

## **Проведение интервью (как проходить интервью, типы интервью, типичные вопросы и ловушки интервьюеров)**

### ***Типы интервью***

*Собеседование, или интервью*, как правило, длится не более получаса, но именно за это короткое время работодатель формирует свое мнение о кандидате и принимает решение. Можно с уверенностью утверждать: сколько работодателей - столько и разновидностей интервью. Каждый работодатель, беседуя с претендентом на должность, привносит в него что-то свое. Однако всякое интервью можно отнести к одной из трех категорий: интервью неформальное, интервью типовое или интервью ситуационное. Между этими тремя типами собеседований имеются существенные различия.

*Неформальное интервью.* Это неструктурированное интервью, форма которого заранее не определена. Характер и последовательность диалога либо не планируются вовсе, либо постоянно нарушаются. Работодатель и претендент просто беседуют, обмениваясь вопросами и ответами. Разным претендентам задаются разные вопросы в соответствии с направлением беседы. Подобное интервью чаще практикуется для предварительной оценки претендентов, нежели для сбора информации о них. По результатам подобного интервью бывает сложно провести сравнение между несколькими претендентами, так как каждому из них могут быть заданы совершенно разные вопросы.

*Типовое интервью.* При типовом интервью каждому из претендентов предъявляется один и тот же набор вопросов. Работодатель может начать беседу неформально, с тем, чтобы претендент почувствовал себя свободнее, но затем переходит к методичному и тщательному опросу с целью выяснения всех деталей трудового и образовательного опыта претендента. Ниже приводятся примеры возможных вопросов.

Почему вы выбрали эту специальность?

Почему вы оставили свое последнее место работы?

Что вам больше всего нравилось в вашей работе?

Как вы себя чувствуете, если возникает необходимость выполнить работу к жестко определенному сроку?

*Ситуационные интервью.* Ситуационные интервью практикуются в крупных организациях при отборе претендентов на руководящие должности. Многие из этих организаций имеют специальные центры для проведения отбора. Претендент оказывается в определенной, тщательно спланированной ситуации, и работодатель имеет возможность наблюдать за его поведением.

Одной из разновидностей ситуационного интервью является стрессовое интервью, при котором претендент сталкивается с событиями, обычно вызывающими у человека тревогу и беспокойство. Подобный тип интервью со стороны может показаться забавным, но только не для испытуемого. Так, для начала его могут посадить на стул со сломанной ножкой, с тем, чтобы пронаблюдать за его реакцией, когда он окажется на полу. Претенденту, который мужественно перенес падение и справился со стрессом, могут подать кофе в надтреснутой чашке. Набор происшествий, случающихся при стрессовом интервью, практически неограничен и целиком зависит от фантазии интервьюеров.

Другая разновидность ситуационного интервью получила название интервью "из корзины". Перед каждым претендентом ставится корзина со всевозможными инструкциями, приказами, распоряжениями. За определенное, строго ограниченное

время претенденты должны разобрать ворох документов и, руководствуясь ими, принять какое-то решение. Экспериментаторы, наблюдая за претендентами, отмечают, насколько каждый из них систематичен в своем подходе, обдуманно он действует или наугад, выполняет задание самостоятельно или стремится перепоручить часть своей работы другому. По окончании работы каждый претендент должен объяснить и обосновать свои действия.

*Групповое интервью* - еще одна разновидность ситуационного интервью. Группе из 6-12 претендентов дается задание совместно найти решение конкретной производственной проблемы. Группа располагает лишь исходной информацией по данной проблеме, которая, однако, дополняется и обновляется по мере работы. В момент, когда группа близка к тому, чтобы вынести важное решение, ей предоставляется новая информация, в корне противоречащая принимаемому решению. Экспериментаторы, наблюдая за работой группы, отмечают, кто из претендентов берет на себя функции лидера, и фиксируют реакцию каждого претендента на групповое давление.

### ***Типичные вопросы, задаваемые на собеседовании, и возможные ловушки***

Собираясь на собеседование с работодателем или в кадровое агентство, нужно подготовиться к вопросам, которые Вам зададут. И хотя на собеседовании интервьюер обычно в той или иной мере импровизирует, существует круг вопросов, которые могут быть заданы с большой степенью вероятности. И чем лучше Вы подготовитесь, тем естественнее и убедительнее будет ваше поведение на собеседовании.

Рассмотрим несколько типичных Вопросов, задаваемых интервьюерами.

#### *Расскажите о себе*

Недопустим ответ: "В резюме Все написано". Отвечая, не рассказывайте пространную автобиографию (не уложите в 2-3 минуты). Лучше сказать коротко об образовании, а потом описать опыт работы. Это хорошая Возможность показать свои сильные стороны в профессиональном плане. Если интервьюера заинтересует еще что-то, он имеет Возможность спросить Вас об этом.

#### *Почему Вы готовы рассматривать предложение о новой работе?*

Главное - это не показать себя бедствующим человеком. Если у Вас сейчас есть работа, обязательно скажите о ней что-нибудь хорошее. И после этого назовите какой-то момент (или отдельные моменты), который Вас не устраивает.

#### *Что Вы считаете своими важнейшими достижениями?*

Даже если это не указывается в вопросе, говорить следует о профессиональных достижениях. Некоторых смущает необходимость говорить о своих достижениях, хвалить себя. Не смущайтесь, это вполне обычная для собеседования ситуация. Здесь важно правильно выбрать тон, стараться выглядеть объективным. Более того, если Вас не спросят о достижениях, постарайтесь найти возможность рассказать о них.

#### *Что Вам нравилось на последней работе?*

Для работодателя важна не только квалификация человека и его способность выполнить требуемую работу. Не меньшее значение имеют желание делать именно эту работу (мотивация) и личностные качества, определяющие способность человека сработаться с руководителем и вписаться в коллектив. Ваш ответ на вопрос "Что нравилось (нравится) ..." может дать умелому интервьюеру информацию для оценки Вас как кандидата сразу по нескольким направлениям.

Во-первых, в ответе нужно показать, что Вам нравится дело, которым Вы занимаетесь. Во-вторых, желательно сказать, что-то хорошее о компании, в которой Вы работали (работаете). В-третьих, желательно обозначить свою способность устанавливать добрые отношения с людьми и заинтересованность в таких отношениях.

Все это нужно сформулировать кратко (обычно интервьюерам не нравятся пространные ответы-рассуждения). Подводный камень заключается в том, что Вы должны быть готовы к провокационному вопросу интервьюера: "Если все так хорошо, то почему же Вы ушли (готовы уйти)?" Это как раз тот случай, когда хороший ответ должен готовиться и репетироваться еще до прихода на собеседование.

*Что Вам не нравится в Вашей работе?*

Ответ на этот вопрос должен хорошо соотноситься с Вашим ответом на вопрос о причинах готовности поменять работу. Объяснения, по сути, должны быть одни и те же. Из того, что Вам не нравится, должны вытекать причины перемены работы.

Для некоторых соискателей такой вопрос может оказаться ловушкой. Особенно, если интервьюер сумел расположить кандидата к себе, создать непринужденную и доверительную атмосферу общения.

Критикуя компанию, в которой Вы работали или работаете, нужно быть крайне осторожным и деликатным. Если кандидат плохо отзывается о прежних работодателях и установленных ими порядках, потенциальному работодателю это почти всегда очень не нравится. Ведь через какое-то время Вы и о нем можете сказать что-то подобное, если он Вас возьмет на работу. Поэтому он, скорее всего, постарается Вас не взять.

Другой встречающейся ошибкой является уход от ответа на такой вопрос. С глубокомысленным видом кандидат дает понять, что ему есть что сказать, но он не хотел бы этого делать. Во-первых, интервьюер почти наверняка решит, что у Вас в голове что-то плохое про компанию (последствия описаны выше). И, во-вторых, необоснованный отказ кандидата отвечать на вопросы почти всегда работает против него. А разумная открытость в общении, но не переходящая в детскую наивность, обычно воспринимается как плюс.

*Были ли у Вас какие-то ошибки в работе?*

По Вашему ответу и приведенным примерам интервьюер может судить о Вашей способности к критической самооценке, открытости в общении, способности извлекать опыт из неудач.

*Советы:*

Уклоняться от ответа на подобный вопрос нельзя. Людей, которые не ошибаются, нет и быть не может.

Вовсе не обязательно говорить о своих самых серьезных ошибках. Но два-три примера следует обязательно иметь наготове, когда Вы идете на собеседование. Выбирая примеры, отдавайте предпочтение тем ситуациям, которые хотя и возникли по Вашей вине, но были разрешены вашими собственными усилиями и без ущерба (или без существенного ущерба) для компании.

*Сколько Вы сейчас получаете?*

Не отвергайте этот вопрос и не называйте конкретную цифру. Лучше ответить на этот вопрос, назвав цифру неопределенно: "В пределах ...", но не меньше той суммы, на которую Вы рассчитываете.

*Сколько Вы хотели бы сейчас зарабатывать?*

На начальной стадии собеседования лучше уйти от этого вопроса, поинтересовавшись самой работой и обязанностями. Цифру, с которой можно вести переговоры, Вы должны определить заранее. Для этого просмотрите печатные издания, информацию кадровых агентств и служб занятости и определите среднее значение заработной платы специалистов Вашего уровня. Вы останетесь в выигрыше, если размер заработной платы первым назовет работодатель.

*Какие у Вас есть вопросы?*

Нужно иметь в запасе хорошие вопросы. Нельзя, как это делают некоторые, сказать: "Спасибо, мне все ясно". Хорошие вопросы - это вопросы о задачах, которые нужно решить, о том, как сейчас ведется дело, какие, например, есть технические информационные и прочие ресурсы для успешного выполнения работы. Вопросы продолжительности рабочего дня, оплаты, льгот и т.п. нужно стараться не обсуждать до тех пор, пока Вам в явном или неявном виде не сделают предложение о работе.

Если Вам удастся в Ваших вопросах продемонстрировать глубокое понимание проблем отрасли, к которой относится фирма, Вы останетесь в выигрыше.

Разумеется, это не все часто задаваемые вопросы.

Случается, что интервьюеры задают вопросы на деликатные темы, например:

о Ваших политических взглядах;

о семейных неурядицах;

о планах относительно рождения детей;

о проблемах со здоровьем;

о затруднительном финансовом положении и т.д.

Услышав такой вопрос, ни в коем случае не пугайтесь! Не уходите от ответа, ответьте кратко, не вдаваясь в подробности, продемонстрируйте свою интеллигентность и выдержанность.

Кроме того, Вы должны быть готовы к разнообразным чисто профессиональным вопросам.

***Несколько рекомендаций, как обойти ловушки интервьюера на собеседовании.***

*Неконкретный вопрос*

Отвечая на любой вопрос, нужно преследовать две основные цели. Во-первых, дать интервьюеру ту информацию, которая его действительно интересует. Во-вторых, нужно стремиться дать о себе те сведения, которые помогают лучше "продать" себя. И не давать что-то обратное или лишнее. Неконкретные вопросы на собеседованиях весьма обычны. Причем опытный интервьюер задает их часто весьма сознательно, чтобы посмотреть, как соискатель выйдет из положения. Или чтобы выудить из него какую-то информацию, о которой он, может быть, и не хотел бы говорить.

Столкнувшись с таким вопросом, лучше всего попытаться его конкретизировать. Например: "Если Вы не возражаете, я расскажу о..." И сделайте паузу. Если интервьюер промолчит, говорите о том, что назвали. А иногда интервьюер в ответ на Ваши слова уточняет и конкретизирует вопрос. В любом случае эффект достигнут. Тех же целей достигает классический вопрос на понимание: "Правильно ли я понял, что ...." Только в этом случае вопрос на понимание заканчивается конкретизацией: "...что для Вас может представлять интерес информация о ...".

### *Пауза*

Пауза - это очень сильное оружие в любой деловой беседе, в том числе и в собеседовании при поступлении на работу. Нужно уметь держать паузы.

Например, Вам задан вопрос. Вы на него ответили и ждете следующего вопроса. А интервьюер смотрит на Вас и как бы ждет продолжения. Некоторые соискатели не выдерживают этой стрессовой ситуации и начинают продолжать уже законченный рассказ. Как правило, ничего хорошего для соискателя это продолжение не дает. Гораздо правильнее, ответив на вопрос, спокойно, доброжелательно и выжидающе смотреть на интервьюера и ждать его следующего хода. То есть испытывать паузой самого интервьюера.

### *Активное слушание*

В эту ловушку особенно часто попадают соискатели, которые любят поговорить. Задав вопрос, интервьюер применяет приемы активного слушания, то есть демонстрирует свою большую заинтересованность в рассказе соискателя. Смотрит на соискателя внимательно и подбадривающе, кивает, говорит "Да, да..." или "Очень интересно...", что-то записывает и т.д.

Бывают случаи, когда соискатели говорят без перерыва 8-10 минут, интервьюер вынужден прервать. Это уже почти приговор. Причем часто в таких случаях соискатель затрудняется правильно сформулировать вопрос, который ему был задан. И извиняется за то, что увлекся. Но серьезная ошибка уже замечена и записана в пассив соискателю.

Как быть? Старайтесь ответ даже на самый сложный вопрос уложить в одну-две минуты. Можно, например, дать в своем ответе ключевые моменты и сказать о Вашей готовности ответить подробнее, если требуется.

### *Побуждение к откровенности*

Искусный интервьюер может демонстрировать свое весьма дружелюбное отношение к Вам и побуждать к откровенности. Это тоже одна из ловушек. Примером может служить случай, когда сильный кандидат, уже почти получивший предложение, в доверительной и дружелюбной беседе с интервьюером сказал о своем желании "свалить из этой страны, как появится возможность". Работы он не получил. Следите за собой, держитесь приветливо, но старайтесь не говорить лишнего. Даже если интервьюер вызывает у Вас большую симпатию.

### *Непонимание*

Вы поняли вопрос и, как Вам кажется, хорошо на него ответили. А интервьюер говорит, что не понял. Вы еще раз отвечаете, а он опять говорит, что не понял. На самом деле он может таким приемом испытывать Вас на стрессоустойчивость. И действительно, 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, вытащив из него уточнения, терпеливо объяснять еще раз.

### *Чистой воды провокация*

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 (смотри выше). Особенно хорошо, если в этот момент Вы своим лицом,

позой и движением (вернее отсутствием оных) демонстрируете доброжелательность и уверенность в себе.

*Дублирующие вопросы*

Интервьюер задает вопрос, на который Вы уже дали ответ. Например, называя причины перемены работы, Вы уже фактически сказали о том, что Вам не нравится. Но вместо того, чтобы повторить уже сказанное, кандидат говорит, что он уже ответил на этот вопрос, или вымучивает из себя что-то дополнительное. Вывод простой: если Вам задают вопрос, в ответе на который Вы должны повторить что-то ранее уже сказанное вами, не смущайтесь и повторяйте. Коротко и спокойно.