



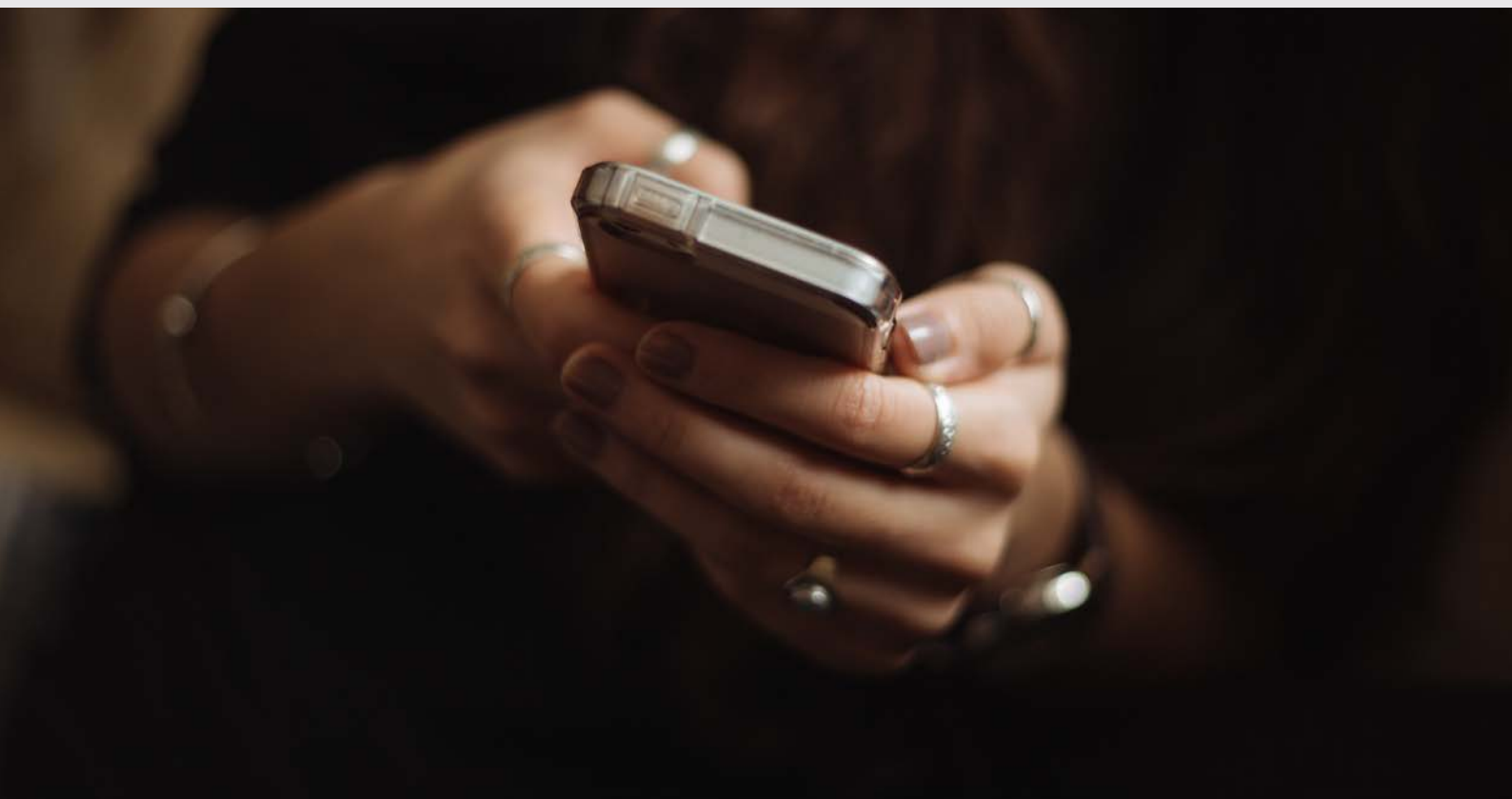
**Så optimerar du din
nästa referenstagning**

Intro

Du har hittat en perfekt kandidat med både rätt utbildning och personlighet. Eventuella arbetsprover och personlighetstester är gjorda och intervjuerna har flutit obehindrat förbi. Nu är det dags för nästa steg - Referenstagningen!

Referenstagningen är en viktig del i rekryteringsprocessen och ett av de viktiga stegen i kvalitetssäkringen vid en rekrytering. Målet med referenserna är att de ska bekräfta och komplettera den bild rekryteraren fått av kandidaten och måla upp en tydligare bild över styrkor, utvecklingsområden och personlighet.

Att använda sig av referenstagning är en både omtyckt och vanlig metod i rekryteringsbranschen och enligt undersökningen "Chefen som rekryterare", som Ledarna låtit göra, är det hela 96 % av cheferna som ringer referenser vid rekrytering. Omkring 60 % av dessa kontakter två referenter medan 16 % bara kontakter en.



Använd en referensmall och bedöm lika

En noggrant planerad referensmall är nyckeln till en lyckad rekrytering. Fundera noga kring vilken typ av frågor du vill ställa, och vilka frågor du kan använda som följdfrågor om du får ett oväntat eller avvikande svar.

En annan viktig del i referenstagningen: Ställ samma grundfrågor till alla referenter! Ställer du olika frågor blir det betydligt svårare att kunna jämföra kandidaterna med varandra. Dock finns det alltid undantag. Om det finns frågor som du vill ställa kring en specifik person, skall du givetvis komplettera med ytterligare frågor vid referenstagningen. Det är här du har chansen att få frågetecken utträtade, och den möjligheten skall du förstås ta!

7 tips inför din referenstagning

1. Ta minst 2 referenser

Fler referenser säkerställer en bredare och mer djupgående bild av kandidaten. Om det är möjligt, försök också välja personer med olika relation till kandidaten. Referenten behöver inte alltid vara en chef, det kan också vara en medarbetare/underställd, facklig företrädare eller en kund. Kandidaten och referenten bör inte ha en personlig, vänskaplig relation.

2. Är referenten förberedd?

Se till att referenten är förberedd på att du ska ringa. Oftast har kandidaten vidtalat personen i fråga, som då är förberedd på att du ska ringa. Om personen bara har några få minuter när du ringer, be att få boka in en tid för referenstagningen när referenten har tid att prata. En referenstagning bör aldrig jäktas igenom med risk för att man då missar viktiga pusselbitar.





Var noga med ställa konkreta frågor som referenten inte bara kan svara ja eller nej på, då riskerar du att komma ur samtalet på samma ställe där du började – utan ny information att jobba vidare med.

3. Ring inte på mobilen – ring genom växeln!

Det kanske kan låta misstänksamt i överkant, men det händer oftare än vad man tror att kandidaten använt en vän som referens istället för en person de faktiskt arbetat med. För att undvika detta: Ta för vana att alltid ringa till företagets växelnnummer och be att bli kopplad, istället för att ringa referentens mobilnummer. På så vis säkerställer du att referenten jobbar där han/hon har uppgett.

4. Be om uppdaterade referenser

Be alltid kandidaten om så uppdaterade och relevanta referenser som möjligt. Hur duktig kandidaten var på Excel för 7 år sedan säger inte speciellt mycket om hans kunskaper idag, ju färskare information desto högre validitet.

5. Ställ konkreta frågor


Var noga med ställa konkreta frågor som referenten inte bara kan svara ja eller nej på, då riskerar du att komma ur samtalet på samma ställe där du började – utan ny information att jobba vidare med. Sträva efter att få referenten att beskriva kandidatens prestation med frågor som ”Hur tycker du att personen fungerade på arbetsplatsen” eller ”Hur löste personen följande problem...” Du kan naturligtvis också använda dig av samma frågor som du använt under intervjun.

6. Fyll inte i meningarna

Undvik att dra för snabba slutsatser i samtalet med referenten. Inlägg som ”Ja, du menar då att...” kan styra din referent åt ett annat håll än denne tänkt och kan i slutändan göra att du inte får rätt information om din kandidat.

7. Varför slutade kandidaten och skulle återanställning vara intressant?

Du bör alltid få svar på frågan ”Varför slutade kandidaten?”. När du fått svar på detta bör du också fråga referenten om denne skulle återanställa kandidaten igen om den fick möjlighet - och i så fall för vilken tjänst. Här kan du få en fingervisning om referenten verkligen tyckte att personen gjorde ett bra jobb eller om det tar emot att ge kandidaten ett dåligt omdöme. Jobbar kandidaten fortfarande kvar kan du istället fråga varför denne vill byta jobb.



Att be någon person i sin omgivning om att vara referensperson är inte alltid lätt för en kandidat – fråga därför inte efter referenser för tidigt i processen.

När bör du ta referenser?

Vi rekommenderar att referenser tas i slutet av rekryteringsprocessen, som en av de sista stegen i processen. Anledningen till detta är flera. Dels utkristalliserar sig ofta frågetecken kring kandidaten senare i processen och då har du möjlighet att ställa mer kvalificerade frågor till referenten än vad du skulle ha gjort tidigare i processen. Vidare är det inte, enligt vår åsikt, schysst att "missbruka" en kandidats referenser om du som företag inte är säker på att du vill ta en kandidat vidare. Här handlar det om respekt för såväl referentens tid samt för kandidaten. Att be någon person i sin omgivning om att vara referensperson är inte alltid lätt för en kandidat – fråga därför inte efter referenser för tidigt i processen.

Vem är lämplig att ta referenser?

Rekryterare jobbar inte alltid på samma sätt när det gäller upplägget av referenstagning. De flesta ringer själva upp referenten för ett samtal medan andra tycker att objektiv referenstagning fungerar mycket bättre. Objektiv referenstagning innebär att en person som aldrig har träffat kandidaten tar referenssamtalet. Det här är en bra metod att använda sig av om exempelvis rekryteraren redan fått en bra bild av kandidaten och inte vill vara färgad av åsikter innan referenstagningen – det är lätt att höra det man vill höra, eller tvärtom. Om du väljer att använda dig av objektiv referenstagning, kom ihåg att det krävs att den referenstagande kollegan är väl insatt i den tjänst som ska tillträdas och har tillräckligt med bakgrundsinfo för att kunna ställa relevanta följdfrågor under intervjun.

Respektera integriteten

Glöm inte vikten av att alltid respektera alla kandidaters personliga integritet. Håll dig till frågor som är relevanta för tjänsten och gå aldrig in på för privata frågor som kandidaten eller referenten kan uppleva som obehagliga eller otrevliga.





När du anar oråd

Ibland stöter man som rekryterare på små tveksamheter under referenstagningen, därför är det viktigt att vara väl inläst på kandidaten och stämma av att meritförteckningen stämmer överens med det referenten säger. Här gäller det att lyssna till de små nyanserna i samtalet, känns det som att referenten svarar lite avvikande kan det exempelvis vara tecken på att kandidaten har spetsat till beskrivningen av sina arbetsuppgifter. Det kan också betyda att kandidaten överdrivit när det gäller hur nära de arbetat varandra, vilket sänker validitetsvärdet på referensen.

Om du som rekryterare ställer frågan "Skulle du anställa X igen?" och referenten svarar svävande och säger något liknande "Ja, om X hade jobbat mer på de här delarna..." så bör du bli lite fundersam. Så vad gör du om du upplever det som att det finns något mer än det referenten berättar? Våga ställ följdfrågor! Här har du chansen att ta reda på om det finns mer information som referenten först inte ville gå in på, eller om du helt enkelt bara känner att du behöver mer säkerhet i en viss fråga.

När referenstagningen leder till svåra beslut

Ibland leder referenstagningar till att du som rekryterare tvingas ta en hel del svåra beslut. Låt oss ge ett exempel:

Du sitter i ett samtal med referenten Sara som berättat om Hannes prestation på sin tidigare arbetsplats. Precis innan intervjun är klar ställer du, av formalia, din sista fråga till Sara:

- Rekryteraren: Under tiden Hannes jobbade hos er, såg du några som helst tecken på att Hannes skulle haft alkohol- eller drogrelaterade problem?

- Referenten: Det vet jag inte men han var ofta lite glad i hatten på företagsfesterna och kom då och då in på jobbet med röda ögon.

I ett sådant här ställs rekryterarens erfarenhet på prov. Det är en kommentar som referenten säger lite skämtsamt men som ändå måste tas på allvar. Det korrekta att göra i detta läge är att ställa följdfrågor. Om du skulle hamna i en liknande situation, be referenten att utveckla sig och exemplifiera vad deras misstankar grundar sig på. Vad exakt var det som får dig att tro att det kan ha funnits alkoholproblematik? (eller annan problematik)

Var kandidaten ofta måndagssjuk? Hade personen svårt att hantera stressiga situationer? Ställ de frågor du känner att du behöver ha svar på för att kunna få ihop en fullgod bild av kandidaten.

Om det under en referensintervju kommer fram liknande problem, att det faktiskt har funnits ex. ett alkoholproblem hos kandidaten bör du som rekryterare fundera en stund på hur du bör ta informationen vidare. Det kan vara så att personen inte längre har ett problem med detta. Skall denna information då leda till att kandidaten får jobbet eller inte?

Vi vill mena, att vad en referenstagning syftar till, är att få saker bekräftade men också få upp frågor på bordet som inte tidigare kommit upp till ytan. När nya fakta dyker upp, måste nästa steg vara att ta reda på sanningen och omständigheterna. En duktig rekryterare reder ut detta och kan sedan landa i en slutsats kring kandidatens lämplighet för tjänsten. Det kan också vara läge att be om ytterligare referenser när frågetecken uppstår kring en kandidat och om svaren är de samma från flera referenter, låt kandidaten ge sin egen version. Är du osäker på hur du skall agera, rådfråga gärna kollegor och andra beslutsfattare. Kontrollera också vad ni på företaget har för policys kring detta innan du agerar vidare.

Hur pålitliga är egentligen referenser?

Det är viktigt att komma ihåg att alla referenser har olika validitetsvärde. Att exempelvis endast få berättat för sig att "Kalle, han gjorde minsann ett fantastiskt jobb" har inte samma höga validitet som om Kalle faktiskt hade kunnat bevisa sin kompetens med exempelvis ett arbetsprov, färdighetstest eller en utmärkelse från sin arbetsplats. En annan intressant fråga du som rekryterare också bör fundera kring: Hur troligt är det egentligen att kandidaten lämnar namn och nummer till någon som de inte står på god fot med?

En av de mest avgörande faktorerna för referensvaliditet, utöver om referent och kandidat exempelvis känner varandra privat (som kan innebära att referenten talar partiskt), är hur länge de arbetat tillsammans. Ju längre tid på samma arbetsplats/i samma team, desto tyngre väger svaret. Det absolut säkraste sättet att ta reda på det är att låta kandidaten om möjligt göra ett arbetsprov där man snabbt och tydligt kan se på vilken nivå personens kompetens ligger.



Naturligtvis finns det personer som inte har några större problem med att undanhålla sanningen i en referensintervju, något som oftast sker då personen vill kandidaten väl. Det är däremot mycket svårare att fara med osanning på en direkt fråga, tänk därför på att det är du som skall styra samtalet så att frågorna får informativa svar och inte blir otydliga.

Så, hur mycket kan man egentligen lita på en referens?

Generellt sett blir vårt råd att inte lite allt för mycket enbart på referenser. Referenstagningen är en del av rekryteringsprocessen och tillsammans med de övriga stegen i processen, skall pusslet kunna falla på plats och en klar bild skall kunna framträda. Har du inte en klar bild av kandidatens lämplighet efter att du har tagit referenser rekommenderar vi att du borrar djupare för att kunna göra din slutliga bedömning.

Lästips!

Tack för visat intresse!

Läs mer på levelrecruitment.se

LEVEL

levelrecruitment.se

