

# Рекомендации: верю — не верю

Нужно ли давать письменные рекомендации увольняющемуся сотруднику, стоит ли доверять таким рекомендациям кандидатов или лучше получить устные отзывы с их прежних мест работы?

ТЕКСТ: СТЕЛЛА ЗЕЛЕПУХИНА (независимый HR-эксперт)

## Личный опыт

На заре своей трудовой деятельности в сфере HR перед тем как принять окончательное решение, показывать или не показывать соискателя его потенциальному руководителю, я проверяла рекомендации отобранных мной кандидатов. Свои действия я считала в высшей степени разумными. Но однажды кандидат на вакансию начальника отдела продаж отказался давать телефон своего непосредственного руководителя (коммерческого директора), мотивируя отказ тем, что «ничего хорошего она не скажет». При этом кандидат сослался на особенности характера этой женщины, в силу которых он с ней не сработался. На вопрос, отчего ее личные качества не устраивали его, но вполне устраивают высшее руководство компании, он ответил, что та является супругой владельца. Не долго думая, я нашла телефон компании в Интернете и позвонила в офис. Кандидат оказался прав: активно используя ненормативную лексику, коммерческий директор объявила мне, что человек, о котором идет речь, вор. Однако что именно и как он украл толком объяснить не смогла, а ее речь, по моим понятиям, более соответствовала продавщице овощного ларька, нежели высокой должности, которую она занимала в лидирующей на своем рынке компании.

Эта история навела меня на поиск информации о значении слова «рекомендация» и я обратилась в словари. Большая советская энциклопедия говорит, что это слово произошло от позднелатин-

ского *recommendatio*, означающего письменный или устный благоприятный отзыв. Похожее значение дает Толковый словарь Ожегова: «благоприятный отзыв о ком-нибудь». Солидарен с ними и словарь Даля: «хороший отзыв, похвала, одобрение». Обратите внимание: во всех случаях рекомендация носит положительный характер. Примерно так и получается в жизни: много вы встречали негативных характеристик на увольняющегося сотрудника?

Два года спустя, когда я искала работу, посещая по 3–5 собеседований в неделю, я еще раз вернулась к вопросу о рекомендациях. Более чем 80% работодателей просили меня указать должность, Ф.И.О. и телефон моего бывшего непосредственного руководителя. Из них половина компаний считали наличие рекомендации дополнительным преимуществом кандидата, 30% работодателей желательным, а 20% обязательным требованием к нему. Именно последние осуществляли проверку рекомендации чаще других. Обычно это делалось после первого конкурсного тура. Агентства звонили на предыдущее место работы перед тем, как направить резюме заказчику, а менеджеры по персоналу — перед тем, как положить резюме кандидата на стол руководителю. После того как четвертая по счету компания радостно сообщила, что они получили обо мне устную рекомендацию и теперь направят резюме на рассмотрение «главному», я призадумалась. Будет ли мой бывший работодатель также положительно обо мне отзываться после того, как ему позвонят в пятый, в

десятый, в двадцатый раз? «Алло, добрый день, Иван Иванович! Я менеджер по подбору персонала компании (агентства) XYZ. В настоящее время мы рассматриваем кандидатуру вашего бывшего сотрудника господина Петрова Петра Петровича на вакантную должность... Что Вы могли бы сказать о его профессиональных (личностных) качествах?»

Как правило, многие кандидаты не совершали на своих прежних местах работы ничего предосудительного, равно как и выдающегося. И бывший руководитель, услышав такой вопрос, оказывается в крайне затруднительном положении. Ведь теперь от него зависит, возьмут или не возьмут господина Петрова на работу. Что делает в этой ситуации работодатель? Очень часто он выбирает один из следующих вариантов поведения:

- отделяется туманными формулировками;
- усердно хвалит (варианты мотивации: «Зачем портить человеку жизнь» или «Я с ним маялся, пусть и другие помянутся»);
- отыгрывается по полной программе («Наконец-то представилась такая возможность!»);
- демонстрирует свои профессиональные знания, употребляя термины, более уместные в клинической психиатрии;
- перекладывает ответственность на другого сотрудника («Позвоните господину Сидорову Сидору Сидоровичу»);
- просит перезвонить позднее и пропадает («Если мне позвонят по поводу получения рекомендаций, меня нет и не будет»).



**ПРОСИТЕЛЮ  
ВЕРИТЬ**

### «Подателя сего рекомендую...»

А ведь всего два века назад в России рекомендательные письма были способны творить чудеса! Сам факт того, что «особа, приближенная к императору» потрудилась потратить несколько минут на своего протеже и великодушно поставила свою подпись, говорил о многом! Рекомендательные письма были большой редкостью и имели магическую силу. Личные просьбы о протекции (другой типа рекомендательных писем) были связаны со сложной системой родства. Как правило, это были длинные душещипательные письма, которые начинались с рассуждений о погоде и заканчивались просьбой «пристроить куда-нибудь племянника одной бедной знакомой из старинного дворянского рода».

Профессиональные рекомендации впервые появились в то время, когда в России сформировался класс «разночинной» интеллигенции, основным источником доходов которой стала та или иная профессиональная деятельность. В каждой профессии складывались свои правила и стандарты работы, и появились лица, наделенные правом экспертной оценки профессиональной пригодности и правом рекомендовать.

В советские времена рекомендацию заменила характеристика с прежнего места работы. Плохие характеристики не писали, хорошие не читали, а прочитав — не верили, но чаще всего характеристика желательнее было иметь.

Прошло время. Господин А по-прежнему

рекомендует своего протеже знакомому С, а господин С, в свою очередь, принимает решение: оказать или не оказать господину Б свою поддержку. Вышеупомянутые господа, как и прежде, вполне обходятся без услуг профессиональных рекрутеров.

Ценность же рекомендаций, выписанных для предъявления «по месту требования», т.е. без указания конкретного адреса, снизилась донельзя. Отчего это произошло? Главные причины, на мой взгляд, следующие:

- отсутствие единых стандартов в составлении рекомендаций и в порядке их предоставления (что такое рекомендация, в каких случаях возникает необходимость ее получения и т.д.);
- неумение отказывать, в соответствии с традициями, в рекомендациях даже тем людям, которых нам не очень хочется рекомендовать.

В идеале рекомендация должна быть штучным товаром, равно как и костюм, пошитый на заказ известным модельером. Но подобно тому, как одежда «от кутюр» тоннами продается на Черкизовском рынке, рекомендации штампуются с помощью «болванки» в компьютере, в которой нужно только изменить Ф.И.О, название должности и период работы. Проанализировать достоверность предоставленной информации, не имея дополнительных заслуживающих доверия источников, практически невозможно.

Несмотря на неоднозначную ситуацию, на рекомендации есть спрос. Его формируют менеджеры по персоналу, многие из

которых стремятся получить устные «рекомендации» у неизвестных им «значимых персон». И вот, скрепя уже не пером, а скрепя сердце, мы подписываем рекомендацию человеку, увольнению которого не только не противились, но, возможно, даже способствовали. Соответственно, ценность таких бумаг в большинстве случаев близка к нулю.

Что же делать, чему верить и что проверять? Разумной заменой устной или письменной «рекомендации» является готовность кандидата сообщить координаты бывших руководителей, умение менеджера по персоналу «раскрыть» кандидата в процессе собеседования плюс объективная оценка причин ухода кандидата с прежних мест работы.

Проверка рекомендаций же может оказаться полезной в двух крайних случаях. Во-первых, целесообразно проверять «рекомендации» кандидатов на самые низшие позиции, например, на вакансии уборщицы или грузчика. Здесь все однозначно: достаточно лишь навести справки о том, действительно ли кандидат проработал в компании в течение конкретного периода времени, имеет ли вредные привычки, соответствует ли его запись в трудовой книжке «уволен по собственному желанию» тому, что под ней обычно подразумевается.

Во-вторых, имеет смысл заниматься проверкой рекомендаций при подборе ключевых специалистов и руководителей. Здесь цена ошибки велика и оправдывает как эту, так и многие другие проверки.