

# 06

## Employee experience nel luogo di lavoro ibrido

- 6.1 Progettazione dell'esperienza ideale per i dipendenti
- 6.2 Sfide del luogo di lavoro ibrido e gioco di ruolo
- 6.3 Valutazione del senso di appartenenza

## Esercizio 6.1

# Progettazione dell'esperienza ideale per i dipendenti

Tipo di attività:  
Di gruppo

### DESCRIZIONE

Collaborazione con i dipendenti per identificare le sfide e progettare soluzioni volte a migliorare l'esperienza dei dipendenti in un luogo di lavoro ibrido.

### RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Dopo aver completato questa attività, i partecipanti raggiungeranno i seguenti risultati di apprendimento:

- Comprendere gli elementi chiave che contribuiscono alle esperienze positive o negative dei dipendenti in un ambiente di lavoro ibrido.
- Imparare a lavorare in modo collaborativo per progettare soluzioni.
- Migliorare le capacità di risoluzione dei problemi e di presentazione.

### MATERIALI NECESSARI ALLO SVOLGIMENTO

- Corso online PROSPER, Modulo 3, Unità 1 e 3
- Lavagna bianca/flip chart per i gruppi in presenza o una piattaforma online come Miro per i team remoti
- Note adesive
- Penne/segnapunti

### TEMPO NECESSARIO

90 min.

# Progettazione dell'esperienza ideale per i dipendenti

## Background Teorico

I formatori dovrebbero familiarizzare con il Modulo 3, Unità 3 del corso online PROSPER, incentrato sui fattori chiave dell'esperienza dei dipendenti (EX) in un ambiente di lavoro ibrido:

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

La comprensione di elementi come la diversità, la comunicazione di squadra e le relazioni con i manager aggiungerà profondità durante l'attività.

## Preparazione

Rivedere i contenuti del corso PROSPER e assicurarsi che i partecipanti vi abbiano accesso prima dell'attività. Preparate la lavagna o la piattaforma collaborativa online con le sezioni per l'identificazione del problema, la generazione dell'idea e la progettazione della soluzione.

## Introduzione

L'attività potrebbe essere introdotta da un video ispiratore sul tema dell'inclusività ibrida/digitale.

Si può utilizzare quello del Modulo 3, Unità 2 del corso online PROSPER - Inclusion Starts With I, di Accenture, <https://www.youtube.com/watch?v=2g88Ju6nkcq>.

Oppure trovate un video simile o un altro video appropriato per aprire la discussione sull'importanza di mostrare e utilizzare i video nei vostri sforzi per creare un forte senso di appartenenza e di inclusione nella vostra azienda.

## Descrizione dell'attività

1. Identificazione dei problemi: Ogni gruppo identifica le sfide che riguardano l'EX in un luogo di lavoro ibrido. Le sfide potrebbero riguardare:

- Lacune nella comunicazione,
- Accesso alle risorse,
- Opportunità di sviluppo.

15 min.

2. Generazione di idee: I team fanno un brainstorming di soluzioni e scrivono le loro idee su foglietti adesivi.

20 min.

3. Progettazione della soluzione: I team utilizzano la lavagna/piattaforma online per scrivere la loro soluzione migliore.

25 min.

4. Presentazione: I team presentano le loro soluzioni al gruppo più ampio utilizzando delle lavagne. Spiegano come la soluzione affronta il problema e migliora l'EX.

20 min.

5. Votazione e idea vincente: Dopo le presentazioni, i team votano la soluzione di maggior impatto (oltre alla propria).

10 min.

## Debriefing

Chiedete ai partecipanti di riflettere su domande come:

- Cosa vi ha sorpreso di più di questa attività?
- Come si è evoluta la sua concezione di EX in un ambiente di lavoro ibrido?
- Qual è l'azione che porterete via?

## Adattamento alla modalità online

- Utilizzate le sale riunioni per le attività di gruppo in Zoom o piattaforme simili.
- Utilizzate lavagne collaborative online come Miro o MURAL per il brainstorming e la prototipazione.
- Effettuare presentazioni e votazioni nella sala riunioni online principale.

## Esercizio 6.2

### Sfide del luogo di lavoro ibrido e gioco di ruolo

Tipo di attività:  
Di gruppo

#### DESCRIZIONE

I partecipanti si cimentano in un gioco di ruolo basato su scenari ibridi del luogo di lavoro, esplorando le sfide e le strategie legate all'inclusività EX e digitale.

#### RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Dopo aver completato questa attività, i partecipanti raggiungeranno i seguenti risultati di apprendimento:

- Acquisire esperienza pratica nella gestione di scenari di inclusività digitale e di EX.
- Sviluppare strategie per migliorare l'inclusività in contesti ibridi.
- Comprendere l'impatto delle tecniche di comunicazione e collaborazione sulla promozione dell'inclusività.

#### MATERIALI NECESSARI ALLO SVOLGIMENTO

- Corso online PROSPER
- Carte degli scenari che descrivono situazioni ibride sul posto di lavoro.
- Proiettore e schermo.

#### TEMPO NECESSARIO

90 min.

# Sfide del luogo di lavoro ibrido e gioco di ruolo

## Background Teorico

Concetti di esperienza dei dipendenti, senso di appartenenza e inclusività digitale. Il concetto di esperienza dei dipendenti nel luogo di lavoro ibrido.

Importanza dell'inclusività digitale e del suo impatto sugli EX.

Sfide affrontate da dipendenti e manager in contesti ibridi. I formatori devono familiarizzarsi con il Modulo 3, Unità 1 e il Modulo 3, Unità 3 del corso online 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/>

Potrebbero anche familiarizzarsi con il Modulo 3, Unità 2 e il Modulo 3, Unità 4 per migliorare tutti gli aspetti dell'inclusività ibrida:

- <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/>

## Preparazione

Stampate le schede di scenario che raffigurano situazioni che evidenziano le sfide dell'inclusività EX e digitale.

## Introduzione

Iniziate con una domanda di riscaldamento: Quali sfide relative all'inclusività avete affrontato o osservato in un ambiente di lavoro ibrido?

## Descrizione dell'attività

1. I partecipanti vengono divisi in gruppi e viene loro distribuito uno scenario dal PPT.
2. I gruppi possono scegliere gli scenari e assegnare i ruoli. È possibile inventare altri scenari.
3. Ai gruppi vengono concessi 20 minuti per prepararsi al gioco di ruolo, sottolineando aree di interesse come l'impatto dell'inclusività digitale, le strategie per l'inclusività e le tecniche di comunicazione.
4. I gruppi hanno a disposizione fino a 40 minuti in totale per eseguire i loro scenari di gioco di ruolo di fronte agli altri gruppi.

5. Il formatore facilita un debriefing dopo ogni gioco di ruolo, fornendo un feedback e discutendo le soluzioni presentate.

6. L'attività si conclude con una sintesi dei risultati principali.

## Debriefing

I partecipanti devono riflettere su:

- Che cosa è stato efficace per affrontare le sfide nel loro gioco di ruolo?
- In che modo i giochi di ruolo riflettono le sfide della vita reale sul luogo di lavoro ibrido?
- Quali strategie hanno avuto più successo?
- Come vi siete sentiti mentre navigavate nello scenario?
- Ci sono stati momenti in cui ha avvertito una mancanza di inclusività?
- Quali cambiamenti specifici apporreste in una situazione reale?

Incoraggiare la condivisione:

- Apertura per la condivisione di esperienze, osservazioni e strategie future.

(Opzionale) Codice QR:

- Generare un codice QR che porta a un modulo Google o a un altro strumento di indagine in cui i partecipanti possono rispondere in modo anonimo alle domande di riflessione e fornire ulteriori feedback.

## Adattamento alla modalità online

- Utilizzate le sale riunioni per le discussioni di gruppo e la preparazione degli scenari.
- Condividere le schede di scenario in formato digitale.
- I gruppi possono presentare i loro giochi di ruolo utilizzando le funzioni video, assicurando che ogni membro abbia la possibilità di contribuire. Il debriefing può avvenire nella sessione principale con la partecipazione di un gruppo più ampio.

# Scenari possibili del luogo di lavoro ibrido e gioco di ruolo

## Breve descrizione

Un'attività interattiva di role-play per approfondire le sfide e le soluzioni relative all'esperienza dei dipendenti (EX) e all'inclusività digitale in un ambiente di lavoro ibrido.

## Obiettivi

Comprendere l'EX e i suoi elementi.  
Esplorare l'importanza dell'inclusività digitale.  
Approfondite le sfide e le strategie del mondo reale.

## Panoramica delle carte scenario

Esempio di visualizzazione della scheda di scenario  
Elementi spiegati

Situazione

Ruoli

Processo di gioco di ruolo

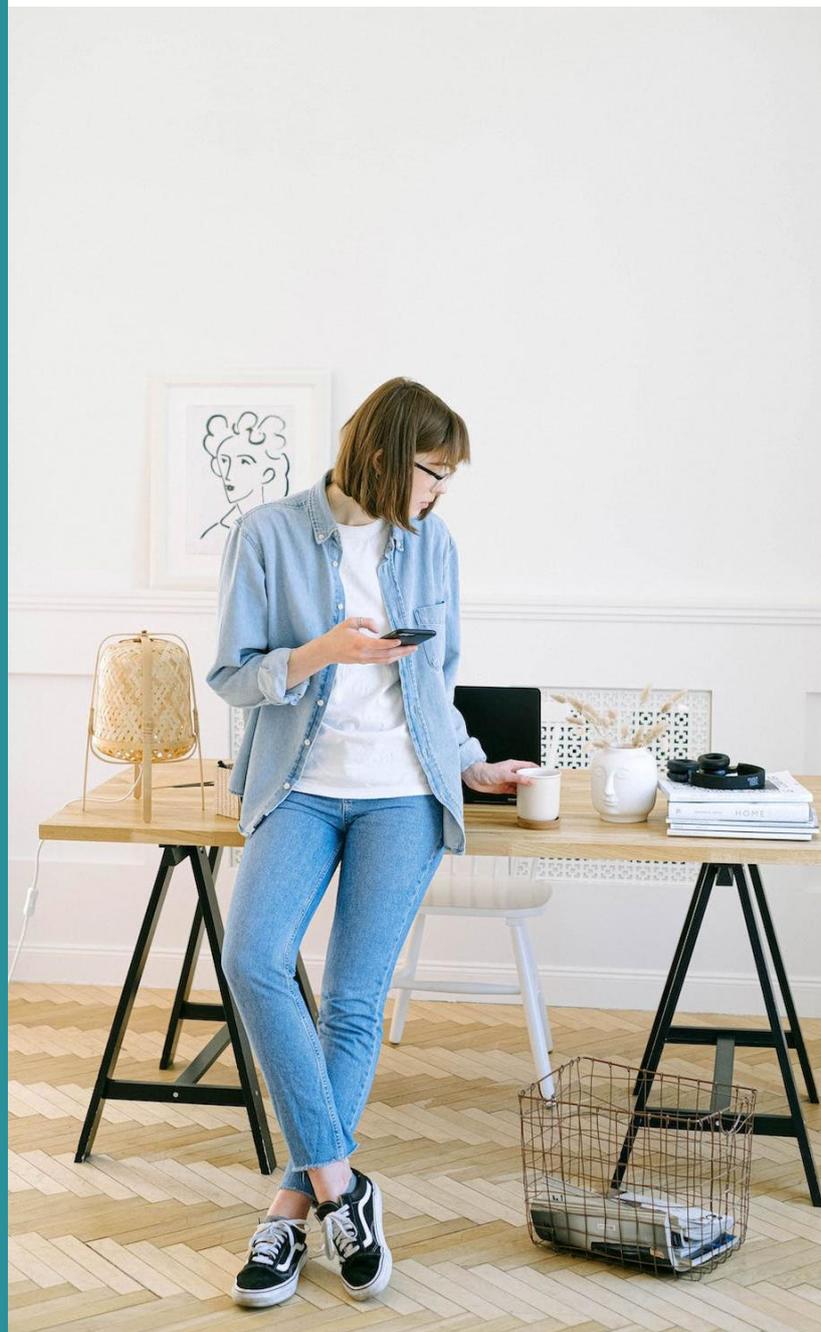
## Carte scenario (1/3)

### 1) La sfida della comunicazione

**Situazione:** Un membro del team remoto si sente escluso durante le riunioni del team. Fatica a contribuire a causa di ritardi e sovrapposizioni di conversazioni, con conseguente senso di frustrazione.

**Ruoli:** a) Dipendente remoto, b) Team Manager, c) Membri del team

**Processo:** Il team organizza una riunione in cui il dipendente remoto esprime le proprie preoccupazioni. Discutere come migliorare la comunicazione inclusiva nelle riunioni ibride. Il manager deve facilitare la discussione per identificare i passi da compiere per l'inclusività. I dipendenti devono offrire suggerimenti e impegnarsi a migliorare la comunicazione.



# Scenari possibili del luogo di lavoro ibrido e gioco di ruolo

## Carte scenario (2/3)

### 2) Divario digitale

**Situazione:** C'è una nuova collaborazione che richiede dipendenti remoti e in ufficio. I membri del team remoto devono affrontare problemi tecnici e si sentono svantaggiati rispetto ai colleghi in ufficio.

**Ruoli:** a) Rappresentante del team remoto, b) Rappresentante del team in ufficio, c) Manager, d) Responsabile del supporto IT

**Processo:** Il rappresentante del team remoto comunica i problemi tecnici. I rappresentanti elaborano soluzioni per colmare il divario digitale. Con il supporto del responsabile IT, trovano un piano che garantisca un accesso equo alle risorse.

## Carte scenario (3/3)

### 3) Bilanciare flessibilità ed equità

**Situazione:** A causa dell'orario di lavoro flessibile di questo team, alcuni membri del team remoto ritengono che i loro colleghi in ufficio abbiano maggiori opportunità di avanzamento professionale e di interazione con la leadership.

**Ruoli:** a) Dipendente remoto, c) Responsabile delle risorse umane

**Processo:** Il dipendente remoto esprime le proprie preoccupazioni evidenziando esempi di trattamento ingiusto. Il responsabile delle risorse umane conduce una discussione orientata alla soluzione che porta a una strategia per la crescita professionale di tutti i dipendenti.



# Scenari possibili del luogo di lavoro ibrido e gioco di ruolo

## Punti di considerazione per il gioco di ruolo

### Impatto dell'inclusività digitale sull' EX

In che modo la mancanza di strumenti digitali influisce sui lavoratori a distanza?

Che tipo di soluzioni digitali possono migliorare l'EX?

Per esempio, in una riunione, valutate se tutti hanno uguale accesso alle piattaforme digitali e se si sentono a proprio agio nell'usarle.

### Tecniche di comunicazione efficace

L'importanza di agende e resoconti chiari.

Strumenti e piattaforme che migliorano la comunicazione.

Per esempio, fate attenzione agli strumenti utilizzati per la comunicazione; non tutti possono sentirsi a proprio agio o avere familiarità con un software specifico.

### Strategie per migliorare l'inclusività

Considerazioni sulla programmazione.

Utilizzo di strumenti collaborativi.

Ad esempio, quando si pianifica una riunione di team, assicurarsi che tutti i fusi orari siano presi in considerazione per includere i membri remoti del team.

## Linee guida per le attività

### Assegnazione del tempo

1. Briefing e riscaldamento: 5 minuti
2. Selezione dello scenario e divisione in gruppi: 10 min.
3. Preparazione del gioco di ruolo: 20 minuti
4. Gioco di ruolo: 40 minuti
5. Debriefing e discussione: 15 min.

### Fasi del gioco di ruolo

- Scegliere lo scenario e i ruoli.
- Preparare il copione e le azioni.
- Eseguire un gioco di ruolo.



## Esercizio 6.3

### Valutazione del senso di appartenenza

Tipo di attività:  
Individuale

#### DESCRIZIONE

Si tratta di una sessione per raccogliere informazioni sull'EX di un individuo in un luogo di lavoro ibrido.

#### RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Dopo aver completato questa attività, i partecipanti raggiungeranno i seguenti risultati di apprendimento:

- Approfondimento delle lotte e delle esperienze individuali delle persone che lavorano in contesti misti.
- Definizione del potenziale di EX per ulteriori miglioramenti.

#### MATERIALI NECESSARI ALLO SVOLGIMENTO

- Corso online PROSPER
- Modello di questionario o sondaggio,
- materiale per prendere appunti

#### TEMPO NECESSARIO

60 min.

# Le sfide dell'ambiente di lavoro ibrido e gioco di ruolo

## Background Teorico

I formatori devono avere una conoscenza approfondita delle complessità dell'esperienza dei dipendenti (EX) e del ruolo che il senso di appartenenza svolge nell'influenzare tale esperienza. Devono essere consapevoli delle particolari difficoltà poste dai luoghi di lavoro ibridi e dell'importanza del feedback in termini di miglioramento dell'esperienza complessiva di lavoro in azienda. Pertanto, i formatori dovrebbero familiarizzare con il Modulo 3, Unità 3 del corso online PROSPER: <https://course.prosper-project.eu/module-3-unit-3-developing-a-sense-of-belonging-in-the-hybrid-workplace/>

## Preparazione

Assicurarsi che i partecipanti abbiano compilato un questionario pre-sessione sulle loro esperienze generali in un luogo di lavoro ibrido.

## Introduzione

Il formatore è responsabile di garantire l'obiettivo della sessione e di mantenerne la riservatezza.

## Descrizione dell'Attività

1. Panoramica della sessione. Il formatore può iniziare spiegando il significato di questa valutazione, garantendo la riservatezza e chiedendo un feedback onesto.
2. Completare il sondaggio. Il formatore deve consegnare ai partecipanti i questionari che valutano le loro esperienze in un luogo di lavoro ibrido.
3. Discussione aperta e feedback. Il formatore facilita una discussione basata sui risultati dell'indagine, consentendo ai partecipanti di elaborare e offrire approfondimenti sulle loro sfide specifiche.

## Debriefing

Domande di auto-riflessione su come migliorare la loro esperienza.

- In che modo l'inclusività influisce sul loro senso di appartenenza?
- Quali aspetti chiave possono emergere dalla discussione?
- Come possono questi risultati influenzare le pratiche e le politiche all'interno delle organizzazioni?
- Quali azioni possono essere intraprese per affrontare

le sfide?

## Adattamento alle modalità online

- Utilizzate piattaforme digitali come Zoom per la sessione individuale.
- Per il feedback si possono utilizzare strumenti di indagine digitale.

# Le sfide dell'ambiente di lavoro ibrido e gioco di ruolo

## Questionario di valutazione

Dati demografici (facoltativi, ma possono fornire un contesto):

Ruolo/Posizione: \_\_\_\_\_

Anni nell'organizzazione: \_\_\_\_\_

Ambiente di lavoro primario (es. casa, ufficio, misto):

\_\_\_\_\_

**1) Su una scala da 1 a 10, come valuterebbe la sua esperienza complessiva di lavoro in un ambiente ibrido?**

(1 è estremamente negativo e 10 è estremamente positivo)

**2) Quanto spesso si sente inclus\* digitalmente nelle attività e nelle discussioni del team?**

Sempre

Spesso

A volte

Raramente

Mai

**3) Ritieni che l'organizzazione fornisca strumenti e piattaforme adeguate per supportare l'inclusività digitale?**

Fortemente d'accordo

D'accordo

Neutro

Non sono d'accordo

Fortemente in disaccordo

**4) Quanto è facile per Lei accedere e utilizzare le piattaforme/gli strumenti digitali forniti dall'azienda?**

Molto facile

Facile

Neutro

Difficile

Molto difficile

**5) Nell'ultimo mese, ha affrontato qualche sfida legata all'inclusività digitale? Se sì, descrivetele.**

Sì (specificare): \_\_\_\_\_

No

**6) Ritieni che la leadership della vostra organizzazione promuova un ambiente di lavoro inclusivo e coinvolgente nel modello ibrido?**

Fortemente d'accordo

Accordati

Neutro

Non sono d'accordo

Fortemente in disaccordo

**7) Quanto spesso sente un senso di appartenenza al team o all'organizzazione mentre lavorate in un ambiente ibrido?**

Sempre

Spesso

A volte

Raramente

Mai

**8) Quanto ritiene importante la comprensione delle opportunità multiculturali per migliorare l'EX in un ambiente ibrido?**

Estremamente importante

Molto importante

Moderatamente importante

Leggermente importante

Non importante

**9) Si è mai sentit\* esclus\* o non inclus\* nelle decisioni o nelle discussioni del team a causa del Suo background culturale o del luogo in cui si trova?**

Sempre

Spesso

A volte

Raramente

Mai

**10) Secondo Lei, cosa si può fare di meglio per migliorare l'inclusività digitale e l'esperienza complessiva dei dipendenti nel nostro ambiente di lavoro ibrido?**

Risposta aperta: \_\_\_\_\_