

1)- Alcuni colleghi discutono con te durante una pausa di lavoro della obbligatorietà di una nuova procedura per la richiesta delle ferie. Le loro opinioni sembrano protendere verso una posizione, che tu non condividi. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Accetti il loro punto di vista ma esponi in modo chiaro il tuo e proponi l'organizzazione di un incontro per illustrare la procedura
- B) Accetti il loro punto di vista ma gli fai presente che ne debbono parlare con il dirigente
- C) Accetti il loro punto di vista ma gli ricordi che non è compito del gruppo decidere o meno sulle procedure da adottare

2)- All'interno del mio gruppo di lavoro, dopo aver presentato una relazione su un'attività svolta, mi accorgo che un collega mi osserva con espressione attonita ed interrogativa. Quale tra i seguenti è il comportamento PIU' EFFICACE:

- *A Gli chiedo chiarimenti sulla questione e mi rendo disponibile ad una confronto sui nostri punti di vista
- B) Gli chiedo chiarimenti sulla questione e gli faccio presente che non è quello il modo di rapportarsi con colleghi che svolgono diligentemente il proprio lavoro
- C) Gli chiedo chiarimenti sulle sue condizioni lavorative e familiari per capire a cosa sia dovuto questo comportamento

3)- Concluso un progetto interdisciplinare, il responsabile di un altro dipartimento ha apprezzato la tua metodologia di lavoro e ti propone di entrare nel suo gruppo di lavoro. La proposta ti alletta perché le tematiche trattate sono più stimolanti. Indica tra i seguenti il comportamento PIU' EFFICACE

- *A Ti informi sulle nuove attività da svolgere, ne parli con il responsabile del tuo gruppo di lavoro ed esprimi la tua volontà di cambiare gruppo
- B) Ti informi con gli altri componenti di quel gruppo di lavoro sulle nuove attività da svolgere per poter decidere cosa fare
- C) Ne parli con il responsabile del tuo gruppo di lavoro manifestandogli la tua intenzione e chiedendo se può offrirti un ruolo che ti convinca a rimanere

4)- È da qualche tempo che con il tuo collega c'è una forte tensione che rende poco produttivo il vostro lavoro. Comprendi che la situazione è insostenibile e cerchi di trovare una soluzione. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Organizzi un incontro e con un atteggiamento collaborativo cerchi di analizzare insieme le motivazioni che hanno determinato la vostra incomprensione e proponi una soluzione condivisa
- B) Organizzi un incontro e cerchi di analizzare insieme le motivazioni che hanno determinato la vostra incomprensione e gli proponi di adottare la soluzione che proponi tu
- C) Organizzi un incontro e con un atteggiamento collaborativo e per mostrargli il tuo atteggiamento gli proponi di accettare qualsiasi soluzione proponga

5)- È stato inserito nel tuo gruppo di lavoro un collega che, quando parla italiano, si esprime con diversi errori grammaticali . Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Gli fai notare le imperfezioni e ti rendi disponibile a supportarlo mediante affiancamento
- B) Lo invito a studiare in modo più approfondito la lingua italiana
- C) Chiedo al responsabile di assegnarlo a compiti che non prevedano il contatto con gli utenti

6)- Hai appena trascorso molto tempo a scrivere una relazione da consegnare al responsabile del gruppo. Un membro esperto del gruppo, stimato da tutti, ti dice che la relazione potrebbe essere migliorata apportando modifiche in alcune sue sezioni. Indica tra i seguenti il comportamento più efficace:

- *A Discuti col tuo collega dei cambiamenti che ha suggerito e modifichi la relazione seguendo le sue indicazioni
- B) Discuti col tuo collega dei cambiamenti che ha suggerito ma gli fai presente che la relazione la presenti tu e che quindi deciderai autonomamente cosa fare
- C) Eviti di discutere la questione

Prova non sorteggiata

12/12/24

M

M

M

7)- Hai deciso di partecipare ad un gruppo di 10 colleghi che deve organizzare la "Serata del dipendente", un'occasione di ritrovo promossa dall'ente per facilitare la socialità tra i dipendenti. Nel corso della riunione durata lungamente, ti rendi conto che si è in una situazione di stallo perché non si riescono a condividere metodi e obiettivi. Indica tra i seguenti il comportamento più efficace:

- *A Riassumi i contenuti della conversazione e provi a condurre il gruppo alla valorizzazione degli elementi su cui sono tutti d'accordo, in modo da ottenere condivisione su piccole scelte e andare avanti a piccoli passi
- B) Abbandoni la riunione perché non hai voglia di perdere tempo
- C) Riassumi i contenuti della conversazione e provi a convincere gli altri componenti del fatto che la tua proposta è la migliore

8)- Il responsabile del tuo dipartimento ti chiede di sapere a quanto ammonta il budget a sua disposizione per l'acquisto di nuovi materiali. Tu sai che alcuni acquisti sono stati fatti di recente ma non sai se gli impegni di spesa sono stati registrati dall'ufficio finanziario né quanti di questi sono stati già liquidati. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Verifichi con l'ufficio amministrativo quali sono le note spese registrate e i tempi di pagamento
- B) Dici al Dirigente che non sai come devi comportarti e che ti indichi lui la modalità migliore
- C) Aspetti che il Dirigente ti solleciti una risposta e nel mentre chiedi ai colleghi del tuo dipartimento chi in passato si è occupato di dare risposte simili

9)- 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 Suggestisco di fare una rilevazione delle piattaforme utilizzate e analizzo le direttive ministeriali sul tema al fine di evidenziare alcuni punti da approfondire. Elaborato uno schema, propongo di convocare una conferenza dei direttori per condividere una bozza di piano di attività
- B) Mi congratulo con lui per la nomina ma gli faccio presente che non potrà contare sulla mia collaborazione data la mia mancanza di conoscenze in materia
- C) Elaboro uno schema e convoco una conferenza dei direttori per condividere una bozza di piano di attività

10)- Il tuo dirigente coordina alcuni uffici del territorio che si occupano di incentivi alle imprese e che seguono procedure operative diverse. La direttiva annuale del Ministro prevede che nel triennio sia necessario razionalizzare le diverse procedure uniformando le modalità di gestione. Indica tra i seguenti il comportamento più efficace:

- *A Predisponi un questionario di rilevazione da inviare ai vari uffici che si interessano di incentivi. Ipotizzi uno schema di linee guida di razionalizzazione che riterresti utile condividere con i dirigenti prima di un'approvazione
- B) Redigo un documento che trasmetto a tutti gli uffici del territorio evidenziando l'obbligo di rispettare le regole definite
- C) Redigo un documento da trasmettere a tutti gli uffici del territorio e lo sottopongo al Dirigente per la firma

11)- Il tuo dirigente coordina uffici del territorio che si occupano di appalti che seguono procedure operative diverse. L'obiettivo è ottenere in breve tempo modalità di gestione più uniformi. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:

- *A Predisponi un questionario di rilevazione delle modalità di gestione degli acquisti e ipotizzi uno schema di linee guida che condividi con i dirigenti del territorio prima dell'approvazione
- B) Redigo un documento che trasmetto a tutti gli uffici del territorio evidenziando l'obbligo di rispettare le regole definite
- C) Redigo un documento da trasmettere a tutti gli uffici del territorio e lo sottopongo al Dirigente per la firma

12)- Il t
inf
seg

*A

B)

C)

13)-

14)-

12)- **Il tuo ufficio deve effettuare un'attività di informazione sul whistleblowing. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:**

- *A Chiedi la convocazione di una riunione tra dirigenti vari responsabili delle aree dell'ente in cui proponi un seminario informativo rivolto ai dipendenti al fine di sensibilizzare il personale e ampliare le loro conoscenze
- B) Predisponi un documento informativo che inoltri a tutti i responsabili perché ne diano diffusione ai dipendenti delle varie aree dell'ente
- C) Chiedi al Referente dei Lavoratori per la Sicurezza di supportarti in questa attività

13)- **Recentemente sei stato inserito in un nuovo gruppo di lavoro. Nonostante la tua esperienza circa gli aspetti tecnici, ci sono delle problematiche che ritieni necessario approfondire. Indica, tra i seguenti, il comportamento più efficace:**

- *A Organizzo immediatamente degli incontri con i miei colleghi e chiedo di essere supportato nella gestione delle attività
- B) Chiedo al responsabile di farmi fare un percorso formativo adeguato
- C) Chiedo al responsabile di farmi fare un periodo di affiancamento con colleghi esperti nelle materie tecniche

14)- **Stai lavorando su alcuni progetti che hanno delle scadenze stringenti e che, per essere completati, richiedono l'acquisizione di informazioni di cui non hai conoscenza. Hai chiesto aiuto ad altri colleghi, ma non sei sicuro del loro impegno. Indica tra i seguenti il comportamento PIU' EFFICACE**

- *A Evidenzi le difficoltà del lavoro e proponi alcune soluzioni. Chiedi la collaborazione degli altri dipendenti per raggiungere gli obiettivi aziendali
- B) Chiedi al Dirigente di individuare qualche collega con conoscenze adeguate per supportarti
- C) Comunichi al Dirigente che vista la scarsa collaborazione non sei sicuro di poter consegnare i progetti

15)- **A seguito dell'introduzione di una nuova procedura, un tuo collaboratore si rifiuta di svolgere il lavoro sostenendo che quella precedente era migliore. Indica tra i seguenti il comportamento più efficace:**

- *A Fissi un incontro individuale con questo collaboratore facendogli notare che non c'è più spazio e tempo per modificare la procedura, in quanto già operativa, e che anche se ci sembra meno efficace, ora ci dobbiamo attenere ed eventualmente con il tempo avremo anche maggiori spunti per proporre eventuali modifiche.
- B) Fissi un incontro il gruppo di lavoro facendo notare a tutti che non c'è più spazio e tempo per modificare la procedura, in quanto già operativa, e che anche se ci sembra meno efficace, ora ci dobbiamo attenere ed eventualmente con il tempo avremo anche maggiori spunti per proporre eventuali modifiche.
- C) Scrivi una mail a tutti i componenti del gruppo di lavoro dove, senza fare alcun riferimento personale, ricordo a tutti l'obbligo di rispettare la nuova procedura introdotta.

16)- **Un collaboratore, prossimo alla pensione, sta evitando di effettuare il passaggio di consegne. Indica, tra i seguenti, il comportamento meno efficace:**

- *A Aspetto che vada in pensione perché non ho tempo da perdere.
- B) Incontro il collaboratore cercando di motivarlo ed evidenziando il suo ruolo di tutor nei confronti del collega più giovane che lo sostituirà. Ritengo, infatti, che sia importante coinvolgerlo attivamente nel processo di trasferimento delle sue conoscenze ai collaboratori più giovani. Pianifico, pertanto, una serie di incontri per monitorare questo processo.
- C) Incontro il collaboratore e gli spiego che se non fa quello che gli chiedo potrei essere costretto ad attivare un procedimento disciplinare con conseguenze potenzialmente anche rilevanti.

17)- **I tuoi collaboratori, ultimamente, non sembrano reagire positivamente alle tue conversazioni amichevoli né alle tue evidenti attenzioni per loro. La loro performance lavorativa è in netto calo e sta peggiorando rapidamente. Indica, tra questi, il comportamento meno efficace:**

- *A Intenzionalmente non intervieni.
- B) Incontri i collaboratori singolarmente e fissi una riunione per ridefinire gli obiettivi.
- C) Sottolinei l'importanza del rispetto delle regole e la necessità di completare regolarmente il lavoro.

18)- Si rende conto che la performance del suo gruppo di lavoro sta subendo un calo. Quale comportamento ritiene più efficace?

- *A Organizza una riunione al fine di indagare la presenza di eventuali problematiche ed individuare un piano d'azione condiviso.
- B) Parla con i collaboratori e li sprona ad investire di più nel progetto.
- C) Ricolloca i componenti del gruppo meno adatti al tipo di lavoro che si deve affrontare.

19)- Si rende conto che il lavoro le sta togliendo molto tempo ed energie e non è più disposto ad affrontare una situazione così pesante. Quale comportamento ritiene più efficace?

- *A Chiede un incontro con il suo responsabile ed esprime come si sente, chiedendo un aiuto per affrontare questa situazione.
- B) Prende dei giorni di ferie così da prendere un'eventuale decisione con maggiore lucidità.
- C) Invia una lettera di dimissioni.

20)- Sta lavorando alla realizzazione di un progetto tuttavia si rende conto di non avere sufficienti strumenti a disposizione. Quale comportamento ritiene più efficace?

- *A Rappresenta al suo capo la necessità di avere ulteriori strumenti, che le consentano di svolgere il lavoro al meglio.
- B) Fa presente al suo capo l'impossibilità di svolgere al meglio il lavoro nelle attuali condizioni.
- C) Chiede ad un collega di poter utilizzare il suo materiale, a costo di rallentarlo nello svolgimento delle sue mansioni.

21)- Il suo team è in ritardo nella consegna di un progetto e non tutti i collaboratori stanno lavorando diligentemente. Quale azione ritiene più efficace?

- *A Organizza una riunione per fare il punto della situazione e ridefinire gli obiettivi e le mansioni.
- B) Monitora la situazione, ripromettendosi di intervenire qualora il lavoro non dovesse procedere ed i tempi diventino stringenti.
- C) Invia una email a tutti i collaboratori ricordando la scadenza fissata.

22)- È da diverso tempo che un suo collega si trattiene in ufficio ben oltre l'orario di servizio, è irritabile e molto critico nei confronti del lavoro degli altri, ultimamente ha avuto anche complicazioni di salute. Quale comportamento ritiene più efficace?

- *A Segnala la situazione al suo responsabile e alla Direzione, informandone anche gli altri colleghi e parlando di persona con il collega, rappresentandogli i rischi derivanti dallo stress lavorativo.
- B) Informa il suo responsabile e la Direzione, suggerendo di monitorare la situazione.
- C) Ritiene molto utile il contributo del collega e non reputa sua responsabilità intervenire sulle sue questioni personali.

23)- Le è stata assegnata una nuova risorsa appena assunta, che non ha esperienza nel settore in cui dovrebbe operare. Quale azione ritiene più efficace?

- *A Pianifica subito un affiancamento, prevedendo un monitoraggio nei prossimi mesi.
- B) Incarica un collega di seguirlo per un'intera giornata lavorativa così da farlo addentrare nelle attività.
- C) Lascia passare del tempo per vedere se la nuova risorsa acquisisce le competenze necessarie.

24)- La Direzione la informa che non verranno rinnovati i contratti di due impiegati assunti recentemente, i quali sono casualmente già venuti a conoscenza della notizia. Quale comportamento, tra i seguenti, ritiene più efficace?

- *A Convoca i due collaboratori, spiega che la decisione è stata presa dalla Direzione e li ringrazia per il lavoro svolto finora e per l'impegno che continueranno a mettere, farà inoltre presente alla Direzione la necessità di ampliare le risorse in ufficio.
- B) Incontra i due collaboratori, ringraziandoli per la loro collaborazione e l'impegno dimostrato finora.
- C) Affida sin da subito ad altri collaboratori le mansioni di cui si occupavano i due dipendenti.

25)- Sei stato assunto da poco nel nuovo ente pubblico. Un cittadino avanza una richiesta per un servizio non previsto dalle normali procedure. Quale comportamento ritieni più efficace?

- *A Prendo nota del bisogno dell'utente e ne parlo con il mio responsabile.
- B) Accetto la richiesta, ma non faccio nulla a riguardo perché non è presente nelle procedure standard.
- C) Dico all'utente che i servizi personalizzati non sono disponibili.

26)- Stai lavorando in un ufficio che si occupa della gestione dei visti per gli stranieri che desiderano visitare il tuo paese. Un richiedente si presenta in ufficio lamentandosi di ritardi e confusione nella procedura di richiesta. Come affronti questa situazione?

- *A Chiedo al richiedente di fornire dettagli sulla sua esperienza e mi attivo per trovare una soluzione ai suoi problemi.
- B) Cerco di spiegare al richiedente che gran parte dei ritardi sono dovuti a cause esterne.
- C) Propongo al richiedente di cercare un'altra agenzia per ottenere il visto.

27)- La tua divisione ha realizzato un nuovo portale web. Pare che, l'interfaccia utente, non riscontri il gradimento dei cittadini che l'utilizzano. Al fine di migliorare la risposta, quale azione ritieni più efficace?

- *A Effettuare una precisa analisi delle problematiche; verificare le istanze pervenute per ottimizzare il servizio.
- B) Riorganizzare l'intero portale con nuove linee guida.
- C) Dato che ogni nuovo servizio ha bisogno di più tempo per adattarsi alle esigenze della gente, decido di ignorare la cosa.

28)- Hai assegnato a un membro del tuo team un compito importante, ma scopri che il compito non è stato completato entro la scadenza concordata. Quale comportamento, tra i seguenti, è più efficace:

- *A Indago per capire le ragioni del ritardo e cercare un modo per recuperare il tempo perduto.
- B) Dico al collega di continuare a lavorare al progetto, sperando che il mio superiore sia troppo occupato per ricordarsi della scadenza.
- C) Colpevolizzo il membro del team per la sua scarsa affidabilità.

29)- Stai lavorando su un progetto di gruppo e, al termine del lavoro, ti rendi conto che c'è un'inesattezza nei dati forniti da un tuo collega. Quale azione ritieni più efficace:

- *A Faccio notare l'errore al collega che l'ha commesso e gli affido la responsabilità di correggerlo, dando la mia disponibilità in caso di bisogno.
- B) Convoco il collega per dirgli che non ha fatto bene il suo lavoro.
- C) Lascio che il problema venga notato e risolto da chi ha commesso l'errore.

30)- Nel corso di una riunione di lavoro con i tuoi colleghi, viene presentata un'idea innovativa per migliorare un processo lavorativo nella tua sezione. Noti, però, che la realizzazione richiederebbe più tempo del previsto. Quale azione ritieni più efficace?

- *A Mi dichiaro entusiasta per l'innovazione che potrebbe derivare, allo stesso tempo, però, evidenzio l'esigenza di una concreta pianificazione.
- B) Critico apertamente l'idea, a causa della sua infattibilità.
- C) Accolgo positivamente l'idea, promettendo di implementarla entro breve.