ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 6 - number 220 Wednesday 19 october 2022

L'uso dei giochi di ruolo nella formazione aziendale

Perché la formazione tramite giochi di ruolo è vantaggiosa per le aziende e quali sono le buone prassi per renderla ancora più efficace?

Il **gioco di ruolo** è una tecnica di apprendimento attivo in cui i dipendenti recitano in ruoli specifici sotto la guida di un formatore. Ad esempio, due persone potrebbero simulare un incontro tra un dipendente e un cliente arrabbiato. Sulla base delle loro interazioni, il formatore sarà in grado di colmare le lacune di conoscenza e/o indirizzarle nella giusta direzione.

Integrare i giochi di ruolo all'interno dei piani di **formazione aziendale** consente di creare un ambiente sicuro in cui i dipendenti possono prepararsi a situazioni di lavoro difficili o non familiari e acquisire fiducia nelle proprie capacità.

Perché usare i giochi di ruolo nella formazione aziendale?

La formazione tramite giochi di ruolo offre diversi vantaggi: scopriamo i principali.

- **Mette in evidenza i livelli di abilità attuali** ? Quando un individuo partecipa a uno scenario di un gioco di ruolo, ha la possibilità di dimostrare il modo in cui gestirebbe effettivamente una situazione simile nella vita reale. Ciò rimuove gran parte della natura ipotetica della formazione e permette al formatore di vedere come reagisce il personale, raccogliendo dati sul livello di competenza di ciascun dipendente ed evidenziando i suoi punti di forza e di debolezza, attività fondamentale per aiutarlo a migliorare le proprie capacità.
- **Prepara i partecipanti a situazioni di vita reale** ? I giochi di ruolo consentono ai dipendenti di sperimentare situazioni che potrebbero incontrare sul lavoro, ottenendo in tempo reale feedback sulle loro prestazioni.
- **Accresce la fiducia** ? Fornendo un ambiente sicuro in cui affrontare diversi scenari per la prima volta, il gioco di ruolo accresce la fiducia nei membri del team.
- **Sviluppa empatia** ? Simulare scenari e recitare in ruoli diversi dal proprio aiuta i dipendenti a comprendere il punto di vista dei clienti e sviluppare empatia.
- **Sviluppa la capacità di problem solving** ? Tramite i giochi di ruolo, i partecipanti acquisiscono esperienza nella gestione di situazioni difficili e nello sviluppo di capacità creative di risoluzione dei problemi.
- **Riduce gli errori** ? La possibilità di sperimentare situazioni reali in ambienti sicuri contribuisce a diminuire gli errori nella vita reale.
- **Migliora il team building e le skill sociali** ? Il gioco di ruolo è un'attività sociale in cui i partecipanti interagiscono all'interno delle situazioni date, e questo li incoraggia a lavorare insieme per trovare possibili soluzioni.

Come rendere i giochi di ruolo efficaci dal punto di vista didattico

Come abbiamo visto, integrare i giochi di ruolo all'interno delle strategie formative aziendale offre svariati vantaggi. Ma cosa fare per essere sicuri che siano didatticamente efficaci?

- **Usa luoghi reali** ? Per essere efficace, un gioco di ruolo deve essere il più realistico possibile. Metti i partecipanti nei luoghi fisici in cui sperimenterebbero effettivamente gli scenari che stai cercando di replicare, che si tratti di un negozio, del magazzino o dell'ufficio di un dirigente.

- **Imita scenari del mondo reale** ? I luoghi da soli non bastano: anche gli scenari devono essere realistici. Fornisci quindi ai tuoi dipendenti i profili della personalità dei personaggi che dovranno impersonare.
- **Filma il gioco di ruolo** - Filmare i partecipanti in scenari di gioco di ruolo è un prezioso strumento didattico. Consente alle persone di rivedere i propri comportamenti, nonché i punti di forza e di debolezza. Consente inoltre a loro (e a te) di "registrare" i miglioramenti man mano che avanzano.
- **Assumi consulenti e attori** - Ottenere un'autentica esperienza di gioco di ruolo dai tuoi dipendenti può essere difficile da fare da solo. Valuta quindi la possibilità di coinvolgere consulenti e attori professionisti per rendere gli scenari

ancora più realistici e la formazione ancora più efficace.

Come condurre un gioco di ruolo

Una volta identificati i vantaggi e le best practices relative all'utilizzo dei giochi di ruolo in ambito formativo, vediamo più nel concreto i passaggi fondamentali per condurre un role-play.

Passaggio 1 - Presenta il problema

Prima di iniziare la sessione di gioco di ruolo, presenta l'argomento e fornisci le istruzioni sul processo di formazione. Puoi anche spiegare perché hai deciso di affrontare quel determinato scenario, qual è lo scopo del gioco di ruolo e quali risultati speri di ottenere.

Passaggio 2 ? Scegli uno scenario

Una volta completata la fase introduttiva, fornisci ai partecipanti maggiori dettagli sul problema da affrontare e sullo scenario da interpretare e assicurati di fornire dettagli sufficienti per rendere la sessione formativa il più realistica possibile.

Prendi in considerazione l'utilizzo di scenari che i partecipanti potrebbero sperimentare nel loro lavoro, come la collaborazione in un team con altri dipendenti, l'assistenza ai clienti o la commercializzazione di un nuovo prodotto.

Passaggio 3 ? Assegna i ruoli

A questo punto, presenta i personaggi coinvolti nello scenario e assegna i ruoli. . Alcuni personaggi potrebbero essere dipendenti che gestiranno la situazione, come i venditori. Altri partecipanti possono rappresentare personaggi secondari, come i clienti. Gli altri, infine, potranno guardare la performance e offrire feedback.

Assicurati che ogni partecipante comprenda il proprio ruolo e i compiti in base all'incarico.

Passaggio 4 ? Avvia il gioco

Ora è il momento di giocare: lascia che i dipendenti recitino i loro ruoli mentre gli altri osservano. In questa fase, potresti consigliare ai partecipanti di intensificare la situazione gradualmente. Ad esempio, un cliente impaziente potrebbe iniziare con calma e poi irritarsi e arrabbiarsi. Tale modalità consente ai dipendenti di praticare varie abilità e situazioni sociali, rendendo la sessione più efficace e i dipendenti più produttivi in ??situazioni di vita reale.

Passaggio 5 - Discuti l'esperienza

Indipendentemente dall'esito del gioco di ruolo, è essenziale discuterne con tutti i partecipanti. Ad esempio, se una persona non riesce a trovare l'approccio corretto, invita i partecipanti ad analizzarne le ragioni e suggerisci strategie diverse. Se invece una persona ha trovato la soluzione giusta per il problema, discutete sugli elementi che l'hanno resa efficace e sulle eventuali soluzioni alternative.

In ogni caso, la discussione aiuterà i partecipanti ad acquisire una comprensione più profonda delle dinamiche sociali relative alla situazione lavorativa e di come possono affrontarla nella vita reale.