

## Parte d'esame 4: accompagnamento in situazione

Situazione di partenza

### Dati personali

Nome/Cognome	Julian Grimm
Età	52 anni
Professione	Responsabile dell'ufficio HR presso una grande assicurazione. Responsabile HR con specifica formazione.
Stato civile	Coniugato con Irene, tre figlie
Hobby	Passeggiate, famiglia, dedicarsi alla casa dove c'è sempre qualcosa da fare.
Tragitto casa-lavoro	45 minuti in auto.
Nota	La famiglia è molto importante per lui. Sua moglie usufruisce dell'Al a causa di un infortunio e riesce a lavorare solo in misura ridotta. Il signor Grimm vuole che le tre figlie ricevano una buona istruzione e ci tiene anche a mantenere immutato il proprio standard di vita. La sua ultima promozione alla funzione attuale risale a meno di un anno fa. Prima gestiva il settore Sviluppo del personale nella medesima azienda. La nuova funzione comporta per Julian Grimm maggiori responsabilità. Mostra una grande riverenza nei confronti del proprio compito.

### Contesto aziendale

Assicurazione INSURA di Berna

### Situazione di partenza

L'assicurazione vi ha conferito un mandato come mentore aziendale. Il signor Grimm vi contatta per telefono e vi illustra la situazione come segue:

«Il lavoro nella nuova funzione è cominciato bene. Sono riuscito a introdurre e applicare con successo i miei principi di conduzione. Nel complesso, l'ufficio HR funziona bene. Ben diversa è invece la relazione con i responsabili degli altri dipartimenti aziendali. I rapporti sono guastati da malevolenze e gelosie. Ognuno cerca di sopravanzare gli altri. Questo implica che talvolta le informazioni non vengano condivise oppure che circolino indiscrezioni. Trattandosi di questioni anche relative al personale, hanno colpito me ovviamente e non hanno riguardato il capo. Due responsabili di dipartimento in particolare mi danno filo da torcere. Adrian Meister è in aperto conflitto con me e sfrutta ogni occasione per farmi fare brutta figura nelle riunioni. Si immischia anche in argomenti che riguardano il mio ambito di attività. Ora un altro responsabile di dipartimento, Bruno Indergand, comincia anche lui a mostrarsi ostile. Probabilmente vuole mettersi in buona luce seguendo Adrian Meister, ma adotta una tattica più sottile, evita il conflitto diretto e preferisce cospirare alle mie spalle.

Nel frattempo la situazione è diventata meno tranquilla anche in uno dei settori di mia competenza. I collaboratori del Service Center commettono di frequente errori eclatanti che hanno causato un aumento rapido dei reclami. Il mio capo vuole discuterne con me per sapere come intendo prendere in mano la situazione. Ho ancora una settimana di tempo prima di essere chiamato a rapporto. Come se non bastasse, nelle ultime settimane sono subentrati alcuni campanelli d'allarme fisici: dormo male e talvolta ho reazioni esagerate».

### Problematica da affrontare nel primo colloquio

Il primo colloquio è finalizzato alla conoscenza reciproca e alla pianificazione dei passi successivi. Julian Grimm vuole fare il punto della situazione per capire come affrontare i problemi in maniera mirata. In ogni caso, la massima priorità per lui è l'imminente colloquio con il capo che si terrà la settimana successiva.