

THRIVE@WORK Programma di formazione e tutoraggio

– Casi di applicazione nei vari settori industriali

Questo toolkit aggiuntivo consiste nelle applicazioni pratiche di tutti i moduli del programma di formazione e mentoring. Questa selezione di casi di studio ed esercizi si basa sul feedback più importante raccolto durante i workshop pilota nei 5 Paesi partner.

Modulo 1 - Caso di studio: L'applicazione del modello PERMA sul lavoro

Un esempio di best practice di un'azienda che applica le pratiche della Psicologia Positiva è il gruppo CARDET di Cipro (CARDET, Institute of Development, Innovade). Il gruppo CARDET è un centro di istruzione e formazione che ha sviluppato, utilizzando il modello PERMA, il 'Programma di benessere sul posto di lavoro felice e produttivo'. Nello specifico, questo programma comprende workshop online e faccia a faccia relativi al benessere, come la costruzione della resilienza, la gestione dello stress e la Leadership positiva (PERMA-Lead). Attraverso questo programma, i dipendenti possono anche partecipare a sessioni gratuite di counseling e mindfulness. CARDET dispone anche di un Chief Happiness Officer e di un Comitato per il Benessere, responsabili della promozione di una cultura organizzativa positiva e della creazione di un ambiente di lavoro che aumenti i livelli di felicità e benessere di tutti i dipendenti. Oltre a questo, CARDET offre anche corsi ai responsabili delle risorse umane, agli amministratori delegati e ai formatori VET, su argomenti relativi al benessere dei dipendenti, come la costruzione di relazioni positive sul posto di lavoro, la ricompensa e il riconoscimento, lo sviluppo delle capacità comunicative, e anche un corso su come promuovere il benessere sul posto di lavoro e la felicità sul posto di lavoro basandosi su pratiche basate sull'evidenza e su interventi di psicologia positiva sul posto di lavoro (Come diventare Chief Happiness Officer). Questi corsi sono finanziati dall'Autorità per lo Sviluppo delle Risorse Umane di Cipro (HRDA).

In particolare, CARDET ha implementato le seguenti attività per ciascuna dimensione del modello PERMA:

Emozioni positive:

- Formazione del team di leadership e di tutto il personale su come coltivare emozioni positive, ad esempio attraverso attività di gratitudine (muro della gratitudine) e sviluppando una mentalità di crescita.
- Formazione su come essere leader compassionevoli (ad esempio, come mostrare empatia).
- Linee guida su come mostrare apprezzamento tra colleghi e creare una cultura dell'apprezzamento.

Fidanzamento:

- Assegna ai dipendenti compiti che consentano loro di mettere in pratica i loro punti di forza e i loro interessi.



Cofinanziato
dall'Unione europea

- I manager e i team leader aiutano i dipendenti a capire quali sono i loro punti di forza e cosa amano fare di più, utilizzando strumenti validi.
- Formazione dei manager su come fornire feedback basati sui punti di forza.

Relazioni:

- Organizza eventi sociali, pranzi e cene di gruppo, attività di aggregazione.
- Schema di mentoring
- Formazione su come essere leader compassionevoli (ad esempio, come mostrare empatia e compassione).
- Seminario su come coltivare relazioni positive

Significato:

- I leader incoraggiano i dipendenti a riflettere sulla differenza che stanno facendo nella società e sull'impatto che i loro sforzi hanno sull'organizzazione e sui loro clienti.
- Formazione ai dirigenti e a tutto il personale su come trovare un significato e apprezzare l'impatto che il loro lavoro ha sulla società.
- Una cultura del lavoro orientata allo scopo
- Trovare un significato attraverso il volontariato

Risultati:

- Stabilire obiettivi SMART
- Celebrare i risultati ottenuti

Modulo 2 - Caso di studio: Come pianificare un programma di benessere solido

Una best practice dell'approccio in 8 fasi nella pianificazione di un solido programma di benessere è ben dimostrata da Proximus, leader di mercato nel settore delle telecomunicazioni in Belgio. Il programma Feelgreat@Proximus è un'iniziativa di benessere integrata, che parte dal chiarimento della visione aziendale sul benessere in allineamento con la visione strategica dell'azienda, dalla collaborazione con gli esperti esterni competenti e dall'utilizzo ottimale delle risorse interne, fino all'attuazione e alla valutazione dei piani d'azione. Nella sezione seguente, viene illustrata l'applicazione delle 8 fasi.

Passo 1 - Comprendere le visioni strategiche

Il primo passo per lo sviluppo di un solido programma di benessere in Proximus è stato l'allineamento delle iniziative con le visioni strategiche dell'azienda, sottolineando l'importanza di collegare le iniziative di benessere alla strategia e alla cultura generale. Con l'obiettivo di affrontare le sfide poste dal ritmo sempre crescente dell'innovazione, Proximus ha cercato di aumentare il coinvolgimento e la resilienza dei dipendenti attraverso un approccio integrato di benessere psicosociale. Questo approccio consisteva in due componenti: 1) il viaggio Feelgreat@Proximus, che enfatizza la resilienza dei dipendenti, e 2) una valutazione completa dell'ambiente di lavoro, considerando fattori



Cofinanziato
dall'Unione europea

come il carico di lavoro, la motivazione, il lavoro di squadra, la leadership e i fattori contestuali che influenzano i dipendenti.

Fase 2 - Nomina delle parti responsabili

Nella seconda fase, sono state identificate le persone responsabili e più rilevanti per il benessere dei dipendenti. In Proximus, è stato avviato un gruppo di lavoro composto da esperti esterni di Pulso, dal consulente dell'unità sociale, dalle Risorse Umane e dal consulente per la prevenzione, che insieme hanno definito le diverse fasi dell'approccio al benessere.

Passo 3 - Valutazione delle capacità

La terza fase prevede la valutazione delle conoscenze, delle competenze e dell'esperienza dei responsabili del benessere, comprese le loro competenze in materia di analisi dei rischi psicosociali, stress, burnout, molestie e gestione dei progetti. Come primo passo per affrontare il benessere, Proximus conduce un'analisi dei rischi psicosociali a livello organizzativo. Tuttavia, dopo aver valutato le capacità delle parti responsabili, ha riconosciuto la necessità di un partner esterno con il necessario background scientifico e accademico per guidarli e assisterli. Sulla base dell'esperienza e della reputazione nel campo del benessere psicosociale, Proximus ha scelto di collaborare con Pulso.

Passo 4 - Valutazione delle esigenze

Strumenti come le analisi dei rischi psicosociali, le indagini sul coinvolgimento e le indagini sulla soddisfazione aiutano le organizzazioni a identificare le esigenze dei loro dipendenti e i fattori della situazione lavorativa che hanno un impatto sul benessere dei dipendenti. In Proximus, Pulso ha condotto una valutazione completa del benessere psicosociale a livello organizzativo. Il gruppo di lavoro, in collaborazione con Pulso, ha rivisto e adattato il questionario al gruppo target, sulla base di interviste ai dipendenti delle vendite dirette di vari negozi. I risultati raccolti nella valutazione forniscono approfondimenti cruciali sul modo in cui l'ambiente di lavoro influisce sul benessere, sulla motivazione e sulle prestazioni dei dipendenti, e di conseguenza costituiscono la base basata su prove per sviluppare azioni mirate.

Passo 5 - Ambito del programma di benessere

La portata del programma di benessere può essere determinata definendo obiettivi generali e obiettivi specifici, nonché azioni specifiche (tempi, responsabilità, budget, ecc.). In Proximus, dopo aver conosciuto i risultati della valutazione del benessere psicosociale, il gruppo di lavoro ha tradotto le intuizioni in soluzioni personalizzate per ogni sottogruppo. Sono stati condotti workshop a livello di distretto e di negozio per formulare piani d'azione specifici basati sui propri risultati, soprattutto per i sottogruppi più esposti a potenziali fattori di stress. In questo modo, l'ambito del programma di benessere viene adattato alla situazione specifica di ogni sottogruppo.

Passo 6 - Comunicazione

La comunicazione è parte integrante dell'intero processo e può essere vista come un passo fondamentale. L'obiettivo principale è aumentare la consapevolezza del benessere sul



Cofinanziato
dall'Unione europea

posto di lavoro e del programma in corso. Proximus ha creato un video con il consulente per la prevenzione e il responsabile delle vendite che introduce la valutazione del benessere psicosociale. Dopo le analisi, Proximus ha condiviso un altro video con tutti i dipendenti, presentando i risultati e i piani d'azione.

Passo 7 - Attuazione

Per implementare il piano d'azione in modo efficace, è fondamentale promuovere la consapevolezza, monitorare i progressi, raccogliere il feedback dei manager e del personale per gli aggiustamenti, stabilire un piano di gestione dei rischi e responsabilizzare gli attuatori. In Proximus, la fase di esecuzione è durata dai 6 ai 12 mesi, monitorata attraverso un **barometro**. L'azienda ha organizzato varie attività per sensibilizzare i dipendenti e ha collaborato con Pulso per dotarli di strumenti di resilienza. I piani futuri prevedono iniziative per migliorare la resilienza relazionale attraverso eventi incentrati su fiducia, autonomia, apprezzamento e connessione.

Passo 8 - Valutazione

Nell'ottava fase, si valuta l'impatto del programma di benessere, meglio se durante la fase di implementazione con misure di performance definite e legate al benessere. Proximus ha utilizzato un barometro per misurare gli effetti delle sue azioni sul livello di coinvolgimento generale all'interno dell'azienda. Anche se potrebbero essere necessari diversi mesi per osservare gli effetti positivi, l'aumento misurabile della fedeltà dei dipendenti ha dimostrato il valore del programma, portando i dirigenti a riconoscerne l'impatto complessivo.

In conclusione, è fondamentale comprendere l'importanza di tutte le fasi coinvolte nello sviluppo di un solido programma di benessere, pur riconoscendo che queste 8 fasi possono non seguire un ordine fisso e possono variare in base alla situazione specifica dell'azienda. Per esempio, in Proximus la comunicazione ha coinvolto un video sia prima delle analisi dei rischi per l'introduzione, sia dopo l'analisi per la comunicazione dei risultati. Allo stesso modo, la valutazione si è svolta non solo alla fine, ma durante tutta la fase di implementazione, per valutare se sono necessari aggiustamenti nel programma di benessere. Inoltre, alcune aziende sono più mature di altre nella loro strategia di benessere, il che rende possibile saltare alcune fasi.

Modulo 3 - Caso di studio: L'importanza delle capacità di leadership nell'attuazione di un programma di benessere sul posto di lavoro

United Utilities, un'azienda di fornitura di acqua nel Regno Unito, costituisce una storia di successo di un'organizzazione in cui è stato implementato un programma di benessere. Sebbene esistesse già una cultura della salute e del benessere, l'azienda voleva che questa cultura fosse mantenuta e migliorata. Di conseguenza, è stato progettato e attuato un programma di benessere completo, che comprendeva diverse nuove iniziative, con l'assistenza di un consulente Health@work, ma anche con il coinvolgimento attivo e l'impegno degli alti dirigenti dell'organizzazione, garantendo così un luogo sicuro e felice per i propri dipendenti, costituendo un "Great place to work" (centro Healthatwork).



Cofinanziato
dall'Unione europea

Nel 2019, Lendlease, una multinazionale del settore edile e immobiliare, ha spostato la sua attenzione sulla promozione del benessere sul posto di lavoro, con particolare attenzione alla salute mentale. L'obiettivo è stato quello di aumentare la consapevolezza e fornire un ampio supporto in vari aspetti del benessere, attraverso una serie di iniziative ed eventi. I dipendenti hanno avuto accesso a vari strumenti di benessere, come Yulife, Headspace, Sleepfit, eccetera, mentre le conversazioni sulle prestazioni si sono concentrate sulla salute mentale e sul benessere. Questa iniziativa ha ricevuto una risposta estremamente positiva da parte dei dipendenti. L'obiettivo e il messaggio principale, che consisteva nell'incoraggiare una comunicazione aperta come passo iniziale verso la ricerca di un supporto adeguato, ha avuto una buona risonanza. È stato osservato un notevole aumento del 4-6% nel numero di dipendenti che si sono sentiti a proprio agio nel parlare del loro benessere con i supervisori, nel gestire lo stress legato al lavoro, nel percepire il loro posto di lavoro come inclusivo e nel far sì che i dirigenti si confrontassero con loro sul loro background e sulle loro esperienze. Inoltre, la diminuzione del numero di giorni di assenza da 28 a 15 indica l'efficacia delle iniziative di benessere e salute mentale dell'azienda.

Il Gruppo Mr. Cooper Inc., un'azienda di mutui ipotecari leader del settore, dopo l'epidemia di Covid-19 ha iniziato a esplorare i modi per trasformare i suoi programmi di benessere convenzionali in risorse di benessere complete, adattate alle esigenze dei singoli membri del team, promuovendo la connessione e l'impegno con l'organizzazione. L'azienda ha creato e implementato un programma Wellbeing360, il cui successo può essere attribuito, tra l'altro, a un approccio di comunicazione solido e coerente. La strategia di comunicazione progettata ha implementato diverse campagne e iniziative, includendo il team di leadership esecutivo. I leader dell'azienda sono stati coinvolti attivamente e si sono impegnati a promuovere i vantaggi del programma di benessere attraverso la creazione di video divertenti, mentre i membri del team hanno condiviso varie storie di successo ed esperienze personalizzate, incoraggiando il coinvolgimento continuo nel programma. Grazie all'impegno del team dirigenziale, il programma ha registrato un aumento del 22% rispetto all'anno precedente nella partecipazione alle sfide di squadra.

Fonti:

1. <https://healthatworkcentre.org.uk/our-success-stories/united-utilities/>
2. <https://hellobenefex.com/case-study/the-lendlease-europe-success-story>
3. <https://www.limeade.com/customer-stories/mr-cooper-group/>

Modulo 4 - Esercizi pratici: Mentoring

Esercizio 1 - Caratteristiche dei Mentee

Si divida in gruppi e discuta su come potrebbe affrontare le seguenti situazioni come mentore, al fine di aumentare il benessere del mentee:

- a) Il Mentee 1 cerca ansiosamente consigli dal suo mentore e non ha fiducia in se stesso. Si aspetta che il suo mentore gli dia soluzioni concrete, non prende iniziative e non mostra determinazione.



Cofinanziato
dall'Unione europea

- b) Il Mentee 2 è estremamente sicuro di sé, crede di "sapere tutto" e non esita a non essere d'accordo o a confrontarsi con il suo mentore. Ha un atteggiamento arrogante e il mentore trova difficile comunicare efficacemente con lui.
- c) Il mentee 3 lavora sodo, ma è eccessivamente stressato. Ogni volta che commette un errore, si critica troppo duramente. Ha un grande potenziale, ma mette troppa pressione su se stesso e si sente frustrato per tutto ciò che non va.

Esercizio 2 - Casi tipici: Mentori

Si divida in gruppi e discuta su come il comportamento del mentore può influenzare il benessere del mentee. Quale rischio individuate in ciascun caso? Come suggerirebbe al mentore di agire?

- a) Il mentore 1 trascorre molto tempo con il suo mentee e desidera sinceramente aiutarlo. Tuttavia, vuole che il suo mentore diventi il suo 'clone', che sia d'accordo su tutto e che segua il suo esempio.
- b) Il mentore 2 è un dirigente di grande esperienza con un'esperienza preziosa da condividere con il suo mentore. Tuttavia, ha poco tempo a disposizione, risponde in ritardo alle e-mail del suo mentore, i loro incontri hanno lunghi intervalli di tempo e, a volte, li dimentica o li annulla.
- c) Il mentore 3 vuole preparare il suo mentee ad affrontare situazioni difficili, quindi lo mette molto sotto pressione. Crede che "la vita è dura", quindi sceglie di essere lui stesso duro con il suo mentore, è esigente e gli parla in modo brusco.

Esercizio 3 - I ruoli di un mentore

Obiettivi:

- I partecipanti devono identificare le caratteristiche dei mentori efficaci.
- I partecipanti esploreranno i ruoli che possono avere nella vita e nel benessere di un nuovo arrivato sul posto di lavoro.

Durata: 30 minuti

Materiali:

- Post-it
- Lavagna a fogli mobili
- Marcatori

Passi:

1. Distribuisca a ciascun partecipante una carta. Chiedere loro di pensare al periodo in cui hanno iniziato la loro carriera e di riflettere in silenzio:
 - Pensi a una persona che ha agito come mentore per lei.
 - Pensi al motivo per cui questa persona è stata importante per lei e a come l'ha aiutata.
 - Ricorda i tratti della personalità di quella persona e scrive 2 o 3 tratti sulla scheda.



Cofinanziato
dall'Unione europea

2. Chieda a ciascun partecipante di parlare brevemente del proprio mentore e delle carte che ha identificato. Mentre ogni persona parla, annoti le parole che menziona come doni importanti. Ogni volta che una parola viene ripetuta, metta un asterisco accanto ad essa.
3. Insieme ai partecipanti, osservi l'elenco e identifichi quali carte sono menzionate più spesso. Poi chiedete loro di individuare quali di quelle menzionate possono essere raggruppate sotto la voce "abilità comunicative" (ad esempio, buon ascoltatore, non giudica gli altri, fa molte domande, ecc.)
4. Chiedere ai partecipanti di tornare indietro nel tempo e di identificare i ruoli che un mentore può svolgere nella vita di un giovane professionista (ad esempio, fratello/sorella maggiore, modello di ruolo, guida, mentore, ecc.) Registri le loro risposte sulla lavagna. Si assicuri che i partecipanti comprendano che un mentore non è un genitore, un insegnante, uno psicologo, un capo.
5. Lasci ai partecipanti il tempo di parlare delle loro speranze e preoccupazioni nel loro nuovo ruolo. Per esempio, quali gioie/competenze hanno ammirato nei loro mentori e che ritengono di avere loro stessi? Come pensano di migliorare? Cosa li spaventa nel loro nuovo ruolo?

Modulo 5 - Caso di studio - Equilibrio vita-lavoro

YETTEL BULGARIA - "Mettere le persone al centro di tutto ciò che facciamo".

L'equilibrio tra lavoro e vita privata fa parte dell'intera politica di Yettel Bulgaria. Di seguito sono riportate alcune attività e iniziative principali del Rapporto di Sostenibilità 2022 di Yettel Bulgaria che sostengono l'equilibrio tra vita privata e lavoro dei suoi dipendenti.

Sfida Yettel Ideathon

Il rebranding dell'azienda all'inizio del 2022 è stato seguito da un viaggio culturale preparato per tutti i dipendenti, per coinvolgerli nella comprensione e nella co-creazione del marchio, della cultura e dei valori di Yettel. *Crediamo che non lavoriamo solo per il marchio - siamo il marchio*, quindi abbiamo invitato i nostri dipendenti a co-crearlo con noi. Attraverso la nostra prima *Yettel Ideathon Challenge*, abbiamo coinvolto i nostri dipendenti in una serie di workshop basati sulla metodologia del design thinking. I partecipanti hanno lavorato in team e hanno generato idee in una delle tre categorie seguenti:

1. "In equilibrio con la vita";
2. "Essere se stessi e avere un impatto";
3. "In equilibrio con la natura".

In quattro settimane tutti i team hanno lavorato sulle loro idee concettuali, che sono state poi presentate al team di leadership esecutivo. Sono state nominate quattro idee vincenti:

1. Rendere il nostro ambiente di lavoro ancora più verde, portando la natura nello spazio dell'ufficio;
2. Creazione di club in cui i dipendenti possono riunirsi in base agli interessi;



Cofinanziato dall'Unione europea

3. Sistema di premiazione peer-to-peer che riconosce i colleghi che supportano progetti interfunzionali;
4. Un programma di mentorship per responsabilizzare i dipendenti di Yettel.

Tutte le idee erano incentrate sul modo in cui possiamo rendere Yettel un posto migliore in cui lavorare e garantire che il nostro ambiente di lavoro sia un ambiente in cui i dipendenti possano prosperare e avere un impatto, portando il meglio di sé al lavoro e mantenendo l'equilibrio tra lavoro e vita privata.

Due di queste iniziative - *Yettel Jungle della categoria 'In equilibrio con la natura'* e *Yettel Club della categoria 'In equilibrio con la vita'* - sono già state realizzate, mentre le altre due sono attualmente in fase di lavorazione.

Iniziativa Yettel Clubs

Yettel Clubs è una nuova ed entusiasmante iniziativa, nata durante la Yettel Ideathon Challenge, nell'ambito della *categoria "In equilibrio con la vita"*, che promuove la creazione di club di interesse - comunità affiatate basate su interessi e hobby comuni, a cui i nostri dipendenti possono aderire. L'iniziativa permette di scoprire una nuova passione, di condividere un hobby di lunga data con i colleghi o di costruire nuove amicizie.

Yettel Clubs è partito con *4 club*, ognuno dei quali è gestito da un presidente che è responsabile dell'organizzazione delle attività e del budget. A discrezione dei soci e del presidente, ogni club può tenere *riunioni regolari, sia durante che dopo l'orario di lavoro*.

Attualmente, esiste un *club di escursionismo* per le persone che condividono una passione comune per le montagne e la natura; un *club di fotografia* per le persone che amano catturare momenti unici; un *club culinario* per le persone che amano creare capolavori con il cibo; e un *club di giochi da tavolo* per i più competitivi tra noi.

Giungla di Yettel

Yettel Jungle è stata una delle iniziative nate durante la Yettel Ideathon Challenge, nell'ambito della *categoria "In equilibrio con la natura"*, ispirata dall'idea di uno dei team di far crescere la nostra attività garantendo al contempo di agire in equilibrio con la natura. Trascorriamo una parte significativa del nostro tempo in ufficio, motivo per cui consideriamo molto importante creare uno spazio di lavoro accogliente e stimolante, che i nostri dipendenti apprezzino veramente.

Con la nostra iniziativa Yettel Jungle abbiamo *portato un pezzetto di natura nel nostro ufficio per renderlo un ambiente più verde e più sano*. Oltre 300 nuove piante sono state collocate in tutta la nostra sede per sfruttare i *benefici* ampiamente noti *degli spazi di lavoro verdi: maggiore creatività, migliore concentrazione e attenzione e migliore produttività*.

Inoltre, più di 60 dipendenti hanno partecipato al workshop Mini Jungle, dove hanno imparato a coltivare i cactus, che hanno poi applicato nella pratica, contribuendo alla *creazione della nostra mini-giungla in ufficio*.

Vantaggi aggiuntivi



Cofinanziato
dall'Unione europea

Sappiamo che il riconoscimento non può sempre essere misurato in numeri. Ecco perché offrire un pacchetto di benefit aggiuntivi ai nostri dipendenti è il nostro modo di dimostrare il nostro apprezzamento. Con questo pacchetto, vogliamo *aiutare i nostri dipendenti a mantenere un buono stato di benessere fisico e mentale*. Oltre ai benefit più diffusi, come i buoni pasto e l'assicurazione sanitaria aggiuntiva, offriamo ai nostri dipendenti l'opportunità di rivolgersi a uno psicologo, perché consideriamo la salute mentale e il benessere come una questione di estrema importanza. Tra gli altri, i seguenti benefici sono inclusi nel pacchetto che offriamo:



Benessere dei dipendenti per l'equilibrio vita-lavoro

Noi di Yettel consideriamo il benessere psicologico importante quanto la salute fisica. Cerchiamo di promuovere in modo proattivo *l'importanza della salute mentale e di fornire supporto ai nostri dipendenti nei migliori modi possibili per aiutarli a bilanciare la loro vita quotidiana*. Puntiamo a migliorare la salute e il benessere dei dipendenti attraverso una serie di iniziative, parte di un ampio programma di benessere. Il programma comprende *sessioni di educazione alla salute e attività* che supportano un cambiamento positivo dello stile di vita, aumentando così la motivazione dei nostri dipendenti e migliorando le loro prestazioni. Abbiamo una *Balance Crew* formata da dipendenti che si sono assunti volontariamente il compito di creare e organizzare tali iniziative. Abbiamo anche



Cofinanziato dall'Unione europea

introdotto un *programma di benefit che copre, ma non si limita a, argomenti come il benessere dei nostri dipendenti*, sia fisico che mentale. Tra gli altri, i workshop e i seminari organizzati si concentrano anche su *ulteriori competenze rilevanti per la vita, come l'alfabetizzazione finanziaria*.

I nostri dipendenti possono rivolgersi a uno psicologo in qualsiasi momento, perché consideriamo la salute mentale un tema di estrema importanza. Nel 2022, abbiamo introdotto un'iniziativa diversa per ogni mese, tra cui sessioni informative, seminari, eventi sportivi, eccetera, mirati a migliorare il benessere dei nostri dipendenti. Oltre a queste iniziative, organizziamo regolarmente *allenamenti e massaggi in ufficio, e un'iniziativa mensile per incontri non legati al lavoro con i colleghi*.



Cofinanziato
dall'Unione europea

January	February	March
<ul style="list-style-type: none"> • What to expect on the financial markets 2022-2025 	<ul style="list-style-type: none"> • How to cope with the uncertainties of our time? • Harmony in the family 	<ul style="list-style-type: none"> • The Post-COVID syndrome • General macroeconomic framework • Financial planning
April	May	June
<ul style="list-style-type: none"> • Safety in the mountain • Electrical safety at home • Burnout prevention • Skin damage due to prolonged sun exposure • Cardiovascular diseases • Correct posture and office gymnastics • Male health and prevention • Female health and prevention • #BalancedBody 	<ul style="list-style-type: none"> • Negotiations and cultural differences • 10,000 steps challenge • RUN2GETHER initiative 	<ul style="list-style-type: none"> • Dangers on the roads in Bulgaria and how to prepare for them • Personal finances for beginners • The rehab method - what is upright posture and why is it important to our quality of life • Vitosha mountain hike • Charity football tournament
July	August	September
<ul style="list-style-type: none"> • Generational shifts and challenges in the business environment 	<ul style="list-style-type: none"> • Workshop on first aid • Interactive lecture series on stroke prevention • Information on the development of COVID-19 and Monkeypox 	<ul style="list-style-type: none"> • Who goes to school - kids or parents? • How to manage our finances in times of growing inflation? • Tennis tournament
October	November	December
<ul style="list-style-type: none"> • How to select the right credit product? • Wizz Air Sofia Marathon 	<ul style="list-style-type: none"> • Online seminar on the topic "Men and Well-being" 	<ul style="list-style-type: none"> • Fruit and tea recharging regimen



Cofinanziato dall'Unione europea

Re: Partecipa al programma

Per sostenere i *dipendenti che stanno per andare o tornare da un congedo prolungato dal lavoro*, la nostra *ESG Crew* e la nostra *Balance Crew* hanno unito le forze e hanno preparato delle risorse preziose per loro. Anche i dipendenti in congedo parentale possono usufruire di queste risorse che mirano a sostenerli durante il bellissimo ma impegnativo processo di diventare genitori.

Abbiamo creato una pagina interna - *un one-stop-shop*, dedicato ai colleghi che stanno per partire o stanno tornando da un lungo congedo, *dove possono ottenere tutte le informazioni rilevanti sulla preparazione al periodo di assenza e sui passi da compiere prima e dopo il congedo*.

Sono disponibili anche ulteriori informazioni specifiche per i dirigenti e i compagni di lavoro. Inoltre, si è tenuto un webinar che ha fornito ampie informazioni sul tema dei passi successivi prima e dopo le assenze prolungate.

EduGrants

Il programma di Borse di Studio è uno dei principali programmi di sviluppo dei dipendenti di Yettel, il cui scopo è quello di sostenere le esigenze di apprendimento e sviluppo individuale dei nostri dipendenti. Il programma è un ottimo modo per i dipendenti di approfittare dei programmi esterni esistenti per ottenere qualifiche più elevate, con il sostegno finanziario dell'azienda.

Tra le altre cose, i nostri dipendenti possono richiedere un Executive MBA, un mini-MBA, qualifiche charter o altre formazioni di qualificazione presso istituti di formazione altamente rinomati. La richiesta personale di un dipendente viene discussa con il suo manager per identificare se il programma scelto si adatta alle esigenze della persona e del reparto, nonché agli obiettivi aziendali generali.

Nel 2022, c'erano quattro categorie di sovvenzioni per le quali i nostri dipendenti potevano fare domanda:

1. Executive MBA: 1 borsa di studio fino a 20.000 BGN

- Programmi MBA presso le università partner come AUBG, Cotrugli e Sheffield.
- Anche altre università potrebbero essere coinvolte
- Durata del programma: 12+ mesi

2. Mini-MBA: 3-5 Borse di studio fino a 5.000 BGN

- Mini-MBA che si concentrano su parti dell'EMBA e potrebbero dare crediti per gli EMBA
- Programmi presso le università partner come AUBG, Cotrugli, Sheffield e anche la London School of Business and Finance, il Business Institute.
- La durata del programma può variare da pochi giorni a qualche mese.

3. Qualifica di Chartered: 3-5 Borse di studio fino a 10.000 BGN

- Qualifiche professionali come ACCA, CISSP, ISC, CIPD, NSE, MCE, CompTIA, PCM, CIM
- La durata del programma può variare da pochi giorni a qualche mese.



Cofinanziato
dall'Unione europea

4. Qualifica di esperto 5-7 Borse di studio fino a 3.000 BGN

- Qualsiasi corso che sviluppi ulteriormente le competenze esistenti o che permetta di acquisire nuove competenze in un ambito specifico.
- I corsi che sono necessari per supportare le mansioni quotidiane dei dipendenti e si riferiscono alla loro qualificazione o sono in linea con il loro piano di carriera personale.
- La durata può variare da poche ore a qualche mese.

Nel 2022, 18 persone hanno beneficiato del nostro programma EduGrant, con un numero in costante aumento negli ultimi anni.

Iniziativa 10.000 Passi

I benefici di un movimento regolare durante la giornata, o anche solo di alzarsi e fare stretching, sono indubbi. Pertanto, la nostra iniziativa del maggio 2022 mirava a incoraggiare i nostri dipendenti *a creare abitudini sane, sfidandoli a camminare 10.000 passi al giorno*. Oltre 160 dipendenti hanno riunito 42 squadre per partecipare alla sfida. 34 squadre sono riuscite a portare a termine la sfida. Questa iniziativa è una delle sfide più amate dai nostri dipendenti, motivo per cui è diventata un'attività regolare che conduciamo ogni anno.

Investimenti caritatevoli e sociali

Argomento materiale: Comunità locali

Data la scala in cui operiamo, ci rendiamo conto che con il giusto approccio, le nostre azioni possono avere un impatto immensamente positivo sulle nostre comunità locali. Vogliamo che i nostri dipendenti si uniscano alla nostra missione di essere un'azienda socialmente responsabile e sostenibile, al servizio degli altri.

In linea con il nostro obiettivo, stiamo attualmente lavorando allo sviluppo di un programma di volontariato completo, che offrirà ai nostri dipendenti l'opportunità di scegliere tra un'ampia gamma di attività a cui partecipare e, in questo modo, sostenere le esigenze delle loro comunità locali. Mentre stiamo ultimando il programma, abbiamo già condotto la nostra prima attività di volontariato, che si è svolta nel maggio 2023. 120 volontari in totale - *dipendenti di Yettel insieme ai loro familiari e amici* - hanno dedicato *248 ore di lavoro volontario alla causa, e come risultato, insieme siamo riusciti a piantare 1200 alberelli che diventeranno la "Nuova Foresta di Sofia"*.

Questo spazio verde urbano non solo migliorerà la qualità dell'aria, ma avrà anche numerosi benefici per la salute dei cittadini di Sofia. Questa iniziativa è stata un grande esempio del potere dell'azione collettiva e di come insieme possiamo contribuire a un ambiente migliore per noi e per i nostri figli.

Riferimenti:

https://shop.yettel.bg/sites/default/files/yettel_esg_report_eng_rgb_final-22.pdf

Modulo 6 - Esercizio pratico: Gestione dello stress da lavoro



Cofinanziato
dall'Unione europea

In questa sezione, proponiamo un esercizio aggiuntivo che può essere incluso nella gestione delle risorse umane o nella formazione dei dipendenti sulla gestione dello stress legato al lavoro. L'esercizio si chiama esercizio di immaginazione e si basa sui principi della Terapia Cognitivo Comportamentale.

La Terapia Cognitivo-Comportamentale (CBT) è un intervento terapeutico che combina approcci cognitivi e comportamentali ideati da Aaron Beck alla fine degli anni '60 (Chand, 2023). Sfida i modelli disfunzionali di pensieri, sentimenti e comportamenti utilizzando strategie di ristrutturazione cognitiva che portano a un cambiamento comportamentale (Nash, 2023).

Come funziona

Le persone sperimentano comunemente pensieri e sentimenti spontanei, accompagnati da immagini interne. Questi pensieri possono indurre la sensazione di stress e di ansia in modo molto simile a quello che si prova nella vita reale.

Questo perché per il cervello umano è quasi impossibile distinguere tra l'esperienza immaginata e la realtà, tanto che spesso rispondiamo alla nostra immaginazione con la stessa forza con cui la vediamo accadere davvero (De Paolis et al., 2019 in Nash, 2023).

Questo può essere illustrato con un esempio tratto dall'ambiente di lavoro. Un dipendente sta **anticipando** un incontro con il proprio manager, dove intende negoziare una possibile promozione e un aumento di stipendio. L'incontro non ha ancora avuto luogo, ma il cervello del dipendente ha già creato l'immaginazione di una situazione scomoda, di un fallimento della negoziazione o di un rifiuto, e ha risposto con **sentimenti negativi** che aumentano **lo stress** e **l'ansia**, generando anche **sintomi fisici** come affanno, cuore accelerato, bocca secca e sudorazione, come se ci fosse una minaccia reale.

Lo stress derivante da tali pensieri e immagini mentali può essere **ridotto esplorandoli e osservando** il rapporto dell'individuo con essi, **ristrutturando** cognitivamente **la loro interpretazione**. L'immaginazione può sembrare reale per la mente come trovarsi nella situazione, quindi giocare con le immagini in anticipo può ristrutturare i pensieri e le emozioni e riorganizzare lo stress (Sutton, 2020).

Inoltre, questa tecnica non solo può **alleviare lo stress**, ma è anche un modo eccellente per **sostenere lo sviluppo delle capacità di coping**.

Mettiamoci al lavoro

Immagini una tipica situazione di stress nella sua vita lavorativa o una sfida che ha davanti. Preferibilmente, pensi a uno scenario comune della sua vita quotidiana, piuttosto che a circostanze profondamente personali o traumatizzanti. Se preferisce non lavorare con un esempio personale, visualizzi la situazione descritta sopra, relativa ad un colloquio con un manager per una promozione e un aumento di stipendio.

Di seguito troverà alcune domande guida che possono costituire la base di una conversazione per esplorare un'immagine mentale. Sarà il **facilitatore** della sessione a porre le domande se l'esercizio viene svolto in una **sessione di gruppo**. Può anche



Cofinanziato
dall'Unione europea

essere svolto **da soli** o in **coppia**. I partecipanti possono rispondere **ad alta voce** o seguire un **dialogo interiore**.

Se si opta per un esercizio di gruppo, il facilitatore deve garantire uno **spazio sicuro** e tutti i partecipanti devono rispettare la **riservatezza**.

1. Trovi una posizione comoda.
2. Chiuda gli occhi, faccia alcuni respiri profondi e si rilassi.
3. Utilizzi la sua immaginazione e visualizzi la situazione.
4. Presti attenzione a tutti i suoi sensi. Cosa vede, sente e annusa?
5. Ora provi a rispondere alle seguenti domande per approfondire la situazione: <ul style="list-style-type: none">▪ Come potrebbe apparire il suo capo quando le chiederà della promozione?▪ Cosa dicono?▪ Come si sente?▪ Riesce a immaginare cosa succede dopo? E poi?▪ Qual è la cosa peggiore che potrebbero dire o fare?▪ Come si sente? Si prenda del tempo per esplorare i suoi sentimenti.▪ Cerchi di identificare che cosa scatena esattamente la sua risposta allo stress?▪ Riesce a notare qualche manifestazione fisica dello stress?▪ Cosa la fa sentire ansioso?▪ Il trattamento è reale?▪ La sua risposta è adeguata?▪ La reazione allo stress e la sensazione negativa contribuiscono a migliorare la situazione?▪ Cosa dovrebbe accadere per farla sentire meglio?▪ Cosa potrebbe fare per rendere la situazione più confortevole per lei?▪ Come evolverebbe la situazione se riuscisse a rimanere calmo e sereno?▪ Si sente meglio nella nuova immagine rispetto a prima?▪ Passiamo in rassegna l'arresto dell'immagine peggiore fino al completamento.
6. Si concentri nuovamente sul respiro e si soffermi per un momento sull'immagine mentale positiva.

Lo scopo di questo esercizio non è quello di risolvere effettivamente la situazione, ma di osservare ed esplorare i propri pensieri, sentimenti e sintomi di stress. Lasciare che le emozioni arrivino, osservarle, respirarle e lasciarle andare. Potrà anche identificare i fattori scatenanti della reazione allo stress e, riconoscendoli, potrà cambiare la sua reazione di conseguenza la prossima volta che si troverà ad affrontare una sfida.

Riferimenti:

Chand SP, Kuckel DP, Huecker MR. *Terapia cognitivo-comportamentale*. [Aggiornato al 2023 maggio 23]. In: StatPearls [Internet]. Treasure Island (FL): StatPearls Publishing; 2023 gen-. Disponibile da: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK470241/>



Cofinanziato dall'Unione europea

De Paolis, G., Naccarato, A., Cibelli, F., D'Alete, A., Mastroianni, C., Surdo, L., Casale, G., & Magnani, C. (2019). L'efficacia del rilassamento muscolare progressivo e dell'immaginazione guidata interattiva come intervento di riduzione del dolore nei pazienti oncologici in fase avanzata: Uno studio multicentrico randomizzato e controllato non farmacologico. *Terapie complementari nella pratica clinica*, 34, 280-287.

Nash, J., (2023). Immaginazione guidata nella terapia: *20 potenti script e tecniche*. PositivePsychology.com. <https://positivepsychology.com/guided-imagery-scripts/>

Sutton, J., (2023,). *16 Attività e fogli di lavoro efficaci per la gestione dello stress*. PositivePsychology.com. <https://positivepsychology.com/stress-management-activities-worksheets/#manage>



Cofinanziato
dall'Unione europea