

NON ESTRATTA

**DOMANDE CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER LA
COPERTURA DI N. 1 POSTO A TEMPO PIENO E INDETERMINATO
NEL PROFILO PROFESSIONALE DI "FUNZIONARIO
AMMINISTRATIVO" – AREA FUNZIONARI ED E.Q. – PER I SERVIZI
CULTURALI E ALLA PERSONA - PROVA SCRITTA - BUSTA 1**

1) Il candidato illustri quali siano i possibili strumenti contrattuali per la gestione indiretta dei servizi educativi integrativi (pre e post scuola).

2) Il coordinatore pedagogico nei nidi d'infanzia. Riferimenti normativi, requisiti professionali, competenze e finalità.

3) Le modalità di promozione e valorizzazione dei libri e della lettura e dell'accessibilità ai beni documentari delle biblioteche e degli archivi storici comunali.

4) Lei sta gestendo, in qualità di responsabile, un progetto molto importante con scadenza ravvicinata. Durante una riunione, indetta per monitorarne lo stato di avanzamento, due colleghi del suo ufficio hanno cominciato a discutere, con toni accesi, poichè hanno opinioni molto contrastanti in merito all'applicazione di una procedura specifica. Questi conflitti tendono a ripetersi ogni volta in cui, ai due colleghi, è richiesto di lavorare insieme. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Organizza un incontro individuale con entrambi i colleghi, per ascoltare il punto di vista di ognuno e approfondire le motivazioni delle loro opinioni individuali. Poi, li convoca insieme e, dopo aver ribadito l'importanza della collaborazione fra loro e del contributo di entrambi, promuove un confronto costruttivo, evidenziando i punti di forza delle loro opinioni e incoraggiandoli a cercare un compromesso, per garantire la prosecuzione delle attività.
- B Convoca una riunione con tutti i colleghi per sottolineare loro l'importanza della comunicazione e del lavoro di squadra, augurandosi che, in questo modo, si riesca indirettamente ad incoraggiare i due colleghi a trovare un accordo tra loro. In seguito, decide che interverrà in modo più diretto soltanto se la situazione non dovesse cambiare e i colleghi non fossero disposti a lavorare, confrontandosi in modo rispettoso e costruttivo.
- C Poichè lei ha ancora molte attività da gestire e il progetto ha una scadenza ravvicinata, decide di interrompere la discussione, alzando la voce e intimando ai colleghi di adottare un atteggiamento più professionale e più rispettoso nei confronti del personale di tutto l'ufficio. Dunque, fa presente loro che non tollererà più queste situazioni di conflitto, che rischiano di inficiare il clima lavorativo e la prosecuzione delle attività del progetto.

5) Negli ultimi tempi, un collega dell'ufficio in cui lei lavora, ha iniziato a comportarsi in modo distaccato e poco rispettoso. Infatti, ogni volta che lei gli chiede informazioni o chiarimenti, riceve solo risposte sgarbate e sbrigative. Inoltre, ha notato che lui tende a fare battute ironiche sul lavoro da lei svolto davanti agli altri, mettendo in dubbio la sua professionalità. Lei è consapevole che questo atteggiamento, oltre a crearle un disagio notevole, rischia anche di avere conseguenze negative sul clima lavorativo dell'intero ufficio. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Dal momento che si sente profondamente irritato dall'atteggiamento del collega e poichè considera il suo comportamento inaccettabile, decide di rivolgersi direttamente al suo responsabile per segnalargli la situazione. Poi, gli chiede urgentemente di trasferire il collega in un altro ufficio, precisando che, se la situazione non dovesse cambiare, lei si rifiuterà di proseguire con le sue attività.
- B Decide di parlare in privato con il collega, comunicandogli, in modo tranquillo ma deciso, quanto il suo comportamento le stia creando disagio. Poi, gli chiede di spiegarle le motivazioni alla base del suo atteggiamento e, dopo aver ascoltato le sue spiegazioni, gli propone di trovare una soluzione che vi consenta di ripristinare un rapporto professionale più costruttivo, a beneficio di tutti.
- C Prova ad intraprendere un discorso con il collega per comprendere le cause del suo comportamento ma, visto che lavorate nello stesso ufficio, alla fine sceglie di ignorare il suo atteggiamento, per non rischiare di accentuare il conflitto. Infatti, ritiene che sia più opportuno non reagire davanti agli altri colleghi, sperando che col tempo il collega si renda conto che il suo comportamento è irrispettoso.

- 6) Il Dirigente le ha affidato il compito di preparare una proposta per la riorganizzazione di alcuni processi lavorativi, da presentare nella prossima riunione. Per l'elaborazione delle slide, lei ha chiesto aiuto ad un collega molto competente in materia. Poiché lei si è sempre fidato di lui, non ha ritenuto necessario ricontrollare il materiale prima dell'incontro. Tuttavia, durante la riunione, si rende conto che la presentazione contiene numerosi errori. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Cerca di mantenere un atteggiamento calmo e continua la presentazione, sperando che gli interlocutori non si accorgano degli errori presenti. Dunque, al termine della riunione, fa finta di nulla poiché è convinto di essere comunque riuscito a trasmettere correttamente i contenuti principali. Infine, invia una e-mail al collega, evidenziando gli errori riscontrati e chiedendogli di prestare più attenzione in futuro.
 - B Continua la presentazione mantenendo un atteggiamento professionale e correggendo verbalmente gli errori riscontrati. Poi, alla fine dell'incontro, si scusa per le imprecisioni e comunica che invierà il prima possibile una versione aggiornata della presentazione, apportando le dovute correzioni. Infine, si confronta con il collega, per fargli presente l'accaduto e prevenire il ripetersi di situazioni simili.
 - C Preoccupato che questi errori possano compromettere la presentazione e mettere in discussione la sua professionalità, apporta tutte le necessarie correzioni in maniera approfondita durante la spiegazione, anche se ciò la costringe ad interrompere spesso il suo discorso. In seguito, deluso dall'atteggiamento superficiale del collega, gli comunica che in futuro non chiederà più il suo supporto.

- 7) Il Dirigente le ha chiesto di preparare, entro fine giornata, una relazione dettagliata sulle attività gestite dall'ufficio di cui lei è responsabile. Tuttavia, a poche ore dalla scadenza, si rende conto che le mancano delle informazioni importanti relative a diversi progetti in corso e che i colleghi che avrebbero potuto fornirle supporto sono tutti oberati di lavoro, a causa di diverse scadenze imminenti. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Spera che i colleghi riusciranno a dedicarle del tempo entro la giornata e, intanto, si concentra su altre attività. Poi, se dovesse rendersi conto che non le hanno inviato le informazioni necessarie, compilerà la relazione con i soli dati disponibili. Poi, consegnerà il documento al Dirigente, spiegandogli che non è stato possibile dettagliare tutte le attività poiché i colleghi sono impegnati e non hanno potuto fornirle supporto.
 - B Predisporre un elenco delle informazioni mancanti e organizza quelle già disponibili. Poi, contatta i colleghi, chiede loro di inviarle i dati più urgenti, spiegando l'urgenza della richiesta e li integra a mano a mano che li riceve. In seguito, raccoglie le informazioni mancanti, per completare il documento in tempo. Infine, programma un incontro con i colleghi per discutere come affrontare efficacemente eventuali imprevisti in futuro.
 - C Invia una e-mail ai colleghi, chiedendo loro di fornirle i dati mancanti e augurandosi che riusciranno ad inviarglieli entro la scadenza. Poi, se non dovesse ricevere le informazioni richieste, completerà la relazione utilizzando i dati disponibili e quelli che è riuscito a reperire. Infine, consegnerà il documento al Dirigente, facendogli presente le difficoltà e assicurandolo che effettuerà le integrazioni il prima possibile.

- 8) Lei, in qualità di responsabile del gruppo di lavoro, ha illustrato ai suoi collaboratori le nuove procedure operative da seguire per il corretto svolgimento delle attività lavorative. Inizialmente, i componenti del gruppo, di solito molto affidabili, sembravano aver compreso e accolto positivamente questi cambiamenti. Tuttavia, nelle settimane successive, lei ha notato un significativo calo nella qualità delle loro prestazioni e, dopo aver valutato la situazione, si è reso conto che i suoi collaboratori stanno incontrando difficoltà nell'applicare correttamente le nuove modalità operative. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Convoca una riunione con i suoi collaboratori per ribadire l'importanza delle nuove procedure, evidenziandone il valore e facendo presente che la loro adozione è necessaria, poiché in linea con le indicazioni ricevute dall'Amministrazione. Dunque, durante l'incontro, fornisce loro chiarimenti generali e li incoraggia ad impegnarsi maggiormente nell'applicazione delle nuove modalità operative, affinché possa essere ripristinato un livello di prestazione pari a quello precedente.
 - B Organizza un incontro con i collaboratori, invitandoli a condividere le difficoltà riscontrate nell'applicazione delle nuove procedure. Poi, ascolta le loro perplessità e li coinvolge attivamente per identificarne gli aspetti più critici e trovare insieme strategie per risolvere il problema. Inoltre, programma degli incontri per supportarli nell'applicazione corretta delle nuove modalità operative e monitorarne i progressi, intervenendo in modo tempestivo in caso di necessità.
 - C Ritiene che le nuove procedure siano state illustrate in modo molto chiaro e che sia responsabilità dei collaboratori adattarsi ai cambiamenti e dimostrare di riuscire a procedere autonomamente. Dunque, decide di inviare una e-mail a tutto l'ufficio, ribadendo l'importanza di seguire le nuove modalità operative e allegando un documento di riepilogo. Se la qualità delle loro prestazioni dovesse continuare a diminuire, segnalerà la situazione al responsabile.

- 9) Negli ultimi sei mesi, la sua Amministrazione sta affrontando una fase piuttosto critica, caratterizzata da una riduzione del personale e da un repentino aumento delle pratiche da gestire. Dunque, il suo Dirigente le ha assegnato il compito di revisionare e ottimizzare il processo di gestione delle pratiche amministrative, per far fronte all'incremento del carico di lavoro, assicurandosi che, al contempo, siano comunque garantiti elevati standard di qualità nei servizi offerti ai cittadini. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Non ritiene necessario coinvolgere il personale nell'analisi dei processi, poiché questo rischierebbe di rallentare il lavoro e reputa inopportuno introdurre soluzioni digitali, che potrebbero essere troppo

dispendiose in termini di tempo. Dunque, suggerisce al Dirigente di mantenere le procedure attuali, ritenendo che siano già efficienti e che la problematica sia legata principalmente alla mancanza di personale. Quindi, gli propone di chiedere al personale di impegnarsi maggiormente, per far fronte all'incremento delle pratiche, certo del fatto che questa criticità sia solo temporanea.

- B Effettua un'analisi dei processi attuali, coinvolgendo il personale per identificare le inefficienze e le aree di miglioramento. Poi, in base a questo, propone al Dirigente una strategia operativa che include la semplificazione e l'aggiornamento delle procedure esistenti, l'introduzione di soluzioni digitali, la definizione di criteri per stabilire le priorità nella gestione documentale e l'organizzazione di una formazione mirata per il personale. Infine, suggerisce di introdurre i cambiamenti gradualmente, monitorandone il livello di efficacia e apportando modifiche, se necessario.
- C Organizza una riunione con il personale coinvolto per discutere delle difficoltà riscontrate nella gestione delle pratiche amministrative. Poi, in base a questo, propone al Dirigente alcune modifiche alle procedure esistenti, focalizzate principalmente sulla redistribuzione dei carichi di lavoro, ritenendo che introdurre cambiamenti più sostanziali richieda troppo tempo. Infatti, è certo che, al momento, sia importante focalizzarsi solo sul mantenere alta la qualità dei servizi. Se ciò non dovesse essere sufficiente a raggiungere l'obiettivo, valuterà in un secondo momento come procedere.

 *Valerio Pizzani*

 *Roberto Cipriani*



Motivato per

Severino

*genrice
lure*