

ЭКОНОМИКА

Бойко Анна Александровна

магистрант

Попов Алексей Борисович

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВПО «Хабаровская государственная академия экономики и права»

г. Хабаровск, Хабаровский край

РЕКРУТЕР ПОЗВОНИТ ИЛИ ИСКУССТВО ОТКАЗА

***Аннотация:** в статье поднимается тема обратной связи по итогам собеседования и ее важности, рассмотрены виды отказов.*

***Ключевые слова:** отказ, кандидат, работа, рекрутер.*

На форумах по поиску работы кипят страсти. Соискатели негодуют: они не получают никакой обратной связи по итогам собеседований. Уж если их отбирают, то приглашают на третье-пятое-десятое интервью. А если нет... В лучшем случае они слышат: «Мы свяжемся с вами в течение недели. А если этого не происходит, значит, мы выбрали другого кандидата». Законотворцы тоже вносят ноту волнения: вполне возможно, что работодателей обяжут давать официальные отказы.

Кандидатов можно понять: даже для самого оптимистичного человека длительный поиск работы – это сомнения в себе, испытание довольно неприятное. Но и позиция рекрутеров вполне объяснима: они работают в интенсивном режиме, а каждый отказ с развёрнутой обратной связью отнимает не меньше 10 минут рабочего времени.

Давайте разбираться, так ли важно давать отказ. И если да, то в какой форме это лучше делать.

Стороны медали

Здесь есть два полярных мнения.

Первое, наиболее распространённое: вакансий много, поток кандидатов большой, если хотят услышать о решении, то пусть звонят сами.

Типичный вариант для массовых вакансий, но, к сожалению, не добавляющий очков HR-бренду компании. Когда рекрутер трудится, он и базу смотрит, и прямым поиском занимается, и рекомендации запрашивает. Но вся эта деловитость сходит на нет, если дело касается человека, который не проходит конкурс.

Второе: отказывать нужно – письменно или устно, так как компания (или конкретный специалист по подбору) понимает, что кандидат впоследствии может стать клиентом, рекомендателем, партнёром или поставщиком. Также есть вероятность, что он будет самым желаемым претендентом на другую вакантную позицию.

Как есть и как быть должно...

Я уверена, что корректный и обдуманный отказ всё-таки нужен. Как ни странно, это помогает HR-специалисту выстроить долгосрочные отношения с кандидатами, а от этого на рынке труда выигрывают все.

Виды отказов

В своей работе рекрутеры чаще всего используют отказы четырёх видов. Мы проанализируем их ниже, чтобы понять, что полезнее для обеих сторон – и для компании, и для кандидата.

1. *Устный отказ.* Его дают в завершении встречи или позднее – по телефону, если нужно время на обдумывание решения.

Как нужно? Отказывая по результатам собеседования, желательно кратко аргументировать причину и поблагодарить за участие в конкурсе на вакансию.

Что получаем, если всё сделано правильно. Соискатель узнаёт от нас о своих сильных сторонах и зонах роста. У него останется позитивное впечатление о компании, в будущем он вполне может поделиться ценной рекомендацией.

2. *Письменный отказ.* Безусловно, требует более тщательных формулировок.

Как нужно? Схема письма может быть такой:

Новое слово в науке перспективы развития

- благодарность (спасибо за уделённое время);
- причина отказа (мы выбрали кандидата с большим опытом в продажах и наработанной клиентской базой);
- надежда на сотрудничество (мы сохранили ваше резюме в своей базе и свяжемся с вами, если будет открыта вакансия, которая может вас заинтересовать).

Что получаем. Скорее всего, вы не опишете всех причин отказа, но зато и не вызовете у кандидата ложных ожиданий. И сможете рассчитывать на продолжение общения, если это понадобится.

3. *Просьба перезвонить.* Например, рекрутер одного крупного call-центра, набирающий по 30 человек за месяц, предлагает кандидатам самим перезвонить ему через пару дней после собеседования. Он уверяет, что претенденты часто сами не берут трубку, а чтобы всё-таки дозвониться до каждого – физически не хватит времени.

Что получаем. Этот распространённый метод не добавляет очков рекрутеру, однако всё же позволяет кандидату получить однозначный ответ.

4. *Автоответ.* Многие компании используют шаблон автоматического отказа.

Что получаем. Соискателю понятно, что это отписка. В отличие от письменного отказа, рассмотренного выше, автоответ безличен – не адаптирован под кандидата и конкретную вакансию. Однако даже такой отказ, на мой взгляд, лучше, чем вообще никакого, потому что позволяет кандидату не тратить своё время на ожидание.

Итак, из четырёх рассмотренных выше вариантов первые два более выигрышные: они не оставляют кандидата в неведении, позволяют скорректировать поиск работы, и, напротив, оставляют надежду на будущее сотрудничество без негатива в бэкграунде. Последние два варианта этих достоинств лишены: информация соискателю даётся, но делается это слишком формально. Единственные достоинства третьего и четвертого вариантов – это экономия времени и сил

рекрутера (пусть и сиюминутная) и то, что кандидат не остаётся в подвешенном состоянии, не теряет время на бесплодные ожидания.

Как отказывать – себе дороже

Какой бы способ отказа вы ни выбрали, есть три дорожки, ступать на которые не стоит.

Итак, *как отказывать нельзя никогда:*

– *вы называете дискриминационную причину* (у нас ночные дежурства, в этом отделе работают одни парни, эти задачи не для молодого специалиста). Всё это может стать основанием для претензии, обращения в трудовую инспекцию, а незнание законодательства не освободит вас от ответственности;

– *вы заискиваете и извиняетесь* («Прошу прощения, что потратила ваше время; мне очень жаль, что вы не прошли конкурс...») – тем самым вы говорите кандидату, что попросту украли его время; что он потратил его зря, хотя это не так даже в случае неудачи, для обеих сторон. Кроме того, из партнёрской позиции вы сами перемещаете себя на ступень ниже. Если кандидат решает попробовать к вам, ему это интересно; ваша задача – оставить у него положительное впечатление о компании и всей HR-службе, несмотря на полученный отказ. Однако эту задачу не решить, опустившись на ступеньку ниже;

– *вы обещали позвонить, но забыли*. Да и вообще – зачем тратить время, если кандидат не подошёл, а вы вовремя с ним не связались, всё ведь и так понятно! Такая забывчивость накапливает отрицательные отзывы о компании.

* * *

И напоследок – совет: *когда вы даёте отказ, подумайте, какая форма устроила бы вас?* Недельное ожидание желанного «Да» или понятное «Нет», чёткие формулировки или безликое «мы остановили свой выбор на другом претенденте»? И ещё – подумайте, может ли эта причина стать основанием для претензии или судебного разбирательства?

И если решили отказать кандидату, свяжитесь с ним. Ведь он потратил своё время не только на собеседования, но и на ожидание, уделите и Вы ему ещё пару минут.

Новое слово в науке перспективы развития

Список литературы

1. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации. – М.: ИнфраМ, 2001.
2. Козырев Г.М. Конфликтология. Социальные конфликты в общественной жизни // Социально-гуманитарные знания, 2003 – №1 – С. 103–121.
3. Кузнецов В.И. Управление персоналом. – М.: МЭСИ, 2002.
4. Лапин А. Формирование системы управления персоналом // Кадровый вестник, 2000 – №5.
5. Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://www.hr-journal.ru/>