



ПРОВОКАЦИИ НА СОБЕСЕДОВАНИИ

Вы считаете провокацию эффективным методом проверки кандидата на работу? В чем недостатки провокаций?

Соискатели, как правило, готовятся к интервью, у них часто есть что скрыть, иногда их черты характера, прошлый опыт или мотивы поиска работы неприемлемы для нанимателя. Именно в этих случаях считаю провокации оправданным средством. Если есть подозрения в том, что Вам лгут, или необходимо что-то «раскусить» любым способом, «покопаться» в кандидате поглубже – почему бы и нет! Цель оправдывает средства.

Недостаток один – больно и обидно разочаровываться в кандидатах, если мои подозрения окажутся правдой, и кандидат не может далее участвовать в конкурсе и претендовать на вакансию. Иногда я слышала легкую обиду из уст соискателя после собеседования, но ведь я об этом после открыто говорю, здравомыслящий человек понимает, что это делается в его же интересах, и цели у нас общие. Ведь если его незаслуженно выберут и назначат на должность, то это как в боксе – «на ринг выведут, но морду набьют».

Вы пробовали провоцировать кандидатов на работу? Каким образом?

Опытный интервьюер постоянно, но очень деликатно использует эту технологию. Это целая наука, и если ею не овладеть в совершенстве, то лучше не приступать к собеседованию.

Вот некоторые приемы, которые часто применяются и рекомендации для соискателей, как правильно себя вести и ответить впопад:

Прием «неконкретный вопрос»

Интервьюер может сознательно задать неконкретный вопрос, чтобы посмотреть, как соискатель выйдет из положения или чтобы получить от него информацию, о которой тот, может быть, и не хотел бы говорить. Проверяется по сути «болтливость» кандидата, его лояльность к предыдущему работодателю или отношение к конкретному человеку, событию, способность сохранять коммерческую тайну.

Столкнувшись с таким вопросом, соискатель должен попытаться его конкретизировать. Например: "Если вы не возражаете, я расскажу о..." или "Правильно ли я понял, что...". Часто кандидат в такой ситуации говорит больше, чем от него требуется, обычно «зацикливается» на наиболее волнующей его теме, тем самым выдает свои слабые и сильные стороны.

Прием «длинная пауза».

Пауза - это очень сильное оружие в любой деловой беседе, в том числе и в собеседовании при поступлении на работу. Например, соискателю задан вопрос, он на него ответил и ждет следующего вопроса. Посмотрите на него и как бы ждите продолжения. Некоторые соискатели не выдерживают этой стрессовой ситуации и начинают продолжать уже законченный рассказ. Для психически устойчивого человека правильным является не растеряться и, ответив на вопрос, спокойно, доброжелательно и выжидающе смотреть на интервьюера и ждать его следующего хода, то есть испытывать паузой уже самого интервьюера.

Прием «Активное слушание».

В эту ловушку особенно часто попадают соискатели, которые любят поговорить. Задав вопрос, примените приемы активного слушания, то есть демонстрирует свою большую заинтересованность в рассказе соискателя. Смотрите на соискателя внимательно и подбадривающе, кивайте, говорите "Да, да" или "Очень интересно", что-то записывайте и т.д.



На самом деле вам интересно только одно: когда же этот говорун остановится? Бывают случаи, когда соискатели говорят без перерыва 8- 10 минут, и их приходится прерывать. Это уже почти приговор. Причем часто в таких случаях соискатель затрудняется правильно сформулировать вопрос, который ему был задан. И извиняется за то, что увлекся. Ответ даже на самый сложный вопрос должен быть уложен в одну – две минуты, в ключевые моменты и выражение готовности ответить подробнее, если требуется.

Прием «Побуждение к откровенности».

Искусный интервьюер может демонстрировать свое весьма дружелюбное отношение к соискателю и побуждать к откровенности. В доверительной и дружелюбной беседе могут быть выявлены совершенно негативные черты или мотивы соискателя.

Я не люблю этот приём и не применяю по собственной инициативе, но если уж попадаетесь слишком «усердный кандидат», то не могу устоять от соблазна.

Прием «я не понял», «я не услышал».

Например, вы рассказываете о своем опыте выполнения каких-то работ. А интервьюер, внимательно выслушав, вдруг говорит: "Так значит, вы этим практически не занимались, я правильно понял?" На такую провокацию не нужно отвечать пространно. Лучше спокойно ответить: "Нет, не правильно. Я занимался этим достаточно много и серьезно". И спокойно испытывать самого интервьюера паузой. Особенно хорошо, если в этот момент вы своим лицом, позой и движением (вернее отсутствием оных) демонстрируете доброжелательность и уверенность в себе.

Есть ли у вас способы проверки, говорит ли кандидат правду?

Да, есть масса методов, от методов НЛП, когда интервьюер наблюдает за движением глаз и зрачков кандидата, задавая «специальные» вопросы, до психологического тестирования. Например, есть шкала искренности кандидата в тесте Кеттелла. Принцип простой - одни и те же, по сути, вопросы задаются кандидату в разной форме много раз, он к 118 вопросу уже просто не в состоянии вспомнить, что он ответил на 47, и если лжёт, это сразу выявляется. Этот приём можно использовать и в процессе интервью, если оно достаточно длительное. Ещё легко определить, говорит ли кандидат правду, внимательно наблюдая за его позой, жестами, мимикой, то есть его невербальное поведение. Это требует определенных навыков, но язык может говорить неправду, а тело никогда не врет. Если, конечно, Вы не занимаетесь отбором специалистов актерских профессий.

Как проверить кандидата, если предполагается, что у него стрессовая работа?

Нужно спровоцировать ту же стрессовую ситуацию.

Например, инсценировать непонимание.

Соискатель хорошо понял вопрос и, как ему кажется, хорошо на него ответили. А интервьюер говорит, что не понял. Соискатель еще раз отвечаете, а вы опять говорите, что не поняли. Таким приемом вы можете испытать кандидата на стрессоустойчивость. Оказавшись в подобной ситуации, кто-то из кандидатов может просто растеряться. А кто-то раздражается и начинает вести себя агрессивно. И то, и другое плохо. Правильнее не терять самообладание и спокойно уточнять, что именно не понял интервьюер и, вытаскивая из него уточнения, терпеливо объяснять еще раз.

Меня однажды также испытывали на стрессоустойчивость, но я об этом даже не догадывалась. Представьте, приходите Вы на собеседование, а Вас просят посидеть в холле 5 минут, потом ещё 10, потом ещё 5 и так все 45. Потом меня долго «пытали» и переспрашивали, не испытывала ли я раздражения, что конкретно я испытывала, какие мысли меня посещали, пока я ждала. Таким образом, проверяли мою терпеливость, как я поняла уже, будучи опытным, в подборе кадров специалистом.

Ещё один простой приём – просто попросить кандидата привести примеры стрессовых ситуаций из его жизни и рассказать о том, как он из них выходил. Заодно увидим, какие



именно ситуации у человека вызывают стресс, ведь порог стрессоустойчивости у различных людей разный.

Если ли среди ваших клиентов компании, которые устраивают кандидатам на работу провокационные собеседования? Как реагируют кандидаты на работы?

Есть, практически все, кто имеет навыки в этом деле. А их не так уж много, процентов 20 от общего числа. Ведь многие считают, что самое простое занятие – это подбор кадров, и берутся за это без специальной подготовки. Но, каков подход, таков и результат. Любую науку нужно осваивать. Как реагируют кандидаты – по-разному, «умный не скажет, дурак не поймет». Повторю, что в этом деле особенно важна деликатность и тонкость, а в первую очередь профессионализм интервьюера.

Были ли вы сами или ваши коллеги объектом провокации со стороны клиентов? Каким образом вы реагировали?

Одна девушка так и сказала мне после собеседования с коммерческим директором: «Он что у вас что, совсем тупой? Я не хочу работать под его началом». Нет, он не был тупым, просто применил приём «я не понимаю». Мне потом очень долго пришлось переубеждать её, что это было просто провокационное собеседование, но мне показалось, что она мне не поверила...

Светлана Коростелева
директор Консалтинговой компании «КВАДРАТ»