

1)- Devo recarmi in ospedale per un controllo medico di routine e contestualmente mi viene richiesto di eseguire un lavoro urgente. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Mi adopero per risolvere l'emergenza perché voglio dare il mio contributo al buon andamento dell'ufficio
- B Chiedo ad un collega di sostituirmi in quel lavoro
- C Chiedo al responsabile di far fare il lavoro ad altri

2)- Il tuo responsabile sta lavorando ad un progetto molto importante e non è contattabile. Il responsabile di un altro dipartimento ti ha inviato molte mail per la richiesta di un incontro urgente con il tuo capo. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Richiedi la disponibilità di alcune date e prendi l'impegno di richiamarlo per confermare un appuntamento
- B Eviti di intervenire perché non hai disposizioni precise
- C Fissi un appuntamento dopo il suo rientro

3)- In una riunione di lavoro un collega alla fine del tuo intervento, con atteggiamento pacato e in modo diretto, manifesta il suo dissenso rispetto a quanto presentato, adducendo che lo ritiene poco funzionale alle attività che svolge. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Ringrazi il collega, ti confronti sugli argomenti e stimoli la discussione su ulteriori punti di vista. Infine, cerchi di raggiungere una sintesi efficace delle opinioni espresse
- B Eviti di confrontarti per non alimentare possibili discussioni
- C Ringrazi il collega ma gli fai presente che hai dedicato molto tempo al lavoro e che non è piacevole ricevere critiche

4)- Sei in ritardo per la realizzazione di un progetto che è tuo compito scrivere e consegnare. E' venerdì pomeriggio e difficilmente potrà essere coinvolto qualche altro collega. Mancano alcuni dati e alcune immagini che però sono opzionali per la consegna del report. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Con l'approvazione del mio responsabile che mi supporta cerco, considerata la situazione, di adattare immagini e dati in mio possesso completando il lavoro al meglio
- B Considerato che sono opzionali chiudo il lavoro senza inserirli e lo consegno avvisando il responsabile
- C La responsabilità della consegna è del mio responsabile e pertanto, visto che la gran parte del lavoro è stata fatta, lascio a lui il compito di terminarla

5)- Sei stato assegnato ad un progetto e ti rendi conto che le tue competenze non sono adeguate alle attività che devi svolgere. Indica tra i seguenti il comportamento PIU' EFFICACE

- *A Chiedi ad alcuni colleghi che hanno competenze complementari alle tue, di poter fare degli incontri di coordinamento prima dell'avvio del progetto
- B Non è un problema che debbo risolvere io ma chi mi ha assegnato a quel compito
- C Scrivo al responsabile per dirgli che potrò svolgere il lavoro solamente dopo una adeguata formazione

6)- Ti trovi a lavorare su un progetto importante e urgente con colleghi poco interessati al compito. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Convochi una riunione con i colleghi e evidenzi con fermezza e decisione l'importanza dei dati e dei tempi di consegna del progetto
- B Convochi una riunione con i colleghi e ti lamenti espressamente della loro scarsa collaborazione
- C Chiedi al responsabile del gruppo di intervenire pena la mancata realizzazione del progetto

7)- Da qualche giorno in ufficio circolano voci negative su un tuo collaboratore e sei preoccupato perché la cosa potrebbe influire negativamente sulle performance del gruppo. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Chiedi spiegazioni di questi comportamenti ai diretti interessati e fissi una riunione durante la quale inviti a rileggere con attenzione i regolamenti dell'ente nella parte che disciplina le relazioni fra i colleghi.
- B) Convochi il collaboratore di cui si parla e comunichi loro che se le voci continuano sarai costretto a prendere provvedimenti.
- C) Convochi tutti i componenti dell'ufficio compreso il collaboratore di cui si parla e gli comunichi che se le voci continuano sarai costretto a redigere una relazione al Dirigente perché assuma i provvedimenti opportuni.

8)- Da una valutazione interna sul clima organizzativo, emerge che i miei collaboratori ritengono che io sia poco capace di ascolto ed empatia. Indica, tra i seguenti, il comportamento meno efficace:

- *A Redigo un report sui risultati raggiunti dal mio lavoro e lo trasmetto al Dirigente perché venga allegato alla valutazione sul clima organizzativo.
- B) Accetto la valutazione ricevuta. Decido di porre maggiore attenzione al mio comportamento, cercando di capire in quali situazioni ho difficoltà a prestare ascolto e non risotto empatico. Valuto, pertanto, di intraprendere un percorso di formazione specifico.
- C) Convoco una riunione nel corso della quale invito tutti a riflettere sul rispetto dei ruoli.

9)- Un collaboratore continua a dare consigli e suggerimenti ai colleghi e questo compromette spesso il rispetto dei tempi, provocando continui errori. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Incontro il collaboratore e, facendo riferimento a situazioni concrete che hanno portato a risultati negativi, gli faccio presente che sarebbe bene limitare i consigli e lasciare, eventualmente, che i colleghi coinvolgano direttamente me in caso di problemi, considerata la mia maggiore esperienza e conoscenza dei processi.
- B) Gli faccio presente che è un suo obbligo attenersi scrupolosamente al mansionario e lasciar lavorare in pace i colleghi.
- C) Procedo con una disposizione di servizio in cui fisso in modo dettagliato i suoi compiti.

10)- La performance del gruppo è buona; le relazioni interpersonali sono buone, ma lo stato di avanzamento del lavoro sembra lento. Ti senti in qualche modo insicuro rispetto alla realizzazione degli obiettivi nei tempi pianificati. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Incontrai i collaboratori singolarmente e fissi una riunione per ridefinire gli obiettivi che stabilisci personalmente. Organizzi uno step di verifica a distanza di 30 giorni.
- B) Fissi una riunione per ridefinire gli obiettivi che stabilisci personalmente.
- C) Fissi una riunione con tutto il gruppo e chiedi a ciascuno di loro di redigere un piano di lavoro per la realizzazione degli obiettivi e di consegnartelo.

11)- Il tuo dirigente è stato nominato responsabile della transizione al digitale dell'Amministrazione e ti chiede collaborazione. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Suggerisco di fare una rilevazione delle piattaforme utilizzate e analizzo le direttive ministeriali sul tema al fine di evidenziare alcuni punti da approfondire. Elaboro uno schema, lo sottopongo al dirigente per i passaggi successivi di sua competenza.
- B) Gli faccio presente che il carico di lavoro è incompatibile con la richiesta che mi ha formulato.
- C) Convoco una riunione con tutti i collaboratori e chiedo loro a mia volta chi è disposto a collaborare.

12)- Da più di sei mesi la produttività del gruppo non è adeguata alle attese nonostante l'impegno di tutti per raggiungere gli obiettivi. Ritieni necessario intervenire. Indica, tra questi, il comportamento più efficace:

- *A Consenti al gruppo di partecipare alla ridefinizione di ruoli e responsabilità e definisci insieme a loro modalità per verificare con immediatezza i risultati.
- B) Convoco una riunione con tutto il gruppo e ricordo loro i nostri doveri professionali.
- C) Consenti al gruppo di ridefinire ruoli e responsabilità e le modalità per verificare con immediatezza i risultati.

- 13)- Sei il responsabile di un gruppo di lavoro e il Dirigente ti evidenzia che i risultati, già da diversi mesi, sono assolutamente insufficienti. Ti rendi conto effettivamente che i membri del gruppo non si sono impegnati come avrebbero dovuto. Quale, tra i seguenti, è il comportamento meno efficace:**
- *A Senza confrontarti con nessuno decidi di riformulare ruoli, compiti e responsabilità e in seguito lo comunichi al gruppo.
 - B Attraverso una modalità partecipativa con i membri del gruppo condividi e ristabilisci ruoli, compiti e responsabilità, in seguito verifichi i risultati.
 - C Evidenzi al gruppo quali sono gli obiettivi da raggiungere e periodicamente riunisci tutti per verificare i risultati.
- 14)- La metà dei componenti del gruppo di progetto per l'innovazione organizzativa si è ammalata. Il progetto deve continuare. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:**
- *A Convoco i componenti del gruppo presenti e chiedo informazioni sullo stato dei lavori e sulle dinamiche che si sono create fra i dipendenti. Mi attivo personalmente per collaborare con loro e programmo una riunione con tutto il gruppo.
 - B Convoco i dipendenti presenti e li informo che si debbono attivare nei confronti dei colleghi malati per avere le informazioni necessarie al proseguimento del lavoro.
 - C Convoco singolarmente i componenti presenti al lavoro e verifico quanto straordinario possono fare.
- 15)- Lavoro con collaboratori che hanno difficoltà a gestire le emergenze in campo lavorativo. Indica, tra questi, il comportamento più efficace:**
- *A Organizzo una riunione e illustro il piano di azione che ho previsto. Propongo un percorso formativo sul tema che preveda anche simulazioni e chiedo al gruppo il parere su queste iniziative.
 - B Chiedo al Dirigente di organizzare un corso di formazione specifico.
 - C Mi rendo disponibile per parlare, ma non faccio particolari pressioni per essere coinvolto.
- 16)- Si rende conto di aver commesso un errore piuttosto grave su una pratica che le era stata affidata. Quale azione ritiene più efficace?**
- *A Informa immediatamente il suo responsabile dell'errore commesso, condividendo la sua proposta su come poter risolvere la faccenda e chiedendo un confronto.
 - B Informa subito il suo responsabile dell'accaduto e chiede a lui di aiutarla a risolvere la situazione.
 - C Non informa nessuno dell'accaduto, sperando che l'errore non venga notato.
- 17)- Le hanno chiesto di sostituire un suo collega e si imbatte in una problematica imprevista che non sa come gestire. Quale azione ritiene più efficace?**
- *A Si confronta con il suo responsabile e chiede delucidazioni su come procedere, onde evitare errori.
 - B Contatta il collega anche se è in malattia e gli chiede come poter gestire la situazione.
 - C Analizza la situazione e sulla base degli elementi di cui dispone sceglie la soluzione migliore, non è il caso di mostrarsi impreparato.
- 18)- Riceve una valutazione negativa sulla performance, nonostante si aspettasse un esito differente. Si sente deluso ed ingiustamente trattato. Quale comportamento ritiene più efficace?**
- *A Chiede un incontro con il suo responsabile per avere un chiarimento a riguardo.
 - B Invia una email di risposta chiedendo spiegazioni ed esprimendo il suo disappunto.
 - C Si confronta con i colleghi per sapere l'esito delle loro valutazioni.
- 19)- Il suo responsabile le chiede di revisionare un importante lavoro che ha scadenza a breve. Le dice che non gli è stato possibile avvalersi della collaborazione degli altri colleghi e gli ribadisce l'urgenza della situazione. Quale comportamento ritiene più efficace?**
- *A Data la situazione, si dedica al lavoro richiesto ripromettendosi lunedì mattina di salire in ufficio dal suo responsabile e specificare la straordinarietà della cosa.
 - B Revisiona il lavoro che le invia il suo responsabile.
 - C Ignora la richiesta che le fa il suo responsabile, d'altronde non è sua responsabilità.

- 20)- I suoi collaboratori hanno difficoltà a gestire le emergenze sul lavoro. Quale azione tra le seguenti ritiene più efficace?
- *A Organizza una riunione con tutti i suoi collaboratori, evidenziando le criticità riscontrate e rappresentando la necessità di seguire un idoneo corso di formazione.
 - B) Monitora la situazione e la performance dei suoi collaboratori.
 - C) Non interviene in alcun modo e si limita a fare al meglio il suo lavoro, così da essere d'esempio per gli altri.
- 21)- Il team che coordina le riporta alcune lamentele poiché non sono ancora a conoscenza delle norme relative al prossimo progetto in partenza. Quale azione ritiene più efficace?
- *A Convoca tutto il team, ascolta le problematiche che le riferiscono e valuta come è possibile intervenire, predisponendo un piano di lavoro da condividere.
 - B) Prevede di organizzare un sistema di comunicazione più efficiente.
 - C) Comunica al team la sua delusione per le loro lamentele e la loro scarsa capacità di affrontare gli imprevisti.
- 22)- Le è stato affidato l'incarico di preparare il piano annuale delle attività, mentre un collega si occuperà della sua presentazione. Tuttavia si trova in difficoltà a conciliare questo incarico con altre attività lavorative. Quale azione ritiene più efficace?
- *A Discute innanzitutto con il responsabile la struttura del piano e poi si coordina con il collega che si occuperà della presentazione.
 - B) Si dedica prioritariamente a questo incarico che ha scadenza a breve.
 - C) Dedica poco tempo a questo incarico, privilegiando gli altri incarichi lavorativi di cui si stava già occupando.
- 23)- È a capo di un team di dieci persone e bisogna elaborare il programma annuale. Le è stata data dal suo manager una scadenza di due settimane, così da discuterne in consiglio. Quale comportamento ritiene più efficace?
- *A Si impegnă per completare il programma in tempo e ne discute con il suo manager prima di presentarlo in consiglio.
 - B) Prepara una bozza del programma.
 - C) Svolge il lavoro ma dedica poco tempo a questa attività, ritenendola poco utile.
- 24)- Nonostante numerosi solleciti, il team non porta a termine il progetto che gli era stato affidato. La Direzione ammonisce tutti i membri del team ad eccezione del coordinatore, questa decisione desta numerose polemiche. Quale azione ritiene più efficace?
- *A Organizza una riunione, ascolta il loro punto di vista e ricorda loro che il coordinatore aveva riferito diverse volte un ritardo nei lavori poiché i membri del team seguivano procedure differenti, impegnandosi comunque di persona per fronteggiare la situazione.
 - B) Fa presente al team che il coordinatore aveva più volte segnalato un ritardo nei lavori, impegnandosi comunque al massimo per gestire la situazione.
 - C) Si disinteressa della questione, la decisione è stata presa dalla Direzione.
- 25)- Un suo collaboratore le chiede di essere esonerato dal processo di rotazione delle mansioni attualmente in atto, preferendo dedicarsi unicamente all'attività che svolge ora con grande interesse ed ottimi risultati. Quale azione ritiene più efficace?
- *A Fa presente al suo collaboratore che pur apprezzando il suo impegno e la sua dedizione nello svolgimento della sua attuale mansione, il nuovo sistema permetterà una migliore gestione del lavoro e lui potrebbe accrescere le sue competenze
 - B) Ascolta la richiesta del suo collaboratore ma gli rimanda l'impossibilità di fare eccezioni, al fine di non creare precedenti e conflittualità tra i collaboratori.
 - C) Chiede il parere degli altri collaboratori e poi prende una decisione.
- 26)- Lei e il suo team vi trovate in una situazione di emergenza sui tempi di consegna. Quale azione, tra le seguenti, ritiene più efficace?
- *A Calendarizza gli obiettivi del gruppo e suddivide i compiti, se sarà necessario si faranno degli straordinari.
 - B) Pianifica le attività cercando di sfruttare al meglio gli orari di lavoro, riservandosi la possibilità di chiedere al suo responsabile una proroga nella consegna.
 - C) Non fa nulla per non imporsi nei confronti degli altri membri del team.

27)- Deve individuare un dipendente a cui affidare l'incarico di rappresentare le attività dell'ufficio presso un'altra struttura dell'Ente. Quale azione ritiene più efficace?

- *A Durante una riunione, sceglie un dipendente con ottime competenze nella comunicazione, iscrivendolo ad un corso di formazione per migliorare la performance da un punto di vista tecnico.
- B) Individua il dipendente con le maggiori qualifiche da un punto di vista professionale, affidandogli l'incarico.
- C) Scrive un ordine di servizio.

28)- Un dipendente con molta anzianità di servizio ed esperienza da un po' di tempo non fornisce indicazioni ai suoi collaboratori e si riscontra un peggioramento della performance. Quale comportamento ritiene più efficace?

- *A Convoca il dipendente chiedendo una spiegazione e ricordandogli la necessità di supportare e supervisionare i suoi collaboratori al fine di raggiungere buoni risultati, accertandosi che abbia compreso.
- B) Ricorda al dipendente il suo ruolo e la sua mansione nel fornire supporto ed indicazioni ai suoi collaboratori.
- C) Attende che il dipendente vada in pensione.

29)- Sei stato nominato coordinatore di un gruppo di lavoro, per sviluppare una piattaforma web che ha lo scopo di interagire con i cittadini, per migliorarne il coinvolgimento. Quale strategia ritieni sia più efficace per capire quali siano le esigenze dei fruitori?

- *A Scegliere sempre domande finalizzate agli scopi che si è preposto il dipartimento, evitando troppi argomenti e di proporre troppe domande.
- B) Chiedere riscontro ai cittadini, ma limitare le domande ai dati demografici per accelerare il processo di intervista.
- C) Fare domande aperte per incoraggiare gli utenti a condividere le loro esperienze e preferenze.

30)- Durante un incontro pubblico riguardo un futuro progetto di miglioramento del trasporto pubblico, un utente ti segnala che i residenti preferiscono un'intensificazione dei percorsi diretti tra i principali centri, non un ampliamento capillare della rete come quello proposto dal piano. Quale azione è più efficace per rimediare?

- *A Notando un possibile disallineamento, coinvolgo le principali parti interessate, comprese le imprese e i residenti, nel processo decisionale.
- B) Ritengo che un'opzione non escluda l'altra, e assicuro all'utente che il progetto verrà ampliato
- C) Dico all'utente che dovrebbero essere grati per il nostro interessamento e non essere troppo schizzinosi.