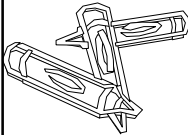


IL COLLOQUIO NEL PROCESSO DI SELEZIONE

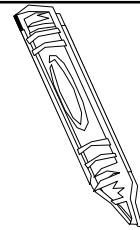
*L'uomo
non è figlio delle circostanze
ma sono le circostanze
Le creature dell'uomo
Epicuro*



Relatore: PATRIZIA BUZIOL



OBIETTIVI SELEZIONE



Obiettivo Istituzionale

Acquisire dei
Collaboratori capaci di
contribuire al
raggiungimento delle
finalità aziendali

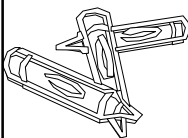


Obiettivo Operativo

Riconoscere e definire
un' "intesa" con quelle
persone che abbiano i
requisiti e le
aspirazioni attese
dall'azienda



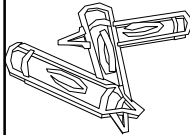
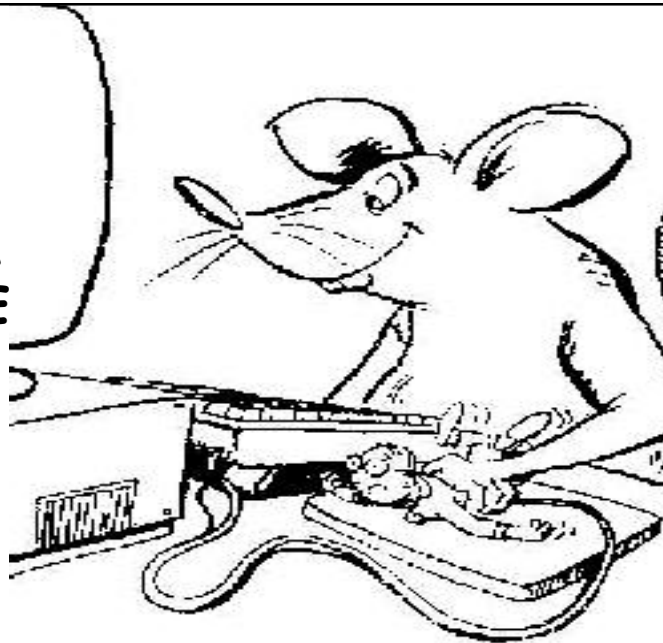
Obiettivo Implicito
Promuovere l'immagine
dell'azienda



PATRIZIA BUZIOL



RISCHI DI UN'ERRATA SELEZIONE



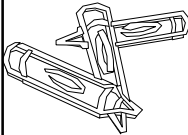
PATRIZIA BUZIOL





I COLLOQUI

- ⇒ TELEFONICO
- ⇒ INDIVIDUALE
- ⇒ DI GRUPPO
- ⇒ DI PRESENTAZIONE IN AZIENDA
- ⇒ DI ASSUNZIONE



PATRIZIA BUZIOL

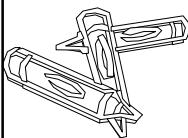


COLLOQUI INDIVIDUALI

⇒ **MACRO OBIETTIVO** = individuare le persone che hanno la maggior corrispondenza possibile tra caratteristiche richieste dal profilo professionale da ricoprire, le caratteristiche personali, le motivazioni.

⇒ **PUNTI DI ATTENZIONE** = esplorare in estensione, esplorare in profondità, raccogliere fatti, evitare interpretazioni, finalizzare le domande al profilo e non alla curiosità

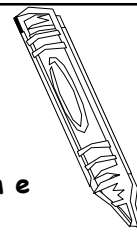
⇒ **CONCLUSIONE** = passaggi successivi



PATRIZIA BUZIOL



COLLOQUIO TELEFONICO

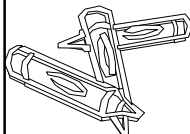


⇒ **OBBIETTIVO** = verificare corrispondenza tra curriculum e job profile per fissare appuntamento

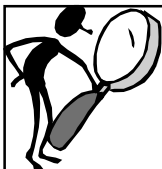
⇒ **PUNTI DI ATTENZIONE** = verifica vincoli

⇒ **METODO** = processo di comunicazione mediato dall'uso del telefono

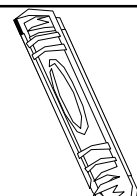
⇒ **CONCLUSIONE** = appuntamento o inserimento banca dati



PATRIZIA BUZIOL



COLLOQUIO TELEFONICO



CHECK LIST AREE DA APPROFONDIRE:

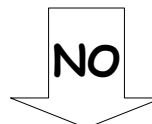
⇒ **INFORMAZIONI DI BASE** (nome, cognome, indirizzo...)

⇒ **REQUISITI MINIMI/VINCOLI**

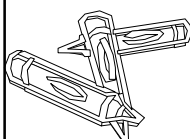
⇒ **PROGRESSIONE DI CARRIERA**

⇒ **TEMPI DI PERMANENZA NEI SINGOLI RUOLI**

⇒ **EDUCAZIONE SCOLASTICA**



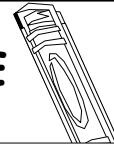
**PRIME IMPRESSIONI
GIUDIZI AFFRETTATI**



PATRIZIA BUZIOL



COLLOQUIO INDIVIDUALE



AREE DA APPROFONDIRE:

- ✓ verificare **requisiti di base** (esperienza lavorativa, studi, risultati raggiunti, punti forti, punti deboli, stile di relazione, comunicazione...)
- ✓ accertare le attuali **conoscenze/capacità tecnico/professionali**
- ✓ verificare la **motivazione al lavoro offerto**
- ✓ accertare l' **accettazione (feeling)**
- ✓ presentare **l'azienda**
- ✓ presentare la **posizione ed il ruolo**



DIMENSIONE INTERPERSONALE

Interazione comunicativa:

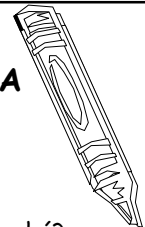
- **relazione**
- **contenuto**



DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

Setting:

- **luogo**
dove? chi lo decide? e perché?
- **comfort**
né troppo, né troppo poco
pulizia e ordine
- **tranquillità**
no a disturbi di rumore esterno
no a intrusioni di colleghi
no a telefono
- **spazio**
non troppo grande che aumenta
distanza psicologica
non troppo piccolo che costringe a
troppa vicinanza
- **luce**
non da 3° grado, non da piano bar
- **durata**
la 45 a 75 minuti (1h di media)
- **puntualità**
sinonimo di rispetto e non di
importanza



PATRIZIA BUZIOL



LE FASI DEL COLLOQUIO

FASE INIZIALE:

- ⇒ momento di accoglienza;
- ⇒ essere centrati sulla persona;
- ⇒ essere cordiali;
- ⇒ trasmettere calore umano.

FASE CENTRALE

- ↻ esplorazione del percorso formativo e professionale;
- ↻ esplorazione competenze del selezionato;
- ↻ verifica dei vincoli (tempo, luogo, spostamenti, patente, ...);
- ↻ verifica motivazione al ruolo;
- ↻ informazioni relative alla posizione, al ruolo, all'azienda.



FASE DI CHIUSURA

- * ricordare le modalità di prosecuzione;
- * congedare l'intervistato.

PATRIZIA BUZIOL



COLLOQUIO INDIVIDUALE .. Può essere...

METODO:

- * centrato sul selezionatore: *Colloquio direttivo*
- * centrato sul selezionato: *Colloquio non direttivo*

STILE DI CONDUZIONE:

- * *Duro* (stress intervist o interrogatorio-inchiesta): il selezionatore pone o impone le domande.
- * *Amichevole- permissivo*: condotto in modo paternalistico (può sfociare nel lassismo o nello slalom).
- * *Partecipativo*: il coinvolgimento delle parti è tale da consentire la massima interdipendenza ai fini del colloquio.

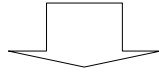


PATRIZIA BUZIOL

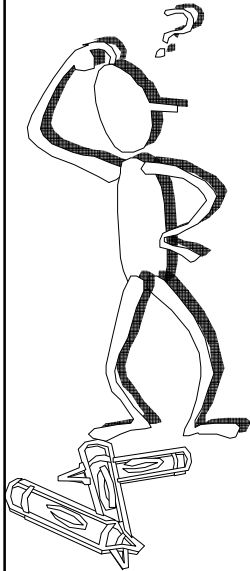




QUALI DOMANDE???



IL JOB PROFILE (profilo di ruolo in ricerca) **E' LA "BIBBIA" CHE GUIDA** nella definizione delle domande



PATRIZIA BUZIOL



COSTRUIRE LE DOMANDE

A partire dal **job profile** individuare i **fattori** e gli **indicatori** più significativi

Il **FATTORE** è l'area che si intende valutare.
Es. la vendita, la leadership, etc.

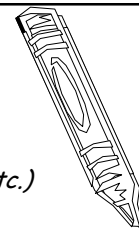
L'**INDICATORE** è costituito da precisi fatti e/o accadimenti ben verificabili nei quali sono presenti le caratteristiche delle capacità e dei comportamenti che si vuole valutare. Il riferimento ai fatti consente di cogliere la caratteristica da valutare nelle condizioni specifiche ed effettive del suo impiego. Deve essere perciò il più puntuale e preciso possibile nell'identificare comportamenti ben chiari e distinguibili da altri.

Es. per la valutazione della "leadership", indicatori potranno essere: esperienze di coordinamento di persone, comportamenti assunti nel dare indicazioni e compiti, comportamenti assunti in situazioni di obiettivi complessi da raggiungere, etc.

PATRIZIA BUZIOL



COSTRUIRE LE DOMANDE



A. domande che raccolgono informazioni sulla storia del candidato
(esperienza formativa, esperienza professionale, hobby, interessi etc.)

B. domande che cercano di comprendere gli stili di comportamento e le competenze del candidato → **INTERVISTA SUGLI EVENTI CRITICI**

Possono accertare **FATTI** oppure **OPINIONI**.

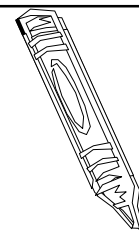
- ✓ **conoscere fatti (soprattutto quelli critici) è sempre necessario**, sia per conoscere la storia del candidato che i suoi stili di comportamento
(**COSA SI È FATTO, COME, QUANDO: situazioni precise**)
- ✓ **conoscere opinioni** è utile solo nei casi in cui la conoscenza dell'opinione del candidato costituisce un aspetto significativo (es. punti di vista su idee controverse, punti di vista per accertare la capacità analitica, etc.)



PATRIZIA BUZIOL



COSTRUIRE LE DOMANDE



TIPOLOGIE DI DOMANDE:

⇒ **NON INFLUENZANO LE RISPOSTE**

⇒ **A RISPOSTA APERTA (esplorare)**

⇒ **A RISPOSTA CHIUSA (verificare)**

⇒ **1 DOMANDA ALLA VOLTA**



PATRIZIA BUZIOL



Zenone, diceva :

Gli dei ci hanno dato due orecchie e una sola bocca perché dobbiamo ascoltare due volte di più di quanto parliamo.



ASCOLTARE TUTTO QUELLO CHE IL SELEZIONATO DICE E POI FORMULARE LA DOMANDA SUCCESSIVA!!!!

PATRIZIA BUZIOL



COLLOQUIO INDIVIDUALE

PUNTI DI ATTENZIONE:

- ◊ STRUTTURARE/SEMISTRUTTURARE IL COLLOQUIO
- ◊ COSTRUIRE LE DOMANDE BASANDOSI SUL JOB PROFILE
- ◊ LE DOMANDE DEVONO VERIFICARE LE AREE LAVORATIVE/COMPETENZE DI MAGGIOR INTERESSE
- ◊ CHIEDERE ESEMPLI CONCRETI DI ATTIVITA' E SITUAZIONI LAVORATIVE
- ◊ LE DOMANDE NON DEVONO ESSERE DISCRIMINATORIE
- ◊ VERIFICARE REQUISITI MINIMI/VINCOLI
- ◊ VERIFICARE EDUCAZIONE SCOLASTICA
- ◊ VERIFICARE MOTIVAZIONE AL LAVORO

NO

Prime impressioni
Giudizi affrettati

PATRIZIA BUZIOL



COLLOQUIO INDIVIDUALE

PUNTI DI ATTENZIONE MOTIVAZIONE AL LAVORO:

- **GOBIETTIVI DI CARRIERA**
- **COSA PIACE DI MENO NEL LAVORO ATTUALE**
- **COSA PIACE DI PIU' NEL LAVORO ATTUALE**
- **PERCHE' CAMBIA LAVORO ATTUALE**
- **PERCHE' SI CANDIDADA PER IL LAVORO OFFERTO**
- **QUALE VALORE AGGIUNTO PUO' APPORTARE**
- **COSA CONOSCE DELL'AZIENDA**

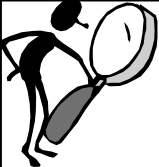


NO

Prime impressioni
Giudizi affrettati

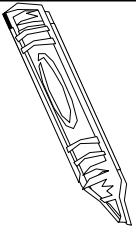
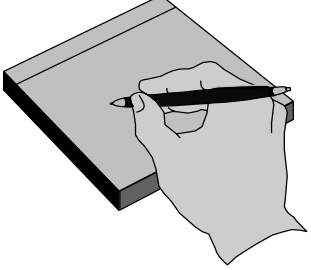


PATRIZIA BUZIOL




COLLOQUIO INDIVIDUALE

PRENDERE APPUNTI



NO

Prime impressioni
Giudizi affrettati



PATRIZIA BUZIOL



COLLOQUI DI GRUPPO

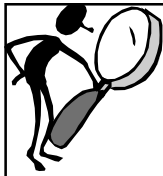
⇒ **OGGETTIVO** = rilevare "saper essere", esplorare competenze "soft" difficilmente rilevabili con la narrazione nel colloquio (leadership, team work, decisionalità, relazione con l'autorità, sicurezza di sé, capacità di mettersi in discussione, ecc.).

⇒ **METODO** = osservare concretamente i comportamenti agiti tramite casi di discussione - decisionalità, prove pratiche,

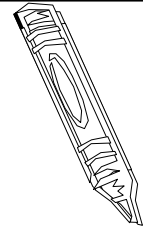
⇒ **PUNTI DI ATTENZIONE** = fattori ed indicatori, oggetto di osservazione, griglie di rilevazione, preparazione del caso, preparazione degli osservatori

⇒ **CONCLUSIONE** = comunicare modalità di prosecuzione

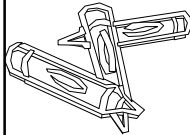
PATRIZIA BUZIOL



COSA OSSERVARE NEI GRUPPI



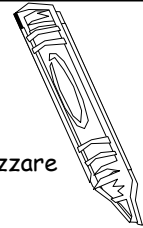
- ✓ COMUNICAZIONE
- ✓ STILI DI RELAZIONE INTERPERSONALE
- ✓ LAVORO IN TEAM
- ✓ PARTECIPAZIONE
- ✓ PROCESSO DECISIONALE
- ✓ CONFLITTI
- ✓ LEADERSHIP (INFLUENZA)
- ✓ RUOLI ED OBIETTIVI
- ✓ REGOLE DEL GRUPPO
- ✓ MODALITÀ DI SOLUZIONE DEI PROBLEMI
- ✓ IL CLIMA
- ✓ IL COMPORTAMENTO INDIVIDUALE



PATRIZIA BUZIOL



COLLOQUIO DI GRUPPO



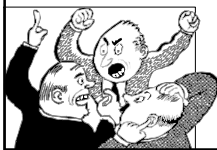
Alcuni punti di osservazione e spunti di riflessione utili per analizzare il processo del comportamento del gruppo:

Partecipazione

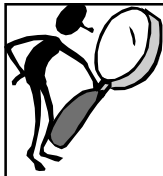
La partecipazione alla discussione è un indice dell'interesse della persona ai problemi che il gruppo dibatte.

- ✓ Chi ha partecipato di più?
- ✓ Chi ha partecipato di meno?
- ✓ Avete osservato qualche mutamento nel livello di partecipazione?
(ad esempio qualcuno che parlava molto è diventato improvvisamente silenzioso e viceversa?)
- ✓ Chi ha assunto la guida del gruppo? Perché?

(Spaltro E.- Righi U.: " Giochi psicologici")



PATRIZIA BUZIOL



Influenza

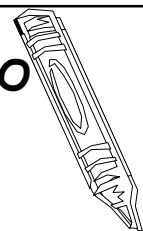
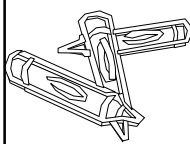
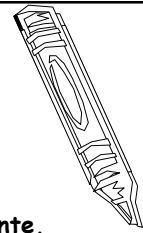
Influenza e partecipazione non sono la stessa cosa.
Qualcuno può parlare molto poco, ma essere ascoltato attentamente,
altri possono parlare molto senza però suscitare l'interesse dei colleghi.

- ✓ Chi tra i componenti del gruppo è stato ascoltato attentamente quando ha preso la parola?
- ✓ Chi è stato ignorato?
- ✓ Avete notato qualche cambiamento nell'influenza esercitata sul gruppo?
- ✓ In quale direzione si è manifestato tale cambiamento?
- ✓ Avete notato il nascere di rivalità? Di lotta per la leadership?
- ✓ Quali effetti hanno avuto questi fenomeni sui componenti del gruppo?



(Spaltro E.- Righi U.: " Giochi psicologici")

PATRIZIA BUZIOL





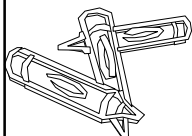
COLLOQUI IN AZIENDA

- ⇒ COLLOQUI CON DIREZIONE PERSONALE
- ⇒ COLLOQUI CON RESPONSABILE DIRETTO

⇒ **OGGETTIVO** = raccogliere informazioni per comprendere quale persona, all'interno della rosa di candidati presentata, "è più vicino" alle esigenze operative

⇒ **PUNTI DI ATTENZIONE** = esplorare in profondità, raccogliere fatti, evitare interpretazioni, verifica "feeling"

⇒ **CONCLUSIONE** = comunicare modalità di prosecuzione



PATRIZIA BUZIOL



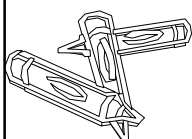
PANEL INTERVIEW

⇒ **OGGETTIVO** = avere più punti di vista, tutelare l'azienda: persone che conoscono il lavoro e l'azienda o comunque la tipologia di struttura organizzativa

⇒ **METODO** = colloquio individuale con max 4 persone compreso il responsabile della selezione (es.: resp. personale, responsabile diretto, responsabile di funzione, resp. selezione)

⇒ **PUNTI DI ATTENZIONE** = le persone che compongono il panel non devono entrare in conflitto tra di loro.

⇒ **CONCLUSIONE** = comunicare modalità di prosecuzione



PATRIZIA BUZIOL

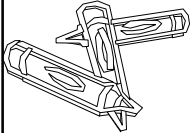


COLLOQUIO DI ASSUNZIONE

⇒ COLLOQUII CON DIREZIONE PERSONALE

L'intervista di assunzione è posizionata al termine dell'iter valutativo ed è centrata sui parametri concreti dell'inserimento in azienda:

- ccnl di riferimento,
- livello contrattuale (tempi di prova),
- retribuzione, eventuale superminimo,....
- premi produzione,
- benefits, etc.
- Tempi di preavviso (azienda che lascia)



PATRIZIA BUZIOL

ALCUNI CONSIGLI PER UN APPROFONDIMENTO:

- Martone A. (a cura di) "La selezione del personale" Guerrini Associati -AIDP
- Zerilli A. (a cura di): "Reclutamento, selezione e accoglimento del personale", Franco Angeli
- Degli Uberto G.: "La selezione del personale", Scuola di Palo Alto
- Trentini G. (a cura di): "Oltre l'intervista, il colloquio nelle organizzazioni", Isedi
- Dunette M.D., "La psicologia nella selezione del personale", Franco Angeli, 1992
- Curzon S.C. "Managing the interview", Neal-Schuman Publishers, inc
- Spaltro E.- Righi U.: " Giochi psicologici" Celuc Libri



PATRIZIA BUZIOL

ES. DI ARGOMENTI E DOMANDE:

ARGOMENTI
accoglienza
avvio

Per quali motivi ha risposto alla nostra inserzione?

ARGOMENTI
curriculum
professionale
prime occupazioni
lavori saltuari
lavori fissi

Mi parli della sua esperienza professionale.
Quali posti ha occupato fino ad ora?
Operativamente di cosa si occupava?

Mi parli del lavoro attuale?

PATRIZIA BUZIOL

ES. DI ARGOMENTI E DOMANDE:

ARGOMENTI
formazione
scolastica
altra formazione

Vuole presentarmi il suo curriculum scolastico?

Perché ha scelto questo indirizzo di studi?

Perché ha deciso di frequentare il master in.../specializzarsi in..?

ARGOMENTI
curriculum
professionale
(intervista casi critici)

Qual è un obiettivo professionale che ha raggiunto e del quale va fiero?

In quale modo lo ha raggiunto?

Quali difficoltà ha incontrato? Come le ha superate?

PATRIZIA BUZIOL

ES. DI ARGOMENTI E DOMANDE:

ARGOMENTI
lavoro reale
lavoro ideale

Quali aspetti del lavoro giudica più gratificanti? quali meno?

Se potesse scegliere liberamente, quale lavoro svolgerebbe?

Perché ha intrapreso questo lavoro?

Quali traguardi lavorativi si prefigge di raggiungere?

ARGOMENTI
Motivazione al lavoro

Perché ha cambiato/vuole cambiare lavoro?

Perché le interessa questo lavoro?

Quale valore aggiunto pensa di poter apportare?

Perché desidera lavorare in una piccola/media/grande impresa come la nostra?

PATRIZIA BUZIOL

ES. DI ARGOMENTI E DOMANDE:

ARGOMENTI
interessi
spessore culturale

Come preferisce trascorrere il tempo libero?

Quali sport pratica?

ARGOMENTI
Personalità
autovalutazione

Quali ritiene essere i suoi punti di forza?

E quelli di debolezza?

PATRIZIA BUZIOL

ES. DI ARGOMENTI E DOMANDE:

ARGOMENTI
vincoli
famiglia

Pensa di avvicinare il suo domicilio/
residenza?

E' disponibile a trascorrere il 50% del suo
tempo di lavoro all'estero?

E' disponibile lavorare il sabato e la
domenica?

Che conoscenza ha della lingua inglese?

Conosce il Mandarino?

Ha parlato con la sua famiglia della sua
candidatura? Cosa ne pensa?

Sua moglie/marito è disponibile a
trasferirsi?

PATRIZIA BUZIOL