

***Prova di selezione per il bando di concorso pubblico per titoli ed esami per
la copertura di n. 4 posti con profilo professionale funzionario
amministrativo giuridico-contabile Cat. D***

*La prova è composta da 30 domande di diverso contenuto (in base a quanto stabilito nel bando). Per ogni domanda esiste **una risposta più corretta delle altre**.*

*La modalità di attribuzione del punteggio è la seguente: **1 punto per ogni risposta corretta; 0 punti per ogni risposta mancata (omessa); 0 punti per ogni risposta sbagliata.***

*Avete **60 minuti** a disposizione per rispondere ai quesiti. Non soffermatevi troppo sulle domande che trovate difficili. Potrete ritornarci alla fine del vostro lavoro, se vi rimarrà ancora tempo.*

*Leggete attentamente le domande e **rispondete utilizzando il modulo di risposta che vi è stato consegnato insieme al fascicolo, annerendo il pallino che contiene la lettera corrispondente alla risposta esatta.** La corretta modalità per annerire il pallino è la seguente:*



Non è consentito correggere una risposta già data, quindi annerite il pallino solo quando siete certi della risposta al quesito. Se annerite un secondo pallino la risposta sarà in ogni caso valutata come **omessa** (punteggio = 0).

Ricordate che qualora il foglio delle risposte riporti la firma o segni idonei a fungere da elemento di riconoscimento del candidato, la prova è passibile di annullamento, per cui ponete particolare cura nel riportare nel foglio di risposta solo i pallini corrispondenti alle risposte che intendete dare. Per rispondere utilizzate quindi solo la penna biro che vi è stata consegnata: non verranno prese in considerazione risposte date con un'altra penna o con la matita.

Su questo fascicolo potete scrivere annotazioni, fare schemi o calcoli, ma per dare le risposte dovete utilizzare l'apposito modulo: non verranno prese in considerazione risposte date o segni fatti sul presente fascicolo! Non utilizzate il bianchetto.

Chiedete subito eventuali chiarimenti, perché durante la prova non si possono fare domande.

NON VOLTATE PAGINA FINCHÉ NON VI VERRÁ DETTO

1. Stai lavorando allo sportello dell'ufficio relazioni con il pubblico. Si presenta la signora Rossi che si è recata diverse volte presso il tuo sportello negli ultimi mesi. In questo periodo hai seguito il suo caso, aiutandola nel risolvere un problema piuttosto complesso, grazie al quale è riuscita a evitare di spendere una cospicua somma di denaro. Dice che vorrebbe esprimere la sua gratitudine per il tuo aiuto e ti mette in mano una banconota da €50. Cosa fai? Scegli la risposta più appropriata
 - a. Dici che la politica aziendale non ti permette di accettare regali monetari
 - b. Ringrazi calorosamente la signora e accetti il denaro
 - c. Rifiuti educatamente il denaro, dicendo che è troppo
 - d. Usi i soldi per offrire un aperitivo a tutti i colleghi
 - e. Prendi nota su un registro ufficiale del fatto di aver incassato una donazione in denaro
2. Il tuo collega Marco si presenta in ritardo a lavoro, e ti accorgi che il suo alito sa di alcol. Sai che sta attraversando un momento difficile in famiglia di recente. Sospetti che l'odore di alcol sia dovuto al fatto che ieri notte ha esagerato, ma non ne sei sicuro. Cosa fai? Indica la risposta che ritieni più appropriata.
 - a. Riferisci immediatamente al vostro superiore che Marco odora di alcol
 - b. Chiedi consiglio al tuo supervisore con discrezione e senza fare nomi
 - c. Suggerisci a Marco di spiegare la situazione al vostro supervisore
 - d. Riferisci immediatamente ad un vostro collega che Marco odora di alcol
 - e. Ti fermi a fare una chiacchierata con Marco a fine turno per capire come si sta
3. Tu e il tuo collega Marco state lavorando ad una presentazione relativa ad un importante progetto, presentazione che il tuo superiore dovrà esporre agli stakeholder weekend. Marco si occupa della raccolta dei dati di progetto, mentre tu sei responsabile della trasformazione dei dati in diapositive. Purtroppo Marco ha raccolto i dati da dei documenti sbagliati, per cui tu hai preparato 30 diapositive errate. Qual è il comportamento più indicato da adottare?
 - a. Spieghi al tuo superiore che Marco ha fatto un errore nella raccolta dei dati, per cui ci potrebbe essere un ritardo nella consegna della presentazione. Chiedi inoltre gentilmente a Marco di correggere l'errore, che in effetti si è verificato a causa sua
 - b. Riporti al tuo superiore che tu e Marco avete fatto un errore nel costruire la presentazione sulla base dei dati raccolti. Con l'aiuto di Marco modifichi quindi le diapositive errate.
 - c. Non dici nulla dell'errore al tuo superiore. Gli passi però delle note con alcune correzioni da fare nell'esporre la presentazione.
 - d. Non è necessario disturbare il tuo superiore. È però necessario che ti confronti con Marco al più presto per modificare le diapositive errate.
 - e. Non è necessario fare nulla, la responsabilità della presentazione è comunque del tuo superiore.
4. Stai lavorando a un file con un collega, che però in questo momento è assente per malattia. Il lavoro deve essere completato entro due settimane. Quando sembrava che il collega fosse pronto a tornare, vieni informato che ha esteso la malattia per ulteriori quattro settimane. Qual è il comportamento MENO appropriato rispetto alla situazione?
 - a. Informi il tuo superiore di quanto fatto finora sul file e chiedi che venga assegnato qualcun altro a lavorare insieme a te
 - b. Informi il tuo superiore di quanto fatto finora sul file e le ragioni del perché non si può più andare avanti con il lavoro
 - c. Non dici niente e continui a lavorare sul file per quello che puoi da solo, indipendentemente dal fatto che il tempo ancora a disposizione sia sufficiente o meno
 - d. Fai gli straordinari per completare da solo il lavoro in tempo
 - e. Cerchi di metterti in contatto col collega per convincerlo a contribuire al lavoro, almeno in parte, anche durante la malattia

5. Nel tuo ufficio è arrivata una nuova collega, Azzurra, che ha iniziato a essere seguita e istruita sui compiti da svolgere da un'altra collega, Barbara. Ieri Barbara ha informato l'ufficio e il vostro superiore che Azzurra sta avendo delle difficoltà a imparare a svolgere i compiti richiesti e ha commesso parecchi errori. Tuttavia, per caso ti è capitato di sentire Barbara parlare col superiore e prendersi il merito per alcuni risultati che, in realtà, sai per certo essere merito del lavoro di Azzurra. Come ti comporti?
 - a. Parli con Barbara e le esprimi le tue perplessità in merito alla vicenda
 - b. Parli con Azzurra per capire come ha fatto svolgere il lavoro così brillantemente
 - c. Informi il superiore della condotta scorretta di Barbara
 - d. Informi Azzurra che Barbara si prende il merito del suo lavoro
 - e. Non fai niente
6. Stai lavorando insieme ad altri due colleghi a un progetto che vi ha assegnato il vostro superiore. Uno dei colleghi si lamenta continuamente che ha troppo lavoro da fare e si rifiuta di svolgere ulteriori attività. A causa di questo il superiore assegna lavoro in più a te, nonostante anche tu sia oberato di cose da fare. Ti trovi quindi sempre in più in difficoltà a completare i compiti che devi svolgere. Qual è il comportamento MENO appropriato alla situazione?
 - a. Parli con il superiore per capire come può essere gestita la situazione
 - b. Parli col collega e gli fai presente che anche lui dovrà adattarsi ad accettare del lavoro in più
 - c. Continui ad accettare il lavoro in più e fai del tuo meglio per riuscire a fare tutto
 - d. Ti rifiuti di accettare il lavoro in più e spieghi il perché al superiore
 - e. Richiedi che venga indetta una riunione per discutere di come vengono distribuite le cose da fare
7. Il tuo superiore ti ha mandato una e-mail nella quale esprime delle critiche rispetto a un lavoro che hai svolto insieme ad altri colleghi. Il superiore ti informa che ci sono diverse cose che non sono state fatte come aveva richiesto e che il lavoro va rifatto da capo. Condividi queste critiche coi tuoi colleghi per discutere cosa fare. Tuttavia, quando spieghi la situazione, tutti i tuoi colleghi dicono che non è vero, e che se ci sono dei problemi relativamente al lavoro svolto la colpa è del superiore che non si è spiegato bene. Come ti comporti?
 - a. Inviti i tuoi colleghi a cercare di considerare la situazione dal punto di vista del superiore
 - b. Fai notare ai tuoi colleghi che non è corretto scaricare la responsabilità sul superiore
 - c. Vai a parlare col superiore per decidere cosa fare
 - d. Dici ai tuoi colleghi che a questo punto, costi quel che costi, risolverai il problema da solo
 - e. Riferisci al superiore che, dopo esserti consultato coi colleghi, siete giunti alla conclusione che probabilmente non si era spiegato bene
8. Il tuo superiore ha fatto delle correzioni a un importante documento da te prodotto che deve essere inviato a un altro ufficio. Osservando le correzioni fatte, ti accorgi che il documento era molto migliore nella versione che avevi prodotto tu. Qual è il comportamento MENO appropriato alla situazione?
 - a. Chiedi al tuo superiore un incontro per comprendere le ragioni delle sue correzioni
 - b. Accetti le correzioni del superiore e invii il documento
 - c. Chiedi al tuo superiore un incontro per spiegargli perché il documento è migliore senza le sue correzioni
 - d. Chiedi al tuo superiore di darti linee guida più precise su come produrre questo tipo di documenti
 - e. Accetti solo le correzioni su cui sei almeno in parte d'accordo e invii il documento
9. Con un tuo collega siete responsabili degli ordini per i materiali di cancelleria. Noti che il tuo collega sembra preferire un certo fornitore e, quando interrogato sulla cosa, risponde che il fornitore scelto è quello che, nella sua esperienza, è risultato il più affidabile. Tuttavia, facendo una ricerca per conto tuo trovi che ci sono fornitori che, in base alle recensioni dei clienti, sono altrettanto affidabili e a costi inferiori. Come ti comporti?
 - a. Riferisci al tuo superiore che è possibile avere forniture di materiali di cancelleria a prezzi inferiori a quelli attuali

- b. Ignori la cosa finché non si presenta un problema di fondi per l'acquisto di materiali di cancelleria
 - c. Chiedi al tuo collega se ha degli interessi personali nel fare ordini proprio da quel fornitore
 - d. Riferisci al tuo superiore che il tuo collega potrebbe avere degli interessi illeciti col fornitore che sceglie regolarmente
 - e. Senza dire niente al collega cambi gli ordini in modo da ottenere prezzi più vantaggiosi
10. Stai parlando con un utente che non comprende bene l'italiano e provi a spiegarti in inglese, seppur con difficoltà dato che non conosci le parole corrispondenti ad alcuni termini tecnici italiani. Ti accorgi che i colleghi che ti sentono ti stanno prendendo in giro per questa cosa e ti senti in imbarazzo. Inoltre, hai la sensazione che l'utente non stia capendo quello che gli stai dicendo. Qual è il comportamento MENO appropriato alla situazione?
- a. Chiedi gentilmente all'utente se può riferirti che cosa ha compreso della tua spiegazione
 - b. Cerchi di tagliare corto in modo che l'utente se ne vada il prima possibile
 - c. Chiedi a uno dei tuoi colleghi che ti sta prendendo in giro di venire ad aiutarti
 - d. Cerchi di utilizzare un traduttore automatico dallo smartphone o dal computer per aiutarti con le parole che non conosci
 - e. Chiedi al superiore se può far venire un interprete
11. Uno dei tuoi colleghi parla regolarmente con un tono di voce molto alto, sia al telefono, sia con gli altri colleghi, sia con gli utenti. Questo ti rende difficile concentrarti quando sei da solo e conversare con qualcuno quando necessario, sia di persona, sia al telefono. Qual è il comportamento MENO appropriato alla situazione?
- a. Spieghi al tuo collega che il suo tono di voce ti impedisce di concentrarti e di sentire le persone con cui stai parlando
 - b. Ti metti delle cuffie per ascoltare musica quando devi lavorare autonomamente e parli con gli altri a voce alta anche tu, per farti sentire
 - c. Riferisci la cosa al tuo superiore, lasciando a lui la gestione del problema
 - d. Quando devi fare qualcosa o parlare con qualcuno cerchi di posizionarti in una zona dell'ufficio dove il fastidio sia minore
 - e. Parli del problema coi tuoi colleghi per trovare una soluzione comune
12. Sei stato recentemente proposto per occupare una nuova posizione in un altro gruppo di lavoro. Nonostante tu abbia una certa esperienza relativamente agli aspetti tecnici del nuovo lavoro, ce ne sono altri che avresti bisogno di comprendere meglio. Il tuo lavoro potrebbe richiedere collaborazioni con altri gruppi di lavoro. Il tuo responsabile ha quindi pensato di farti fare un periodo di tirocinio e formazione, ma molte delle attività di cui sei responsabile richiedono urgentemente la tua attenzione e il tuo tempo. Qual è il comportamento che ritieni più efficace?
- a. Organizzi immediatamente degli incontri con i colleghi con cui avrai bisogno di collaborare
 - b. Cerchi di comprendere velocemente come i tuoi obiettivi saranno collegati con quelli del tuo responsabile
 - c. Inizialmente ti assicuri di portare avanti il tuo lavoro per come lo hai capito dalle indicazioni che ti sono state fornite
 - d. Decidi di investire parte del tuo tempo cercando di comprendere meglio gli obiettivi del gruppo di lavoro per il futuro
 - e. Segui il percorso di formazione proposto dal tuo responsabile prima di buttarti a capofitto nel lavoro
13. Coordini un team di dodici persone. Il tuo superiore ti ha chiesto di elaborare il piano annuale del tuo dipartimento relativo al raggiungimento del vostro obiettivo di produzione. Ti viene chiesto di preparare il tutto entro le prossime due settimane in modo che il tuo superiore possa presentare la relazione al consiglio di amministrazione. Qual è il comportamento più efficace?
- a. Provi a elaborare il piano in tempo per poterlo discutere con il tuo superiore, prima che lui debba presentarlo al consiglio di amministrazione
 - b. Ci lavori per un'ora, tanto i piani annuali non vengono mai letti da nessuno

- c. Prima di elaborare il piano, contatti velocemente i tuoi stakeholders e chiedi loro come vedono il tuo dipartimento
 - d. A causa della difficoltà del compito, decidi che sarà una delle tue priorità per le prossime due settimane e ti impegni a produrre personalmente un piano dettagliato
 - e. Visto che sei molto impegnato, decidi di non dedicare tempo ad un lavoro che ha poco valore, quindi adatti leggermente il piano prodotto per l'anno precedente
14. Sei di fronte ad utente arrabbiato che ti sta spiegando il suo problema, quale dei seguenti comportamenti dovrebbe essere evitato?
- a. Spendere del tempo ad ascoltare la descrizione del problema del cliente
 - b. Chiedere gentilmente al cliente di calmarci così che tu lo possa aiutare
 - c. Cercare far spiegare al cliente qual è il suo bisogno
 - d. Assicurare al cliente che lo aiuterai a risolvere il problema
 - e. Dire al cliente che capisci come si sente e che ti prenderai carico della sua richiesta
15. Un membro del tuo gruppo di lavoro ti assegna un compito per il quale non ti senti qualificato né sufficientemente formato per gestirlo. Quale comportamento dovrebbe essere evitato?
- a. Porti a termine il compito meglio e più in fretta che puoi.
 - b. Ti confronti con il tuo responsabile.
 - c. Chiedi a qualcuno dei tuoi colleghi più esperti se ti possono aiutare a portare a termine il compito.
 - d. Chiedi di riassegnare il compito ad un altro collega più qualificato di te.
 - e. Cerchi di trovare informazioni e studiare gli argomenti che ti permetterebbero di completare il compito
16. Un utente chiama lamentandosi perché una sua fattura è arrivata in ritardo e non ha potuto pagarla entro i termini. Ora gli viene richiesto di pagare una mora per questo ritardo nel pagamento. L'utente chiede che gli venga cancellata la mora. Qual è la miglior risposta da dare all'utente in questa situazione?
- a. "Certo signore, mi scuso per il disagio"
 - b. "Mi faccia parlare con il mio superiore, farò il possibile per risolvere il problema"
 - c. "Questo è ciò che posso fare: mi fornisca i suoi dati, parlerò al mio superiore e la ricontatterò in giornata"
 - d. "Mi spiace, capisco la sua frustrazione, ma non c'è nulla che io possa fare in questa situazione"
 - e. "Signore deve mandare una segnalazione formale scritta via PEC per poter avere un rimborso"
17. Stai lavorando da casa in smart working. Due giorni fa ti è stata data una lista di compiti da svolgere. Dopo aver lavorato velocemente ed efficientemente hai già terminato il lavoro. Qual è il comportamento più efficiente che puoi adottare adesso?
- a. Trovare un collega che potrebbe aver bisogno del tuo aiuto per portare a termine un compito che gli è stato assegnato. Questo sarà decisamente più interessante che stare fermo a far niente.
 - b. Contattare il tuo superiore e chiedergli cosa fare adesso che hai terminato i compiti assegnati.
 - c. Studiare dei materiali che potrebbero essere importanti per il tuo lavoro in generale.
 - d. Chiedere ad un collega se c'è qualcosa che puoi fare.
 - e. Decidere autonomamente quale attività intraprendere in attesa di ricevere altre istruzioni
18. In generale, quando si sta cercando di svolgere un compito non familiare si dovrebbe:
- a. Assicurarsi che il proprio superiore sia costantemente aggiornato relativamente ad ogni avanzamento del processo.
 - b. Chiedere l'aiuto di un collega più esperto se si incontrano difficoltà.
 - c. Applicare un metodo che in passato ha permesso di risolvere problemi precedentemente affrontati.
 - d. Cercare di identificare i potenziali problemi del compito che si sta affrontando e cercare modi efficienti per risolverli.
 - e. Cercare di portarlo a termine in autonomia, è dal superamento delle difficoltà che si migliora professionalmente
19. Hai notato che Alessandro è solito navigare su Facebook quando il vostro responsabile non è in

ufficio. La scorsa settimana il responsabile è stato spesso fuori ufficio e sembra che Alessandro durante il lavoro navigasse su Facebook anziché svolgere i suoi compiti. Qual è il comportamento più appropriato?

- a. Parlerei con Alessandro per spiegargli che rispettare le scadenze del gruppo di lavoro è importante e che navigando su Facebook rischia di impedirvi di raggiungere il risultato.
- b. Non interverrei. Questa è una questione che riguarda Alessandro e il responsabile.
- c. Parlerei al responsabile. Deve essere consapevole che Alessandro non si sta concentrando sui suoi compiti.
- d. Manderei a tutto il team una mail sull'etica del lavoro e sulla responsabilità per stimolare la produttività del gruppo.
- e. Chiederei all'ufficio IT di attivare delle protezioni per evitare la navigazione su siti non collegati al lavoro

20. Due giorni fa il tuo superiore ti ha chiesto di fare una ricerca su internet, analizzare le informazioni raccolte e scrivere un report. Devi consegnare il report tra due giorni e il tuo superiore ha detto che è un documento molto importante per il tuo ufficio. Ieri sera, cucinando, ti sei ferito alla mano sinistra. La ferita non è grave, ma ti fa male e ti rallenta nella scrittura al computer. Temi quindi di non riuscire a finire il lavoro in tempo. Sai che Anna è nota per essere un'ottima dattilografa. Durante la pausa pranzo, ti dice che ha appena finito un'importante relazione relativa al progetto a cui è assegnata. Qual è il comportamento più appropriato in questa situazione?

- a. Parlare al tuo superiore e chiedere di assegnare Anna alla stesura del report insieme a te per il resto della giornata. In questo modo dovresti riuscire a finire il lavoro in tempo.
- b. Chiedere ad Anna il suo aiuto per il resto della giornata. Saresti molto più produttivo se lei potesse scrivere al tuo posto.
- c. Non ha senso sprecare risorse e chiedere aiuto. Se lavori sodo dovresti riuscire a finire il lavoro da solo.
- d. Fare quello che puoi per il resto della giornata. Finirai domani quello che resta da fare.
- e. Prendere malattia per la mano ferita.

21. Devi gestire un gruppo di 10 colleghi per un progetto con una scadenza ben precisa. I tuoi colleghi sono persone competenti e cooperative. Tuttavia, a un certo punto di accorgi che le pause caffè durano sempre di più e il lavoro sta rallentando un po' troppo. Per quanto tu sia lieto che vi sia un'atmosfera rilassata, hai il timore che se il lavoro continua a rallentare non riuscirete a rispettare la scadenza. Come ti comporti?

- a. Discuti la cosa coi colleghi e chiedi la loro cooperazione
- b. Annunci che da questo momento in avanti chi vuole fare una pausa deve prima chiederlo a te
- c. Decidi che la pausa può essere fatta da un solo collega alla volta
- d. Dividi il lavoro da fare in compiti, li assigni a ogni collega e annunci che non si potrà fare pausa finché non si sia terminato il proprio compito
- e. Imponi che le pause caffè abbiano una durata ben precisa, decisa da te

22. Il/la tuo responsabile ha spesso un atteggiamento molto informale e amicale con te. Spesso fa battute anche spinte quando siete soli. Verso la fine della giornata, ti dice che è attratto/a da te e ti propone di andare a cena insieme dopo il lavoro. Qual è il comportamento più appropriato in questa situazione?

- a. Dici che questa sera sei impegnato/a e speri che desista nelle sue avances
- b. Accetti per mantenere un buon rapporto con il/la responsabile, in fondo è una persona piacevole e non è un problema socializzare con i colleghi
- c. Cerchi di svincolare senza dare una risposta diretta, poi appena puoi riferisci al tuo diretto superiore che hai ricevuto delle molestie
- d. Proponi di prendere un aperitivo con gli altri colleghi invece che andare a cena solo voi due
- e. Rifiuti educatamente, ma fermamente, dicendo che non lo ritieni opportuno

23. Il collega che lavora nella scrivania a fianco alla tua spesso durante la giornata si toglie la mascherina e non la rimette per lunghi periodi di tempo. Le scrivanie sono a circa un metro e mezzo di distanza. Il regolamento interno anti

COVID-19 vi impone di tenere la mascherina quando ci sono più persone nello stesso ufficio. Qual è il comportamento più appropriato?

- a. Non fai nulla. Ritieni che, siccome le indicazioni anti COVID-19 del Ministero della Sanità sono di mantenere almeno un metro di distanza, il comportamento del tuo collega sia ammissibile.
- b. Dici al collega che è suo dovere rispettare le norme anti COVID-19, dicendo che se dovesse continuare ti rivolgerai al vostro superiore
- c. Chiedi al tuo collega di evitare di abbassare la mascherina, o quantomeno di rimetterla dopo aver bevuto o mangiato.
- d. Visto che questa sembra la prassi di molti colleghi, decidi che puoi evitare di indossare la mascherina mentre sei seduto alla scrivania e indossarla solo quando ti alzi.
- e. Eviti lo scontro con il collega e ti rivolgi al superiore chiedendogli di far rispettare le norme anti COVID-19

24. Sei stato inserito in un nuovo gruppo di lavoro. Nei primi mesi il tuo responsabile ha speso un po' di tempo per fornirti le linee guida e farti da coach seguendoti passo passo nel tuo lavoro. Adesso senti che sei pronto per una maggiore autonomia e indipendenza. Qual è il comportamento più appropriato?

- a. Riduci la tua disponibilità e inizia a lavorare più indipendentemente.
- b. Monitora attentamente la qualità del tuo lavoro per dimostrare al tuo responsabile che puoi gestirlo da solo/a.
- c. Chiedi un incontro con il tuo responsabile per discutere della situazione.
- d. Chiedi il consiglio di colleghi più esperti
- e. Chiedi di essere sottoposto ad una valutazione delle competenze

25. Sei il responsabile di un gruppo di lavoro. Il gruppo è sotto pressione ed è sottoposto ad un forte carico di lavoro. È stato organizzato un corso di formazione per il tuo intero team sull'utilizzo un nuovo software che è stato recentemente introdotto in azienda. Uno dei tuoi collaboratori ti dice che vorrebbe non partecipare alla formazione motivando la richiesta con il carico di lavoro elevato che sta

affrontando in questo periodo. Come ti comporteresti in questo caso?

- a. Direi al collaboratore che la formazione è obbligatoria e quindi la deve frequentare
- b. Analizzerei i compiti assegnati al collaboratore per definire quali hanno minore priorità in modo che possa frequentare il corso
- c. Assegnerei alcuni compiti del collaboratore ad un altro collega.
- d. Riaffermerei l'importanza della formazione per il suo lavoro, ma lascerei a lui la decisione di partecipare o meno.
- e. Chiederei a tutto il gruppo di non partecipare alla formazione perché in questo momento hanno cose più importanti da fare

26. Ti svegli la mattina e sta nevicando. Hai la giornata completamente piena di appuntamenti con utenti e di riunioni con i colleghi. Non ti senti sicuro a guidare con queste condizioni metereologiche per arrivare al lavoro. Qual è il comportamento più appropriato?

- a. Informi il tuo responsabile che potresti far tardi e vai al lavoro utilizzando i mezzi pubblici.
- b. Provi a guidare prudentemente.
- c. Informi il tuo responsabile che non ti senti sicuro a guidare in queste condizioni e che aspetterai che il tempo migliori per muoverti.
- d. Informi il tuo responsabile che non ti senti sicuro a guidare in queste condizioni e che oggi non sarai in grado di andare a lavoro.
- e. Informi il tuo responsabile che non riuscirai ad andare a lavoro perché ti senti poco bene.

27. Sei in un periodo di lavoro intenso perché insieme all'attività del tuo ufficio gestisci anche le attività di un'associazione sportiva di cui sei presidente e delle altre attività libero-professionali. Capita non di rado che nei week end tu spenda molto tempo per finire di scrivere progetti e relazioni che non riesci a completare durante il normale orario lavorativo. Inoltre è un periodo che fai fatica a dormire e hai smesso di provare piacere per le attività che svolgi. Cosa pensi che sia meglio fare per gestire questa situazione?

- a. Andare in ferie, prenderti una pausa, prendere più sole, bere meno caffè e fare più attività fisica

- b. Parlare col dirigente del tuo ufficio per esporgli le tue difficoltà
 - c. Andare dal tuo medico di base per chiedere che ti prescriva delle analisi
 - d. Chiedere ad un amico medico di prescriverti degli antidepressivi
 - e. Dare le dimissioni dal ruolo di presidente dell'associazione
28. Uno dei tuoi colleghi ti confida di avere una dipendenza da cocaina. Ti sta chiedendo di mantenere l'informazione per te e dice di aver bisogno del tuo supporto, non di aggravare la situazione. Cosa pensi che sia meglio fare per gestire questa situazione?
- a. Dire al tuo collega che non hai altre opzioni se non riportare il fatto al vostro superiore
 - b. Rassicurare il tuo collega sul fatto che lo supporterai, ma dirgli che dovrà parlare del fatto al vostro superiore, altrimenti non avrai scelta e dovrai farlo tu
 - c. Riportare l'accaduto al vostro superiore senza dire al collega di averlo fatto
 - d. Concordare col collega di non dire nulla a nessuno
 - e. Cercare di capire se la dipendenza si sta ripercuotendo sulla performance lavorativa e, in caso positivo, riportare l'accaduto al superiore
29. Un tuo collega sembra essere sempre stanco. Sai che negli ultimi mesi ha lavorato veramente sodo. Noti che nell'ultimo periodo commette quotidianamente molti piccoli errori di distrazione, anche se fino ad ora nessuno di questi ha avuto gravi ripercussioni sul suo lavoro. Cosa faresti?
- a. Approcci il collega e gli esprimi le tue preoccupazioni riguardo al suo stato di salute e ai piccoli errori che sta compiendo.
 - b. Informi il collega che ogni errore, anche il più piccolo, può avere conseguenze negative per il lavoro del team e che non avrai altra scelta che parlare della cosa con il vostro responsabile se la situazione continua.
 - c. Discuti con lui la possibilità di essere aiutato da te nel suo lavoro
 - d. Incoraggi il collega ad esporre il problema al vostro responsabile per gestire la situazione

- e. Contatti le risorse umane e chiedi di ridurre la pressione lavorativa sul collega
30. Sei stato trasferito in un nuovo ufficio. Sei ancora confuso riguardo alle dinamiche del nuovo gruppo di lavoro ed oggi è una giornata particolarmente intensa. Una delle colleghe, che sai lavorare lì da circa 10 anni, non è molto ben voluta dalle altre perché sembra sia difficile lavorarci insieme a causa del suo carattere. Sa fare il suo lavoro e non ci sono dubbi riguardo alle sue competenze. Viene da te per parlarti e si lamenta che la maggior parte dei colleghi tende ad ignorarla: alcuni colleghi non la salutano nemmeno. Questo atteggiamento si ripercuote negativamente sul suo lavoro. Quale ritieni che sia il comportamento più appropriato alla situazione?
- a. Aspettare il momento giusto per riferire al superiore quanto ti è stato riferito dalla collega.
 - b. Mandare una mail ai colleghi dell'ufficio chiedendogli di prestare più attenzione alle relazioni interpersonali con i colleghi
 - c. Ascoltare la collega per 5 minuti, scusarsi per il poco tempo che hai a disposizione e chiederle se potete vedervi dopo il lavoro per discutere il suo problema.
 - d. Dire alla collega, nella maniera più empatica possibile, che non è una questione per la quale tu possa fare molto
 - e. Dire alla collega che non può criticare gli altri senza prima considerare il proprio comportamento.



* ALID1 *



DG78RK

Scrivere nel campo sottostante il codice riportato sul foglio dell'anagrafica che vi è stato consegnato.
Scrivere in modo leggibile e in STAMPATELLO MAIUSCOLO.

--	--	--	--

- | | |
|--|---|
| <p>1. ☒ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>2. ☐ A ☐ B ☒ C ☐ D ☐ E</p> <p>3. ☐ A ☒ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>4. ☐ A ☐ B ☐ C ☒ D ☐ E</p> <p>5. ☒ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>6. ☐ A ☐ B ☒ C ☐ D ☐ E</p> <p>7. ☒ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>8. ☐ A ☐ B ☐ C ☐ D ☒ E</p> <p>9. ☒ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>10. ☐ A ☒ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>11. ☐ A ☒ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>12. ☒ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>13. ☒ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>14. ☐ A ☒ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>15. ☒ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> | <p>16. ☐ A ☐ B ☒ C ☐ D ☐ E</p> <p>17. ☐ A ☒ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>18. ☐ A ☐ B ☐ C ☒ D ☐ E</p> <p>19. ☒ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>20. ☒ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>21. ☒ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>22. ☐ A ☐ B ☐ C ☐ D ☒ E</p> <p>23. ☐ A ☐ B ☒ C ☐ D ☐ E</p> <p>24. ☐ A ☐ B ☒ C ☐ D ☐ E</p> <p>25. ☐ A ☒ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>26. ☒ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>27. ☐ A ☒ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>28. ☐ A ☒ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>29. ☒ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E</p> <p>30. ☐ A ☐ B ☒ C ☐ D ☐ E</p> |
|--|---|