



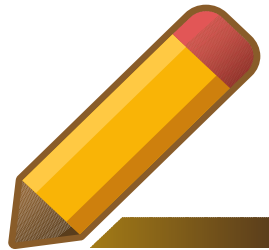
## Il colloquio di selezione nell'epoca delle Intelligenze artificiali

*Ha senso parlare di colloquio di selezione classico, nell'epoca delle intelligenze artificiali?*

*Secondo noi si!*

*Vediamo perchè....*

*Dott. Sepe Gianmarco*



## Colloquio

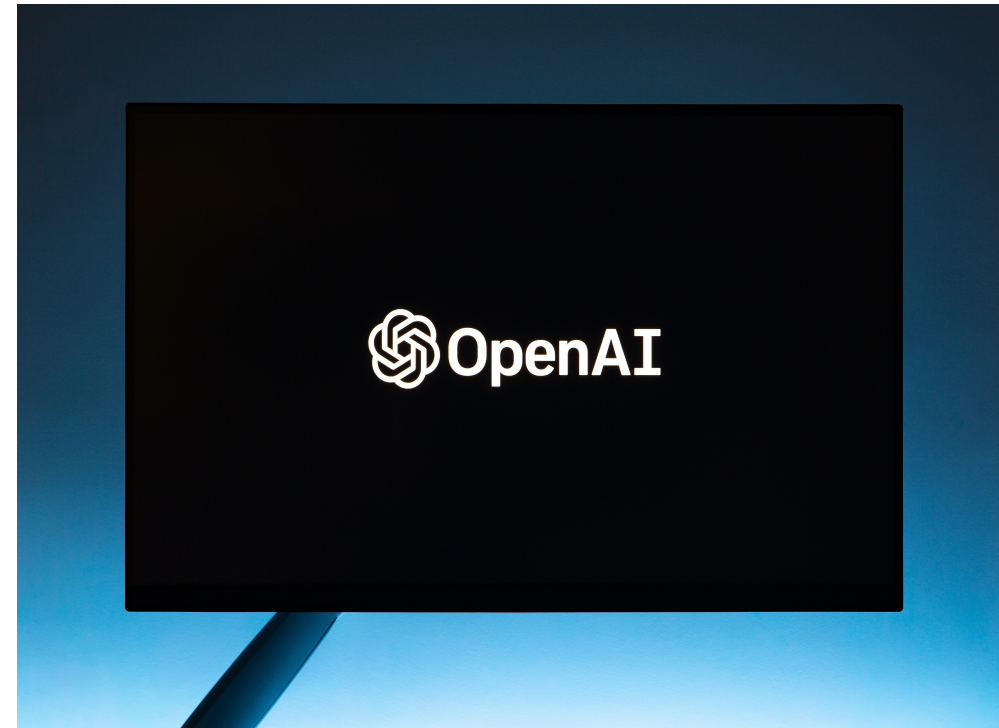
-

*Il colloquio dal latino “cum loqui” (parlare insieme)*

*E' uno scambio bidirezionale di informazioni ed emozioni tra recruiter e candidato, allo scopo di valutare se il candidato in quel momento della sua vita, è in possesso dei requisiti e della maturità professionale richiesta per ricoprire quella posizione, e se l'azienda è in grado di soddisfare le sue aspettative e accompagnarlo in un progetto di inserimento, crescita personale, professionale ed economica.*

# Cos'è l'intelligenza artificiale?

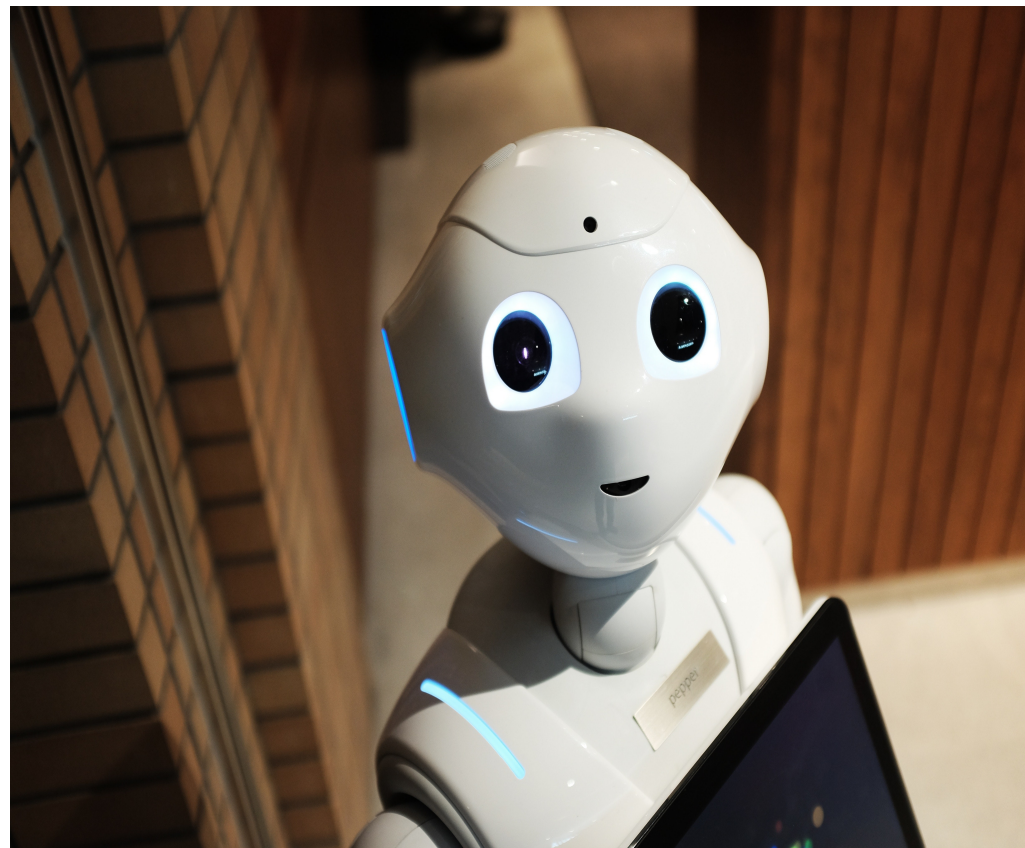
- *L'intelligenza artificiale (IA) è un campo dell'informatica, che si occupa dello sviluppo di algoritmi e di sistemi che imitano l'intelligenza umana e la capacità di apprendere da dati ed esperienze per migliorare la propria prestazione su compiti specifici.*
- *In pratica, l'IA si concentra sulla creazione di software, che possono "pensare" come gli esseri umani, risolvere problemi, prendere decisioni, apprendere da esperienze passate, riconoscere modelli e predire eventi futuri.*
- *Ci sono diverse tecniche utilizzate nell'IA, tra cui la **logica**, il **machine learning**, la **visione artificiale**, il **riconoscimento del linguaggio naturale** e le **reti neurali**.*



*L'IA ha applicazioni in molti settori, tra cui la robotica, l'automazione industriale, la sicurezza informatica, la medicina, l'assistenza sanitaria, l'automotive, il commercio elettronico, i servizi finanziari e molti altri.*

# Cos'è il Machine learning?

- *Il **Machine Learning** (ML) è un sottoinsieme dell'intelligenza artificiale (AI) che si occupa di creare sistemi, che apprendono o migliorano le performance in base ai dati che utilizzano.*
- ***Intelligenza artificiale** è un termine generico e si riferisce a sistemi o macchine che imitano l'intelligenza umana. I termini **machine learning** e **AI** vengono spesso utilizzati insieme e in modo interscambiabile, ma non hanno lo stesso significato.*
- *Un'importante distinzione è che sebbene tutto ciò, che riguarda il **machine learning** rientra nell'intelligenza artificiale, l'intelligenza artificiale non include solo il **machine learning**.  
(Fonte Oracle.com)*



*Attualmente, il machine learning è utilizzato ovunque. Quando interagiamo con le banche, acquistiamo online o utilizziamo i social media, vengono utilizzati gli algoritmi di machine learning per rendere la nostra esperienza efficiente, facile e sicura. Il Machine Learning e la tecnologia associata si stanno sviluppando rapidamente e noi abbiamo appena iniziato a scoprire le loro funzionalità.*

# Machine Learning

## Machine learning supervisionato

- *Gli algoritmi di machine learning supervisionato sono i più utilizzati. Con questo modello, un data scientist agisce da guida e insegna all'algoritmo i risultati da generare. Esattamente come un bambino impara a identificare i frutti memorizzandoli in un libro illustrato, nel machine learning supervisionato, l'algoritmo apprende da un set di dati già etichettato e con un output predefinito.*

## Machine learning non supervisionato

- *Il machine learning non supervisionato utilizza un approccio più indipendente, in cui un computer impara a identificare processi e schemi complessi senza la guida attenta e costante di una persona. Il machine learning non supervisionato implica una formazione basata su dati privi di etichette e per i quali non è stato definito un output specifico.*
- *Per continuare a utilizzare l'analogia precedente, il machine learning non supervisionato è simile a un bambino che impara a identificare i frutti osservando i colori e gli schemi, anziché memorizzare i nomi con l'aiuto di un insegnante. Il bambino cercherà le somiglianze tra le immagini e le suddividerà in gruppi, assegnando a ciascun gruppo la nuova etichetta corrispondente.*

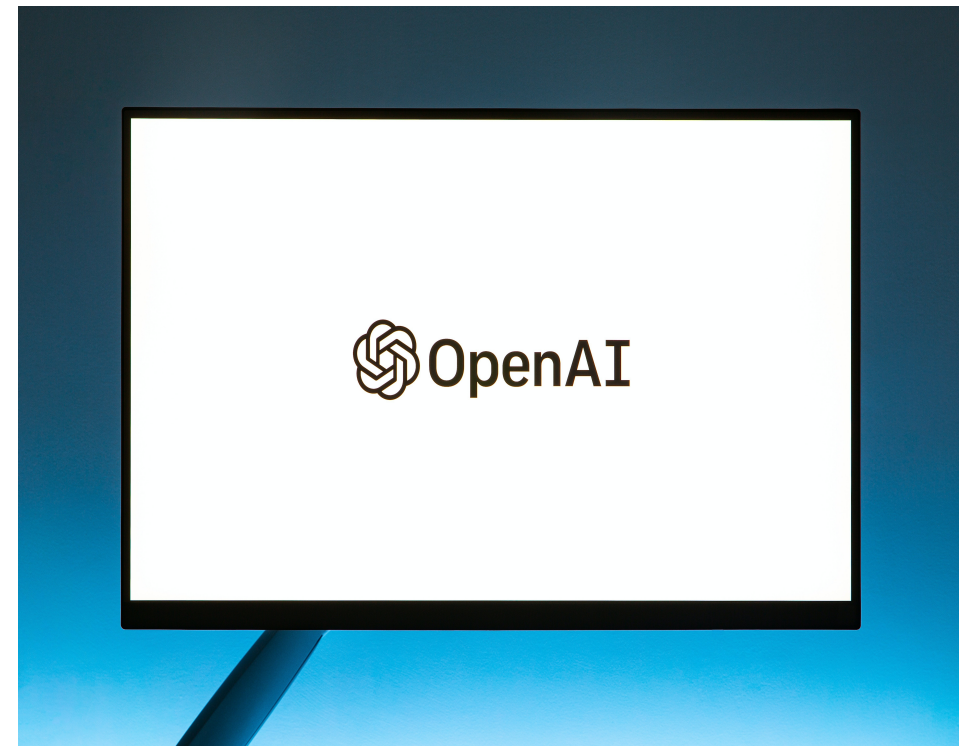
# CHATBOT

- *Le **chatbot** sono programmi informatici che utilizzano l'intelligenza artificiale per simulare conversazioni umane tramite chat o messaggi. Queste conversazioni possono essere in grado di fornire informazioni, rispondere a domande, eseguire azioni e offrire assistenza in vari settori, come ad esempio il servizio clienti, la prenotazione di voli, la prenotazione di appuntamenti, l'e-commerce e così via.*

- *Le chatbot possono essere progettate per utilizzare diverse tecnologie di intelligenza artificiale, tra cui il **machine learning** e la **natural language processing (NLP)**, al fine di imparare dalle conversazioni precedenti e migliorare continuamente la propria capacità di comprendere e rispondere in modo appropriato alle richieste degli utenti.*

*Le chatbot sono diventate sempre più popolari negli ultimi anni, grazie alla loro capacità di offrire un'esperienza utente personalizzata e di fornire assistenza in modo tempestivo e continuo, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.*

- **ChatGPT** è un modello di linguaggio, basato sull'architettura GPT (Generative Pre-trained Transformer) sviluppato da OpenAI.
- **ChatGPT** è stato addestrato su una vasta quantità di dati linguistici, consentendo di generare un testo che, può essere utilizzato per diverse applicazioni, tra cui chatbot, assistenti virtuali, analisi del linguaggio naturale e altro ancora.
- E' in grado di generare risposte alle domande degli utenti e dialogare in modo naturale, grazie alla sua capacità di generare testi coerenti e plausibili su differenti temi.
- E' un esempio di come stia mutando il modo di comunicare con la tecnologia, aprendo nuove possibilità d'interazione uomo-macchina.



# Quale aiuto può dare una ChatBot nella ricerca e selezione del personale?

*Le Chatbot possono essere utili nella ricerca e selezione del personale in diversi modi. Ecco alcuni esempi:*

- **Ricerca dei candidati:** Le chatbot possono aiutare a identificare i candidati più adatti per una posizione specifica. Si può utilizzare una Chatbot per elaborare una serie di domande specifiche, sulle competenze, le esperienze e le qualifiche dei candidati per filtrare e identificare quelli più idonei, guidandoli attraverso le fasi del processo.
- **Screening dei candidati:** Possono aiutare a effettuare uno screening iniziale dei candidati, utilizzando informazioni di base come esperienze lavorative, formazione e competenze. In questo modo si possono selezionare solo i candidati che soddisfano i requisiti minimi del lavoro.
- **Domande preliminari:** Possono aiutare a effettuare un'intervista preliminare ai candidati attraverso chat o messaggi. Si può impostare una serie di domande standard per Chatbot da porre ai candidati e utilizzare le risposte per selezionare i candidati più promettenti
- **Assistenza al processo di candidatura:** Possono essere utilizzate per fornire informazioni e risposte alle domande dei candidati durante il processo di candidatura. In questo modo, i candidati possono ottenere informazioni importanti sul lavoro, sui benefici e sulla cultura dell'azienda in modo rapido e semplice.



## ***I requisiti di un recruiter per condurre un ottimo colloquio***

- \*Cultura generale e interesse ad aggiornarsi costantemente***
- \*Curiosità e interesse per le discipline umanistiche***
- \*Capacità di ascolto attivo***
- \*Capacità dialettica***
- \*Capacità di argomentare, illustrare e motivare le idee***
- \*Empatia***
- \*Capacità logica, analitica e di valutazione***
- \*Pazienza e capacità di concentrazione***
- \*Capacità di autocritica, introspezione e conoscenza profonda di se stesso***
- \*Facilità di adattamento a diverse situazioni***
- \*Onestà intellettuale, senso dell'etica***
- \*Capacità di mantenere un calm-alert state***
- \*Equilibrio interiore***

## Attività mentali di base da svolgere durante un colloquio

- 1) Il recruiter deve favorire le condizioni per accendere, mantenere, controllare, correggere, incrementare, limitare, incanalare il flusso della comunicazione con il candidato.*
- 2) Condurre il colloquio, in modo da raccogliere informazioni dati ed emozioni che gli permettano di valutare il candidato in relazione alla figura che sta cercando.*
- 3) Mantenere un atteggiamento di ascolto attivo, non limitandosi quindi a sentire passivamente le sole parole, ma vigilando costantemente sulla comunicazione verbale, non verbale e paraverbale del candidato*

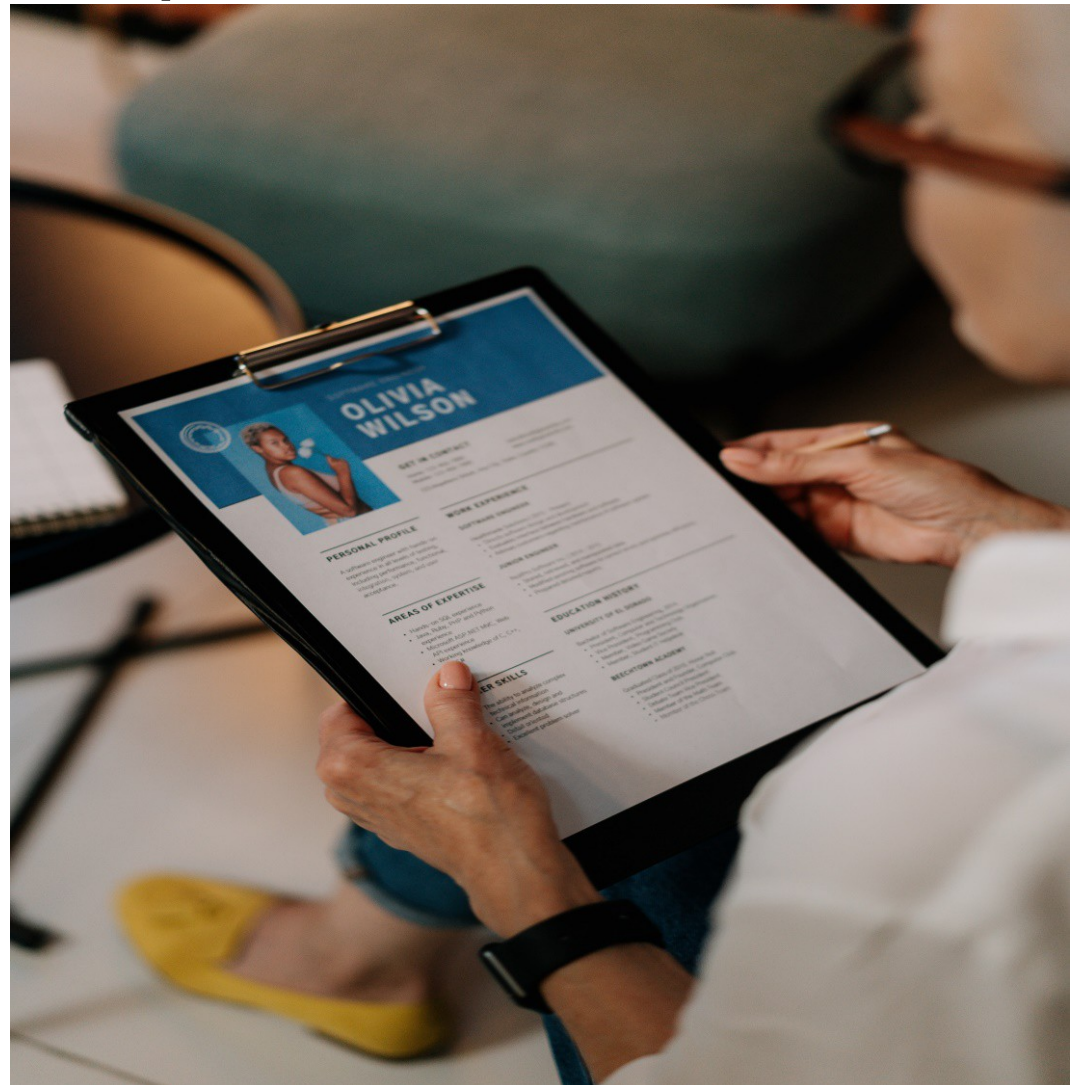
## Le 3 fasi del colloquio

Il colloquio consta di tre fasi:

Fase di apertura

Fase Centrale

Fase finale o di chiusura



## 1 fase Apertura

*E' una fase preliminare, che ci permette di accogliere il candidato, rompere il ghiaccio, presentare noi e la nostra azienda, illustrare l'offerta, osservare l'aspetto, la presenza, i modi del candidato e iniziare con una prima domanda "rompighiaccio", che generalmente verte sui motivi d'interesse del candidato per l'offerta.*



## 2 Fase Centrale

*Dopo aver creato il clima per una corretta connessione con il candidato, entreremo nel vivo del colloquio.*

*In questa fase, il nostro compito consisterà nel conoscere il candidato, il suo curriculum scolastico/lavorativo, i suoi interessi extralavorativi, le sue competenze tecniche, le sue softskill, aspetti caratteriali, le sue emozioni, le sue aspettative, il suo progetto professionale.*



## 2 fase Centrale

- \*La fase centrale deve iniziare con domande neutre e aperte, che vanno a toccare quasi indirettamente i punti di indagine.*
- \*Il candidato deve essere sollecitato a parlare liberamente a formulare frasi ampie, discorsi organizzati ed esaustivi*
- \*Il recruiter si pone in fase di ascolto attivo*
- \*Il recruiter non interrompe continuamente*
- \*Il recruiter non formula domande chiuse*
- \*Il ruolo iniziale del recruiter è quello di acquirente di informazioni a 360 gradi, abbandonandosi a informazioni, segnali e stimoli; come farebbe un medico in fase di anamnesi.*

## 2 fase Centrale

- \*Dopo un primo momento in cui ascolto attivo e domande aperte e indirette dominano l'interazione, il recruiter inizia a formulare domande più specifiche e analitiche su ogni argomento, affrontando nel dettaglio ogni tema d'indagine*
- \*Il recruiter inizia ad intervenire nel dialogo in maniera più incisiva e partecipativa.*
- \* L'atteggiamento del recruiter adesso, deve essere simile a quello di un dottore che vuole comprendere il suo paziente.*
- \* Domande più mirate e precise ma mai inquisitorie, supponenti o giudicanti*

## **3 fase Conclusioni**

- \*In questa fase, torneremo sui punti interrogativi rimasti tali, Sulle risposte non comprese, sugli aspetti poco chiari.**
- \*Chiederemo al candidato di formulare domande/perplessità**
- \*Indagheremo nuovamente l'interesse e la motivazione del candidato per La posizione**
- \*Illustreremo gli step successivi dell'iter di selezione, i tempi per un feedback**
- \*Saluti finali**



## 3 fase Schema

### **Conclusion**

Punti poco chiari  
Domande del candidato  
Interesse posizione  
Avanzamento iter selezione  
Congedo

### **Analizzare**

Sufficienti elementi per valutare l'idoneità del candidato  
Ritornare su aspetti poco chiari  
Autovalutazione del candidato  
Richieste del candidato  
Feedback e successivi incontri  
Saluti finali

## La percezione corretta e la formulazione di un giudizio di valutazione

*La formazione di un giudizio passa inevitabilmente attraverso un percorso di corretta percezione interpersonale, cioè di interpretazione e categorizzazione degli input sensoriali da parte del cervello.*

*Il recruiter per essere obiettivo, deve tener conto di eventuali fenomeni di distorsione della realtà (bias cognitivi) come l'effetto alone, gli errori logici, recency/primary effect, confrontare il candidato con se stessi etc .*

*Per evitare bias, errori di percezione, è necessario conoscere se stessi, le nostre debolezze, sviluppare capacità di ascolto attivo, spirito critico, sensibilità e una spiccata capacità di osservazione.*

## Conclusioni

*Il colloquio è uno scambio bidirezionale di informazioni ed emozioni tra recruiter e candidato, allo scopo di valutare se il candidato in quel momento della sua vita, è in possesso dei requisiti e della maturità professionale richiesta per ricoprire quella posizione e se l'azienda è in grado di soddisfare le sue aspettative e accompagnarlo in un progetto di inserimento, crescita personale, professionale ed economica*

*E' un'attività di indagine accurata, che richiede il rispetto di fasi determinate e di un iter preciso; prevede un'attenta capacità di entrare in connessione prima con se stessi e poi con il candidato; verifiche intermedie del nostro operato e delle nostre percezioni, per evitare errori tecnici e bias cognitivi.*

*Solo in questo modo riusciremo a verificare se azienda e candidato potranno congiungersi perfettamente, come i pezzi di un puzzle.*

## Conclusioni

*Il colloquio tradizionale non può essere sostituito dalle intelligenze artificiali, anche perchè i candidati desiderano un processo smart, veloce ma nello stesso tempo "umano"; come abbiamo visto, esistono sfumature e dinamiche che soltanto un recruiter esperto ed empatico può affrontare e gestire.*

*Il colloquio, non è infatti soltanto un processo di valutazione ma di negoziazione, scambio d'informazioni, emozioni, crescita personale e un modo per fare employer branding.*

*Uno degli principali obiettivi del momento è quello di mettere le persone al centro. Per raggiungere questo obiettivo nei processi di selezione, è necessario avere più tempo da dedicare ai candidati. Questo tempo può regalarcelo l'intelligenza artificiale, se impariamo a considerarla come un valido supporto ma mai un nostro sostituto.*