

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 3

- 1) Il comune di Castelfiorentino intende procedere con il trasferimento del nido d'infanzia "Panda" nella nuova struttura appena costruita, il candidato sviluppi un piano strategico – organizzativo su come gestire il cambiamento per le famiglie e i bambini, organizzare il nuovo gruppo di lavoro, sviluppare e adottare la nuova stesura del progetto pedagogico, progetto educativo e carta dei servizi.
- 2) Cosa significa educare? Principali metodologie educative, rischi, criticità e soluzioni.
- 3) La refezione scolastica nei Comuni. Modalità di gestione, criticità e soluzioni.
- 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 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.
 - B 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.
 - C 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.
- 5) Recentemente, lei è stato assegnato ad un nuovo ufficio e ha notato che uno dei suoi colleghi, molto rispettato e con maggiore esperienza, si rivolge a lei in un modo che considera irrispettoso e poco professionale. Tuttavia, mentre lei si sente profondamente a disagio a causa dell'atteggiamento adottato dal collega, gli altri componenti dell'ufficio sembrano non percepirne la gravità e continuano a interagire normalmente con lui, senza mostrare alcun segno di disapprovazione. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Si confronta con gli altri membri dell'ufficio per comprendere il loro punto di vista in merito al comportamento del collega. Intanto, continua a collaborare con lui come se nulla fosse, adottando un atteggiamento professionale, nella speranza che il suo atteggiamento migliori con il passare del tempo. Poi, se la situazione non dovesse cambiare, cercherà di capire quale sia la strategia più adatta per risolvere il problema.
 - B Aspetta un momento opportuno e, poi, decide di confrontarsi con il collega, esprimendo in modo chiaro il disagio che sta vivendo e condividendo esempi di comportamenti che l'hanno infastidito. Dunque, gli chiede, in modo tranquillo ma deciso, di interagire con lei in modo più consono all'ambiente lavorativo, sottolineando l'importanza di stabilire una collaborazione efficace e costruttiva, a vantaggio di tutto l'ufficio.
 - C Poichè non reputa corretto l'atteggiamento del collega, decide di affrontarlo in modo diretto, sottolineando quanto il suo comportamento sia inadeguato e poco rispettoso e intimandogli di rivolgersi a lei in modo più professionale. Poi, se la situazione non dovesse cambiare, si confronterà direttamente con il vostro responsabile e gli chiederà di intervenire per risolvere definitivamente il problema.

6) Lei è stato incaricato di presentare ai suoi colleghi le funzionalità di un nuovo software, introdotto per gestire digitalmente le pratiche amministrative e migliorare l'efficienza dell'ufficio. Tuttavia, durante la presentazione, nota che alcuni colleghi mostrano segni di disinteresse, mentre altri pongono domande che rivelano una mancanza di comprensione dei concetti base. A riprova di questo, al termine dell'incontro, riceve una e-mail da un collega che le chiede chiarimenti su alcuni aspetti specifici, ammettendo di non aver seguito bene la spiegazione. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Decide di non prestare troppa attenzione all'e-mail del collega, ritenendo che le informazioni fornite durante la presentazione fossero chiare. Dunque, non reputa necessario prendere alcuna iniziativa per assicurarsi che i colleghi abbiano compreso adeguatamente la sua spiegazione. Infatti, ritiene che chi era interessato abbia sicuramente prestato attenzione e compreso, mentre chi mostrava disinteresse non meriti ulteriori chiarimenti.
- B Risponde all'e-mail del collega, fornendogli materiale di approfondimento. Poi, invia una comunicazione a tutti i partecipanti, riassumendo i punti chiave della spiegazione e chiedendo feedback sugli aspetti poco chiari. Infine, sulla base dei riscontri ricevuti, organizza un nuovo incontro, strutturandolo in modo più interattivo, coinvolgendo i colleghi e alternando spiegazioni teoriche a momenti di pratica, mettendosi a disposizione per chiarimenti.
- C Risponde all'e-mail del collega, fornendogli spiegazioni sugli aspetti che non sono chiari e gli suggerisce di leggere il materiale distribuito durante l'incontro. Poi, informa il responsabile della situazione che si è creata durante la formazione e gli chiede, in previsione di altri incontri, di intervenire personalmente per ribadire a tutti l'importanza di ascoltare con attenzione le spiegazioni fornite durante le sessioni di formazione.

7) Il Dirigente ha recentemente introdotto nuove procedure operative con l'obiettivo di migliorare l'efficienza di tutto l'ufficio. Inizialmente, lei e i suoi colleghi avete accolto positivamente questo cambiamento. Tuttavia, dopo alcune settimane, lei ha notato che la qualità delle prestazioni dei suoi colleghi è diminuita significativamente e che stanno incontrando notevoli difficoltà nell'applicare correttamente le nuove modalità operative. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Organizza un incontro con i colleghi per analizzare le loro difficoltà. Poi, sulla base di questo confronto, elabora una proposta per ottimizzare le nuove modalità operative, semplificandole laddove possibile. In seguito, presenta al Dirigente un'analisi delle criticità emerse e le soluzioni proposte, evidenziando come queste possano migliorare l'efficienza dell'ufficio. Infine, suggerisce di introdurre un sistema di monitoraggio per valutare l'impatto e l'efficacia delle modifiche.
- B Ritiene che il calo delle performance dei suoi colleghi sia temporaneo e sia causato dalla necessità di adattarsi alle nuove modalità operative. Infatti, è certo del fatto che, con il tempo e l'esperienza, tutti riusciranno a superare le difficoltà che stanno incontrando in questo momento. Dunque, decide che si confronterà con il Dirigente soltanto se la situazione dovesse peggiorare ulteriormente e lei non riuscisse più a gestirla.
- C Dopo aver ricordato ai suoi colleghi l'importanza che il Dirigente attribuisce all'adozione delle nuove procedure, incoraggia tutti ad impegnarsi maggiormente per riuscire ad applicarle in modo corretto e per evitare un ulteriore calo delle prestazioni. Dunque, pur cercando di comprendere quali siano le cause alla base delle difficoltà riscontrate, ritiene che l'obiettivo principale sia quello di concentrarsi sulla necessità di migliorare l'efficacia operativa.

8) Lei lavora come funzionario amministrativo nell'ufficio Tributi del Comune. Il suo Dirigente le ha assegnato il compito di coordinare l'introduzione di nuove procedure per la gestione delle pratiche tributarie, operazione che rientra in un più ampio progetto di digitalizzazione dei servizi comunali. Le nuove procedure dovrebbero diventare operative entro due mesi ma lei sta incontrando molte resistenze da parte dei suoi collaboratori, che ritengono più efficienti le precedenti modalità operative. Inoltre, diversi imprevisti rischiano di causare ritardi, compromettendo il rispetto delle tempistiche stabilite. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Invia una comunicazione a tutti i suoi collaboratori, ribadendo l'importanza di adottare le nuove procedure, esattamente come stabilito, e sottolineando che si tratta di una decisione già presa, che è necessaria per migliorare l'efficienza del lavoro. Poi, per risolvere gli imprevisti sopraggiunti, si confronta direttamente con il Dirigente, al fine di ricevere specifiche direttive e risolvere i problemi il prima possibile. Infatti, è certo che eventuali ritardi possano essere recuperati nelle settimane successive, lavorando tutti con maggior impegno.
- B Organizza incontri con i collaboratori per comprendere le criticità da loro riscontrate e spiegare i vantaggi derivanti dall'introduzione delle nuove procedure. Inoltre, analizza le cause alla base degli imprevisti e, tenendo conto di tutte le informazioni raccolte, sviluppa un piano d'azione, da sottoporre al Dirigente, che includa una formazione mirata per il personale, un supporto tecnico a loro dedicato e una riorganizzazione più efficace dei compiti. Infine, monitora lo stato di avanzamento delle attività, per identificare eventuali criticità e risolverle tempestivamente.
- C Organizza una riunione con i collaboratori per ascoltare le loro preoccupazioni e cercare di motivarli, evidenziando i vantaggi derivanti dall'introduzione delle nuove procedure. Tuttavia, visto il rischio di eventuali ritardi, preferisce non approfondire le resistenze manifestate da ciascuno. Poi, per far fronte agli imprevisti sopraggiunti, chiede il supporto del gruppo di lavoro, dicendo loro di trovare una soluzione il prima possibile e di tenerla aggiornata, al fine di intervenire se dovessero emergere ulteriori problemi.

Stabilito
Genice use
Stabilito
Genice use
Stabilito
Genice use
Stabilito
Genice use
Stabilito
Genice use

[Handwritten signatures]

9) 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 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.
- 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 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.

 *Valerio Pizzoni*

Genova 1/10

 *Roberto G. ...*

Severino
Antonio ...

2 6 2