

## IDŹ DO:

- ▶ Spis treści
- ▶ Przykładowy rozdział

## KATALOG KSIĄŻEK:

- ▶ Katalog online
- ▶ Zamów drukowany katalog

## CENNIK I INFORMACJE:

- ▶ Zamów informacje o nowościach
- ▶ Zamów cennik

## CZYTELNIA:

- ▶ Fragmenty książek online

## ROZMOWA KWALIFIKACYJNA. O CZYM NIE WIEDZĄ KANDYDACY DO PRACY, CZYLI SEKRETY REKRUTUJĄCYCH

Autor: Angelika Śniegocka

ISBN: 978-83-246-2515-4

Format: A5, stron: 176



Zostań najbardziej pożądanym kandydatem na wymarzone stanowisko:

- Odkryj kulisy rozmowy rekrutacyjnej, które zapewnią Ci przewagę nad innymi kandydatami
- Dowiedz się, co „siedzi w głowach” rekrutujących
- Naucz się mówić językiem korzyści pracodawcy
- Wykorzystaj słabe punkty procesu rekrutacji
- Poznaj najlepsze odpowiedzi na trudne pytania

### Wakat to problem, a Ty jesteś jego rozwiązaniem!

Sięgasz po ten poradnik, a więc myślisz o zmianie albo aktywnie poszukujesz pracy. Może jeszcze nigdy nie byłeś na rozmowie o pracę i zupełnie nie wiesz, czego się spodziewać oraz jak się do niej przygotować? A może boisz się zwolnienia z pracy, bo nie wiesz, jak to potem będzie i co trzeba zrobić, aby zdobyć nową? Chciałbyś zmienić pracę, ale paraliżuje Cię sama myśl o odbyciu rozmowy rekrutacyjnej, więc wolisz dla świętego spokoju nigdzie się nie ruszać?

Rozmowa rekrutacyjna to nie egzamin, na którym da się zagadać profesora i otrzymać mniej pytań. To nie casting, gdzie przychodzisz zaprezentować wykuty na blachę tekst. Nie jest to też konkurs popularności ani spowiedź z grzechów popełnionych na niekorzyść Twojego byłego pracodawcy.

Rozmowa kwalifikacyjna to swego rodzaju transakcja, gdzie po jednej stronie kładziesz na szali swoje umiejętności, doświadczenie i kompetencje osobiste, a po drugiej Twoja upatrzona firma oferuje Ci wymarzoną posadę. Oni naprawdę chcą, byś ją dostał. Gdyby Cię nie potrzebowali, nie marnowaliby czasu i pieniędzy nawet na pierwsze spotkanie. Ułatw im tę decyzję – stań się rozwiązaniem ich problemów. W nagrodę dostaniesz... pracę!

- Nawiąż dobry kontakt z rekrutującym.
- Bądź przygotowany na trudne pytania.
- Czytaj między wierszami.
- Myśl kategoriami pracodawcy.
- Bądź skoncentrowany do końca spotkania.
- Emanuj entuzjazmem.
- Nie mów o sobie źle.
- Bądź konsekwentny w swoich wypowiedziach.
- Nie narzekaj na poprzednich pracodawców...

Do koszyka



Do przechowalni

Nowość

Promocja

Słowo o autorze 7  
Dla kogo jest ta książka? 9

## CZĘŚĆ I

Rozdział 1. 7 ujawnionych sekretów rozmowy kwalifikacyjnej 15

- Sekret 1. Interview to rozmowa 15
- Sekret 2. Rozmowa kwalifikacyjna wymaga umiejętności po obydwu stronach 15
- Sekret 3. Nie ma idealnych kandydatów 16
- Sekret 4. Wakat to problem i Ty jesteś jego rozwiązaniem 16
- Sekret 5. Pracy nie dostają tak naprawdę najlepsi kandydaci 17
- Sekret 6. Rozmowa rekrutacyjna ma swoją etykietę 18
- Sekret 7. Możesz przewidzieć większość pytań i nauczyć się na nie odpowiadać 19

Rozdział 2. 4 kluczowe pytania rekrutującego 21

Rozdział 3. 4 rodzaje wywiadów — 8 taktyk postępowania 27

- 1. Wywiad przez telefon 27
- 2. Wywiad nieustrukturyzowany 31
- 3. Wywiad ustrukturyzowany 32

Rozdział 4. Przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej w 6 krokach 39

- Krok 1. Dokonaj analizy oferty pracy 40
- Krok 2. Dokonaj analizy życiorysu 42
- Krok 3. Zbierz informacje o firmie 49
- Krok 4. Zbierz informacje o rekrutującym 53
- Krok 5. Przećwicz rozmowę z zaufaną osobą 54
- Krok 6. Pozbądź się stresu 56

## Rozdział 5. 40 niezmiennych zasad odnoszącego sukcesy kandydata 59

1. Ubierz się profesjonalnie 59
2. Bądź 10 minut przed czasem 60
3. Emanuj entuzjazmem 62
4. Bądź miły dla każdej osoby spotkanej w firmie 63
5. Przynies na rozmowę swoje CV 64
6. Miej przy sobie zestaw do notowania 64
7. Poczekaj na zaproszenie, aby usiąść 65
8. Przyjmij propozycję gorącego czy zimnego napoju 65
9. Panuj nad mową ciała 66
10. Nawiąż dobry kontakt z rekrutującym 67
11. Bądź przygotowany na trudne pytania 67
12. Czytaj między wierszami 68
13. Proś o powtórzenie pytania, jeśli go nie rozumiesz 68
14. Wysłuchaj pytania do końca, zanim na nie odpowiesz 68
15. Odpowiadaj na pytanie po chwili namysłu 69
16. Bądź konsekwentny w swoich wypowiedziach 69
17. Przedstaw szczegółowy opis sytuacji 70
18. Mów prostym językiem 71
19. Dostosuj tempo mówienia do rekrutującego 73
20. Myśl kategoriami pracodawcy 73
21. Bądź skoncentrowany do końca rozmowy 74
22. Nie okazuj zdenerwowania 75
23. Nie zapomnij zapisać, z kim masz rozmowę 75
24. Nie przychodź na rozmowę z koleżanką 76
25. Nie przesadzaj z biżuterią, makijażem, perfumami 76
26. Nie roztaczaj wokół siebie woni papierosów 77
27. Nie żuj gumy 77
28. Nie zapomnij wyłączyć telefonu komórkowego 78
29. Nie wykonuj nerwowych ruchów 78
30. Nie obejmuj prowadzenia rozmowy 78
31. Nie bądź mądrzejszy od rekrutującego 79
32. Nie zagaduj rekrutującego 79
33. Nie odpowiadaj monosylabami 79
34. Nie przepytuj rekrutującego 80

35. Nie operuj ogólnikami	81
36. Nie mów o sobie źle	82
37. Nie używaj żargonu	82
38. Nie narzekaj na poprzednich pracodawców	83
39. Nie wdawaj się w rozmowę na tematy osobiste	83
40. Nie pytaj pierwszy o wynagrodzenie	84
Rozdział 6. Jestem po — i co dalej?	85

## CZĘŚĆ II

Rozdział 7. Pytania służące nawiązaniu kontaktu	91
Rozdział 8. Pytania otwierające rozmowę	93
Rozdział 9. Pytania o możliwości i umiejętności	97
9.1. Pytania na podstawie życiorysu	97
9.2. Pytania sprawdzające kompetencje	119
Rozdział 10. Pytania o zaangażowanie, czyli motywację	137
10.1. Pytania sprawdzające wiedzę o firmie	137
10.2. Pytania o aktywność życiową	140
10.3. Pytania o plany na przyszłość	142
Rozdział 11. Pytania o dopasowanie do organizacji, czyli o to, kim jesteś	147
11.1. Pytania o dążenia	147
11.2. Pytania o samoocenę	153
Rozdział 12. Pytanie o oczekiwania finansowe	161
Rozdział 13. Twoje pytania do pracodawcy	165
Podsumowanie	169

## ROZDZIAŁ 5.

# 40 niezmiennych zasad odnoszącego sukcesy kandydata

### 1. UBIERZ SIĘ PROFESJONALNIE

Stara prawda „jak cię widzą, tak cię piszą” nie straciła nic na swojej aktualności. Choć możesz spierać się ze mną, czy to ma sens, czy nie ma i czy rzeczywiście szata zdobi człowieka — niezaprzeczalnym faktem pozostaje, iż oceniamy ludzi po wyglądzie. Twój strój wpływa na wrażenie, jakie wywierasz na rozmówcy w zakresie zaufania, wiarygodności, sympatii i atrakcyjności interpersonalnej.

Jak się ubrać na rozmowę kwalifikacyjną? Profesjonalnie, a to zależy od stanowiska, o jakie się ubiegasz. Ubiór powinien być do niego adekwatny. Trochę dziwnie wyglądałby kierowca tira na rozmowie rekrutacyjnej w garniturze. Są firmy, w których nawet informatyk ubrany w garnitur wyglądałby nieprofesjonalnie. I odwrotnie — są firmy, w których panuje formalna kultura organizacyjna i podobnie formalny strój jest mile widziany.

Jeśli nie wiesz, jakie zasady dotyczące stroju panują w firmie, do której aplikujesz, lepiej ubierz się bardzo dobrze niż niedbale. Może się zdarzyć, że na rozmowę rekrutacyjną ubierzesz się

bardziej elegancko, niż codziennie będziesz przychodzić do pracy, ale nie musisz się tym przejmować.

Co określenie „elegancki strój” oznacza w praktyce?

Dla kobiet dobrym strojem jest kostium, spodniom lub czarne eleganckie spodnie w połączeniu z bluzką z kołnierzykiem i marynarką. Mężczyźni zawsze dobrze będą wyglądać w ciemnym garniturze, eleganckiej koszuli (obowiązkowo wyprasowanej) i krawacie.

Niech nigdy nie przyjdzie Ci do głowy przychodzić na rozmowę rekrutacyjną w dżinsach, z gołym pępkiem, odsłoniętym tatuażem na pół pleców albo w krótkich spodenkach, kłapkach czy butach do wędrowek po górach. Chyba że starasz się o pracę na stanowisku, na którym taki rodzaj stroju uważany jest za profesjonalny (czyli np. do obsługi klientów solarium albo sklepu sportowego).

## 2. BĄDŹ 10 MINUT PRZED CZASEM

Zadbaj o to, by przyjechać 10 – 15 minut przed czasem. Jeśli możesz, sprawdź dzień przed rozmową trasę dojazdu, abyś nie musiał być zaskoczony długością korków, ilością przystanków autobusowych czy zakazem skrętu w lewo. Dla własnego komfortu określ dokładnie, ile czasu zajmie Ci dotarcie na miejsce, aby zdążyć na czas. Jeśli nie możesz wcześniej przećwiczyć trasy, sprawdź przynajmniej w Internecie jej dokładny przebieg i szacunkowy czas podróży.

Gdy już przydarzy Ci się ta nieprzyjemna sytuacja, że jesteś w drodze i już wiesz, że nie zdążysz na czas, zadzwoń do osoby, z którą masz odbyć rozmowę, z informacją o spóźnieniu. Wykonaj ten telefon, nawet jeśli miałyby to być spóźnienie tylko 5-minutowe. Warto to zrobić, aby w tak trudnej sytuacji uratować

swój wizerunek. Masz wówczas szansę, nawet przy tym nieszczęśliwym zbiegu okoliczności, zaprezentować się jako osoba odpowiedzialna i szanująca czas innych.

Jeśli wszystko idzie zgodnie z planem i uda Ci się przybyć przed czasem, spędź czas oczekiwania na zaproszenie na rozmowę z korzyścią dla siebie. W miejscu, w którym przyjdzie Ci czekać — zwykle jest to recepcja firmy — masz kilka zadań do odrobienia, więc nie powinienes się nudzić. Gdyby jednak miało Cię to spotkać, weź ze sobą do czytania książkę lub poważnie wyglądające czasopismo — nie tylko zajmiesz czymś myśli, ale też dobrze się sprzedasz. Książka czy gazeta to także Twoja wizytówka, więc dokonaj dobrego wyboru.

Często w miejscu dla gości są różne biuletyny czy gazetki firmowe. Zapoznaj się z nimi chociażby po to, by dowiedzieć się, co się dzieje w firmie od środka. Zawsze możesz potem wykorzystać taką informację na rozmowie rekrutacyjnej — masz już wtedy plus, że interesujesz się firmą, jesteś na bieżąco.

Jeśli będzie temu sprzyjała sytuacja, nawiąż kontakt z recepcjonistką. Różnie w firmach bywa — czasem panie na recepcji są tak zajęte, że próba kontaktu z nimi spala na panewce. Czasem natomiast, w nawale nudnej i monotonnej pracy, z radością przyjmują fakt, że ktoś w ogóle je zauważa. Jeśli trafisz na taką osobę, masz dużo szczęścia — możesz z nią niezobowiązująco porozmawiać, a przy okazji czegoś się dowiedzieć.

Nie próbuj nachalnie wypytywać ją o sprawy firmowe, bo takie zachowanie nie będzie dobrze odebrane. Jeśli zamiast tego nawiązesz z nią zwykłą, przyjacielską rozmowę, masz szansę dowiedzieć się więcej, a może Ci się ta informacja później przydać.

Czekając na wejście na rozmowę, obserwuj także pracowników — jak się do siebie zwracają, czy chodzą przytłoczeni, czy uśmiechnięci, czy są dla siebie mili? Po tym poznasz, jaka atmosfera panuje w firmie, i upewnisz się, czy chcesz tam pracować.

### 3. EMANUJ ENTUZJAZMEM

Oto kolejna zasada, której przestrzeganie zbliży Cię do sukcesu. Nawet jeśli jest to Twoja dziesiąta rozmowa kwalifikacyjna w tym miesiącu i jesteś wściekły na swoje życie, sytuację gospodarczą, Polskę i cały świat — nie okazuj tego. Malkontenci, obrażeni, narzekający są niemile widziani w każdej firmie. Rekrutujący mają wręcz uczulenie na takie osoby. Nikt nie chce mieć zgniłego jabłka w koszu pełnym pięknych owoców.

Jeśli odbyłeś już wiele rozmów o pracę, które nie przyniosły Ci sukcesu, szczerze odpowiedz sobie na pytanie, czy przypadkiem nie jesteś jedną z osób cierpiących na narzekanie. Nawet gdy zaliczyłeś już kilkanaście porażek na rozmowach rekrutacyjnych i nie ma w Tobie żadnego entuzjazmu przed tym spotkaniem — to wzbudź go w sobie. Możesz stosować afirmacje, wizualizacje, słuchać muzyki relaksacyjnej, zastosować trening autogenny Schultza, opowiadać kawały — rób co chcesz, ale wzbudź w sobie entuzjazm!

Pozytywna energia, którą roztaczają wokół siebie niektórzy kandydaci, czyni cuda. Patrzysz wtedy na takiego człowieka i myślisz o tym, jak dobrze byłoby mieć taką pogodną osobę w swoim zespole. Pesymizm i pogoda ducha rozmnażają się przez pączkowanie.

Niech entuzjazm będzie widoczny w Twojej postawie — w sobie, w jaki mówisz, chodzisz, siedzisz. Jeśli nie wierzysz w to, co piszę, zachęcam Cię do przeprowadzenia prostego eksperymentu. Zgarb się teraz na krzesło, zwieś głowę, skul ramiona. Jak się czujesz w tej pozycji? Czy jesteś już wystarczająco zdołowany?

A teraz wstań, wyprostuj się, podnieś wysoko głowę, uśmiechnij się, wypnij pierś do przodu i przejdź się po pokoju zdecydowanym krokiem. Spróbuj teraz, przy takiej postawie, mieć depresję!

Jak mogłeś przekonać się na własnej skórze — postawa ciała i postawa umysłu są nierozłączne i oddziałują na siebie nawzajem. Nie tylko kulisz się i zamykasz w sobie, bo jesteś przybity,



ale także możesz modelować swoje samopoczucie, przyjmując odpowiednią postawę ciała. Wzrasta wówczas Twój poziom energii w ciele i od razu czujesz się lepiej. Przećwicz to teraz, a także potem, przed rozmową kwalifikacyjną.

#### 4. BĄDŹ MIŁY DLA KAŻDEJ OSOBY SPOTKANEJ W FIRMIE

Bądź miły dla każdego, kogo spotkasz w firmie, a zwłaszcza dla recepcjonistki. Może być Ci pomocna, o czym pisałam w p. 2.

Z uwagą traktuj też osoby, które oprowadzają Cię po firmie. W wielu z nich stosuje się taką rundkę jako jeden z elementów procesu rekrutacji.

Pracownicy, oprowadzając kandydata po firmie, opowiadają o niej, odpowiadają na pytania, i jednocześnie obserwują jego zachowanie w nieformalnych kontaktach. Pracownik będący gospodarzem takiej rundki zadaje sobie potem pytanie — czy ja chciał(a)bym pracować z taką osobą w zespole? I przekazuje komisji rekrutacyjnej feedback na temat danej osoby. Może być to dla Ciebie szokującą wiadomością, ale często taki głos jest decydujący w kwestii przyjęcia kandydata do pracy. Jest on istotny zwłaszcza wtedy, gdy w samej komisji rekrutacyjnej nie ma zgody co do oceny kandydata, ktoś jest przekonany bardziej, ktoś mniej, i wtedy głos pracownika przeważa szalę na którąś ze stron.

Nie ignoruj więc nigdy kontaktu z przedstawicielem firmy, nawet jeśli ma on miejsce poza formalną rozmową o pracę. Warto być miłym dla pracowników i wykorzystać czas rundki po firmie na zadawanie pytań świadczących o tym, że interesujesz się poważnie tą firmą i pracą, jaką będziesz mieć tu do wykonania. Nie ma nic gorszego niż kandydaci, którzy odetchnąwszy z ulgą po wyjściu z oficjalnej rozmowy, myślą tylko o tym, by jak najszybciej wyrwać się z „jaskini lwa”, i nie są zainteresowani nawiązaniem kontaktu z potencjalnym współpracownikiem.

## 5. PRZYNIĘŚ NA ROZMOWĘ SWOJE CV

Kandydaci zakładają, że rekrutujący zapoznali się z ich życiorysem, i najczęściej tak jest. Może jednak zdarzyć się sytuacja, że do komisji dołączyła w ostatniej chwili druga czy trzecia osoba, dla której nie ma dodatkowego egzemplarza Twojego CV. Jeśli będziesz przygotowany na taką okoliczność, zyskasz jej sympatię od samego początku. Gdy masz swoje CV przed oczami, także i Tobie łatwiej jest odpowiadać na pytania czy opowiedzieć o swoim doświadczeniu czy wykształceniu.

Nie popełniaj mojego błędu i nie zaczynaj swojej odpowiedzi od słów „Tak jak jest to napisane w moim życiorysie...”. Będąc na jednej z moich pierwszych rozmów o pracę, byłam zaskoczona faktem, iż rekrutujący zadaje mi takie pytania, jakby nie czytał mojego życiorysu. I pozwoliłam sobie na ten kąśliwy komentarz. Pracy oczywiście nie dostałam. Nikt nie lubi być pouczany.

Statystyki mówią, że na przeczytanie każdego życiorysu osoba rekrutująca poświęca 20 sekund. Niekiedy nie jest to nawet tyle. Rekrutujący też człowiek — jeśli jesteś dziesiątą osobą tego dnia, z którą prowadzi wywiad rekrutacyjny, nie liczy na to, że szczegółowo przestudiował i zapamiętał Twój życiorys. Wielce prawdopodobny jest scenariusz, że spojrzął na niego 5 minut przed Twoim wejściem i nie zapamiętał wszystkich przedstawionych w nim informacji. Pozostawisz po sobie lepsze wrażenie, jeśli nie będziesz mu tego wytykać.

## 6. MIEJ PRZY SOBIE ZESTAW DO NOTOWANIA

Zabierz ze sobą długopis i notatnik, gdyby się okazało, że będzie Ci potrzebny do zanotowania ważnych informacji. Wchodząc na rozmowę, nie rozkładaj się jednak od razu z otwartym zeszytem, gotowy do notowania. Spróbuj sobie wyobrazić taki obrazek — przyszedł kandydat na rozmowę o pracę i zasiada do pisania.

Nie przyszedłeś robić wywiadu z rekrutującym. Najważniejsze informacje zwykle podawane są na końcu, więc na pewno zdążysz przygotować się do pisania.

## 7. POCZEKAJ NA ZAPROSZENIE, ABY USIAŚĆ

Poczekanie na wskazanie miejsca sprawi, że przestaniesz mieć problem, gdzie masz usiąść. Jeśli wyprzedzisz zaproszenie, może się zdarzyć, że nieopatrznie usiądziesz na miejscu rekrutującego albo niezręcznie zajmiesz pozycję z dala od niego, co stworzy pomiędzy Wami niepotrzebny dystans. Zostaniesz wtedy poproszony o zmianę miejsca.

Przez takie zachowanie możesz też być postrzegany jako osoba działająca impulsywnie i pochopnie, podobnie jak w tej anegdocie o rozmowach kwalifikacyjnych przeprowadzanych podczas lunchu. Źle są oceniani kandydaci, którzy przyprawiają potrawy jeszcze przed ich spróbowaniem. Takie zachowanie ujawnia tendencję do podejmowania ryzykownych działań i niebezpiecznego w oczach przyszłego pracodawcy pomijania etapu dokładnej oceny sytuacji.

## 8. PRZYMIJ PROPOZYCJĘ GORAĆEGO CZY ZIMNEGO NAPOJU

Bądź otwarty i przyjmij propozycję napicia się kawy, herbaty czy zimnego napoju, chyba że widzisz, że stanowi to problem. Często w firmach, gdzie jest *open space* (otwarta przestrzeń zamiast podziału na pokoje biurowe) rozmowy rekrutacyjne odbywają się w salach konferencyjnych, co oznacza, że osoba rekrutująca ma 50 metrów do najbliższej kuchni. Nie twierdzą, że tak jest zawsze, ale jeśli usłyszysz wahanie w głosie pytającego, może to oznaczać dodatkowy problem ze zrealizowaniem Twojego zamówienia.

Lepszym wyjściem wtedy dla Ciebie będzie, jeśli zrezygnujesz z robienia ambarasu wokół swojej kawy.

Jeśli natomiast widzisz, że rozmówca jest przygotowany na taką okoliczność (termos z kawą, butelki z wodą pod ręką), nie ma powodu, abyś był specjalnie skromny — wręcz przeciwnie. Przyjęciem propozycji zyskasz sobie dodatkowe punkty. Będziesz postrzegany jako osoba otwarta, odważna, kontaktowa, nieprzeżywająca stresu w związku z rozmową o pracę. Nawet jeśli nie jest to do końca prawdą, nic nie stoi na przeszkodzie, abyś sprawiał takie wrażenie.

## 9. PANUJ NAD MOWĄ CIAŁA

Panuj nad mową ciała i kontroluj swoje ruchy. Nie huśtaj się na krześle ani nie rozkładaj na nim jak na sofie w pokoju gościnnym, bo taka swoboda jest źle postrzegana. Jeśli przesadzasz w drugą stronę i siadasz na brzegu krzesła, sprawiasz wrażenie osoby nieśmiałej, która chciałaby jak najszybciej uciec, a chyba nie takie wspomnienie chcesz pozostawić po sobie? Postaraj się podczas rozmowy nie krzyżować rąk ani nóg, bo taka postawa zwana jest zamkniętą i nie sprzyja nawiązaniu dobrego kontaktu.

Utrzymuj kontakt wzrokowy z drugą stroną, lecz zadbaj o to, by był on naturalny. Nigdy nie jest tak, że podczas rozmowy ludzie nie odrywają od siebie oczu. Taka sytuacja jest sztuczna i nazywana jest zabawą w wilka (czyli kto dłużej wytrzyma patrzenie w oczy), ale rozmowa rekrutacyjna nie jest dobrym momentem na jej przeprowadzenie. Sam wyczujesz, kiedy odwrócenie wzroku stanie się naturalną potrzebą. Jeśli masz jakiegokolwiek wątpliwości co do komfortowej długości utrzymywania kontaktu wzrokowego, przećwicz to teraz z bliską osobą.

Gdy rekrutują Cię dwie osoby, odpowiadając na pytanie jednej, co pewien czas przenieś wzrok także na drugą, aby dać jej odczuć, że do niej także się zwracasz. Tym samym nie pomyśli, że ją ignorujesz.

Drugim problemem związanym z kontaktem wzrokowym jest jego unikanie. Jest to zwykle przejawem nieśmiałości i niskiego poczucia własnej wartości. Wzbudza także wątpliwości co do prawdziwości tego, co mówisz. Dlatego unikaj unikania kontaktu wzrokowego. ☺

Podczas rozmowy oszczędnie korzystaj z gestykulacji. Umiejętnie zastosowane gesty podkreślają słowa, ale jak z każdym środkiem wyrazu łatwo można przesadzić, jeśli nie będą współgrać z tym, co mówisz, albo gdy będą przerysowane. Jeśli nie gestykulujesz na co dzień, możesz wyglądać nienaturalnie i lepiej z tego zabiegu zrezygnuj.

## 10. NAWIĄŻ DOBRY KONTAKT Z REKRUTUJĄCYM

Zwróć uwagę na wysyłane do Ciebie sygnały niewerbalne, takie jak tempo mówienia, nachylenie ciała, rodzaj gestykulacji, kontakt wzrokowy. Podążaj za rozmówcą i staraj się być podobny do niego. Nie staraj się jednak być w tym zbyt dosłowny, zwłaszcza jeśli nie masz wprawy, bo może poczuć się przedrzeźniany.

## 11. BĄDŹ PRZYGOTOWANY NA TRUDNE PYTANIA

Bądź przygotowany na trudne pytania, zwłaszcza na te, których nie chciałbyś usłyszeć. Nie odkładaj niewygodnych dla siebie pytań na półkę, licząc na to, że nie padną. Jeśli ktoś może zapytać o coś wzbudzającego podejrzenia, to na pewno to zrobi. Chyba że będziesz mieć szczęście i trafisz na rekrutującego, który przeoczy taka gratkę. ☺ Dla własnego spokoju ducha przygotuj sobie zawczasu dobrą odpowiedź na takie pytanie. Przykłady wielu trudnych pytań wraz z komentarzami i odpowiedziami znajdziesz w II części książki.

## 12. CZYTAJ MIĘDZY WIERSZAMI

Czytaj informacje, jakie rekrutujący przekazuje Ci o tej pracy, między wierszami. Po pytaniach, jakie Ci zadaje, poznasz warunki pracy na danym stanowisku i trudności, jakie możesz napotkać.

Odpowiadaj na pytania, ale także zachęcaj rekrutującego do przekazania Ci jak największej ilości informacji o stanowisku na początku rozmowy. Im więcej informacji zdobędziesz na początku, tym łatwiej będzie Ci potem odpowiadać na jego pytania. Zrób to naturalnie, w trakcie rozmowy. Jeśli na przykład zapyta Cię o to, czy masz zajęcia na studiach zaocznych co tydzień, od razu możesz zapytać, czy na tym stanowisku wymagana jest praca w sobotę. Zawsze możesz potem wykorzystać taką informację, podając swoją dyspozycyjność jako jeden z atutów.

## 13. PROŚ O POWTÓRZENIE PYTANIA, JEŚLI GO NIE ROZUMIESZ

Jeśli zdarzy się podczas rozmowy, że nie zrozumiesz pytania, poproś o jego powtórzenie. Lepiej jest dwa razy zapytać, niż odpowiedzieć nie na temat. Czytaj między wierszami — jeśli rekrutujący Ci przerwie, może to oznaczać, że mówisz nie na temat albo za dużo.

## 14. WYSŁUCHAJ PYTANIA DO KOŃCA, ZANIM NA NIE ODPOWIESZ

Zdarzają się kandydaci, którzy odpowiadają na pytanie, jeszcze zanim rekrutujący zdąży je do końca zadać. Zaczynają udzielać odpowiedzi, bo myślą, że znają to pytanie. Często mają rację, ale czasem się mylą. Nie powielaj ich błędu. Kiedy wysłuchasz pytania do końca, sam się zdziwisz, jak często rekrutujący

— ci z mniejszym doświadczeniem — zadają pytania, na końcu których czai się odpowiedź. Tak jak w pytaniu „Woli pani pracować samodzielnie czy w zespole? W naszej firmie kładziemy duży nacisk na pracę zespołową”. Wykorzystaj więc nadarżające się okazje i wysłuchaj pytania do końca.

## 15. ODPOWIADAJ NA PYTANIE PO CHWILI NAMYSŁU

Choć może kusić Cię, by jak piątkowy uczeń wyrwać się od razu do odpowiedzi, odczekaj pięć sekund. Odpowiadając od razu, sprawiasz wrażenie osoby dobrze przygotowanej do rozmowy, a nie o takie wrażenie tutaj chodzi. Takie zachowanie wprowadza w zakłopotanie osobę prowadzącą wywiad, gdyż kandydat recytujący odpowiedzi na wszystkie pytania wzbudza podejrzenia co do szczerości i uczciwości tego, co mówi. Skoro przećwiczył odpowiedzi, to wie, co ma mówić.

Rekrutujący będzie wówczas dążyć do zadania pytania, które Cię jednak zaskoczy. Dla Ciebie oznacza to zwiększenie stopnia trudności i możliwość dotarcia do punktu, w którym jednak nie będziesz wiedział, co odpowiedzieć.

Zachowanie krótkiej pauzy po wybrzmieniu pytania stwarza wrażenie naturalności, a odpowiedź jest przyjmowana za szczerą i prawdziwą, jeśli udzielasz jej po chwili zastanowienia.

## 16. BĄDŹ KONSEKWENTNY W SWOICH WYPOWIEDZIACH

Często te same pytania zadawane są w różnych wariantach, zachowaj więc czujność i bądź konsekwentny. Jeśli raz już coś powiedziałaś, powtórz to przy podobnym pytaniu. Na przykład pytania „Co pana frustruje w obecnej pracy?” i „Dlaczego chce

pan zmienić pracę?” dotyczą tego samego i można oczekiwać na nie podobnej odpowiedzi, nawet jeśli jedno z nich pojawi się na początku, a drugie na końcu rozmowy.

Nie znaczy to, że nie możesz nic dodać do swojej wypowiedzi, odpowiadając drugi raz na podobne pytanie. Zwracam Ci jednak uwagę na to, by obydwie odpowiedzi miały ze sobą związek i abyś konsekwentnie podążał raz obranym kierunkiem.

## 17. PRZEDSTAW SZCZEGÓŁOWY OPIS SYTUACJI

Opowiadając o swoich sukcesach i umiejętnościach, operuj szczegółami, nie ogólnikami. Uczyni to Twoją wypowiedź bardziej wiarygodną. Schemat Twojej odpowiedzi powinien być następujący: opis sytuacji, Twoje działanie, wytłumaczenie działania i lekcja, jaką wyciągnąłeś z tej zdarzenia. Podam Ci przykład dobrze udzielonej odpowiedzi, zaczerpnięty z II części mojej książki.

**Pytanie:** Jak zachowuje się pan w sytuacji, gdy sprawy nie idą zgodnie z pana oczekiwaniami?

**Cel:** Poznanie Twojej strategii osiągnięcia celu w zmiennym otoczeniu.

**Komentarz:** Kiedy pomyślisz o tym pytaniu, sam przyznasz, że każdy pracodawca chce mieć pracowników, którzy nie wpadają w panikę w przypadku pojawienia się przeszkód i potrafią nadal działać skutecznie pomimo nich, dostosowując się do nowej sytuacji. Jak się zapewne domyślasz, opowiadanie o sytuacji uczenia się do egzaminu (kandydaci często operują tym przykładem) albo samo powiedzenie „Zachowuję spokój i robię swoje” nie oddaje umiejętności, o których rekrutujący spodziewa się usłyszeć, zadając Ci to pytanie.

By zaprezentować swoją skuteczność, podaj przykład sytuacji, gdy napotkałeś przeszkodę, które zmusiły Cię do zmodyfikowania swoich planów. Wymyśliłeś wtedy kilka alternatywnych scenariuszy działania, zdecydowałeś się kontynuować jeden,



przygotowałeś zasoby do jego realizacji i w konsekwencji otrzymałeś efekt zbliżony lub taki sam do zamierzonego, cały czas umiejętnie panując nad stresem.

Kluczowym elementem tego doświadczenia jest wyciągnięcie lekcji z tego, co się wydarzyło, czyli „*lesson learned*”. Jest to najważniejszy wniosek, który powinien się znaleźć w każdej odpowiedzi na pytanie zawierające element zagrożenia realizacji celu.

**Przykład:** Dobrym przykładem obrazującym taką sytuację jest organizacja spotkania integracyjnego dla zespołu kierowników. W drugim dniu imprezy jednym z elementów programu był m.in. występ grupy folkowej z programem artystycznym, który miał się odbyć na zewnątrz hotelu. Tego dnia była jednak niepewna pogoda. Mieliśmy do wyboru albo zaryzykować i zostać na dworze, albo zmniejszyć atrakcyjność występu i skorzystać z sali hotelowej. W kilka minut zorganizowałem w hotelu wynajęcie sali i przenieśliśmy całą imprezę do wewnątrz. Gdybym miał powiedzieć, jakie wnioski wyciągnąłem z tego doświadczenia, to na pewno wymieniłbym to, że już nigdy nie będę optymistą w kwestii pogody, nawet w czerwcu. Zadałbym wcześniej o zabezpieczenie imprezy na wypadek niepogody i zarezerwował salę konferencyjną z wyprzedzeniem.

## 18. MÓW PROSTYM JĘZYKIEM

Proces rekrutacyjny różnie przebiega w różnych firmach, ale możesz być przygotowany na to, że na rozmowie rekrutacyjnej będzie obecny menedżer liniowy (może nawet Twój potencjalny przełożony) i ktoś z działu personalnego, popularnie zwanego HR (czyt. haer) od angielskiego odpowiednika *human resources*. Najczęściej popełnianym przez kandydatów błędem jest to, że operują żargonem, językiem specjalistycznym niezrozumiałym dla „cywila”. Nic nie zyskasz, jeśli z dwóch osób uczestniczących w komisji rekrutacyjnej jedna nie będzie wiedziała, o czym mówisz.

Pozwól, że podam Ci prosty przykład. Na rozmowie rekrutacyjnej często proszę kandydatów, by opisali sytuację, w której udało im się rozwiązać w firmie jakiś problem. Kandydaci do działu IT zwykle sprowadzają swoją odpowiedź do opisu technicznych niuansów i opowiadają o trickach, jakich użyli, by go rozwiązać. Gdy jest ze mną przedstawiciel działu IT, to mam nadzieję, że jemu przynajmniej ta wypowiedź coś o kandydacie powie, ale w przypadku kiedy rozmowa jest tylko ze mną, nie ma takiej szansy.

Tak naprawdę prosząc o podanie przykładu takiej sytuacji, szukam — jak każdy rekrutujący z działu personalnego — odpowiedzi na pytanie, jak kandydat pracuje w trudnych sytuacjach. Interesuje mnie jego strategia radzenia sobie z problemami, nie treść. Chcę wiedzieć, w jaki sposób podchodzi do problemów, jak je analizuje, czy szuka pomocy u innych, dopytuje o przyczyny, dąży do kontaktu pomimo konfliktów? Jak widzisz, szczegółowe skupianie się na niuansach programowania niczemu w tej odpowiedzi nie służy.

Inaczej przedstawia się sytuacja podczas rozmowy z menedżerem działu IT, kiedy celem pytania jest sprawdzenie Twojej merytorycznej wiedzy na dany temat. Wtedy im więcej podasz szczegółów, tym lepiej.

Jaki więc z tego wniosek?

Sposób udzielenia odpowiedzi zależy od odkrycia intencji, z jaką rekrutujący zadaje pytanie. Jeśli czujesz się w tym niepewnie, przeczytaj część II tego poradnika, w której odkrywam cel, jaki przyświeca rekrutującemu, kiedy zadaje takie czy inne pytanie, oraz udzielam wskazówek, co warto powiedzieć, by usłyszał to, co chce usłyszeć. Jeśli będziesz mówić językiem zrozumiałym dla swojego rozmówcy, masz też większe szanse być dobrze zrozumianym.

## 19. DOSTOSUJ TEMPO MÓWIENIA DO REKRUTUJĄCEGO

Badania psychologiczne potwierdziły, że bardziej lubimy ludzi podobnych do nas. Dostosowywanie tempa mówienia do tempa rozmówcy jest jednym ze sposobów upodabniania się do niego podczas dialogu. Jeśli rekrutujący mówi szybko, Ty też bądź dynamiczny. Jeśli mówi wolno — utrzymuj jego tempo.

Polecam stosowanie tylko jednego wyjątku od tej reguły. Jeśli poczujesz, że szybkie tempo narzucone przez drugą stronę jest wyrazem presji wywieranej na Ciebie — broń się. Presja czasu może być spowodowana kolejnym kandydatem czekającym na rozmowę albo tym, że rozmówca zraził się do Ciebie już na początku rozmowy i chce ją jak najszybciej zakończyć. Uważam, że masz prawo i obowiązek bronić się przed taką socjotechniką. Gdy szybkie tempo sprawia, że nie masz szansy dobrze się zaprezentować, i przeszkadza Ci ta gonitwa — przerwij ją. Zaczynaj mówić stopniowo coraz wolniej, a wkrótce przekonasz się, jak skutecznie działa ta technika.

Podobną metodę stosują niektórzy wykładowcy — zaczynają mówić coraz ciszej pomimo gwaru na sali. Przykuwa to uwagę pierwszych rzędów, potem kolejnych i kolejnych, aż w końcu wszyscy się uciszają, by móc słyszeć wykład. Wypróbuj technikę zwalniania i przyspieszania rozmowy z bliską osobą, a przekonasz się, jak potężne jest to narzędzie wywierania wpływu.

## 20. MYŚL KATEGORIAMI PRACODAWCY

Myślenie o sobie kategoriami pracodawcy pozwoli Ci udzielić dobrej odpowiedzi praktycznie na każde pytanie. Nie będziesz wtedy strzelać takich gaf jak niektórzy kandydaci, którzy na pytanie „Dlaczego chce pan dla nas pracować?” odpowiadają, że chcą się rozwijać i nabywać nowe umiejętności. Na usta ciśnie się wtedy pytanie: „A co firma będzie z tego miała?”.

Albo jak ci, którzy na takie pytanie odpowiadają: „W sumie jest mi wszystko jedno, gdzie będę pracować. Chcę się gdzieś zaciepć, zanim nie będę zdawać na studia dzienne”.

Albo jak kandydatka, która w procesie rekrutacyjnym na stanowisko w dziale IT do helpdesku na moje pytanie „Jakie ma pani cele zawodowe na najbliższe dwa lata?” odpowiedziała, że chciałaby pracować w dziale personalnym. Chciałoby się wtedy zapytać — to co pani robi na tej rozmowie?

Wierz mi — są kandydaci, którzy udzielają takich odpowiedzi, bo nikt im nie powiedział, że aby przejść z sukcesem rozmowę o pracę, mają postawić się na miejscu pracodawcy i zrozumieć jego potrzeby, nie swoje. Zrozumieć i w jak największym stopniu zrealizować.

## 21. BĄDŹ SKONCENTROWANY DO KOŃCA ROZMOWY

Często jest tak, że kandydaci zachowują pełną koncentrację tylko na początku spotkania, a później są już tak zadowoleni z pozytywnego przebiegu rozmowy, że zaczynają się rozluźniać. I przestają panować nad tym, co mówią. Rekrutujący o tym wiedzą i na końcu rozmowy często padają najważniejsze pytania.

Schemat każdej rozmowy jest taki sam — przełamanie lodów, nawiązanie kontaktu, pogłębienie kontaktu i na końcu rozmówcy zostają prawie przyjaciółmi. „Prawie” robi dużą różnicę. Nie daj się zwieść pozorom! Bądź skoncentrowany do samego końca zawodów. Nadmiar luzu może Cię sporo kosztować. Jednym zdaniem możesz zburzyć wizerunek, który tak wytrwale budowałeś przez ostatnich kilkadziesiąt minut.