



# 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", "sovraposizione".

**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!**