

## Ситуационное собеседование

Ситуационное собеседование (или CASE-интервью) все чаще практикуется в современных организациях при отборе претендентов на различные должности. Суть его заключается в построении определенных ситуаций и предложений интервьюируемому описать модель своего поведения или решения конкретной ситуации. Особенно эффективен метод ситуационного интервью при подборе менеджеров по продажам и руководителей отделов продаж.

Кандидат в ситуации интервью, безусловно, старается давать социально-желательные ответы, т. е. показывает, какое поведение он считает социально правильным. Здесь можно оценить, насколько данные представления соответствуют ценностям организации, той работе, которую будет выполнять кандидат.

Реже всего ситуационное интервью проводят для:

- **молодых специалистов — при отсутствии опыта трудно представить смоделированную эйчаром рабочую ситуацию;**
- **ищущих работу в компании, где практикуют массовые наборы сотрудников.**

**Чаще всего ситуационное интервью проводят в случае, если:**

- **в ходе работы требуются не только профессиональные компетенции, но и навыки общения с людьми (это позиции в сфере консалтинга, бизнес-анализа и маркетинга);**
- **вы ищете работу в компании с сильной корпоративной культурой;**
- **вы — руководящий работник.**

Принцип построения CASE заключается в том, что строится ситуация, которая позволяет проверить именно то, что интересует работодателя. Условно CASE можно разделить на три большие группы:

- проверяющие навыки;
- проверяющие ценности и взгляды;
- проверяющие модели поведения и индивидуально-личностные качества.

Пример: «Посетитель пришел на переговоры к руководителю на 15 минут раньше назначенного времени. Ваши действия? Обоснуйте их.»

На что направлен: «Умение осуществить прием посетителя, доброжелательность, тип корпоративной культуры, к которой привык кандидат».

Правильный ответ: «Уточнить у руководителя, может ли он принять посетителя. Если нет, предложить подождать в удобном месте, чай, кофе».

Еще одним видом CASE выступают задания, в которых требуется найти выход из заданных проблемных ситуаций. Они нацелены на выявление стрессоустойчивости, креативности, причем имеет смысл постоянно торопить кандидата, говорить «еще...», «дальше...»:

*Вы прилетели в незнакомый город на важную встречу. Выходите из самолета, встреча через час в центре города. Вдруг Вы обнаруживаете, что у Вас нет ни денег, ни документов. Ваши действия?* - Этот CASE хорошо выявляет путь к цели: будет человек стремиться к цели — встрече с клиентом — или же будет пытаться каким-то образом от ее достижения отказаться или переложить ответственность на других. При интерпретации этого CASE имеет смысл обратить внимание на следующие моменты:

- скорость реакции/переключение на следующий шаг;
- методы решения задачи: самостоятельно, просьба о помощи на личном уровне, деловая просьба, что-то другое.

В этот момент человек, как правило, показывает предпочтительную для себя модель взаимодействия в сложной ситуации, нередко проявляется конфликтность, агрессивность (потребую, буду скандалить), а также склонность к переадресации ответственности (позвоню и объясню ситуацию, скажу, что ничего не могу поделать).

Одним из преимуществ ситуационных вопросов является то, что самих ситуаций может быть бесконечное множество и всегда можно подстроить кейс под ситуацию, сделать новый «стимульный материал».

Несколько советов соискателю, которые могут помочь при подготовке к ситуационному собеседованию:

- **Во-первых, расслабьтесь.** Вполне очевидно, что легче сказать, чем сделать, но состояние сосредоточенности и спокойствия является неременной составляющей успеха. Помните, мы бы не проводили собеседование, если бы не чувствовали, к каким последствиям оно приводит, поэтому мы хотим, чтобы собеседование прошло успешно.
- **В самом начале убедитесь, что вы понимаете вопросы, на которые вам предстоит ответить в рамках упражнения.** Например, если речь

идет о размере рынка, то вопрос имеет отношение к размеру в долларах или в количестве людей? В этом году или в прошлом?

- **Выполните структурный анализ проблемы и расскажите об этой структуре. Продемонстрируйте экзаменатору, что вы думаете и почему. Мы не умеем читать мысли, поэтому мы можем оценить вас, если вы расскажете нам о своих мыслях и рассуждениях. Это означает, что вам необходимо сформулировать свои предположения, рассказать о своих уравнениях и аргументировать свои рекомендации.**
- **Изучение моделей может оказаться полезным при структурировании рассуждений, однако используйте их только в подходящих случаях. Обязательно разберитесь в типах проблем, которые могут быть решены с помощью конкретной модели.**
- **Будьте готовы к количественному анализу. Освежите свои способности выполнять арифметические действия в уме (хотя мы обычно предоставляем калькулятор), а в ходе изучения ситуации по возможности выбирайте простые числа. Получив ответ, обязательно спросите себя, считаете ли вы его верным.**
- **Делайте выводы. Предоставьте ответы на все части вопроса, используя при этом предоставленные нами данные и свои собственные суждения и опыт.**
- **Возвратитесь обратно в исходную точку, поскольку мы считаем, что расслабиться легче, когда у вас была возможность в этом потренироваться. Прохождение ситуационного собеседования — это искусство, и со временем вы сможете улучшить некоторые моменты**