που βρίσκονται οι τουριστικές εταιρείες λόγω της κατάστασης με τον Covid 19.

Ένα άλλο από τα πλεονεκτήματα είναι η δυνατότητα να αναπτυχθούν επαγγελματικά και προσωπικά και να αισθάνονται ολοκληρωμένοι στην εργασία τους. Η ομάδα της Cláritas Turismo είναι ευχαριστημένη με αυτό που κάνει και απολαμβάνει τις εργασιακές της δραστηριότητες. Όλα αυτά τα μέτρα ευνοούν την ενίσχυση του προσωπικού της εταιρείας ως ομάδα, δημιουργώντας ένα ευνοϊκό εργασιακό περιβάλλον ακόμα και σε δύσκολες στιγμές όπως αυτές που αντιμετωπίζει η εταιρεία αυτή τη στιγμή λόγω της κρίσης που προκαλεί η κρίση του κορωνοϊού στις εταιρείες του τουριστικού κλάδου.

Ένα θετικό εργασιακό περιβάλλον συμβάλλει στην καλύτερη προδιάθεση των εργαζομένων της εταιρείας να αντιμετωπίζουν προκλήσεις σε περιόδους κρίσης. Η αναγνώριση κρίσιμης κατάστασης λόγω του τρόπου με τον οποίο η κρίση που προκάλεσε ο Covid 19 επηρεάζει τις τουριστικές επιχειρήσεις, η επικοινωνία της δύσκολης κατάστασης στους εργαζόμενους και το κίνητρο των εργαζομένων να αναζητήσουν εναλλακτικές λύσεις που θα βοηθήσουν στη συνέχιση της ανάπτυξης της εταιρείας.

• ΣΤΟΧΟΙ

Προσδιορισμός του στόχου που είχε να επιτύχει ο οργανισμός με την εφαρμογή αυτών των μέτρων και στρατηγικών.

Ο οργανισμός σκοπεύει να χρησιμοποιήσει την προηγούμενη εμπειρία σε επαγγελματικούς όρους, που έζησαν τα άτομα της ομάδας για τη δημιουργία μιας εταιρείας όπου θα ενθαρρυνθεί η οικοδόμηση της ομάδας, ο σεβασμός μεταξύ των εργαζομένων, η αναγνώριση της δουλειάς της ομάδας. Ο στόχος της Cláritas Turismo είναι να δημιουργήσει μια ολόκληρη σειρά μεταβλητών που δεν απαιτούν επένδυση χρημάτων, αλλά που σίγουρα έχουν αντίκτυπο τόσο στην παραγωγικότητα όσο και στην ικανοποίηση από την εργασία. Μεταξύ εκείνων των πτυχών που η εταιρεία καλείται να λάβει υπόψη είναι τα ακόλουθα:

- Ενθάρρυνση της οικοδόμησης ομάδας. Οι δραστηριότητες εκτός των εγκαταστάσεων της εταιρείας θα ενισχύσουν την ιδέα της ομαδικής εργασίας.
- Οργάνωση της εργασίας, ειλικρίνεια στη λήψη αποφάσεων, αποτελεσματική εσωτερική επικοινωνία, υπεράσπιση αξιών, συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, σχέση μεταξύ συναδέλφων.
- Ότι όλη η ομάδα έχει καλή αντίληψη για την εταιρεία, στην οποία οι εργαζόμενοι μπορούν να αισθάνονται επαγγελματικά ολοκληρωμένοι και ότι όλα αυτά έχουν θετικό αντίκτυπο στην εταιρεία.
- Να συμβάλλει στον προσωπικό σκοπό της ανάπτυξης και εξέλιξης κάθε μέλους του προσωπικού.
- Προγράμματα κατάρτισης για την παροχή των απαραίτητων εργαλείων στους εργαζόμενους για την επίτευξη της επαγγελματικής τους εξέλιξης κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους στον οργανισμό.

2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Βραχυπρόθεσμος και μακροπρόθεσμος αντίκτυπος στην εργασιακή ατμόσφαιρα του οργανισμού και στην ικανοποίηση της ομάδας (θετικά και αρνητικά αποτελέσματα)

Η Cláritas Turismo επιτρέπει στους εργαζόμενους να συμμετέχουν σε σημαντικές αποφάσεις, εμπλέκοντάς τους άμεσα και λαμβάνοντας υπόψη τη γνώμη τους. Αυτό είναι απαραίτητο στη δύσκολη συγκυρία που περνάμε ως τουριστική εταιρεία. Η κατασκευή εταιρικών στρατηγικών στις οποίες οι εργαζόμενοι συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για το πώς θα αντιμετωπίσουμε τις δύσκολες στιγμές που διανύουμε στον τουριστικό κλάδο λόγω του Covid 19.

Αυτό μας επέτρεψε να ξεκινήσουμε νέες ιδέες, όπως δραστηριότητες με σχολεία στις πόλεις όπου εργαζόμαστε. Ή με ορισμένους συλλόγους ηλικιωμένων με τους οποίους οργανώνουμε πολιτιστικές διαδρομές και γαστρονομικές εμπειρίες, τηρώντας πάντα τους κανονισμούς για να το κάνουμε με ασφάλεια.

Ένα εργασιακό περιβάλλον που έχει τα χαρακτηριστικά που περιγράφονται παραπάνω σε άλλη ενότητα είναι το κατάλληλο μέρος για να σχεδιάζονται τα καλύτερα έργα, να εκτελούνται οι εργασίες με επιτυχία, να εργάζονται αρμονικά ως ομάδα υποστηρίζοντας το νθρώπινο κεφάλαιο και ταλέντα για να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητές τους και να αναπτύξουν την επαγγελματική τους σταδιοδρομία, αναγνωρίζοντας τα επιτεύγματά τους και την προώθησή τους εσωτερικά. Όλα αυτά όμως συμβάλλουν επίσης στη συμμετοχή περισσότερου προσωπικού για την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων όπως αυτή που βιώνει αυτή τη στιγμή ο τουριστικός τομέας.

Το TripAdvisor μας βράβευσε με το Βραβείο Travellers' Choice 2020. Μας σηματοδοτεί ως μια από τις καλύτερες εταιρείες στον κόσμο που παρέχουν την υπηρεσία ξεναγήσεων. Ένα βραβείο που απονέμεται μόνο στο 10% των εταιρειών ξεναγών στον κόσμο, ως αποτέλεσμα των εξαιρετικών απόψεων και αξιολογήσεων των ταξιδιωτών μας.

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ 101

ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ

ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

Όπως βλέπουμε από την εμπειρία της μελέτης περίπτωσης της Claritas, θα ήταν αδιανόητο να είχε βγει από την δύσκολη αυτή κατάσταση χωρίς εστίαση στους παραπάνω τομείς.

2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής

• ΑΝΤΛΗΘΕΝΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Με όλες τις πληροφορίες που έχουμε συγκεντρώσει μέχρι στιγμής, έχουμε αρκετά επιχειρήματα για να προσδιορίσουμε ορισμένα συμπεράσματα σχετικά με τη συναισθηματική διαχείριση που μπορεί να εξαχθεί σε οποιαδήποτε εταιρία της ΕΕ.

Η ομάδα της Cláritas Turismo έμαθε ότι το εργασιακό περιβάλλον σε έναν οργανισμό πρέπει να είναι πάντα υπεύθυνο, σεβαστικό και επαγγελματικό, χωρίς να εμποδίζει μια χαλαρή ατμόσφαιρα που επιτρέπει το χιούμορ και την διασκέδαση, η οποία είναι ιδανική για την προώθηση καλών σχέσεων, την ευημερία και την ικανοποίηση των εργαζομένων.

Ένα άλλο συμπέρασμα που έχουν αντληθεί όλοι οι εργαζόμενοι της Cláritas Turismo είναι ότι ολόκληρη η ομάδα επιτρέπεται να συμμετέχει στην λήψη αποφάσεων, εμπλέκοντάς τους άμεσα και λαμβάνοντας υπόψη τη γνώμη ολόκληρης της ομάδας. Η ενεργός συμμετοχή όλου του προσωπικού στις νέες προκλήσεις και δεσμεύσεις είναι ένας τρόπος δράσης της εταιρείας.

Όλοι μάθαμε πόσο σημαντικό είναι να υπάρχει ενσυναίσθηση, διεκδικητικότητα και να υπάρχει καλή επικοινωνία μέσα στην εταιρεία μας για την εξεύρεση λύσεων στις δύσκολες στιγμές που αντιμετωπίζει η εταιρεία μας και όλες οι εταιρείες του τουριστικού τομέα λόγω της πανδημίας. Σε αυτούς τους δύσκολους καιρούς είναι ακόμη πιο απαραίτητο να έχουμε κριτική σκέψη και από την άλλη να γνωρίζουμε πώς να διαχειριζόμαστε το εργασιακό περιβάλλον δημιουργώντας μια θετική ατμόσφαιρα στην οποία όλοι θα αισθάνονται μέλη μιας ομάδας.

Μάθαμε ότι είναι απαραίτητο να αναγνωρίζονται τα επιτεύγματα των εργαζομένων, να αισθάνεται η ομάδα ότι οι προσπάθειές της εκτιμώνται. Αυτό τους δίνει κίνητρα για να επιτύχουν τους στόχους τους πιο αποτελεσματικά.

• ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΥΛΙΚΟ



GROWTHCOOP, SPAIN



“Η αξία των πράσινων
προϊόντων”



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΌΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**



- **ΧΩΡΑ**

Ισπανία

- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ**

Κομμωτική και περιποίηση μαλλιών

- **ΕΙΔΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Επιχείρηση

- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Μικρό

- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

GOA είναι μια μικρή επιχείρηση.

Goa organics είναι μια νέα εταιρεία που προσφέρει προϊόντα για ιδιώτες και επαγγελματίες κομμωτές.

Η φιλοσοφία της είναι να πουλάει βιολογικά και φυσικά προϊόντα.

Η Goa είναι η προσπάθεια και η συνέργεια δύο επιχειρηματιών που πριν από 4 χρόνια εντόπισαν την ανάγκη να δημιουργήσουν ποιοτικά προϊόντα για τα μαλλιά με υψηλή προστιθέμενη αξία που αποτελείται από φροντίδα και σεβασμό στην υγεία και το περιβάλλον.

<https://goaorganics.es/>

<https://www.facebook.com/goaorganics>

- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ**

Η προστιθέμενη αξία αυτής της πρακτικής στο πλαίσιο του έργου μας είναι η προστιθέμενη αξία μιας νέας δημιουργικής εταιρείας στην οποία όλοι οι εταίροι είναι αφοσιωμένοι στο περιβάλλον και στη συνέργεια που πρέπει να δημιουργείται από μια εργασία που δεσμεύεται να το σέβεται.

Μεταξύ των εργαζομένων της προωθεί ως συναισθηματικό μισθό τη γνώση ότι δρουν θετικά στις επιπτώσεις του πλανήτη και με τη σειρά τους στην υγεία του, είναι ένας καλός τρόπος διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού και ταυτόχρονα προσπαθεί πάντα να έχει ενσυναίσθηση και να μπαίνει στη θέση των εργαζομένων.

Η προστιθέμενη αξία αυτής της πρακτικής στο πλαίσιο του έργου μας είναι η προστιθέμενη αξία μιας νέας και δημιουργικής εταιρείας στην οποία όλοι οι εταίροι είναι αφοσιωμένοι στο περιβάλλον και στη συνέργεια που πρέπει να δημιουργείται από την εργασία που δεσμεύεται για τον σεβασμό του.

Μεταξύ των εργαζομένων της προωθεί ότι αποτελούν μέρος μιας ομάδας που έχει δεσμευτεί στις κοινωνικές αξίες- γνωρίζοντας ότι ενεργούν θετικά για τον αντίκτυπο του πλανήτη και με τη σειρά τους για την υγεία τους, είναι ένας καλός τρόπος διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού και ταυτόχρονα προσπαθούν πάντα να έχουν ενσυναίσθηση και να μπαίνουν στη θέση των εργαζομένων, εν ολίγοις- μια εταιρεία με ενσυναίσθηση για τον πλανήτη μας και τη φροντίδα του.

2. Γενική Περιγραφή



Για το λόγο αυτό, η διοίκηση προσφέρει στους εργαζομένους:

- Ευέλικτη εργασία
- Ωράρια
- Αυτονομία
- Συμμετοχή στις στρατηγικές κατευθύνσεις
- Οικονομικά κίνητρα για την επίτευξη ενός εταιρικού στόχου και όχι προσωπικά κίνητρα

Οι εταίροι και οι ιδιοκτήτες της εταιρείας έχουν συνεχή ανατροφοδότηση με τους εργαζόμενους, διασφαλίζοντας ότι δεν αισθάνονται ποτέ μόνοι και καθιστώντας την GOA μια μικρή οικογένεια.

Υπό αυτή την έννοια, προσπαθούν να αλληλεπιδρούν με τους υπαλλήλους τους, διοργανώνοντας μικρές συναντήσεις και εταιρικά γεύματα και δίνοντάς τους δώρα για να τους κάνουν να αισθάνονται ότι η εταιρεία νοιάζεται γι' αυτούς.

Κατά τη διάρκεια της περιόδου της πανδημίας, εργάστηκαν από το σπίτι, με τηλεργασία και πλήρη αυτονομία.

Συνοψίζοντας, σε αυτή τη μελέτη περίπτωσης θα δούμε πώς η διαχείριση των εργαζομένων και η παρακίνησή τους- η ενσυναίσθηση και η επικοινωνία με τους εργαζομένους είναι θεμελιώδες κομμάτι. Να μπαίνουμε στο ρόλο τους, καθώς σκεφτόμαστε τον πλανήτη, προκειμένου να πετύχουμε τους στόχους μας.

Στην GOA γνωρίζουν ότι η εσωτερική παρακίνηση υπάρχει όταν οι εργαζόμενοι πιστεύουν σε αυτό που κάνουν και η εξωτερική παρακίνηση εκδηλώνεται με την παρακίνηση από την εταιρεία με τη μορφή μπόνους και δώρων. Ο καλύτερος τρόπος για να διοικήσεις μια εταιρεία είναι να μεις στη θέση των εργαζομένων και να εργαστείς πάνω στην ενσυναίσθηση και τη διεκδικητικότητα για μια δέσμευση προς την εταιρεία.

Στην GOA πιστεύουν ότι "επιτυχία σε κάθε δουλειά είναι να αγαπάς αυτό που κάνεις, να ξέρεις ότι αυτό που κάνεις ικανοποιεί τους ανθρώπους".

2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής

• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Λεπτομερής περιγραφή των στρατηγικών και των αποφάσεων που έλαβε η εταιρεία για τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος.

Αναλυτική περιγραφή των στρατηγικών και των αποφάσεων που έλαβε η εταιρεία για τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος.

Στην περίπτωση της Goa organics, η γέννηση της Goa ήταν το αποτέλεσμα μιας μελέτης αγοράς και της συνειδητοποίησης από τους ιδρυτές Alejandro Guiote και Mar Girol ότι δεν υπήρχε παρόμοιο προϊόν στην αγορά, όλα τα υπάρχοντα προϊόντα για θεραπείες κερατίνης είχαν περιβαλλοντικά επιβλαβείς ενώσεις και δεν σέβονταν την έννοια της οικολογίας όσον αφορά τον σεβασμό του περιβάλλοντος.

Η ανάπτυξη της εταιρείας έγινε με την έννοια ότι η πώληση του προϊόντος γίνεται σε κομμωτήρια που κατανοούν την έννοια της ενασχόλησης με ένα φυσικό και οικολογικό προϊόν.

Υπό αυτή την έννοια, εργαζόμαστε με ένα άυλο περιουσιακό στοιχείο, το κύρος που προσδίδει στους πελάτες μας η χρήση βιολογικών και φυσικών συστατικών.

Αντιλαμβανόμαστε ότι στο πλαίσιο του προγράμματος DISAWORK εστιάζουμε στη γνώση ότι η εργασία που γίνεται είναι φιλική προς το περιβάλλον και αυτό αποτελεί προστιθέμενη αξία των προϊόντων μας, τοποθετούμε τους εαυτούς μας στη θέση του καταναλωτή που δεσμεύεται για το περιβάλλον και καθιστούμε την ενσυναίσθηση βασικό πυλώνα του στρατηγικού μας σχεδιασμού ως εταιρεία.

Οι υπάλληλοί μας και το δίκτυο πελατών μας έχουν επίγνωση αυτού του γεγονότος και αυτό καθιστά το να είσαι πρεσβευτής της μάρκας μας πιο σημαντικό από την άποψη του κύρους που προσδίδει στον κομμωτή παρά από οικονομική άποψη.

Στόχος και αποστολή μας είναι να κάνουμε τους κομμωτές να δουν ότι η υγεία των πελατών τους είναι στα χέρια τους και να προάγουν την υγεία των πελατών τους υπό αυτή την έννοια, παρέχοντας όχι μόνο αισθητική βελτίωση αλλά και γενική βελτίωση της υγείας του ατόμου.

Τα βήματα και η γέννηση αυτού του τρόπου εργασίας είναι συνυφασμένα με το όραμα των ιδρυτών.

Υπάρχουν πολλά προϊόντα αλλά πολύ λίγα που έχουν αντίκτυπο στην υγεία των μαλλιών, καθώς τα περισσότερα από αυτά χρησιμοποιούν χημικά συστατικά.

Η έννοια της οικολογικής κομμωτικής έχει θετική επίδραση στην υγεία των μαλλιών και του ατόμου μέσω των φυσικών προϊόντων.

Αυτό είναι το επίκεντρο του έργου μας που ξεκίνησε ως ιδέα πριν από περισσότερα από δύο χρόνια.

Υπό αυτή την έννοια ολόκληρη η εταιρεία κατανοεί το νόημα του τι γίνεται και γιατί γίνεται και τα θεμελιώδη βήματα ήταν η εκπαίδευση όλων των κομμωτών (πρεσβευτές της μάρκας) ώστε να κατανοήσουν τη διαφορά του προϊόντος μας σε σχέση με τα υπόλοιπα.

Είναι πολύ σημαντικό για εμάς να δημιουργήσουμε μια οικολογική κοινότητα, όπου ο σεβασμός προς τη γη αποτελεί προστιθέμενη αξία, μια μορφή συναισθηματικού μισθού για τους πρεσβευτές μας στο πλαίσιο της έννοιας της ζωής "GOA".



2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής

• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Κατανοούμε, όπως έχουμε επισημάνει παραπάνω, ότι ο βασικός μας στόχος είναι να προσφέρουμε ένα διαφορετικό και καινοτόμο προϊόν που έχει θετικό αντίκτυπο στην υγεία των μαλλιών και στην υγεία των ανθρώπων.

Μία από τις προκλήσεις που αντιμετωπίσαμε σε αυτή τη διαδικασία ανάπτυξης ήταν να εκπαιδύσουμε και να εξηγήσουμε στους πρεσβευτές μας γιατί πρέπει να γνωρίζουμε τα προϊόντα με τα οποία εργάζονται στα κομμωτήριά τους και τον θετικό αντίκτυπο που δημιουργούν.

Υπό αυτή την έννοια η συνεισφορά μας έχει τη μορφή ενός άυλου, **είναι ένας συναισθηματικός μισθός που αντιλαμβάνεται ο εργαζόμενος όταν καταλαβαίνει ότι τα πράγματα που κάνεις είναι ευεργετικά για την υγεία των άλλων και για την υγεία του πλανήτη.**

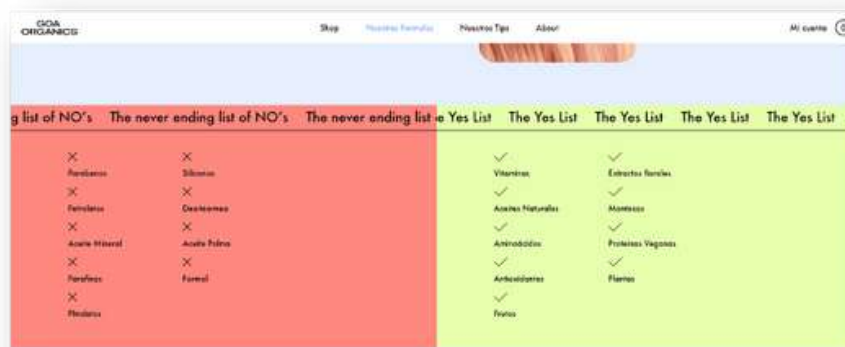
Τα προϊόντα Goa δεν περιέχουν:

Παραβένες
Παραφίνη
DEA-TEA-MEA
Βαζελίνη
Φθαλικά άλατα
Φοινικέλαιο
Ορυκτέλαια
Σιλικόνες
Φορμόλη



Τα προϊόντα Goa αποτελούνται από:

Βιταμίνες
Αντιοξειδωτικά
Βούτυρα
Φυσικά έλαια
Φρούτα
Vegan πρωτεΐνες
Αμινοξέα
Εκχυλίσματα λουλουδιών
Φυτά



2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΣΤΟΧΟΙ

Προσδιορίστε τι επεδίωκε να επιτύχει ο οργανισμός με την εφαρμογή αυτών των μέτρων και στρατηγικών.

Σε επιχειρηματικό επίπεδο το θεωρούμε σημαντικό στο πλαίσιο των στόχων μας:

Χωρίς ψέματα.

Η ειλικρίνεια είναι ένας από τους θεμελιώδεις πυλώνες μας. Δεν χρησιμοποιούμε μακρύ κατάλογο συστατικών, όχι λόγω της τοξικότητάς τους, αλλά επειδή θεωρούμε ότι απλώς ομορφαίνουν τα μαλλιά χωρίς να τα επιδιορθώνουν, μόνο ένα προϊόν στη σειρά μας περιέχει σιλκόνες για μια ουσιαστική ανάγκη:

Χωρίς μακιγιάζ!



• Αγαπάμε τα ζώα

Δεν κάνουμε δοκιμές σε ζώα, δεν χρησιμοποιούμε συστατικά ζωικής προέλευσης και απορρίπτουμε πρώτες ύλες που έχουν δοκιμαστεί σε ζώα. Τα προϊόντα μας είναι vegan.

Σε εσωτερικό επίπεδο και αφήνοντας στην άκρη τους επιχειρηματικούς στόχους και την αξία που δίνουμε στη φροντίδα του περιβάλλοντος, έχουμε ότι σύμφωνα με τους στόχους της DISAWORK εργαζόμαστε πάνω σε αυτούς:

Εσωτερική επικοινωνία εντός της εταιρείας σε σχέση με τη διαχείριση των ανθρώπων.

Η επικοινωνία είναι το κλειδί της επιτυχίας σε κάθε σχέση, μια επικοινωνία που πρέπει να ρέει προς διάφορες κατευθύνσεις. Η δημιουργία διαύλων για τη συλλογή προτάσεων βελτίωσης, όπως οι έρευνες ικανοποίησης, και η προσπάθεια υλοποίησής τους θα ενισχύσει τους δεσμούς. Η ενδυνάμωση των δεσμών μέσω της ακρόασης είναι η άσκηση της ευτυχίας.

2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Στο "Goa organics" προσπαθούμε να κάνουμε τον εργαζόμενο να αισθάνεται μέλος της ομάδας. Υπό αυτή την έννοια, ο Víctor, ένας από τους εργαζόμενους μας, μας λέει ότι η εμπιστοσύνη και η ανάθεση αρμοδιοτήτων προς το πρόσωπό του ήταν μεγάλη, κάνοντάς τον να αισθάνεται μέρος του έργου.

Επιπλέον, η Goa organics υπολογίζει σε όλους τους εργαζομένους της για να τους συμβουλεύει σχετικά με τις στρατηγικές μάρκετινγκ και τους επιτρέπει να σέβονται το ωράριό τους.

Η GOA ελπίζει ότι τα μέτρα που εφαρμόστηκαν θα βοηθήσουν την εταιρεία μας να αναπτυχθεί και ότι οι εργαζόμενοί μας θα συνεχίσουν να εργάζονται όπως έκαναν στο παρελθόν.

Είναι πολύ σημαντικό για εμάς ότι η ανάπτυξη της εταιρείας μας βασίζεται στην εμπιστοσύνη και τον αμοιβαίο σεβασμό.

Μεταξύ των αρνητικών χαρακτηριστικών, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η παροχή ανεξαρτησίας και αυτοδιαχείρισης στον εργαζόμενο απαιτεί μια καλή διαδικασία πρόσληψης.

Χωρίς μια καλή διαδικασία επιλογής, η εμπιστοσύνη στον εργαζόμενο μπορεί να μετατραπεί σε έλλειψη υπευθυνότητας, καθώς αυτός/αυτή αισθάνεται ότι κανείς δεν τον/την ελέγχει.

Η GOA πιστεύει ότι ο δρόμος προς την επιτυχία βασίζεται στην εμπιστοσύνη και δεν θα αλλάξει την προσέγγισή της προς τους εργαζόμενους.

Σχόλια του Mar Giroi: "Οι εργαζόμενοι είναι αυτόνομοι στην εργασία τους και γνωρίζουν τι πρέπει να κάνουν, οπότε δεν έχει σημασία αν μια μέρα δεν φτάσουν στην ώρα τους για τις ώρες εργασίας τους, καθώς τις άλλες μέρες το αναπληρώνουν με περισσότερες ώρες".

Παράλληλα, ως εξωθεσμική πρακτική παρακίνησης, η GOA organics παρέχει BONUS για την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί ως εταιρεία. Αυτά τα μπόνους δεν εξαρτώνται από την εργασία ενός μεμονωμένου εργαζομένου αλλά από την εργασία ολόκληρης της εταιρείας και στόχος είναι να ενθαρρυνθεί η συνοχή και η καλή ομαδική εργασία.

Η GOA ελπίζει ότι τα μέτρα που εφαρμόστηκαν θα βοηθήσουν την εταιρεία μας να αναπτυχθεί και ότι οι εργαζόμενοί μας θα συνεχίσουν να εργάζονται όπως έκαναν στο παρελθόν.

Είναι πολύ σημαντικό για εμάς ότι η ανάπτυξη της εταιρείας μας βασίζεται στην εμπιστοσύνη και τον αμοιβαίο σεβασμό.

Μεταξύ των αρνητικών χαρακτηριστικών, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η παροχή ανεξαρτησίας και αυτοδιαχείρισης στον εργαζόμενο απαιτεί μια καλή διαδικασία πρόσληψης.

Χωρίς μια καλή διαδικασία επιλογής, η εμπιστοσύνη στον εργαζόμενο μπορεί να μετατραπεί σε έλλειψη υπευθυνότητας, καθώς αυτός/αυτή αισθάνεται ότι κανείς δεν τον/την ελέγχει.

Η GOA πιστεύει ότι ο δρόμος προς την επιτυχία βασίζεται στην εμπιστοσύνη και δεν πρόκειται να αλλάξει την προσέγγισή της προς τους εργαζόμενους.

2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

ΣΥΜΠΑΘΕΙΑ
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

• ΑΝΤΛΗΘΕΝΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Με όλες τις πληροφορίες που έχουμε συγκεντρώσει μέχρι στιγμής, έχουμε αρκετά επιχειρήματα για να προσδιορίσουμε ορισμένα διδάγματα σχετικά με τη συναισθηματική διαχείριση των ανθρώπων που μπορούν να εξαχθούν σε οποιαδήποτε εταιρεία της ΕΕ.

Θεωρούμε ότι η συναισθηματική αμοιβή και τα εσωτερικά κίνητρα, τα εσωτερικά κίνητρα για προσωπική ολοκλήρωση και όχι μόνο για την εργασία, είναι πιο σημαντικά στην GOA.

Θεωρούμε ότι τα εσωτερικά ή εσωτερικά κίνητρα είναι πιο σημαντικά από τα καθαρά οικονομικά εξωγενή κίνητρα.

Επομένως, θεωρούμε ότι τα εσωτερικά κίνητρα αποτελούν κινητήρια δύναμη στην εργασία.

Επιπλέον, σε αυτή τη μελέτη περίπτωσης μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι ο εργαζόμενος θεωρεί ότι είναι σωστό να προάγει την ευτυχία του μέσω των:

- Αυτονομία: Επιδιώκουμε να είμαστε οι διευθυντές της δικής μας ζωής.

- Καλές σχέσεις: Επιδιώκουμε να σχετιζόμαστε, να συνδεόμαστε και να φροντίζουμε τους άλλους.

Επομένως, για να παρακινήσουμε τους άλλους να δώσουν τον καλύτερό τους εαυτό, αντί να προσπαθήσουμε να τους παρακινήσουμε άμεσα, πρέπει να δημιουργήσουμε το κατάλληλο περιβάλλον για να εκπληρώσουν αυτές τις φυσικές τους ανάγκες.

- Ευελιξία στην εργασία: Στην Goa συνειδητοποιούμε ότι ο χρόνος είναι μόνο ένα μέσο για να επιτευχθεί ένας σκοπός. Σύμφωνα με εκθέσεις όπως το 2010 Workplace Flexibility in the U.S., η ευέλικτη εργασία- που επιτρέπει στους εργαζόμενους να εργάζονται όταν, πώς και πού επιλέγουν- αυξάνει τη δέσμευση των εργαζομένων. Στην πραγματικότητα, το 60% των ατόμων με υψηλή πρόσβαση σε αυτά τα μέτρα είναι πολύ ικανοποιημένο από την εργασία τους.

• ΑΝΑΦΟΡΕΣ

<https://www.smartcitylab.com/blog/governance-finance/emotional-salary-a-revolution-for-a-new-labour-market/>

<http://www.youthemploymentdecade.org/en/repor/the-importance-of-an-emotional-salary/>

<https://exploringyourmind.com/importance-emotional-salary-work/>

<https://ehorus.com/emotional-salary/>

<https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/salario-emocional/>

GROWTHCOOP, SPAIN



Στρατηγικός σχεδιασμός
ισορροπημένος με
συναισθηματική νοημοσύνη



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΌΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

POD (Programming=Προγραμματισμός,
Organization=Οργανισμός και Developing=Ανάπτυξη)

- **ΧΩΡΑ**

Ισπανία

- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ**

Κατασκευαστικός τομέας

- **ΕΙΔΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Επιχείρηση

- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Μικρό

- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Η POD είναι μια μικρή εταιρεία που δραστηριοποιείται στον κατασκευαστικό τομέα στην Ανδαλουσία με έδρα τη Γρανάδα.

Οι κύριες δραστηριότητες της POD είναι οι εξής:

- Σχεδιασμός νέων κτιρίων για οικιστικούς σκοπούς (κατοικίες ή πολυκατοικίες)
- Σχεδιασμός νέων κτιρίων για δημόσιες εγκαταστάσεις (σταθμοί λεωφορείων, σιδηροδρομικοί σταθμοί, εμπορικά κέντρα κ.λπ.)
- Ανακαίνιση παλαιών κτιρίων για νέες χρήσεις
- Κατασκευή κτιρίων σε συνεργασία με άλλες μικρές εταιρείες του κλάδου
- Ανακαίνιση διαμερισμάτων μαζί με διακόσμηση για προσανατολισμό στον τουριστικό τομέα
- Κατασκευή διαμερισμάτων κοινωνικής χρηματοδότησης (εστίαση σε άτομα με χαμηλό οικονομικό επίπεδο)

Η POD είναι μια μικρή εταιρεία που υλοποιεί και αναπτύσσει όλα τα έργα σε συνεργασία με διάφορες εξειδικευμένες εταιρείες του τομέα. Η POD παρέχει μια πολύ προσωπική υπηρεσία που βασίζεται σε λεπτομερείς προηγούμενες μελέτες σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών, εστιάζοντας πάντα σε ένα υψηλό επαγγελματικό επίπεδο. Η POD έχει καλή φήμη στον τομέα, καθώς αναζητά πάντα την καλύτερη οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική λύση.

2. Γενική Περιγραφή



- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ**

Μετά από 10 χρόνια εμπειρίας ως τεχνικός αρχιτέκτονας στον κατασκευαστικό τομέα, ξεκίνησε τη δική του επιχείρηση το 2010, κατά τη διάρκεια της οικονομικής ύφεσης στην Ισπανία. Ξεκίνησε αυτό το νέο έργο με κίνητρο να ικανοποιήσει την επιθυμία του για αυτοπραγμάτωση και προσωπική ανάπτυξη.

Ο Javier αποφάσισε να ξεκινήσει τη δική του επιχείρηση σε μια περίοδο οικονομικής ύφεσης και σε έναν τομέα όπως ο οικοδομικός, όπου η κρίση ήταν ισχυρότερη από άλλους τομείς στην Ισπανία. Όταν ο Javier Gil αποφασίζει να δημιουργήσει τη δική του εταιρεία, θέτει πολλά πράγματα σε κίνδυνο, από τα χρήματά του μέχρι τις οικογενειακές του σχέσεις. Ήταν εξοικειωμένος με αυτή την επιχείρηση, καθώς είχε προηγούμενη εμπειρία στον τομέα, αφού είχε εργαστεί σε διάφορες κατασκευαστικές εταιρείες, γνώριζε επίσης αυτή την αγορά και την κατάσταση κρίσης στην οποία βρισκόταν ο κατασκευαστικός τομέας. Το ξεκίνημά του στην εταιρεία ήταν κυρίως στην ανακαίνιση και αποκατάσταση κτιρίων, οπότε με την ανάκαμψη της οικονομικής κατάστασης και την έναρξη κατασκευής νέων κτιρίων. Είδε μια εξειδικευμένη αγορά στην ανακαίνιση κτιρίων, η οποία θα του επέτρεπε να παραμείνει στον κατασκευαστικό τομέα μέχρι να ανακάμψει και πάλι.

2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Ο Javier Gil μας είπε ότι το πρώτο πράγμα που πρέπει να καταλάβετε είναι ότι η ίδρυση μιας επιχείρησης σημαίνει να αναλαμβάνετε κινδύνους που θα πρέπει να αντιμετωπίζετε συνεχώς. Πάντα θα υπάρχουν απροσδόκητα γεγονότα ή καταστάσεις πέρα από τον έλεγχό σας που θα πρέπει να μάθετε πώς να τις επιλύετε. Όμως, όπως είπα και πριν, αποφάσισε να ασχοληθεί με τις επιχειρήσεις στη χειρότερη στιγμή και στον πιο πληγέντα τομέα, προκειμένου να ικανοποιήσει την επιθυμία του για αυτοπραγμάτωση και προσωπική ανάπτυξη. Για τον Javier Gil, ήταν ένα κίνητρο για να έχει μεγαλύτερη εταιρική ευθύνη, όχι για να κερδίσει περισσότερα χρήματα, αλλά για να βελτιώσει τις προσδοκίες του για επαγγελματική και προσωπική ολοκλήρωση. Ο Javier Gil είδε την ίδρυση της εταιρείας του ως μια ευκαιρία να αναλάβει πιο σημαντικά καθήκοντα, τα οποία συνεπάγονταν μεγαλύτερη ευθύνη, η οποία με τη σειρά της σήμαινε ότι έπρεπε να βγάλει τον καλύτερο εαυτό του και να προσπαθήσει να αναδείξει το μέγιστο ταλέντο του. Ο Javier Gil προσπάθησε να ανατρέψει την κατάσταση, παρόλο που οι εξωτερικοί παράγοντες δεν ήταν ευνοϊκοί λόγω της οικονομικής κρίσης και της κρίσης στον κατασκευαστικό τομέα. Για να το πετύχει αυτό, η ανάλυση του πού θέλαμε να πάμε στην παρούσα κατάσταση έγινε εξαιρετικά σημαντική, η κριτική σκέψη προκειμένου να είναι σε θέση να επιλύει προβλήματα ήταν ζωτικής σημασίας. Και το να μπορούμε να φτιάξουμε μια συνεκτική ομάδα που θα μπορούσε να κατανοήσει την κατάσταση.

Για την επιτυχία της εταιρείας μας, οι γραμμές δράσης βασίστηκαν σε:

- Ενίσχυση των επιτευγμάτων. Η POD προσπάθησε να ενισχύσει τα εσωτερικά κίνητρα υπενθυμίζοντας στους εργαζομένους τα θετικά τους επιτεύγματα μέσω μιας δημοσίευσης στο ενημερωτικό δελτίο της εταιρείας, όπου αναφερόταν ότι το επίτευγμα ήταν η αξία ολόκληρης της ομάδας. Εν ολίγοις, για να αξιοποιήσει στο έπακρο τα εσωτερικά κίνητρα κάθε εργαζομένου, προσπάθησε να επιτύχει τη σύνδεση και την ισορροπία μεταξύ της ικανοποίησης των προσωπικών αναγκών κάθε εργαζομένου με το γενικό ή κοινό όφελος της εταιρείας.

- Προσωπική αναγνώριση. Ο Javier Gil προσπαθούσε πάντα να κάνει την ομάδα του να αισθάνεται ότι αναγνωρίζεται ως πολύτιμος πόρος της εταιρείας, γεγονός που ξυπνούσε επίσης αυτό το εσωτερικό κίνητρο σε αυτούς, καθώς δεν επρόκειτο να τους δώσει υλική αναγνώριση, αλλά συγχαρητήρια για την αναγνώριση της καλής δουλειάς.

- Δίνοντας περισσότερες ευθύνες. Σύμφωνα με τον Javier Gil, είναι επίσης θετικό για την ομάδα να τους προσφέρεται η ευκαιρία να αναλάβουν πιο σημαντικά καθήκοντα, τα οποία συνεπάγονται μεγαλύτερη ευθύνη, γεγονός που βελτιώνει τις προσδοκίες τους για επαγγελματική και προσωπική ολοκλήρωση. Αυτό με τη σειρά του τους εμπνέει να αξιοποιήσουν τον εαυτό τους και το ταλέντο τους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Δεν πρόκειται για την ανάληψη περισσότερων ευθυνών εντός της εταιρείας, προκειμένου να κερδίσουν περισσότερα χρήματα, αλλά για τη βελτίωση των προσδοκιών τους για επαγγελματική και προσωπική ολοκλήρωση.

- Ο Javier Gil προσπαθούσε να εφαρμόσει μια αλλαγή προοπτικής στην ομάδα εργασίας, προσπαθώντας να μετακινηθεί από το "πρέπει" στο "θέλω". Ο Javier Gil μας είπε ότι ήταν επίσης πολύ θετικό να προσπαθεί να κάνει την ομάδα του να αντικαταστήσει το "πρέπει να κάνω και πρέπει να κάνω" με το "θέλω να κάνω". Όταν αυτό το "πρέπει να κάνω" αντικαθίσταται από το "θέλουμε να κάνουμε", ικανοποιείται η ανάγκη της ομάδας για αυτονομία και αυτοδιάθεση. Αυτό που προσπαθούσα να κάνω είναι να κάνω την ομάδα να αισθανθεί ότι έχει συνεισφέρει κάτι θετικό, ότι αισθάνεται ικανοποιημένη από την προσπάθεια που κατέβαλα.

- Ο Javier Gil ως διευθυντής της POD προσπαθούσε πάντα να προωθεί ένα συμμετοχικό στυλ διοίκησης επειδή γνωρίζει ότι παράγει καλύτερα αποτελέσματα στους εργαζομένους και με τη σειρά του έχει θετικό αντίκτυπο στην εταιρεία.

2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Ο Javier Gil είχε εμπειρία ως μηχανικός και τεχνικός αρχιτέκτονας σε εταιρείες του κατασκευαστικού τομέα στις οποίες είχε εργαστεί και με κάποιες όχι πολύ θετικές εμπειρίες όσον αφορά το εργασιακό περιβάλλον. Ο Javier Gil γνωρίζει ότι, παρά την αυτοπαρακίνησή του για προσωπική ανάπτυξη και αυτοπραγμάτωση, η εμπειρία του σε άλλες εταιρείες του κατασκευαστικού τομέα τον έκανε να διαπιστώσει ότι απαιτείται ισορροπία μεταξύ της αυτοπαρακίνησης και της συνειδητής ανάλυσης της πραγματικότητας με αναλυτικό τρόπο.

Μερικές φορές η αυτοπαρακίνηση μας κάνει να μην βλέπουμε την πραγματικότητα όπως είναι και αυτό είναι συχνά επικίνδυνο.

Δεν είναι όλα καλά και δυνατά. Ο σχεδιασμός της στρατηγικής μας ανάπτυξης πρέπει να γίνεται σε πραγματική βάση. Από την άλλη πλευρά, η εταιρεία πρέπει να έχει ενσυναίσθηση και να είναι διεκδικητική. Εάν η πολιτική της εταιρείας δεν ενδιαφέρεται για την ευημερία των εργαζομένων της, για τη δημιουργία ενός καλού εργασιακού περιβάλλοντος, για την αναγνώριση των εργαζομένων της, όλα καταλήγουν να επηρεάζουν αρνητικά ακόμη και τον πιο αυτοτροφοδοτούμενο εργαζόμενο. Αυτές οι εμπειρίες τον βοήθησαν να γνωρίζει τι δεν ήθελε να δημιουργήσει στην εταιρεία του βάσει μη ρεαλιστικού σχεδιασμού και από την άλλη πλευρά έπρεπε να προσπαθήσει να αποφύγει τις αρνητικές συνέπειες και τον αρνητικό αντίκτυπο που θα μπορούσε να έχει στην εταιρεία η έλλειψη κινήτρων για τους εργαζομένους. Ο Javier Gil μας είπε ότι το πρώτο πράγμα που πρέπει να καταλάβουμε είναι ότι η δημιουργία μιας ομάδας στην οποία οι εργαζόμενοι θα αισθάνονται αυτο-κίνητοι είναι θεμελιώδους σημασίας για τη σωστή λειτουργία της εταιρείας και ότι για αυτό είναι απαραίτητο να γνωρίζουμε πώς να διαχειριζόμαστε ομάδες.

Αυτό είναι κάτι που ο Javier έχει βιώσει προσωπικά σε ορισμένες από τις εταιρείες του τομέα στον οποίο έχει εργαστεί. Σε ορισμένες από αυτές, η κακή διοίκηση της εταιρείας, με την έλλειψη κινήτρων για τους εργαζομένους, δημιούργησε ένα αφόρητο εργασιακό περιβάλλον στο οποίο ακόμη και οι εργαζόμενοι εγκατέλειπαν την εταιρεία το συντομότερο δυνατό. Ως εκ τούτου, ο Javier Gil είναι σαφές ότι η επιτυχία μιας εταιρείας συνδέεται άμεσα με τον καλό στρατηγικό σχεδιασμό και, από την άλλη πλευρά, με το υψηλό επίπεδο παρακίνησης των εργαζομένων. Ο Javier Gil προσπαθεί να εκτιμά όλο και περισσότερο τους εργαζομένους του, διότι γνωρίζει ότι αποτελούν τον κύριο πόρο του για την επίτευξη των στόχων του.

2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΣΤΟΧΟΙ

Προσδιορίστε τι επεδίωκε να επιτύχει ο οργανισμός με την εφαρμογή αυτών των μέτρων και στρατηγικών.

Να προσπαθήσει να μην κάνει τα ίδια λάθη που έγιναν στις εταιρείες στις οποίες εργάστηκε και τα οποία είχαν αρνητικές επιπτώσεις στην παραγωγικότητα των εργαζομένων και στο εργασιακό κλίμα.

Αυτό που ήθελε η POD ήταν η εταιρεία να μην είναι μόνο μια επιθυμία αυτοπραγμάτωσης και προσωπικής ανάπτυξης για τον Javier Gil, αλλά και όλη η ομάδα να είναι κίνητρο αυτοπραγμάτωσης και προσωπικής ανάπτυξης.

Γι' αυτό ο Javier Gil προσπαθούσε ανά πάσα στιγμή να βελτιώσει τη δέσμευση και τη συμμετοχή των εργαζομένων στην εταιρεία. Όταν οι εργαζόμενοι της POD αισθάνονται ότι η εταιρεία ενδιαφέρεται για την ευημερία τους, βελτιώνεται η δέσμευσή τους στην εταιρεία και η συμμετοχή τους. Αυτό, με τη σειρά του, τους ενθαρρύνει να θέλουν να επιτύχουν τους στόχους τους και να συμμορφωθούν με μια στρατηγική της οποίας αισθάνονται θεμελιώδες μέρος.

Ο Javier Gil προσπαθούσε πάντα να κάνει τον εργαζόμενο να αισθάνεται ότι αποτελεί ενεργό μέρος της εταιρείας, επικοινωνώντας με τους εργαζόμενους, δίνοντας ανατροφοδότηση, ενημερώνοντάς τους για τις ανάγκες του κ.λπ. Με τον τρόπο αυτό ενθαρρύνει τη γέννηση νέων στρατηγικών και ευνοεί την επικοινωνία με την ευρύτερη έννοια του όρου. Σε αυτά τα περιβάλλοντα γεννιούνται οι πιο δημιουργικές ιδέες.

Δημιουργώντας ένα καλό εργασιακό περιβάλλον. Από την προηγούμενη εμπειρία του, ο Javier γνωρίζει ότι είναι απαραίτητο να μπορεί να προωθεί τα κίνητρα και τις επιδόσεις της ομάδας της εταιρείας.



• ΕΠΙΔΡΑΣΗ

Ο Javier Gil προσπάθησε να δημιουργήσει μια ισορροπία μεταξύ του στρατηγικού σχεδιασμού που πραγματοποιείται με κριτικό και ρεαλιστικό τρόπο και της γνώσης του πώς να διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό, αυξάνοντας την αυτο-παρακίνηση κάθε εργαζομένου για να αναπτυχθεί και να εκπληρώσει τον εαυτό του. Για τον Javier Gil, η εμπειρία του κατέστησε σαφές ότι το ανθρώπινο δυναμικό και η μεταχείριση των εργαζομένων είναι ένας από τους θεμελιώδεις πυλώνες της εταιρείας και ότι αυτό έχει αντίκτυπο στους στόχους της εταιρείας.

- Οι εργαζόμενοι θα καταβάλλουν μεγαλύτερη προσπάθεια όταν βλέπουν ότι η διοίκηση της εταιρείας ενδιαφέρεται για την ευημερία τους.

- Όταν ένας εργαζόμενος αναπτύσσει την αίσθηση ότι ανήκει στην εταιρεία και αισθάνεται κίνητρο στην εργασία του, θα αποδίδει καλύτερα.

- Θετικό εργασιακό κλίμα όπου ο εργαζόμενος βρίσκει άνεση.

- Ο εργαζόμενος θα δημιουργήσει την αίσθηση ότι ανήκει στην εταιρεία.

- Ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να θέλουν να επιτύχουν τους στόχους τους και να συμμορφωθούν με μια στρατηγική της οποίας αισθάνονται θεμελιώδες μέρος.

2. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Αν και πιθανότατα τα έχουμε ήδη αναφέρει κατά την ανάπτυξη της μελέτης περίπτωσης, σε αυτό το σημείο θα επισημάνουμε πιο ρητά με ποιον από τους 10 τομείς που περιγράφονται στο ΙΟ1 (πιθανώς μπορεί να είναι περισσότεροι από ένας) αυτή η περίπτωση βέλτιστης πρακτικής μπορεί να συνδεθεί:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ
ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

• ΔΙΔΑΓΜΑΤΑ

Ο Javier Gil έμαθε ότι τα οργανωτικά κίνητρα διαδραματίζουν θεμελιώδη ρόλο επειδή επιτρέπει την αύξηση των δυνατοτήτων κάθε εργαζόμενου, επιτρέποντας την ικανοποίηση των προσωπικών του στόχων και ταυτόχρονα των στόχων της εταιρείας.

Όταν δεν υπάρχει καλό κίνητρο, μπορεί να αντικατοπτρίζεται στη συμπεριφορά των εργαζομένων, προκαλώντας σε ορισμένες περιπτώσεις εργασιακό άγχος, το οποίο με τη σειρά του επηρεάζει την ίδια την εταιρεία, οδηγώντας σε κακή απόδοση εργασίας και επηρεάζοντας τους στόχους του οργανισμού. Από την άλλη, εάν υπάρχει καλό κίνητρο, θα υπάρξουν περισσότερα θετικά αποτελέσματα, καλύτερες εργασιακές σχέσεις, μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, μεταξύ άλλων θετικών επιπτώσεων. Γι' αυτό η POD δεσμεύεται στο κίνητρο των εργαζομένων της, το οποίο μαζί με το προσωπικό κίνητρο κάθε εργαζόμενου έχει μεγάλη επίδραση στη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος ευνοϊκού για τους προσωπικούς στόχους κάθε εργαζόμενου και της εταιρείας.

Ένα ευνοϊκό περιβάλλον εργασίας σημαίνει υψηλότερη παραγωγικότητα, λιγότερες αναρρωτικές άδειες, περισσότερη ενσυναίσθηση και, ως εκ τούτου, συνεργασία και ομαδική εργασία, κ.λπ. Αυτό είναι ένα μάθημα που έχει μάθει ο Javier Gil σε όλη την εργασιακή του εμπειρία.

Ένα άλλο από τα μαθήματα που έχει μάθει και προσπαθεί να εφαρμόσει στο POD είναι να ενθαρρύνει το Teambuilding: Ο Javier προσπαθεί να αναγνωρίσει τους υπαλλήλους του, να ευχαριστήσει τον καθένα από αυτούς για την προσπάθειά τους, την αφοσίωσή τους και να αναζητήσει έναν θετικό χώρο για όλους και, περίπτωση αντιπαραθέσεων μεταξύ συναδέλφων, αντιμετωπίζει την υπόθεση απομονώνοντάς την από το υπόλοιπο προσωπικό, προσπαθώντας να μην μολύνει ή εμπλέξει κανέναν άλλο.

2. Best Practice Profile



- **ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΥΛΙΚΟ**



GROWTHCOOP, SPAIN



Ο αθλητισμός ως τρόπος
ζωής



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** ΑΕΑ
- **ΧΩΡΑ** Ισπανία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Εκπαίδευση
- **ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μη κερδοσκοπικός οργανισμός
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μικρός
- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Η Asociación de Estudios Almerienses (AEA) είναι ένας κρατικός μη κερδοσκοπικός οργανισμός, που ιδρύθηκε στις 27 Αυγούστου 2010, ο οποίος αφιερώνει τις προσπάθειές του στην ολοκληρωμένη βοήθεια και υποστήριξη των ανθρώπων, μέσω της κοινωνικής παρέμβασης και της εργασιακής ένταξης. Κύριοι στόχοι του είναι να πραγματοποιεί κάθε είδους δραστηριότητες που σχετίζονται με την εκπαίδευση και την κατάρτιση, καθώς και συμπληρωματικές ή βοηθητικές λειτουργίες σε αυτούς τους σκοπούς για την πλήρη ανάπτυξη της απασχόλησης και της κατάρτισης.

<https://estudiosalmerienses.com/quienes-somos/>

Nuestro equipo

 Dario Salguero Director de proyectos	 Milagros Padilla Presidenta	 Oscar Salguero Tesorero	 Conchi Cánovas Secretaría	 Juan Pedro Santiago Técnico
---	--	--	--	--

Below each member's name and title, there is a quote in Spanish and a set of social media icons (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram).

2.Γενική Περιγραφή



• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Σε αυτή τη μελέτη περίπτωσης θα δούμε πώς η Asociación de Estudios Almerienses (AEA) κατάφερε να ξεπεράσει την υπάρχουσα κρίση στην υποκείμενη εκπαίδευση της διαρθρωτικής κρίσης που υπέφερε η Ισπανία.

Το Estudios Almerienses προσφέρει μια εναλλακτική με μαθήματα στα οποία το κοινωνικό όφελος είναι πιο σημαντικό από το οικονομικό και αυτό της επέτρεψε να επιβιώσει και να παραμείνει στον τομέα της κατάρτισης, όχι ως εταιρεία αλλά ως ένωση.

Η προστιθέμενη αξία του προέρχεται ακριβώς από εκεί, από την ενσυναίσθηση μεταξύ της ομάδας εργαζομένων και τον τρόπο εργασίας με επικοινωνιακό τρόπο που έχει να κάνει πολύ με τον ιδανικό τρόπο εργασίας που θέλουμε να προωθήσουμε από το έργο DISAWORK με τη συναισθηματική νοημοσύνη ως τη βάση των πάντων.

Για να κατανοήσουμε καλύτερα την άποψη του οργανισμού, είναι απαραίτητο να αναλύσουμε την αποστολή, το όραμα και τις αξίες του.

Αποστολή:Είμαστε ένας χώρος για πρωτοβουλίες και τη δημιουργία κοινωνικο-επαγγελματικών προτάσεων με προτεραιότητα να γίνει πραγματικότητα η κοινωνικοεπαγγελματική ένταξη των ανθρώπων μέσω της εκπαίδευσης.

Όραμα:Να αποτελεί οντότητα αναφοράς στη δημιουργία κοινωνικής αξίας, παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες υπέρ της ολοκληρωμένης ανάπτυξης των ατόμων σε καταστάσεις αποκλεισμού μέσω της απόκτησης και βελτίωσης της προσωπικής τους αυτονομίας και των κοινωνικών και εργασιακών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την πλήρη ένταξή τους.

Οι αξίες μας:

Επαγγελματισμός, ανάπτυξη της δουλειάς με σοβαρότητα, αποτελεσματικότητα και ειλικρίνεια.

Ομαδική εργασία, διεπιστημονική ομάδα με κοινό στόχο.

Διαφάνεια, υπευθυνότητα και ειλικρίνεια στην καθημερινή εργασία.

Εξατομίκευση, προσωποποιημένη εξυπηρέτηση στις κοινωνικοεργατικές ανάγκες.

Ένταξη, δέσμευση για την ανάπτυξη δεξιοτήτων κοινωνικής και προσωπικής αυτονομίας.

Εν ολίγοις, το έργο της Asociación de Estudios Almerienses (AEA) είναι να παρέχει στον πληθυσμό με λιγότερους πόρους τη δυνατότητα κατάρτισης και συμμετοχής στην αγορά εργασίας, με αυτή την έννοια ολόκληρη η αποστολή, το όραμα και οι αξίες του συνοψίζονται στο Intrinsic Motivation. Γνωρίζουμε ότι αυτό που κάνουμε έχει θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία και επομένως υπάρχει μια αφοσιωμένη και ενσυναίσθητη δουλειά για να δώσουμε κάτι θετικό πίσω στην κοινωνία από όλους τους μαθητές με τους οποίους εργαζόμαστε και εκπαιδεύουμε και φυσικά από την ομάδα μας.

Πολλοί από τους μαθητές μας βρίσκονται σε ένα εργασιακό περιβάλλον στο οποίο δεν αισθάνονται άνετα.Επί του παρόντος δεν είναι πολύ δημοφιλές στην Ισπανία και δεν είναι γνωστό πώς να είσαι προπονητής ενός αθλητικού κλάδου, οι περισσότεροι πιστεύουν ότι μπορείς να είσαι μόνο πανεπιστημιακός φοιτητής φυσικής αγωγής αθλητισμού

Επί του παρόντος, υπάρχουν πιστοποιητικά επαγγελματισμού που σας επιτρέπουν να εργάζεστε χωρίς να χρειάζεται να έχετε πτυχίο πανεπιστημίου, επομένως η εταιρεία μας συνεργάζεται με άτομα με υψηλά κίνητρα, που μερικές φορές έχουν αισθανθεί απογοητευμένοι στη δουλειά τους και θέλουν να αλλάξουν τη ζωή τους.

2. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Σε αυτή τη μελέτη περίπτωσης θα δούμε πώς ένας σύλλογος λειτουργεί με δέσμευση ώστε αφενός να εκπληρώσει τον κοινωνικό του σκοπό, ο οποίος είναι να παρέχει εκπαίδευση και ευκαιρίες στα πιο ευάλωτα και δύσκολα στην επανένταξη στην αγορά εργασίας άτομα. Αυτό είναι που τους παρακινεί σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο και κατανοούν ότι ο στόχος μιας μη κερδοσκοπικής ένωσης πρέπει να είναι να αφήσει αντίκτυπο στην κοινωνία και ότι δεν υπάρχει μεγαλύτερη ικανοποίηση από αυτή, πέρα από την οικονομική. Για να διασφαλιστεί ότι η ομάδα είναι ευχαριστημένη με αυτό που κάνει και ότι έχει κίνητρα που υπερβαίνει το υλικό, η ένωση ακολουθεί μια σειρά από τις κατευθυντήριες του DISAWORK.

Η Asociación de Estudios Almerienses (AEA) είναι πολύ αφοσιωμένη στους κοινωνικούς της στόχους και ως εκ τούτου προσπαθούμε να είμαστε υποστηρικτικοί στις προσπάθειές μας να είμαστε χαρούμενοι στην εργασία. Το μυστικό της: ακολουθώντας αυτές τις πρακτικές:

1. Ευέλικτες ώρες εργασίας: Είναι σημαντικό να κατανοήσουμε ότι η εργασία δεν κατανοεί τα χρονοδιαγράμματα. Η ευελιξία καθιστά δυνατό τον συνδυασμό επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Κάθε μέλος της ομάδας διαχειρίζεται το χρόνο του ανάλογα με τις ανάγκες του, αυτό που έχει σημασία είναι στο τέλος ο καθένας να εκπληρώνει τους στόχους του.

2. Υποχωρήσεις: ομαδικές αποδράσεις. Δύο φορές το χρόνο κάνουν μια επαγγελματική και προσωπική «υποχώρηση» για να αποσυνδεθούν από τη δουλειά και να συνδεθούν μεταξύ τους. Έχει να κάνει με το να περάσουμε χρόνο με την ομάδα για να γνωριστούμε καλύτερα και να καθορίσουμε τις προτεραιότητες για το επόμενο τρίμηνο.

3. Τηλεργασία: Συχνά συνδέουμε την τηλεργασία με την εργασία από το σπίτι, αλλά αυτό δεν συμβαίνει πάντα. Εάν η ομάδα είναι καλά συντονισμένη, μπορείτε να συνδεθείτε από οπουδήποτε στον κόσμο. Τους τελευταίους 12 μήνες μέρος της ομάδας Asociación de Estudios Almerienses (AEA) εργάστηκε σε συνεργασία με άλλα μέρη της Ισπανίας, της Αγγλίας και της Πολωνίας.

4. Εβδομαδιαίο γεύμα: Κάθε Παρασκευή, μετά την εβδομαδιαία συνάντηση, η ομάδα της Asociación de Estudios Almerienses (AEA) γευματίζουν μαζί. Ο σύνδεσμος φτιάχνει μια τυπική παέγια! Κατά τη διάρκεια του γεύματος μοιράζονται καλά νέα ή θέματα που τους απασχολούν και μιλούν για τις αξίες της παρέας.

5. Να είσαι ευγενικός. Ένα «καλημέρα» ή ένα «γεια» φτιάχνει τη μέρα όλων. Το να χαιρετάτε την ομάδα σας όταν φτάσετε και να αποχαιρετάτε όταν φεύγετε είναι σημαντικό, δείχνει ανησυχία, ενδιαφέρον και εξατομίκευση. Δεν κοστίζει τίποτα να είσαι ευγενικός.

6. Να είσαι ευγνώμων. Ένα χαμόγελο και ένα ευχαριστώ ανοίγει πολλές πόρτες και εκτιμάς αυτό που κάνουν οι άλλοι και δείχνεις ότι σε έχουν βοηθήσει. Όπως είπε η Rhonda Byrne, συγγραφέας του *The Secret*, «Η ευγνωμοσύνη είναι ένα από τα πιο δυνατά συναισθήματα που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να προσελκύσετε αφθονία και ευημερία στη ζωή σας». Έτσι, στην Asociación de Estudios Almerienses (AEA), πολλές προτάσεις και email τελειώνουν με ένα «ευχαριστώ».

7. Συνεταιρισμός: σκέψου τον άλλον, οι λεπτομέρειες κάνουν τη διαφορά και εκεί που δεν φτάνεις φτάνει ο άλλος. Αυτή είναι η φιλοσοφία της οργάνωσης, επομένως συχνά οργανώνουν δείπνα-έκπληξη επετείων, φέρνουν λίγο φαγητό μετά από ένα ταξίδι ή αναδιοργανώνουν τη δουλειά για να ελευθερώσουν εκείνες τις ομάδες που το χρειάζονται.

2. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής

• ΛΟΓΙΚΗ

Αφού εργάστηκε σε διάφορους οργανισμούς, η ομάδα που απαρτίζει την Asociación de Estudios Almerienses (AEA) πιστεύει ότι η διαφορά μεταξύ μιας οντότητας που θέλει να παραμείνει στην αγορά εργασίας έγκειται στον επαγγελματισμό της.

Αυτός ο επαγγελματισμός στους στόχους χαρακτηρίζεται από τη δέσμευση σε αυτό που κάνουμε περισσότερο, παρά στον μισθό. Μιλάμε ουσιαστικά για εγγενή κίνητρα

Οι κατευθυντήριες γραμμές της αποστολής μας. Το να είναι ένας χώρος για πρωτοβουλίες και τη δημιουργία κοινωνικοεργατικών προτάσεων που έχουν ως προτεραιότητα να κάνουν πραγματικότητα την κοινωνικοεργατική ένταξη ανθρώπων μέσω της εκπαίδευσης, αυτό το καθιστά σαφές.

Θέλουμε να είμαστε μια οντότητα αναφοράς στη δημιουργία κοινωνικής αξίας, παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες υπέρ της ολοκληρωμένης ανάπτυξης των ατόμων σε καταστάσεις αποκλεισμού μέσω της απόκτησης και βελτίωσης της προσωπικής τους αυτονομίας και των κοινωνικών και εργασιακών δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για την πλήρη ένταξή τους .

Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο πιστεύουμε ότι η κινητήρια δύναμη του οργανισμού μας είναι αναμφίβολα το εγγενές κίνητρο, καθώς και η εκτίμηση και η υπερηφάνεια για αυτό που κάνουμε.

Από όλες τις παραπάνω πρακτικές για να είμαστε χαρούμενοι στην εργασία μας καταλαβαίνουμε ότι οι πιο δύσκολες στη διαχείριση είναι αυτές που έχουν να κάνουν με: Ενδυνάμωση των εργαζομένων, πριν προσλάβουμε έναν νέο υπάλληλο, εξετάζουμε προσεκτικά την εργασία και το ακαδημαϊκό τους υπόβαθρο και βεβαιωνόμαστε ότι έχουν τα προσόντα για να καλύψουν μια συγκεκριμένη θέση. Το να δίνετε στους υπαλλήλους σας κάποια εξουσία λήψης αποφάσεων είναι θετικό γιατί θα δημιουργήσει μεγαλύτερη αίσθηση ευημερίας και θα τους επιτρέψει να αισθάνονται ότι εκτιμώνται οι δεξιότητές τους και η εργασία τους εντός του οργανισμού, αλλά από την άλλη πλευρά, η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ πρέπει να είναι σταθερή στην προκειμένου να συνειδητοποιήσετε εάν υπάρχει κάποια απόκλιση στην επίτευξη των στόχων και ότι ο εργαζόμενος έχει αυτοπαρακίνηση.

Κατανοούμε ότι φυσικά, τα οικονομικά κίνητρα μπορεί να είναι ενθαρρυντικά για τους εργαζόμενους, αλλά αυτό που πραγματικά τους παρακινεί να συνεχίσουν να συνεισφέρουν ξεπερνά τα μπόνους. Δεν πρόκειται απλώς για το να μείνουν κολλημένοι στο γραφείο, αλλά να έχουν τα εργαλεία για να δημιουργήσουν νέες ευκαιρίες.



2. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής

• ΣΤΟΧΟΙ

Για αυτόν τον στόχο, θα ελέγξουμε ξανά το όραμα του οργανισμού

Όραμα: Να αποτελεί οντότητα αναφοράς στη δημιουργία κοινωνικής αξίας, παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες υπέρ της ολοκληρωμένης ανάπτυξης των ατόμων σε καταστάσεις αποκλεισμού μέσω της απόκτησης και βελτίωσης της προσωπικής τους αυτονομίας και των κοινωνικών και εργασιακών δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για την πλήρη ένταξή τους.

Η Asociación de Estudios Almerienses (AEA) στοχεύει να είναι ένας τόπος αναγνωρισμένου κύρους για τον επαγγελματισμό και τις αξίες μας.

Σκοπεύουμε ο σύλλογός μας να αποτελέσει πρότυπο για άλλους συλλόγους που θα ακολουθήσουν και να δημιουργήσουμε θετικές συνέργειες στη δημιουργία ποιοτικής απασχόλησης για άτομα που είναι πραγματικά ευάλωτα. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο οι πρακτικές μας μέσα στο σύλλογο γίνονται αντιληπτές από τους εργαζομένους ως εξαιρετικά παρακινητικές και μπορούν ακόμη και να εξομοιωθούν με ένα είδος συναισθηματικού μισθού όσον αφορά την αντίληψη του εργαζομένου για την εργασία που εκτελείται.

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

Αποτελεί μέρος της διαδικασίας λήψης αποφάσεων της εταιρείας
Διευκολύνει την ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής
Διευκολύνει την προώθηση της εργασίας

(SSCS0208) ATENCIÓN SOCIOSANITARIA A PERSONAS
DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES - 450 Horas

Fecha de Inicio: 16 MARZO de 2018



CERTIFICADO DE
PROFESIONALIDAD COMPLETO
ACREDITADO POR EL SEPE



PROGRAMA

- APoyo EN LA ORGANIZACIÓN DE INTERVENCIONES EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL (100 HORAS).
- APoyo PROFESIONAL, ATENCIÓN RELACIONAL Y COMUNICATIVA EN INSTITUCIONES (100 HORAS).
- INTERVENCIÓN EN LA ATENCIÓN HIGIÉNICO - ALIMENTARIA EN INSTITUCIONES (70 HORAS).
- INTERVENCIÓN EN LA ATENCIÓN SOCIOSANITARIA EN INSTITUCIONES (70 HORAS).
- MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES (90 HORAS).

OBJETIVOS:

Preparar y apoyar las intervenciones de atención a las personas y a su entorno en el ámbito institucional realizadas por el equipo interdisciplinar.

Desarrollar intervenciones de atención higiénico, alimentaria y personal asistencial a personas dependientes en el ámbito institucional.

Metodología:

Curso en telefonía con talleres presenciales y online.

Lugar de impartición de la parte presencial:
Residencia SAN RAFAEL,
URBANIZACIÓN TORRE DEL CAMPO, S/N - 04100 - MUJAR (ALMERÍA)

PARA MÁS INFORMACIÓN: 950181724

ASOCIACIÓN DE ESTUDIOS ALMERIENSES - dirección@estudiosalmerienses.com
www.estudiosalmerienses.com

AEA
ASOCIACIÓN DE ESTUDIOS ALMERIENSES
CENTRO ACREDITADO CON Nº. 0000000000

• ANTIKTYΠΟΣ

Μεταξύ των μετρήσεων της ευτυχίας στην εργασία, υπάρχει μια ποικιλία δομών, η πιο ευρέως χρησιμοποιούμενη από τις οποίες είναι η ικανοποίηση από την εργασία, και άλλες όπως η ατομική δέσμευση, η οργανωτική δέσμευση, η εμπλοκή στην εργασία, το εγγενές κίνητρο, η ορμή και το θάρρος, η στοργή στην εργασία και η ανθεκτικότητα. (Fisher, 2010). Κανένα από αυτά δεν έχει την ικανότητα να μετρήσει μόνο του την ευτυχία στην εργασία, επομένως είναι πιο κατάλληλο να ληφθούν υπόψη όλα μαζί για να προσεγγίσουμε την τελική έννοια της ευτυχίας στην εργασία (Fisher, 2010).

Επομένως, για να μετρήσουμε την αποτελεσματικότητα των μέτρων που υιοθετήθηκαν, θα πρέπει να λάβουμε υπόψη ότι είναι προτιμότερο να μιλάμε για όλα ως σύνολο.

Ως δείκτες επιπτώσεων μπορούμε να έχουμε για παράδειγμα την έλλειψη αναρρωτικής άδειας για ψυχολογικούς λόγους, τη σταθεροποίηση της ομάδας εργασίας και τα χαμηλά οικονομικά οφέλη των εργαζομένων. Με λίγα λόγια, η μονιμότητα μιας στέρεας και συμπαγούς ομάδας.

2. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Αν και πιθανότατα τα έχουμε ήδη αναφέρει κατά την ανάπτυξη της μελέτης περίπτωσης, σε αυτό το σημείο θα επισημάνουμε πιο ρητά με ποιον από τους 10 τομείς που περιγράφονται στο ΙΟ1 (πιθανώς μπορεί να είναι περισσότεροι από ένας) αυτή η περίπτωση βέλτιστης πρακτικής μπορεί να συνδεθεί:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
ΔΙΕΚΔΙΚΗΣΗ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

• ΔΙΔΑΓΜΑΤΑ

.Σε αυτή τη μελέτη περίπτωσης, εξετάσαμε τις ικανότητες που σχετίζονται με τα εγγενή κίνητρα και, σε κάποιο βαθμό, τη συναισθηματική αμοιβή, όλα σε σχέση με έναν ενσυναίσθητο τρόπο διαχείρισης της εταιρείας.

- Αποτελεί μέρος της διαδικασίας λήψης αποφάσεων της εταιρείας
- Διευκολύνει την ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής
- Διευκολύνει την προώθηση της εργασίας

Μέσα σε αυτές τις προηγούμενες ικανότητες βλέπουμε μια σειρά από συγκεκριμένες δεξιότητες που πρέπει να εφαρμοστούν εντός της εταιρείας και στο επίπεδο του εργαζομένου.

Για την εταιρεία

- Ευελιξία. Δημιουργήστε επίπεδες δομές για τον εξορθολογισμό της λήψης αποφάσεων. Δημιουργήστε ενδυνάμωση και αυτονομία για να ενθαρρύνετε την πρωτοβουλία.
- Αισιοδοξία. Η πρόσληψη επικεντρώθηκε στην ενσωμάτωση αισιόδοξων ανθρώπων. Θέστε κίνητρα, δομημένους και εφικτούς στόχους.
- Εμπιστοσύνη. Η ποιότητα διαχείρισης επικεντρώθηκε στο να καταστήσει την εμπιστοσύνη εταιρική αξία μέσω του παραδείγματος.
- Δέσμευση. Ευνοώντας ένα κατάλληλο περιβάλλον εργασίας που αυξάνει τη συμμετοχή των ανθρώπων μέσω της ανάπτυξης συγκεκριμένων σχεδίων δράσης.
- Απόλαυση. Επίσημος εορτασμός των επιτυχιών για να γευτείτε και να χαρείτε την ανταμοιβή για την προσπάθεια που έγινε.
- Μάθηση. Κατάρτιση και ανάπτυξη ικανοτήτων για την ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων.
- Βρίσκοντας νόημα. Εταιρική κοινωνική ευθύνη και σχεδιασμός κωδίκων δεοντολογίας. Διαφανής επικοινωνία για την ενίσχυση της αξίας της ειλικρίνειας και της ταύτισης με την εταιρεία.

2. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



Για τους εργαζόμενους

- Να είσαι ευέλικτος. Άνοιξε το μυαλό σου, η αλλαγή γνώμης δεν σε κάνει αδύναμο. Η αλλαγή δεν είναι επιλογή, είναι η μόνη επιλογή.
- Να είσαι αισιόδοξος. Αντιμετωπίστε τις δυσκολίες με καλή διάθεση και επιμονή. Η πίστη ότι κάτι θα λειτουργήσει βοηθάει να αυξηθούν οι πιθανότητες να γίνει.
- Να έχεις αυτοπεποίθηση. Η αυτοπεποίθηση είναι μαγνήτης για ευκαιρίες, εξοικονομεί ενέργεια και πολλαπλασιάζει την παραγωγικότητα της ομάδας. Αποδίδει.
- Να είσαι αφοσιωμένος. Όταν είσαι αφοσιωμένος πιστεύεις, όταν πιστεύεις συμμετέχεις και εμπλέκεσαι. Η δέσμευση αυξάνει την ικανότητά σας.
- Απόλαυσε και διασκέδασε. Η αίσθηση του χιούμορ και του γέλιου αυξάνει την ποιότητα ζωής και την αίσθηση ευεξίας.
- Μάθηση. Μπορείτε να μετατρέψετε τα λάθη σε ευκαιρίες για μάθηση. Η στάση είναι το κλειδί. Οι αντιξοότητες είναι ένα περιβάλλον μάθησης.
- Βρες νόημα. Το σημαντικό δεν είναι να κάνεις αυτό που αγαπάς, αλλά να αγαπάς αυτό που κάνεις.

• Επιπλέον υλικό



Αποστολή, όραμα και στόχοι

Misión, visión y valores

Misión:
Elaborar un plan de marketing y de gestión de programas comerciales para permitir un mayor control y mejorar la calidad de los productos ofrecidos por la empresa.

Visión:
Ser el principal proveedor de servicios de gestión de comunicación para las empresas que operan en el mercado de los servicios de comunicación y de los servicios de gestión de comunicación para las empresas.

Valores:
- Profesionalidad: Seriedad, eficiencia, compromiso, atención al cliente.
- Trabajo en equipo: Trabajo en equipo, colaboración, respeto.
- Transparencia, integridad y honestidad en el trabajo.
- Responsabilidad: Seriedad, compromiso y respeto por el cliente.
- Seguridad: Confianza y seguridad en los servicios ofrecidos. En cualquier caso y momento.



Η ομάδα μας σε
ραδιοφωνική εκπομπή

GROWTHCOOP, SPAIN



Βαλakoοk και ομαδική εργασία



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Balakook)
- **ΧΩΡΑ** Ισπανία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Τομέας Αθλητισμού
- **ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Επιχειρηματική Εταιρεία
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μικρό
- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Η BALAKOOK είναι μια μικρή εταιρεία που εργάζεται στον τομέα του αθλητισμού στην Ανδαλουσία με έδρα τη Γρανάδα.

Φανταστείτε ένα μέρος όπου μπορείτε να συναντηθείτε και να μιλήσετε για ποδήλατα, να πιείτε ένα ποτό, να ακούσετε μουσική ή να παρακολουθήσετε τα καλύτερα βίντεο με ποδήλατα και όλα αυτά να περιβάλλονται από την καλύτερη ατμόσφαιρα. Αυτό είναι το όνειρό μας και τώρα έγινε πραγματικότητα. Έχουμε λάβει μέτρα και σας παρουσιάζουμε το κατάστημα που περιμένατε.

Η Balakook έχει περισσότερα από 350 τετραγωνικά μέτρα επιφάνειας όπου μπορείτε να βρείτε έκθεση ποδηλάτων και αξεσουάρ, καθώς και εκτεταμένες εγκαταστάσεις αφιερωμένες στη συναρμολόγηση και επισκευή ποδηλάτων.

Στ Balakook είμαστε χρήστες του κόσμου των ποδηλάτων και γνωρίζουμε τη σημασία της συντήρησης και επισκευής των ποδηλάτων.

Οι κύριες δραστηριότητες της BALAKOOK είναι:

- αγορά και πώληση αθλητικού εξοπλισμού
- εξειδικευμένες συμβουλές στον ανταγωνισμό
- Συγκεκριμένα ο κλάδος μας είναι το ποδήλατο

Η Balakook είναι μια νέα εταιρεία αφιερωμένη στον αθλητισμό, κυρίως στα δίτροχα αθλήματα σε σχέση με την ποδηλασία.

Ποδηλασία δρόμου, ποδηλασία βουνού, ποδήλατα τουρισμού για όλες τις ηλικίες και προφίλ.

Προσφέρουμε επίσης συμβουλές για εμβιομηχανική και μηχανική ποδηλάτων.

Είμαστε παθιασμένοι με τα ποδήλατα.

Η ομάδα μας αποτελείται από 5 άτομα αφοσιωμένα σώμα και ψυχή στο πάθος μας, το ποδήλατο.

2. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Η Balakook γεννήθηκε πριν από 9 χρόνια με σκοπό να αφοσιωθούμε σε αυτό που μας παθιάζει περισσότερο, που είναι ο κόσμος των δύο τροχών.

Από ένα χόμπι γεννήθηκε ένας τρόπος για να βγάλεις τα προς το ζην και πιστεύουμε ότι δεν υπάρχει τίποτα πιο ικανοποιητικό από το να δουλεύεις πάνω σε αυτό που αγαπάς.

Η αρχική μας βάση ήταν στη Maracena και μετακομίσαμε πριν από 2 χρόνια στη σημερινή μας τοποθεσία, κοντά στη φύση, για να μπορέσουμε να προσφέρουμε υποστήριξη και βοήθεια σε όλους όσους πρόκειται να κάνουν μια οδική ή ορεινή διαδρομή.

Στη Balakook προσφέρουμε τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Κατάστημα
- Εργαστήριο
- Πλύσιμο αυτοκινήτου
- Συνεργείο αυτοκινήτων
- Δοκιμαστήριο
- Αποθήκευση ποδηλάτου
- Ενοικίαση
- Εξοπλισμός ποδηλάτου
- Φυσιοθεραπευτής
- Χειρομασάζ
- Εμβιομηχανικές μελέτες

Σε αυτή τη μελέτη περίπτωσης θέλουμε να προσθέσουμε αξία στα εξωτερικά κίνητρα και τη συναισθηματική αμοιβή.

Πρέπει να λάβουμε υπόψη ότι η κατάσταση της Babadook στην αρχή της πανδημίας ήταν αρκετά περίπλοκη.

Ένας νέος επαγγελματικός χώρος με νέα επένδυση, μετακομίζοντας από το χωριό Maracena στην πόλη της Γρανάδας, και σε αυτό το πλαίσιο μας έπληξε η πανδημία του Covid 19.

Έπρεπε να κλείσουμε το κοινό και επικεντρωθήκαμε κυρίως στο εργαστήριο και στις τηλεφωνικές πωλήσεις.

Από αυτήν την αβεβαιότητα εστιάσαμε στο να κάνουμε την επιχείρησή μας πιο ορατή, ώστε οι άνθρωποι να γνωρίζουν πόσο σημαντικά είναι τα υπαίθρια αθλήματα για την καταπολέμηση του ιού.

Από μια κατάσταση αδυναμίας και αβεβαιότητας βρήκαμε μια ευκαιρία που έγινε δυνατή γιατί αγαπάμε αυτό που κάνουμε και αγαπάμε το άθλημα των δύο τροχών.

Είναι εύκολο να διαδώσουμε το πάθος μας γιατί είμαστε παθιασμένοι με το άθλημα.

Μόλις αρχίσαμε να πουλάμε πολλά ποδήλατα και δεν είχαμε σχεδόν καθόλου απόθεμα, ο κόσμος άρχισε να χρησιμοποιεί τα ποδήλατα όχι μόνο ως όχημα αναψυχής, αλλά και ως μέσο μεταφοράς.

Ο κόσμος συνειδητοποίησε το γεγονός ότι είναι ασφαλές για τους ιούς, φιλικό προς το περιβάλλον και προσβάσιμο σε όλους.

Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι σε μια κατάσταση όπως η σημερινή, ο φόβος και η αβεβαιότητα κυριέυσε όλους μας, φοβούμενοι για την υγεία των αγαπημένων μας και την εργασιακή αβεβαιότητα.

2. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Ο διευθυντής και ιδιοκτήτης του Santi G. μας δείχνει ότι η διαχείριση αυτής της κατάστασης ως επιχειρηματίας δεν ήταν εύκολη και ότι ο επιχειρηματίας πρέπει να γνωρίζει ότι θα πρέπει να αναλαμβάνει κινδύνους που θα πρέπει να αντιμετωπίζει συνεχώς. Υπό αυτή την έννοια, όπως είδαμε, θα υπάρχουν πάντα απρόβλεπτα γεγονότα ή καταστάσεις πέρα από τον έλεγχό του, που θα πρέπει να μάθει να αντιμετωπίζει.

Η αβεβαιότητα που δημιουργήθηκε με τον COVID-19 είναι ένα από αυτά, αλλά το κίνητρό μας για τη δουλειά και η αγάπη που έχουμε για το άθλημα των δύο τροχών μας επέτρεψε να αναπτυχθούμε ως εταιρεία και να είμαστε σε θέση να παρέχουμε ταξιδιωτικές και αθλητικές λύσεις σε εκατοντάδες ανθρώπους. Σύμφωνα με τα λόγια του Cristian Jiménez, διευθυντή του καταστήματος, ήταν ένα μεγάλο κίνητρο να νιώθουμε χαρούμενοι στη δουλειά, να γνωρίζουμε ότι κάνουμε άλλους ανθρώπους χαρούμενους με το ίδιο πάθος με εμάς. Δεν είναι τόσο τα χρήματα που κερδίζονται όσο η αίσθηση της δημιουργίας μιας κοινότητας που ενώνεται με αυτούς που αγαπάμε και, με αυτόν τον τρόπο, βελτιώνοντας τις φιλοδοξίες μας να εκπληρώσουμε τον εαυτό μας επαγγελματικά και προσωπικά.

Όπως αναφέραμε παραπάνω, η βασική πράξη που μας έδωσε τη δυνατότητα να ξεπεράσουμε τις αντιξοότητες ήταν η ανθεκτικότητα και η κριτική σκέψη.

Από τη στιγμή που έκλεισαν όλα τα μη βασικά εμπορικά προϊόντα, είχαμε πίστη στην πεποίθηση ότι μέσω της ποδηλασίας θα μπορούσαμε να δημιουργήσουμε ένα ασφαλές περιβάλλον για τις μετακινήσεις μας. Και σε αυτήν την πεποίθηση βασίσαμε την επικοινωνία μας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, έπρεπε να ενημερώσουμε τους πελάτες μας ότι ήμασταν εκεί για αυτούς και λάβαμε όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας για να κάνουμε το κατάστημά μας χώρο χωρίς Covid.

• **Ομαδική δουλειά.** Ο Santi και ο Cristian Jiménez μας εξηγούν την αλλαγή της προοπτικής στην ομαδική εργασία, έπρεπε να είμαστε πιο ακριβείς και να βελτιστοποιήσουμε το χρόνο. Ήταν πολύ θετικό ότι μπορέσαμε όλοι να φέρουμε εις πέρας όλες τις εργασίες, από το να σηκώσουμε το τηλέφωνο, να παρακολουθήσουμε έναν αγοραστή, να κάνουμε ποδήλατο ή να βοηθήσουμε στο εργαστήριο. Αυτό που προσπάθησε να γίνει είναι η ομάδα να νιώθει ότι έχει συνεισφέρει κάτι θετικό, ότι νιώθει ικανοποιημένη από την προσπάθεια που έχει κάνει.

• **Προσωπική αναγνώριση.** Η ομάδα αισθανόταν πάντα πολύ ενωμένη και πάντα αναγνωρίζονταν ως ένας πολύτιμος πόρος της εταιρείας, ο οποίος τους κίνησε επίσης αυτό το εγγενές κίνητρο, καθώς δεν ήταν θέμα να τους δώσουμε υλική αναγνώριση, αλλά συγχαρητήρια για την αναγνώριση μιας δουλειάς μπράβο.

• **Πρωθήστε τα επιτεύγματα.** Η BalaKook προσπάθησε να αυξήσει τα εγγενή κίνητρα υπενθυμίζοντας στους εργαζόμενους τα θετικά τους επιτεύγματα μέσω αναρτήσεων στο Facebook και κάνοντας κοινές δραστηριότητες, όπως βόλτες με ποδήλατο με όλη την ομάδα. Εν ολίγοις, για να αξιοποιήσουμε στο έπακρο τα εγγενή κίνητρα κάθε εργαζόμενου, προσπαθήσαμε να επιτύχουμε τη σύνδεση και την ισορροπία μεταξύ της ικανοποίησης των προσωπικών αναγκών κάθε εργαζομένου με το γενικό ή κοινό όφελος της εταιρείας.

• **Αναθέστε και δώστε μεγαλύτερη ευθύνη.** Σύμφωνα με τον Santi, τον ιδιοκτήτη της Balakook, είναι θετικό για την ομάδα να τους προσφέρει την ευκαιρία να αναλάβουν πιο σημαντικές λειτουργίες, που συνεπάγονται μεγαλύτερη ευθύνη, να τους κάνει να συμμετέχουν σε στρατηγικές αποφάσεις και να τους συμβουλεύονται, καθώς ενδιαφέρονται επίσης για τη βελτίωση της εταιρείας. Αυτό, με τη σειρά του, τους εμπνέει να αναδείξουν τον καλύτερο εαυτό τους και τα ταλέντα τους. Δεν πρόκειται για μεγαλύτερη ευθύνη εντός της εταιρείας, προκειμένου να κερδίσετε περισσότερα χρήματα, αλλά για την ενίσχυση των φιλοδοξιών σας για επαγγελματική και προσωπική ολοκλήρωση.

2. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• ΛΟΓΙΚΗ

Η ομάδα Balakook μαζί με τον διευθυντή τους Santi είχαν εμπειρία ως σύμβουλοι πωλήσεων και σύμβουλοι στον τομέα των δικύκλων και μέχρι στιγμής όλα ήταν θετικά. Αλλά η κατάσταση που προέκυψε από τον COVID-19 μας άφησε με μια πραγματικότητα αβεβαιότητας, στην οποία ο μόνος τρόπος για να την αντιμετωπίσουμε ήταν να γνωρίζουμε ότι η δουλειά μας ήταν να παρέχουμε στους ανθρώπους ευτυχία στον ελεύθερο χρόνο τους. Υπό αυτή την έννοια δεν είμαστε πωλητές ποδηλάτων, είμαστε πωλητές στιγμών ευτυχίας μαζί με ένα ποδήλατο. και αυτό είναι ανεκτίμητο.

Το μάθημα που θα θέλαμε να δείξουμε είναι ότι είναι πιο εύκολο να βγεις από μια κακή κατάσταση όταν αγαπάς τη δουλειά που κάνεις. Και με αυτή την έννοια, ο διευθυντής πρέπει να προωθήσει ότι όλοι οι εργαζόμενοι αισθάνονται μέρος της ομάδας, εκτός από το αυτοκίνητρο και τον συναισθηματικό μισθό κάθε εργαζόμενου. Η εταιρεία πρέπει να τους κάνει να συμμετέχουν και να είναι μέρος της ομάδας. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο έχουμε επισημάνει αυτήν την αρμοδιότητα παραπάνω. Αυτό προϋποθέτει ότι η εταιρεία νοιάζεται για τον εργαζόμενο: εάν η πολιτική της εταιρείας δεν ενδιαφέρεται για την ευημερία των εργαζομένων της, για τη δημιουργία ενός καλού εργασιακού περιβάλλοντος, για την αναγνώριση των εργαζομένων της, όλα αυτά καταλήγουν να έχουν αρνητική επίδραση ακόμη και στους πιο αυτοκινητοποιημένους εργαζόμενους. Καθ' όλη τη διάρκεια της πανδημίας, η ομάδα μας ήταν χέρι-χέρι, βοηθώντας ο ένας τον άλλον και όντας παρούσα και προσεκτική στις ζωές και τις οικογένειες όλων των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων των πελατών μας.

Υπάρχουν πολλές εταιρείες ποδηλάτων και πάροχοι υπηρεσιών, αλλά οι υπάλληλοί μας είναι στη διάθεση των πελατών μας και σε πολλές περιπτώσεις υπάρχει φιλική σχέση. Αυτό συμβαίνει γιατί νοιαζόμαστε για την ευτυχία του πελάτη, γιατί είναι μέρος της ευτυχίας μας. Η άμεση κατάσταση του COVID-19 ήταν μια πρόκληση για εμάς, έπρεπε να κάνουμε τους ανθρώπους να δουν πόσο σημαντικό είναι ο υπαίθριος αθλητισμός και ότι παρά τις δυσκολίες, η ζωή συνεχίζεται. Σε αυτό το περιβάλλον πρέπει όλοι να βοηθήσουμε ο ένας τον άλλον και να προωθήσουμε το τοπικό εμπόριο.

Αυτή ήταν η επιτυχία της δουλειάς μας και της εταιρείας μας, η ομαδική εργασία, η αναγνώριση της θέσης εργασίας και ο συναισθηματικός μισθός καθώς και τα εγγενή κίνητρα.

• ΣΤΟΧΟΙ

Η εταιρεία και ο οργανισμός Balakook στόχευαν να βγουν από την υπάρχουσα κατάσταση κατά την περίοδο του εγκλεισμού με την εγγύηση ότι θα μπορούσαμε να διατηρήσουμε τις θέσεις εργασίας των εργαζομένων μας και να αποφύγουμε τη χρεοκοπία της εταιρείας.

Η επιτυχία της εταιρείας μας μετά τον περιορισμό της πανδημίας βασίζεται κυρίως στους ακόλουθους πυλώνες:

- Ομαδική δουλειά
- Μέτρα ασφαλείας
- Προαγωγή της ενότητας μεταξύ των εργαζομένων με τη συμμετοχή τους στην κατάσταση.
- Ευέλικτο περιβάλλον εργασίας
- Προώθηση των κοινωνικών δικτύων. όλοι οι υπάλληλοί μας εργάζονται ως «Διαχειριστές Κοινότητας» δημοσιεύοντας εκδρομές και διαδρομές και κάνοντας ορατή την αναψυχή των δύο τροχών...

Όλα αυτά βασίζονται στη βελτίωση της δέσμευσης και της συμμετοχής των εργαζομένων στην εταιρεία. .

Η δημιουργία ενός καλού εργασιακού περιβάλλοντος για τους εργαζόμενους είναι το κλειδί για την ενίσχυση των κινήτρων και της απόδοσης της ομάδας της εταιρείας.

2. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Ο Santiago προσπάθησε να δημιουργήσει μια ισορροπία μεταξύ της αυτό-παρακίνησης του κάθε εργαζομένου για ανάπτυξη και πληρότητα, και της υποστήριξης από μεριάς οργανισμού μέσω της δημιουργίας μιας ομάδας που θα αντιμετωπίσει τους εξωτερικούς παράγοντες που μπορούν κατά βάση να επηρεάσουν αρνητικά την ενίσχυση αυτής της παρακίνησης, όπως η αβεβαιότητα της πανδημίας με την περίοδο καραντίνας.

Επομένως, πρόκειται για παράδειγμα «κλειδί» για το πώς η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να αξιοποιηθεί για την καλύτερη διαχείριση μίας ομάδας, δημιουργώντας τις απαραίτητες συνέργειες για την επιτυχία.

Μ' αυτό το στόχο, οι καθοριστικής σημασίας παράγοντες που εντοπίσαμε ήταν οι εξής:

- Οι εργαζόμενοι δουλεύουν πιο εντατικά όταν βλέπουν ότι η διοίκηση του οργανισμού ενδιαφέρεται για την καλή ψυχοσωματική τους κατάσταση και την ανάπτυξη του ομαδικού πνεύματος.
- Όταν σε έναν εργαζόμενο δίνεται η δυνατότητα να πάρει πρωτοβουλίες και αποφάσεις, αναπτύσσει την αίσθηση του ανήκειν στην εταιρεία και αισθάνεται κινητοποιημένος στην εργασία του, και τότε αποδίδει καλύτερα
- Ένα «οικογενειακό» εργασιακό περιβάλλον έτσι ώστε ο εργαζόμενος να αισθάνεται άνετα
- Ενθάρρυνση των εργαζομένων να επιθυμούν την επίτευξη των στόχων τους για ανάπτυξη σε συμφωνία με μια στρατηγική η οποία αισθάνονται ότι τους περιλαμβάνει
- Αυτό-πραγμάτωση και προσωπική εξέλιξη για τους εργαζόμενους της BALAKOOK

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Παρόλο που ενδεχομένως τις έχουμε ήδη αναφέρει κατά την ανάπτυξη της μελέτης περίπτωσης, σ' αυτό το σημείο θα επισημάνουμε λεπτομερέστερα με ποιες από τις 10 περιοχές που περιγράφονται στο ΙΟ1 (πιθανώς σε περισσότερες από μία) μπορεί να συνδεθεί αυτή η περίπτωση καλής πρακτικής:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ

ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

ΑΥΤΟ-ΕΛΕΓΧΟΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

2. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΙΚΑ

Με τις πληροφορίες που έχουμε συλλέξει ως τώρα, έχουμε αρκετά επιχειρήματα ώστε να αναγνωρίσουμε κάποια συμπεράσματα για τη συναισθηματική διαχείριση, τα οποία μπορούν να επεκταθούν σε οποιαδήποτε Ευρωπαϊκό οργανισμό.

Ο Santi έμαθε ότι η παροχή κινήτρων από μεριάς οργανισμού παίζει θεμελιώδη ρόλο διότι επιτρέπει τη βελτίωση των δυνατοτήτων κάθε εργαζομένου, επιτρέποντας την ικανοποίηση των προσωπικών τους στόχων και ταυτόχρονα των στόχων του οργανισμού.

Η έλλειψη καλών κινήτρων αντικατοπτρίζεται στη συμπεριφορά των εργαζομένων, σε κάποιες περιπτώσεις με άγχος συνδεδεμένο με την εργασία, το οποίο με τη σειρά του επηρεάζει τον ίδιο τον οργανισμό, οδηγώντας σε χαμηλές επιδόσεις και επηρεάζει τους σκοπούς του οργανισμού.

Η εμπειρία του COVID-19 καθιστά σαφές ότι η παροχή κινήτρων εντός του οργανισμού παίζει καθοριστικό ρόλο καθώς επιτρέπει όχι μόνο τη βελτίωση των δυνατοτήτων του κάθε εργαζόμενου, επιτρέποντάς τους να ικανοποιήσουν τους προσωπικούς τους στόχους και ταυτόχρονα αυτούς του οργανισμού, κι επίσης να έχουν την ικανότητα να μάχονται ενάντια σε αρνητικά στοιχεία όπως αυτά που έχουμε αντιμετωπίσει με το κλείσιμο του οργανισμού. Η μεγάλη ενσυναίσθηση και οι μεγάλες δόσεις συναισθηματικής νοημοσύνης όπως επίσης και οι δεξιότητες διαχείρισης είναι συνεπώς απαραίτητες.

Όταν δεν υπάρχει καλή διαχείριση, οι δυσκολίες διογκώνονται, ιδίως όταν υπάρχει εργασιακή αβεβαιότητα, κι απ' την άλλη εάν τα κίνητρα των εργαζομένων δεν είναι μόνο οικονομικά, αλλά κι από το συναισθηματικό κεφάλαιο, είναι ευκολότερο για τον εργαζόμενο να υπομείνει πιο επισφαλείς καταστάσεις. Αυτό αντανακλάται στη συμπεριφορά των εργαζομένων, προκαλώντας σε κάποιες περιπτώσεις άγχος συνδεδεμένο με την εργασία, το οποίο με τη σειρά του επηρεάζει τον ίδιο τον οργανισμό, προκαλώντας χαμηλή απόδοση και επηρεάζοντας τους σκοπούς του οργανισμού. Απ' την άλλη, με υψηλών προδιαγραφών διαχείριση και στρατηγικό πλάνο, μπορούν να υπάρξουν πιο θετικά αποτελέσματα, καλύτερες εργασιακές σχέσεις, μεταξύ άλλων θετικών αποτελεσμάτων. Επομένως, η BALAKOOK δεσμεύεται σε μία διαχείριση με ενσυναίσθηση για τους εργαζομένους της, που παράλληλα με το προσωπικό κίνητρο του καθενός έχει εξαιρετικό αντίκτυπο στη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που είναι ευνοϊκό και για τους προσωπικούς στόχους του κάθε εργαζόμενου αλλά και του οργανισμού.

Ένα ακόμα μάθημα που απέκτησε και το οποίο προσπαθεί να εφαρμόσει στην BALAKOOK είναι η ενθάρρυνση της ανάπτυξης ομαδικού πνεύματος.

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Παρόλο που ενδεχομένως τις έχουμε ήδη αναφέρει κατά την ανάπτυξη της μελέτης περίπτωσης, σ' αυτό το σημείο θα επισημάνουμε λεπτομερέστερα με ποιες από τις 10 περιοχές που περιγράφονται στο ΙΟ1 (πιθανώς σε περισσότερες από μία) μπορεί να συνδεθεί αυτή η περίπτωση καλής πρακτικής:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ

ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

ΑΥΤΟ-ΕΛΕΓΧΟΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

2. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής

- Επιπροσθετο υλικό



INTERMEDIAKT, GREECE



Dialectica



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Dialectica
- **ΧΩΡΑ** Greece
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Business Management Consultant
- **ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Business Company
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Large

- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Η Dialectica είναι μια εταιρεία παροχής πληροφοριών που διαμορφώνει την καλύτερη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων παγκοσμίως. Βοηθά θεσμικούς επενδυτές, ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια και μεγάλες συμβουλευτικές εταιρείες να αντλούν πληροφορίες και να αξιολογούν επενδυτικές συμφωνίες πολλών εκατομμυρίων δολαρίων μέσω συζητήσεων με ειδικούς στις αγορές που τους ενδιαφέρουν. Συνεργάζονται με κορυφαίες εταιρείες επενδύσεων και συμβούλων στον κόσμο, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να συλλέγουν πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο και πληροφορίες για την αγορά από ειδικούς του κλάδου των αγορών, τομείς και περιοχές. Καθοδηγούμενοι από την αποστολή τους να επιτύχουν απaráμιλλη αναγνώριση πελατών, αναπτύσσουν την πιο αξιόπιστη και καινοτόμο πλατφόρμα ανταλλαγής γνώσεων στον κόσμο. Χρηματοδοτήθηκαν το 2015 και έχουν έδρες σε Αθήνα, Λονδίνο, Νέα Υόρκη, Μόντρεαλ και Βανκούβερ. Ανακηρύχθηκε ως μια από τις εταιρείες με το καλύτερο εργασιακό περιβάλλον στο Best Workplaces 2020, ενώ εν μέσω πανδημίας σχεδίασε και υλοποίησε το πρόγραμμα «Covid Stress-free» με στόχο την ενίσχυση της ομαδικής εργασίας και της θετικής ψυχολογίας στο πλαίσιο της απομακρυσμένης εργασίας.

- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ**

Μία από τις πρακτικές τους με ιδιαίτερο ενδιαφέρον είναι το «Growth Pathway», το οποίο είναι μια διαδικασία ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού με διπλή εστίαση: αφενός καλλιεργεί τα ταλέντα και τις ηγετικές δεξιότητες των εργαζομένων και αφετέρου παρέχει ευκαιρίες που επισπεύδουν την προαγωγή των εργαζομένων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

1. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Στη Dialectica, η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται μέσω τριών κατηγοριών εργαζομένων. Μόλις γίνεται νέα πρόσληψη, ο νέος εργαζόμενος εντάσσεται στην ομάδα των Συνεργατών, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι να κρατούν «ενεργό» το δίκτυο πελατών σε όλο τον κόσμο και να παρέχουν συνεχώς τις γνώσεις τους μέσω κλήσεων, για 15 έως 24 μήνες. Στη συνέχεια προάγονται σε διαχειριστές ανθρώπων, όπου γίνονται υπεύθυνοι για την ανάπτυξη των μελών της ομάδας, τον προϋπολογισμό και τη στρατηγική εξυπηρέτησης πελατών, αναπτύσσοντας ηγετικές δεξιότητες, αλλά πάνω από όλα, ανάπτυξη και αποτελεσματικότητα των υφισταμένων τους. Σε αυτό το διάστημα, εντάσσονται σε ένα εντατικό πρόγραμμα ανάπτυξης δεξιοτήτων, το οποίο περιλαμβάνει τη διαχείριση μικρών ομάδων εργαζομένων (2-3 άτομα) και διαρκεί 15 μήνες. Ανάλογα με το μέγεθος των καταγραφών και την ομάδα του διαχειριστή ανθρώπινου δυναμικού, μπορούν να γίνουν συνεργάτης διαχειριστής, ανώτερος διαχειριστής ή απλά ... διαχειριστής. Οι διαχειριστές ανθρώπινου δυναμικού είναι υπεύθυνοι για την πρόσληψη, την εποπτεία, την εκπαίδευση και την εξέλιξη νέων συνεργατών σε διαχειριστές, τη διαχείριση έργων, καταγραφών και στρατηγικών που θα αποφέρουν τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα. Φυσικά, εάν ένας συνεργάτης δεν επιθυμεί να γίνει διαχειριστής, η Dialectica προσφέρει εναλλακτικές δυνατότητες για μετακίνηση σε ανθρώπινο δυναμικό, χρηματοοικονομικά κ.λπ. Αλλά πού βασίζεται όλη αυτή η διαδικασία εξέλιξης και προόδου; Αρχικά, το Growth Pathway περιλαμβάνει μια διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης κάθε εργαζομένου, που διεξάγεται τρεις φορές από διαχειριστές με στόχο να τους βοηθήσει να ταιριάξουν καλύτερα στον εταιρικό τους ρόλο. Δεύτερον, ένα προκαθορισμένο σχέδιο εκπαίδευσης και δεξιοτήτων σε διάφορες φάσεις, που βοηθά τον εργαζόμενο να αναδείξει τα ταλέντα και τις γνώσεις του, όπως επίσης και νέους ρόλους. Κάθε φορά που ένας εργαζόμενος αναλαμβάνει μια νέα ευθύνη, εκπαιδεύεται για αυτήν. Όταν αναβαθμίζεται, περνάει από ένα 'bootcamp' για τις νέες του ευθύνες και για το πώς θα ανταποκριθεί σε αυτές.

• ΣΚΕΠΤΙΚΟ

Ως εκ τούτου, προσπαθούν να διασφαλίσουν ότι καθώς επεκτείνονται σε νέες γεωγραφίες και νέους κλάδους επιχειρήσεων και πελατών αναπτύσσονται όλοι μαζί σε ένα περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς όπου όλοι αισθάνονται ότι έχουν τη δύναμη να εκφράσουν τον πλήρη, αυθεντικό εαυτό τους στη δουλειά. Ο λόγος που θεωρείται μία από τις καλύτερες περιπτώσεις μελέτης της χώρας μας είναι ότι ακόμη και σε μια χρονιά γεμάτη προκλήσεις, η Dialectica δεν σταμάτησε να επενδύει στις δεξιότητες και τις ικανότητες των εργαζομένων της.

• ΣΤΟΧΟΙ

Η ανάπτυξη της εταιρείας είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ανάπτυξη των εργαζομένων της. Άλλωστε, είναι στρατηγική επιλογή και αναπόσπαστο μέρος του DNA της Dialectica να επενδύει στους ανθρώπους της, παρέχοντάς τους ένα ιδανικό περιβάλλον για να ξεδιπλώσουν, με ασφάλεια, το ταλέντο και τη δημιουργικότητά τους, ακόμη και εν μέσω πανδημίας. Επιλέγει να καλύψει όλες τις θέσεις διοικητικής ευθύνης αποκλειστικά εσωτερικά, μέσω προαγωγών ταλαντούχων υπαλλήλων. Ο στόχος του προγράμματος είναι να επιταχύνει την εξέλιξη της σταδιοδρομίας των εργαζομένων, να παρέχει δίκαιες και διαφανείς ευκαιρίες εξέλιξης, κίνητρα που σχετίζονται με την απόδοση και να υποστηρίξει συστήματα που καθοδηγούν και ενισχύουν την πρόοδο κάθε εργαζομένου.

1. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Αυτή η πρακτική δημιουργεί μια κουλτούρα ικανοποίησης όταν οι επιδόσεις πετυχαίνουν. Παρέχει πολλές, διαφορετικές ευκαιρίες για επαγγελματική ανάπτυξη. Μπορούν συνεχώς να εκπαιδεύονται και να αναπτύσσουν δεξιότητες όπως διαχείριση έργου και χρόνου, προτεραιοποίηση εργασιών και αποτελεσματική επικοινωνία. Κατακτώντας αυτές τις δεξιότητες, αποκτούν χρήσιμες γνώσεις που μπορούν να εφαρμόσουν σε κάθε πτυχή της ζωής μας. Αυτές οι μεταβιβάσιμες δεξιότητες τους επιτρέπουν την προσωπική ανάπτυξη και την ομαλή μετάβαση σε νέα περιβάλλοντα. Το να πειραματίζονται ως εργαζόμενοι είναι πολύ πιο εύκολο λόγω της μεγάλης αύξησης των ευκαιριών υβριδικής και εξ αποστάσεως εργασίας που προέκυψε μέσω της πανδημίας, πράγμα που ενισχύει την προσβασιμότητα όταν αποφασίζουν για τις μελλοντικές επαγγελματικές τους απόπειρες.

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Οι δεξιότητες που βλέπουμε ως πιο συνδεδεμένες με την παραπάνω πρακτική είναι:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ

ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

• ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΙΚΑ

Η ενσυναίσθηση και η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελούν «κλειδιά» για τη δημιουργία επιχειρηματικής επιτυχίας. Υπάρχει ισχυρή σύνδεση μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία, της ανάπτυξης και της συναισθηματικής συμβατότητας με την εργασία που κάνει κάποιος. Η παροχή ευκαιριών για πειραματισμό στην καριέρα τους και η παροχή βοήθειας στους εργαζόμενους για τη μελλοντική επαγγελματική τους επιτυχία είναι ζωτικής σημασίας για την αυτό-παρακίνηση, το δυναμισμό και τη σταθερότητα που νιώθουν οι εργαζόμενοι. Ως εκ τούτου, εκείνοι που λαμβάνουν αποφάσεις στις εταιρείες χρειάζεται να κατανοήσουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη παίζει βασικό ρόλο στο αίσθημα ασφάλειας, ηρεμίας, τον ενθουσιασμό και την αισιοδοξία στον εργασιακό χώρο.

1. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



- **ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΟ ΥΛΙΚΟ**



Σε εβδομαδιαία βάση, τα μέλη της ομάδας τα περιμένουν εκπλήξεις όπως παγωτά, φρούτα ή κρουασάν, λιχουδιές από διάφορα μέρη του κόσμου όπως γιαπωνέζικο mochi. Οι Δευτέρες πλέον ονομάζονται Healthy Mondays και τα ψυγεία γεμίζουν με φρέσκα φρούτα και φρουτοσαλάτες.



1. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



- **ΕπιΠΡΟΣΘΕΤΟ ΥΛΙΚΟ**



Η ταράτσα του οργανισμού έχει γίνει σημείο συνάντησης για τους εργαζόμενους της Dialectica, ένας χώρος που φιλοξενεί δραστηριότητες όπως θερινές προβολές ταινιών, πάρτι, μαθήματα χορού και γυμναστικής, όπως επίσης και συνεδρίες ευεξίας.

1. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• ΠΗΓΕΣ

- <https://dialecticanet.com/>
- <https://www.euro2day.gr/news/enterprises/article/2046779/vraveyseis-ths-dialectica-sta-hr-awards-2020.html>
- <https://www.insider.gr/epiheiriseis/150406/success-story-tis-ellinikis-start-dialectica-mesa-sto-2020-pano-apo-130-nees>
- <https://www.lifo.gr/agora/business-news/systima-proagogon-mias-ellinikis-start-poy-sarose-ta-brabeia>
- <https://www.lifo.gr/thegoodlifo/good-living/kathimerines-stigmes-apo-fotografiko-almpoym-enos-dialectican>



INTERMEDIAKT, GREECE



B. ΚΑΥΚΑΣ ΑΕ



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** B. ΚΑΥΚΑΣ ΑΕ
- **ΧΩΡΑ** ΕΛΛΑΔΑ
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Ηλεκτρολογικός εξοπλισμός, φωτισμός, είδη τεχνολογίας κτιρίων και λύσεις διαχείρισης ενέργειας
- **ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Επιχείρηση
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεγάλη
- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Η ΚΑΥΚΑΣ κατέχει ηγετική θέση στον τομέα του ηλεκτρολογικού εξοπλισμού, του φωτισμού, των ειδών τεχνολογίας κτιρίων και των λύσεων ενεργειακής διαχείρισης στην ελληνική αγορά, ενώ ταυτόχρονα είναι μια από τις πιο δυναμικές και ταχύτατα αναπτυσσόμενες ελληνικές εταιρείες τα τελευταία χρόνια. Τα πρώτα βήματα για τη δημιουργία του ΚΑΥΚΑΣ έγιναν το 1975 από τον Βασίλη Καυκά, με το άνοιγμα του πρώτου καταστήματος στο Μαρκόπουλο, με σημείο εκκίνησης την αναπτυσσόμενη τότε αγορά της Ανατολικής Αττικής. Μετά από 44 χρόνια, η εταιρεία κατάφερε να αναδειχθεί κυρίαρχη στον κλάδο της, έχοντας πολυετή εμπειρία με τη συμμετοχή της σε πολυάριθμα έργα που αφορούν νέες εγκαταστάσεις καθώς και ανακαινίσεις/αναβαθμίσεις κατοικιών, επαγγελματικών χώρων και υποδομών. Το 2004 αποτελεί χρονιά ορόσημο, καθώς η ΚΑΥΚΑΣ αναδεικνύεται ως η πρώτη εταιρεία σε πωλήσεις ηλεκτρολογικού υλικού στην Ελλάδα, με πωλήσεις 33,2 εκατ. ευρώ, αναπτύσσοντας ραγδαία το δίκτυο καταστημάτων της στις μεγάλες πόλεις, φτάνοντας να μετράει 15 καταστήματα. Το κύριο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της ΚΑΥΚΑΣ είναι το ανθρώπινο δυναμικό της. Η εταιρεία επενδύει με συνέπεια στην επαγγελματική και προσωπική εξέλιξη των στελεχών της, με συνεχή προγράμματα κατάρτισης υποστηρίζοντας έτσι την ανάπτυξη γνώσεων, ταλέντων και δεξιοτήτων τους. Τα στελέχη με τη σειρά τους παρέχουν προστιθέμενη αξία και καινοτόμες λύσεις στους πελάτες της, συμβάλλοντας αποφασιστικά στην ανάπτυξη και εξέλιξη της εταιρείας. Τη δέσμευση στη δημιουργία ενός άριστου εργασιακού περιβάλλοντος αποδεικνύει η για 8η φορά βράβευση στον θεσμό Best Workplaces, τόσο στην Ελλάδα όσο και σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

1. Γενική περιγραφή



- **Σύντομη περιγραφή μελέτης περίπτωσης**

Η εταιρεία ΚΑΥΚΑΣ Α.Ε. αναγνωρίζει τη ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη, τις ανάγκες του κλάδου και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες του χώρου. Για το λόγο αυτό, το 2012 δημιουργήθηκε το Ινστιτούτο Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης ΚΑΥΚΑΣ. Το συγκεκριμένο Ινστιτούτο σχεδιάζει και υλοποιεί εκπαιδεύσεις καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα θεματικών. Σκοπός του Ινστιτούτου είναι να εμπλουτίσει τις γνώσεις των εργαζομένων ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις αυξανόμενες ανάγκες των πελατών τους.

1. Ταυτότητα καλής πρακτικής

- **ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

Η ίδρυση του Ινστιτούτου από την ΚΑΥΚΑΣ είναι μια καινοτόμος και πρωτοπόρος παρέμβαση για τη συνεχή παροχή εκπαίδευσης και ανάπτυξης. Στόχος είναι όχι μόνο η παροχή καινοτόμων λύσεων, τεχνογνωσίας για νέα προϊόντα και συστήματα τεχνολογίας, αλλά και η επένδυση στους ανθρώπους. Κατανοώντας ότι η αρχική εκπαίδευση των εργαζομένων δεν αρκεί για τη δυναμική προσαρμογή τους στο κοινωνικό και επαγγελματικό περιβάλλον, η εταιρεία προχωρά σε συνεχή επανεκπαίδευση. Μ' αυτόν τον τρόπο, επιχειρεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες της σύγχρονης αγοράς εργασίας, που απαιτεί επιπλέον γνώσεις και δεξιότητες από εργαζόμενους που από τη μεριά τους επιθυμούν να βελτιώσουν ή να διατηρήσουν τη θέση τους. Αναφορικά με το πρόγραμμα εκπαίδευσης, παρέχονται σεμινάρια σε 4 θεματικές ενότητες: Τεχνολογία & Προϊόντα, Πρότυπα & Πιστοποιήσεις, Διοίκηση & Επιχειρήσεις και Σπουδές & Εφαρμογές. Ουσιαστικά με αυτόν τον τρόπο η εταιρεία αξιοποιεί την τεχνογνωσία που διαθέτει, ως κορυφαία εταιρεία στον τομέα της. Εκτός από τις εσωτερικές εκπαιδεύσεις, μέχρι το 2018 πραγματοποιήθηκαν πάνω από 3.300 ώρες εκπαίδευσης σε όλη την Ελλάδα σε περισσότερους από 7.200 συμμετέχοντες. Το Ινστιτούτο αποτελεί πιστοποιημένο φορέα Δια Βίου Μάθησης από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού και άλλους ιδιωτικούς και διεθνείς οργανισμούς διαθέτοντας 10 αίθουσες εκπαίδευσης πανελλαδικά, πλήρως εξοπλισμένες με σύγχρονη υλικοτεχνική υποδομή και τα απαραίτητα εκπαιδευτικά εργαλεία. Άλλες δράσεις της εταιρείας που ξεχωρίζουν είναι οι εξής:

1. Ταυτότητα καλής πρακτικής



- Ο μηνιαίος θεσμός «Extra Mile Champion» αναδεικνύει και επιβραβεύει τις προσπάθειες των εργαζομένων που με τις πρωτοβουλίες και τις δράσεις τους κατάφεραν να φέρουν προστιθέμενη αξία στην εταιρεία, προάγοντας τις αξίες της και πάντα με βάση τις αρχές της αριστείας επιδόσεων του οργανισμού.
- Η «μέρα των εργαζομένων»: Κάθε χρόνο, στις 2/11, ημερομηνία θανάτου του ιδρυτή της εταιρείας Β. Καυκά, όλες οι εισπράξεις από τις λιανικές πωλήσεις μοιράζονται ισόποσα σε όλους τους εργαζόμενους, ανεξαρτήτως θέσης, βαθμίδας κ.λπ.
- Το Managing Director Listening Sessions (MDLS) είναι μια πρωτοβουλία που φέρνει σε ανοικτό διάλογο τη Διοίκηση και το προσωπικό με στόχο να συναντηθούν και να μοιραστούν ιδέες, απόψεις και καλές πρακτικές σε ένα κλίμα που προάγει τη δημιουργικότητα και τη συνεργασία.
- Με τη δράση «Ideas collector», όλοι οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να καταθέσουν προτάσεις και ιδέες σε μια εσωτερική πλατφόρμα κοινωνικής δικτύωσης για θέματα όπως Επιχειρησιακή Αριστεία, Μάρκετινγκ, Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Με αυτόν τον τρόπο ενθαρρύνεται η δημιουργική σκέψη και η πρωτοβουλία.

Από τον Σεπτέμβριο του 2018 δημιουργήθηκε ένας νέος θεσμός, η «Καλύτερη Πρακτική του Μήνα», που ισχύει κυρίως για τις (μικρές ή μεγάλες) δράσεις που εφαρμόζει το δίκτυο καταστημάτων σε καθημερινή βάση. Σκοπός του είναι να αναδείξει και να μεταβιβάσει τις καλές πρακτικές που βελτιώνουν τις λειτουργίες της εταιρείας και τις παρεχόμενες υπηρεσίες της.

• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Οι παραπάνω ενέργειες καταδεικνύουν την κοινωνική ευαισθησία της εταιρείας και το υψηλό αίσθημα αλληλεγγύης που τη διακρίνει. Οι τέσσερις κύριοι πυλώνες που υποστηρίζουν την εταιρεία είναι: τεχνογνωσία, υποδομές, αξίες, ανθρώπινο δυναμικό. Η ανθρωποκεντρική αυτή φιλοσοφία, εμπνευσμένη από τις αρχές της επιχειρηματικής αριστείας, επιδιώκει τη διαρκή ενίσχυση της εταιρείας με άξιους επαγγελματίες. Έτσι, υποστηρίζεται η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μέσω της παροχής όλων των δυνατών μέσων για την ενδυνάμωση των επαγγελματιών τους δεξιοτήτων αλλά και των ταλέντων τους.

1. Ταυτότητα καλής πρακτικής



• ΣΤΟΧΟΙ

Η Β. ΚΑΥΚΑΣ Α.Ε., αναγνωρίζοντας τη ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας και αφουγκραζόμενη τις ανάγκες του κλάδου και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες του χώρου, δημιούργησε το 2012 το Ινστιτούτο Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης ΚΑΥΚΑΣ. Απώτερος στόχος είναι, μέσω των προγραμμάτων εκπαίδευσης που υλοποιούνται από το Ινστιτούτο ΚΑΥΚΑΣ, να ανοίξει το δρόμο σε νέες προοπτικές στους συμμετέχοντες που δραστηριοποιούνται στον κλάδο, συμβάλλοντας στην επέκταση των δραστηριοτήτων τους, στην ανάπτυξη του πελατολογίου τους και γενικότερα στην ενδυνάμωσή τους στο πεδίο. Ταυτόχρονα, απευθύνεται και στο ευρύ κοινό προκειμένου να παρέχει ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης, μέσω της απόκτησης γνώσεων και πληροφοριών για όλες τις νέες τάσεις και εξελίξεις της αγοράς στην οποία δραστηριοποιούμαστε. Συνέπεια αυτής της ιδέας, που δίνει προστιθέμενη αξία στο Ινστιτούτο ΚΑΥΚΑΣ, είναι το να αποτελέσει σημείο συνάντησης για την ανταλλαγή απόψεων και ιδεών μεταξύ επαγγελματιών, φοιτητών και ατόμων που ενδιαφέρονται για την επαγγελματική τους εξέλιξη.

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Η εκπαίδευση σε πολύ μεγάλο βαθμό παρείχε γνώσεις και δεξιότητες στον εργασιακό τομέα, στην προσωπική τους ανάπτυξη, στη βελτίωση των διαχειριστικών τους ικανοτήτων και στην ενίσχυση του κύρους και των οικονομικών απολαβών τους. Η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού επίδρασε στην παραγωγικότητα, την επίδοση, την αποδοτικότητα και την οργανωτική ικανότητα των εργαζομένων καθώς και την κερδοφορία της εταιρείας.

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΣΤΟ 101

Η συγκεκριμένη περίπτωση καλής πρακτικής συνδέεται με τις παρακάτω δεξιότητες:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

1. Προφίλ καλύτερης πρακτικής



• ΔΙΔΑΓΜΑΤΑ

Η κατάρτιση και η ανάπτυξη εργαζομένων μπορεί να επηρεάσει θετικά τα οργανωτικά αποτελέσματα. Οι προσπάθειες να εκπαιδευτούν και να αναπτυχθούν οι εργαζόμενοι αποκαλύπτουν ότι οι επιχειρήσεις όχι μόνο αξιοποιούν εργαζομένους με υψηλές δυνατότητες αλλά άτομα τα οποία μπορούν να δεσμευτούν στο να επιτύχουν ένα υψηλότερο επίπεδο ευθύνης.

Η συνεχής μάθηση μπορεί να αναπτύξει τη συναισθηματική νοημοσύνη και η εκπαίδευση σε συνδυασμό με τη συναισθηματική νοσημοσύνη ενδυναμώνει τη δέσμευση των εργαζομένων στην εργασία. Στο βαθμό που είναι εφικτό, οι οργανισμοί μπορούν να ακούν τις ατομικές μαθησιακές ανάγκες και να τις ικανοποιούν, κατά περίπτωση ώστε να ταιριάζουν στον επιχειρησιακό στόχο, και κάνοντας αυτό μπορεί να οδηγήσει σε μεγάλο όφελος και στους δύο, το άτομο και τον οργανισμό.

• ΕπιΠροσΘετο Υλικό



1. Προφίλ καλύτερης πρακτικής



- **πηγές**

- <https://www.kathimerini.gr/pages/best-workplaces/1017400/v-kaykas-ae-o-ergazomenos-sto-proskinio/>
- <https://hellanicus.lib.aegean.gr/handle/11610/24118>
- <https://www.kafkasinstitute.gr/>

INTERMEDIAKT, ΕΛΛΑΔΑ



Pyllones Hellas



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Pylones Hellas
- **ΧΩΡΑ** Ελλάδα
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Συστήματα τεχνολογίας πληροφοριών & Ενσωμάτωσης Ασφάλειας
- **ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Επιχείριση
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεσαίος
- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Η εταιρία Pylones προσφέρει Υποδομή Τεχνολογίας Πληροφοριών, λύσεις για Ενσωμάτωση Δικτύου και Ασφάλειας και εστιάζει σε τέσσερις κύριους πυλώνες: Ανθεκτικότητα, Αντοχή, Ταχύτητα, Ασφάλεια. Σχεδιάζει, εφαρμόζει και διαχειρίζεται κατα παραγγελία προηγμένες λύσεις για την προστασία των δεδομένων σας σε όλη τη διάρκεια του ταξιδιού τους. Παραδίδει ασφάλεια και αποθήκευση δεδομένων, είτε στις εγκαταστάσεις σας είτε στο cloud, και εγγυάται χωρίς τριβή, βελτιστοποιημένη μεταφορά δεδομένων που αυξάνει την αποδοτικότητα σε κάθε βήμα της διαδικασίας. Αυτό σημαίνει ότι τα δεδομένα σας μπορούν αποδοτικά να αλληλεπιδρούν με άλλα δεδομένα, παράγοντας πιο χρήσιμα σετ δεδομένων που προσθέτουν αξία στην εταιρία σας και αυξάνουν το ανταγωνιστικό σας πλεονέκτημα. Οι Pylones Hellas έχει πιστοποιηθεί για 2 συνεχόμενα χρόνια με το "Cybersecurity made in Europe", αναγνώριση διασφάλισης ποιότητας από τον Ευρωπαϊκό Cyber Security Οργανισμό (ECSO). Έχει βραβευτεί δύο φορές συνεχόμενα με το HR Βραβείο και πιο συγκεκριμένα στη κατηγορία "Πιο Καινοτόμο Work-From-Home Πλάνο".

- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ**

Καλούμαστε όλοι να αντιμετωπίσουμε μια νέα και επικίνδυνη πραγματικότητα μέσα από διαφορετικές και άνευ προηγουμένου συνθήκες που δημιουργήθηκαν με τον ερχωμό της πανδημίας του Covid-19. Η Pylones Hellas συνειδητοποίησε πολύ γρήγορα τη νέα κατάσταση και προχώρησε συνειδητά και σταθερά με τα απαραίτητα μέτρα ώστε να προστατέψει τους εργαζομένους ενάντια στη διάδοση του κορονοϊού στο χώρο εργασίας με το πρόγραμμα "κάνουμε το IT ασφαλές".

1. Προφίλ καλής πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η Pylones Hellas συνειδητοποίησε με το καιρό ότι η εργασία "από το σπίτι" ήρθε για να μείνει και γι'αυτό κατάφερε να εξασφαλίσει ότι οι εργαζόμενοι θα έχουν όλα τα απαραίτητα μέσα, εργαλεία και κίνητρο για να δουλέψουν από απόσταση! Η εταιρία όρισε τις ανάλογες διαδικασίες και πολιτικές, οι οποίες εστίασαν στη δημιουργία ενός ικανού περιβάλλοντος εργασίας που γρήγορα θα προσαρμοστεί στη νέα κατάσταση, διατηρώντας το ομαδικό πνεύμα αλλά και ακόμα παίρνοντας και εφαρμόζοντας πρωτοβουλίες μέσα από το "κάνουμε IT από απόσταση" σχέδιο δράσης. Σε αυτό το πλαίσιο συστάθηκε μια ειδική ομάδα πρόληψης και πληροφόρησης με σκοπό την επικοινωνία με τις ικανές αρχές και να είναι ενήμεροι σχετικά με τις εξελίξεις και τα νέα μέτρα που είναι να εφαρμοστούν και την ίδια στιγμή το ξεκίνημα και το συντονισμό των αντίστοιχών δράσεων μέσα στην εταιρία. Με αυτό το τρόπο, οργανώθηκε ένα πλήρες πλάνο 100% εργασίας από το σπίτι των εργαζομένων και εφαρμόστηκε σιαφαλίζοντάς τους ασφαλές υποδομές και το κατάλληλο εξοπλισμό ώστε να δουλέψουν όπως στο χώρο εργασίας τους.

• ΣΥΛΛΟΓΙΣΜΟΣ

Ο στόχος τους ήταν και είναι να συμπεριλάβουν και να αφυπνίσουν όλους τους ανθρώπους της εταιρίας στο να αντιμετωπίσουν συλλογικά, ακόμα και σε μια μη φυσική απόσταση, τα θέματα που τους απασχολούσαν, την ομάδα, τον οργανισμό. Επιπρόσθετα στις κατάλληλες συνθήκες εργασίας μέσω υποδομών και εξοπλισμού, έχοντας στο νου τις συνθήκες δυσκολίας και τη πρωτοφανή καθημερινή ζωή, η εταιρία εστίασε στη δημιουργία και ενδυνάμωση ενός θετικού κλίματος στη διάρκεια εργασίας από απόσταση. Καμία πράξη δεν έγινε που θα εμπόδιζε τη μορφή και τους συνθήκες εργασίας που είχαν συμφωνηθεί με κάθε εργαζόμενο, μέτρα όπως αναστολή εργασίας, αλλαγές ωραρίου, κλπ., και την ίδια στιγμή ειδική προσοχή δώθηκε στις προσωπικές ανάγκες του κάθε εργαζομένου ώστε να διατηρηθεί προσωπική και οικογενειακή ισοροπία. Με την εργασία από "απόσταση" ως κινητήριος δύναμη, Pylones Hellas ήδη προσλαμβάνει προσωπικό με πλήρη εργασία από απόσταση από διάφορες περιοχές της Ελλάδας.

• ΣΤΟΧΟΙ

Ο στόχος ήταν να δημιουργηθούν συνθήκες που να κατευνάσουν την ένταση και να παράξουν ασφάλεια και ηρεμία. Έχοντας σαν πηξίδα και σημείο αναφοράς τον ανθρώπινο παράγοντα, η εταιρία προχώρησε σε μια σειρά από πράξεις με κύρια έγνοια τη δημιουργία ενός κλίματος ασφάλειας και αισιοδοξίας μέσα στην εταιρία. Προτεραιότητα και έμφαση δώθηκε στους ανθρώπους της εταιρίας με σκοπό τη διατήρηση της ισοροπίας και της ευημερίας στην εταιρία.

1. Προφίλ καλής πρακτικής



• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Η κύρια ανησυχία των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της πανδημίας ήταν το άγχος, το οποίο οδήγησε στη μείωση ικανοποίησης από την εργασία, επηρεάζοντας αρνητικά τις διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους και μειώνοντας την εργασιακή απόδοση. Έχοντας μια καθαρή παρουσίαση των πληροφοριών σχετικά με τις εξελίξεις και των νέων μέτρων, φέρνει στους εργαζομένους πλεονεκτήματα, ευημερία και παραγωγικότητα. Αυτό βοηθάει επίσης στη διαχείριση της αντίστασής τους στην αλλαγή. Η πιο σημαντική μακροχρόνια θετική επίδραση που αυτή η πρακτική έχει για την εταιρία είναι ότι έχει χτιστεί εμπιστοσύνη. Οι εργαζόμενοι είναι ικανοί να βασιστούν στους υπεύθυνους τους, ώστε να τους δώσουν τα απαραίτητα εργαλεία και πόρους για την εργασία, και οι υπεύθυνοι είναι ικανοί να εμπιστευτούν τους εργαζομένους να εργάζονται χωρίς επίβλεψη και σχολαστική διαχείριση.

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ 101

Οι δεξιότητες που θα μπορούσαν να συνδεθούν με αυτή τη πρακτική είναι:

ΣΥΝΑΙΣΥΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΤΟΜΩΝ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΗΝ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ ΓΙΑ ΑΛΛΑΓΗ

• ΑΠΟΚΟΜΙΣΘΕΝΤΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ

Περιβάλλοντα εργασίας που είναι από απόσταση ή υβριδικά έχουν γίνει πλέον μια νόρμα για τους οργανισμούς και τις εταιρίες μετά το ξέσπασμα της πανδημίας. Όσο όλο και περισσότερες εταιρίες εφαρμόζουν την εργασία από απόσταση, ηγέτες και υπεύθυνοι χρειάζεται να ξανα μάθουν και να ξανα σκεφτούν κάποιους από τους παλιούς τρόπους που γίνονται κάποια πράγματα. Ο νούμερο ένα τρόπος στην αποτελεσματική διαχείριση ομάδων εργασίας από απόσταση είναι να μπει σε προτεραιότητα η επικοινωνία και να διασφαλιστεί ότι υπάρχουν σαφείς διαδικασίες για το πως και πότε θα επικοινωνεί η ομάδα. Αυτό θα βελτιστοποιήσει τη ροή εργασίας, θα χτίσει εμπιστοσύνη και θα εξασφαλίσει την ανάληψη ευθυνών. Οι εταιρίες που καλωσορίζουν και στηρίζουν την ανοιχτή επικοινωνία εγκαθιδρύουν καλύτερες σχέσεις με τους εργαζομένους και βιώνουν μεγαλύτερη παραγωγικότητα.

1. Προφίλ καλύτερης πρακτικής



- **ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΟ ΥΛΙΚΟ**



- **ΠΗΓΕΣ**

- <https://www.pylones.gr/who-we-are/>
- <https://www.epixeiro.gr/article/305667>
- <https://www.pylones.gr/hr-awards-2020/>

INTERMEDIAKT, ΕΛΛΑΔΑ



Skroutz SA



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ



- **ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Skroutz SA
- **ΧΩΡΑ** Ελλάδα
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου
- **ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Εταιρία
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεγάλος
- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Η Skroutz SA ιδρύθηκε το 2005 και είναι ενεργή στο τομέα ανάπτυξης πρωτοποριακών τεχνολογικών υπηρεσιών δημιουργώντας πρωτοποριακές πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου και υψηλής απόδοσης ιστοσελίδες. Έχοντας ως βάση την Αθήνα, η Skroutz SA, είναι η κορυφαία ψηφιακή μάρκα πίσω από τη δημιουργία και την ανάπτυξη της πρωτοποριακής μηχανής αναζήτησης και τιμής για σύγκριση προϊόντων www.skroutz.gr. Η εταιρία παρέχει μια σειρά από λύσεις λογισμικού με κύριο γνώμονα το χρήστη και πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου, αξιοποιώντας νέες τεχνολογίες και μεθοδολογίες, κάτι το οποίο επισημαίνει το πάθος του ανθρώπινου δυναμικού της. Συγκριτική αξιολόγηση και εξελιγμένη τεχνολογία είναι στο DNA τους και κατανοούν πλήρως ότι οι προκλήσεις στην αγορά εργασίας είναι συνεχείς. Οδηγούμενοι από τη φιλοδοξία τους για διαφοροποίηση και αρίστευση σε όλα όσα κάνουν, η αποστολή τους είναι να:

- Συνδυάσουν τη βαθιά γνώση και ειδικευση στο θέμα.
- Να παράσχουν υπηρεσίες ποιότητας και άριστα αποτελέσματα.
- Να έχουν ένα ηγετικό ρόλο στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Να αναζητούν συνεχώς νέες ευκαιρίες στο κλάδο μας.
- Να αξιοποιούν το πάθος και το ταλέντο της ομάδας.
- Να εφαρμόζουν γρήγορες και αποφασιστικές διαδικασίες
- Να εφαρμόζουν τα πρότζεκτ με ακρίβεια.

1. Γενική Περιγραφή



• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Ειδικοί του HR και άλλοι ειδικοί επισημαίνουν πόσο σημαντικό είναι το περιβάλλον εργασίας στη δημιουργία ενός καλού κλίματος, στην εργασιακή παραγωγικότητα, στο κατά πόσο και σε ποιό βαθμό το εργασιακό περιβάλλον επηρεάζεται κατά τη διάρκεια μιας ύφεσης, και αν και πόσο η αποδοτικότητα των στελεχών μιας εταιρίας που λειτουργεί σε κατάσταση κρίσεων αλλάζει. Οπότε ας ξεκινήσουμε με κάποιες υποθέσεις:

Υπόθεση 1 Ναι, είναι σημαντικό να υπάρχει ένα καλό περιβάλλον εργασίας!

Υπόθεση 2 Ναι, το εργασιακό περιβάλλον επηρεάζεται κατά τη διάρκεια ύφεσης!

Υπόθεση 3 Ναι, η αποδοτικότητα των στελεχών μιας εταιρίας αλλάζει σε καιρούς κρίσης!

Υπόθεση 4 Όχι, το τέλος του κόσμου δεν έχει έρθει ακόμα!

2. Προφίλ καλύτερης πρακτικής

• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Τα μέλη της ομάδας του Skrutz με χάρη και αυτοπεποίθηση σηλώνουν ότι το περιβάλλον εργασίας είναι εξαιρετικό. Αυτό δεν έχει πιστοποιηθεί από κανένα ερευνητικό οργανισμό. Ωστόσο, αυτό επιβεβαιώνουν όλοι κάθε μέρα σε κάθε στιγμή της ζωής τους στο Skrutz. Δεν υπάρχει μυστικό για την επιτυχία ή συνταγή ή κάποιο άλλο παρόμοιο κλισιέ. Υπάρχουν μόνο στιγμές και λεπτομέρειες που μας κάνουν να νιώθουμε όμορφα κατά τη διάρκεια των ωρών που περνάμε στο γραφείο, ή ακόμα έξω από το γραφείο. Ας δούμε μερικά παραδείγματα:

Η Skrutz SA είναι η πρώτη ελληνική εταιρία που εφαρμόζει τη 4ήμερη εργασία για όλους τους εργαζόμενους κατά τη διάρκεια των καλοκαιρινών μηνών. Τέσσερις μέρες εργασίας, τρεις μέρες ξεκούρασης.

Είμαστε στα καινούρια γραφεία κάμποση ώρα τώρα. Να είμαι ειλικρινής δεν έχουμε συνειδητοποιήσει που είμαστε ακόμα. Μερικές φορές νιώθουμε ότι είμαστε στο Palo Alto ή στο Λονδίνο, αλλά είμαστε στη Νέα Ιονία. Είμαστε στα πιο τέλεια γραφεία που έχουμε δει ποτέ (περισσότερα θα αποκαλυφθούν σύντομα!). Ανοιχτός χώρος, άπλετο φως, βολικοί κοινόχρηστοι χώροι, μπαλκόνι-ζούγκλα, εντυπωσιακός φωτισμός, σκίτσα και σχέδια στους τοίχους που σε κάνουν να χαμογελάς όλη τη μέρα.

Φαγητό (όχι μόνο) για σκέψη. Κάπως τα καταφέρνουμε σε αυτή την εταιρία και ασχολούμαστε με το φαγητό όλη μέρα. Ειδικά τις Παρασκευές... κάθε Παρασκευή η αγαπημένη μας συζήτηση είναι τι θα παραγγείλουμε να φάμε την επόμενη βδομάδα, αφού η Παρασκευή είναι η μέρα που το κίτερινγκ που προμηθεύει την εταιρία μας στέλνει το μενού με τις νόστιμες προτάσεις τους για όλη την εβδομάδα. Αγαπημένη ώρα της μέρας επίσης, είναι όταν πάμε στο μεγάλο δωμάτιο για φαγητού. Είτε στο μπαλκόνι μας, ή στο μεγάλο ξύλινο τραπέζι, η ώρα του φαγητού είναι ώρα χαλάρωσης και χαράς για όλους μας,

1. Προφίλ καλύτερης πρακτικής



Πρωινά στο μπαλκόνι μας. Η ομάδα κάθε τμήματος της Skroutz κάνει μικρά 10λεπτα μίνιγκς συντονισμού στο μπαλκόνι μας. Μετά σηλώνουμε τη δουλειά της ημέρας, συζητάμε οτιδήποτε θέματα ή εκρεμότητες και παραθέτουμε τα φιλόδοξα πλάνα μας. Όταν ο καιρός είναι καλός, η κουζίνα και το καθιστικό μας είναι εξίσου φιλόξενα.

Η διασκέδαση είναι στο αίμα μας. Τα λόγια είναι περιττά εδώ.. πινακ-πονγκ, όπλα νεφ ΠΑΝΤΟΥ, επιτραπέζια, βιβλία για όλους, πλάκες και πειράγματα χωρίς τελειωμό. (Skroutz υπαινιγμός: Μην αφήνετε το PC σας ξεκλείδωτο!).

BBQ...και διασκέδαση ξανά. Κάθε μια στο τόσο, απλά, αυθόρμητα (ή όχι και τόσο), μαζευόμαστε στο μπαλκόνι και η γκριλιέρα παίρνει φωτιά! Κάποιοι βοηθούν στο ψήσιμο, άλλοι δίνουν οδηγίες επειδή δε θέλουν να λερωθούν και να μυρίζουν σαν κοτόπουλο, άλλοι ξεκινούν το μπλα-μπλα και άλλοι καταβροχθίζουν άμεσα ότι είναι έτοιμο από τη ψησταριά.

Επίσης, κάθε χρόνο πηγαίνουν μια διήμερη εκδρομή, όπου όλη η εταιρία συμμετέχει.

Η ζωή στη Skroutz δεν είναι 5 μέρες τη βδομάδα ή σαν κατασκήνωση. Η ζωή εδώ είναι απλά σχεδιασμένη για να μας κάνει να αισθανόμαστε καλά με ότι κάνουμε και να είμαστε χαρούμενοι με τη καθημερινή μας ζωή. Αλήθεια χρειάζεσαι πολλά περισσότερα για να αισθάνεσαι καλά και να είσαι δημιουργικός στο περιβάλλον εργασίας σου?

• ΣΥΛΛΟΓΙΣΜΟΣ

Δεν είναι εύκολο για μια επιχείρηση να αντιστρέψει τη κατάσταση των καιρών μας. Μια εταιρία, λοιπόν, πρέπει να έχει σαν στόχο, και όχι στη τελική τον εαυτό της, τη παροχή του πιθανού καλύτερου περιβάλλοντος εργασίας, δλινοντας πάντα τις συνθήκες και τις πιθανότητες.

Πότε μπορεί ένας εργαζόμενος σε μια εταιρία να πει, ότι το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο βρίσκεται είναι υψηλών προδιαγραφών? Σύμφωνα με τους ανθρώπους στη Skroutz SA, όταν:

- Εμπιστεύεται την ηγεσία της εταιρίας,
- Είναι περήφανος για την εργασία του,
- Απολαμβάνει να εργάζεται με τους συναδέλφους του.

• ΣΤΟΧΟΙ

Όλα αυτά εφαρμόζονται στα πλαίσια της γενικότερης φιλοσοφίας της εταιρίας, να κάνει τους εργαζόμενους ευτυχισμένους.

1. Προφίλ καλύτερης πρακτικής



• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Όπως ο Γιώργος Χατζιγεωργίου, ένας από τους ιδρυτές λέει, " Αυτό που κερδίζεις όταν δείχνεις ένα καλό χαρακτήρα σαν εργοδότης είναι ότι στις δύσκολες στιγμές οι εργαζόμενοι θα σε στηρίξουν περισσότερο. Σε μια εταιρία που έχει πολύ κακή στάση απέναντι στους ανθρώπους της, αυτοί θα φύγουν στις δύσκολες στιγμές".

Όλα αυτά έχουν μόνο θετική έκβαση για τους εργαζομένους και την εταιρία.Οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι, χαρούμενοι και είναι πιο αποδοτικοί.

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Παρότι τα αναφέραμε πάλι κατά τη διάρκεια της ανάπτυξης της μελέτης περίπτωσης, σε αυτό το σημείο θα επισημάνουμε πιο αναλυτικά σε ποιό από τα 10 σημεία που περιγράφονται στο ΙΟ1(πιθανόν να είναι παραπάνω από ένα) μπορεί να συνδεθεί αυτή η καλή πρακτική:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ
ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ
ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗ
ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

• ΕπιΡοσθΕτο Υλικο



1. Προφίλ καλύτερης πρακτικής



• ΠΗΓΕΣ

- <https://www.skroutz.gr/blog/posts/144-ti-simainei-exairetiko-ergasiako-perivallon-douleyontas-sto-skroutz>
- https://www.huffingtonpost.gr/entry/proino-mesemeriano-ekdromes-kai-4emere-eryasia-to-kalokairi-yiati-to-skroutz-thelei-charoemenoes-eryazomenoes_gr_5bec156ae4b0783e0a1e6b84?ncid=tweetlnkgrhpmg00000001

INTERMEDIAKT, ΕΛΛΑΔΑ



Convert Group



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Convert Group
- **ΧΩΡΑ** Ελλάδα
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Ανάλυση Δεδομένων & Ηλεκτρονικό Εμπόριο
- **ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Εταιρία
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεσαίο

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Αποστολή τους είναι να είναι μια παγκόσμιου κύρους επιτυχημένη πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου για Μάρκες και Πωλητές, στο σταυροδρόμι των Δεδομένων & Ανάλυσης, Επιχειρησιακό SaaS, Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Τεχνολογία Υγείας. Σύμφωνα με τον Διευθυντή τους, Ανδρέα Πετρόπουλο "Επαναστατούμε το τρόπο που Πωλητές & Προμηθευτές συνεργάζονται, εφαρμόζοντας οδηγούμενα δεδομένα που παίρνουν αποφάσεις. Λειτουργούν σε 16 χώρες.

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Η Convert Group είναι η πρώτη Ελληνική Τεχνολογική Εταιρία που αναγνωρίζεται για 5 χρόνια ως Καλύτερος Χώρος Εργασίας στις μικρες και μεσαίου μεγέθους κατηγορίες εταιριών. Αυτή η αναγνώριση έρχεται από το Παγκόσμιο Ινστιτούτο Great Place to Work® το οποίο φέτος μετρά την 20η χρονιά του στην Ελλάδα. Στο 2021, η Convert Group βραβεύτηκε ως ο 4ος καλύτερος χώρος εργασίας στην Ευρώπη σε μικρές και μεσαίου μεγέθους κατηγορίες εταιριών.

1. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Από την ίδρυση του το 2014, ο Όμιλος Convert βρίσκεται στην πρώτη γραμμή της δημιουργίας ενός χώρου εργασίας όπου η δικαιοσύνη, η αξιοπιστία, η υπερηφάνια, η συντροφικότητα και ο σεβασμός δημιουργούν ένα υγιές περιβάλλον για τους εργαζόμενους για να ευδοκιμούν σε παγκόσμιο επίπεδο. Επιπλέον, όλα αυτά τα χρόνια ο όμιλος έχει καθιερώσει πρακτικές και πρωτοβουλίες όπως:

- Καθιέρωση απεριόριστης εργασίας από το σπίτι και ευέλικτο ωράριο εργασίας.
- 20% Περισσότερες άδειες απ'ότι απαιτεί ο νόμος, συν επιπλέον μια ειδικής κατάστασης (γενέθλια, ημέρες ανάπαυσης κ.λπ.).
- Ολοκλήρωση εργασίας νωρίτερα κάθε Παρασκευή κατά την καλοκαιρινή περίοδο, όπου η εταιρία κλείνει στις 14:00.
- Δωρεάν γεύμα κάθε μέρα στο γραφείο Free lunch every day at the office.
- 1.000 € κατώτατος ακαθάριστος μισθός (41% υψηλότερος από τον κατώτατο μισθό στην Ελλάδα)
- Οικονομική υποστήριξη γάμων των εργαζομένων, νεογνών, αποφοίτησης κολεγίου και απωλειών μελών της οικογένειας.
- Ιδιωτική ασφάλιση υγείας με επιπλέον παροχές και 50% επιδότηση εξαρτώμενων οικογενειών με κάλυψη στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Φιλόξενος εργασιακός χώρος για παιδιά και κατοικίδια.
- Επίδομα ενέργειας και γραφείου στο σπίτι.
- Δωρεάν φρούτα, σνακ, καφές σε καθημερινή βάση.
- Εβδομαϊάδες, μηνιαίες και τριμηνιαίες συνεδριάσεις παντός είδους με πλήρη διαφάνεια σχετικά με τη στρατηγική, τις ευκαιρίες και τις προκλήσεις, τα οικονομικά και τις συνεδρίες με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.
- Διαφανείς διαδικασίες ανατροφοδότησης από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο έως τους ασκούμενους, τις εκδηλώσεις και τις πρωτοβουλίες.
- Διαδικασία διαχείρισης απόδοσης και αξιολόγηση ανατροφοδότησης 360 μοιρών για τους εργαζομένους σε όλα τα επίπεδα.
- Δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης, όπου οι Μετατροπείς μπορούν να διαθέτουν μέρος από το χρόνο εργασίας τους για την υποστήριξη σχολείων, ορφανοτροφείων και άλλων ιδρυμάτων, χωρίς να κάνουν αναρτήσεις στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Το κύριο κίνητρο πίσω από όλα αυτά τα μέτρα είναι να γίνει η εταιρία ένα εξαιρετικός χώρος εργασίας.

1. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Η Κατερίνα Τσέβα, Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου Convert, σχολίασε: " Όλοι στον Όμιλο Convert συμβάλλουν εξίσου για να γίνει η εταιρία ένα εξαιρετικό μέρος για εργασία. Καταφέραμε να βελτιώσουμε το συνολικό περιβάλλον εργασίας μας, έτσι ώστε κάθε εργαζόμενος μας (Converter) να έχει την καλύτερη ευκαιρία να μάθει και να ευδοκιμήσει. Είναι τιμή μας που λαμβάνουμε αυτή την αναγνώριση από το Διεθνές Ινστιτούτο Καλύτερου Χώρου Εργασίας και θέλουμε να συνεχίσουμε να είμαστε ένας εξαιρετικός χώρος εργασίας για τους καλύτερους ανθρώπους της επιχείρησής, τους Converter μας".

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ IO1

Αν και πιθανότατα τα έχουμε ήδη αναφέρει κατά την ανάπτυξη της μελέτης περίπτωσης, σε αυτό το σημείο θα επισημάνουμε πιο ρητά σε ποιον από τους 10 τομείς που περιγράφονται στο IO1 (πιθανώς μπορεί να είναι και περισσότεροι από ένας) αυτή η περίπτωση βέλτιστης πρακτικής μπορεί να συνδεθεί:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΉ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ
ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ
ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ



• ΠΗΓΕΣ

- https://convertgroup.com/news_posts/best-workplace-in-greece-for-2022/
- <https://convertgroup.com/company/>

**CENTRO PER LO
Sviluppo CREATIVO
DANILO DOLCI,
ιΤΑΝΙΑ**

MC DONALD'S ιΤΑΝΙΑΣ



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** McDonald's Italia
- **ΧΩΡΑ** Ιταλία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Τρόφιμα
- **ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Επιχείρηση
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεγάλο
- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Τα McDonald's Ιταλίας είναι το εθνικό υποκατάστημα της αλυσίδας των McDonald's, που ιδρύθηκε και εγκαταστάθηκε στην Ιταλία το 1996 με το αρχικό όνομα Burghy. Είναι η μεγαλύτερη αλυσίδα εστιατορίων στον κόσμο για έσοδα, με παρουσία σε περισσότερα από 40.000 καταστήματα το 2021.

- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ**

Κατά τη διάρκεια της καραντίνας στην Ιταλία για την καταπολέμηση της εξάπλωσης του Covid-19 το 2020, το διοικητικό συμβούλιο της McDonald's Italy αποφάσισε να επενδύσει στην ψυχική ευημερία των εργαζομένων μέσω μιας εκπαίδευσης στις δεξιότητες Συναισθηματικής Νοημοσύνης με στόχο να επικεντρωθεί στους ανθρώπους πίσω από τους επαγγελματικούς ρόλους: Όπου πάνω από 100 εργαζόμενοι έχουν συμμετάσχει σε ένα μάθημα με θέμα «Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στην Οικογένεια».

Το μάθημα, που πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά από έναν δάσκαλο του τμήματος του EQ Biz, διεξήχθη σε τέσσερις συναντήσεις και επικεντρώθηκε στο καθημερινό μοτίβο που μπορεί να οδηγήσει σε προκλήσεις στη σχέση με τους άλλους. Ειδικά κατά τη διάρκεια της καραντίνας, οι άνθρωποι αναγκάστηκαν να περνούν το μεγαλύτερο μέρος του χρόνου τους σε στενή επαφή με την οικογένεια τους ή τους συγκατοίκους τους και αυτό οδήγησε σε αυξημένο επίπεδο άγχους στις περισσότερες περιπτώσεις.

Τα McDonalds για αυτόν τον λόγο πρόσφεραν υποστήριξη στους υπαλλήλους τους ώστε να προβληματιστούν και να συζητήσουν για την κατάσταση εκτός των εστιατορίων, και ειδικά μέσα στις οικογένειες που αποτελούν τον πυρήνα της ψυχικής και συναισθηματικής ευημερίας των εργαζομένων.

Πηγή: https://eqbiz.it/esperienza_mcdonalds/

1. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η περίοδος της καραντίνας στην Ιταλία και σε όλο τον κόσμο ανάγκασε τους ανθρώπους να ζήσουν μια διαφορετική και πιο δύσκολη ζωή όπου ο προσωπικός χώρος δεν ήταν εγγυημένος ή που τους ανάγκασε να περνούν πολύ χρόνο μόνοι.

Η δύσκολη ισορροπία που για κάποιους έπρεπε να ξαναδημιουργηθεί στην αναγκαστική συνύπαρξη όλων των μελών της οικογένειας, στην αναζήτηση των δικών τους χώρων, στη διαχείριση των παιδιών στο σπίτι απ' ότι στο σχολείο, στην πιο στενή συνύπαρξη με τους συντ'ροφους τους, προέκυψε ως θέμα που ήταν θεμελιώδες να αντιμετωπιστεί, και οι διευθυντές της McDonald's αποφάσισαν να επιλέξουν αφενός την ψυχολογική υποστήριξη που προσέφεραν στη διάθεση των εργαζομένων και αφετέρου να προσεγγίσουν την ανάπτυξη των δεξιοτήτων. Σε αυτή τη δεύτερη προσέγγιση, λοιπόν, αναπτύχθηκε το έργο «Συναισθηματική Νοημοσύνη στην Οικογένεια».

• ΣΤΟΧΟΙ

Προσδιορισμός των στόχων είχε να επιτύχει ο οργανισμός με την εφαρμογή αυτών των μέτρων και στρατηγικών.

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Οι αντιδράσεις των συμμετεχόντων ήταν ενθουσιώδεις, καθώς αναγνώρισαν το μάθημα ως απάντηση σε μια πραγματική ανάγκη. Επίσης, οι συμμετέχοντες μετά το μάθημα εξέφρασαν τη βούληση να συνεχίσουν να μαθαίνουν για τη συναισθηματική νοημοσύνη και την ευημερία, η οποία χρειάζεται περισσότερη μελέτη πέρα από λίγες συναντήσεις.

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ
ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

1. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



- **ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΟ ΥΛΙΚΟ**



- **ΠΗΓΕΣ**

- L'Intelligenza Emotiva per lo sviluppo della Persona: l'esperienza di McDonald's:
https://eqbiz.it/esperienza_mcdonalds/

**CENTRO PER LO
SVILUPPO CREATIVO
DANILO DOLCI,
ITANIA**

LIDL ITANIAΣ



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Lidl Ιταλίας
- **ΧΩΡΑ** Ιταλία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** λιανεμπόριο
- **ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Επιχείρηση
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεγάλο
- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Το Lidl Ιταλίας είναι το εθνικό υποκατάστημα της Lidl, της γερμανικής διεθνούς αλυσίδας λιανοπωλητών με εκπτώσεις που αριθμεί περισσότερα από 11 χιλιάδες καταστήματα σε όλη την Ευρώπη και τις ΗΠΑ. Η εταιρία ανήκει στον όμιλο Schwarz, ο οποίος είναι επίσης ο πέμπτος μεγαλύτερος λιανοπωλητής στον κόσμο.

- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ**

Το Lidl Ιταλίας διοργάνωσε μια διαδικτυακή εκδήλωση για την προώθηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως δεξιότητα για την αύξηση του επαγγελματικού μέλλοντος των συμμετεχόντων. Οι υπεύθυνοι προσλήψεων του Lidl αναζητούν πράγματι αυτή τη δεξιότητα και τις σχετικές δεξιότητες σε μελλοντικούς υπαλλήλους, και για αυτόν τον λόγο η εκδήλωση είχε ως στόχο να επικεντρωθεί στο γιατί είναι πολύτιμη δεξιότητα και πώς μπορεί να ασκηθεί σε ένα εργασιακό πλαίσιο.

Πηγές: <https://www.tutored.me/it/experiences/15997/>

1. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε στις 23 Ιουνίου 2022 και περιελάμβανε:

- Τι είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη και γιατί αποτελεί μια σημαντική δεξιότητα στην εργασία;
- Πώς να αναγνωρίζετε τη συμπεριφορά των άλλων ανθρώπων και πώς να συμπεριφέρεστε στους άλλους στη δουλειά;
- συγκεκριμένα παραδείγματα
- Παιχνίδια ρόλων
- Ερωτήσεις & Απαντήσεις

Η εκδήλωση απευθυνόταν σε φοιτητές/-τριες και νέους/-ες απόφοιτους. Συμτείχαν 190 άτομα. Ομιλητές/τριες:

Gianluca Cama: Διευθυντής Εκπαίδευσης και Προσλήψεων στο LIDL Ιταλίας

Marianna Corino: Υπάλληλος Προσλήψεων στο LIDL Ιταλίας

• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Στο Lidl Ιταλίας διαθέτει μια εξαιρετική υπηρεσία προσλήψεων που παρέχει επίσης το λεγόμενο πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (<https://lavoro.lidl.it/qual-e-il-tuo-profilo/neolaureato>) για άτομα που έχουν αποφοιτήσει πρόσφατα, ενδιαφέρονται να ξεκινήσουν μια καριέρα στον τομέα και δεν γνωρίζουν πώς να το ξεκινήσουν. Τα μεταπτυχιακά προγράμματα είναι η κατάλληλη εργασιακή εμπειρία μαζί με εκπαίδευση, υπό την καθοδήγηση ανώτερων συναδέλφων. Σε αυτό το πλαίσιο, και η Συναισθηματική Νοημοσύνη έχει γίνει μέρος της εκπαίδευσης.

• ΣΤΟΧΟΙ

Να εισαγάγει το θέμα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στον εργασιακό χώρο.

1. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ IO1

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ
ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ
ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ
ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟΣ

• Επιπροσθετο Υλικο



Partecipanti: **191**



Chiara

Università degli Studi di Messina



Noemi

Università degli Studi di Salerno



Nicolo

LUISS Guido Carli



Angelica

Università degli Studi di Ferrara



Giuseppe

Università degli Studi di Parma



paolo

Politecnico Bari



Salvatore

Università degli Studi di Messina



Alvaro

LUISS Guido Carli



Condividi

Invita un amico

• ΠΗΓΕΣ

• Σύνδεσμος στην διαδικτυακή παρουσίαση:
<https://www.tutored.me/it/experiences/15997/>

• Σύνδεσμος στην εγγραφή:
https://www.youtube.com/watch?v=44S_XBZr5r4

**CENTRO PER LO
Sviluppo CREATIVO
DANILO DOLCI,
ITANIA**



CESiE



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** CESIE
- **ΧΩΡΑ** Ιταλία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Τρίτος Τομέας
- **ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** ΜΚΟ
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ** Μεσαίο

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Το CESIE είναι ένα Ευρωπαϊκό κέντρο μελετών και πρωτοβουλιών που ιδρύθηκε το 2001, εμπνευσμένο από το έργο και τις θεωρίες του κοινωνιολόγου Danilo Dolci (1924-1997). Αποστολή του είναι η προώθηση της εκπαιδευτικής καινοτομίας, της συμμετοχής και της ανάπτυξης. Το Ciesie συνεργάζεται διεθνώς με ένα ευρύ δίκτυο εταιρών και οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, πανεπιστήμια, σχολεία και δημόσιες αρχές μεταξύ άλλων. Βρίσκεται στο Παλέρμο της Ιταλίας.

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Το έργο «Γυναίκες Επιχειρηματίες: Εμπνεύστε μας!» είναι ένα ευρωπαϊκό έργο, που χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Erasmus+ KA2, Στρατηγικές Συνεργασίες για την Εκπαίδευση Ενηλίκων. Ο στόχος του έργου ήταν να ενδυναμώσει τις μελλοντικές γυναίκες επιχειρηματίες βοηθώντας τις να αναπτύξουν την ικανότητά τους προς την επιχειρηματικότητα μέσω της απόκτησης βασικών ικανοτήτων και μέσω της δημιουργίας εργαλείων αυτογνωσίας και τη δημιουργία επιχειρήσεων.

1. Προφίλ Βέλτιστης Πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Το έργο "Γυναίκες Επιχειρηματίες: Εμπνεύστε μας!" στοχεύει να βοηθήσει τις γυναίκες να γίνουν επιχειρηματίες εισάγοντας τις γυναίκες στη νοοτροπία του «νικητή»: το έργο σκοπεύει να βοηθήσει τις γυναίκες να γίνουν ισχυρά «στελέχη» αλλαγής με στόχο την επίτευξη της ισότητας των φύλων, καθώς προωθεί την αυτοαπασχόληση και την επιχειρηματικότητα μεταξύ των γυναικών. Μέσω μιας σειράς διαφορετικών δοκιμών, εργαλείων και τεχνογνωσίας, το έργο θέλει να δημιουργήσει μια νέα δύναμη σε αυτήν την ομάδα-στόχο και να βοηθήσει τις γυναίκες να επιτύχουν τους στόχους τους ως δημιουργικές, ταλαντούχες, καθοδηγημένες και ειδικευμένες εργαζόμενες. Μεταξύ αυτών των εργαλείων, μεγάλο ρόλο παίζει και η Συναισθηματική Νοημοσύνη καθώς περιλαμβάνεται ως μία από τις σημαντικές δεξιότητες για τον επιχειρηματικό κόσμο.

Συγκεκριμένα οι στόχοι του έργου ήταν επίσης η διερεύνηση των ψυχολογικών παραγόντων που μπορούν να συμβάλουν ή να εμποδίσουν την είσοδο των γυναικών στον επιχειρηματικό κόσμο και η δημιουργία εργαλείων αυτογνωσίας.

Οι δραστηριότητες μέσω των οποίων επιτεύχθηκαν οι στόχοι ήταν:

- Η ανάπτυξη ενός πίνακα ικανοτήτων και αναφοράς συστάσεων πολιτικής, μετά τη συλλογή εις βάθος συνεντεύξεων και ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων
- Ανάπτυξη του προγράμματος κατάρτισης "Εμπνεύστε μας!" για την επιχειρηματικότητα
- Ανάπτυξη διαδικτυακής πλατφόρμας για την ενίσχυση της γυναικείας επιχειρηματικότητας για την ανταλλαγή ιδεών, βέλτιστων πρακτικών και γνώσεων μεταξύ των γυναικών επιχειρηματιών
- Προσδιορισμός εμποδίων, δυσκολιών και προβλημάτων που αντιμετωπίζει η ομάδα-στόχος
- Ανταλλαγή γνώσεων και εμπειριών μεταξύ μελλοντικών γυναικών επιχειρηματιών, επιτυχημένων γυναικών επιχειρηματιών και σχετικών ενδιαφερομένων απ' όλη την Ευρώπη

ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

- GRANTXPERT CONSULTING LIMITED, Κύπρος
- STORYTELLME, Πορτογαλία
- FOUR ELEMENTS, Ελλάδα
- CESIE, Ιταλία
- PIA Velenje, Σλοβενία
- ISOB GMBH, Γερμανία

1. Προφίλ Βέλτισης Πρακτικής



• ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Το Επιχειρηματικό Πρόγραμμα (<http://elearningprojects.eu/home/index.php>) με τις μαθησιακές του ενότητες είναι τα αποτελέσματα έρευνας που έχει διεξαχθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο και για τις ανάγκες των επιχειρηματιών, βασισμένη επίσης σε έρευνες που απευθύνονται σε γυναίκες επιχειρηματίες. Τα αποτελέσματα της έρευνας μπορείτε να βρείτε εδώ: <https://cesie.org/en/resources/inspireus-competencies-policy-report/>

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Βραχυπρόθεσμος και μακροπρόθεσμος αντίκτυπος στην εργασιακή ατμόσφαιρα του οργανισμού και στην ικανοποίηση της ομάδας (θετικά και αρνητικά αποτελέσματα)

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

• ΕπιπΡΟΣΘΕΤΟ ΥΛΙΚΟ



• ΠΗΓΕΣ

Αναφορά του προγράμματος στην ιστοσελίδα της Cesie: <https://cesie.org/en/project/inspireus/>

Ιστοσελίδα Προγράμματος: <http://inspireus.eu/it/home-3/>

Αποτελέσματα/Παραδοτέα του προγράμματος: <http://inspireus.eu/pt/intellectual-outputs/>

**CENTRO PER LO
Sviluppo CREATIVO
DANILO DOLCI,
ITALIA**

FEDEX



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική περιγραφή



- **Όνομα οργανισμού** Fedex Express
- **Χώρα** Ιταλία
- **Οικονομικός τομέας** Αποστολές και υλικοτεχνική υποστήριξη
- **Τύπος οργανισμού** Επιχειρηματική εταιρεία
- **Μέγεθος οργανισμού** Μεγάλο

- **Σύντομη περιγραφή οργανισμού**

Η FedEx είναι μια διεθνής ναυτιλιακή επιχείρηση, που ειδικεύεται σε αποστολές express μέσω ξηράς, αέρος και υπηρεσιών logistics. Το όνομά της σημαίνει Federal Express. Εδρεύει στις ΗΠΑ, αλλά έχει παρουσία σε παγκόσμιο επίπεδο. Η φιλοσοφία της είναι η λεγόμενη "PSP" που σημαίνει "Άνθρωποι - Υπηρεσία - Κέρδος".

- **Σύντομη περιγραφή μελέτης περίπτωσης**

Στο "Παγκόσμιο Ινστιτούτο Μάθησης" της εταιρείας, η αξιολόγηση και η ανάπτυξη ικανοτήτων που σχετίζονται με τη συναισθηματική νοημοσύνη έχουν εισαχθεί, στο πλαίσιο μιας εξάμηνης κατάρτισης που απευθύνεται σε διευθυντές σε όλο τον κόσμο. Από το 2005, το πρόγραμμα κατάρτισης για τους διευθυντές έχει ως στόχο τη διαμόρφωση καλών ηγετών και η εταιρεία Six Seconds, ηγέτης στον τομέα της συναισθηματικής νοημοσύνης, κλήθηκε να αναπτύξει τις ενότητες για την κληρονομιά και την ΣΝ. Σύμφωνα με τα λόγια του Jeff Kinlsey (MD Learning & Development) επέλεξαν τις ενότητες της Six Seconds επειδή ήταν η μόνη εμπειρία coaching όπου οι άνθρωποι έπρεπε να αξιολογήσουν τον εαυτό τους.

1. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• Λεπτομερής περιγραφή

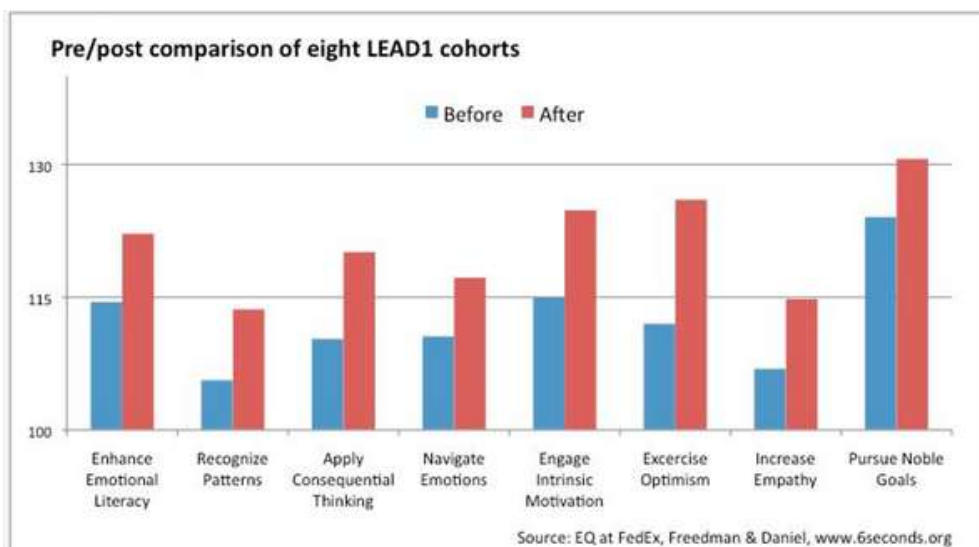
Οι εκπαιδευτικές ενότητες είναι ένα μονοπάτι που επικεντρώνεται στην εφαρμογή της ΣΝ σε καθημερινή βάση. Βασίζεται σε 3 βήματα:

1. Γνωρίστε τον εαυτό σας - έχετε επίγνωση του εαυτού σας και των συναισθημάτων και των αντιδράσεών σας
2. Επιλέξτε τον εαυτό σας - αλλάξτε τις αντιδράσεις σας από ασυνείδητες σε σκόπιμες
3. Δώστε στον εαυτό σας - επικεντρωθείτε στην ενσυναίσθηση και λάβετε αποφάσεις με βάση το πλαίσιο μιας ευρύτερης θεώρησης

Η εκπαίδευση διαρκεί 5 ημέρες με μια διαδικασία παρακολούθησης διάρκειας 6 μηνών. Κατά τη διάρκεια των 5 ημερών, κάθε διευθυντής εστιάζει στις προσωπικές, συγκεκριμένες ικανότητες που πρέπει να βελτιώσει και αποφασίζει ποιους στόχους θα επιτευχθούν.

• Αιτιολόγηση

Το πρόγραμμα οδήγησε σε αύξηση 8-11% στις βασικές ηγετικές ικανότητες, με περισσότερους από τους μισούς συμμετέχοντες να παρουσιάζουν πολύ μεγάλες βελτιώσεις (10-50%) σε ορισμένες βασικές συναισθηματικές δεξιότητες καθώς και σε ηγετικά αποτελέσματα: το 72% των συμμετεχόντων στο πρόγραμμα έδειξε πολύ μεγάλες βελτιώσεις στη λήψη αποφάσεων. Το 60% στην ποιότητα ζωής και το 58% έδειξε μεγαλύτερες βελτιώσεις στην ικανότητα να επηρεάζει τους άλλους.



Από την μελέτη περίπτωσης της Six Seconds εδώ:

<https://italia.6seconds.org/2018/02/case-study-intelligenza-emotiva-people-first-leadership-alla-fedex-express/>

1. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



- **Σύνδεση με τις δεξιότητες του IOI**

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ
ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ
ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟΣ

- **Επιπλέον υλικό**



“Leadership means forming a connection between people at an emotional level.”

- **πηγές**

- Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=3mbfmBmSeNQ>
- <https://italia.6seconds.org/2018/02/case-study-intelligenza-emotiva-people-first-leadership-alla-fedex-express/>

**CENTRO PER LO
SvilUPPO CREATIVO
DANILO DOLCI,
ITALIA**



**UCB
BIOPHARMACEUTICAL**



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική περιγραφή



- **Όνομα οργανισμού** UCB Biopharmaceutical
- **Χώρα** Ιταλία
- **Οικονομικός τομέας** Ιατρικές δαπάνες
- **Τύπος οργανισμός** Επιχειρηματική εταιρεία
- **Μέγεθος οργανισμού** Μεγάλο

- **Σύντομη περιγραφή οργανισμού**

Η UCB είναι πολυεθνική φαρμακευτική εταιρεία με έδρα το Βέλγιο, στις Βρυξέλλες. Επικεντρώνεται στην έρευνα και ανάπτυξη ασθενειών όπως η επιληψία, η νόσος του Chron και η νόσος του Parkinson. Προωθεί την έρευνα στις νευροεπιστήμες. Διαθέτει τμήμα στην Ιταλία, στο Μιλάνο.

- **Σύντομη περιγραφή μελέτης περίπτωσης**

Τα στελέχη της IUCB αποφάσισαν να υιοθετήσουν μια διαφορετική προσέγγιση βασισμένη στη Συναισθηματική Νοημοσύνη ως κλειδί της επιτυχίας.

1. Προφίλ βέλτιστης περίπτωσης



• Λεπτομερής περιγραφή

Η Ucb αντιμετώπισε αρκετές προκλήσεις τα τελευταία χρόνια λόγω της αβεβαιότητας και της πολυπλοκότητας του επιχειρηματικού κόσμου. Αντί να επικεντρωθεί στην κλασική προσέγγιση της κατάρτισης των διευθυντών, η ομάδα στην Ιταλία εντόπισε στην ΣΝ το κλειδί της επιτυχίας: το έργο διαρθρώθηκε σε δύο φάσεις, όπου η πρώτη αφορούσε τον πυρήνα της διοίκησης, ενώ η δεύτερη τους υπαλλήλους πεδίου. Χρησιμοποίησαν ένα μείγμα αυτοαξιολόγησης, ομαδικής εργασίας και εργαστηρίων.

Πιο συγκεκριμένα, στόχος ήταν να δοθούν περισσότερα εργαλεία στους ιατρικούς εκπροσώπους που θα διευκόλυναν τον διάλογο με τους πιθανούς αγοραστές.

Η πρώτη φάση επικεντρώθηκε στο σχεδιασμό του έργου για την επίτευξη των στόχων της εταιρείας, στον προσδιορισμό των KPI και στις ανατροφοδοτήσεις σχετικά με την πορεία. Η δεύτερη φάση πρόσθεσε την ανάλυση των αποτελεσμάτων κατά τη διάρκεια των μηνών δοκιμής και τα τελικά στοιχεία μετά από δύο χρόνια εργασίας για τη Συναισθηματική Νοημοσύνη.

• Στόχοι

Αύξηση της αποτελεσματικότητας της πώλησης και της επικοινωνίας με τη μετατόπιση της προσοχής από τα προϊόντα στις σχέσεις με τους συνομιλητές.

• Αντίκτυπος

Το 98% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι η ποιότητα των σχέσεων με τους ενδιαφερόμενους βελτιώθηκε- 695 από τους συμμετέχοντες δήλωσαν ότι μετά από 3 μήνες όλες οι διαπροσωπικές ανταλλαγές βελτιώθηκαν.

• Σύνδεση με τις δεξιότητες του IOI

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

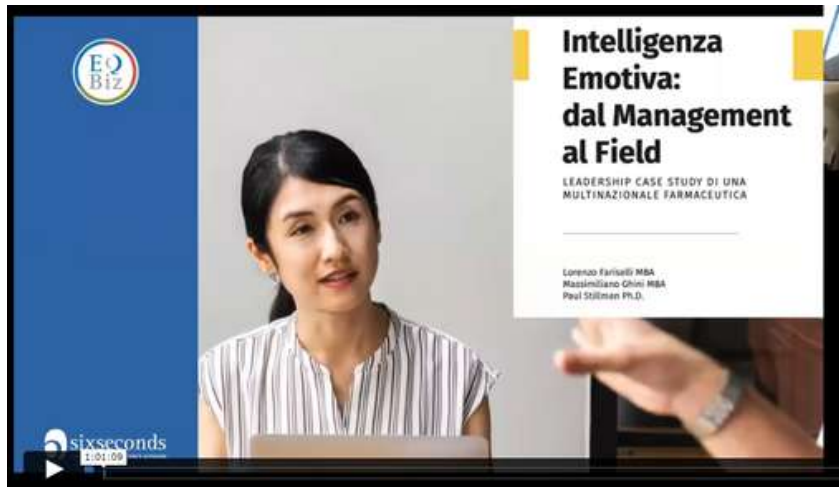
1. Best Practice Profile



- **Επιπλέον υλικό**

Διαδικτυακό σεμινάριο 1: <https://vimeo.com/421087051>

Διαδικτυακό σεμινάριο 2: <https://vimeo.com/423318399>



- **Παραπομπές**

<https://italia.6seconds.org/2020/05/caso-studio-ucb/>

**CENTRO PER LO
SVILUPPO CREATIVO
DANILO DOLCI,
ITALIA**



**AMNESTIA ITALIA
AMNESTY
INTERNATIONAL**



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική περιγραφή



- **Όνομα οργανισμού** Διεθνής Αμνηστία
- **Χώρα** Ιταλία & Διεθνής
- **Οικονομικός τομέας** Τρίτος τομέας
- **Τύπος οργανισμού** ΜΚΟ
- **Μέγεθος οργανισμού** Μεγάλο

- **Σύντομη περιγραφή οργανισμού**

Η Διεθνής Αμνηστία είναι μια διεθνής μη κυβερνητική οργάνωση, η έδρα της οποίας βρίσκεται στο Ηνωμένο Βασίλειο. Έχει δέκα εκατομμύρια μέλη και υποστηρικτές σε όλο τον κόσμο και διαθέτει γραφεία σε 50 χώρες.

Ιδρύθηκε στο Λονδίνο το 1961. Σκοπός της είναι να επιστήσει την προσοχή στις παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, να διεξάγει εκστρατείες κατά της παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και για τη βελτίωση των διεθνών νόμων και προτύπων.

- **Σύντομη περιγραφή μελέτης περίπτωσης**

Σε διεθνές επίπεδο, η Αμνηστία διεξήγαγε μια αξιολόγηση με τίτλο "Επισκόπηση της ευημερίας του προσωπικού", κατά την οποία μια εξωτερική ομάδα αξιολόγησης συγκέντρωσε, σε μεγάλη κλίμακα, τα βασικά ευρήματα για συστάσεις σχετικά με την καλύτερη υποστήριξη της ευημερίας του προσωπικού.

1. Γενική περιγραφή



Μεταξύ των ευρημάτων, αναφέρει:

"Στρατολόγηση, εξοπλισμός και καλύτερη υποστήριξη των διευθυντών για τη βελτίωση της ευημερίας: Επιδιώξτε να βοηθήσετε τους διευθυντές να βελτιώσουν τις δεξιότητες σχέσεων και επικοινωνίας, τη συναισθηματική νοημοσύνη και τις δεξιότητες διαχείρισης συγκρούσεων. Ενθαρρύνετε τους διευθυντές να δίνουν το παράδειγμα όσον αφορά την προτεραιότητα στην ευημερία και υποστηρίξτε τους στις προσπάθειες διαχείρισης με διαρθρωτικές προσαρμογές του φόρτου εργασίας".

Για την επίτευξη αυτού του στόχου, έχουν εφαρμοστεί ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ανάπτυξης ηγεσίας που επικεντρώνεται στην ανάπτυξη μετασχηματιστικών ηγετικών και διοικητικών δεξιοτήτων. Το πρόγραμμα επικεντρώθηκε σε τομείς όπως η συναισθηματική νοημοσύνη. Διήρκεσε 6 μήνες μεταξύ εργαστηρίων δια ζώσης και coaching, από απόσταση. Το παρακολούθησαν περισσότερα από 100 άτομα.

1. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής

- **Στόχοι**

Σε διεθνές επίπεδο, ο στόχος είναι να δημιουργηθεί ένα υγιέστερο εργασιακό περιβάλλον, δεδομένου ότι η Αμνηστία θεωρείται ένας χώρος εργασίας με γρήγορους ρυθμούς και συναισθηματική φόρτιση. Σε ιταλικό επίπεδο, αντιθέτως, ο στόχος ήταν να δημιουργηθεί ένα καλύτερο και πιο βιώσιμο μοντέλο ακτιβισμού που θα μπορούσε να ενθαρρύνει την ενεργό συμμετοχή κάθε εμπλεκόμενου ατόμου.

- **Αντίκτυπος**

Σύμφωνα με το τελικό ερωτηματολόγιο αξιολόγησης στην Ιταλία, οι συμμετέχοντες απόλαυσαν την κατάρτιση, επειδή τους επέτρεψε να εκφράσουν τις σκέψεις τους.

1. Γενική περιγραφή



- **Σύνδεση με τις δεξιότητες του IOI**

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ
ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ
ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ
ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

- **Επιπλέον υλικό**



AMNESTY INTERNATIONAL Staff Wellbeing Review



- **Παραπομπές**

<https://www.amnesty.org/en/countries/>

<https://www.amnesty.org/en/wp-content/uploads/2021/05/ORG6097632019ENGLISH.pdf>

<https://www.indual.it/news/rendere-sostenibile-lattivismo-la-nostra-formazione-per-amnesty/>

INDEPCIE, SPAIN



ECOEMBES



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. General Description



- **Όνομα οργανισμού** ECOEMBES
- **Χώρα** ΙΣΠΑΝΙΑ
- **Οικονομικός τομέας** ΕΝΕΡΓΕΙΑ, ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ & ΣΠΑΝΙΑ ΥΛΙΚΑ
- **Τύπος οργανισμού** ΜΚΟ
- **Μέγεθος οργανισμού** Μεγάλο
- **Σύντομη περιγραφή οργανισμού**

Η Ecoembes είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που συντονίζει την ανακύκλωση των ελαφρών οικιακών συσκευασιών στην Ισπανία και βοηθά τις εταιρείες να ενσωματώσουν τον οικολογικό σχεδιασμό στην κατασκευή των συσκευασιών τους για να προωθήσουν τη μείωση της παραγωγής αποβλήτων. Εργάζεται από το 1996 για να συμβάλει στην αύξηση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης και να κάνει την ανακύκλωση καθημερινή συνήθεια για τους Ισπανούς. Συνεργάζονται με πολίτες, δημόσιους φορείς και εταιρείες για να κάνουν την ανακύκλωση των οικιακών συσκευασιών πραγματικότητα στην Ισπανία.

Για την εκτέλεση αυτού του έργου, διαθέτουν ένα μοντέλο διαχείρισης που βασίζεται στη συνεργασία δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, βασισμένο στις αρχές της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και της τεχνολογικής καινοτομίας για την επίτευξη των πιο φιλόδοξων στόχων ανακύκλωσης.

Έχει την έδρα της στη Μαδρίτη και γραφεία στη Βαρκελώνη, τη Σεβίλλη, το Σαντιάγο ντε Κομποστέλα και το Λογκρόνιο.

1. Γενική περιγραφή



- **Σύντομη περιγραφή μελέτης περίπτωσης**

Σύμφωνα με την Ecoembes, πίσω από τη δραστηριότητά της που βασίζεται στη φροντίδα του περιβάλλοντος, υπάρχει μια μεγάλη ομάδα ανθρώπων που κάνουν την ανακύκλωση πραγματικότητα στην Ισπανία. Για τον σκοπό αυτό, η Ecoembes προωθεί την ηγεσία και το ταλέντο εντός της ομάδας στην ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της, έτσι ώστε όλοι να αισθάνονται ότι συμμετέχουν και ακούγονται στην κοινή αποστολή να εργάζονται για να κάνουν την κυκλική οικονομία πραγματικότητα στην κοινωνία μας.

Η Ecoembes έχει ανακηρυχθεί για ένατη συνεχή χρονιά ως μία από τις 50 καλύτερες εταιρείες για να εργαστεί κανείς στην Ισπανία, σύμφωνα με τη συμβουλευτική εταιρεία Great Place to Work.

Η Ecoembes υποστηρίζει επίσης πλήρως την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, αναγνωρισμένη ως Οικογενειακά Υπεύθυνη Εταιρεία από το Ίδρυμα Más Familia, με επίπεδο επιδόσεων B+ (προληπτική εταιρεία με ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής).

1. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής

- **Λεπτομερής περιγραφή**

Στην Ecoembes, η φροντίδα για τους ανθρώπους αποτελεί ουσιαστικό μέρος της εταιρικής κουλτούρας. Εξασφαλίζουν ότι κάθε μέλος της ομάδας αποτελεί βασικό πυλώνα για την εταιρεία και την επίτευξη των στόχων της, γι' αυτό και επιδιώκουν να παρέχουν το καλύτερο δυνατό περιβάλλον στο οποίο οι άνθρωποι μπορούν να επιτελέσουν την εργασία τους και να εξελιχθούν.

Για το σκοπό αυτό, η Ecoembes πραγματοποιεί συγκεκριμένες στρατηγικές και δράσεις που βασίζονται στους ακόλουθους άξονες δράσης:

- **Ηγεσία:** πρόκειται για έναν από τους θεμελιώδεις πυλώνες της λειτουργίας αυτής της εταιρείας. Η άποψη των εργαζομένων είναι ότι υπάρχει υψηλό επίπεδο συμμετοχής των ανθρώπων από τους προϊσταμένους τους. Οι προϊστάμενοι συμβάλλουν επίσης σε μια στενή και εμπιστευτική σχέση με τους ανθρώπους που είναι υπό την ευθύνη τους. Από την άλλη πλευρά, η ίδια η δυναμική του οργανισμού επέτρεψε την εξέλιξη προς την κατεύθυνση της κλιμακωτής ηγεσίας και της αυτο-ηγεσίας, η οποία επιτρέπει στους εργαζόμενους μεγαλύτερη αυτονομία και ικανότητα λήψης αποφάσεων.

1. Γενική Περιγραφή



- **Εκπαίδευση και ανάπτυξη:** Η Ecoembes παρέχει μια πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης για πρόσβαση στην εκπαίδευση, προσαρμοσμένη στις ατομικές μαθησιακές ανάγκες, η οποία εκτιμάται ιδιαίτερα από τους εργαζόμενους.
- **Καινοτομία:** η εταιρεία προωθεί την καινοτομία μέσω πρακτικών όπως το πρόγραμμα ενδοεπιχειρηματικότητας IDEA, το οποίο στοχεύει στην ανάπτυξη της καινοτομίας στην εργασία και στην ενθάρρυνση της πρωτοτυπίας και της δημιουργικότητας, ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα.
- **Ψηφιακός χώρος εργασίας:** η πανδημία έχει επιταχύνει τη διαδικασία ψηφιοποίησης και οι εργαζόμενοι της Ecoembes διαθέτουν εξαιρετικά εργαλεία για να επικοινωνούν και να εργάζονται με πιο ευέλικτο τρόπο.
- **Ευέλικτο ωράριο εργασίας και ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής:** ο συνδυασμός προσωπικής και επαγγελματικής ζωής αποτελεί βασικό παράγοντα για το Ecoembes. Γι' αυτό το λόγο, έχει εφαρμοστεί επίσημα μια πολιτική εξ' αποστάσεως εργασίας που βασίζεται σε ένα υβριδικό μοντέλο που αποφέρει οφέλη όπως υγεία και ευημερία στο εργασιακό περιβάλλον.
- **Ισότητα, ποικιλομορφία και ένταξη:** Οι εργαζόμενοι της Ecoembes επιβεβαιώνουν ότι η μεταχείριση των εργαζομένων στο χώρο εργασίας είναι δίκαιη, ανεξάρτητα από τη φυλή, το φύλο ή τον σεξουαλικό προσανατολισμό. Το εργατικό δυναμικό της Ecoembes είναι 57% γυναίκες και 43% άνδρες.
- **Επικοινωνία:** η πληροφόρηση και η διαφάνεια είναι αδιαπραγμάτευτα στον χώρο εργασίας, αυξάνουν την αίσθηση του ανήκειν και του κινήτρου και συμβάλλουν στη διατήρηση ενός καλού εργασιακού κλίματος. Οι ενέργειες εσωτερικής επικοινωνίας της Ecoembes είναι ευπρόσδεκτες από τους εργαζόμενους. Επιπλέον, παρέχονται κατάλληλα κανάλια επικοινωνίας για τον προσδιορισμό των προσδοκιών και των προτάσεων.
- **Υγεία και ασφάλεια:** η εταιρεία δίνει προτεραιότητα στην υγεία, την ασφάλεια και τη σωματική και συναισθηματική ευημερία των εργαζομένων της ανά πάσα στιγμή, χρησιμοποιώντας οργανωτικά μέτρα που την έχουν ορίσει ως ένα ασφαλές μέρος για εργασία.

1. Γενική Περιγραφή



• ΛΟΓΙΚΗ

«Στην Ecoembes είμαστε συνεπείς με την επικοινωνία και τις λειτουργίες μας. Αν προωθούμε την ανακύκλωση επειδή νοιαζόμαστε για το περιβάλλον και πιστεύουμε ότι οι πολίτες είναι αυτοί που πρέπει να ενεργοποιήσουν τον "μοχλό" της αλλαγής προς έναν πιο βιώσιμο κόσμο, πώς να μην σκεφτούμε ξανά και ξανά πώς να δημιουργήσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον που να είναι σύμφωνο με το όραμά μας;».

Οι λόγοι που η Ecoembes εφαρμόζει τις παραπάνω στρατηγικές και προωθεί ένα καλό εργασιακό περιβάλλον οφείλονται στην επιχειρηματική ηθική, το όραμα και την αποστολή της.

Ο κώδικας δεοντολογίας Ecoembes αναπτύσσεται γύρω από τρεις βασικές αρχές που προασπίζουν τις εταιρικές αξίες και οι οποίες θα πρέπει να επεκταθούν σε όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της εταιρείας:

- **Αποδοτικότητα:** Να εκπληρώσει την αποστολή της με υπεύνη και αποτελεσματική διαχείριση των συμφερόντων των μετόχων της για την επίτευξη των στόχων της.
- **Ηθική συμπεριφορά:** Η Ecoembes ενεργεί δεοντολογικά σε όλες τις καταστάσεις και απέναντι σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της, τηρώντας πάντα τους νόμους που απαιτούνται για να αποτελεί μια υπεύνη εταιρεία.
- **Βιώσιμη ανάπτυξη:** Η Ecoembes κατανοεί ότι έχει κοινωνική και περιβαλλοντική δέσμευση καθώς επίσης και κοινωνική ευθύνη για την ανάπτυξη της δραστηριότητάς της.

Ο κώδικας δεοντολογίας περιλαμβάνει επίσης τις ακόλουθες ηθικές υποχρεώσεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνεται η Ecoembes:

- Γνώση και συμμόρφωση με τους κανονισμούς
- Συμμόρφωση με τις εσωτερικές διαδικασίες δεοντολογίας
- Αναφορά παρατυπιών
- Υποδείγματα συμπεριφοράς
- Βεβαίωση για ανιχνεύσιμες αποφάσεις
- Πρόληψη της διαφθοράς, της δωροδοκίας και της επιρροής
- Ενέργεια με αυστηρότητα και σαφήνεια σε θέματα εσωτερικού ελέγχου
- Αποφυγή συγκρούσεων συμφερόντων
- Χρήση πόρων της εταιρείας με σύνεση
- Υπεύνη χρήση των πληροφοριών και τήρηση του απορρήτου
- Σεβασμός της πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας
- Συνεργασία και εργασία ως μέρος μιας ομάδας
- Σεβασμός για τα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα
- Εφαρμογή της εταιρικής ευθύνης στην απόδοσή τους

1. Γενική Περιγραφή



• ΣΤΟΧΟΙ

Εφαρμόζοντας αυτές τις στρατηγικές με στόχο τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος και την ικανοποίηση των εργαζομένων της, η Ecoembes στοχεύει να ενώσει τις προσπάθειες, το όραμα και τη συνεργασία προς τον κύριο στόχο της εταιρείας που είναι η συμβολή στη φροντίδα για το περιβάλλον.

Για την επίτευξη αυτού του στόχου, οι άνθρωποι είναι οι κύριοι πρωταγωνιστές, καθώς έχουν τη δύναμη της αλλαγής στα χέρια τους. Επομένως, στην Ecoembes, η ανθρώπινη αξία έχει σημαντική αξία καθώς επίσης και μια σημαντική αποστολή. Εάν τα άτομα που αποτελούν μέρος των ομάδων Ecoembes δεν απολαμβάνουν ευημερία και ικανοποίηση, οι στόχοι για τους οποίους δημιουργήθηκε το Ecoembes δεν μπορούν να επιτευχθούν.

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

- **Βραχυπρόθεσμα:** Τα μέτρα που εφαρμόζει η Ecoembes έχουν ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση των εργαζομένων, η οποία με τη σειρά της δημιουργεί ένα ευχάριστο και παραγωγικό εργασιακό περιβάλλον.
- **Μακροπρόθεσμα:** Όπως φαίνεται από την εξέλιξη του ίδιου του οργανισμού όλα αυτά τα χρόνια, το γεγονός ότι η Ecoembes εφαρμόζει στρατηγικές και μέτρα για να εξασφαλίσει την ικανοποίηση των εργαζομένων της έχει συμβάλει στη διαμόρφωση θετικών σχολίων για τις συνθήκες και τις ευκαιρίες που υπάρχουν εντός της εταιρείας, όπως προκύπτει από τις έρευνες που διενήργησε η ίδια η εταιρεία. Αυτό έχει μεγάλα οφέλη, όχι μόνο από άποψη βιωσιμότητας της εταιρείας, αλλά και από άποψη επίτευξης στόχων και του κοινωνικού της αντίκτυπου.

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟ ΙΟ1

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

1. Γενική Περιγραφή



• ΔΙΔΑΓΜΑΤΑ

Για να είναι επιτυχημένη μια εταιρεία, πρέπει να υιοθετεί έναν κώδικα δεοντολογίας. Δεν μπορεί να ασχολείται μόνο με το κέρδος, αλλά πρέπει να ενδιαφέρεται και για τις αξίες που επιφέρει στην κοινωνία. Για να λειτουργήσει, οι διευθυντές της εταιρείας πρέπει να αποτελούν παράδειγμα προς μίμηση, μεταδίδοντας αυτές τις ηθικές αρχές σε όλους όσους εμπλέκονται στην ανάπτυξή της. Ως εκ τούτου, οι οργανισμοί πρέπει να σκιαγραφούν την ηθική διαδρομή και τις αξίες που θέλουν να ακολουθήσουν και να τις μοιραστούν με όλα τα μέλη τους. Η ειλικρίνεια, η υπευθυνότητα, η πίστη και ο σεβασμός δεν είναι μόνο ηθικές αξίες, αλλά βοηθούν επίσης να δοθεί οικονομική αξία στην επιχειρηματική ανάπτυξη και σε ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα.

• ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΥΛΙΚΟ



Για ένατη συνεχή χρονιά, η Ecoembes έχει αναγνωριστεί ως μία από τις καλύτερες εταιρείες για εργασία στην Ισπανία GTW (Great Place to Work).



Η Ecoembes αποκτά το πιστοποιητικό EFR (Responsible Family Business) για «ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, ισότητα και ευημερία των ατόμων που αποτελούν μέρος του οργανισμού».

• ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Ecoembes.com. 2022. Ecoembes. [online] Available at: <<https://www.ecoembes.com/es>> [Accessed 17 September 2022].

Great Place To Work Spain. 2022. Ecoembes obtiene la Certificación Great Place to Work. [online] Available at: <<https://greatplacetowork.es/ecoembes/>> [Accessed 17 September 2022].

INDEPCIÉ, ISPANIA



ADEVINTA



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Adevinta
- **ΧΩΡΑ** Ισπανία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Ψηφιακές αγορές
- **ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Επιχειρηματική εταιρεία
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεγάλος
- **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

Η Adevinta είναι μια από τις κορυφαίες εταιρείες τεχνολογίας της χώρας και σημείο αναφοράς στον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Η εταιρεία στοχεύει να έχει θετικό αντίκτυπο στο κοινό, βοηθώντας τους ανθρώπους να βρουν αυτό που χρειάζονται και δίνοντας στα γεγονότα μια νέα πνοή.

Στα 40 χρόνια της στην ισπανική αγορά αγγελιών, η επιχείρηση της Adevinta έχει εξελιχθεί ώστε να γίνει σημείο αναφοράς σε διάφορους τομείς όπως τα ακίνητα, η απασχόληση και η αυτοκινητοβιομηχανία.

Με περισσότερους από 18 εκατομμύρια χρήστες το μήνα, η Adevinta είναι μία από τις δέκα εταιρείες με το μεγαλύτερο κοινό στο διαδίκτυο στην Ισπανία. Διαθέτει εργατικό δυναμικό με περισσότερους από 1.000 υπαλλήλους και παγκόσμια παρουσία σε 16 χώρες.

1. Γενική Περιγραφή



• ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Η Adevinta χρησιμοποιεί μια πρωτοποριακή μεθοδολογία που διευκολύνει την εργασία με ευελιξία και δυναμισμό, ανταποκρινόμενη στις συνεχείς μεταβολές της ψηφιακής αγοράς. Αυτή η μεθοδολογία στοχεύει στην ενδυνάμωση των εργαζομένων, καθώς όχι μόνο συμμετέχουν πλήρως στη λήψη αποφάσεων, αλλά συνοδευόμενοι από βοηθητικούς ηγέτες, δημιουργούν και αναλαμβάνουν συλλογικά έναν υπεύθυνο ρόλο στα έργα τους.

Όλο το εργατικό δυναμικό γνωρίζει τα σχέδια και τους στόχους της εταιρείας και συμμετέχει ενεργά σε αυτά, κάνοντας έτσι τις διαδικασίες πιο διαφανείς και ενθαρρύνοντας την ανταλλαγή εμπειριών και γνώσεων.

Προφίλ βέλτιστης πρακτικής

• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η Adevinta έχει αναγνωριστεί από το αναγνωρισμένο πιστοποιητικό Great Place to Work για την καινοτόμο εταιρική της κουλτούρα, η οποία ωφελεί όλους τους εργαζομένους της. Αφού διεξήγαγε μια έρευνα σε όλους τους υπαλλήλους της, το 90% της ομάδας της Adevinta αναγνώρισε την εταιρεία ως ένα εξαιρετικό μέρος για εργασία.

Το κλειδί για το υψηλό ποσοστό επιτυχίας της Adevinta είναι η δέσμευση της εταιρείας σε εσωτερικά και εξωτερικά talenta, μέσω μιας καινοτόμου μεθοδολογίας εργασίας: PEAK Performance. Αυτή η μεθοδολογία δίνει τη δυνατότητα στις ομάδες να είναι πιο ευέλικτες και αυτόνομες, καθιστώντας τις διαδικασίες πιο διαφανείς και ενθαρρύνοντας την ανταλλαγή εμπειριών και γνώσεων. Η εταιρεία έχει εφαρμόσει αυτή τη μοναδική μεθοδολογία σε ολόκληρο το ισπανικό εργατικό δυναμικό της με περισσότερους από 1.100 υπαλλήλους. Επιπλέον, αυτή η μεθοδολογία υποστηρίζει σχέδια εκπαίδευσης και ανάπτυξης στα οποία κάθε εργαζόμενος καταρτίζει ένα σχέδιο αυτοβελτίωσης. Ευνοούνται επίσης σχέδια επαγγελματικής ισορροπίας και ισότητας, που βασίζονται στην ικανοποίηση των ανησυχιών που δημιουργούν η προσωπική και επαγγελματική επιτυχία.

Όπως λέει η Elisabet Guasch, διευθύντρια του People & Comms:

"Το PEAK είναι κάτι πολύ περισσότερο από ένα μοντέλο εργασίας, είναι μια δέσμευση για καινοτόμο ηγεσία. Είναι η μεθοδολογία που μας έχει μεταμορφώσει και επιταχύνει με λιγότερο ιεραρχικές δομές, βασισμένες σε αυτόνομες αλλά συνεργατικές ομάδες, που εργάζονται μαζί για τους ίδιους στόχους ώστε να προσφέρουμε περισσότερη αξία και με πιο ευέλικτο τρόπο στους χρήστες και τους πελάτες μας».

1. Γενική Περιγραφή



Μερικά από τα πλεονεκτήματα που απολαμβάνουν οι εργαζόμενοι της Adevinta είναι τα εξής:

- **Ευελιξία εργασίας:** Δεσμεύονται στο μοντέλο Smart Working, που βασίζεται στην αυτονομία και την υπευθυνότητα, το οποίο δίνει προτεραιότητα στην εξ' αποστάσεως εργασία. Αυτό το μοντέλο εξισορροπεί την ατομική ευελιξία και την απομακρυσμένη εργασία με συναντήσεις πρόσωπο με πρόσωπο και τη δυναμική της ομάδας για τη διατήρηση των προσωπικών σχέσεων, την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και την ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας και ταυτότητας. Κάθε εργαζόμενος μπορεί να αποφασίσει πού θέλει να εργαστεί, είτε στο γραφείο είτε στο σπίτι, ανάλογα με τις προτεραιότητές του εκείνη την ημέρα. Το γεγονός αυτό, αναιρεί το πρότυπο με το παρουσιαστικό και την υποχρέωση να βρίσκεστε στο χώρο εργασίας με τυπική παρουσία στους ανωτέρους για όσο το δυνατόν περισσότερες ώρες.
- **Πολιτιστική ποικιλομορφία:** Αυτό είναι ένα από τα μεγάλα πλεονεκτήματα της εταιρείας, καθώς το 5% των εργαζομένων είναι αλλοδαποί, από περισσότερες από 21 διαφορετικές εθνικότητες. Εκτός από ποικιλόμορφο, το εργατικό δυναμικό είναι γενικά νεανικό, με μέση ηλικία τα 39.
- **Ισότητα των φύλων:** Η Adevinta είναι πλήρως αφοσιωμένη στην ισότητα των φύλων στον οργανισμό, η οποία επί του παρόντος είναι 54% άνδρες και 46% γυναίκες.
- **Εμπιστοσύνη:** Η εταιρεία προωθεί ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης στο οποίο οι εργαζόμενοι ακούγονται και υποστηρίζονται από την Adevinta. Υποστηρίζουν χώρους για διάλογο και έναν συγκεκριμένο τρόπο παροχής και λήψης ανατροφοδότησης για αξιολόγηση. Εν ολίγοις, επιτρέπει την επικοινωνία και τη διαφάνεια με σκοπό να διασφαλιστεί ότι ολόκληρη η ομάδα αισθάνεται ενδυναμωμένη και έτοιμη να αντιμετωπίσει νέες προκλήσεις.

1. Γενική Περιγραφή



- **Επαγγελματική ανάπτυξη:** Οι εργαζόμενοι της Adevinta έχουν την ευκαιρία να είναι οι ηγέτες της δικής τους επαγγελματικής εξέλιξης. Είναι οι ίδιοι που οδηγούν την καριέρα τους με τη βοήθεια της εκπαίδευσης και των πόρων που προσφέρει η εταιρεία.
- Εκτός από όλα αυτά, η Adevinta προσφέρει ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, ασφάλιση υγείας και άλλες υπηρεσίες πρόνοιας και, φυσικά, δίκαιους και ισότιμους μισθούς.

• ΑΡΧΕΣ

ΤΟι λόγοι πίσω από τις στρατηγικές και τα μέτρα που ανέπτυξε η Adevinta για την προώθηση ενός καλού εργασιακού περιβάλλοντος βρίσκονται στον Κώδικα Δεοντολογίας της.

Η Adevinta στοχεύει «να αφήσει ένα θετικό αποτύπωμα στην κοινωνία, δίνοντας αξία σε κάθε άτομο και προϊόν που προσφέρουμε». Από αυτή τη σύντομη δήλωση στην παρουσίαση του Κώδικα Δεοντολογίας της, μπορεί ήδη να φανεί ότι υπάρχει μεγάλη προθυμία να δημιουργήσει θετικό κοινωνικό αντίκτυπο στις ζωές των ανθρώπων και στον κόσμο. Επομένως, για να επιτύχει τους στόχους της, ο θετικός αντίκτυπος πρέπει πρωτίστως να αντικατοπτρίζεται εσωτερικά, στο προσωπικό του.

Η Adevinta υποστηρίζεται από τις ακόλουθες αρχές (για τα άτομα και την κοινωνία), πολλές από τις οποίες έχουν θετικό αντίκτυπο στους υπαλλήλους της:

- Ανθρώπινα δικαιώματα
- Δικαιώματα των Εργαζομένων
- Ίσες Ευκαιρίες για Όλους
- Απαγόρευση παρενόχλησης
- Φροντίδα για το Περιβάλλον
- Ελευθερία Πολιτικών Απόψεων
- Αλήθεια και Διαφάνεια

Η Adevinta προσφέρει αξίες και αρχές στον κόσμο και, χωρίς αυτές, τίποτα από αυτά που κάνει δεν θα ήταν δυνατό. Για αυτό το λόγο, θεωρεί απαραίτητο να μοιράζονται τον Κώδικα Δεοντολογίας με τους υπαλλήλους της, ώστε να γνωρίζουν πρώτοι τη φιλοσοφία της εταιρείας και να αποτελούν μέρος της, με στόχο όλοι να "κωπηλατούν" στην ίδια κατεύθυνση.

1. Γενική Περιγραφή



• ΣΤΟΧΟΙ

Η Elisabet Guasch, διευθύντρια του People & Comms, λέει ότι η Adevinta στοχεύει «να ενημερώσει τους νέους για τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, ώστε να μπορούν να επιλέξουν την επαγγελματική τους κατάρτιση ή την καριέρα τους έχοντας παράλληλα επίγνωση των ευκαιριών που υπάρχουν. Να προωθήσει τις σταδιοδρομίες STEAM, ειδικά μεταξύ των γυναικών, καθώς υπάρχει ακόμη πολύς δρόμος όσον αφορά την ποικιλομορφία, ειδικά σε αυτόν τον τομέα. Και συνεχίζει να σημειώνει πρόοδο με μέτρα που ενδυναμώνουν τους εργαζόμενους και που τους επιτρέπουν να οργανώνουν τα έργα τους και να επιτυγχάνουν τους στόχους τους, χωρίς να εξαρτώνται από ένα σταθερό χρονοδιάγραμμα και ένα σταθερό μέρος. Έτσι επιτυγχάνεται ο βέλτιστος συνδυασμός επαγγελματικής και προσωπικής ζωής».

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Τόσο ο βραχυπρόθεσμος όσο και ο μακροπρόθεσμος αντίκτυπος είναι θετικοί, κάτι που μπορεί να φανεί στα χρόνια που η εταιρεία εφαρμόζει το μοντέλο εργασίας με βάση την απόδοση PEAK. Χάρη σε αυτό το μοντέλο, οι εργαζόμενοι είναι πολύ ικανοποιημένοι, καθώς νιώθουν ότι είναι μέρος της εταιρείας έχοντας δύναμη μέσα σ' αυτή, ενώ παράλληλα απολαμβάνουν ευελιξία και αυτονομία. Στην πραγματικότητα, αυτή η ικανοποίηση από την εργασία έχει αντικατοπτριστεί στις έρευνες του Great Place to Work. Και εξαιτίας του ευχάριστου εργασιακού περιβάλλοντος, τα αποτελέσματα και τα κέρδη της εταιρείας συνέχισαν να αυξάνονται τα τελευταία χρόνια. Το 2021, η Adevinta είχε τζίρο 188 εκατ. ευρώ, 14% περισσότερο από το προηγούμενο έτος.

Εάν η εταιρεία συνεχίσει με αυτό το μοντέλο και ταυτόχρονα συνεχίσει να το βελτιώνει και να το προσαρμόζει στις ανάγκες της ομάδας, όχι μόνο θα συνεχίσει να αναπτύσσεται, αλλά τα αποτελέσματά της θα γίνονται όλο και πιο φιλόδοξα..

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ Ι01

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ

ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟΣ

1. Γενική Περιγραφή



• ΔΙΔΑΓΜΑΤΑ

- Μια βασική πτυχή της Συναισθηματικής Νοημοσύνης είναι η αυτο-παρακίνηση και για την επίτευξή της στον εργασιακό χώρο, απαιτείται η παρότρυνση από τον περίγυρο. Η Adevinta γνωρίζει ότι το κλειδί για την επίτευξη αυτού του στόχου είναι να καλλιεργηθεί ένα κλίμα εμπιστοσύνης και διαφάνειας, όπου οι εργαζόμενοι αισθάνονται ενδυναμωμένοι. Όταν οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι λαμβάνεται υπόψη η γνώμη τους και βλέπουν τις προτάσεις τους να έχουν αντίκτυπο στην ανάπτυξη της εταιρείας, τα κίνητρα και η παραγωγικότητα αυξάνονται.
- Η φυσική παρουσία και η πίεση στη δουλειά έχουν αρχίσει πλέον να αποτελούν παρελθόν. Σήμερα, ειδικά μετά την πανδημία, οι εργαζόμενοι εκτιμούν την ευελιξία όσον αφορά το εργασιακό περιβάλλον. Αυτή είναι μια ολοένα και πιο διαδεδομένη τάση και η Adevinta δεν δίστασε να προσαρμόσει το μοντέλο Smart Working με βάση την ευελιξία, την αυτονομία και την υπευθυνότητα των εργαζομένων της.

• ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΥΛΙΚΟ



Η Adevinta Spain, αναγνωρισμένη ως η τέταρτη καλύτερη εταιρεία για εργασία στην Ισπανία από την Great Place to Work



Η Adevinta Spain για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά στην κατάταξη των καλύτερων εταιρειών για εργασία από το Forbes Ισπανίας

1. Γενική Περιγραφή



• ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Great Place To Work Spain. 2022. Adevinta Spain obtiene la Certificación Great Place to Work®. [online] Available at: <<https://greatplacetowork.es/adevinta-spain/>> [Accessed 21 September 2022].
- Capitalhumano.wolterskluwer.es. 2022. [online] Available at: <https://capitalhumano.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4slAAAAAAAAEAMtMSbH1czUwMDAyNDDe1NDBUK0stKs7Mz7M1MjAyMDQytFDLy09JDXFxti3NS0lNy8xLTQEpyUyrdMIPDqksSLVNS8wpTIVLTcrPz0YxKR5uQkliUrFPZnGJrQeQcEx3yy_KV TUyAQCG5lS_egAAAA==WKE> [Accessed 21 September 2022].
- Adevinta. [online] Available at: <<https://www.adevinta.es/stories/articles/peak-performance-la-metodologia-de-trabajo-de-adevinta-spain-reconocida-por-sus-buenos-resultados>> [Accessed 21 September 2022].
- Adevinta. [online] Available at: <<https://www.adevinta.com/app/uploads/sites/2/2021/12/Codigo-Etico-de-Adevinta-Spain.pdf>> [Accessed 21 September 2022].
- Espinosa, M., 2022. Las 75 mejores empresas para trabajar - Forbes España. [online] Forbes España. Available at: <<https://forbes.es/listas/156520/las-75-mejores-empresas-para-trabajar/>> [Accessed 21 September 2022].

INDEPCIÉ, ISPANIA



MUTUA MADRILEÑA



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Mutua Madrileña
- **ΧΩΡΑ** Ισπανία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Ασφαλίσεις
- **ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Επιχειρηματική εταιρεία
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεγάλος

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Ο Όμιλος El The Mutua Madrileña είναι ένας όμιλος ισπανικών εταιρειών που δραστηριοποιούνται σε διάφορους τομείς: ασφάλιση, διαχείριση περιουσιακών στοιχείων και ακίνητη περιουσία. Εργάζεται για να προσφέρει τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες στους πελάτες και τους ασφαλισμένους της στους διάφορους τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται, χωρίς να ξεχνά να υποστηρίζει την κοινωνική βελτίωση.

Ιδρύθηκε στις 13 Μαρτίου 1930 και κατά τον 20ο αιώνα επικέντρωσε τις δραστηριότητές του στη Μαδρίτη.

Αυτή η εταιρεία έκλεισε το 2021 ως ηγέτης στη γενική ασφάλιση για τέταρτη συνεχή χρονιά, με σχεδόν 14 εκατομμύρια πελάτες και έναν από τους υψηλότερους δείκτες φερεγγυότητας στον ασφαλιστικό τομέα.

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Ο όμιλος Mutua Madrileña χαρακτηρίζεται από την υπεύθυνη και βιώσιμη διαχείριση του έργου που επιτελεί. Για το λόγο αυτό βρίσκεται στη 12η θέση μεταξύ των πιο υπεύθυνων εταιρειών με την καλύτερη εταιρική διαχείριση. Έχει επίσης αναγνωριστεί ως μία από τις καλύτερες εταιρείες για εργασία στην Ισπανία σύμφωνα με τις κατατάξεις Forbes και Actualidad Económica και βρίσκεται στη 12η θέση μεταξύ των εταιρειών με τη μεγαλύτερη ικανότητα προσέλκυσης και διατήρησης ταλέντων, σύμφωνα με την κατάταξη Merco Talento. Τέλος, έχει αναγνωριστεί ως Οικογενειακά Υπεύθυνη Εταιρεία με την υψηλότερη βαθμολογία.

1. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η Mutua Madrileña εφαρμόζει διάφορα μέτρα για να εξασφαλίσει ένα καλό εργασιακό περιβάλλον και την ικανοποίηση των εργαζομένων της.

Αρχικά, δεσμεύονται ανά πάσα στιγμή στη συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού τους. Για το σκοπό αυτό, αναπτύσσουν ένα συνεχές πρόγραμμα καινοτομίας που περιλαμβάνει όλους τους εργαζόμενους και τη συμμετοχή εξωτερικών παραγόντων όπως σχολές επιχειρήσεων, επιχειρηματίες, πελάτες και άλλους κοινωνικούς παράγοντες.

Πρόκειται για προγράμματα ανάπτυξης που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της εταιρείας και των εργαζομένων της. Μερικά από αυτά τα προγράμματα είναι τα εξής:

- Sirius: προγράμματα που απευθύνονται στις νέες γενιές της εταιρείας σε συνεργασία με κορυφαίες σχολές επιχειρήσεων.
- Ηγεσία γυναικών: μια πρωτοβουλία για την προώθηση της επαγγελματικής ανάπτυξης ταλαντούχων γυναικών
- Soy Manager: συνεχής εκπαίδευση που προάγει τη διαχείριση της ομάδας και την ανάπτυξη των μάνατζερ.
- Προγράμματα εκπαίδευσης: πανεπιστημιακά προγράμματα που στοχεύουν στην ενίσχυση των προφίλ εξυπηρέτησης πελατών και διαχείρισης αξιώσεων.

Προσφέρει επίσης ένα εξαιρετικό περιβάλλον εργασίας όπου υπάρχει αρκετός χώρος για εσωτερικές δραστηριότητες, καθώς οι ίδιοι οι συνάδελφοι διοργανώνουν αθλητικά πρωταθλήματα και πολλά άλλα. Είναι επίσης ένα περιβάλλον όπου ο επαγγελματισμός, η καινοτομία, οι δεξιότητες διαχείρισης, η δέσμευση και η ομαδική εργασία αναγνωρίζονται. Επιπλέον, υπάρχει χώρος για αλληλεγγύη, καθώς σχεδόν το 17% του εργατικού δυναμικού συμμετέχει σε εθελοντικές δραστηριότητες που προτείνονται από τους υπεύθυνους της εταιρείας.

Άλλα μέτρα που εφαρμόζει ο οργανισμός προς όφελος των εργαζομένων του περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- 6.000 για τη γέννηση ενός παιδιού
- Περαιτέρω πανεπιστημιακές και μεταπτυχιακές σπουδές
- Φροντίδα συγγενών
- Επέκταση αδειών πατρότητας και μητρότητας
- Ευέλικτο ωράριο εργασίας
- Ευέλικτη πολιτική αδειών

1. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• ΑΡΧΕΣ

Οι λόγοι πίσω από τα μέτρα που εφαρμόζει η Mutua Madrileña για να εγγυηθεί την εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να σχετίζονται με τις αξίες στις οποίες βασίζεται ο οργανισμός: Φερεγγυότητα, Κοινωνική Δέσμευση, Επιτεύγματα και Διαφάνεια. Αυτές είναι οι πτυχές που επιτρέπουν στον οργανισμό να εξασφαλίζει την κερδοφορία και διαρκή ανάπτυξη της εταιρείας με την πάροδο του χρόνου και, ταυτόχρονα, να δημιουργεί θετικό κοινωνικό αντίκτυπο, βάζοντας πάντα τους ανθρώπους στο επίκεντρο της δραστηριότητας και της λήψης αποφάσεων.

Επιπλέον, όλοι οι εργαζόμενοι δεσμεύονται από έναν Κώδικα Δεοντολογίας που απαιτεί την τήρηση των ακόλουθων αρχών (μεταξύ άλλων):

- Ενεργήστε με ειλικρίνεια, τιμιότητα και επαγγελματισμό.
- Αντιμετωπίστε τους ανθρώπους με σεβασμό και ευγένεια
- Ενεργήστε με πίστη
- Γίνετε παράδειγμα συναδελφικότητας, δίνοντας προτεραιότητα στην ομαδική εργασία έναντι της ατομικής απόδοσης και μοιράζοντας τις επαγγελματικές σας γνώσεις με άλλους συναδέλφους.

• ΣΤΟΧΟΙ

Εφαρμόζοντας τις προαναφερθείσες στρατηγικές, ο οργανισμός στοχεύει να εξασφαλίσει ένα καλό εργασιακό περιβάλλον και την ικανοποίηση των εργαζομένων του. Το γεγονός αυτό αντικατοπτρίζεται στη βιώσιμη διαχείριση της εταιρείας, που αποτελεί τον εγκάρσιο άξονα της επιχειρηματικής της στρατηγικής. Αυτό, δηλαδή, σημαίνει ότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες της εταιρείας, οι σχέσεις με τους ενδιαφερόμενους και η συμμετοχή της κοινότητας καθοδηγούνται από περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια.

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Ο αντίκτυπος τόσο βραχυπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα είναι θετικός, όπως φαίνεται από όλα αυτά τα χρόνια που η Mutua Madrileña εφαρμόζει το έργο της και από τον μεγάλο αριθμό βραβείων και πιστοποιητικών που έχει λάβει η εταιρεία για το κοινωνικό της έργο και μοντέλο λειτουργίας της.

• ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ

ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

1. Προφίλ βέλτιστης πρακτικής



• ΑΝΤΙΛΗΘΕΝΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής
- Δημιουργία ταλέντων
- Καινοτομία
- Βιωσιμότητα

• ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ



Mutua Madrileña, αναγνωρισμένη από την Κοινότητα της Μαδρίτης για τις καλές πρακτικές της στον τομέα της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.

• ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- Grupomutua.es. 2022. [online] Available at: <<https://www.grupomutua.es/>> [Accessed 22 September 2022].
- Espinosa, M., 2022. Las 75 mejores empresas para trabajar - Forbes España. [online] Forbes España. Available at: <<https://forbes.es/listas/156520/las-75-mejores-empresas-para-trabajar/>> [Accessed 22 September 2022].

INDEPCIÉ, ΙΣΠΑΝΙΑ



SIDN Digital Thinking



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** SIDN Digital Thinking
- **ΧΩΡΑ** Ισπανία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ** Consultancy, Research and Marketing
- **ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Επιχειρηματική εταιρία
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεσαίο

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Η SIDN Digital Thinking είναι μια εταιρεία συμβούλων που ειδικεύεται στις ψηφιακές επιχειρήσεις και στο μάρκετινγκ με βάση τα δεδομένα. Παρέχει υπηρεσίες ψηφιακού μάρκετινγκ και καινοτομίας για να βοηθήσει τις εταιρείες να αναπτύξουν την επιχείρησή τους στο ψηφιακό πεδίο. Με άλλα λόγια, τις βοηθούν να ορίσουν και να αναπτύξουν την επιχείρησή τους στο ψηφιακό περιβάλλον, από την ιδέα και την αναζήτηση ευκαιριών μέχρι την υλοποίηση. Θεωρούν τους εαυτούς τους ως ένα "συνολικό ψηφιακό πρακτορείο" που αναδεικνύεται ως μια εγκάρσια εναλλακτική λύση στο παραδοσιακό ψηφιακό πρακτορείο.

Διαθέτουν 20 χρόνια εμπειρίας και μια ομάδα άνω των 170 ατόμων σε γραφεία στη Μαδρίτη, τη Βαρκελώνη και τη Γρανάδα.

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Η SIDN Digital Thinking έχει αναγνωριστεί για τις πρωτοβουλίες της για την προώθηση της φροντίδας και της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής των εργαζομένων της, δίνοντας τη δυνατότητα στον καθένα να εκφράσει την καλύτερη εκδοχή του ταλέντου του.

Ειδικότερα, το Great Place to Work έχει εκτιμήσει ότι ο οργανισμός αυτός ξεχωρίζει "για την ομάδα του, στην οποία ο καθένας μπορεί να είναι ο εαυτός του και όλοι μαζί είναι καλύτεροι". Σύμφωνα με την έκθεση, εννέα στους δέκα επαγγελματίες της SIDN Digital Thinking είναι πεπεισμένοι ότι ασκούν την επαγγελματική τους δραστηριότητα σε ένα εξαιρετικό μέρος εργασίας. Επιπλέον, επισημαίνουν την ικανή και ειλικρινή διαχείριση των διευθυντών, καθώς και την εγγύτητα, την εμπιστοσύνη, την αυτονομία και την υπευθυνότητα που αποδίδουν στους ανθρώπους.

1. Γενική περιγραφή



• ΣΤΟΧΟΙ

Μέσω αυτών των στρατηγικών και πρωτοβουλιών που εφαρμόζει η SIDN Digital Thinking, η εταιρεία επιδιώκει να εξασφαλίσει ένα καλό εργασιακό περιβάλλον και την ικανοποίηση της ομάδας της, προκειμένου να επιτύχει τον κύριο στόχο της, ο οποίος είναι:

"να βελτιώσουμε και να ενισχύσουμε την παρουσία των πελατών μας στο Διαδίκτυο, να αξιοποιήσουμε όλα τα περιβάλλοντα που μας προσφέρει σήμερα το δίκτυο, να οικοδομήσουμε μια ψηφιακή ταυτότητα γύρω από αυτούς, να προωθήσουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους πιο αποτελεσματικά και, γενικά, να επιτύχουμε μεγαλύτερη κερδοφορία για την επιχείρησή τους".

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η SIDN πιστεύει ότι μια ευτυχισμένη και ικανοποιημένη ομάδα είναι βασικός παράγοντας για την επίτευξη των στόχων και των αποτελεσμάτων της. Στην πραγματικότητα, αναγνωρίζουν ότι αυτό το καλό εργασιακό περιβάλλον υπήρξε αναμφίβολα το κλειδί της επιτυχίας τους μέχρι σήμερα.

• ΕΠΙΔΡΑΣΗ

Συνολικά, τα αποτελέσματα τόσο βραχυπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα είναι θετικά, γεγονός που φαίνεται από τα βραβεία και τα πιστοποιητικά που έχει λάβει η εταιρεία μέχρι σήμερα για την εφαρμογή αυτών των στρατηγικών και πρωτοβουλιών στο χώρο εργασίας.

• ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1

Αυτή η περίπτωση βέλτιστης πρακτικής μπορεί να συνδεθεί με:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

1. Γενική περιγραφή



• ΔΙΔΑΓΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΠΟΚΟΜΙΣΤΗΚΑΝ

Τα κύρια διδάγματα που μπορούν να αντληθούν από την περίπτωση του SIDN Digital Thinking είναι τα εξής:

-Η πρωτοτυπία και η προσπάθεια να κάνουμε τα πράγματα διαφορετικά και όχι με τον παραδοσιακό τρόπο είναι κάτι που δημιουργεί ενδιαφέρον και ενθουσιασμό σε ένα εργασιακό περιβάλλον, αλλά και μια αίσθηση του ανήκειν και της οικειότητας. Στη SIDN δεσμεύτηκαν από την αρχή να καινοτομούν και να προωθούν νέες πρωτοβουλίες στο εργασιακό περιβάλλον.

-Η διασφάλιση της επαγγελματικής ανάπτυξης σε μια εταιρεία είναι θεμελιώδους σημασίας, καθώς είναι μια ευκαιρία που οι εργαζόμενοι εκτιμούν ιδιαίτερα και τους επιτρέπει να αναπτυχθούν. Χάρη στη δέσμευση της SIDN να αναπτύσσει το ταλέντο των εργαζομένων της, οι τελευταίοι δηλώνουν ότι έχουν περισσότερα κίνητρα και ενθουσιασμό για τα κοινά έργα.

• ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ



Η ομάδα SIDN Digital Thinking λαμβάνει το πιστοποιητικό Great Place to Work.

• ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

- elpublicista.es. 2022. Jesús Moya (SIDN Digital Thinking): "Somos creadores de soluciones y necesitamos un equipo que aporte lo mejor de sí mismo en cada momento". [online] Available at: <<https://www.elpublicista.es/noticia-destacada/jesus-moya-sidn-digital-thinking-somos-creadores-soluciones-para>> [Accessed 27 September 2022].
- User, S., 2022. SIDN Digital Thinking | Agencia de Marketing Digital. [online] Agencia digital | Agencia posicionamiento SEO Madrid - SIDN!. Available at: <https://www.sidn.es/?gclid=CjwKCAjwp9qZBhBkEiwAsYFsb2L27X4ewxHGGhN69eubRMrGGKNyL44h_q65BGUAKrQv3QCKGRUmlhoCci8QAvD_BwE> [Accessed 27 September 2022].

1. Γενική περιγραφή



• ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η SIDN Digital Thinking επικεντρώνεται στην ανάπτυξη των ανθρώπων, ώστε κάθε άτομο να μπορεί να εκφράσει την καλύτερη εκδοχή του ταλέντου του. Σύμφωνα με τον Jesús Moya, διευθύνοντα σύμβουλο και ιδρυτή της εταιρείας, "δεν πρόκειται για τη διατήρηση του ταλέντου, αλλά για την παρακίνηση, τη δημιουργία ενθουσιασμού και την προσέλκυση ανθρώπων σε ένα κοινό έργο".

Πρωθούν διάφορα μέτρα για την ενθάρρυνση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και της επαγγελματικής ανάπτυξης, όπως η δυνατότητα τηλεργασίας. Αναλαμβάνουν επίσης πρωτοβουλίες για να διασφαλίσουν ότι δεν χάνεται το αίσθημα του ανήκειν. Για παράδειγμα, μεταξύ των καινοτομιών που εφαρμόζονται είναι οι Πρώτες Παρασκευές, οι οποίες συνίστανται στο ότι την πρώτη Παρασκευή κάθε μήνα η εταιρεία διοργανώνει συνάντηση σε εστιατόριο της περιοχής για όλο το εργατικό δυναμικό μετά τη δουλειά. Πραγματοποιείται επίσης το SIDN Game Zone, όπου μια ομάδα εργαζομένων μοιράζεται παιχνίδια και οργανώνονται αθλητικές δραστηριότητες. Μια άλλη πρωτοβουλία ήταν η Ακαδημία SIDN, μέσω της οποίας οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε μια μεγάλη βιβλιοθήκη και τη δυνατότητα παρακολούθησης μαθημάτων κατάρτισης, ώστε όλη η ομάδα να γνωριστεί μεταξύ της εκτός γραφείου και να ανταλλάξει ιδέες και κοινά ενδιαφέροντα.

• ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Στη SIDN Digital Thinking θεωρούν ότι η βάση της επιτυχίας τους είναι η επαγγελματική ενσυναίσθηση και η στοργή που μεταδίδουν σε κάθε μέλος της ομάδας. Παραδέχονται ότι από την αρχή της δημιουργίας της εταιρείας έχουν δεσμευτεί να είναι διαφορετικοί, να κάνουν τα πράγματα με τον δικό τους τρόπο, και αυτό συνεπάγεται επίσης τον τρόπο με τον οποίο δομούνται εσωτερικά και τον τρόπο με τον οποίο σχετίζονται με την ομάδα.

Ο Jesús Moya δηλώνει: "Είμαστε δημιουργοί λύσεων και γι' αυτό χρειαζόμαστε μια ομάδα που να δίνει τον καλύτερο εαυτό της ανά πάσα στιγμή, αυτό είναι εφικτό μόνο αν η ομάδα συμμετέχει σε αυτό που κάνουμε".

Με τη σειρά της, η Alejandra Domínguez, διευθύνουσα σύμβουλος της SIDN Digital Thinking, σχολιάζει ότι: "Η ομάδα είναι το πιο σημαντικό πράγμα και είναι το κλειδί που κάνει τη διαφορά και για το λόγο που η εταιρεία γνωρίζει τόσο σημαντική ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια".

INDEPCIE, SPAIN



Mercadona



DISAWORK

Development and Implementation of a Social Emotional Approach to the Workplace

1. Γενική Περιγραφή



- **ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Mercadona
- **ΧΩΡΑ** Ισπανία
- **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΤΟΜΕΣ** Βιομηχανία τροφίμων
- **ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Επιχειρηματική εταιρεία
- **ΜΕΓΕΘΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ** Μεγάλος

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Η Mercadona είναι μια οικογενειακή επιχείρηση, που ιδρύθηκε από τον Juan Roig και τη σύζυγό του, Trinidad Alfonso, το 1977. Είναι μία από τις κυριότερες εταιρείες φυσικών και ηλεκτρονικών σούπερ μάρκετ στην Ισπανία, στόχος της οποίας είναι να προμηθεύει τους πελάτες με τρόφιμα, προϊόντα προσωπικής υγιεινής, οικιακού καθαρισμού και φροντίδας κατοικίδιων ζώων. Με έδρα τη Βαλένθια, η Mercadona είναι διανεμημένη σε όλη την Ισπανία με 1654 σούπερ μάρκετ και προσωπικό 90.000 εργαζομένων. Έχει επίσης μια μικρή παρουσία στην Πορτογαλία με 16 σούπερ μάρκετ και 900 εργαζομένους.

• ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Η Mercadona βασίζεται στις αξίες της ποικιλομορφίας, της ενσωμάτωσης, του σεβασμού, της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της ισότητας και της εμπιστοσύνης. Μέσω αυτών των αξιών, η εταιρεία προσπαθεί να εγγυηθεί την ευημερία όλου του προσωπικού της και τις υγιείς σχέσεις μεταξύ τους, με τελικό στόχο την επίτευξη αποτελεσματικών αποτελεσμάτων για την εταιρεία και, πάνω απ' όλα, την εξασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών.

Πολλοί ειδικοί και μέσα ενημέρωσης, όπως η Huffington Post, διαβεβαιώνουν ότι ένας από τους παράγοντες της επιτυχίας της Mercadona "είναι η ικανοποίηση που έχουν οι εργαζόμενοι που εργάζονται σε αυτή την εταιρεία". Για την επίτευξη αυτής της ικανοποίησης, η εταιρεία, όπως αναφέρεται στην ετήσια έκθεσή της για το 2019, βασίζεται στη φιλοσοφία "πρώτα δίνω και μετά παίρνω", δηλαδή όταν οι εργαζόμενοι ξεκινούν τη σύμβασή τους, η εταιρεία τους εξασφαλίζει μόνιμη απασχόληση, σχέδια κατάρτισης, μισθό άνω του μέσου όρου, ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και ευκαιρίες για προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη. Αυτές οι συνθήκες δημιουργούν ασφάλεια και ευημερία στους εργαζομένους, παρέχοντας έτσι ένα ιδανικό σενάριο για να αισθάνονται ευτυχισμένοι και άνετοι με την εργασία τους.

1. Γενική Περιγραφή



Όμως η εταιρεία αυτή δεν υπόσχεται μόνο σταθερή απασχόληση, αλλά δίνει επίσης μεγάλη έμφαση στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος εργασίας χωρίς αποκλεισμούς και ισότητα, όπου υπάρχει κοινωνικοπολιτισμική ποικιλομορφία. Η Mercadona υπερασπίζεται την ίση μεταχείριση και τις ίσες ευκαιρίες σε όλους τους τομείς και δεν δέχεται κανενός είδους διακρίσεις. Αυτό φαίνεται από την ποικιλομορφία του προσωπικού της, τόσο από άποψη φύλου, εθνικότητας όσο και αναπηρίας. Επιπλέον, η Mercadona υπέγραψε πρόσφατα συμφωνία με το Ίδρυμα ONCE για τη βελτίωση της εργασιακής ένταξης των ατόμων με αναπηρία. Η εταιρεία ανταποκρίνεται έτσι σε τρεις από τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης (SDGs): ισότητα των φύλων, μείωση των ανισοτήτων και συμμαχίες για την επίτευξη των στόχων.

Εν ολίγοις, οι συνθήκες που δημιουργεί η Mercadona για τους εργαζομένους της και για το εργασιακό περιβάλλον εν γένει φαίνονται γενικά ικανοποιητικές και, κατά συνέπεια, δημιουργούν ευτυχία στο προσωπικό της, καθώς και απουσία πιθανών τοξικών σχέσεων.

• ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Για να αναλύσουμε και να κατανοήσουμε τον τρόπο με τον οποίο οι αξίες του DISAWORK εφαρμόζονται στη Mercadona, πρέπει πρώτα να εξετάσουμε το μοντέλο της εν λόγω εταιρείας. Από το 1993 η Mercadona βασίζει όλες τις αποφάσεις της στο **Μοντέλο Ολικής Ποιότητας** που επιδιώκει να ικανοποιεί εξίσου τα πέντε στοιχεία της εταιρείας: "Το Αφεντικό", όπως αποκαλείται εσωτερικά ο πελάτης, τον Εργαζόμενο, τον Προμηθευτή, την Κοινωνία και το Κεφάλαιο. Το "Αφεντικό" βρίσκεται στην κορυφή αυτής της αλυσίδας συνιστωσών, καθώς ο κύριος στόχος της Mercadona είναι η συνεχής ικανοποίηση του πελάτη, οπότε όλες οι αποφάσεις επικεντρώνονται σε αυτόν/αυτήν. Λαμβάνοντας αυτό υπόψη, ο **Εργαζόμενος αποτελεί το δεύτερο πιο σημαντικό στοιχείο της εταιρείας**, δεδομένου ότι για να ικανοποιήσει τους πελάτες, η Mercadona επιδιώκει επίσης να ικανοποιήσει τον Εργαζόμενο. Στην πραγματικότητα, η ευεξία των εργαζομένων είναι ένας από τους παράγοντες της μεγάλης επιτυχίας που γνωρίζει η Mercadona τα τελευταία χρόνια. Πώς όμως οι αξίες του DISAWORK σχετίζονται με αυτή την ικανοποίηση των εργαζομένων; Η Mercadona επιδιώκει να δημιουργήσει ένα εργασιακό περιβάλλον βασισμένο σε αξίες που εγγυώνται την κοινωνικοπολιτισμική ευημερία, όπου η κατανόηση και η ενσυναίσθηση μεταξύ των εργαζομένων πρέπει να αποτελούν προτεραιότητα και αυτό σημαίνει ότι οι σχέσεις μεταξύ τους τείνουν να είναι όσο το δυνατόν πιο υγιείς.

Επρώτον, η Mercadona επιδιώκει ένα μοντέλο βιώσιμης ανάπτυξης ταλέντων στο ανθρώπινο δυναμικό της και για το σκοπό αυτό, η εταιρεία προωθεί μια πολιτική που βασίζεται σε εγκάρσιες αξίες όπως: **ένταξη, σεβασμός, ακεραιότητα, διαφάνεια, ισότητα και εμπιστοσύνη**. Όπως αναφέρει ο Fernando J. Fuentes στο άρθρο του Mercadona, η επιτυχία και οι αρχές της στρατηγικής της μεγαλύτερης ισπανικής εταιρείας, "η δέσμευση προς το ανθρώπινο δυναμικό της, που ανταμείβεται με σταθερότητα και καλύτερες αποδοχές από τις ανταγωνιστικές εταιρείες, ήταν μια από τις αρχές του επιχειρηματικού μοντέλου, οι εργαζόμενοι είναι ουσιαστικό μέρος του έργου και συν-πρωταγωνιστές και συμμετέχοντες στην επιτυχία". στην πραγματικότητα, όπως επισημαίνει ο Fuentes, **η δημιουργία σταθερής απασχόλησης και μισθών άνω του μέσου όρου του κλάδου είναι δύο από τα κύρια χαρακτηριστικά για τα οποία η Mercadona ξεχωρίζει όσον αφορά τις συνθήκες εργασίας** που προσφέρει και τα οποία αποφέρουν μεγάλο όφελος στην εταιρεία.

1. Γενική Περιγραφή



Αυτό αντικατοπτρίζει τη φιλοσοφία "πρώτα δίνω, μετά παίρνω", καθώς ο καλύτερος τρόπος για να επιτύχει η Mercadona είναι να δημιουργήσει το ιδανικότερο δυνατό εργασιακό περιβάλλον. Ωστόσο, η σταθερότητα και η αμοιβή δεν είναι οι μόνες συνθήκες εργασίας που προσφέρει η εταιρεία. Είναι επίσης σημαντικό να τονιστεί η δέσμευση της Mercadona να προωθεί την ανάπτυξη και την κατάρτιση των εργαζομένων της, με στόχο την ενίσχυση των δεξιοτήτων και των γνώσεών τους και την επίτευξη έτσι ενός εξειδικευμένου, υψηλής απόδοσης, με κίνητρα και συνοχή εργατικού δυναμικού. Αξίζει επίσης να αναφερθούν οι διευκολύνσεις που προσφέρει η εταιρεία για την προώθηση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, καθώς αναπτύσσει μια εργασιακή πολιτική που σέβεται το ωράριο εργασίας και τη διαχείριση του χρόνου καθώς και μέτρα που αποσκοπούν στη διευκόλυνση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής των εργαζομένων που αποφασίζουν να αποκτήσουν παιδιά.

Άλλες σημαντικές αξίες στις οποίες βασίζεται η επιχειρηματική ηθική της Mercadona είναι **η Ισότητα και η Διαφορετικότητα**. Όπως αναφέρει η ίδια η εταιρεία στην προαναφερθείσα έκθεση, "η Mercadona υπερασπίζεται την αρχή της ίσης μεταχείρισης και των ίσων ευκαιριών σε όλους τους τομείς της οργάνωσής της, χωρίς να δέχεται διακρίσεις για λόγους φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, οικογενειακής κατάστασης, αναπηρίας, ηλικίας, φυλής, πολιτικών και θρησκευτικών πεποιθήσεων, συμμετοχής σε συνδικαλιστική οργάνωση ή οποιουδήποτε άλλου είδους". Οι γυναίκες, για παράδειγμα, έχουν σημαντικό ρόλο στην εταιρεία, καθώς "αντιπροσωπεύουν το 62% του προσωπικού, 849 από αυτές έχουν προαχθεί το 2019 και υπάρχουν συνολικά 1.877 γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις". Υπάρχει επίσης μεγάλη ποικιλομορφία όσον αφορά τις εθνικότητες και τα άτομα με αναπηρία, καθώς στο προσωπικό της Mercadona υπάρχουν 57 διαφορετικές εθνικότητες και 635 εργαζόμενοι με αναπηρία.

Όλη η δέσμευση της Mercadona για τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος της εταιρείας αντικατοπτρίζεται και είναι το αποτέλεσμα μιας συλλογικής σύμβασης εργασίας και του σχεδίου ισότητας της Mercadona για την περίοδο 2019-2023, μιας συμφωνίας που επιδιώκει τη δημιουργία ενός αποτελεσματικού εργασιακού περιβάλλοντος με βάση τις προαναφερθείσες αξίες.

Εν ολίγοις, η Mercadona είναι μια εταιρεία που ξεχωρίζει για το υποδειγματικό εργασιακό της περιβάλλον, χάρη στη δέσμευσή της στους ανθρώπινους πόρους και τις ευνοϊκές συνθήκες εργασίας. Η εταιρεία έχει στη διάθεσή της εργαλεία και πόρους, όπως το Σχέδιο Ισότητας και η ολοκλήρωση τριών από τα ΟΣΔ για την προώθηση της ευτυχίας και την απουσία τοξικών σχέσεων στο εργασιακό περιβάλλον.

1. Γενική Περιγραφή



• ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Οι λόγοι των συνθηκών εργασίας και τα μέτρα που λαμβάνει η Mercadona για τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος στην εταιρεία σχετίζονται με τους στόχους της. Από το 1993 η Mercadona διαθέτει το δικό της επιχειρηματικό μοντέλο, το μοντέλο ολικής ποιότητας, το οποίο περιλαμβάνει τις αρχές και τις αξίες της εταιρείας. Το μοντέλο αυτό τοποθετεί τον πελάτη στο υψηλότερο σημείο της αλυσίδας λειτουργιών της εταιρείας και, ως εκ τούτου, η ικανοποίηση του πελάτη είναι ο κύριος στόχος της Mercadona και όλες οι αποφάσεις λαμβάνονται από κοινού προς αυτή την κατεύθυνση. Ο επόμενος κρίκος σε αυτή την αλυσίδα είναι οι εργαζόμενοι και, ως εκ τούτου, η Mercadona δίνει σημαντική έμφαση σε αυτούς. Όπως δηλώνει η ίδια η εταιρεία, **"όποιος ικανοποιεί τον πελάτη πρέπει να είναι 100% ικανοποιημένος"**.

• ΣΤΟΧΟΙ

Η Mercadona στοχεύει στη δημιουργία μιας παραγωγικής, αποτελεσματικής και συνεκτικής εργασιακής ατμόσφαιρας για την επίτευξη του κύριου στόχου της εταιρείας: **την ικανοποίηση των πελατών**. Για τη Mercadona, **η ικανοποίηση όλου του προσωπικού της συνδέεται άμεσα με την ικανοποίηση των πελατών**, οι οποίοι αποτελούν το κέντρο όλων των αποφάσεων της εταιρείας. Επομένως, η επένδυση στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και ενός παραγωγικού εργασιακού περιβάλλοντος ισοδυναμεί με επένδυση στη βελτίωση και το μέλλον της εταιρείας. *ve working environment is equivalent to investing in the improvement and future of the company.*

• ΕΠΙΔΡΑΣΗ

Βραχυπρόθεσμα, το προσωπικό θα βρίσκεται σε διαδικασία εκπαίδευσης, προσαρμογής και ευαισθητοποίησης σχετικά με τις αξίες της Mercadona. Για το σκοπό αυτό, η εκπαίδευση που παρέχεται από την εταιρεία είναι απολύτως σχετική, καθώς θα καθορίσει τα κίνητρα και την προθυμία με την οποία εργάζονται τα μέλη της. Ωστόσο, υπάρχει το ενδεχόμενο κάποιοι από τους εργαζόμενους να μην προσαρμοστούν στις συνθήκες που, αν και ευεργετικές για τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος και του μέλλοντος της εταιρείας, δεν ταιριάζουν. Για παράδειγμα, ένας από τους υποψηφίους για μια θέση εργασίας στη Mercadona δήλωσε: "Μας είπαν ότι θα πρέπει να κάνουμε τα πάντα: ένας ταμίας θα μπορούσε να υποστηρίξει έναν αποθηκάριο- οι αρτοποιοί θα μπορούσαν να βοηθήσουν τους συντηρητές". Παρόλο που η Mercadona έχει συνεχή εκπαίδευση για τους διάφορους τομείς εργασίας, υπάρχουν πολλοί εργαζόμενοι που δεν αισθάνονται άνετα να εκτελούν όλα αυτά τα διαφορετικά καθήκοντα. Ωστόσο, είναι μόνο μια μειοψηφία και, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η κατάρτιση στοχεύει ακριβώς σε αυτό, να τους προετοιμάσει να αντιμετωπίσουν τις διαφορετικές απαιτήσεις της εταιρείας και να τους κάνει να συνειδητοποιήσουν την αξία αυτού που κάνουν.

1. Γενική Περιγραφή



Μακροπρόθεσμα, το εργασιακό περιβάλλον θα είναι πολύ πιο παραγωγικό και συνεκτικό, καθώς μέσω των εκπαιδευτικών μαθημάτων όλοι έχουν αποκτήσει το ίδιο όραμα για τις αξίες της εταιρείας και για τον σημαντικό ρόλο που έχει ο καθένας τους όσον αφορά την επίτευξη των στόχων της Mercadona. Η ικανοποίηση που δημιουργήσαν στους εργαζόμενους οι διαφορετικές συνθήκες εκπαίδευσης και εργασίας θα καθορίσει την καλή εργασιακή ατμόσφαιρα και, κατά συνέπεια, την ικανοποίηση των πελατών, η οποία με τη σειρά της θα οδηγήσει στην επιτυχία της εταιρείας.

- **ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΙΟ1**

Αυτή η περίπτωση καλής πρακτικής μπορεί να συνδεθεί πρακτικά με όλες τις δεξιότητες που επιλέχθηκαν στο ΙΟ1 του έργου μας Disawork. Ωστόσο, οι πιο σημαντικές είναι οι εξής:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ
ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

- **ΑΝΤΛΗΘΕΝΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

Πρώτον, όλο το προσωπικό της Mercadona αποκτά συγκεκριμένες δεξιότητες χάρη στη συνεχή κατάρτιση που παρέχει η εταιρεία με στόχο να δημιουργήσει talénta στους εργαζομένους της και να ενθαρρύνει το πάθος για τη δουλειά τους. Αυτό δημιουργεί αύξηση των κινήτρων των εργαζομένων, καθώς πρέπει να αποδεικνύουν συνεχώς τις γνώσεις που απέκτησαν κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Δεύτερον, τόσο οι ηγέτες όσο και οι εργαζόμενοι αποκτούν δεξιότητες που συνδέονται με τις αξίες και τη δεοντολογία της εταιρείας. Η Mercadona θεωρεί απαραίτητο να γνωρίζει όλο το προσωπικό της τις αξίες που καθιστούν το εργασιακό περιβάλλον της εταιρείας αυτής παράγοντα της επιτυχίας της. Με τον τρόπο αυτό, οι ηγέτες και οι εργαζόμενοι της Mercadona αποκτούν δεξιότητες για να εργάζονται στη βάση του σεβασμού, της εμπιστοσύνης, της διαφάνειας, της ισότητας και της μη διάκρισης. Εν ολίγοις, αξίες που δημιουργούν ένα θετικό, ικανοποιητικό και παραγωγικό εργασιακό περιβάλλον

1. Γενική Περιγραφή



- ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ



TOTAL QUALITY MODEL

1. "El Jefe": "The Boss" (the clients)
2. El trabajador: The Worker
3. El proveedor: The Provider
4. La sociedad: The Society
5. El Capital: The capital

Source:

Mercadona — Modelo de Calidad Total -
Mercadona



1. Γενική Περιγραφή



- **ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ**

- <https://info.mercadona.es/es/conocenos>
- <https://info.mercadona.es/document/es/memoria-anual-2019.pdf>
- https://www.huffingtonpost.es/2019/03/15/las-5-claves-del-exito-de-mercadona_a_23691469/
- Alfonso, J. (2014). Historia de un éxito: Mercadona: Las claves del triunfo de Juan Roig
- Fuentes García, F. (2018). Mercadona, éxito y bases de la estrategia de la mayor empresa española. Available at: https://www.uco.es/docencia_derecho/index.php/RAYDEM/article/viewFile/153/197

