

QUARTA ACTIVITAT D'AVUACIÓ CONTINUADA

“L'AVUACIÓ DE LA PERSONALITAT EN UN CAS DE SELECCIÓ DE PERSONAL”

Gemma Pérez Moliner

Planificació de l'avaluació de la PERSONALITAT en un cas de selecció de personal.

A) Descripció de les tasques que ha de realitzar la persona al lloc de treball.

Busquem un **auxiliar administratiu per a una agència de viatges**.

Les tasques d'aquest lloc de treball es dividiran en tres àrees bàsiques: 1) **Atenció al client**; 2) **Administració i comptabilitat interna de la empresa** i 3) **Contacte amb els organismes i empreses col·laboradores**.

- 1) **Requisits de l'aspirant:** Es requereix una persona amb experiència e l'atenció al client, persona responsable, afable i dinàmica. **Haurà de:** Tractar directament amb els clients; escoltar els requisits, aconsellar i, si és necessari, dirigir el client fins a la proposta que més li convingui. Assegurar-se que se segueixen tots els passos legals/administratius necessaris.
- 2) **Requisits de l'aspirant:** Es requereix titulació FP grau mig administratiu o FP grau superior administració i finances. Coneixements d'informàtica a nivell usuari. Experiència o titulació en comptabilitat. **Haurà de:** Portar control informàtic de totes les transaccions realitzades; facturar i realitzar pagaments; actualitzar registres i arxius.
- 3) **Requisits de l'aspirant:** Coneixements d'anglès i dots organitzatives. **Haurà de:** contactar amb companyies aèries i empreses de serveis relacionades. Organitzar totes les relacions d'aquestes empreses i els clients. Obtenir els permisos i documents necessaris bé i a temps.

B) Comentari de les característiques de personalitat que estarien implicades en el bon desenvolupament de les diferents tasques proposades.

Responsabilitat: L'aspirant haurà de ser una persona exigent amb la seva realització de les tasques, disciplinada a l'hora de realitzar els passos administratius i de gestió interna de l'empresa.

Afabilitat: L'aspirant ha de ser una persona de tracte agradable, empàtica i de bon caràcter. Disposada a escoltar els requeriments del client i ser capaç d'establir una relació de complicitat amb ell per tal d'esbrinar quines són exactament les seves necessitats i poder arribar a una resposta adequada. És necessari que s'estableixi una relació positiva amb el client, que serà el primer pas per a la fidelització del mateix.

Dinamisme: L'aspirant haurà de ser una persona entusiasta i emprenedora que tingui en compte totes les possibilitats a l'hora de buscar solucions, que sigui capaç de posar-les en marxa i mirar de superar els obstacles burocràtico-administratius.

Organització: L'aspirant ha de ser capaç d'ordenar i separar o agrupar les activitats que realitza mitjançant criteris definits. Ha de poder mantenir per separat cada una de les tasques, trobant si és necessari sinergies entre elles que facilitin la realització de les mateixes. Així mateix, ha de poder veure cada transacció amb un client/proveïdor com un procés que consta d'uns passos determinats, els quals ha de seguir i monitoritzar per tal de finalitzar cada tasca.

C) Test/s més adequats per avaluar les característiques de personalitat rellevants i perquè.

Donat que disposem d'un petit inventari de les característiques de personalitat (tretts de caràcter i de temperament) que són requisit per a ocupar el lloc de treball, aplicarem un test que ens permeti de rastrejar l'existència dels mateixos, i en quin nivell, en la personalitat de l'aspirant.

En aquest cas utilitzarem el test **16PF-5** de Cattell; que ens donarà una visió a nivell global mitjançant la tendència de l'individu vers característiques generals com introversió-extraversió, maneig de l'ansietat, nivell de socialització i dependència-independència. I també podrem aprofundir en característiques més específiques mitjançant l'anàlisi dels 16 factors de primer ordre.

El 16PF-5 ens proporcionarà l'objectivitat necessària per a la selecció de personal i ens aporta la facilitat de correcció i puntuació. La inclusió en el test de l'escala de control DM, ens permetrà de controlar si hi ha intent de l'aspirant per a manipular els resultats del test cap a puntuacions que l'afavoreixin com a candidat.

A partir de les puntuacions tretes en el test, elaborarem el perfil de l'aspirant i haurem de veure en quin grau coincideix amb el perfil necessari pel càrrec proposat. Haurem de valorar els trets que encaixarien amb el perfil del lloc de treball però també valorar els trets que siguin contraproductius en aquest lloc.

D) Observacions a realitzar durant l'entrevista com a complement als tests de personalitat.

Com a complement del test de personalitat proposat, es demanarà l'aspirant que aprofunditzi sobre els aspectes del currículum que puguin estar relacionats amb el lloc de treball que pretenem cobrir (experiència, quina i durant quant de temps, etc.).

Realitzarem preguntes que tinguin a veure amb les característiques de personalitat requerides:

"et consideres una persona responsable?": relacionat amb el tret de responsabilitat;

"quan necessites una cosa, no pares fins que la aconsegueixes?": relacionat amb la capacitat d'obtenir totes les respostes necessàries per part dels proveïdors/col·laboradors;

"per què creus que estàs capacitada per aquest treball?": ens donarà una idea del que l'aspirant espera del lloc de treball i de quines habilitats i capacitats pot aportar;

"en acabar la teva formació, quins treballs pensaves que podies realitzar?": en cas que la resposta estigui molt allunyada del lloc de treball que proposem, podria donar-nos una idea de la motivació de l'aspirant per la tasca a realitzar.

E) Perfil de puntuacions considerat predictiu d'un bon funcionament en el lloc de treball i quin/s d'un mal funcionament.

Un perfil predictor d'un **bon** funcionament:

A = 8; B = 6; C = 7; E = 5; F = 8; G = 6; H = 5; I = 5; L = 5; M = 4; N = 4; O = 5; Q1 = 5; Q2 = 7; Q3 = 7; Q4 = 3.

L'alta puntuació en Afabilitat i Animació permetrien a l'individu un contacte positiu amb el públic i la possibilitat de transmetre confiança i entusiasme. L'alta puntuació en Estabilitat, Autosuficiència i Perfeccionisme, li donarien les característiques necessàries per a desenvolupar aquelles tasques en que no es requereix contacte amb el públic. Ens dona una baixa puntuació en Tensió que permet de confiar en les seves possibilitats de desenvolupar la tasca amb serenitat.

Un perfil predictor d'un **mal** funcionament:

A = 2; B = 5; C = 5; E = 7; F = 5; G = 7; H = 2; I = 5; L = 8; M = 5; N = 6; O = 5; Q1 = 4; Q2 = 5; Q3 = 5; Q4 = 8.

L'individu amb aquest perfil estaria en la mitjana de la població en la majoria de trets, podríem dir que en molts aspectes és una persona normal, però la baixa puntuació en Afabilitat, Atreviment i Obertura-canvi, el descriurien com a una persona reservada i freda que no afavoriria el tracte amb el client; amb interessos limitats, que probablement no l'incitaria a buscar totes les possibilitats ni a parlar amb tothom per a la resolució d'un problema; i poc oberta als canvis, que conformaria un perfil poc adequat al dinamisme que es busca en el candidat.

Per altra banda, l'alta puntuació en Dominància, Atenció Normes, Vigilància i Tensió, el farien així mateix, una persona poc adequada per a tractar amb el client.

Exemples sobre errors cognitius. Pensar un exemple de quatre dels errors cognitius que es comenten al mòdul a la pàg. 55.

Inferència arbitrària: A la feina, m'encarrego convocar les reunions que s'hi celebren. Una de les vegades m'he oblidat de passar la convocatòria corresponent. Pensament erroni: "a causa d'axò em despatxaran", "el proper error que cometi farà que em despatxin". Encara que la meua feina hagi estat pulcra i eficient totes les vegades, el pensament se centra en anticipar una conseqüència determinada sense haver tingut cap imput en aquest sentit.

Generalització excessiva: Usualment faig el dinar pel meu marit, per quan torna de treballar. Una de les vegades ha quedat fort de sal i ho comenta sense donar-li més importància. Pensament erroni: "no sé cuinar", "el menjar que jo cuino no és bo", "no sóc bona mestressa de casa". Es generalitza des d'un fet puntual, aïllat i sense importància cap a totes les activitats relacionades amb cuinar i fins i tot amb la resta d'activitats de la llar.

Personalització: M'he vestit de pressa i m'he posat un mitjó de cada color. Pensament erroni: "pel carrer, tothom se'n riu de mi". S'interpreten les mirades casuals de la gent que ens creuem pel carrer, no com a mirades casuals sinó com a mirades expressament dirigides a nosaltres, pensem que saben que portem un mitjó de cada color i que se'n riuen de nosaltres. Els comentaris casuals, sobre qualsevol tema, que puguin sorgir, tenen com a intenció fer referència oculta al fet del mitjó.

Pensament dicotòmic: He tingut un conflicte amb un veí que em recrimina haver fet soroll a la nit. Pensament erroni: "No li caic bé a ningú". La dicotomia consisteix en la classificació que faig: o li caic bé a tothom o no li caic bé a ningú; pel fet de tenir aquest conflicte, llavors, no li caic bé a ningú.
