

#### **n. 14 quesiti relativi alla prova motivazionale-attitudinale**

1. Lei ha appena assunto il ruolo di Responsabile. Il Dirigente Le chiede di descrivere accuratamente come imposterebbe la gestione della sicurezza in questo particolare momento pandemico. Come garantirebbe il raccordo con le figure previste in materia e come articolerebbe l'organizzazione del lavoro. Il Dirigente Le ricorda: che fino ad oggi nell'Area c'è stata la tendenza ad operare singolarmente e non in gruppo; che nel passato importanti obiettivi non sono stati raggiunti a causa di comunicazioni inadeguate; che qualcuno si lamenta per i carichi di lavoro non omogenei; che ci sono criticità nella relazione con i clienti interni. Il Dirigente vorrebbe migliorare anche la comunicazione con i fornitori esterni e gli interlocutori istituzionali. A questo proposito Le ha inviato una email di un importante fornitore che ha ripetutamente contestato l'imprecisione e gli errori nella comunicazione di un nostro collaboratore dell'Area. Come agirebbe in questa situazione? Con quali priorità? Come imposterebbe la comunicazione con i diversi interlocutori?
2. In qualità di Responsabile Lei si trova ad affrontare una situazione di emergenza. Il caldo è arrivato all'improvviso e l'impianto di raffreddamento non è ancora entrato in funzione. La ditta non ha completato le attività legate alla riaccensione ed ha inviato sul posto solo un operatore inesperto. Probabilmente per la fretta di terminare si verifica un incidente. L'operatore ed uno studente rimangono leggermente feriti nel transitare lungo il corridoio allagato da una perdita dell'impianto di raffreddamento. Nel frattempo gli studenti si stanno lamentando del caldo eccessivo nelle aule, mentre i colleghi dell'area informatica l'hanno avvisata che il server del dipartimento si potrebbe bloccare a minuti. A queste lamentele si aggiungono anche quelle dei Suoi collaboratori che, ultimamente, sono anche un po' demotivati. Forse si sentono "stretti" in attività di routine che non consentono di sviluppare le loro competenze e di progredire nella carriera. Come affronterebbe questa situazione? Che decisioni prenderebbe? Quale comunicazione adotterebbe nei confronti dei diversi interlocutori?
3. Lei, in qualità di Responsabile, ha l'obiettivo di organizzare un evento di Ateneo, sostenuto dal MR e di rilevanza internazionale. L'evento, che coinvolge associazioni studentesche riconosciute, è sostenuto dal contributo dell'Area Edilizia sulle infrastrutture e si svolge in spazi assegnati ad ASB. I Suoi collaboratori, però, sostengono che, in questo momento, a causa della continua ridefinizione delle priorità e di alcune attività di emergenza in atto (disinfestazioni) sarà difficile raggiungere l'obiettivo richiesto. Un collaboratore Le ha già comunicato di essere oberato da compiti pregressi e impossibilitato a collaborare. Anche il Suo più stretto collaboratore, molto stimato per la sua professionalità, in quest'ultimo periodo meno preciso e coinvolto, non vorrebbe occuparsi dell'evento. Gli altri operatori continuano a rivolgersi a Lei per richiedere la soluzione anche di piccoli problemi quotidiani, spesso rallentando la progressione dei lavori. Quali azioni proporrebbe? Quali decisioni prenderebbe? Quale comunicazione adotterebbe nei confronti dei diversi interlocutori?
4. A seguito di un caso riportato dalla stampa locale Lei, in qualità di Responsabile, deve affrontare urgentemente il tema della richiesta di accesso da parte dei cani nelle aule. Diversi studenti e docenti, da tempo, richiedono la necessità di una soluzione a questo tema. Il Dirigente Le chiede un Report dettagliato entro la mattinata, con la procedura di accesso e l'indicazione di eventuali azioni di supporto. Lei però ha già un impegno importante da svolgere proprio oggi. In precedenza, infatti, aveva concordato con il Direttore e la ditta esterna per le installazioni multimediali, un sopralluogo nell'edificio che dovrà ospitare nei prossimi giorni un importante convegno internazionale. Nel frattempo dovrà anche fornire i dati richiesti dall'Amministrazione per la definizione del

budget. Fra i Suoi collaboratori vi sono due operatori esperti e competenti. Ma essi sono piuttosto critici nei Suoi confronti in quanto non riconoscono la Sua leadership ed autorevolezza. Della loro opinione hanno portato a conoscenza anche il Dirigente, Questa situazione è vissuta negativamente dai colleghi e sta peggiorando 'Il clima organizzativo. Quali azioni proporrebbe? Quali decisioni prenderebbe? Quale comunicazione adotterebbe nei confronti dei diversi interlocutori?

5. Qualche minuto fa è giunta la richiesta di un intervento di emergenza in un edificio. Si tratta di una notevole infiltrazione di acqua che rischia di coinvolgere le attrezzature informatiche. In zona sono disponibili gli addetti di una ditta di pulizie che attendono indicazioni su modalità, tempi e quanto necessario per operare nell'edificio. Lei, in qualità di Responsabile, coordina un gruppo di lavoro composto da tecnici esperti della materia e giovani nuovi assunti che, purtroppo, faticano a collaborare e comunicare tra di loro. Nel passato Lei ha avuto qualche incomprensione sulla gestione con il Suo Dirigente, direttivo e veloce nelle decisioni ma con limitata attenzione al lavoro in team. Lei si è accorto che il clima di lavoro è teso. Ha rilevato incomprensioni tra i colleghi ed anche qualche ritardo nel completamento delle attività. Anche qualche cliente "esterno" Le ha fatto notare questi aspetti. I colleghi si stanno rivolgendo direttamente al Dirigente, senza consultarLa. Nel frattempo l'emergenza continua. Quali azioni proporrebbe? Quali decisioni prenderebbe? Quale comunicazione adotterebbe nei confronti dei diversi interlocutori?
6. Pochi minuti fa Lei è stato avvisato di un evento grave: la caduta di un cornicione su suolo pubblico che ha coinvolto un edificio dell'Università. Purtroppo il numero del pronto intervento suona a vuoto. Nel campus, fra qualche minuto, arriveranno anche studenti stranieri per un meeting. Il Dirigente non è raggiungibile telefonicamente. All'interno dell'edificio vi sono ancora due ricercatori che non vogliono muoversi a causa di un importante esperimento in corso. Nell'area è impegnata anche una società esterna nella ristrutturazione delle facciate. Lei, in qualità di Responsabile, ha a disposizione un gruppo di lavoro competente che però lamenta di operare in continua "emergenza", sotto organico e con una bassa definizione delle responsabilità e del chi fa che cosa. Al suo interno vi sono tensioni fra colleghi che, Invece di collaborare, tendono ad evitare il confronto e preferiscono lavorare da soli. Anche la comunicazione è limitata e formale. Quasi tutti rimpiangono il precedente, "vecchio", Responsabile. Quali azioni proporrebbe? Quali decisioni prenderebbe? Quale comunicazione adotterebbe nei confronti dei diversi interlocutori?
7. Lei, in qualità di Responsabile, ha appena ricevuto la richiesta urgente di un Dipartimento. Si tratta di interventi di manutenzione migliorativa che già nel passato Le erano stati presentati. Lei però sta per esaurire il Budget assegnato al suo Distretto. Sulla scrivania, ha altri due progetti rilevanti e urgenti. Il primo per l'aggiornamento dei dispositivi antincendio del laboratorio. Il secondo per l'installazione delle luci di emergenza nel building per la didattica.

Sulla definizione delle priorità, nel passato, Lei si era già trovato in disaccordo con il Dirigente, il quale, in una recente riunione ha affermato sottovoce - di avere poca fiducia in Lei. Due colleghi che Lei ha interpellato si sono dichiarati non disponibili a collaborare con il team adducendo giustificazioni legate al loro attuale eccessivo carico di lavoro, Purtroppo i clienti interni si stanno lamentando per il mancato rispetto dei tempi. Nel passato il Dirigente ha gestito direttamente situazioni simili a questa, sostituendosi al Responsabile. Quali azioni proporrebbe? Con quale ordine di priorità? Che modalità di comunicazione utilizzerebbe?

8. Lei è coinvolto, in qualità di Responsabile, nel trasloco degli uffici di un Dipartimento. Purtroppo nel nuovo cantiere i lavori, nonostante le assicurazioni della ditta esterna, non sono stati completati. Due colleghi della Sua Area, coinvolti nel trasloco, non ritengono adeguati alla loro professionalità i nuovi spazi e osteggiano l'operazione. Sottolineano che non c'è stata accurata programmazione dell'attività ed una adeguata comunicazione. Ciò ha creato malumore all'interno degli uffici ed una serie di conflittualità tra i colleghi. Il Dirigente Le ha anche chiesto di affrontare il tema del carico di lavoro individuale alla luce delle nuove opportunità offerte dai nuovi spazi e dagli strumenti multimediali. In questo quadro Lei dovrà però considerare anche le resistenze ed il diverso atteggiamento del personale nei confronti dell'innovazione. Soprattutto dovrà proporre modalità di pianificazione e gestione delle attività che consentano, oltre al raggiungimento dei risultati, anche un miglioramento del clima interno. Quali azioni proporrebbe? Con quale ordine di priorità? Con quali modalità di comunicazione?
9. Sono le 15 di pomeriggio e la portineria di uno dei palazzi storici del suo Distretto La informa, in qualità di Responsabile, che nella struttura stanno entrando persone con fusti di birra e attrezzature per la riproduzione di musica. Si prefigura una probabile occupazione di spazi per un evento non autorizzato, una festa che attirerà molta folla e che si protrarrà oltre l'orario di chiusura. All'interno del palazzo stanno ancora operando, in interventi manutentivi, alcuni "anziani" colleghi con i quali, nel passato, Lei ha avuto qualche incomprensione e che l'hanno recentemente criticata per la sua gestione. Sostengono che Lei non abbia stimolato una adeguata collaborazione da parte dei colleghi e non abbia facilitato una efficace comunicazione. Ciò ha contribuito a rallentare le attività ed a demotivare qualche collaboratore. Operativamente, domani è anche prevista una ispezione dell'ente di controllo per la verifica degli impianti antincendio. Come affronterebbe questo caso? Quali azioni e quale ordine di priorità? Con quali modalità di comunicazione?
10. Per l'ennesima volta il Ministero comunica una variazione alla capienza massima delle aule a seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19. Lei, in qualità di Responsabile, dovrà affrontare questa criticità con la consapevolezza che non tutti i suoi collaboratori La ritengono preparato per affrontare questo incarico. Ciò sta creando anche del disagio nei rapporti interpersonali e qualche rallentamento nell'operatività. La percezione è di un ambiente che si sta progressivamente demotivando. Inoltre, con una certa urgenza, il Dirigente Le ha chiesto di formulare proposte per migliorare la capacità operativa, l'efficienza e l'efficacia del Distretto soprattutto alla luce della ripartenza "in presenza" delle attività didattiche. E di farlo rapidamente individuando azioni concrete e specifiche, in grado di incrementare la soddisfazione del cliente interno e di ridurre i costi, Quali azioni proporrebbe? Con quale ordine di priorità? Con quali modalità di comunicazione?
- 11, Lei è appena stato nominato Responsabile di Distretto. Un Direttore di Dipartimento Le chiede di occuparsi di seguire un evento Dipartimentale, a partire dalla procedura per la concessione dello spazio, fino alla gestione dell'evento stesso. Chiaramente si tratta di un'attività che non rientra nelle Sue competenze. Potrebbe essere una sfida stimolante ma anche una situazione rischiosa. Un Suo collaboratore si è già dichiarato contrario all'operazione sostenendo anche, in modo indiretto, che Lei manca di autorevolezza e leadership per svolgere questo ruolo. Più di qualche collega rimpiange il precedente Responsabile che interveniva e decideva sempre anche in situazioni di carattere operativo e routinario. Anche se ciò portava a rallentare l'attività, a sovraccaricare il Responsabile di tutte

le questioni da risolvere e, in definitiva, a deresponsabilizzare i collaboratori. Però il clima era positivo e gli obiettivi, comunque, venivano raggiunti. Il Dirigente, oggi, non è presente nella struttura ma Lei ha chiesto espressamente di formulare proposte per sviluppare il lavoro di squadra. Quali azioni proporrebbe? Con quale priorità? Con quali modalità di comunicazione?

12. Quest'anno il freddo è arrivato all'improvviso e la ditta non ha completato le attività legate alla riaccensione in un edificio in cui è programmato un importante evento istituzionale. Sembra che un componente dell'impianto sia ancora in un'officina esterna per una manutenzione straordinaria. La durata dell'intervento di accensione non è quindi stata definita. Il Direttore è turbato dal rischio di vedere naufragare l'importante evento. Gli studenti hanno iniziato a protestare per le aule gelide. Il personale del Dipartimento si lamenta del freddo ma anche dei colleghi della manutenzione che non siano stati rapidi ed efficaci nel loro lavoro. 'Come al solito arrivano tardi', dice qualcuno. Dall'altra parte i manutentori sostengono di essere oberati sotto-organico. A lavori iniziati, Lei, in qualità di Responsabile, si è accorto anche che due operatori della ditta esterna, impegnati nella riaccensione, forse per problemi di comprensione linguistica, lavorano non rispettando le norme di sicurezza. E manca la cartellonistica per informare dei rischi. Come affronterebbe questa situazione? Quali azioni e priorità? Quali modalità di comunicazione?
13. Un Direttore di Dipartimento chiede di riprogettare un laboratorio informatico cambiando la destinazione d'uso (aule e stanze di uso comune). Lei, in qualità di Responsabile, è incaricato del progetto ma per poterlo realizzare deve affrontare e risolvere una situazione di tensione interna. Ultimamente il clima negli uffici sta peggiorando a causa degli attriti fra le nuove generazioni di colleghi, inseriti recentemente ed i colleghi più "anziani" (organizzativamente) secondo i quali l'Area non è "più quella di una volta" e le nuove generazioni sono meno disponibili e poco propositive. Gli "anziani" sostengono che Lei dovrebbe ascoltarli di più perché hanno più esperienza e che Lei dovrebbe "avere più polso" con i giovani. Al contrario i colleghi giovani si sentono "frenati" dai colleghi più anziani con limitata condivisione delle conoscenze. Il Dirigente Lei chiede proposte urgenti per migliorare la situazione ed evitare di perdere competenze professionali. Anche la comunicazione nell'Area è limitata e formale, poche le occasioni di confronto e scambio di opinioni. Quali azioni proporrebbe? Con quali priorità? Con quali modalità di comunicazione?
14. Quest'anno il caldo è arrivato all'improvviso e la ditta esterna non ha ancora completato le attività legate alla riaccensione degli impianti. Lei, in qualità di Responsabile, ha già riscontrato un disallineamento nella programmazione della manutenzione da parte della ditta. La quale si è difesa sostenendo che il ritardo è legato soprattutto a due manutentori interni, troppo precisi e pignoli, molto lenti nell'esecuzione dei lavori, che hanno rallentato i lavori preliminari all'accensione. Nel frattempo è aumentato il disagio degli studenti per le aule bollenti. Sui social, girano affermazioni quali: e come al solito siete poco affidabili e sempre in ritardo nei lavori.. Anche alcuni docenti si sono lamentati per il ritardo direttamente con il Dirigente. Probabilmente al Dirigente è attribuita una leadership che a Lei ancora non è riconosciuta. Solitamente i colleghi rispondono in modo formale alle Sue richieste. Evitano di chiederLe spiegazioni e limitano all'essenziale la comunicazione. Lei sta maturando la sensazione di non padroneggiare la gestione del Distretto e della squadra. Questo potrebbe incidere negativamente anche sulla percezione che hanno di Lei gli interlocutori esterni. Come affronterebbe questa situazione? Con quali azioni e priorità? Con quali modalità di comunicazione?

**n. 15 di quesiti per la prova teorico-pratica:**

1. Siamo in pieno periodo di lezioni e lei è venuta a conoscenza tramite i social media che un'associazione studentesca non riconosciuta ha organizzato per domani alle ore 18:00 la presentazione di un libro nell'atrio di uno degli edifici del tuo Distretto. Dalla locandina si evince inoltre che a seguire ci sarà una festa con una famosa band e con vendita di alcolici. Quali punti critici intravede e come li gestirebbe?
2. Un collega Responsabile gestionale di Distretto ha deciso per motivi familiari di rinunciare all'incarico con decorrenza immediata. Pur consapevole che lei non conosce il Distretto in oggetto, il Dirigente l'ha incaricata di sostituire il collega, confidando nella sua esperienza consolidata. Il Distretto è molto sensibile dal punto di vista della sicurezza, in quanto in esso sono presenti non solo aule e uffici ma anche laboratori chimici di ricerca operativi h24, inoltre è abitato da Strutture di Ateneo ma anche esterne. Fra l'altro l'Area Edilizia sta per consegnare alcuni nuovi laboratori e devi renderli funzionali in tempi brevi. Quali criticità vede e come organizza il suo lavoro per garantire la continuità del presidio e l'attivazione dei nuovi laboratori nei tempi stabiliti?
3. Entro il mese di ottobre è necessario predisporre il budget d'Area. Il Dirigente chiede a tutti i Responsabili gestionali di Distretto e ai Capi Settore che gestiscono i contratti dei servizi di elaborare il piano delle esigenze sui servizi di facility e un'attenta pianificazione temporale delle spese. Fra l'altro lei rileva anche la necessità di servizi manutentivi che non sono erogabili con i contratti già in essere. Quali difficoltà pensa di poter trovare e quale approccio mette in atto per soddisfare al meglio la richiesta?
4. Gli uffici di un'Area dell'Amministrazione generale stanno per essere trasferiti in un edificio del suo Distretto e il suo Dirigente l'ha incaricato di organizzare il trasloco e di attivare i servizi necessari a garantire la piena funzionalità. I tempi sono molto stretti perché per ottenere i finanziamenti pubblici l'Area edilizia deve iniziare i lavori nella sede precedente la prossima settimana. Lei ha organizzato per tempo quanto necessario e il trasloco è ormai completato ma quando fa l'ultimo sopralluogo si accorge che nel week end si è verificata una consistente perdita nelle tubazioni che rende inagibili una parte degli uffici. Fra l'altro le persone che occuperanno questi uffici sono proprio quelle che non possono lavorare da remoto. Quali adempimenti ritiene di attivare e come pensa di gestire la situazione? Quali modalità comunicative mette in atto con il dirigente dell'Area che si dovrà trasferire e con l'Area edilizia?
5. Nel giro di un mese l'Area Edilizia completerà i lavori di adeguamento per l'ottenimento del Certificato Prevenzione Incendi (CPI) in un edificio storico in cui sono collocate 15 Aule e 5 uffici dipartimentali, e l'edificio dovrà essere pienamente operativo immediatamente dopo il rilascio. Le viene richiesto un preciso cronoprogramma delle attività necessarie alla messa in funzione. Descriva le tipologie degli adempimenti, degli interventi e dei servizi che ritiene di dover gestire all'interno del cronoprogramma e le modalità di gestione e programmazione che intende adottare per esse. Occorre considerare che la ditta delle pulizie ha già un cronoprogramma di attività molto pieno-
6. I rapporti con l'impresa che si occupa delle manutenzioni nel suo Distretto iniziano a deteriorarsi. La ditta continua a non rispettare il piano delle attività di manutenzione programmata e a non raccordarsi con te per fissare le date degli interventi. Fra l'altro questa situazione riguarda anche i controlli periodici sugli impianti antincendio, sui quali ci sono state criticità anche in passato tanto che il Direttore di Dipartimento l'ha

particolarmente sollecitato. Come si comporta e quali azioni intende mettere in atto per gestire la situazione?

7. L'ennesimo questionario degli studenti evidenzia enormi criticità (almeno nella loro percezione) nella qualità dei servizi di assistenza alle aule erogati nel suo Distretto. Lei è il responsabile gestionale da oltre 1 anno e il Dirigente le chiede di studiare un piano di azioni e risposte concrete. Parte dei problemi sono in realtà collegati al servizio di portierato, gestito in parte in outsourcing che fra l'altro ha subito un cambio di appalto. Come intende organizzare le sue attività?
- 8a Il Direttore di un Dipartimento la chiama avvisandola che un cinghiale scorrazza liberamente nell'area esterna che afferisce al Distretto di cui lei è Responsabile. Ovviamente la notizia rimbalza già sui vari social come segno di degrado dell'Alma Mater. Quali azioni relazionali e operative pensa di dover mettere in atto per arginare il danno e assicurare il miglior servizio possibile per l'Ateneo?
9. Sabato ore 17:30, il Dirigente la contatta perché una perdita consistente nelle tubazioni sta svuotando l'impianto di riscaldamento e allagando i locali di un edificio storico. Come si comporta per contenere i problemi e abbozzare una soluzione per le attività universitarie che si dovranno svolgere nella sede?
10. Viene avvisato che il prossimo mese si terrà l'Alma Mater Fest Quest'anno gli organizzatori hanno previsto di utilizzare un edificio del suo Distretto come location per installare una galleria di dipinti di studenti e personale dell'Alma Mater. Le si chiede un aiuto dal punto di vista logistico ovvero capire dove posizionarla e come confinarla ma anche da quello relazionale perché sicuramente occupare alcuni locali dell'edificio per circa 2 settimane di mostra non sarà graditissimo da docenti e personale che in quell'edificio devono continuare a lavorarci. Come si interfaccia con gli Organizzatori e come trasferisce le notizie alla Struttura ospitante?
11. Durante una riunione apprende che la sua Dirigente intende proporre di non rinnovare il contratto in essere con la ditta manutentiva attuale con la quale lei si è sempre trovato molto bene. Peraltro, sembra che l'intenzione sia quella di cambiare anche la tipologia di appalto scegliendo una tipologia di contratto che lei reputa meno performante rispetto a quello in essere che, secondo lei, individua e valorizza alcune peculiarità delle attività che insistono nel suo Distretto e che ritiene invece essere difficilmente compatibili con la nuova formula scelta. Come si relaziona con la Dirigente? Quali proposte operative, motivazioni e argomentazioni immagina di dover introdurre per arrivare ad un risultato migliore per il suo Distretto?
12. L'emergenza pandemica costringe ad introdurre protocolli stringenti, già da domani, per il monitoraggio degli accessi sia per gli studenti che per il personale. Il suo Distretto è composto da vari edifici di cui solo alcuni destinati a didattica. Le misure governative hanno generato, come sempre, differenti visioni nella Comunità e cresce il disappunto per i controlli e le verifiche che siete costretti a fare. La Dirigente le chiede di approntare un piano d'azione dettagliato per assicurare il rispetto della legge e il monitoraggio della situazione. Come immagina di impostare il lavoro e quali tecniche comunicative intende mettere in campo?
13. Un docente la contatta perché si dice preoccupato della portata del soppalco su cui lui riceve gli studenti per le revisioni. Con veemenza le chiede di comunicargli la portata esatta della struttura perché lui è sicuro che non sia a norma. Ovviamente, trattandosi di un soppalco assai datato, lei non ha accesso a nessun tipo di documentazione che ne

certifichi le prestazioni. Come responsabile gestionale di distretto, lei contatta la struttura tecnica, la quale prende in carico la sua segnalazione avviando una ricerca d'archivio ma senza darle alcuna certezza né sui tempi né sull'esito. Fortunatamente lei conosce e stima il RUP che fece l'intervento e che è in pensione da diversi anni e telefonicamente la rassicura che 'tallora facemmo tutto a norma! 'l. Come si comporta per gestire la situazione e relazionarsi al docente nel modo migliore possibile per rassicurarlo sulla sicurezza?

14. Il 18 dicembre 2022 si terrà la finale dei mondiali di calcio, l'Italia è straordinariamente in finale contro la sorpresa Serbia e quindi con ottime possibilità di vittoria. Purtroppo, l'evento coincide con le celebrazioni del centenario della morte del personaggio a cui è dedicato un edificio del suo Distretto. Già da tempo sono stati decisi i turni di ferie e di presenza visto l'imminente periodo natalizio e lei ed alcuni colleghi avete dato disponibilità a presidiare alcuni eventi proprio in quella giornata senza tener conto della finale che invece ora tutti vorreste vedere. Il tempo a disposizione è davvero poco e alcuni membri del suo team sono

in grande agitazione e preannunciano di fingersi malati. Tenendo in considerazione che ai colleghi dei turni precedenti ha dato molto fastidio prestare servizio in orari e giornate così particolari, come pensa di gestire la situazione?

15. Un docente le fa recapitare una richiesta da parte di uno stakeholder esterno all'Ateneo di utilizzare alcune aule storiche del suo Distretto per un evento di rilevanza internazionale che si terrà da giovedì 16 a domenica 19 febbraio 2023 e al quale parteciperanno molte persone. Occorre considerare che le aule richieste non sono ancora dotate di Certificato Prevenzione Incendi (CPI) e inoltre quello indicato è periodo di lezioni. Quali adempimenti devi assicurare, quali azioni pensa di mettere in atto e come si comporta per gestire la richiesta e relazionarti al docente nel modo migliore per gestire l'esigenza?