

*Busta non incollata* *Mercurio* *Amelia*

**DOMANDE COMUNE DI NAPOLI – CONCORSO PUBBLICO, PER  
ESAMI, PER IL RECLUTAMENTO A TEMPO PIENO E  
INDETERMINATO DI N. 43 UNITÀ DI PERSONALE, DI CUI N. 41  
UNITÀ CON PROFILO DI MAESTRO/O - PROVA SCRITTA - BUSTA 4**

- 1) In base all'art. 6 del D.P.R. 62/2013, il dipendente si deve astenere dal prendere decisioni o svolgere attività inerenti alle sue mansioni in situazioni di conflitto, anche potenziale, di interessi che riguardano:

RISPOSTA SINGOLA

- A Tra l'altro, i parenti entro il secondo grado.
- B tra l'altro, parenti e affini entro il quinto grado.
- C Solo ed esclusivamente il coniuge.

- 2) In base all'art. 3, comma 6, del D.P.R. 62/2013, come deve comportarsi il pubblico dipendente nei rapporti con le altre pubbliche amministrazioni?

RISPOSTA SINGOLA

- A Con professionalità, ricordando loro che ogni eventuale scambio e trasmissione di informazioni e di dati tra pubbliche amministrazioni è proibito dalla normativa vigente.
- B In maniera oggettiva, non scambiando informazioni con amministrazioni concorrenti.
- C Con massima disponibilità e collaborazione, assicurando lo scambio e la trasmissione delle informazioni e dei dati.

- 3) Quale impostazione è più corretta nella gestione della sicurezza all'interno di una scuola comunale dell'infanzia?

RISPOSTA SINGOLA

- A Eliminare ogni situazione esplorativa potenzialmente complessa, anche quando pedagogicamente significativa e controllabile.
- B Considerare la sicurezza un tema separato dal progetto educativo e affidato esclusivamente a procedure tecniche.
- C Integrare tutela, prevenzione e promozione dell'autonomia, evitando che la sicurezza diventi limitazione sistematica dell'esperienza.

- 4) In relazione alla parità scolastica delle scuole comunali dell'infanzia, quale conseguenza gestionale è rilevante?

RISPOSTA SINGOLA

- A La parità scolastica riguarda solo il riconoscimento economico e non incide sul progetto educativo.
- B Il servizio deve garantire coerenza con ordinamenti, finalità educative nazionali e requisiti di qualità propri delle scuole paritarie.
- C La scuola comunale paritaria può prescindere dalle Indicazioni nazionali perché dipende dall'ente locale.

- 5) Per quale motivo la mediazione culturale può risultare importante nei servizi educativi?

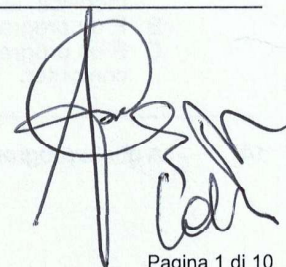
RISPOSTA SINGOLA

- A Per facilitare comunicazione e comprensione reciproca tra scuola e famiglie.
- B Per sostituire il ruolo educativo degli insegnanti.
- C Per limitare il dialogo diretto tra famiglie ed educatori.

- 6) Quale caratteristica definisce una progettazione didattica interculturale?

RISPOSTA SINGOLA

- A La realizzazione esclusiva di attività dedicate ai bambini stranieri.
- B L'integrazione delle differenze culturali nei percorsi educativi quotidiani.
- C L'applicazione uniforme di percorsi indipendenti dai contesti sociali.



- 7) L'art. 2 della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (approvata dall'ONU nel 1989 e ratificata dall'Italia nel 1991), garantisce al fanciullo capace di discernimento la possibilità di essere ascoltato:

RISPOSTA SINGOLA

- A In ogni procedura giudiziaria o amministrativa che lo concerne, direttamente o tramite un rappresentante.
- B Esclusivamente in ambito scolastico.
- C Solo durante incontri con assistenti sociali.

- 8) Secondo l'art. 12 della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (approvata dall'ONU nel 1989 e ratificata dall'Italia nel 1991), al fanciullo capace di discernimento è garantito il diritto di:

RISPOSTA SINGOLA

- A Decidere autonomamente in ogni questione che lo riguarda.
- B Esprimere opinioni solo in presenza dei genitori.
- C Esprimere liberamente la propria opinione su ogni questione che lo interessa, tenendo conto della sua età e del suo grado di maturità.

- 9) Ai sensi dell'art. 32-quater del Codice penale, la condanna per il delitto di concussione importa anche:

RISPOSTA SINGOLA

- A L'interdizione dagli uffici direttivi delle persone giuridiche e delle imprese.
- B La condanna al lavoro di pubblica utilità.
- C L'incapacità di contrarre con la pubblica amministrazione.

- 10) Quale principio pedagogico sostiene la personalizzazione educativa?

RISPOSTA SINGOLA

- A Il riconoscimento delle differenze individuali nei processi di apprendimento.
- B L'applicazione uniforme di attività identiche per tutti i bambini.
- C La standardizzazione delle esperienze educative indipendentemente dal contesto.

- 11) Quale principio pedagogico orienta la costruzione del curricolo nella scuola dell'infanzia?

RISPOSTA SINGOLA

- A La centralità del bambino come soggetto attivo del processo educativo.
- B La standardizzazione delle esperienze educative senza personalizzazione.
- C La trasmissione unidirezionale di contenuti disciplinari predefiniti.

- 12) Quale tra le seguenti affermazioni è falsa?

RISPOSTA SINGOLA

- A Un documento elettronico può essere inviato via e-mail.
- B Il sistema operativo è l'interfaccia tra l'utente e l'hardware del sistema.
- C Un documento elettronico non può essere inviato per posta elettronica.

- 13) Cos'è un programma di installazione?

RISPOSTA SINGOLA

- A È un programma che conta quante applicazioni sono state installate sul computer e ne programma la modifica, la cancellazione o gli aggiornamenti (se gratuiti).
- B È un programma che protegge solo il sistema operativo dai virus.
- C È un programma software che facilita l'installazione di altri software, applicazioni o sistemi operativi su un computer.

- 14) A quale programma fa riferimento l'estensione ".pps"?

RISPOSTA SINGOLA

- A Pictures
- B InfoPath
- C PowerPoint

---

15) Microsoft Excel serve a:

RISPOSTA SINGOLA

- A Realizzare fogli di calcolo per analisi di dati.
- B Realizzare presentazioni web.
- C Gestire spool di stampa.

---

16) In informatica, cos'è un WebServer?

RISPOSTA SINGOLA

- A Un software per la stampa di documenti word accessibile da locale.
- B Una banca dati anagrafica consultabile attraverso internet.
- C Un sistema che consente di pubblicare pagine web accessibili da rete locale o da internet.

---

17) Perché l'educazione emotiva viene considerata centrale nei servizi educativi contemporanei?

RISPOSTA SINGOLA

- A Perché sostituisce i processi cognitivi nello sviluppo globale della persona.
- B Perché consente di eliminare completamente le situazioni conflittuali tra bambini.
- C Perché promuove il riconoscimento delle emozioni, lo sviluppo dell'empatia e la capacità di autoregolazione del bambino.

---

18) Quale finalità caratterizza l'educazione inclusiva nei servizi per l'infanzia?

RISPOSTA SINGOLA

- A Valorizzare le differenze individuali promuovendo partecipazione e appartenenza.
- B Uniformare i percorsi educativi eliminando personalizzazioni metodologiche.
- C Separare le attività didattiche in base alle capacità cognitive dei bambini.

---

19) Cosa ha evidenziato principalmente Vygotskij rispetto all'apprendimento?

RISPOSTA SINGOLA

- A La centralità dell'educazione religiosa.
- B L'importanza dell'interazione sociale e del gioco simbolico.
- C L'importanza dell'apprendimento solitario.

---

20) Chi ha introdotto il "museo delle cianfrusaglie" nella didattica della scuola dell'infanzia?

RISPOSTA SINGOLA

- A Le sorelle Agazzi
- B Loris Malaguzzi
- C Maria Montessori

---

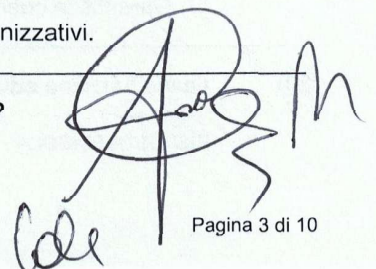
21) Per quale motivo la professionalità docente richiede competenze relazionali?

RISPOSTA SINGOLA

- A Perché la relazione educativa costituisce elemento centrale dei processi di apprendimento.
- B Perché la relazione sostituisce completamente la progettazione didattica.
- C Perché le competenze cognitive risultano secondarie rispetto agli aspetti organizzativi.

---

22) Quale atteggiamento professionale favorisce la qualità della relazione educativa?



Pagina 3 di 10

RISPOSTA SINGOLA

- A L'applicazione esclusiva di regole disciplinari standardizzate.
- B La distanza relazionale per garantire imparzialità educativa.
- C L'ascolto attivo e la capacità riflessiva dell'insegnante.

---

23) In che modo la formazione in servizio sostiene la qualità dei processi educativi?

RISPOSTA SINGOLA

- A Favorendo innovazione metodologica e riflessione sulle pratiche didattiche.
- B Riducendo l'importanza dell'esperienza educativa diretta.
- C Limitando il confronto professionale all'interno del collegio docenti.

---

24) Per quale motivo la formazione in servizio sostiene la qualità organizzativa della scuola?

RISPOSTA SINGOLA

- A Perché sostituisce completamente il coordinamento pedagogico.
- B Perché migliora competenze collaborative, progettuali e relazionali dei docenti.
- C Perché riduce il confronto professionale all'interno del collegio docenti.

---

25) Quale funzione educativa assume la cooperazione tra pari per i bambini con alto potenziale cognitivo?

RISPOSTA SINGOLA

- A Favorire competenze sociali e confronto costruttivo con il gruppo.
- B Sostituire integralmente il bisogno di mediazione educativa adulta.
- C Ridurre le occasioni di confronto per evitare conflitti cognitivi.

---

26) Quale funzione assume il pensiero critico nei bambini ad alto potenziale cognitivo?

RISPOSTA SINGOLA

- A Limitare la partecipazione alle attività collaborative.
- B Stimolare capacità di analisi, riflessione e problem solving creativo.
- C Ridurre il bisogno di confronto con adulti e pari.

---

27) Per quale motivo il rispetto dei tempi individuali è centrale nella cura educativa?

RISPOSTA SINGOLA

- A Perché consente di eliminare ogni forma di progettazione condivisa del gruppo.
- B Perché riduce l'importanza della mediazione educativa dell'adulto.
- C Perché riconosce unicità e bisogni evolutivi specifici di ogni bambino.

---

28) In che modo il dialogo educativo con le famiglie contribuisce al benessere del bambino?

RISPOSTA SINGOLA

- A Attribuisce ai genitori la responsabilità esclusiva del percorso educativo.
- B Favorisce coerenza tra esperienze familiari e scolastiche.
- C Riduce l'autonomia professionale degli educatori nei processi decisionali.

---

29) Quale finalità pedagogica caratterizza la continuità verticale nel sistema integrato 0-6?

RISPOSTA SINGOLA

- A Separa nettamente le competenze educative tra nido, infanzia e scuola primaria.
- B Uniforma in modo rigido le metodologie e i contenuti didattici tra i diversi segmenti del sistema scolastico.
- C Garantisce coerenza educativa e gradualità nei percorsi di crescita del bambino.

---

30) Quale funzione educativa svolge il lavoro collegiale nella scuola dell'infanzia?

RISPOSTA SINGOLA



Pagina 4 di 10

- A Favorisce coerenza progettuale e riflessione condivisa tra professionisti.
- B Limita la possibilità di personalizzare gli interventi educativi.
- C Sostituisce l'autonomia professionale del singolo insegnante.

31) Ai sensi dell'art. 2, co. 4-bis, del D.Lgs. 65/2017 (Linee pedagogiche per il sistema integrato zero-sei), quale tipologia di servizio NON rientra tra i servizi educativi per l'infanzia?

RISPOSTA SINGOLA

- A Le sezioni primavera.
- B I nidi e micronidi.
- C I servizi ludico-ricreativi o di mero accudimento.

32) Ai sensi dell'art. 9, co. 2, del D.Lgs. 65/2017 (Linee pedagogiche per il sistema integrato zero-sei), con riferimento alla partecipazione economica delle famiglie ai servizi educativi per l'infanzia, gli Enti locali possono prevedere agevolazioni tariffarie?

RISPOSTA SINGOLA

- A Sì, esclusivamente sulla base del patrimonio immobiliare posseduto dall'intero nucleo familiare.
- B Sì, ma solo se per le famiglie che hanno bambine e bambini con un'età inferiore ai due anni.
- C Sì, sulla base dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE).

33) Il disagio psicologico in età evolutiva richiede:

RISPOSTA SINGOLA

- A Esclusivamente un intervento farmacologico.
- B Un intervento esclusivamente scolastico senza coinvolgimento di specialisti.
- C Attenzione clinica e supporto di risorse specialistiche e istituzionali.

34) Secondo l'approccio cognitivo di Piaget, il bambino:

RISPOSTA SINGOLA

- A Apprende esclusivamente per imitazione.
- B Costruisce attivamente la propria conoscenza.
- C Sviluppa l'intelligenza solo grazie all'educazione formale.

35) I need \_\_\_ plate, can you give me one? B: You can use \_\_\_ plate on the kitchen top.

RISPOSTA SINGOLA

- A a / the
- B an / the
- C the / a

36) He always works \_\_\_\_\_ hard.

RISPOSTA SINGOLA

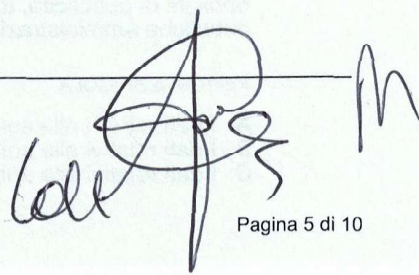
- A Great.
- B Very.
- C Much.

37) We were \_\_\_\_\_ America last summer.

RISPOSTA SINGOLA

- A on
- B in
- C at

38) \_\_\_\_\_ in Italy?



RISPOSTA SINGOLA

- A Have you ever be
- B Did you ever be
- C Have you ever been

---

39) You're always at home on the weekends. You \_\_\_\_ out more often.

RISPOSTA SINGOLA

- A had better to go
- B had better go
- C should go

---

40) Quanti sono i pilastri fondamentali del metodo Cooperative Learning?

RISPOSTA SINGOLA

- A Due.
- B Cinque.
- C Sette.

---

41) Perché è importante comprendere la teoria delle intelligenze multiple in ambito educativo?

RISPOSTA SINGOLA

- A Per concentrarsi esclusivamente sulle intelligenze linguistica e logico-matematica.
- B Per applicare test standardizzati più rigorosi.
- C Per offrire una visione più completa delle capacità umane e favorire un approccio inclusivo.

---

42) Ai sensi dell'art 17, co. 3 del D.Lgs. 267/2000, i comuni con popolazione tra i 100.000 e i 250.000 abitanti possono articolare il territorio per istituire le circoscrizioni di decentramento; in tal caso la popolazione media delle circoscrizioni non può essere inferiore a:

RISPOSTA SINGOLA

- A 30.000 abitanti.
- B 15.000 abitanti.
- C 60.000 abitanti.

---

43) Ai sensi del TUEL, è corretto affermare che le province rientrano tra i cosiddetti enti locali?

RISPOSTA SINGOLA

- A No, sono enti autonomi.
- B Sì, unitamente ai comuni e alle città metropolitane.
- C Sì, unitamente ai comuni, alle città metropolitane, alle comunità montane, alle comunità isolate e alle unioni di comuni.

---

44) Ai sensi dell'art. 55-bis, co. 1, del D.Lgs. 165/2001 (Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche), di chi è la competenza in caso di procedimento disciplinare per le infrazioni di minore gravità, per le quali è prevista l'irrogazione della sanzione del rimprovero verbale?

RISPOSTA SINGOLA

- A Del responsabile della struttura presso cui presta servizio il dipendente.
- B Dell'ufficio per i procedimenti disciplinari.
- C Del Giudice del lavoro, territorialmente competente, in via esclusiva.

---

45) Ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 33/2013 (Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni), le pubbliche amministrazioni pubblicano e rendono accessibili, anche attraverso il ricorso ad un portale unico:

RISPOSTA SINGOLA

- A I dati relativi alla sola spesa di cui ai propri bilanci preventivi e consuntivi.
- B I dati relativi alle sole entrate di cui ai propri bilanci preventivi e consuntivi.
- C I dati relativi alle entrate e alla spesa di cui ai propri bilanci preventivi e consuntivi.

- 46) Ai sensi dell'art. 15 del D.lgs. 81/2008, fa parte delle misure generali di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro, tra l'altro:

RISPOSTA SINGOLA

- A La priorità delle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale.
- B Tutte le alternative proposte sono corrette.
- C Il controllo sanitario dei lavoratori.

- 47) Ai sensi dell'art. 18 del D.Lgs. 81/2008 (Disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro), i lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio vengono designati:

RISPOSTA SINGOLA

- A Scegliendo esclusivamente tra i dirigenti e le più alte cariche dell'azienda e si procede, sempre e solo, tramite votazione aziendale.
- B Generalmente dal datore di lavoro e dai dirigenti.
- C Sempre e solo tramite votazione aziendale.

- 48) Ai sensi dell'art. 33 del GDPR, in caso di violazione dei dati personali, il titolare del trattamento entro quale termine notifica la violazione all'autorità di controllo competente?

RISPOSTA SINGOLA

- A Senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza.
- B Dopo 48 ore, dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, e non oltre 21 giorni lavorativi.
- C Entro 6 mesi. Qualora la notifica all'autorità di controllo non sia effettuata entro 6 mesi, è corredata dei motivi del ritardo.

- 49) Ai sensi del GDPR, quali delle seguenti informazioni, il titolare del trattamento fornisce all'interessato qualora i dati non siano stati ottenuti presso l'interessato?

RISPOSTA SINGOLA

- A Tutte le alternative proposte sono corrette.
- B Gli eventuali destinatari o le eventuali categorie di destinatari dei dati personali.
- C Le categorie di dati personali in questione.

- 50) Ai sensi dell'art. 91, co. 1, del D.Lgs. 267/2000 (Testo Unico degli Enti Locali), gli organi di vertice delle amministrazioni locali sono tenuti:

RISPOSTA SINGOLA

- A Alla pubblicazione settimanale dei bilanci.
- B All'approvazione mensile del DUP.
- C Alla programmazione triennale del fabbisogno di personale.

- 51) Ai sensi dell'art. 11, co. 1, del D.Lgs. 165/2001 (Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche), le PP.AA. individuano nell'ambito della propria struttura:

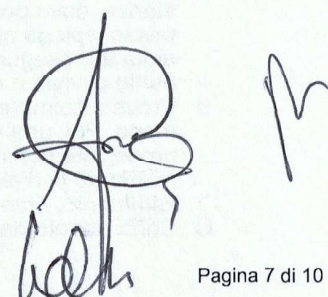
RISPOSTA SINGOLA

- A Solo uffici legali.
- B Uffici per le relazioni con il pubblico.
- C Esclusivamente uffici stampa.

- 52) La motivazione intrinseca nei bambini è favorita da:

RISPOSTA SINGOLA

- A Premi materiali e punizioni.
- B Dinamiche ludiche, sfide e coinvolgimento attivo.
- C Attività ripetitive e standardizzate.



53) Cos'è l'Apprendimento per Scoperta (Discovery Learning)?

RISPOSTA SINGOLA

- A Una tecnica di memorizzazione veloce.
- B Un metodo basato sulla ripetizione mnemonica.
- C Un approccio in cui il docente struttura problemi stimolanti e gli studenti esplorano soluzioni.

54) Quale obiettivo caratterizza la collaborazione scuola-famiglia-territorio?

RISPOSTA SINGOLA

- A Costruire una rete educativa integrata.
- B Ridurre il ruolo della scuola nelle relazioni sociali.
- C Trasferire ai servizi territoriali la responsabilità educativa.

55) In che modo la progettazione educativa deve essere organizzata nella scuola dell'infanzia?

RISPOSTA SINGOLA

- A In forma flessibile, aperta e coerente con i ritmi di sviluppo e i bisogni del gruppo dei bambini.
- B Attraverso schemi programmatici uniformi e predefiniti, da applicare in modo identico a prescindere dalle specificità del contesto educativo.
- C Basandosi in via esclusiva su sequenze rigide di obiettivi di apprendimento e traguardi disciplinari formalizzati.

56) Al termine del consueto periodo di inserimento, un bambino ha continuato a manifestare notevoli difficoltà nel distacco dalla madre, con pianti intensi e prolungati ogni mattina. Di conseguenza, la madre, visibilmente provata, le ha confessato di sentirsi in colpa e di aver valutato anche il ritiro del figlio dalla scuola. Lei è emotivamente toccata dalla sofferenza di quest'ultima e avverte la pressione di una dinamica che sta influenzando negativamente anche gli altri bambini del gruppo, ma sa di dover mantenere un atteggiamento professionale e orientato al benessere di tutti. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA SINGOLA

- A Cerca di rassicurare la madre spiegandole che alcuni bambini necessitano di tempi più lunghi per adattarsi al distacco e che la situazione potrebbe ancora evolversi positivamente. Dunque, le propone di attendere ancora qualche settimana prima di prendere decisioni definitive, sperando che la situazione migliori spontaneamente. Qualora il bambino dovesse continuare a mostrare difficoltà, suggerirà alla madre un confronto con la coordinatrice per definire un percorso più strutturato.
- B Dopo aver accolto la madre con calma, le spiega che ogni bambino si adatta con tempi propri al distacco e le illustra diverse strategie che possono facilitare la separazione dal genitore. Inoltre, le propone di fissare un incontro con la coordinatrice per ripensare insieme le modalità di inserimento del piccolo e si rende disponibile a favorire questo confronto. Infine, in base a quanto condiviso nel colloquio, pianifica attività mirate a favorire l'accoglienza del piccolo nel gruppo.
- C Riconosce la sofferenza della madre e il disagio del bambino, esprimendo vicinanza e comprensione. Poi, ritenendo importante rispettare i sentimenti appena manifestati, comunica alla madre che comprenderà qualsiasi decisione, incluso l'eventuale ritiro del bambino, temendo che insistere per farlo rimanere possa risultare controproducente. Dunque, lascia al genitore la scelta del da farsi, augurandosi che quest'ultimo trovi autonomamente la soluzione migliore per il figlio.

57) Durante il pranzo, un bambino si rifiuta di mangiare, spinge via il piatto e inizia a gridare. Lei prova diversi approcci per calmarlo ma il bambino intensifica la propria reazione, gettando il cibo a terra e agitando gli altri bambini seduti al tavolo. Il collega con cui condivide la gestione del gruppo, impegnato in quel momento a sparecchiare i tavoli già liberi, interviene facendole notare che, a suo avviso, il bambino si comporta in quel modo perché lei gli concede troppa libertà e che, pertanto, dovrebbe adottare un approccio più fermo. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA SINGOLA

- A Chiede al collega di supervisionare il gruppo e accompagna il bambino in un angolo riservato della stanza, dove possa ritrovare la calma. Una volta che il piccolo si è tranquillizzato, lo riaccompagna al tavolo, spiega agli altri bambini con parole semplici che il loro compagno aveva bisogno di una pausa e li aiuta a proseguire il pasto con serenità. Al termine del pranzo, si confronta con il collega, ascoltandone il punto di vista e condividendo con lui le ragioni del proprio approccio.
- B Prova a calmare il bambino rimanendo al tavolo, cercando di distrarlo con un oggetto che ha a portata di mano. Poi, una volta che la situazione appare più tranquilla, si dedica ai compagni, invitandoli a proseguire con il pasto e cercando di spostare la loro attenzione dall'accaduto attraverso un breve momento di dialogo su un argomento a loro familiare. Quanto al collega, decide di non approfondire il suo commento, ritenendo che sia stato dettato dall'impulsività del momento.
- C Condizionato dal commento del collega, modifica il proprio approccio e si rivolge al bambino con più

fermezza, chiedendogli di restare seduto e di calmarsi. Infatti, ritiene che mostrarsi più deciso sia necessario per riprendere in mano la situazione e dimostrare al collega di saper gestire il gruppo con autorevolezza. Poi, al termine del pranzo, lo raggiunge per fargli presente che la gestione del bambino era sotto controllo e che il suo commento, per quanto in buona fede, risultava inopportuno.

- 58) Recentemente, la scuola ha introdotto un nuovo sistema digitale per la documentazione dei percorsi di sviluppo individuali dei bambini. Mentre lei ha appreso rapidamente il funzionamento del nuovo strumento, parte del personale sta incontrando difficoltà, accumulando ritardi nella compilazione della documentazione richiesta. Per tale motivo, la coordinatrice le ha chiesto di affiancare chi è in maggiore difficoltà. Tuttavia, alcuni colleghi si sono mostrati riluttanti ad accettare il suo supporto, esprimendo frustrazione per il cambiamento e dichiarando di preferire il metodo cartaceo. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA SINGOLA

- A Si rivolge ai colleghi in difficoltà proponendo sia momenti di affiancamento individuale, in cui esercitarsi sulle funzioni del sistema, sia occasioni di confronto in gruppo per condividere suggerimenti e dubbi. Inoltre, valorizza la loro esperienza con il metodo cartaceo, evidenziando come molte delle competenze già acquisite siano trasferibili al nuovo strumento. Infine, monitora i progressi del gruppo, così da calibrare tempi e modalità dell'affiancamento sulle effettive necessità di ciascuno.
- B Prepara una guida sintetica con le istruzioni essenziali per l'utilizzo del nuovo sistema e la mette a disposizione di tutto il personale. Poi, dedica del tempo ad affiancare i colleghi che accettano il suo supporto, mostrando loro, passo dopo passo, le operazioni di base. Per quanto riguarda i colleghi più resistenti al cambiamento, decide di rispettarne la posizione, limitandosi a ricordare loro la propria disponibilità e auspicando che, con il tempo, accettino gradualmente l'adozione del nuovo strumento.
- C Comunica ai colleghi la propria disponibilità per qualsiasi chiarimento, invitandoli a contattarla in caso di necessità. Poi, ritenendo che insistere possa risultare controproducente con chi ha già manifestato apertura verso il nuovo strumento. Infine, segnala alla coordinatrice di aver offerto ai colleghi il proprio aiuto e di poter collaborare, anche in futuro, qualora dovessero emergere ulteriori difficoltà.

- 59) Mentre lei sta aggiornando il registro delle presenze, si accorge per caso che le annotazioni effettuate da un collega presentano alcune discrepanze. Infatti, in diversi casi, alcuni bambini risultano registrati come assenti in giornate in cui lei li ha visti personalmente essere presenti. Lei è consapevole che tali dati sono rilevanti ai fini della sicurezza, del conteggio dei pasti e della rendicontazione amministrativa. Tuttavia, lei non è in grado di stabilire se si tratti di semplici errori di distrazione o di una criticità ricorrente. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA SINGOLA

- A Segnala al collega le discrepanze individuate, chiedendogli di prestare maggiore attenzione nella compilazione futura del registro. In seguito, corregge esclusivamente le voci che ritiene con certezza errate, basandosi sui propri ricordi. Infine, preferisce attendere qualche settimana prima di riferire l'accaduto alla coordinatrice, per verificare se, nel frattempo, il collega avrà modificato autonomamente il proprio modo di lavorare e avrà cominciato a compilare il registro con maggiore accuratezza.
- B Una volta avvisato il collega di quanto rilevato, analizza le discrepanze riscontrate insieme a lui e al personale in servizio nelle giornate in questione, cercando di ricostruire insieme i dati corretti e di valutare come poter correggere il registro. Poi, informa la coordinatrice dell'accaduto, esplicitando l'esito delle verifiche effettuate e le correzioni che, sulla base del confronto avvenuto, sarebbe opportuno apportare. Infine, le suggerisce l'adozione di una procedura di controllo periodico del registro.
- C Corregge in autonomia tutte le annotazioni che ritiene sbagliate, ricostruendo le presenze effettive sulla base della propria memoria. Infatti, crede che si tratti di semplici sviste dovute alla distrazione e che sollevare la questione con il collega o con la coordinatrice rischierebbe di creare tensioni inutili all'interno del gruppo di lavoro. Pertanto, si ripromette di controllare periodicamente il registro, riservandosi di intervenire soltanto qualora le discrepanze dovessero ripresentarsi in maniera costante.

- 60) Al termine del proprio turno, mentre lei si sta recando verso l'uscita, nota che il cancello dell'area gioco esterna presenta un chiavistello rotto che non garantisce più una chiusura sicura. A suo giudizio, un bambino potrebbe riuscire facilmente ad aprirlo ed accedere alla zona del parcheggio. Lei è consapevole che tale area gioco verrà utilizzata la mattina successiva da un'altra sezione e, sebbene il proprio orario di lavoro sia già terminato, ritiene che la gestione della problematica, costituendo un rischio concreto per la sicurezza dei bambini, non possa essere trascurata o rimandata. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA SINGOLA

- A Applica del nastro segnaletico sul cancello per rendere visibile il pericolo e invia un messaggio alla coordinatrice, descrivendole la criticità rilevata e chiedendole di far intervenire il personale tecnico. Poi, conclude il proprio turno confidando che il messaggio venga letto per tempo e che il problema venga risolto prima dell'arrivo dei bambini. Qualora al suo rientro in servizio il cancello non fosse stato ancora riparato, provvederà ad avvisare personalmente i colleghi delle altre sezioni.
- B Delimita l'accesso al cancello con del nastro segnaletico e vi appone un foglio con la scritta "non utilizzare", in modo da rendere il problema immediatamente visibile. Poi, contatta telefonicamente la coordinatrice per informarla e sollecitare un intervento di manutenzione prima dell'inizio delle attività del

giorno successivo. Inoltre, avvisa direttamente i colleghi della sezione che utilizzeranno l'area la mattina seguente, raccomandando loro di verificare lo stato del cancello prima di portare fuori i bambini.

- C Lascia un avviso scritto, ben visibile, sopra la scrivania della coordinatrice, descrivendo il problema riscontrato e raccomandando un intervento tecnico urgente. Poi, ritenendo che la manutenzione degli spazi esterni sia di competenza del personale tecnico e che il proprio turno sia ormai concluso, giudica sufficiente la segnalazione effettuata. Pertanto, lascia la struttura nella speranza che il personale preposto provveda alla riparazione prima dell'inizio delle attività della mattina seguente.

Borsea  
Charles  
Collyer