



Domanda	Risposta 1	Risposta 2	Risposta 3	Risposta 4	Commento
Ti giunge voce dell'organizzazione di una futura giornata di formazione dedicata alla gestione dei conflitti in ufficio. Sei molto interessato, anche se temi di perdere tempo prezioso che potresti dedicare al lavoro. Cosa decidi di fare?	Penso che ho troppo lavoro per permettermi il lusso di perdere tempo e rinuncio alla giornata	Decido di far partecipare un collega più libero di me alla giornata e farmi inviare gli appunti presi	Mi faccio registrare la giornata e la rigarderò da casa nei ritagli di tempo	Decido di partecipare alla giornata rimaneggiando la mia agenda	La risposta corretta è la numero 4. È importante Concentrarsi sull'acquisizione delle conoscenze e capacità tecniche necessarie allo svolgimento dei ruoli.
Tu ed un tuo collega vi trovate a dover applicare una nuova procedura per la prima volta. Dopo aver revisionato il documento che avete consegnato, il tuo capo è risentito perché entrambi avete	Accetto la mia parte di colpa e cerco attivamente di evitare altri errori futuri	Mi difendo sottolineando che il collega ha commesso un errore più grave del mio	Decido di non dire nulla per non esacerbare i toni	Decido di non accettare più di partecipare a lavori su questo argomento, evidentemente non ne so abbastanza	La risposta corretta è la numero 1. ammettere l'errore e pianificare di correggerlo dimostra che sei consapevole dell'importanza dell'apertura all'apprendimento



<p>commesso un errore, anche se quello del tuo collega è più grave. Cosa fai?</p>					
<p>Nei giorni scorsi, durante la tua performance review semestrale, hai ricevuto dai tuoi superiori un feedback molto positivo, che però citava alcune aree in cui potresti migliorare. Come reagisci?</p>	<p>Non presto attenzione al feedback negativo, dato che non ho commesso errori</p>	<p>Chiedo al mio superiore di fornire ulteriori dettagli sul feedback e suggerimenti per il miglioramento</p>	<p>Cerco opportunità per dimostrare che le mie competenze sono già all'altezza del mio ruolo</p>	<p>Cerco opportunità lavorative in un diverso settore dell'organizzazione poiché non sono interessato a sforzarmi ulteriormente</p>	<p>La risposta corretta è la numero 2. Dimostra un'impostazione positiva nei confronti dell'apprendimento continuo e il desiderio di migliorare le tue competenze per svolgere al meglio il tuo attuale ruolo.</p>
<p>Noti una certa frustrazione all'interno del tuo team a causa del tuo approccio nella gestione dei progetti che ti vengono assegnati. Come</p>	<p>Durante una riunione, approfitto dell'opportunità per sollecitare feedback dai colleghi e li</p>	<p>Mi sentirei tradito perché i colleghi hanno discusso tra loro delle loro preoccupazioni senza affrontarmi</p>	<p>Continuerei a seguire il mio metodo, credendo fermamente nella validità del mio approccio</p>	<p>Minimizzerei le preoccupazioni dei colleghi, sottolineando che abbiamo sempre lavorato in modo efficace e che non</p>	<p>La risposta corretta è la numero 1. La capacità di raccogliere feedback e di incoraggiare la comunicazione</p>



risponderesti a questa situazione?	incoraggio a condividere apertamente le loro opinioni			c'è bisogno di apportare alcun cambiamento di approccio	aperta è essenziale per migliorare la gestione dei progetti e rafforzare il rapporto con i colleghi.
Improvvisamente, il tuo superiore entra nel tuo ufficio sventolando un documento preparato da te, urlando: "Qui dentro ci sono un sacco di errori! Ma stiamo dando i numeri?!". Come reagisci?	Non ho intenzione di farmi trattare così, appena si allontanerà farò una segnalazione alle Risorse Umane	Penso che sarà sicuramente stato un mio collega a commettere quegli errori	Chiedo al mio superiore più informazioni riguardo gli errori, cercando di andare oltre i suoi toni aggressivi	Non ho intenzione di farmi trattare così e rispondo per le rime	La risposta corretta è la numero 3. Concentrarsi sull'acquisizione delle conoscenze porta un ritorno positivo sul nostro operato.
Ti è giunta voce che, a causa di una riorganizzazione dei ruoli, ti verranno assegnate nuove responsabilità a breve.	Rifiuto di sottostare alle nuove richieste perché non mi sembrano sensate per il mio ruolo	Delego il compito a un collega che ha più dimestichezza con l'argomento, sperando sia solo	Ritaglio del tempo dopo cena per aggiornarmi sul tema	Ritaglio del tempo nella mia giornata lavorativa per aggiornarmi sul tema	La risposta corretta è la numero 4. Strutturare un progetto di crescita professionale per la copertura del tuo attuale ruolo è un



Come affronti la notizia?		una riorganizzazione momentanea			segno positivo di orientamento all'apprendimento.
Ti affidano, per la prima volta, una tipologia di progetto diversa dal solito. Fai una grande fatica a terminare il lavoro a causa della sua complessità ma, quando lo consegna, il tuo superiore è entusiasta e dice che la prossima volta si rivolgerà di nuovo a te. Cosa ne pensi?	La prossima volta il risultato sarà migliore e più rapido, ora so come fare	Spero non mi chiederanno mai più una cosa del genere!	Dovrebbero darmi un aumento se vogliono che gestisca di nuovo un progetto simile	Nessuna prossima volta, ho già abbastanza lavoro con le mie mansioni regolari	La risposta corretta è la numero 1. Apprendere dall'esperienza è importante nell'ottica di una più piena copertura del tuo ruolo.
Ti viene affidato un compito che è allineato con le tue responsabilità, ma sai di non possedere alcune delle competenze	Rinuncerei immediatamente al compito, poiché non posso affrontarlo senza le	Cercerei di colmare le mie lacune, attraverso la formazione o la ricerca di mentorship, al	Nasconderei le mie lacune e cercerei di completare il compito più in fretta possibile	Chiederei ad un collega di svolgere il compito al posto mio	La risposta corretta è la numero 2. Dimostra una consapevolezza dell'importanza dell'apprendimento continuo e



necessarie per portarlo a termine. Come affronteresti questa situazione?	competenze necessarie	fine di completare il compito con successo			dell'impegno a migliorare per adempiere alle responsabilità assegnate.
Data la tua competenza, la Direzione ti ha chiesto di farti carico temporaneamente della supervisione dei tuoi colleghi a causa dell'assenza del tuo capo di settore. Tuttavia, sei preoccupato per la possibilità di commettere errori. Qual è la tua risposta a questa situazione?	Considero che sia naturale avere preoccupazioni, ma approfitto dell'opportunità per dimostrare le mie abilità e sperimentare nuovi approcci	Chiedo alla Direzione di assegnare a qualcun altro questa responsabilità, poiché ho paura di non farcela	Accetto l'incarico e mi attengo rigorosamente al mio metodo di lavoro, sperando si adatti bene a questo contesto	Rifiuto categoricamente l'opportunità, non voglio assumermi responsabilità aggiuntive	La risposta corretta è la numero 1. Dimostrando consapevolezza delle tue preoccupazioni, ma allo stesso tempo accettando l'incarico e cercando nuovi approcci lavorativi, dimostri una mentalità aperta all'apprendimento e al progresso.
Il tuo responsabile ti ha assegnato un progetto impegnativo che richiede l'uso di un	Dico al mio capo che non ho tempo di dedicarmi	Accetto il progetto ma cerco di delegare la responsabilità	Mi prendo del tempo per imparare il software	Rifiuto l'incarico riportando il mio impedimento al	La risposta corretta è la numero 3. Mostra la tua volontà di



software con cui non hai familiarità. Cosa fai?		a un collega che ne sa di più sul software	attraverso corsi online o manuali	responsabile, sicuramente capirà	apprendere e migliorare le tue competenze per completare con successo il progetto assegnato.
Un tuo collega più anziano andrà in pensione tra poco, e si vocifera sarai tu a prendere il suo posto. Cosa fai al pensiero della tua possibile promozione?	Festeggio e inizio a dare una scorsa alle mansioni svolte dal collega, iniziando sin da ora a colmare le mie eventuali lacune	Sono scaramantico e aspetto di essere promosso per colmare le mie eventuali lacune rispetto al nuovo ruolo	Chiedo al capo di dirmi quando mi promuoverà, per capire quando iniziare a prepararmi per colmare le mie eventuali lacune rispetto al nuovo ruolo	Sicuramente sceglieranno qualcun altro all'ultimo minuto, per questo attendo notizie certe prima di fare qualsiasi cosa	La risposta corretta è la numero 1. La risposta corretta è la numero 1. L'orientamento all'apprendimento passa anche dallo strutturare un progetto di crescita personale e professionale anche in virtù di un possibile avanzamento di carriera.
Hai consegnato al tuo capo un documento facente parte di un	Penso che se nessuno mi ha detto nulla vuol	Penso che questo silenzio sia sospetto,	Penso che questo silenzio sia sospetto, forse ho	Chiedo al capo di dirmi cosa ne ha pensato del	La risposta corretta è la numero 4. I feedback non



progetto che non avevi mai seguito prima, ma dopo un mese non hai ancora avuto notizie di come sia andato il tuo lavoro. Cosa fai?	dire che è andato tutto bene	forse il progetto non è andato a buon fine	commesso così tanti errori che l'hanno fatto rifare a qualcun altro	documento consegnato e se ci sono margini di miglioramento	vanno solo attesi, ma ricercati attivamente in un'ottica di miglioramento continuo.
Noti che nell'ufficio accanto viene implementato un nuovo sistema informatico che snellisce di molto una procedura complessa. Ti sembra un metodo molto interessante. Cosa fai?	Chiedo ad un dipendente dell'altro ufficio di rimanere dopo l'orario lavorativo per spiegarmi bene come funziona	Ritaglio del tempo nella mia giornata lavorativa per consultare guide e video informativi online	Penso che siano molto fortunati ad avere questa opzione	Chiedo a un dipendente meno impegnato di imparare come usare il nuovo sistema e spiegarmelo durante una pausa caffè	La risposta corretta è la numero 2. È importante formarsi, ma anche individuare le modalità più funzionali per lo sviluppo delle competenze.
Ti rendi conto che un tuo collega ha commesso un errore nella compilazione di un documento. Come agisci?	Glielo faccio sapere appena possibile	Lo correggo senza dire nulla, per risparmiare tempo	Glielo faccio sapere appena possibile in un luogo privato e tranquillo	Riferisco al nostro superiore l'errore del collega	La risposta corretta è la numero 3. I feedback vanno dati il prima possibile, ma in un contesto appropriato all'apprendimento.



<p>7) Nel tuo dipartimento viene attuata una nuova iniziativa per migliorare l'erogazione dei servizi. Dopo qualche mese, ci si rende conto che l'iniziativa non sta ottenendo i risultati desiderati. Quale sarebbe il modo più efficace per il tuo team di gestire questa situazione?</p>	<p>Potremmo ritardare qualsiasi decisione finché non avremo raccolto più dati</p>	<p>Potremmo criticare pubblicamente la strategia per attirare l'attenzione sulle sue carenze</p>	<p>Potremmo condurre un'analisi approfondita per identificare le sfide e proporre aggiustamenti</p>	<p>Potremmo attribuire la causa della mancanza di successo a fattori esterni</p>	<p>La risposta corretta è la numero 3. È importante affrontare le situazioni con spirito critico traendone insegnamento.</p>
<p>8) Ricevi una valutazione del tuo lavoro da parte del tuo superiore, in cui ti vengono segnalati alcuni punti migliorabili. Come reagisci?</p>	<p>Mi giustifico attribuendo gli eventuali problemi alla mancanza di tempo</p>	<p>Accetto i punti deboli riconosciuti e cerco modi per migliorare le mie performance</p>	<p>Sottolineo i miei successi precedenti per mettere nella giusta prospettiva i pochi punti deboli identificati</p>	<p>Mi sembra impossibile e richiedo una nuova valutazione da parte di un altro superiore</p>	<p>La risposta corretta è la numero 2. Riconoscere la necessità di acquisire nuove competenze è un passo importante per affrontare con</p>



					successo le sfide sul posto di lavoro.
Durante una riunione con il tuo team il tuo manager presenta i risultati attesi per il prossimo semestre in termini di performance. Mentre gli altri membri del team sembrano aver compreso appieno, tu non sei altrettanto sicuro. Cosa fai?	Non faccio domande ora, chiederò chiarimenti ai colleghi più tardi	Supero l'imbarazzo e faccio poche domande al manager mirate sui miei dubbi	Chiedo chiarimenti, rimarcando che quando si parla di performance bisogna essere chiari	Lascio continuare il manager, tanto prima della fine della riunione farà sicuramente un riassunto	La risposta corretta è la numero 2. Chiedere chiarimenti direttamente al tuo manager è un passo responsabile e utile per garantire che tu e il tuo team abbiate una comprensione chiara degli obiettivi.
Ti trovi al tuo primo giorno in un nuovo dipartimento dopo una recente promozione. Non conosci ancora nessuno tra i tuoi nuovi colleghi. Quali azioni intraprendi per	Propongo un incontro con i membri del team per instaurare un rapporto professionale più stretto sin da subito	Concentro principalmente il mio impegno sulle attività lavorative, le relazioni positive passano soprattutto dalla	Sono una persona riservata per natura e non ho alcun interesse nell'instaurare rapporti personali o professionali	Mi concentro sulle mansioni assegnate e faccio domande di chiarimento ai colleghi per attaccare bottone	La risposta corretta è la numero 1. Instaurare un rapporto professionale con i colleghi è essenziale per una comunicazione efficace e la



instaurare relazioni positive con loro?		stima professionale	con i nuovi colleghi		collaborazione all'interno del team.
Durante una riunione di lavoro, sorgono divergenze di opinione tra te e un collega su come affrontare un problema. Come procedi?	Per evitare di inasprire i toni cerco di concludere rapidamente la riunione	Rifiuto categoricamente il punto di vista del collega	Cerco di capire meglio il punto di vista del collega e provo a trovare un terreno comune	Abbandono la riunione, ritenendo che non sia possibile concordare un terreno comune	La risposta corretta è la numero 1. La scelta di cercare di capire meglio il punto di vista del tuo collega attraverso una discussione costruttiva è la risposta migliore in questa situazione.
Siete in ritardo con la consegna di un progetto perché due tuoi dipendenti non si sono capiti sulla data di fine progetto. Come eviti che accada una seconda volta?	Approfitto della prossima riunione per incoraggiare i dipendenti a sentirsi a proprio agio nel chiedere chiarimenti in caso di incertezza	Segnalo al mio capo l'inaffidabilità dei due dipendenti	La prossima volta che capiterà un progetto simile sceglierò altri dipendenti per portarlo a termine	Faccio notare la gravità dell'errore davanti a tutto l'ufficio, perché serva da esempio agli altri dipendenti	La risposta corretta è la numero 1. Sentirsi liberi di porre domande di chiarimento quando necessario è un'ottima premessa per un buon clima in ufficio.



Hai appena assunto un nuovo ruolo manageriale che prevede la tua partecipazione attiva a riunioni con diversi gruppi di lavoro, ma sei sempre stato molto timido. Come ti prepari alla prima riunione?	Cerco di mantenere i miei interventi al minimo durante le riunioni	Inizio a guardare gli spettacoli dei più famosi comici teatrali, così da presentarmi al gruppo come una persona carismatica	Non posso snaturarmi e diventare uno showman: il gruppo si adatterà alle mie modalità di comunicazione	Mi informo sulle migliori tecniche di public speaking e preparo in anticipo uno schema dei punti che dovrò toccare durante la riunione	La risposta corretta è la numero 4. Per comunicare in modo efficace non è necessario diventare degli intrattenitori, ma esprimersi in modo chiaro e lineare.
Durante una riunione, una dipendente ti interrompe per manifestare diverse perplessità sulla gestione di un nuovo progetto. Come affronti le sue obiezioni?	Appena capisco che le sue preoccupazioni sono infondate, scuoto la testa e proseguo con il mio discorso	Faccio domande di approfondimento per ottenere chiarimenti e dimostro empatia riconoscendo il suo punto di vista	Le faccio notare che è stata maleducata ad interrompermi	Ho capito cosa intende ancora prima che finisca di parlare, termino io la sua frase e la rassicuro riguardo rischi e benefici	La risposta corretta è la numero 2. Ascoltare con attenzione le richieste degli interlocutori e porre domande quando necessario dimostra che siamo dei buoni ascoltatori.
Durante un progetto di gruppo, uno dei membri del team sta	Critico il membro del team in difficoltà	Lascio che il membro del	Offro il mio sostegno al collega per	Decido di non affrontare il problema e	La risposta corretta è la numero 3. Hai dimostrato empatia



avendo difficoltà a mantenere il ritmo e il progetto rischia di subire rallentamenti. Cosa fai?	per non essere all'altezza del compito	team impari dall'esperienza	aiutarlo a superare le difficoltà, chiedendogli di cosa abbia bisogno	continuo a concentrarmi sul mio lavoro come se niente fosse	e spirito di squadra cercando di aiutare un collega in difficoltà.
Un membro del tuo team ha avuto un problema personale che sta influenzando il suo rendimento. Come rispondi?	Offro il mio supporto e suggerisco soluzioni per aiutare il collega a gestire meglio la situazione	Segnalo il problema al capo senza coinvolgermi ulteriormente	Decido di affrontare il collega, dicendo che i problemi personali non dovrebbero influire sul lavoro	Per non mettere il collega in imbarazzo, ignoro la situazione	La risposta corretta è la numero 1. Offrire supporto e suggerire soluzioni per aiutare un collega in difficoltà è un comportamento positivo che contribuisce alla creazione di un ambiente di lavoro sano e produttivo.
Il tuo capo ti ha chiesto di scrivere una relazione su un progetto. La relazione verrà presentata al	Utilizzo una terminologia complessa adatta a una	Ricerco tutta la documentazione disponibile, adattando il mio	Utilizzo lo stesso linguaggio che usiamo in ufficio, non si possono utilizzare termini	Non mi preoccupo troppo della chiarezza, presumo che se gli altri conoscono	La risposta corretta è la numero 2. La chiarezza ed esauritività sono fondamentali nella



pubblico. Come ti assicuri di trasmettere i contenuti in modo chiaro ed esaustivo?	persona esperta come me	linguaggio al grande pubblico	approssimativi o scorretti	l'argomento comprenderanno cosa voglio dire	scrittura di relazioni aziendali.
Durante una presentazione, un membro del pubblico solleva una domanda con fare polemico, insistendo su alcune minuzie dell'argomento che hai appena spiegato. Come rispondi?	Ignoro la domanda polemica e continuo con la presentazione come se niente fosse	Rispondo a tono, dicendo che ho già spiegato tutto in modo chiaro e che non c'è bisogno di soffermarsi su ulteriori dettagli	Accolgo la domanda con educazione e chiarisco i dettagli richiesti	Interrompo bruscamente la presentazione, dicendo che chiunque abbia obiezioni dovrebbe rivolgersi altrove	La risposta corretta è la numero 3. Affrontare domande polemiche con calma e fornire spiegazioni chiare è un modo efficace per gestire situazioni complesse.
Stai partecipando a una convention su argomenti strettamente legati alla tua area di competenza. Hai delle domande di approfondimento, ma sei esitante a farle	Rimango in silenzio, senza fare domande, per evitare di sembrare poco competente	Condivido le mie domande con un collega in privato, sperando che possa rispondere alle mie curiosità	Mi segno le domande su un quaderno, cercherò di acquisire informazioni da altre fonti più tardi	Raccolgo il coraggio e faccio le mie domande al relatore	La risposta corretta è la numero 4. Fare domande è un segno di interesse e un modo efficace per imparare e approfondire la tua comprensione degli argomenti.



perché temi che le risposte possano essere ovvie. Come affronti questa situazione?					
Il tuo team sta presentando una proposta complessa a un pubblico eterogeneo. Qual è l'approccio più appropriato per comunicare efficacemente?	Usare il gergo tecnico per trasmettere competenza e autorità	Parlare rapidamente per garantire che tutte le informazioni siano coperte entro il tempo stabilito	Adattare lo stile di comunicazione al pubblico, utilizzando un linguaggio chiaro e supporti visivi	Concentrarsi esclusivamente sulla documentazione scritta, per evitare interpretazioni errate	La risposta corretta è la numero 3. Comunica, attraverso il linguaggio verbale e non verbale, in modo appropriato al contesto.
7) Hai il compito di comunicare ai tuoi colleghi le nuove disposizioni sull'uso delle aree comuni. Il tuo obiettivo è che queste disposizioni siano chiare e osservate. Come ti comporti?	Invio un'email a tutti con le nuove disposizioni	Organizzo una breve riunione con i colleghi per spiegare le nuove disposizioni in dettaglio e rispondere alle loro domande	Stendo un documento formale con tutte le nuove disposizioni e lo appendo in bacheca	Informo i colleghi poco alla volta, man mano che li vedo	La risposta corretta è la numero 2. La comunicazione chiara e la disponibilità a rispondere alle domande sono fondamentali per garantire che le nuove norme siano



					comprese e rispettate.
Mentre stai tornando al tuo ufficio dopo la pausa caffè assisti ad un pesante litigio tra due tuoi dipendenti, che porta uno dei due ad alzare i toni al punto da farti temere che possa passare alle mani. Come ti comporti?	Ignoro il suo comportamento, non dandogli corda la smetterà	Rimango composto e scelgo un luogo privato per comunicargli chiaramente che il suo comportamento non è accettabile	Condivido con altri colleghi le mie preoccupazioni per il suo comportamento	Interrompo la discussione per fare una bella ramanzina al dipendente aggressivo	La risposta corretta è la numero 2. Affrontare un collega aggressivo richiede un approccio ponderato e misurato per garantire un risultato positivo per tutte le parti coinvolte.
Un dipendente molto nervoso si reca nel tuo ufficio per comunicarti che teme di non sentirsi pronto per assumersi una delle mansioni assegnatagli di recente. Come lo ascolti mentre ti parla?	Lo guardo con severità perché mi ha deluso	Mantengo il contatto visivo con lui, sorridendo leggermente	Lo ascolto ma continuo a lavorare al computer, mi sembra una lamentela che lascia il tempo che trova	Lo rassicuro ridendo, perché è un bravo lavoratore e non deve preoccuparsi	La risposta corretta è la numero 2. L'ascolto attivo e l'accoglienza del punto di vista dell'altro sono due componenti fondamentali di una buona comunicazione.



Stai dando indicazioni ad un neo-assunto riguardo una sua nuova mansione, ma dalla sua espressione percepisci che non abbia capito tutti i dettagli. Che domanda gli fai per verificarlo?	"Mi spiego meglio?"	"Hai ascoltato bene?"	"Non hai capito?"	"Hai domande?"	La risposta corretta è la numero 1. Assumersi la responsabilità della comprensione dell'altra persona è segno di una grande abilità comunicativa.
Devi dare delle indicazioni ad un dipendente che è stato scelto per presentare un progetto importante durante una riunione, ma lo vedi molto nervoso. Come ti comporti?	Mi sembra assurdo che si imbarazzi così nel parlare di fronte ai suoi colleghi, e rivaluto la mia opinione su di lui al ribasso	Mi dispiace vederlo in difficoltà, quindi mi propongo di aiutarlo ed esporre io gli argomenti più complessi	Per non agitarlo ulteriormente, gli dico in tono calmo di farmi tutte le domande che vuole, sottolineando le sue qualità di lavoratore	Per non agitarlo ulteriormente, gli do indicazioni in modo assertivo e asciutto, attenendomi ai fatti	La risposta corretta è la numero 3. Adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale tenendo conto degli interlocutori per essere un comunicatore efficace.
Il tuo team sta collaborando con un'agenzia esterna su un'iniziativa critica. In	Dare per scontato che la comunicazione sia chiara, a	Limitare la comunicazione alla documentazione	Verificare sistematicamente la comprensione chiedendo	Delegare le responsabilità della comunicazione al	La risposta corretta è la numero 3. Verifica sistematicamente



<p>passato sono sorte incomprensioni a causa di una comunicazione poco chiara. Qual è l'azione più efficace che potete intraprendere per evitare ulteriori malintesi?</p>	<p>meno che non sorgano problemi</p>	<p>scritta per evitare interpretazioni errate</p>	<p>feedback e chiarimenti a entrambe le parti</p>	<p>collega più esperto per evitare potenziali conflitti</p>	<p>che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti.</p>
<p>Durante una riunione, tu e un tuo collega manifestate opinioni opposte su come risolvere una questione. Come prosegui la discussione?</p>	<p>So che vincerò la discussione se prendo alla sprovvista il mio avversario, per cui alzo il tono di voce e mi impongo</p>	<p>Sono certo che la mia soluzione sia la migliore per tutti e lo affermo in modo secco e deciso</p>	<p>Arrivati a questo punto, preferisco astenermi piuttosto che affrontare un conflitto</p>	<p>Manifesto con calma il mio totale disaccordo ed evidenzio i punti di forza della mia opinione</p>	<p>La risposta corretta è la numero 4 Argomentare le proprie opinioni in modo convincente è segno di grandi abilità comunicative.</p>
<p>7) Ti è stata comunicata dalla Direzione l'assunzione di un nuovo collega, di cui sarai il superiore. Quali sono le prime cose che farai</p>	<p>Organizzo l'onboarding programmando una serie di incontri per presentargli il team e il</p>	<p>Lo lascio scoprire la nostra realtà in autonomia, dandogli meno responsabilità</p>	<p>Gli assegno compiti semplici per vedere come se la cava e qual è il suo livello di partenza</p>	<p>Delego il compito di accoglienza ad un altro mio collega più socievole di me</p>	<p>La risposta corretta è la numero 1. Preparare un programma di onboarding completo e fornire una guida</p>



per facilitare il suo inserimento lavorativo?	contesto di lavoro	per le prime settimane			strutturata per il nuovo assunto è un modo efficace per facilitare il suo inserimento lavorativo e aiutarlo a integrarsi nel team.
Scopri per caso una nuova risorsa online che potrebbe aiutare i tuoi colleghi a completare un progetto in corso in cui non sei coinvolto. Cosa fai?	Tengo l'informazione per me, sperando di utilizzarla la prossima volta che chiederanno a me di gestire un progetto simile	Informo immediatamente i miei colleghi dell'esistenza di questa risorsa e come può essere utile per il loro progetto	Ignoro l'informazione, pensando che sia meglio non interferire con il loro metodo di lavoro consueto	Comunico ai miei superiori la scoperta della risorsa per ottenere un riconoscimento personale	La risposta corretta è la numero 2. Informare immediatamente i tuoi colleghi dell'esistenza di questa risorsa è la risposta migliore in questa situazione.
Durante una riunione riguardo a un importante cambiamento nei processi di lavoro, emergono notevoli	Cerco di mettere fine alla discussione il prima possibile, percependola come una	Alimento la discussione fino a che il collega non si convince a darmi ragione	Ascolto attivamente il collega e cerco di esporgli il mio punto di vista	Ascolto passivamente il collega perché so di avere ragione	La risposta corretta è la numero 3. Ascoltare attivamente è una strategia efficace per gestire le



differenze di opinione tra te e un collega. Come reagisci?	perdita di tempo per gli altri partecipanti alla riunione				differenze di opinione e facilitare l'adozione di cambiamenti nei processi di lavoro.
Durante un'esperienza di team building, vieni a conoscenza di alcuni comportamenti poco etici da parte dei tuoi colleghi in ambiente lavorativo. Cosa decidi di fare?	Parlo direttamente con i colleghi coinvolti e condivido le mie preoccupazioni in modo costruttivo	Decido di ifare finta di nulla ma informo il capo dopo l'evento	Cerco di sfruttare le informazioni per ottenere un vantaggio personale nel contesto lavorativo	Mi allontano da loro, mi hanno deluso	La risposta corretta è la numero 1. In situazioni come questa, è importante condividere in modo costruttivo le tue osservazioni per migliorare la collaborazione.
Nell'ufficio in cui lavori si è creato un acceso dibattito riguardo un cambiamento di procedura proposto. I colleghi hanno opinioni contrastanti e la tensione è alta. Cosa puoi fare per	Metto a tacere i colleghi più agitati per mantenere l'ordine all'interno del team	Evito di discutere il cambiamento per evitare di fomentare ulteriori conflitti	Incoraggio la comunicazione aperta e l'ascolto attivo per comprendere i diversi punti di vista	Attendo il cambiamento di procedura, la cui implementazione metterò a tacere le opinioni dei colleghi	La risposta corretta è la numero 3. Cerca sempre di mantenere il dialogo anche davanti a differenze di opinione.



migliorare la situazione?					
Durante il weekend vedi un video pubblicato su un social media da un tuo caro collega. Nel video, lo vedi mentre fa commenti offensivi e si comporta in modo inappropriato a una festa. Come ti comporti lunedì?	Sono deluso, ma mantengo comunque un rapporto civile e professionale sul luogo di lavoro	Non riesco più a guardare il collega con gli stessi occhi, e faccio di tutto per evitare i contatti con lui in ufficio	Gli rinfaccio quello che ho visto di fronte agli altri colleghi, esprimendo tutto il mio disappunto per il suo comportamento	Contatto immediatamente il capo per segnalargli che il collega non è una brava persona	La risposta corretta è la numero 1. Mantenere relazioni positive con colleghi e responsabili è necessario per contribuire attivamente al raggiungimento dei risultati.
Stai lavorando ad un progetto insieme alla tua collega Carmela. Avete quasi terminato il lavoro, ma a Carmela viene in mente di implementare una modifica con la quale tu non sei d'accordo. Siete entrambi	Decido di scavalcare Carmela e presentare il progetto prima che abbia tempo di apportare modifiche	Dato che ho una maggiore anzianità ed esperienza, convinco Carmela a smettere di insistere	Decido di prendere un appuntamento con il capo, così che ascolti la brutta idea di Carmela e le dica che non è appropriata	Propongo di trovare un compromesso, chiedendo anche ad altri colleghi di condividere la loro opinione	La risposta corretta è la numero 4. Mantenere il dialogo anche davanti a differenze di opinione è necessario per contribuire attivamente al raggiungimento dei risultati.



inamovibili. Come sblocchi la situazione?					
7) Alcuni tuoi colleghi ti chiedono di dare un'opinione riguardo un lavoro che hanno svolto. L'argomento non è proprio il tuo cavallo di battaglia, ma i colleghi insistono per avere un tua opinione. Come reagisci?	Insisto nel dire che è meglio non rivolgersi a me	Offro comunque le mie abilità e la mia esperienza ai colleghi	Preferirei fare altro, quindi ringrazio per la fiducia ma rifiuto l'invito	Sono lusingato, ma gli suggerisco di cercare risorse online	La risposta corretta è la numero 2. È importante fornire un contributo al lavoro del team, anche quando non è direttamente connesso alla nostra mansione.
Ti trovi a lavorare a stretto contatto con tre persone dal background molto differente dal tuo e diversi livelli di anzianità. Come ti comporti?	Cerco di sfruttare questa situazione per imparare il più possibile dai colleghi	Cerco di dimostrare di essere il più esperto del gruppo, ritenendo le mie esperienze più rilevanti di quelle degli altri	Cerco di convincerli a usare il mio approccio perché mi ha sempre permesso di ottenere ottimi risultati	Limito al minimo le interazioni con i colleghi, temendo che le differenze di background possano portare a conflitti	La risposta corretta è la numero 2. Affrontare una collaborazione con colleghi con background diversi in modo aperto e orientato all'apprendimento è un comportamento molto efficace.



<p>Il tuo dipartimento ha appena assunto un giovane lavoratore con scarsa esperienza. Come prendi la notizia?</p>	<p>Riorganizzo subito i carichi di lavoro degli altri dipendenti; serviranno mesi perché impari per bene le procedure</p>	<p>Ci tengo a conoscerlo meglio per approfondire le competenze che già possiede</p>	<p>Lo affido al dipendente più paziente che conosco, ci penserà lui a dargli le dritte necessarie</p>	<p>Data la giovane età sarà un mago dell'informatica, gli affiderò i lavori più connessi al mondo del digitale</p>	<p>La risposta corretta è la numero 2. Saper riconoscere le competenze dei singoli colleghi è una buona abitudine che porta ad una maggiore collaborazione all'interno del team.</p>
<p>Un dipendente ti segnala che un collega ha commesso un grave errore in un documento e richiede un tuo intervento punitivo. Come gli rispondi?</p>	<p>Gli dico di risolverla da soli perché sgridare i dipendenti esula dalle mie mansioni</p>	<p>Ringrazio per la segnalazione e da quel momento evito di affidare lavori complessi al collega che ha sbagliato</p>	<p>Ringrazio per la segnalazione e inoltre quanto mi è stato riferito alle Risorse Umane</p>	<p>Gli dico di prendere da parte il collega, segnalargli l'errore e illustrarne le conseguenze, perché non accada più una situazione del genere</p>	<p>La risposta corretta è la numero 4. È bene promuovere una cultura in cui il feedback sia costruttivo e finalizzato alla risoluzione dei problemi piuttosto che alla colpevolizzazione dei singoli.</p>



<p>Dopo una riorganizzazione interna, il tuo team è ora composto da persone che quasi non si conoscono. Come decidi di agire?</p>	<p>Do tempo al tempo, lavorando insieme impareranno a conoscersi</p>	<p>Organizzo un pranzo di squadra, per permettere a tutti di conoscersi meglio</p>	<p>Divido il team in sottogruppi, in modo da far lavorare fianco a fianco persone di età simile</p>	<p>Riorganizzo subito i carichi di lavoro per permettere a tutti un momento di assestamento</p>	<p>La risposta corretta è la numero 2. Organizzare attività di team building che promuovano la collaborazione e rafforzino le relazioni interpersonali è una buona soluzione.</p>
<p>Un brillante neoassunto manifesta interesse verso un progetto che stai seguendo. Come reagisci?</p>	<p>Gli offro la possibilità di affiancarmi nel progetto e, da parte mia, manifesto interesse nelle sue competenze</p>	<p>Gli consiglio di aspettare di ambientarsi prima di avanzare richieste</p>	<p>Mi sorprendo dell'audacia dei giovani d'oggi</p>	<p>Preferisco chiedere a un altro collega più esperto di affiancarmi, il neoassunto potrebbe non esserne in grado</p>	<p>La risposta corretta è la numero 2. Includere i nuovi lavoratori non solo permette di riconoscere le loro competenze, ma anche di allineare i loro punti di forza con le esigenze dell'ufficio.</p>



<p>Due dipartimenti sono in conflitto per l'assegnazione di una risorsa condivisa. Se dipendesse da te, quale approccio sceglieresti per affrontare il conflitto?</p>	<p>Prendo posizione per risolvere rapidamente il conflitto e mantenere l'ordine</p>	<p>Ignoro il conflitto, supponendo che le parti lo risolvano da sole</p>	<p>Facilito una riunione collaborativa, consentendo a ciascun dipartimento di esprimere le proprie preoccupazioni e di trovare un terreno comune</p>	<p>Prendo una decisione unilaterale per l'allocazione delle risorse</p>	<p>La risposta corretta è la numero 3. Agisci sempre per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori.</p>
<p>7) Da oltre sei mesi i ritmi lavorativi sono sempre più pressanti. Ti confronti con i tuoi colleghi e ti confermano di essere stanchi quanto te. Come pensi si possa risolvere questa situazione?</p>	<p>Parlerei chiaramente al mio superiore, dicendogli che non è riuscito ed equilibrare i carichi lavorativi</p>	<p>Continuerei a lavorare a ritmo sostenuto per soddisfare le scadenze</p>	<p>Mi riunirei con il team per discutere la situazione e cercare soluzioni</p>	<p>Lascerei il lavoro perché è diventato troppo stressante</p>	<p>La risposta corretta è la numero 3. a comunicazione e la collaborazione con i colleghi sono fondamentali per affrontare situazioni di carico di lavoro e stress e trovare modi per migliorare la situazione complessiva.</p>



<p>Durante una riunione incentrata su un progetto cruciale, noti che un collega ha un'idea innovativa che potrebbe migliorare notevolmente i risultati. Tuttavia, sembra esitante a condividerla con gli altri membri del team. Cosa fai in questa situazione?</p>	<p>Parlo con il collega privatamente dopo la riunione per scoprire i dettagli dell'idea e proporla io alla prossima occasione</p>	<p>Non intervengo, per il suo bene deve imparare a esporsi</p>	<p>Propongo all'intero team di esaminare le idee di ciascuno, compresa quella del collega esitante, sottolineando l'importanza di accogliere contributi di tutti</p>	<p>Chiedo al collega di esprimersi davanti a tutti, probabilmente lo metterò in imbarazzo ma è per il suo bene</p>	<p>La risposta corretta è la numero 3. Creare un ambiente di lavoro in cui tutti si sentono coinvolti e rispettati è la base per una buona collaborazione.</p>
<p>Dopo una riorganizzazione interna, il tuo team è sempre più multiculturale. I pochi dipendenti più anziani rimasti sono affascinati e incuriositi da cibi e tradizioni differenti che i colleghi portano</p>	<p>Organizzerei un evento di celebrazione culturale, in cui tutti i dipendenti possano condividere tradizioni, cibo ed esperienze di vita</p>	<p>Dico ai nuovi membri del team di portare pazienza e rispondere alle domande dei colleghi più anziani</p>	<p>Dico ai dipendenti più anziani di non fare domande, ritenendo che la multiculturalità sia parte integrante della nostra vita</p>	<p>Non farei nulla di specifico, ritenendo che la multiculturalità sia parte integrante della nostra vita</p>	<p>La risposta corretta è la numero 1. Promuovere una cultura inclusiva sul posto di lavoro rispettando e celebrando la diversità costituisce una delle basi della collaborazione.</p>



con sè. Come decidi di agire?					
Durante una riunione incentrata su un progetto cruciale, noti che un collega sembra esitante ad intervenire. Più tardi, in privato, ti confessa di voler abbandonare il progetto perché non si sente abbastanza preparato sull'argomento. Cosa gli rispondi?	Lo ringrazio per l'onestà intellettuale e lo trasferisco ad un altro progetto	Gli dico di continuare a seguire il progetto ma riferisco, in privato, agli altri membri del team di fare attenzione ai suoi probabili errori	Lo rimprovero bonariamente per la sua immaturità e gli dico di continuare a seguire il progetto	Gli dico di continuare a seguire il progetto per affinare le sue competenze, nel frattempo rendendosi utile come mediatore e comunicatore del gruppo	La risposta corretta è la numero 4. Incoraggiare il contributo dei colleghi e valorizzarne l'apporto al lavoro comune è una delle premesse di una buona collaborazione in ufficio.
Un progetto particolarmente complesso richiede la collaborazione di diversi dipartimenti. Tuttavia, è difficile allineare i diversi punti di vista su come affrontare un aspetto	Decido di dare ragione al dipartimento con più anzianità sulle spalle	Organizzo una sessione di brain storming e incoraggio tutti i membri del gruppo a considerare diversi punti di vista prima di	Decido di dare ragione al dipartimento con più giovani, perché avranno una visione del mondo più fresca e dinamica	Valuto personalmente le opzioni e scelgo quella che mi pare più sensata	La risposta corretta è la numero 2. Un buon collaboratore si adopera per il superamento delle divergenze e delle conflittualità, facilitando



critico del progetto. Come decidi di risolvere la situazione?		prendere una decisione finale			l'integrazione dei diversi punti di vista.
Durante una riunione su un progetto, un dipendente con grande esperienza esprime un'opinione impopolare e scorretta. Uno dei dipendenti più giovani esprime il suo aperto dissenso, con educazione. Cosa ne pensi?	Sarebbe stato meglio lasciar correre, per non creare inimicizie	Ammiro il giovane perché riconosco il valore delle persone che sfidano lo status quo in modo costruttivo	Sarebbe stato meglio lasciar correre, facendo finta di nulla ci saremmo risparmiati l'imbarazzo	Cerco immediatamente di fare una battuta per smorzare la tensione	La risposta corretta è la numero 2. Riconoscere e premiare le persone che contribuiscono con intuizioni uniche o sfidando lo status quo in modo costruttivo è sempre importante.
Il tuo collega ha svolto un lavoro straordinario su un progetto, contribuendo significativamente al suo successo. Quali azioni intraprenderesti per riconoscere e	Non farei nulla di specifico, ritenendo che lavorare bene sia una parte naturale del nostro ruolo	Esprimerei il mio sincero apprezzamento al collega per l'eccezionale impegno e i risultati raggiunti	Non farei nulla, pensando che stia cercando di rubare l'attenzione e punti ad una promozione	Parlerei al mio superiore, pensando che il collega stia cercando di rubare l'attenzione e punti ad una promozione	La risposta corretta è la numero 2. Riconoscere il contributo eccezionale di un collega è fondamentale per costruire un ambiente di lavoro



valorizzare il suo contributo?					positivo e motivante.
Ricevi un feedback inaspettato da un cliente interno che non è soddisfatto del servizio che hai fornito. Come affronti questa situazione?	Chiedo al cliente di gestire il problema da solo la prossima volta	Accetto il feedback, chiedo ulteriori dettagli e mi impegno a migliorare il servizio	Rispondo al cliente difendendo il mio operato	Ignoro il feedback e dico al cliente interno che non ha compreso bene il servizio offerto	La risposta corretta è la numero 2. Dimostra sempre attenzione alle esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni.
Stai lavorando su un progetto per migliorare i servizi di istruzione offerti a una comunità. Durante un incontro con i rappresentanti della comunità, ricevi una richiesta di migliorare il trasporto pubblico. Come affronti questa richiesta?	Chiedo ai rappresentanti della comunità di fornire ulteriori dettagli sulla richiesta, come specifiche esigenze o problemi attuali	Sostituisco completamente il progetto in corso con uno che riguarda esclusivamente il trasporto pubblico	Sono d'accordo con loro e partecipo al sit-in organizzato dai rappresentanti della comunità	Interrompo la richiesta perché non pertinente con l'obiettivo principale del progetto in corso	La risposta corretta è la numero 1. Questo aiuta a comprendere meglio le esigenze specifiche e può portare a soluzioni migliori e più mirate.
Sei responsabile dell'assistenza clienti, ricevi una chiamata da	Cerco di esporre la realtà dei fatti,	Pongo una serie di domande al cittadino affinché	Concludo la chiamata rapidamente,	Informo il cittadino che i tempi di attesa	La risposta corretta è la numero 2. Nella gestione delle



<p>un cittadino che si lamenta dei tempi di attesa al telefono. Come reagisci?</p>	<p>puntando a convincere il cittadino che i tempi di attesa sono accettabili</p>	<p>possa fornire ulteriori dettagli sulla sua esperienza e sui tempi di attesa sperimentati</p>	<p>spiegando che i tempi di attesa sono inevitabili</p>	<p>sono indotti dalle linee guida dell'agenzia e che non posso aiutarlo</p>	<p>lamentate dei clienti, è fondamentale raccogliere il maggior numero di dettagli possibile per comprendere appieno la loro esperienza e le loro preoccupazioni.</p>
<p>Durante la fase di sviluppo di una app destinata al pubblico, hai organizzato una sessione di raccolta di feedback con alcuni utenti. Durante la sessione, uno degli utenti esprime insoddisfazione riguardo all'usabilità dell'app, evidenziando alcune difficoltà nell'utilizzo. Come</p>	<p>Non prendo in considerazione l'opinione di un singolo utente</p>	<p>Difendo l'usabilità dell'app, ma cerco comunque di ottenere ulteriori dettagli dal cliente</p>	<p>Cerco di raccogliere informazioni più specifiche per poter apportare miglioramenti mirati</p>	<p>Interrompo lo sviluppo dell'app per crearne una più adeguata alle esigenze</p>	<p>La risposta corretta è la numero 3. Questo approccio aiuta a comprendere meglio le esigenze dell'utente e a migliorare il progetto in modo mirato.</p>



affronti situazione?	questa					