

Silvana e Giovanna lavorano insieme da cinque anni. Silvana coordina il Team di cui fa parte Giovanna.

Silvana è una Manager efficace, che investe nello sviluppo dei propri collaboratori. Giovanna sa quindi che, come da consuetudine in questo Team, può rivolgersi a Silvana per ricevere il suo supporto in qualità di Coach.

Silvana ha affidato a Giovanna l'incarico di implementare un nuovo sistema di e-learning per un nuovo cliente, una importante Azienda, la HealthCare Industries, che produce e distribuisce in tutta Europa prodotti medicali e apparecchiature mediche.

La buona riuscita di questo incarico è molto importante per l'organizzazione di Silvana e Giovanna per visibilità ed immagine dell'organizzazione, oltre che per la carriera di Giovanna.

Interlocutrice di Giovanna presso la HealthCare Industries è Angelica, responsabile della selezione e della formazione del personale.

All'inizio della nuova collaborazione Giovanna è favorevolmente colpita dall'atteggiamento di Angelica, che si dimostra molto accogliente nei suoi confronti, oltre che molto interessata al nuovo sistema di e-learning che manifesta di voler implementare con convinzione. A Giovanna Angelica appare particolarmente scrupolosa, e sinceramente entusiasta, perché le chiede moltissime informazioni sulle premesse pedagogiche del nuovo sistema, oltre che sulle corrispondenti implicazioni metodologiche e tecnologiche.

Prima di avviare gli incontri di formazione come concordato da contratto, Angelica chiede a Giovanna di fornirle un prospetto dettagliato di ogni incontro, corredato da tutorial sulle impostazioni tecniche, per predisporre dei vademecum aziendali coerenti con le pratiche di formazione già esistenti in Azienda. Ciò comporta del lavoro aggiuntivo per Giovanna (non specificatamente previsto dal contratto) e molte ore di formazione a Angelica, a mo' di anteprima degli incontri.

Giovanna apprezza da un lato il grande interesse di Angelica nei confronti della nuova piattaforma, e il tempo considerevole che dedica al nuovo progetto; le due trascorrono intere giornate, da sole, nello studio di Angelica; d'altro lato Giovanna si accorge di sentirsi spesso indispettita per atteggiamenti di Angelica, che si fanno sempre più frequenti, in presenza di altre persone dell'Azienda – i collaboratori e anche i responsabili di Angelica: in pubblico Angelica allude ad una inadeguata conoscenza di Giovanna della HealthCare Industries, delle sue politiche di formazione del personale, e si riferisce a Giovanna come un "Tecnico di Moodle" senza perdere occasione di sottolineare che le competenze prettamente tecniche di Giovanna necessitano della rivisitazione da parte dell'esperta (Angelica stessa).

Angelica non perde occasione di sottolineare in pubblico la limitatezza ed inadeguatezza delle competenze di Giovanna e di sottolineare la importanza fondamentale del proprio ruolo in questo progetto. Le continue allusioni alla incompetenza di Giovanna, e la differenza di atteggiamento che Angelica dimostra in presenza di altri, sono fonte di crescente irritazione per Giovanna.

Viene concordata una settimana di pausa negli incontri con Giovanna. Alla visita successiva di Giovanna alla HealthCare Industries, Giovanna scopre che, in sua assenza, Angelica ha personalmente tenuto gli incontri di formazione al personale su Moodle. Giovanna manifesta a Angelica la propria incredulità e il proprio disaccordo rispetto a questa sua iniziativa: Angelica afferma placidamente che ciò era stato chiaramente concordato a voce fra le due, e invita Giovanna a fornire supporto individuale, per il consolidamento degli apprendimenti, alle persone che hanno partecipato alla formazione.

Giovanna si rende presto conto che la formazione impartita da Angelica è risultata poco chiara e del tutto inefficace, per una descrizione molto approssimativa delle varie funzionalità di Moodle. Giovanna del resto non se ne sorprende, dato che Angelica non ha alcuna esperienza diretta e personale di Moodle, ma ha semplicemente ripetuto, in modo molto parziale e impreciso, ciò che Giovanna le ha insegnato nelle settimane precedenti.

Giovanna fa presente a Angelica che è strettamente necessario che la formazione venga impartita da lei stessa, e che i tutorial cartacei risultano utili soltanto come supporto a tale formazione.

Il giorno successivo, in una riunione con i responsabili della HealthCare Industries per il punto della situazione, a cui è presente Giovanna, Angelica riesce a rivoltare la vicenda e a convincere tutti i presenti che, rispetto alle criticità emerse nella prima fase del lavoro, il punto debole sono i tutorial di Giovanna, a cui va attribuita la responsabilità di ogni criticità.

Giovanna subisce la caparbia determinazione di Angelica nel mettersi continuamente in luce a sue spese, che ora percepisce come francamente prevaricante: con il pretesto di esser tenuta a vagliare tutte le nozioni che vengono impartite ai propri collaboratori, se ne appropria, e continua ad attribuire ogni aspetto negativo al contributo inadeguato di Giovanna.

La frustrazione di Giovanna cresce nel constatare che i collaboratori di Angelica stanno imparando ben poco di Moodle, e difficilmente saranno in grado di utilizzarlo.

Giovanna è in grave difficoltà: ciò che riesce a concordare in privato con Angelica per porre rimedio agli inconvenienti generati dalla condotta di quest'ultima, viene puntualmente smentito da Angelica in pubblico.

Giovanna ha predisposto un piano operativo, molto dettagliato e puntuale, per articolare la nuova istanza Moodle in modo coerente con la struttura dell'Azienda, in modo che ogni processo trovi il corrispondente spazio in Moodle.

Con la pervicace ostentazione di sicurezza che adesso Angelica manifesta anche alla sola presenza di Giovanna, Angelica modifica il piano di Giovanna e lo propone ai suoi collaboratori omettendo la fondamentale fase di analisi dei processi.

Quando questa impostazione si dimostra fallimentare, Angelica attribuisce l'inadeguatezza della pianificazione ad errori di Giovanna ed indice riunioni con i collaboratori e con i responsabili, in presenza di Giovanna, nelle quali continua ad alludere – in modo più o meno subdolo, talvolta ironico, e sempre molto convincente - alla incompetenza di Giovanna.

L'invito, nel vestire i panni di Giovanna in questa simulazione, è di calarsi nella parte di una persona che si sente profondamente a disagio, frustrata ed esasperata, perché non riesce a reagire alla pervicace e disinvolta azione di Angelica di delegittimazione del suo ruolo.

Immedesimiamoci nella difficile situazione di Giovanna, e rivolgiamoci quindi a Silvana.
Nei panni di Silvana, aiutiamo Giovanna ad uscire da questa situazione di stallo.

Buon lavoro!