

HOE U JOKKENDE SOLLICITANTEN KUNT ONTMASKEREN

Het ware gezicht van de sollicitant

In tijden van recessie azen steeds meer sollicitanten op een dalend aantal vacatures. Voor sollicitanten is de noodzaak nog groter om op te vallen en soms overschrijden zij hierbij de grenzen van wat netjes is. Van een leugentje om bestwil tot gekochte diploma's en een verzonnen cv, u kunt het allemaal tegenkomen. Dan moet u in het gesprek zien te achterhalen of de sollicitant zijn ware aard toont.

Sollicitanten moeten alles uit de kast halen om de felbegeerde baan te krijgen. Voor de meeste werkgevers is de keus immers ruim. Er zijn meer werkzoekenden dan er banen zijn.

Het komt voor dat sollicitanten liegen over behaalde diploma's (gekocht in Amerika), opgedane werkervaringen opblazen en gaten in het cv vullen met nepbanen. Het ontmaskeren van jokkende sollicitanten is weliswaar een hele klus, maar gedragsgericht interviewen met de STARR-methodiek (Situatie, Taak, Actie, Resultaat, Reflectie) biedt uitkomst.

Betrappen

Nu kan een eenmaal ontmaskerde leugenaar weliswaar op staande voet worden ontslagen, maar dan moet de selecteur weer van vooraf aan beginnen. Het is beter de jokkende sollicitant eerder te betrappen. Dat kan uiteraard door expliciet te vragen naar diploma's en telefoonnummers van referenties. Doortrapte leugenaars zijn echter moeilijker te ontmaskeren. De kunst is om in een selectiegesprek het kaf echt van het koren te scheiden. Dat kan met de STARR-methode. De

gedachte hierachter is dat gedrag uit het verleden de beste voorspellers zijn voor toekomstig gedrag. De methodiek richt zich dan ook op het verzamelen van informatie over gedrag dat in het verleden al is vertoond.

Verleden

In het gedragsgerichte selectiegesprek stelt u de vragen in de verleden tijd. Dus u vraagt: 'wat deed u?' in plaats van 'wat zou u doen?' Niet het kennen of weten van de sollicitant staat centraal maar het kunnen en zijn. De sollicitant moet maar

eens vertellen over zijn ervaringen en bewijzen dat hij echt met bepaalde bijltjes heeft gehakt. In het gesprek vraagt u door naar gebeurtenissen uit het verleden, waarbij de kandidaat een bepaalde vaardigheid gebruikte of een bepaalde eigenschap goed van pas kwam. De vragen beslaan vijf niveaus (STARR):

- Situatie;
- Taak;
- Actie;
- Resultaat;
- Reflectie.

In het begin van de gesprek stelt u vragen over de vorige organisatie, de afdeling, de diensten en producten, de grootte, et cetera. De antwoorden van de sollicitant zijn doorspekt met woorden als 'bij ons', 'ons team' en 'onze organisatie' en geven u een concreet en gedetailleerd beeld van de situatie waarin hij bepaalde ervaring heeft opgedaan.

■ Fase 1: Situatie

Als u een medewerker voor de financiële administratie zoekt, zou u de volgende vragen kunnen stellen:

En nog een stapje verder gaan

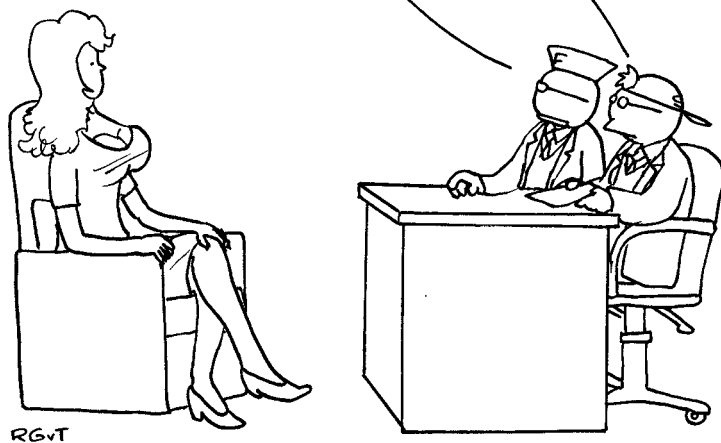
U probeert er als interviewer achter te komen of de sollicitant in het verleden in staat is gebleken bepaalde werkzaamheden succesvol te verrichten en resultaten te boeken. U kijkt daarbij vooral naar werkzaamheden die relevant zijn voor uw vacature. Want dat is natuurlijk het doel van een selectiegesprek: achterhalen of de sollicitant geschikt is voor de functie!

Maar met deze methode gaat u nog een stapje verder. Samen met de sollicitant blikt u terug op deze ervaringen en gaat u op zoek naar ontwikkelingen, geleerde lessen, momenten van trots, overwonnen problemen, et cetera. Zo kunt u beoordelen of de sollicitant heeft geleerd van zijn fouten, waar hij goed in is en of hij zich nog wil en kan ontwikkelen.

FOKKE & SUKKE HEBBEN EEN SOLLICITANT

EERSTE VRAAG.

BENT U
SINGLE?



RGvT

- in wat voor soort organisatie heeft u met financiën ervaring opgedaan?
- hoe groot was die omzet, et cetera?
- wanneer is zij opgericht?
- wat was het opleidingsniveau van uw collega's en uw leidinggevende?
- uit welke landen kwamen de klanten/leveranciers?

Het maakt natuurlijk verschil of een sollicitant de administratie van de bakker op de hoek erbij deed of verantwoordelijk was voor de financiële maandrapportages bij een multinational.

Een jokkende sollicitant rolt vaak door de eerste stap heen. Anders wordt het als de vragen explicieter worden en gaan over taken, rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. In deze fase van het selectiesprek vormt de selecteur zich een beeld van wat de sollicitant dagelijks, wekelijks en maandelijks deed en waar prioriteiten lagen.

- Fase 2: Taak
 - wat waren uw werkzaamheden op de financiële administratie?
 - van wie kreeg u de informatie voor het opstellen van een calculatie?
 - geeft u eens een tijdsindeling van uw werkzaamheden?

- wat was uw rol bij het opstellen van de jaarrekening en de BTW-aangifte?

Als de sollicitant zijdelings betrokken is geweest bij het verrichten van de bepaalde werkzaamheden, kan hij er niet veel over vertellen. Vaak moet hij dan lang nadenken over de antwoorden, die aarzelend over zijn lippen zullen komen. Schroom dan niet om door te vragen. Maak niet de vergissing om coulant te zijn. Breng eventuele twijfels openlijk ter sprake. Dan kan de sollicitant deze wegemen. Zo niet, dan kunt u misschien beter afscheid nemen.

In de actie-fase gaat u een stap verder en vraagt u naar concrete ervaringen en persoonlijke bijdragen. Kortom, wat deed de sollicitant zelf in de eerder geschetste situatie, hoe gaf hij concreet vorm en inhoud aan zijn verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

- Fase 3: Actie
 - hoe stelde u een factuur op en een salarisstrook op?
 - hoe pakte u de voor- en nacalculatie van projecten aan?
 - hoe hield u het grootboek bij?
 - hoe stelde u welke maandrapportages op?

- wat is uw ervaring met welke financiële softwarepakketten?
- hoe hield u contact met de bedrijfsvereniging?

Let erop dat de sollicitant in deze fase, en de vorige, in de ik-persoon gaat spreken. Hij spreekt nu immers over de eigen ervaringen. Het wordt voor de sollicitant nu bijna onmogelijk om op detailniveau te jokken. De fasen vier en vijf gaan over de resultaten en hoe de sollicitant daarop terugkijkt. In deze fase kunt u gerust de vraag stellen: wat zijn uw goede eigenschappen? Met de hele voorgeschiedenis (situatie, taken en acties) in het achterhoofd kunt u zich een redelijk waarheidsgetrouw beeld vormen van de competenties die hebben geleid tot het resultaat. Deze vraag eerder zomaar laten vallen, heeft geen enkele zin.

- Fase 4: Resultaat
 - tot welke uitkomsten leidde uw werkzaamheden?
 - op welke cijferoverzichten waren interne klanten tevreden wat is daarvan de reden?
 - over welke financiële projecten bent u het meest trots?
 - hoe lang deed u over het opstellen van een maandrapportage?
- Fase 5: Reflectie
 - aan welke eigenschappen dankt u de tevredenheid van interne klanten over uw cijferoverzichten?
 - wat zou u de volgende keer anders doen?
 - welke werkzaamheden gingen u makkelijk af?
 - welke klippen heeft u moeten omzeilen en hoe deed u dat?
 - wat zegt het behaalde resultaat over u als persoon?

Sommige liegende sollicitanten zijn even moeilijk te vangen als palingen in een emmer gelei. Slechts een schrale troost rest daarbij: op den duur vallen ze toch wel door de mand. En als ze dat niet doen, zijn hun leugens toch nog ergens goed voor geweest.

*Jacco van den Berg is eigenaar van Van den Berg Training & Advies en VDB Werkt!
tel.:(010) 203 32 25
www.vandenbergttraining.nl*