



GUIDA OPERATIVA AI QUIZ SITUAZIONALI

Tecniche di Risoluzione per Concorsi Pubblici RIPAM/Formez

INGEGNERIA DEL VALORE UMANO

1. Mindset Strategico

Benvenuto, futuro dipendente pubblico. Dimentica ciò che sai sui vecchi concorsi. La Pubblica Amministrazione è passata da un modello burocratico a uno "post-burocratico". Non cercano più solo chi conosce le leggi a memoria, ma chi sa **agire**.

Per superare i Situational Judgment Tests (SJT), devi attivare il **Growth Mindset**. In queste prove, l'errore non è un fallimento morale, ma un dato. Non chiederti "Qual è la risposta giusta in un mondo ideale?", chiediti: "Qual è la risposta più efficace per l'organizzazione in questo momento?".

Obiettivo: Diventare un "attore dinamico". Non limitarti a correggere la crocetta. Ricostruisci il tuo pensiero. Perché hai scelto A invece di C? Riprogramma i tuoi circuiti decisionali.

2. Il Metodo STAR

Non farti sopraffare dalla complessità. Usa questa griglia di decodifica per ogni singolo quesito.

★ La Griglia Decisionale

- **S - SITUATION (Situazione):** Inquadra il contesto. È un'emergenza o routine? Chi è coinvolto (cittadino arrabbiato, capo, collega)? Qual è l'emozione dominante?
- **T - TASK (Compito):** Qual è il VERO obiettivo? Non è solo "chiudere la pratica", ma salvare la relazione, mantenere il clima sereno o rispettare la legalità.
- **A - ACTION (Azione):** Scegli l'opzione proattiva. Evita l'inazione ("aspetto che passi") e l'aggressività ("rispondo male"). Cerca l'azione che risolve il problema alla radice.
- **R - RESULT (Risultato):** Guarda al lungo termine. Una soluzione che tappa un buco oggi ma crea un conflitto domani è inutile.

3. La Logica dei Punteggi (RIPAM)

Nei test situazionali non esiste il "Vero/Falso" assoluto. Esiste l'efficacia organizzativa.

Punteggio	Tipologia	Caratteristiche
+ 0,75	RISPOSTA EFFICACE	Assertiva, proattiva, orientata al risultato. Risolve il problema mantenendo buone relazioni. Dimostra leadership diffusa.
+ 0,375	RISPOSTA NEUTRA	Burocratica o parziale. Risolve l'aspetto tecnico ma ignora quello umano, oppure delega verso l'alto (scaricabarile) senza analizzare.
0,00	MENO EFFICACE	Passiva (far finta di nulla), Aggressiva (alzare la voce), o che crea conflitto/isolamento.

REGOLA D'ORO

Dimostra sempre problem solving autonomo. La PA cerca persone che "facciano accadere le cose" nel rispetto delle regole.

4. Tipologie di Quiz e Strategie

A. GESTIONE DEI CONFLITTI

Come riconoscerlo: Parole come *"discussione"*, *"tono alterato"*, *"disaccordo"*, *"tensione"* tra colleghi.

Strategia Risolutiva:

1. Non ignorare (il conflitto non sparisce).
2. Non reagire a caldo (no escalation).
3. Sposta il confronto in privato e in un secondo momento (de-escalation).

Esempio Pratico: Durante una riunione, un collega ti critica aspramente davanti a tutti per un errore.

Opzione Migliore (+0,75): "Mantieni la calma, prendi nota della critica e proponi al collega di approfondire la questione in un incontro privato al termine della riunione."

Perché? Dimostra controllo emotivo e tutela l'immagine del team.

TRUCCO DEL MESTIERE

L'opzione che dice "Lo zittisci immediatamente per difendere la tua dignità" è SEMPRE sbagliata (0 punti). La PA premia la tenuta nervosa, non l'orgoglio.

B. RISPETTO DELLE PROCEDURE

Come riconoscerlo: Parole come *"scorciatoia"*, *"prassi vs norma"*, *"fare prima"*, *"eccezione"*.

Strategia Risolutiva:

1. La norma scritta batte sempre la prassi orale.
2. L'efficienza non giustifica l'illegalità.
3. Se un superiore chiede qualcosa di dubbio, si chiede conferma scritta o verifica normativa.

Esempio Pratico: Per smaltire l'arretrato, un collega propone di saltare un controllo formale previsto dal regolamento, poiché "non succede mai nulla".

Opzione Migliore (+0,75): "Rifiuti la proposta spiegando che il rispetto della procedura è garanzia di legalità, e proponi di organizzare meglio il lavoro per recuperare tempo altrove."



TRUCCO DEL MESTIERE

Se c'è una regola scritta, va seguita. Punto. "Flessibilità" non significa violare le norme, ma adattare l'organizzazione.

C. LAVORO IN TEAM

Come riconoscerlo: Scenari con *"gruppo"*, *"ritardo collettivo"*, *"collega in difficoltà"*, *"obiettivi comuni"*.

Strategia Risolutiva:

1. Il risultato del gruppo > risultato del singolo.
2. Aiutare sì, fare il lavoro degli altri no (crea dipendenza).
3. Condividere le informazioni è obbligatorio.

Esempio Pratico: Un collega è in evidente difficoltà su un software e rallenta il team.

Opzione Migliore (+0,75): "Dedichi del tempo per affiancarlo e spiegargli le funzionalità principali, in modo che diventi autonomo per il futuro."

TRUCCO DEL MESTIERE

L'opzione "Faccio io il suo lavoro per fare prima" è una trappola (Neutra/Meno Efficace). Risolve l'oggi, ma il collega resterà incompetente domani.

D. GESTIONE TEMPO E PRIORITÀ

Come riconoscerlo: *"Scadenza imminente", "troppe pratiche", "urgenza", "sovrapposizione".*

Strategia Risolutiva:

1. Distinguere Urgente da Importante.
2. Pianificare è meglio che correre.
3. Se non ce la fai, comunicalo tempestivamente (non all'ultimo secondo).

TRUCCO DEL MESTIERE

L'urgenza non giustifica l'improvvisazione. La risposta corretta include spesso verbi come "Pianifico", "Prioritizzo", "Scaletto".

E. COMUNICAZIONE SUPERIORI/COLLEGHI

Come riconoscerlo: *"Direttiva poco chiara", "email ambigua", "rumors".*

Strategia Risolutiva:

1. Chiedere feedback è segno di forza, non di debolezza.
2. Non agire su supposizioni.
3. Usare canali ufficiali.

Esempio Pratico: Il Dirigente invia una mail con istruzioni che ti sembrano contraddittorie.

Opzione Migliore (+0,75): "Contatti il Dirigente (o la segreteria) chiedendo cortesemente un chiarimento sui punti specifici prima di avviare il lavoro."

F. GESTIONE DEGLI ERRORI

Come riconoscerlo: *"Ti accorgi di aver sbagliato", "discrepanza dati", "omissione".*

Strategia Risolutiva:

1. Ammissione immediata (integrità).
2. Analisi delle cause (per non ripeterlo).
3. Proposta di soluzione (proattività).



TRUCCO DEL MESTIERE

Nascondere l'errore è sempre risposta da 0 punti. "Sperare che nessuno se ne accorga" è la morte professionale nel test.

G. RAPPORTO CON L'UTENZA

Come riconoscerlo: *"Cittadino agitato", "lamentela", "fila allo sportello", "servizio pubblico".*

Strategia Risolutiva (Metodo STAR):

- **Situation:** Utente frustrato, disturbo pubblico.
- **Task:** Calmare l'utente + Capire il problema.
- **Action:** Ascolto attivo ed empatia, mantenendo il ruolo.

Scenario Reale: Un cittadino si presenta al tuo ufficio visibilmente agitato, parlando ad alta voce e lamentando un lungo ritardo nella sua pratica.

A. Chiamare la sicurezza per farlo allontanare.

(0 Punti - Meno Efficace): Esagerata, genera conflitto, non ascolta.

B. Ignorarlo finché non si calma da solo.

(+0,375 Punti - Neutra): Passiva. L'utente resta scontento.

C. Ascoltarlo con attenzione, capire il motivo della frustrazione e spiegare le cause.

(+0,75 Punti - Efficace): Bilancia empatia e risoluzione tecnica.

H. ETICA E RESPONSABILITÀ

Come riconoscerlo: "Regalo", "favore", "conoscente", "pressione esterna".

Strategia Risolutiva:

1. Imparzialità assoluta (art. 97 Costituzione).
2. Rifiutare cortesemente ma fermamente qualsiasi benefit indebito.
3. Segnalare se la pressione diventa illecita.



TRUCCO DEL MESTIERE

L'opzione più "rigida" eticamente è spesso quella giusta. Nei concorsi non si accettano "piccoli regali per cortesia".

5. Protocollo Anti-Ansia

Il giorno della prova, il cortisolo (stress) può offuscare il giudizio. Per tornare lucido e attivare la parte "strategica" del cervello, usa questo protocollo.

Respirazione Quadrata (Box Breathing)

Da eseguire prima di iniziare a leggere i quesiti.



INSPIRA

(4 secondi)



TRATTIENI

(4 secondi)



ESPIRA

(4 secondi)



VUOTO

(4 secondi)

Checklist Finale

- **Non cercare la perfezione morale**, cerca l'efficacia organizzativa.
- **Evita sempre l'aggressività** e lo scontro diretto.
- **Evita sempre l'inazione** (far finta di nulla).
- **Segui la gerarchia** ma usa il cervello.
- **Le regole scritte** vincono sulle prassi orali.

Siete pronti a costruire la vostra carriera.
Azione!