

## PROVA 3 – SEZIONE 1

- 1) L'attuazione delle direttive comunitarie da parte delle Regioni
- 2) L'autonomia differenziata
- 3) Le tipologie di accesso agli atti previste dall'ordinamento nazionale e regionale
- 4) Disciplina e finalità del sistema pubblico di connettività
- 5) Gli strumenti di programmazione finanziaria della Regione
- 6) I principi generali per la redazione dei testi normativi e le regole da osservare in tema di linguaggio normativo

*[Handwritten signatures and initials]*



## Prova 3 - Sezione 2

### SOLUZIONE DEI PROBLEMI

- 1** Nella tua regione si è verificato un aumento significativo del tasso di disoccupazione giovanile, infatti, molti neolaureati faticano a trovare lavoro una volta terminati gli studi. In qualità di dirigente dell'ufficio per l'impiego, decidi di promuovere insieme al tuo team una serie di attività di orientamento e formazione professionale per aiutare i giovani ad acquisire le competenze necessarie per trovare occupazione. Inoltre, proponi alla società che gestisce il trasporto pubblico di offrire un abbonamento scontato per i giovani disoccupati, al fine di agevolare gli spostamenti per partecipare i colloqui di lavoro. La società, pur accogliendo l'iniziativa, richiede una sovvenzione cospicua all'ufficio per l'impiego per coprire i costi delle riduzioni tariffarie. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.
- a. Reputo che le attività di orientamento e formazione professionale rivolte ai neolaureati siano sufficienti per aumentare il tasso di occupazione di questi ultimi, quindi, concentro le risorse a disposizione dell'ufficio per l'impiego in questa iniziativa così da evitare un dispendio insostenibile di fondi.
  - b. Convoco il team di lavoro così che i membri discutano del tema in questione e confido che siano loro a decidere se promuovere le attività di orientamento e formazione o se sovvenzionare la società di trasporto pubblico, per evitare che le spese riguardanti il progetto diventino insostenibili per il mio ente.
  - c. Analizzo insieme al mio team in maniera critica le diverse alternative di soluzioni possibili individuabili, concentrandomi su quelle in grado di coniugare i due filoni di investimento economico, per le attività di orientamento e formazione professionale e per sovvenzionare la richiesta della compagnia ferroviaria.
  - d. In accordo con la società di trasporto pubblico decido di offrire viaggi gratuiti per i giovani solo nei giorni in cui devono raggiungere il luogo concordato per sostenere i colloqui di lavoro organizzati dall'ufficio per l'impiego, per evitare che le spese riguardanti questa iniziativa diventino insostenibili per il mio ente.
- 2** Sei il responsabile delle Politiche Sociali di un comune di medie dimensioni e ti rendi conto che sempre più anziani vivono da soli e svolgono con difficoltà le loro attività quotidiane. Decidi di promuovere insieme al tuo team una serie di iniziative per migliorare la qualità della vita degli anziani, come ad esempio l'organizzazione di servizi di assistenza domiciliare e la creazione di un centro diurno che li coinvolga in attività ricreative. Inoltre, proponi di istituire un gruppo di volontari che offra loro la possibilità di spostarsi nel centro urbano per effettuare commissioni. Questo progetto richiede il coinvolgimento di diverse organizzazioni non governative e di volontari, il che potrebbe comportare ritardi nell'attivazione e difficoltà di coordinamento. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.
- a. Identifico rapidamente ed in maniera sistematica le criticità dovute al coordinamento delle differenti parti coinvolte, per stabilire insieme al team un piano di priorità di interventi che sia rispondente alle esigenze della comunità.
  - b. Ritengo che per migliorare la qualità della vita degli anziani basti organizzare servizi di assistenza domiciliare e creare un centro diurno per svolgere attività ricreative, in modo tale da prendersi cura anche dei cittadini con maggiori difficoltà.
  - c. Ritengo fondamentale il programma di miglioramento della qualità della vita degli anziani, ma ritengo altrettanto necessario la collaborazione di tutte le parti coinvolte, quindi, aspetto che si coordinino tra loro prima di avviare il progetto.
  - d. Porto avanti il progetto inerente alla creazione di un centro diurno che coinvolga gli anziani in attività ricreative; pertanto, gestisco in itinere l'avanzamento dei lavori e le problematiche ad esso connesse e, se necessario, affronterò i problemi riguardanti le tempistiche prolungate con il mio team.
- 3** Sei il dirigente dell'ente pubblico che si occupa del ciclo idrico di una città costiera e stai affrontando un grave problema di inquinamento delle acque marine, che sta causando preoccupazioni per la salute pubblica e l'ecosistema marino. Le principali fonti di inquinamento includono i rifiuti domestici e l'agricoltura intensiva, ma soprattutto lo scarico di rifiuti industriali. Stai coinvolgendo esperti ambientali e autorità locali per adottare misure immediate e una strategia a lungo termine al fine di risolvere la situazione. Il tuo obiettivo è proteggere il mare e migliorare la qualità della vita della comunità, ma la riluttanza di alcune attività industriali locali, che temono impatti economici negativi, sta bloccando



## Prova 3 - Sezione 2

- c. Propongo di organizzare una riunione con il gruppo di lavoro per valutare se il nuovo servizio sia adatto alle nostre esigenze, se possediamo le risorse necessarie per implementarlo e colgo l'occasione per esporre i miei dubbi e le mie perplessità.
- d. Sono aperto alle nuove idee avanzate dai miei collaboratori in quanto accolgo sempre positivamente i punti di vista differenti dal mio; pertanto, approfondisco la proposta del nuovo servizio da introdurre discutendone con loro per capire come implementarlo in modo efficace.
- 6 In qualità di direttore di una biblioteca pubblica situata nel tuo comune stai lavorando allo sviluppo di un nuovo sistema di prestito e restituzione dei libri basato su un'app mobile che consente agli utenti di verificare la disponibilità dei libri che sono presenti in struttura da remoto. Questo agevolerebbe anche la modalità di prenotazione e ritiro presso la biblioteca, migliorando la qualità dei servizi che la struttura offre. Durante una riunione con il tuo team, uno dei membri suggerisce di lanciare la nuova app anche se si tratta di una "versione demo" che potrebbe presentare qualche minimo e ininfluente contrattempo operativo che solo con l'utilizzo può essere risolto. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Mi attivo per rendere operativa l'app il prima possibile così da agevolare la fruizione del servizio di prenotazione e ritiro dei libri da parte dei cittadini, oltre che attivare subito il processo di ottimizzazione dell'app; incoraggio tutti i dipendenti a vivere il cambiamento come un'opportunità, trasmettendo l'importanza del progetto.
- b. Attivo il servizio prestito e restituzione online tramite la nuova app solo per due giorni alla settimana così da evitare che sia io a rimetterci la credibilità in caso di disagi; infatti, ritengo preferibile offrire il servizio innovativo con l'attivazione 7/7 giorni solo quando avremo una versione definitiva dell'app.
- c. Non mi assumo la responsabilità di attivare il servizio innovativo sin da subito in quanto l'app non è ancora nella sua versione definitiva e temo che un cambiamento comunque possa generare disagi e compromettere l'immagine del servizio.
- d. Nonostante ritenga che la modalità di prestito e restituzione dei libri attuale sia adeguata al servizio che la struttura offre, faccio uno sforzo per accettare la novità proposta sperando che l'innovazione apporti reali benefici sia per gli utenti che per i dipendenti della biblioteca.

## GESTIONE DEI PROCESSI

- 7 Da più di otto anni ricopri il ruolo di dirigente di un'area del Ministero della Cultura che si occupa della tutela del patrimonio culturale ed artistico. Ti è stato assegnato l'incarico di revisionare e aggiornare le procedure esistenti che regolano la gestione e la promozione dei principali siti archeologici nazionali. In vista della stagione estiva è necessario stringere i tempi per portare a termine il progetto di revisione ed implementazione di cui ne detieni la responsabilità. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Data l'urgenza di portare a termine il progetto di revisione ed implementazione delle procedure esistenti, suddivido il carico di lavoro senza tener conto della disponibilità di ciascun collaboratore poiché il progetto è prioritario ed è necessario terminarlo nei tempi prestabiliti.
- b. Per ottimizzare il ritorno economico proveniente dal patrimonio culturale, nonché rispettare i tempi previsti per concludere il progetto faccio affidamento esclusivamente sui dipendenti più esperti poiché ritengo che questo sia il modo più sicuro per garantire la riuscita del progetto.
- c. Strutturo le fasi del processo programmando, gestendo e monitorando le risorse a disposizione della struttura (economico-finanziarie, umane, strumentali) tenendo conto dei vincoli e degli obiettivi legati al progetto e in coerenza con le strategie delineate precedentemente.
- d. Suddivido il lavoro in maniera equa tra i collaboratori, quindi, eleggo un membro tra loro che funga da supervisore del progetto per assicurarmi la riuscita di quest'ultimo nei tempi previsti così da garantire un sostanziale ritorno economico.
- 8 Sei il responsabile dell'ufficio che si occupa di gestire il traffico e la viabilità della città in cui operi, che negli ultimi anni ha visto un progressivo aumento del traffico e degli incidenti nell'area urbana. Il tuo team sta lavorando a un progetto per installare un sistema di telecamere e sensori che possa rilevare eventuali incidenti stradali e segnalare le zone di congestione del traffico in tempo reale ai conducenti**



## Prova 3 - Sezione 2

così da evitare ingorghi e diminuire il rischio di incidenti stradali. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.

- a. Avendo già la responsabilità su più progetti, delego la supervisione del progetto inerente all'installazione di un sistema di telecamere e sensori al membro del gruppo con più esperienza così che sia lui a gestire il processo nelle varie fasi, dalla progettazione alla fase finale di testing dell'impianto di sicurezza.
- b. Data la crescente importanza del progetto, mi focalizzo sullo sviluppo dell'impianto di monitoraggio a mezzo video; quindi, mi concentro sullo stato di avanzamento del lavoro senza badare alla gestione
- c. Assegno a ciascun membro del gruppo di lavoro l'attività che ritengo più idonea in base alle sue caratteristiche professionali; pertanto, il team seguirà il progetto in autonomia e, dopo aver portato a termine il lavoro, intervengo per controllarne il risultato.
- d. Pianifico le attività del team individuando le priorità sulla base degli obiettivi e monitoro costantemente, ed attraverso varie modalità, l'andamento del progetto in funzione delle scadenze per massimizzarne l'efficienza ed evitare sprechi di tempo e denaro.

9 Dopo aver maturato diversi anni di esperienza nel settore pubblico, ti viene assegnato l'incarico di dirigente di un ufficio che si occupa della gestione delle emergenze in caso di calamità naturali. Nella tua zona, infatti, negli ultimi anni si sono verificate diverse alluvioni e frane che hanno causato danni ingenti alle infrastrutture e alle abitazioni. Insieme al tuo team, hai deciso di investire su progetti di prevenzione e di pronto intervento, come ad esempio la realizzazione di opere di contenimento delle acque e la formazione di squadre di volontari pronte ad agire in caso di emergenza. Tuttavia, le risorse a disposizione sono limitate e ciò comporta il rischio di non riuscire ad intervenire tempestivamente in caso di calamità. Tra le seguenti azioni indica quelle che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.

- a. Organizzo una riunione per discutere con il mio team riguardo a come investire le risorse a disposizione per l'attuazione di un progetto di prevenzione e di pronto intervento in quanto non conosco le specifiche esigenze di ogni area del centro urbano; quindi, lascio che siano loro a guidare il progetto.
- b. Gestisco le risorse a disposizione massimizzandone l'efficacia e realizzando progetti di prevenzione e di pronto intervento che gestirò, insieme al mio team, affinché vengano arginate tutte le emergenze, considerando i vincoli ed i carichi di lavoro di ciascun collaboratore.
- c. Per far sì che si riesca ad arginare almeno le emergenze più importanti, investo tutte le risorse a disposizione su un programma di contenimento delle acque sull'area centrale del mio comune, la più ampia presente sul territorio, così da non disperdere le risorse a disposizione.
- d. Data la carenza di risorse a disposizione, propongo al mio gruppo di lavoro di sospendere la realizzazione di opere di contenimento delle acque e la formazione di squadre di volontari; quindi, aspetto lo stanziamento di ulteriori fondi dalla regione.

### DECISIONE RESPONSABILE

10 Sei il responsabile del dipartimento di sviluppo urbano del tuo comune che ha ottenuto finanziamenti pubblici per riqualificare le aree dismesse della città e promuovere l'insediamento di nuove attività commerciali. Questo progetto di investimento potrebbe stimolare la crescita economica locale e creare nuovi posti di lavoro. La sfida richiesta è sviluppare un piano strategico che massimizzi l'utilizzo delle risorse pubbliche nel minor tempo possibile. Tra le seguenti azioni, indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.

- a. Scelgo, tra le possibili soluzioni a mia disposizione, la decisione maggiormente percorribile tenendo in considerazione le caratteristiche paesaggistiche e le necessità del centro urbano ponendo particolare attenzione sulle aree dismesse oltre che alle attività commerciali da avviare.
- b. Aggiro gli aspetti tecnici e le potenziali criticità del progetto ma agisco velocemente per guadagnare tempo necessario alla realizzazione del progetto di riqualificazione delle aree dismesse e della promozione di nuove attività commerciali. Questa decisione non bada all'analisi degli impatti e delle esigenze dei quartieri coinvolti ma apporta comunque benefici.
- c. Colgo l'occasione nell'immediato, anche consapevole del fatto che questo progetto di riqualificazione delle aree dismesse potrà essere particolarmente importante per la mia carriera professionale.



## Prova 3 - Sezione 2

- d. Mi dedico alla progettazione di nuove attività commerciali, senza dare troppo peso al recupero delle aree dismesse che richiederebbero un eccessivo intervento ed un notevole impiego di energie.
- 11 Sei un dirigente dell'Ufficio del personale di un ente pubblico del tuo comune. Ti accorgi che la gestione delle ferie dei dipendenti sta diventando un problema da affrontare, a causa delle sovrapposizioni e della mancanza di copertura in alcuni periodi cruciali. Non essendo un esperto di pianificazione delle risorse umane, hai notato che un dipendente interno sembra avere una buona capacità organizzativa anche se non è esperto del gestionale dell'Ufficio del personale. Tra le seguenti azioni, indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Al momento reputo superfluo integrare una nuova risorsa nell'Ufficio del personale che coordino in quanto ritengo che gli attuali collaboratori debbano organizzarsi per evitare sovrapposizioni e quindi mancanza di copertura nei momenti cruciali del lavoro.
- b. Richiedo al candidato maggiori dettagli sulle competenze acquisite e su come intende acquisire quelle mancanti quindi prendo la decisione per me più efficace sulla base delle informazioni raccolte; inoltre, mi assumo la responsabilità della decisione.
- c. Coinvolgo la nuova risorsa basandomi principalmente sulla sua anzianità o rapporto personale con me, senza valutare né le competenze né le potenziali criticità poiché reputo che questi fattori siano sufficienti per giungere alla decisione.
- d. Coinvolgo la risorsa interna senza ulteriori verifiche ed approfondimenti in quanto l'urgenza non mi consente di tener conto di tutti gli aspetti utili per effettuare un'analisi completa della gestione del piano ferie dell'Ufficio.
- 12 Sei il responsabile dell'archivio storico dell'area archeologica della tua regione da ormai molti anni, esso ha bisogno di un aggiornamento del software per semplificare il processo di prestito e restituzione dei tomi. Valutare se investire in nuove tecnologie per migliorare l'efficienza dell'organizzazione rappresenta una decisione fondamentale, anche se richiede un investimento finanziario significativo che potrebbe incidere sulle risorse destinate all'acquisizione di nuovi libri. Tra le seguenti azioni, indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Procedo all'ammodernamento del software necessario per agevolare la procedura di registrazione dei tomi usciti dall'archivio e della loro restituzione senza effettuare valutazioni meticolose in quanto, da anni, la struttura non investe sugli aspetti tecnologici.
- b. Mi affido ai colleghi con un alto livello di esperienza, in quanto maggiormente competenti nell'ambito, per valutare qual è il modo più agile di procedere all'ammodernamento del software, tenendo in considerazione le loro osservazioni.
- c. Richiedo una valutazione più dettagliata dei costi e dei benefici per agevolare la procedura di registrazione dei tomi e rimando la decisione ad un secondo momento quando avrò tutte le informazioni che mi faranno sentire sicuro della scelta.
- d. Riconosco gli elementi controversi della decisione e gli aspetti potenzialmente benefici dell'aggiornamento del software e scelgo tra le possibili alternative la decisione maggiormente percorribile rispetto alle caratteristiche dell'utenza.

### ORIENTAMENTO AL RISULTATO

- 13 Sei il dirigente di una struttura pubblica che si occupa di servizi ambientali e devi affrontare una situazione d'emergenza causata da un aumento del tasso di inquinamento nella tua città riconducibile al ristagno di smog dovuto alle alte temperature. Considerando le risorse disponibili, convochi i responsabili ed i tuoi collaboratori per trovare soluzioni efficaci utili a garantire un approccio proattivo e preventivo e discutete su come affrontare la situazione d'emergenza, pur sapendo che il periodo è già intenso a causa dei progetti già in essere. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. A seguito della riunione tenuta con i responsabili ed il gruppo di lavoro e dopo un ampio studio su come investire al meglio le risorse disponibili, organizzo una riunione per scambiarmi aggiornamenti in merito ai compiti svolti e quindi consigli su come svolgere i rimanenti.

## Prova 3 - Sezione 2

- b. Per tamponare la situazione d'emergenza causata dall'elevato tasso di inquinamento, invito tutti i collaboratori a partecipare ad una sessione di brainstorming utile a vagliare le alternative possibili per ridurre l'inquinamento.
- c. Insieme agli altri responsabili, fisso obiettivi sfidanti per me stesso e per i miei collaboratori in linea con le risorse a disposizione, funzionali al raggiungimento di elevati standard qualitativi in merito alla tutela dell'ambiente e riduzione dell'inquinamento.
- d. Convengo con i responsabili e con i membri del team con cui mi sono confrontato che debba essere il ministero a fornirci le direttive per affrontare in maniera consona la situazione d'emergenza che si è palesata; quindi, rimando le attività più complesse ad un momento più propizio.
- 14 Sei il direttore di una biblioteca pubblica nel tuo comune e devi far fronte ad una crescente richiesta di prestito di libri dovuta ad un aumento del tempo libero riconducibile all'avvento della stagione estiva e di conseguenza alla chiusura delle scuole. Inoltre, la maggior parte del personale che opera nella biblioteca è esonerato dal lavoro per il periodo estivo; quindi, ti trovi a dover gestire la situazione emersa proponendo un piano che garantisca il servizio pubblico offerto dalla struttura. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Nonostante gli ostacoli e le criticità dovute all'aumento di richieste di prestiti di libri ed alla carenza di personale, mi impegno a portare avanti in modo efficiente il compito affidatomi in qualità di dirigente, mantenendo un servizio di qualità da offrire ai cittadini.
- b. Agisco tempestivamente con l'aiuto dei dipendenti disponibili nella struttura senza fissare obiettivi specifici in quanto ognuno è consapevole di come si debba intervenire ed in quanto le risorse a disposizione non consentirebbero il raggiungimento di questi.
- c. Provo ad affrontare la situazione emersa nella struttura pubblica che dirigo; data l'assenza di personale mi impegno per tamponare le criticità che si presentano al momento cercando di soddisfare le esigenze dei cittadini, per quanto la situazione lo consenta.
- d. Delego la responsabilità della gestione e pianificazione della situazione emersa alle risorse disponibili facendo in modo che siano loro a gestire le richieste pervenute. Questo mi permette di concentrarmi sull'approvvigionamento di nuovo materiale da mettere a disposizione degli utenti.
- 15 Sei il responsabile dell'ufficio tecnico e viabilità di un comune di medie dimensioni. Hai ricevuto numerose segnalazioni da parte dei cittadini riguardo allo stato di degrado delle strade e dei marciapiedi, che presentano buche e crepe pericolose per la circolazione dei pedoni e dei veicoli. Inoltre, molti cittadini si lamentano della mancanza di illuminazione pubblica in alcune zone, che rende difficile la circolazione notturna. Ti trovi quindi a dover affrontare questa problematica nonostante le risorse a disposizione della struttura necessarie ad effettuare le riparazioni e l'installazione di nuovi impianti di illuminazione siano scarse e il personale sia già impegnato in altri progetti. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Ritengo che il problema sia più ampio di quanto l'ufficio tecnico sia in grado di gestire; resto quindi in attesa di indicazioni dai vertici e nel frattempo invito i collaboratori a concentrarsi su altri progetti già avviati o maggiormente realizzabili con le risorse a disposizione.
- b. Organizzo una riunione insieme ai miei collaboratori che mira a raccogliere le idee e le proposte di tutti i partecipanti per gestire al meglio la situazione critica e, dopo averne discusso insieme, promuovo quella maggiormente condivisa durante la riunione.
- c. Mi occupo di incaricare i dipendenti a disposizione della progettazione della manutenzione delle infrastrutture presenti nel comune in questione, pur consapevole di non poter apportare le modifiche richieste dai cittadini in modo tempestivo.
- d. Mi faccio carico in prima persona della problematica emersa al fine di offrire un livello del servizio adeguato; promuovo anche delle iniziative non necessariamente collegate al mantenimento delle infrastrutture ma comunque funzionali alla circolazione urbana.

### GESTIONE DELLE RELAZIONI INTERNE/ESTERNE

- 16 Sei un dirigente del dipartimento incaricato di garantire il welfare sociale nell'area geografica in cui operi. Hai l'obiettivo di migliorare l'efficacia dei servizi offerti dalle diverse aree coinvolte, come**



### Prova 3 - Sezione 2

**l'assistenza sociale, la sanità e le politiche per l'occupazione. Ovviamente, sai bene che ciascuna area è solita adottare strumenti diversi ed ha sistemi informativi non collegati tra loro. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

- a. Scelgo di lavorare con i vari settori coinvolti attraverso un canale e una modalità di comunicazione standard, senza personalizzarlo in base agli interlocutori per evitare che si creino discrepanze e disallineamenti tra i collaboratori appartenenti a gruppi differenti.
- b. Organizzo incontri regolari tra i diversi settori per condividere progressi, sfide e best practice, promuovendo relazioni professionali efficaci e collaborative basate sulla fiducia. Inoltre, ascolto gli stakeholder coinvolti in modo partecipe per coglierne le esigenze.
- c. Ritengo che ogni settore debba performare seguendo il proprio metodo di lavoro pertanto non reputo utile un'interazione costante tra essi; saranno quindi i membri stessi dei vari gruppi ad organizzare internamente i rapporti di dipendenza e a scegliere il livello di collaborazione con gli altri team.
- d. Mi impegno a svolgere la funzione di intermediario tra i vari settori per trasferire le informazioni rilevanti tra un gruppo e l'altro; inoltre lascio che lavorino separatamente per raggiungere gli obiettivi in modo tempestivo e che si concentrino sulle dinamiche interne ai propri gruppi.
- 17 Nel dipartimento dei trasporti del tuo ente, ricopri da circa dieci anni il ruolo di dirigente. Come tale, hai il compito di promuovere una nuova politica di mobilità sostenibile, che coinvolge diversi dipartimenti sul territorio ed una vasta rete di trasporti pubblici locali. Devi gestire le dinamiche interne tra i dipendenti con diverso grado di anzianità, che influenza molto il loro approccio alla transizione verso un sistema di trasporto più ecologico. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Coinvolgo i dipendenti del dipartimento nel processo decisionale riguardante la promozione della nuova politica di mobilità sostenibile in maniera marginale, temendo che frequenti riunioni con tutti i collaboratori possano distogliere il focus dalle consuete attività lavorative.
- b. Evito di soffermarmi sui suggerimenti palesati dai dipendenti per affrontare al meglio la fase di transizione alla nuova politica; considerando che il cambiamento è fisiologico e non richiede un'attenzione particolare richiedo al team di focalizzarsi sul proprio lavoro.
- c. Mi destreggio nella promozione di una nuova politica di mobilità sostenibile che si palesa complessa ed articolata, organizzando numerose sessioni di ascolto attivo per ciascun dipendente con approccio partecipativo e personalizzato in base alle esigenze di ognuno di loro.
- d. Lascio che siano i dipendenti a confrontarsi tra loro sulla situazione inerente alla nuova politica di mobilità sostenibile, eleggendo un portavoce all'interno del dipartimento, che corrisponde al membro con maggior anzianità di servizio e che riporti direttamente a me.
- 18 Sei il direttore di un ente pubblico responsabile della promozione del turismo a livello regionale. Il tuo obiettivo è quello di sviluppare una politica per aumentare l'afflusso turistico, valorizzando le risorse naturali e culturali del territorio, ma nel rispetto dell'equilibrio ecologico. Durante una conferenza con i rappresentanti delle principali aziende alberghiere della zona, uno di loro manifesta una forte opposizione alla politica proposta e si rifiuta di aderire alle iniziative promosse dall'ente. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Cerco di trovare il canale comunicativo più efficiente da utilizzare con il rappresentante in disaccordo rispetto a tale proposta per cercare di costruire una relazione positiva orientata alla fiducia ed alla collaborazione così da non compromettere l'obiettivo del progetto.
- b. Accolgo e valuto le obiezioni avanzate dal partecipante in disaccordo ma continuo a promuovere la politica per aumentare l'afflusso turistico, a prescindere dalle conseguenze che potrebbe avere sulla relazione con le principali aziende alberghiere della zona.
- c. Cerco di persuadere il membro oppositore sulla validità dell'attenzione agli aspetti ambientali del territorio utilizzando dati e ricerche che dimostrano l'efficacia della strategia proposta.
- d. Ascolto ed accolgo i suggerimenti dei rappresentanti delle principali aziende alberghiere, ma non considero le obiezioni del membro oppositore, convinto che la mia conoscenza del settore sia sufficiente per valutare e decidere anche senza il totale consenso degli stakeholder.

24 ML       7

Prova 3 - Sezione 2

on  $\frac{1}{2}$   $\frac{1}{4}$   $\frac{1}{8}$   $\frac{1}{16}$   $\frac{1}{32}$   $\frac{1}{64}$   $\frac{1}{128}$

Prova 3 - Sezione 2

M Q FV H A B C D