

Ricerca del lavoro

Colloquio di lavoro: il processo di selezione

Guida pratica per affrontare un colloquio di selezione.

- **Premessa**
- **Il percorso di selezione**
 - la preselezione
 - la selezione operativa
 - la rosa dei candidati
- **Il colloquio**
 - il colloquio individuale
 - il colloquio di gruppo
- **Suggerimenti pratici per affrontare un colloquio**
- **Internet**

● Premessa

Arrivare al colloquio significa che il tuo Curriculum Vitae e la tua lettera di presentazione sono stati convincenti e in linea con la ricerca di personale dell'azienda; è importante giocare bene questa opportunità e prepararsi al meglio (vedi Scheda Orientativa del Centro InformaGiovani di Torino CURRICULUM VITAE E LETTERA DI ACCOMPAGNAMENTO).

Un buon punto di partenza è la conoscenza dell'intero **processo di selezione** che l'azienda adotta per valutare i candidati da inserire nella propria struttura.

● Il percorso di selezione

È bene precisare che il processo di selezione **non** può essere ricondotto a un **modello rigido**, in quanto in relazione al tipo di azienda e al genere di risorsa ricercata gli **strumenti utilizzati** e le **modalità** con cui viene gestito possono variare notevolmente.

L'**obiettivo** della selezione, comunque, resta quello di **verificare competenze e caratteristiche dei candidati** in funzione al ruolo che si deve ricoprire individuando, al termine del percorso, la persona più adatta allo scopo.

Nelle piccole realtà (con meno di 14 dipendenti), tale procedimento è in genere più "snello", composto da uno/due **colloqui individuali** e gestito direttamente dai titolari. All'interno delle grandi società (es. banche, società di franchising ecc.), invece a occuparsene è generalmente un apposito ufficio con personale specializzato. Il percorso può risultare complesso e prolungarsi nel tempo prevedendo diverse fasi (prima test e prove pratiche, successivamente colloqui motivazionali).

In estrema sintesi possiamo dire che la selezione consiste nell'individuare il candidato migliore a ricoprire una determinata posizione e può comporsi di tre fasi:

- 1) **preselezione**
- 2) **selezione operativa**

3) definizione della rosa dei candidati

○ 1) la preselezione

E' il momento in cui vengono valutate le candidature pervenute "sulla carta oppure on line" e avviene la prima scrematura in base alle informazioni contenute nel curriculum vitae.

Il selezionatore dovrà poi procedere alla convocazione di coloro che sono risultati più interessanti e in linea con i requisiti richiesti per una determinata posizione.

○ 2) selezione operativa

I candidati scelti in base ai risultati della fase preselettiva saranno convocati nuovamente.

Questa fase può essere formata da:

- un'intervista di selezione;
- prove mediante test attitudinali;
- un'intervista tecnica (eventuale);
- prove pratiche orali e scritte (possibili).

È bene tenere presente che, in presenza di molti candidati, per velocizzare l'iter, alcune fasi di selezione operativa (ad es. test e prove pratiche) vengono spesso erogate a più soggetti contemporaneamente, ovvero a **gruppi composti da dieci/quindici persone**.

Intervista di selezione

Si tratta di un colloquio approfondito; si opera una scelta all'interno di una rosa già ristretta di candidati, individuando la corrispondenza più stretta fra caratteristiche del soggetto e quelle del profilo professionale cercato.

Al termine del colloquio l'intervistatore fisserà le sue valutazioni nell'apposita **scheda di valutazione** concludendo con un sintetico giudizio complessivo. Questa procedura faciliterà il riesame conclusivo delle candidature.

Prove attitudinali

Sono test di vario tipo: logico-matematici, attitudinali, di personalità; talvolta si svolgono sotto forma di questionari.

Il risultato dei test rappresenta un valore aggiunto del candidato poiché alla base vi

sono le informazioni e i dati già acquisiti nelle precedenti fasi del processo di selezione.

Si possono individuare i seguenti tipi di test:

- **test di sviluppo intellettuale generale:** sono usati sia a livello individuale che collettivo;
- **test di abilità specifiche o attitudinali:** sono basati sull'individuazione, classificazione, definizione delle diverse capacità (es.: verbale, numerica, spaziale, di memoria, di velocità percettiva, di ragionamento);
- **test di personalità:** esplorano gli aspetti motivazionali, affettivi, comportamentali, che portano a reagire all'ambiente in modo personale e prevedibilmente costante;
- **test di acquisizione:** misurano il grado di conoscenza di un argomento da parte del soggetto.

E' successiva all'intervista di selezione e alle prove attitudinali l'**Intervista tecnica** che ha l'obiettivo di valutare il livello e il grado di competenza tecnica del candidato.

Prove pratiche

Possono essere scritte o orali in relazione al campo di attività richiesto.

COME AFFRONTARE TEST E PROVE PRATICHE

Essere sottoposti a una batteria di **test psicoattitudinali, sulla personalità o prove pratiche**, invece, significa dover rispondere a centinaia di domande in poco tempo. Sebbene si sappia che fortunatamente l'intelligenza umana è qualcosa di molto più complesso, difficilmente misurabile tramite una prova schematica e standardizzata, ci si deve rassegnare al fatto che si tratta di un metodo utilizzato sempre più sovente dai selezionatori. Risulterà allora interessante sapere che **il loro risultato può variare** a seconda dell'influenza di alcuni fattori: **emotività, ansia, motivazione e grado di conoscenza**.

Un consiglio: **prendetela come un gioco**. In libreria sono disponibili centinaia di volumi dedicati alle prove per le selezioni aziendali e

i concorsi. On line esistono numerosi siti che offrono la possibilità di sperimentarsi, tramite simulazioni, in questo genere di allenamento. Anche i cruciverba, i rebus e i giochi enigmistici possono aiutare a potenziare la creatività e le conoscenze concettuali.

Altri suggerimenti utili: ricordate di **respirare profondamente**, poiché se si è preoccupati si tende a respirare affannosamente, riducendo l'afflusso di ossigeno al cervello. Questo può provocare mancanza di concentrazione e vuoti di memoria. Infine **leggere sempre con attenzione le istruzioni** (molti errori sono causati da disattenzione) e non deprimersi se non si riesce a rispondere a tutte le domande. Molti test sono fatti apposta. Si può totalizzare un buon punteggio pur non avendo risposto a molti *items*.

○ 3) la rosa dei candidati

E' l'ultima fase di selezione: dalla quantità di informazioni acquisite durante le precedenti fasi, si può ricavare l'identikit dei candidati esaminati.

I prescelti verranno proposti al responsabile diretto della ditta in cui la risorsa andrà inserita, il quale dovrà operare la scelta definitiva del nuovo collaboratore.

Dopo aver illustrato sinteticamente l'iter di selezione, è opportuno soffermarsi sugli aspetti salienti dell'ostacolo più temuto: il colloquio.

● Il colloquio

Il colloquio è "un importante strumento di conoscenza, sia per l'azienda sia per il candidato e trova il suo fondamento nella reciproca acquisizione di informazioni"; segnaliamo che si tratta di un'esperienza significativa, qualunque sia il suo esito, per sperimentarsi e "mettersi in gioco" in un rapporto interpersonale.

Il colloquio di selezione è la prima tappa in cui si concretizza il "faccia a faccia" tra

l'azienda e il candidato. Talvolta il momento è dominato dall'ansia del candidato di trovarsi di fronte al selezionatore, il quale è tenuto ad esplorare le sue qualità caratteriali e professionali.

L'obiettivo dell'esaminatore resta quello di valutare attentamente ogni candidato per verificare l'affinità tra le caratteristiche del singolo e il profilo ideale richiesto.

Alla base del processo di selezione, ovvero al primo contatto, corrisponde il cosiddetto **colloquio conoscitivo**. Consiste in un dialogo di una ventina di minuti circa, in cui l'esaminatore ha la possibilità di verificare i contenuti del curriculum vitae e collocare con maggiore precisione il profilo professionale (qualifica, esperienza, disponibilità, competenze).

Il colloquio può essere individuale o di gruppo.

○ Il colloquio individuale

E' svolto singolarmente e può ripetersi più volte con interlocutori diversi a seconda delle dimensioni dell'azienda. Più la società è di grandi dimensioni (strutturata in divisioni), maggiore sarà il numero di persone che si dovranno incontrare. Diversamente in una piccola società si incontrerà probabilmente fin da subito il responsabile o l'amministratore delegato.

È bene precisare che, a seconda del settore e delle caratteristiche che il selezionatore ritiene di ricercare, il "tono" del colloquio può assumere vari stili. Ci si potrà trovare di fronte un esaminatore accattivante e amichevole, supponente e critico nei nostri confronti, oppure distaccato e professionale. È importante tenere presente che, qualunque sia la sua veste, questa fa quasi sempre parte di una strategia creata appositamente per studiare le nostre reazioni.

In caso si intenda vagliare la capacità di problem solving e le reazioni del candidato in situazioni critiche, si potrebbe essere sottoposti a una situazione carica di tensione,

particolarmente difficile da gestire da un punto di vista emotivo. Per maggiori informazioni sul “colloquio stress” visitate il link

<http://www.bresciaonline.it/or4/or?uid=BOLe sy.main.index&oid=149811>

○ Il colloquio di gruppo

Il colloquio di gruppo è caratterizzato dalla presenza di più candidati, i quali partecipano in contemporanea a un colloquio tenuto da uno o più esaminatori. La finalità è quella di osservare la modalità con cui i candidati si muovono all'interno di un team.

Gli argomenti possono essere di vario tipo: discussioni su fatti di cronaca, problemi sulla gestione aziendale, significati attribuiti al lavoro, ecc..

Inoltre è un buon strumento per osservare e misurare le attitudini sociali stimulate all'interno di un gruppo: **la leadership, la capacità di persuasione, l'abilità di relazionarsi con gli altri, di ascoltare, di mediare, di negoziare, di sostenere e argomentare i propri punti di vista, la capacità critica e decisionale, la gestione del conflitto, la costanza di raggiungere un risultato all'interno di un gruppo** e così via. Superato l'imbarazzo iniziale, infatti, le persone dovrebbero dimenticarsi della presenza dei selezionatori facendo affiorare le diverse caratteristiche comportamentali non solo con le parole ma anche con il linguaggio del corpo.

Due sono le forme di colloquio di gruppo più usate:

- i selezionatori rivolgono alcune domande a un gruppo di candidati;
- i candidati (il gruppo, il più delle volte, è composto da un minimo di 5 a un massimo di 10 persone) siedono intorno a un tavolo senza che alcun ruolo sia stabilito e discutono riguardo a un argomento proposto dai selezionatori.

In entrambi i casi le domande o gli argomenti di discussione rientrano nell'ambito della

conoscenza di tutti, in modo da non avvantaggiare alcun candidato: le competenze e le capacità dei candidati verranno poi testate nel colloquio individuale. I selezionatori si collocano in posizioni strategiche nella stanza, da cui possono osservare i singoli partecipanti e le loro interazioni.

● Suggestimenti pratici per affrontare un colloquio

Rischi e criticità

Affrontare al meglio un colloquio significa, anzitutto, essere consapevoli della sua importanza all'interno del processo di selezione. Essere in grado di fornire la giusta immagine di sé, rappresenta spesso l'elemento discriminante per un'eventuale assunzione. A parità di curriculum, titoli e qualifiche, può succedere, infatti, di essere scartati per fare posto a un candidato che ha fatto un'impressione migliore. Questo perché in sede di colloquio, oltre alla verifica degli aspetti tecnici, e cioè la presenza o meno di determinate professionalità, l'esaminatore cercherà anche di farsi un'idea sulla personalità di ruolo dell'interlocutore. Non è sufficiente avere tante competenze se non si dimostra di saperle gestire in ambito sociale e lavorativo.

Dall'altro lato l'emotività, la presenza di altre persone, lo stress e la tensione derivanti dalla condizione di “selezionato” costituiscono ulteriori criticità da non sottovalutare. Il rischio è quello di non riuscire a valorizzare adeguatamente le proprie caratteristiche e non essere presi in considerazione per una mera questione di forma.

Cosa fare e cosa evitare

Le due parole chiave sono **preparazione e fiducia in se stessi**.

- **Raccogliere informazioni sull'azienda**, sulla sede dell'incontro e sul potenziale datore di lavoro, può aiutare a motivare la propria candidatura in sede di colloquio. Inoltre questo atteggiamento denota

interesse nei confronti dell'azienda, spirito d'iniziativa e professionalità. Una buona preparazione fa aumentare la propria sicurezza e aiuta a fare bella figura.

- Un occhio di riguardo, poi, alla **puntualità**, all'**abbigliamento** (nel dubbio, è preferibile optare per uno stile sobrio) e alle regole di buona educazione (evitare di guardare continuamente l'orologio e spegnere il cellulare).
- **Parlare in modo chiaro e ascoltare con interesse l'interlocutore.**
- Preparare una **lista di domande** da porre al selezionatore, tenendo presente che, perlomeno nelle fasi preliminari della selezione, non è opportuno insistere sul trattamento economico. Queste, per fare una buona impressione, devono invece avere a che fare con il tipo di mansioni che si andrebbero a svolgere, con gli obiettivi e le caratteristiche dell'azienda.
- Non si dimentichi il **linguaggio del corpo** (non incrociare braccia/gambe, dimostrarsi rilassati, non giocherellare con le mani, guardare il proprio interlocutore negli occhi, attenzione ai tic nervosi ecc.). Anche se non dovrebbe essere così, a maggior ragione in una situazione come quella che stiamo analizzando, la cosiddetta **prima impressione** occupa invece un ruolo importante a causa del grande numero di informazioni che deve raccogliere l'intervistatore. Qualsiasi cosa venga detta durante l'intervista, se la prima impressione è stata positiva, questo "pregiudizio" continuerà a influenzare (seppur in minima parte) tutto il colloquio per opera del cosiddetto effetto alone. Per approfondimenti visitate il link http://www.bresciaonline.it/or4/or?uid=BO_Lesy.main.index&oid=603636. Se si ha consapevolezza di questo fenomeno, però, si può cercare di sfruttarlo a proprio vantaggio, dimostrando nelle fasi preliminari (ingresso, stretta di mano, scambio di battute) un comportamento naturale e comunicativo.
- Attenzione a non fornire un'immagine di sé superiore a quella reale. Mentire può rivelarsi controproducente, domande più approfondite potrebbero far cadere in contraddizione. Allo stesso tempo evitare di sottovalutarsi. Sminuirsi e dimostrarsi troppo umili è considerato in modo negativo. Anche dimostrarsi disponibili a tutto, pur di ottenere il lavoro può essere giudicato male. Rispondere alle domande con **sincerità** e cercare di essere **se stessi**, è la linea comportamentale da seguire se si vuole essere certi di giocare al meglio questa opportunità. In fondo si tratta di capire se esistono le condizioni per stabilire un accordo proficuo per entrambe le parti. Non esiste una risposta perfetta e giusta in assoluto, l'importante è rispondere in modo razionale e dimostrarsi persone equilibrate.
- **Evitare di parlare male degli ex colleghi o datori di lavoro** e descrivere in positivo anche i propri difetti.
- **Rileggere il proprio curriculum vitae**, preparare una **breve presentazione scritta** in cui siano evidenziate esperienze pregresse, caratteristiche personali, punti di forza e poi **ripeterla ad alta voce**. **L'autopresentazione**, infatti, può rappresentare un momento cruciale sia nei colloqui individuali che in quelli di gruppo, ma riassumere in modo appropriato e in poco tempo il proprio percorso professionale può non risultare un'operazione semplice. "Si presenti in tre minuti", oppure "Fornisca al gruppo una breve presentazione di sé, delle sue esperienze e del motivo per cui vorrebbe lavorare con noi" sono le formule tipiche con cui viene introdotta questo genere di intervista.
- Talvolta non si riesce a veicolare in modo corretto la propria figura perché non si è veramente consapevoli delle professionalità maturate. A questo proposito, potrebbe risultare funzionale stilare un **bilancio di competenze**. Tale strumento consiste nell'analisi della situazione attuale e

potenziale del lavoratore e può risultare molto utile per individuare gli ambiti e i settori dove è opportuno cercare lavoro. Un'approfondita e interessante descrizione del bilancio di competenze, oltre che un valido aiuto per la sua stesura è disponibile on line, all'indirizzo:

<http://www.trovareil lavoroche piace.it/bilancio%20delle%20competenze/il%20bilancio%20delle%20competenze.htm> .

- **Nei colloqui di gruppo:** essere **attivi ma non invadenti**, accogliendo anche le opinioni altrui. Cercare di **ascoltare i compagni**; argomentare le proprie affermazioni portando esempi concreti; **evitare di isolarsi** quando si è in minoranza o in situazioni di conflitto; cercare di **suscitare interesse** in chi ascolta ma non eccedere nelle manie di protagonismo; non concentrare l'attenzione su un solo componente ma **guardare tutti i partecipanti** mentre si espongono le proprie opinioni. Focalizzare gli interventi sul tema senza farsi coinvolgere in futili discussioni. **Esprimere il pensiero in modo organizzato e logico**, traendo spunto anche da quanto è detto all'interno del gruppo.

Il punto di vista del selezionatore e domande tipiche

Anche per l'esaminatore, il colloquio è un momento critico, carico di tensione e aspettative. Il suo compito è quello di trovare la persona più adatta a svolgere una determinata mansione. Sbagliare, per lui e per l'azienda che rappresenta, significa perdita di tempo, spreco di risorse ed energie. Per comprendere quali sono le aspettative in gioco occorre mettersi nei suoi panni e cercare di individuare gli interrogativi che si pone di fronte a un candidato. Ad esempio, *Questa persona possiede le caratteristiche necessarie, personali e professionali, per svolgere al meglio le future mansioni? È veramente motivato e interessato a questo genere di lavoro, o per lui rappresenta un*

ripiego? Le sue aspettative economiche corrispondono all'offerta dell'azienda?

Ecco perché le domande formulate durante il colloquio andranno a esplorare molteplici aspetti, fra i quali:

caratteristiche personali: hanno non tanto la finalità di indagare la sfera privata del candidato, quanto di individuare nel soggetto le competenze trasversali utili a ricoprire il ruolo professionale in questione. Ad esempio: **leadership, capacità di lavorare in gruppo, capacità organizzative e gestionali, interazione con l'autorità, problem solving, flessibilità, spirito di adattamento, impegno e serietà** ecc.

Es. di domande con suggerimento:

Mi parli di lei, Cosa fa nel suo tempo libero? Le piace lo sport? Preferisce gli sport di squadra o quelli individuali? (Indicare esperienze personali, interessi e hobbies, i punti di contatto tra le caratteristiche personali e i requisiti, mettere in risalto gli interessi personali in relazione a quelli professionali.)

Quali sono i suoi progetti futuri? Cosa conta di più per lei? (Fornire informazioni sul proprio progetto di vita personale.)

In che cosa si sente particolarmente bravo? Mi elenchi alcuni suoi pregi e alcuni difetti.

Mi descriva tre suoi punti di forza e tre punti deboli". (Indicare aspetti personali positivi e da migliorare, ad esempio elementi come l'autonomia, la responsabilità, l'iniziativa, la creatività. Indicare aspetti negativi che possono avere anche una valenza di positività, ad esempio essere testardi diventa essere tenaci, determinati. In caso ci si consideri ipercritici è meglio affermare: "Sono una persona molto precisa e a volte un po' troppo esigente.")

Percorso formativo: hanno lo scopo di approfondire il livello di scolarizzazione del candidato, il tipo e il livello di conoscenze tecniche acquisite, la coerenza del percorso di studi; l'iter scolastico-formativo **sarà esplorato in maniera approfondita specie**

nei candidati senza significative esperienza professionali.

Iter lavorativo e le competenze tecnico professionali: hanno lo scopo di accertare l'esperienza acquisita, la posizione ricoperta, le competenze necessarie a svolgerla, i risultati ottenuti, ecc..

Esempi di domande con suggerimento: *Cosa sa della nostra azienda? Quali sono i suoi obiettivi professionali a lungo e medio termine?* (Mettere in evidenza aspetti che possano favorire un'opinione positiva da parte del selezionatore, ad esempio il desiderio di progredire nella carriera.)

Come ha ottenuto i precedenti lavori? Perché li ha lasciati? Che cosa le piaceva di più e cosa di meno nel suo impiego precedente? (Motivare le scelte compiute esprimendo una motivazione coerente con il proprio iter professionale.)

Motivazione: ha lo scopo di **comprendere le ragioni che stanno alla base della candidatura.** *Che cosa ritiene di poter offrire a questa azienda? Perché intende lavorare qui?* (Valorizzare le competenze professionali in riferimento all'attività svolta dell'azienda, al ruolo in questione.)

Se dovessimo chiederle di trasferirsi per breve tempo a... Mi spieghi le ragioni per le quali dovremmo assumerla e cosa pensa di avere in più degli altri candidati. (Evidenziare la disponibilità e adattabilità alle esigenze dell'azienda.)

Se si è consapevoli delle sfere che si andranno a toccare, sarà più facile prevedere il tipo di domande a cui si dovrà rispondere. Brutto ripetersi, ma anche in questo caso, è utile **preparare in anticipo degli aneddoti** che dimostrino le capacità in questione. La **positività e l'entusiasmo** con cui si descrivono le situazioni e le pregresse esperienze lavorative, costituiscono il metro con cui verrà giudicata la motivazione del candidato, ecco perché è sconsigliabile parlar male delle passate condizioni lavorative. Si ricorda che l'incertezza è valutata negativamente; occorre essere pronti a rispondere a qualsiasi domanda.

In ultima battuta, se l'esito del colloquio non portasse alla finalità preposta, non scoraggiatevi. Il colloquio deve rappresentare comunque un'occasione preziosa per mettersi in discussione. Cadere nei tranelli dei selezionatori è molto più facile di quanto non si immagini ed errare è umano. L'importante è riconoscere i propri sbagli e saperli correggere. Chissà, la prossima volta potrebbe essere quella giusta. In bocca al lupo!

Di seguito forniamo un elenco di siti internet contenenti indicazioni utili, consigli pratici e tanti esempi di **domande tipiche** a cui può capitare di dover rispondere in sede di colloquio.

● Internet

- <http://contenuto.monster.it>
- <http://www.trovareillavoroche piace.it>
- <http://www.bresciaonline.it/or4/or?uid=BOLESy.main.index&oid=603636>
- http://www.perorientarsi.it/colloquio_di_lavoro.asp
- <http://www.ateneoeazienda.it/strumenti/colloquio>
- <http://www.guidalavoro.net/> - una guida estremamente dettagliata su tutti gli aspetti della ricerca di lavoro, comprensiva di una serie di schede da scaricare per esercitazioni personali.
- http://www.informagiovani-italia.com/Colloquio_Lavoro.htm
- <http://www.cremonaweb.it/lavoro/colloquio.php>

-
- <http://www.perlavoro.it/concorsi/colloquio.htm#2>
 - <http://www.studenti.it/partner/cliccalavoro/utilita/colloquio.php>
 - http://www.linklavoro.it/affrontare_un_colloquio_di_lavoro.asp
 - <http://www.orientare.it/Lavoro/Colloquio.htm>
 - <http://www.provincia.torino.it/sportello-lavoro/> - il sito della Provincia di Torino offre una documentazione completa e aggiornata sul panorama del mondo del lavoro, l'evoluzione del processo innovativo e sui servizi attivati.
 - http://it.youtube.com/results?search_query=colloqui+pro+quo&search_type=&aq= - per farsi due risate e sdrammatizzare.

Trattando una grande massa di documentazione il CIG di Torino dipende dalle sue fonti come ogni centro di documentazione. Per questo motivo alcuni errori possono sfuggire al nostro controllo.

Vi preghiamo di scusarci anticipatamente e di volerceli segnalare.

Grazie per la collaborazione.

Copyright 2008 Centro InformaGiovani del Comune di Torino.

La riproduzione del presente documento è vietata.

La riproduzione parziale è consentita solo per uso pubblico e gratuito, citando la fonte.