

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СТРУКТУРИРОВАННОГО ИНТЕРВЬЮ ПО КОМПЕТЕНЦИЯМ

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ИНТЕРВЬЮ

1. Определить участников интервью со стороны интервьюеров (непосредственный руководитель, ведущий специалист подразделения и др.). Договоритесь с участниками интервью (при проведении группового/панельного интервью) о роли каждого и очередности.

2. Участники интервью должны ознакомиться с предварительной информацией о кандидате. На этом этапе необходимо детально изучить анкету кандидата, его резюме, то есть все те документы, которые он предоставил. Обратите внимание на пропущенную в анкете информацию и подготовьте соответствующие вопросы.

3. Подготовить помещение. Требования к помещению для проведения интервью:

- помещение не должно быть проходным;
- в помещении должно быть хорошее освещение;
- в помещении должны отсутствовать отвлекающие шумы;
- проветриваемое помещение;
- столы и стулья должны быть удобными.

4. Для проведения интервью необходимо подготовить достаточное количество листов чистой бумаги, ручек, карандашей.

Для интервьюеров – перечни вопросов или руководство по проведению интервью, оценочные формы.

5. Хорошо, если на столах будут лежать буклеты или рекламные материалы о компании.

6. Интервьюерам необходимо в процессе проведения интервью демонстрировать вербальное и невербальное поведение.

Вербальное поведение:

- излагайте свои идеи ясно и четко;
- старайтесь задавать понятные вопросы;
- уточняйте информацию, полученную от кандидата;
- в описании будущей работы будьте лаконичны, не перегружайте кандидата подробной информацией о предстоящей деятельности;
- избегайте терминов и понятий, а также профессионального сленга, которые используются только в нашей компании.

Невербальное поведение:

- используйте принципы «активного слушания»;
- старайтесь больше слушать, чем говорить (80/20);
- поддерживайте кандидата в его желании быть открытым (дружелюбный взгляд, открытая поза);
- не создавайте суеты: не вертите в руках ручку или карандаш, не стучите по столу или стулу, не перебирайте бумаги, лежащие на столе;
- не качайтесь на стуле.

7. В процессе интервью категорически недопустимо отвлекаться на переговоры по телефону или на работу за компьютером.

8. Интервьюеру важно помнить о том, что он представляет компанию. Представление, которое сложится у кандидата после интервью о предлагаемом месте работы, повлияет в дальнейшем на его выбор.

Эффективные навыки проведения интервью:

- Задавайте вопросы, направленные на выявление поведения.
- Делайте подробные записи о проявлении поведения кандидата.
- Внимательно слушайте.
- Ведите интервью ритмично.
- Сохраняйте уважительное отношение к кандидату, не занижайте его самооценку.

Малоинформативные вопросы:

- Множественные: Расскажите о Вашей прошлой работе: опишите типичный рабочий день и почему Вы решили уйти?
- Критикующие: Почему Вы зарабатываете всего 30 000 рублей в месяц?
- Наводящие: Вы же не против ненормированного рабочего дня, не так ли?
- Дискриминационные: И Вы думаете, что сможете работать со всеми этими людьми?

ВСТУПИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

ЦЕЛЬ: установить контакт.

- Приветствие кандидата.
- Объяснение структуры интервью.
- Предупреждение о записях.
- Предложение задавать вопросы в конце встречи.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ ИНТЕРВЬЮ

ЦЕЛЬ: собрать информацию, основанную на фактах, информацию о конкретном опыте кандидата, примерах его реального поведения.

Пример, основанный на фактах:

- Говорит от первого лица в прошедшем времени.
- Говорит уверенно и последовательно.
- Приводимые примеры не противоречат другой известной информации.
- Невербальное поведение (мимика, жесты) соответствует.

Пример, не основанный на фактах:

- Обобщенные описания.
- Необоснованные заявления.
- Заявления о будущем.
- Противоречивое невербальное поведение.

Как распознать ложь и фантазию?

- Не говорит о деталях даже после подсказок.
- Явно непоследователен.
- Описывает «книжные» примеры.
- Противоречие вербального и невербального поведения.
- Необоснованная похвала.

ИНСТРУМЕНТЫ, ПОЗВОЛЯЮЩИЕ СОБРАТЬ ИНФОРМАЦИЮ О КАНДИДАТЕ

Модель STAR



situation СИТУАЦИЯ	Условия, обстоятельства, место, время описываемой ситуации, кто был вовлечен, какова была роль кандидата в описываемой ситуации
target ЦЕЛЬ	В чем состояла проблема, и чего необходимо было добиться (цель). С какими трудностями столкнулся кандидат, какие задачи ему необходимо было решить
action действие	Какие действия предпринял кандидат для достижения поставленной цели. Почему именно такие шаги предпринял кандидат для решения поставленных задач.
result РЕЗУЛЬТАТ	Что было достигнуто, каковы были результаты, что было потом. Могут описываться в количественных и (или) качественных показателях

Типы вопросов:

- Открытые.
- Альтернативные.
- Закрытые.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ ИНТЕРВЬЮ

ЦЕЛЬ: согласование дальнейших действий.

- Предоставить возможность кандидату задать все интересующие его вопросы.
- Отвечая на вопросы, важно быть максимально доброжелательным, независимо от результатов интервью.
- Согласовать дальнейшие действия: «В случае положительного решения, мы Вам позвоним в течение 2 дней».