

PROVA TEORICO PRATICA DEL 12/09/2023

PROVA 1

Domanda 1

Recentemente, Mario, un vostro collaboratore, vi sta dando delle preoccupazioni: è sempre stato molto puntuale ed attento alla qualità del proprio lavoro, ma nell'ultimo mese la sua performance è molto peggiorata.

Avete cercato di approfondire la questione ed avete scoperto che Mario è rimasto deluso da non aver ricevuto un incarico al quale teneva molto e che è stato invece affidato a Carla.

Cosa fate?

Domanda 2

Fra 3 settimane è previsto un incontro determinante per il vostro settore.

Due giorni prima della data prevista, voi partirete per lavoro e quindi quel giorno sarete fuori Italia e difficilmente raggiungibili, quindi parteciperà al vostro posto Maria.

Dovete ancora preparare la documentazione e siete un po' preoccupati: Maria è tecnicamente molto preparata, ma non ha mai gestito una situazione simile.

Come vi organizzate?

Domanda 3

Questo pomeriggio il vostro collaboratore Giovanni vi ha chiesto con tono esasperato di spostare il collega Antonio in un altro settore, altrimenti chiederà lui stesso il trasferimento.

Siete riusciti a calmarlo e a temporeggiare, ma temevate da tempo che sarebbe arrivato questo momento: Giovanni è un uomo di grande esperienza e concretezza ed è sempre stato una risorsa importante nel vostro gruppo. Si impegna molto nel proprio lavoro e segue con attenzione e scrupolo metodi e regole.

Antonio è arrivato nel vostro gruppo circa un anno e mezzo fa, provenendo da una breve esperienza in un'altra azienda fatta dopo aver preso il dottorato e sta proponendo una serie di innovazioni.

Giovanni reagisce come se queste proposte fossero un attacco al proprio modo di lavorare e si è nel tempo irrigidito, evidenziando le situazioni nelle quali le soluzioni proposte non hanno prodotto risultati.

Il gruppo dei vostri collaboratori si è diviso in due fazioni: una pro-Giovanni e l'altra pro-Antonio.

Sentite che la situazione sta per esplodere.

Cosa fate per disinnescarla?

PROVA 2

Domanda 1

Negli ultimi mesi la tensione all'interno del vostro Servizio sta diventando sempre più pesante. Pare che la maggior parte dei vostri collaboratori sia entrato in conflitto con Andrea, accusandolo di essersi specializzato nell'evitare i lavori più faticosi e noiosi e di non prestarsi mai a fare straordinari.

Ieri Andrea è entrato nel vostro ufficio confidandovi di sentirsi trattato iniquamente dagli altri colleghi, che lo tagliano fuori dal gruppo.

Come affrontate la situazione?

Domanda 2

Da qualche tempo avete notato che Gabriele è meno performante del solito. Capita spesso che arrivi in ritardo e anche durante la giornata vi capita di vederlo distratto.

Ieri ha commesso un errore piuttosto grave e causato da poca attenzione. Quando gli avete chiesto come mai, si è scusato molto e vi ha spiegato che in effetti anche lui non è contento del proprio modo di lavorare, ma davvero non riesce più a continuare a svolgere le mansioni che gli sono affidate, poiché sono molto usuranti e ripetitive e non regge più il fatto di essere l'unico di tutto il gruppo a svolgerle.

Voi sapete che Gabriele ha ragione, perché le attività che svolge sono pesanti e noiose. Tuttavia, sono anche molto complesse e cruciali per l'attività di ARPAE, e non ci sono altri vostri collaboratori che siano in grado di svolgerle.

Come affrontate la situazione?

Domanda 3

Il vostro settore è coinvolto in due progetti estremamente complessi e rilevanti, anche in considerazione dell'impatto sulla popolazione delle decisioni che saranno prese. Di conseguenza, anche la rilevanza mediatica è molto significativa.

Avete delegato la gestione di uno dei due progetti a Giulia, che sta lavorando molto bene. Tuttavia, ieri è uscito su un importante quotidiano nazionale un articolo feroce sul progetto e il Direttore Generale è venuto da voi esprimendo una forte preoccupazione evidenziando la necessità di un presidio adeguato nella valutazione del progetto.

Come gestite questa situazione?

PROVA 3 (PROVA ESTRATTA)

Domanda 1

Da qualche tempo Nicola e Tommaso, colleghi affiatati e collaborativi da molti anni, colgono qualunque occasione per discutere, con effetti molto negativi sulla qualità del lavoro non solo loro, ma anche degli altri vostri collaboratori.

Avete saputo che la tensione tra i due è iniziata in occasione di una gita in canoa durante la quale i due hanno avuto una discussione a proposito del percorso da seguire e, nel discutere, non hanno visto un masso che ha affondato la canoa.

Da quel momento, ogni tipo di collaborazione è diventata occasione di recriminazioni e accuse reciproche.

Come affrontate questa situazione?

Domanda 2

Da qualche tempo avete notato che Stefano, che è sempre stato molto proattivo e innovativo, non propone più nessun tipo di soluzione e, se incontra un problema o una difficoltà, si blocca.

Approfondendo la questione, avete scoperto che due mesi fa Stefano è stato duramente ripreso da un alto Dirigente di un Ente con cui Arpae collabora abitualmente perché, per affrontare una situazione complicata, non stava seguendo le procedure usuali. Stefano ha provato a spiegare che il particolare contesto non lo consentiva, ma il Dirigente ha replicato - davanti a tutti i colleghi - che non voleva essere contraddetto e che, se fosse avvenuto nuovamente un fatto analogo, avrebbe provveduto personalmente a segnalarglielo al Direttore Generale chiedendone una diversa assegnazione. Stefano ha sentito alcuni colleghi che hanno commentato "finalmente qualcuno l'ha messo a posto, lui che sa sempre tutto!" e, da quel momento, questi ha perso ogni spinta innovativa e slancio nel lavoro.

Come intervenite?

Domanda 3

Avete affidato a Laura un progetto molto importante per il vostro settore. Eravate tranquilli fino a ieri, quando avete scoperto che le attività sono in ritardo e Laura non vi aveva informato di nulla.

Quando le avete chiesto spiegazioni, vi ha risposto che si è verificato un problema, ma che non ve ne ha parlato perché riteneva di avere comunque la situazione sotto controllo e di poter rapidamente recuperare il tempo perso. Essendo il primo progetto importante che le veniva affidato, temeva di perderne la responsabilità se vi avesse parlato del problema.

Capite il suo punto di vista, ma, chiaramente, la sua decisione ha sortito l'effetto opposto e ora voi avete perso fiducia.

Come gestite la situazione?

PROVA TEORICO PRATICA SUPPLETIVA DEL 26/09/2023

PROVA 1 (PROVA ESTRATTA)

Domanda 1

Andrea e Michele sono sempre stati colleghi affiatati e collaborativi, ma ultimamente pare che ogni occasione di incontro si trasformi immediatamente in uno scontro acceso. Approfondendo la questione, avete saputo che i due hanno litigato in occasione di una gita fuori porta durante la quale sono rimasti impantanati con le auto: secondo Michele, che guidava, Andrea aveva tracciato male il percorso, mentre secondo Andrea era Michele che non aveva saputo leggere la mappa e destreggiarsi sui sentieri.

La questione sarebbe quasi divertente, se non fosse che ne risente fortemente anche il lavoro, perché ogni piccolo problema è occasione di reciproche accuse di incompetenza, imperizia, superficialità, incapacità di decisione e altre gravi mancanze.

Come intervenite?

Domanda 2

Avete notato che da qualche mese Giovanna, che è sempre stata molto precisa e puntuale, è spesso distratta e, cosa che non era mai accaduta in precedenza, ha mancato delle scadenze molto importanti.

Avete parlato con Giovanna, che si è dimostrata molto dispiaciuta dell'accaduto e, sorprendendovi molto, vi ha chiesto di cambiarle mansione.

Giovanna è la persona più esperta nel proprio lavoro, che è estremamente tecnico e complesso. Tutti la riconoscono e si rivolgono a lei per i casi più difficili, e avete sempre pensato che questo fosse sufficiente per motivarla, ma quando le avete parlato avete capito che anni nello stesso ambito molto specialistico hanno reso il lavoro monotono. Purtroppo però nessuno nella vostra squadra sarebbe in grado di sostituirla e la formazione per imparare a svolgere le attività di Giovanna è molto lunga.

Come affrontate la situazione?

Domanda 3

Il mese prossimo il vostro collaboratore Antonio si recherà all'estero per collaborare ad un progetto molto importante. Tutti si aspettavano che avreste partecipato voi, ma siete bloccati in un altro impegno che non potete spostare.

Siete un po' preoccupati perché Antonio è uno dei vostri collaboratori tecnicamente più preparati, ma non ha mai gestito in autonomia un progetto così importante non solo sul piano dei contenuti, ma anche delle relazioni istituzionali.

Come gestite la situazione?

PROVA 2

Domanda 1

È la prima volta che delegate a Luigi un progetto così importante e, a vostro avviso, sta lavorando molto bene: le attività stanno procedendo nei tempi, nonostante si siano verificati alcuni imprevisti, che Luigi ha saputo gestire molto bene e siete particolarmente soddisfatti del modo in cui ha affrontato alcuni conflitti che erano sorti all'interno del gruppo.

Ieri sera, verso le 7 è venuto nel vostro ufficio e vi ha chiesto di toglierlo dall'incarico. Per voi è stato un fulmine a ciel sereno, ma Luigi vi ha spiegato che non regge più la tensione, sia relativa ai problemi da affrontare che alla gestione del gruppo di persone e pensa di non essere tagliato per questo ruolo.

Voi sapete di non aver mai avuto un collaboratore così bravo a gestire i progetti.

Come intervenite?

Domanda 2

Eravate molto contenti di essere riusciti fare trasferire in Arpae Gilberto da un altro Ente, ma vi state ricredendo. Certo, tecnicamente Gilberto è bravissimo ed ha introdotto nuovi modi di lavorare che hanno reso l'attività più rapida e precisa. Tuttavia, il suo inserimento sta creando gravi tensioni nel gruppo, poiché Gilberto a volte nel proporre i nuovi modi di lavorare ha ridicolizzato quello che veniva fatto fino ad ora e alcune persone si sono offese. Fra queste, più di tutti Antonio, un gran lavoratore che è sempre stato il leader indiscusso del gruppo, si è sentito messo in discussione e "tradito" da quelli che hanno accolto entusiasticamente le proposte di Gilberto. Il gruppo è ormai diviso in due fazioni e voi avete saputo che Antonio sta cercando un altro lavoro e questo per voi sarebbe un grave problema.

Cosa fate?

Domanda 3

Negli ultimi giorni avete notato che Claudia, che di solito è una grande lavoratrice, svolge le proprie mansioni con poca attenzione e prendendosi pause più lunghe del solito. Quando le avete chiesto di occuparsi di un'urgenza, l'ha fatto, ma rammaricandosi del fatto che tutti gli oneri toccano a lei e gli onori ad altri. Approfondendo, avete scoperto che Claudia si aspettava di essere coinvolta su un interessante progetto del quale avete invece incaricato Antonella.

Come gestite la situazione?

PROVA 3

Domanda 1

Da un po' di tempo Renato lavora molto sotto tono. Lui, che è sempre stato intraprendente, proattivo e pieno di proposte, ora non prende iniziative e porta sul vostro tavolo ogni minimo problema che incontra, anche se voi sapete bene che lui avrebbe le competenze per risolverli.

Ritenete che il cambio di atteggiamento sia dovuto al fatto che qualche mese fa, ha commesso un errore che, se voi non foste intervenuti per tempo, avrebbe potuto portare a gravi danni.

Voi sapete bene che questi errori possono capitare e che è proprio questo il motivo per cui avete verificato prima di chiudere la decisione. Ma Renato è rimasto come paralizzato.

Come intervenite?

Domanda 2

Anna sta lavorando a un progetto molto importante, con ottimi risultati: nonostante la giovane età sta gestendo molto bene le attività sia sul piano tecnico che su quello delle relazioni con le altre istituzioni. Purtroppo è un progetto che ha un'alta visibilità e ieri su un importante quotidiano è uscito un articolo che attaccava pesantemente il progetto e la sua gestione.

Il Direttore Generale è venuto nel vostro ufficio e, premesso di aver totale fiducia in voi e nelle vostre scelte, vi chiedeva di analizzare bene la situazione e assicurarsi che il progetto sia ben presidiato.

Cosa fate?

Domanda 3

Da qualche tempo le relazioni all'interno del vostro gruppo di lavoro si stanno facendo più tese da quando è arrivato Stefano. A parere degli altri, pare che Stefano sia "specializzato" nell'evitare i lavori più complessi, che se c'è da dare una mano a qualcuno, lui sia sempre impegnato in qualche attività più importante e che poi sia sempre pronto a criticare il lavoro degli altri.

Questa sera Stefano è entrato nel vostro ufficio lamentando il fatto che tutti lo escludono dai lavori più interessanti e complessi e che nessuno accetta il suo aiuto e i suoi consigli. La comunicazione è stata interrotta da una telefonata del Direttore Generale, ma voi sapete che Stefano non lascerà cadere la questione. E gli altri vostri collaboratori nemmeno.

Come intervenite?