

# 06

## Дизайн на преживяването на служителите в хибридни условия

- 6.1 Как изглежда „идеалното преживяване“ на служителите
- 6.2 Предизвикателства на хибридното работно място - ролева игра
- 6.3 Оценка на чувството за принадлежност

## Упражнение 6.1

### Как изглежда „идеалното преживяване“ на служителите

Вид активност:  
Групова

#### ОПИСАНИЕ

Сътрудничество със служителите с цел идентифициране на предизвикателствата и разработване на решения, насочени към подобряване на преживяванията на служителите на хибридно работно място.

#### ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

След като завършат тази дейност, обучаемите ще постигнат следните резултати от ученето:

- Ще разберат ключовите елементи, които допринасят за положителния или отрицателния опит на служителите на хибридно работно място.
- Ще научат как се работи в сътрудничество за разработване на решения.
- Ще усъвършенстват представянето си и уменията си за решаване на проблеми.

#### НЕОБХОДИМИ МАТЕРИАЛИ

- Онлайн курс PROSPER, модул 3, части 1 и 3
- Бяла дъска/флип-чарт за присъствени групи или онлайн платформа като Miro за онлайн групи
- Лепящи се листчета
- Химикалки/маркери.

#### ВРЕМЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

~ 90 мин.

# Как изглежда „идеалното преживяване“ на служителите

## Теоретична основа

Обучителите трябва да се запознаят с Модул 3, Раздел 3 от онлайн курса PROSPER, който се фокусира върху основните фактори за преживяването на служителите (EX) в хибридна работна среда:

<https://course.prosper-project.eu/module-3-unit-3-developing-a-sense-of-belonging-in-the-hybrid-workplace/>

Познанието за елементи като многообразие, комуникация в екипа и взаимоотношения с ръководителите ще допринесе за задълбочаването на дейността.

## Подготовка

Прегледайте съдържанието на курса PROSPER и се уверете, че участниците имат достъп до него преди дейността. Подгответе бялата дъска или онлайн платформата за сътрудничество с раздели за идентифициране на проблеми, генериране на идеи и проектиране на решения.

## Въведение

Започнете със загриващо упражнение, в което всеки споделя една дума, която му идва наум, когато чуе "служителско преживяване". Представете дейността и разделете участниците на екипи.

## Описание на дейността

**1. Идентифициране на проблема:** Всеки екип идентифицира предизвикателствата, засягащи преживяването на служителите на хибридно работно място. Предизвикателствата могат да бъдат свързани с:

- Пропуски в комуникацията,
- Достъп до ресурси,
- Възможности за развитие.

**15 мин.**

**2. Генериране на идеи:** Екипите провеждат записват идеите си на лепящи се листчета.

**20 мин.**

**3. Проектиране на решение:** Екипите използват бялата дъска/онлайн платформата, за да запишат най-доброто си решение.

**25 мин.**

**4. Представяне:** Екипите представят решенията си пред по-голямата група с помощта на таблица. Те обясняват решението на проблема и как това подобрява служителското преживяване.

**20 мин.**

**5. Гласуване и печеливша идея:** След презентациите отборите гласуват за най-въздействащото решение (различно от тяхното собствено).

**10 мин.**

## Дебриф / Анализ на резултатите

Помолете участниците да помислят върху въпроси като:

- Какво ви изненада най-много в тази дейност?
- Как се е развило разбирането ви за преживяването на служителите в хибридна работна среда?
- Споделете за едно нещо, което ще вземете със себе си?

## Адаптиране на упражнението към онлайн среда

- Използвайте стаи за екипни дейности в Zoom или подобни платформи.
- Използвайте онлайн дъска за съвместна работа като Miro или MURAL за създаване на прототипи на решения.
- Провеждайте презентации и гласувания в основната онлайн заседателна зала.

## Упражнение 6.2

# Предизвикателства на хибридно работно място - ролева игра

Вид активност:  
Групова

### ОПИСАНИЕ

Участниците се включват в ролеви игри, базирани на хибридни сценарии на работното място, като проучват предизвикателствата и стратегиите, свързани със служителското преживяване и цифровото приобщаване.

### ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

След като завършат тази дейност, обучаемите ще постигнат следните резултати от ученето:

- Ще натрупат практически опит в навигирането на сценарии за цифрово приобщаване и служителско преживяване.
- Ще могат да разработват стратегии за повишаване на приобщаването в хибридни среди.
- Ще разберат въздействието на техниките за комуникация и сътрудничество върху насърчаването на приобщаването.

### НЕОБХОДИМИ МАТЕРИАЛИ

- Онлайн курс PROSPER
- РРТ: Предизвикателства на хибридно работно място и ролева игра (приложено)
- карти със сценарии, описващи хибридни ситуации на работното място.
- Проектор и екран.

### ВРЕМЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

90 мин.

# Предизвикателства на хибридно работно място - ролева игра

## Теоретична основа

Концепции за служителско преживяване на хибридно работно място, цифрово приобщаване и чувство за принадлежност.

Значението на цифровото приобщаване и неговото въздействие върху служителското преживяване.

Предизвикателства, пред които са изправени служителите и мениджърите в хибридна среда. Обучителите трябва да се запознаят с Модул 3, Част 1 и Модул 3, Част 3 от онлайн курса PROSPER:

- <https://course.prosper-project.eu/module-3-unit-1-understanding-the-digital-inclusivity/>
- <https://course.prosper-project.eu/module-3-unit-3-developing-a-sense-of-belonging-in-the-hybrid-workplace/>

Те могат също така да се запознаят с модул 3, раздел 2 и модул 3, раздел 4, за да подобрят всички аспекти на хибридно включване:

- <https://course.prosper-project.eu/module-3-unit-2-measuring-digital-inclusivity/>
- <https://course.prosper-project.eu/module-3-unit-4-creative-approaches-for-better-hybrid-inclusivity/>

## Подготовка

Разпечатайте картите със сценарии, които изобразяват ситуации, подчертаващи предизвикателствата за служителското преживяване и цифровото приобщаване.

## Въведение

Започнете с разгриващ въпрос: С какви предизвикателства, свързани с приобщаването, сте се сблъскали или сте наблюдавали на хибридно работно място?

## Описание на дейността

1. Участниците се разделят на групи и получават сценарий от РРТ.
2. Групите могат да избират сценария и да разпределят роли. Могат да се измислят още сценарии.
3. На групите се дават 20 минути, за да се подготвят за ролевата игра, като се наблегне на областите на фокус – въздействието на цифровото приобщаване, стратегиите за приобщаване и техниките за комуникация.

4. Групите разполагат с общо до 40 минути, за да изиграят своите ролеви сценарии пред останалите групи.
5. Обучителят улеснява провеждането на разбор след всяка ролева игра, като предоставя обратна връзка и обсъжда представените решения.
6. Дейността завършва с обобщение на основните констатации.

## Дебриф / Анализ на резултатите

Участниците трябва да обмислят:

- Кое е било ефективно за справяне с предизвикателствата в тяхната ролева игра?
  - Как ролевите игри отразяват реалните предизвикателства на хибридно работно място?
  - Кои стратегии са били най-успешни?
  - Как са се чувствали, движейки се по сценария?
  - Имало ли е моменти, в които са усещали липса на приобщаване?
  - Какви конкретни промени биха приложили в реална ситуация?
  - Насърчаване на споделянето:
  - Отвореност към споделяне на опит, наблюдения и бъдещи стратегии.
- (по избор) QR код:
- Генерирайте QR код, който води до формуляр в Google или друг инструмент за получаване на обратна връзка, където участниците могат анонимно да отговорят на въпросите и да споделят коментари за преживяването си на обучението.

## Адаптиране на упражнението към онлайн среда

- Използвайте стаи за групово работно пространство за дискусиите и подготовката на сценарии.
- Споделяйте картите със сценарии в цифров вид.
- Групите могат да представят своите ролеви игри с помощта на видеоклипове, за да се гарантира, че всеки член има възможност да даде своя принос. Дебрифингът може да се проведе по време на основната сесия с участието на по-голяма група.

# Учебни сценарии за по-добро разбиране на хибридните предизвикателство

## Кратко описание:

Интерактивна ролева игра, в която се разглеждат предизвикателствата и решенията, свързани с опита на служителите и цифровото приобщаване в хибридна работна среда.

## Цели:

- Разбиране на опита на служителите и неговите елементи.
- Разглеждане на значението на цифровото приобщаване.
- Запознаване с предизвикателствата и стратегиите в реалния свят.

## Различни сценарии за ролеви игри

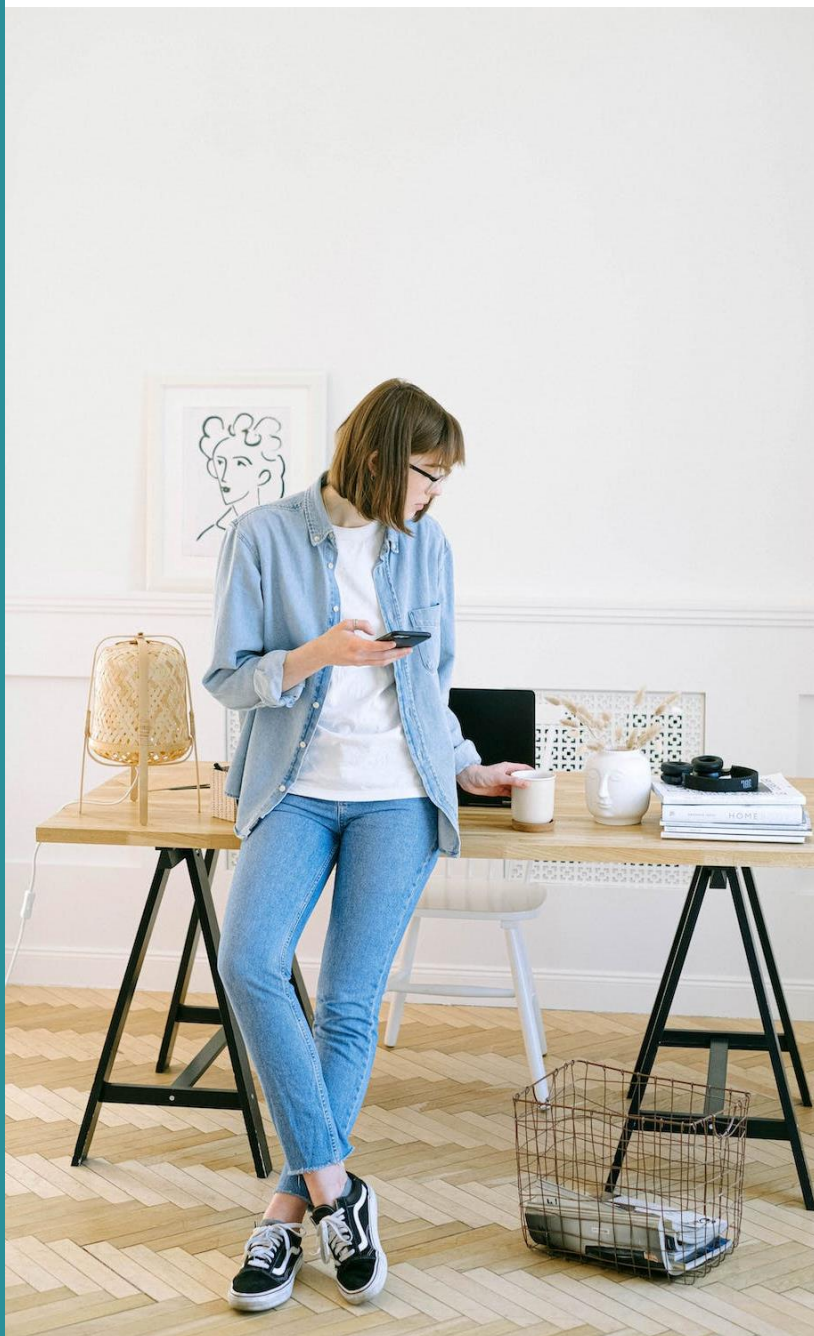
Предварително подготвени сценарии, близки до работния живот на участниците, описващи:

- Ситуация
- Ролите, които участват
- Процесите, които протичат.

## Сценарий 1

### Предизвикателството на тема комуникацията

- Ситуация: Член на дистанционен екип се чувства изключен по време на срещите на екипа. Той се затруднява да допринесе поради закъснения във времето и припокриващи се разговори, което води до чувство на неудовлетвореност.
- Роли: а) Служител от разстояние, б) Ръководител на екипа, в) Членове на екипа
- Процес: Екипът провежда среща, на която дистанционният служител излага своите проблеми. Обсъдете как да подобрите приобщаващата комуникация в хибридните срещи. Мениджърът трябва да улесни дискусията, за да определи стъпките за приобщаване. Служителите следва да дадат предложения и да се ангажират с подобрения по отношение на комуникацията.



## Сценарий 2

### Дигиталния аспект и затрудненията в комуникацията

- Ситуация: Налице е ново сътрудничество, за което са необходими служители както от разстояние, така и в офиса. Членовете на дистанционния екип се сблъскват с технически проблеми и се чувстват в неравностойно положение в сравнение с колегите в офиса.
- Роли: а) Представител на дистанционния екип, б) Представител на екипа в офиса, в) Мениджър, г) Мениджър ИТ поддръжка
- Процес: Представителят на дистанционния екип съобщава за техническите проблеми. Представителите обсъждат решения за преодоляване на цифровата пропаст. С подкрепата на ИТ мениджъра те намират план, който осигурява равен достъп до ресурсите.

## Сценарий 3

### Балансиране на гъвкавостта и справедливостта

- Ситуация: Поради гъвкавия работен график на този екип някои членове на дистанционния екип смятат, че колегите им в офиса имат повече възможности за професионално развитие и взаимодействие с ръководството.
- Роли: а) Служител от разстояние, в) Мениджър човешки ресурси
- Процес: Дистанционният служител изразява своите опасения, като посочва примери за несправедливо отношение. Мениджърът по човешки ресурси провежда дискусия, ориентирана към намиране на решение, което води до стратегия за професионално израстване на всички служители.



## Насоки за обсъждане на ролевите игри

### Въздействие на цифровото приобщаване върху преживяването на служителите

- Как липсата на цифрови инструменти се отразява на дистанционните служители?
- Какви цифрови решения могат да подобрят преживяването на служителите?
- Например по време на среща помислете дали всички имат равен достъп до цифрови платформи и дали се чувстват комфортно да ги използват.

### Техники за ефективна комуникация

- Значението на ясните дневни редове и обобщения.
- Инструменти и платформи, които подобряват комуникацията.
- Например, имайте предвид инструментите, използвани за комуникация; не всеки може да се чувства комфортно или да е запознат с определен софтуер.

### Стратегии за засилване на приобщаването

- Фактори при планиране.
- Използване на инструменти за съвместна работа.
- Например при планиране на екипна среща се уверете, че са взети предвид всички часови зони, за да се включат и отдалечените членове на екипа.

## Насоки за дейността

### Разпределение на времето

- Инструктаж и замяване: 5 мин.
- Избор на сценарий и разделяне на групи: 10 мин.
- Подготовка за ролева игра: 20 мин.
- Изпълнение на ролеви игри: 40 мин.
- Дебрифинг и обсъждане: 15 мин.

### Стъпки за ролева игра

- Изберете сценарий и роли.
- Подгответе сценарий и действия.
- Провеждане на ролева игра.





## Упражнение 6.3

### Оценка на чувството за принадлежност

### Вид активност: Индивидуална

#### ОПИСАНИЕ

Това е сесия за събиране на информация за служителското преживяване на хибридно работно място.

#### ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

След приключване на тази дейност учащите ще постигнат следните резултати от обученето:

- Вникване в индивидуалните трудности и преживявания на хората, работещи в хибридна среда.
- Установяване на потенциала на служителското преживяване за по-нататъшни подобрения.

#### НЕОБХОДИМИ МАТЕРИАЛИ

- Онлайн курс PROSPER
- Шаблон за въпросник или проучване,
- материали за водене на бележки.

#### ВРЕМЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

60 мин.

# Оценка на чувството за принадлежност

## Теоретична основа

Обучителите трябва да разбират добре сложността на преживяванията на служителите и ролята, която чувството за принадлежност играе за повлияване на тези преживявания. Те трябва да са наясно с особените трудности, които създават хибридните работни места, и със значението на обратната връзка за подобряване на цялостното преживяване от работата в компанията. Ето защо обучителите следва да се запознаят с Модул 3, Раздел 3 от онлайн курса PROSPER:

<https://course.prosper-project.eu/module-3-unit-3-developing-a-sense-of-belonging-in-the-hybrid-workplace/>

## Подготовка

Уверете се, че преди сесията участникът е попълнил въпросник относно общия му опит на хибридно работно място.

## Въведение

Обучителят е отговорен да дефинира целта на сесията и за запазване на нейната поверителност.

## Описание на дейността

1. Преглед на сесията. Обучителят може да започне със обяснение за значението на извършването на тази оценка, като гарантира поверителност и поиска честна обратна връзка.
2. Попълване на анкетата. Обучителят трябва да раздаде на участниците въпросници за оценка на опита им на хибридното работно място.
3. Открита дискусия и обратна връзка. Обучителят улеснява дискусията въз основа на резултатите от проучването, като дава възможност на участниците да се изкажат по-подробно и да предложат прозрения за конкретните си предизвикателства.

## Дебриф / Анализ на резултатите

Въпроси за саморефлексия относно това как може да се подобри опитът им.

- По какъв начин приобщаването влияе върху чувството ви за принадлежност?
- Какви ключови аспекти могат да се открият от дискусията?
- Как тези констатации могат да повлияят на практиките и политиките в организацията?
- Какви приложими стъпки могат да бъдат предприети за справяне с предизвикателствата?

## Адаптиране на упражнението към онлайн среда

- Използвайте цифрови платформи като Zoom за индивидуални сесии.
- Могат да се използват цифрови инструменти за даване на обратна връзка.

# Оценка на чувството за принадлежност

## Въпросник за оценка

Демографски данни (по избор, но може да предостави и контекст):

- Роля/позиция: \_\_\_\_\_
- Години стаж в организацията: \_\_\_\_\_
- Основна работна среда (напр. дом, офис, смесена): \_\_\_\_\_

**1) Как бихте оценили по скалата от 1 до 10 цялостния си опит в работата в хибридна среда?**

(1 означава крайно отрицателен, а 10 – крайно положителен)

**2) Колко често се чувствате дигитално включени в екипните дейности и дискусии?**

- Винаги
- Често
- Понякога
- Рядко
- Никога

**3) Смятате ли, че организацията предоставя подходящи инструменти и платформи в подкрепа на цифровото приобщаване?**

- Напълно да
- В голяма степен
- Не мога да преценя
- В малка степен
- Съвсем не

**4) Доколко е лесно да имате достъп и да използвате цифровите платформи/инструменти, предоставени от компанията?**

- Много лесно
- Лесно
- Средно
- Трудно
- Много трудно

**5) През последния месец сблъскали ли сте се с някакви предизвикателства, свързани с цифровото приобщаване? Ако да, моля, опишете ги.**

Да (моля, посочете): \_\_\_\_\_  
Не

**6) Смятате ли, че ръководството на вашата организация насърчава приобщаваща и ангажираща работна среда в хибридният модел?**

- Напълно да
- В голяма степен
- Не мога да преценя
- В малка степен
- Съвсем не

**7) Колко често изпитвате чувство за принадлежност към екипа или организацията, докато работите в хибридна среда?**

- Винаги
- Често
- Понякога
- Рядко
- Никога

**8) Колко важно според вас е разбирането на мултикултурните възможности за подобряване на служителското преживяване в хибридна среда?**

- Изключително важно
- Много важно
- Умерено важно
- Малко важно
- Не е важно

**9) Чувствали ли сте се някога изоставени или невключени в решенията или дискусииите на екипа поради културния си произход или местоположение?**

- Винаги
- Често
- Понякога
- Рядко
- Никога

**10) Според вас какво може да се направи по-добре, за да се подобри цифровото приобщаване и цялостното преживяване на служителите на хибридно работно място?**

Отворен отговор: \_\_\_\_\_