



Selezione del personale: il modello WASP

Come strutturare un colloquio di selezione del personale che funzioni bene

INDICE:

1. Introduzione
2. W - Welcome - Accogliere
3. A - Acquire information - Acquisire informazioni
4. S - Supply information - Dare informazioni
5. P - Part - Congedarsi
6. Bibliografia
7. Altre letture su HT

1. Introduzione

I miei allievi, nei corsi di tecniche di conduzione del colloquio di selezione del personale, mi portano alcune difficoltà sul colloquio di selezione come ad esempio:

- Come faccio a evitare che una persona menta?
- Come faccio a capire se la persona è quella giusta?
- Non trovo nessuno! Possibile che non c'è un candidato che mi vada bene?
- Come faccio a capire se le persone sono motivate davvero o hanno solo bisogno di lavorare?

Per rispondere a queste domande, ci si può riferire a diverse tecniche e modelli e in questo articolo l'obiettivo è quello di focalizzarmi sul modello WASP:

- **W**elcome - Accogliere
- **A**cquire information - Acquisire informazioni
- **S**upply information - Dare informazioni
- **P**art - Congedarsi

Si tratta di un modello finalizzato a organizzare in modo funzionale ed efficace il colloquio di selezione del personale.

Erroneamente, infatti, si tende a vedere il cuore della selezione nella fase di domande e di lettura del CV. In realtà ci sono anche altri aspetti a cui prestare attenzione. Il modello WASP considera, appunto, diversi aspetti che orientano le azioni in diversi momenti del colloquio.

2. W - Welcome - Accogliere

Questa fase è molto importante perché è quella in cui si creano le basi del terreno relazionale su cui si costruirà il colloquio di selezione. Ricordiamo, infatti, che in selezione l'obiettivo è quello di raccogliere informazioni su esperienze e competenze della persona e dare informazioni perché il candidato sia consapevole del ruolo che andrà a ricoprire per avere tutti gli elementi per scegliere.



Un terreno relazionale rigido o poco sicuro favorirà meccanismi di difesa come la chiusura o la menzogna mentre un terreno relazionale **aperto e positivo** favorirà lo scambio e l'apertura. La letteratura sulla comunicazione, da Watzlawick a Gordon passando per Rosenberg solo per citarne alcuni, mettono in evidenza che il modo in cui comunichiamo è influenzato dal feedback dell'altra persona e regoliamo il nostro comportamento comunicativo anche in funzione di questo. Se, ad esempio, ho di fronte un interlocutore freddo e rigido nella mimica facciale, difficilmente dirò più del necessario e sarò invogliata ad aprirmi. Se invece ho di fronte un interlocutore aperto, che percepisco interessato a ciò che dico, probabilmente sarò più disponibile a raccontarmi.

Creare un clima genuino, positivo e aperto, quindi, è il primo passo per impostare un colloquio di selezione efficace.

Alcuni spunti per gestire al meglio questa fase:

- Apertura positiva: sorridi, stringi la mano e saluta. Se sei online scegli una postazione illuminata ed entra puntuale in riunione.
- Dai informazioni base sull'azienda e sul ruolo ricercato. Chiaramente evita di dire troppo per non "imboccare" le risposte successive ma dare informazioni di massima dà un'idea chiara su aspettative e contesto in cui ci si muove. Es. siamo l'azienda X, leader del settore abbigliamento per animali. Stiamo cercando una persona per ricoprire la posizione di grafico/a pubblicitario/a per il nostro ufficio marketing.
- Dai informazioni sul processo di selezione per aumentare la credibilità aziendale e permettere alle persone di capire meglio cosa aspettarsi. Es: oggi faremo un colloquio di due ore, termineremo tutti i colloqui il tra un paio di settimane e tra circa un mese riceverà un feedback.
- Mantieni il contatto oculare.
- Parla lentamente.
- Assicurati che il tuo interlocutore abbia compreso le informazioni.

3. A - Acquire information - Acquisire informazioni

Questa è la fase centrale in cui si formulano le domande.

Due premesse:

- Stabilisci prima quali competenze rilevare, ad esempio leadership, teamwork, capacità di creare relazioni positive ecc.
- Scrivi prima le domande da porre. Per quali domande formulare puoi prendere spunto da questo articolo [Psicologia del lavoro e colloqui di selezione online: quali metodi e strumenti? \(humantrainer.com\)](http://www.humantrainer.com)

Se hai poco tempo per formulare le domande o al momento del colloquio senti di voler approfondire una cosa che non avevi programmato, ti suggerisco queste due tecniche per la formulazione delle domande:

- "Mi descrive una situazione in cui..." + "il comportamento da sondare". Es, *mi descrive una situazione in cui ha commesso un errore?* Questo tipo di domande sono concrete e vanno a rilevare proprio comportamenti specifici. Le puoi formulare velocemente e di solito sono molto chiare.
- Tecnica STAR. Si tratta di un acronimo che sta per: Situations, Task, Actions, Results.
Situation: *Mi racconta una situazione in cui ha dovuto gestire un imprevisto?*
Task: *Quale era l'obiettivo?*
Action(s): *Quali azioni ha messo in atto?*
Result(s): *Quali risultati hai avuto?*



Con questa tecnica hai la possibilità di ottenere informazioni concrete anche se non hai formulato la domanda in precedenza.

4. S - Supply information - Dare informazioni

In questa fase si danno informazioni più dettagliate di quelle fornite in fase di apertura. L'obiettivo è quello di fornire tutti i dettagli relativi al ruolo in modo che la persona abbia tutte le informazioni per poter scegliere consapevolmente se proseguire nella selezione, o accettare l'eventuale proposta, o no.

Si parla di orario di lavoro, responsabilità, comportamenti attesi, aspetti difficili del ruolo, eventuali trasferte, straordinari ecc. Se è l'ultimo colloquio e ancora non si è proceduto a parlare di stipendio, benefit ecc... è il momento di farlo.

La fase si conclude con la richiesta di possibili domande da parte del candidato.

5. P - Part - Congedarsi

La parte finale è importante che venga curata perché è l'ultimo ricordo, in ordine temporale, che lasciamo di noi e dell'azienda. Salutiamo cordialmente, ricordiamo brevemente i prossimi step di selezione e lasciamo, eventualmente, i nostri riferimenti.

Ogni parte deve essere curata perché in ogni fase entrano in gioco aspetti diversi della relazione che meritano attenzione. Ricordati che, anche se la persona non lavorerà nell'azienda per cui la selezioni, comunque potrà parlare del colloquio fatto con te e di come l'azienda l'ha trattato in selezione.

6. Bibliografia

- **ADV - Assessment Lab. (2012)**, *100 domande per il Selezionatore*. ADV strumenti, FerrariSinibaldi
- **Bagnato G. (2014)**, *Fare selezione. Esperienza e metodo nella scelta delle persone*, Egea

7. Altre letture su HT

- Redazione, "[Lo Psicologo e la Selezione del personale](#)", articolo pubblicato su HumanTrainer.com, Psico-Pratika n. 153, 2019
- Monica Salvatore, "[Psicologia del lavoro: processo di selezione e distorsioni di giudizio](#)", articolo pubblicato su HumanTrainer.com, Psico-Pratika n. 90, 2012
- Luisa Fossati, "[Selezione del personale: quali sono i due aspetti da rilevare sempre per evitare di sbagliare?](#)", articolo pubblicato su HumanTrainer.com, Psico-Pratika n. 192, 2022
- Luisa Fossati, "[Psicologia del lavoro e colloqui di selezione online: quali metodi e strumenti?](#)", articolo pubblicato su HumanTrainer.com, Psico-Pratika n. 176, 2021
- Luisa Fossati, "[Valutazione del personale: quali prove affiancare ai test e ai colloqui?](#)", articolo pubblicato su HumanTrainer.com, Psico-Pratika n. 185, 2022