



Key matters

Boletín de la consultora MAPLE LEAF Human Resources & Management

Set. 2023

Nota editorial

La presencia humana en una entrevista laboral IA



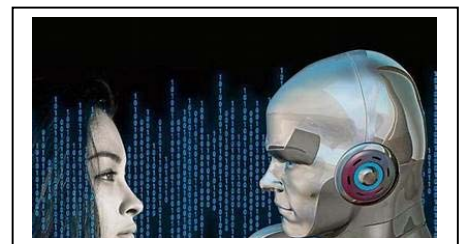
En la brillante obra de A. Clarke "2001, una Odisea Espacial", la computadora HAL decide actuar tras leer los labios entre dos tripulantes de la nave espacial, que percibe quieren eliminarla. A tal fin decide tratar de sobrevivir, eliminando a los tripulantes, fallando al final. En mi criterio, HAL es un precursor firme de lo que podemos entender por Inteligencia Artificial (IA)... hasta en el momento que es desactivado y pide misericordia para no morir.

Hoy la IA es una realidad y no deberíamos sorprender por su irrupción en los recursos humanos, precisamente en las entrevistas laborales. Será común recibir hojas de vida diseñadas exclusivamente por una IA y no los candidatos, que contarán con respuestas preparadas y ensayadas para sobrepasar las entrevistas. Por otra parte, algunos reclutadores corporativos consideran de manera seria utilizar entrevistadores virtuales, diseñados por la IA; la ventaja es que serán objetivos, eliminan subjetividades y con métricas firmes y sostenidas.

Es innegable que la Inteligencia Artificial está y que, a mi entender, está dando sus primeros pasos. Sigamos la expresión atribuida a Max Planck, el fundador de la teoría cuántica, cuando se le preguntó para qué serviría. "¿Para qué sirve un recién nacido?". Sin embargo ante ambas situaciones me permito hacer las siguientes exposiciones.

Sobre las entrevistas, no podemos criticar al postulante que busca redactar su carta de presentación y hoja de vida, así como saber responder cada pregunta; es más, ¡debemos felicitar su creatividad! Pero esto demandará del entrevistador a aprender a evaluar mejor, siendo creativo en sus preguntas y escenarios estratégicos que permitan entender al candidato, detectando los puntos positivos por los cuales el candidato es el indicado (Como verán, remarco lo positivo, no lo negativo). Una entrevista estratégica permitirá comprender las cualidades, aptitudes, actitudes y necesidades del candidato.

Sobre los entrevistadores IA, quisiera formular la siguiente pregunta "¿Un entrevistador virtual será un buen vendedor de la empresa interesada en contratarle y promover la marca empleadora?" El proceso de venta estratégica implica conocer y persuadir al cliente atendiendo su historia y necesidades, ¿puede la IA a octubre 2023 ser capaz?



Es posible que en pocos meses esta editorial sea obsoleta. Sin embargo, hay una paradoja presente por cuanto esa irrupción demandará la presencia más humana, sea para entender al entrevistado como para "vender" la empresa al talento deseado. Hoy más que nunca, la Inteligencia Artificial demanda mayor presencia humana.

Saludos atentos de Pablo Berman
Director



Novedades de MAPLE LEAF HR&M

NUEVOS ASOCIADOS EN LAS AMERICAS

Queremos informar a nuestros clientes que hemos formalizado relaciones estratégicas con los siguientes tres consultores experimentados radicados en los siguientes países:



Darío Vela
Estudio DVA
Bolivia



Guillermo Miotti
Executive Coach &
HR Consultant
Panamá



Noelia Berman
Talent & Development
Consultant
Rep. Dominicana

Cada uno de estos profesionales posee una extensa experiencia profesional en sus lugares de acción y poseen la capacidad para asesorar a aquellos clientes interesados en desarrollar sus negocios en dichos países.

Asimismo, invitamos a aquellos consultores en las Americas que deseen establecer relaciones estratégicas con nuestra organización.

Entendiendo las diferencias entre Bullying / Mobbing y Harassment

En el mercado laboral suelen apreciarse situaciones donde algunos empleados pueden ser objeto de situaciones de bullying (en español, intimidación o agresión psicológica) o harassment (acoso, hostigamiento). Generalmente estas conductas provienen de un colega o supervisor y no hay entorno laboral exento de estas actitudes. Si bien las acciones agresivas pueden parecer similares, existen diferencias importantes entre ambas situaciones.



En el bullying (dejaremos las palabras en inglés) las actitudes más frecuentes hacia una persona incluye burlas y menosprecio; otras pueden ser ocultarle información o excluirlo de una reunión a propósito, bloquearle ascensos o solicitarle reiteradamente tareas que no le son propias.

Según el Workplace Bullying Institute, WBI, el harassment es una conducta discriminatoria basada en agresiones morales y/o físicas, hacia determinados aspectos de la persona agredida: raza, sexo, religión, orientación sexual, nacionalidad, edad, discapacidad, embarazo y genéricos. El caso extremo es el acoso sexual, que incluye cualquier avance o pedido inapropiado de favores sexuales que afectan el trabajo.

Según una investigación del WBI, el veinte por ciento (20 %) de los incidentes de bullying “cruzan la línea” y se convierten en una actitud directa de harassment.



Diferencias entre bullying y harassment.

Las víctimas suelen reconocer el harassment que el bullying

- Una persona acosada generalmente sabe de inmediato que lo padece, debido a la naturaleza intrusiva de las acciones del perpetrador (contacto físico, la invasión del espacio y el discurso ofensivo y agresivo).
- Por el contrario, es posible que las víctimas de bullying puede que al principio no reconozcan un patrón de abuso psicológico por parte de un supervisor o compañero de trabajo durante semanas o meses, atribuyendo su actitud a que "está teniendo un mal día".

El harassment es ilegal y sujeto a ser considerado delito, el bullying no.

- El bullying es una actitud que perjudica la formación de equipos, la seguridad psicológica del entorno y la productividad. Sin embargo, no es un delito en sí, salvo lugares puntuales como California, U.S.A.

La respuesta de una Empresa es actuar a través de programas de concientización, sanciones o incluso despidos en caso de ser estas conductas reiteradas.



- Frente a una situación de harassment, se debe evaluar la situación y buscar una respuesta lo más pronto posible, pudiendo en principio suspender a la persona acusada. De comprobarse, el alejamiento debe ser expeditivo y sin descartar una denuncia policial.

El bullying debe ser repetitivo, el acoso sólo debe ocurrir una vez



- En base a lo descrito, es importante percibir que, de no ser detectado, el bullying es un patrón que puede durar un largo tiempo incluso meses. Sin embargo, una vez alertado, la Empresa debe proceder en forma pronta.
- El harassment es una acción única y de inmediata respuesta, puesto que implica una violencia moral, verbal o física no deseada. No hay excusas para una demora.



Actuación y responsabilidad de la Empresa

Prevención: Toda persona que ingrese a la empresa debe recibir un formulario escrito que exprese su entendimiento de bullying y harassment, incluyendo las consecuencias de dichos actos. El ingresante debe firmar una copia de este formulario, confirmando su lectura y comprensión. Más aún, es aconsejable que este formulario se envíe a todo el plantel de la Empresa con el mismo objetivo y procedimiento.

Es positivo y aconsejable fomentar el desarrollo de cursos y lecturas donde se explique a la fuerza laboral sobre ambas conductas y su respuesta en el caso de sentirse afectados.

Por último, una línea confidencial siempre es buena para alentar a la persona afectada a elaborar su denuncia.

Acción: Es imperativo tener claro cómo proceder ante una denuncia, reflejado en una política con procesos y procedimientos objetivos y claros. Nunca es buena la improvisación.

Al ser situaciones que pueden involucrar agresiones mentales o incluso físicas, debe tenerse una política de apoyo y sostén de las víctimas, implicando eventual apoyo psicológico y médico a la persona afectada como un sostén al equipo de trabajo.

Conclusiones



Estos comportamientos no pueden ser tolerados en ninguna instancia. Es positivo capacitar a los integrantes de una empresa sobre cómo identificar, abordar y denunciar diferentes tipos de mala conducta sin temor a represalias. Un canal abierto para estos temas incómodos es esencial para lograr una cultura laboral saludable y una marca empleadora positiva.

Fuentes: Workplace Bullying Institute, Traliant, SHRM, CareerPRO Canada

¿Quiénes Somos?

MAPLE LEAF Human Resources & Management es una firma consultora que brinda servicios profesionales por medio de soluciones creativas, dinámicas y accesibles a sus clientes en Recursos Humanos y Management. Con oficinas en Argentina, Canadá y fuerte presencia en varios países de las Américas, ofrecemos nuestros servicios profesionales de alta gama en el mercado hispano.

Donde puede encontrar información sobre nosotros

www.maplehr.com
careerpreneur.maplehr.com

Contactos / Sugerencias: informes@maplehr.com

www.facebook.com/mapleleafhrm
www.linkedin.com/company/mapleleafhrm

Key Matters es la publicación de la consultora **MAPLE LEAF Human Resources & Management** para profesionales en las Américas. Este boletín como toda información puede ser compartida en tanto se mencione la fuente de la consultora. Consultas sobre aspectos de la información contáctese a informes@maplehr.com