

Come si fa ciò che si fa

Benazzolli&Partners assiste le imprese nella gestione delle modalità di comportamento dei lavoratori, per un beneficio complessivo e duraturo per tutte le componenti aziendali.

SE non conosco come funziona un qualsiasi processo, come posso controllarlo e gestirlo meglio? Una domanda, questa, che ci si pone spesso in azienda. Alla lente del microscopio ci si chiede come intervenire sul ciclo produttivo, sui processi innovativi, sul funzionamento dei macchinari, nella logistica e su ogni altra componente che possa essere affinata o i cui meccanismi possano essere ottimizzati. “Ciò che ancora non si è abituati a considerare come un processo – spiega **Alberta Benazzolli** – è invece il comportamento umano, che incide fortemente sulle prestazioni lavorative che ne determinano gli effetti sul prodotto”. Alberta Benazzolli, di formazione biologa, è fondatrice e socia dell’omonima società Benazzolli&Partners Srl, con sede a Trento in via Solteri 56. Con lei lavorano **Daniele Bortolotti** (socio) e **Davide Prezioso** (collaboratore), oltre a una rete di professionisti qualificati in outsourcing. La società è stata costituita nel 2012 sulla base dell’esperienza decennale di Alberta nel campo della consulenza tecnico-normativa e organizzativa d’azienda. Per quattro anni Alberta ha anche diretto Sapi Srl, la società di servizi tecnici e specialistici dell’Associazione artigiani e piccole imprese. Succes-

sivamente, si è avvicinata alla Scienza del comportamento applicata in ambito lavorativo e ne è rimasta colpita, decidendo di specializzarsi e di estendere tale competenza a tutti i collaboratori di Benazzolli&Partners. “Le aree tecnico normative tradizionali di cui ci occupiamo – sottolinea – sono la salute e la sicurezza sul lavoro, la tutela dell’ambiente dall’inquinamento, l’igiene alimentare, i sistemi di gestione e i corsi di formazione a essi correlati. Ma il servizio più avanzato e innovativo su cui intendiamo puntare è senza dubbio la consulenza sul comportamento delle risorse umane in azienda, al fine di migliorarne le performance”. La conoscenza e la gestione delle modalità di comportamento operativo fanno spesso la differenza sul prodotto finale dell’azienda. “E la capacità di un’impresa di saper intervenire su tali comportamenti – continua Benazzolli – si traduce in un vantaggio sul mercato. Il comportamento è definito da ciò che si fa, e questo ‘ciò che si fa’, se analizzato con la dovuta competenza e attenzione, può essere indirizzato e modificato opportunamente con un beneficio complessivo e duraturo per tutte le componenti aziendali. Questa è la nuova sfida da intraprendere per le imprese”.



Bortolotti,
Benazzolli
e Prezioso



▸ Quanto più un’azienda è grande, tanto più l’applicazione metodologica degli strumenti della scienza comportamentale funziona bene e dà i suoi frutti. “Le aziende con cui lavoriamo – spiegano Alberta Benazzolli e Daniele Bortolotti – sono di dimensioni medie o medio/grandi e il mondo dell’industria è il nostro target di riferimento. Operiamo innanzitutto con aziende con sede in Trentino, pur effettuando anche interventi nel nord e centro Italia ed essendo comunque aperti al mondo”. Ma perché possiamo parlare di metodo scientifico e cosa distingue le scienze comportamentali da altri tipi di approcci sulle risorse umane? “È scientifico perché il paradigma su cui si basa e le sue applicazioni nel mondo del lavoro sono testate e verificate sperimentalmente. In estrema sintesi l’azione progettuale, concordata con la direzione aziendale e messa a punto in un gruppo di lavoro, si attua attraverso una preliminare fase di osservazione, seguita dalla specifica analisi di pinpointing (identificazione e frazionamento del comportamento) a cui seguono una serie di azioni successive per indirizzare la performance nella direzione voluta. Inoltre è un metodo la cui efficacia è dimostrabile in quanto si basa su misurazioni oggettive che permettono di capire l’andamento nel tempo del comportamento prescelto. Usualmente si è visto che già nel giro di sei mesi appaiono i primi risultati. Gli effetti che ottenia-

mo si riflettono sul funzionamento dell’azienda in termini di aumento della motivazione al lavoro, riduzione degli sprechi, maggiore coinvolgimento collaborativo a tutti i livelli gerarchici e quindi miglioramento complessivo del clima organizzativo aziendale, mantenendola competitiva ad alti livelli”.

Le aree aziendali di applicazione dell’analisi comportamentale di Benazzolli&Partners sono molteplici: “Quella del management, per ottimizzare le performance dei collaboratori a tutti i livelli, quella della sicurezza sul lavoro, per creare e mantenere comportamenti sicuri, e quella dell’apprendimento (prima e meglio), per favorire l’utilizzo di nuove tecniche di insegnamento che portano alla fluency (velocità, accuratezza e ritenzione dell’apprendimento). Inoltre, è importante evidenziare che l’analisi comportamentale – continuano i soci – è un sistema basato su fatti e dati oggettivi”.

La valutazione viene fatta sul “cosa e come si fa” lavorando con sistemi di rinforzo positivo e non su logiche di giudizio a livello personale, che usualmente creano conflitti e insoddisfazioni. “In più, i miglioramenti nei comportamenti umani all’interno dell’azienda si traducono in un patrimonio strumentale e operativo che l’impresa acquisisce e impara a conservare nel tempo, anche dopo il nostro intervento”, conclude Alberta Benazzolli. (adb)