

Rozmowa kwalifikacyjna, czyli jak dobrze się sprzedać.

Rozmowa kwalifikacyjna to spotkanie z pracodawcą, w trakcie którego masz szansę przekonać go, że jesteś człowiekiem, którego szuka. Ważne jest, abyś okazał się osobą adekwatną na dane stanowisko pracy - adekwatną, a nie najlepszą. Skoncentruj się na przedstawieniu swoich kompetencji, zdolności, umiejętności i cech osobowości kluczowych dla pracy, o którą się ubiegasz.

Pamiętaj nie jesteś Supermanem - nie musisz znać się na wszystkim!

Na rynku pracy istnieje silna konkurencja wśród osób starających się o daną posadę. Na określone stanowisko, oferowane przez pracodawców, zgłasza się wielu chętnych spełniających ich oczekiwania. Ważną rolę w poszukiwaniu pracy odgrywa pozytywna autoprezentacja.

Autoprezentacja jest przedstawieniem w określony sposób swoich cech, które mogą mieć znaczenie dla odbiorców. To umiejętne kreowanie swego wizerunku. Od tego, jak przedstawimy swoją kandydaturę przyszłemu pracodawcy, w dużym stopniu zależy czy zostaniemy przyjęci do pracy. Bardziej naukowa definicja opisuje autoprezentację jako: „proces kontrolowania sposobu, w jaki widzą nas inni”¹ i zwana bywa manipulowaniem wrażeniem. Autoprezentacja w procesie rekrutacyjnym, to bardzo szerokie pojęcie; to nie tylko wygląd i sposób zachowania się ale także:

- **przygotowanie prawidłowego CV i listu motywacyjnego**

Już sam wygląd **dokumentów aplikacyjnych** świadczy o Tobie, jako kandydacie do pracy. Ważne jest, aby były one przejrzyste, zwarte, czyste, staranne, wydrukowane na dobrej jakości papierze. W dokumentach tych liczy się nie tylko CO piszesz o sobie, ale też JAK.

W interpretacji **CV** osoba rekrutująca zwraca uwagę m.in. na to JAK dokumenty są napisane:

- a) czy jest w nich porządek, czy chaos,
- b) czy ważne doświadczenia są wyróżnione spośród mało znaczących,
- c) kolejność informacji kojarzona jest z ich miejscem w hierarchii ważności kandydata,

¹ Leary M.: *Wywieranie wrażenia na innych*, GWP, Gdańsk 2004, s. 14, 27.

d) konsekwencja - spójna ścieżka dotychczasowej kariery uwiarygodnia aktualną motywację kandydata do podjęcia tej pracy, wyklucza przypadkowość decyzji, sugeruje zdolność planowania i wytrwałość.

W liście motywacyjnym rekruterzy zwykle sprawdzają:

- a) formę czasowników (dokonane czy niedokonane: robiłem, zrobiłem) - dokonane sugerują sukcesy i samodzielność osoby, a niedokonane przedstawiają osobę jako "praktykanta",
- b) ilość czasowników do ilości przymiotników - czasowniki dynamizują list, sugerują "człowieka aktywnego" lubiącego działanie,
- c) tryb przypuszczający czy oznajmujący - przypuszczający sprawia wrażenie grzeczności ale i niepewności, nieśmiałości.

- **radzenie sobie ze stresem rekrutacyjnym**

Stresująca jest świadomość sporej konkurencji, brak wystarczającego doświadczenia czy kompetencji, a wreszcie sam kontakt z pracodawcą, czyli trudne pytania, świadomość bycia ocenianym. W takiej sytuacji często pojawia się poczucie niekompetencji i przekonanie, że inni na pewno są lepsi. Właśnie takie negatywne myślenie wywołuje stres, obniża wiarę we własne możliwości, a w konsekwencji może negatywnie wpłynąć na naszą autoprezentację. Przecież kandydatowi zależy na tym, aby przedstawić wiarygodnie swoje zalety, podkreślić mocne strony, a przede wszystkim – zrobić dobre wrażenie.

Częste objawy przed **rozmową kwalifikacyjną** to zawroty głowy, mdłości, spoczone dłonie, trzęsące nogi, suchość w ustach, „pustka” w głowie, lęk. Przed rozmową trzeba zebrać myśli i przyjąć odpowiednią postawę. Najważniejsze jest, aby samemu pozytywnie się nastawić. Jeśli Ty akceptujesz siebie i cenisz siebie za to, kim jesteś, to innym również będzie łatwiej Ciebie zaakceptować. Pamiętaj również o **mechanizmie samospełniającej się przepowiedni**. Zasada jego działania polega na tym, że to, co sobie wyobrażasz lub wmawiasz (negatywnego czy pozytywnego), w praktyce często może się spełnić, np. gdy myślisz że rozmawiasz z osobą miłą to zachowujesz się tak w stosunku do niej, czyli też miło, swobodnie i naturalnie, bo czujesz się bezpiecznie. Wtedy jest łatwiej zaprezentować się od najlepszej strony. I jest bardzo prawdopodobne, że rozmówca oceni cię pozytywnie.

- **pierwsze wrażenie**

Psychologowie twierdzą, że pierwsze 15 sekund spotkania odpowiada za **wrażenie**, jakie powstaje na temat nowo poznanej osoby. Nie oznacza to oczywiście, że później tego wrażenia nie można zmienić, ale wymaga to dłuższego czasu, a tego w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej jest mało. Dobre wrażenie można zrobić w prosty sposób, choć nie zawsze jest on łatwy dla osób, które denerwują się przed rozmową kwalifikacyjną. Wystarczy wejść pewnym krokiem, z uśmiechem, przywitać wszystkich obecnych uściskiem dłoni (*jeśli taki sposób jest preferowany*) i poczekać na wskazanie miejsca. Należy usiąść wygodnie i wyprostować się. Błędem byłoby zarówno zaprezentowanie siebie jako spłoszonego, niepewnego kandydata, jak i zbyt pewnego siebie.

Pamiętać trzeba o elementarnych zasadach obowiązujących podczas witania się: *pierwszy wyciąga rękę Twój rozmówca, pracodawca – dopiero wtedy Ty, siadamy w momencie jak zostanie nam wskazane miejsce itd.*

- **komunikacja niewerbalna/ język ciała**

Opisane poniżej wywieranie pozytywnego wrażenia składa się na **komunikację niewerbalną**. Również ona wykorzystywana jest do manipulowania wrażeniem. Warto wiedzieć o tym, że około 2/3 komunikowanego znaczenia jest przypisywane przekazom niewerbalnym². Mowa ciała to kontakt wzrokowy, ton głosu, gesty, mimika, uśmiech, postawa, odległość, uścisk dłoni. Przez wygląd zewnętrzny, zachowanie, wyraz twarzy, pozycję ciała, przekazujemy informacje o swojej osobowości, nastroju, stanie fizycznym i psychicznym. Pozostałe informacje przekazujemy za pomocą komunikacji werbalnej.

- **ubranie**

Jest wizytówką każdego z nas. Na pewno warto zachować umiar i ubierać się raczej klasycznie, schludnie i elegancko. Podczas rozmowy nie ma miejsca na pokazywanie nowych trendów w modzie. Przed każdą rozmową warto przeprowadzić "małe śledztwo" tak aby sprawdzić jakie są standardy ubioru w firmie, do której aplikujesz. Pozwoli ono Tobie ubrać się stosownie do firmy i stanowiska. Ubranie się zgodnie ze stylem obowiązującym w firmie świadczy o wyczuciu oraz tworzy złudzenie dopasowania - tak jakby ta osoba pracowała tu już od dawna. Według standardów opisywanych w wielu poradnikach kobieta powinna ubrać się skromnie i nie pokazywać za dużo swojego

² Leathers D. G.: *Komunikacja niewerbalna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s.20

ciała. Włosy muszą być czyste, spięte, uda zasłonięte, a buty czyste nie odsłaniające zbyt mocno stóp. Męczyzna w dopasowanym garniturze, w stonowanym kolorze. Należy ograniczyć liczbę ozdób, biżuterii.

- ***kontakt wzrokowy***

Ważną rzeczą podczas prowadzenia rozmowy jest **kontakt wzrokowy** z drugą osobą. Powinien on wynosić od 30% do 60% czasu trwania rozmowy³. Częste spojrzenia świadczą o zainteresowaniu rozmową, sympatii i dobrym nastroju, otwarciu w stosunku to rozmówcy, szacunku oraz uznaniu wyższej znaczącej pozycji rozmówcy. Natomiast unikanie kontaktu wzrokowego to brak pewności siebie, lękliwość, brak szczerości, brak kompetencji społecznych. Jeżeli rozmowa prowadzona jest w liczniejszym gronie, to powinniśmy co najmniej raz spojrzeć na każdego z jej uczestniczek, uczestników.

- ***uśmiech***

Pomoże zrelaksować się, a także wspomogę nawiązanie kontaktu między kandydatem a jego rozmówcą.

- ***uścisk dłoni***

Pewny i silny świadczy o dużej pewności siebie, odwadze. Ważne jest, aby nie zmiażdżyć dłoni rozmówcy oraz nie podać tzw. „świętej ryby” (*bez uścisku, niepewne, niezdecydowane podanie ręki*).

- ***cechy oraz zachowania - pozytywne i negatywne w autoprezentacji:***

Cechy i zachowania pozytywne	Cechy i zachowanie negatywne
<ul style="list-style-type: none">• <u>wysoka samoocena</u> to: wyprostowane ciało, rozluźnione ramiona, spokojne ruchy, wyrazisty głos, umiarkowany kontakt wzrokowy, równowaga ciała przy siedzeniu i staniu;	<ul style="list-style-type: none">• <u>niska samoocena</u> to: nerwowe ruchy, bawienie się rękami, głos niski i niewyraźny, błędzący wzrok, siedzenie na brzegu krzesła;
<ul style="list-style-type: none">• <u>otwartość</u> to: utrzymywanie	<ul style="list-style-type: none">• <u>nerwowość</u> to: odchrząkiwanie,

³ Hartley M.: *Mowa ciała w pracy*, Jedność, Kielce 2004, s. 31

<p>kontakty wzrokowego, nie zaciśnięte dłonie, rozpięta marynarka;</p>	<p>pogwizdywanie, wiercenie się <i>lub</i> zakrywanie dłonią ust, unikanie kontaktu wzrokowego, pocenie się, wykręcanie dłoni;</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <u><i> pewność siebie </i></u> to: wyprostowana postawa, dłonie splecione/trzymające klapy marynarki; 	<ul style="list-style-type: none"> • <u><i> brak pewności siebie </i></u> to: podgryzanie końcówki długopisu, obgryzanie paznokci, trzymanie rąk w kieszeniach, przestępowanie z nogi na nogę;
	<ul style="list-style-type: none"> • <u><i> postawa defensywna </i></u> to: skrzyżowane ręce i /lub nogi, gesty wykonywane zaciśniętą dłonią, potrząsanie wyprostowanym palcem wskazującym.

- ***komunikacja werbalna***

To przekazywanie, wymiana informacji za pomocą słów pomiędzy jej uczestnikami. Komunikacja werbalna to podstawowa droga porozumiewania się. Od jej jakości zależy bardziej lub mniej przyjazna atmosfera w domu czy w pracy. To jak się zachowujemy jest nie mniej ważne od tego, co i w jaki sposób **mówimy**. W trakcie rozmowy mogą paść pytania dotyczące, np.: wad i zalet, sukcesów i porażek, i to one właśnie często wprowadzają nas w zakłopotanie. Nie udzielenie odpowiedzi ma zły wpływ na ostateczną ocenę. Podczas naszej wypowiedzi możemy zastosować techniki autoprezentacji. Odpowiadając na pytanie dotyczące:

- ***porażek*** - opisując je nie zrzucaj winy na innych, *to nieodpowiedzialność i niedojrzałość*. Jeśli miały miejsce **KONIECZNIE** opowiedz, czego się nauczyłeś na błędach i gdzie tę naukę wykorzystałeś;
- ***wad*** - wymień je i od razu podaj, w jaki sposób starasz się nad nimi pracować;
- ***zalet*** - wskaż korzyści, jakie z danej zalety będzie miał pracodawca, np. jestem odpowiedzialny - zawsze wywiązuję się z powierzonych mi zadań, doprowadzam je do końca, rozliczam się z nich w terminie;
- ***sukcesów*** - przedstaw je, nie wypieraj się ich, podkreśl swój wkład i zaangażowanie w każdy z nich;

Staraj się podkreślać swoje mocne strony i kwalifikacje, które świadczą o atrakcyjności. Traktuj prowadzącą rozmowę z szacunkiem. Nie dominuj, ale też nie mów zbyt mało.

Bądź uważny, słuchaj każdego pytania, nie przerywaj. Daj sobie czas na zastanowienie się nad odpowiedzią. Jeśli nie jesteś pewien, o co zostałeś zapytany, poproś o powtórzenie pytania. Masz do tego prawo, a przy okazji zyskasz na czasie.

Wzmocnij wywierane wrażenie przez dobrą komunikację: unikaj zwrotów typu „wie Pan...”, „yyyy...”. Zwróć uwagę na słownictwo używane przez rozmówcę i dostosuj do niego swoje. Nie mów slangiem, nie używaj technicznych terminów, jeśli nie jest to absolutnie konieczne. Zadawaj pytania przyszłemu pracodawcy oraz wykaż się wiedzą na temat firmy - to stwarza wizerunek osoby poszukującej informacji, zaangażowanej poważnie, wiedzącej czego chce.

- **zakończenie rozmowy**

Ważny jest także sposób zakończenia spotkania. Bez względu na wynik odbytej rozmowy na koniec:

- podziękuj za zaproszenie na rozmowę oraz poświęcony ci czas,
- spytaj - jeśli rozmówca cię nie poinformuje, kiedy możesz się spodziewać kontaktu ze strony firmy lub kiedy sam możesz zadzwonić w sprawie wyników tego spotkania.

O czym powinieneś wiedzieć, aby dobrze wypaść na rozmowie kwalifikacyjnej?

Zadbaj o pierwsze wrażenie, ponieważ:

- powstaje bardzo szybko - w ciągu pierwszych 20 sekund (20 słów, 20 gestów) kontaktu;
- czy chcemy, czy nie zawsze je wywieramy;
- raz wytworzone jest trudne do zmiany;
- jest nieracjonalne - kształtuje się pod wpływem stereotypów, uprzedzeń i oczekiwań oraz wcześniejszych doświadczeń rozmówcy;
- odnosi się do całej osoby - oznacza to, że mamy tendencję do oceniania osoby na podstawie jednej cechy, zarówno pozytywnej jak i negatywnej;
- zawsze wpływa na decyzje o zatrudnieniu.

Zapoznaj się z pytaniami, które może zadać ci pracodawca. Mogą to być pytania o⁴:

Twoje wykształcenie:

- Jakie ukończyłeś szkoły / studia / kursy?
- Czy zamierzasz dalej się uczyć?
- Czy masz dodatkowe kwalifikacje, nie związane z nauką w szkole?
- Czy uważasz swoje kwalifikacje zawodowe za wystarczające do podjęcia tej pracy?
- Czy w tej chwili doskonalisz znajomość jakiegoś języka obcego?

Twoje doświadczenie zawodowe:

- Czym do tej pory zajmowałeś się zawodowo?
- Co uważasz za swoje największe osiągnięcie?
- Wykonywanie jakich prac sprawia Ci satysfakcję?
- Jak wyobrażasz sobie swój dzień pracy?
- Jakie obowiązki najchętniej przyjąłbyś na siebie?
- Czy kierowałeś kiedyś pracą zespołu?
- Jakie masz doświadczenie we współpracy z ludźmi różnych kultur?
- Jakie masz kłopoty we współpracy z ludźmi różniącymi się od Ciebie wykształceniem i zainteresowaniami?
- Opowiedz o swojej największej porażce?
- Czy wykorzystywałeś w pracy zawodowej znajomość języków obcych?

Twoją motywację do pracy:

- Dlaczego interesuje Cię praca na tym stanowisku?
- Dlaczego chcesz pracować w naszej firmie?
- Co chciałbyś robić za pięć lat?
- Jaką pracę uważasz za idealną dla Ciebie?
- Czy mógłbyś pracować po godzinach pracy?
- Co jest dla Ciebie najważniejsze: szkolenia, awans, pieniądze a może coś innego?
- Czy zgodziłbyś się na pracę nie całkowicie zgodną z Twoimi kwalifikacjami?
- Co Cię interesuje najmniej w tej pracy?

⁴ Na podstawie informacji na stronach www dostępnych 31.07.2012r: www.pracuj.pl, www.gazetapraca.pl

Twoja osobowość:

- Co uważasz za swoją mocną / słabą stronę?
- Czy uważasz się za osobę o silnym charakterze?
- Jak radzisz sobie ze stresem?
- Jak spędzasz czas wolny od pracy?
- Czym się interesujesz? Jakie książki czytasz?
- Czy potrafisz wziąć inicjatywę w swoje ręce?
- Z jakimi ludźmi lubisz pracować najbardziej?
- Jakie sprawy utrudniają Ci wykonywanie pracy i jak sobie z nimi radzisz?
- Co byś zrobił gdybyś wygrał milion złotych?
- Podaj te cechy Twojego charakteru, które Cię drażnią?

Pytania dla studentów i absolwentów:

- Jak zdobywałeś prace w okresie wakacyjnym?
- Jakie masz plany zawodowe na przyszłość?
- Gdzie studiowałeś i dlaczego wybrałeś tę uczelnię?
- Czy mając możliwość ponownego rozpoczęcia studiów wybrałbyś ten sam kierunek?
- Które przedmioty w trakcie nauki w szkole wyższej szczególnie Cię interesowały i dlaczego?
- Które ze zdawanych egzaminów były dla Ciebie najtrudniejsze?
- Którego z przedmiotów nie lubiłeś na studiach i dlaczego?
- Jak opłacałeś studia i swoje utrzymanie w tym okresie?
- Gdzie odbywałeś praktyki?
- Jaki wybrałeś temat pracy magisterskiej i dlaczego?
- Czy w trakcie studiów należałeś do jakiejś organizacji studenckiej?
- Czy zamierzasz uzupełniać swoje wykształcenie?
- Usiłowaliśmy wcześniej zatrudnić ludzi z Twojej uczelni, ale nie radzili sobie, czym się od nich różnisz?
- Co z tego, czego nauczyłaś się na studiach przyda Ci się w pracy?
- Czy lubisz rutynowe działania / stałe godziny pracy?
- Co wiesz o naszej firmie?
- Czy jest to Twoja pierwsza rozmowa kwalifikacyjna?

Pamiętaj, że rozmowa kwalifikacyjna to komunikacja dwustronna, zadawanie pytań potencjalnemu pracodawcy świadczy o Twoim zainteresowaniu daną pracą.

Oto lista pytań, które możesz zadać potencjalnemu pracodawcy:

- Jaki jest zakres obowiązków i czynności na danym stanowisku pracy?
- Komu będzie podlegać dane stanowisko lub jakie stanowiska będą Tobie podlegały?
- Z jakimi problemami powinienem się liczyć na tym stanowisku?
- Jakie są przyczyny odejścia poprzednika z proponowanego stanowiska?
- Jaki będzie czas pracy?
- Czy istnieje możliwość podnoszenia kwalifikacji?
- Kiedy mogę się spodziewać wyniku rozmowy?

Znaj swoją cenę, czyli kilka wskazówek dotyczących negocjacji płacowych:

- zorientuj się przed rozmową ile zarabia się w danej branży;
- nie zaczynaj rozmowy od kwestii finansowej;
- poczekaj aż pracodawca rozpocznie rozmowę o wynagrodzeniu;
- kiedy zbliża się koniec rozmowy, a kwestia pieniędzy nie została poruszona, powinieneś rozpocząć ten temat, biorąc pod uwagę znany Ci już zakres zadań i odpowiedzialności na danym stanowisku pracy;
- propozycję ewentualnego wynagrodzenia przedstaw w formie przedziału np. 1500 - 2000 zł brutto;
- dobrze świadczy o kandydacie podanie propozycji pensji dwuskładnikowej, czyli płacy podstawowej i premii uzależnionej od wyników pracy;
- podaj kwotę adekwatną do danego stanowiska pracy i Twoich umiejętności, zbyt niska może sugerować brak znajomości branży lub niską samoocenę, zbyt wysoka - przesadną pewność siebie;
- nie bój się negocjować.

Czego podczas rozmowy robić nie należy:

1. Nie siadaj póki nie zostaniesz o to poproszony.
2. Nie zaczynaj rozmowy od pytania o zarobki i czas pracy
3. Zabierz ze sobą aktówkę, a w ostateczności czystą papierową teczkę.
Weź też dokumenty aplikacyjne jakie wysłałeś pracodawcy.
4. Nie pytaj o informacje na temat firmy, które sam mogłeś zdobyć.
5. Nie zadawaj zbyt dużo pytań dotyczących osoby przeprowadzającej rozmowę
6. Nie wyrażaj się źle o poprzednich pracodawcach- jeżeli musisz odpowiedzieć na pytanie, dlaczego odszedłeś z pracy staraj się. aby wypowiedź była utrzymana w pozytywnym tonie.
7. Nie kłam i nie chwal się rzeczami, których nie dokonałeś.
8. Nie kryj dziur w życiorysie - przygotuj sensowne wyjaśnienie dla okresów bezrobocia lub przerw w nauce.
9. Nie patrz na zegarek i nie okazuj znużenia.
10. Nie pal papierosów (tytoniu) przed rozmową ani w jej trakcie nawet jeśli otrzymasz na to pozwolenie
11. Nie żuj gumy w trakcie spotkania.
12. Nie odpowiadaj na pytania krótkim "tak" lub "nie" – choć staraj się udzielać krótkich i zwięzłych odpowiedzi.
13. Nie przerywaj rozmówcy – staraj się nie przejmować inicjatywy w trakcie spotkania.
14. Nie unikaj zadawania pytań pracodawcy.

Jak oczarować pracodawcę, czyli zachowania pożądane podczas rozmowy kwalifikacyjnej!

10 złotych zasad⁵

Bądź punktualny * Bądź przygotowany * Wyglądaj profesjonalnie * Nawiązuj kontakt wzrokowy z rozmówcą * Nigdy nie wyrażaj się w negatywny sposób * Bądź entuzjastycznie i optymistycznie nastawiony * Bądź pewny siebie * Zadawaj pytania* Unikaj żargonu, używaj poprawnej polszczyzny * Podziękuj za poświęcony Ci czas*

PAMIĘTAJ!

**Tylko niektóre rozmowy kończą się decyzją o zatrudnieniu.
Ale po każdej rozmowie będziesz bogatszy o nowe doświadczenia, które wykorzystasz w przyszłości.**

Opracowanie: Katarzyna Bednarska
Urszula Kosa
Katarzyna Łęcka
Bartłomiej Babczyński

⁵ Za: <http://www.jobber.pl> dostęp: 31.07.2012r.

Bibliografia:

1. Bierach A.J.: *Komunikacja niewerbalna – sztuka czytania z twarzy*, Astrum, Wrocław 1996.
2. Czekał M.: *Komunikacja naprawdę skuteczna*, Helion, Gliwice 2011.
3. Hartley M.: *Mowa ciała w pracy*, Jedność, Kielce 2004.
4. Leary M.: *Wywieranie wrażenia na innych. O sztuce autoprezentacji*, GWP, Gdańsk 2004.
5. Leathers D. G.: *Komunikacja niewerbalna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007
6. Lunden B.: *Rekrutacja pracowników*, BL Info Polska Sp. z o.o., Gdańsk 2003.
7. Thiel E.: *Komunikacja niewerbalna – mowa ciała*, Astrum, Wrocław 1996.
8. Thiel E.: *Mowa ciała zdradzi więcej niż tysiąc słów*, Astrum, Wrocław 2001.

Netografia (strony dostępne 31.07.2012r.):

1. www.pracuj.pl
2. www.gazetapraca.pl
3. www.jobber.pl