

ИНДИВИДУАЛНИ РАЗЛИЧИЯ И ЕФЕКТИВНА КОМУНИКАЦИЯ ПРИ ИНТЕРВЮ ЗА РАБОТА

¹Р. Георгиева, ²А. Александрова-Караманова,

³В. Недева-Атанасова, Л. Василева

*Институт за изследване на населението и човека при БАН,
Департамент Психология*

¹rositu2002@yahoo.co.uk; ²annaalexandrova@yahoo.com;
³vnedevabas@gmail.com; lidiyavasileva@abv.bg,

Резюме. В рамките на проект за подготовка на студенти за успешен професионален старт и реализация на пазара на труда е разработена иновативна система от специализирани обучителни семинари за усвояване на „нови, преносими умения“ за успешно кариерно развитие. В модул „Ефективна комуникация“ се разглеждат често използваните готови отговори на стандартните въпроси при интервю за работа и необходимостта да се открият индивидуалният стил и преимущества на кандидата в конкурентната среда. В този контекст се разглеждат методи и техники, използвани от различни психологични парадигми (НЛП, екзистенциално-хуманистична и поведенческа) в помощ на оценяващите и на кандидатстващите за работа.

Ключови думи: индивидуални различия, ефективна комуникация, интервю за работа

Участието в интервю за работа е сравнително нова форма на социално взаимодействие у нас. През последното десетилетие обаче то стана задължителен елемент от двустранния процес на търсене и намиране на възможности за труд и професионална реализация от една страна и от друга, за откриване на най-подходящите кандидати за предлаганите работни позиции. В условията на социална криза и свързаните с нея ограничения на трудовия пазар и безработица, уменията за добро представяне при интервю за работа увеличават значително шанса за нейното получаване. Голяма част от младите хора, особено тези, които са инвестирали много сили и средства в своето образование, поставят пред себе си амбициозни професионални цели и се стремят към престижни и добре платени работни

позиции, за които трябва да се преборят със своите конкуренти.

За съжаление опитът им в тази сфера често е негативен и обезкуражаващ. Затова смятаме, че важна част от подготовката на студентите за бъдещата им професионална реализация е формирането на умения за успешно представяне при търсене и намиране на работа. Нашите наблюдения и предложения по обсъжданите проблеми са резултат от работата ни по проект за подготовка на студентите за успешен професионален старт и реализация на пазара на труда. В рамките на този проект беше разработена и апробирана иновативна система от специализирани обучителни семинари за усвояване на „нови, преносими умения“ за успешно кариерно развитие. В модул „Ефективна комуникация“ в частност беше

поставен акцент върху дисонанса между унифицирането на себе-представянето при интервю за работа и необходимостта да се откроят индивидуалните преимущества на кандидата в конкурентната среда¹.

Според нас от психологична гледна точка недостатъчно и по-скоро едностранно се разглежда многоаспектната ситуация, в която попада човек при интервю за работа. За психолозите, работещи в тази област изглежда най-важно е да използват надежден диференциален инструментариум за оценка на личностните и професионални качества, необходими за изпълняването на определена дейност или функция. За целта са разработени и се прилагат множество тестове и задания за оценка и подбор на кандидатите за различни професии и кариерни позиции. Чрез специални предписания и тренинги психолозите се обучават и за провеждане на „психологично интервю“. Трябва да се отбележи, че последното не е еднозначно дефинирано и практикувано. Често с този термин се обозначават познатите „структурирани и неструктурирани беседи“, широко използвани с изследователска и диагностична цел. Различните форми на „психологично интервюиране“ са основна форма на работа в психотерапията, като например психо-динамично интервю, емпатично интервю и др.

В психологичната практика по подбор на кадри у нас няма утвърдени стандарти и строго регламентирани форми за провеждане на психологично интервю. В зависимост от целите и спецификата на конкретните случаи се използват различни подходи, методи и инструменти, подбрани по преценка и предпочитание на психолога. Не рядко в един и същи екип специалистите имат различен комуникативен стил и критерии за оценка на събеседника и в голяма степен се доверяват всеки на своята интуиция и професионален опит. Особено

когато трябва да се проведе събеседване с много кандидати по обща тематика експертите прибягват до редуцирани форми на взаимодействие и съставят заключенията си въз основа на няколко реперни точки от своята оценъчна система. В тези случаи често им се налага да изслушват почти еднакви стандартни и клиширани отговори на задаваните от тях въпроси. Това е така, защото кандидатите са се „подготвили“ предварително за интервюто си за работа.

Ръководства и съвети за подготовка преди явяване на интервю за работа могат да бъдат открити в Интернет във всеки сайт, свързан с кариерното развитие. Там се посочват не само традиционно задаваните въпроси, но и готови отговори към тях. Предлагат се различни варианти на най-разпространените, най-трудните, дори „най-тъпите“ въпроси, с които кандидатите могат да се сблъскат при интервю за работа. Най-популярен е списъкът на 100-те най-често задавани въпроса. (www.karierist.com/kariera/intervyu-za-rabota.html; www.interviewmy.blogspot.com; www.thexpres.bg и др.) Богата е и литературата, посветена на същата тема. Книги с ярки заглавия от рода на „Давайте правилните отговори и вие ще получите най-добрата работа“ обещава успех при всяка ситуация. (Veruki, P., 2006) За сравнение в посочената книга са разгледани не 100, а 250 въпроса и конкретни отговори към всеки от тях. Други ръководства предлагат: „Научете нови реплики за работа“, „Запомнете кратки твърдения“, „Усъвършенствайте уменията си за разказване“ (Кенеди, Д., 2015). На българския пазар се предлагат и книги на английски език с примерни изрази, изречения и цели диалози, съпроводени с аудио запис за усвояване не само на репликите, но и на правилната интонация при кандидатстване за работа (Грьонинг, В., 2009). На оригиналния за своето време казус, за-

¹ Проект BG051PO001-7.0.07-0090-C0001 „С експертни знания към успешна кариера“, Схема за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ: BG051PO001-7.0.07 „БЕЗ ГРАНИЦИ – КОМПОНЕНТ 1 – Фаза 2“. Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз.

даван на кандидатите за позиция в сферата на търговията и маркетинга „А сега ми продайте моята писалка!“ днес в Интернет могат да бъдат открити както различни варианти на находчиво поведение, така и демонстриращи го видео клипове. (<http://www.quora.com/What-are-some-of-the-best-responses-to-Sell-me-this-paper-cup-or-Sell-me-this-pen-pencil-in-a-job-interview>)

Подобни ръководства несъмнено са полезни за ориентиране в ситуацията на предстоящото интервю за работа, която е непозната за тези, които за пръв път се сблъскват с нея и безусловно е силно стресираща за всеки. От студентите те могат да се възприемат като учебник или помагало за подготовка към поредния изпит. Някои от авторите им дори съветват кандидатите да възприемат участието си в интервюто за работа като театрален етюд, като игра или шоу (Кенеди Д., 2015). Разпространените от медиите модели на различни кастинги за „търсене на таланти“ повлияват представата, че явяването на интервю за работа е своеобразна сценична изява. Други автори подчертават, че в случая е по-уместно да се търси аналогия не с явяването на изпит или „прослушване“, а с провеждането на преговори и обсъждане на важни и изгодни за двете страни позиции (Кови, Колосимо, 2011). Форма на такъв диалог предлагат и очакват сериозните компании и знаещите своята цена висококвалифицирани специалисти.

За младите, току-що завършили университета кадри обаче, това не е лесна задача. Повечето от тях действително смятат, че като зазубрят готовите отговори на възможните въпроси са добре подготвени за предстоящото работно интервю. За съжаление, в университетите вече почти отсъства старият модел на изпитване, при който студентите седят срещу преподавателя и отговарят на задаваните от него въпроси. По-честа практика е попълването на тестове, които при интервюто за работа също са един от задължителните елементи. Въпреки тяхната прецизност и значение обаче, впечатленията от кандидата при личен контакт с него остават един от най-ва-

жните критерии при избора му за вакантната длъжност.

Поради тази причина при подготовката за интервю за работа голямо внимание се отделя на т.нар. „управление на впечатлението“. То включва добрата външна визия и поведенческите умения за създаване на благоприятно впечатление за себе си. В помощ на кандидатстващите за работа се предлагат множество съвети, отнасящи се и до най-дребните детайли на стила на обличане и поведение, като например цвета на дрехите, височината на токетата на обувките, вида на прическата, грима и дори парфюма. При поведението се обръща внимание на пунктоалността, на начина по който трябва да се отвори и затвори вратата на залата, как да се поздравят изпитващите, как да се седне на стола, какво да не се прави с ръцете, с краката, как да се контролира изражението на лицето и др. (Уйлямс, 2006) Ефектът от стремежа за спазване на тези препоръки може да бъде обратен на желания, тъй като е добре известно, че не само контролът, но дори насочването на вниманието към непроизволните реакции ги сковават и ги прави неестествени. В момента, в който се замислим как се усмихваме, ние вече не се усмихваме искрено. Оценяващите имат възможност да оценят и сравнят индивидуалните различия в нормативното поведение на участниците още в този първи етап от тяхното представяне. Но и тук важи старото правило, че по дрехите само посрещат.

Трябва да се подчертае, че ситуацията на провеждане на интервю за работа е една от най-стресовите ситуации, в които попада човек. Това се дължи на факта, че тя е силно асиметрична, т.е. натоварена с много повече напрежение, неопределеност и очаквания от страна на единия участник в нея, а именно интервюируания. Неговият стрес е свързан не само с характерните за всяко значимо оценяване притеснения. В разглежданата ситуация на силна атака е подложена самооценката на човека, професионалното и личностно му самочувствие и себе-уважение, не рядко на карта е поставено дори жизненото му оцеляване.

Естествено е в тези случаи всеки да се стреми да се представи в най-благоприятна светлина, да преувеличи някои от достойнствата си и съответно да скрие част от информацията за себе си. От своя страна интервюиращите се стремят да провокират себе-разкритието и искреността на събеседниците си и да „измъкнат повече автентичен материал“ от тях.

Дори от гледна точка на т. нар. „психологична география“, т.е. разгледана като пространство на взаимодействието, ситуацията на работното интервю е сред най-трудните. При нея кандидатът се среща фронтално лице в лице с интервюиращия, а понякога с цяла комисия, на много близко разстояние, от което е трудно да се избегне прекия визуален контакт, да се скрият неконтролируемите физиологични реакции и невербалните индикации за психичното състояние. Оценяващите могат да използват системи като НЛП например, анализиращи едва забележимите промени в горната, средна и долна част на лицето, както и във всяка друга част от тялото и специалната интерпретация на отклоняването на погледа – нагоре, надолу, вляво или надясно при задаването на определени въпроси. Не случайно един от съветите към тези, на които им предстои събеседване със сътрудниците от отдел „човешки ресурси“ е да се запознаят с техните учебници и ръководства и да проучат професионалните им „хитрости“. Според нас това може повече да засили стреса от несиметричната ситуация на оценяването. Във всеки случай е добре кандидатите да умеят да рефлексираят и да владеят собствените си реакции и да могат да осъществят адекватна комуникация с оценяващите. Отворен остава въпросът до каква степен е възможна и необходима пълната себе-регулация в хода на интервюто за работа. Интенциите за свръх-контрол над своето поведение и над ситуацията могат да оказват отрицателен и деструктивен ефект върху процеса и резултата от процедурата.

С особена сила това важи за етапа на диалогичното взаимодействие при интервюто за работа. Всеки конкретно зададен

въпрос е стимул, пораздаващо множество съзнавани и несъзнавани реакции, но главната от тях е адекватният вербален отговор или вокализацията, т.е. озвучаването на породените по повод на въпроса мисли. Отговорите могат да варират широко не само смислово, но и интонационно. В контекста на обсъжданата тук тема за индивидуалните различия ще отбележим, че по гласовете им хората могат да бъдат разграничавани по-добре, отколкото по външния им вид. Наблюдението отново е направено чрез диагностичните методи на нервно-лингвистичната парадигма (НЛП). Развиваната в тази парадигма нагласа да се слуша не толкова казаното, колкото начина на говорене и промените в речта и гласа често се използва от провеждащите интервю за работа. Това се налага поради обсъждания по-горе проблем за извличане на автентична информация при изслушване на множество сходни, предварително заучени отговори от кандидатите за работа.

Ориентацията към даване на „правилни отговори“ в интервюто за работа е подвеждаща за участниците в него. Тя е релевантна при демонстрация и проверка на техните професионални знания и умения, но не и когато се преценяват личностните им качества. За тях липсват универсални верни отговори, подобни на решенията на задачите в края на учебника по математика. Личните отговори се извличат не от репертуара с готови клишета, а от индивидуалната памет, от субективния опит, от неповторимото за всеки феноменално поле на ценности, представи и мечти. Интервюиращите, които оценяват личността на кандидатите могат да проникнат бързо и ефективно и в сферата на субективното и несъзнаваното. За целта се използват манипулативни и сугестивни техники. Така например, простите и на пръв поглед незначителни въпроси, изискващи кратък еднозначен отговор „да/не“, често целят повече от потвърждаване на обективна информация, представена и без това подробно в документите на кандидата. С тяхна помощ интервюиращите могат да осъществят т. нар. „калибровка“ на невербалните послания, позволяваща

им да разграничават в хода на интервюто лъжата и социално желателното поведение от отговорите, разкриващи истински мотиви и реакции.

Това е един от начините, използвани в НЛП практиката за установяване степента на инконгруентност на участниците в събеседването или тяхната автентичност. Понятието инконгруентност означава несъответствие, в случая между вътрешната психична реалност и нейната репрезентация на различни поведенчески нива. (Георгиева, 2012) Интервюто за работа цели да разкрие не толкова ситуативната, колкото личностната конгруентност на претендентите за дадена работна позиция, която е важно преимущество за получаването и, тъй като кореспондира с такива качества като честност, откровеност, прозрачност и др. Положителните личностни качества често се изтъкват декларативно от самите кандидати, но тъй като технически е трудно да бъдат проверени, те не се използват като аргументи в тяхна полза. Това е една от причините в инструкциите за интервюиращи вече да се препоръчва избягването на традиционните въпроси: „Разкажете ми за себе си!“, „Посочете Вашите най-силни и най-слаби страни!“ По-често се предлага решаване на казус. Въпросите от рода: „Представете си, че ... как бихте постъпили?“ се отнасят към категорията на потрудните въпроси в ръководствата за подготовка на кандидати за работа, но и към тях се предлагат различни готови решения. Въпреки това се приема, че в тези случаи кандидатите по-често извличат отговорите от личния си опит или ги „конструират“, т.е. измислят. „Конструирането“ като елемент от нервно-лингвистичното програмиране дава допълнителни възможности за оценка на кандидатите за работа и често се прилага при интервюиране, макар специалистите да отбелязват и в този случай изразен стремеж към социалножелателни отговори.

Така голяма част от усилията и времето предвидено за интервюто на кандидатстващите за работа се посвещават на ритуалното действие, включващо от една страна

опити за представяне на лъскава социално желателна фасада, а от друга добре камуфлиран любезен стремеж за проникване отвъд нея. (Иванова, С., 2008) Това взаимоддействие притежава в голяма степен черти на противопоставяне, противоборство и дори надхитряне, макар че по същество има обща цел – откриване на възможности и шанс за едно бъдещо взаимноизгодно сътрудничество.

В ситуацията на интервюто за работа присъства и силен съревнователен елемент. Освен, че трябва да се преборят със своите конкуренти, успешните кандидати трябва да излязат като победители от „играта“ с оценяващите ги, една игра, правилата на която за тях в повечето случаи са скрити. Такъв е примерът с използването на познатия от арсенала на НЛП „Милтънов модел“ за провеждане на интервю. Той е създаден от Бандлър Р. и Гриндер Дж. по хипнотичните езикови модели, използвани от Милтън Ериксън. (Бендлер, Гриндер, 1995) При него задаваните въпроси съдържат едновременно множество различни значения и целенасочено се формулират максимално неясно. По този начин съзнанието на изпитвания се претоварва и затормозява и той изпада в лек, среден или дълбок транс. Така провеждащите интервюто получават възможност да „комуникират директно с подсъзнанието“ на кандидата. (Burton J., Budenhamer B., 2000) Възниква въпросът доколко използването на такива методи е коректно от гледна точка на професионалната и човешка етика.

Усъвършенстването на системите и методите, за подбор при кандидатстване за работа поражда търсене и предлагане на нов вид услуги в сферата на психологичното подпомагане. Те включват контрамерки срещу стреса и манипулациите, на които са изложени кандидатите, в това число консултации и тренинги не само за успешно представяне по време на кастингите за работа, но и за справяне с посттравматичния стрес от тях. Арсеналът от психологични средства и подходи, които обслужват тези цели е богат и не изключва методите, използвани от самите интервюиращи. (Hayes

Р., 2006) Подобна психологична подкрепа дава повече самочувствие на хората, които се явяват на интервю за работа, изравнява силата на тяхната личностна позиция с тази на изпитващите ги, намалява асиметрията на ситуацията и стреса от нея.

Смятаме, че усилията на психолозите в тази посока заслужават не по малко внимание от задачите им в сферата по „подбор и управление на човешките ресурси“. Интересът ни към темата беше провокиран от наблюдения и изследвания, показващи, че кандидатите за работа изпитват дефицит на уважение и доверие към тяхната личност при процедурите на подбора. (Шетинска А, Зиновиева И. 2015) Според нас смисълът и значението на интервюто за работа е повече от едно поредно „отсяване“. Ако не го разглеждаме като банална процедура, в него ще открием чертите на екзистенциалната среща, т.е. значимата среща, способна да промени живота на човека. При нея оценяващият поема риска и отговорността да разпознае „някаго“ сред масата от други, подобни на него, а всеки участник има шанса да покаже и утвърди своето неповторимо индивидуално различие и да се пребори за „своето място“ в професионалната кариера и в живота.

Хуманистичната и екзистенциална парадигма в психологията дава възможност за по-широка трактовка на индивидуалните различия в контекста на професионалното и личностно конкуриране и развитие, от традиционно предлаганите в рамките на когнитивно-поведенческото направление тренинги за социални умения. Жизнените изпитания и опитът от различни съревнования са не по-малко ценни за бъдещия успех на индивида от предварителната му подготовка към тях. Способността за осмисляне на своите аспирации и възможности, на собствените достижения и провали и тяхното интегриране в реалистична Аз-концепцията са показатели за личностна зрялост и устойчивост, които младите хора рядко притежават в началото на своя жизнен и кариерен път. В трудните и отговорни етапи от професионалното и личностното си израстване те се нуждаят от под-

крепата на своите близки и от профилирана помощ. Такава предлагат консултантите в разкриващите се към Университетите и други организации кариерни центрове.

За работата на стартиращия кариерен център към Европейския Политехнически Университет от нашия екип беше специално разработена «Иновативна система от специализирани обучителни семинари за усвояване на нови преносими умения за успешно кариерно развитие на студенти». В модул „Ефективна комуникация“ беше предложен профилиран практикум за подготовка на студентите за интервю за работа, включващ формиране на умения за позитивно себепредставяне и развитие на перцептивните, поведенческите и личностни предиктори на успеха в ситуацията на професионално и личностно оценяване.

Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Европейски Политехнически Университет носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ, и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерството на труда и социалната политика.

ЛИТЕРАТУРА

- Бендлер, Р., Гриндер, Д. (1995) Трансформейшън – нейролингвистическое программирование и структура гипноза, „Петербург – XXI век“.
- Веруки, П. (2006) Давайте правильные ответы – и Вы получите самую лучшую работу, М. Рипол.
- Георгиева, Р. (2012) Психотерапията на Карл Роджърс, „Изток-Запад“.
- Грьонинг, В. (2007). Business English – Интервю за работа + CD. – Софт Прес.
- Иванова, С. (2008). Кандидат, новичок, сотрудник. – М., Эксмо.
- Кенеди, Д. (2015). Интервюта за работа, Алекс-Софт.
- Кови, С., Колосимо, Д. (2011). Супер работа, супер кариера. – С. Кибеа.
- Уильямс, Л. (2006). Полный справочник по собеседованию Гранд-Фаир.
- Шетинска, А., Зиновиева, И. (2015). Предпочитания на софтуерните специалисти при търсене

- на работа. – Психологични изследвания (под печат).
- Burton, J., Budenhamer, B. (2000). Hypnotic Language – Its Structure and Use, Crown House Publishing.
- Hayes, P. (2006). NLP Coaching, McGraw-Hill.
- Hornby, M. (1994). I Can Do That! 36 activities to help you get the job you want. – Pitman Publishing.
- Veruki, P. (1999). The 250 Job Interview Questions ... and , Adams Media Corporation.
www.karierist.com/kariera/intervyu-za-rabota.html
www.interviewmy.blogspot.com; www.thexpres.bg
<http://www.quora.com/What-are-some-of-the-best-responses-to-Sell-me-this-paper-cup-or-Sell-me-this-pen-pencil-in-a-job-interview>

INDIVIDUAL DIFFERENCES AND EFFECTIVE COMMUNICATION DURING A JOB INTERVIEW

R. Georgieva, A. Alexandrova-Karamanova, V. Nedeva-Atanasova, L. Vasileva

Abstract. *In the frame of a project for preparing students to achieve a successful professional start and realization at the labor market an innovative system has been elaborated comprising specialized seminars for acquiring new “basic transferable skills”, necessary for work. In the module “Effective communication” we discuss the dissonance between often used cliché, prefabricated answers to standard questions, and the necessity to identify the individual style and advantages of the job applicant among others. In this context different methods and techniques are discussed coming from various psychological paradigms (NLP, existential humanistic and behavioral) that can be used by the evaluators and by the job applicants.*

Keywords: individual differences, effective communication, job interview

✉ Assoc. Prof., Rositza Georgieva, PhD,
Department of Psychology,
Institute for Population and Human Studies –
Bulgarian Academy of Sciences,
Sofia 1113, Acad. Georgi Bonchev St.,
Bl. 6, Fl. 5/6, BULGARIA
e-mail: rositu2002@yahoo.co.uk