

Silvana è la responsabile della selezione e della formazione del personale della Kitchen Innovation, azienda leader europea nella produzione di apparecchiature per la ristorazione e cucine industriali per la grande distribuzione: ristoranti, hotel, mense universitarie e aziendali, centri commerciali, ecc..

Da cinque anni Giovanna fa parte del Team di Silvana; Giovanna in particolare si occupa, insieme ad altri colleghi, di affiancare gli altri Capi Area - gli ingegneri sviluppatori, i trainer dei tecnici addetti alla produzione delle apparecchiature, i responsabili della distribuzione che coordinano gli addetti alle vendite - nei processi di formazione dei rispettivi collaboratori.

Quattro mesi fa Giovanna e i responsabili delle ICT della Kitchen Innovation hanno deciso di dotarsi di una piattaforma di e-learning (Moodle) con un duplice obiettivo: 1) portare in un unico ambiente online le diverse procedure che prima si appoggiavano su sistemi e supporti informatici diversi (dal product life cycle management, alla somministrazione di questionari per la customer satisfaction, come per la preselezione del nuovo personale); 2) erogare la formazione aziendale in modalità web-enhanced e blended.

Per l'implementazione della nuova piattaforma aziendale, la Kitchen Innovation si è rivolta ad una agenzia esterna che ha installato la piattaforma e ha tenuto per il Team di Silvana un corso intensivo e approfondito di formazione all'utilizzo di Moodle.

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 e Giovanna si danno del tu e sono legate da profonda stima reciproca.

Silvana si trova in Australia per lavoro.

Giovanna si sente molto sotto pressione perché il ciclo di incontri di formazione sull'uso di Moodle le è risultato molto faticoso.

Nella fase che ha preceduto la decisione di Kitchen Innovation di dotarsi di Moodle, Giovanna era stata tra i più convinti sostenitori di questa opportunità: aveva conosciuto Moodle in occasione di due corsi ai quali aveva partecipato come discente, e aveva molto apprezzato l'utilità di diversi moduli della piattaforma nel favorire l'autovalutazione e il consolidamento degli apprendimenti.

All'inizio del corso su Moodle presso Kitchen Innovation si è sorpresa per la grande varietà di moduli disponibili in piattaforma, di cui, in qualità di discente, aveva sperimentato solo una piccola parte. Lungo gli incontri di formazione, ha constatato che le impostazioni di configurazione, da parte degli amministratori della piattaforma, sono numerosissime e che spesso, per attivare anche un solo modulo, si deve combinare un insieme articolato di impostazioni diverse.

Fatica a comprendere a quale livello (di sito, di categoria di corso, di corso, di modulo, di autorizzazioni entro lo specifico modulo, ecc.) si debba intervenire per ottenere l'impostazione desiderata, e ha molta confusione in testa.

Si è sempre ritenuta poco avveza all'utilizzo delle nuove tecnologie e, nonostante la partecipazione agli incontri di formazione, molte impostazioni di configurazione della piattaforma le sono oscure.

Da qualche settimana Giovanna si sente molto infastidita per l'atteggiamento dei colleghi con i quali collabora più strettamente, e che fanno parte del Team coordinato da Silvana.

Nelle riunioni periodiche con i colleghi, non gradisce che questi non prendano in considerazione le sue proposte, e la escludano dalle conversazioni: liquidano sbrigativamente i suoi interventi e alludono continuamente, in modo più o meno esplicito, alla sua incapacità di contribuire al lavoro comune.

Giovanna rimpiange il periodo precedente all'introduzione di Moodle, in cui il gruppo era affiatato, e in cui spesso i colleghi le si rivolgevano per chiederle supporto e suggerimenti per procedere al meglio nel proprio lavoro.

Il loro comportamento negli ultimi mesi è molto cambiato, ed è diventato molto antipatico: le allusioni alla sua incapacità sono talvolta subdole, talvolta ironiche, e sortiscono sempre l'effetto di ferirla profondamente. Si sente particolarmente a disagio un giorno in cui i colleghi, in sua presenza, si riferiscono a lei come a "quella che non capisce niente".

Da qualche settimana Giovanna tende a ritrarsi dalle riunioni, e sente il lavoro come particolarmente faticoso e per nulla gratificante.

Giovanna si sente molto a disagio per il comportamento ostile e scostante dei propri colleghi, a cui fatica a reagire, in una situazione che la disturba profondamente, e si rivolge a Silvana per chiederle di supportarla.