ESEMPIO DA CRITICAL INCIDENT A SCENARIO SITUAZIONALE

**Incidente critico con esito negativo**

**Posizione**: Barista in un chiosco, località balneare, responsabile del servizio ai clienti e della fornitura di panificati. La barista intervistata si occupa del turno della mattina, la collega di quello del pomeriggio e della fornitura di bibite e caffè. Le consegne dei fornitori avvengono sempre nel turno della mattina.

**Ambientazione**: Chiosco bar ad agosto, turno della mattina, ore 7:00.

**Comportamento**: La collega che si occupa degli ordini di caffè è in malattia da alcuni giorni e non ha lasciato una nota circa la quantità di caffè da richiedere al fornitore. Il fornitore arriva puntualmente durante il suo turno di lavoro e lei non sa quanto caffè ordinare. Lei prova a contattare la collega responsabile degli ordini che però non risponde al telefono. Non sapendo quanto caffè ordinare e non volendo disturbare il responsabile ordina al fornitore lo stesso quantitativo della precedente consegna.

**Risultato**: Il caffè ordinato è troppo poco rispetto alla domanda, che durante la settimana di ferragosto è più alta. Il proprietario è costretto a ricontattare il fornitore che aggiunge al prezzo del caffè anche quello del trasporto determinando un aumento delle spese da parte del chiosco. Il proprietario del chiosco la rimprovera per non aver provveduto ad informarsi in anticipo rispetto al quantitativo di caffè da ordinare e di non averlo contattato prima di procedere con l’ordine.

*(nota bene: è chiaro che il supervisore cerca una persona che in situazioni analoghe lo chiami prima di agire).*

**Requisito da valutare**: raccolta informazioni per il decision making

**Scenario situazionale**

È lunedì 1° Agosto e lei è arrivata/o al chiosco alle 7 per preparare l’apertura delle 7.30. A quell’ora arriverà il fornitore del caffè per la consegna del quantitativo per il mese di Agosto. Lei non conosce la quantità di caffè da ordinare perché la collega che di solito prepara gli ordini è in vacanza e non le ha lasciato la nota d’ordine. L’arrivo del titolare del chiosco, che conosce il quantitativo di caffè da ordinare, è previsto per le 9. Inoltre, il fornitore ha a disposizione l’elenco delle ultime sei ordinazioni. Come si comporterebbe in questa situazione?

*Scala di valutazione*

1 (comportamento non adeguato): Ordina lo stesso quantitativo di caffè della consegna precedente

3 (comportamento parzialmente adeguato): Chiama la collega in vacanza e, se non risponde, ordina lo stesso quantitativo di caffè della consegna precedente.

4 (comportamento adeguato): Chiama la collega in vacanza e, se non risponde, telefona al titolare del chiosco per conoscere la quantità precisa da ordinare.