

Гид по типам собеседований

Получив от рекрутера приглашение на собеседование, не стоит заранее расслабляться. Вам предстоит довольно сложное испытание, в котором вы должны доказать специалисту, что ваша кандидатура — лучшая. В арсенале современных специалистов по кадрам имеется множество способов проведения собеседования, и соискатель должен быть готов к любому из них.

Интервью по компетенциям

Самый распространенный тип интервью на собеседовании — интервью по компетенциям. Цель рекрутера в данном случае — узнать ваш реальный практический опыт, оценить уровень вашей компетенции и навыки. В ходе собеседования специалист по кадрам задает кандидату вопросы о предыдущем месте работы, о профессиональных достижениях, оценивает глубину познаний в конкретной сфере. Однако далеко не всегда такой вид интервью позволяет рекрутеру узнать соискателя и оценить его как будущего сотрудника. Ведь кандидат может немного приукрасить свои достижения, а теоретический опыт выдать за практический.

В случае если вы претендуете на ответственную позицию, то вряд ли специалист по подбору персонала ограничится лишь общими профессиональными вопросами. Скорее всего, вам предстоит пройти кейсовое интервью, разгадать головоломки и ответить на личные вопросы. Не стоит бояться подобных методик: задача рекрутера не состоит в том, чтобы вас обидеть или показать свое превосходство. Специалист по подбору кадров с помощью различных способов проведения интервью может узнать о вас несколько больше, чем вы сами ему расскажете. Кроме того, он проверит вашу способность сохранять спокойствие и невозмутимость, а также умение принимать решения в сложных стрессовых ситуациях.

Интервью кейсами

Кейс — это ситуация, рассказывающая о событиях в конкретной компании и содержащая в себе проблему, либо смоделированная вымышленная ситуация, которая могла бы произойти в реальности. Обучение с использованием кейсов применяется в бизнес-школах уже достаточно давно и является очень эффективным, поскольку дает практические навыки.

Принцип построения кейсового интервью определяется прежде всего его целями. Кейсы выбираются в зависимости от того, какие качества потенциального сотрудника интересуют работодателя. Например, в компании с сильной корпоративной культурой в ходе собеседования специалист по кадрам постарается выяснить, насколько вы коммуникабельны, склонны ли к конфликтам.

Интервью кейсами довольно популярны у российских рекрутеров. Дело в том, что самих ситуаций, которые HR-менеджеры предоставляют для решения соискателям, — бесчисленное множество, и запомнить правильные ответы на них невозможно. Поэтому кандидат вынужден придумывать ответ самостоятельно, опираясь лишь на свой

профессиональный опыт. Кроме того, интервью кейсами исключает односложные и социально желательные ответы. Чаще всего собеседование по методу кейса проводится для кандидатов, которые ищут работу в сфере торговли или претендуют на позицию управляющего. Эти два вида деятельности немыслимы без работы с людьми. Поэтому кадровики предпочитают уже во время первого интервью проверить, как соискатель будет вести себя в той или иной ситуации. На данный момент для проведения ситуационного интервью существуют тысячи кейсов. Многие из них разрабатываются под определенные должности и профессии и призваны выявить вполне конкретные качества претендента. В приведенной ниже таблице вы можете ознакомиться с примерами кейсов для специалистов определенных сфер:

Сфера продаж:

Кейс	Цель
Дайте как можно больше решений данной ситуации: клиент требует такую скидку, которую вы не можете предоставить.	Выявление способности к вариативному мышлению, знаний специфики продаж, умения торговаться. Хороший продавец должен предложить не менее 3-х вариантов.
Что важнее при продаже: говорить или слушать?	Проверка знания техники продаж. Кандидат должен рассказать, на каких этапах продажи нужно говорить, а на каких — слушать.
Клиент говорит: «Это дорого». Почему он это говорит? Назовите как можно больше вариантов.	Оценка умения видеть ситуацию под разными углами, понимания специфики бизнеса..

Менеджмент и управление персоналом:

Кейс	Цель
Представьте себе ситуацию: в коллективе, которым вы руководите, есть неформальный лидер, однозначно пытающийся конкурировать с вами за влияние. Ваши действия?	Оценка умения строить отношения в конфликтной ситуации, умения влиять на людей. Выявление агрессивности, склонности к интригам.
Что лучше: идеальный исполнитель со средним потенциалом или «звезда» с большими амбициями и меньшей стабильностью? Кого бы вы взяли на работу?	Выявление способности к анализу, соответствия или несоответствия политике компании, в которую приходит кандидат.
В команде работает человек, который постоянно просит своих коллег о помощи. Что хорошего и что плохого в этой	Проверка на версию мышления, умение правильно выстраивать

ситуации?

обвинительную позицию.

Административный персонал:

Кейс	Цель
Осмотрите эту комнату. Что здесь удачно и что бы вы предложили улучшить с точки зрения офис-менеджмента?	Оценка навыков офис-менеджмента, умения быстро оценить ситуацию, проверка корректности высказываний.
Три телефонных звонка звучат одновременно. Ваши действия?	Оценка навыков работы, умения расставлять приоритеты и способности быстро выходить из подобных ситуаций.
Посетитель пришел на переговоры к одному из руководителей компании на 15 минут раньше назначенного времени. Ваши действия?	Проверка умений приема посетителей, соответствия со сложившейся в компании корпоративной культурой.

Нестандартные вопросы

Помимо кейсов, проверяющих конкретные навыки кандидата, существуют также вопросы, призванные выявить способность соискателя к быстрому поиску путей выхода из нестандартных ситуаций. Сколько весит самолет «Боинг»? Как измерить высоту башни с помощью барометра? Рекрутеры компании Microsoft первыми начали системно использовать такие вопросы на собеседовании, так как им требовались не просто хорошие математики, а люди, не склонные мыслить шаблонно, готовые создавать новые правила, а не идти уже проверенными дорогами. Со временем этот опыт переняли другие зарубежные корпорации, а в самом начале двухтысячных и российские эйчары стали предлагать головоломки соискателям.

Некоторые кандидаты, которым уже довелось отвечать на собеседованиях на нестандартные вопросы, порой пребывают в легком недоумении: на их взгляд, использование подобных методов недопустимо, так как не позволяет в полной мере оценить профессиональные навыки соискателя. Действительно, иногда имеют место ситуации, когда претендента на вполне обычную должность на собеседовании просят отвечать на странные вопросы или разгадывать головоломки. Происходит это, как правило, с рекрутерами, не обладающими достаточными познаниями в сфере подбора персонала. Не разобравшись с методикой и отдавая дань моде, такие специалисты применяют нестандартные вопросы необоснованно. Между тем существуют определенные категории соискателей, для которых использование головоломок на интервью более чем оправданно. Как правило, это претенденты на позиции, связанные с поиском быстрых и эффективных решений в сжатые сроки (маркетологи, специалисты из сферы продаж, логистики, инвестиционной сферы, топ-менеджмент) либо требующие от соискателя умения находить нестандартные подходы к решению обыденных задач (IT-сфера).

Некоторые вопросы не имеют ответа, так как конечной целью рекрутера является не получение конкретного ответа, а проверка способности соискателя быстро и эффективно находить решение проблемы.

Стресс-интервью

Стресс-интервью очень похоже на игру, где один обороняется, а другой нападает. Задача рекрутера — выбить землю из-под ног кандидата, довести его до кипения, заставить нервничать, а задача соискателя — несмотря на все испытания сохранять железное спокойствие и не терять собственного достоинства. Но не стоит забывать, что если в этой игре выиграл соискатель, то выигрывает и рекрутер, так как его задача выполнена — для компании найден подходящий сотрудник.

Проведение стрессового интервью — очень сложная и ответственная задача, которая под силу далеко не всем специалистам по подбору персонала. Эйчар обязан заранее разработать план собеседования, предусмотреть все возможные варианты поведения соискателя и, что самое главное, правильно их интерпретировать. Некоторые специалисты по подбору персонала, обладая недостаточными познаниями в области проведения стресс-интервью, но следуя моде, задают соискателям неприличные вопросы, оскорбляют собеседника. В результате такого собеседования у кандидата остается крайне негативное отношение как к рекрутеру-хаму, так и к компании в целом.

Стрессовое интервью чаще всего проводят с кандидатами на вакансии, связанные с нервной, беспокойной работой. В «группе риска» — руководители и их помощники, менеджеры по продажам и по работе с клиентами, рекламные, страховые агенты, журналисты, офис-менеджеры, специалисты по разбору претензий, продавцы. В этих профессиях умение держать себя в руках и умение здраво рассуждать в критических ситуациях столь же ценно, как и профессиональные навыки и опыт работы.

Если ваша профессия находится в «зоне риска», то к стресс-интервью нужно быть готовым еще до начала собеседования. Рекрутер может вас попросить подождать немного в холле или на ресепшене, аргументируя задержку срочными непредвиденными делами. Сам же он может при этом неспешно прогуливаться с чашкой кофе из кабинета в кабинет. Испытание временем может длиться от нескольких минут до часа и более. Ни в коем случае не показывайте окружающим своих эмоций — эйчар должен видеть, что вас трудно вывести из себя. Также постарайтесь не напоминать рекрутеру о своей персоне — это выдаст вашу нетерпеливость. Займитесь, например, чтением книги или прослушиванием музыки — пусть специалист видит, что вы тоже дорожите своим временем и умеете его рационально использовать.

После того как вас все-таки пригласили в кабинет для интервью, будьте готовы увидеть там не самую благоприятную обстановку для переговоров: в помещении может неприятно пахнуть (например, табаком), не хватать освещения (горит лишь настольная лампа), отсутствовать удобная мебель. Отнеситесь к этому хладнокровно. Не говорите о том, что вам некомфортно, но вежливо попросите изменить условия — открыть окно, включить основное освещение, заменить мебель.

Общаясь с рекрутером, всегда сохраняйте спокойствие и уверенность в себе, при этом не теряя собственного достоинства. Ни в коем случае не позволяйте эмоциям вырваться наружу — любое повышение голоса, ответная грубость или вспышки гнева могут означать проваленное интервью. У специалистов по подбору кадров достаточно способов выбить почву из-под ваших ног. В ходе беседы о ваших профессиональных качествах могут прозвучать провокационные вопросы, например, «Какие ваши действия на

предыдущем месте работы привели к развалу компании?». В данном случае постарайтесь дать обоснованный ответ, который бы опровергал высказывание рекрутера. Не бойтесь делать небольшие паузы для обдумывания слов и фраз — лучше лишние несколько секунд поразмыслить, чем дать быстрый, но абсолютно неприемлемый ответ. Также HR-специалисты могут задать вам личные вопросы. Например, девушку могут спросить, есть ли у нее муж или друг, и не собирается ли она в ближайшее время заводить детей. Такие вопросы могут показаться неэтичными, хотя на самом деле в рабочей обстановке нередко возникают подобные ситуации, когда деловые отношения рискуют перейти в личные. Вы можете ответить честно, а можете обойти этот момент, но при этом вежливо аргументируя свой отказ. Если у вас все в порядке с юмором, то от неудобных для вас вопросов можно отделаться шуткой, главное, чтобы она была уместна в данной ситуации.

Будьте готовы к тому, что рекрутер может постоянно вас перебивать на полуслове, высказывать недоверие к вашим словам («Все это ерунда, чушь», «Ну, это вряд ли в нашей компании пригодится»). В такой ситуации не пытайтесь спорить со специалистом — это приведет лишь к возникновению конфликтной ситуации. Сохраняйте спокойствие и уточните у эйчара, какие именно моменты его не устраивают, и предложите другой вариант.

Существует множество методик проведения стресс-интервью, но в любом случае оно должно заканчиваться на позитивной ноте. Рекрутер обязан вам объяснить, с какой целью задавались провоцирующие вопросы. Если и собеседование завершилось в такой же жесткой форме, как и началось, то это может говорить лишь о некомпетентности HR-специалиста. Как правило, после такого собеседования кандидаты редко принимают приглашение на работу, а стресс-интервью считают просто оскорблением.
