

Стрессовое собеседование

Стрессовое (или провокативное) интервью - один из способов ведения собеседования с кандидатом на работу. Это интервью, построенное на серии оскорбительных вопросов. Не каждая позиция подразумевает обязательное прохождение стрессового интервью, но, тем не менее, подобные собеседования практикуются довольно часто.

Стрессовый метод интервьюирования кандидатов обычно применяется в тех случаях, когда будущая работа связана с высокой долей личной ответственности за итоговые результаты или это клиентоориентированная профессия. Большинство стрессовых собеседований направлено на выявление поведения человека, сталкивающегося с нестандартными ситуациями в общении, проверку скорости реакции, творческих навыков, степени воспитанности, терпения. Потенциальные "жертвы" стрессинтервью – это кандидаты, претендующие на позиции, связанные с работой с людьми : менеджеры по работе с клиентами, менеджеры по персоналу, продавцы-консультанты, операторы call-центров, секретари на ресепшн.

Собеседование само по себе стресс, не говоря уже о случаях, когда интервьюер нарочно пытается вывести человека из себя. При этом российские специалисты понимают стрессовое интервью более широко, чем западные: это ролевые игры (когда моделируется гипотетическая конфликтная ситуация и предлагается найти выход из нее), и провоцирующие вопросы, и всевозможные проверочные ситуации. Создать дискомфортную атмосферу на интервью можно разными способами.

1. Испытание ожиданием

Соискатель приходит в назначенное время, но собеседование не начинается. Приходится долго топтаться у двери, порой в пустом коридоре, где негде даже присесть. Рекрутер фланирует с чашкой кофе из кабинета в кабинет, бросая на ходу: «Еще минутку».

Вариант для рядового сотрудника — терпеливо ждать. К ожиданию можно подготовиться: захватить из дома ноутбук или застись журналом или книгой и, демонстрируя спокойствие, заниматься своими делами. Таким образом вы продемонстрируете не только самообладание, но еще и способность к постоянному самообразованию. Будущему руководителю стоит проявить инициативу — выяснить, почему встреча не состоялась в назначенное время. Можно спокойно сообщить, что времени на ожидание больше нет, вежливо попрощаться с секретарем и уйти. В большинстве

случаев не успеет он дойти до своей машины, как ему перезвонят с предложением перенести собеседование.

2. Тесты, анкетирование

На их заполнение может уйти не один час. При этом проверяются терпеливость, лояльность к компании (значит, ей зачем-то это нужно) и отношение к рутинной работе.

Если оставляют в пустом коридоре без мебели и предлагают заполнить анкету, не делайте этого «на коленке». Обязательно поинтересуйтесь, где вы могли бы присесть. Будьте готовы к тому, что заполненную анкету вас могут попросить переписать, и не один раз, сославшись, например, на неразборчивость почерка.

3. Испытание грубостью

- Рекрутер грубо перебивает вас, перескакивает с темы на тему, не давая возможности высказаться, и еще упрекает: «Вижу, что вам нечего сказать». Не перебивайте, не раздражайтесь и не оправдывайтесь. Внимательно следите за ходом беседы, запоминайте вопросы, на которые у вас якобы нет ответа. Дождитесь окончания монолога и выскажите свое мнение.

- Отрицательно комментирует ваши слова, действия: «Все это ерунда, чушь», «Ну, это вряд ли в нашей компании пригодится», «Ваша презентация показалась мне очень слабой и неинтересной». Попытка поспорить с рекрутером в данном случае равна провалу. Сделайте паузу, сосчитайте до десяти. Будьте спокойны: «Пожалуйста, уточните моменты в моем рассказе, которые показались вам слабыми. Если это действительно так, я учту замечания на будущее».

- Рекрутер ставит вопросы в некорректной форме. Например: «Какие ваши действия на предыдущем месте работы привели к развалу компании?» Негативная реакция даст повод обвинить вас не только в болезненном отношении к критике, но и в желании утаить факты из своего предыдущего опыта. Пошутите: «Фирма перестала нормально работать после того, как я ушел из нее». Или скажите, что компания процветает, а в этом есть и ваша заслуга (но только если это правда).

- Спрашивает: «Зачем вы вообще сюда пришли?» Реагируйте так, будто услышали вопрос «Расскажите о своих сильных качествах, которые могут быть полезны нашей компании». Поведайте о том, что вы могли бы сделать для компании, если бы стали ее сотрудником.

- Резко переходит на ты. Если позиция, на которую вы претендуете, — линейная, например, продавец или офис-менеджер, — можно допустить, но самому лучше не принимать панибратский тон. Ориентируйтесь по ситуации. Но если должность топовая и тон беседы вовсе не дружеский, стоит вежливо поинтересоваться, на каком основании рекрутер позволяет себе «тыкать».

4. Личные вопросы

Самый простой способ выбить у человека почву из-под ног. Вопросы могут быть самые неожиданные и вызывающие. Например, есть ли у вас любовница? Не беременны ли вы сейчас? Девушек старше 25 лет любят пытаться вопросом «Почему вы до сих пор не замужем?».

Помните о чувстве собственного достоинства. Можете в вежливой форме отказаться отвечать на такие вопросы, пояснив, что интимные нюансы личной жизни не имеют никакого отношения к профессиональной деятельности. Если затрудняетесь с ответом, скажите рекрутеру о том, что вы чувствуете («Ваш вопрос вызвал у меня удивление»). Вы выиграете время, да и беседа может перейти в другое русло.

Не замыкайтесь, помните о том, что интервью — это игра, из которой можно в любой момент выйти. Включите чувство юмора и расскажите анекдот в тему, задайте встречный вопрос. Пофантазируйте вместе. Задача рекрутера — проверить вашу реакцию, а вовсе не выведать подробности частной жизни. Если вы держите себя в руках, то сможете найти достойный ответ на любой, даже самый нетактичный вопрос.

5. Некомфортные условия

Яркая лампа в лицо, прокуренная комната, неудобный, а то и сломанный стул, «случайно» пролитая на одежду вода — все эти эксперименты позволяют выявить ваше терпение, находчивость, самооценку и самоуважение.

Если вас поставили в условия, которые трудно переносить, — скажите об этом и попросите изменить их: убрать лампу, заменить стул. Хотя иногда созданная на собеседовании обстановка вполне соответствует рабочей действительности. Например, шеф привык курить сигары и работать придется в прокуренном кабинете.

Если вы свалились со сломанного стула, — не конфузьтесь, держитесь невозмутимо. Можете пошутить: «Кто не падает, тот не поднимается».

6. «Друг» и «враг»

Метод контраста, когда два рекрутера беседуют с вами в совершенно противоположных стилях: один доброжелателен, другой агрессивен. Вопросы «друга» предсказуемы и понятны, а «враг» вводит в затруднение, перебивает, старается спровоцировать конфликт.

Главное, не пугайтесь — рекрутеры чувствуют страх. Не позволяйте сбить себя с толку, спокойно отвечайте на вопросы. Неприятные намеки пропускайте мимо ушей. Ваша задача — сосредоточиться на содержании вопроса, а не на форме, в которой он задан. Если смысл непонятен, не стесняйтесь, попросите пояснить.

Бывает, что не два, а сразу несколько интервьюеров одновременно опрашивают в очень быстром темпе, практически не давая времени обдумать ответ. Это проверка на скорость реакции. Иногда задают один и тот же вопрос много раз, слегка его изменяя. Или придираются чуть ли не к каждой фразе: «Вы упомянули, что занимались розничными продажами — поподробнее, пожалуйста».

Важно не запутаться в собственном рассказе и уж точно избегать лжи, в которой вас хотят уличить.

7. На что готовы ради работы?

«Чем вы готовы пожертвовать ради получения этого места?» – спросил директор на собеседовании одну из соискательниц. (Она рассказала об этом случае в «Причудах трудоустройства».) А затем попросил девушку подстричь ее длинные красивые ногти.

Чтобы узнать, на что вы готовы ради работы, рекрутер может предложить все что угодно. Например — перекрасить волосы («Вы нам подходите, единственная проблема — директор любит блондинок») или даже сделать пластическую операцию («Компания оплатит все расходы»).

Как реагировать на подобные просьбы? Вспомните библейскую притчу о том, что Бог велел Аврааму повести своего сына Исаака на заклание, чтобы испытать его любовь к себе. Ему оказалось достаточно согласия Авраама пожертвовать сыном. Вряд ли и работодатель действительно хочет получить ваши ногти. Все, что ему нужно, — узнать, способны ли вы дипломатично отказать в ответ на непомерные требования.

Можно согласиться, но тогда покажете себя мягким, податливым человеком. А можно отшутиться или деликатно сказать нет. Допустим, так: «Волосы я вряд ли смогу перекрасить, а вот задерживаться на работе, если нужно, готов».

А когда предложение вполне безобидное, например, спеть или станцевать, то почему бы и нет? Если умеете, то действительно спойте — покажете себя творческим незакомплексованным человеком. Если не умеете — попробуйте отвертеться. Скажите, что привыкли все делать хорошо, хотели бы выучить достойную песню и исполнить на следующем собеседовании.

8. стакан воды в лицо

Подобные способы проверки соискателей, конечно, являются крайностью, но надо быть готовым и к ним. Ответить необходимо, иначе произведете впечатление Акакия Акакиевича — человека безвольного, не способного дать отпор. Так считают сами рекрутеры.

Офисные служащие, которых опросила Работа.ру, склоняются к разным вариантам «мести».

Для одних естественная реакция — ударить наглого рекрутера, особенно если они не знали, что собеседование стрессовое и провокационные действия запланированы. Другие предпочтут сдержать первый порыв и «бить с оттяжкой», не кулаком, а словом — обратиться к руководству компании или в милицию. Третьи постараются увернуться и избежать конфликта, ограничившись фразой «Я думаю, разговор на этом окончен». Четвертых просим предложить свой вариант ответа на такое безобразие — ниже в комментаторской.

Необходимость и эффективность применения методов стрессового интервьюирования соискателей представляется достаточно спорной практикой и горячо обсуждаемым вопросом в среде рекрутеров. Задавая провокационные, балансирующие на грани нравственных норм вопросы, работодатель обращает внимание не столько на то, что вы говорите, сколько на то, как вы реагируете на происходящее и каким образом ориентируетесь в некомфортных для вас условиях. Однако если поведение интервьюера является, с вашей точки зрения, недопустимым, вы имеете полное право сказать своему оппоненту, что такие принципы построения беседы противоречат вашим убеждениям, и вы не желаете продолжать общение в подобной атмосфере.

Использовать подобный метод на практике, если это действительно необходимо, может только профессионал, поскольку любая ошибка интервьюера грозит обернуться потерей квалифицированного специалиста для компании. Тем более, что информация о жестком стиле собеседований распространяется на рынке очень быстро.

Как правило, рекрутеры проводят специальные мероприятия по выводу человека из состояния стресса, заканчивают разговор на позитивной ноте и разъясняют соискателю, почему вынуждены были подвергнуть его тяжелому испытанию. Для этого используют различные способы:

- рассказ о вакансии, в ходе которого понятно, почему выбран такой формат собеседования;
- переход на нейтральные темы, при которых кандидат покажет себя с выгодной стороны