



# QUESTIONARIO 1

TRACCIA "A"

*Guido Ce*

*[Handwritten signature]*

*Isabelle Gioffrè  
C. S. S.*

*Flavia Pica  
C. S. S.*

---

**1 - Attinente alla parola Termometro**

- Febbre
  - Temperatura**
  - Malattia
  - Ascella
- 

**2 - Attinente alla parola Maratona**

- Calcio
  - Pallanuoto
  - Tennis**
  - Basket
- 

**3 - Attinente alla parola Risotto**

- Spezzatino
  - Cotoletta
  - Tagliata
  - Lasagne**
- 

**4 - Attinente alla parola Piemonte**

- Molise
  - Abruzzo
  - Lombardia**
  - Marche
- 

**5 - Attinente alla parola Lucertola**

- Testuggine**
  - Pipistrello
  - Leone
  - Elefante
- 

**6 - C'era una volta un pezzo di legno. Non era un legno pregiato, ma uno come tanti, destinato a diventare una gamba di tavolo. Il falegname lo osservava senza grande interesse. Eppure, appena provò a lavorarlo, accadde qualcosa di strano. Il legno sembrava reagire. Da quel momento, nulla fu più normale. Quel pezzo iniziò a prendere forma. Presto sarebbe diventato qualcosa di vivo. Una storia inattesa stava per cominciare.**

**Prima che venisse lavorato, com'era il pezzo di legno?**

- Pregiato
  - Comune**
  - Resistente
  - Vivo
- 

**7 - Alice cominciava a sentirsi molto stanca di stare seduta accanto a sua sorella sulla riva. Non aveva nulla da fare e il tempo sembrava non passare mai. Guardava il libro che sua sorella stava leggendo, ma non c'erano figure. Si chiese a cosa potesse servire un libro senza immagini. Mentre rifletteva, qualcosa attirò la sua attenzione. Un coniglio bianco passò correndo. Non era solo il fatto che parlasse a sorprenderla. Era l'inizio di qualcosa di straordinario.**

**Cosa faceva annoiare Alice?**

- Il libro della sorella
  - Il coniglio bianco
  - Non aver niente da fare**
  - Il posto in cui era seduta
-

8 - Chiamatemi Ismaele. Qualche anno fa, trovandomi senza denaro e senza occupazioni, decisi di prendere il mare. Era il mio modo di reagire alla noia e alla malinconia. L'oceano rappresentava per me una via di fuga. Guardare le onde mi dava un senso di libertà. Non cercavo ricchezze, ma esperienze. Sapevo che la vita in mare non sarebbe stata facile. Eppure sentivo che ne valeva la pena.

Cosa cercava Ismaele quando decise di prendere il mare?

- Fare nuove esperienze
- Un lavoro, essendo disoccupato
- Soldi
- Tranquillità

9 - Il viaggio verso il castello proseguiva tra paesaggi sempre più isolati. Le montagne diventavano più alte e scure. Il silenzio era interrotto solo dal rumore dei cavalli. Gli abitanti dei villaggi guardavano con sospetto. Alcuni cercavano di mettere in guardia il viaggiatore. Parlottavano tra loro con espressioni preoccupate. L'atmosfera si faceva sempre più inquietante. Era chiaro che quel luogo nascondeva qualcosa.

Cosa facevano gli abitanti del villaggio?

- Cercavano di avvisare il viaggiatore
- Andavano a cavallo
- Avevano paura
- Rasserenavano l'atmosfera

10 - Dopo il naufragio, mi ritrovai solo su un'isola deserta. Il mare aveva distrutto tutto ciò che avevo. Non c'erano altre persone intorno a me. Dovevo imparare a sopravvivere. Costruii un riparo con ciò che trovai. Ogni giorno era una lotta contro la natura. Tuttavia, iniziai ad adattarmi. La solitudine diventò una compagna costante. E imparai a contare sulle mie forze.

A cosa si adattò il protagonista del brano?

- Alla comodità del riparo costruito
- Al piacere del mare
- Alla natura poco ospitale**
- Alle poche persone presenti sull'isola

11 - Inserisci i segni aritmetici mancanti (Nota: i singoli calcoli aritmetici sono da risolvere nell'ordine proposto).  $27 (?) 8 (?) 11 = 24$

- X -
- + /
- +
- + -

12 - Inserisci i segni aritmetici mancanti (Nota: i singoli calcoli aritmetici sono da risolvere nell'ordine proposto).  $44 (?) 15 (?) 11 = 40$

- + -
- x
- +
- -

---

13 - Inserisci i segni aritmetici mancanti (Nota: i singoli calcoli aritmetici sono da risolvere nell'ordine proposto).  $9 (?) 6 (?) 22 = 32$

- X
- + X
- X +
- X -

---

14 - Inserisci i segni aritmetici mancanti (Nota: i singoli calcoli aritmetici sono da risolvere nell'ordine proposto).  $20 (?) 16 (?) 12 = 3$

- /
- + /
- X -
- + -

---

15 - Inserisci i segni aritmetici mancanti (Nota: i singoli calcoli aritmetici sono da risolvere nell'ordine proposto).  $90 (?) 30 (?) 11 = 33$

- X
- / +
- / X
- +

---

16 - Completa la seguente serie numerica: 39 41 44 48 ?

- 52
- 53
- 54
- 51

---

17 - Completa la seguente serie numerica: 78 72 67 63 ?

- 58
- 59
- 61
- 60

---

18 - Completa la seguente serie numerica: 64 32 16 8 ?

- 2
- 4
- 6
- 1

---

19 - Completa la seguente serie numerica: 19 22 11 14 ?

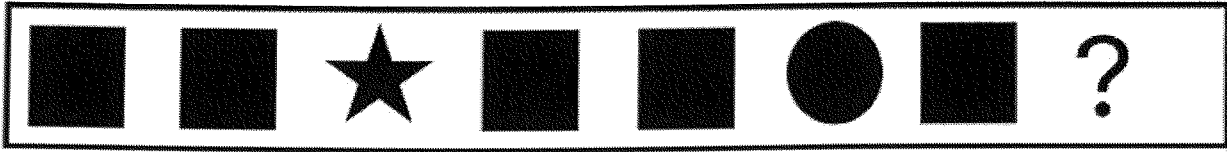
- 6
- 8
- 9
- 7

---

20 - Completa la seguente serie numerica: 17 12 24 19 ?

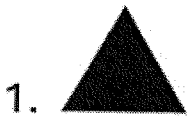
- 38
  - 28
  - 44
  - 36
-

21 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



- 1
- 2
- 3
- 4

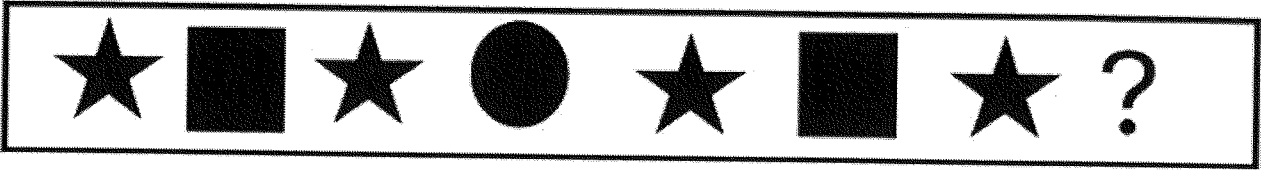
22 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



- 1
- 2
- 3
- 4

*Handwritten marks and signatures.*

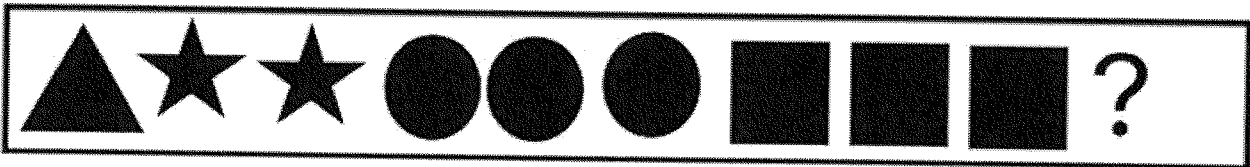
23 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

- 1
- 2
- 3
- 4

24 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



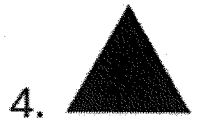
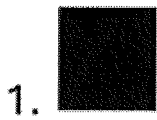
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

- 1
- 2
- 3
- 4

*Handwritten signature*

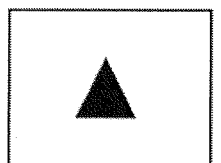
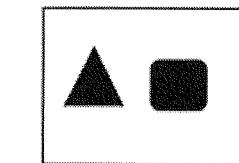
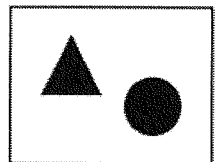
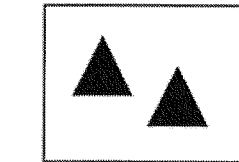
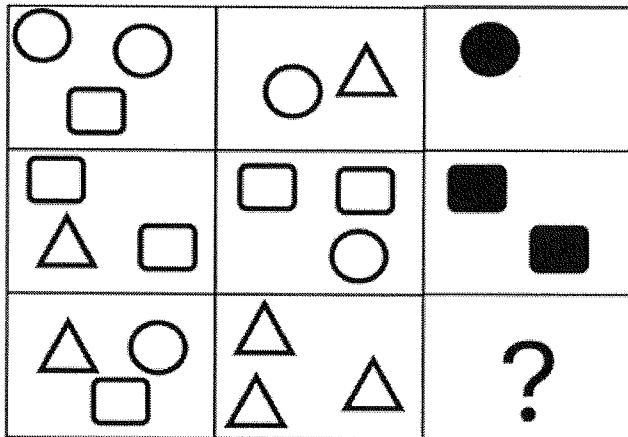
*Handwritten signature*

25 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



- 1
- 2
- 3
- 4

26 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



- 1
- 2
- 3
- 4

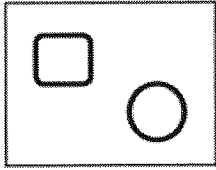
*Handwritten mark*

*Handwritten signature*

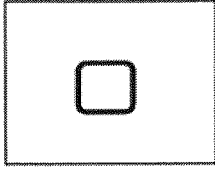
27 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?

● □	▲	□
■ △	● ○	△ ○
■ ▲ □	● △	?

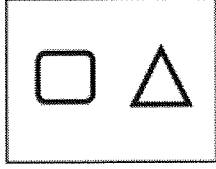
1.



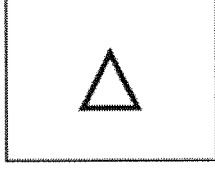
2.



3.



4.

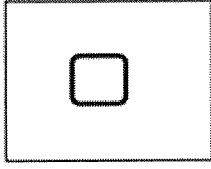


- 1
- 2
- 3
- 4

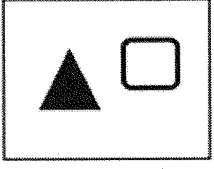
28 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?

● □	○	□
△ ■	○ △	■ ○
● ▲	○ ■ △	?

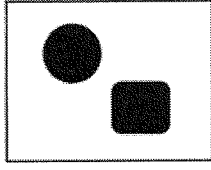
1.



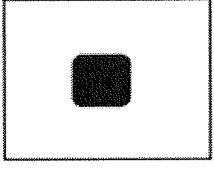
2.



3.



4.

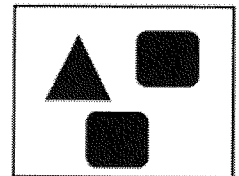
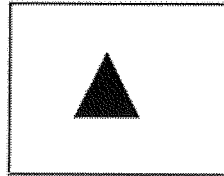
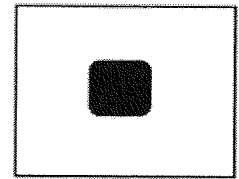
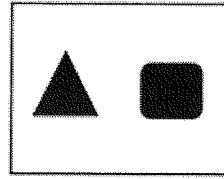
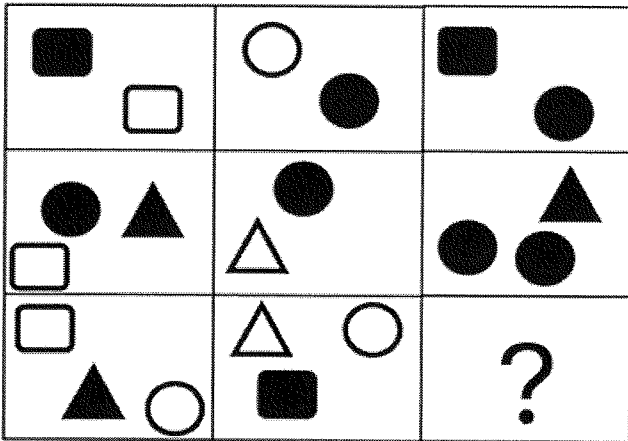


- 1
- 2
- 3
- 4

*Handwritten signature*

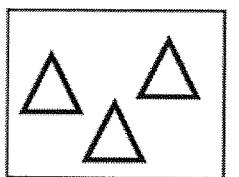
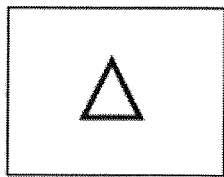
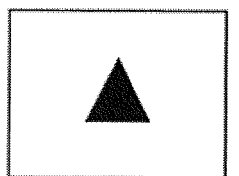
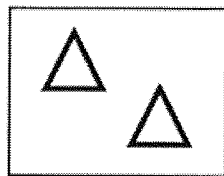
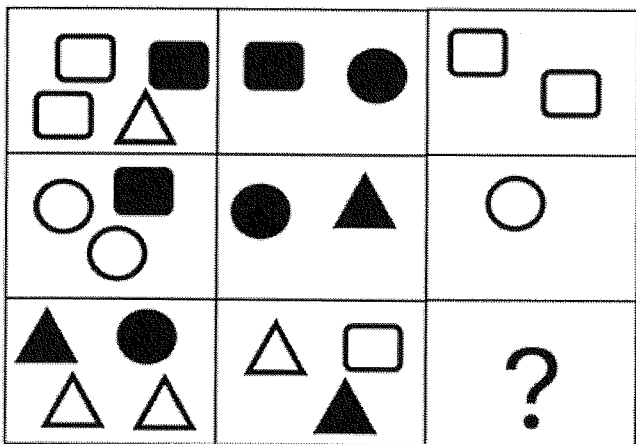
*Handwritten signature*

29 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



- 1
- 2
- 3
- 4

30 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



- 1
- 2
- 3
- 4

*Handwritten mark*

*Handwritten marks*

**31 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < TASK 1`  
Sei al terzo giorno di gestione delle pratiche assegnate. Stai lavorando sulla richiesta di contributo di una famiglia segnalata come urgente e in una situazione delicata. Durante un controllo più approfondito ti accorgi che:

- manca un documento necessario per completare l'istruttoria
- alcune informazioni inserite nel sistema non coincidono del tutto con quanto dichiarato dalla famiglia durante il colloquio
- il sistema segnala una scadenza ravvicinata per la chiusura della pratica

**Nel frattempo:**

- la famiglia ti contatta per avere aggiornamenti, mostrando una certa preoccupazione
- il collega che ti aveva segnalato la pratica come "delicata" non è disponibile in quel momento
- hai anche altre pratiche in lavorazione con scadenze meno immediate

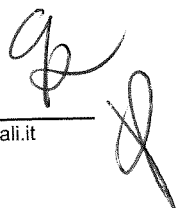
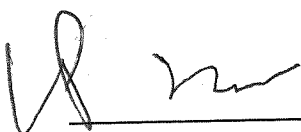
**Come gestisci la situazione?**

**(1,500 PUNTI)** Verifichi quali informazioni sono mancanti o incoerenti, contatti la famiglia per richiedere chiarimenti mirati e integrazione della documentazione, e nel frattempo segnali la situazione nel sistema o al coordinatore per tenere traccia della criticità e della possibile scadenza.

**(0,750 PUNTI)** Proseguisci con la lavorazione della pratica utilizzando le informazioni già disponibili, cercando di completarla il più rapidamente possibile per rispettare la scadenza, rimandando eventuali verifiche di dettaglio a un momento successivo.

**(0,750 PUNTI)** Contatti rapidamente il coordinatore illustrando la situazione in modo generale e chiedendo come procedere, senza entrare troppo nel dettaglio delle incongruenze rilevate, così da ottenere una decisione veloce e poterti allineare alle indicazioni ricevute.

**(0,375 PUNTI)** Decidi di sospendere momentaneamente la lavorazione della pratica e di attendere il rientro del collega che l'aveva segnalata come delicata, così da avere indicazioni più precise su come procedere ed evitare possibili errori o valutazioni incomplete.



**32 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

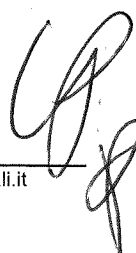

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {`  
Nel corso della giornata, mentre stai gestendo la pratica della famiglia, un collega ti contatta chiedendoti supporto urgente per chiudere un'attività che deve essere completata entro poche ore.

Contemporaneamente:

- la pratica della famiglia presenta ancora elementi da chiarire e una scadenza ravvicinata
- il clima nel team è un po' teso e sai che il collega è già sotto pressione
- il coordinatore non ha dato indicazioni specifiche su come gestire queste sovrapposizioni

Come ti comporti?

- (1,500 PUNTI)** Valuti lo stato delle tue attività e chiedi al collega qualche informazione in più sulla sua urgenza, per capire se e come puoi offrirgli un supporto mirato e circoscritto, compatibile con le tue priorità.
- (0,750 PUNTI)** Accetti subito di aiutare il collega, sospendendo la tua attività, ritenendo che in una fase di forte pressione sia prioritario supportare il team per evitare rallentamenti complessivi.
- (0,750 PUNTI)** Spieghi al collega che sei impegnato su una pratica con possibili criticità e scadenze ravvicinate, e gli suggerisci di rivolgersi al coordinatore per ridefinire le priorità o individuare un'altra persona disponibile.
- (0,375 PUNTI)** Decidi di concentrarti sulle tue attività per rispettare le scadenze, comunicando al collega che lo aiuterai in un momento successivo, senza però creare in lui aspettative precise sui tempi.



**33 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {`  
Durante una breve riunione di team, emerge un confronto acceso tra due colleghi sulla gestione delle priorità.

- Uno sostiene che sia fondamentale chiudere rapidamente le pratiche per rispettare le scadenze

- L'altro insiste sulla necessità di rallentare per evitare errori e richieste incomplete

Il tono della discussione si alza e il confronto diventa poco costruttivo. Il coordinatore è presente, ma non interviene immediatamente.

Tu sei coinvolto indirettamente, perché stai gestendo pratiche che rientrano proprio in questo tipo di situazione.


**Come ti comporti?**

**(1,500 PUNTI)** Intervieni evidenziando che entrambe le esigenze sono rilevanti, e proponendo di individuare criteri condivisi per gestire le priorità.

**(0,750 PUNTI)** Intervieni esprimendo il tuo punto di vista, sostenendo la posizione che ritieni più corretta tra le due, cercando di portare argomentazioni a supporto per orientare la decisione del gruppo.

**(0,750 PUNTI)** Aspetti che la discussione si concluda e, successivamente, ti confronti separatamente con i due colleghi per capire meglio la loro posizione e regolare di conseguenza il tuo modo di lavorare.

**(0,375 PUNTI)** Rimani in silenzio lasciando che siano i colleghi e il coordinatore a gestire la situazione, ritenendo che non sia tuo compito intervenire in un confronto già acceso.



**34 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {`  
Stai lavorando su più pratiche contemporaneamente. Una di queste, diversa da quella della famiglia, è ormai in fase avanzata e pronta per essere chiusa.

Durante un ultimo controllo, ti accorgi che:

- un dato inserito nel sistema potrebbe non essere del tutto coerente con un documento allegato
- si tratta di un'informazione non centrale, ma comunque parte della pratica
- correggere il dato richiederebbe ulteriori verifiche e potrebbe rallentare la chiusura

Nel frattempo:

- hai diverse attività in coda
- il sistema segnala alcune pratiche in ritardo
- nessuno ha ancora preso in carico eventuali verifiche su questo caso

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Approfondisci la verifica per chiarire l'incongruenza, anche se questo comporta un rallentamento, e aggiorni la pratica prima della chiusura.
- (0,750 PUNTI)** Segnali l'anomalia e metti temporaneamente in sospeso la pratica, rimandando le verifiche a un momento successivo, quando avrai meno carico di lavoro.
- (0,750 PUNTI)** Chiudi la pratica, ma annoti l'incongruenza per segnalarmela successivamente o gestirla in un secondo momento, così da non bloccare il flusso di lavoro.
- (0,375 PUNTI)** Decidi di chiudere comunque la pratica, ritenendo che l'informazione non sia determinante e che sia più importante rispettare i tempi, evitando di accumulare ulteriori ritardi.

**35 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {`  
 Stai portando avanti una pratica che rientra tra le tue responsabilità. Durante la lavorazione, ti rendi conto che una parte dell'attività richiede una valutazione che non è completamente standardizzata: le procedure danno indicazioni generali, ma lasciano un certo margine di discrezionalità.

Nel frattempo:

- il coordinatore non è immediatamente disponibile
- la pratica ha tempi di chiusura abbastanza stretti
- hai già gestito attività simili, ma con alcune differenze rispetto a questo caso

Sai che una decisione troppo rigida potrebbe rallentare il processo, mentre una troppo "flessibile" potrebbe non essere pienamente coerente con le procedure.

Come ti comporti?

- (1,500 PUNTI) Valuti gli elementi della situazione, utilizzi le indicazioni procedurali come riferimento e prendi una decisione garantendo la tracciabilità del processo.
- (0,750 PUNTI) Applichi in modo rigoroso la procedura standard, anche se non copre perfettamente il caso specifico, per evitare possibili errori o contestazioni.
- (0,750 PUNTI) Prendi una decisione rapida basandoti principalmente sulla tua esperienza passata, senza fare ricorso all'interpretazione puntuale delle procedure, per rispettare le tempistiche.
- (0,375 PUNTI) Rimandi la decisione in attesa di poterti confrontare con il coordinatore, per avere indicazioni precise ed evitare di assumerti responsabilità su un caso non standard.

**36 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible');` `var i;` `for (i = 0; i < coll.length; i++)`  
Stai portando avanti la pratica della famiglia, che si sta rivelando più complessa del previsto.

**Negli ultimi giorni:**

- hai richiesto integrazioni, ma alcune informazioni continuano a risultare incomplete o poco chiare
- la famiglia ti contatta più volte per avere aggiornamenti, mostrando crescente preoccupazione
- il sistema segnala ormai la pratica come in ritardo

Nel frattempo, continuano ad arrivare nuove attività da gestire. Hai la sensazione che, nonostante l'impegno, la situazione non stia avanzando in modo efficace.

**Come ti comporti?**

**(1,500 PUNTI)** Valuti la situazione nel suo complesso, individui i principali ostacoli che stanno rallentando la pratica e modifichi il tuo approccio, cercando di sbloccare il processo e portarlo a conclusione.

**(0,750 PUNTI)** Continui a gestire la pratica seguendo per coerenza lo stesso approccio adottato finora, aspettando di ricevere tutte le informazioni necessarie per completarla correttamente.

**(0,750 PUNTI)** Decidi di concentrarti temporaneamente su altre attività più semplici e rapide, così da recuperare efficienza e ridurre il carico complessivo, rimandando la gestione della pratica più complessa e cercando di portare avanti il lavoro su più fronti.

**(0,375 PUNTI)** Segnali la difficoltà al coordinatore evidenziando che la pratica è complessa e che non riesci a farla avanzare, chiedendo che venga eventualmente riassegnata ad altri colleghi e gestita diversamente

**37 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < TASK 7`  
A fine giornata ti rendi conto che una delle pratiche su cui hai lavorato è stata completata e registrata nel sistema.

Poco dopo, riguardando rapidamente alcuni dati, noti un possibile errore in un'informazione inserita:

- l'errore non è immediatamente evidente e potrebbe anche passare inosservato
- correggerlo richiederebbe riaprire la pratica e dedicare ulteriore tempo
- il sistema segnala già diverse attività in ritardo
- il tuo obiettivo giornaliero di chiusura pratiche è stato appena raggiunto

Sai che intervenire ora potrebbe rallentarti, ma lasciare la situazione così potrebbe generare problemi in seguito.

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Verifichi l'effettiva presenza dell'errore e, se confermato, valuti se e come correggerlo, anche riaprendo la pratica se necessario.
- (0,750 PUNTI)** Informi il coordinatore dell'errore riscontrato e attendi indicazioni su come procedere, evitando di intervenire direttamente sulla pratica.
- (0,750 PUNTI)** Prendi nota dell'errore e decidi di verificarlo con calma il giorno successivo, così da non compromettere l'organizzazione del lavoro della giornata.
- (0,375 PUNTI)** Decidi di non intervenire, considerando che l'errore è marginale e che riaprire la pratica comporterebbe un rallentamento non giustificato rispetto ai benefici.

**38 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible');` `var i;` `for (i = 0; i < coll.length; i++)` **TASK 8**  
Il giorno successivo stai lavorando su una pratica che era stata avviata da un collega. Durante la revisione dei documenti ti accorgi che:

- è stata registrata un'informazione non corretta
- l'errore potrebbe influire sull'esito della pratica
- il collega che ha gestito la fase precedente è spesso sotto pressione e negli ultimi giorni ci sono già state alcune tensioni nel team

Nel frattempo:

- la pratica è quasi conclusa
- correggere l'errore richiederebbe riaprire alcune verifiche
- nessuno, al momento, sembra essersi accorto della discrepanza

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Verifichi l'errore e intervieni per correggerlo, successivamente ti confronti con il collega per condividere quanto emerso.
- (0,750 PUNTI)** Correggi direttamente l'errore senza coinvolgere il collega, così da sistemare rapidamente la situazione ed evitare possibili tensioni o rallentamenti.
- (0,750 PUNTI)** Segnali l'errore al coordinatore, lasciando a lui la gestione della situazione, senza intervenire direttamente sulla pratica.
- (0,375 PUNTI)** Lasci la pratica invariata, ritenendo che intervenire su un lavoro già svolto da un collega possa creare attriti e che, in ogni caso, la responsabilità non sia direttamente tua.



**39 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < TASK 9  
Da qualche giorno hai notato alcune difficoltà ricorrenti nel lavoro del team:

- alcune informazioni operative vengono condivise in modo informale e non sempre arrivano a tutti
- più persone stanno lavorando su attività simili senza un reale coordinamento
- questo sta generando piccoli disallineamenti e perdite di tempo

Non si tratta di una situazione "critica", ma il problema sembra ripetersi e rischia di diventare più rilevante con l'aumento del carico di lavoro.

Il coordinatore è molto impegnato e non ha ancora affrontato direttamente la questione.

**Come ti comporti?**

(1,500 PUNTI) Analizzi la situazione raccogliendo esempi concreti di disallineamento, e proponi al team (o al coordinatore) alcune modalità che a parer tuo potrebbero migliorare il coordinamento.

(0,750 PUNTI) Porti la situazione all'attenzione del coordinatore descrivendo in modo generale le difficoltà riscontrate, così che possa intervenire con indicazioni più strutturate per il team.

(0,750 PUNTI) Ti confronti informalmente con alcuni colleghi per capire se anche loro percepiscono le stesse difficoltà e, sulla base di questo, valuti se sia il caso di approfondire ulteriormente la situazione.

(0,375 PUNTI) Ti adatti alla situazione cercando di organizzare al meglio il tuo lavoro, senza intervenire direttamente, ritenendo che il problema riguardi più il funzionamento generale del team.

**40 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

```
var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {
```

Stai collaborando con un collega su alcune attività che richiedono un coordinamento continuo.

Ti accorgi che:

- il collega tende a lavorare in modo molto rapido e poco strutturato
- tu, invece, preferisci un approccio più ordinato e metodico
- questo sta generando piccoli disallineamenti (informazioni mancanti, passaggi non condivisi, necessità di rivedere alcune attività)

La situazione non è ancora conflittuale, ma inizi a percepire un certo irrigidimento reciproco.

**Come ti comporti?**

**(1,500 PUNTI)** Affronti il tema con il collega, condividendo le difficoltà operative che stai riscontrando e cercando una modalità di lavoro che tenga conto di entrambi gli approcci.

**(0,750 PUNTI)** Ti adegui al suo modo di lavorare per evitare attriti, cercando di compensare eventuali mancanze nella fase finale delle attività.

**(0,750 PUNTI)** Segnali la situazione al coordinatore chiedendo indicazioni su come gestire il lavoro con il collega, così da evitare ulteriori disallineamenti.

**(0,375 PUNTI)** Ti concentri sul tuo modo di lavorare, mantenendo il tuo metodo e intervenendo quando necessario per correggere eventuali disallineamenti.



**41 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

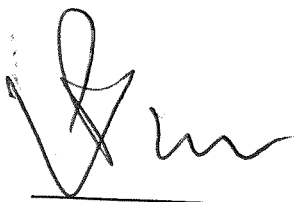
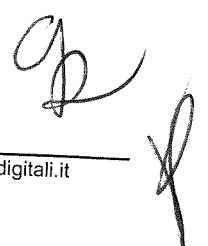
var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {  
 TASK 11  
 Stai lavorando insieme al collega su un'attività che deve essere completata entro la giornata. Durante le ultime fasi:

- emergono alcuni elementi che richiederebbero un ulteriore approfondimento
- il tempo a disposizione è limitato
- il collega propone di chiudere comunque l'attività per rispettare la scadenza
- tu ritieni che alcuni passaggi non siano del tutto solidi

La situazione richiede una decisione rapida per evitare ritardi, ma anche attenzione alla qualità del lavoro svolto.

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI) Proponi di rivedere insieme i punti critici individuando le verifiche essenziali da fare subito, così da completare l'attività entro i tempi garantendo un livello adeguato di qualità.
- (0,750 PUNTI) Accogli la proposta del collega e procedi con la chiusura dell'attività, ritenendo prioritario rispettare la scadenza anche in presenza di alcuni elementi non completamente verificati.
- (0,750 PUNTI) Insisti sulla necessità di approfondire tutti gli aspetti emersi prima di chiudere l'attività, anche se questo comporta il superamento della scadenza prevista
- (0,375 PUNTI) Chiedi al coordinatore come procedere, illustrando brevemente la situazione, e attendi indicazioni prima di prendere una decisione operativa.

**42 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

```
var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < TASK 12
```

Nei giorni successivi, mentre lavori con il collega per migliorare il coordinamento delle attività, si presenta una novità:

- arriva un nuovo collega che deve inserirsi nel team e apprendere rapidamente i processi già in corso
- alcuni dei compiti su cui stavate lavorando devono essere nuovamente processati perché è stata individuata una piccola criticità iniziale che non era stata gestita del tutto
- il coordinatore è assente e non puoi chiedere indicazioni immediate
- il carico di lavoro è sempre alto e i tempi stringono

Devi decidere come gestire la situazione per portare a termine le attività senza rallentamenti e senza compromettere la qualità.

**Come ti comporti?**

**(1,500 PUNTI)** Valuti le criticità e le attività prioritarie, coinvolgi entrambi i colleghi, proponendo una divisione chiara dei compiti.

**(0,750 PUNTI)** Ti concentri sulle tue attività principali, completandole secondo priorità e qualità richieste, lasciando al nuovo collega di inserirsi gradualmente e occupandoti delle criticità quando avrai terminato il tuo lavoro.

**(0,750 PUNTI)** Rivedi tutte le attività con il collega originale per sistemare la criticità, rimandando l'inserimento del nuovo collega a dopo la risoluzione dei problemi, così da evitare ulteriori complicazioni.

**(0,375 PUNTI)** Decidi di attendere il coordinatore al suo rientro per indicazioni precise, così da affrontare criticità e inserimento del nuovo collega secondo le sue istruzioni.

**43 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible');` var i; for (i = 0; i < coll.length; i++)  
A metà pomeriggio ricevi una segnalazione urgente: un sistema di gestione condiviso tra team presenta un'anomalia imprevista che rischia di bloccare parte delle attività in corso.

- il problema non rientra nelle procedure quotidiane conosciute
- il coordinatore non è reperibile
- molte attività del team dipendono dal corretto funzionamento del sistema
- rimandare la decisione potrebbe generare ritardi a catena e aumentare il carico di lavoro

Devi decidere rapidamente come affrontare la situazione.

**Come ti comporti?**

**(1,500 PUNTI)** Analizzi il problema e cerchi di identificare le possibili cause e le alternative praticabili, scegli la soluzione che ritieni implementabile subito e monitori l'andamento.

**(0,750 PUNTI)** Provi a trovare una soluzione rapida basandoti sull'esperienza pregressa, senza cercarne le cause in questa fase, e applichi il rimedio che ti sembra più di probabile efficacia.

**(0,750 PUNTI)** Chiedi ai colleghi di suggerire soluzioni e poi scegli l'alternativa che convince la maggioranza.

**(0,375 PUNTI)** Sospendi temporaneamente le attività collegate al sistema fino a quando non puoi consultare il coordinatore o altri colleghi esperti.

**44 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible');` var i; for (i = 0; i < coll.length; i++)  
Dopo aver completato la risoluzione dell'anomalia del sistema:

- alcuni dati raccolti durante l'intervento risultano parzialmente incoerenti tra loro
- il nuovo collega ha inserito informazioni che non combaciano con i registri precedenti
- il team ti sollecita per consegnare rapidamente un report finale al termine della giornata

Devi decidere come procedere per assicurarti che le informazioni siano corrette e il lavoro consegnato sia affidabile.

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI) Analizzi tutte le informazioni disponibili e correggi eventuali discrepanze; se necessario, integri il contributo del nuovo collega.
- (0,750 PUNTI) Verifichi i dati principali che potrebbero avere impatti immediati sul report, completando rapidamente il lavoro per rispettare la scadenza, e segnali le incongruenze minori al collega per un controllo successivo.
- (0,750 PUNTI) Segnali al team e al coordinatore (quando sarà reperibile) le incongruenze riscontrate e consegna comunque il report con una nota che evidenzia le aree da verificare successivamente.
- (0,375 PUNTI) Chiedi al nuovo collega di controllare tutte le informazioni e correggere le incongruenze, mentre tu ti concentri su altre attività urgenti, delegandogli l'attività.



**45 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

**Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.**

**Il tuo ruolo: Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.**

**Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.**

**Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.**

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {`  
**È ormai tardo pomeriggio e la giornata di lavoro sta per concludersi.**

**All'improvviso ricevi una comunicazione urgente:**

**- uno stakeholder locale richiede un report completo di tutte le attività svolte durante la giornata, da presentare il mattino successivo**

**- il report deve essere chiaro, coerente e completo, e includere sia le attività ordinarie sia le azioni straordinarie gestite autonomamente**

**- non è possibile delegare completamente la preparazione, ma puoi eventualmente chiedere supporto per alcune informazioni**

**Devi decidere come organizzarti per assicurarti di rispettare la richiesta senza compromettere la qualità e la precisione del documento.**

**Come ti comporti?**

**(1,500 PUNTI)** Organizzi il lavoro definendone la struttura, coinvolgi i colleghi per raccogliere le informazioni mancanti, integri personalmente le parti più critiche e completi il report.

**(0,750 PUNTI)** Consegni immediatamente al collega alcuni appunti e lo incarichi di preparare il report, offrendoti di supervisionare rapidamente il lavoro, così da completarlo in tempi brevi.

**(0,750 PUNTI)** Coinvolgi il team in una revisione condivisa delle attività della giornata e costruite insieme il report, dedicando il tempo necessario per garantire completezza anche se questo comporta una gestione più estesa dei tempi.

**(0,375 PUNTI)** Predisponi una versione sintetica ma coerente del report, evidenziando le principali attività e criticità, riservandoti di fornire eventuali approfondimenti su richiesta dello stakeholder.

## 46 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {`  
 La mattina seguente l'atmosfera in ufficio è diversa, dopo la giornata intensa, il team sembra più disteso e collaborativo. Una famiglia seguita dal centro ha organizzato un piccolo evento informale per ringraziare il team del supporto ricevuto, ma non sono definiti orari, numero di partecipanti e modalità.

Durante la riunione di team del mattino emerge la proposta di partecipare all'organizzazione dell'evento informale promosso dalla famiglia. Durante il briefing iniziale emergono alcune criticità:

- le informazioni disponibili sono incomplete e in parte discordanti
- il team è diviso tra chi vuole investire nell'iniziativa e chi preferisce concentrarsi sulle attività operative
- il tempo a disposizione è limitato e le priorità della giornata sono già definite
- il coordinatore lascia autonomia senza indicare una linea precisa

Devi decidere come gestire la situazione senza creare disallineamenti nel team né compromettere le attività.

Come ti comporti?

- (1,500 PUNTI) Definisci rapidamente alcuni punti fermi minimi per l'evento e assegna piccoli compiti a chi è disponibile, mantenendo però il focus principale sulle attività operative già pianificate.
- (0,750 PUNTI) Ti prendi del tempo per chiarire con precisione tutti gli aspetti dell'evento prima di procedere, così da evitare fraintendimenti e costruire un'organizzazione solida e condivisa.
- (0,750 PUNTI) Lasci che siano i colleghi più interessati all'iniziativa a occuparsi dell'organizzazione, limitandoti a monitorare che le attività principali non subiscano rallentamenti.
- (0,375 PUNTI) Proponi di non dare seguito all'iniziativa fino a quando non ci saranno indicazioni più chiare, evitando così possibili inefficienze e dispersioni, vedrai di riorganizzarla in un momento più tranquillo.

**47 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

**Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.**

**Il tuo ruolo: Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.**

**Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.**

**Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.**

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < TASK 17`  
**Al termine della riunione, la giornata entra nel vivo:**

- alcune attività operative richiedono attenzione per rispettare le scadenze
- il nuovo collega continua a proporre idee per arricchire l'evento
- alcuni membri del team iniziano a dedicare più tempo all'organizzazione, rallentando il lavoro ordinario
- l'evento è importante, ma non rappresenta una priorità formale rispetto alle attività della giornata

**Devi decidere come gestire il tuo contributo e quello del team per garantire il risultato complessivo.**

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Ridimensioni insieme al team l'impegno sull'evento, chiarendo le priorità della giornata e riallocando le energie sulle attività principali, mantenendo solo le azioni essenziali per l'iniziativa.
- (0,750 PUNTI)** Ti concentri sulle attività operative più urgenti, lasciando al team la gestione dell'evento, così da garantire il rispetto delle scadenze principali senza interferenze.
- (0,750 PUNTI)** Ti impegni attivamente sia sulle attività operative sia sull'evento, cercando di garantire il massimo contributo su entrambi i fronti.
- (0,375 PUNTI)** Incoraggi il team a portare avanti l'organizzazione dell'evento in modo completo, ritenendo che il valore relazionale possa compensare eventuali rallentamenti operativi.

**48 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {`  
Durante l'evento, emerge un aspetto organizzativo imprevisto: tra i partecipanti emergono alcune preferenze alimentari legate a gusti personali o abitudini:

- le informazioni raccolte in precedenza risultano parziali e non completamente coerenti
- il materiale per il rinfresco è già stato predisposto
- il clima è positivo e l'evento è in corso
- Ti accorgi che eventuali disallineamenti potrebbero creare piccoli disagi o percezioni di scarsa attenzione.

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Effettui una verifica delle informazioni disponibili, confrontandoti rapidamente con chi ha seguito l'organizzazione e introducendo, se necessario, piccoli accorgimenti operativi.
- (0,750 PUNTI)** Ti basi sulle informazioni disponibili e monitori la situazione durante l'evento, intervenendo solo nel caso emergano richieste esplicite o necessità evidenti.
- (0,750 PUNTI)** Chiedi in modo informale ai presenti se ci sono esigenze particolari, adattando le soluzioni in base alle risposte ricevute.
- (0,375 PUNTI)** Valuti che intervenire in modo strutturato possa risultare poco proporzionato rispetto al contesto e preferisci mantenere l'impostazione attuale, confidando nella flessibilità durante l'evento.

**49 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++)`  
La giornata finalmente si conclude: l'evento con la famiglia è terminato positivamente, il team rientra in ufficio per chiudere le attività, alcune operazioni di registrazione e sistematizzazione delle informazioni devono essere completate entro la giornata. Un collega propone di rimandare parte delle attività al giorno successivo, dato che è stata una giornata impegnativa.

Hai un margine di discrezionalità su come organizzare la chiusura del lavoro.

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Valuti quali attività sono realmente necessarie per garantire una chiusura corretta e assicuri il completamento solo di queste, rinviando ciò che non compromette la continuità del lavoro.
- (0,750 PUNTI)** Accetti la proposta del collega, ritenendo che, dopo una giornata intensa, sia più funzionale distribuire il carico residuo il giorno successivo.
- (0,750 PUNTI)** Decidi di completare autonomamente tutte le attività previste, per assicurarti che il lavoro sia chiuso correttamente.
- (0,375 PUNTI)** Rimandi tutte le attività al giorno successivo, ritenendo che eventuali criticità possano essere gestite con maggiore lucidità a mente fresca.

**50 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < TASK 20`  
Il giorno successivo, al tuo arrivo in ufficio:

- il nuovo collega appare infastidito, ritenendo di aver ricevuto poco supporto durante l'attività del giorno precedente
- un collega più esperto sottolinea invece che ciascuno dovrebbe attenersi alle proprie responsabilità
- il confronto tra i due diventa progressivamente più teso e coinvolge indirettamente anche altri membri del team
- la giornata operativa deve ancora iniziare e sono presenti diverse attività da avviare

Il coordinatore è rientrato ma, oberato dal lavoro arretrato, non riesce a gestire la situazione nell'immediato.

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Intervieni invitando i colleghi ad esplicitare i rispettivi punti di vista e riportando l'attenzione su un obiettivo condiviso per la giornata.
- (0,750 PUNTI)** Intervieni proponendo di rimandare il confronto a un momento successivo e inviti il team a concentrarsi sulle attività della giornata per evitare ulteriori tensioni.
- (0,750 PUNTI)** Sostieni il punto di vista del collega che ritieni più nel giusto, cercando di chiarire la situazione e riportare ordine nelle responsabilità.
- (0,375 PUNTI)** Ti mantieni neutrale e ti concentri sulle tue attività, ritenendo che la gestione del conflitto spetti al coordinatore.

**51 - I .... that book. Completare la frase con una delle perifrasi seguenti.**

- Couldn't to read
- Could'nt reads
- Couldn't reading
- Couldn't read**

---

52 - I'm chatting ... Alex.

- with
- for
- together
- at

---

53 - Don't ... a noise or they'll find us.

- make.
- sound.
- produce.
- do.

---

54 - ... you yesterday? I couldn't find you!

- Where were
- Where was
- How was
- Were where

---

55 - Choose the correct form. \_\_\_\_\_ students in the usa study spanish.

- the most of
- most
- the most
- mosts

---

56 - In quale sezione di un messaggio di posta elettronica vanno indicati gli indirizzi email che ricevono la mail per copia e che restano invisibili ai destinatari diretti?

- CCn
- A
- CC
- Nessuna delle altre

---

57 - In Microsoft Office Word per copiare una parola in un'altra posizione del documento, è necessario:

- utilizzare la funzione "Copia/Incolla"
- utilizzare il comando "Duplica/Controlla"
- fare il controllo ortografico della parola, tagliare la parola e utilizzare il comando "Incolla speciale" sulla posizione desiderata del documento
- nessuna delle altre opzioni

---

58 - Il fenomeno dello SPAM in posta elettronica consiste in:

- Ricevere senza consenso pubblicità, messaggi ingannevoli o pornografici
- Ricevere mail da persone che non conosciamo
- Ricevere proposte commerciali da partner con cui lavoriamo
- Ricevere sconti sugli acquisti in e-commerce

---

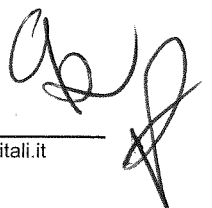
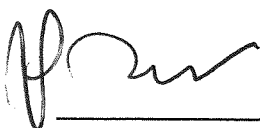
59 - In MS Excel, in una formula, quale funzione ha il simbolo \$ ?

- Eseguire calcoli finanziari
- Trasformare in valuta straniera i valori
- Mantenere fisso un riferimento di riga o di colonna**
- Funge da parentesi tonda nei calcoli matematici

---

60 - Nel programma Outlook Express, davanti ad ogni messaggio contenuto nella cartella "Posta in arrivo" possono comparire uno o più simboli. Cosa indica una graffetta?

- Che il messaggio non è ancora stato letto.
- Che il messaggio è già stato letto.
- Che il messaggio ha degli allegati.**
- Che il messaggio è urgente.





## QUESTIONARIO 2

TRACCIA "B"

*Chris John*

*Roberto Goffi*

*Roberto Goffi*  
*Roberto Goffi*

---

**1 - Attinente alla parola Cronometro**

- Velocità
- Tempo**
- Secondi
- Orologio

---

**2 - Attinente alla parola Pallavolo**

- Rugby**
- Nuoto
- Marcia
- Sci

---

**3 - Attinente alla parola Polpette**

- Tortellini
- Trippa**
- Pizzoccheri
- Orecchiette

---

**4 - Attinente alla parola Sicilia**

- Veneto
- Toscana
- Puglia**
- Liguria

---

**5 - Attinente alla parola Canguro**

- Geco
- Ramarro
- Vipera
- Delfino**

---

**6 - C'era una volta un pezzo di legno. Non era un legno pregiato, ma uno come tanti, destinato a diventare una gamba di tavolo. Il falegname lo osservava senza grande interesse. Eppure, appena provò a lavorarlo, accadde qualcosa di strano. Il legno sembrava reagire. Da quel momento, nulla fu più normale. Quel pezzo iniziò a prendere forma. Presto sarebbe diventato qualcosa di vivo. Una storia inattesa stava per cominciare.**

**Quando accadde qualcosa di insolito?**

- Appena preso il pezzo di legno
- Quando il falegname osservò il pezzo di legno
- Quando staccò il pezzo di legno dal tavolo
- Appena provò a lavorare il legno**

---

**7 - Alice cominciava a sentirsi molto stanca di stare seduta accanto a sua sorella sulla riva. Non aveva nulla da fare e il tempo sembrava non passare mai. Guardava il libro che sua sorella stava leggendo, ma non c'erano figure. Si chiese a cosa potesse servire un libro senza immagini. Mentre rifletteva, qualcosa attirò la sua attenzione. Un coniglio bianco passò correndo. Non era solo il fatto che parlasse a sorprenderla. Era l'inizio di qualcosa di straordinario.**

**Cosa attirò l'attenzione di Alice?**

- Il libro della sorella
- Un coniglio bianco**
- La riva del fiume
- Lo scorrere del tempo

8 - Chiamatemi Ismaele. Qualche anno fa, trovandomi senza denaro e senza occupazioni, decisi di prendere il mare. Era il mio modo di reagire alla noia e alla malinconia. L'oceano rappresentava per me una via di fuga. Guardare le onde mi dava un senso di libertà. Non cercavo ricchezze, ma esperienze. Sapevo che la vita in mare non sarebbe stata facile. Eppure sentivo che ne valeva la pena.

Cosa rappresentava per Ismaele l'oceano?

- La soluzione ai problemi lavorativi
- La soluzione ai problemi economici
- Un modo semplice di andare avanti
- Una via di fuga**

9 - Il viaggio verso il castello proseguiva tra paesaggi sempre più isolati. Le montagne diventavano più alte e scure. Il silenzio era interrotto solo dal rumore dei cavalli. Gli abitanti dei villaggi guardavano con sospetto. Alcuni cercavano di mettere in guardia il viaggiatore. Parlottavano tra loro con espressioni preoccupate. L'atmosfera si faceva sempre più inquietante. Era chiaro che quel luogo nascondeva qualcosa.

Com'era il paesaggio descritto nel brano?

- Vivo e pieno di brusio
- Montagnoso e isolato**
- Inquietante e rumoroso
- Agreste e rilassante

10 - Dopo il naufragio, mi ritrovai solo su un'isola deserta. Il mare aveva distrutto tutto ciò che avevo. Non c'erano altre persone intorno a me. Dovevo imparare a sopravvivere. Costruii un riparo con ciò che trovai. Ogni giorno era una lotta contro la natura. Tuttavia, iniziai ad adattarmi. La solitudine diventò una compagna costante. E imparai a contare sulle mie forze.

Chi iniziò a fare compagnia al naufrago?

- Le poche persone presenti sull'isola
- Ciò che gli era rimasto dal naufragio
- Il riparo che aveva costruito
- La solitudine**

11 - Inserisci i segni aritmetici mancanti (Nota: i singoli calcoli aritmetici sono da risolvere nell'ordine proposto).  $38 (?) 14 (?) 7 = 31$

- + -
- +
- x
- -

12 - Inserisci i segni aritmetici mancanti (Nota: i singoli calcoli aritmetici sono da risolvere nell'ordine proposto).  $29 (?) 12 (?) 16 = 25$

- X -
- + /
- +
- + -

*lu*      *g*      *gh*  
*p*

13 - Inserisci i segni aritmetici mancanti (Nota: i singoli calcoli aritmetici sono da risolvere nell'ordine proposto).  $13 (?) 6 (?) 4 = 28$

- X
- + X
- +
- X -

14 - Inserisci i segni aritmetici mancanti (Nota: i singoli calcoli aritmetici sono da risolvere nell'ordine proposto).  $48 (?) 12 (?) 15 = 19$

- +
- / X
- / +
- 

15 - Inserisci i segni aritmetici mancanti (Nota: i singoli calcoli aritmetici sono da risolvere nell'ordine proposto).  $15 (?) 10 (?) 5 = 30$

- + /
- X /
- X -
- / X

16 - Completa la seguente serie numerica: 43 45 48 52 ?

- 57
- 56
- 59
- 58

17 - Completa la seguente serie numerica: 66 60 55 51 ?

- 48
- 49
- 47
- 46

18 - Completa la seguente serie numerica: 6 12 24 48 ?

- 86
- 96
- 88
- 92

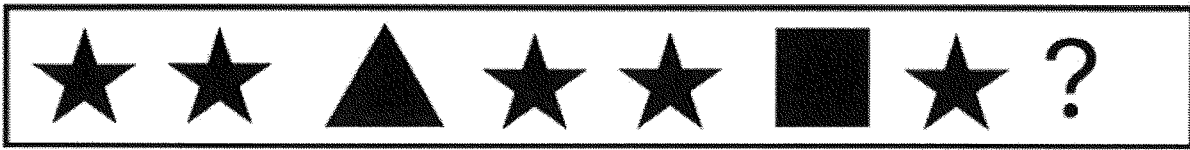
19 - Completa la seguente serie numerica: 23 26 13 16 ?

- 7
- 6
- 9
- 8

20 - Completa la seguente serie numerica: 23 18 36 31 ?

- 64
- 66
- 62
- 46

21 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



1.       2.       3.       4. 

- 1  
 2  
 3  
 4

22 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?

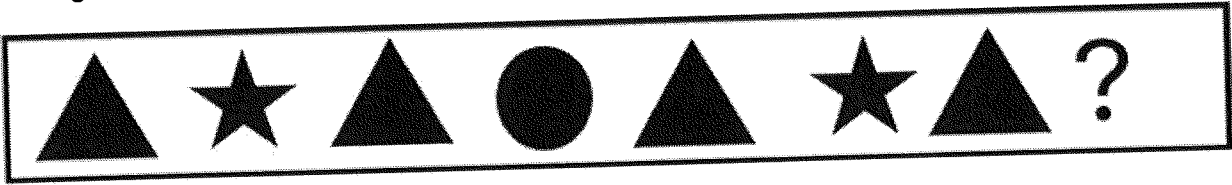






1.       2.       3.       4. 

- 1  
 2  
 3  
 4

*Handwritten signatures and marks at the bottom right of the page.*

23 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



- 1. 
- 2. 
- 3. 
- 4. 

- 1
- 2
- 3
- 4

24 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?

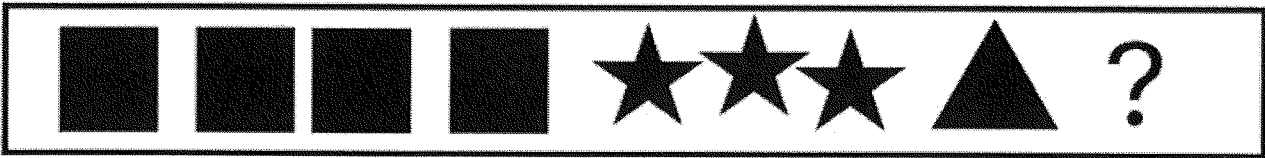


- 1. 
- 2. 
- 3. 
- 4. 

- 1
- 2
- 3
- 4

*Handwritten signatures and marks*

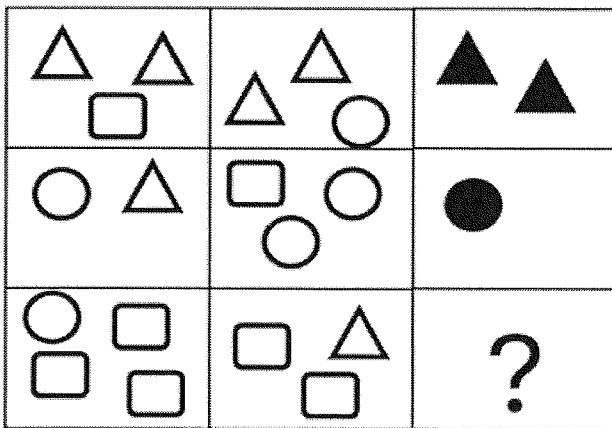
25 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



1. 2. 3. 4.

- 1  
 2  
 3  
 4

26 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?

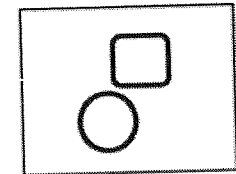
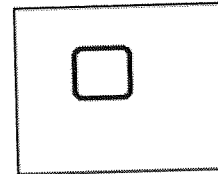
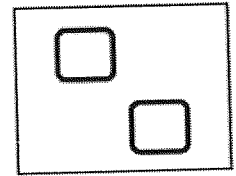
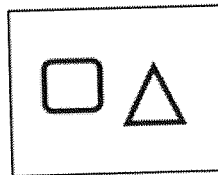
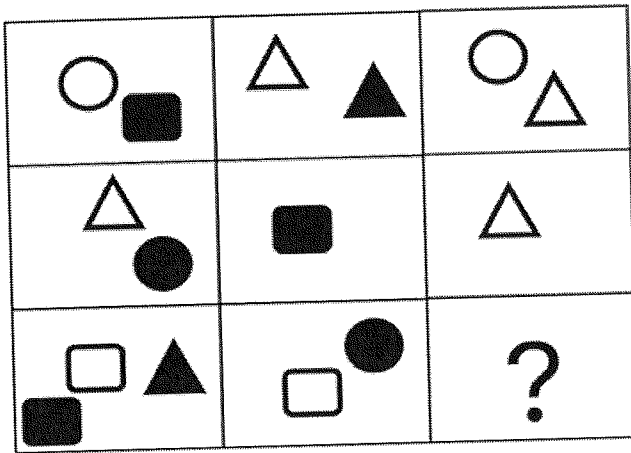


- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

- 1  
 2  
 3  
 4

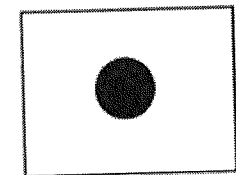
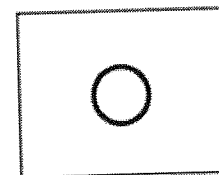
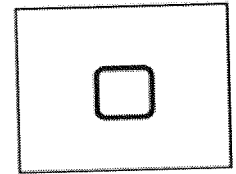
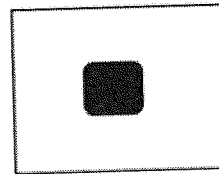
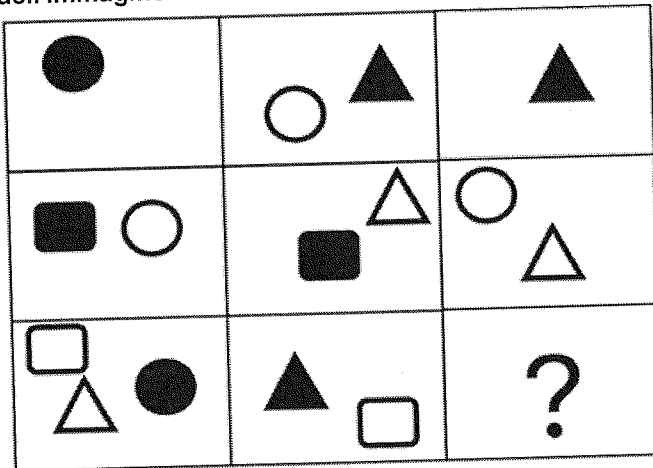
*Handwritten signatures and marks at the bottom right of the page.*

27 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



- 1
- 2
- 3
- 4

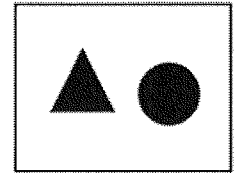
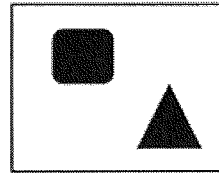
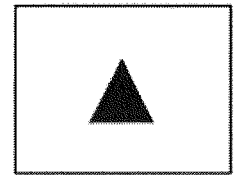
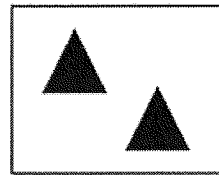
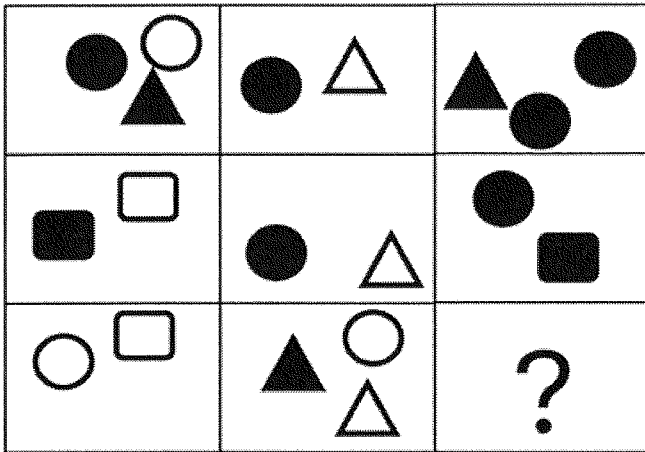
28 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



- 1
- 2
- 3
- 4

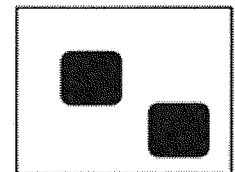
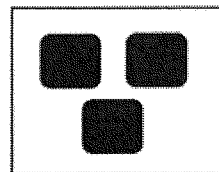
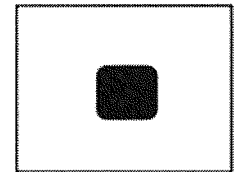
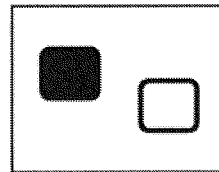
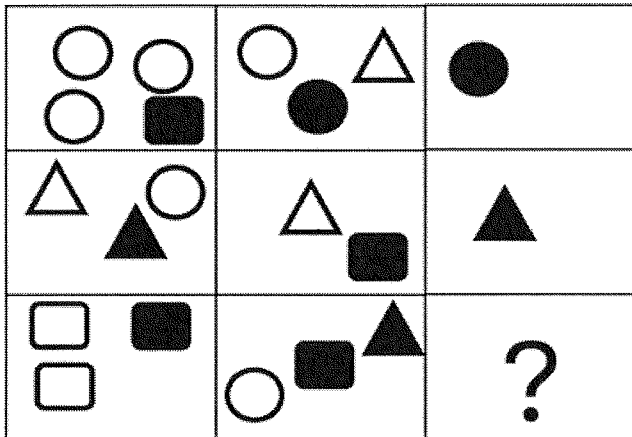
*Handwritten signatures and marks at the bottom right of the page.*

29 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



- 1
- 2
- 3
- 4

30 - Tra le 4 immagini proposte, qual è la sola che può essere sostituita al "?" per completare la serie dell'immagine stimolo?



- 1
- 2
- 3
- 4

*Handwritten signatures and marks at the bottom right of the page.*

**31 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible');` var i; for (i = 0; i < TASK 1  
Sei al terzo giorno di gestione delle pratiche assegnate. Stai lavorando sulla richiesta di contributo di una famiglia segnalata come urgente e in una situazione delicata. Durante un controllo più approfondito ti accorgi che:

- manca un documento necessario per completare l'istruttoria
- alcune informazioni inserite nel sistema non coincidono del tutto con quanto dichiarato dalla famiglia durante il colloquio
- il sistema segnala una scadenza ravvicinata per la chiusura della pratica

**Nel frattempo:**

- la famiglia ti contatta per avere aggiornamenti, mostrando una certa preoccupazione
- il collega che ti aveva segnalato la pratica come "delicata" non è disponibile in quel momento
- hai anche altre pratiche in lavorazione con scadenze meno immediate

**Come gestisci la situazione?**

**(1,500 PUNTI)** Verifichi quali informazioni sono mancanti o incoerenti, contatti la famiglia per richiedere chiarimenti mirati e integrazione della documentazione, e nel frattempo segnali la situazione nel sistema o al coordinatore per tenere traccia della criticità e della possibile scadenza.

**(0,750 PUNTI)** Proseguisci con la lavorazione della pratica utilizzando le informazioni già disponibili, cercando di completarla il più rapidamente possibile per rispettare la scadenza, rimandando eventuali verifiche di dettaglio a un momento successivo.

**(0,750 PUNTI)** Contatti rapidamente il coordinatore illustrando la situazione in modo generale e chiedendo come procedere, senza entrare troppo nel dettaglio delle incongruenze rilevate, così da ottenere una decisione veloce e poterti allineare alle indicazioni ricevute.

**(0,375 PUNTI)** Decidi di sospendere momentaneamente la lavorazione della pratica e di attendere il rientro del collega che l'aveva segnalata come delicata, così da avere indicazioni più precise su come procedere ed evitare possibili errori o valutazioni incomplete.

**32 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {`  
Nel corso della giornata, mentre stai gestendo la pratica della famiglia, un collega ti contatta chiedendoti supporto urgente per chiudere un'attività che deve essere completata entro poche ore.

Contemporaneamente:

- la pratica della famiglia presenta ancora elementi da chiarire e una scadenza ravvicinata
- il clima nel team è un po' teso e sai che il collega è già sotto pressione
- il coordinatore non ha dato indicazioni specifiche su come gestire queste sovrapposizioni

Come ti comporti?

- (1,500 PUNTI)** Valuti lo stato delle tue attività e chiedi al collega qualche informazione in più sulla sua urgenza, per capire se e come puoi offrirgli un supporto mirato e circoscritto, compatibile con le tue priorità.
- (0,750 PUNTI)** Accetti subito di aiutare il collega, sospendendo la tua attività, ritenendo che in una fase di forte pressione sia prioritario supportare il team per evitare rallentamenti complessivi.
- (0,750 PUNTI)** Spieghi al collega che sei impegnato su una pratica con possibili criticità e scadenze ravvicinate, e gli suggerisci di rivolgersi al coordinatore per ridefinire le priorità o individuare un'altra persona disponibile.
- (0,375 PUNTI)** Decidi di concentrarti sulle tue attività per rispettare le scadenze, comunicando al collega che lo aiuterai in un momento successivo, senza però creare in lui aspettative precise sui tempi.

**33 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < TASK 3`  
Durante una breve riunione di team, emerge un confronto acceso tra due colleghi sulla gestione delle priorità.

- Uno sostiene che sia fondamentale chiudere rapidamente le pratiche per rispettare le scadenze

- L'altro insiste sulla necessità di rallentare per evitare errori e richieste incomplete

Il tono della discussione si alza e il confronto diventa poco costruttivo. Il coordinatore è presente, ma non interviene immediatamente.

Tu sei coinvolto indirettamente, perché stai gestendo pratiche che rientrano proprio in questo tipo di situazione.

**Come ti comporti?**

(1,500 PUNTI) Intervieni evidenziando che entrambe le esigenze sono rilevanti, e proponendo di individuare criteri condivisi per gestire le priorità.

(0,750 PUNTI) Intervieni esprimendo il tuo punto di vista, sostenendo la posizione che ritieni più corretta tra le due, cercando di portare argomentazioni a supporto per orientare la decisione del gruppo.

(0,750 PUNTI) Aspetti che la discussione si concluda e, successivamente, ti confronti separatamente con i due colleghi per capire meglio la loro posizione e regolare di conseguenza il tuo modo di lavorare.

(0,375 PUNTI) Rimani in silenzio lasciando che siano i colleghi e il coordinatore a gestire la situazione, ritenendo che non sia tuo compito intervenire in un confronto già acceso.



**34 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < TASK 4  
Stai lavorando su più pratiche contemporaneamente. Una di queste, diversa da quella della famiglia, è ormai in fase avanzata e pronta per essere chiusa.

Durante un ultimo controllo, ti accorgi che:

- un dato inserito nel sistema potrebbe non essere del tutto coerente con un documento allegato
- si tratta di un'informazione non centrale, ma comunque parte della pratica
- correggere il dato richiederebbe ulteriori verifiche e potrebbe rallentare la chiusura

Nel frattempo:

- hai diverse attività in coda
- il sistema segnala alcune pratiche in ritardo
- nessuno ha ancora preso in carico eventuali verifiche su questo caso

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Approfondisci la verifica per chiarire l'incongruenza, anche se questo comporta un rallentamento, e aggiorni la pratica prima della chiusura.
- (0,750 PUNTI)** Segnali l'anomalia e metti temporaneamente in sospeso la pratica, rimandando le verifiche a un momento successivo, quando avrai meno carico di lavoro.
- (0,750 PUNTI)** Chiudi la pratica, ma annoti l'incongruenza per segnalarmela successivamente o gestirla in un secondo momento, così da non bloccare il flusso di lavoro.
- (0,375 PUNTI)** Decidi di chiudere comunque la pratica, ritenendo che l'informazione non sia determinante e che sia più importante rispettare i tempi, evitando di accumulare ulteriori ritardi.

**35 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible');` `var i; for (i = 0; i < coll.length; i++)`  
**Stai portando avanti una pratica che rientra tra le tue responsabilità. Durante la lavorazione, ti rendi conto che una parte dell'attività richiede una valutazione che non è completamente standardizzata: le procedure danno indicazioni generali, ma lasciano un certo margine di discrezionalità.**

**Nel frattempo:**

- il coordinatore non è immediatamente disponibile
- la pratica ha tempi di chiusura abbastanza stretti
- hai già gestito attività simili, ma con alcune differenze rispetto a questo caso

**Sai che una decisione troppo rigida potrebbe rallentare il processo, mentre una troppo "flessibile" potrebbe non essere pienamente coerente con le procedure.**

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Valuti gli elementi della situazione, utilizzi le indicazioni procedurali come riferimento e prendi una decisione garantendo la tracciabilità del processo.
- (0,750 PUNTI)** Applichi in modo rigoroso la procedura standard, anche se non copre perfettamente il caso specifico, per evitare possibili errori o contestazioni.
- (0,750 PUNTI)** Prendi una decisione rapida basandoti principalmente sulla tua esperienza passata, senza fare ricorso all'interpretazione puntuale delle procedure, per rispettare le tempistiche.
- (0,375 PUNTI)** Rimandi la decisione in attesa di poterti confrontare con il coordinatore, per avere indicazioni precise ed evitare di assumerti responsabilità su un caso non standard.



**36 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++)`  
Stai portando avanti la pratica della famiglia, che si sta rivelando più complessa del previsto.

Negli ultimi giorni:

- hai richiesto integrazioni, ma alcune informazioni continuano a risultare incomplete o poco chiare
- la famiglia ti contatta più volte per avere aggiornamenti, mostrando crescente preoccupazione
- il sistema segnala ormai la pratica come in ritardo

Nel frattempo, continuano ad arrivare nuove attività da gestire. Hai la sensazione che, nonostante l'impegno, la situazione non stia avanzando in modo efficace.

**Come ti comporti?**

**(1,500 PUNTI)** Valuti la situazione nel suo complesso, individui i principali ostacoli che stanno rallentando la pratica e modifichi il tuo approccio, cercando di sbloccare il processo e portarlo a conclusione.

**(0,750 PUNTI)** Continui a gestire la pratica seguendo per coerenza lo stesso approccio adottato finora, aspettando di ricevere tutte le informazioni necessarie per completarla correttamente.

**(0,750 PUNTI)** Decidi di concentrarti temporaneamente su altre attività più semplici e rapide, così da recuperare efficienza e ridurre il carico complessivo, rimandando la gestione della pratica più complessa e cercando di portare avanti il lavoro su più fronti.

**(0,375 PUNTI)** Segnali la difficoltà al coordinatore evidenziando che la pratica è complessa e che non riesci a farla avanzare, chiedendo che venga eventualmente riassegnata ad altri colleghi e gestita diversamente

**37 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible');` var i; for (i = 0; i < TASK 7  
A fine giornata ti rendi conto che una delle pratiche su cui hai lavorato è stata completata e registrata nel sistema.

Poco dopo, riguardando rapidamente alcuni dati, noti un possibile errore in un'informazione inserita:

- l'errore non è immediatamente evidente e potrebbe anche passare inosservato
- correggerlo richiederebbe riaprire la pratica e dedicare ulteriore tempo
- il sistema segnala già diverse attività in ritardo
- il tuo obiettivo giornaliero di chiusura pratiche è stato appena raggiunto

Sai che intervenire ora potrebbe rallentarti, ma lasciare la situazione così potrebbe generare problemi in seguito.

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Verifichi l'effettiva presenza dell'errore e, se confermato, valuti se e come correggerlo, anche riaprendo la pratica se necessario.
- (0,750 PUNTI)** Informi il coordinatore dell'errore riscontrato e attendi indicazioni su come procedere, evitando di intervenire direttamente sulla pratica.
- (0,750 PUNTI)** Prendi nota dell'errore e decidi di verificarlo con calma il giorno successivo, così da non compromettere l'organizzazione del lavoro della giornata.
- (0,375 PUNTI)** Decidi di non intervenire, considerando che l'errore è marginale e che riaprire la pratica comporterebbe un rallentamento non giustificato rispetto ai benefici.

**38 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {`  
Il giorno successivo stai lavorando su una pratica che era stata avviata da un collega. Durante la revisione dei documenti ti accorgi che:

- è stata registrata un'informazione non corretta
- l'errore potrebbe influire sull'esito della pratica
- il collega che ha gestito la fase precedente è spesso sotto pressione e negli ultimi giorni ci sono già state alcune tensioni nel team

Nel frattempo:

- la pratica è quasi conclusa
- correggere l'errore richiederebbe riaprire alcune verifiche
- nessuno, al momento, sembra essersi accorto della discrepanza

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Verifici l'errore e intervieni per correggerlo, successivamente ti confronti con il collega per condividere quanto emerso.
- (0,750 PUNTI)** Correggi direttamente l'errore senza coinvolgere il collega, così da sistemare rapidamente la situazione ed evitare possibili tensioni o rallentamenti.
- (0,750 PUNTI)** Segnali l'errore al coordinatore, lasciando a lui la gestione della situazione, senza intervenire direttamente sulla pratica.
- (0,375 PUNTI)** Lasci la pratica invariata, ritenendo che intervenire su un lavoro già svolto da un collega possa creare attriti e che, in ogni caso, la responsabilità non sia direttamente tua.

**39 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible');` var i; for (i = 0; i TASK 9  
Da qualche giorno hai notato alcune difficoltà ricorrenti nel lavoro del team:

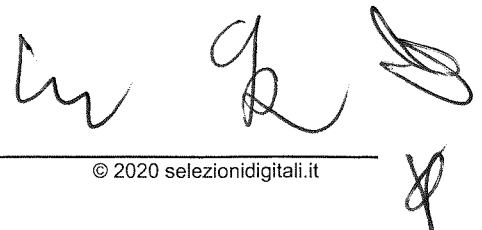
- alcune informazioni operative vengono condivise in modo informale e non sempre arrivano a tutti
- più persone stanno lavorando su attività simili senza un reale coordinamento
- questo sta generando piccoli disallineamenti e perdite di tempo

Non si tratta di una situazione "critica", ma il problema sembra ripetersi e rischia di diventare più rilevante con l'aumento del carico di lavoro.

Il coordinatore è molto impegnato e non ha ancora affrontato direttamente la questione.

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Analizzi la situazione raccogliendo esempi concreti di disallineamento, e proponi al team (o al coordinatore) alcune modalità che a parer tuo potrebbero migliorare il coordinamento.
- (0,750 PUNTI)** Porti la situazione all'attenzione del coordinatore descrivendo in modo generale le difficoltà riscontrate, così che possa intervenire con indicazioni più strutturate per il team.
- (0,750 PUNTI)** Ti confronti informalmente con alcuni colleghi per capire se anche loro percepiscono le stesse difficoltà e, sulla base di questo, valuti se sia il caso di approfondire ulteriormente la situazione.
- (0,375 PUNTI)** Ti adatti alla situazione cercando di organizzare al meglio il tuo lavoro, senza intervenire direttamente, ritenendo che il problema riguardi più il funzionamento generale del team.



**40 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible');` `var i; for (i = 0; i < coll.length; i++)`  
Stai collaborando con un collega su alcune attività che richiedono un coordinamento continuo.

Ti accorgi che:

- il collega tende a lavorare in modo molto rapido e poco strutturato
- tu, invece, preferisci un approccio più ordinato e metodico
- questo sta generando piccoli disallineamenti (informazioni mancanti, passaggi non condivisi, necessità di rivedere alcune attività)

La situazione non è ancora conflittuale, ma inizi a percepire un certo irrigidimento reciproco.

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Affronti il tema con il collega, condividendo le difficoltà operative che stai riscontrando e cercando una modalità di lavoro che tenga conto di entrambi gli approcci.
- (0,750 PUNTI)** Ti adegui al suo modo di lavorare per evitare attriti, cercando di compensare eventuali mancanze nella fase finale delle attività.
- (0,750 PUNTI)** Segnali la situazione al coordinatore chiedendo indicazioni su come gestire il lavoro con il collega, così da evitare ulteriori disallineamenti.
- (0,375 PUNTI)** Ti concentri sul tuo modo di lavorare, mantenendo il tuo metodo e intervenendo quando necessario per correggere eventuali disallineamenti.

**41 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {`  
**Stai lavorando insieme al collega su un'attività che deve essere completata entro la giornata. Durante le ultime fasi:**

- emergono alcuni elementi che richiederebbero un ulteriore approfondimento
- il tempo a disposizione è limitato
- il collega propone di chiudere comunque l'attività per rispettare la scadenza
- tu ritieni che alcuni passaggi non siano del tutto solidi

La situazione richiede una decisione rapida per evitare ritardi, ma anche attenzione alla qualità del lavoro svolto.

**Come ti comporti?**

**(1,500 PUNTI)** Proponi di rivedere insieme i punti critici individuando le verifiche essenziali da fare subito, così da completare l'attività entro i tempi garantendo un livello adeguato di qualità.

**(0,750 PUNTI)** Accogli la proposta del collega e procedi con la chiusura dell'attività, ritenendo prioritario rispettare la scadenza anche in presenza di alcuni elementi non completamente verificati.

**(0,750 PUNTI)** Insisti sulla necessità di approfondire tutti gli aspetti emersi prima di chiudere l'attività, anche se questo comporta il superamento della scadenza prevista

**(0,375 PUNTI)** Chiedi al coordinatore come procedere, illustrando brevemente la situazione, e attendi indicazioni prima di prendere una decisione operativa.

**42 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < TASK 12`  
Nei giorni successivi, mentre lavori con il collega per migliorare il coordinamento delle attività, si presenta una novità:

- arriva un nuovo collega che deve inserirsi nel team e apprendere rapidamente i processi già in corso
- alcuni dei compiti su cui stavate lavorando devono essere nuovamente processati perché è stata individuata una piccola criticità iniziale che non era stata gestita del tutto
- il coordinatore è assente e non puoi chiedere indicazioni immediate
- il carico di lavoro è sempre alto e i tempi stringono

Devi decidere come gestire la situazione per portare a termine le attività senza rallentamenti e senza compromettere la qualità.


**Come ti comporti?**

**(1,500 PUNTI)** Valuti le criticità e le attività prioritarie, coinvolgi entrambi i colleghi, proponendo una divisione chiara dei compiti.

**(0,750 PUNTI)** Ti concentri sulle tue attività principali, completandole secondo priorità e qualità richieste, lasciando al nuovo collega di inserirsi gradualmente e occupandoti delle criticità quando avrai terminato il tuo lavoro.

**(0,750 PUNTI)** Rivedi tutte le attività con il collega originale per sistemare la criticità, rimandando l'inserimento del nuovo collega a dopo la risoluzione dei problemi, così da evitare ulteriori complicazioni.

**(0,375 PUNTI)** Decidi di attendere il coordinatore al suo rientro per indicazioni precise, così da affrontare criticità e inserimento del nuovo collega secondo le sue istruzioni.



**43 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {`  
A metà pomeriggio ricevi una segnalazione urgente: un sistema di gestione condiviso tra team presenta un'anomalia imprevista che rischia di bloccare parte delle attività in corso.

- il problema non rientra nelle procedure quotidiane conosciute
- il coordinatore non è reperibile
- molte attività del team dipendono dal corretto funzionamento del sistema
- rimandare la decisione potrebbe generare ritardi a catena e aumentare il carico di lavoro

Devi decidere rapidamente come affrontare la situazione.

Come ti comporti?

- (1,500 PUNTI) Analizzi il problema e cerchi di identificare le possibili cause e le alternative praticabili, scegli la soluzione che ritieni implementabile subito e monitori l'andamento.
- (0,750 PUNTI) Provi a trovare una soluzione rapida basandoti sull'esperienza pregressa, senza cercarne le cause in questa fase, e applichi il rimedio che ti sembra più di probabile efficacia.
- (0,750 PUNTI) Chiedi ai colleghi di suggerire soluzioni e poi scegli l'alternativa che convince la maggioranza.
- (0,375 PUNTI) Sospendi temporaneamente le attività collegate al sistema fino a quando non puoi consultare il coordinatore o altri colleghi esperti.

**44 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {  
TASK 14  
Dopo aver completato la risoluzione dell'anomalia del sistema:

- alcuni dati raccolti durante l'intervento risultano parzialmente incoerenti tra loro
- il nuovo collega ha inserito informazioni che non combaciano con i registri precedenti
- il team ti sollecita per consegnare rapidamente un report finale al termine della giornata

Devi decidere come procedere per assicurarti che le informazioni siano corrette e il lavoro consegnato sia affidabile.

**Come ti comporti?**

(1,500 PUNTI) Analizzi tutte le informazioni disponibili e correggi eventuali discrepanze; se necessario, integri il contributo del nuovo collega.

(0,750 PUNTI) Verifichi i dati principali che potrebbero avere impatti immediati sul report, completando rapidamente il lavoro per rispettare la scadenza, e segnali le incongruenze minori al collega per un controllo successivo.

(0,750 PUNTI) Segnali al team e al coordinatore (quando sarà reperibile) le incongruenze riscontrate e consegna comunque il report con una nota che evidenzia le aree da verificare successivamente.

(0,375 PUNTI) Chiedi al nuovo collega di controllare tutte le informazioni e correggere le incongruenze, mentre tu ti concentri su altre attività urgenti, delegandogli l'attività.

**45 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++)`  
È ormai tardo pomeriggio e la giornata di lavoro sta per concludersi.

All'improvviso ricevi una comunicazione urgente:

- uno stakeholder locale richiede un report completo di tutte le attività svolte durante la giornata, da presentare il mattino successivo

- il report deve essere chiaro, coerente e completo, e includere sia le attività ordinarie sia le azioni straordinarie gestite autonomamente

- non è possibile delegare completamente la preparazione, ma puoi eventualmente chiedere supporto per alcune informazioni

Devi decidere come organizzarti per assicurarti di rispettare la richiesta senza compromettere la qualità e la precisione del documento.

**Come ti comporti?**

**(1,500 PUNTI)** Organizzi il lavoro definendone la struttura, coinvolgi i colleghi per raccogliere le informazioni mancanti, integri personalmente le parti più critiche e completi il report.

**(0,750 PUNTI)** Consegni immediatamente al collega alcuni appunti e lo incarichi di preparare il report, offrendoti di supervisionare rapidamente il lavoro, così da completarlo in tempi brevi.

**(0,750 PUNTI)** Coinvolgi il team in una revisione condivisa delle attività della giornata e costruite insieme il report, dedicando il tempo necessario per garantire completezza anche se questo comporta una gestione più estesa dei tempi.

**(0,375 PUNTI)** Predisponi una versione sintetica ma coerente del report, evidenziando le principali attività e criticità, riservandoti di fornire eventuali approfondimenti su richiesta dello stakeholder.

**46 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {`  
La mattina seguente l'atmosfera in ufficio è diversa, dopo la giornata intensa, il team sembra più disteso e collaborativo. Una famiglia seguita dal centro ha organizzato un piccolo evento informale per ringraziare il team del supporto ricevuto, ma non sono definiti orari, numero di partecipanti e modalità.

Durante la riunione di team del mattino emerge la proposta di partecipare all'organizzazione dell'evento informale promosso dalla famiglia. Durante il briefing iniziale emergono alcune criticità:

- le informazioni disponibili sono incomplete e in parte discordanti
- il team è diviso tra chi vuole investire nell'iniziativa e chi preferisce concentrarsi sulle attività operative
- il tempo a disposizione è limitato e le priorità della giornata sono già definite
- il coordinatore lascia autonomia senza indicare una linea precisa

Devi decidere come gestire la situazione senza creare disallineamenti nel team né compromettere le attività.

**Come ti comporti?**

**(1,500 PUNTI)** Definisci rapidamente alcuni punti fermi minimi per l'evento e assegna piccoli compiti a chi è disponibile, mantenendo però il focus principale sulle attività operative già pianificate.

**(0,750 PUNTI)** Ti prendi del tempo per chiarire con precisione tutti gli aspetti dell'evento prima di procedere, così da evitare fraintendimenti e costruire un'organizzazione solida e condivisa.

**(0,750 PUNTI)** Lasci che siano i colleghi più interessati all'iniziativa a occuparsi dell'organizzazione, limitandoti a monitorare che le attività principali non subiscano rallentamenti.

**(0,375 PUNTI)** Proponi di non dare seguito all'iniziativa fino a quando non ci saranno indicazioni più chiare, evitando così possibili inefficienze e dispersioni, vedrai di riorganizzarla in un momento più tranquillo.

**47 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < TASK 17  
Al termine della riunione, la giornata entra nel vivo:

- alcune attività operative richiedono attenzione per rispettare le scadenze
- il nuovo collega continua a proporre idee per arricchire l'evento
- alcuni membri del team iniziano a dedicare più tempo all'organizzazione, rallentando il lavoro ordinario
- l'evento è importante, ma non rappresenta una priorità formale rispetto alle attività della giornata

Devi decidere come gestire il tuo contributo e quello del team per garantire il risultato complessivo.

**Come ti comporti?**

**(1,500 PUNTI)** Ridimensioni insieme al team l'impegno sull'evento, chiarendo le priorità della giornata e riallocando le energie sulle attività principali, mantenendo solo le azioni essenziali per l'iniziativa.

**(0,750 PUNTI)** Ti concentri sulle attività operative più urgenti, lasciando al team la gestione dell'evento, così da garantire il rispetto delle scadenze principali senza interferenze.

**(0,750 PUNTI)** Ti impegni attivamente sia sulle attività operative sia sull'evento, cercando di garantire il massimo contributo su entrambi i fronti.

**(0,375 PUNTI)** Incoraggi il team a portare avanti l'organizzazione dell'evento in modo completo, ritenendo che il valore relazionale possa compensare eventuali rallentamenti operativi.

**48 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++) {`  
Durante l'evento, emerge un aspetto organizzativo imprevisto: tra i partecipanti emergono alcune preferenze alimentari legate a gusti personali o abitudini:

- le informazioni raccolte in precedenza risultano parziali e non completamente coerenti
- il materiale per il rinfresco è già stato predisposto
- il clima è positivo e l'evento è in corso
- Ti accorgi che eventuali disallineamenti potrebbero creare piccoli disagi o percezioni di scarsa attenzione.

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Effettui una verifica delle informazioni disponibili, confrontandoti rapidamente con chi ha seguito l'organizzazione e introducendo, se necessario, piccoli accorgimenti operativi.
- (0,750 PUNTI)** Ti basi sulle informazioni disponibili e monitori la situazione durante l'evento, intervenendo solo nel caso emergano richieste esplicite o necessità evidenti.
- (0,750 PUNTI)** Chiedi in modo informale ai presenti se ci sono esigenze particolari, adattando le soluzioni in base alle risposte ricevute.
- (0,375 PUNTI)** Valuti che intervenire in modo strutturato possa risultare poco proporzionato rispetto al contesto e preferisci mantenere l'impostazione attuale, confidando nella flessibilità durante l'evento.

**49 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

**Il coordinatore della struttura** lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

**Durante una delle tue prime settimane di lavoro,** ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < TASK 19`  
La giornata finalmente si conclude: l'evento con la famiglia è terminato positivamente, il team rientra in ufficio per chiudere le attività, alcune operazioni di registrazione e sistematizzazione delle informazioni devono essere completate entro la giornata. Un collega propone di rimandare parte delle attività al giorno successivo, dato che è stata una giornata impegnativa.

Hai un margine di discrezionalità su come organizzare la chiusura del lavoro.

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI)** Valuti quali attività sono realmente necessarie per garantire una chiusura corretta e assicuri il completamento solo di queste, rinviando ciò che non compromette la continuità del lavoro.
- (0,750 PUNTI)** Accetti la proposta del collega, ritenendo che, dopo una giornata intensa, sia più funzionale distribuire il carico residuo il giorno successivo.
- (0,750 PUNTI)** Decidi di completare autonomamente tutte le attività previste, per assicurarti che il lavoro sia chiuso correttamente.
- (0,375 PUNTI)** Rimandi tutte le attività al giorno successivo, ritenendo che eventuali criticità possano essere gestite con maggiore lucidità a mente fresca.

**50 - Scenario - Il Centro Servizi Aurora**

Il Centro Servizi Aurora offre supporto amministrativo e operativo a cittadini in condizioni di fragilità: orientamento ai servizi, gestione di pratiche, supporto nell'accesso a benefici e coordinamento con altri enti del territorio. Negli ultimi mesi, il Centro ha registrato un aumento significativo delle richieste, dovuto ad un peggioramento delle condizioni economiche di una parte della popolazione locale. Questo ha comportato un carico di lavoro più elevato, tempi di risposta più stretti e una crescente pressione sia sugli operatori sia sull'organizzazione interna.

**Il tuo ruolo:** Sei stato recentemente inserito nel team con un ruolo di supporto amministrativo. Il tuo lavoro consiste nel gestire pratiche, raccogliere e verificare documentazione, aggiornare i sistemi informativi e interfacciarti con colleghi e utenti per garantire il corretto avanzamento delle richieste.

Il coordinatore della struttura lascia un certo margine operativo al team, aspettandosi che ciascuno gestisca responsabilmente le proprie attività e contribuisca al buon funzionamento complessivo.

Durante una delle tue prime settimane di lavoro, ti viene assegnata la gestione amministrativa di alcune richieste di contributo economico.

`var coll = document.getElementsByClassName('collapsible'); var i; for (i = 0; i < coll.length; i++)`  
Il giorno successivo, al tuo arrivo in ufficio:

- il nuovo collega appare infastidito, ritenendo di aver ricevuto poco supporto durante l'attività del giorno precedente
- un collega più esperto sottolinea invece che ciascuno dovrebbe attenersi alle proprie responsabilità
- il confronto tra i due diventa progressivamente più teso e coinvolge indirettamente anche altri membri del team
- la giornata operativa deve ancora iniziare e sono presenti diverse attività da avviare

Il coordinatore è rientrato ma, oberato dal lavoro arretrato, non riesce a gestire la situazione nell'immediato.

**Come ti comporti?**

- (1,500 PUNTI) Intervieni invitando i colleghi ad esplicitare i rispettivi punti di vista e riportando l'attenzione su un obiettivo condiviso per la giornata.
- (0,750 PUNTI) Intervieni proponendo di rimandare il confronto a un momento successivo e inviti il team a concentrarsi sulle attività della giornata per evitare ulteriori tensioni.
- (0,750 PUNTI) Sostieni il punto di vista del collega che ritieni più nel giusto, cercando di chiarire la situazione e riportare ordine nelle responsabilità.
- (0,375 PUNTI) Ti mantieni neutrale e ti concentri sulle tue attività, ritenendo che la gestione del conflitto spetti al coordinatore.

**51 - ... the weather good on your vacation abroad?**

- Makes
- Was
- Did
- Made

---

52 - We shall be there ... seven o'clock

- on
- in
- by
- at

---

53 - Choose the correct sentence.

- The pen me give
- Me the pen give
- Give the pen me
- Give me the pen

---

54 - \_\_\_\_\_ is your favourite season of the year?

- Who.
- Where.
- When.
- Which.

---

55 - The main ... in Harry Potter is a little wizard.

- person.
- personage.
- character.
- figure.

---

56 - La combinazione rapida da tastiera per i comandi "copia"

- CTRL+C
- CTRL+B
- CTRL+A
- CTRL+D

---

57 - Tra i seguenti non è un indirizzo valido...

- gomma.matita@penna@foglio.it
- gomma.matita@foglio.it
- gomma@matita.penna.it
- gomma.matita@penna.it

---

58 - Quando si inoltra (forward) un messaggio di posta elettronica (mail) è possibile aggiungere commenti o allegare altri file?

- Sì.
- È possibile allegare nuovi file, ma non aggiungere commenti.
- È possibile aggiungere commenti, ma non allegare nuovi file.
- No

---

59 - Quali tra le seguenti password è da considerarsi "robusta"?

- MarioRossi77
- ufficio
- 89MJtk34!GHyt16
- Password123

---

60 - In Excel, quale è la corretta sintassi per calcolare la Media dei valori contenuti nelle tre celle A1, A2 e A3?

- =MEDIA(A1+A3)
- =MEDIA(A1:A3)
- MEDIA(A1;A3)
- MEDIA A1-A3



PLICO VERIFICABILE PER  
ISPEZIONE POSTALE

Al Signor *Giuseppe* *Manfredi*