

КАЖДЫЙ РЕКРУТЕР ЖЕЛАЕТ ЗНАТЬ...

Что вообще нужно знать о будущем сотруднике? Стандартных анкетных данных типа образование–опыт работы–занимаемая должность–объем заработной платы явно недостаточно. О потенциальном работнике всегда хочется узнать как можно больше. Прямо скажем – соблазн «залезть в душу», выведать информацию личного характера, к работе прямого отношения не имеющую, у hr-менеджера всегда велик. Это понятно – ведь он должен знать ответы (которые на самом деле могут стать определяющими при принятии решения) и на «запрещенные» вопросы. Как же не переступить грань дозволенного, не обидеть человека, и при этом узнать все, что хочется?

Печальный опыт свидетельствует – во время проведения собеседования о приеме на работу рекрутер может задать вопрос, за который он сам же, возможно, и будет отвечать – перед оскорбленным соискателем, в суде. Но именно поэтому стрессоустойчивость и гибкость ума являются главными качествами кадровика – он должен уметь добыть информацию. Только не любой ценой, а наоборот – руководствуясь правилами этики, как профессиональной, так и общепринятой.

Ничего личного

«Мне задавали не то что двусмысленные, а откровенно неприличные вопросы, хамили, чуть ли не смеялись в лицо. А напоследок сказали – можете попробовать подать на нас в суд», – рассказывает Ярослав, претендующий на пост начальника отдела рекламы одной из компаний. Такое может произойти с каждым, никто из соискателей не застрахован от излишне рьяного интервьюера. Тем не менее, в реальности подобные примеры довольно редки.

«Оскорбительные» же вопросы, «неприличные» разговоры работодатель заводит в случае необходимости. Она зависит от того, насколько далеко может заходить профессиональный интерес рекрутера, и какого рода информацию он должен знать о сотруднике, кроме той, которая непосредственно касается выполнения обязанностей. «При проведении собеседования можно затрагивать любые вопросы. Задача собеседования – оценить кандидата за относительно короткий промежуток времени, поэтому чем больше информации о нем вы будете иметь, тем точнее оценка. На мой взгляд, самое главное здесь каждому интервьюеру научиться тактично задавать вопросы, касающиеся деликатных, личных тем, – считает начальник отдела управления персоналом, ООО «Чистый свет» **Людмила Леонова**. – Личная жизнь без сомнений – это важная составляющая человека, она влияет на морально-психологическое состояние кандидата, его мотивирующие факторы и его стабильность. Грань между любопытством работодателя и необходимостью узнать полезную информацию о будущем работнике определяется личностью кандидата и работодателя. Тактичность, уважение, умение чувствовать и понимать людей – это качества современного грамотного нанимателя и управленца».

И вправду, у сотрудника, который проводит интервью, обычно никакого предвзятого отношения к претенденту на должность нет, и быть не должно. Встречаются, конечно, исключения, но они лишь подтверждают – кадровик должен быть беспристрастным. И не всегда легко ему проводить так называемое стрессовое интервью – когда нужно задавать резкие, порой шокирующие, выходящие за грани вопросы.



Приведем пример. В прошлом году, когда лето было даже жарче, чем нынешнее, одна известная столичная компания, занимающаяся продажей обуви, проводила отбор кандидаток на должность заведующего сектором. Специально для собеседования работодатели арендовали(!) небольшой зал, в середине которого возвышалась небольшая сцена. На нее водрузили стул, сидение которого располагается на большой высоте от ножек – какой ставят еще возле барных стоек. Очередь из барышень образовалась нешуточная, желающих работать было предостаточно. Вот только настроение их резко менялось, когда претенденткам по очереди предлагали сесть на возвышение, на высокий стул, и отвечать на вопросы двух рекрутеров, которые устроили перекрестный допрос. Кроме них, поглазеть на «конкурсный отбор» в зал пришли, чуть ли не все сотрудники-мужчины. Отвечать на ехидные вопросы, самый невинный из которых был «А вы специально напялили такую короткую юбку, зная, что придется сидеть в таком неудобном положении?». В итоге, работу получила соискательница, которая, ни капельки не смутившись, сумела поставить наглых менеджеров по персоналу на место. Оказалось, что сектор, для которого искали заведующую, работал с клиентами, которые возвращали некачественную, бракованную, не выдержавшую гарантийных сроков носки обувь.

Если нельзя, но очень хочется...

Вообще, если развить рассуждения, о чем можно и нельзя спрашивать, то выяснится интересный нюанс. Задавать вопросы о чем угодно, кому угодно и в какой угодно форме является неотъемлемым правом человека, данным ему от рождения. Но вот как только этот самый человек садится в кресло, и напротив него размещается второй человек, ничем не отличающийся от первого, с небольшим только уточнением – один соискатель, другой представитель работодателя – вот тогда и начинаются лавирование между выбором, что спросить, как спросить, и (не будем забывать) требованиями трудового кодекса. Появляются колебания – как не обидеть человека. И в этот момент вступает в действие второе правило, тоже аксиома – где начинается несвобода одного человека, должна заканчиваться свобода другого.

Именно потому и должен владеть специалист по подбору персонала знаниями в области психологии и навыками человеческого общения, чтобы, учитывая все факторы риска, суметь задать любой, даже самый «запрещенный» вопрос. Конечно, делать это он будет не напрямую, не в лоб. Потому что самое главное для него – выяснить все интересующие и важные подробности. **Светлана Коростелева**, директор Консалтинговой компании «Квадрат», рассказала, какие вопросы, неприятные для интервьюера, обычно хотят выяснить работодатели. А также посоветовала, каким образом лучше «добывать» информацию. Итак, сложные вопросы, которые интересуют больше всего:

- О заработной плате на предыдущем рабочем месте, и о том, на какой объем дохода рассчитывают соискатели в новой компании;
- О вредных привычках (знать необходимо всегда), о склонности к злоупотреблению алкоголем и наркотическими веществами;
- О причине ухода с предыдущего места работы (чтобы выяснить, есть ли у человека проблемы в общении с коллективом, или узнать про его отношение к выполнению профессиональных обязанностей).
- О том, часто ли человек болеет, или болеют его дети (ведь иногда встречаются работники, которые специально затягивают пребывание на больничном).



– И – именно этот вопрос самый осуждаемый и обсуждаемый – не собирается ли женщина в декретный отпуск, и когда она хочет это сделать.

«В лоб», «напрямую», спрашивать про это ни в коем случае не рекомендуется. Потому как работодатель скорее всего не получит честного ответа. Важными являются грамотная корректная формулировка вопроса, мимика интервьюера, его интонация, тембр голоса, взгляд, паузы между словами. Главное не задеть самолюбие человека. Например, вопрос о заработной плате можно задать в форме «сколько стоят, по Вашему мнению, ваши умения на рынке труда, и как они оценивались на предыдущем месте работы – в большую или меньшую сторону». Вопрос о том, сколько дней сотрудник проводил на больничном, можно просто включить в анкету. При ответе на вопрос о вредных привычках важно научиться отслеживать реакцию собеседника. Это сделать нетрудно. То, что человек говорит неправду, могут выдать и его руки, и глаза, и телодвижения, и изменения цвета кожи. А вот ответ на извечный вопрос – когда женщина хочет уйти в декретный отпуск, обычно выясняется невинным способом: «Вы планируете свою семью? Хотите построить дом? Хотите ли вы детей, и кого больше – мальчика или девочку».

«Вопросы, касающиеся личных особенностей кандидата, следует задавать, когда привычки, нравственные устои, особенности характера будущего работника могут пойти в разрез с традициями коллектива. У курящих работников рабочий день на полчаса больше или к опаздывающим на работу сотрудникам на предприятии применяются штрафные санкции, – комментирует **Ирина Ложкина**, главный психолог отдела управления человеческими ресурсами управления по работе с персоналом ОАО «Белагропромбанк». – Если в коллектив, где средний возраст работников 25 лет, принять женщину 45 лет, то вряд ли данный сотрудник будет чувствовать себя в своей тарелке и во время обеденного перерыва сможет поддерживать тему разговора. Если в коллектив, где мужская половина является ярыми поклонниками футбола, принять на работу человека, не увлекающегося спортом, то вряд ли после работы сотрудник составит компанию за кружечкой пива. Работник не будет ощущать себя частью коллектива, и в свою очередь его коллеги будут чувствовать то же самое».

Полиграф Полиграфович...

Технологии подбора персонала совершенствуется год от года, и таким устройством, как детектор лжи, активно пользуются при проведении собеседований с будущими сотрудниками, во всем мире. В Беларуси такая практика также получает все большее распространение. Работодатель считает, что этот прибор дает ему дополнительную гарантию – мало того, что опытный рекрутер узнает нужную ему «подноготную» работника во время интервью, так еще и проверяет, насколько правдивы ответы.

Рассуждая о пользе или бесполезности этого прибора, многие специалисты склоняются к мнению, что в нашей стране подобные технологии пока еще не совсем оправдывают себя. «Среди всех известных мне компаний два-три процента применяют полиграфы. Однако я негативно отношусь к его использованию, – рассказывает **Светлана Коростелева**. – Во-первых, тестирование одного только кандидата обходится минимум в 150 долларов, во-вторых, в стране практически нет специалистов, которые бы владели мастерством обращения с этим прибором. В итоге использовать полиграф оказывается дорого, трудоемко и малоэффективно». И – признают сами производители таких приборов – какой бы дорогой и напичканной современной начинкой техника ни была, она – всего лишь «умная» машина. Которую человек все равно в состоянии обмануть.



Поэтому менеджеры по персоналу, рекрутеры, специалисты по управлению человеческими ресурсами и все остальные люди, которые осуществляют отбор новых сотрудников, все равно еще долго будут практиковать стрессовые интервью, задавать «сложные», «неприличные», иногда даже «глупые» вопросы. И оценивать будут ответы, руководствуясь интуицией, опытом и знанием человеческого характера. И – чувством доверия к человеку. Потому что, как ни крути и какие бы новые методы не внедряй, лучшей альтернативы живому общению еще никто не сумел придумать.

По материалам статьи в газету ТОП-персона