

L'efficacia dei nostri corsi sul lungo periodo

Testimonianza della Dott.ssa Ilaria Moroni, Responsabile Ufficio Formazione, Sviluppo e Comunicazione Biblioteca Università Milano Bicocca

in occasione del Decennale 2009 di Te.D.-Teatro d'Impresa®

All'Evento-Anniversario per festeggiare il nostro Decennale nel Novembre 2009 è intervenuta come testimonial anche la Dott.ssa **Ilaria Moroni** che nel 2007 aveva scelto uno dei **nostri corsi** da proporre ai propri collaboratori sul tema delle **relazioni interpersonali**.

In una chiacchierata con la nostra Responsabile Progetti Roberta Pinzauti e col nostro FormAttore Alfredo Cavazzoni, Ilaria ha raccontato ai presenti come e perché ha scelto il nostro corso e soprattutto ne ha testimoniato **l'efficacia sul lungo periodo**.

Riportiamo di seguito il contenuto dell'intervento:

➤ Scetticismo iniziale e bisogno di "testare" la metodologia...

Roberta: Con Ilaria e con la Biblioteca dell'Università Bicocca abbiamo fatto un **percorso di formazione in due giornate** sul tema del **fare gruppo** e del miglioramento dei propri **Stili di Comunicazione**. Con loro abbiamo lavorato con il **Modello Formativo ENERGY & colours®** e con le **Maschere**. Ci farebbe piacere, Ilaria, sapere come sei arrivata a scegliere i corsi di Te.D.-Teatro d'Impresa e quali sono i risultati anche a distanza di molto tempo.

Ilaria: Tutto è iniziato quasi tre anni fa con una presentazione di **Te.D.-Teatro d'Impresa**, qui a Milano, e sono rimasta incuriosita. Sono andata in avanscoperta per conto mio con un corso che era sugli **Stili di Comunicazione** e sono rimasta colpita molto positivamente, al punto che ha cominciato a balenare nella mia testa l'idea che avrei voluto proporlo ai miei colleghi, occupandomi di organizzazione della formazione per la Biblioteca di Ateneo. Vi parlo di una cinquantina di persone e quindi non è una realtà enorme. Ma in un contesto di amministrazione pubblica dove – soprattutto in biblioteca – si fa molta formazione sulle competenze tecniche, catalogazione dei libri e così via, potete immaginare che non potevo così dall'oggi al domani proporre una cosa così "trasgressiva". Dovevo essere innanzitutto un po' più sicura io e soprattutto avere dalla mia parte anche le altre colleghe responsabili dei vari settori.

Quindi dopo questa mia prima esperienza positiva, si è presentata dopo un po' di tempo l'occasione di un altro corso che era sulla **Gestione degli Imprevisti**, attraverso le **Tecniche dell'Improvvisazione Teatrale**. Quindi ho inviato un paio di colleghe responsabili a provare questo approccio. Una di loro è un tipo molto particolare, ipercritica, "negativa" e pessimista (la prendiamo anche un po' in giro per questo), ed è tornata invece entusiasta!

Ad un successivo corso di **Public Speaking** ho poi mandato alcune colleghe che avevano bisogno di affinare questo tipo di competenze. Anche loro sono rimaste molto contente e mi hanno detto "sì, sì, lo puoi proporre ai colleghi".



➤ Scetticismo superato: la metodologia è coinvolgente ed efficace!

Ilaria: Si trattava di proporre un corso a 15-20 colleghi addetti al front office, e quindi abbiamo messo a punto con Roberta e Alfredo un **programma formativo sulle competenze interpersonali nella gestione degli utenti** con una particolare attenzione a situazioni problematiche che si potevano presentare. Molto efficaci sono state le "scenette" in cui ciascuno, dopo aver preso consapevolezza del proprio stile di comunicazione prevalente, veniva sollecitato a gestire una situazione difficile con l'aiuto e il supporto di Alfredo che interpretava e contrapponeva lo stile più problematico da gestire. **Quindi si metteva direttamente in scena la capacità di gestire un utente che presentava uno stile comunicativo difficile rispetto al proprio.**

Quando ho detto alle mie colleghe che venivo qua, abbiamo rispolverato la memoria perché **quelle due giornate risalgono al maggio 2007** e quindi è passato parecchio tempo. Eppure loro si ricordavano chi una cosa e chi un'altra ed erano rimaste molto colpite ognuna da momenti diversi delle due giornate.

➤ Dall'autopercezione ad una nuova consapevolezza

Ilaria: *Personalmente sono stata molto colpita dagli esercizi con la Maschera Neutra da dove "usciva" da tutto il resto del corpo lo stile dominante. Ho visto i miei colleghi e vi posso assicurare che da una semplice camminata – dopo un'acquisizione di consapevolezza su una serie di cose e con alternanza di teoria e pratica – era assolutamente evidente il tipo "giallo", il tipo "verde", il tipo "rosso" ecc. E a volte con sorpresa! Mi ricordo una mia collega che ha detto: "Io sono rossa e non lo sapevo!". Aveva un'autopercezione molto diversa da quella che era la percezione degli altri.*

Roberta: *Questa è una cosa interessante perché molto spesso nei nostri corsi ci accorgiamo che **le persone hanno poca consapevolezza di loro stesse e attraverso queste tecniche non "scappi" dal confronto con te stesso.** Inizialmente le persone si "dichiarano" in una maniera e alla fine del percorso (a volte anche in una giornata o due) alcune scoprono che quanto dichiarato non è del tutto vero. Questa consapevolezza è estremamente importante per noi, perché stimola un "passaggio interiore" che spesso non c'è. **Nel momento stesso in cui parliamo di Stili di Comunicazione e di buona comunicazione, di ascolto, di empatia, di rapportarsi con gli altri e capire il proprio stile, se prima di tutto non conosci un po' te stesso come fai a riconoscere gli altri?***

Per noi questo è già un bel traguardo, quando riusciamo a stimolare questo percorso interiore.

Alfredo: *E' interessante sottolineare che questo non avviene attraverso un percorso psicologico. Non abbiamo delle competenze nel ruolo, ma è qualcosa che scaturisce da un altro tipo di lavoro fatto con le tecniche che abbiamo descritto e questo permette alle persone di non essere "messe ai raggi X" sotto l'aspetto psicologico, cosa che induce sempre ad una resistenza.*

Ilaria: *Sì, questo era assolutamente chiaro. Anch'io avevo timori e alla fine poi ho scoperto che mi ero fatta un sacco di problemi inutili. Temevo che ci fosse un maggiore scetticismo e invece no. I colleghi sono stati portati in un'aula dell'Università attrezzata per le attività teatrali. **Abituati a vedere i colleghi in un certo ruolo e in una certa "parte", li ho scoperti pronti a mettersi in gioco, ed anche le persone più ostiche e più resistenti a questo genere di cose mi hanno sorpreso. Mi ha davvero sorpreso vedere come si sono "smollati" nel fare questo tipo di attività.***

*Infatti ciò che "a caldo" hanno detto più persone è stato di aver imparato ad osservarsi meglio, quindi non si parla di psicologia, ma **di una maggiore autoconsapevolezza, di una maggiore capacità di cogliere certi aspetti della comunicazione interpersonale verbale e non verbale, sia verso se stessi che nella relazione con gli altri, e di prestare maggiore attenzione agli aspetti critici, o a quali invece sono i punti di forza che possono essere alimentati.***



➤ L'efficacia sul lungo periodo

Ilaria: *Per concludere, una cosa che mi ha colpita molto è avvenuta solo qualche mese fa quando ho fatto una valutazione d'impatto sui 4 anni di formazione che ho realizzato finora in Biblioteca e che hanno riguardato sostanzialmente 20 corsi, fra cui quello fatto sulle **competenze interpersonali con il Teatro d'Impresa.***

*Ho confrontato i questionari somministrati a fine corso con altri questionari somministrati qualche mese fa con la finalità di fare una **valutazione d'impatto sul lungo periodo**, e il dato che mi ha sorpresa è stato che il corso con il Teatro d'Impresa al momento si classificava più o meno a metà tra questi 20. Aveva convinto, ma c'era il dubbio che sul lungo periodo non lasciasse traccia, e invece la **valutazione d'impatto fatta dopo 2 anni** sostanzialmente è stata **molto ma molto più positiva!** Chiedevo ai colleghi di autovalutare le competenze acquisite rispetto a quelli che erano gli obiettivi dei vari corsi e per l'appunto **il corso sulle competenze comunicative è risultato nettamente in cima alla classifica rispetto a tutti gli altri, anche quelli più tecnici che sembrava potessero avere una maggiore ricaduta sul lungo periodo.***

Ringraziamo Ilaria Moroni della sua testimonianza.

Te.D.-Teatro d'Impresa®