

مهارت‌های مصاحبه



سؤال کردن

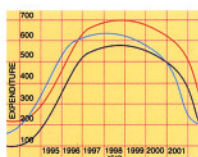
گوش کردن



سازمان‌دهی

تصمیم‌گیری

فهرست کوتاه



استراتژی‌ها

آماده شدن

طرز نشستن



ارزیابی

تجربه

پاسخ دادن



فهرست مطالب

۵ مقدمه

آماده شدن برای مصاحبه

۶ مشخص کردن اهداف

۱۰ تعیین الزامات شغل

۱۲ تصمیم‌گیری درباره نحوه استخدام

۱۶ ایجاد یک سیستم پردازش

۱۸ ارزیابی رزومه متقاضیان

۲۰ بررسی درخواست‌های استخدام

۲۲ انتخاب مصاحبه‌شوندگان

۲۴ تعیین زمان مصاحبه

هیندل، تیم Hindle, Tim

مهارت‌های مصاحبه / نویسنده تیم هیندل؛ ترجمه امیر

توفیقی، فتح اله نجفی - تهران: سارگل، ۱۳۸۵.

۷۲ ص: مصور، نمودار - (مدیران برجسته)

ISBN 964-5890-48-9

فهرست‌نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

عنوان اصلی: Interviewing Skills

۱. کارمندان - گزینش. ۲. مصاحبه استخدامی. الف. توفیقی،

امیر، ۱۳۵۸ - ب. نجفی، فتح اله، ۱۳۴۳ - ج. عنوان.

۶۵۸/۳۱۱۲۴ HF ۵۵۴۹/۵ الف ۲۵

۱۳۸۵

کتابخانه ملی ایران ۸۴-۴۱۳۳۹ م

نام کتاب: مهارت‌های مصاحبه

نویسنده: تیم هیندل

مترجمان: دکتر فتح اله نجفی، امیر توفیقی

ویراستار: سمیه شریعتی راد

ناشر: انتشارات سارگل

صفحه آرایی: سارگل

نوبت چاپ: اول - ۱۳۸۵

شمارگان: ۴۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۶۴-۵۸۹۰-۴۸-۹

قیمت: ۲۸۰۰۰ ریال



انتشارات سارگل

دفتر مرکزی: ۸۸۹۸۳۳۲۴-۶، ۸۸۹۵۴۰۴۱

دفتر روابط عمومی و فروش: ۸۸۹۸۳۴۱۱-۳

www.sargolpub.com

تحلیل مصاحبه

- ۵۴ ثبت برداشتها
- ۵۶ تهیه فهرست کوتاه
- ۵۸ دعوت به مصاحبه‌های بعدی
- ۶۰ تطبیق کاندیداها با شغل
- ۶۲ ارائه پیشنهاد نهایی
- ۶۴ شیوه برخورد با متقاضیان ناموفق
- ۶۶ مهارت‌های خود را ارزیابی کنید

۲۶ تعیین مکان مصاحبه

۲۸ انتخاب استراتژی

۳۰ تهیه سوالات

۳۲ پرورش مهارت‌های شنیداری

۳۴ آماده کردن خود

اداره کردن مصاحبه

۳۶ آغاز کردن مصاحبه

۳۸ ارزیابی متقاضی

۴۲ کنترل مصاحبه

۴۴ درک تن گفتار

۴۸ استفاده از آزمون

۵۲ ختم جلسه مصاحبه



ارزیابی رزومه متقاضیان

گرچه معمولاً افراد هنگام تدوین سوابق شغلی خود با صداقت عمل می‌کنند ولی ممکن است وسوسه شوند تا نکات منفی را از کارنامه خود حذف یا در بیان موفقیت‌هایشان مبالغه کنند. رزومه آنها را به دقت بررسی و تجزیه و تحلیل کنید تا بتوانید مصاحبه‌شوندگان مناسب را انتخاب کنید. از قبل سؤالاتی را آماده کنید.

۲۰ نکات جالب توجه در رزومه را مشخص، و بعداً در مورد آنها صحبت کنید.

بررسی ساختار

با تجزیه و تحلیل ساختار رزومه می‌توانید بینش خوبی نسبت به توانایی فرد مورد نظر در سازمان‌دهی و انتقال اثربخش اطلاعات به دست آورید. رزومه باید دارای ساختار معین، و خلاصه (حداکثر در دو صفحه) باشد. معمولاً سوابق تحصیلی و شغلی متقاضی باید به ترتیب از آخرین تا اولین مدرک یا شغل ذکر شده باشند تا وضعیت فعلی وی مورد تأکید بیشتر قرار گیرد. معمولاً مهارت‌های مرتبط با شغل مورد نظر باید به شکلی مشخص و برجسته ذکر شوند. گرچه روش‌های متعددی برای ارائه رزومه وجود دارد، اما فراموش نکنید که مهم‌ترین عامل در تعیین اثربخشی آن، ارائه منطقی و قابل درک اطلاعات است.

۲۱ همیشه فرض را بر این بگذارید که همه رزومه‌ها به شکلی ماهرانه تهیه می‌شوند.

۲۲ کلیه مغایرت‌ها و تناقضات موجود در اطلاعات ارائه شده را مشخص کنید.

۲۳ از خود سؤال کنید که آیا شیوه نگارش و نحوه ارائه رزومه اثر مثبتی از متقاضی در ذهن‌تان ایجاد می‌کند یا خیر.



خواندن اطلاعات

پس از بررسی ساختار کلی و شیوه ارائه رزومه به ارزیابی اطلاعات مندرج در آن بپردازید. ببینید آیا مدارک تحصیلی و تجربیات کاری متقاضی با شرایط و الزامات شغل مورد نظر همخوانی دارند یا خیر. آیا این متقاضی مهارت‌های مفید دیگری هم دارد؟ آیا رزومه وی حاوی اطلاعاتی هست که بیانگر تصویری از شخصیت وی باشد؟ آیا می‌توانید سرعت و جهت پیشرفت شغلی او را مشخص کنید؟

خلأها و تناقضات در رزومه

خلأهای زمانی و تناقضات موجود در اطلاعات ارائه شده ممکن است سهوی بوده باشند، اما این احتمال هم وجود دارد که متقاضی خواسته باشد بخشی از اطلاعات را مخدوش یا پنهان کند. به همین دلیل حتماً باید توالی زمانی موفقیت‌های تحصیلی و شغلی آنها را به دقت بررسی، و از روال منطقی آن اطمینان حاصل کنید. ببینید آیا دوره زمانی خاصی وجود دارد که در شرح سوابق به آن اشاره نشده است؟ به عنوان مثال، آیا بین زمان به پایان رسیدن یک شغل و شروع یک شغل دیگر فاصله‌ای وجود دارند؟ آیا اطلاعات دیگری در شرح سوابق شغلی وجود دارند که مربوط به این دوره شوند؟ آیا دوره‌های زمانی مربوط به اشتغال با دوره‌های زمانی مربوط به تحصیل تداخل دارند؟ به متقاضی فرصت بدهید تا توضیحات خود را در این زمینه ارائه کند. در عین حال فهرستی از سؤالات مختلف تهیه کنید تا تناقضات و مغایرت‌ها روشن شوند.

چک لیست

۱. خلأهای زمانی موجود در سوابق شغلی متقاضیان را مشخص کنید.
۲. در صورت لزوم، در خصوص صحت و سقم مدارک ارائه شده از مؤسسات مربوطه استعلام بگیرید.
۳. میانگین زمان صرف شده در هر شغل را محاسبه کنید.
۴. ببینید آیا حرکت متقاضی در مسیر شغلی‌اش از یک روال منطقی برخوردار است یا خیر.
۵. شیوه ارائه رزومه را به دقت بررسی کنید. آیا نحوه ارائه نشان‌دهنده نظم و انضباط متقاضی است؟

متقاضی در حال حاضر مشغول به کار است

تجربه کار با مشتریان رده بالا را دارد

می ۱۹۹۷- تا به حال

شرکت ای اند بی دیزاین. کار پیمان کاری با دو مشتری بزرگ در صنعت نفت. مسئول بودجه و روابط مشتری.

تاریخ‌های استخدام همراه با ماه ذکر شده‌اند

ژوئن ۱۹۹۱- فوریه ۱۹۹۷

شرکت فرست گرافیکس. دستیار مدیر تولید و مسئول یک تیم شش نفره که بر روی نشریات شرکت (شامل طراحی بروشور و مطالب تبلیغاتی) کار می‌کرد. آشنایی با کار فشرده.

ذکر عنوان و سمت شغلی مصاحبه‌کننده را در ارزیابی تجربیات متقاضی کمک می‌کند

شرح وظایف مشاغل قبلی مهارت‌های کسب شده را مشخص می‌کند

▲ ارزیابی تجارب

هنگام بررسی سوابق ابتدا قسمت مربوط به تاریخچه مشاغل گذشته متقاضی را بررسی و مشخص کنید که آیا متقاضی در فهرست کوتاه مصاحبه قرار می‌گیرد یا خیر.

پرورش مهارت‌های شنیداری

۴۵ شما دو گوش و یک دهان دارید؛ بنابراین گوش کردن باید دو برابر صحبت کردن باشد.

گوش کردن دقیق و داشتن تمرکز از جمله مهارت‌های مهم و ضروری برای یک مصاحبه کننده هستند. گوش کردن دقیق باعث می شود که مصاحبه شونده تمایل بیشتری به صحبت کردن پیدا کند. توجه خود را به موضوع مصاحبه و صحبت‌های طرف مقابل معطوف کنید و مراقب تن گفتار خود باشید.

تحلیل مهارت‌های فردی

اکثر افراد طنین صدای خود را دوست دارند و در عین حال معتقدند شنونده‌های خوبی هستند. با انجام یک آزمایش ساده می توانید به میزان مهارت خود در گوش کردن پی ببرید. گفت و گوی خود با یکی از همکاران را ضبط کنید. سپس با دقت به آن گوش دهید. چه کسی بیشتر صحبت می کند؟ چه کسی سریع تر صحبت می کند؟ آیا به موضوعاتی که برای همکاران مهم است توجه دارید یا صرفاً ادامه صحبت های خود را پی می گیرید؟ با تجزیه و تحلیل این گفت و گوی ضبط شده می توانید به نقاط قوت و ضعف خود در گوش کردن پی ببرید.

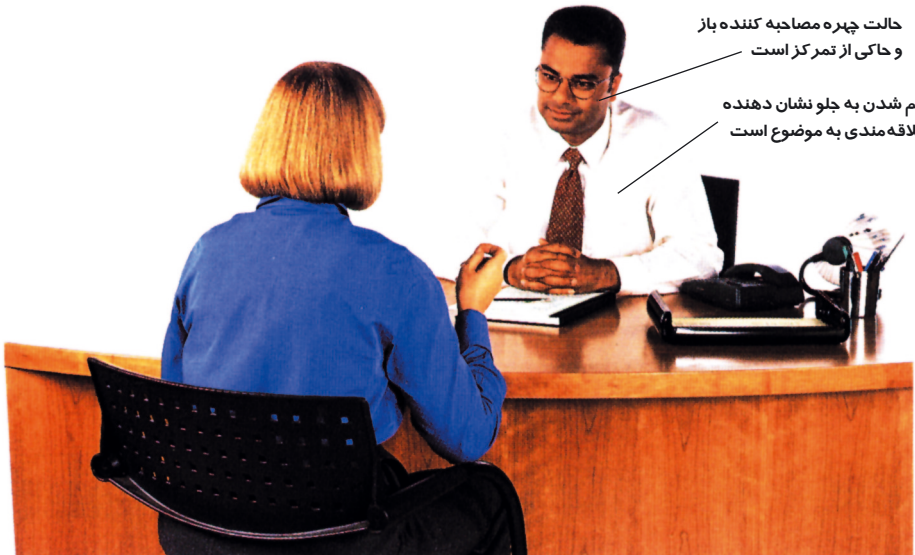
۴۶ صحبت‌های کاندیدار را جمع بندی و خلاصه کنید تا متوجه شود که به حرف هایش گوش کرده اید.

▼ تمرین تن گفتار

با تمرین بر روی تن گفتار مثبت می توانید با آمادگی بیشتری در جلسه مصاحبه حاضر شوید. همان گونه که در تصویر مشاهده می کنید مصاحبه کننده تمام حواس خود را معطوف گفته های کاندیدار کرده است.

حالت چهره مصاحبه کننده باز و حاکی از تمرکز است

خم شدن به جلو نشان دهنده علاقه مندی به موضوع است



استفاده از آزمون

۶۹
فقط از آزمون‌هایی استفاده کنید که توسط یک منبع معتبر تدوین شده باشند.

آزمون‌های زیادی برای ارزیابی توانایی کاندیداها وجود دارند. این آزمون‌ها هم برای ارزیابی ضریب هوشی و هم برای ارزیابی یک مهارت فنی خاص مورد استفاده قرار می‌گیرند. تشکیل مصاحبه‌های تیمی و استفاده از روش ایفای نقش نیز از جمله روش‌های متداول ارزیابی مهارت هستند.

نحوه استفاده از آزمون‌ها

اگر قصد دارید از کاندیداها آزمون بگیرید (چه کتبی و چه عملی) حتماً این مسئله را کتباً به آنها اطلاع دهید و معیارهای قضاوت و تصمیم‌گیری خود را برایشان مشخص کنید. بهتر است آزمون‌هایی را انتخاب کنید که دقیقاً با شغل مورد نظر ارتباط داشته باشند. حتماً آزمون را طبق همان شرایطی که از قبل قید کرده‌اید برگزار کنید. در برخی کشورها درست برگزار نکردن آزمون‌ها از سوی شرکت‌ها ممکن است با پیگرد قانونی همراه باشد. اگر قرار است بعداً نیز کاندیدا در طول خدمت خود در سازمان مرتباً تحت آزمون قرار گیرد باید این مسئله را در مصاحبه به وی متذکر شوید و در شرح شغلش قید کنید.

نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- آزمون را جایگزین مصاحبه رودررو نکنید. از آن به عنوان مکمل مصاحبه کمک بگیرید.
- آزمون‌های شخصیت‌ویژگی‌های بارز شخصیتی و رفتاری فرد را مشخص می‌کنند ولی نشان نمی‌دهند که فرد مورد نظر می‌تواند شغل خاصی را خوب انجام دهد یا خیر.
- شما می‌توانید آزمون‌های شخصیت‌ویژه سازمان خود طراحی، و با آزمون‌های آماده استفاده کنید.
- تفسیر نتایج آزمون‌های شخصیت‌مستلزم دریافت آموزش‌های تخصصی در این زمینه است.

آزمون‌های استعداد

آزمون‌های استعداد یک سری آزمون‌های ساده و نوشتاری هستند که مهارت‌هایی مانند خواندن، نوشتن، استدلال کلامی، و توانایی افراد در استفاده از اعداد و ارقام را می‌سنجند. این آزمون‌ها دارای یک فاکتور درونی «ضد تقلب» هستند، بدین معنا که تصویر دقیقی از توانایی‌های فرد ارائه می‌کنند. اگر با تعداد انبوهی از کاندیداها به ظاهر مناسب روبه‌رو شدید می‌توانید از آنها دعوت کنید تا در آزمون‌های استعدادتان شرکت کنند تا از این طریق بتوانید در حداقل زمان ممکن فهرست کاندیداها را کوتاه‌تر کنید. حتماً محیط مناسبی برای برگزاری این آزمون‌ها در نظر بگیرید چرا که حتماً باید تحت شرایط مناسب برگزار شوند.

۷۰
در فواصل زمانی معین آزمون‌های خود را تغییر دهید و در آنها تجدید نظر کنید.

۷۱
نتایج آزمون را به طور کلی در نظر بگیرید، نه به صورت مورد به مورد.