

## Prova 3

### Sezione 1

- 1) Il candidato illustri le finalità della normativa in materia di anticorruzione e trasparenza soffermandosi in particolare sugli attori e sulle competenze dei medesimi.
- 2) In riferimento alla gestione faunistica delle specie problematiche che causano danni alle produzioni agricole tipiche del territorio toscano, il candidato illustri, per una specie a sua scelta, le procedure di approvazione e di realizzazione di un piano di controllo, indicando le modalità e i soggetti coinvolti a vario titolo nelle attività.
- 3) Nell'ambito della Politica Agricola Comunitaria, sono previste azioni a favore delle aziende agricole a carico del Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo Rurale (FEASR) e del Fondo Europeo Agricolo di Garanzia (FEAGA). Il candidato descriva le principali azioni a carico di ciascun Fondo e illustri, per ciascuno di essi, alcune misure attivate in Regione Toscana.

hi BB  
L.  
Pley  
T. Leg  
m

Prova 3  
Sezione 2

GUIDA DEL GRUPPO

- 1 Sei un dirigente del Servizio Sanitario Regionale e coordini un gruppo di lavoro composto da medici e professionisti sanitari con un alto livello di esperienza professionale maturata sul campo. A seguito di una riunione di allineamento con i membri dell'organizzazione, avete concordato all'unanimità di coinvolgere il tuo gruppo nello sviluppo di un innovativo sistema di telemedicina per consentire ai pazienti di consultare i medici a distanza, riducendo i tempi di attesa e migliorando l'accessibilità alle cure. Tra le seguenti azioni indica quale ritieni più efficace e quale ritieni meno efficace.
- Programmo riunioni incentrate sullo stato di avanzamento del progetto solo quando ne vedo la necessità, per non distogliere l'attenzione di ogni singolo membro del gruppo dalla propria operatività sulla quale ritengo ognuno debba concentrarsi.
  - Definisco obiettivi chiari e misurabili per ogni membro del team, assegnando specifiche attività e responsabilità a ciascuno di loro, tenendo conto delle loro competenze e punti di forza per far sì che i membri collaborino per l'individuazione dell'approccio metodologico più idoneo.
  - Non interferisco con il lavoro del team, lasciando che ciascun membro gestisca in modo indipendente il proprio lavoro senza dedicare tempo ad armonizzare gli sforzi individuali, perché ciò consenta loro di sviluppare autonomia nello svolgere i propri compiti.
  - Mi dedico periodicamente ad armonizzare gli sforzi individuali di ciascun membro del gruppo in quanto ritengo che ognuno sia in grado di gestirsi in modo autonomo e mi concentro sulle attività operative da gestire per non perdere di vista il focus sulla sostanza del progetto.
- 2 Sei un dirigente dell'Autorità Idrica della regione per cui operi, ente pubblico che si occupa della gestione delle risorse idriche. Il tuo team è impegnato in un progetto cruciale per digitalizzare i processi di telerilevamento e monitoraggio dei consumi idrici al posto delle registrazioni cartacee in loco, al fine di ottimizzare l'uso delle risorse e ridurre l'impatto ambientale. Tuttavia, uno dei membri del gruppo, con una lunga esperienza lavorativa, sta affrontando delle difficoltà nell'adattarsi a questa nuova metodologia a causa della limitata competenza digitale. Tra le seguenti azioni indica quale ritieni più efficace e quale ritieni meno efficace.
- Cerco di attenuare eventuali conflitti relazionali tra i membri del gruppo, che rallenterebbero gli sviluppi del progetto, dovuti allo sbilanciamento causato dalla scarsa alfabetizzazione informatica del membro con maggior anzianità lavorativa.
  - Argino le difficoltà incontrate dal collaboratore, responsabilizzando solo i dipendenti più produttivi, per portare a termine il progetto il prima possibile e reintegro il membro con maggior anzianità di servizio solo in un secondo momento qualora il progetto lo consentisse.
  - Supporto il collaboratore, bilanciando il carico di lavoro tra i membri del gruppo considerando le caratteristiche del dipendente in difficoltà ed intervengo in caso di ulteriori necessità operative e relazionali per promuovere una collaborazione armoniosa all'interno del gruppo.
  - Consiglio al collaboratore un corso di informatica per sviluppare la competenza in cui è carente in modo tale da non rallentare tutto il gruppo di lavoro e far sì che il progetto proceda senza impedimenti.
- 3 Sei il responsabile dell'ente di Assistenza Sociale per il tuo comune che si occupa di favorire l'invecchiamento attivo degli anziani e valorizzare il loro ruolo nella società. Hai recentemente formato un nuovo gruppo di lavoro per migliorare i servizi di supporto agli anziani nella comunità locale. Tuttavia, con l'avvicinarsi delle ferie estive, la domanda di assistenza è in forte aumento e il team si trova di fronte a una mole di lavoro crescente. Questa situazione genera opinioni contrastanti tra i colleghi su come organizzare al meglio le risorse disponibili per garantire un adeguato supporto al pubblico. Tra le seguenti azioni indica quale ritieni più efficace e quale ritieni meno efficace.
- Tralascio le difficoltà sorte all'interno del gruppo ritenendo che impegnarsi e terminare le singole attività lavorative sia il modo migliore per rispettare le scadenze oltre che per superare le controversie e potenziale problematiche dovute all'urgenza.
  - Incito ogni membro del gruppo a trovare autonomamente il modo migliore per gestire il proprio carico di lavoro, così che ogni collaboratore sviluppi doti organizzative e porti a termine i compiti assegnati nonostante le pressioni temporali.

**Prova 3**  
**Sezione 2**

- c. Fornisco la soluzione che reputo più rapida per gestire al meglio il programma di assistenza ed evitare che all'interno del gruppo di lavoro si generino inutili controversie che rischierebbero di ridurre la produttività e l'efficienza.
- d. Organizzo una serie di riunioni regolari per discutere del problema dei carichi di lavoro nelle quali incoraggio tutti i collaboratori ad esprimere le loro opinioni ed a gestire attivamente la distribuzione del lavoro, ponendomi come esempio nella gestione dei carichi stessi.

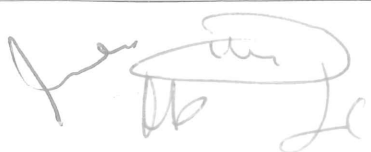
**PROMOZIONE DEL CAMBIAMENTO**

- 4 Sei il responsabile di un ufficio pubblico che si occupa di gestire le pratiche per le agevolazioni fiscali per le imprese locali. Un nuovo membro del team recentemente trasferito da un'area amministrativa diversa ha condiviso con te un'idea per semplificare il servizio di richiesta e approvazione delle agevolazioni, che potrebbe ridurre il tempo necessario per completare il processo e migliorare l'intero sistema, che negli anni sta diventando sempre più sovraccarico di richieste. Valuti che l'idea potrebbe portare a una maggiore efficienza e trasparenza. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Dopo aver approfondito l'argomento, pianifico la prova del nuovo approccio proposto dal collega, rendendomi disponibile e facilitandone l'introduzione agli altri colleghi coinvolti nelle attività operative quotidiane scelte per testarlo.
  - b. Ascolto il nuovo collega per restare informato e mostrarmi interessato, chiedendogli di approfondire privatamente la sua proposta onde evitare di creare un divario di informazioni nel resto del gruppo e la nascita di premature discussioni.
  - c. Continuo ad ascoltare il collega per mostrarmi interessato ma non lo illudo sulla effettiva adozione delle sue idee in quanto la proposizione di cambiamenti non richiesti è un processo dispendioso e poco rilevante per le attività da svolgere.
  - d. Chiedo al collega di organizzare un paio di incontri dedicati ad approfondire le sue proposte insieme agli altri colleghi coinvolti nell'eventuale introduzione, al fine di creare una consapevolezza generale in vista di un possibile implementazione in futuro, quando sarà palese l'esigenza di un cambiamento.
- 5 Sei il dirigente responsabile dell'area che si occupa della gestione del patrimonio culturale della tua città. Al termine di una consueta riunione periodica di monitoraggio, il tuo gruppo di collaboratori ha proposto, inaspettatamente e fuori dall'ordine del giorno, di utilizzare una nuova tecnologia per la conservazione digitale dei documenti storici e delle opere d'arte presenti nei musei della regione. Questo approccio potrebbe portare una maggiore sicurezza e accessibilità alle informazioni storiche e culturali della regione. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Pur condividendo la proposta, mi mostro solo possibilista e comunque prudente nei confronti dei colleghi e chiedo loro ulteriori approfondimenti in una riunione straordinaria nella quale assieme potremo parlarne agli altri attori coinvolti nella scelta.
  - b. Accolgo positivamente la proposta dai miei collaboratori, cercando di identificarne i benefici oltre che i costi, in una logica di miglioramento continuo, per farmi promotore interno della stessa nei confronti di superiori e altri colleghi.
  - c. Mi mostro aperto e interessato alla proposta e chiedo al gruppo di lavoro di presentarla autonomamente agli altri attori e Dirigenti coinvolti nella scelta di un'eventuale implementazione, suggerendo loro di mostrarne chiaramente i benefici e non i costi.
  - d. Seppur interessato ad approfondire, chiedo ai colleghi di sospendere la progettazione di questa idea in quanto fuori dall'ordine del giorno e quindi da una pianificazione di attività di per sé già molto dispendiosa in un'area poco avvezza alla tecnologia.
- 6 Sei il responsabile del Servizio di Promozione Turistica del tuo comune ed hai l'obiettivo di aumentare il flusso dei visitatori internazionali nella tua città. Il tuo team composto da membri qualificati nelle consolidate pratiche di gestione del settore turistico, sta proponendo l'idea di organizzare con periodica regolarità eventi culturali e sportivi per attirare persone, implementando campagne pubblicitarie più efficaci sui social media. Appare evidente il ritorno di queste iniziative. Tali azioni però comporterebbero un notevole impegno organizzativo per la struttura. Tra le seguenti azioni indicate quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**

- a. Sottolineo l'importanza di mantenere un equilibrio tra la sperimentazione di nuove idee e la salvaguardia di processi ormai rodati onde evitare che cambiamenti con le migliori intenzioni generino in realtà disservizi.
- b. Adotto un approccio conservativo che mi porta ad escludere l'idea di implementare proposte e cambiamenti di questo tipo, perché preferisco che i miei collaboratori utilizzino strumenti, procedure e processi a cui sono già abituati per evitare di inficiare sulla qualità del loro operato.
- c. Mi mostro neutro in merito all'adozione di tali proposte, di modo che siano i miei collaboratori ad esporsi sulla reale possibilità di implementare questo cambiamento, in considerazione delle loro effettive competenze specifiche e delle eventuali resistenze dei colleghi di altri servizi.
- d. In considerazione dei palesi benefici, promuovo attivamente la proposta di modifica del servizio e della campagna di sensibilizzazione, sottolineandone anche l'opportunità di crescita e arricchimento professionale che ne deriva per tutto l'ente.

#### SVILUPPO DEI COLLABORATORI

- 7 Sei il direttore del Servizio Sport e Centri Sportivi di un'Unione di Comuni. Il tuo ente sta organizzando un evento di beneficenza per raccogliere fondi da donare ai centri di ricerca per malattie rare, che è anche occasione per valorizzare l'offerta sportiva del vostro territorio, coinvolgendo diversi stakeholder ed altre associazioni locali. Il tuo team sta lavorando duramente per garantire il successo dell'evento, ma hai ricevuto segnalazioni da parte di alcuni collaboratori che uno dei membri del gruppo è in ritardo nella preparazione del materiale promozionale necessario al lancio dell'iniziativa sui canali social. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Mi occupo di completare il compito in prima persona nel tempo più celere possibile, in quanto il rispetto delle scadenze è fondamentale in questa situazione specifica, rimandando ad un momento successivo un feedback al collaboratore.
  - b. In considerazione della vicina scadenza del progetto, ripartisco le attività del collaboratore tra gli altri membri del team per accelerare i tempi, occupandomi successivamente di valutare in maniera attenta ed equa le sue performance.
  - c. Trasmetto in modo trasparente al collaboratore l'insoddisfazione degli altri membri del team, dopodiché mi interfaccio con lui per comprendere le sue difficoltà e gli chiedo esplicitamente di aggiornarmi su come intende attivarsi.
  - d. Fornisco al collaboratore supporto ed indicazioni concrete su come pianificare efficacemente le attività necessarie per terminare per tempo il compito e gli fornisco un feedback costruttivo sull'opportunità di migliorare, per il futuro, la sua competenza di gestione del tempo.
- 8 Come dirigente di un ente pubblico impegnato nella gestione delle emergenze del tuo comune, stai lavorando con il tuo team per migliorare la preparazione del territorio in caso di disastri naturali; stai introducendo strumenti tecnologici per migliorare la comunicazione con i cittadini e coordinare la risposta alle emergenze. Una delle dipendenti ha mostrato notevole impegno e determinazione nel portare a termine il progetto, istruendo la popolazione nell'utilizzo delle nuove tecnologie. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Riconosco i meriti della collaboratrice attraverso un feedback che metta in risalto alcuni aspetti del suo operato e la responsabilizzo ulteriormente affidandole compiti più complessi per favorire la sua autonomia e crescita professionale e personale.
  - b. Riconosco il merito dei risultati da lei conseguiti ed organizzo una cerimonia di premiazione in cui la collaboratrice viene pubblicamente elogiato, pur continuando, successivamente, ad affidargli compiti simili che non creino divari e malcontenti nel team.
  - c. Per far sì che non cali l'impegno della collaboratrice, alla prima occasione utile, ribadisco che mi aspetto sempre lo stesso impegno da parte sua e che è sua responsabilità raggiungere i risultati così come lo era per me quando occupavo la sua posizione.
  - d. Ringrazio privatamente la collaboratrice del lavoro svolto e lo segnalo a ciascun collega, individualmente, come esempio da seguire al fine di motivare il resto del team al raggiungimento di risultati eccellenti.
- 9 Sei il responsabile di un ufficio pubblico che si occupa di fornire servizi di assistenza giuridica ai cittadini del tuo territorio. Di recente, è stato trasferito da un altro ufficio un collaboratore per gestire la comunicazione**



**Prova 3**  
**Sezione 2**



dell'ente con i cittadini che si rivolgono all'ufficio. Il tuo collaboratore è stato incaricato di inviare a tutti i cittadini interessati un avviso riguardo alla modifica delle modalità di accesso ai servizi online. Tuttavia, alcuni di loro si sono accorti di non aver ricevuto tale comunicazione e si sono lamentati per la mancata informazione tempestiva, che ha fatto perdere loro appuntamenti e importanti informazioni. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.

- a. Riduco momentaneamente le responsabilità del collaboratore in attesa di intravedere un miglioramento nelle sue doti organizzative, richiedendo al resto del team di aiutarlo e supportarlo a colmare le sue lacune.
- b. Lascio che l'autovalutazione del collega circa un errore, tanto evidente quanto inevitabile in una carriera professionale, diventi uno stimolo personale per il suo miglioramento futuro e attendo che sia lui, eventualmente, a cercarmi per commenti specifici.
- c. Chiedo ad un collega più esperto di supportare il collaboratore nelle sue attività in modo tale da non focalizzarmi solo sul dipendente ma poter gestire in modo accurato anche altre situazioni critiche senza sottrarre del tempo ad esse.
- d. Analizzo con equità, trasparenza ed accuratezza la performance del collaboratore identificando gli errori commessi e offrendogli suggerimenti per evitare situazioni simili in futuro, indirizzandolo verso un percorso di apprendimento che sia anche motivante per lui.

**DECISIONE RESPONSABILE**

- 10 Sei il dirigente dell'Azienda Trasporti Pubblici Locali (ATP) e coordini un team di lavoro che comprende un collaboratore appena trasferito nel tuo dipartimento. Nonostante tu abbia fornito istruzioni chiare e dettagliate su come redigere correttamente un documento importante, il collaboratore ha commesso degli errori nella sua elaborazione. A causa di un intenso periodo di riorganizzazione delle linee di trasporto e di una serie di problemi tecnici, non hai avuto la possibilità di controllare il documento che, con diversi errori sostanziali e alcuni anche evidenti, è stato già visionato dal tuo responsabile e dai responsabili di altri settori. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Organizzo un incontro a tre dove potermi confrontare sia con il mio responsabile che con il mio collaboratore per capire come mai abbia sbagliato e non abbia compreso le mie istruzioni.
  - b. Mi assumo, di fronte al mio responsabile e a tutti i dirigenti coinvolti, la responsabilità dell'errore commesso dal mio nuovo collaboratore, facendomi carico delle conseguenze con il mio superiore ed impegnandomi a far sì che il documento venga corretto.
  - c. Cerco subito il mio responsabile esplicitandogli che avevo assegnato al mio collaboratore di portare a termine il compito per esigenze organizzative; quindi, prometto che rimediai personalmente a quanto accaduto.
  - d. Segnalo a tutti i responsabili che hanno letto il documento che non l'ho redatto io e comunico i riferimenti del mio collaboratore, di modo che riceva da loro i feedback opportuni, anche costruttivi.
- 11 Sei il dirigente di un istituto comprensivo con alle spalle molti anni di esperienza nel settore dell'Istruzione. Tra le diverse responsabilità, ti è stato assegnato un lavoro complesso da gestire insieme a un tuo collega con elevata seniority e con cui collabori da anni in modo proficuo. In particolare, hai ricevuto una richiesta urgente riguardante una serie di miglioramenti strutturali necessari all'edificio che gestisci. Tra le seguenti azioni, indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Chiedo al collaboratore di fornirmi una relazione circa la fattibilità ed il valore degli interventi richiesti, che leggerò con attenzione come spunto di apprendimento personale.
  - b. Mi confronto con il mio collaboratore sui pro ed i contro degli interventi e per essere sicuro di prendere la decisione migliore ed in quanto meno competente di lui, gli chiedo di giungere rapidamente ad una decisione.
  - c. Valuto i pro e contro degli interventi in maniera scrupolosa ma tempestiva, chiedendo un parere trasparente al collaboratore assicurandolo che l'onere della decisione è mio.
  - d. Attuo gli interventi richiesti molto velocemente, che mi paiono ragionevoli e che ho intuito piacere anche al mio collaboratore dando, in questo modo, a tutta la struttura anche un segnale di esigenza di essere risolti e reattivi.
- 12 Ricopri il ruolo di dirigente all'interno dell'Ufficio per la Promozione del Turismo e della Cultura nel tuo comune. Hai costituito un nuovo gruppo di lavoro composto da esperti del settore turistico e culturale per sviluppare una proposta innovativa per attrarre visitatori e promuovere il patrimonio del paese. Devi decidere se investire in un progetto ad alto potenziale ma con un certo grado di rischio oppure optare per un approccio**

più tradizionale e sicuro ma con risultati potenzialmente meno impattanti. Hai la responsabilità di gestire la situazione nel minor tempo possibile per ottimizzare l'utilizzo delle risorse pubbliche. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.

- a. Valuto i vincoli e le caratteristiche del contesto ad oggi e sulla base degli stessi prendo la decisione più coerente e quindi maggiormente percorribile.
- b. Decido per il progetto conservativo, in quanto dopo tanti mesi di analisi una scelta è comunque necessaria.
- c. Investo nel progetto più performante, in quanto l'elevato investimento di tempo ed energie del gruppo di lavoro verrebbe giustificato solo a fronte di miglioramenti evidenti.
- d. Purtroppo, in assenza di una scelta chiaramente preferibile, sospendo la decisione, in attesa che emergano ulteriori elementi utili a indirizzare le analisi in un senso o in un altro.

#### ORIENTAMENTO AL RISULTATO

- 13 **Sei il dirigente dell'ente pubblico che si occupa di Sviluppo e Prevenzione Sociale in una località costiera ed il tuo compito principale è promuovere l'inclusione sociale e l'accessibilità per tutti i residenti e i visitatori agli impianti balneari. Tuttavia, ti trovi di fronte a una situazione in cui molte delle strutture turistiche e ricreative presenti sul territorio non sono adatte alle persone con disabilità, creando una barriera all'inclusione. La situazione, che si ripete negli anni, è già ritenuta critica da diversi stakeholder del territorio. Tra le seguenti azioni indica quale ritieni più efficace e quale ritieni meno efficace.**
  - a. Per non perdere ulteriore tempo, studio in autonomia gli interventi che potrebbero rivelarsi efficaci e rimando ad un secondo momento la condivisione di tali azioni con gli altri enti e attori coinvolti e la pianificazione congiunta di ulteriori azioni successive.
  - b. Approfondisco la situazione mentre attendo la convocazione ad un tavolo di coordinamento centrale tra i differenti stakeholder che ritengo debbano essere coinvolti nella suddivisione delle responsabilità.
  - c. Convoco rapidamente gli enti locali e le organizzazioni no profit del territorio interessate dal tema, pianificando dei tavoli di lavoro per definire piani di azione sfidanti e funzionali al raggiungimento di obiettivi di eccellenza ed elevati standard qualitativi.
  - d. Data la criticità della situazione, definisco obiettivi molto sfidanti consapevole che il tempo a disposizione potrebbe non essere sufficiente, usandoli tatticamente come stimolo per raggiungere almeno obiettivi accettabili.
- 14 **Sei il dirigente dei servizi sanitari territoriali in un'area caratterizzata da numerose frazioni distribuite su un territorio collinare. A causa dell'incremento del turismo e della popolazione anziana, l'accesso al servizio di guardia medica durante i giorni festivi è diventato problematico nelle zone rurali. Devi trovare soluzioni innovative per garantire un accesso tempestivo alle cure mediche, nonostante le risorse limitate a tua disposizione. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
  - a. Mi dedico all'elaborazione di progetti all'avanguardia molto dispendiosi, pur conoscendo la complessità della situazione attuale e delle risorse limitate, per stimolare una più diffusa consapevolezza dell'esigenza di investimenti alti per tematiche così complesse.
  - b. Propongo una pianificazione strategica di differenti iniziative, coinvolgendo gli stakeholder anche di altri territori per cogliere opportunità per la riorganizzazione strutturale dei servizi seppur questo comporti obiettivi sfidanti sia per il mio dipartimento che per gli enti esterni che collaborano al progetto.
  - c. Promuovo iniziative e progetti alternativi e non strettamente collegati alla domanda di potenziamento del servizio di guardia medica, ma utili all'aspetto estetico delle strutture sanitarie del territorio per calmierare la pressione da parte dell'utenza su questo tema.
  - d. Incarico i miei collaboratori di gestire al meglio la domanda di potenziamento del servizio per dedicarmi ad altri compiti ordinari ma comunque importanti, in modo tale che possa poi concentrarmi con maggiore attenzione a questo progetto specifico.
- 15 **Nell'Ufficio per l'Inclusione Sociale, di cui sei il responsabile, ti stai occupando, insieme ad un team trasversale composto da assistenti sociali, esperti di comunicazione ed esperti di politiche occupazionali, di creare partnership con alcune organizzazioni no profit e istituzioni locali per promuovere l'inclusione sociale e lavorativa di persone con disabilità. Il tuo ente ha già pianificato di attivare iniziative concrete entro l'anno. Il tema ancorché sentito sta suscitando scarse reazioni da parte sia delle no profit, in costante carenza di risorse,**

che delle aziende, che mostrano resistenza ad affrontarlo con convinzione. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.

- a. Richiedo una necessaria proroga delle tempistiche per un tema così importante, pur mantenendo l'impegno di guidare le iniziative non appena il mio ente avrà maggiore chiarezza sulle reali opzioni percorribili e otterrà un maggior coinvolgimento dalle associazioni no profit e imprese locali.
- b. In attesa dei riscontri dalle imprese locali e dalle associazioni no profit del territorio, mi dedico a progetti alternativi e di diversa natura in ambito formativo, per ampliare le mie prospettive sull'organizzazione di corsi formativi e coltivare esperienze che mi consentiranno di apportare valore ai programmi specifici.
- c. Persevero con determinazione nella pianificazione entro l'anno di programmi di sensibilizzazione ed iniziative concrete, pur a fronte della difficoltà di coinvolgimento di associazioni no profit e aziende, impegnandomi quindi a rispondere il prima possibile alle esigenze di coinvolgimento e cambiamento del territorio.
- d. Mi attivo nel sollecitare interesse e riscontri concreti da parte delle imprese locali e dalle associazioni no profit, che poi coinvolgerò anche nella fase di pianificazione e promozione delle differenti iniziative non appena sarà possibile.

### GESTIONE DELLE RELAZIONI INTERNE/ESTERNE

- 16 Sei il responsabile del Centro Operativo Regionale per le Emergenze. Il tuo obiettivo principale è quello di garantire la sicurezza dei cittadini in caso di calamità naturali, incidenti o situazioni di crisi. Dopo l'ultimo evento estremo, è stata presa la decisione di riorganizzare le attività dando un maggior peso ai presidi territoriali. Devi gestire le relazioni tra i tuoi collaboratori interni all'Ente ed i servizi di emergenza, le forze dell'ordine, le autorità locali e le organizzazioni di volontariato per ottenere il sostegno e la collaborazione necessari per coordinare le attività di prevenzione, preparazione e risposta alle emergenze, proteggendo la vita e il benessere della comunità. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Organizzo incontri periodici con le parti coinvolte per condividere le finalità e i benefici della riorganizzazione, ascoltando le loro preoccupazioni e cogliendone le esigenze esplicite ed implicite.
  - b. Utilizzo un approccio comunicativo unidirezionale trasmettendo informazioni alle parti coinvolte, per non stimolare un contraddittorio che rischierebbe di ledere la collaborazione tra i vari organi coinvolti.
  - c. Aggiorno i miei collaboratori coinvolti sul progetto utilizzando una modalità di comunicazione uguale per tutti, per evitare di generare asimmetrie informative che potrebbero portare alla formazione di sottogruppi.
  - d. Evito di svolgere riunioni che richiedono il coinvolgimento di tutti per garantire lo svolgimento delle singole attività dei miei dipendenti nel migliore dei modi senza che ad essi sia richiesto un ulteriore impegno.
- 17 Sei un dirigente dell'Ufficio delle Politiche Economiche ed hai la responsabilità di rappresentare quest'ultimo in una conferenza internazionale sull'innovazione e lo sviluppo economico. Trattandosi di un evento di notevole importanza, hai l'opportunità di creare reti di relazioni esterne con i rappresentanti di altre istituzioni, esperti del settore ed organizzazioni non governative, preziose per sviluppare nuovi progetti di crescita economica, stimolare l'innovazione e promuovere l'attrazione di investimenti nel tuo territorio. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.**
- a. Mi dedico completamente a discussioni approfondite con il mio team, per valorizzare ogni spunto colto durante l'evento, rinunciando a malincuore alle interazioni con gli altri partecipanti, per lavorare sulla sinergia interna al gruppo di lavoro e sull'efficacia delle nostre azioni.
  - b. Mi relaziono con gli altri partecipanti per valorizzare la reputazione del mio ente e interagisco con i membri esterni di maggior rilievo nel settore, che ritengo fonte di idee costruttive.
  - c. Cerco di relazionarmi con gli altri partecipanti per stabilire connessioni significative, ascoltare attentamente le loro prospettive ed esperienze, promuovere lo scambio reciproco di idee e quindi identificare punti di convergenza proficui come basi per avviare collaborazioni costruttive.
  - d. Adotto un approccio assertivo ed una comunicazione proattiva che mira a convincere gli interlocutori riguardo alla superiorità delle politiche promosse dal mio ente, evidenziandone i benefici tangibili per ottenere quindi un consenso diffuso.
- 18 Come dirigente dell'ente pubblico per la gestione delle risorse naturali, ti trovi ad affrontare una situazione di crisi legata al dibattito acceso sulla costruzione di una nuova infrastruttura ad alto impatto ambientale. La**

**Prova 3**  
**Sezione 2**

comunicazione efficace è fondamentale per gestire la situazione in modo adeguato e instaurare relazioni di fiducia con la comunità locale e gli stakeholder coinvolti, che hanno opinioni e interessi diversi sulla questione. La complessità del contesto è legata al fatto che i diversi interlocutori sembrano avere esigenze contrastanti. Tra le seguenti azioni indica quella che ritieni più efficace e quella che ritieni meno efficace.

- a. Gestisco la situazione controversa concentrandomi sugli impatti interni al mio ente della stessa e sulla gestione interna delle attività, decisioni e risorse, coinvolgendo solo quando strettamente necessario gli stakeholder esterni.
- b. Mi attivo nella risoluzione del problema senza condividere con altri i dettagli delle mie azioni e della situazione controversa, per evitare sia loro reazioni scomposte che la generazione di ulteriore ansia non utile alla gestione della situazione stessa.
- c. Pianifico riunioni saltuarie, quando necessario, per comunicare a tutti gli interessati gli sviluppi in corso, nelle quali mantengo un tono deciso, risoluto e distaccato per garantire una comprensione chiara della situazione un'efficace trasmissione delle informazioni.
- d. Organizzo incontri dedicati con le realtà interessate, volti a informarle sulla situazione, nei quali partecipo in modo coinvolgente e ascolto attivamente gli interlocutori per cogliere le loro esigenze sia esplicite che implicite.