

Appendice

Quesiti situazionali

SOMMARIO

1. Cosa sono i test situazionali - 1.1. Un esempio di test situazionale - 1.2. A cosa servono? - 1.3. Cosa valutano? - 1.4. Come è possibile valutare competenze tramite un test? - 1.5. Come sono costruiti e quali componenti? - 1.6. Tipologie di test situazionali - 1.7. Scoring o calcolo del punteggio - 2. Per esercitarsi: i test situazionali - 3. *Rate Responses* - 4. *Ranked responses*

1. Cosa sono i test situazionali?

I test situazionali sono un tipo di test psicometrico che misura i comportamenti e l'attitudine di una persona in situazioni legate al lavoro. Questo tipo di test presenta al candidato situazioni potenzialmente sfidanti che potrebbe esperire a lavoro per cui sta facendo richiesta di assunzione. Per ogni situazione, sono presentati diversi scenari e i candidati devono scegliere, tra una serie di azioni possibili, la più e la meno efficace. Facciamo subito un esempio per rendere più semplice il discorso.

► 1.1. Un esempio di test situazionale

Lo scenario:

Stai lavorando a un file con un collega che però è attualmente in malattia. Apprendi che la settimana di malattia del tuo collega è stata estesa per altre 4 settimane. Il trattamento del file è quindi bloccato. Come reagisci?

	Più efficace	Meno efficace
Informi il tuo team leader del progresso fatto sul file e sulle ragioni per cui è stato bloccato		
Informi il tuo team leader del progresso fatto sul file e chiedi a qualcun altro di lavorare con te sul file		
Aspetti il ritorno del tuo collega. La tua parte di lavoro è in ogni caso conclusa.		
Estendi le tue ore di lavoro durante la settimana per finalizzare il file e inviarlo.		

► 1.2. A cosa servono?

Per i recruiter i test situazionali sono strumenti utili per valutare quelle che vengono definite come *soft-skill*, comportamenti non accademici o abilità quali un'intelligenza di tipo "pratico" al fine di selezionare il candidato più giusto per una posizione lavorativa. Questi test vengono utilizzati dai recruiter dalle organizzazioni private e pubbliche nella procedura di assunzione. Diverse organizzazioni provenienti da vari settori le utilizzano: ad es. banche, agenzie di consulenza ecc. e istituzioni pubbliche come la Commissione Europea tramite l'EPSO ossia il *European Personal Selection Office* (Ufficio Selezione Personale).

► 1.3. Cosa valutano?

I test situazionali sono solitamente utilizzati con altri test attitudinali come test sul ragionamento

verbale, numerico o test di personalità. Ogni test costituisce una misura specifica di una abilità. L'utilizzo di una batteria di test differenti consente al recruiter di avere un profilo del candidato su dimensioni che possono già prevedere il modo in cui si comporterà in azienda. In particolare, i test situazionali sono basati su un modello che valuta delle competenze utili nel lavoro in organizzazione. Tra queste competenze le più importanti sono certamente:

- Il *Decision making*: la capacità di prendere decisioni è una competenza importante di un impiegato che può cambiare le sorti della vita organizzativa. Viene valutata specialmente in situazioni stressanti in cui potrebbe essere più difficile prendere decisioni valide.
- Il *Problem solving*: la capacità di risolvere problemi è l'abilità di valutare un problema accuratamente e arrivare a una soluzione ottimale: risolvere problemi, trovare soluzioni o identificare idee creative sono tra le sotto abilità specifiche di un buon livello di *problem solving*.
- *Interpersonal skills*: le abilità interpersonali sono competenze strettamente legate alla relazione con i colleghi o con altri significativi nell'ambito lavorativo. Si tratta della capacità di stringere relazioni lavorative efficienti per il contesto specifico.
- *Organizational skills*: le capacità organizzative sono capacità che riguardano l'organizzazione del lavoro in termini di tempo, risultati, obiettivi, costi, risorse. Sono abilità centrali nella selezione di figure manageriali o di project management.

► 1.4. Come è possibile valutare competenze tramite un test?

Vi starete chiedendo come è possibile valutare le vostre competenze "soft" – chiamiamole così – tramite l'utilizzo dei test situazionali. Per ogni domanda che viene posta, come abbiamo visto, in forma di scenario, al candidato viene chiesto di dare avvio a un ragionamento per comprendere la situazione, valutare la rilevanza delle possibili risposte e identificare le risposte corrette (in particolare la più efficace e la meno efficace in quel dato scenario). Il candidato dovrà scegliere la risposta secondo lui corretta basandosi sulle informazioni fornite nello scenario, le competenze connesse al lavoro e i suoi comportamenti abituali. Ogni domanda, in gergo definita "item", posta all'interno di un test situazionale, è frutto di un lungo processo di elaborazione e ricerca che ha portato ricercatori a selezionare quelli e non altri item per la valutazione di specifiche competenze. Inoltre, questi test sono solitamente test "validati": il punteggio ottenuto è solitamente risultato correlato alla futura prestazione lavorativa e alle effettive competenze dei soggetti.

► 1.5. Come sono costruiti e quali componenti?

Non dobbiamo dunque sottovalutare questa tipologia specifica di test in quanto caratterizzano una parte centrale nel processo di valutazione del candidato. Allo stesso tempo, la preparazione per affrontare queste prove non è certo nozionistica, motivo per cui non c'è un modo esatto per prepararsi a queste tipologie di test né può aiutare lo "studio". È sicuramente importante conoscere le tipologie di prova ed esercitarsi per non arrivare al concorso impreparati. Per tale motivo vi presenteremo alcuni test per darvi un'idea generale del tipo di *task*. In generale e, in sintesi, vogliamo ricordarvi che ogni test situazionale è composto dalle stesse componenti:

- Una domanda posta in forma di *scenario lavorativo* che potrebbe affrontare un dipendente. Gli scenari possono riguardare questioni tecniche, dilemmi etici, difficoltà con altre persone (colleghi o parti "terze"), problemi di lavoro quotidiani.
- Possibili alternative di risposta che presentano potenziali risoluzioni al problema descritto nello scenario. È importante ricordare che tutte le alternative possono condurre a una soluzione del problema ma con diversi livelli di efficienza. Il numero di possibili risposte può variare da 4 a 6 anche se la modalità più frequente sono le 4 alternative.
- Il numero di domande può variare ed è in relazione al numero di competenze che vengono valutate. Maggiori sono le competenze "soft" da valutare e maggiore sarà il numero di domande poste.

► **1.6. Tipologie di test situazionali**

I test situazionali possono essere più precisamente presentati in differenti modalità in particolare variando le alternative di risposta. In questo senso possiamo trovare test con modalità di risposta agli scenari di diverso tipo:

- Risposta Più Efficace e la Meno Efficace: presenta diverse alternative in cui viene chiesto di indicare la risposta Più Efficace e la Meno Efficace.
- *"Rate responses"*: presenta diverse alternative e il candidato deve indicare quanto pensa che l'alternativa sia efficace potendo scegliere tra Controproduttiva, Non efficace, Leggermente efficace, Efficace o Molto Efficace (quest'ultima coincide con l'azione che lui/lei effettuerebbe nella realtà);
- *"Ranked responses"*: presenta diverse alternative e il candidato deve ordinare le alternative dalla più efficace (1) alla meno efficace (4).

Nel caso dei concorsi per il progetto Ripam il bando riporta la presenza di solo 5 quesiti situazionali all'interno della prova preselettiva.

► **1.7. Scoring o calcolo del punteggio**

Prima di passare a esercitarsi con dei veri e propri test situazionali è importante sapere come viene calcolato il punteggio finale a un test situazionale. Vi spieghiamo come avviene, ad esempio, il calcolo del punteggio per la tipologia più utilizzata di test situazionale: la risposta Più Efficace e Meno Efficace. Abbiamo detto che, posto uno scenario, viene chiesto di scegliere due risposte: quella che si ritiene la più efficace e quella che si ritiene la meno efficace. Le risposte sono solitamente 4. Se il candidato sceglie la risposta corretta individuando quella più efficace ottiene 1 punto, ugualmente se sceglie la risposta meno efficace prevista come corretta. Nel caso in cui scegliesse un'altra alternativa che non è né la più efficace né la meno efficace (alternativa neutra) il punteggio ottenuto è di 0,5. Nel caso in cui scegliesse al posto della più efficace la risposta che era quella "meno efficace" il suo punteggio è 0 - ugualmente, nel caso in cui selezionasse al posto della meno efficace la più efficace. Di conseguenza il punteggio finale per ogni risposta può variare da 0 (il candidato ha scelto al posto della più efficace la meno efficace e viceversa) a 2 (il candidato ha scelto le alternative corrette per la più e la meno efficace), passando per 0,5 (il candidato ha invertito una delle due ma ha risposto selezionando l'alternativa neutra per l'altra 0+0,5), 1 (il candidato ha risposto a due alternative neutre 0,5+0,5 oppure ha risposto una corretta e l'altra sbagliata 1+0), 1,5 (il candidato ha risposto una corretta e una neutra 1+0,5). La somma dei punteggi pone il recruiter in grado di stilare una graduatoria per il totale delle domande o per domande relative ad aree specifiche (es. capacità interpersonali).

2. Per esercitarsi: i test situazionali

I - TIPOLOGIA 1 (PIÙ EFFICACE, MENO EFFICACE)

La consegna:

Immagina di trovarti in ciascuna delle situazioni che verranno descritte in questo test. Ogni situazione ti offre quattro azioni alternative e differenti che puoi avviare. Leggi i fatti di ciascuna situazione con molta attenzione. Rifletti e decidi cosa faresti in ciascuna circostanza. Scegli l'azione che più si avvicina al tuo comportamento nella situazione descritta e quella che invece più si allontana. Dovrai pertanto scegliere due risposte: una che rappresenta a tuo giudizio la più efficace e una seconda azione che rappresenta, fra le opzioni proposte, la meno efficace per la risoluzione di quella specifica situazione.

1. Sei appena entrato in un nuovo team. Durante i primi mesi, il tuo team leader si è preso del tempo con te per darti indicazioni sul lavoro e farti da coach. Ora senti che necessiti di maggiore autonomia e indipendenza nel tuo lavoro. Cosa fai?

	Più efficace	Meno efficace
A. Diminuisce la tua disponibilità		