

PRESS RELEASE

Smart working o smart “living”, dalla crisi opportunità per il futuro

Cambiano i paradigmi nel mondo del lavoro ai tempi del Coronavirus. Un’analisi di William Griffini, CEO di Carter & Benson, società di consulenza e headhunting sui limiti e le opportunità del lavoro agile e la testimonianza delle esperienze di due grandi aziende, Radisson Group e American Express

Milano, 19 marzo 2020 - Questa crisi epocale ha imposto anche nel mondo HR un’accelerazione verso un diverso modo di concepire il lavoro e di interagire tra le persone nei diversi ruoli all’interno delle imprese.

Più limitato il modo di interfacciarsi tra i soggetti dello stesso team, povertà relazionale e sociale: se da una parte la tecnologia offre tantissime soluzioni per lo smart working e per rispondere alla mancanza di fisicità (piattaforme di condivisione, webinar...), il focus si sposta su un aspetto puramente sociologico.

Il digitale è entrato a pieno titolo nelle aziende, ma nel particolare momento che stiamo vivendo a livello globale, a causa dell’emergenza Coronavirus, il tema è quanto mai attuale soprattutto per quanto concerne il mondo del lavoro.

Le aziende si sono trovate a fare i conti con una realtà che improvvisamente ha stravolto vite e certezze. Stare a casa, per molti non è una scelta ma un obbligo e ciò ha imposto un cambio di passo, prima di tutto culturale. Stare distanti per stare più vicini, un concetto totalmente nuovo. Lo smart working per molte realtà era una soluzione lontana o in alcuni casi molto timida. Oggi, invece, con le debite eccezioni, sembra essere l’unica via per continuare a svolgere la propria attività.

Nella quotidianità di Carter & Benson la digitalizzazione e lo smart working sono gli elementi che ne hanno segnato l’evoluzione in questi ultimi anni, nonostante il lavoro di headhunter e quello di consulenza prevedano necessariamente una forte componente relazionale.

PRESS RELEASE

William Griffini, CEO di Carter & Benson, afferma *“Anche nella nostra attività registriamo nuove modalità operative. Non solo l'affinazione dei mandati avviene on line e, a dir la verità questo lo abbiamo già più volte sperimentato, ma la vera rivoluzione è che stanno partendo attività di induction -ovvero l'accompagnamento all'inserimento della persona neo assunta all'interno dell'organico dell'azienda nostra cliente- in remoto. Stiamo parlando di posizioni di executive manager e quindi di persone con grandi responsabilità e alti livelli di stipendio. Le aziende non si fermano, continuano ad assumere ma in modo diverso. Le persone non vanno fisicamente al lavoro, ma lavorano in remoto, con tutte le difficoltà del caso, banalmente la gestione della propria giornata da manager tra le mura domestiche e l'equilibrio con la propria famiglia.”* E continua *“Questa situazione ha imposto nuove regole. Solo un mese fa era impensabile credere che un primo giorno di lavoro potesse essere svolto da casa e che la formazione del ruolo avvenisse via Webex...mancano le strette di mano, la relazione one to one e tutti quegli aspetti che normalmente fanno percepire il clima aziendale, tutto un po' strano e lasciatemelo dire anche un po'triste.”*



William Griffini - Ceo Carter & Benson

Questo scenario di crisi sta cambiando sostanzialmente la fruizione dei servizi in ambito HR, ma per primo, William Griffini si augura non sia per sempre *“Oggi ci troviamo a passare documenti, reportistica e informazioni sulle persone del team che il manager dovrà coordinare, tutto in modo rigorosamente dematerializzato. La formazione relativamente al ruolo e la presentazione del gruppo di lavoro avvengono in maniera non fisica. È uno schema nuovo al quale nessuno è abituato. Una problematica sociologica ma non operativa. Una situazione che mostra che non esistono limiti perché la tecnologia è pronta a supportare queste attività in modo molto efficiente. La difficoltà sta nel sapersi adattare ed essere aperti al nuovo, ma su questo tema noi di Carter & Benson siamo allenati ed estremamente reattivi. Tuttavia credo fortemente che l'elemento umano vinca su tutto, che non siamo fatti per questo isolamento digitale e mi auguro che con il ritorno alla normalità anche il lavoro possa essere meno a misura di software e più a misura d'uomo e ci si possa riappropriare di sane e necessarie relazioni umane.”*

All'attivo di Carter & Benson, da quando è cominciata l'emergenza, già due aziende per le quali l'attività di induction è stata svolta in “remoto”, si tratta di **Radisson Hotel Group** e di **American Express**. Cosa significhi questa nuova modalità di inserimento, cosa implica dal punto di vista relazionale è spiegato dai diretti interessati.

PRESS RELEASE

Camilla Maggiori, Global Vice President Talent Management & Internal Communication di Radisson Hotel Group



In Radisson Hotel Group, la flessibilità è parte integrante del nostro modo di lavorare. Personalmente ho una lunga esperienza di smart working, modalità di lavoro che sperimento con successo da più di dieci anni, coordinando team di persone geograficamente disperse in tutta Europa. Di questo modo di approcciare il lavoro ho imparato nel tempo ad apprezzarne i vantaggi e gestirne i limiti. In Radisson Hotel Group lavoriamo in modo flessibile da sempre, ma l'attuale emergenza ha imposto uno smart working completo. Tutti i dipendenti hanno mostrato una grande capacità di adattamento alla nuova realtà lavorativa, ed in pochi giorni siamo stati in grado di adattare i nostri processi e modificare le modalità di

interazione senza alcuna problematica, mettendo in pratica il nostro principio cardine "Yes I Can".

Lavorare da casa richiede grande disciplina, grande organizzazione, chiarezza degli obiettivi da raggiungere e capacità di strutturare contatti sociali quotidiani, momenti di incontro virtuali per non perdere la relazione con i colleghi. Il più grande limite dello smart working sta nella perdita delle relazioni umane, per questo, facendo leva sulla tecnologia, abbiamo lanciato i virtual coffee chiedendo ad ogni team di collegarsi tra loro alle 10.30 per una decina di minuti, tutti con le webcam accese per un conviviale break. Stiamo ora lanciando i virtual launch, per far in modo che le persone non si isolino e mantengano gli aspetti sociali che lo smart working limita.

La tecnologia ci ha permesso anche di svolgere attività di onboarding e di induction e trasformare la formazione face to face in una formazione virtuale, diversa dal training che normalmente si svolge online, e molto più interattiva.

La flessibilità è un indubbio plus del lavoro agile, ma non solo, aumenta la responsabilità individuale e accresce il meccanismo di loyalty e di trust verso l'azienda. In Italia, c'è stata una grande resistenza al telelavoro e molte volte le aziende che lo hanno accettato, hanno imposto tali e tanti controlli da renderlo decisamente difficile, senza pensare invece che potesse essere uno strumento di engagement e un vantaggio competitivo. Ora la situazione di emergenza ha forzato improvvisamente la mano nella direzione del lavoro agile, ha costretto tutti a ripensare al modo di lavorare e sono certa che quando l'emergenza finirà, tutti avremo fatto fatto tesoro delle esperienze vissute e saremo in grado di guardare allo smart working con occhi diversi, consapevoli dei suoi vantaggi ed anche dei suoi limiti e continuando a salvaguardare sempre le relazioni umane.

PRESS RELEASE

Rosa Santamaria Maurizio, Vice President Colleague Market Partner Italy, Spain, Nordics, Benelux and Turkey di American Express



In Amex lo smart working è parte del nostro DNA già da molti anni e questa modalità di lavoro è accessibile anche a tutte le persone del Customer Care e dell'Ufficio Viaggi che gestiscono i nostri Clienti al telefono.

Nelle ultime settimane, a causa dell'emergenza, possiamo dire però di aver fatto un vero e proprio "stress test" a questa modalità di lavoro.

Oggi abbiamo 1.140 persone delle sedi di Roma e Milano che lavorano da casa oramai da più di 15 giorni e il risultato è che il nostro business non ha subito alcun impatto. Non registriamo code di chiamate in attesa, e anzi, abbiamo attivato una gestione proattiva dei nostri Clienti per capire se potevamo esser di aiuto. Il leadership team e tutta

l'organizzazione hanno dimostrato uno straordinario livello di collaborazione, agilità nelle decisioni e voglia di esserci in un momento così complesso e questo è un fatto assolutamente positivo.

L'emergenza ci ha offerto l'opportunità di rivedere alcuni dei nostri processi che richiedevano manualità e ha dato l'accelerazione finale alla loro completa digitalizzazione (e questo ci dimostra che la tecnologia c'è e possiamo fare ancor più leva su di essa). Inoltre ci ha messo nella condizione di confrontarci con alcuni limiti del nostro sistema, per esempio quello che impone al datore di lavoro di raccogliere la firma autografa dei dipendenti ai fini della validità o della prova di alcuni documenti.

Detto questo, e pur vivendo questo difficile periodo come un momento di evoluzione, non posso non rilevare che il limite più grande del telelavoro, per noi che siamo una Relationship Organization, sia quello di non potersi incontrare e vivere di persona momenti ed eventi professionali importanti e in modo molto convinto affermare che "The Best way to Back our Customers is to Back our People".

[Download immagini](#)

INFORMAZIONI PER LA STAMPA

Halo Comunicazione
Rosanna Cognetti
M +39 335 8149782
Paola Rosa
M +39 339 3785157