

ANGELIKA ŚNIEGOCKA



# ROZMOWA KWALIFIKACYJNA



JAK  
WYKORZYSTAĆ  
NOWE TRENDY DLA  
OSIĄGNIĘCIA SUKCESU  
NA RYNKU  
PRACY

O czym nie wiedzą  
kandydaci do pracy,  
czyli sekrety rekrutujących

Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Autor oraz Wydawnictwo HELION dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz Wydawnictwo HELION nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Redaktor prowadzący: Barbara Gancarz-Wójcicka

Korekta językowa: korekto.pl

Projekt okładki: Jan Paluch

Fotografia na okładce została wykorzystana za zgodą Shutterstock.

Wydawnictwo HELION

ul. Kościuszki 1c, 44-100 GLIWICE

tel. 32 231 22 19, 32 230 98 63

e-mail: [onepress@onepress.pl](mailto:onepress@onepress.pl)

WWW: <http://onepress.pl> (księgarnia internetowa, katalog książek)

Drogi Czytelniku!

Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres

[http://onepress.pl/user/opinie?rozkw4\\_ebook](http://onepress.pl/user/opinie?rozkw4_ebook)

Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzję.

Wydanie 4

ISBN: 978-83-283-4732-8

Copyright © Helion 2018

- [Poleć książkę na Facebook.com](#)
- [Kup w wersji papierowej](#)
- [Oceń książkę](#)

- [Księgarnia internetowa](#)
- [Lubię to! » Nasza społeczność](#)

Dla kogo jest ta książka? 7

Przedmowa do nowego wydania 11

## CZĘŚĆ I 15

Rozdział 1. O micie dobrego sprzedawania się 17

Rozdział 2. Proces rekrutacji jako proces sprzedaży 19

Rozdział 3. 7 sekretów rozmowy kwalifikacyjnej 21

Sekret 1. Interview to rozmowa 21

Sekret 2. Rozmowa kwalifikacyjna wymaga umiejętności  
od obydwu stron 21

Sekret 3. Nie ma idealnych kandydatów 22

Sekret 4. Wakat to problem, a Ty jesteś jego rozwiązaniem 22

Sekret 5. Pracy nie dostają tak naprawdę najlepsi kandydaci 23

Sekret 6. Rozmowa rekrutacyjna ma swoją etykietę 24

Sekret 7. Możesz przewidzieć większość pytań i nauczyć się na nie  
odpowiadać 25

Rozdział 4. 4 kluczowe pytania rekrutującego 27

Rozdział 5. 5 rodzajów wywiadów — 10 wskazówek dotyczących  
postępowania 33

1. Wywiad przez telefon 33

2. Wywiad przez Skype 38

3. Wywiad nieustrukturyzowany 43

4. Wywiad ustrukturyzowany 43

## Rozdział 6. Cała prawda o rekrutujących 51

## Rozdział 7. Przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej w 6 krokach 55

Krok 1. Dokonaj analizy oferty pracy 56

Krok 2. Dokonaj analizy życiorysu 58

Krok 3. Zbierz informacje o firmie 65

Krok 4. Zbierz informacje o rekrutującym 68

Krok 5. Przecwicz rozmowę z zaufaną osobą 70

Krok 6. Pozbądź się stresu 72

## Rozdział 8. 40 niezmiennych zasad kandydata odnoszącego sukcesy 75

1. Ubierz się profesjonalnie 75

2. Bądź 10 minut przed czasem 77

3. Emanuj entuzjazmem 78

4. Bądź miły dla każdej osoby spotkanej w firmie 80

5. Przynieś na rozmowę swoje CV 81

6. Miej przy sobie zestaw do notowania 82

7. Poczekaj na zaproszenie, aby usiąść 82

8. Przyjmij propozycję gorącego czy zimnego napoju 82

9. Panuj nad mową ciała 83

10. Nawiąż dobry kontakt z rekrutującym 84

11. Bądź przygotowany na trudne pytania 84

12. Czytaj między wierszami 85

13. Proś o powtórzenie pytania, jeśli go nie rozumiesz 85

14. Wysłuchaj pytania do końca, zanim na nie odpowiesz 85

15. Odpowiadaj na pytanie po chwili namysłu 86

16. Bądź konsekwentny w swoich wypowiedziach 86

17. Przedstaw szczegółowy opis sytuacji 87

18. Mów prostym językiem 88

19. Dostosuj tempo mówienia do rekrutującego 89

20. Myśl kategoriami pracodawcy 90

21. Bądź skoncentrowany do końca rozmowy 91

22. Nie okazuj zdenerwowania 91

23. Nie zapomnij zapisać, z kim masz rozmowę 92

24. Nie przychodź na rozmowę z koleżanką	93
25. Nie przesadzaj z biżuterią, makijażem, perfumami	93
26. Nie roztaczaj wokół siebie woni papierosów	93
27. Nie żuj gumy	94
28. Nie zapomnij wyłączyć telefonu komórkowego	94
29. Nie wykonuj nerwowych ruchów	95
30. Nie obejmuj prowadzenia rozmowy	95
31. Nie bądź mądrzejszy od rekrutującego	96
32. Nie zagaduj rekrutującego	96
33. Nie odpowiadaj monosylabami	96
34. Nie przepytuj rekrutującego	97
35. Nie operuj ogólnikami	98
36. Nie mów o sobie źle	99
37. Nie używaj żargonu	99
38. Nie narzekaj na poprzednich pracodawców	100
39. Nie wdawaj się w rozmowę na tematy osobiste	100
40. Nie pytaj pierwszy o wynagrodzenie	101
Rozdział 9. Czy zawsze warto negocjować?	103
Rozdział 10. Jestem po — i co dalej?	109

## CZĘŚĆ II 113

Rozdział 11. Pytania służące nawiązaniu kontaktu	115
Rozdział 12. Pytania otwierające rozmowę	117
Rozdział 13. Pytania o możliwości i umiejętności	121
13.1. Pytania na podstawie życiorysu	121
13.2. Pytania sprawdzające kompetencje	143
Rozdział 14. Pytania o zaangażowanie, czyli motywację	161
14.1. Pytania sprawdzające wiedzę o firmie	161
14.2. Pytania o aktywność życiową	164
14.3. Pytania o plany na przyszłość	166

Rozdział 15. Pytania o dopasowanie do organizacji,  
czyli o to, kim jesteś 171

15.1. Pytania o dążenia 171

15.2. Pytania o samoocenę 177

Rozdział 16. Pytanie o oczekiwania finansowe 185

Rozdział 17. Twoje pytania do pracodawcy 189

Podsumowanie 193

# Dla kogo jest ta książka?

Może jeszcze nigdy nie byłeś na rozmowie o pracę — zupełnie nie wiesz, czego się spodziewać i jak się do niej przygotować. A może boisz się zwolnienia z pracy, bo przepracowałeś w jednej firmie wiele lat i nie wiesz, jak to jest być na rozmowie kwalifikacyjnej? Może chciałbyś zmienić pracę, ale już sama myśl o pójściu na rozmowę rekrutacyjną Cię paraliżuje, więc wolisz dla świętego spokoju siedzieć tu, gdzie jesteś, i nigdzie się nie ruszać?

To prawda — rekrutujący często zadają trudne pytania. Muszą to robić, aby podczas kilkudziesięciu minut wyrobić sobie zdanie na Twój temat. Ale Ty możesz przejąć kontrolę nad sytuacją. To, jaką opinię rekrutujący wyrobią sobie o Tobie podczas tej rozmowy, zależy tak naprawdę od Ciebie.

Nie wiem, czy wiesz, ale większość artykułów w Internecie na temat rekrutacji czy poradników w księgarniach pisana jest przez konsultantów agencji doradztwa personalnego i rekruterów po to, by ułatwić im pracę. Czytanie takich poradników to jak pójście po poradę prawną do adwokata, który czyta kodeks i stwierdza, że nic się nie da zrobić. Właśnie pomimo tego, że nie widzisz dla siebie szansy, idziesz do adwokata, aby pomógł Ci

znaleźć rozwiązanie, wykorzystując dostępne luki prawne. Gdyby adwokaci działali tak jak ci doradcy kandydatów do pracy, nie zarobiliby na sobie. A wszyscy wiemy, że żyją sobie całkiem nieźle. Ta książka pokaże Ci, jakie masz możliwości w trakcie procesu rekrutacyjnego, i dokładnie podpowie, jak je wykorzystać, by zyskać przewagę konkurencyjną na rynku pracy.

Pozwól, że podam Ci prosty przykład. Autorzy wszystkich poradników, które czytałam, piszą: „Mów zawsze prawdę, bo informacje, które podajesz, można łatwo sprawdzić”. Ja twierdzę coś wręcz przeciwnego — 90% informacji, które podajesz na rozmowie rekrutacyjnej, pracodawca nie jest w stanie sprawdzić na etapie procesu rekrutacyjnego. Te pozostałe 10%, nawet jeśli może sprawdzić, to i tak jest mała szansa, że sprawdzi, bo nie ma na to czasu albo wystarczającej motywacji, albo pracowników, którzy mogliby to zrobić. I to jest pierwsza bezcenna informacja, z której możesz skorzystać, czytając tę książkę. Oczywiście nie zachęcam Cię do kłamstwa, a jedynie pokazuję, że możesz spojrzeć na rozmowę kwalifikacyjną w inny niż dotychczas sposób.

Książka ta podzielona jest na dwie części. W części I zdradzam 7 sekretów rozmowy kwalifikacyjnej, mówię o tym, czym jest tak naprawdę rozmowa rekrutacyjna i o co w niej chodzi, oraz o tym, na jakie 4 pytania rekrutujący musi znaleźć odpowiedź i jakie taktyki Ty możesz obrać podczas różnych rodzajów wywiadu (interview), by dobrze wypaść na rozmowie.

Poprowadzę Cię też przez proces 6 kroków przygotowujących do każdej rozmowy o pracę — ujawniam w nim tajniki warsztatu rekrutującego i zamieszczam zestaw 13 ćwiczeń, których wykonanie daje Ci gwarancję, że niewiele będzie w stanie Cię zaskoczyć. W części I przekazuję Ci także 40 niezmiennych zasad kandydata sukcesu, których bezwzględne przestrzeganie stanie się Twoją przepustką do otrzymania wymarzonej pracy. W ostatnim rozdziale części I odpowiadam na pytanie, co masz robić, a czego nie, po tym jak zakończysz rozmowę kwalifikacyjną.



W części II książki znajdziesz 99 pytań najczęściej zadawanych na rozmowach kwalifikacyjnych. Przy każdym pytaniu ujawniam jego cel, czyli ukrytą intencję rekrutującego. Do każdego pytania znajdziesz także mój obszerny komentarz praktyka. Zamieszczam w nim wskazówki, jak ustosunkować się do pytania, i odpowiedzi, których powinieneś unikać, jeśli chcesz dostać pracę, oraz odkrywam sekrety, które pomogą Ci zbudować pozytywny wizerunek w oczach rekrutującego. Po każdym komentarzu zamieszczam także przykład dobrej odpowiedzi.

Nie ma na polskim rynku drugiej książki, która ujawniałaby tak wiele różnych pytań zadawanych przez rekrutujących w tak wielu obszarach i jednocześnie podawała przykłady poprawnie udzielonych odpowiedzi.

Można powiedzieć, że łatwo dostać etat, gdy jest się świetnym kandydatem. Znalezienie pracy w takich okolicznościach to nic trudnego. Jeśli masz dobre wykształcenie, świetne doświadczenie, wspaniałe referencje i ogólnie rewelacyjne CV, to nie czytaj tej książki.

Ale może masz to wszystko, a mimo tego nie możesz dostać pracy? Albo chcesz zdobyć wymarzoną pracę, choć wiesz, że nie jesteś idealnym kandydatem na dane stanowisko?

Czy dopuszczasz myśl, że istnieją sekrety, których jeszcze nie poznałeś, a które mogą być przyczyną Twoich dotychczasowych porażek?

Jeśli tak, to czytaj dalej — odkrycie ich i wykorzystanie w praktyce zaprowadzi Cię prostą drogą do sukcesu.



# Przedmowa do nowego wydania

Kiedy czytam jakąś książkę albo idę na szkolenie, chciałabym wiedzieć, kim jest jej autor i czy warto go słuchać. Pozwól więc, że przedstawię się w kilku zdaniach.

Nazywam się Angelika Śniegocka, jestem absolwentką prawa, studiów Executive MBA, pierwszej w Polsce Rocznej Szkoły Negocjacji, Szkoły Facylitatorów i trzech kierunków studiów podyplomowych. Będąc dyrektorem personalnym w międzynarodowej korporacji, jestem żywym przykładem tego, że w obszarze kariery zawodowej można osiągnąć wiele, jeśli jest się ekspertem w swojej dziedzinie podejmującym wyzwania zawodowe.

Dzisiaj jestem usatysfakcjonowana tym, jak rozwinęła się moja kariera, ale nie zawsze tak było. Chociaż rekrutowałam w swoim życiu setki osób, sama również byłam po tej drugiej stronie. Mam za sobą kilkumiesięczne okresy szukania pracy, kilkadziesiąt rozmów rekrutacyjnych, które nie zakończyły się sukcesem. Dopiero zmiana mojego podejścia do procesu rekrutacji sprawiła, że spojrzałam na siebie z innej perspektywy. I ta zmiana pozwoliła mi odnieść sukces. Na czym polegała? Przeczytasz w tej książce.

Dzięki różnym wyborom, których w życiu dokonałam, robię w życiu to, co lubię. Mój internetowy kurs *Od zera do managera* pomógł setkom osób odmienić swoje życie zawodowe, a dwie wydane książki: *Rozmowa kwalifikacyjna — o czym nie wiedzą kandydaci do pracy czyli sekrety rekrutujących* i *Coaching kariery* sprzedawały się w ponad 15 tysiącach egzemplarzy i kilkakrotnie gościły na liście bestsellerów.

Pierwsze wydanie książki ukazało się 9 lat temu i od tamtego czasu kupiło ją prawie 13 tysięcy czytelników, przeczytało zapewne kilka tysięcy więcej. To dowód na to, iż jest to wartościowa pozycja na rynku poradników z obszaru doradztwa zawodowego, o czym świadczą też wznowienia. Pomimo tego, że książka żyje na rynku kilka lat, nieprzerwanie dostaję podziękowania od osób, które ją przeczytały i którym odmieniła życie. Mam na to swoją teorię — uważam nawet, że to nie ja powinienam być adresatką tych podziękowań. Żadna książka nie zmieni Twojego życia, dopóki jej na to nie pozwolisz i — mówiąc wprost — nie ruszysz tyłka z kanapy. Wielu czytelników tej książki czy mojego bloga [www.RozmowaRekrutacyjna.pl](http://www.RozmowaRekrutacyjna.pl) właśnie na taką zmianę się odważyło i dlatego piszą do mnie o swoim życiu.

Kiedy pierwsze wydanie książki trafiło do księgarń, rynek pracy wyglądał zupełnie inaczej niż dzisiaj. Z tegorocznego badania płacowego „Trendy na rynku pracy” firmy Hays Polska<sup>1</sup> wynika, że co czwarty pracownik rozważa zmianę pracy w ciągu najbliższych 6 miesięcy.

Główne powody to niezadowolający poziom wynagrodzenia i brak możliwości rozwoju.

Stąd zasadne wydaje się pytanie, na ile to, co napisałam kilka lat temu o przebiegu rekrutacji, jest aktualne w obecnej sytuacji na rynku pracy. Jestem jednak przekonana, że chociaż możemy obserwować coraz większą elastyczność pracodawców w procesie rekrutacji, to pryncypia pozostają niezmiennie. Niewątpliwą

---

<sup>1</sup> <https://www.hays.pl/raport-placowy/index.htm>

oznaką panującego rynku pracownika jest to, że kandydaci do pracy na coraz więcej mogą sobie pozwolić i na coraz więcej sytuacji rekruterzy przymykają oko.

Jeśli jednak przeniesiemy punkt ciężkości z poszukiwania pracy na poszukiwanie pracy marzeń, to przewaga kandydata nie będzie już tak oczywista. Stojąc pod drzwiami atrakcyjnych pracodawców, nigdy nie stoi się tam bez konkurencji, dlatego warto wybić się ponad przeciętność i pokazać klasę. Nic się pod tym względem przez te lata nie zmieniło pomimo tylu zmian na rynku pracy!

Aktualna sytuacja na rynku pracy, choć korzystna dla kandydatów, stawia przed nimi nowe wyzwania. Dlatego też zdecydowałam się przyjąć propozycję wydawnictwa Helion dotyczącą redakcji kolejnego wydania książki. W IV wydaniu uaktualniłam dotychczasową treść, dodałam podrozdział na temat przygotowania do wideorozmowy w sprawie pracy, a także rozdział „Nowe wyzwania kandydata na rynku pracy”, w którym piszę o tym, jak wykorzystać 5 najważniejszych trendów na rynku pracy: rosnącą rolę rekomendacji w procesie rekrutacji, wyzwania związane z równowagą życia zawodowego i prywatnego (work-life balance), wzrost znaczenia pracy zdalnej, powstawanie nowych zawodów na skutek zmian technologicznych oraz zmiany na rynku pracy wywołane robotyzacją.

Jeśli zainteresuje Cię ta książka, zapraszam na moje dwa blogi [www.RozmowaRekrutacyjna.pl](http://www.RozmowaRekrutacyjna.pl), [www.OdZeraDoManagera.pl](http://www.OdZeraDoManagera.pl), a jeśli potrzebujesz prowadzenia za rękę, możesz umówić się ze mną na sesję on-line coachingu kariery lub konsultacji przed rozmową w sprawie pracy. W obszarze moich pasji zawodowych jest również doradzanie kobietom w zakresie budowania swojej pozycji w korporacji. Wiele z nich, pomimo doskonałych kwalifikacji, czuje się zagubionych w organizacji pełnej konkurujących ze sobą grup interesów. Ich potencjał pozostaje przez to niedostrzeżony, trudniej jest im się wybić i korzystać z pełni przywilejów, jakie daje awans. Jeśli potrzebujesz kogoś, kto zna i rozumie świat korporacji od podszewki, mogę Ci pomóc.

W podziękowaniu za zaufanie, jakim mnie obdarzyłeś, kupując tę książkę, przygotowałam dla Ciebie specjalny prezent — kupon rabatowy 200 zł na pierwszą konsultację lub sesję coachingu kariery. Zgłoś się do mnie, wypełniając formularz kontaktowy na stronie, i umów się na sesję/konsultację, podając w tytule e-maila hasło „sesja z rabatem”. Nie musisz nawet wychodzić z domu — spotkajmy się on-line.

Życzę powodzenia!

Angelika Śniegocka

# CZĘŚĆ I





## ROZDZIAŁ 1.

# O micie dobrego sprzedawania się

Wokół tzw. sprzedawania się na rozmowie krąży wiele mitów. Wielu ludzi nie lubi się sprzedawać. Może Cię to zdziwić, ale nawet handlowcy często nie umieją siebie dobrze sprzedać — rekrutowałam handlowców, więc wiem, jak to wygląda.

Niektórzy wmówili sobie, że nie mają do tego talentu. Czują się może nawet przez to lepsi i wierzą, że „dobra robota sama się obroni”. Na to jednak bym nie liczyła, chyba że zabierzesz na rozmowę swojego obecnego szefa, który to potwierdzi ☺. Faktem natomiast jest, że sprzedawanie siebie jest prostsze, niż myślisz i każdy może się tego nauczyć, bez względu na to, czy jest chwalipiętą, czy nie, czy jest ekstrawertykiem, czy introwertykiem.

Jeśli myślisz poważnie o swojej karierze, od sprzedaży nie uciekniesz. Sprzedajesz siebie na rozmowie o pracę, sprzedajesz swoje pomysły innym ludziom, sprzedajesz swój czas (dobrze, abyś umiał go dobrze sprzedać), efekty swojej pracy, swoje kompromisy w dochodzeniu do konsensusu — to też trzeba umieć dobrze sprzedać... Wiele rzeczy każdego dnia sprzedajesz zupełnie nieświadomie, więc warto nauczyć się robić to dobrze.

Proponuję, abyś od dzisiaj zaczął postrzegać siebie w zupełnie nowy sposób. Załóż, że jako pracownik jesteś produktem na rynku pracy.

Każdy z nas jest produktem. Przyjęcie tego założenia pociąga za sobą konkretne konsekwencje. Żaden produkt nie istnieje bez rynku — każdy znajduje się w otoczeniu innych produktów i walczy o uwagę klienta. Produkt podlega prawom marketingu, więc można go promować. Nie tylko ma swoją wartość wyrażoną w cenie, ale często to właśnie cena nadaje wartość produktowi. Każdy produkt ma również określony cykl życia na rynku.

Zrobienie powyższego założenia, choć może wydawać się dosyć instrumentalne, otwiera ogromne możliwości do zmiany podejścia w zarządzaniu własną karierą.

## ROZDZIAŁ 2.

# Proces rekrutacji jako proces sprzedaży

Skoro proces rekrutacji to proces sprzedaży, to aby odnieść w nim sukces, warto skorzystać z doświadczeń sprzedawców.

Po pierwsze, kiedy sprzedawca wchodzi na rynek, musi poznać reguły, jakie na nim panują. Rekrutacja też rządzi się swoimi prawami, a z tej książki dowiesz się kilku rzeczy, które pomogą Ci zyskać przewagę nad konkurencją.

Sprzedawcy, zanim zaczną sprzedawać jakąś usługę, najpierw tworzą listę potencjalnych klientów. Ty także możesz stworzyć listę potencjalnych klientów (czyli pracodawców), przeglądając ogłoszenia o pracę, katalogi firm w Internecie albo Mapy Google z firmami w Twojej okolicy.

Sprzedawcy skrupulatnie opisują swój produkt i wartość, jaką przedstawia on dla klienta. Jakie są Twoje mocne strony, które predysponują Cię do pracy na danym stanowisku? Na czym polega Twoja przewaga konkurencyjna? Co zyska pracodawca, zatrudniając kogoś takiego jak Ty?

Sprzedawca, by zareklamować swój produkt, korzysta oczywiście z marketingu. W przypadku kandydatów do pracy marketing przeprowadza się różnymi kanałami: poprzez tworzenie sieci kontaktów zawodowych i towarzyskich (networking), budowanie swojej marki w mediach społecznościowych, przynależność do różnych grup i oczywiście poprzez same dokumenty aplikacyjne. Aplikacja do pracy to Twoje materiały marketingowe: CV to specyfikacja techniczna produktu, czyli Ciebie, a list motywacyjny to ulotka reklamowa zachęcająca do zakupu Twojej osoby. Zwieńczeniem procesu sprzedaży jest rozmowa handlowa, po której następuje podpisanie umowy.

Jak więc widzisz, sama rozmowa kwalifikacyjna jest ukoronowaniem procesu budowania pozycji zawodowej na rynku pracy, o czym piszę wyczerpująco w mojej książce *Coaching kariery*.

## ROZDZIAŁ 3.

# 7 sekretów rozmowy kwalifikacyjnej

### SEKRET 1.

#### INTERVIEW TO ROZMOWA

Interview jest rozmową, więc jak w każdej rozmowie najważniejsze jest tu nawiązanie kontaktu z drugim człowiekiem. Bycie miłą, sympatyczną osobą, którą da się lubić, jest kluczem do zjednania sobie ludzi i osiągnięcia sukcesu.

### SEKRET 2.

#### ROZMOWA KWALIFIKACYJNA WYMAGA UMIEJĘTNOŚCI OD OBYDWU STRON

Nie wszystkie rozmowy są prowadzone perfekcyjnie, tak samo jak Ty nie zawsze świetnie na nich wypadasz. Internet pełen jest wpisów na temat źle przeprowadzonych rozmów rekrutacyjnych — niewłaściwie zadanych pytań, złośliwych komentarzy czy innych wpadek rekrutera. Rekrutujący to też człowiek i czasem również jest początkujący tak jak i Ty. Wykorzystaj

to i pomóż mu w trudnych momentach, a na pewno będzie Ci wdzięczny i dobrze zapamięta właśnie Ciebie.

Sama miałam kiedyś w zespole początkującego rekrutującego, który uczył się przeprowadzać rozmowy. Najpierw obserwowałam jego wywiady, aby przekazać mu feedback. Wiem, jak bardzo się denerwował, będąc w tej roli. Dziwnie to może zabrzmieć, ale często był bardziej zdenerwowany od kandydata, który przyszedł na rozmowę! Piszę o tym po to, abyś spojrzał na rekrutującego jak na człowieka, który po prostu wykonuje swoją pracę. Nie jest on żadną wyrocznią w sprawie Twoich umiejętności ani ekspertem, ani tym bardziej alfą i omegą.

### SEKRET 3. NIE MA IDEALNYCH KANDYDATÓW

To jest dobra wiadomość dla Ciebie. Wybór kandydata do pracy nie różni się niczym od wyboru mebli czy samochodu. Jest to zawsze kompromis pomiędzy tym, kogo chcemy mieć, a tym, kto jest dostępny w danej chwili na rynku i na kogo nas stać. Jeśli kupowałeś meble albo samochód, to już wiesz, o czym mówię. To, że nie jesteś najlepszym kandydatem, wcale nie oznacza, że wcześniej czy później nie zajmiesz wakatu w tej firmie. Przeczytanie tej książki i zastosowanie zawartych w niej podpowiedzi na pewno Ci to ułatwi.

### SEKRET 4. WAKAT TO PROBLEM, A TY JESTEŚ JEGO ROZWIĄZANIEM

Gdyby firma nie miała problemów, nie potrzebowałaby Cię do pracy. Nikt nie lubi wydawać pieniędzy na coś, co nie jest konieczne. Jeśli to zrozumiesz, masz duże szanse na osiągnięcie

sukcesu. Ułatwiał ludziom pracę, bądź rozwiązaniem ich problemów, a będą Ci wdzięczni i zapamiętają Cię.

Zasada ta ma zastosowanie niemal w każdej chwili rozmowy kwalifikacyjnej. Dostosuj się w miarę możliwości do zaproponowanego Ci terminu spotkania, uprzedź o spóźnieniu, nawet najmniejszym, przynieś ze sobą drugie CV dla rekrutującego i trzecie dla towarzyszącej mu osoby, i odpowiadaj konkretnie na pytania, tak aby rekrutujący nie musiał zadawać Ci kolejnych i prosić o rozwinięcie tematu. Przychodź z gotowymi przykładami ilustrującymi rozwiązania problemów, jakie niesie ze sobą ten wakat. Słuchaj tego, co rekrutujący mówi do Ciebie wprost, ale i tego, co Ci mówi, nie mówiąc.

I tak na przykład pozwól mu przerwać w połowie Twojej wypowiedzi, bo w ten sposób daje Ci sygnał, że wchodzisz w nieistotne szczegóły albo mówisz nie na temat.

Bądź rozwiązaniem problemów rekrutującego, a na pewno zyskasz jego pozytywne nastawienie.

## SEKRET 5. PRACY NIE DOSTAJĄ TAK NAPRAWDĘ NAJLEPSI KANDYDACI

Jak już pisałam — nie ma idealnych kandydatów, a z tych dostępnych na rynku i tak nie dostają pracy najlepsi. Czy naprawdę uważasz, że McDonald's robi najlepsze hamburgery? Przewaga konkurencyjna tej firmy polega na tym, iż zdołała nas przekonać, że robi najlepsze hamburgery.

Rekrutacja to sprzedawanie siebie jako usługobiorcy, który rozwiąże bieżące problemy pracodawcy. A jeśli masz się sprzedać, to wybaczyć, ale bycie sobą jest najgorszym rozwiązaniem. Masz na tej scenie rolę do odegrania — rolę kandydata do pracy, i to bardzo dobrego kandydata, więc nie możesz zachowywać się jak u siebie w salonie na kanapie. Wtedy byłbyś na pewno sobą, tylko jaką odniósłbyś z tego korzyść?

Rozmowa rekrutacyjna to sztuka perswazji. Opowiadaj przekonujące historie, które pozwolą rekrutującemu wyobrazić sobie Ciebie w akcji. Jeśli nie masz w swoim życiorysie takich przekonujących historii, to je napisz. Wszystko, co musisz zrobić, to zamienić swoje wykształcenie, umiejętności i unikalne cechy osobowości na język korzyści.

Rekrutujący nie widział Cię w akcji, nie wie, jak pracujesz. Patrząc na Ciebie i słuchając tego, co mówisz, postara się sobie wyobrazić, jak będziesz pracować u niego. Przyznasz, że to dosyć trudne zadanie.

Dlatego mów językiem korzyści pracodawcy, nie swoich. Jeśli miałbyś zapamiętać z tej książki tylko jedno zdanie, niech będzie to: **Mów językiem korzyści pracodawcy.**

Wtedy nawet jeśli usłyszysz pytanie, którego nie przewidziałeś, to wystarczy, że zastanowisz się chwilę nad tym, po co Ci je zadano, w jakim celu, co tak naprawdę chciałby usłyszeć pracodawca, i bez problemu znajdziesz na nie właściwą odpowiedź.

## SEKRET 6.

### ROZMOWA REKRUTACYJNA MA SWOJĄ ETYKIETĘ

I są w niej tematy, o których nie mówi się wprost. Oczywiście kwestią jest, że chcesz jak najwięcej dla siebie ugrać, ale pomimo tego masz mówić językiem korzyści pracodawcy, nie swoich. Pracujesz dla pieniędzy, to jasne, jednak powstrzymaj się przed poruszaniem tego tematu jako pierwszy. Są to niepisane zasady bon tonu i ktoś, kto ich nie przestrzega, jest jak gość psujący atmosferę na przyjęciu. Raczej nikt nie zwróci Ci uwagi, ale jakież niesmak pozostawisz po sobie!



## SEKRET 7. MOŻESZ PRZEWIDZIEĆ WIĘKSZOŚĆ PYTAŃ I NAUCZYĆ SIĘ NA NIE ODPOWIADĄĆ

W tej książce przedstawiam Ci pytania najczęściej zadawane na rozmowach rekrutacyjnych i gotowe schematy odpowiedzi na nie, odkrywam zakulisowe reguły gry, ujawniam ukryte motywacje pytającego, podaję przykłady dobrych i złych odpowiedzi.

Ale nie pójde za Ciebie na rozmowę!

Napisane przeze mnie komentarze do pytań i przykłady dobrych odpowiedzi mogą służyć Ci jako niezbędnik do indywidualnej pracy nad własnymi wypowiedziami. Gotowych odpowiedzi w tym poradniku nie ma. Jeśli taki znajdziesz, od razu wyrzuc go do kosza, bo jest bezużyteczny! Odpowiedzi na trudne pytania, które pasują do każdego kandydata, są odpowiedziami najgorszymi.

Dobra odpowiedź to odpowiedź osadzona w Twoim życiorysie i w Twoich realiach — a jak się zapewne domyślasz, nie jest możliwe napisanie takiej dla każdego czytelnika. Jeśli więc czekasz na „gotowca”, możesz być zawiedziony.

Mogę Cię natomiast zapewnić, że jeśli przeczytasz tę książkę i zastosujesz w praktyce zawartą w niej wiedzę, z łatwością opracujesz dobre odpowiedzi, posiłkując się własnym życiorysem i swoimi unikalnymi doświadczeniami.



## ROZDZIAŁ 4.

### 4 kluczowe pytania rekrutującego

Aby zrozumieć, o co chodzi w rozmowie rekrutacyjnej, musisz postawić się na miejscu pracodawcy — krótko mówiąc: musisz wejść w jego buty. W swoich butach już jesteś i wiesz, jak się w nich chodzi, a jak wejść w buty pracodawcy?

Wyobraź sobie przez chwilę, że szukasz opiekunki dla swojego dziecka. Być może masz nawet podobne doświadczenie — ja tak i cieszę się, że mam już to za sobą. W odpowiedzi na ogłoszenie przychodzą różne panie, a Ty musisz zdecydować, której powierzysz opiekę nad synem czy córką. Zanim podejmiesz decyzję, chcesz na pewno wiedzieć kilka rzeczy, na przykład czy opiekowała się już czymś dzieckiem, ile ma lat doświadczenia, dlaczego przestała pracować w poprzedniej rodzinie, czy ma jakieś nawyki albo ograniczenia, które mogą w przyszłości utrudniać współpracę pomiędzy Wami (może jest osobą palącą, a Ty nie chcesz, by dziecko wdychało dym albo może zostać u Ciebie tylko do 16:00, bo potem odbiera z przedszkola swoje wnuki). Na pewno chcesz jakoś ją poznać, by przekonać się, czy będziesz mógł się z nią dogadać. W zależności od tego, jaki masz charakter, możesz oczekiwać jednego z dwóch modeli współpracy.

Model pierwszy: będziesz chciał, aby weszła do Twojego domu i robiła wszystko według swojego uznania, bo dla Ciebie w tym wszystkim będzie ważny tylko efekt — najedzone, zadbane, szczęśliwe i zdrowe dziecko.

Możesz jednak preferować drugi styl: by czekała na Twoje instrukcje i nie robiła nic, czego wcześniej z Tobą nie uzgodni.

Chciałbyś na pewno też dowiedzieć się, jakie ma plany na przyszłość. Może się okazać na przykład, że miesiąc temu zwolniono ją z fabryki i teraz chce się „zaczepić” przy opiece nad dzieckiem na trzy miesiące, a potem planuje wyjazd do Anglii, by sprzątać apartamenty (to powiedziała mi jedna z rekrutowanych przeze mnie opiekunek); albo że czeka na pożyczkę z urzędu pracy na otwarcie własnego zakładu krawieckiego (to wyznała mi kolejna — żadna z nich z pewnością nie przeczytała mojej książki ☺). Jako jej chlebodawca z pewnością wolałbyś usłyszeć, że nie zmieni nagle planów, nie wyjedzie z kraju, nie zacznie szukać innej pracy i że jest przekonana do pracy z dziećmi, a nie traktuje tego jako etapu przejściowego.

Z rekrutacją do firmy jest dokładnie tak samo. Na jednym końcu drogi są cele firmy, na drugim cele pracownika i obydwie strony muszą się spotkać gdzieś pośrodku, aby były z tej współpracy zadowolone.

By zrozumieć subtelny psychologię rozmowy rekrutacyjnej, spójrz na poniższy diagram:



Przed rozmową rekrutacyjną musisz sobie odpowiedzieć na dwa pytania:

1. Kim jestem?
2. Kim chcę być na rozmowie?

Większość kandydatów uważa, że są to odpowiedzi tożsame, ale to błąd. Możesz być dynamiczny, kochać wyzwania i zmiany, a ubiegać się o pracę „mrówki” — żmudną, monotonną i spokojną. W Twoim szeroko pojętym interesie wcale nie leży pokazywanie się od tej strony. Możesz (i powinienes!) na potrzeby tej rozmowy stworzyć taki obraz siebie, który będzie podkreślał pożądane cechy, a tym samym wspierał Twoje dążenia do otrzymania tego stanowiska.

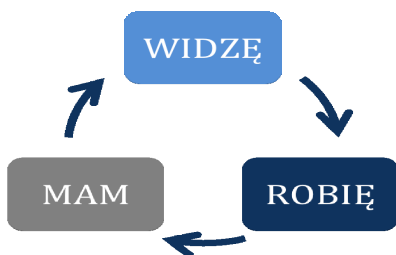
To, kim chcesz być na rozmowie, ma wpływ na to, jak rekrutujący będzie Cię postrzegał. To, w jakim stopniu obraz, który stworzył w swojej głowie, pozwala Cię wpasować w ramy stanowiska, o jakie się ubiegasz, ma wpływ na jego decyzję o przyjęciu bądź odrzuceniu Twojej kandydatury. Oczywiście rekrutujący buduje sobie wizerunek Twojej osoby na podstawie rozmowy. Podczas rozmowy kwalifikacyjnej on musi znaleźć odpowiedzi na swoje pytania, a Ty na swoje.

**Pierwsze pytanie**, na które rekrutujący szuka odpowiedzi, to czy możesz wykonywać tę pracę. Jest to pytanie o Twoje możliwości i umiejętności, a więc o wykształcenie (czy masz odpowiednie przygotowanie, by wykonywać te zadania), doświadczenie i umiejętności (w jakim zakresie to, czego się nauczyłeś w innym miejscu, możesz wykorzystać na tym stanowisku) oraz o cechy charakteru predysponujące Cię do wykonywania tej pracy. Jak zapewne łatwo możesz sobie wyobrazić, inne cechy charakteru pożądane są u recepcjonistki, inne u księgowej, a jeszcze inne u telemarketera.

**Drugie pytanie**, na które rekrutujący chce uzyskać odpowiedź, to czy będziesz wykonywać tę pracę z zaangażowaniem. Możesz mieć świetne wykształcenie, doskonale doświadczenie, idealne

umiejętności, ale też być najzwyczajniej w świecie znudzony taką pracą. Nie będziesz jej lubić, nie będziesz chciał jej wykonywać i trzeba Cię będzie cały czas motywować. Oczywiście nie muszą dodawać, że nikt nie chce mieć takiego pracownika.

**Trzecie pytanie**, które zadają sobie rekrutujący, to pytanie o Twoje dopasowanie. Czy dopasujesz się do zespołu, w którym przyjdzie Ci pracować, do firmy i jej kultury organizacyjnej? Poniższy diagram pokazuje zależność pomiędzy oceną, działaniem a rezultatami tych działań:



Zmieniając nasze zachowania, najczęściej zmieniamy nasze „Robię”, czyli działanie, ale to nie tu tkwi sedno. To, jak „Widzę” (oceniam) rzeczywistość, sprawia, że coś „Robię”. To, co „Robię”, sprawia, że coś „Mam”. To, co „Mam”, sprawia, że w określony sposób „Widzę” rzeczywistość i schemat się zamyka. Jak wyjść z tego zakłętego kręgu? Odpowiedź nasuwa się sama: możesz zmienić swoje działanie tylko poprzez zmianę swojego myślenia.

Dlaczego o tym piszę? Bo za Twoje myślenie odpowiedzialne są wartości, jakie wyznajesz, i przekonania, jakie masz na temat świata, ludzi, pracy. Pracodawca, by przewidzieć Twoje przyszłe działania, chce najpierw dowiedzieć się czegoś na ten temat. Będzie chciał także poznać Twoją samoocenę w obszarze zawodowym, bo to z kolei powie mu o Twoich aspiracjach, dążeniach, źródłach motywacji do działania.

Aby poznać Twoje przyszłe zachowania, zada Ci pytania o różne sytuacje, a Ty opowiesz mu, jak się zachowywałeś w podobnych sytuacjach w przeszłości (wywiad behawioralny) albo jak

byś się zachował, gdyby taka sytuacja się pojawiła (wywiad sytuacyjny). Będzie Cię także obserwował w realnej sytuacji, jaką jest wywiad rekrutacyjny, i oceniał po tym, jak wyglądasz, jak mówisz, jakie masz poczucie humoru. Wszystko po to, by móc odpowiedzieć sobie na pytania: czy inni pracownicy Cię polubią i czy będziesz umiał z nimi współpracować?

W całym procesie rekrutacyjnym do oceny tych wszystkich obszarów wykorzystuje się nie tylko rozmowę rekrutacyjną, ale też testy wiedzy, testy językowe, psychologiczne, próbki pracy czy *assessment center*. W tej książce odnoszę się tylko do najważniejszego narzędzia selekcyjnego, jakim jest rozmowa rekrutacyjna.

**Czwartym pytaniem**, na które musi sobie odpowiedzieć rekrutujący, jest to, czy oczekiwane przez pracownika wynagrodzenie mieści się w jego budżecie. Dlatego na rozmowach rekrutacyjnych pada pytanie o oczekiwania finansowe. I nie należy ani się go wstydzić, ani unikać, wystarczy się tylko przygotować do odpowiedzi na nie. Jak to zrobić, przeczytasz w części II, w rozdziale 16.

Nie tylko rekrutujący szuka odpowiedzi na swoje pytania, Ty także. Jako osoba poszukująca pracy na pewno chcesz odpowiedzieć sobie na kilka ważnych kwestii, na przykład:

- *Na czym dokładnie polega ta praca?*
- *Czym będę się codziennie zajmować?*
- *Czy chcę się tym codziennie zajmować?*
- *Czym zajmuje się firma?*
- *Jaka jest jej kultura organizacyjna?*
- *Jakie daje perspektywy na przyszłość?*
- *Czy jest stabilna, wypłacalna?*
- *Czy ta praca przybliży mnie do mojego długoterminowego celu zawodowego?*
- *I najważniejsze pytanie — czy chcę tutaj pracować?*





## ROZDZIAŁ 5.

# 5 rodzajów wywiadów — 10 wskazówek dotyczących postępowania

Rozmowa rekrutacyjna najczęściej odbywa się w cztery oczy, czyli *face-to-face*, ale coraz bardziej popularne stają się interview przez telefon czy Skype.

### 1. WYWIAD PRZEZ TELEFON

Wywiad telefoniczny może mieć charakter preselekcyjny bądź selekcyjny — w tym drugim przypadku prowadzony jest jak normalna rozmowa rekrutacyjna.

Wywiad preselekcyjny jest krótki, trwa około pięciu minut i często odbywa się bez wcześniejszego umówienia się. Może jednak się zdarzyć — zwłaszcza gdy wywiad telefoniczny ma być prowadzony w obcym języku — że rekrutujący chce umówić się na konkretny termin rozmowy.

## Wskazówka 1.

Zadaj rozmówcy pytanie, z kim będziesz rozmawiać, w jakim języku, ile masz zarezerwować sobie czasu na rozmowę, czego będzie ona dotyczyć. Te informacje pozwolą Ci przewidzieć, czego możesz się spodziewać, i dzięki temu lepiej się przygotujesz do rozmowy.

Głównym celem wywiadu preselekcyjnego jest szybka weryfikacja kilku istotnych kwestii, takich jak na przykład dostępność kandydata. Kandydat przecież mógł zmienić zdanie co do chęci pracy w tej firmie czy przyjąć inną ofertę pracy.

Podczas kontaktu przez telefon weryfikowana jest także znajomość języka. Już samo uświadomienie kandydatom, że oczekuje się od nich znajomości języka na poziomie potrzebnym do obsługi klienta zagranicznego, często skutkuje tym, że wielu z nich od razu przyznaje, iż zawyżyło deklarowaną znajomość języka, „żeby w CV dobrze wyglądało”.

Często na tym etapie zadaje się kilka pytań w obcym języku, by w sytuacji całkowitego zaskoczenia zweryfikować jego podstawową znajomość. Pytania te są proste, dotyczą hobby, ostatnich wakacji lub planów na najbliższy urlop (wtedy oprócz nazwy kraju warto mieć przygotowane choćby jedno zdanie uzasadnienia, dlaczego akurat to miejsce wybrałeś) albo informacji, gdzie, kiedy i jak długo uczyłeś się języka obcego. Może się też pojawić pytanie o motywację do pracy na danym stanowisku w tej firmie. Jak się zapewne domyślasz, pytania tego typu sprawdzają podstawowe słownictwo i umiejętność użycia prostych czasów.

## Wskazówka 2.

Domyślając się pytań, jakie pojawią się na tym etapie rozmowy, przygotuj sobie na nie odpowiedzi w obcym języku.

Kolejną kwestią sprawdzaną podczas preselekcyjnego wywiadu telefonicznego są oczekiwania finansowe. Rekrutujący zadają kontrolne pytanie o oczekiwania finansowe, żeby nie tracić czasu

na rekrutację kandydatów, którzy nie mieszczą się w zakładanym budżecie płacowym na danym stanowisku.

### Wskazówka 3.

Podaj swoje realne oczekiwania finansowe +10% na późniejsze negocjacje. Podanie zbyt zawyżonej kwoty może Cię wyeliminować z listy kandydatów zaproszonych na rozmowę, nie zawsze więc warto ryzykować. Możesz coś takiego zrobić raz na jakiś czas, w ramach eksperymentu, aby wybać rynek.

Mam tutaj dla Ciebie jedną, bardzo ważną radę — tak jak w każdych innych negocjacjach, nie podnoś kwoty swoich oczekiwań w trakcie procesu rekrutacyjnego, jeśli nie zmieniły się okoliczności (rozwijam ten wątek na dalszych stronach)! Bardzo źle wrażenie robią kandydaci, którzy na wstępie definiują swoje oczekiwania finansowe na poziomie 3 tysięcy złotych, a chcą w trakcie procesu rekrutacji wynegocjować 4 tysiące. Nawet jeśli osoba rekrutująca ulegnie swoistego rodzaju szantażowi kandydata, co zdarza się rzadko, ale ma miejsce (zwłaszcza gdy proces rekrutacyjny jest bardzo ważny, terminy naglące, a odpowiednich kandydatów brak), nie zapomni o tej sytuacji. Takie zachowanie stawia kandydata w złym świetle jako osobę niewiarygodną i rzutuje na dalszą współpracę z rekruterem (która może dla Ciebie mieć znaczenie wtedy, gdy jesteś rekrutowany przez agencję rekrutacyjną i chciałbyś nadal otrzymywać oferty pracy od tego konsultanta). Dlaczego o takich kandydatach mówi się, że „wycięli numer” i nie przechodzi nad tym do porządku dziennego? Pozwól, że zilustruję to prostym przykładem z życia codziennego.

Wyobraź sobie, że chcesz kupić mieszkanie — oglądasz kilka lokali i wybierasz jeden, który najbardziej spełnia Twoje oczekiwania. Rezygnujesz z innych ofert i przystępujesz do negocjowania warunków sprzedaży, takich jak termin przekazania mieszkania czy pozostawione do Twojej dyspozycji wyposażenie.

Kiedy już wydaje Ci się, że dochodzicie do porozumienia i za kilkanaście dni będziesz szczęśliwym nabywcą nowego lokum, właściciel — uzasadniając to różnymi okolicznościami — chce podnieść cenę. Na pewno uznałbyś, że jest to posunięcie nie fair. Dokładnie tak samo reaguje pracodawca, słysząc, że kandydat w trakcie procesu rekrutacyjnego zmienił swoją wycenę. Czy zdecydujesz się na zakup mieszkania po zawyżonej cenie, czy nie, jego właściciela nie będziesz już prawdopodobnie oglądać na oczy, ale z pracodawcą wiążesz się na kilka lat. A nic tak w biznesie nie rujnuje reputacji jak bycie nie w porządku. Nawet jeśli uda Ci się postawić na swoim i ugrasz dodatkowych kilka stówek (czy tysięcy), będzie to pyrrusowe zwycięstwo, które na dłuższą metę po prostu Ci się nie opłaca.

Napisałam wyżej, że zmianę oczekiwań finansowych kandydata uzasadnia zmiana okoliczności. Co przez to rozumiem? Mogło się okazać po wstępnej rozmowie, że na przykład do stanowiska przypisane są dodatkowe zadania, które nie zostały wymienione w ogłoszeniu, albo praca jest na nocną zmianę i będziesz musiał wracać z niej taksówką lub wyszły na jaw inne niedogodności, na przykład częste podróże służbowe czy praca poza siedzibą w miejscu, którego się nie spodziewałeś, i dojazd tam będzie dłuższy/droższy. Moja dobra rada — zanim powołasz się na takie okoliczności, zastanów się, czy jest to coś wyjątkowego na tym stanowisku i czy średnio inteligentny kandydat nie mógł tego przewidzieć. Bo jeśli tak, to wracamy do punktu wyjścia i nadal jesteś kandydatem który „wykręcił numer”.

Podczas wywiadu telefonicznego mogą pojawić się także pytania dotyczące specyficznych warunków oferty zatrudnienia. Może to być na przykład praca wymagająca dyspozycyjności od zaraz albo na umowę na zastępstwo, albo na umowę zlecenie czy związana z dłuższym szkoleniem za granicą. Różne są powody, dla których takich informacji nie zamieszcza się w ogłoszeniu o pracę.

Czasem pracodawcą kieruje chęć przyciągnięcia większej liczby kandydatów, a czasem o niektórych kwestiach nie pisze się w ogłoszeniu, bo są poufne. Dynamiczne zmiany w różnych projektach sprawiają też, że niektórych kwestii nie można przewidzieć i pojawiają się one w ostatniej chwili, dlatego nie zostają ujęte w ogłoszeniu. Wówczas na etapie wywiadu telefonicznego ma miejsce wstępna selekcja kandydatów, którzy z jakichś powodów nie chcą czy nie mogą zaakceptować podanych warunków.

Rozmowa rekrutacyjna prowadzona przez telefon niczym się nie różni od rozmowy *face-to-face* i w erze globalizacji jest dość popularną formą rekrutacji. Firmy korzystają z niej zwłaszcza w sytuacji, gdy w projekt rekrutacyjny zaangażowana jest osoba z zagranicy. Nie przyjeżdża wtedy na spotkanie z wszystkimi kandydatami, tylko dokonuje ich wstępnej selekcji przez telefon.

#### Wskazówka 4.

O czym należy pamiętać podczas wywiadu przez telefon?

Przygotuj się do tej rozmowy tak samo dobrze jak do tradycyjnej rozmowy kwalifikacyjnej, a nawet lepiej. Trudniej jest wywrzeć dobre wrażenie przez telefon. Nie można obserwować rozmówcy, nie widać niewerbalnych sygnałów, jakie wysyła, trudniej jest także nawiązać kontakt i odebrać niuanse pozytywnej czy negatywnej reakcji:

- Ustal wywiad w terminie jak najbardziej odpowiednim dla Ciebie. Nie krępuj się poprosić o inny, gdy ten podany przez rozmówcę jest dla Ciebie niewygodny.
- Zapisz sobie imię, nazwisko i telefon rozmówcy — mogą się przydać w sytuacji, gdybyś chciał się potem z nim skontaktować.

- Znajdź spokojne miejsce na odbycie rozmowy — bez dzieci, hałasu ani goniących się kotów.
- Miej przy sobie życiorys i notatki z przygotowanymi wcześniej odpowiedziami na pytania — w stresie łatwo o coś zapomnieć.
- Zapisz na kartce pytania, które chcesz zadać swojemu rozmówcy.
- Mów z uśmiechem na ustach — będzie to słychać w Twoim głosie.
- Mów wolno i wyraźnie, jeśli rozmawiasz w obcym języku.
- Unikaj długich pauz — gdy nie wiesz, co powiedzieć, zajrzyj do notatek.
- Nie przerywaj rozmówcy.
- Nie masz wpływu na mowę ciała, ale masz wpływ na ton swojego głosu — niech będzie ciepły, mocny, entuzjastyczny, tak by słuchanie Cię było przyjemnością.
- Podkreśl raz jeszcze, że jesteś zainteresowany tą ofertą, i wyraż swój entuzjazm z powodu zainteresowania pracodawcy Twoją osobą. Zapytaj o kolejne kroki w procesie rekrutacji — Twoim celem jest doprowadzenie do rozmowy *face-to-face*.

Jeśli pozytywnie przeszedłeś proces preselekcji, zostaniesz zaproszony na rozmowę kwalifikacyjną w cztery oczy.

## 2. WYWIAD PRZEZ SKYPE

Rozmowa kwalifikacyjna coraz częściej odbywa się w formie wideorozmowy — Skype jest najbardziej popularnym narzędziem wykorzystywanym w tym celu. U dobie globalizacji, pracy zdalnej i poszukiwania kandydatów do pracy mieszkających

innym mieście, a nawet w innym kraju, staje się coraz bardziej popularną formą rekrutacji kandydatów do pracy. Rekrutacja przez Skype to dla kandydata ogromna oszczędność czasu i pieniędzy. Dzisiaj trudno sobie wyobrazić sytuację, która miała miejsce na rynku pracy jeszcze kilka lat temu, kiedy zapraszano kandydata z innego miasta na godzinny interview, a on jechał na nie 3 godziny w jedną stronę i jeszcze wykorzystywał na to dzień urlopu! Doświadczylam tego wiele lat temu na własnej skórze i może właśnie dlatego nie odważyłabym się zaproponować tego kandydatowi, z szacunku dla niego (to był jeden z powodów, dla których nie podjęłam pracy w tamtej firmie). Wideorozmowa przez Skype jest w takiej sytuacji satysfakcjonującym dla obu stron rozwiązaniem.

Jeśli jeszcze nie masz Skype'a, to go zainstaluj. Za niedopuszczalne uważam odmówienie udziału w rozmowie tylko dlatego, że nie masz tego programu lub nie umiesz go obsługiwać! Jest to darmowa aplikacja i nie znajduję usprawiedliwienia dla takiej wymówki! Sama ją usłyszałam z ust jednej kandydatki mającej pod górkę z technologią i byłam wdzięczna, że ujawniła to na tak wczesnym etapie rekrutacji. Pomyśl, jakim wystraszonym pracownikiem byłaby na stanowisku pracy wykorzystującym kilka programów, jeśli obsługa Skype'a ją przerosła!

Jeśli nie chcesz budować takiego właśnie wizerunku w oczach przyszłego pracodawcy, nigdy nie odmawiaj rozmowy przez Skype czy jakikolwiek inny program do wideospotkań. Dostaniesz link z wyprzedzeniem i poświęcisz tyle czasu, ile trzeba, aby się z nim zapoznać (niektóre firmy używają swoich własnych narzędzi do wirtualnych spotkań, nie zawsze zatem dostaniesz zaproszenie na rozmowę przez Skype).

## Wskazówka 5.

Chcę w tym miejscu gorąco do Ciebie zaapelować, abyś traktował wideokonferencję jako pełnowartościową rozmowę kwalifikacyjną w sprawie pracy, gdyż taką właśnie jest. Nie będziesz

mał drugiej szansy na powtórne zrobienie dobrego pierwszego wrażenia. Przygotowując się do tej rozmowy, wykorzystaj schemat z rozdziału „Przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej w 6 krokach” oraz rady z rozdziału „40 niezmiennych zasad kandydata odnoszącego sukcesy” (możesz ewentualnie pominąć punkt o przyjmowaniu propozycji czegoś do picia albo umiarkowaniu w perfumowaniu się ☺) Przeczytaj również wskazówki poniżej, abyś nie dał się zaskoczyć. Pod pewnymi względami rozmowa przez Skype jest bardziej wymagająca, bo nie dość, że trzeba się do niej przygotować jak do tradycyjnej rozmowy face-to-face, to dodatkowo trzeba uważać na technologię. A jak wiesz, lubi ona płać figle!

## Wskazówka 6.

Przygotowując się do rozmowy przez Skype, warto pamiętać o kilku kluczowych rzeczach:

- Zainstaluj program na komputerze z odpowiednim wyprzedzeniem — niby oczywista oczywistość, ale wolę o tym przypomnieć. Lepiej zrobić to dzień wcześniej, niż walczyć z technologią na ostatnią chwilę. Aplikacje lubią zmieniać swoje skórki, opcje, więc jeśli dawno nie korzystałeś z programu, uruchom go dzień wcześniej i przeprowadź rozmowę testową, aby sprawdzić, czy wszystko działa tak, jak chcesz.
- Jeśli zostałeś zaproszony na rozmowę z osobą z zagranicy, sprawdź dokładnie różnicę czasu. Lepiej sprawdzić 5 razy godzinę spotkania, niż raz żałować.
- Login w aplikacji i zdjęcie są Twoją wizytówką. Jeśli zatem brzmi on „pijany\_zając” i obok niego widnieje adekwatne zdjęcie, to nie są one właściwe. Rekomenduję założenie drugiego konta z imieniem i nazwiskiem, które będziesz wykorzystywać podczas rozmów



kwalifikacyjnych (aktualnie posiadanie więcej niż jednego konta na Skypie jest dopuszczalne).

- Zadbaj o technologię — sprawdź, czy połączenie internetowe jest stabilne, Twoja kamerka i mikrofon działają, a laptop jest podłączony do prądu. Małe słuchawki do telefonu pomogą wyeliminować pogłos. Naucz się wcześniej, jak wysłać i odebrać plik, wyciszyć głośnik czy zawiesić rozmowę — może Ci się to przydać w przypadku nieprzewidzianych zakłóceń, a także wówczas, gdy rekrutujący poprosi Cię o wypełnienie testu live (w czasie rzeczywistym) i przesłanie od razu odpowiedzi.
- Miejsce, z którego rozmawiasz, też jest Twoją wizytówką — zadbaj zatem o otoczenie. Nie musisz mieć w tle widoku na Manhattan, ale ważne jest, by było czysto, schludnie i jasno. Zamknij okna, wycisz telefon, wyłącz inne aplikacje, bo czytając wyskakujące okienka, będziesz gubić wątek. Wyproś z pokoju szczekającego psa (jeśli go masz), a domowników poproś, by Ci nie przeszkadzali w trakcie rozmowy. Spójrz, co jest uchwycone okiem kamery i oceń, czy to, co widzisz, Ci odpowiada.
- Sprawdź, jak wyglądasz w kadrze — ubierz się adekwatnie do okoliczności, tak jak na rozmowę o pracę. Wybierz raczej gładkie desenie niż wzorzyste, unikaj krzykliwych kolorów i wąskich pasków, bo kamera ich nie lubi. Upewnij się, że Twój ubiór nie kłóci się ani nie zlewa z tłem. Możesz mieć za sobą pustą ścianę albo biblioteczkę z fachową literaturą lub designerskie elementy. To, co zobaczy pracodawca w tle, będzie budować Twoją osobistą markę w jego oczach (co nie znaczy, że biała ściana nie jest OK, ale może być lepiej ☺).

- Zadbaj o dobre oświetlenie — jeśli zastanawiasz się, czy już włączyć światło, to włącz. Unikaj jednak mocnego źródła światła bezpośrednio za sobą, bo Twoja twarz będzie ciemną plamą na ekranie komputera.
- Miej pod ręką szklanę wody, wydrukowany opis stanowiska pracy oraz swoje CV i list motywacyjny. Połóż obok ekranu notatki i zerkaj do nich dyskretnie w razie potrzeby. Jeśli chcesz coś zanotować w trakcie rozmowy, wybierz notes lub kartkę, a nie klawiaturę komputera, która wydaje charakterystyczne dźwięki (tak wiem, rekruterzy stukają w klawiaturę i się tym nie przejmują, ale to jest poradnik dla profesjonalisty, prawda?).
- Pamiętaj, że pomimo tego, iż znajdujesz się w pokoju sam, jesteś na wizji. Nie możesz na pytanie: „Co Pan wie o naszej firmie” googlować nerwowo w Internecie, bo to będzie widoczne dla osoby prowadzącej spotkanie.
- Chociaż może się to wydawać nienaturalne, patrz w oko kamery, a nie w oczy osoby na ekranie, bo będzie to wyglądało, jakbyś patrzył w bok. To oko kamery jest odpowiednikiem utrzymania kontaktu wzrokowego podczas wideorozmowy.
- I najważniejsze — bądź na czas! W praktyce oznacza to kilka minut przed czasem. Nie jesteś w stanie przewidzieć, czy technologia Cię nie zaskoczy — nagły update aplikacji i wyłączenie komputera, wyczerpana bateria, niedziałające słuchawki — to tylko przykład sytuacji, które mogą Ci się przytrafić.

### 3. WYWIAD NIEUSTRUKTURYZOWANY

Rozmowa kwalifikacyjna może mieć postać wywiadu nieustrukturyzowanego lub ustrukturyzowanego. Nie musisz pamiętać tych nazw, ważne, byś znał różnicę pomiędzy tymi dwoma rodzajami wywiadu, a tkwi ona w sposobie prowadzenia rozmowy.

**Wywiad nieustrukturyzowany** — jak sama nazwa wskazuje — nie ma żadnego schematu, czyli rekrutujący zadaje pytania według swojego uznania. Na taką formę rozmowy możesz trafić, będąc umówionym z managerem liniowym, czyli bezpośrednim przełożonym w przypadku stanowiska, o jakie się ubiegasz. Najczęściej rozmowa taka jest oparta o Twoje dotychczasowe doświadczenie zawodowe przedstawione w życiorysie oraz profil stanowiska pracy.

#### Wskazówka 7.

Znajomość własnego życiorysu (patrz część I, rozdział 7., krok 2.) oraz firmy (patrz część I, rozdział 7., krok 3.) jest podczas takiej rozmowy najważniejsza. Bardzo ważne jest także nawiązanie dobrego kontaktu z rozmówcą.

### 4. WYWIAD USTRUKTURYZOWANY

Większość korporacji stosuje obecnie wywiady ustrukturyzowane, przeprowadzane zgodnie z ustalonym schematem. Firmy te mają swoje standardy rekrutacyjne opisane w procedurach bądź w inny sposób sformalizowane. Po każdej rozmowie powstaje raport na temat kandydata, w którym rekrutujący uzasadnia swoją decyzję o odrzuceniu lub rekomendowaniu danej osoby. W takim procesie nie ma miejsca na inicjatywę własną osoby rekrutującej.

Plusem takiej rozmowy jest to, że jest ona usystematyzowana i można się do niej przygotować. Jak? Tego dowiesz się, czytając rozdział 7. tej części poradnika.

## 4.1. Wywiad sytuacyjny

Wywiad ustrukturyzowany może przybierać różne formy. Oprócz rozmowy na podstawie życiorysu (patrz część II, rozdział 13., podrozdział 13.1) często pojawia się wywiad sytuacyjny, który sprawdza zachowania w różnych hipotetycznych sytuacjach mających szansę wydarzyć się w pracy. Pytania te zaczynają się od słów: „Proszę wyobrazić sobie sytuację, gdy... Jak by się Pan(i) zachował(a)?”.

Na przykład: „Został(a) Pan(i) kierownikiem zespołu. Pracownik już dwa razy w tym tygodniu spóźnił się do pracy. Jak by się Pan(i) zachował(a) w tej sytuacji?”.

### Wskazówka 8.

Istnieje pewien sprawdzony sposób odpowiedzi w wywiadzie sytuacyjnym — zadawaj pytania, które doprecyzowują stan wyjściowy opisywanej sytuacji. Jest to ważne z tego powodu, że odpowiadając na takie pytanie, robisz w głowie nieświadome założenia co do sytuacji wyjściowej. Założenia te, dotyczące ludzi, wcześniejszych zdarzeń, miejsc, reakcji innych, nie zawsze muszą być zgodne z założeniami rekrutującego.

Jeśli nie masz doświadczenia biznesowego, może być Ci szczególnie trudno wyobrazić sobie przedstawioną sytuację i jest duża szansa, że nie oszacujesz dobrze danych wyjściowych, a w efekcie źle odpowiesz na pytanie.

W opisanym powyżej przykładzie kandydat, zanim ustosunkuje się do sytuacji, powinien zadać dodatkowe pytania: ile minut pracownik spóźnił się do pracy? Czy o tym uprzedził? Czy wcześniej też się spóźnił? Czy pogorszyła się także jakość jego

pracy? Czy były już wcześniejsze ostrzeżenia dla tego pracownika? Znalezienie odpowiedzi na te pytania pozwoli kandydatowi wyrobić sobie opinię na jego temat — czy jest on dobrym pracownikiem, czy nie najlepszym, czy był już ostrzegany i jakie w takim razie działania dyscyplinujące należałoby zastosować. Na pewno wymagana byłaby rozmowa ostrzegająca, gdzie przełożony opisał sytuację, którą zauważył, wysłucha komentarza pracownika na ten temat i przedstawi swoje oczekiwania co do preferowanego zachowania i terminu, w jakim ma nastąpić poprawa. Powinien także określić konsekwencje niewypełnienia zobowiązania przez pracownika. Natomiast jeśli kandydat uzyska od rekrutującego informację, że taka rozmowa miała już miejsce, to może od razu przejść do konsekwencji, jakie nakreślono w pierwszej rozmowie, i wprowadzić je w życie. W zależności od zwyczajów panujących w firmie może to być: kara upomnienia, zmniejszenie wymiaru premii, wprowadzenie planu naprawczego, a nawet wypowiedzenie umowy, gdy brak dyscypliny utrzymuje się od dłuższego czasu.

Czy rozumiesz już, dlaczego zadawanie dodatkowych pytań w miejsce robienia niepewnych założeń jest takie ważne? Punktem wyjścia do odpowiedzi na pytanie sytuacyjne jest odkrycie obrazu, jaki ma w głowie osoba zadająca pytanie. Jeśli tego nie zrobisz, błądzisz we mgle. W powyższym przykładzie rekrutujący mógł założyć, że jest to pierwszy wybryk pracownika, jak i to, że zdarzyło się to już wcześniej.

## Wskazówka 9.

Innym sposobem ujawniania założeń rekrutującego (poza zadawaniem pytań) jest myślenie na głos. Rekrutujący może wtedy zapoznać się z tokiem Twojego rozumowania i nawet jeżeli zbłądzisz, bo zrobiłeś mylne założenie, może je na bieżąco skorygować.

Pracodawcy, zadając różne pytania sytuacyjne, poszukują u kandydatów do pracy konkretnych umiejętności i cech. Najbardziej w cenie jest uczciwość, elastyczność w działaniu, gra zespołowa, umiejętność negocjowania, poszukiwania rozwiązań, zaangażowanie, samodzielność w rozwiązywaniu problemów, informowanie o problemach. Jeśli pójdziesz tropem tych cech, nie musisz się obawiać, że udzielisz niewłaściwej odpowiedzi na pytanie.

## 4.2. Wywiad kompetencyjny (behawioralny)

Drugą, znacznie częściej spotykaną formą wywiadu ustrukturyzowanego jest wywiad kompetencyjny. Czym są kompetencje?

**Kompetencje** to zdolności wykorzystywania przez człowieka jego wiedzy, umiejętności, systemu wartości i cech osobowościowych do osiągania celów, wyników i standardów oczekiwanych na zajmowanym stanowisku pracy. Kompetencje są często błędnie utożsamiane z kwalifikacjami, ale jest to pojęcie szersze, mówiące o pełnym potencjale kandydata, który przejawia się w jego zachowaniach zgodnie z wymaganiami otoczenia, zwłaszcza w nowych sytuacjach zawodowych. Potocznie kompetencja to to, czym dany człowiek „powinien być w stanie się wykazać”, gdy zaistnieje dana sytuacja zawodowa.

Pytania sprawdzające poziom danej kompetencji są łatwe do przewidzenia. Pewnie zadajesz sobie teraz pytanie, skąd masz wiedzieć, jakie kompetencje będą sprawdzane podczas Twojej rozmowy kwalifikacyjnej. Odpowiedź znajdziesz w ogłoszeniu o pracę, a jak prawidłowo czytać takie ogłoszenie, piszę w części I, w rozdziale 7., kroku 1.

Stopień posiadania danej kompetencji sprawdzany jest za pomocą dwóch lub trzech pytań. Każdy kandydat otrzymuje podobny, jeśli nie taki sam zestaw pytań badających daną kompetencję. Rekrutujący, kierując się opisem kompetencji, szuka

w wypowiedzi kandydata opisu zachowań, w jakich się ona przejawia. Kandydaci oceniani są według nasilenia danej kompetencji — im więcej tych cech wykażesz w swojej odpowiedzi, tym wyżej zostaniesz oceniony.

Oto przykład opisu jednej z kompetencji opracowany na podstawie „The Leadership Architect Suite” autorstwa M.M. Lombardo i R.W. Eichingera.

**Nazwa kompetencji: UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNE**

Zdobywa zasoby (ludzi, pieniądze, materiały, wsparcie), by wykonać zadanie.

Podejmuje różnorodne działania, by osiągnąć cel.

Używa zasobów efektywnie i skutecznie.

Organizuje informacje i dane w użyteczny sposób.

**Przykładowe pytania sprawdzające poziom kompetencji**

Czy kiedykolwiek zarządzał(a) Pan(i) grupą projektową/zadaniową, której członkowie pochodzili z różnych grup/komórek organizacyjnych firmy?

Czy zdarzyła się sytuacja, że nie wykonał(a) Pan(i) jakiegoś zadania, bo nie udało się Panu/Pani zgromadzić zasobów?

Proszę opowiedzieć o sytuacji, gdy musiał(a) Pan(i) poprowadzić projekt, którego nigdy wcześniej Pan(i) nie robił(a).

Jakie zna Pan(i) użyteczne i nieużyteczne sposoby gromadzenia zasobów, które pozostają poza Pana/Pani bezpośrednim wpływem?

Jaki był najbardziej skomplikowany logistycznie projekt, który Pan(i) prowadził(a)?

Czy uważa Pan(i), że jest lepszy/lepsza od innych w organizowaniu zasobów? Dlaczego?

**Czego szuka rekrutujący?**

Świadomości terminów.

Umiejętności motywowania innych.

Umiejętności patrzenia na sytuację oczami innych.

Asertywności.

Umiejętności współpracy z innymi.

Sprawdzania statusu realizacji zadań przez innych.

Umiejętności precyzyjnego komunikowania się.

Różnorodności taktyk w organizowaniu zasobów.

Informowania innych o statusie projektów.

Umiejętności koordynowania/prowadzenia projektów.

Słuchania innych.

Zaufania do innych.

Śledzenia statusu projektów.

Wywiad kompetencyjny opiera się na prostym założeniu, że nasze przeszłe zachowania warunkują przyszłe. Innymi słowy: jesteś oceniany przez pryzmat swoich przeszłych zachowań. Jeśli to, jak postępowaleś do tej pory, odpowiada oczekiwaniom rekrutującego, oznacza to, że jesteś dobrym kandydatem. Jeśli jest odwrotnie — masz małą szansę na pracę. Może wydać Ci się to pozbawione sensu, ale badania naukowe wykazują, że wywiad behawioralny jest pięć razy bardziej skuteczny od tradycyjnych metod prowadzenia rozmów rekrutacyjnych.

Pytania behawioralne przybierają formę: „Proszę podać przykład sytuacji, w której...”.



## Wskazówka 10.

Schemat odpowiedzi na pytanie typu behawioralnego można opisać akronimem STAR, czyli:

**Situation** (sytuacja),

**Task** (zadanie),

**Action** (działanie),

**Result** (rezultat).

Najpierw przedstawiasz obraz sytuacji, potem opisujesz zadanie, jakie było do wykonania, następnie działania, jakie podjąłeś, i wynik, jaki otrzymałeś w rezultacie tych działań.

Przywołaj takie przykłady swoich działań, które przekonają rekrutującego, że jesteś właściwym kandydatem. Skorzystanie z gotowych przepisów zawartych w tym poradniku z pewnością Ci to ułatwi.

W części II tej książki ujawniam najczęściej pojawiające się pytania sprawdzające kompetencje. Przy każdym z nich umieściłam swój komentarz z informacjami, na co rekrutujący zwraca uwagę w danym pytaniu, i podałam przykład dobrze udzielonych odpowiedzi.



## ROZDZIAŁ 6.

# Cała prawda o rekrutujących

Celem każdego przedsiębiorstwa jest generowanie zysku. Patrząc na to z tego punktu widzenia, pracodawca szuka pracowników, którzy będą przynosić firmie większy zysk, niż wyniosą koszty ich zatrudnienia.

Jeśli rekrutacja to proces sprzedaży, to Twoim klientem jest pracodawca. W procesie rekrutacji działa on przez swoich przedstawicieli, czyli rekrutujących. To oni decydują o tym, czy Cię zatrudnić. Dlatego warto na chwilę usiąść po drugiej stronie biurka i spojrzeć na proces rekrutacji z punktu widzenia osoby, która go prowadzi.

Rekrutujący może wydawać Ci się czasem bezdusznym biurokratą. W rzeczywistości, tak jak i Ty, jest pracownikiem, który ma swoje zadania, terminy i swojego szefa. Zmuszony jest radzić sobie z dużą liczbą e-maili, telefonów oraz nadmiarem prowadzonych projektów rekrutacyjnych. Chce dobrze zrealizować swoje zadanie, czyli zapełnić wakat. Rekomendowanie niewłaściwej osoby podważa jego kompetencje i naraża go na utratę zaufania.

Pomyłka rekrutacyjna to dla firmy spory koszt. Firma traci nie tylko pieniądze na wynagrodzenie dla osoby, która nie nadaje się do pracy, lecz także czas, jaki poświęciła najpierw na rekrutację, a potem wdrożenie nowego pracownika. Obsadzenie nieodpowiedniej osoby wywołuje z kolei poczucie winy u rekrutującego, który może mieć nieprzyjemności z powodu tego, że przeoczył w procesie rekrutacji jakiś istotny szczegół.

Większość kandydatów w ogóle nie zadaje sobie pytania, jaki cel ma osoba prowadząca rekrutację. Koncentrują się wyłącznie na sobie. Ale skuteczna sprzedaż wykracza poza mówienie o sobie i oznacza wejście na wyższy poziom — rozumienie potrzeb klienta. O czym więc warto pamiętać, biorąc udział w rekrutacji?

### **Rekrutujący jest podejrziwy wobec kandydatów.**

Każda osoba prowadząca rekrutację spotkała przynajmniej jednego kandydata, który mijał się z prawdą w swoim CV lub otwarcie kłamał podczas rozmowy kwalifikacyjnej. Dlaczego więc miałby wierzyć wszystkiemu, co mówisz? Możesz rozwiązać jego wątpliwości, operując konkretnymi przykładami dokumentującymi Twoje osiągnięcia.

### **Rekrutujący nie ryzykuje zatrudnienia kogoś, do kogo nie ma przekonania.**

Rekrutujący nie pozwoli Ci „spróbować”, bo jego zadanie nie polega na dawaniu szans. Jego celem jest zatrudnienie najlepszego dla firmy kandydata. Zaprezentuj się więc jako ktoś, kto potrafi rozwiązać problemy firmy i może być jej bardzo przydatny.

### **Rekrutujący ocenia kandydatów nie tylko w stosunku do opisu stanowiska pracy, lecz także porównując ich ze sobą.**

Może Ci się wydawać, że rekrutujący porównuje Twoje kompetencje wyłącznie z wymaganiami stanowiska pracy. Ale tak naprawdę ocenia Cię zawsze poprzez porównanie do innych.

### **Rekrutujący działa pod presją czasu i przełożonych.**

Rekrutujący ma zwykle mało czasu na wykonywanie swoich obowiązków. Najczęściej każdy wakat stanowi dla firmy problem

i ma być obsadzony „na wczoraj”. Nie dość, że rekrutujący jest pod presją czasu, to jeszcze pod naciskiem managerów, którzy oczekują, że dokona właściwego wyboru. Możesz przyjść mu z pomocą. Rozpocznij od dobrze napisanego CV i zindywidualizowanego listu motywacyjnego.

**Rekrutujący jest subiektywny w swojej ocenie.**

Rekrutujący to też człowiek, więc rekrutacja zawsze będzie zależna od czynnika ludzkiego. Będziesz oceniany w taki sposób, jak ocenia się nowo poznaną osobę na spotkaniu towarzyskim. Podobnie jak wtedy liczy się pierwsze wrażenie i tak zwany całokształt, który trudno jest nieraz wyrazić słowami.

Przede wszystkim nie zapominaj, że rekrutujący jest w istocie nabywcą i jak każdy nabywca **szuka dobrego towaru w przystępnej cenie**.

Jak więc, wiedząc to wszystko, zostać zaproszonym na rozmowę rekrutacyjną? Napisz CV odpowiadające oczekiwaniom rekrutującego i ułatwiał mu pracę!



## ROZDZIAŁ 7.

# Przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej w 6 krokach

Zanim rozpoczniesz przygotowania do rozmowy rekrutacyjnej, poznaj 10 najbardziej pożądanych cech, których szukają u kandydatów wszyscy pracodawcy, bez względu na stanowisko, jakie chcą obsadzić. Są to:

1. szybkie uczenie się;
2. umiejętność dostosowania się do otoczenia i do zmian;
3. umiejętność współdziałania w zespole;
4. zdolności interpersonalne, czyli umiejętność budowania i utrzymywania kontaktów;
5. umiejętność komunikowania się, czyli przekazywania informacji, zarówno pisemnie, jak i ustnie;
6. umiejętność rozwiązywania problemów;
7. przejawianie inicjatywy i zaangażowania;
8. wzbudzanie zaufania;
9. etyka pracy;
10. samodzielność w działaniu.

Kiedy już wiesz, czego pracodawcy najbardziej poszukują, jedyne, co musisz zrobić, to im to zaoferować.

## KROK 1. DOKONAJ ANALIZY OFERTY PRACY

Uważnie przeczytaj ogłoszenie o pracę, na które aplikujesz. Możesz w nim znaleźć informacje, co jest istotne dla pracodawcy, a więc dowiedzieć się, o co będziesz zapytany. W ofercie pracy zawarte są wymagania co do umiejętności — pojawiają się tu informacje na temat oczekiwanego wykształcenia, znajomości języków, obsługi programów. Mogą pojawić się także inne specjalne wymagania stanowiska pracy, na przykład pisanie na komputerze z odpowiednią prędkością czy programowanie w języku C++. Są to informacje podane wprost i możesz się spodziewać pytań na ten temat.

Drugą grupę wymagań stanowiska pracy stanowią kompetencje „miękkie” i one też są często nazwane w ofercie. Najczęściej pracodawcy zamieszczają w ogłoszeniach oczekiwania w zakresie zarządzania swoim czasem pracy, szybkiego uczenia się, dobrego komunikowania się z innymi, współdziałania w zespole, umiejętności rozwiązywania problemów, planowania, zorientowania na cele czy zarządzania ludźmi — jeśli jest to stanowisko kierownicze. Skoro oczekiwania te są tak jasno sprecyzowane w opisie stanowiska pracy, łatwo możesz przewidzieć, o co będziesz zapytany na rozmowie o pracę.

Pojawiają się też kompetencje specyficzne, właściwe dla danego stanowiska pracy. Ma je zwykle mała grupa potencjalnych kandydatów i jeśli znajdujesz się w tej szczęśliwej mniejszości, masz niewątpliwą przewagę w stosunku do większości kandydatów. Mogą to być unikalne kompetencje techniczne albo znajomość rzadkiego języka. Twoja przewaga nad konkurencją ma istotne znaczenie oczywiście tylko wtedy, gdy aplikujesz na stanowisko, na którym kompetencje te są w cenie. Na nic zda się Twoja znajomość hiszpańskiego, jeśli szukasz pracy, w której wymagana jest tylko znajomość angielskiego. Wielu kandydatów nie potrafi tego zrozumieć, ale Twoja przewaga w takim



procesie rekrutacji jest pozorna, a mówiąc wprost — nie ma jej wcale. Pracodawca nie zapłaci Ci za umiejętności, których nie potrzebuje.

Jeśli chciałbyś zatrudnić panią do sprzątanía mieszkania, na pewno byłoby Ci wszystko jedno, jakie ma wykształcenie — ważne jest, by dobrze wykonywała pracę, której od niej oczekujesz. Gdyby przyszła sprzątać Ci mieszkanie doktorantka chemii, na pewno nie uważałbyś, że musisz zapłacić jej więcej za sprzątanie z powodu posiadania tytułu naukowego. A kandydaci do pracy często popełniają ten błąd — uważają, że jeśli znają dwa lub trzy języki, są więcej warci na rynku pracy. Owszem, ale tylko w firmie, która wszystkie te języki będzie wykorzystywać.

### Ćwiczenie 1. — zbuduj swoją listę pytań na podstawie opisu stanowiska

Mając przed sobą ofertę pracy, stwórz listę 10 pytań, które zadałbyś sobie, będąc na miejscu pracodawcy.

Jeśli sprawia Ci to trudność, w II części tej książki znajdziesz przykłady 99 pytań, które mogą pojawić się na rozmowie. Wybierz z tej listy 10 najbardziej prawdopodobnych w procesie rekrutacyjnym, w którym bierzesz udział.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## KROK 2. DOKONAJ ANALIZY ŻYCIORYSU

Kiedy już poddałeś analizie ofertę pracy i wiesz, jakich pytań możesz się spodziewać na rozmowie, nadszedł czas na analizę życiorysu pod kątem oczekiwań pracodawcy. Chcę przekazać Ci w tym miejscu bardzo ważną informację — nie ma jednego życiorysu dobrego na wszystko. Nie może być mowy o tym, że *one size fits all*. Życiorys powinien być napisany z myślą o stanowisku, o jakie się ubiegasz. Nie zachęcam Cię tutaj do wymyślania faktów, które nie miały miejsca. Mam na myśli takie przedstawienie swojego wykształcenia czy doświadczenia, które pomoże Ci dostać wymarzoną pracę. W praktyce oznacza to wyeksponowanie faktów, które są dla Ciebie korzystne, i przemilczenie tych, które mogą nie spotkać się z przychylnym przyjęciem u przyszłego pracodawcy.

Spójrz na swój życiorys jak na historię. Jeśli chcesz być kandydatem, który odniósł sukces na rozmowie, powinna to być historia sukcesu. Progres, czyli rozwój, to klucz do Twojej historii zawodowej. Jeśli Twój obecny życiorys nie odzwierciedla tego rozwoju, to zadбай o takie jego zredagowanie, aby rozwój Twojej kariery był jednak widoczny. Każde stanowisko pracy można przedstawić w sposób umiejętnie podkreślający informacje, na których uwypukleniu Ci zależy. Jest to tylko kwestia sposobu ich podania.

### Ćwiczenie 2. — znajdź swoje słabe punkty

Dokonaj analizy swojego życiorysu pod kątem wymagań stanowiska pracy, o które się ubiegasz, i wypełnij poniższą tabelkę. Zapewniam Cię, że taką samą pracę nad Twoim życiorysem wykona osoba rekrutująca (choć niekoniecznie na kartce).

**Analiza życiorysu pod kątem stanowiska****Moje plusy****Moje minusy**

.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

**Ćwiczenie 3. — znajdź antidotum na swoje słabe punkty**

A teraz przeczytaj każdy z zapisanych powyżej minusów i znajdź jego pozytywny odpowiednik. Brak wymaganego doświadczenia można przedstawić także jako brak złych nawyków w pracy czy brak przywiązania do jedyne go słusznego sposobu postępowania — często mają z tym problem ci, którzy pracowali w jednej firmie przez kilka lat. Są pracodawcy, którzy celowo unikają przejmowania pracowników od konkurencji, ponieważ trudno wykorzystać utrwalone nawyki.

Przy każdym minusie, który sobie postawiłeś, napisz, jakie działania podjąłeś, by zminimalizować jego znaczenie. I tak na przykład, jeśli brak Ci doświadczenia w księgowości, może zapisałeś się na kurs dla księgowych, gdzie uczysz się księgowania w programie komputerowym na konkretnych przykładach, co wiernie oddaje rzeczywistą pracę? Albo jesteś subskrybentem biuletynu serwisu księgowego i podejmujesz intensywne samoszkolenie w tym kierunku? Możliwości masz wiele — zastanów się nad nimi i wypełnij poniższą tabelkę.

Minus	Pozytywna strona	Działania podjęte w celu zminimalizowania jego wpływu
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

Jeśli Ty sam nie będziesz przekonany o tym, że Twoje minusy są rekompensowane przez plusy, to kto ma być? Zostałeś zaproszony na rozmowę, więc ktoś już dostrzegł Twój potencjał i uznał, że masz duże szanse poradzić sobie w tej pracy. Teraz tylko czeka, aż rozwiejesz jego ostatnie wątpliwości, które być może się u niego pojawiły. Wykorzystaj daną Ci szansę i bądź dobrze przygotowany do odpowiedzi na niewygodne pytania.

Następnym elementem analizy życiorysu jest Twoje dotychczasowe doświadczenie, zawodowe i pozazawodowe, oraz to, jak możesz wykorzystać je na nowym stanowisku. Dokonanie takiego podsumowania jest istotne zwłaszcza wtedy, gdy zmieniasz charakter pracy, ale oczywiście nie tylko. Zwracam uwagę na tę szczególną sytuację zawodową, gdyż wymaga ona użycia większej liczby argumentów, by przekonać pracodawcę, że skorzysta na tym, co robiłeś do tej pory. Ale wykonanie poniższego ćwiczenia jest ważne na etapie przygotowywania się do każdej rozmowy rekrutacyjnej.

## Ćwiczenie 4. — dokonaj analizy umiejętności zawodowych

Wypisz umiejętności, które zdobyłeś na poprzednich stanowiskach, a które możesz wykorzystać w pracy, o jaką się starasz.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Takie przedstawienie swojego doświadczenia jest istotne z dwóch powodów. Po pierwsze, masz większą szansę przekonać do siebie pracodawcę. Po drugie, zaprezentujesz się jako kandydat, który podjął przemyślaną decyzję co do aplikowania na to stanowisko. Kandydat, którego cechuje wysoka samoświadomość i który nie zmienia pracy pod wpływem impulsu, ale dokonał analizy swoich mocnych stron, umiejętności i doświadczenia pod kątem nowego stanowiska. Ponadto kandydaci niemający dużego doświadczenia zawodowego często nie doceniają tych swoich doświadczeń, które nie są związane bezpośrednio z wykonywanym zawodem.

Spis zasobów, jakimi dysponujesz, powinien dotyczyć nie tylko pracy zawodowej, lecz także aktywności pozazawodowej. Jeśli masz jakieś zainteresowania związane z pracą lub wymagające posiadania cech charakteru pożądanych na danym stanowisku, ujawnij je. One też przekonują pracodawcę, że jesteś odpowiednim kandydatem na to stanowisko.

Przykłady można by mnożyć — udział w akcjach wolontariatu, pełnienie funkcji starosty na studiach, organizowanie zbiórki rzeczy dla domu dziecka, członkostwo w różnych organizacjach społecznych (uwaga z politycznymi — to zawsze grząski grunt!).

Prezentujesz się wówczas jako osoba aktywna i zaangażowana, która chętnie podejmuje działania, a przy okazji zdobywasz różne umiejętności, które możesz wykorzystać w pracy, na przykład umiejętność zjednywania ludzi, zmysł przedsiębiorczości, trenowanie cierpliwości, umiejętność organizowania różnych akcji angażujących innych.

Jak widzisz, w aktywności podejmowanej poza pracą także buduje się poszukiwane przez rekrutujących doświadczenie — nabywasz wtedy różne umiejętności przydatne potem w życiu zawodowym.

### Ćwiczenie 5. — dokonaj analizy umiejętności pozazawodowych

Wypisz umiejętności, które nabyłeś w różnych miejscach niezwiązanych z pracą, a które możesz wykorzystać na stanowisku, o jakie się starasz.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kolejnym etapem pracy z życiorysem jest zrobienie spisu cech charakteru, które są pożądane na danym stanowisku pracy. Poszukiwane cechy charakteru często są wymienione wprost w ogłoszeniu o pracę, ale nie zawsze. Jeśli ich nie ma, spróbuj wyobrazić sobie, jakie cechy osobowości mogą sprzyjać pracy w tym zawodzie.

Nie jest to takie trudne, jak może Ci się na początku wydawać. Z łatwością na przykład możesz wyliczyć 5 cech, których oczekujesz od osoby obsługującej klientów na infolinii, prawda? W ten sposób możesz opisać tak naprawdę każde stanowisko pracy.

Zrób to teraz na potrzeby stanowiska pracy, na które aplikujesz.

### Ćwiczenie 6. — przygotuj listę pożądanych cech charakteru

Korzystając z opisu stanowiska pracy zamieszczonego w ogłoszeniu o pracę, stwórz listę cech charakteru idealnego kandydata na to stanowisko. Bądź w tym ćwiczeniu uczciwy wobec siebie i wypisz też te cechy, których nie masz. Rekrutujący na pewno ich nie pominie.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Gdy masz już gotową listę, zrób audyt własnych cech charakteru, które mogą sprzyjać pracy na tym stanowisku.

### Ćwiczenie 7. — przygotuj listę swoich cech charakteru

Stwórz listę swoich cech charakteru, które mogą okazać się przydatne na danym stanowisku pracy. Zadaj sobie pytania: co przemawia za tym, że sprawdzę się w tej roli? Kim jestem? Jakie są moje atuty jako pracownika?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Mam nadzieję, że cechy, które rozpoznałeś u siebie, będą choć w części pokrywać się z tymi oczekiwanymi przez pracodawcę. Jeśli nie, daj sobie spokój z tą pracą. Nawet gdy ją dostaniesz, będziesz w niej nieszczęśliwy.

Jeśli aplikując na dane stanowisko, podejmujesz kontrowersyjną na pierwszy rzut oka decyzję, jak na przykład zmianę dużej firmy na małą, zmianę stanowiska kierowniczego na szeregowę, bądź czujny. Przyszły pracodawca na pewno nie zapomni zapytać Cię o motyw takiej decyzji i o to, czy zdajesz sobie sprawę ze zmiany, jaka Cię czeka. Będziesz musiał przekonać go, że jest to przemyślany wybór, i wymienić zarówno plusy, jak i minusy tej zmiany.

Oczywiście Ty i ja wiemy, że powody takich zmian bywają różne, czasem też leżą poza zasięgiem Twojego wpływu i zostają wymuszone przez okoliczności. Może jesteś na przykład w okresie wypowiedzenia a nie chcesz tego ujawniać i chwilowo nie możesz sobie pozwolić na przebieganie w ofertach. Zapewniam Cię, że nie jest to odpowiedź, jaką pracodawca chciałby usłyszeć. Nikt nie chce przyjmować kandydatów, którzy tylko dlatego zaaplikowali do firmy, bo nie mieli innej alternatywy.

Dlatego zachęcam Cię — jeśli taka sytuacja jest Twoim udziałem — abyś już teraz zaprzął swój kreatywny umysł do pracy i wymyślił akceptowalne dla pracodawcy powody chęci zmiany obiektywnie lepszej pracy na obiektywnie gorszą. Pamiętaj — człowiek sukcesu nawet na cmentarzu widzi same plusy ☺.



## Ćwiczenie 8. — zmień negatyw w pozytyw

Dokonaj analizy stanowiska pracy, na które aplikujesz, a potem swojego życiorysu. Czy jest coś, co sprawia, że nowe stanowisko pracy wydaje się być gorsze od Twojego obecnego? Jeśli tak, to napisz minimum 3 rozsądne argumenty, które przekonają rekrutującego, że nowa praca jest dla Ciebie atrakcyjna pomimo tych niekorzystnych zmian.

.....

.....

.....

## KROK 3. ZBIERZ INFORMACJE O FIRMIE

Ten krok zawiera w sobie dwa etapy — proces zbierania informacji formalnych i nieformalnych. Informacje formalne zbierasz, a mówiąc wprost — uczysz się ich na pamięć, po to, by na rozmowie wykazać się znajomością firmy. Informacje nieformalne pomagają natomiast poznać klimat organizacji czy środowisko pracy, jakie panuje w firmie, z pierwszej ręki, czyli od jej pracowników.

## Ćwiczenie 9. — poszukaj formalnych informacji o firmie

Wejdź na oficjalną stronę WWW firmy, do której aplikujesz, i znajdź odpowiedzi na poniższe pytania:

Kiedy powstała firma?

.....

Jakie produkty lub usługi oferuje?

.....

Jaką ma misję, wizję, wartości (jeśli ma)?

.....

Gdzie ma swoją siedzibę?

.....

W ilu krajach działa?

.....

Ilu pracowników zatrudnia?

.....

Kto należy do grona jej klientów?

.....

Czy podejmuje działania z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu? Jeśli tak, to na czym polega ta działalność?

.....

Jakie informacje na tej stronie szczególnie Cię zainteresowały i dlaczego?

.....

Wiele firm publikuje na stronach internetowych swoje osiągnięcia w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu. Jest to modny temat związany z prowadzeniem akcji charytatywnych, ochroną środowiska, organizowaniem inicjatyw lokalnych wspierających określone grupy społeczne. Firmy traktują taką aktywność prestiżowo, często w akcjach uczestniczą sami pracownicy, warto więc wspomnieć o tym na rozmowie, by pokazać, że zauważasz i doceniasz inicjatywy, które dana firma podejmuje z myślą o innych.

Przeglądając stronę firmową, wybierz informację, która Cię naprawdę interesuje. Ta wiedza przyda Ci się po to, byś wykazał swoje autentyczne zainteresowanie firmą i jeszcze bardziej uwiarygodnił swoją motywację do podjęcia pracy. Podczas rozmowy może nie być czasu, by nią zabłysnąć, ale warto być przygotowanym na taką okoliczność. Tak jak my sami lubimy słuchać

komplementów na nasz temat, tak samo pracownicy firm lubią słuchać komplementów na temat firmy, w której pracują, dlatego trudno tutaj przesadzić.

Zdobywając informacje nieformalne, możesz korzystać z wiadomości zawartych na forach dyskusyjnych czy grupach w mediach społecznościowych. Wystarczy wpisać w wyszukiwarce nazwę firmy i hasło „jak się pracuje”, a otrzymasz listę stron, gdzie jest poruszany temat pracy w firmie X.

Zalecam jednak czytanie takich postów z dużym dystansem. Zwróć uwagę na to, że niezadowolonych Polaków (bez względu na temat) jest zawsze więcej. Ci, którzy są zadowoleni z pracy czy ogólnie z życia, nie wylewają swoich żalów w Internecie, tylko po prostu żyją. Zauważ, że szczęśliwi ludzie nie mają potrzeby wypisywania na forach, jak świetnie im się pracuje. Z reguły robią to ci, którzy czują się pokrzywdzeni (słusznie albo i nie) bądź niedocenieni.

Niektórzy pracownicy, w ramach zemsty, postawili sobie za cel „nakręcenie” czarnego PR-u wokół firmy, są więc aktywni w wielu miejscach w Sieci. Tak jak wirus komputerowy zaraża w szybkim tempie tysiące komputerów, tak niepochlebna wiadomość o firmie jest przekazywana z komputera na komputer z prędkością światła.

Ta historia przypomina mi pewien humorystyczny tekst o pracy w jednej z koreańskich firm produkującej sprzęt AGD, który krążył w sieci kilka dobrych lat temu (i było to jeszcze przed czasami FB). Nie pamiętam już, czy padła tam wprost nazwa firmy, czy była oczywista do wydedukowania. Z tekstu zapamiętałam jedną tylko informację — aby nigdy nie aplikować do tego pracodawcy i pamiętam to do dzisiaj. Ten przykład obrazuje pole rażenia współczesnych metod czarnego PR-u. Nie znałam osobiście autora zwierzeń, nie był mi znany nawet z opowiadań, nie mógł być więc dla mnie żadnym autorytetem. A jednak zainfekował mój umysł sposobem myślenia o tej firmie. Ile osób przeczytało jego e-mail? Znając potęgę poczty internetowej,

minimum kilka tysięcy — tekst był napisany z polotem i dobrze się go czytało. Jeśli celem autora było stworzenie negatywnej atmosfery wokół firmy, to na pewno mu się to udało.

Więcej jednak w Sieci jest hejtu z obraźliwymi, a nie humorystycznymi komentarzami. Czytając je, powinieneś kierować się zdrowym rozsądkiem i sam w swojej mądrości rozstrzygnąć, w jakim stopniu przedstawione tam opinie przekonują Cię lub zniechęcają do podjęcia zatrudnienia w danej firmie.

## Ćwiczenie 10. — poszukaj nieformalnych informacji o firmie

Wykorzystując źródła opisane powyżej, zbierz nieformalne informacje o firmie, w której chcesz pracować. Zapisz swoje uwagi.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## KROK 4. ZBIERZ INFORMACJE O REKRUTUJĄCYM

Jeśli znasz z imienia i nazwiska osobę, z którą odbędziesz interview (a powinieneś znać), warto zasięgnąć o niej informacji w Internecie. Będziesz wtedy wiedzieć, w jakim jest wieku, jakie ma doświadczenie, gdzie się uczyła, skąd pochodzi. Łatwiej nawiążesz z nią kontakt, gdy poznasz ją nieco przed rozmową.

Może odkryjesz, że macie wspólne hobby albo wspólnych znajomych? Twoim celem powinno być znalezienie informacji, które pomogą Ci nawiązać kontakt z rekrutującym podczas rozmowy o pracę.

## Ćwiczenie 11. — poszukaj informacji o rekrutującym

Sprawdź obecność w Sieci osoby, z którą masz odbyć rozmowę o pracę. Wykorzystaj do tego portale społecznościowe, takie jak LinkedIn czy GoldenLine (o Facebook'u jeszcze nie wspominałam, bo jest zarezerwowany na kontakty prywatne, choć aspiruje do tego, by za jego pośrednictwem były nawiązywane także relacje zawodowe). Zapisz istotne informacje, które udało Ci się znaleźć o rekrutującym.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Jaki wątek możesz wykorzystać w rozmowie, by nawiązać z osobą rekrutującą dobry kontakt?

.....

.....

**Ważna uwaga** — nie przesadzaj z afiszowaniem się znajomością życiorysu swojego rozmówcy, a tym bardziej nie zapraszaj go do swoich kontaktów przed rozmową. Mógłby poczuć się śledzony przez Ciebie, a nie jest to miłe odczucie. Na rozmowie

także zachowaj dyskrecję. To, jak dużo wiesz o rekrutującym, jest Twoją tajną bronią, a nie powodem do popisywania się, chyba że wyczujesz, iż rozmówca jest na taki prywatny wątek otwarty.

## KROK 5. PRZEĆWICZ ROZMOWĘ Z ZAUFANĄ OSOBĄ

Jeśli nie masz jeszcze doświadczenia w uczestniczeniu w rozmowach kwalifikacyjnych albo z jakichś powodów nie czujesz się w nich pewnie, odegraj scenkę rozmowy o pracę z osobą, do obiektywizmu której masz zaufanie. Ważne, by nie był to ani typ wiecznego krytyka, ani nadmiernego optymisty, bo chcesz poznać opinię na swój temat najbliższą prawdy. Może Ci się to w pierwszej chwili wydawać głupie, ale zapewniam, że warto spróbować. Doświadczenie, jakie wyniesiesz z tej próby, jest bezcenne. Zawsze proponuję odegranie tej scenki osobom, które zgłosiły się do mnie na konsultacje w celu przygotowania do rozmowy rekrutacyjnej i za każdym razem są zaskoczone tym, na co zwracam im uwagę.

### Ćwiczenie 12. — odegraj scenę rozmowy o pracę

1. Zrób listę minimum 10 pytań, których możesz się spodziewać w tym procesie rekrutacyjnym.

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....

7. ....
  8. ....
  9. ....
  10. ....
2. Poproś zaufaną osobę, by Ci je po kolei zadawała, a Ty odpowiadaj na nie tak, jak odpowiedziałbyś na rozmowie. Nagraj tę rozmowę, aby móc potem usłyszeć, jakie robisz wrażenie.
  3. Poproś osobę wcielającą się w rolę rekrutującego, by powiedziała Ci o swoich odczuciach względem Ciebie jako kandydata.
  4. Na podstawie feedbacku, który usłyszałeś, odpowiedz szczerze na następujące pytania:
    - Czy jako kandydat nawiązałeś dobry kontakt z rekrutującym?
    - Czy panowałeś nad nerwowymi odruchami?
    - Jak przebiegała komunikacja niewerbalna (kontakt wzrokowy, postawa, gestykulacja, uścisk ręki, ton głosu itp.)?
    - Jak było tempo Twoich odpowiedzi?
    - Czy nie byłeś zbyt mało mówny lub przeciwnie — nadmiernie gadatliwy?
    - Czy byłeś konsekwentny w swoich odpowiedziach?
    - Czy mówiłeś zrozumiałym językiem?
    - Czy byłeś konkretny w swoich odpowiedziach?
    - Na które pytania odpowiedziałbyś teraz inaczej?
    - Czy zachowałeś pozytywną postawę przez cały czas rozmowy?

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej na temat czynników wpływających na ocenę kandydata na rozmowie rekrutacyjnej, przeczytaj rozdział 8. tego poradnika.

## KROK 6. POZBĄDŹ SIĘ STRESU

O doraźnych sposobach radzenia sobie ze stresem do zastosowania tuż przed rozmową piszę w części I, w rozdziale 8., w punkcie 22. Tutaj zachęcam Cię do zapobiegania stresowi już na etapie przygotowania do rozmowy. Będąc dobrze przygotowanym, możesz zminimalizować jego oddziaływanie lub wręcz go wyeliminować.

### Ćwiczenie 13. — zwalcz stres

Zrób listę swoich zasobów — pomyśl, co pomagało Ci opanować stres w innych sytuacjach, na przykład przed egzaminami. Niektórzy, mając przed sobą ważne wydarzenie, idą poprzedniego dnia wcześniej spać, inni starają się wypełnić sobie czas, by zająć myśli czymś innym. Co działa w Twoim przypadku? Jakie metody opanowania stresu wypracowałeś do tej pory? Zapisz je.

.....

.....

.....

Oprócz własnych, unikalnych sposobów na stres, które działają w Twoim przypadku, chcę zaproponować Ci ćwiczenie, którego wykonanie zagwarantuje Ci spokój podczas rozmowy kwalifikacyjnej. Zrób je teraz.

1. Wstań i wyobraź sobie, że przed Tobą rozciąga się Twoja linia czasu. Zaznacz symbolicznie miejsce (na przykład przez położenie tam długopisu czy jakiegokolwiek przedmiotu, który masz pod ręką), w którym jest dzień Twojej rozmowy o pracę.



2. Zaczynij iść wolno w kierunku tego wydarzenia, skupiając myśli na swoim potencjale — wiedzy, umiejętnościach, wspierających Cię bliskich Ci osobach. To są Twoje zasoby i na nich skupiaj całą swoją uwagę, zbliżając się do miejsca w przestrzeni, w którym znajduje się Twoja rozmowa kwalifikacyjna.
3. Kiedy jesteś jeden krok od tego wydarzenia, zatrzymaj się na chwilę, wzmocnij w sobie poczucie siły, które masz w związku z posiadaniem takich zasobów, i wejdź na to miejsce.
4. Idź dalej — pierwszy krok i jesteś teraz pięć minut po rozmowie. Poczuj, jaki jesteś z siebie zadowolony i jak dobrze się teraz czujesz sam ze sobą. Idź dalej — drugi krok i jesteś godzinę po, trzeci krok — dzień po, czwarty — tydzień po, piąty — miesiąc po... Zauważ, jak dobrze teraz się czujesz we własnym ciele i jakie przyjemne uczucia zastąpiły wcześniejszy stres.
5. Zejdź teraz z linii czasu i wróć do miejsca, z którego zaczynałeś swoją podróż w czasie. Spójrz w przyszłość i sprawdź, co zmieniło się w Twoim postrzeganiu przyszłej rozmowy o pracę.
6. Zrób to ćwiczenie tyle razy, ile potrzebujesz, aby spoglądać w przyszłość ze spokojem i optymizmem.



## ROZDZIAŁ 8.

# 40 niezmiennych zasad kandydata odnoszącego sukcesy

### 1. UBIERZ SIĘ PROFESJONALNIE

Stara prawda „Jak cię widzą, tak cię piszą” nie straciła nic na swojej aktualności. A nawet poszłabym jeszcze dalej i powiedział, że „Jak cię widzą, tak ci płacą”. Choć możesz dyskutować ze mną, czy to ma sens, czy nie ma i czy rzeczywiście szata zdobi człowieka — niezaprzeczalnym faktem pozostaje, iż oceniamy ludzi po wyglądzie. Jeśli chcesz zarabiać milion złotych, musisz wyglądać jak milion złotych. Twój strój wpływa na wrażenie, jakie wywierasz na rozmówcy w zakresie zaufania, wiarygodności, sympatii, a także atrakcyjności towarzyskiej.

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

Jeśli nie wiesz, jaki dress code obowiązuje w firmie, do której aplikujesz, lepiej, abyś ubrał 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?

Mówi się, że orły są szare, a papugi kolorowe. Szary kolor kojarzony jest z władzą i determinacją, a podkreślony niebieskimi dodatkami (niebieski to kolor zaufania, stąd tak chętnie politycy noszą niebieskie koszule) jest najlepszym zestawem kolorystycznym na rozmowę w sprawie pracy. Radzę unikać jednak koloru brązowego, który kojarzy się z dużymi pokładami wewnętrznego ciepła i brakiem konsekwencji w działaniu. Czarny kolor z kolei jest mocno dystansujący, dlatego jeśli już zdecydujesz się na czarny garnitur czy kostium, radzę rozświetlić go mocnymi dodatkami w innym kolorze.

Dla kobiet dobrym strojem na rozmowę kwalifikacyjną jest kostium lub spodniom. Dobrym wyborem są również czarne eleganckie spodnie w połączeniu z marynarką i bluzką z kołnierzykiem. Mężczyźni zawsze dobrze będą wyglądać w szarym bądź niebieskim garniturze i eleganckiej koszuli (obowiązkowo wyprasowanej). Co do krawata — coraz mniej jest miejsc, w których się go nosi. Jeśli aplikujesz do firmy, w której mężczyźni tak właśnie chodzą ubrani, to też go załóż. Jeśli się wahasz, to wybierz poszetkę. Poszetka jest hitem mody męskiej. Pokazuje dbałość o szczegóły, a rekrutujący podświadomie wierzy, że kandydat będzie dbał o firmę tak samo jak o siebie.

Mam nadzieję, że nie przyjdzie Ci nigdy do głowy przyjść na rozmowę rekrutacyjną w dżinsach, z odsłoniętym pępkiem, tatuażem na pół pleców albo w krótkich spodenkach, kłapkach czy butach do górskich wędrówek. Zmienię zdanie, jeśli starasz się o pracę na stanowisku, na którym taki rodzaj stroju uważany jest za profesjonalny (na przykład w solarium, sklepie sportowym czy agencji reklamy).

## 2. BĄDŹ 10 MINUT PRZED CZASEM

Zadbaj o to, by przyjechać 10–15 minut przed czasem. Jeśli możesz, przetrenuj trasę dojazdu, abyś nie był zaskoczony długością korków, liczbą przystanków autobusowych ani zakazem skrętu w lewo. Jeśli nie możesz zrobić tego w realu, prześledź trasę na Mapach Google. Może się okazać, że są remonty dróg, których nie przewidziałeś, i musisz skalkulować ponownie czas dojazdu. Dla własnego komfortu określ z zapasem, ile zajmie Ci dotarcie na miejsce, aby zdążyć na czas.

Jeśli już przydarzy Ci się ta niekomfortowa sytuacja, że jesteś w drodze i wiesz, że nie zdążysz na czas, zadzwoń do osoby, z którą masz umówioną rozmowę, z informacją o swoim spóźnieniu. Uprzedź ją, nawet jeśli miałoby to być zaledwie spóźnienie pięciominutowe. Warto to zrobić, by uratować nadszarpnięty wizerunek. Masz wówczas szansę, nawet w tak trudnej sytuacji, 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 rozmowę z korzyścią dla siebie. W miejscu, w którym przyjdzie Ci czekać — zwykle jest to recepcja firmy — masz kilka zadań do odrobienia, więc nie powinieneś się nudzić. Na wszelki wypadek możesz zabrać ze sobą książkę, czytnik lub czasopismo — nie tylko zajmiesz czymś myśli, lecz także dobrze się zaprezentujesz. Z książką czy gazetą w ręku na pewno wyróżnisz się na tle innych kuczowo trzymających się swojego smartfona. Wyjdiesz na intelektualistę (ale to raczej dobrze niż źle)!

Często na stoliku dla gości leżą biuletyny i gazetki firmowe. Zapoznaj się z nimi chociażby po to, by dowiedzieć się, co dzieje się w firmie od środka. Zawsze możesz wykorzystać jedną czy drugą informację na rozmowie rekrutacyjnej i zapunktować, bo wykazałeś zainteresowanie i jesteś na bieżąco.

Jeśli będzie ku temu sprzyjająca okazja, nawiąż kontakt z recepcjonistką. Różnie to w firmach wygląda — czasem panie na recepcji są tak zajęte, że próba kontaktu z nimi nie powiedzie się. 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 nawiążesz z nią zwykłą, przyjacielską rozmowę, masz szansę dowiedzieć się czegoś, a te informacje mogą Ci się 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 cały świat — nie okazuj tego. Malkontenci, obrażeni, narzekający są niemiłe 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 i żadna nie przyniosła pozytywnego rezultatu, szczerze odpowiedz sobie na pytanie, czy przypadkiem nie jesteś jedną z osób cierpiących na narzekanie. „Co u ciebie słychać?”, „A nic, stara bida nową pogania” — odpowiadasz tak czasem? Nawet jeśli zaliczyłeś już kilkanaście porażek na rozmowach rekrutacyjnych i nie ma w Tobie żadnego entuzjazmu przed kolejnym spotkaniem — to go

w sobie wzbudź. Możesz stosować afirmacje, wizualizacje, posłuchać muzyki relaksacyjnej, zastosować trening autogenny Schultza, opowiadać kawały — rób, co chcesz, ale rozpal w sobie entuzjazm!

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

Niech entuzjazm będzie widoczny w Twojej postawie — w sposobie, w jaki mówisz, chodzisz, siedzisz. „Fake it, until you make it” mówi popularne angielskie przysłowie, czyli „Udawaj, aż ci się uda”. Jeśli nie wierzysz w to, co piszę, zachęcam Cię do przeprowadzenia prostego eksperymentu. Zgarb się teraz na krześle, zwieś głowę, skul ramiona. Jak się czujesz w tej pozycji? Czy jesteś już wystarczająco zdołowany? Czy już rozumiesz, dlaczego nie warto kulić się nad smartfonem, czekając na rozmowę o pracę?

A teraz wstań, wyprostuj się, podnieś wysoko głowę, uśmiechnij się, wypnij pierś 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, oddziałują na siebie i jest to udowodnione badaniami naukowymi. Nie tylko kulisz się i zamykasz w sobie, bo jesteś przybity, lecz także możesz wpływać na swoje samopoczucie, przyjmując odpowiednią postawę ciała. Poprzez właściwą postawę możesz podnieść swój poziom energii w ciele i od razu poczuć się lepiej. Przecwicz to teraz, a także przed samą 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 punkcie 2.

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

Pracownicy, oprowadzając kandydata po firmie, opowiadają o niej, odpowiadają na pytania i jednocześnie obserwują zachowanie kandydata w nieformalnych kontaktach. Pracownik będący gospodarzem takiej rundki zadaje sobie potem pytanie: „Czy chciałbym 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 istotny zwłaszcza wtedy, gdy w samej komisji rekrutacyjnej nie ma zgodności co do oceny kandydata, ktoś jest przekonany bardziej, ktoś mniej — i wtedy głos pracownika przeważa szalę na korzyść którejś 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. PRZYNIEŚ NA ROZMOWĘ SVOJE 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, która nie zna Twojego życiorysu. Jeśli będziesz przygotowany na taką okoliczność, zyskasz od razu jej sympatię. Gdy będziesz miał swoje CV przed oczami, także będzie Ci łatwiej odpowiadać na pytania czy opowiedzieć o swoim doświadczeniu lub wykształceniu.

Nie popełniaj mojego błędu i nie zaczynaj swojej odpowiedzi od słów „Tak jak jest to napisane w moim życiorysie...”. Będąc na jednej z pierwszych rozmów o pracę, byłam zaskoczona faktem, że rekrutujący zadaje 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 nawet mniej. Rekrutujący też człowiek — jeśli jesteś dziesiątą osobą tego dnia, z którą prowadzi wywiad rekrutacyjny, nie licz na to, że prze studiował i wykuł na pamięć szczegóły Twojego życiorysu. Wielce prawdopodobny jest scenariusz, że spojrzał na niego pięć minut przed Twoim wejściem i nie zapamiętał wszystkich informacji. Wiem, że kandydaci mają takie oczekiwania i nie zostawiają w Internecie suchej nitki na takim rekruterze, ale pozostawisz po sobie lepsze wrażenie, jeśli nie będziesz mu tego wytykać. Wielokrotnie byłam także świadkiem odwrotnej sytuacji — to kandydat nie wiedział, co ma napisane w CV, i taką sytuację uważam również za niedopuszczalną.

## 6. MIEJ PRZY SOBIE ZESTAW DO NOTOWANIA

Zabierz ze sobą długopis i notatnik, gdyby się okazało, że będzie Ci potrzebny do zapisania ważnych informacji. Najważniejsze wiadomości najczęściej podawane są na końcu, więc zdążysz przygotować się do notowania.

## 7. POCZEKAJ NA ZAPROSZENIE, ABY USIĄŚĆ

Poczekanie na wskazanie miejsca sprawi, że nie będziesz musiał się zastanawiać, gdzie 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, z pominięciem etapu analizy sytuacji.

## 8. PRZYJMIJ PROPOZYCJĘ GORĄCEGO CZY ZIMNEGO NAPOJU

Bądź otwarty i przyjmij propozycję napicia się kawy, herbaty czy zimnego napoju, chyba że widzisz, iż stanowi to problem. Często w firmach, w których 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 twierdzę, że tak jest zawsze, ale jeśli usłyszysz wahanie w głosie pytającego,

może to oznaczać dodatkowy problem ze zrealizowaniem Twojego zamówienia. Lepszym wyjściem wtedy będzie zrezygnowanie z robienia zamieszania 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, a wręcz przeciwnie — przyjmując propozycję, zyskasz dodatkowe punkty. Będziesz postrzegany jako osoba kontaktowa, otwarta i odważna. 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 rozsiadaj się na nim jak na sofie w gościnnym pokoju, bo taka swoboda jest źle postrzegana. Jeśli przesadzasz w drugą stronę i siadasz na skraju krzesła, wyglądasz z kolei na osobę nieśmiałą, która chciałaby jak najszybciej stąd uciec, a chyba nie o takie wrażenie Ci chodzi? Postaraj się podczas rozmowy nie krzyżować rąk ani nóg, bo taka postawa jest zamknięta 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 nienaturalna i nazywana jest zabawą w wilka (czyli kto dłużej wytrzyma patrzeć w oczy). 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 przenoś wzrok także na drugą, aby dać jej odczuć, że do niej także się zwracasz. Tym samym nie pomysłi, że ją ignorujesz.

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

Podczas rozmowy oszczędnie korzystaj z gestykulacji. Umiejętnie zastosowane gesty podkreślają słowa, ale z nimi, 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, więc lepiej z tego 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 bądź jednak w tym zbyt dosłowny, zwłaszcza jeśli nie masz wprawy, bo rekrutujący 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 taką okazję ☺. Dla własnego spokoju ducha przygotuj sobie zawnazas 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 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 wiadomości zdobędziesz na początku, tym łatwiej będzie Ci odpowiadać na pytania. Zrób to naturalnie, w trakcie rozmowy. Jeśli na przykład zapyta Cię, czy masz zajęcia na studiach zaocznych co tydzień, od razu możesz zapytać, czy na tym stanowisku wymagana jest praca w soboty. Zawsze możesz potem wykorzystać taką informację, podając swoją dyspozycyjność jako jeden z atutów.

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

Jeśli podczas rozmowy zdarzy się, 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 albo 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 uważają, że wiedzą, o co chce zapytać. Często mają rację, ale czasem się mylą. Nie powielaj tego błędu. Kiedy wysłuchasz pytania do końca, sam się zdziwisz, jak często rekrutujący

— zwłaszcza ci z mniejszym doświadczeniem — zadają pytania, na których końcu czai się odpowiedź, na przykład: „Woli Pan(i) pracować samodzielnie czy w zespole? W naszej firmie kładziemy duży nacisk na pracę zespołową”. Wykorzystaj więc nadarzające 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 to tutaj chodzi. Kandydat recytujący odpowiedzi jak z nut wzbudza podejrzenia co do szczerości i uczciwości tego, co mówi. Skoro przygotował się śpiewając do wywiadu, to mówi to, co osoba rekrutująca chce usłyszeć. Nie o to Ci chodzi!

Rekrutujący zacznie wtedy drażnić. Dla Ciebie oznacza to zwiększenie stopnia trudności pytań i możliwość dotarcia do punktu, w którym Cię zaskoczy i jednak nie będziesz wiedział, co odpowiedzieć.

Zachowanie krótkiej pauzy po wybrzmieniu pytania stwarza wrażenie naturalności, a odpowiedź uchodzi za szczerą i prawdziwą (skoro udzielasz jej po chwili namysłu).

## 16. BĄDŹ KONSEKWENTNY W SWOICH WYPOWIEDZIACH

Często te same pytania zadawane są w różnych wariantach, bądź więc czujny i konsekwentny! Jeśli raz coś powiedziałeś, powtórz to przy podobnym pytaniu. Na przykład pytania: „Co Pana/Panią frustruje w obecnej pracy?” i „Dlaczego chce Pan(i) 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 oznacza to, że nie możesz nic dodać do swojej wypowiedzi, odpowiadając drugi raz na podobne pytanie. Zwróć jednak uwagę na to, by obydwie odpowiedzi miały ze sobą związek i abyś konsekwentnie podążał w raz obranym kierunku.

## 17. PRZEDSTAW SZCZEGÓŁOWY OPIS SYTUACJI

Opowiadając o swoich sukcesach i umiejętnościach, operuj szczegółami, nie ogólnikami. Uczyni to Twoją wypowiedź bardziej wiarygodną. Udzielając odpowiedzi na pytania, zastosuj schemat: opis sytuacji, Twoje działanie, wytłumaczenie działania i lekcja, jaką wyciągnąłeś. Podam Ci przykład dobrze udzielonej odpowiedzi zaczerpnięty z II części książki.

**Pytanie:** Jak zachowuje się Pan(i) w sytuacji, gdy sprawy nie idą zgodnie z Pana/Pani oczekiwaniami?

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

**Komentarz:** Kiedy pomyślisz o tym pytaniu, sam przyznasz, że każdy pracodawca chce mieć pracownika, który nie wpada w panikę w przypadku pojawienia się przeszkód i potrafi nadal działać skutecznie, dostosowując się do nowych okoliczności. Jak się zapewne domyślasz, opowiadanie o sytuacji ucznia 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 przeszkody, które zmusiły Cię do zmodyfikowania swoich planów. Wymyśliłeś wtedy kilka alternatywnych scenariuszy działania, zdecydowałeś się kontynuować jeden, przygotowałeś zaplecze do jego realizacji i w konsekwencji

otrzymałeś efekt zbliżony do zamierzonego lub taki sam, 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 między innymi 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 środka. Gdybym miał powiedzieć, jakie wnioski wyciągnąłem z tego doświadczenia, to na pewno to, że już nigdy nie będę optymistą w kwestii pogody, nawet w czerwcu. Zadbaliśmy wcześniej o zabezpieczenie imprezy na wypadek niepogody i zarezerwowaliśmy 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 manager liniowy (może nawet Twój potencjalny przełożony) i ktoś z działu HR (*human resources*). Błędem najczęściej popełnianym przez kandydatów jest to, że operują żargonem, językiem specjalistycznym, niezrozumiałym dla „cywila”.

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 trikach, jakich użyli, by ten problem rozwiązać. Gdy jest ze mną przedstawiciel działu IT, to mam nadzieję, że przynajmniej jemu ta wypowiedź coś o kandydacie powie, ale kiedy rozmowa jest tylko ze mną, nie ma takiej możliwości.

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, pyta 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 managerem działu IT, kiedy celem pytania jest sprawdzenie Twojej merytorycznej wiedzy na dany temat. Wtedy im więcej podasz szczegółów, tym lepiej.

Jaki zatem wypływa 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 cele, jakie przyświecają 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 najbardziej lubimy ludzi podobnych do siebie. Dostosowywanie tempa mówienia do tempa rozmówcy jest jednym ze sposobów upodabniania się do rekrutującego podczas dialogu. Jeśli rekrutujący mówi szybko,

niech Twoje wypowiedzi też będą dynamiczne. Jeśli mówi wolno — utrzymuj jego tempo.

Jeśli jednak poczujesz, że szybkie tempo narzucone przez drugą stronę jest wyrazem presji wywieranej na Ciebie, zmień to. 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. Gdy tempo rozmowy sprawia, że nie masz szansy dobrze się zaprezentować i przeszkadza Ci ta gonitwa, prze-rwij ją. Zaczniij 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 to, co mówi. 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 przez pryzmat pracodawcy pozwoli Ci udzielić dobrej odpowiedzi właściwie na każde pytanie. Nie będziesz wtedy strzelać takich gaf jak niektórzy kandydaci, którzy na pytanie: „Dlaczego chce Pan(i) 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 zacząć, zanim 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, powinni postawić się na miejscu pracodawcy i zrozumieć jego potrzeby. Zrozumieć i spełnić na tyle, na ile potrafią.

## 21. BĄDŹ SKONCENTROWANY DO KOŃCA ROZMOWY

Zdarza się, że kandydaci zachowują pełną koncentrację na początku spotkania, a później są już tak zadowoleni z pozytywnego przebiegu rozmowy, że zaczynają się rozluźniać i przestają pannaować nad tym, co mówią. Rekrutujący o tym wiedzą i na końcu rozmowy często zadają 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.

## 22. NIE OKAZUJ ZDENERWOWANIA

Wiem — łatwo powiedzieć, trudniej wykonać. Jest jednak kilka sposobów, jak można to zrobić.

Jedną z metod jest przybycie na miejsce kilka minut wcześniej, by mieć chwilę na oddech, zebranie myśli i wyciszenie się przed wejściem na rozmowę. Dobrze skutkują też oddechy wykonywane w cyklu 7–11: licząc do 7 — wdech, licząc do 11 — wydech. Ten sposób oddychania uspokaja i wycisza ciało. Dobrze działa też napięcie wszystkich mięśni ciała, przytrzymanie

go przez trzy sekundy, a potem rozluźnienie. Napnij teraz wszystkie mięśnie z całej siły i po chwili rozluźnij. Widzisz, jakie to skuteczne?

Jeśli pocą Ci się dłonie, przed wejściem na rozmowę konieczne zastosuj antyperspirant na dłonie (do kupienia w aptece), aby zmniejszyć wydzielanie potu. Drugi sprawdzony sposób to polewanie nadgarstków zimną wodą. Gdy będziesz już na miejscu, skorzystaj z łazienki i na minutę lub dwie włóż dłonie pod strumień zimnej wody. Nadgarstki są bardzo wrażliwe na temperaturę, dlatego zabieg ten jest bardzo skuteczny i dłużej utrzymuje niską temperaturę dłoni na dłużej.

I popracuj nad tym, co masz w głowie. „Najważniejsze jest najbliższe 5 minut. Reszta to wyobraźnia” (S. Mrozek). Skoro nie wierzysz w duchy, to dlaczego masz wierzyć w inne obrazy, które podsuwa Ci wystraszony umysł?

## 23. NIE ZAPOMNIJ ZAPISAĆ, Z KIM MASZ ROZMOWĘ

Dobrze jest pamiętać, z kim masz rozmowę i na jakie stanowisko aplikujesz. Kandydaci błędzący po piętrach biura w poszukiwaniu osoby, z którą mają się spotkać, nie robią najlepszego wrażenia. I choć można wybaczyć kandydatowi, który nie zapisał nazwiska rozmówcy (albo ów się nie przedstawił, co też się zdarza), to trudno łaskawym okiem spojrzeć na tego, który nie wie, o jakie stanowisko się ubiega. A to nie jest wcale taki rzadki przypadek! Zwykle kandydaci tłumaczą to tym, że w ostatnim czasie wysłali wiele aplikacji, ale czy to naprawdę ich usprawiedliwia? Trudno jest pomóc osobie, która nie wie, kogo i czego szuka — przypadkowo spotkani na korytarzu pracownicy muszą się nieźle nakombinować, zanim domyślą się, do kogo ją odesłać. Możesz być pewny, że chwilę później o takim gościu opowiada sobie cała firma.

## 24. NIE PRZYCHODŹ NA ROZMOWĘ Z KOLEŻANKĄ

Nigdy nie przychodź na rozmowę z koleżanką, chłopakiem/dziewczyną ani mamą! Rozmowa w sprawie pracy to nie wizyta u dentysty, gdzie we dwójkę rażniej się czeka w poczekalni. Jest ona co prawda równie stresująca, ale kontekst inny. Nie zaprezentujesz się w sposób dojrzały, przychodząc w towarzystwie. Z koleżanką można iść do fryzjera albo na zakupy, ale nie na rozmowę kwalifikacyjną.

## 25. NIE PRZESADZAJ Z BIŻUTERIĄ, MAKIJĄŻEM, PERFUMAMI

Nie przesadź z ilością biżuterii, ostrym makijażem, duszącymi perfumami, eksponowaniem tatuaży i kolczyków, ponieważ nie wiesz, na kogo trafisz po drugiej stronie. „Jak cię widzą, tak cię piszą” — pisałam o tym w punkcie 1. Ludzie oceniają po pozorach, czy Ci się to podoba, czy nie. Na rozmowę idziesz po to, aby dostać pracę, więc rób to, co Ci w tym pomaga, a nie to, co utrudnia. Musisz być idealnym kandydatem, aby pewne ekstrawagancje uszły Ci na sucho, i nie warto konfrontować się z gustem rekrutujących.

## 26. NIE ROZTACZAJ WOKÓŁ SIEBIE WONI PAPIEROSÓW

Po pierwsze, nie jest to miły zapach. Po drugie, rekrutujący może być niepalący i już na wejściu zostaniesz oceniony. Po trzecie, palacze są mniej wydajni, bo w godzinach pracy wychodzą na papierosa.

Prawie we wszystkich biurach przestrzega się rygorystycznie zakazu palenia w pokojach, ale w rzadko którym budynku jest palarnia. Dla palaczy oznacza to: czekanie na windę, wyjście na zewnątrz, papieros albo dwa w towarzystwie innych pracowników tłoczących się przed wejściem, pogawędki i znowu czekanie na windę... Zanim wrócisz do pracy, marnujesz dziesięć minut, jeżeli nie więcej. Nawet jeśli wypalisz w pracy tylko pięć papierosów dziennie, oznacza to godzinę płatnego czasu pracy, w którym nie pracujesz.

Są firmy, w których żeby wyjść na papierosa, trzeba odbić kartę czasu pracy. Uważam, że to uczciwe podejście. Są też i takie, które zamiast karać palących pracowników, nagradzają niepalących bonusem. Nie jest to popularne rozwiązanie, bo jak tu sprawdzić, kto przestał palić, kto zaczął, a kto nigdy nie palił?

Reasumując: choć nikt nie zapyta Cię o to wprost, fakt palenia papierosów może mieć znaczenie przy podjęciu decyzji o przyjęciu do pracy. Nie ma więc potrzeby, abyś reklamował się od wejścia zapachem papierosów jako osoba paląca (czytaj: mniej wydajna).

## 27. NIE ŻUJ GUMY

Wydaje się to oczywiste, ale nie jest. Niektórzy uważają żucie gumy na rozmowie za równie oburzające jak żucie gumy w kościele, więc zachowaj ostrożność, bo nigdy nie wiesz, na kogo trafisz i jak to zostanie odebrane.

## 28. NIE ZAPOMNIJ WYŁĄCZYĆ TELEFONU KOMÓRKOWEGO

A jeśli już zapomnisz go wyłączyć i zadzwoni podczas rozmowy, to wyłącz go natychmiast bez odbierania i bez sprawdzania, kto dzwoni. Sytuacje, w których kandydat odbiera telefon, żeby

powiedzieć, że jest na rozmowie i nie może rozmawiać, są kuriozalne. Sam dźwięk dzwoniącego telefonu jest wystarczająco dekoncentrujący i w Twoim interesie jest natychmiast zapomnieć o tej sytuacji i jak najszybciej powrócić do rozmowy.

## 29. NIE WYKONUJ NERWOWYCH RUCHÓW

Zapanuj nad nerwowymi ruchami, takimi jak pstrykanie długopisem, bawienie się teczką, paskiem od torebki, wizytówką czy szklanką, kiwanie się na krześle, tupanie nogą, splatanie i rozplatanie nóg, zakręcanie włosów na palec i innymi podobnymi tikami nerwowymi zdradzającymi Twój stres i niepewność. Takie ruchy nie tylko wywołają nerwowość u rozmówcy, lecz także źle wpłyną na odbiór Twojej osoby.

## 30. NIE OBEJMUJ PROWADZENIA ROZMOWY

U podstaw takiego zachowania leży przeświadczenie, że na rynku pracy panuje równość stron. W moim świecie nie jest to prawdą. Możesz oczywiście stwierdzić, że nikt Ci łaski nie robi, przyjmując Cię do pracy, ale prawda jest taka, że jesteś tu po to, aby dostać pracę, i okazanie pokory w takiej sytuacji jeszcze nikomu nie zaszkodziło.

Niekiedy w wyniku stresu kandydaci zaczynają przyjmować postawy przywódcze, by ukryć zdenerwowanie i zaimponować swoją elokwencją. Nie warto jednak tak się pozycjonować, gdyż wywołuje to u drugiej strony reakcję obrony terytorium. A taka próba sił niczego dobrego nie wróży.

### 31. NIE BĄDŹ MĄDRZEJSZY OD REKRUTUJĄCEGO

Nie staraj się być mądrzejszy od rekrutującego. Zdarzają się kandydaci, którzy przeczytali jakąś informację w Internecie czy w prasie i wykorzystują sytuację rozmowy o pracę, jako okazję do polemiki na ten temat. Po pierwsze, nie jest to miejsce na prowadzenie takich dyskusji. Po drugie, rekrutujący może nawet nie znać danego faktu i być zaskoczony podjęciem tematu. Przyjmij postawę defensywną, i na co Ci to?

### 32. NIE ZAGADUJ REKRUTUJĄCEGO

Rozmowa rekrutacyjna to dialog i jak podczas każdej rozmowy udział w niej powinien być mniej więcej równy po obu stronach. Zwłaszcza świeżo upieczeni absolwenci studiów mają nawyki wyniesione z egzaminów — nawiązać kontakt z egzaminatorem i zagadać go, to może nie będzie dużo pytał.

Ale rozmowa rekrutacyjna to nie egzamin. Nie chodzi w niej o to, by odciągnąć uwagę rekrutującego. On ma swoją pracę do wykonania — musi Cię ocenić i przedstawić raport z tej rozmowy. Jeśli rekrutujący przerywa Ci w połowie wypowiedzi, jest to dla Ciebie sygnał, że mówisz za dużo (lub nie na temat). Odczytaj aluzję i zareaguj na ten sygnał adekwatnie do sytuacji.

### 33. NIE ODPOWIADAJ MONOSYLABAMI

Przeciwieństwem kandydatów zagadujących są kandydaci, którzy odpowiadają na pytania monosylabami, nawet na pytania otwarte. Aby lepiej wyobrazić sobie tę sytuację, przypomnij sobie ludzi, z którymi ciężko Ci się rozmawia. Na pewno spotkałeś już osoby, z którymi rozmowa Cię męczy, bo musisz ciągnąć je za język. W Twoim interesie jest nie zmęczyć rekrutującego, bo



gdy uda Ci się wprowadzić go w zły nastrój, nie będzie Cię dobrze wspominał.

Zdarzyło mi się kilka razy zareagować wprost na taką sytuację. Zwróciłam uwagę kandydatce, że od 15 minut usiłuję się czegoś od niej dowiedzieć. Ona odpowiada monosylabami, co sprawia, że nawiązanie kontaktu z nią jest trudne i dalej nic o niej nie wiem. Może oczywiście powiedzieć, że to jest mój problem, ale jeżeli ja mam problem, to ona też go ma. Nie mogę z pełną odpowiedzialnością zarekomendować do zatrudnienia osoby, której nie miałam szansy poznać i o której niczego się nie dowiedziałam.

Jeśli spojrzysz na rozmowę rekrutacyjną od tej strony, zrozumiesz, że udzielając wyczerpujących odpowiedzi na pytania, współpracujesz z rekrutującym. A pomagając jemu, pomagasz sobie.

## 34. NIE PRZEPYTUJ REKRUTUJĄCEGO

Niektórzy kandydaci, gdy przychodzi ich czas zadawania pytań, przeistaczają się w dziennikarzy i zaczynają odpytywać rekrutującego. Zadają pytania w stylu: „A dlaczego Pani pracuje w tej firmie?”, „Co Panią motywuje do pracy tutaj?”, „Jak zareklamowałyby Pani firmę przyszłemu pracownikowi?”. Moim zdaniem lepiej wykorzystać ten czas na zadanie pytań zmierzających do lepszego poznania firmy i stanowiska pracy niż „czelendzować” (od „challenge” — rzucać wyzwanie) rekrutującego.

Moda na zadawanie takich pytań przyszła z USA. Mamy co prawda globalizację i wielokulturowe środowiska pracy, ale w głębi duszy cały czas jesteśmy Polakami, a w polskiej, mocno hierarchicznej mentalności takie pytania uchodzą za zaczepne. I sporo czasu upłynie, zanim to się zmieni.

Oczywiście inaczej taka postawa będzie odebrana przez rekrutującego w firmie, w której kwestionowanie status quo i rzućcie wyzwań jest wpisane w DNA organizacji. Jeśli zatem

aplikujesz do takiej firmy, to nawet się nie zastanawiaj, tylko „czelendź!”

### 35. NIE OPERUJ OGÓLNIKAMI

Nie operuj przeczytanymi w Internecie przykładami, jak odpowiedzieć na dane pytanie. Kandydaci korzystają z tych samych serwisów kariery i w efekcie wszyscy na rozmowach podają identyczne, ogólnikowe odpowiedzi. A prawda, jak już wiesz, jest taka, że nie ma gotowych odpowiedzi na zadane pytania — możesz wykorzystać jako podpowiedź sam schemat i wypełnić go swoją własną treścią.

Pozwól, że zilustruję to przykładem. Często na rozmowie zadaję pytanie o pracę w zespole. Brzmi ono mniej więcej tak: „Proszę podać przykład sytuacji, gdy musiał(a) Pan(i) współpracować w grupie”. 80% kandydatów mówi wtedy, że taka sytuacja miała miejsce na studiach — że był do wykonania projekt i wszyscy podzielili się rolami, by potem połączyć rezultaty swoich działań w jedną całość. Co wybija się na pierwszy plan w tej odpowiedzi? Że pasuje do życiorysu każdego studenta.

We współpracy zespołowej najczęściej przecież chodzi o to, że każdy pełni jakąś rolę w służbie całości. Odpowiedź taka nie wnosi żadnych nowych informacji, niczego o osobie nie mówi. Gdy zadaję dodatkowe pytania („O jaki projekt chodzi?”, „Jakie role?”), większość kandydatów zaczyna tracić wątek i nie wie, o czym dalej mówić, bo zacytowali przeczytaną wcześniej poradę, jak dobrze odpowiedzieć na dane pytanie i... tekst im się skończył.

Dobrze, że szukasz informacji w różnych źródłach, dobrze, że czytasz ten poradnik, ale chcę, abyś wiedział, że żadna książka nie dostarczy Ci gotowych do wyrecytowania odpowiedzi, bo żaden autor nie zna Twojego życiorysu. Może zatem podpowiedzieć Ci pewien schemat i to, na co zwrócić uwagę, ale to Ty wypełniasz go unikalną treścią własnego życia.

## 36. NIE MÓW O SOBIE ŹLE

Nigdy, przenigdy nie mów o sobie źle! Lepiej jest nie podać żadnego przykładu, niż podać taki, który ujawnia Twoją niekompetencję, brak umiejętności, doświadczenia czy wiedzy. Nie podstawiaj sam sobie nogi! Nie operuj przykładem, który stawia Cię w niekorzystnym świetle, bo inni mogą być mniej wyrozumiali dla Twoich błędów niż Ty. A już na pewno nie mów o sobie źle, nie będąc wprost o to zapytany (mam tu na myśli pytanie o Twoje wady/słabości).

Kiedy zadaję pytanie: „Co może Pan(i) o sobie powiedzieć?”, niektórzy kandydaci pytają: „Dobrego czy złego?”. Zawsze mam na myśli pozytywne rzeczy, ale jeśli kandydat sam mnie naprowadza, to czemu nie skorzystać? Może chce mnie przed sobą przestrzec? Naprawdę są tacy kandydaci, którzy na własne życzenie zaczynają się krytykować, chociaż nikt ich o to nie prosił! Nigdy tak nie rób.

## 37. NIE UŻYWAJ ŻARGONU

Podczas rozmowy rekrutacyjnej nie używaj slangu ani żargonu młodzieżowego, bo nie jest to język powszechnie stosowany w środowisku biznesowym. Pamiętam do dzisiaj kandydatkę, która podczas rozmowy rekrutacyjnej wielokrotnie użyła zwrotu „byłam mega zadowolona”. Aplikowała na stanowisko w obsłudze klienta i już ją prawie słyszałam, jak wygłasza takie zdanie do klienta. Te i inne zwroty, choć powszechnie używane w nieformalnym środowisku, na rozmowie rekrutacyjnej brzmią mało profesjonalnie.

### 38. NIE NARZEKAJ NA POPRZEDNICH PRACODAWCÓW

W ogóle nie narzekaj na nic — ani na poprzednich pracodawców, ani na inne przeciwności losu, jakie Cię spotkały, takie jak życie w Polsce, trudny los absolwenta, niepraktyczne studia, niesłuszne zwolnienie z pracy, nieprzedłużony staż itp. Mało jest w firmie rzeczy równie toksycznych jak malkontenctwo. Każdy rekrutujący oczyma wyobraźni widzi Cię już, jak będziesz narzekać u niego, i zapewniam, że jest to ostatnia rzecz, jakiej chce. Osoby narzekające są jak pełzająca trucizna — trują nie tylko siebie, ale i innych.

Jeśli naprawdę musisz powiedzieć na temat poprzedniego pracodawcy coś niepochlebnego, zrób to ogólnikowo. Możesz powiedzieć, że pracodawca nie dotrzymał złożonych przy zatrudnianiu obietnic i dlatego zdecydowałeś się poszukać innej pracy. Niech nie kusi Cię opowiadanie łzawych historii i rozdrapywanie ran, nawet jeśli masz ku temu powody. Przyszłego pracodawcy nie interesują Twoje osobiste dramaty przeżyte w poprzednim miejscu pracy, a malkontent to ostanía rzecz, jaką chce zafundować swojej firmie. Pomyśl o tym, zanim zaczniesz narzekać.

### 39. NIE WDAWAJ SIĘ W ROZMOWĘ NA TEMATY OSOBISTE

Nie musisz odpowiadać na pytania o plany założenia rodziny, poglądy polityczne ani religijne. Jeśli trafisz na rozmówcę, który odważy się zadać Ci takie pytanie, po prostu powiedz, że wolałbyś się skupić w tej rozmowie na kwestiach merytorycznych niż osobistych.

## 40. NIE PYTAJ PIERWSZY O WYNAGRODZENIE

Ta kwestia należy do kategorii gorących i wszyscy mają własne zdanie na ten temat. Ja mówię — nie pytaj pierwszy o wynagrodzenie, a kiedy to przedyskutować, pozostaw do rozstrzygnięcia pracodawcy.

Po pierwsze, większość z nas pracuje dla pieniędzy, ale osten-tacyjne podnoszenie tego tematu przez kandydatów jest prze-jawem złego gustu. To tak jak zawieranie małżeństwa dla posagu — w końcu pracujemy nie tylko dla pieniędzy, lecz także poczucia satysfakcji, spełnienia, samorealizacji, samorozwoju, poczucia przynależności, użyteczności... i wielu innych wartości, których tu nie sposób wymienić. Transakcyjne podejście do świadczenia pracy jest tego zaprzeczeniem.

Po drugie, jeśli firma zaprosiła Cię na rozmowę, to wie, co robi. Prawdopodobnie:

- a) zrobiła z Tobą wstępny screening telefoniczny, gdzie określiłaś swoje wymagania finansowe i mieścisz się w jej budżecie;
- b) nie zapytała Cię o to podczas wstępnej rozmowy, więc możesz przyjąć, że kwestie finansowe są dla niej drugorzędne (a więc znowu mieścisz się w budżecie);
- c) zrobi badanie rynku, ile wari są kandydaci z określonym doświadczeniem, i wtedy się zastanowi, komu i ile zapłaci (zatem ryzykujesz tylko swój czas, jeśli nie masz dobrego stosunku ceny do jakości).

Po trzecie, jeśli mężczy Cię chodzenie na dziesiątki rozmów rekrutacyjnych, po których okazuje się, że Twoje wymagania finansowe są za wysokie, to czas albo zrewidować wymagania, albo podnieść kwalifikacje. Rozwiązaniem w tej sytuacji może być podawanie informacji o swoich oczekiwaniach finansowych już na etapie aplikowania na ogłoszenie (nawet jeśli pracodawca o to nie pyta) albo kontaktu z rekruterem zapraszającym Cię na rozmowę kwalifikacyjną. Wtedy nie będziesz „marnować”

swojego czasu na „bezsensowne” rozmowy rekrutacyjne. Piszę to w cudzysłowie, bo wcale tak nie myślę. Marnujesz swój czas na bezsensownych rozmowach o pracę, tylko wtedy, jeśli niczego z tych doświadczeń nie wynosisz. Jeśli się uczysz, to poświęcasz swój czas na zdobywanie doświadczenia i za każdym razem wypadasz coraz lepiej. Aż w końcu przyjdzie dzień, gdy ktoś Ci zapłaci tyle, ile chcesz.

## ROZDZIAŁ 9.

# Czy zawsze warto negocjować?

Negocjacje z pracodawcą to trudny temat, bo nie wszyscy kandydaci mogą sobie na nie pozwolić. Na szeregowie stanowiska duże organizacje mają swoje widelki i jest mała szansa, aby chciano robić dla kogokolwiek odstępstwa. Chyba że Twoje umiejętności są naprawdę unikalne. Jeśli na przykład znasz rzadki język albo wzięty język programowania, pracodawca bardziej będzie skłonny z Tobą negocjować, bo wartość takich umiejętności na rynku pracy nie jest jednoznacznie wyceniona.

Nie ulegałabym lansowanej przez niektórych tezie o równości stron na rynku pracy i próbie traktowania negocjacji płacowych jako normalnej transakcji na rynku. Nie są to identyczne sytuacje, choćby z tego powodu, że z zasady pracownik jest w tym układzie stroną słabszą. Często reprezentuję w firmie pracodawcę, znam kulisy negocjacji płacowych i muszę powiedzieć, że naprawdę niewiele jest stanowisk, na których kandydaci mogą stawiać wygórowane warunki.

Procesy rekrutacyjne na trudne do obsadzenia stanowiska trwają niekiedy kilka miesięcy i nigdy nie jest tak, że proponuje się zatrudnienie pierwszemu kandydatowi. Podczas długiego okresu

rekrutacji można zwykle wybierać pomiędzy kilkoma kandydatami, a agencje rekrutacyjne przedstawiają kandydatów do skutku. W tej puli zawsze znajdują się kandydaci z wyższej półki cenowej oraz ci ze średniej, którym bardziej zależy na zmianie pracy i którzy mają niższe oczekiwania finansowe, a ich kompetencje są porównywalne z teoretycznie lepszymi kandydatami (lub niewiele niższe).

Z przykrością stwierdzam, że roszczeniowa postawa „trzeba się szanować” prezentowana jest najczęściej przez absolwentów lub kandydatów z relatywnie niewielkim doświadczeniem, którzy mają najmniej do zaoferowania na rynku pracy. Jak się domyślasz, nie pomaga im to w zdobywaniu pierwszych doświadczeń i ugruntowaniu swojej pozycji zawodowej.

Oto kilka wskazówek, które pomogą Ci zająć korzystną pozycję w procesie negocjacji.

**Nie udawaj, że aż tak bardzo Ci nie zależy, aby więcej ugrać.** Na taką postawę może sobie pozwolić osoba z dużym dorobkiem zawodowym, która została zrekrutowana przez headhuntera i nie poszukiwała aktywnie pracy. Taki kandydat ma lepszą pozycję negocjacyjną, bo pracodawcy, którzy podkupują pracowników od konkurencji, z reguły chcą im zapłacić więcej.

**Dobrze oceń swoją determinację.** Podstawowe pytanie, jakie powinienesz sobie zadać, to po co zmieniasz pracę? Dla lepszej pracy czy lepszej płacy? Wynik rozmowy na temat wynagrodzenia nie jest uzależniony tylko od Twoich umiejętności negocjacyjnych, lecz także od Twojej determinacji do otrzymania pracy. Ktoś, kto nie musi zmieniać pracy, ma lepszą pozycję przetargową i może sobie pozwolić na stawianie twardych wymagań, bo chce poprawić warunki finansowe, ale nie musi rozstawać się z obecną firmą. W sytuacji gdy nie masz pracy, każda pensja, jaką dostaniesz, jest większa od zera, więc nie masz nic do stracenia.



Zadziwia mnie, jak wielu kandydatów bezowocnie szuka pracy, nie weryfikując swoich oczekiwań finansowych. W ten sposób co miesiąc tracą pieniądze, które mogliby zarobić, gdyby wyciągnęli wnioski z tej sytuacji. Nawet nisko płatna praca jest lepsza od żadnej i w każdej chwili można ją zmienić.

**Szacuj zyski kompleksowo.** Na wynagrodzenie w nowej pracy patrz nie tylko przez pryzmat swojej pensji, lecz także tego, co dostajesz oprócz niej. Jest to tak zwana wartość dodana i nie można o niej zapominać. Do pensji powinienś doliczyć benefity, takie jak kursy językowe czy inne szkolenia, korzystanie z dofinansowania z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych do „wczasów pod gruszą”, prywatna opieka medyczna, komórka czy laptop, dofinansowanie studiów, używanie samochodu służbowego do celów prywatnych, mieszkanie służbowe, zniżki do markowych sklepów czy na produkty firmowe.

Twoją wartością dodaną są także wartości niematerialne, takie jak czas dojazdu do pracy (może stanowić też wartość ujemną, jeśli miałby być długi i kosztowny), przejście do lepiej płatnej i bardziej prestiżowej branży, marka pracodawcy, nazwa stanowiska, rozszerzenie odpowiedzialności, szansa na awans, dobra atmosfera pracy, duża samodzielność działania, elastyczny czas pracy czy możliwość pracy zdalnej. To wszystko również składa się na Twoje zyski z pracy, nie tylko miesięczne wynagrodzenie.

**Bądź elastyczny w negocjacjach.** W biznesie zawsze negocjuje się ceny i jest to jak najbardziej naturalne. Jeśli nie chcesz zarabiać mniej niż..., przedstawiając swoje oczekiwania, dodaj 10%, abyś ewentualnie miał z czego opuszczać (ale nie więcej). Negocjacje płacowe to nie turecki targ, gdzie z założenia kupujesz za 30% ceny wyjściowej. Pracodawca przestanie traktować Cię poważnie, jeśli w trakcie procesu rekrutacji zmienisz zdanie i wycenisz swoją wartość o połowę mniej. Jest duża szansa, że Ci nie uwierzy, więc i tak nie dostaniesz tej pracy.

**Znaj swój poziom BATNA.** Przed rozmową rekrutacyjną określ swój poziom BATNA (*Best Alternative To a Negotiated Agreement* — najbardziej pożądaną opcję, w przypadku gdy pracodawca nie zaproponuje Ci tego, czego oczekujesz). Określenie tego poziomu uchroni Cię przed zaakceptowaniem oferty, z której potem będziesz niezadowolony.

**Pamiętaj, że najłatwiej negocjuje się warunki płacowe przed podjęciem zatrudnienia.** Potem musisz czekać na pierwsze sukcesy i dobry moment do podjęcia tematu renegotjacji umowy. Co więcej, wiele korporacji ma ściśle określone zasady przydzielania podwyżek, której wysokość przy ich zastosowaniu może nie być dla Ciebie satysfakcjonująca. Pominięcie zaś tych zasad graniczny z cudem i jest możliwe najczęściej dopiero wtedy, gdy położysz na biurko swoje wypowiedzenie.

**Naucz się liczyć.** Jeśli w firmie dużą część składową wynagrodzenia stanowi część zmienna, dobrze przyjrzyj się warunkom jej wypłacania. Z rozsądkiem podchodź do wizji nieograniczonych zarobków, które są Ci obiecywane z prowizji. Zapytaj, ile wynosi prowizja najlepszego, przeciętnego i najgorszego handlowca, i ilu jest ich w każdej grupie — to da Ci ogólny obraz sytuacji. Liczby nie kłamią i na ich podstawie możesz ocenić realność składanych Ci obietnic.

**Spisuj ustalenia w formie umowy przedwstępnej.** Wiem, że jest to trudny punkt negocjacji. Grasz rolę miłego, sympatycznego kandydata, a potem chcesz potwierdzenia ustaleń na piśmie (czytaj: nie ufasz rozmówcy). A niby dlaczego miałbyś mu ufać? W najlepszym wypadku widzieliście się dwa czy trzy razy, nie znasz zasad obowiązujących w firmie, pamięć jest ulotna, za pół roku może się zmienić zarząd i nikt nie będzie pamiętał, co Ci obiecano. Takie sytuacje czasem się zdarzają, nie ma się zatem czego wstydić.

Jeśli chcesz zadbać o swoje interesy (zwłaszcza gdy zmieniasz pracę w celu rozwoju zawodowego i sama oferta finansowa nie jest specjalnie atrakcyjna), tym bardziej powinienes zabezpieczyć wynegocjowane zyski. Można powiedzieć, że kiedy nie masz pracy, jesteś bardziej zdeterminowany i ryzyko, jakie podejmujesz, jest niewielkie, ale kiedy masz? Ryzyko zmiany pracy jest warte znacznie więcej, niż wynosi przeciętna podwyżka, więc nie wstydź się zadbać o swoje interesy. Uczciwy pracodawca nie powinien się tego wystraszyć, a jeżeli jest inaczej, powinno dać Ci to wiele do myślenia.



## ROZDZIAŁ 10.

# Jestem po — i co dalej?

Wyciąganie wniosków z doświadczeń jest jedną z podstawowych umiejętności myślącego człowieka. Jeśli nie dokonasz tej auto-refleksji, możesz przez lata chodzić na rozmowy rekrutacyjne, powielać te same błędy i nie wyciągać z nich żadnych wniosków. Bez względu na to, czy poszło Ci dobrze, źle czy tak sobie, po przyjściu do domu odpowiedz uczciwie wobec siebie na następujące pytania:

- *Z czego jestem zadowolony?*
- *Co zrobię inaczej następnym razem?*
- *Które pytania mnie zaskoczyły?*
- *Co mógłbym wnieść do tej firmy?*
- *Co mógłbym zyskać (oprócz wynagrodzenia), pracując w tej firmie?*

Udzielenie odpowiedzi na te pytania, powtórne przeanalizowanie błędów i ponowne przeczytanie odpowiednich rozdziałów tego poradnika pozwoli Ci przygotować się lepiej do kolejnej rozmowy.

Oprócz refleksji własnej ważny oczywiście jest rezultat rekrutacji. Byłeś na rozmowie — i co dalej? Czekać standardowo dwa tygodnie na feedback czy może się przypomnieć? Najczęściej kandydaci nie podejmują żadnych działań, a zatem jeśli chcesz się wyróżnić z tłumu, zrób coś innego. Możesz wysłać e-mail z podziękowaniem za zaproszenie na rozmowę i podsumowaniem swoich głównych atutów jako kandydata na to stanowisko. Albo zadzwonić po kilku dniach do rekrutera z pytaniem, na jakim etapie rozpatrywania jest Twoja kandydatura i kiedy możesz spodziewać się odpowiedzi.

Zwlekanie z informacją o wyniku rozmowy może mieć różne przyczyny — od takiej, że nie ma pełnego przekonania co do Twojej osoby i rekrutujący liczy na lepszego kandydata, przez opóźnienie całego procesu rekrutacji wskutek przyczyn niezależnych od Twojego rozmówcy (na przykład dłuższa nieobecność managera, do którego działu jest prowadzona rekrutacja, co uniemożliwia umówienie kandydatów kwalifikujących się do drugiego etapu rozmowy), po najbardziej prozaiczną — stanowisko nie zostało jeszcze utworzone, więc nikomu się z rekrutacją nie spieszy i nie jest ona priorytetem w bieżącej działalności firmy.

W pierwszym wydaniu tej książki piszę, że odradzam Ci wywieranie presji na potencjalnego pracodawcę z wyznaczaniem terminu na podjęcie decyzji co do Twojej osoby z uwagi na to, że masz inne oferty zatrudnienia. Zdziwisz się, gdy Ci odpowie, żebyś bez zastanowienia zaakceptował jedną z nich, jeśli nie zależy Ci tak bardzo na pracy w tej firmie, a na tym etapie nie można podjąć decyzji co do Twojej kandydatury.

Znam taki przypadek — sama byłam taką kandydatką.

Dziewięć lat później sytuacja na rynku pracy wygląda diametralnie inaczej. Powszechnym zjawiskiem jest, że kandydaci biorą udział w kilku procesach rekrutacyjnych i nikogo to nie dziwi. Co więcej, pracodawców obowiązuje często zasada „kto pierwszy, ten lepszy”. Żaden rekrutujący nie będzie zaskoczony,

jeśli zadzwonisz do niego i zapytasz, kiedy możesz spodziewać się wiążącej odpowiedzi co do swojej osoby, bo masz inną ofertę zatrudnienia.

I to jest jedyny temat w tej książce, który wymagał całkowicie nowego podejścia.

Choć tak wiele zmieniło się na rynku pracy, stosunkowo niewiele zmieniło się w procesie rekrutacji. Najbardziej zauważalną zmianą są tutaj nowoczesne technologie — narzędzia do składania aplikacji, do ich selekcji i wyszukiwania słów kluczowych, testy rekrutacyjne on-line czy narzędzia wspomagające wideokonferencje.

Rozmowami o pracę nadal rządzi bezduszna statystyka — im częściej bierzesz udział w grze, tym bardziej zwiększasz swoje szanse na wygraną. Już samo chodzenie na rozmowy jest bardzo ważnym czynnikiem sukcesu. Kiedy startujesz w procesie rekrutacji, także się uczysz i podnosisz swoje kwalifikacje w tym względzie.

Jeśli wątpisz w moje słowa, sam odpowiedz sobie na pytanie, czy w ciągu najbliższych trzech miesięcy wolałbyś nie być na żadnej rozmowie rekrutacyjnej, czy być na pięciu?

Zapraszam Cię do lektury II części poradnika, w której poznasz 99 najczęściej zadawanych pytań rekrutacyjnych wraz z komentarzami i przykładami skutecznych odpowiedzi.





## CZĘŚĆ II



## ROZDZIAŁ 11.

### Pytania służące nawiązaniu kontaktu

P1: *Jak długo Pan(i) do nas jechał(a)?*

P2: *Czy łatwo było do nas trafić?*

P3: *Jaka pogoda jest dzisiaj w...?*

**Cel:** Przełamanie lodów i nawiązanie kontaktu.

**Komentarz:** Nigdy nie będziesz mieć drugiej szansy wyrzucić na kimś pierwszego wrażenia. Specjaliści mówią, że masz na to 30 sekund. Od tych 30 sekund zależy 50% tego, co pomyśli o Tobie druga osoba. Dalsze 25% opinii buduje sobie o Tobie w ciągu następnych 15 minut.

Zastanów się, jakie informacje przekazujesz o sobie w tych pierwszych 30 sekundach, nawet gdy niewiele zdążysz powiedzieć? Co mówisz o sobie, nie mówiąc? Poprzez sygnały niewerbalne, takie jak zdecydowany uścisk ręki na powitanie, uśmiechnięta, pogodna twarz czy utrzymywanie kontaktu wzrokowego, mówisz o sobie więcej, niż wyrażają słowa.

Na początku rozmowy o pracę, tak jak podczas każdej rozmowy, najważniejsze jest przełamanie lodów. W trakcie pierwszych dwóch, trzech minut rekrutujący może zadać Ci kilka luźnych pytań. Po angielsku nazywa się to *small talk*, a w naszym kraju gadka szmatka.

Traktuj pytania, które w takiej chwili padną, jak „How are you?” w Ameryce. Kto widział, ten wie, o czym mówię. Nikt nie zadaje Ci tego pytania po to, aby usłyszeć litanie nieszczęść, które przytrafiły Ci się w tym tygodniu. Tak naprawdę rozmówca nawet nie jest zainteresowany odpowiedzią, bo i tak musi być okej — wszyscy mieszkający w Stanach to wiedzą.

Podobnie jest podczas rozmowy kwalifikacyjnej, więc traktuj te pytania tak, jak na to zasługują — jako rodzaj powitania — i nie rozgaduj się za bardzo. Możesz być dziesiątą osobą tego dnia, która miała kłopoty z parkowaniem pod biurem firmy. Czy będąc na miejscu swojego rozmówcy, chciałbyś słuchać kolejnej historii, gdzie, jak i kiedy udało się kandydatowi postawić auto? Nie chodzi o to, żeby nie poruszać tego tematu, ale poświęcić mu tyle uwagi, ile jest wart, i przejść dalej. Twoim celem jest zrobienie dobrego wrażenia, i będzie Ci trudniej, jeśli już od progu reklamujesz się jako osoba robiąca problem z niczego.

Cokolwiek powiesz podczas *small talku*, pamiętaj o zachowaniu pozytywnej postawy. Jest to jedyna słuszna odpowiedź na jakiekolwiek pytanie, które padnie na tym etapie.

**Przykład:** Bardzo dokładnie opisała mi Pani drogę, więc trafiłem bez problemu. Wyjechałem wcześniej, żeby nie być zaskoczonym przez korki, i byłem tu już 15 minut przed czasem.

## ROZDZIAŁ 12.

### Pytania otwierające rozmowę

*P4: Co może Pan(i) dobrego o sobie powiedzieć?*

*P5: Proszę powiedzieć o sobie coś, czego nie ma w CV.*

*P6: Czy mógłby/mogłaby Pan(i) krótko podsumować swoje wykształcenie i doświadczenie zawodowe?*

**Cel:** Poznanie Cię jako człowieka, a także odstresowanie przed trudniejszymi pytaniami.

**Komentarz:** Takie pytanie jest jak taniec dowolny w łyżwiarstwie figurowym na lodzie — możesz zaprezentować się z takiej strony, z jakiej sam chcesz, a także pokazać to, co umiesz najlepiej. Twoim zadaniem jest przygotowanie na swój temat kilku zdań, które będą reklamować Cię jako przyszłego pracownika. Swoją odpowiedzią masz pomóc osobie rekrutującej podjąć decyzję o przyjęciu Cię do pracy. Zadając to pytanie, rekrutujący chce się dowiedzieć, że na przykład jesteś energiczny i otwarty, a nie że lubisz łowić ryby, bo to nie jest związane z pracą. Taka informacja nie pomoże mu przekonać się do Ciebie.

Pytanie „Co może Pan(i) dobrego o sobie powiedzieć?” jest najpiękniejszym pytaniem, jakie możesz dostać. To tak, jakby na egzaminie z bardzo trudnego przedmiotu egzaminujący powiedział Ci: „Mów, cokolwiek się nauczyłeś”. Wykorzystaj tę szansę i mów wszystko, co wiesz o sobie najlepszego.

W marketingu funkcjonuje pojęcie *elevator speech* — rozmowa w windzie. Jeśli nie potrafisz w ciągu 60 sekund (obliczono, że tyle przeciętnie trwa jazda windą) odpowiedzieć na pytanie, kim jesteś i dlaczego mam Cię zatrudnić jako pracownika w swojej firmie, to najwyższy czas, abyś tę zaległość nadrobił. Zawrzyj w krótkiej słownej prezentacji swojej osoby informacje o tym, kim jesteś (jakie masz wykształcenie, umiejętności i sukcesy), jakimi cechami charakteru odpowiednimi do tego stanowiska możesz się pochwalić, jakie masz cele zawodowe, kiedy i jak chcesz je osiągnąć, dlaczego chcesz pracować w tej firmie.

Każdy kandydat idący na rozmowę o pracę może liczyć na to, że pytanie o to, co dobrego może o sobie powiedzieć, pojawi się z prawdopodobieństwem bliskim 100%. Mimo że kandydaci o tym wiedzą, nie przygotowują sobie odpowiedzi na to proste pytanie i tym samym nie wykorzystują szansy zareklamowania się już na wstępie. Opisując siebie, używają oczywistych, pozytywnych przymiotników, chwalcąc swoje cechy charakteru. Ale i ja, i Ty wiemy, że nikt nie powie o sobie: „Jestem opryskliwa, leniwa i zawsze się spóźniam”. Jak więc mówić o sobie, żeby być wiarygodnym?

Niech o Twoich zaletach mówią inni ludzie oraz fakty. Tak jak w poniższym przykładzie. Kiedy go przeczytasz, zauważysz na pewno, że kandydatka nie wykazała się niczym wybitnym. Nie mając specjalnych sukcesów, zwróciła jednak uwagę na takie fragmenty codziennego życia, które pozwalają wierzyć, że będzie dobrze pracowała i wpasuje się w środowisko. Nie kazała nam tylko wierzyć na słowo, że jest miła i lubi liczyć.

Jak sądzisz, czy drugiej kandydatce pomaga opinia innych, że jest szalona? Czy można to uznać za rekomendację na stano-

wisko księgowej? Taka autoreklama jest dobra, kiedy chce się znaleźć męża, ale nie pracę. A nawet co do męża nie mam tutaj pewności ☺.

Odpowiedzi, które podałam, to oczywiście tylko przykłady. Będą brzmiały sztucznie, jeśli nauczysz się ich na pamięć i wyrecytujesz je przed rekrutującym. Twoja historia może (nawet musi) być inna. Stwórz własną i przedstaw ją w sposób tak naturalny, jakbyś chciał ją opowiedzieć dawno niewidzianemu znajomemu.

**Przykład:** Nazywam się Katarzyna Nowak i zainteresowałam się Państwa ofertą, gdyż spełniam wymagania przedstawione w ogłoszeniu i uważam, że sprawdzę się na tym stanowisku. Podjęłam studia na Uniwersytecie Ekonomicznym, gdyż od początku wiedziałam, że chcę pracować w finansach. Od dziecka lubiłam liczby, a matematyka i logiczne myślenie nie stanowiły dla mnie problemu. Mam dobrą koncentrację, jestem dokładna. To ja wypełniam całej rodzinie PIT-y i lubię to robić. Moi bliscy są zdumieni, ale i zachwyceni moją pasją ☺. Jeśli czegoś nie wiem, dzwonię do urzędu skarbowego albo szukam informacji w Internecie. Uczestniczę także w kursie samodzielnego księgowego. Moja koleżanka pracuje w Państwa firmie. Zawsze mówi o niej w samych superlatywach — opowiada o szkoleniach przygotowujących do pracy, relacjach z przełożonym, kulturze organizacyjnej firmy nastawionej na współpracę w zespole. Bardzo imponuje mi to, że tak dużo jako firma robicie dla swoich pracowników, że ich docenicie, umożliwiacie im rozwój i stworzycie atmosferę, w której chce się przychodzić do pracy. Wartości, które wyznajecie, są mi bardzo bliskie. Uważam, że bez współpracy z innymi ludźmi i bez wzajemnego pomagania sobie ma się małe szanse, aby coś osiągnąć. Lubię pracować z innymi. Na przykład do egzaminów zawsze uczyłam się z koleżanką. Wzajemnie wspierałyśmy się w opanowywaniu różnych partii materiału, tłumacząc sobie co trudniejsze zadania. Tak więc uważam, że mam wiedzę, umiejętności i charakter, które dobrze wpasowują się w Państwa oczekiwania.

A teraz dla porównania przeczytaj (anty)przykład.

**(Anty)przykład:** Trudno jest mówić o sobie... Jestem sympatyczna, miła, pracowita. Nie wiem, co jeszcze mogę powiedzieć... Znajomi mówią, że czasem jestem szalona i nigdy nie wiadomo, jaki pomysł wpadnie mi do głowy. Trudno jest tak się chwalić. Skończyłam zarządzanie, tak jak jest to napisane w moim życiorysie. To chyba tyle... Nie wiem, co jeszcze mogę o sobie powiedzieć.

Czy teraz dostrzegasz różnicę?

Nawet jeśli nie masz oszałamiających dokonań, a stanowisko pracy jest bez fajerwerków, możesz przedstawić się w taki sposób, by wzbudzić zainteresowanie rekrutującego.



## ROZDZIAŁ 13.

# Pytania o możliwości i umiejętności

### 13.1. PYTANIA NA PODSTAWIE ŻYCIORYSU

#### 13.1.1. Pytania o wykształcenie

*P7: Dlaczego wybrał(a) Pan(i) taki kierunek studiów?*

**Cel:** Pytanie to ma na celu odkryć Twoje pasje. Podejście do studiów ujawnia także podejście do kariery.

**Komentarz:** Marzeniem każdego rekrutującego jest zatrudniać ludzi, którzy lubią to, co robią. Jeśli podejmowałeś jakieś funkcje na studiach — byłeś starostą czy działałeś w organizacjach studenckich — wspomnij o tym. Pracodawcy kochają kandydatów zaangażowanych.

Jeśli Twój kierunek studiów był wybrany przypadkowo i nie utożsamiasz się z nim, rekrutująca Cię osoba może pomyśleć, że podobnie będzie z pracą. Nawet jeśli poszedłeś na studia z przypadku, to postaraj się przedstawić jakiś dobrze brzmiący powód. Pracodawcy szukają do pracy ludzi przewidywalnych. Lepiej więc, żebyś nie był jak piłka — gdzie kopną, tam polecą.

Idealnie byłoby, gdyby powód obrania danego kierunku studiów był także kluczową motywacją do podjęcia pracy, o którą się starasz. Raczej nie przysporzy Ci punktów stwierdzenie, że poszedłeś na germanistykę, bo jesteś humanistą i lubisz czytać książki, jeśli starasz się o pracę w księgowości. Przeczytaj poniższy przykład dobrej odpowiedzi.

**Przykład:** Wybrałem studia na Wydziale Filologii Germańskiej, bo uważam, że dobra znajomość języka jest dzisiaj podstawą w biznesie. Od początku wiedziałem, że na tym nie poprzestanę i będę kontynuować naukę w konkretnym zawodzie. Teraz myślę o podjęciu studiów uzupełniających na Uniwersytecie Ekonomicznym, na Wydziale Finansów i Rachunkowości. Praca na stanowisku młodszego księgowego, daje mi możliwość poznania księgowości od praktycznej strony, jak i wykorzystania z pożytkiem dla firmy znajomości języka niemieckiego, co bardzo mi odpowiada.

*P8: Jakie korzyści dały Panu/Pani te studia?*

*P9: Co w szczególności przygotowało Pana/Panią do podjęcia tej pracy?*

**Cel:** Poznanie korzyści wyniesionych ze studiów i skonfrontowanie Twoich wyobrażeń o nich z rzeczywistością.

**Komentarz:** Największym błędem jest powiedzieć „żadnych”. Nawet jeśli wydaje Ci się, że niczego się nie nauczyłeś, to na pewno tak nie jest. Spójrz na swoje studia całościowo — nie tylko przez pryzmat odsiedzianych w salach wykładowych godzin czy wykutych na pamięć stron, lecz także jak na doświadczenie społeczne.

Może wyprowadziłeś się z domu i musiałeś nauczyć się samodzielności? A może mieszkając w akademiku, nauczyłeś się gospodarowania pieniędzmi i dostosowywania się do współlokatorów? Może korzystałeś z warsztatów oferowanych przez uczelnię biuro kariery, które wzmocniły Twoją pewność siebie? Nie

ma studiów, które niczego nie wniosły w Twoje życie. W końcu to kilka lat.

By dobrze przygotować się do odpowiedzi na to pytanie, zrób listę korzyści wyniesionych ze studiów. Kiedy będziesz ją pisać, pomyśl o wiedzy, którą pozyskałeś, umiejętnościach, które zdobyłeś, ludziach, których spotkałeś, i tym, czego się od nich nauczyłeś, wartościach, jakie poznałeś, pozytywnych przekonaniach, jakie wykształciłeś na przyszłość.

Powtarzam to do znudzenia i powtórzę również teraz — pamiętaj o pozytywach. Jeśli na studiach nauczyłeś się oszukiwać na kolokwiah i pić alkohol w dużych ilościach, a także odkryłeś, że tylko cwaniakom wszystko idzie gładko — rozmowa kwalifikacyjna nie jest dobrym momentem, by dzielić się takimi refleksjami.

**Przykład:** Niewątpliwym zyskiem, jaki wyniosłem ze studiów, jest to, że nauczyły mnie precyzyjnego myślenia, kwestionowania tak zwanej oczywistości. Prawo często się zmienia, trzeba być ciągle na bieżąco, a i tak nie jest się w stanie poznać i nauczyć wszystkiego. Teraz, nawet jeśli nie znam odpowiedzi na niektóre zagadnienia, to wiem, gdzie ich szukać. Wiedza prawnicza przydaje mi się poza tym w wielu życiowych sytuacjach — nie jestem osobą, która łatwo daje się zbyć. Studia nauczyły mnie też precyzyjnego komunikowania się — rozumiem teraz, jak istotną rolę odgrywają szczegóły.

*P10: Jaki przedmiot był na studiach Pana/Pani ulubionym?*

**Cel:** Poznanie Twoich preferencji i zainteresowań.

**Komentarz:** Podając nazwę jakiegokolwiek przedmiotu, miej na uwadze uzasadnienie swojego wyboru. Nie wybieraj więc przedmiotu ze względu na wykładowcę, który stawiał czwórki za samą obecność na zajęciach. Nie wskazuj też przedmiotu, który w harmonogramie zajęć na Twoim kierunku odgrywał rolę „zapachajdziury”, chyba że po studiach całkowicie zmieniasz profil swoich zainteresowań. A jeśli starasz się o pracę księgowego, to

nie mów o fascynacji filozofią, która na wydziale zarządzania była przedmiotem traktowanym z przymrużeniem oka. Wybierz lepiej przedmiot, który jest związany ze stanowiskiem, na jakie aplikujesz, i przekonaj rekrutującego, że jesteś wprost stworzony do tego zajęcia.

**Przykład:** Moim ulubionym przedmiotem była logika. Wielokrotnie doświadczyłem pozytywnego wpływu logiki w prowadzeniu dyskusji. Świetnie sprawdza się w argumentacji i ułatwia wnioskowanie, zwłaszcza gdy chce się kogoś przekonać do swoich racji.

*P11: Jaki przedmiot na studiach był przez Pana/Panią najmniej lubiany?*

**Cel:** Poznanie Twoich antypatii.

**Komentarz:** Przez analogię do tego, co napisałam powyżej — nie wybieraj przedmiotu ze względu na znienawidzonego wykładowcę ani tego, który był najważniejszy na Twoim kierunku. Nie wskazuj tego, który jest powiązany z pracą, bo podasz w wątpliwość swoją motywację. Jeśli nie jesteś o to wprost pytany, nie przyznawaj się do powtarzania roku, choć może być tak, że najgorszy przedmiot to ten, przez który zawałiłeś rok. Nie podstawiaj sam sobie nogi!

Najlepiej wspomnij o przedmiocie najmniej związanym z kierunkiem studiów. Nie trzeba wtedy wiele uzasadniać — każdy zrozumie, że humaniście nie po drodze ze statystyką, a ścisłowcowi — z filozofią.

**Przykład:** Na prawie miałem przez rok filozofię i był to najmniej lubiany przeze mnie przedmiot. Za mało konkretny jak na moje potrzeby przebywania w świecie namacalnej rzeczywistości.

*P12: Dlaczego nie pracował(a) Pan(i), studiując zaocznie?*

**Cel:** Odkrycie motywacji do pracy.

**Komentarz:** Ludzie bezideowi nie są mile widziani. Rekrutujący zadaje Ci to pytanie po to, by dowiedzieć się, co robiłeś

całymi dniami, jeśli na uczelnię chodziłeś tylko przez dwa weekendy w miesiącu. Jaką masz motywację do pracy teraz, skoro jeszcze niedawno jej nie miałeś? Wielu ludzi, nie mając motywacji finansowej, jest mniej zaangażowanych w pracę i szybciej skłonnych do podjęcia decyzji o zwolnieniu się, gdy pojawi się chwilowy kryzys. To są obawy każdego rekrutującego. Znajdź więc dobre wytłumaczenie swojego braku aktywności zawodowej, na przykład takie, jak to zaprezentowane w poniższym przykładzie.

Kandydat ze swojej potencjalnej wady — lenistwa — uczynił zaletę. Przedstawił się jako osoba godna zaufania i poświęcająca się wszystkiemu w 100%. Rekrutujący ma prawo przypuszczać, że pracy będzie tak samo oddany jak studiom. Wzmiankując o dorywczych pracach, kandydat pokazał się ponadto jako osoba aktywna, która niekoniecznie żyje na koszt rodziców.

Ważna uwaga do tej wypowiedzi: odpowiadając w ten sposób, bądź przygotowany na następne pytanie — o wyniki na studiach. Dobrze, aby nie były one najgorsze, bo stracisz wiarygodność. Nie tylko w tym pytaniu, ale w ogóle.

**Przykład:** Studia wybrałem z zamiłowania. Nie dostałem się na dzienne, ale od początku miałem zamiar poświęcić się studiowaniu, a nie tylko chodzeniu na studia po to, by zdobyć tytuł magistra. Studia zaoczne, gdy traktuje się je poważnie i odpowiedzialnie, wymagają takiego samego nakładu pracy co dzienne, a nawet większego, bo sporą część materiału trzeba przerabiać samemu ze względu na okrojoną liczbę zajęć. Nie jestem osobą, która łapie kilka srok za ogon. Kiedy się czegoś podejmę, jestem w to w pełni zaangażowany. Postanowienie, że nie pójdę do pracy, by móc oddać się studiom, było moją świadomą decyzją. Podejmowałem tylko czasem dorywcze prace — przy drobnych remontach czy roznoszeniu ulotek — ale nie są to udokumentowane okresy zatrudnienia, które mógłbym tu przedstawić.

### 13.1.2. Pytania o doświadczenie zawodowe

P13: *Jak rozwijała się Pana/Pani kariera przez te lata?*

**Cel:** Poznanie Twojego doświadczenia w szerokim aspekcie oraz obranego przez Ciebie kierunku rozwoju.

**Komentarz:** Piszę o tym do znudzenia, ale jak sama nazwa wskazuje — rozwój zakłada progres. Zadbaj o to, by znalazł on odzwierciedlenie w Twojej historii zawodowej. Nawet jeśli na początku drogi nie wiedziałeś, czego chcesz, dobrze byłoby, aby Twoja kariera miała główną oś rozwoju, jakąś myśl przewodnią. Zastanów się, co mogłoby nią być. Postaraj się przedstawić ją w sposób jak najbardziej przystępny — nie mów, że wszystko jest napisane w Twoim życiorysie, ani nie licz, że ktoś, kto przeczytał w tym dniu dziesiątki CV, zapamiętał akurat Twoje.

**Przykład:** Po ukończeniu zarządzania szukałam pracy jako asystentka, by zdobyć pierwsze doświadczenie zawodowe i nauczyć się funkcjonować w środowisku pracy. Wtedy nie wiedziałam jeszcze, co chcę robić. Pracując na stanowisku asystentki, miałam okazję przyjrzeć się pracy różnych działów w firmie i podjęłam decyzję, że będę kształcić się dalej w kierunku zarządzania zasobami ludzkimi, aby zdobyć wiedzę, która w przyszłości ułatwi mi zmianę pracy. Podjęłam studia podyplomowe na wydziale zarządzania zasobami ludzkimi i jednocześnie uczestniczyłam w szkoleniu z kadr i płac. Niebawem w mojej firmie pojawiła się okazja do zdobycia pierwszego doświadczenia w tym zakresie, gdyż pani z kadr zaszła w ciążę i z dnia na dzień poszła na zwolnienie. Szef wyznaczył mnie na jej zastępczynię. Zostałam rzucona na głęboką wodę i musiałam wszystkiego szybko sama się nauczyć. Po ponad roku nieobecności pani z kadr wróciła do pracy i nie było dla nas obu miejsca. Podjęłam wtedy pracę w firmie XYZ. Była to już większa firma, miałam okazję zajmować się nie tylko twardym haerem, lecz także miękkim — rekrutowałam, szkoliłam, wprowadziłam kilka ciekawych rozwiązań w zakresie motywowania pracowników. Teraz apli-

kuję na stanowisko kierownika działu personalnego w Państwa firmie, by wykorzystać swoje dotychczasowe doświadczenie zawodowe.

*P14: Co Pan(i) uważa za swój największy sukces w pracy?*

**Cel:** Poznanie, co sobie cenisz w dotychczasowym doświadczeniu zawodowym.

**Komentarz:** To pytanie zadawane jest dosyć często, warto więc być na nie przygotowanym. Nie zachowuj się jak kandydaci, którzy słysząc je, mówią: „Przypuszczałem, że padnie to pytanie, ale... nie przygotowałem sobie na nie odpowiedzi”.

Pracodawcy, zatrudniając nowego pracownika, oczekują szybkiego zwrotu z inwestycji, jaką jest rekrutacja i wdrożenie nowej osoby do pracy. Jak pisałam wcześniej, wakat to problem, a Ty jesteś jego rozwiązaniem. Rekrutujący, zadając Ci to pytanie, chce mieć pewność, że nie kupuje kota w worku i że rozmawia z osobą, która ma na swoim koncie sukcesy zawodowe. Jeśli sam nie wiesz, dlaczego nowy pracodawca miałby Cię zatrudnić, to kto ma go do tego przekonać?

Reklamuj się poprzez fakty i słowa współpracujących z Tobą ludzi — szefa, kolegów z pracy, klientów. Nawet jeśli masz niewielkie doświadczenie zawodowe, na pewno znajdziesz w nim coś, czym możesz się pochwalić. Wystarczy tylko wcześniej przygotować sobie odpowiedź na to pytanie.

**Przykład:** Za swój największy sukces zawodowy uważam wygranie wewnętrznego konkursu na stanowisko kierownika zespołu w poprzedniej firmie. Po odejściu kierownika pojawił się wakat na tym stanowisku i ogłoszono wewnętrzną rekrutację. Zgłosiło się ośmiu kandydatów, z których każdy miał przygotowaną prezentację na swój temat i stawał przed trzyosobową komisją. Każdy członek komisji rekrutacyjnej zadawał kilka pytań związanych z dotychczasowymi osiągnięciami kandydata i jego wyobrażeniem o pełnieniu nowej funkcji. Późniejsza praca na tym stanowisku dała mi także dużo satysfakcji

i poczucia sukcesu, a sam moment wygrania tego konkursu uważam za przełomowy w mojej karierze.

**P15:** *Co Pan(i) uważa za swoje największe niepowodzenie w pracy?*

**P16:** *Czy zdarzyło się Panu/Pani popełnić błąd w pracy?*

**Cel:** Poznanie Twoich dotychczasowych porażek i Twojego stosunku do nich.

**Komentarz:** Nie zachęcam Cię tutaj do czynnego żalu, ale proszę — nie mów, że nie popełniłeś żadnych błędów. To pytanie jest także sprawdzianem Twojej wiarygodności. Jeśli naprawdę uważasz, że nie zdarzyło Ci się popełnić błędu, to albo krótko pracujesz, albo nie wiesz wszystkiego. Wszyscy popełniamy błędy, niektórzy z nas mają tylko więcej szczęścia i ich błędy nie powodują paraliżu firmy.

Odpowiadając na to pytanie, wybierz jeden przykład z pracy, który zobrazuje Twoją niewielką porażkę, a jednocześnie pokaże, że wyniosłeś lekcję z tego doświadczenia. Niewielką, gdyż — jak piszę wielokrotnie w tej książce — rozmowa rekrutacyjna to nie spowiedź i przedstawianie siebie w totalnie negatywnym świetle jest zabronione pod groźbą nieotrzymania pracy. Jeśli więc przez Twój błąd firma straciła kluczowego klienta, raczej o tym nie wspominaj.

Tak jak w każdym pytaniu o niepowodzenie kwestia przyjęcia odpowiedzialności za zdarzenie i wyciągnięcia wniosków na przyszłość to najistotniejsze elementy Twojej wypowiedzi.

**Przykład:** Największe niepowodzenie odniosłem w poprzedniej pracy, kiedy próbowałem przekonać swojego szefa do założenia strony intranetowej dla pracowników naszej firmy. Nie przygotowałem się dobrze do tej rozmowy i nie potrafiłem go przekonać do mojego pomysłu. Gdybym miał zrobić to teraz, na pewno poświęciłbym więcej czasu na utworzenie listy korzyści, jakie pracownicy (i on sam) odnieśli by z funkcjonowania takiej strony.



P17: *Jak może Pan(i) wykorzystać dotychczasowe doświadczenie zawodowe na tym stanowisku?*

**Cel:** Poznanie konkretnych korzyści wynikających z Twojego doświadczenia zawodowego.

**Komentarz:** Aby dobrze odpowiedzieć na to pytanie, wróć do oferty pracy i oczekiwań postawionych przed kandydatem. Najprawdopodobniej rekrutującego nie będzie interesować Twoja droga zawodowa niezwiązana w sposób bezpośredni z wymaganiami stanowiska. Analizując więc swoje doświadczenie, odwołaj się do podobieństw pomiędzy tym, co robiłeś do tej pory, a tym, jakie wymagania stawia przed Tobą nowa rola. Nawet jeśli jest to zupełnie inne stanowisko — a zwłaszcza wtedy (patrz komentarz do pytania 25.: *Dlaczego chce Pan(i) zmienić pracę?*) — pochwal się dotychczasowymi sukcesami i powiedz, jak mogą się one przyczynić do Twojego kolejnego triumfu na nowym stanowisku.

W poniższym przykładzie kandydatka pracująca do tej pory na stanowisku koordynatora zespołu przekonuje rekrutującego do zaakceptowania jej na stanowisko trenera wewnętrznego. Nie mając doświadczenia w zawodzie trenera, potrafiła tak przedstawić swój dotychczasowy zakres obowiązków, że wydaje się bardzo dobrą osobą na to stanowisko. Ty także możesz w taki sposób przygotować się do odpowiedzi — wystarczy chwila refleksji nad swoim życiorysem i umiejętność szukania powiązań.

**Przykład:** Będąc koordynatorem kilkusobowego zespołu, a wcześniej jego członkiem, poznałam z bliska problemy i trudności, jakie mają osoby pracujące na pierwszej linii kontaktu z klientem. Uczestniczyłam też w kilku szkoleniach dla tej grupy pracowników, m.in. z obsługi klienta, komunikacji z klientem, zarządzania reklamacjami czy zarządzania stresem. Będąc ich uczestnikiem, obserwowałam przykłady zarówno dobrze przygotowanych i prowadzonych szkoleń, jak i tych mniej trafionych. Wiedząc, jakie błędy można popełnić, sama mogę ich unikać. Znając dobrze potrzeby grupy docelowej, potrafię stworzyć dobry

scenariusz skutecznego szkolenia. Będąc przełożoną kilku osób, nauczyłam się występować przed grupą i nie mam z tym żadnego problemu. Myślę, że moje doświadczenie będzie bardzo przydatne na tym stanowisku w Państwa firmie.

*P18: Czym obecna Pana/Pani praca różni się od poprzedniej?*

**Cel:** Odkrycie Twojej motywacji do zmiany pracy.

**Komentarz:** Jak już wcześniej wspomniałam, powinieneś koniecznie pokazać rozwój w swojej karierze. Jeśli takiego rozwoju nie widać, można podejrzewać, że albo zwolniono Cię z pracy, albo sam odszedłeś z powodu większego wynagrodzenia oferowanego przez kolejnego pracodawcę. Wszyscy wiemy, że pracujemy dla pieniędzy — jedni głównie, inni nie tylko. Ale jeśli to czynnik finansowy sprawia, że szukasz nowej pracy, nie będziesz kandydatem pierwszego wyboru.

Pracodawcy szukają osób przewidywalnych i stabilnych, a jeśli motywują Cię głównie pieniądze, zawsze znajdzie się ktoś, kto zapłaci Ci więcej. Firmy niechętnie wiążą się z takimi pracownikami (przypomnij sobie przykład z opiekunką do dziecka, o którym pisałam w części I książki, w rozdziale 4.). Podaj więc wiarygodnie brzmiący powód zmiany pracy — najlepiej, jeśli będzie to Twój osobisty rozwój. Poniższy przykład dobrze to ilustruje.

**Przykład:** Pomimo takiej samej nazwy stanowiska — specjalista ds. personalnych — mój obecny zakres obowiązków znacznie różni się od poprzedniego. W poprzedniej firmie zajmowałam się głównie administracją personalną, w tej odpowiadam za rekrutację i szkolenia. Zawsze chciałam rozwijać się w kierunku miękkiego haeru, a w mojej poprzedniej pracy nie było to możliwe. To było głównym powodem, dla którego zmieniłam pracę.

*P19: Co Pana/Panią frustruje w obecnej pracy?*

**Cel:** Pytanie to jest podobne do pytania „Dlaczego chce Pan(i) zmienić pracę?”.

**Komentarz:** Jeśli naprawdę chcesz zdobyć tę pracę, uważaj, żeby nie strzelić sobie samobója, czyli nie narzekać na coś, co z dużym prawdopodobieństwem możesz spotkać w nowym miejscu pracy. Uważam, że warto jednak być wobec siebie i pracodawcy uczciwym, jeśli nie chcesz po raz kolejny zajmować się tym samym.

Szukając właściwej odpowiedzi na to pytanie, unikaj rozmowy o pieniądzach i złego wyrażania się o przełożonych. Wybierając temat monotonnej pracy, sformalizowanych struktur, procedur, wchodzisz na pole minowe. Rutyna, procedury i wymagający szef mogą zdarzyć się w każdej pracy, a demonstrowanie niechęci do nich na rozmowie rekrutacyjnej nie stawia kandydata w pozytywnym świetle. Bezpiecznie jest w tym pytaniu odnieść się do jakiegoś aspektu jednoznacznie neganego — chyba że naprawdę chcesz czegoś uniknąć i jesteś w stanie zaryzykować nawet nieotrzymanie tej pracy, jeśli Twoja odpowiedź nie spotka się z aprobatą.

**Przykład:** W obecnej pracy frustruje mnie brak jasno wytyczonego kierunku, w którym zmierza firma. Wiele działań robionych jest w sposób chaotyczny, bez przygotowania, potem albo trzeba je zmieniać, albo, co gorsza, wycofywać się z nich. Przez to często traci się poczucie sensu tego, co się robi, i trudno jest wprowadzać kolejne zmiany, skoro nikt już nie wierzy, że przetrwają.

*P20: Jakich obowiązków nie lubi Pan(i) w swojej obecnej pracy?*

**Cel:** Sprawdzenie, czy aby nie są to te, które masz wykonywać na danym stanowisku.

**Komentarz:** Możesz powiedzieć, że lubisz wszystko. Chyba że naprawdę chcesz czegoś uniknąć, nawet za cenę nieotrzymania tej pracy. Jeśli zdecydujesz się coś wskazać, jak zawsze unikaj narzekania. Zwłaszcza wtedy, gdy Twój życiorys jest burzliwy i często zmieniasz pracę. Jest większe prawdopodobieństwo, że będziesz postrzegany jako osoba, która zmienia pracę, bo

ciągle jej coś nie pasuje. Jeśli zdecydujesz się coś powiedzieć, wskaż zadania jak najmniej istotne. Wtedy to, że nie lubisz ich wykonywać, nie będzie miało większego znaczenia przy podejmowaniu decyzji o Twoim zatrudnieniu.

**Przykład:** Jako audytor mam częsty kontakt z klientami. Bardzo lubię swoją pracę, ale nie lubię spraw organizacyjnych, którymi muszę się zajmować. Umawianie spotkań z klientami, przesuwanie terminów, dzwonienie do kogoś po dziesięć razy, bo nie odbiera telefonu. Na szczęście ostatnio awansowałem w strukturze firmy i przydzielono mi do współpracy koleżankę, która chętnie przejęła ode mnie te zadania.

*P21: Dlaczego zmienił(a) Pan(i) pracę?*

**Cel:** Poznanie motywacji do opuszczenia poprzedniej firmy i zmiany pracy.

**Komentarz:** Ludzie mają zawsze dwa powody swoich zachowań — jeden prawdziwy i drugi, który dobrze brzmi. Bez względu na to, jaki jest prawdziwy powód Twojego odejścia z pracy — na przykład taki, że w innym miejscu zapłacono Ci więcej albo że źle układały Ci się relacje z szefem — pomyśl o powodzie, który będzie dobrze brzmiał. Zawsze jest nim niepewna sytuacja finansowa firmy, chyba że pracowałeś w urzędzie miasta — wtedy nikt w to nie uwierzy. Usprawiedliwianie się sytuacją rodzinną, koniecznością opieki nad chorą babcią itp. jest raczej wyświechtane i zawsze wzbudza podejrzenie, że zostałeś zwolniony.

Możesz powiedzieć, że nie mogłeś realizować swoich celów zawodowych, jeśli naprawdę ta praca była Ci nie po drodze i — co najważniejsze — masz obraną dla siebie ścieżkę kariery i wiesz, czego chcesz. Jeśli masz burzliwy życiorys (czyli kilka okresów krótkiego zatrudnienia w różnym charakterze), możesz przypisać to błędom młodości, zapewniając jednocześnie, że to przeszłość i teraz marzysz o stabilizacji. Najgorsza odpowiedź, jakiej można udzielić na to pytanie, jest taka, że już wszystko osiągną-

łeś w swojej firmie (jeśli nie pracowałeś w niej na przykład dziesięć lat). Nie mów też, że szybko się znudziłeś tą pracą, bo nikt nie chce zatrudniać znudzonego pracownika.

Jeśli jesteś typem osoby, która często zmienia pracę, bądź przygotowany na pytanie, dlaczego tak jest. Będzie Ci łatwiej to wytłumaczyć, jeśli zadbasz, by w Twoim życiorysie był widoczny rozwój (piszę o tym w części I, w rozdziale 7., w kroku 2.). Sprzedawaj swoje umiejętności tak, by to podkreślić.

**Przykład:** W firmie XYZ bardzo dobrze mi się pracowało, jednak po dwóch latach pracy w sekretariacie zrozumiałam, że jeżeli nie chcę do końca życia robić tego samego, to muszę podjąć jakąś decyzję. Firma była mała — pracowało w niej 20 osób — i nie było raczej szansy na przeniesienie się do innego działu. Zaczęłam wtedy studiować rachunkowość i postanowiłam, że chcę się rozwijać w tym kierunku. Dlatego zdecydowałam się rozstać z firmą XYZ i zatrudnić na stanowisku bardziej odpowiadającym moim planom zawodowym.

*P22: Co skłania Pana/Panią do zmiany pracy po dziesięciu latach?*

**Cel:** Jak wyżej — poznanie motywacji do opuszczenia firmy i zmiany pracy.

**Komentarz:** Pracodawcy boją się zarówno „skoczków”, jak i pracowników niechętnie podejmujących wyzwania. Kandydat często zmieniający pracę ma dużą potrzebę zmian i nie jest to dobre z perspektywy pracodawcy. Ale kandydaci pracujący całe życie w jednej firmie też budzą nieufność — jako osoby nie lubiące zmian, trudno dostosowujące się do nowych sytuacji, a może nawet niereformowalne.

Jeśli jesteś tego typu kandydatem, zrób ze swojego stażu atut, a nie przeszkodę. Podkreśl swoją lojalność względem firmy — że byłeś w niej na dobre i na złe. Jeśli trzymała Cię przy niej sytuacja rodzinna, wspomnij o tym. Elastyczny czas pracy, bliskość przedszkola czy brak wyjazdów służbowych to są argumenty, które wielu pracowników zatrzymują w firmie na lata. Potem

przychodzi czas, że dzieci dorastają, a rodzice wracają do myśli o swojej karierze. Lepiej, by rekrutujący w Twoim długoletnim stażu widział względy rodzinne, a nie lęk przed podejmowaniem nowych wyzwań zawodowych. Jeśli do zmiany pracy motywują Cię tylko pieniądze — nawet o tym nie wspominaj. Podaj lepiej brzmiący powód.

**Przykład:** Pracowałem w firmie ABC przez dziesięć lat. Zajmowałem cały czas to samo stanowisko, ale zakres moich obowiązków różnił się przez te lata. Byłem w firmie, gdy odnosiła sukcesy i kiedy przechodziła trudny okres. Były redukcje stanowisk, łączenie etatów – zajmowałem się różnymi sprawami, od organizacyjno-prawnych po zarządzanie flotą samochodową. Zapyta Pani może, dlaczego wtedy nie poszukałem sobie nowej pracy. Powodów było wiele, m.in. ten, że do pracy dojeżdżałem dziesięć minut, obok było przedszkole, a miałem małe dziecko. Żona pracowała na zmiany, więc to ja odbierałem dziecko z przedszkola. Zawsze też mogłem się dogadać z szefem — jeśli trzeba było zostać dłużej, to pracowałem w domu. Teraz dziecko chodzi do szkoły, jest samodzielne, więc pomyślałem o powrocie na rynek pracy i podjęciu większych wyzwań zawodowych. Dałem się poznać jako osoba lojalna i pracowita, a teraz chcę wykorzystać swoje wieloletnie doświadczenie w nowym miejscu. Firma ABC dobrze prosperuje, wykształciłem sobie następcę, który ma wszelkie kompetencje, by mnie zastąpić, więc jest to też dobry moment na zakończenie tej długoletniej współpracy.

*P23: Dlaczego tak często zmienia Pan(i) pracę?*

**Cel:** Poznanie Twojego głównego źródła motywacji do zmian.

**Komentarz:** Prawda jest taka, że żaden pracodawca nie lubi „skoczków”. Każdy chce być tym, z którym zwiążesz się na dłużej. Co zrobić, gdy Twój życiorys rozwiewa te nadzieje? Jeśli zostałeś zaproszony na rozmowę, to znak, że Twój przyszły pracodawca chce dać Ci szansę wytłumaczenia się z burzliwych

dziejów Twojej kariery zawodowej. Wykorzystaj to i znajdź dobre usprawiedliwienie.

Co nim może być? Niepewna sytuacja firmy (pod warunkiem, że nie jest to pięć firm pod rząd, bo w to nikt nie uwierzy), szerszy zakres odpowiedzialności w nowym miejscu pracy, nowe zadania, większe szanse na rozwój. Konfliktu z przełożonym czy większej pensji nie zaliczyłabym do motywów, które dobrze usprawiedliwiają częste zmiany pracy, a wręcz przeciwnie — są one niemiłe widziane.

**Przykład:** Może mieć Pani wrażenie, że często zmieniam pracę, ale czasem wymuszała to na mnie sytuacja. Idąc od początku mojej kariery — firma ABC została przejęta przez firmę 123, więc zmiana pracodawcy jest tak naprawdę tylko zmianą w nazwie firmy, gdyż cały czas siedziałem w tym samym miejscu i robiłem to samo. Po dwóch latach firma 123 także zaczęła chylić się ku upadkowi, w wyniku tego nieudanego zakupu, i musiałem szukać sobie nowej pracy. W firmie JKL pracowałem przez rok, co nie jest tak krótkim okresem, biorąc pod uwagę panującą tam atmosferę i liczbę spraw sądowych wytoczonych przez pracowników tej firmie. Nie chciałem być jednym z nich, więc znalazłem pracę w firmie DEF. Wtedy już podjąłem decyzję o studiach podyplomowych z rachunkowości i obraniu tego kierunku zawodowego. Spółka DEF była firmą małą, ja pracowałem na stanowisku referenta ds. księgowości i nic nie wskazywało na to, by miało się to zmienić. Wykonywałem proste zadania księgowe, pracy specjalnie dużo nie było, dłużej pracujące koleżanki wyrabiały się ze swoimi księgowaniami, więc nawet nie miałem możliwości im pomóc, a przy okazji samemu czegoś się nauczyć. Dlatego postanowiłem zmienić pracę i przejść do firmy XYZ, gdzie mam bardziej samodzielne stanowisko i wykorzystuję wiedzę zdobytą na studiach. W tej firmie nie ma jednak pełnej księgowości. Dlatego pomyślałem o Państwa ofercie, gdyż wiąże się ona z rozwojem zawodowym i nabyciem nowych umiejętności.

**P24:** *Czy kiedykolwiek zwolniono Pana/Panią z pracy lub poproszono o odejście?*

**Cel:** Sprawdzenie, czy w przeszłości zawiodłeś oczekiwania pracodawcy.

**Komentarz:** Nie obnoś się z porażkami. Nie rób z siebie ofiary niesprawiedliwego traktowania — nawet jeśli naprawdę tak myślisz — bo rekrutującym trudno jest w to uwierzyć. Wszyscy zwolnieni uważają się za ofiary systemu. Jeśli byłeś zwolniony, co gorsza dyscyplinarnie, a nie był to długi okres zatrudnienia, nie chwal się tym. Lepiej jest uchodzić za niepracującego niż źle pracującego. Jeśli nie przedłużono Ci umowy, mogłeś nie dojść z byłym pracodawcą do porozumienia w zakresie warunków jej przedłużenia. A jeśli naprawdę byłeś zwolniony — wyciągnij z tego lekcję i nie popełniaj tych samych błędów w nowym miejscu pracy.

**Przykład:** Taka sytuacja nigdy się nie zdarzyła.

**P25:** *Dlaczego chce Pan(i) zmienić pracę?*

**Cel:** Poznanie Twojej motywacji do zmiany pracy.

**Komentarz:** Przede wszystkim nie narzekaj na obecnego pracodawcę. Nie skupiaj się na tym, że teraz jest Ci źle, tylko na tym, aby było lepiej, i na tym, co chcesz osiągnąć w następnej pracy. Pomyśl, jakie dwa, trzy powody możesz podać — powody, które nie tylko będą Cię usprawiedliwiać, lecz także reklamować jako pracownika.

Brak nowych wyzwań czy ograniczone możliwości rozwoju są dobrym argumentem chęci zmiany pracy, chyba że pracujesz w obecnej firmie trzy miesiące. A wtedy mam dla Ciebie złą wiadomość — nie znam dobrze brzmiącego powodu zmiany pracy po trzech miesiącach, jeśli Twoja firma przestrzega prawa pracy i nie jest w stanie likwidacji. Szukanie nowego zajęcia po tak krótkim czasie świadczy o tym, że podjąłeś pochopną decyzję, z której nie jesteś teraz zadowolony, albo że firma nie chce prze-



dłużyć z Tobą umowy. Obydwie przyczyny zmiany pracy nie robią na rekrutujących dobrego wrażenia.

Gdy spojrzysz na proces rekrutacji oczami pracodawcy, szybko zorientujesz się, dlaczego. Jeśli to Ty jesteś stroną kończącą umowę o pracę, rekrutujący zastanawia się, czego szukasz w kolejnej pracy i czy jego firmę też opuścisz, zanim zwróci się nakład czasu i kosztów włożonych w przygotowanie Cię do samodzielnego działania. Jeśli natomiast firma nie chce przedłużyć z Tobą umowy, wtedy sam wystawiasz sobie nie najlepszą cenzurkę.

W przypadku gdy aplikujesz na to samo stanowisko w innej firmie, bądź ostrożny z narzekaniem na ograniczony zakres obowiązków. W nowej firmie może być podobnie, a Twoje oczekiwanie wyzwań tylko odstraszy rekrutującego. Zawsze możesz powiedzieć, że wiele nauczyłeś się w obecnej pracy i chcesz wnieść to doświadczenie do nowej firmy albo że chcesz sprawdzić się w innej organizacji, ucząc się przy tym czegoś nowego.

Jeśli zmieniasz stanowisko na zupełnie inne, na przykład z przedstawiciela handlowego na księgowego, rekrutujący będzie podejrzliwy. By go przekonać, dobrze uzasadnij powód takiego zwrotu w życiorysie i upewnij go, że nie zmienisz szybko zdania. To są zawsze największe wątpliwości rekrutujących wobec takich kandydatów. Udowodnij, że jest to Twoja przemyślana decyzja, że rozumiesz, o co chodzi w nowym biznesie, do którego się przymierzasz. Pokaż dawno skrywaną pasję, która stoi za zmianą pracy, znajdź pokrewną wiedzę czy umiejętności, które zdobyłeś dotychczas, a które możesz wykorzystać na nowym stanowisku. Wszystko to uwiarygodni zmianę w oczach rekrutującego i nie będziesz traktowany jak ktoś, komu się nie powiodło i kto w akcie desperacji rzuca się na każdą okazję pracy.

Weź też pod uwagę, że może będziesz musiał „zapłacić frycowe”. Zmiana pracy związana ze zmianą dotychczasowego zawodu sprawia, że zaczynasz karierę niejako od początku, jak stażysta. Choć mogłeś osiągnąć dotychczas dobrą pozycję i wysokie

zarobki, w nowym zawodzie może to być bez znaczenia. Czy jesteś przygotowany na zaczynanie od pierwszego szczebla na drabinie kariery, z niższą płacą i może niższym statusem społecznym? Jeśli nie, to znaczy, że nie myślisz poważnie o przekwalifikowaniu się. W każdym razie rekrutujący w to nie uwierzy. Przeczytaj w poniższym przykładzie, jak kandydatka poradziła sobie z przekonaniem rekrutującego do zmiany zawodu ze specjalisty ds. personalnych na przedstawiciela medycznego.

**Przykład:** Dotychczasowa droga zawodowa wiele mnie nauczyła. W obecnej pracy do moich głównych obowiązków należy rekrutacja personelu oraz zapewnianie rozwoju pracownikom poprzez szkolenia. Niektóre z nich, jak na przykład szkolenia z misji, wizji czy wartości firmy, przeprowadzam sama, inne organizuję we współpracy z firmami zewnętrznymi. Praca w takim charakterze wymaga wielu kompetencji społecznych, związanych z nawiązywaniem i utrzymywaniem kontaktu, przekonywaniem słuchaczy, otwartością na polemikę i pytania, umiejętnością negocjacji z dyrektorami działów stojących w strukturze wyżej ode mnie. To z nimi ustalam plany rozwoju dla pracowników, negocjuję terminy i tematy szkoleń. Moja szefowa darzy mnie dużym zaufaniem, więc w zakresie wykonywania obowiązków cieszę się dużą niezależnością — do mnie na przykład należy negocjowanie kontraktów z firmami zewnętrznymi. Praca w tej firmie uświadomiła mi, jak wiele potrafię oraz że chciałabym rozwijać swoje umiejętności na szerszą skalę. Obszar moich zainteresowań nie leży jednak w tym, czym obecnie się zajmuję. Nie chcę piąć się w górę po szczeblach kariery działu personalnego. Od dziecka pasjonował mnie handel — pamiętam, że mając osiem lat, sprzedawałam bukietki kwiatów zaczepionym na ulicy przechodniom i przyniosłam do domu pierwsze pieniądze. Rodzice gniewali się na mnie, bo pochodzę z rodziny inteligenckiej, gdzie handlowanie było tematem tabu. Także pod ich wpływem wybrałam studia, a potem pierwszą pracę, ale teraz chcę zacząć robić coś, co mnie naprawdę intere-

suje. Te kilka lat pracy w innym zawodzie nie poszło na marne, bo wiele się nauczyłam, również o samej sobie, i mogę tę wiedzę wykorzystać tutaj. Myślę, że zarówno umiejętność nawiązywania kontaktów oraz dar przekonywania, jak i obycie z ludźmi z wyższym statusem w organizacji sprawiają, że sprawdzę się na tym stanowisku.

*P26: Czego oczekuje Pan(i) od nowej pracy?*

**Cel:** Poznanie motywacji do zmiany pracy, by sprawdzić, czy firma może spełnić te oczekiwania.

**Komentarz:** Podaj dwie lub trzy rzeczy, których nie masz w obecnej pracy, a które są dla Ciebie ważne. Jeśli naprawdę chcesz dostać tę pracę, to bądź ostrożny w swojej wypowiedzi i trzymaj się tego, co można wyczytać z oferty pracy. Jeśli natomiast chcesz zdobyć pracę, która naprawdę będzie spełniać Twoje oczekiwania, wyraż to wprost. Jeśli oczekujesz za dużo, po prostu Cię nie zatrudnią.

Cokolwiek powiesz, powinno to być spójne z odpowiedzią o przyczynę szukania nowej pracy. Logiczne jest, że zmieniasz pracę, bo ta nie daje Ci tego, czego chcesz, a co spodziewasz się otrzymać w nowym miejscu.

**Przykład:** W nowej pracy oczekuję tego, czego nie udało mi się uzyskać w obecnej, czyli możliwości rozwoju w zakresie mojego obszaru zainteresowań. Zaciekała mnie oferta Państwa firmy, gdyż praca projektowa, podczas której tworzy się różne narzędzia, bardzo mi odpowiada. W obecnym miejscu pracy zajmuję się cały czas tym samym i od dwóch lat niczego nowego się nie nauczyłem. Jestem otwarty na podejmowanie nowych zadań i poznawanie nowych narzędzi do pracy, a w obecnej firmie nikt tego ode mnie nie oczekuje. Lubię też podróżować i poznawać nowych ludzi. Oferowane przez Państwa stanowisko wiąże się z podróżami służbowymi, co mnie bardzo cieszy i jest dużym motywatorem do podjęcia decyzji o zmianie pracy.

### 13.1.3. Pytania o umiejętności

*P27: Jaka jest Pana/Pani znajomość Excela?*

**Cel:** Sprawdzenie, jak Ty sam oceniasz się w tym względzie. Gdy po pytaniu następuje test sprawdzający te umiejętności, jest to pytanie badające Twoją wiarygodność.

**Komentarz:** Zanim odpowiesz na to pytanie, powinieneś mieć wyczucie, jak bardzo umiejętność obsługi danego programu jest ważna na tym stanowisku. Jeśli wiesz, że Excela w zakresie potrzebnym do wykonywania pracy nauczysz się z książki w ciągu dwóch godzin, nie warto podkreślać, że go nie znasz. Odpowiedź może przecież być rozstrzygająca dla Twojego sukcesu. Jeśli natomiast wymagana jest znajomość programu SAP, a Ty nie widziałeś go na oczy i nie znasz nikogo, kto mógłby Cię go nauczyć w ciągu dwóch dni, lepiej nie czaruj.

**Przykład:** Miałem na studiach zajęcia, na których nauczyliśmy się podstaw tego programu. Kupiłem sobie także podręcznik Excela i w ten sposób doskonaliłem w domu swoje umiejętności. Wiedza ta na pewno wymaga odświeżenia, bo nie korzystam na co dzień z tego programu, ale przypomnienie jej sobie to kwestia jednego popołudnia. Poziom swoich umiejętności mogę określić jako średnio zaawansowany.

*P28: Jaka jest Pana/Pani znajomość języka angielskiego?*

**Cel:** Jak wyżej — sprawdzenie Twojej samooceny w zakresie znajomości języka. Odpowiedź można natychmiast zweryfikować.

**Komentarz:** Nigdy nie zawyżaj swoich umiejętności językowych! Po pierwsze, potrzeba znajomości języka obcego jest coraz częściej spotykana w wielu firmach i minęły czasy, gdy pytano o język, pomimo że nie używało go się w pracy. Po drugie, nauka języka trochę trwa i trudno go opanować do następnego etapu rekrutacji. Po trzecie, rekrutujący może od razu zweryfikować Twoją odpowiedź. Jeśli jej wynik będzie dla Ciebie nieko-

rzystny, tracisz natychmiast wiarygodność jako kandydat i nie odbudujesz już tego zaufania.

*P29: Gdzie nauczył(a) się Pan(i) języka?*

**Cel:** Sprawdzenie, gdzie, kiedy i jak zdobywałeś konkretne umiejętności oraz czy ich znajomość jest ugruntowana.

**Komentarz:** Celem rekrutującego jest zbadanie Twoich umiejętności. Możliwe, że rekrutujący sam nie zna programów komputerowych czy języków, o które pyta, więc może nie sprawdzić merytorycznie stopnia Twojego zaawansowania. Podanie szczegółowych danych, takich jak miejsce i czas nauki czy sposób, w jaki się nauczyłeś danej rzeczy, uwiarygodniają Cię jako kandydata.

Łatwo jest wychwycić osoby, które kłamią co do pewnych umiejętności czy wiedzy, ponieważ słabo wypadają przy kolejnych pytaniach. Nie potrafią wymyślić na poczekaniu wszystkich szczegółów. Wiedząc o tym, miej przygotowaną opowieść, która przekona nie tylko laika, że wiesz, o czym mówisz, i naprawdę jesteś kompetentny w danym obszarze.

**Przykład:** Angielskiego uczyłem się od szkoły podstawowej, chodziłem też do liceum z rozszerzonym angielskim. Na studiach w ramach programu Work & Travel wyjechałem do Kalifornii i tam miałem okazję sprawdzić praktyczną umiejętność komunikacji w tym języku. Pracowałem w hotelu w recepcji, a potem w klubie nocnym jako barman. Były to bardzo wymagające doświadczenia i od tamtej pory nie mam żadnych barier w komunikowaniu się w tym języku.

*P30: Jakie umiejętności są według Pana/Pani najważniejsze w tej pracy?*

**Cel:** Sprawdzenie, co wiesz o wyzwaniach danego stanowiska.

**Komentarz:** Nie musisz odkrywać Ameryki na nowo — skup się na cechach i umiejętnościach wymienionych w ogłoszeniu. Potem pokaż, że je masz, nawiązując do zakresu obowiązków

w poprzedniej pracy i opisując historię ze swojego życia. Przeczytaj poniższy przykład odpowiedzi absolwentki starającej się o pracę w biurze obsługi klienta.

**Przykład:** Moim zdaniem najważniejsze w tej pracy jest bycie cierpliwym, uprzejmym i profesjonalnym w zakresie znajomości towaru, który sprzedaje się klientowi. Pracując w trakcie studiów w hipermarketach jako hostessa prezentująca filtry do wody, wielokrotnie miałam okazję przekonać się, jak bardzo jest to ważne. Klienci często bywali opryskliwi, mieli zły humor albo niedobre doświadczenia z innym filtrem do wody. Nie mogłam sobie pozwolić na zły dzień i odpłacenie im tym samym, zawsze wykazywałam się dużą cierpliwością i próbowałam ich zrozumieć. Niektórzy, zwłaszcza starsi, zadawali dużo pytań o towar, musiałam więc być na taką okoliczność przygotowana i wiedzieć wystarczająco dużo na jego temat, by podjąć dyskusję. Tak więc uprzejmość, cierpliwość i znajomość produktu czy usługi to cechy według mnie najbardziej pożądane w obsłudze klienta.

*P31: Jakie umiejętności chciałby/chciałaby Pan(i) rozwinąć w tej pracy?*

**Cel:** Rozpoznanie, w jakim kierunku chcesz rozwijać swoją karierę.

**Komentarz:** Rekrutujący chce odkryć Twoje plany na przyszłość. Najlepiej, by kierunek rozwoju był zgodny z profilem stanowiska, inaczej trudno będzie Ci go przekonać, że masz motywację do tej pracy. Jeśli chcesz rozwijać umiejętność zarządzania ludźmi, a stanowisku nikt nie podlega, jak masz się tego nauczyć? Nie wiesz, jaka jest struktura w firmie i kiedy przyjdzie czas na Twój ewentualny awans.

Lepiej nie wymieniaj umiejętności kluczowej w tej pracy, bo tym samym przyznajesz, że jej nie masz. Wskaż coś, w czym już jesteś dobry i chcesz tylko doskonalić warsztat, a nie uczyć się wszystkiego od zera. Pracodawcy raczej nie zechcą podejmować

ryzyka zatrudnienia kogoś w ogóle nieznającego się na danym temacie. Pokaż swoje zaangażowanie w podnoszenie kwalifikacji, ale niech to będzie umiejętność, którą już zacząłeś rozwijać — bądź to w poprzedniej pracy, bądź w życiu lub na kursach.

**Przykład:** Jestem zdecydowana kontynuować swoją drogę zawodową w branży finansowej i wiązę swoje plany z tym działem. Pogłębianie wiedzy o finansach, związane z poszerzaniem zakresu odpowiedzialności na stanowisku pracy, jest kierunkiem, w którym chcę się rozwijać.

## 13.2. PYTANIA SPRAWDZAJĄCE KOMPETENCJE

### 13.2.1. Umiejętność szybkiego uczenia się

*P32: Proszę podać przykład sytuacji, gdy musiał(a) się Pan(i) czegoś nauczyć.*

*P33: Proszę opowiedzieć o sytuacji, gdy przydzielono Panu/Pani nowe zadanie i nie wiedział(a) Pan(i), jak je wykonać.*

**Cel:** Rekrutujący szuka odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób uczysz się w nowych sytuacjach.

**Komentarz:** Nie znam osoby, która uważałaby, że jest mało błyskotliwa i nie nadąza za innymi, ucząc się nowych rzeczy. Dlatego rekrutujący muszą odwołać się do Twoich doświadczeń z przeszłości, które pomogą im nabrać wyobrażenia o Twoim stylu uczenia się i podejściu do nabywania nowych umiejętności. Interesuje ich, czy szukasz pomocy, gdy pojawiają się problemy, czy przyznajesz się do błędów i wyciągasz z nich wnioski, czy eksperymentujesz przy poszukiwaniu rozwiązań, czy masz wystarczająco dużo samozaparcia, by pokonać pojawiające się zniechęcenie, i wreszcie czy lubisz nowe wyzwania.

Jak się z pewnością domyślasz, posłużenie się tutaj przykładem wyuczenia się na pamięć partii materiału do egzaminu nie daje

osobie rekrutującej wielu informacji na Twój temat. Jest to najczęściej popełniany przez kandydatów błąd. Dlatego lepiej będzie, gdy odniesiesz się do sytuacji, w której stanąłeś przed zadaniem zdobycia jakiejś umiejętności, takiej jak jazda na nartach, gotowanie czy obsługa programu. Możesz odwołać się do swojego doświadczenia zawodowego lub życiowego. Udzielając odpowiedzi na to pytanie, pamiętaj o informacjach poszukiwanych przez rekrutującego i zadbaj o to, by znalazły się one w Twojej wypowiedzi.

**Przykład:** Dobrym przykładem będzie sytuacja, gdy musiałam nauczyć się obsługi kasy fiskalnej w sklepie. Ekspedientka pokazała mi, jak to robić, zapisałam sobie kolejność wszystkich czynności, bo jestem wzrokowcem i w ten sposób lepiej się uczę. Potem nabijałam na kasę pod jej nadzorem, pytając, kiedy czegoś nie wiedziałam. Gdy po kilku transakcjach nabrałam pewności siebie, nie musiałam już prosić jej o pomoc.

### 13.2.2. Umiejętność współpracy w zespole

*P34: Proszę opisać zadanie, którego realizacja wiązała się ze współpracą.*

*P35: Co według Pana/Pani jest ważne w pracy zespołowej i jak przejawia się ona w Pana/Pani pracy?*

**Cel:** Sprawdzenie, czy i jak współpracujesz z innymi.

**Komentarz:** Bycie graczem zespołowym jest umiejętnością kluczową w nowoczesnych organizacjach. Firmy, zatrudniając nowych pracowników, przywiązują ogromną wagę do tej kompetencji. Najczęstszym błędem kandydatów jest opisywanie sytuacji wspólnej nauki na studiach lub pracy nad przygotowywaniem jakiejś pracy zaliczeniowej. Nauczenie się czegoś na pamięć, nawet jeśli wiąże się z nauką w grupie, nie ukazuje w pełnym świetle Twoich umiejętności współpracy, więc nie jest to dobry przykład.



Jeśli nie możesz odnieść się do życia zawodowego, lepszym przykładem jest przedstawienie jakiejś sytuacji, w której współpraca odgrywała dużą rolę — nawet uprawianie hobby (wspinaczka) czy wakacyjny wyjazd z paczką przyjaciół. Jakikolwiek przykład podasz, niech stawia Cię on w dobrym świetle jako potencjalnego członka zespołu — a więc pokazuje takie cechy, jak dobra komunikacja, poszukiwanie tego, co łączy członków zespołu, zamiast tego, co ich dzieli, umiejętność pójścia na kompromis, wzbudzanie zaufania u innych, wspieranie współpracy w miejsce rywalizacji, dbanie o realizację celu zespołowego, wspieranie słabszych członków grupy.

**Przykład:** W mojej obecnej pracy istotną rolę odgrywa praca zespołowa. Cele do realizacji otrzymuje zespół, a potem są one rozdzielane na poszczególnych jego członków. Należę do osób, które szybko realizują zadania i nie muszę zostawać po godzinach. Teoretycznie mogłabym iść do domu po skończeniu swojej pracy, ale nigdy tego nie robię. Pomagam koleżankom, które mają akurat tego dnia duże faktury do księgowania, by nie musiały same zostawać po godzinach. Po nas przychodzi druga zmiana, więc ważne jest też dokładne przekazywanie informacji. Sama opracowałam tabelkę, gdzie na koniec dnia wpisuję wszystkie sprawy w toku, których znajomość może mieć wpływ na wykonywanie pracy przez osoby przychodzące do firmy po mnie. Gdyby zdarzyło się nawet, że z jakiegoś powodu nie przyjdę na drugi dzień do pracy, zastępujące mnie koleżanki mają aktualne informacje na temat realizacji moich zadań.

### 13.2.3. Umiejętności interpersonalne

*P36: Jaki ma Pan(i) sposób postępowania z ludźmi, których Pan(i) nie lubi?*

*P37: Z jakimi ludźmi nie lubi Pan(i) współpracować i jak sobie Pan(i) z tym radzi?*

*P38: Proszę opowiedzieć o sytuacji, gdy zmienił(a) Pan(i) podejście do kogoś, bo nie sprawdził się dotychczasowy sposób postępowania.*

**Cel:** Sprawdzenie, czy potrafisz współpracować z różnymi ludźmi.

**Komentarz:** Nikt nie uwierzy, że lubisz wszystkich. Praca to nie studia, gdzie możesz wybrać sobie grupę rówieśników, z którymi będziesz się trzymać, a innych omijać z daleka. Jesteśmy wielokrotnie zmuszani współpracować z ludźmi trudnymi i od tego, jak efektywni jesteśmy, zależy, czy ta współpraca będzie skuteczna. Liczy się tu zdolność porozumiewania się z różnymi ludźmi, umiejętność przewidywania reakcji innych, słuchania ich, oddzielania ludzi od problemów, koncentracja na pozytywnych stronach relacji, wzbudzanie zaufania u innych, empatia, dyplomacja i takt, a także postawa proaktywna, zmierzająca do wyjaśniania problemów na bieżąco.

Umiejętności interpersonalne przejawiają się w tak wielu cechach, że trudno byłoby wyeksponować wszystkie w jednej wypowiedzi. Wystarczy, że przedstawiś trzy, cztery takie cechy.

**Przykład:** Nie lubię współpracować z ludźmi, którzy dużo gadają, zamiast zająć się swoją pracą. Miałam w poprzedniej pracy koleżankę, która przychodząc do mnie z jakąś sprawą, lubiła o niej opowiadać, powtarzając wielokrotnie już raz powiedziane rzeczy i emocjonując się tym od nowa. Trudno było jej przerwać i zakończyć rozmowę. Nauczyłam się taktownie jej przerywać, robiąc co jakiś czas podsumowanie tego, co już powiedziała. Zauważyłam, że porządkuje to jej myśli, bo dostrzega, że ją zrozumiałam i nie musi już kolejny raz czegoś powtarzać. Jeśli to nie pomagało, wstawałam od biurka, co dawało jej sygnał, że wychodzę z pokoju, tak więc i ona musi już iść. W ten oto sposób radziłam sobie z jej gadulstwem.

### 13.2.4. Zarządzanie stresem

*P39: Jak Pan(i) sobie radzi ze stresem w pracy?*

*P40: Jaka była najbardziej stresująca sytuacja w pracy, w której się Pan(i) znalazł(a)?*

**Cel:** Poznanie Twojego sposobu reagowania na stres — sytuacji, które Cię stresują, i tego, jak im zapobiegasz.

**Komentarz:** Nie chodzi o to, by powiedzieć, że nic Cię nie stresuje. Każdy z nas odczuwa stres w pracy i każdego co innego stresuje. W pytaniu tym ważne jest, czy masz świadomość tego, co Cię stresuje, i czy potrafisz sobie z tym radzić. Pracownicy będący świadomi stresu skuteczniej z nim walczą i rzadziej cierpią na wypalenie zawodowe. Profilaktyka ma tutaj ogromne znaczenie, zwłaszcza w zawodach szczególnie narażonych na oddziaływanie stresu.

Abyś z sukcesem przeszedł proces rekrutacji, nie mogą Cię stresować sytuacje, z którymi masz szansę spotykać się na co dzień w pracy. Jeśli aplikujesz na stanowisko telemarketera, trudno, abyś wyznał, iż stresują Cię rozmowy przez telefon. Nie zyskałbyś przychylności rozmówcy i nic w tym dziwnego. By dobrze wypaść na rozmowie, jako powód swojego stresu podaj czynnik, który jest w zasięgu Twojej kontroli i na który masz wpływ. Opisując sytuację, pokaż, że jesteś osobą świadomie zarządzającą swoim stresem i podejmującą działania, by mu zapobiec.

**Przykład:** W pracy najbardziej stresuje mnie presja czasu. To ma swoje dobre strony, gdyż do realizacji zadań zabieram się grubo przed czasem. Wiem, że odkładając sprawy na ostatnią chwilę, sam stawiałbym się w sytuacji stresowej, więc świadomie tego unikam. Jeśli moje terminy są związane z terminami innych osób, proszę te osoby o dostarczenie materiałów na konkretną datę, która pozwala mi zrealizować zadanie na czas. A kiedy już naprawdę nie mam wpływu na sytuację, włączam sobie relaksacyjną muzykę i liczę do dziesięciu. To zawsze pomaga.

### 13.2.5. Umiejętność rozwiązywania problemów

*P41: Jaki był najtrudniejszy problem, który napotkał(a) Pan(i) w pracy?*

*P42: Czy udało się Panu/Pani rozwiązać jakiś problem, którego inni rozwiązać nie potrafili?*

*P43: Proszę opowiedzieć o sytuacji, gdy miał(a) Pan(i) w pracy problem i nie wiedział(a), co zrobić.*

**Cel:** Poznanie Twojego sposobu radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.

**Komentarz:** Pracodawcy lubią kandydatów aktywnych, którzy w sytuacjach trudnych nie siedzą z założonymi rękami, lecz poszukują rozwiązań. Zwracają w Twojej wypowiedzi uwagę na takie elementy, jak umiejętność dostrzegania ukrytych problemów, dogłębna analiza sytuacji, niepoprzestawanie na pierwszej oczywistej odpowiedzi, ale poszukiwanie innych pomysłów, otwartość na szukanie pomocy u współpracowników, informowanie innych o problemach, umiejętność przyznania się do błędu.

**Przykład:** Przykładem takiej sytuacji była kwestia księgowania źle opisanych faktur. Odpowiedzialne za to osoby często robiły te same błędy — nie wpisywały wszystkich potrzebnych danych, przez co musiałam czekać na ich wyjaśnienia i moja praca opóźniała się. Zaproponowałam wtedy swojej przełożonej, abyśmy wprowadziły wzór pieczętki dekretacyjnej dla każdego ze stałych dostawców. Wprowadziłam stały opis faktury, a osoba ją opisująca uzupełniała tylko wykropkowane dane. Nie musiała już pamiętać, co konkretnie ma wpisać, by faktury były prawidłowo opisane, a ja nie musiałam ich potem poprawiać. Zanim wzór został wprowadzony do użycia, odbyłam konsultacje z kierownikami poszczególnych jednostek organizacyjnych, by opis był jak najbardziej uniwersalny i zgodny z ich i moimi potrzebami. To sprawiło, że rozwiązanie zostało bardzo dobrze przyjęte i weszło bez problemu do powszechnego użytku.

### 13.2.6. Zarządzanie czasem

P44: *Czy ma Pan(i) jakieś metody na zarządzanie czasem pracy?*

P45: *Jak ustala Pan(i) priorytety w pracy?*

**Cel:** Poznanie Twojego sposobu organizowania czasu i zadań, gdy jest ich dużo.

**Komentarz:** Odpowiadając na to pytanie, kandydaci często mówią, że robią najpierw rzeczy najpilniejsze. Rekrutujący nie zadaje pytania, żeby usłyszeć rzeczy oczywiste. Skąd wiesz, które zadania są najpilniejsze? Jak ustalasz priorytety? A jeśli masz dwa zadania na dzisiaj, to które zrobisz najpierw? Czy planujesz swój czas pracy? Czy ustalasz sobie wewnętrzne terminy realizacji zadań z odpowiednim wyprzedzeniem przed zewnętrznymi? Czy przewidujesz możliwość wystąpienia potencjalnych przeszkód i zapobiegasz im? Jak radzisz sobie z presją czasu? Czy prosisz innych o pomoc, delegujesz zadania (jeśli oczywiście masz komu)?

Jest kilka aspektów zarządzania czasem i rekrutujący, zadając Ci to pytanie, chce poznać Twoją znajomość tych technik. Warto więc, abyś powiedział mu to, co chce usłyszeć, i tak ułożył swoją wypowiedź, by przekonać go, że wiesz, o czym mówisz. Tak jak kandydatka w poniższym przykładzie, która udzielając odpowiedzi, nie dość, że odpowiedziała wyczerpująco na pytanie, to jeszcze „sprzedała” znajomość kilku technik zarządzania czasem.

**Przykład:** Jako asystentka zarządu mam wiele różnorodnych zadań do wykonania, a wiele z nich to tak zwane „wrzutki”, których nie można wcześniej zaplanować. Przychodząc do pracy, otwieram swój kalendarz i planuję zadania na dzisiaj według kryterium: „ważne i pilne”, „ważne i niepilne”, „nieważne i pilne”. Planuję tylko 80% swojego czasu, resztę pozostawiam na niespodziewane sytuacje. Ustalam, ile mniej więcej czasu potrzebuję na wykonanie danego zadania. Jeśli z powodu jakichś pilnych wydarzeń dnia codziennego widzę, że nie uda mi się czegoś zrobić, to proszę koleżankę o pomoc. Ewentualnie idę do szefa,

aby negocjować termin wykonania zadania. Dzieje się tak bardzo rzadko, gdyż zawsze z wyprzedzeniem zabieram się za to, co mam zrobić, więc spędzanie całych dni czy tygodni na gaszeniu pożarów nie jest w moim stylu. Ogólnie rzecz ujmując: jestem osobą całkiem dobrze zorganizowaną.

*P46: Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której szef zlecił Panu/Pani dwa pilne zadania na ten sam dzień.*

*P47: Jeżeli dwie osoby potrzebują Pana/Pani w tym samym czasie, jak dokonuje Pan(i) wyboru?*

**Cel:** Poznanie Twoich umiejętności wyznaczania priorytetów i radzenia sobie z presją czasu.

**Komentarz:** Udzielając odpowiedzi na to pytanie, odnieś się przede wszystkim do ważności zadań. Należy więc najpierw ocenić je w kontekście sytuacji, w jakiej zostały zlecone. Szefowi się nie odmawia, więc zakładam, że nie komentujesz jego polecenia w stylu: „Mam mnóstwo pracy do zrobienia, czy nie może Pan iść z tym do kogoś innego?”. Zdarza się — u pracowników bez doświadczenia zawodowego — odpowiedź w tym stylu. Uważam ją za niedopuszczalną. Nie oznacza to, że w kontaktach z przełożonym nie ma miejsca na negocjowanie warunków czy terminu wykonania zadania. Jak najbardziej jest, ale nie w takim stylu. Wszyscy pracujemy na realizację celu firmy — Ty jesteś tam po to, by pomóc przełożonemu zrealizować jego cel, tak samo jak on pracuje po to, by pomóc swojemu szefowi zrealizować cel.

W poniższym przykładzie, ilustrującym dobrze udzieloną odpowiedź, opis sytuacji dotyczył zadań, które rzeczywiście okazały się ważne. W życiu nie zawsze tak bywa. Często rozmowa z przełożonym pozwala dokładnie określić cel i potrzeby i często w jej trakcie okazuje się, że można zadanie wykonać później albo szef sam dochodzi do wniosku, że może zrobić to ktoś inny. W sytuacji, w której o negocjacji terminu nie ma mowy, można

albo zostać w pracy tak długo, jak trzeba, i wykonać zadanie, albo poprosić o pomoc współpracowników.

Pozostanie po godzinach jest rozwiązaniem, które najszybciej przychodzi kandydatom do głowy, ale nie zawsze jest możliwe — na przykład system informatyczny działa tylko do 16:00, więc później i tak niczego nie zrobisz. Wtedy należy szukać w firmie sojuszników, którzy pomogą Ci wykonać zadanie na czas. O Twoich umiejętnościach ustalania priorytetów decyduje to, czy umiesz spojrzeć na sytuację w szerszym kontekście, planować i organizować swój czas, a także zmieniać priorytety, gdy sytuacja tego wymaga.

**Przykład:** Kiedy dostaję od szefowej dwa pilne zadania — na przykład wczoraj zdarzyła się taka sytuacja — zawsze pytam o ich cel. Pozwala to zweryfikować ważność zadań. Wczoraj wprowadzałam do systemu zwolnienia lekarskie potrzebne do zrobienia wypłaty i to było moim priorytetem. Szefowa poprosiła mnie wtedy o zrobienie raportu z nieobecności dyrektorów za cały ubiegły rok. Wiedziałam, że mam pilną, terminową sprawę z tymi chorobowymi, więc zapytałam, do czego jest to jej potrzebne. Okazało się, że do wyliczenia premii i że jest to zadanie „na wczoraj”. Poprosiłam wtedy koleżankę, by pomogła mi przygotować te dane. Pokazałam jej, gdzie ich szukać, i to ona wprowadziła dane do raportu.

*P48: Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której nie udało się Panu/Pani dotrzymać terminu.*

**Cel:** Poznanie Twoich słabych punktów w zarządzaniu czasem i sposobów radzenia sobie w krytycznych sytuacjach.

**Komentarz:** Najlepszym wyjściem z tej sytuacji jest podanie przykładu, gdy termin został niedotrzymany nie z Twojej winy, na przykład klient zmienił zamówienie w ostatniej chwili, co wydłużyło czas realizacji zlecenia. Robisz to na jego prośbę, poza standardową procedurą, za co jest Ci wdzięczny i chwali Twoją elastyczność działania. Podobną sytuację, w której termin

został niedotrzymany, jednak z winy kandydata, nie klienta, obrazuje poniższy przykład.

**Przykład:** Miałam ostatnio taką sytuację z dostawą do klienta. Klient zamówił u mnie gadzety reklamowe, które chciał wykorzystać w akcji promocyjnej. Termin realizacji był bardzo napięty i nie chciałam go zaakceptować, ale klient nalegał i zgodziłam się. Niestety w drukarni stanęła jedna maszyna i okazało się, że nie uda się zrobić nadruku na czas. Kiedy tylko dowiedziałam się o tej sytuacji, zadzwoniłam do klienta i próbowałam renegocjować termin wykonania zlecenia. Był wściekły. Porozmawiałam na ten temat z przełożoną i wspólnie ustaliliśmy rabat, jakiego możemy mu udzielić z powodu nieterminowego wykonania projektu. Zadzwoniłam do niego od razu z tym rozwiązaniem i przeprosiłam go raz jeszcze. Udało mi się go uspokoić. Niedługo potem złożył u nas kolejne zamówienie. Sytuacja ta nauczyła mnie, że muszę być bardziej asertywna w negocjowaniu terminów. Teraz wykazuję się większą stanowczością w tej kwestii i nie podejmuję terminowych zobowiązań, które mogą być niedotrzymane.

### 13.2.7. Kreatywność

*P49: Proszę podać przykład sytuacji, w której zaproponował(a) Pan(i) w firmie nowe rozwiązanie.*

*P50: Czy udało się Panu/Pani usprawnić jakiś proces, który nie działał dobrze?*

*P51: Jaki jest najbardziej kreatywny pomysł, który wprowadził(a) Pan(i) do firmy?*

**Cel:** Poznanie Twojej kreatywności.

**Komentarz:** Wielu kandydatów mówi o sobie, że są kreatywni, więc przyszły pracodawca często chce wiedzieć, w czym ta kreatywność się przejawia. Będzie szukał w przykładzie, który po-



dasz, oryginalności, przekraczania schematów w myśleniu, otwartości na eksperymentowanie, odwagi w podejmowaniu ryzyka i godzeniu się na potencjalne porażki. Nawet jeśli sam nie masz własnych pomysłów, na pewno znasz takie, w których wprowadzaniu w życie brałeś udział. Ważne jest, abyś w swoim opowiadaniu nie unikał szczegółów — to one czynią Twoją opowieść wiarygodną.

**Przykład:** Będąc szeregowym pracownikiem naszej firmy zainicjowałam akcję włączenia innych pracowników w proces budowania marki firmy u potencjalnych kandydatów. Jako pomysłodawczyni zostałam kierownikiem tego projektu. Byłam odpowiedzialna za komunikację tej akcji i rozpropagowanie jej wśród pracowników. Gdy zgłosili się chętni, wspólnie ustaliliśmy treść ulotki rekrutacyjnej, plakatu i prezentacji, z którą występowaliśmy na targach pracy i w biurach karier, aby w jak najbardziej przyjazny sposób przedstawić naszą firmę i zachęcić innych do przyścia do nas do pracy. W wyniku tej akcji, która była moim pomysłem, wskaźnik spływu aplikacji od kandydatów wzrósł aż o 70%.

### 13.2.8. Zorientowanie na osiągnięcie celu

*P52: Proszę podać przykład sytuacji, w której udało się Panu/Pani osiągnąć cel pomimo początkowych trudności.*

*P53: Proszę podać przykład obrazujący Pana/Pani determinację do osiągania celów.*

**Cel:** Jest to pytanie o konsekwencję w działaniu i determinację do osiągania postawionych celów.

**Komentarz:** Pracodawcy chcą zatrudniać pracowników, którzy konsekwentnie dążą do realizacji wytyczonych celów i nie zrażają się chwilowymi trudnościami. Szukają ludzi z pasją do działania, umiejących walczyć z ograniczeniami, czyniących rzeczy niemożliwe możliwymi, ludzi, którzy ustalają dla siebie wysokie

standardy działania i mają potrzebę zwyciężania, nawet za cenę podejmowania wielu prób. Chcąc przekonać rozmówcę, że taki właśnie jesteś, podaj przykład, który będzie obrazował Twoje zaangażowanie, profesjonalizm i dążenie do celu właśnie wtedy, gdy najłatwiej jest zrezygnować.

Najczęstszym błędem popełnianym przez kandydatów jest podawanie przykładu ukończenia studiów, gdzie trudności stanowią egzaminy. Jak wielokrotnie pisałam, opanowanie na pamięć materiału z podręcznika nie pokazuje wielu Twoich umiejętności, warto więc posłużyć się innym przykładem.

Jeśli nie masz w swoim życiu zawodowym przykładów ilustrujących Twoją determinację, dobrym pomysłem jest przywołanie celu osobistego, takiego jak na przykład redukcja wagi czy rzucenie palenia. Ważne jest, by w sytuacji, którą opisujesz, pokazać proces dochodzenia do celu i to, co Ty sam zrobiłeś, aby się motywować i wytrwać przy swoim planie. Jak zobaczysz w poniższym przykładzie, nie trzeba wcale mieć szalenie odpowiedzialnej pracy, aby zaprezentować się jako osoba zdeterminowana i konsekwentna w dążeniu do celu.

**Przykład:** Przykładem mojej determinacji jest zrzucenie wagi. Dwa lata temu postawiłam sobie za cel schudnąć dziesięć kilogramów w ciągu pół roku. Zebrałam informacje na temat różnych bezpiecznych metod zrzucania wagi, wybrałam dietę, chodziłam na aerobik, ustaliłam cele tygodniowe do osiągnięcia. Spadków motywacji miałam wiele — kiedy zdarzyło mi się nie trzymać diety i skusić na coś kalorycznego, chciałam wszystko rzucić. Ale codziennie rano słuchałam nagrania motywacyjnego i od nowa przystępowałam do działania. Od tego czasu minęło kilkanaście miesięcy, a ja cały czas utrzymuję wagę. Jestem bardzo dumna, że udało mi się wytrwać w tym postanowieniu.

*P54: Jak zachowuje się Pan/Pani w sytuacji, w której sprawy nie idą zgodnie z Pana/Pani oczekiwaniami?*

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

**Komentarz:** Kiedy pomyślisz o tym pytaniu, sam przyznasz, że każdy pracodawca chce mieć pracownika, który nie wpada w panikę w przypadku pojawienia się przeszkód i potrafi nadal działać skutecznie, dostosowując się do nowych okoliczności. 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 przeszkody, które zmusiły Cię do zmodyfikowania swoich planów. Wymyśliłeś wtedy kilka alternatywnych scenariuszy działania, zdecydowałeś się kontynuować jeden, przygotowałeś zaplecze do jego realizacji i w konsekwencji otrzymałeś efekt zbliżony do zamierzonego lub taki sam, 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 między innymi 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 środka. Gdybym miał powiedzieć, jakie wnioski wyciągnąłem z tego doświadczenia, to na pewno to, że już nigdy nie będę optymistą w kwestii pogody, nawet w czerwcu. Zadbałbym wcześniej

o zabezpieczenie imprezy na wypadek niepogody i zarezerwował salę konferencyjną z wyprzedzeniem.

*P55: Proszę podać przykład sytuacji, w której nie udało się Panu/Pani czegoś osiągnąć pomimo starań.*

**Cel:** Sprawdzenie Twojej prawdomówności — nie ma ludzi, którzy nigdy nie odnieśli porażki czy nie popełnili żadnego błędu. Także przyjrzenie się rozmiarowi tych porażek.

**Komentarz:** Aby nie szkalować własnego wizerunku, nie warto przyznawać się do poważnych klęsk zawodowych. Rozmowa rekrutacyjna to nie wizyta w konfesjonale — nie masz się na niej kajać i umniejszać własnej wartości. Z drugiej strony, jeśli chcesz być wiarygodny, nie możesz powiedzieć, że nigdy nie odniosłeś porażki. Jeśli naprawdę tak uważasz, to albo krótko pracujesz, albo nie wiesz wszystkiego. Bez względu na to, czy masz na swoim koncie poważne porażki, czy nie masz ich wcale, podaj przykład o niewielkim znaczeniu. Coś, co nie miało wielkiego wpływu na Twoją (ani innych) pracę ani nie skutkuje postrzeganiem Cię jako mało profesjonalnego pracownika. Podkreśl wyraźnie, że wyciągnąłeś lekcję z tego doświadczenia.

Tak jak w poniższym przykładzie, w którym kandydatka przedstawiła wiarygodny obraz osobistej porażki. Nie wpłynął on jednak na jej wizerunek, bo nie był związany z wykonywaną pracą. (I tak w duchu każdy z nas pomyśli sobie, że przekonanie 100 osób do zrzeknięcia się korzyści wynikających z bonów nie jest łatwe i nic dziwnego, że się nie udało).

**Przykład:** Kiedy pracowałam w firmie XYZ, byłam członkiem komisji Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Tradycja w tej firmie było to, że o środkach z funduszu pamiętało się tylko przy okazji bonów świątecznych. Pracownicy chcieli mieć bony i dostawali je. Przez pozostałą część roku nie korzystano właściwie z tych pieniędzy. Dużo pracy włożyłam w to, by przekonać pracowników do zmniejszenia kwoty przeznaczonej na bony po to, by zaoszczędzone środki wykorzystać na integrację, wy-

najęcie basenu czy bilety do kina. Jednak niewiele osób było zainteresowanych innymi sposobami wydania pieniędzy z ZFŚS. Parę osób udało mi się przekonać, poszłam z tym pomysłem do prezesa i jego też do tego przekonałam, ale w ostateczności było głosowanie i demokratyczną większością zostaliśmy przy bonach. Gdybym miała to zrobić jeszcze raz, na pewno poświęciłabym więcej czasu na przedstawienie innym korzyści nowego rozwiązania, nakreśliłabym atrakcyjną wizję wspólnej zabawy i pozyskałabym pierwszych orędowników pomysłu, którzy przekonywaliby do niego kolejne osoby.

### 13.2.9. Zorientowanie na klienta

*P56: Jakie cechy powinna mieć osoba pracująca w obsłudze klienta?*

*P57: Proszę podać przykład wzorowej obsługi klienta.*

**Cel:** Sprawdzenie, czy masz pojęcie o tym, czego oczekuje się od osoby obsługującej klientów, i czy sam masz te cechy.

**Komentarz:** Nawet jeśli nigdy nie pracowałeś w obsłudze klienta, łatwo możesz sobie wyobrazić, o co w niej chodzi, bo przecież też bywasz klientem. Wiesz, że ważne w tej relacji jest nawiązanie dobrego kontaktu, poznanie oczekiwań klienta, a potem wyjście im naprzeciw. Każdy ma jakieś doświadczenia związane z byciem po drugiej stronie i zdobyte refleksje może wykorzystać do tego, by w przyszłej pracy dobrze obsługiwać klientów. Rekrutujący odwołuje się do Twoich doświadczeń w tym względzie po to, by uzmysłwić Ci również, czego będzie od Ciebie oczekiwał.

**Przykład:** Jako przykład wzorowej obsługi klienta mogę podać wizytę w znanym sklepie z odzieżą damską. Nie miałam właściwie zamiaru niczego kupować, weszłam tam głównie po to, by popatrzeć na nową kolekcję. Ceny w tym sklepie są dość wysokie. Pani obsługująca klientów od razu się mną zainteresowała.

Nawiązała rozmowę, zaczęła pokazywać sukienki. Zanim się zorientowałam, już byłam w przymierzalni. Sprzedawczyni przynosiła mi też inne sukienki, których na wieszaku nigdy bym nie dostrzegła. Kiedy okazało się, że sukienka, którą wybrałam, jest za długa, ekspedientka zaproponowała bezpłatne skrócenie i 5% rabatu. Okazała się bardzo miła, a ja byłam pod wrażeniem jej profesjonalizmu. Wiedziałam, że mnie „złowiła”, ale pomimo tego byłam bardzo zadowolona z zakupu.

### 13.2.10. Umiejętność dostosowania się

*P58: Jaka była najbardziej efektywna zmiana wprowadzona w Pana/Pani obecnej firmie?*

*P59: Proszę podać przykład dostosowania procedury firmy do zmieniającego się otoczenia biznesowego.*

**Cel:** Sprawdzenie Twojej umiejętności dostosowania się do zmian.

**Komentarz:** W dobie szybkich zmian kompetencja ta jest bardzo ważnym czynnikiem decydującym o sukcesie każdego pracownika. Jeśli jesteś odporny na zmiany, trudno będzie Ci się pracować w firmie, która elastycznie reaguje na potrzeby rynku i często zmienia obowiązujące zasady i procedury. Rekrutujący, zadając Ci to pytanie, sprawdza, w jakim stopniu Ty sam dostrzegasz potrzebę zmian, czy potrafisz nie tylko biernie się do nich dostosować, lecz także czynnie w nie zaangażować.

Jeśli nie jesteś typem osoby otwartej na zmiany, nie mam dla Ciebie dobrej wiadomości. Zmiany w dzisiejszych czasach są nieuniknione, a „hamulcowi” są niemile widziani. Podając przykład pozytywnej zmiany wprowadzonej w Twojej firmie, pokaż także swój entuzjazm w jej wdrażaniu i przestrzeganiu, by zaprezentować się jako pracownik łatwo adaptujący się do zmieniających się warunków pracy.

**Przykład:** Dobrym przykładem zmiany, która miała miejsce w naszej firmie, jest zmiana czasu pracy oddziału, tak by klient miał do nas lepszy dostęp. W czasach dobrej koniunktury na rynku wszystkie placówki pracowały tak samo, do 18:00, ale szybko okazało się, że w czasie kryzysu nie jest to wystarczające. Dyrektor naszego oddziału zmienił dla wszystkich pracowników czas pracy tak, by zapewnić obsługę klienta do 19:00. Oczywiście nikt nie lubi wychodzić później z pracy, ale szybko się przyzwyczaiłam. Mając dodatkową godzinę dla siebie w ciągu dnia, łatwiej jest coś załatwić na mieście. Nie bez znaczenia było także to, że wraz z wydłużeniem godzin pracy placówki zwiększył się wypracowany przez nas zysk. Klienci są zadowoleni, bank więcej zarabia, pracownicy dostają wyższe premie — wszyscy zyskali na tej zmianie.





## ROZDZIAŁ 14.

# Pytania o zaangażowanie, czyli motywację

### 14.1. PYTANIA SPRAWDZAJĄCE WIEDZĘ O FIRMIE

P60: *Czego dowiedział(a) się Pan(i) o naszej firmie ze strony internetowej?*

**Cel:** Sprawdzenie Twojej motywacji do pracy i przygotowania do rozmowy.

**Komentarz:** Wiem, że kiedy odwiedza się po raz pierwszy strony WWW potencjalnych pracodawców, można być przytłoczonym nadmiarem wiadomości. Dlatego przeglądając stronę internetową firmy, do której aplikujesz, wybierz informację, którą zapamiętasz, aby wspomnieć o niej w trakcie rozmowy. Ten mały trik sprawi, że Twój rozmówca gotów jest uwierzyć, iż dokładnie się z nią zapoznałeś. Odwiedź także profil pracodawcy na Facebooku — być może został tam opublikowany jakiś gorący news i będziesz z tym, co się dzieje w firmie, na bieżąco.

**Przykład:** W nawiązaniu do tego, co pisałam w części I, w rozdziale 7., kroku 3., informacje, którym poświęcisz swoją uwagę, mogą dotyczyć: daty powstania firmy, oferowanych

produktów i usług, klientów, siedziby, obecności w różnych krajach, wielkości zatrudnienia, misji, wizji, wartości, być może jakiejś innowacji lub nowości wypuszczonej na rynek albo działalności z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu.

*P61: Jaki produkt naszej firmy lubi Pan(i) najbardziej?*

*P62: Co Pan(i) myśli o naszym nowym produkcie?*

*P63: Co Pan(i) myśli o naszej nowej reklamie?*

*P64: Czy zna Pan(i) kogoś, kto u nas pracuje?*

**Cel:** Sprawdzenie Twojej motywacji do pracy poprzez zweryfikowanie Twojej opinii o firmie.

**Komentarz:** Wyżej wymienione pytania pojawiają się oczywiście w przypadku znanych firm, które są rozpoznawalne na rynku i których produkty bądź reklamy masz szansę spotkać jako klient. Znajomość różnych marek i ich producentów nie jest mocną stroną kandydatów do pracy, jeśli więc idziesz na rozmowę rekrutacyjną do znanej firmy, odśwież swoją wiedzę na temat jej linii produktów lub usług.

Nawet jeśli dana firma nie jest znana z telewizyjnych reklam, to i tak zawsze możesz być zapytany o to, czy znasz jakiegoś pracownika tej firmy. Powody takiego pytania mogą być dwa: po pierwsze, możliwość zrobienia wywiadu na Twój temat; po drugie, firmy, tak jak i ludzie, uwielbiają być chwalone! Daj im więc to, na co czekają.

Jeśli masz dobre doświadczenie z marką jako klient albo jako znajomy zadowolonego pracownika, po prostu opowiedz o tym. Dla pracodawcy jest to sygnał, że przychodzisz nie tylko jako poszukujący pracy, ale także jako zadowolony klient. Jeśli uważasz, że jest to dobra firma, i dlatego chcesz dla niej pracować, uwiarygodnisz swoją motywację. A każda firma lubi myśleć o sobie, że jest ważna i wyjątkowa.

**Przykład:** Chwal, chwal, chwal — cokolwiek, ale chwal.

*P65: Dlaczego chce Pan(i) u nas pracować?*

**Cel:** Sprawdzenie, w jakim stopniu Twoje osobiste cele wpisują się w cele firmy. Oczekiwanie na komplementy wygłoszone pod adresem firmy.

**Komentarz:** Pozornie pytanie to jest pytaniem o Ciebie, ale tak naprawdę jest pytaniem o firmę. Tak jak w tym dowcipie: mężczyzna po długim monologu mówi do swojej partnerki: — „No dobrze, nie mówmy już o mnie, porozmawiajmy o tobie — co o mnie myślisz?”.

Zadając Ci takie pytanie, rekrutujący sprawdza, jak Twoje cele współgrają z celami firmy. Najgorszą odpowiedzią, jakiej można udzielić, jest: „Szukam pracy wszędzie i jest mi właściwie wszystko jedno, gdzie będę pracować”. Możesz mi wierzyć lub nie, ale są kandydaci, którzy tak właśnie odpowiadają na to pytanie! Niewiele lepszą odpowiedzią jest taka, w której skupiasz się wyłącznie na swoich interesach i mówisz głównie o tym, co chcesz od firmy dostać.

**Przykład:** Moim celem jest rozpoczęcie pracy w branży finansowej i Państwa oferta dla młodszego księgowego jest pod tym względem idealna. Uważam, iż gruntowna wiedza zdobyta na studiach i odbyty staż sprawią, że nie stracie Państwo dużo czasu na wdrożenie mnie do pracy, a na pewno zyskacie w mojej osobie wiernego i dobrego pracownika. Moja koleżanka, która pracuje w Państwa firmie, chwali bardzo atmosferę w zespole, więc postanowiłam spróbować dostać się do pracy w firmie mającej tak dobrą reputację na rynku.

*P66: Dlaczego zainteresował(a) się Pan(i) tym stanowiskiem?*

**Cel:** Sprawdzenie Twojej motywacji do pracy na tym stanowisku.

**Komentarz:** Z opisu stanowiska wiesz już, czego oczekuje się od osoby, która zostanie zatrudniona. Mając tę wiedzę, po prostu odnieś się wprost do tych oczekiwań. Zwróć uwagę na ciekawy

zakres obowiązków, markę firmy, podkreśl przydatność swojego dotychczasowego doświadczenia, powiedz, że chcesz podjąć nowe wyzwania i swoją pracą przyczynić się do rozwoju firmy i realizacji jej celów.

**Przykład:** Praca na stanowisku specjalisty ds. obsługi klienta jest dla mnie interesująca, ponieważ lubię kontakt z ludźmi. Niektórzy uważają, że jest to ciężka praca, bo przecież trafiają się różni klienci, ale dla mnie to nie jest męczące. Pracowałam już na podobnym stanowisku w punkcie informacyjnym urzędu i bardzo sobie chwaliłam tę pracę. Odbylam nawet szkolenie z obsługi trudnych klientów — okazało się bardzo pomocne. Marka Państwa firmy daje mi szanse na dalszy rozwój i doskonalenie umiejętności.

## 14.2. PYTANIA O AKTYWNOŚĆ ŻYCIOWĄ

P67: *Czym się Pan(i) zajmuje poza pracą?*

**Cel:** Sprawdzenie Twojego poziomu energii życiowej.

**Komentarz:** Celem pytań dotyczących tego, co robisz po pracy, jest poznanie Cię jako osoby. Dodatkowe zajęcia, na przykład praca w wolontariacie, pokazują, że jesteś aktywnym człowiekiem i lubisz działać. Nawet ujawnienie nieformalnych źródeł dochodu sprawia, że budujesz obraz kandydata zaangażowanego, który ma swoje pasje i zainteresowania, zamiast siedzieć beczynnie w domu.

Jeśli masz jednak dwie etatowe prace lub prowadzisz czasochłonną działalność gospodarczą, przyszły pracodawca może mieć wątpliwości, czy znajdziesz czas na pracę u niego i będziesz w stanie poświęcić się jej w wystarczającym stopniu. Pracownik zmęczony to pracownik niewydajny. Sam oceń, czy Twoje aktywności zarobkowe stawiają pod znakiem zapytania Twoją dyspozycyjność — jeśli tak, to nie poruszaj tego tematu na rozmowie.

**Przykład:** Odkąd skończyłem studia, mam dużo wolnego czasu, udzielam się więc w różnych organizacjach, by nie siedzieć beczynnie w domu. Pracuję jako wolontariusz, udzielając porad prawnych w domu parafialnym przy kościele. Udzielam też korepetycji. Dużo się w ten sposób uczę — nie tylko pogłębiam swoją wiedzę ze studiów, lecz także nawiązuję kontakty i buduję relacje z klientem. Oczywiście są to niezobowiązujące zajęcia, które nie kolidują w żaden sposób z możliwością podjęcia stałego zatrudnienia.

*P68: Co motywuje Pana/Panią do pracy?*

**Cel:** Sprawdzenie, czy jesteś wewnątrzsterowny, czy zewnątrzsterowny, czyli czy potrafisz sam się motywować, czy też czynniki, które Cię motywują, pochodzą z zewnątrz.

**Komentarz:** Zawsze lepiej być typem osoby wewnątrzsterownej. Uzależnianie motywacji do pracy od zewnętrznych źródeł sprawia, że gdy znika czynnik, znika i motywacja.

Ludzie naprawdę lubią to, co robią, nie potrzebują zewnętrznych czynników motywujących — motywują się sami. Do takich czynników można zaliczyć: wyzwania, samodzielność, poczucie wpływu, zadowolenie klienta, realizację celu, dobrą współpracę w zespole, dobre relacje z przełożonym. Pieniądze jako czynnik motywujący powinny znaleźć się w Twojej wypowiedzi na końcu. Wszyscy wiemy, że pracujemy dla pieniędzy, ale mówienie o tym na rozmowie jest niezręczne. Jeśli pieniądze są dla Ciebie tak ważne, że nie potrafisz o nich nie wspomnieć, to przynajmniej powiedz o nich na końcu.

Zwróć uwagę na to, by czynniki motywujące Cię były zgodne z charakterem pracy, o jaką się starasz. Jeśli motywują Cię kreatywne działania, a aplikujesz na stanowisko charakteryzujące się dużą powtarzalnością działań, to tak, jakbyś mówił rekrutującemu, że skoro praca nie jest kreatywna, to nie będziesz zmotywowany. Zanim więc wskażesz czynniki motywujące, postaraj się, aby były powiązane z opisem stanowiska pracy.

**Przykład:** Jestem w tej szczęśliwej sytuacji, że lubię swoją pracę. Do pracy motywuje mnie sama realizacja celów i poczucie dobrze wykonanego zadania. Często zdarza mi się też, że zostaję pochwalony przez klienta, co jest prawdziwą nagrodą za moje starania i dodaje mi skrzydeł. Czerpię satysfakcję z dążenia do celu i mogę z całym przekonaniem powiedzieć, że realizuję się w tym, co robię.

### 14.3. PYTANIA O PLANY NA PRZYSZŁOŚĆ

*P69: Dlaczego chce Pan(i) pracować w tej branży?*

**Cel:** Poznanie Twojej motywacji do pracy w danej branży i do pozostania w niej na dłużej.

**Komentarz:** Jeśli potrafisz, pokaż prawdziwe zainteresowanie branżą. Możesz opowiedzieć historię, jak zrodziło się Twoje zainteresowanie w tym kierunku, może masz jakieś hobby z tym związane. Jeśli nie, nawiąż do swojej ostatniej pracy i powiedz, jak mógłbyś wykorzystać zdobyte tam doświadczenie.

**Przykład:** Branża kosmetyczna to dla kobiety wymarzony teren do pracy. Kontakt z innymi kobietami, możliwość znalezienia wspólnego języka, odwołanie do wspólnych potrzeb — bo przecież zachowanie urody i zdrowia to dla każdej z nas ważny temat — to wszystko daje możliwość spełnienia się w pracy. Moim zdaniem trudno o bardziej wdzięczną do pracy branżę dla kobiety.

*P70: Jakie są Pana/Pani cele krótkoterminowe?*

*P71: Co chce Pan(i) osiągnąć za dwa lata?*

**Cel:** Jest to pytanie o to, na jak długo chcesz się związać z danym stanowiskiem i firmą.

**Komentarz:** Dla wielu pracodawców akceptowalny minimalny czas, na jaki szukają pracownika, wynosi dwa lata. Jest

to czas, po którym najczęściej zwraca się inwestycja poczyniona w nowego pracownika, a składają się na nią nie tylko bezpośrednie koszty szkolenia i wdrożenia do pracy, lecz także koszty akomodacji do nowego środowiska, poznania kultury organizacyjnej i przystosowania do niej, wypracowania sieci nieformalnych kontaktów zawodowych wpływających na skuteczność wykonywanych obowiązków itp. Niech więc Twoje ambicje zawodowe uwzględniają powyższe informacje.

Popatrz na siebie oczami rekrutującego — to zawsze pomaga. Jego celem jest przyjęcie do pracy lojalnego pracownika, który chce doskonalić swoje umiejętności na stanowisku, a nie takiego, który po trzech miesiącach pracy rozgląda się już znudzony za lepszym stanowiskiem w innej firmie.

Oczywiście cele zawodowe powinny współgrać ze stanowiskiem pracy. Zdarza się, że kandydaci opowiadają takie rzeczy, jakby zapomnieli, na jaki proces rekrutacyjny trafili.

Jeśli odpowiadając na to pytanie, mówisz o potrzebie rozwijania swoich umiejętności na stanowisku pracy, bądź przygotowany na kolejne pytanie dotyczące tego, o jakie konkretnie umiejętności Ci chodzi? Zadaję to pytanie, gdy kandydaci deklarują, że chcą się rozwijać. Co to dla Ciebie znaczy? Często zdarza się, że nie znają odpowiedzi. Jeśli chcesz się rozwijać, to musisz wiedzieć, w jakim kierunku. Czy to oznacza dla Ciebie awans, czy dodatkowe szkolenia, czy nabywanie umiejętności obsługi nowych programów i urządzeń? Jeśli chcesz się czegoś nowego nauczyć, to czego? Na czym konkretnie Ci zależy? Poszukaj odpowiedzi na te pytania, by przekonać rekrutującego, że wiesz, o czym mówisz.

**Przykład:** Dwa lata to jest akurat taki okres, by nauczyć się rzetelnie wykonywać swoją pracę, dobrze poznać firmę i współpracowników. Chciałabym w tym czasie rozwijać się na stanowisku pracy, doskonalić umiejętności w zakresie obsługi klienta, poszerzać zakres odpowiedzialności, jeśli będzie taka możliwość. Zależy mi przede wszystkim, by być ekspertem w tym, co robię.

*P72: Jakie są Pana/Pani cele długoterminowe?*

*P73: Co chce Pan(i) osiągnąć za pięć lat?*

**Cel:** Kolejne pytanie sprawdzające, jak bardzo chcesz się związać z tym stanowiskiem i daną firmą.

**Komentarz:** Jeśli trudno jest Ci odpowiedzieć na pytanie o plany zawodowe na najbliższych pięć lat, bo ich nie masz, to je stwórz na potrzeby rozmowy kwalifikacyjnej. Kandydaci bez pomysłu na siebie nie robią dobrego wrażenia, bo sprawiają wrażenie nieprzewidywalnych. Często rezygnują niespodziewanie z pracy na rzecz całkiem innego zajęcia, bo coś nowego pojawiło się na horyzoncie. Jeśli chcesz osiągnąć sukces w procesie rekrutacji, lepiej, żebyś wiedział, co chcesz robić w życiu.

Odpowiadając na to pytanie, odnoś się do celów zawodowych, a nie osobistych. Kandydaci czasami mówią o planach dotyczących założenia rodziny — takie informacje nie mówią wiele o Tobie jako potencjalnym pracowniku i nie powinny być tematem Twojej wypowiedzi.

Jeśli chodzi o karierę, ludzie mają skłonność do zajmowania dwóch przeciwstawnych pozycji. Po jednej stronie są ci, którzy chcą „odbębnić” osiem godzin i wrócić do swojego życia, bo jest ono dla nich bardziej atrakcyjne niż praca. Po drugiej stronie są ci, którzy biorą udział w wyścigu szczurów, by być szybciej na mecie.

Obierz pozycję raczej pośrodku. Planując swoją przyszłość, unikaj operowania tytułami i stanowiskami, bo nie wiesz, jaka jest ścieżka kariery w tej firmie, i jest wielce prawdopodobne, że się w nią nie wpiszesz ze swoimi planami. W nowoczesnych organizacjach są płaskie struktury organizacyjne i jest coraz mniej miejsc na górze. Miejsce awansów pionowych zajmują poziome.

Jeśli przedstawiasz się jako osoba ambitna, marząca o zajęciu pozycji szefa działu, musisz liczyć się z tym, że firma, nie mogąc spełnić tych ambicji, po prostu Cię nie zatrudni. Nigdy nie wiesz,



czy stanowisko takie nie jest jedyne w firmie i czy przypadkiem nie zajmuje go osoba, z którą akurat rozmawiasz.

Odpowiadając na to pytanie, znowu odnieś się do nowych umiejętności, jakie chcesz nabyć, nowych kompetencji, jakie chcesz zdobyć, albo po prostu powiedz, że chcesz być ekspertem w tym, co robisz. Wyraź gotowość do obejmowania wyższych stanowisk, jeśli będą takie możliwości w firmie, a Ty będziesz odpowiednią osobą, ale nie okazuj, że jest to dla Ciebie kwestia kluczowa. Jeśli chodzi o ambicje, prezentuj je na wyważonym poziomie — to się zawsze opłaca.

**Przykład:** W ciągu pięciu lat chciałabym poszerzyć zakres kompetencji. Do tej pory skończyłam studia i chcę kontynuować naukę na studiach podyplomowych, by cały czas pogłębiać swoją wiedzę w dziedzinie podatków. Cieszyłoby mnie, gdybym wraz ze wzrostem umiejętności mogła poszerzać zakres odpowiedzialności na stanowisku pracy. Jeśli pojawi się szansa na awans pionowy w firmie, chętnie z niej skorzystam, ale nie jest to moim priorytetem.



## ROZDZIAŁ 15.

# Pytania o dopasowanie do organizacji, czyli o to, kim jesteś

### 15.1. PYTANIA O DĄŻENIA

*P74: Jak według Pana/Pani powinna wyglądać relacja z przełożonym?*

*P75: Proszę opisać wizerunek idealnego szefa.*

*P76: Proszę podać ze swojego doświadczenia przykład bardzo dobrej relacji z przełożonym.*

*P77: Gdybyśmy Pana/Panią zatrudnili, jak wyobraża sobie Pan(i) swoje relacje z przełożonym?*

**Cel:** Poznanie preferowanego przez Ciebie stylu zarządzania i sprawdzenie, czy wpisuje się on w klimat organizacji.

**Komentarz:** Panuje powszechne przekonanie, że pracownicy przychodzą pracować do firmy, a odchodzą od swoich przełożonych. Nawet jeśli nie jest to zawsze prawdą, międzynarodowe firmy przywiązują ogromną wagę do relacji przełożony — pracownik. W wielu korporacjach przeprowadzane są ankiety satysfakcji z pracy czy badania zaangażowania pracowników, w których duża część poświęcona jest relacji z bezpośrednim przełożonym.

W nowoczesnych firmach kładzie się nacisk na partnerskie układy z przełożonym, oparte na wzajemnym zaufaniu, ale pozbawione nepotyzmu czy kolesiostwa.

Odpowiadając na to pytanie, unikaj podawania cech charakteru, które u osób kierującymi ludźmi są niemile widziane, takich jak pozwalanie na wszystko i niewtrącanie się do pracy swoich podwładnych. Dobry szef zawsze interesuje się swoimi pracownikami. Jeśli Twoim marzeniem jest, aby go oglądać jak najrzadziej, nie obnoś się z tym — nie świadczy to o Tobie dobrze. Rekrutujący może wysnuć wniosek, że lubisz się w pracy obijać albo masz problemy ze zwierzchnikami czy krytyką swojej pracy.

By odpowiedzieć na to pytanie, stwórz w myślach obraz idealnej relacji z przełożonym. Jeśli nie miałeś jeszcze takiego szefa, to być może ktoś z Twoich znajomych czy bliskich miał to szczęście i może Ci o tym opowiedzieć.

**Przykład:** Najważniejsze w relacji z przełożonym są dla mnie uczciwość i szczerłość w kontaktach. Chcę mieć zaufanie do mojego przełożonego i chcę wierzyć, że jeśli coś zrobię nie tak, to mi o tym powie wystarczająco wcześnie, abym miał szansę się poprawić. Chciałbym mieć szefa otwartego, wspierającego, umiającego docenić moją pracę, ale i wymagającego. Gdy szef stawia wysoko poprzeczkę, pomaga mi się rozwijać i poprawiać wyniki swojej pracy.

*P78: Proszę opisać idealnego współpracownika.*

*P79: Proszę podać ze swojego doświadczenia przykład bardzo dobrej relacji ze współpracownikiem.*

*P80: Gdybyśmy Pana/Panią zatrudnili, jak wyobraża sobie Pan(i) relacje ze współpracownikami?*

**Cel:** Poznanie Twoich standardów pracy i wartości wyznawanych w miejscu pracy.

**Komentarz:** Tak naprawdę, odpowiadając na to pytanie, mówisz o sobie i budujesz swój wizerunek jako pracownika.

Pytający zakłada, że cenisz takich współpracowników, jaki sam jesteś (lub jaki chciałbyś być).

**Przykład:** W pracy najbardziej cenię sobie współpracę i szczerść w kontaktach międzyludzkich. Chciałbym, aby mój współpracownik dotrzymywał słowa i aby można było na nim polegać. Jeśli popełni błąd, chciałbym, aby potrafił się do niego przyznać i go naprawić, by czuł się współodpowiedzialny nie tylko za sukcesy zespołu, lecz także za porażki. Cenię sobie konstruktywną krytykę i nie boję się różnicy poglądów, jeśli przynosi korzyści w postaci wybrania lepszego rozwiązania, nawet jeżeli nie będzie to moje rozwiązanie. Wolę współpracować, niż rywalizować — bo wszyscy działamy na rzecz osiągnięcia wspólnego celu, jakim jest sukces firmy.

*P81: Proszę opisać idealnego pracownika.*

*P82: Proszę na podstawie swojego doświadczenia zawodowego opowiedzieć, jakim Pan(i) jest pracownikiem.*

*P83: Gdybyśmy Pana/Panią zatrudnili, jakim był(a)by Pan(i) pracownikiem?*

**Cel:** Tak jak w poprzednich pytaniach, chodzi o odkrycie Twoich standardów pracy i sprawdzenie, czy wpisują się one w kulturę organizacyjną firmy.

**Komentarz:** To, że masz w głowie jakiś obraz idealnego pracownika, nie znaczy oczywiście, że nim jesteś. Dla rekrutującego ważne jest, czy masz świadomość tego, czego oczekuje się w firmie od pracowników oprócz wykonywania obowiązków, bo nie tylko o to chodzi. W każdej firmie ceni się zaangażowanie i lojalność, więc wykorzystaj te informacje, by wyjść poza niezbędne minimum. Jeśli przez chwilę pomyślisz, czym różni się pracownik przeciętny od świetnego, od razu poczujesz rozbieżność i będziesz umiał zaprezentować się jako osoba, którą każdy chciałby mieć w swojej firmie.

**Przykład:** Bardzo dobry pracownik na pewno różni się od przeciętnego poziomem zaangażowania w wykonywanie swoich obowiązków. Wychodzi poza ramy swojego stanowiska i potrafi zobaczyć sens swojej pracy w szerszym kontekście. Wie, że jego praca jest częścią większej całości i swoim działaniem przyczynia się do realizacji celu firmy. Chętnie uczy się nowych rzeczy, jest otwarty na zmiany i usprawnienia. Dąży do poszerzania zakresu swojej odpowiedzialności, tak by móc wykazać się na swoim stanowisku pracy większą samodzielnością. Współpracuje z innymi i dzieli się swoją wiedzą. I ja takim pracownikiem jestem.

*P84: Jaka jest Pana/Pani wymarzona praca?*

*P85: Jaka jest Pana/Pani wymarzona kariera?*

**Cel:** Sprawdzenie, czy Twoja wymarzona praca jest zgodna ze stanowiskiem, o jakie się starasz, i ze ścieżką kariery wyznaczoną dla tego stanowiska w danej firmie.

**Komentarz:** Nie musisz chyba przypominać, że Twoja wymarzona praca powinna być zgodna z profilem stanowiska, o jakie się ubiegasz. Nawet jeśli tak nie jest, to na potrzeby rozmowy kwalifikacyjnej możesz uznać, że tak jest. Unikaj etykietek w postaci nazw stanowisk, bo jeśli aplikujesz na stanowisko referenta w dziale księgowości, to rozmówca może Ci nie uwierzyć, że to wszystko, o czym marzysz — musisz więc wyjść poza ramy tego najniższego stanowiska.

Unikaj jednak podawania konkretnych dat i stanowisk. Nie znając struktury organizacyjnej firmy i możliwości rozwoju, tak naprawdę nie wiesz, co powiedzieć, żeby dobrze wypaść. Dlatego bezpiecznie jest odnieść się w tym pytaniu do osobistych cech i zdolności, które masz, a które możesz wykorzystać w tej pracy. Nawiąż do swojego doświadczenia zawodowego i pokaż rekrutującemu, jak możesz je wykorzystać na tym stanowisku.

Powiąz to jeszcze z branżą firmy, do której aplikujesz, jej misją i wartościami, a będziesz mieć sukces w kieszeni.

**Przykład:** Zawsze lubiłam kontakt z ludźmi, dlatego praca w dziale obsługi klienta bardzo mi odpowiada. Uważam, że mam potrzebne w tym zawodzie cechy osobowości — umiejętność nawiązywania kontaktów, cierpliwość, szacunek do ludzi, potrafię też ich uważnie słuchać, jestem uprzejma, miła i zawsze uśmiechnięta. Moje umiejętności były wielokrotnie wystawiane na próbę w trudnych sytuacjach zawodowych i nigdy mnie nie zawiodły. Wiem, że misją Państwa firmy jest bycie numerem jeden w swojej branży w zakresie obsługi klienta. Ja też do tego dążę i dlatego stanowisko to w pełni spełnia moje wyobrażenia o idealnej pracy.

P86: *Jakie ma Pan(i) hobby?*

**Cel:** Poznanie Twojego prawdziwego „ja” i tego, co stymuluje Cię do działania.

**Komentarz:** To z pozoru banalne pytanie jest bardzo podchwytliwe. Zapewne nieraz zastanawiałeś się, po co rekrutujący zadają takie pytanie, skoro nie jest związane z pracą?

Wyobraź sobie, że chcesz zatrudnić kogoś do wprowadzania danych do komputera. Kandydat przez pół godziny przekonuje Cię, że uwielbia wymagającą dokładności, monotonną pracę z dala od ludzi, lubi mieć święty spokój i ceni sobie bezpieczeństwo, wręcz nudę. Prawie mu uwierzyłeś, aż tu nagle na pytanie o hobby odpowiada, że działa w prywatnym teatrze — występuje na scenie, organizuje występy, szuka sponsorów. Co pomyślałbyś sobie o nim w tym momencie?

Tak jak pisałam w rozdziale 4., mamy pewne kulturowe wyobrażenia o cechach charakteru, które powinni mieć ludzie zajmujący określone stanowiska. Chcemy wierzyć, że wykonują swoją pracę zgodnie z naturalnymi predyspozycjami i nie odpowiada nam, kiedy słyszymy, że po pracy stają się zupełnie kimś innym. Po skrupulatnym księgowym raczej nie spodziewamy się, że

będzie jeździł na quadzie po lesie goniony przez policję. Nie twierdę, że nie ma takich księgowych, ale rozpatruję ten przypadek pod kątem spójności. Nie ulega wątpliwości, że im bardziej jesteś spójny, tym większą masz szansę na pracę.

Unikaj więc rozmów o hobby będących w konflikcie z charakterem pracy, o jaką się starasz. A także prezentowania zainteresowań, które wzbudzają sensację, zwłaszcza jeśli nie jesteś w ich temacie do końca ekspertem. Co prawda niektórzy uważają, że jest to dobry sposób na zainteresowanie kogoś swoją osobą, ale ja jestem innego zdania. Może się zdarzyć, że trafisz na rozmowie na prawdziwego pasjonata dziejów Majów i możesz być w kropce, gdy będzie chciał wymienić z Tobą poglądy na ten temat. Ewentualna demaskacja Twojej niewiedzy położy się cieniem na porozumienie, jakie zbudowałeś do tej pory podczas całej rozmowy.

**Przykład:** Czytam, chodzę na spacer, gotuję, oglądam TV (kandydatka na stanowisko księgowej).

**Przykład:** Wspinam się po skałkach, spotykam z przyjaciółmi i strzelam na strzelnicy. Lubię aktywnie spędzać czas, poznawać nowych ludzi i pokonywać swoje ograniczenia (kandydatka na stanowisko handlowca).

*P87: Gdyby miał(a) Pan(i) nieograniczone zasoby czasu i pieniędzy, to co by Pan(i) robił(a)?*

**Cel:** Odkrycie źródła Twojej prawdziwej motywacji.

**Komentarz:** Jest to pytanie podchwytliwe. Po pierwsze, pojawia się od razu pokusa, by fantazjować na prywatne tematy, mówić o podróżach, domku na plaży i nowym samochodzie (każdy tego chce). Po drugie, fantazja może Cię zaprowadzić na manowce i zbudowany z mozołem wizerunek legnie w gruzach. Właśnie wtedy mogą pojawić się sprzeczności pomiędzy wyobrażeniem, jakie starasz się zbudować na swój temat, a Twoimi ukrytymi marzeniami.



Aby uniknąć tego rozdzwiewku, skup się na pracy. Powiedz o jakimś od dawna wyczekiwanym kursie, który chciałbyś zrobić, projekcie, który chciałbyś prowadzić, marzeniu zawodowym. To zawsze przedstawi Cię w dobrym świetle.

**Przykład:** Gdybym miała nieograniczone możliwości czasowe i finansowe, chciałabym prowadzić i sponsorować warsztaty dla rodziców. Sama musiałam kiedyś pokonać wiele problemów związanych z rodzicielstwem i czułabym się spełniona, gdybym mogła podzielić się swoim doświadczeniem z innymi młodymi rodzicami, którzy potrzebują pomocy i wsparcia tak, jak ja wtedy go potrzebowала.

## 15.2. PYTANIA O SAMOOCENĘ

*P88: Jaka była najtrudniejsza decyzja w Pana/Pani życiu?*

**Cel:** Pytanie to sprawdza Twoje priorytety życiowe, wartości i obawy.

**Komentarz:** Znowu może Cię kusić, by podać jakiś fakt z życia prywatnego, ale odradzam Ci to. Jest wiele sytuacji zawodowych, w których podejmujemy trudne decyzje, i warto odnieść się właśnie do nich. Przełomowe momenty w życiu, takie jak podjęcie pierwszej pracy, zmiana pracy, wybór studiów, to zawsze bezpieczne tematy i nie odkrywają za bardzo Twoich słabych punktów. Rekrutujący może zapytać Cię od razu o uzasadnienie, więc pomyśl także o tym.

Przeczytaj uważnie poniższy przykład. Kandydatka, ujawniając swoje dylematy decyzyjne, tak naprawdę przedstawiła się w dobrym świetle i zaprezentowała jako osoba odpowiedzialna, nieulegająca modom, niezależna.

**Przykład:** Najtrudniejsza dla mnie była decyzja o pozostaniu w kraju po studiach. Wszyscy moi znajomi wyjechali do Anglii, wykonując tam różne dorywcze prace po to, by zarobić na mieszkanie w Polsce. Też chciałam wyjechać, bo perspektywa

przywiezienia do Polski pieniędzy była kusząca. Po namyśle postanowiłam zostać i zacząć budować swoje życie zawodowe w kraju. Szkoda by mi było tych paru lat tak naprawdę straconych zawodowo. Mam nadzieję, że decyzja o wczesnym starcie zaprocentuje w przyszłości i nie będę tego żałować.

P89: *Jaka była najgłupsza rzecz, którą Pan(i) w życiu zrobił(a)?*

**Cel:** Poznanie kalibru Twoich błędów i tego, czy czegoś się z nich nauczyłeś.

**Komentarz:** Zwykle rekomenduję, by w swoich odpowiedziach odnosić się do środowiska pracy, ale nie w tym pytaniu. Tym razem zalecam poszukanie przykładu w życiu prywatnym — jakiejś drobnej, śmiesznej sytuacji, która wywołała niegroźne konsekwencje, a Ty wyciągnąłeś z niej wnioski na przyszłość.

**Przykład:** Najgłupszą rzeczą, jaką zrobiłam, był wyjazd na długi majowy weekend bez dokonania wcześniejszej rezerwacji, w ciemno. Miałam nadzieję, że znajdziemy jakąś fajną kwaterę, ale się nie udało. Szukaliśmy noclegu przez pięć godzin i w końcu musieliśmy zatrzymać się z całą rodziną w schronisku młodzieżowym. Przyznaję, że była to najbardziej nierozważna rzecz, jaką zrobiłam. Na pewno już tego nie powtórzę.

P90: *Czy kiedykolwiek złamałby/złamałaby Pan(i) procedurę firmy?*

**Cel:** Sprawdzenie Twojej samooceny, a także prawdomówności.

**Komentarz:** Uwaga — odpowiedź: „Nigdy” nie brzmi przekonująco! Kto ma doświadczenie biznesowe, wie, że procedury łamane są często, i to nawet bez ważnych powodów, nierzadko z lenistwa. Nie znaczy to oczywiście, że masz tak robić, ale rekrutującemu trudno będzie uwierzyć bezkrytycznie w Twoje zapewnienia, że nigdy, pod żadnym pozorem tego nie zrobisz. Warto więc znaleźć dobrze brzmiący powód, dla którego dopuszczasz naruszenie procedury. Może nim być na przykład ratowanie czyjegoś zdrowia lub życia.

**Przykład:** Oczywiście procedury tworzone są po to, by ich przestrzegać. Są jednak sytuacje, w których działa tak zwana siła wyższa, i zdrowy rozsądek nakazuje, by je złamać. Trudno mi odnieść się w tej chwili do konkretnej procedury w Państwa firmie, bo jej nie znam, ale zapewne w sytuacji zagrożenia czyjegoś zdrowia czy życia zdecydowałbym się naruszyć jakieś wewnętrzne normy, jeśli sytuacja by tego ode mnie wymagała.

*P91: Co powiedzieliby o Panu/Pani dotychczasowi współpracownicy?*

*P92: Gdybyśmy zdecydowali się Pana/Panią zatrudnić, co po roku pracy powiedzieliby o Panu/Pani współpracownicy?*

**Cel:** Poznanie Twoich wartości w pracy i Twojej samooceny jako pracownika.

**Komentarz:** Pytanie to jest projekcją Twoich myśli o sobie na innych. Jest to tak naprawdę pytanie o to, co Ty sam myślisz o sobie jako o pracowniku, bo tego, co inni o Tobie myślą, zapewne nie wiesz. Często kandydaci tak właśnie mówią: „Nie wiem, co inni o mnie myślą, należałoby ich o to zapytać”. Wtedy zachęcam ich, by pofantazjowali na ten temat, czyli wyobrazili sobie, co inni powiedzieliby o nich.

Potraktuj tę kwestię jak pytanie o to, co Ty sam mógłbyś o sobie powiedzieć dobrego. Skup się na cechach zawodowych. Najczęstszym błędem kandydatów jest mówienie: „Powiedzieliby, że jestem fajna” albo że „Mam szalone pomysły”. Takie odpowiedzi niczego nie wnoszą. Bo co to znaczy „fajna”? Natomiast „bycie szalonym” (czytaj: nieprzewidywalnym) sympatii u pracodawcy nie wzbudza. Tak można opowiedzieć o sobie komuś na czacie, ale nie na rozmowie kwalifikacyjnej. Dlaczego? Bo taka odpowiedź nie sprzyja otrzymaniu pracy. Warto natomiast wymienić cechy, które opisują Cię jako wartościowego pracownika.

**Przykład:** Moi koledzy z pracy powiedzieliby o mnie, że jestem odpowiedzialna, obowiązkowa i zawsze można na mnie liczyć. Że

jestem lojalna i mają do mnie zaufanie. I że nigdy nie zostawię nikogo bez pomocy.

*P93: Co powiedziałby o Panu/Pani dotychczasowy szef?*

*P94: Gdybyśmy zdecydowali się Pana/Panią zatrudnić, co po roku pracy powiedziałby o Panu/Pani szef?*

**Cel:** To pytanie, podobnie jak poprzednie, dotyczy Twojej samooceny jako pracownika.

**Komentarz:** Wykorzystaj to pytanie, by pochwalić się opiniami na Twój temat wygłaszanymi przez innych ludzi, powołując się przy tym na fakty. Możesz przywołać feedback na temat swojej pracy, który dostałeś od przełożonego przy okazji oceny rocznej albo od zadowolonego klienta. Możesz także odnieść się do osobistych zdolności i umiejętności, tak jak w pytaniach poprzedzających.

**Przykład:** Myślę, że mój szef powiedziałby o mnie to, co powiedział mi podczas oceny rocznej. Wskazał wtedy moje mocne strony, jakimi bez wątpienia są: profesjonalne podejście do klienta, zaangażowanie w pracę, zaufanie, jakie wzbudzam u innych, i umiejętność pracy zespołowej. Przekroczyłam cele jakościowe i ilościowe postawione przede mną na początku roku i otrzymałam za cały rok pracy ogólną ocenę „powyżej wymagań”. Uważam, że szef docenił moje zaangażowanie, otwartość w kontaktach i uczciwość, dlatego zostałam wysoko oceniona.

*P95: Dlaczego mamy Pana/Panią zatrudnić?*

*P96: W czym jest Pan(i) najlepszy/najlepsza?*

**Cel:** Poznanie źródła Twojej przewagi nad innymi kandydatami.

**Komentarz:** Jeśli Ty nie znasz korzyści, jakie odniesie firma, zatrudniając Ciebie, to kto ma je znać? Myśl kategoriami pracodawcy — zatrudnia Cię po to, by móc realizować swoje cele lub rozwiązać jakiś problem. Pomóż mu więc podjąć decyzję o zatrudnieniu właśnie Ciebie!

Można powiedzieć, że pracodawcy szukają pracowników mających **3C**, czyli *capability* (zdolność), *commitment* (zaangażowanie), *company fit* (dopasowanie do firmy). Jeśli to właśnie zaoferujesz pracodawcy, masz duże szanse na otrzymanie pracy.

O tym, jaki jest cel stanowiska, o które się starasz, dowiedz się z oferty pracy. Zrób bilans swoich mocnych stron i dokonań, wybierz do nich po dwa przykłady i przedstaw je w kontekście oczekiwań stanowiska pracy, o które się ubiegasz (piszę o tym w części I, w rozdziale 7. poświęconym w całości przygotowaniu się do rozmowy).

W zamieszczonych w ofercie pracy oczekiwaniach co do kandydatów zawsze można wyczytać między wierszami (lub wprost), czego firma potrzebuje. Pokaż, że to masz. Może posiadasz jakieś unikalne umiejętności (na przykład znajomość rzadkiego języka) lub Twoim atutem jest doświadczenie z poprzedniej pracy, które możesz bezpośrednio wykorzystać? A może potrafisz wprost wskazać korzyści, jakie odniósł poprzedni pracodawca z zatrudnienia właśnie Ciebie?

Na jakiegokolwiek rozwiązanie się zdecydujesz, pamiętaj, by sprawiać wrażenie obiektywnego, a nie aroganckiego. Unikniesz tej pułapki, podając fakty i chwając się słowami innych ludzi. Możesz także zastosować w tym pytaniu technikę elevator speech, o której piszę w części II, w rozdziale 12., w komentarzu do pytania 6.

**Przykład:** Wiem, że każde stanowisko w firmie służy realizacji celu i zadań, jakie ta ma przed sobą. Celem stanowiska, na które aplikuję, jest świadczenie obsługi klienta na najwyższym poziomie. Nie tylko jestem osobą mającą już w tym spore doświadczenie, lecz także posiadam cechy, które sprawiają, iż klienci mnie lubią i chętnie do mnie wracają. W firmie, w której obecnie pracuję, zatrudnienie mnie przyniosło mojemu pracodawcy 20% wzrost obrotów za ubiegły rok. Oczywiście nie twierdzę, że tylko moja praca przyczyniła się do wzrostu obrotów salonu, ale na pewno miała w tym niemały udział. Moje

portfolio klientów powiększyło się w tym czasie o 30%. Dlatego uważam, że zatrudnienie mnie przyniesie Państwu równie duże korzyści.

*P97: Jakie są Pana/Pani mocne strony?*

**Cel:** Poznanie Twoich zasobów.

**Komentarz:** Skup się na pracy i podaj dwie, trzy sytuacje, w których doszły do głosu Twoje najlepsze cechy. Możesz powiedzieć, co zrobiłeś, by rozwinąć swoje zdolności, oraz jak inni dostrzegli i docenili w Tobie te atuty. Jeśli zmieniasz zawód czy branżę, podaj przykład, który będzie rodzajem pomostu pomiędzy tym, co robiłeś wczoraj, a tym, co chcesz robić dziś. To ułatwi Twojemu rozmówcy dostrzeżenie, że masz możliwości i doświadczenie, które możesz wykorzystać na zupełnie nowym stanowisku.

**Przykład:** Jestem osobą bardzo dociekliwą, analityczną, z doskonałą pamięcią wzrokową. Wielokrotnie moja praca oszczędziła firmie niepotrzebnych wydatków, gdy wyłapywałam podwójnie wystawione faktury czy złe księgowania. Nawet wczoraj firma szkoleniowa pomyłkowo zafakturowała nas drugi raz za to samo szkolenie i wpisując fakturę do książki podawczej, wychwyciłam ten błąd. U audytora takie cechy charakteru są istotne i uważam, że można je dobrze spożytkować na tym stanowisku.

*P98: Jakie są Pana/Pani słabe strony?*

**Cel:** Sprawdzenie, czy jesteś ich świadomy i jaki mają wpływ na Twoją pracę.

**Komentarz:** Nie unikaj odpowiedzi na to pytanie ani nie mów, że nie masz żadnych, bo nikt w to nie uwierzy. Długie zastanawianie się też nie przysporzy Ci zasług, bo jeśli nie znasz swoich słabości, to nie pracujesz nad nimi.

Znajdź je więc zawczasu na potrzeby rozmowy rekrutacyjnej, ale proszę — niech to nie będzie pracoholizm ani perfekcjonizm. Możesz nazwać tę cechę inaczej — na przykład powiedzieć, że

jesteś bardzo wymagający wobec innych, ale też wobec siebie, co sprawia, że czasem doznajesz w pracy zawodu, iż inni nie pracują według tak samo wysokich standardów. Albo że tak bardzo angażujesz się w swoją pracę, iż bierzesz na siebie więcej, niż możesz zrobić w normalnym czasie pracy, ale pozytywną tego stroną jest to, że nauczyłeś się prosić o pomoc współpracowników.

Pamiętaj jednak, żeby nie popaść w drugą skrajność: rozmowa rekrutacyjna to nie spowiedź. Nikt nie każe Ci pogrążyć się na własne życzenie i strzelać sobie w kolano.

Aby dobrze wypaść w tym pytaniu, wybierz cechę mało znaczącą lub wadę, nad którą pracujesz czy którą już nawet pokonałeś. Uwiarygodni Cię to w oczach rozmówcy i, co więcej, pokażesz, że potrafisz uczyć się na błędach. Może to być na przykład problem komunikacji z innymi — nie umiałeś słuchać albo innym wydawało się, że ich nie słuchasz. Dostałeś taki feedback od współpracowników, poszedłeś na szkolenie, zrozumiałeś, jakie błędy popełniasz, nauczyłeś się technik aktywnego słuchania (jeśli chcesz wykorzystać ten przykład, sprawdź jak się nazywają) i teraz Twoja sytuacja w firmie diametralnie się zmieniła. Otrzymałeś pozytywny feedback od kolegów i szefa, że zupełnie inaczej się z Tobą współpracuje.

Pamiętaj, by wszystko, co powiesz, poprzeć przykładem, inaczej będzie brzmiało nieszczerze.

**Przykład:** Kiedy w wyniku rekrutacji wewnętrznej zostałem kierownikiem projektu, miałem problem z delegowaniem zadań. Wydawało mi się, że jako osoba odpowiedzialna za wszystko muszę wszystko robić sam, gdyż tylko wtedy mam pewność, że praca zostanie dobrze wykonana. Nie tylko nie miałem zaufania do ludzi, lecz także nie wiedziałem, jak skutecznie delegować zadania. Byłem zavalony pracą. Wtedy mój przełożony poprosił mnie na rozmowę i poruszył otwarcie ten problem. Poszedłem na szkolenie, gdzie dowiedziałem się, jak umiejętnie zlecać zadania innym. Każdego dnia uczę się zaufania do moich

współpracowników i poczyniłem w tym znaczne postępy. Realnym dowodem na to jest mniejsza liczba nadgodzin spędzanych w pracy — właściwie bez problemu wyrabiam się teraz ze swoją pracą w osiem godzin. Zyskało na tym moje życie rodzinne i czuję z tego powodu ogromną ulgę.



## ROZDZIAŁ 16.

# Pytanie o oczekiwania finansowe

*P99: Jakie są Pana/Pani oczekiwania finansowe?*

**Cel:** Sprawdzenie, czy Twoje oczekiwania finansowe mieszczą się w budżecie przewidzianym dla tego stanowiska.

**Komentarz:** To pytanie spędza sen z powiek wielu kandydatom. Może dziwisz się, dlaczego pracodawcy nie ujawniają swoich widełek, tylko czekają na oferty aplikujących o pracę? Z trzech powodów, które wyjaśniam poniżej.

Po pierwsze, wynagrodzenia są źródłem przewagi konkurencyjnej firm i ujawnianie ich nie sprzyja zyskaniu tej przewagi. Mam koleżanki po fachu w innych firmach z mojej branży i nie przyszłoby mi do głowy zapytanie ich „ile płaciecie”, nawet jeśli znam je długo i dobrze. Możemy bardzo się lubić, ale konkurujemy o pracowników. Life is brutal ☺.

Po drugie, praca dla pieniędzy to jak małżeństwo dla pieniędzy. Oczywiście wielu czytelników oburzy się na mnie w tym miejscu, bo tak jak w przypadku małżeństwa chodzi tu o konflikt wartości, który sam w sobie jest nierozwiązywalny. Dla jednej osoby nadrzędną kwestią są pieniądze, a dla innej charakter samej pracy i kultura organizacyjna firmy, w której będzie

pracować. Niektórzy wolą pracować tam, gdzie więcej im zapłacą, nawet jeśli praca nie będzie dawać im satysfakcji. Z drugiej strony żadna firma nie chce być wybierana jako pracodawca tylko ze względu na wynagrodzenie, jakie oferuje. To tak jak powiedzieć: jestem z Tobą tylko dla pieniędzy. I chociaż pracownicy w Polsce nie zostawiają suchej nitki na pracodawcach, którzy — z niewiadomych dla nich powodów — nie publikują swojej listy płac w Internecie, moim zdaniem długo jeszcze w Polsce nie będzie tego standardu. Pojawiają się od czasu do czasu firmy (zwłaszcza na konkurencyjnym rynku IT), które publikują ofertę płacową w ogłoszeniu o pracę, by się wyróżnić na tle innych, ale — według mnie — jest to przejaw desperacji. Szkoda, że nie widzą innych możliwości przyciągnięcia kandydatów do pracy niż pieniądze. Często zresztą takie firmy oferują wysokie wynagrodzenie i nic poza tym. Kandydaci aplikują skuszeni płacą, a potem są zaskoczeni, że firma nie oferuje w pakiecie innych benefitów, takich jak bonus za wyniki, opieka medyczna, ubezpieczenie na życie czy szkolenia podnoszące kwalifikacje (co w innych firmach uchodzi już za standard). Budżet płac nie jest bez dna i aby wyjść na swoje, kroją tort, jakim jest fundusz płac, w inny sposób (a nie „płacą o połowę więcej”, jak wydaje się na pierwszy rzut oka).

Po trzecie wreszcie, jeśli rekruter ma informację, że kandydat chce zarabiać 5000 złotych, a na danym stanowisku w tej firmie może zarobić tylko 3000 złotych, to tym samym wie, że nawet jeśli zaakceptuje tę kwotę, to będzie rozglądać się za pracą, która spełni jego oczekiwania finansowe. Nie zadając tego pytania, nie będzie o tym wiedział.

Wiem, że kandydaci niechętnie ujawniają swoje stawki. Z jednej strony twierdzą, że trzeba się cenić, a z drugiej targa nimi obawa, aby się nie przecenić.

Rzadko kiedy pytanie o oczekiwania finansowe determinuje stawkę wynagrodzenia. Gdyby tak było, ci, którzy oczekują 5000 złotych, dostaliby 5000 złotych, a ci, którzy chcą 1500 złotych,

dostaliby 1500 złotych. Każda duża firma ma regulamin wynagradzania, który określa przedział kwotowy oferowanego wynagrodzenia na danym stanowisku.

Pytanie o to, ile chcesz zarabiać, jest pytaniem o kwotę, jaka zmotywuje Cię, żebyś wstał rano z łóżka czy naraził się na stres związany ze zmianą pracy. Pytanie o oczekiwania finansowe jest także pytaniem o Twoją motywację do pracy — jak bardzo zależy Ci na tym, by podjąć pracę w tej właśnie firmie? Jeśli w porównaniu z innymi kandydatami Twoja stawka jest wyższa o 50% lub więcej, to znak, że nie zależy Ci na tej pracy tak jak pozostałym.

Nie unikaj odpowiedzi na to pytanie — krygowanie się nie wygląda profesjonalnie. Aplikując na jakieś stanowisko, powinieneś znać zarówno jego wartość na rynku pracy, jak i swoją. To, ile możesz oczekiwać na danym stanowisku, sprawdzisz łatwo w portalach *zarobki.pracuj.pl* czy *wynagrodzenia.pl*. Weź niewielką poprawkę na to, że uczestnicy anonimowych ankiet z reguły zawyżają swoje wynagrodzenia i kwoty te różnią się od kwot podawanych przez pracodawców w raportach wynagrodzeń (te ostatnie są bardziej wiarygodnym źródłem, gdyż opracowuje się je według ustandaryzowanej metodologii).

Gdy wyceniasz swoje miejsce w widełkach określonych przez rynek, bierz pod uwagę nie tylko pensję, ale i to, co dostaniesz oprócz niej. Jest to wartość dodana do Twojego wynagrodzenia — nie zapominaj o niej. Co może być Twoją wartością dodaną? Najbardziej oczywiste przykłady to: kursy językowe czy inne szkolenia, korzystanie z dofinansowania ZFŚS do „wczasów pod gruszą”, prywatna opieka medyczna, dofinansowanie studiów. Twoją wartością dodaną do pensji jest także czas dojazdu (może stanowić też wartość ujemną, jeśli miałby być długi i kosztowny), przejście do lepiej płatnej i bardziej prestiżowej branży, marka pracodawcy, nazwa stanowiska, rozszerzenie odpowiedzialności. To wszystko składa się na Twoje zyski z nowej pracy, a nie tylko wynagrodzenie.

Czasem pracodawcy, chcąc określić odpowiedni według nich poziom Twojej „podwyżki”, pytają, ile zarabiasz obecnie. Jeśli nie masz się czym pochwalić, a chcesz w nowym miejscu pracy zwiększyć swoje wynagrodzenie o 50% czy nawet 100%, nie musisz tego ujawniać. Możesz powiedzieć, że podpisałeś u obecnego pracodawcy klauzulę o poufności wynagrodzenia i jesteś wobec niego lojalny. Na pewno Twój rozmówca nie chciałby, aby jego pracownik ujawniał tajemnicę wynagrodzeń jego firmy, więc nie tylko to zrozumie, lecz także doceni.

Podając swoje oczekiwania finansowe, bądź elastyczny w ich negocjowaniu. W biznesie zawsze negocjuje się ceny i jest to naturalne zjawisko. Jeśli nie chcesz zejść poniżej pewnej kwoty, to podając stawkę wyjściową dodaj do niej 10%, żebyś podczas negocjacji miał z czego opuszczać.

## ROZDZIAŁ 17.

# Twoje pytania do pracodawcy

**Cel:** Pozyskanie szczegółowych informacji o firmie, które pozwolą Ci podjąć decyzję, czy chcesz w niej pracować. Także wykazanie zainteresowania stanowiskiem i pracą w danej firmie.

**Komentarz:** Im lepsze pytania zadasz, tym lepiej zostaniesz zapamiętany. Pomyśl, jak się zachowujesz, gdy chcesz zarezerwować wycieczkę na swój wymarzony urlop. Na pewno szczerze interesujesz się wyjazdem i zadajesz wiele pytań, które mają pomóc Ci wyobrazić sobie, jak będzie wyglądał Twój pobyt.

Kandydaci, którzy nie mają pytań, nie wyglądają na zainteresowanych ofertą. Ci z kolei, którzy zadają ich zbyt wiele, sprawiają wrażenie zachowawczych lub „szczegółarzy”, więc to też im nie pomaga.

Jakich pytań lepiej **nie zadawać**, jeśli chce się dostać pracę? Oto kilka przykładów:

- *Na którym piętrze będzie moje biuro?*
- *Czy pracownicy dostają karnet na fitness?*
- *Na jakie wynagrodzenie mogę u Państwa liczyć?*
- *Jakie mam szanse po tej rozmowie na zatrudnienie?*

- *W jakiej dzielnicy będę mieć wynajęte mieszkanie podczas delegacji?*

Te i podobne pytania pokazują niewłaściwą motywację do pracy. Czy podejmujesz decyzję o przyjeździe do firmy na podstawie tego, czy dostaniesz karnet na fitness, w którym pokoju będziesz siedzieć albo na jakiej ulicy firma wynajmie Ci mieszkanie? Powinny interesować Cię całkiem inne rzeczy, na przykład:

- *Jakie są główne obowiązki na tym stanowisku?*
- *Jakie są cele krótkoterminowe/długoterminowe tego stanowiska?*
- *Czy firma ma opracowany system szkoleń wprowadzających do pracy na tym stanowisku?*
- *Do kogo będę raportować?*
- *W jaki sposób będę rozliczany z osiągania celów? Jak często?*
- *W jak dużym zespole będę pracować?*
- *Czy firma ma procedurę wewnętrznych rekrutacji?*
- *Jakie są plusy i minusy tego stanowiska?*
- *Jaki jest średni staż pracy oraz wiek pracowników?*
- *Czy to stanowisko wymaga pracy po godzinach?*
- *Czy to stanowisko wiąże się z podróżami służbowymi?*
- *Jakie narzędzia (telefon, laptop, samochód) dostanę do wykonywania pracy?*
- *Jaka jest ścieżka kariery w przypadku tego stanowiska?*

Możesz też zapytać, jaka jest przyczyna powstania wakat — czy jest to stanowisko nowe, czy ktoś odszedł, czy firma kogoś zwolniła, a jeśli tak, to dlaczego.

Przyznasz, że takie pytania ujawniają zupełnie inną motywację do pracy i stawiają Cię w bardziej pozytywnym świetle — jako kandydata zaangażowanego i prawdziwie zainteresowanego podjęciem pracy.

Oczywiście nie wszystkie pytania możesz zadać na pierwszej rozmowie, niektóre przekraczają poziom ogólności przyjęty na pierwszym spotkaniu. Sam wyczujesz, czy Twój rozmówca zna odpowiedzi na pytania, które mu zadajesz, i czy jest chętny Ci ich udzielić. Wiele szczegółów jest nieistotnych na pierwszym etapie procesu rekrutacji, gdy jesteś jednym z kilku kandydatów. Pomimo tego powinieneś skorzystać z okazji, by wyrazić swoje zainteresowanie firmą, i zadać dwa, trzy pytania związane z przyszłą pracą.





# Podsumowanie

Rozmowa rekrutacyjna jest jednym ze sposobów weryfikacji kandydatów do pracy. Od tego, czy przekonasz do siebie osobę siedzącą po drugiej stronie, zależy Twoja przyszłość.

Czy zdawałeś kiedyś egzamin językowy, którego pozytywny wynik skutkowało otrzymaniem cieszącego się dużym prestiżem certyfikatu? Przygotowania do takiego egzaminu trwają zwykle rok i są skoncentrowane na rozwiązywaniu podobnych testów z ubiegłych lat.

Zauważ, że uczęszczając na przygotowawczy kurs językowy, nie uczysz się tak naprawdę języka. Uczysz się „do egzaminu” — zdobywasz wiedzę na temat taktyki czytania i rozwiązywania testów, poznajesz podchwytliwe pytania i dowiadujesz się, jak dobrze na nie odpowiedzieć. Ćwiczenia te ułatwiają Ci potem na egzaminie uzyskać dobry wskaźnik ukończonych zadań w stosunku do liczby błędów, a w efekcie pozytywny wynik i wymarzony dyplom.

Jeśli brałeś udział w takim egzaminie, na pewno pamiętasz kontrowersje, jakie on wzbudza. Najczęstsze zarzuty, jakie są kierowane pod jego adresem, to nierówny poziom testów —

czasem są łatwiejsze, czasem trudniejsze (co potwierdzają sami nauczyciele) i tak naprawdę nie weryfikują poziomu znajomości języka, a raczej umiejętność rozwiązywania testów.

Podobnie jest z rozmową kwalifikacyjną. To, czy poszło Ci dobrze, czy źle, jest często w niewielkim stopniu związane z Twoimi rzeczywistymi umiejętnościami. Większość kandydatów przepada na rozmowach, bo nie potrafi się zaprezentować, czyli sprzedać swoich umiejętności.

Umiejętność prezentacji oparta jest na perswazji. Masz zwykle kilkadziesiąt minut, by przekonać do siebie przyszłego pracodawcę. Twoje szanse wzrosną trzykrotnie, jeśli zrobisz zaledwie trzy rzeczy:

1. Przygotujesz sobie wcześniej odpowiedzi na pytania, których możesz się spodziewać.
2. Będiesz mówić językiem korzyści pracodawcy.
3. Będiesz promieniować pozytywnym nastawieniem i radością życia.

Na zakończenie chcę Ci podziękować za poświęcony czas, za wytrwałość i jeszcze raz zachęcić do wykonania wszystkich ćwiczeń, jeśli wcześniej ich nie zrobiłeś.

Jeśli podoba Ci się to, co napisałam, zapraszam Cię na moje strony: [www.RozmowaRekrutacyjna.pl](http://www.RozmowaRekrutacyjna.pl), [www.OdZeraDoManagera.pl](http://www.OdZeraDoManagera.pl), szkolenia oraz indywidualne konsultacje i coaching kariery on-line, podczas których z moją pomocą pokonasz swoje ograniczenia. Zapisz się koniecznie na newsletter, aby być w kręgu osób poinformowanych o kolejnych działaniach.

Życzę Ci powodzenia w zdobyciu wymarzonej pracy!

Angelika Śniegocka

# PROGRAM PARTNERSKI

GRUPY WYDAWNICZEJ HELION



1. ZAREJESTRUJ SIĘ
2. PREZENTUJ KSIĄŻKI
3. ZBIERAJ PROWIZJĘ

Zmień swoją stronę WWW  
w działający bankomat!

**Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!**

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA WYDAWNICZA



**Helion SA**