

1)- Alcuni miei colleghi non vogliono cambiare il loro vecchio computer in quanto non ritengono utili i nuovi sistemi operativi. Quale tra i seguenti è il comportamento più efficace:

- \*A Parlando con loro illustri le novità connesse ai nuovi sistemi informatici e i vantaggi che deriverebbero da questo utilizzo. Nel contempo rappresento le difficoltà connesse ai possibili guasti dovuti all'usura dei macchinari in uso.
- B) Parlando con loro rappresento le difficoltà connesse ai possibili guasti dovuti all'usura dei macchinari in uso
- C) Parlando con loro fai presente che la decisione è già stata assunta e che non vale la pena perdere tempo in discussioni come questa.

2)- Devo collaborare con un collega dell'ufficio su un progetto innovativo. Dopo aver ascoltato le sue opinioni mi accorgo di avere un'idea della soluzione completamente diversa da lui. Indica tra i seguenti il comportamento più efficace:

- \*A Metto in evidenza punti di forza e di debolezza della sua proposta e presento la mia come una soluzione che risolva le criticità. Cerco di promuovere una mediazione.
- B) Metto in evidenza i punti di debolezza della sua proposta e presento la mia come una soluzione che risolva le criticità.
- C) Metto in evidenza punti di forza e di debolezza della sua proposta e presento la mia come una soluzione che risolva le criticità.

3)- Devo esprimere un parere sulla nuova intranet interna all'ente. Indica tra i seguenti il comportamento più efficace:

- \*A Nella riunione riferisco che lo scambio di informazioni in tempo reale agevola la condivisione dei risultati e migliora la produttività. A conferma di ciò consegno i risultati della scheda valutativa somministrata ai dipendenti che ho ideato personalmente
- B) Nella riunione consegno i risultati della scheda valutativa somministrata ai dipendenti che ho ideato personalmente
- C) Comunico al responsabile del gruppo di lavoro il mio parere

4)- Hai il compito di comunicare le nuove disposizioni sull'uso dei PC disponibili in laboratorio. Il tuo obiettivo è che queste disposizioni siano osservate. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:


- \*A Assegni a tutti un tempo entro il quale far pervenire le loro osservazioni in relazione alle disposizioni
- B) Comunichi a tutti che possono far pervenire le loro osservazioni in relazione alle disposizioni facendo presente che debbono essere dettagliate e motivate a dimostrazione della maggior efficacia della soluzione proposta
- C) Comunichi che le disposizioni sono inderogabili per espressa volontà della Direzione


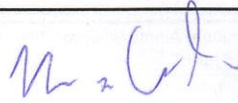
5)- Il Capo Dipartimento ha emanato una direttiva che prevede la creazione di un ambiente cloud che consenta a tutti i dipendenti di lavorare in remoto. Ma da una prima informativa è emerso che molti di essi hanno una scarsa confidenza con le tecnologie informatiche. Indica tra i seguenti il comportamento più efficace:

- \*A Propongo di organizzare un seminario che illustri il funzionamento della piattaforma e propongo l'istituzione di un help desk dedicato che faccia assistenza ai dipendenti
- B) Evito di intromettermi in una vicenda che non mi riguarda direttamente
- C) Poiché le mie conoscenze informatiche sono buone mi aspetto che anche gli altri si impegnino per migliorare le loro

6)- Il tuo Dirigente ti presenta un progetto di riorganizzazione delle attività dell'ufficio e ti chiede un supporto. Indica tra i seguenti il comportamento più efficace:

- \*A Fai un'analisi del contesto e delle criticità organizzative esistenti, proponi ipotesi di lavoro per migliorare il documento e proponi di analizzare il documento in una riunione con i funzionari apicali nell'ottica della condivisione.
- B) Fai un'analisi del contesto e delle criticità organizzative esistenti e proponi ipotesi di lavoro per migliorare il documento.
- C) Faccio presente al Dirigente che quanto richiesto non rientra tra i miei compiti.

PROVA SOSTEGGIATA 12/12/24 

7)- Il tuo dirigente è stato nominato mobility manager dell'Amministrazione e deve elaborare uno schema di piano di attività. Indica tra i seguenti il comportamento più efficace:

- \*A) Proponi la realizzazione di un incontro di presentazione dell'iniziativa in cui sarà annunciato l'invio di un questionario che rileverà le esigenze dei dipendenti e la tipologia di mezzi di trasporto utilizzati. Predisponi lo schema di questionario che sottoponi al dirigente prima dell'invio.
- B) Mi congratulo con lui per la nomina e gli faccio presente che non potrà contare sulla mia collaborazione data la mia mancanza di conoscenze in materia.
- C) Evito di occuparmi della materia se non dietro sua esplicita richiesta

8)- Un mio collaboratore mi chiede un supporto per un problema complesso che non riesce a risolvere. Indica, tra i seguenti, il comportamento meno efficace:

- \*A) Gli faccio presente che anche io sto gestendo attività complesse e che deve trovare il modo di risolvere il problema.
- B) Lo invito a studiare in modo più approfondito la questione e a presentarsi con una sua possibile soluzione in merito alla quale faremo insieme una valutazione di efficacia. In ogni caso approfondisco lo studio della questione per essere pronto a dare dei suggerimenti.
- C) Lo invito a studiare in modo più approfondito la questione e a presentarsi con una sua possibile soluzione in merito, diversamente dovrò affidare ad un altro collaboratore la gestione di quella attività.

9)- Nel corso di un colloquio con un collaboratore, dopo avergli segnalato delle criticità in alcune sue attività, questi ha una forte emozione e non riesce a contenere le lacrime. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- \*A) Gli lascio il tempo di calmarsi e lo rassicuro che ho voluto incontrarlo per aiutarlo a superare questo momento di difficoltà e che la consapevolezza di certi atteggiamenti negativi certamente sarà un contributo alla sua crescita professionale.
- B) Gli chiedo di lasciare il mio ufficio e di ripresentarsi una volta che si è calmato.
- C) Gli propongo un corso di formazione specifico sulla gestione dello stress in ambito lavorativo.

10)- Il mio team mi chiede informazioni sul progetto che deve eseguire. Indica, tra questi, il comportamento più efficace:

- \*A) In una riunione comunico la mia idea di massima mettendola in relazione con i progetti aziendali. Individuo le risorse da utilizzare e rammento ai componenti l'importanza del lavoro.
- B) Fornisco a tutto il gruppo le norme aggiornate, gli dico di leggerle con attenzione e di applicarle scrupolosamente.
- C) Organizzo un piano formativo che prevede sia formazione individuale su piattaforma web sia momenti comuni in aula.

11)- Stai cercando di effettuare un cambiamento nella metodologia di lavoro. I tuoi collaboratori hanno dimostrato, in generale, di saper realizzare risultati. Nonostante qualche resistenza iniziale i collaboratori dimostrano di rispettare il bisogno di fare cambiamenti. Indica tra questi il comportamento meno efficace:

- \*A) Solleciti il gruppo a definire la sua strada.
- B) Consenti al gruppo di essere coinvolto nella realizzazione del cambiamento, ma non sei troppo stringente nel dare indicazioni.
- C) Annunci i cambiamenti e poi li implementi con una supervisione molto stretta.

12)- Il Direttore la convoca nel suo ufficio e le offre una promozione, quale comportamento ritiene più efficace?

- \*A) Ringrazia il Direttore, chiede delucidazioni riguardo il nuovo incarico ed informa il suo responsabile della proposta ricevuta, che intende accettare.
- B) Ringrazia il Direttore per la proposta e accetta l'incarico, senza mettere nessun altro al corrente.
- C) Accetta l'incarico anche se non si sente all'altezza.

13)- Il suo responsabile le chiede un parere relativamente ad una riorganizzazione delle attività in ufficio. Quale comportamento ritiene più efficace?

- \*A) Fa un'analisi del contesto per rilevare le criticità presenti, propone un'ipotesi di lavoro evidenziando la necessità di condividerla in una riunione.
- B) Propone al suo responsabile di convocare una riunione al fine di discuterne insieme.
- C) Esprime la sua personale opinione relativamente alla domanda.



14)- È stato da poco inserito in un nuovo team. Ha le competenze tecniche necessarie ma sente di dover approfondire alcune tematiche. Quale comportamento ritiene più efficace?

- \*A Chiede la possibilità di seguire dei corsi di aggiornamento.
- B) Fa passare un po' di tempo al fine di addentrarsi di più nelle attività.
- C) Chiede al suo responsabile di essere sostituito.

15)- Il manager del suo dipartimento le chiede a quanto ammonta il budget per l'acquisto di nuovi materiali. Lei è a conoscenza di alcuni acquisti recenti ma non sa se le note di spesa sono state registrate dall'ufficio amministrativo e se sono state già pagate. Quale azione ritiene più efficace?

- \*A Verifica la situazione con l'ufficio amministrativo e ne riferisce al manager.
- B) Espone il problema all'ufficio amministrativo.
- C) Continua a svolgere il suo lavoro e non appena possibile invia una e-mail all'ufficio competente.

16)- Le giunge voce che un collega sta mettendo in giro voci false sul suo conto, che ledono la sua immagine personale e professionale. Quale azione ritiene più efficace?

- \*A Si confronta con il collega, chiede le motivazioni di tale comportamento evidenziando la scarsa professionalità della sua condotta e la necessità di riferire l'accaduto al responsabile qualora la situazione dovesse perdurare.
- B) Chiede un colloquio con il Direttore e gli riferisce la condotta poco professionale del collega.
- C) Aspetta che il collega venga a farle queste accuse di persona.

17)- Un suo collaboratore è stato ripreso dal Direttore e si giustifica con lei. Quale comportamento, tra i seguenti, ritiene più efficace?

- \*A Ribadisce al suo collaboratore che il suo comportamento ha causato un danno all'azienda, invitandolo a prestare maggiore attenzione e gli propone di seguire un corso di formazione.
- B) Invita il suo collaboratore a prestare maggiore attenzione e monitora il suo comportamento.
- C) In futuro pianificherà un percorso formativo.

18)- Si ritrova a lavorare su un progetto urgente ma i colleghi sono poco interessati e poco disponibili ad impegnarsi. Quale comportamento ritiene più efficace?

- \*A Organizza una riunione con i colleghi evidenziando l'importanza di portare a termine il progetto nei tempi previsti.
- B) Svolge il suo lavoro al meglio e riferisce la situazione generale al suo responsabile.
- C) Attende che i colleghi inizino ad impegnarsi.

19)- La scadenza per la consegna di un progetto è tra due giorni e il suo team è in ritardo. Quale comportamento, tra i seguenti, ritiene più efficace?

- \*A Convoca tutto il team, chiede una spiegazione del ritardo, li sollecita al rispetto della scadenza e cerca delle nuove risorse.
- B) Scrive una email alla Direzione esponendo la situazione.
- C) Invia una email di rimprovero a tutti i suoi collaboratori.

20)- Il capo le affida spesso incarichi importanti e i colleghi stanno iniziando a parlare male alle sue spalle. Quale azione ritiene più efficace?

- \*A Cerca un confronto con i colleghi, spiegando il suo punto di vista ed invitandoli ad esporre eventuali lamentele direttamente al vostro capo ufficio.
- B) Chiede un colloquio con il capo ufficio, esponendo la situazione che si è creata e le conseguenti difficoltà che sta sperimentando.
- C) Affronta i suoi colleghi, invitandoli a parlare apertamente la prossima volta.

21)- La produttività del suo team è in calo, nonostante un aumento del numero dei dipendenti. Quale azione ritiene più efficace?

- \*A Organizza una riunione, stimolando i suoi collaboratori alla determinazione di ruoli e responsabilità, suggerendo cambiamenti ed introducendo un monitoraggio dei risultati.
- B) Dopo avere analizzato gli obiettivi di lavoro, ridefinisce i ruoli ed attribuisce diversamente i compiti.
- C) Rimprovera tutti i suoi collaboratori tramite comunicazione scritta ed informa anche la Direzione.

22)- Durante l'orario di lavoro, due dipendenti hanno un diverbio molto acceso. Quale azione ritieni più efficace?

- \*A) Convoca entrambi nel suo ufficio, cerca di giungere ad un chiarimento e specifica la necessità di evitare che tali episodi si verifichino di nuovo, invitandoli a seguire le norme del regolamento aziendale.
- B) Convoca entrambi nel suo ufficio, chiedendo spiegazioni del loro comportamento e ricordandogli il regolamento aziendale in merito ai rapporti tra colleghi.
- C) Richiama i due dipendenti agli obblighi di servizio.

23)- Un suo collaboratore è ormai prossimo alla pensione tuttavia non ha ancora effettuato il passaggio delle consegne. Quale comportamento ritieni più efficace?

- \*A) Parla con il suo collaboratore mettendo in evidenza l'importanza di un suo ruolo attivo nel processo di trasferimento delle conoscenze ai nuovi collaboratori, pianificando a tal proposito una serie di incontri.
- B) Lascia che siano i collaboratori a gestire questa faccenda tra di loro, l'importante è che il lavoro proceda.
- C) Rimprovera il suo collaboratore per la sua scarsa collaborazione.

24)- È stata effettuata una valutazione del clima organizzativo, da cui è emerso che i suoi collaboratori la ritengono poco empatica. Quale azione, tra le seguenti, ritieni più efficace?

- \*A) Accetta la valutazione ricevuta e si ripromette di porre maggiore attenzione al suo comportamento, cercando di capire in quali situazioni non risulta empatica agli occhi dei suoi collaboratori e valutando la possibilità di intraprendere un percorso formativo.
- B) Accetta in parte la valutazione ricevuta, l'empatia non è una competenza chiave per lo svolgimento delle sue mansioni ma rimane aperto a valutare dei possibili percorsi formativi per migliorare su questo aspetto.
- C) Cerca di risalire a chi abbia fornito una valutazione negativa ed evita di affidargli ulteriori incarichi.

25)- Si è appena conclusa la pianificazione di riqualificazione del tuo rione. Hai partecipato ai lavori in maniera attiva, con azioni mirate, per conto del Comune nel quale lavori. Ora, quale azione ritieni più efficace?

- \*A) Sono curioso di vedere i miglioramenti apportati al quartiere, dunque organizzo un sistema per raccogliere il feedback dei residenti e, eventualmente, apportare modifiche informate.
- B) Sono curioso di vedere con i miei occhi i miglioramenti apportati al quartiere; dunque, ci vado a fare una passeggiata.
- C) Sono soddisfatto del mio lavoro e non vedo l'ora di applicare le stesse competenze ad un altro quartiere in difficoltà.

26)- Noti che all'interno del tuo team ci sono delle difficoltà di comunicazione. Come ti assicuri di comunicare in modo accurato le istruzioni relative ad un progetto importante? Quale azione ritieni più efficace più efficace?

- \*A) Suggesto l'utilizzo di una piattaforma di collaborazione per facilitare la comunicazione in tempo reale tra i membri del team.
- B) Invia regolari e-mail riassuntive dei compiti che ciascun membro del team sta svolgendo.
- C) Indico riunioni mensili per essere aggiornato riguardo a ciò che è stato portato a termine.

27)- Durante una riunione di lavoro, un membro del tuo team commette un errore significativo nell'esposizione di dati cruciali. Quale comportamento ritieni più efficace?

- \*A) Faccio notare l'errore e propongo soluzioni correttive.
- B) Chiedo a un altro membro del team di far notare l'errore senza coinvolgermi direttamente.
- C) Colpevolizzo il membro del team davanti agli altri colleghi.

28)- Durante una trattativa negoziata con un fornitore di servizi, ti accorgi che un tuo collega gli ha fornito informazioni scorrette. Quale azione ritieni più efficace?

- \*A) Informo immediatamente il mio collega, il fornitore e i miei superiori, dell'errore fatto e mi attivo per sistemare le cose con le parti in causa.
- B) Impongo al mio collega di correggere l'errore, senza avvertire nessuno.
- C) Esigo che il mio collega interrompa la trattativa negoziata e rifaccia tutto daccapo.

**29)- Stai per presentare un progetto che porterebbe vantaggi alla tua divisione, avendo, nello stesso tempo, esiti sfavorevoli in altre sezioni. Quale azione ritieni più efficace?**

- \*A** Informo i miei superiori dei possibili impatti negativi proponendo soluzioni controbilancianti.
- B) Propongo il progetto ma non menziono gli eventuali impatti negativi.
- C) Occulto le parti del progetto che possono avere esiti non positivi, sperando che non vengano notati.

**30)- Sei addetto all'URP del tuo Comune e ricevi una telefonata da un cittadino, che fa una richiesta che va oltre i tuoi compiti. Quale azione ritieni più efficace?**

- \*A** Gli spieghi che non sei in grado di assolvere alla sua richiesta, ma puoi indirizzarlo verso il servizio competente.
- B) Poiché non rientra nelle tue competenze, gli spieghi che non sei in grado di soddisfare la richiesta.
- C) Respingi la richiesta senza dare nessuna spiegazione.

