



Selectie-interviews per telefoon?

De Amerikaanse psychologen Frank Schmidt en Mark Rader onderzochten of het mogelijk was om (gestructureerde) selectie-interviews betrouwbaar en valide per telefoon af te nemen. In eerste instantie werd er een functieomschrijving gemaakt. Vervolgens werd binnen de organisatie een groep werknemers die het heel goed deed in de functie geïnterviewd over allerlei functieaspecten. Dit leverde een aantal thema's op, bijvoorbeeld teamwork, of ontwikkelaar, of doelgerichtheid. Vervolgens werden aan de hand van deze thema's vragen ontwikkeld. Een typische vraag voor het thema ontwikkelaar is bijvoorbeeld: Stel dat u ziet dat een van uw collega's regelmatig fouten maakt omdat hij/zij de goede volgorde van de te verrichten handelingen niet kent. Wat zou u dan doen? Een antwoord dient steeds specifieke voorbeelden te bevatten. In deze fase bestond de vragenlijst uit zo'n 120 vragen.

Vervolgens werd de vragenlijst voorgelegd aan een groep goede functievervullers en aan een groep minder goede functievervullers. De vragen die het grootste verschil opleverden tussen deze twee groepen werden opgenomen in het definitieve interview. Zestig vragen resulteerden hieruit, met ongeveer 12 thema's. Per functie kunnen de thema's natuurlijk aanzienlijk verschillen.

De beoordeling of scoring van de antwoorden ging volgens een dichotoom principe: een antwoord wordt wel of niet met een punt beloond. Een punt wordt verkregen als een antwoord positief scoort op een onderliggend thema. Het afnemen van het interview (per telefoon) duurt ongeveer een half uur, er wordt geen uitleg over vragen gegeven, hoogstens worden de vragen nog een keer voorgelezen bij onduidelijkheid. Verwerking en scoring door een getrainde analist duurt ongeveer een uur. Daarbij is de analist iemand anders dan de interviewer.

Merk op dat het hier dus een interview betreft dat empirisch, dus op basis van onderzoek, tot stand is gekomen. Met name zijn de vragen gebaseerd om onderscheid te kunnen maken tussen goede en slechte werknemers. Ook is de objectiviteit groter, daar interviewer en beoordelaar gescheiden zijn. Over het effect van telefonisch interviewen is nog niet heel veel bekend. Subtiele non-verbale aspecten, die de geïnterviewde kunnen beïnvloeden, spelen hierbij geen rol, evenmin als de fysieke aantrekkelijkheid van de sollicitant. De eerste resultaten wijzen erop dat de validiteit, dus de voorspellende waarde van deze manier van interviewen niet onder hoeft te doen voor 'op gewone wijze' afgenomen gestructureerde interviews. Een voordeel van bovenstaande interviewmethode is dat ze ook gebruikt kan worden voor ontwikkelingsvraagstukken van werknemers, informatie die gewoonlijk niet uit een normaal selectie-interview te halen valt.

Verder hoeven interviewers niet uitputtend getraind te worden, ze hoeven alleen de vragen luid en duidelijk voor te lezen. De analist, die de antwoorden scoort moet daarentegen wel speciaal getraind worden. Het idee dat sollicitanten gemakkelijk zouden kunnen frauderen door iemand anders aan de telefoon de vragen te laten beantwoorden wordt door de onderzoekers van de hand gewezen. Daarvoor zouden de vragen te persoonlijke van aard zijn. Het is afwachten of deze manier van interviewen zal aanslaan. Een belangrijk aspect wordt gevormd door de totale kosten per sollicitant, en de acceptatie door organisaties en sollicitanten.

Bron: *Personnel Psychology*, 1999, no 52, p.445-463.