

Учреждение образования  
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

Факультет психологии

Кафедра социальной психологии

Дневная форма получения образования  
Специальность психология предпринимательской деятельности  
Группа 56

НИЧИПОРЕНКО ЕВГЕНИЯ АЛЕКСАНДРОВНА

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Коммуникативные стратегии кандидатов и рекрутеров в  
ситуации приема на работу

Допущена к защите  
протокол № 10 заседания  
кафедры социальной психологии  
«до» 11.06.2014г.  
Подпись В. Викентьевич зав. кафедрой

Научный руководитель –  
кандидат психологических  
наук, доцент  
Сивуха Сергей  
Викентьевич

Минск, 2014

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ .....	2
ВВЕДЕНИЕ .....	3
Глава 1. Теоретический анализ метода интервьюирования в отборе персонала .....	6
1.1. Интервью как метод отбора персонала .....	6
1.2. Интервью как социальное взаимодействие.....	17
1.3. Проблема эффективности использования метода интервью в ситуации приема на работу. ....	22
1.4. Выводы.....	24
Глава 2. Конверсационный анализ ситуации приема на работу .....	26
2.1. Особенности конверсационного анализа как метода исследования ситуации интервью.....	26
2.2. Общая характеристика собеседования в компании .....	30
2.3. Подготовка эмпирических данных для последующего конверсационного анализа: транскрибирование разговоров.....	31
2.4. Коммуникативные стратегии рекрутера и соискателей .....	34
2.5. Выводы .....	43
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	44
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	46
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ГЛОССАРИЙ СИМВОЛОВ ТРАНСКРИБИРОВАНИЯ. ....	50
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ТРАНСКРИПТЫ СОБЕСЕДОВАНИЙ.....	52

## ВВЕДЕНИЕ

В современном мире развивающихся компаний с большим штатом должностей вопрос подбора и отбора персонала является весьма актуальным. Ведь очевидно, что правильно подобранный и замотивированный сотрудник является куда более эффективным и результативным. Опыт и методы подбора меняются и развиваются. От простых «разнарядок», которые были актуальны в советское время, до выбора кандидата на вакантное место интуитивно или даже случайно, мы пришли к пониманию того, что подбор сотрудников необходимо делегировать экспертам и специалистам, в роли которых выступают менеджеры по подбору персонала, рекрутеры или же привлеченные извне целые рекрутинговые агентства.

Из возможных подходов и методов подбора выделяют следующие: тестирование и анкетирование, которое проводится подробно, на глубинном уровне, а также интервьюирование, которое может включать в себе экспресс-диагностику, или же основываться на профессиональной компетентности самого интервьюера – специалиста по персоналу.

Тестирование и анкетирование являются хорошими методами, если подобранные методики соответствуют профилю должности, но слабой стороной такого подбора может являться большая затрата временного ресурса, когда в крупной компании слишком много вакансий и количество кандидатов не позволяет затрачивать на собеседование более получаса. Грамотная интерпретация результатов по кандидатам также невозможна в ситуации «потока». Тесты могут демотивировать соискателей, давать о них слишком подробную и личную информацию или же могут быть слишком хорошо просчитаны ввиду их известности и предсказуемости. Поэтому на данный момент самой используемой методикой подбора персонала является интервью. Интервью удобно тем, что ответы на правильно подобранные вопросы трудно подготовить заранее. Таким образом, для решения о принятии кандидата на вакантное место, на данный момент в большинстве компаний проводится серия интервью на разных уровнях организации.

В данной работе будут рассмотрены первичные интервью, которые кандидаты проходят в самом начале и после которых рекрутер или менеджер по персоналу принимает решение о повторной встрече соискателя с руководителем. То есть речь идет не о подборе как таковом и подборе кандидатов, а уже об отборе персонала.

Ситуация отбора обусловлена многими факторами, в частности теми видами коммуникаций, которыми пользуются рекрутер и кандидат.

*Целью* данного исследования является выявление коммуникативных стратегий, которыми пользуются участники процесса отбора персонала.

*Задачи:*

1. Проведение теоретического анализа метода интервьюирования в подборе персонала;
2. Описание существующих методов и процесса отбора методик;
3. Транскрипция записей собеседования в компанию;
4. Применение конверсационного анализа для обработки данных;
5. Выделение коммуникативных стратегий кандидатов и рекрутера в ситуации приема на работу.

*Объект:* Транскрипты аудиозаписей собеседований на вакантное место торгового представителя.

*Предмет:* коммуникативные стратегии кандидатов и рекрутеров в ситуации приема на работу.

*Методы:* Анализ данных выполнялся посредством конверсационного анализа (У. Сакс, Дж. Антаки). Для первичной обработки эмпирических данных применялась процедура транскрибирования, составленная в соответствии с требованиями к транскриптам конверсационного анализа. (М. Макаров, Д. Рогозин, А. Яшина).

В силу специфики качественного метода исследования *гипотеза* данного исследования состояли лишь в наличии коммуникативных стратегий у рекрутеров и кандидатов в ситуации интервью. И могла опираться на полученные в ходе исследования данные.

*Новизна и практическая значимость:* Данное исследование направлено на выделение и описание коммуникативных стратегий, которые присутствуют и используются в ситуации отбора персонала. Она может являться базой для дальнейших исследований коммуникативного взаимодействия между рекрутерами и соискателями, учитывая современность и возрастающий интерес к этой теме.

Также данная работа является апробацией конверсационного анализа при изучении ситуации подбора персонала в целом.