

机器人当面试官 可信度几何?

尽信机器,不如无机器

□司马童

重整旗鼓 认识自我最要紧

□王娟

江西一高校研究生小鑫(化名)日前参加某银行校园招聘,通过笔试、面试后,却被“机器人”——第三方机构ATA(全美在线)判定在情绪上存在高风险,而被招聘方拒录。小鑫导师和亲友都认为其性格非常活泼,学业基础优秀,是被机器人“错杀”!

据报道,小鑫从本科到研究生,都是学习会计专业。去年12月3日,她参加了某银行组织的校园招聘,顺利通过笔试。当月,小鑫再次顺利通过面试,她自认对答如流,表现优秀。今年3月11日,该银行校园招聘项目组给小鑫发出短信通知,告知其拟被录取,将被分配到旗下一支行工作。短信内容中同时说明,考生被正式录用前,还需通过性格测试、体检、政审及报总行核准等环节。

自收到这一通知后,小鑫及父母满心欢喜,做好了上班的准备。为此,小鑫还放弃了2018年春考和省考的机会。

但就是这项由ATA进行的性格测试,判定小鑫的情绪风险等级高,难以适应快节奏的工作,招聘方据此没有录用小鑫。招聘方认为,单位委托在业内具有权威性的ATA进行招聘,正是为了排除人为干预,保证招聘的公平、公正性,这份检测报告,是决定对考生是否录用的重要依据。

出具这份情绪报告的ATA市场部员工魏先生表示,检测系统来源于英国,在国内应用有近10年,现每年对招聘单位进行检测的人数百万左右。检测环节根据招聘单位需要,采用不同的模块,事先设置题目,由机器出具评估结果,相对比较科学、权威。魏先生也承认,机器检测不排除也有误判,可能概率较小,为此,检测只是类心理测试,招聘方不能将测试结果作为唯一依据。

此事经媒体报道后,引起广泛关注。招聘方也于近日表示,本着尊重事实、尊重人才的原则,决定由招聘第三方机构组织专家,对考生再进行性格测试,测试结果作为是否再录用的重要依据。但就“机器人”出具报告到底有没有说服力这一问题,争论仍很激烈。对此,你怎么看?请看本期“争鸣”。刘依佳

近日,江西某大学学生小鑫(化名)在参加江西一银行的校园招聘中,被第三方测试机构的“机器人”判定“情绪风险高,不适宜快节奏工作”,而被招聘方拒绝录取。经报道后引来广泛关注,该银行决定由招聘第三方机构组织专家,对考生再进行性格测试,测试结果作为是否再录用的重要依据。

对于许多人来说,“性格决定命运”可能只是将信将疑。但在现实中,一拨接一拨小鑫这样即将走出校门的求职者,却有不少人会深有感触地品尝到“性格决定成败”的苦涩滋味。“性格测试”是用人单位用来筛选人才的一种常用手段,尽管对其准确性和可信度等,外界向来质疑颇多,但不同单位或岗位的“量才录用”,总得需要一些相对公正的遴选之道,所以,有人在“性格关”上成了被刷掉的对象,要说也不算什么咄咄怪事。

“性格测试”可以作为选聘员工的过滤辅助,却要防止无限“扩权”的一锤定音。毕竟,哪怕是当前最流行和权威的测试方式,其实也存在着“或左或右”的缺陷。比如说,如果你仅隔5周,再接受一次同类测试的话,你被归入一个不同于首次测试的性格类别,其几率大约在50%。那么,上述江西某银行在招聘机构的“性格测试”中,一则完全采信于“机器说啥就是啥”,二则缺乏及时公开和便于核查的“纠错机制”,显然容易招致这会不会成为刷掉“非关系户”潜规则的坊间疑虑。

大数据时代,由机器人充当面试官的

“性格测试”,或许在某些方面,也可能比人的判断更精准和周全。然而应当想到,机器人出具的“鉴定”,来源于事先设定的各种算法。换言之,既然有些算法本身还有待不断完善,又怎能体现“万无一失”的公正评判?由此而论,“性格测试”中过于迷信机器,乃至让其拥有“一票否决权”,我看不仅仅是个能否确保公正的问题,似乎隐隐还透出了贪图省事和不愿担当之嫌。

孟子曰:“尽信书,则不如无书。”同理,“性格测试”若尽信机器,也还不如无机器。这一次,江西某银行能在舆情发酵的初始阶段,便迅速从善如流,采取组织专家对考生再进行测试的人性化安排,自然称得上是种诚意满满的补救措施。但稍作反思,媒体介入、舆情推动之下的重新测试,到底还是缺少一种保证将来人人都不会被“误判”“误刷”的制度兜底。一个简单的道理,假如没有小鑫及父母多方打听后,得知是在机器人“性格测试”中被判定其“情绪风险高”,并随之力诉求个说法,事件的反转还会来得这么快吗?

所以,“性格测试”值得尝试,“机器人”当面试官也未尝不可以,但透明公开的“纠错机制”须得做到前头。依我之见,招聘中如果真的不想要某个人,完全可以在面试环节刷下去,没必要刻意弄出这么个让人疑窦丛生的奇葩理由;而且,如果把“性格测试”安排到招聘选才的最先环节,应聘者的“被刷怨气”或许也能大大消减了。

别因不完美扼杀了社会的进步

□陈霄

小鑫的遭遇,令人同情;很多网友吐槽“机器人”考官“人工智能变成了人工智障”也情有可原。但当我们冷静下来后,会发现一个不容忽视的事实:“机器人”考官,恰恰就是社会进步的标志之一。

其实在国外,机器人招聘已普遍化,它将人力资源管理者从事务性、重复性的工作中解放出来,腾出时间和精力来做一些更重要的工作,比如,创新公司的业务流程、提升用人效能等。不仅是招聘,人工智能已经全面涉足我们生活的各个场景,它和混合现实、量子计算被并称为21世纪的三大颠覆性创新技术,不断刷新着商业形态,重塑着行业领域,也悄然改变着你的生活方式。比如最近爆红的“刷脸打卡”“刷脸吃饭”,是电商平台上的聊天机器人等,都基于人工智能技术。毫不夸张地说,人工智能思维正在融入当下的每个行业。

虽然人工智能的设计初衷是为人类提供帮助,但是,新生事物总有诸多不完美,比如“机器人”主考官把性格活泼的求职者判定为性格不合格,这其实就是人工智能的一种算法失误。算法是人机对话的重要途径,能够对符合一定条件的输入,在有限的时间里给出对应的结果。比如网上电商的“猜你喜欢”,新闻客户端自动推送你感兴趣的新闻,都是机器学习算法的输出结果。在招聘环节中,要想找出最佳候选人,就要给“机器人”下指令,告

诉它,“好员工”长什么样。常见的算法是,把求职者的简历和公司里表现优秀的雇员的简历进行比较,找出简历之间的相似点。相似点越多,被录取的几率就越大。比如说,如果这家公司优秀男雇员比较多,那么呈现在算法筛选的结果中,男性求职者就会比女性求职者更有优势。这种算法决策本质上是用过去预测未来,正如奥威尔在其小说《1984》中所指出的:“谁掌握过去,谁就掌握未来;谁掌握现在,谁就掌握过去。”这种历史因素的偏好,就导致了“算法歧视”。不过,一些先见人士已经洞悉了这一点,比如微软公司的CEO萨提亚就提出,要给人工智能设置算法问责机制,如果发生意外伤害或者错误、疏漏的话,能够找到应对措施。对“机器人”带来的误判和谬误,由人工进行纠偏,不失为人机互助的一种佳例。咱们说回小鑫的案例,最终招聘方本着尊重事实、尊重人才的原则,由招聘第三方机构组织专家对考生再进行性格测试,决定是否录用,这种处理过程既是皆大欢喜,也是符合民众期待的。

古语说,“千里马常有,而伯乐不常有。”对于偶有“误判”、目前尚不完善的机器人“伯乐”,我们不妨多一点宽容的眼光,以一种更加开放的心态去改进和完善。如果因为这样偶发的失误就止步不前,不敢再对新的技术趋势大胆下注,不再去拥抱颠覆式的全新技术,那就真正失去了人类的未来。

2018年毕业季将至,据统计,应届生人数达到历史高点820万。职场就是战场,对于应届毕业生们来说,竞争更是风起云涌。相信对于大部分人来说,求职之路并不是一帆风顺的。近几年,“因‘中国语言文学不符合中国语言文学类’,考试第一仍被拒”“考试第一名以性格内向被拒”等求职状况时有发生,每次总能引起舆论的热议。还有招聘方给出的那些“令人费解”的理由,更是让求职者“咬牙切齿”。对此,求职者维权重要,疏解情绪重要,而更重要的是只能是重塑信心,抓住机会,在争分夺秒的就业季认识自我,用实力争取到那个“碗”。

社会心理学发现,在人们看待自我和他人这个问题上,我们的行为不仅取决于客观情境,还取决于我们如何对其进行解释。就拿小鑫来说,她及她的家人将“情绪风险等级高”的评判结果归因为人工智能“机器人”误判,笔者觉得似有不妥。实际上,ATA专注于考试测评服务核心技术和能力已多年,相关技术比较成熟。面对“机器人”做出的“情绪风险等级高,难以适应快节奏的工作”的结论,其实也是给小鑫提个醒,她的当务之急除了应对第二次测试,也要清醒地认识自我,寻求多方面、更合适的岗位。而对自我的认识,决定性地影响了我们自己的行为,也影响了我们与世界的互动方式。古希腊德尔斐神庙的门楣上刻着这样一个神谕:“认识你自己。”苏格拉底也常用这句话教育弟子。

人们在认识自我的时候,常常会出现自我服务偏差,表现在人们通常把好的结果归因于自身,比如我能求职成功,多亏了自己的才能和努力;而把坏的结果归因于其他,比如这次求职失败是因为运气不佳啊、因为人工智能误判啊等等。我们总是将成功与自我相联系,而刻意避开失败对自己的影响,以此来保持自己心目良好的自我形象。很多调查显示,人们预期未来自己的生活会比过去改善很多。虽然乐观主义确实比悲观主义更能增强人们的能力胜任感,促进健康,获得当下的快乐。但是盲目乐观,也可能让我们更加脆弱。由于相信自己总能幸免于难,我们往往不去采取明智的预防措施,从而增大失败的可能性,不少研究也证明了这一点。比如小鑫,收到招聘方拟分配的通知后,就放弃了春考和省考的机会,只想到了到银行上班。当变故发生时,小鑫及其父母自然是不能接受的。所以说,在硝烟四起的求职场上,要想让心仪的工作到碗里来,要乐观,但不能盲目乐观——用足够的悲观心态激发奋勇向前的努力是不可或缺的。

争鸣

《夕拾》周刊投稿邮箱:
bdrenwen@sina.com



本期周刊文章将发送至半岛客户端“快读”频道。扫一扫,更多精彩极速浏览。