

Esempi di test situazionali

Scenario

Lavori come apprendista laureato in un'azienda produttrice di elettrodomestici. Il tuo contratto prevede che lavori per sei mesi presso ognuna delle quattro differenti funzioni aziendali, prima di essere assunto a tempo indeterminato. Le funzioni aziendali a cui sei stato assegnato sono: Produzione; Ricerca e sviluppo; Risorse umane; Finanza.

Facendo riferimento allo Scenario, rispondere ai quesiti relativi alle Situazioni 1-4.

Situazione 1

Stai lavorando nelle Risorse umane; ti hanno affidato l'incarico di stipulare un contratto con un'agenzia esterna specializzata nel reclutamento del personale per l'assunzione di uno specialista in Ricerca e sviluppo. Organizzi una riunione con tre tuoi collaboratori con una qualifica elevata in azienda ed esponi loro che, dalla tua analisi della gamma di fornitori disponibili nel mercato del reclutamento, hai individuato tre grandi agenzie del lavoro a cui potrebbe essere affidato l'incarico. Durante la riunione ciascuno dei tuoi collaboratori esprime una preferenza in merito alle agenzie, ma tali preferenze sono discordanti tra loro. Devi prendere la decisione in maniera tempestiva, perché la figura richiesta in azienda è indispensabile in questo momento storico.

Esamina le seguenti risposte e seleziona l'azione che ritieni più efficace e quella meno efficace.

- A. Raccogli e consideri le idee del gruppo, ma esprimi la necessità che siano soddisfatti criteri univoci per la scelta dell'agenzia (ad esempio, grado di specializzazione nella ricerca e selezione del personale nel settore Ricerca e sviluppo, disponibilità di una banca dati di profili settoriali)
- B. Non intervieni, ritenendo che il gruppo troverà un consenso dato che hanno più esperienza di te
- C. Esponi i criteri univoci per la scelta dell'agenzia (ad esempio, grado di specializzazione nella ricerca e selezione del personale nel settore Ricerca e sviluppo, disponibilità di una banca dati di profili settoriali) evitando il successivo confronto al fine di assumere una decisione tempestiva
- D. Espriimi la tua opinione in modo chiaro e sicuro, elencando i pro e i contro per ogni scelta e quindi indicando quale agenzia ritieni rappresenti il meglio per la tua società. Quindi, chiedi ai tuoi colleghi le loro opinioni finali



Situazione 2

Hai ricevuto una mail da un senior manager della funzione aziendale Finanza, che sarà il tuo responsabile quando svolgerai il tuo periodo di apprendistato in quell'area. Nella mail, il tuo futuro responsabile ti scrive che è lieto che collaborerai con la sua area in un periodo in cui è necessaria la massima collaborazione di tutti. Il tuo apprendistato, infatti, comincerà nel periodo di massimo impegno per la pianificazione finanziaria, in cui occorre elaborare i piani aziendali annuali e le dotazioni di bilancio per ciascuna area della società. Il tuo responsabile ritiene che sia molto importante che tu ne sia consapevole, in modo da poter lavorare in maniera efficiente. Non hai esperienza in campo finanziario.

Esamina le seguenti risposte e seleziona l'azione che ritieni più efficace e quella meno efficace.

- A. Cerchi su internet informazioni su piani aziendali e dotazioni di bilancio
- B. Rispondi alla mail chiedendo se è possibile incontrarlo personalmente prima di iniziare l'apprendistato nella sua area per comprendere il tipo di progetti a cui sarai assegnato
- C. Rispondi alla mail ringraziandolo e spiegando che lo contatterai qualche settimana prima dell'inizio del tuo apprendistato in Finanza per chiedergli dettagli specifici dei progetti di cui dovrai occuparti
- D. Rispondi alla mail ringraziandolo e chiedendogli se può fornirti informazioni sui progetti a cui dovrai lavorare

Situazione 3

Sono le 8.30 di lunedì mattina. Hai tre mail nella posta in arrivo:

- Il tuo responsabile ti chiede di anticipare la scadenza di un breve progetto che stavi facendo per lui e dunque di inviargli la relazione scritta un giorno prima del termine previsto, anche se ti ha parlato della relazione venerdì scorso e ti ha chiesto di prepararla per il martedì successivo. La relazione gli serve per una riunione urgente convocata per domani mattina. Non hai ancora iniziato a lavorare alla relazione e sai che impiegherai 4 o 5 ore per stilarla.
- Un collega del tuo reparto, che oggi è ammalato, ti chiede di partecipare al posto suo a una riunione delle Risorse umane alle 11, in una filiale della tua società che dista un'ora di macchina dalla sede in cui tu lavori. Lo ha già chiesto al tuo responsabile e gli ha risposto che sarà lieto se parteciperai alla riunione.
- Una richiesta che il direttore delle Risorse umane ha inviato a tutti gli apprendisti laureati, in cui chiede di compilare un questionario di feedback sull'attività che stanno svolgendo e, quindi, eventuali interventi che apporterebbero per migliorare l'esperienza di apprendistato, utile per i nuovi contratti da stipulare tra due mesi. Il questionario è composto da cinque pagine e richiede particolare attenzione. Il direttore delle Risorse umane chiede che sia restituito compilato entro fine giornata.

Esamina le seguenti risposte e seleziona l'azione che ritieni più efficace e quella meno efficace.

- A. Chiami il tuo responsabile e gli spieghi che se vai alla riunione in sostituzione del tuo collega non puoi compilare la relazione per lui, per cui sarebbe opportuno

che qualcun altro andasse al posto tuo. Invii una mail al direttore delle Risorse umane in cui gli spieghi che potrai mandare il tuo feedback solo domani a metà mattinata

- B. Accetti di partecipare alla riunione e comunichi al tuo responsabile che ci stai andando. Invii una mail al direttore delle Risorse umane in cui ti scusi che non riuscirai a inviargli il questionario di feedback sull'apprendistato prima di domani a metà mattinata. Invii una mail al direttore delle Risorse umane in cui chiedi scusa perché potrai partecipare alla riunione solo per un'ora a causa di un'intensa attività lavorativa, gli chiedi se vuole per caso riprogrammare la riunione a quando sarà tornato al lavoro il tuo collega o se vuole comunque un breve incontro. Lavori alla relazione tra le 9 e le 10. Partecipi alla riunione e torni nella tua filiale entro le 13, ora in cui continui a scrivere la relazione per il tuo responsabile fino alle 17
- C. Scrivi al tuo capo che parteciperai alla riunione e che poi tornerai in ufficio nel pomeriggio a completare la relazione. Invii una mail al direttore delle Risorse umane in cui gli spieghi che non sei in grado di mandare il tuo feedback prima di domani a metà mattinata
- D. Compili il questionario per il feedback perché richiede molto tempo. Spieghi al tuo responsabile che non puoi partecipare alla riunione perché, in caso contrario, non puoi compilare la sua relazione. Trascorri il resto della giornata a compilare la relazione

Situazione 4

Sei a una riunione con il tuo responsabile e con il direttore generale di una catena di grandi magazzini, potenziale cliente della tua società. Se l'incontro va a buon fine, sarà stipulato un importante contratto con la catena in cui questa si impegna a ordinare alla tua società ogni anno circa 20.000 prodotti. A metà riunione, il direttore generale della catena chiede le tue considerazioni sulla società per cui lavori.

Esamina le seguenti risposte e seleziona l'azione che ritieni più efficace e quella meno efficace.

- A. Fornisci un resoconto onesto e positivo della tua esperienza, dal reclutamento alla tua formazione come apprendista
- B. Ringrazi il direttore generale della catena per aver chiesto la tua opinione, ma gli dici che la tua esperienza personale presso la società potrebbe non essere rappresentativa poiché sei un apprendista
- C. Ringrazi il direttore generale della catena per aver chiesto la tua opinione, poi gli chiedi, in particolare, cosa vorrebbe sapere, quindi provi a rispondere con onestà e positività se possibile
- D. Ringrazi il direttore generale della catena per aver chiesto la tua opinione, poi gli spieghi che il contratto di apprendistato ti sta garantendo la formazione necessaria per acquisire competenze professionali adeguate al ruolo e alle mansioni per cui sei stato assunto



Risposte commentate

I test situazionali

Situazione 1

Obiettivo del quesito è valutare *skill relative a impatto e influenza*: capacità di esercitare un impatto o un'influenza sugli altri; consapevolezza organizzativa; leadership.

La risposta A è la risposta più efficace dato che stai concedendo ai partecipanti la possibilità di esprimersi, ma stai facendo in modo che il gruppo prenda una decisione razionale.

La risposta B è la risposta meno efficace, in quanto non vi è alcuna garanzia che i tuoi collaboratori siano in grado di giungere a un punto di accordo, anzi rischi che la riunione si concluda senza aver preso alcuna decisione.

Situazione 2

Obiettivo del quesito è valutare *skill di efficacia personale*: autocontrollo e resistenza allo stress; fiducia in se stessi; elasticità; flessibilità; creatività; apprendimento permanente (cd. *lifelong learning*).

La risposta B è la risposta più efficace, in quanto sarai in grado di scoprire i dettagli del tuo lavoro dal tuo futuro responsabile prima di iniziare l'apprendistato in Finanza.

La risposta C è la risposta meno efficace, in quanto se avessi chiesto i dettagli dei progetti con un margine di tempo più ampio saresti stato in grado di lavorare in maniera efficiente sin dall'inizio.

Situazione 3

Obiettivo del quesito è valutare *skill orientate alla realizzazione*: orientamento agli obiettivi (o al successo); efficienza; attenzione all'ordine, alla qualità e all'accuratezza; capacità di prendere l'iniziativa (approccio proattivo); *problem solving*; pianificazione e organizzazione; ricerca e gestione delle informazioni; autonomia.

La risposta B è la risposta più efficace in quanto, limitando la durata della riunione, avrai il tempo durante la giornata di completare le due attività più importanti. Il direttore delle risorse umane può attendere, perché le assunzioni degli apprendisti saranno fatte solo tra due mesi.

La risposta D è la risposta meno efficace, in quanto il questionario per il feedback non è urgente, anche se è importante per le nuove assunzioni, ma queste saranno fatte solo tra due mesi e poi l'esame di tutti i questionari richiede del tempo.

Situazione 4

Obiettivo del quesito è valutare *skill relazionali*: comprensione interpersonale; orientamento al cliente; lavoro di squadra (cd. *teamwork*); comunicazione.

La risposta B è la risposta meno efficace, in quanto non rispondi alla richiesta di un potenziale autorevole cliente, il quale mostra il suo interesse nei confronti dell'aspetto personale della questione.

La risposta C è la risposta più efficace in quanto cerchi di capire il reale motivo dell'interesse del direttore generale della catena nei tuoi confronti. In questo modo sarai in grado di personalizzare la tua risposta e fornirgli le informazioni che gli interessano.