

21 nuovi ruoli HR per l'Hybrid Workplace

di Umberto Frigelli

SONO PASSATI PIÙ DI 60 ANNI DALLO STORICO CONVEGNO DEL 1956,

tenutosi al Dartmouth College nel New Hampshire, dove esperti di informatica e matematica posero le basi per l'elaborazione e il riconoscimento di concetti fondamentali come il linguaggio naturale, le reti neurali, la teoria della calcolabilità. Da allora, lo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale e della digitalizzazione ha fatto passi da gigante e sta permeando anche i processi classici di gestione delle Risorse Umane.

Già nel 2019 il CEO di IBM, Ginni Rometty, parlando al Summit Work Talent HR di CNBC a New York City, spiegava come i loro processi di IA prevedevano con un tasso di precisione del 95%, quali lavoratori stessero per lasciare il lavoro. Kathleen Hogan, Chief People Officer di Microsoft, in una intervista di inizi agosto di quest'anno, parlando dell'approccio al *hybrid workplace*, ha affermato che i loro sistemi di ascolto basati su analytics hanno consentito di mantenersi costantemente in contatto con il sentiment dei dipendenti durante la pandemia, traendone molti insights. È opinione comune come la tecnologia abbia reso possibile mantenere con successo la continuità del lavoro durante la pandemia e sia un elemento essenziale del futuro *hybrid workplace*.

I ruoli HR devono giocare in questo nuovo scenario un ruolo fondamentale, ma necessariamente dovranno evolvere. Una linea di evoluzione tra attività tradizionali e nuovi processi ci viene suggerita da un altro HR Director di un'azienda che produce

tecnologia, Paolo Carminati di Currence, che evidenzia la recente ricerca Cognizant Center for the Future of Work, "21 HR jobs of the future". Partendo dai bisogni dei dipendenti, rivisti alla luce delle tecnologie emergenti e messi in luce dal lavoro a distanza, la ricerca ipotizza come nei prossimi dieci anni si svilupperanno 21 nuovi ruoli professionali in HR.

Tra questi vale la pena segnalare il ruolo di *Work From Home Facilitator*, che si occuperà di ottimizzare l'esperienza di lavoro da remoto, per garantire che lo smart working sia supportato da tecnologie, processi e cultura aziendale. Il *Director of Well-Being* avrà come obiettivo quello di creare una strategia volta a garantire il benessere psico-fisico, emozionale e produttivo di tutti i lavoratori, anche considerando gli specifici bisogni dei lavoratori da remoto. Lo *Human Network Analyst* userà l'intelligenza artificiale e l'analisi dei dati per visualizzare le relazioni lavorative umane ed analizzare come le persone effettivamente entrano in contatto in tutta l'azienda per portare a termine il lavoro. Il *Distraction Prevention Coach* avrà l'obiettivo di gestire le costanti distrazioni che interrompono e dirottano l'attenzione dei lavoratori, per gestire lo stress correlato alla dipendenza dalla tecnologia ed aumentare la concentrazione, la produttività e l'efficacia. Lo *Human Bias Officer* avrà la responsabilità di mitigare i pregiudizi all'interno di tutte le funzioni aziendali e garantire che i dipendenti vengano trattati in modo equo, a prescindere da razza, etnia, genere, orientamento sessuale, reli-

gione, stato economico, background, età o cultura. Il *Chatbot & Human Facilitator* formerà gli "agenti virtuali" ad essere emotivamente intelligenti e cogliere il senso di frustrazione o preoccupazione dei dipendenti, per capire come modificare i livelli di gestione automatizzata. Infine, lo *Strategic HR Business Continuity Director* avrà il compito di promuovere e guidare iniziative interconnesse alle crisi, come la pandemia, per minimizzare le ripercussioni sui dipendenti e gestire il modo in cui le persone lavorano e apprendono.

Seppure questi nuovi ruoli potrebbero sembrare solo appannaggio di aziende di contenuto e cultura tecnologica e grandi dimensioni, in realtà essi sono figure professionali che dovranno unire competenze psicologiche e organizzative a quelle tecnologiche e io credo che contengano le linee evolutive delle future attività che tutte le Direzioni HR, in generale, dovranno presidiare. ©



UMBERTO FRIGELLI, Psicologo del lavoro e Consulente di Direzione aziendale, è partner Mading, Docente Universitario, Coordinatore Nazionale Centro Ricerche di AIDP.

IN COLLABORAZIONE CON

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER
LA DIREZIONE DEL PERSONALE