

Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Иркутской области

Профессиональное училище №39

п. Центральный Хазан

«Эффективное поведение при устройстве на работу».

Методическое пособие для выпускников
образовательных организаций среднего профессионального образования



Автор-составитель
педагог-психолог:
Шаманская Н.М

Центральный Хазан 2016г

Введение.

*«Я буду работать над тем единственным,
что мне подвластно – над самим собой»*

Как говорится, вода под лежащий камень не течет. Сама по себе работа не найдется. Поиск работы это тоже своего рода искусство, поэтому к решению этого вопроса нужно подходить с определенными знаниями и умениями.

Начнем с подготовки. Это самый важный и главный этап. Для того, чтобы достичь намеченной цели, недостаточно правильно спланировать свои действия. Существуют правила, которых лучше придерживаться, если рассчитываешь на успех.

Целью данного пособия является: повысить уровень профессиональной компетентности, этике делового взаимодействия конкурентоспособности на рынке труда для выпускников образовательных организаций.

Данное пособие предназначено для выпускников среднего профессионального образования.

Содержание

Введение

I. Правило первое. Как подготовиться к собеседованию.

II. Правило второе. Как вести себя на интервью.

1. Внешний вид.
2. Приход на интервью.
3. Как правильно сесть.
4. Поза.
5. Зрительный контакт.
6. Жестикуляция.
7. Паузы.
8. Мимика.

III. Правило третье. Типичные вопросы и ответы

Рольевая игра «Интервью»

IV. Успешные техники при консультировании

V. Какими компетенциями необходимо обладать

Задание «Компетенция»

Список рекомендуемой литературы

Интервью— беседа с потенциальным работодателем, в ходе которой ты можешь произвести на него хорошее впечатление.



Правило первое

Как подготовиться к собеседованию.

Постарайся заранее как можно больше узнать об организации, в которую ты нанимаешься на работу. Если есть возможность, посети организацию, не привлекая к себе внимания. Взгляни своими глазами, как выглядит офис, как одеты сотрудники, постарайся почувствовать дух этой организации. Ведь может случиться так, что она тебе совсем не подходит.

Выйдете из дома заблаговременно. Приходите на 5 минут раньше назначенного времени. Этим вы покажете, что уважаете проводящего собеседование и цените его время. Если вы все же опаздываете, постарайтесь перезвонить и предупредить о задержке.

Помните, что при выборе из нескольких кандидатов, обладающих одинаковой квалификацией, решающую роль сыграет ваше умение произвести благоприятное впечатление во время собеседования.

Хорошенько выспитесь ночью перед тем, как идти на интервью. Постарайтесь лечь спать в обычное время, не раньше и не позже.

Если вас кому-либо представят, приложите все усилия, чтобы правильно услышать и запомнить имя этого человека. Если вы сразу сможете обратиться к собеседнику по имени, это располагает. Переспрашивание создаст впечатление нервозности.

Будьте вежливы и доброжелательны со всеми, кого вы встретите в офисе. Не забудьте улыбнуться, входя в кабинет работодателя. Не забывайте, как важен язык жестов. Не меньшее значение имеет и ваше рукопожатие: рука должна быть сухой и теплой; рукопожатие должно быть уверенным, но не слишком сильным. Следите за своей осанкой, стремитесь смотреть в глаза. Не доводите, однако, ничего до крайности.

Не забудьте взять с собой на собеседование как можно больше документов, подтверждающих вашу квалификацию, образование и дополнительные занятия.

Если вам предложат заполнить какие-нибудь формы, лучше взять их с собой и вернуть в кратчайший срок. Работая с ними дома, потренируйтесь на черновике. Помните, что все имеет значение: и грамотность, и помарки, и почерк, и четкость формулировок.

Не забудьте, заканчивая беседу, договориться о том. Когда и как вы узнаете о результатах.



Правило второе

Как себя вести на интервью.

Внешний вид человека – это не только одежда или прическа. Человек может быть одет достаточно скромно, но держаться с достоинством и уверенно. И не будет иметь жалкого вида.

При подготовке к собеседованию и на самом собеседовании многие соискатели работы делают упор на содержание вопросов работодателя и на содержание своих ответов. Но даже правильные ответы не дадут должного эффекта, если поведение соискателя по форме не является правильным.

- **Внешний вид.**

Если вы хотите достичь высот в искусстве самопрезентации, то есть смысл проштудировать специальный учебник (такие книги уже можно найти в продаже). Но, как минимум, нужно одеваться и выглядеть уместно. Универсальной одеждой является деловой костюм. Не должно быть экстравагантностей в цвете, в запахе (резкие духи), в косметике. Мужчине с этим проще.



- **Приход на интервью.**

Лучше прийти несколько раньше, но не торопиться досрочно, попасть к работодателю. Лучше побыть в офисе, присмотревшись к тому, как он выглядит и что в нем делается, если есть такая возможность (а она часто есть). Это хороший способ лучше узнать фирму, с которой вы имеете дело. Если вы входите в служебное помещение, не следует стучать в дверь.

Довольно типичная ошибка, являющаяся переносом нормы бытового этикета на ситуацию делового общения. Просто откройте нужную дверь, осмотритесь, и выберете, к кому обратиться. А тот, кто стучится в дверь, невольно демонстрирует свою неуверенность, хотя это обычно является следствием незнания правил делового этикета.

- **Как правильно сесть.**

Иногда, когда вам предлагают сесть, у вас есть возможность выбора места, а иногда единственный предлагаемый вам стул стоит не лучшим образом. Например, так, что вы оказываетесь к консультанту боком. Не нужно стесняться повернуть или переставить стул, создавая удобное пространство общения. Тот, кто ведет себя так, уже закладывает в голову консультанта мысль о том, что тот имеет дело с кандидатом, достаточно уверенным в себе, инициативным, с организаторской жилкой. А тот, кто пассивно удовлетворяется неудобным местом, уже начинает производить впечатление неуверенного, неактивного, несообразительного.

- **Поза.**

Своей позой мы тоже формируем впечатление о себе. Иногда кандидат, пришедший с портфелем, папкой или сумочкой, держит это у себя на коленных. Лучше найти место и отложить свою сумку, освободив руки. Свободные руки могут пригодиться, когда вы начинаете рассказывать и убеждать.

Поза должна быть достаточно открытой. Плохо, если руки все время соединены «в замок». Лучше, если они лежат на коленях или столе (хотя бы одна рука). Старайтесь быть повернутым к консультанту, чтобы у него не возникло ощущение вашей отстраненности. Ноги лучше ставить прямо и уверенно, не скрещивая под стулом. Поза «нога на ногу» некоторым работодателям не нравится, будьте осторожны. В какой-то мере модно «зеркалить» позу консультанта. Если он положил ногу на ногу, то и вам, скорее всего, можно это сделать, если для вас привычна эта поза.

- **Зрительный контакт.**

Некоторые придерживаются ошибочного мнения, что смотреть в глаза собеседнику неприлично, а некоторые просто не задумываются об этом. И во время собеседования слишком часто смотрят в потолок или в сторону, а не на консультанта. Это одна из распространенных ошибок. Информация передается от человека к человеку не только словами, но интонацией, позой, жестами, мимикой. Когда вы внимательно смотрите на говорящего собеседника, вы включаете все каналы восприятия информации. Вы лучше поймете его. И произведете впечатление заинтересованного человека, уверенного в своих силах. А отведенный в сторону взгляд это не только потеря информации, но и элемент жалкого внешнего вида.

Также очень важно смотреть на консультанта, когда вы говорите, Ваша речь становится более убедительной. Наблюдая за выражением лица, позой и движениями слушающего вас человека, вы легче можете понять, как он воспринимает ваши слова. И при необходимости скорректировать свой ответ или рассказ. Если вы хотите научиться лучше понимать то, что человек выражает без слов.

- **Жестикуляция.**

Трудно убедительно говорить, если ваши руки связаны. Но многие сами себя связывают, соединив, например, руки в «замок» или прилепив их к коленям. Умеренная и правильная жестикуляция делает вашу речь более убедительной. Интересно, что жестикуляция тесно связана со зрительным контактом. Тот, кто не смотрит на собеседника, обычно не делает никаких *полезных* жестов. Но чаще позволяет себе «сорные» движения. Например, крутить в руках авторучку или тербит что-нибудь. «Сорные» жесты» обычно, причем часто неосознанно, воспринимаются как признаки волнения и неуверенности кандидата. На такой случай, если вы не можете справиться с волнением и вам просто необходимо что-нибудь «крутить» в руках, возьмите блокнот и ручку.

- **Паузы.**

Тот, кто хочет хорошо и убедительно говорить, должен уметь держать паузы. Например, высказав одну или несколько мыслей, остановиться. И внимательно смотреть на собеседника, как бы ожидая от него обратной связи. Часто при этом может быть получена информация, позволяющая точнее построить дальнейший ответ или рассказ. А вот если вы замолчите и смотрите в сторону или в пол, у собеседника может возникнуть мысль, что вам нечего больше сказать. Так что правильная пауза должна сопровождаться правильной позой, правильным взглядом и правильным выражением лица.

- **Мимика.**

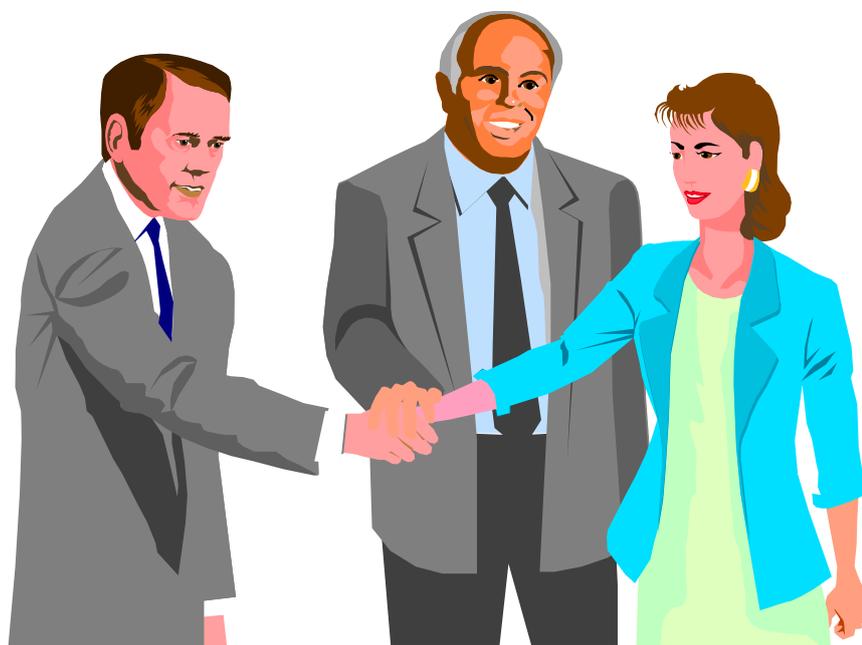
Типичный американский призыв «Smile!», улыбайтесь. Работодатель скорее пригласит на работу благополучного победителя. Если вы улыбаетесь, то у вас больше шансов показаться именно таким человеком. А если вы говорите все время со скучным или напряженным выражением лица, то у вас меньше шансов произвести позитивное впечатление. Но, разумеется, все хорошо в меру. Не следует улыбаться непрерывно, это тоже плохо. Если же улыбка приходит на ваше лицо достаточно частым гостем, в том числе в паузах, которые вы делаете после ваших ответов, это обычно воспринимается хорошо.

Тот, кто не только говорит правильные вещи, но и говорит эти вещи правильно, при прочих равных условиях скорее произведет на работодателя хорошее впечатление и получит предложение работы.



И еще несколько советов.

1. Приветствуя работодателя, не подавайте руки первым.
2. Не садитесь, пока Вам не предложат этого сделать.
3. Внимательно слушайте. Следуйте тому направлению беседы, которое задаст консультант.
4. Прежде чем отвечать на вопрос, постарайтесь понять, зачем он задан, как в ответе подчеркнуть свои сильные стороны и о чем говорить не следует.
5. При обсуждении предыдущих мест работы не критикуйте вашего бывшего начальника и коллег.
6. Не начинайте обсуждения Ваших личных или финансовых проблем, если Вас об этом специально не спросят.
7. Вы можете назвать зарплату, которая Вас удовлетворяет, но не раньше, чем Вас об этом спросят.
8. Заканчивая интервью, поблагодарите собеседника за внимание.



Правило третье

Типичные вопросы и ответы.

Интервью, как правило, начинается с конкретных вопросов о вашей профессиональной подготовке или с описания вакантной должности и организации в целом. Внимательно выслушайте. Следуйте тому направлению беседы, которое задаст консультант.

Будьте готовы к тому, что работодатель сразу задаст неожиданный и может быть даже некорректный вопрос. Не теряйте хладнокровия, отвечайте вежливо и спокойно.

Ваши ответы на задаваемые вопросы должны быть прямыми, то есть отвечать непосредственно на поставленный вопрос; и точными, то есть не выходить за пределы обсуждаемой темы. Это, однако, не означает, что вы должны говорить только, да и нет. Существуют ответы, которые повторяются миллион раз, постарайтесь избежать штампов, их отсутствие производит благоприятное впечатление.

В то же время, отвечая на вопрос, делайте уместные дополнения. Во время собеседования постоянно соотносите ваш профессиональный опыт или образование с реальными обязанностями той позиции, на которую вы претендуете.

Говорите правду. Во-первых, скорее всего, ваши волнение и колебания будут заметны и вызовут сомнения. Каждая неточность будет неизбежно углублять возникшие сомнения и вызывать дальнейшие вопросы, в которых вы будете увязать все глубже и глубже. Во – вторых, вы рискуете оказаться в очень неприятной ситуации, если на втором собеседовании забудете, что говорили на первом. В-третьих, если вам и удастся убедить кого-то сейчас, то потом, когда вас примут на работу, вам придется продемонстрировать то, о чем вы говорили. Даже если вас не уличат, вы постоянно будете опасаться разоблачения.



Ролевая игра «Интервью»

В течение 1-2 минут побудь в роли работодателя и соискателя.

Расскажите немного о себе. (Каковы ваши обязанности на нынешней работе?)

В сжатом двухминутном ответе Вы можете рассказать о вашем образовании и опыте работы, попутно стараясь доказать, что вы являетесь превосходным кандидатом на имеющуюся должность.

Почему вы выбрали такую работу (профессию)?

Приведите свои доводы: возможности профессионального роста, полезный опыт и т.п.

Проходили ли вы собеседование в других местах?

Как правило, можно ответить утвердительно, но не уточнять, где именно.

Каковы ваши сильные стороны?

Подчеркивайте в первую очередь качества, полезные для данной работы. Подтвердите наличие этих качеств примерами из вашей жизни в годы учебы или прохождении практики.

Каковы ваши слабые стороны?

Признаваться в недостатках надо крайне осторожно. Но и не отрицайте их. За этим вопросом кроется не столько желание действительно узнать о ваших отрицательных качествах, сколько оценка способности осознавать свои недостатки, уверенность в себе, самокритичность.

Почему Вы хотите получить именно эту работу?

К ответу на этот вопрос следует подготовиться заранее. От вас ждут подтверждения того, что вы в курсе дел организации. Отсутствие знаний о фирме и отрасли является одной из основных причин отказа в приеме на работу.

Что бы вы хотели узнать еще?

Никогда не говорите, что у вас нет вопросов. Можно спросить о содержании вашей будущей работы, о том, чего ожидает фирма от кандидата на эту должность, почему уволился человек, занимавший эту должность до вас или уточнить что-то, оставшееся неясным из предшествующей беседы.

Каковы ваши самые крупные достижения?

Составьте список своих самых больших достижений за последние 5 лет. Где возможно, приведите цифры, чтобы оценить меру вашего успеха.

Каким, по вашему мнению, должен быть начальник?

На самом деле у вас хотят выяснить, склонны ли вы к конфликтам с начальством. Идеальным ответом будет: компетентный, сильный лидер, у которого я бы мог научиться, который даст мне шанс испытать собственные силы, будет меня наставлять.

Какие у вас есть вопросы?

Этот вопрос может быть задан и в начале собеседования, и только предварительная подготовка поможет правильно сориентироваться.

Уместными будут следующие вопросы:

- о режиме работы,
- о длительности испытательного срока,
- о денежном вознаграждении (рекомендуем этот вопрос обсуждать при обсуждении реального интереса к вашей кандидатуре, а не при предварительном знакомстве),
- о возможных перспективах в фирме,
- о ежедневных обязанностях,
- о системе подчинения в организации.

Вопросы продолжительности рабочего дня, оплаты, льгот и т.п. нужно стараться не обсуждать до тех пор, пока Вам в явном или неявном виде не сделают предложение о работе.

Попробуйте в качестве упражнения ответить для себя на эти вопросы наиболее полно, ничего от себя не утаивая. Вы сможете многое узнать о себе.



**Некоторые дополнительные вопросы,
которые могут быть заданы.**

- как обычно проходит ваш рабочий день?

- как вы определяете приоритетность своих дел?
- что вам нравится в вашей работе больше, а что меньше всего?
- какие проблемы вам приходилось решать на вашей работе?
- в чем вам было бы интересно попробовать свои силы?
- если вам предоставят выбор, вы предпочтете составлять планы или осуществлять их?
- назовите 3 ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?
- как оценивалась ваша работа (практика) во время учебы?
- согласны ли вы были с оценкой?
- какую пользу вы могли бы принести фирме?



Успешные техники при консультировании.

Активное слушание. В эту ловушку особенно часто попадают соискатели, которые любят поговорить. Задав вопрос, консультант применяет приемы активного слушания, то есть демонстрирует свою большую заинтересованность в рассказе соискателя. Смотрит на соискателя внимательно и подбадривающе, кивает, говорит «Да, да...» или «Очень интересно...», что-то записывает и т.д.

Бывают случаи, когда соискатели говорят без перерыва 8 – 10 минут. Это уже почти провал. Причем часто в таких случаях соискатель затрудняется правильно сформулировать вопрос, который ему был задан. И извиняется за то, что увлекся. Но серьезная ошибка уже замечена. Как быть? Ответ даже на самый сложный вопрос должен занимать одну, две минуты. Можно, например, дать в своем ответе ключевые моменты, и сказать о готовности раскрыть тему подробнее. Если потребуется.

Неконкретный вопрос. Неконкретные вопросы на собеседованиях очень распространены. Причем опытный консультант задает их часто весьма сознательно, чтобы посмотреть, как соискатель выйдет из положения. Или

чтобы выудить из него какую-то информацию, о которой он, может быть, и не хотел говорить.

Столкнувшись с таким вопросом, лучше уточнить, о чем вас спрашивают. Например: «Если Вас правильно понял, вы меня спрашиваете о ...» И сделайте паузу. Если консультант промолчит, говорите о том, что назвали. А иногда работодатель в ответ на ваши слова уточняет и конкретизирует вопрос. В любом случае эффект достигнут.

Нестандартное задание (вопросы, просьбы). Необычные задания особенно любят использовать на собеседовании. Иногда может сложиться впечатление, что они никак не соотносятся с вакансией, на которую вы претендуете, и решение задачи не имеет никакого смысла. Это не так, такие задания, как правило, призваны выявить ваши индивидуально – психологические особенности, такие как, творческое мышление, чувство юмора, находчивость, стрессоустойчивость.

Пауза. Пауза – мощное оружие в любой деловой беседе, в том числе и в собеседовании при поступлении на работу. Нужно уметь держать паузы.

Например, Вам задан вопрос. Вы на него ответили и ждете следующего вопроса. Консультант смотрит на Вас и ждет продолжения. Некоторые соискатели не выдерживают этой стрессовой ситуации и начинают продолжать уже законченный рассказ. Как правило, ничего хорошего для соискателя это продолжение не дает. Гораздо правильнее, ответив на вопрос, спокойно, доброжелательно и выжидающе смотреть на работодателя и ждать его следующего хода. Или спросить: «Я ответил на ваш вопрос?».

Не делай паузы, если в этом нет крайней необходимости, но уж если сделала, тяни ее сколько сможешь.

Побуждение к откровенности. Опытный консультант может демонстрировать свое весьма дружелюбное отношение к Вам и побуждает к откровенности. Это тоже одна из ловушек. Следите за тем, что вы говорите, не откровенничайте, держитесь приветливо, но не говорите лишнего. Даже если работодатель вызывает у Вас большую симпатию.

Непонимание. Вы поняли вопрос и, как Вам кажется, хорошо на него ответили. А консультант говорит, что не понял. Вы еще раз отвечаете, а он опять говорит, что не понял. Это своего рода «тест на стрессоустойчивость». И действительно, оказавшись в подобной ситуации, кто-то из кандидатов может просто растеряться. А кто-то раздражается и начинает нервничать. В такой ситуации главное не терять самообладание и спокойно уточнять, что именно «непонятно». И терпеливо, не меняя интонации объяснить еще раз.

Вопрос «почему?» У некоторых консультантов главный вопрос собеседования – «Почему?» Сначала интервьюер задает какой-то простой вопрос. Вы отвечаете «да» или «нет» или называете что-то (например, любимое занятие). И консультант тут же спрашивает: «Почему?». Очень часто это простое «почему?» ставит соискателя в затруднительное положение. Он не знает, что ответить и лепечет что-то невразумительное. Будьте готовы к ответу на вопрос «Почему?», о чем бы Вас не спрашивали. Умелый консультант обычно не удовлетворяется обтекаемым и недостаточно конкретным ответом. Он задает дополнительные вопросы. Часто используя что-то сказанное Вами как основу. При этом интервьюер не только получает нужную ему информацию по существу вопроса. Он также создает для соискателя стрессовую ситуацию и наблюдает за его поведением. Спокойно воспринимайте любые дополнительные вопросы, старайтесь отвечать по существу и лаконично.

Парафраз. Смысл этой техники в том, том, что наниматель просто повторяет то, что сказал кандидат в форме вопроса. Например:



Кандидат: Я не мог ужиться с ней.
Консультант: Не могли ужиться?
Кандидат: Нет, она постоянно меня критиковала (придиралась ко мне).
Консультант: Критиковала?
Кандидат: Я никогда не мог угодить ей, как бы я ни старался.
На самом деле, она никогда меня не любила.

Вы можете использовать эту технику в собственных интересах.

Консультант: Вам понравится наша система отчета.
Кандидат: Понравится?
Консультант: Да, она требует некоторых подробностей, как это требовала ваша. И еще она снабжена хорошими контролирующими механизмами.
Кандидат: Контролирующими механизмами?
Консультант: Да, эта система дает возможность контролировать и объем, и стоимость

Гипотетические вопросы. Используя эту технику, наниматель описывает гипотетическую ситуацию или проблему и просит кандидата продемонстрировать, как он собирается действовать в этой ситуации. Эта техника чаще всего используется в рамках ситуационного подхода. Вот пример этой техники: если бы вы были руководителем небольшого перерабатывающего завода и поймали бы на воровстве

инструмента одного из рабочих, как бы вы поступили в этой ситуации. Примите во внимание еще и тот факт, что других свидетелей, кроме вас, нет.

Использование примеров. А вот к этому надо готовым быть всегда. Консультант может попросить кандидата привести пример, подтверждающий некое утверждение. Сделанное им или написанное в резюме, или проиллюстрировать это примером из жизни.

Кандидат: Меня считают одним из наиболее творческих работников в группе.

Консультант: Какие примеры вы можете привести в подтверждение этого?

Чистой воды провокация. Например, Вы рассказываете о своем опыте выполнения каких-то работ. А интервьюер, внимательно выслушав, вдруг говорит: «Так значит, Вы этим практически не занимались, я правильно понял?». На такую провокацию важно спокойно ответить: «нет, не правильно. Я занимался этим достаточно много и серьезно и могу это доказать». Особенно важно, если в этот момент вы будете демонстрировать доброжелательность и уверенность в себе.

Провокационные вопросы. Цель провокационных вопросов – исследование стрессовых реакций кандидата. Одним из способов может быть неделикатное суждение, ставящее под сомнение какие-либо качества кандидата: «Вы слишком молоды, чтобы делать эту работу», «В вашем учебном заведении любой мог купить диплом!». Или на вопрос о хобби претендент ответит: «Я люблю смотреть футбол (балет)?», ему можно возразить: «Да это, по-моему, любят делать только дураки (рафинированные интеллигенты)». Как кандидат будет реагировать, скажет о многом. Будет ли он на все соглашаться, вступит ли в спор, не примет вызов и продолжит спокойно общаться? Наиболее предпочтительна следующая реакция: «Если хотите, я мог бы аргументировать свою точку зрения».

Бестактные вопросы. Может быть, некоторые вопросы покажутся Вам чересчур бестактными. Таковы вопросы о хронических болезнях, о судимости родственников, т.д. Как на них реагировать? Здесь правило одно – будьте вежливы. Никто не отнимает у Вас права не отвечать на нежелательные вопросы. Дело лишь в том, какую форму Вы придадите этому отказу. Уходить от нежелательной темы можно так: «Могу я не отвечать на этот вопрос?» А ответ типа «это к делу не относится» заведомо поставит вас в позицию противостояния с работодателем, тогда как у вас совсем иная цель.

Какими компетенциями необходимо обладать.

Что подразумевается по словом «компетенция»? Работник, который успешно справляется со своими обязанностями, отличается от менее успешного коллеги целым рядом факторов. Это личные качества, мотивы, опыт, поведение. То есть индивидуальные характеристики, которые можно измерить и которые помогают эффективнее выполнять определенные действия. Таким образом, совокупность «компетенций» определяет «компетентность» данного специалиста в своей деятельности. Конечно, лучше всего, компетентность определит практика. Для этого и существует испытательный срок при приеме на работу. Однако менеджеры по подбору персонала используют специальные приемы, позволяющие с той или иной степенью точности. Определить на этапе собеседования владеет ли кандидат необходимыми компетенциями

Всего в специальной литературе упоминается около 600 компетенций. В практической работе, естественно, имеет смысл пользоваться менее объемным списком, достаточно 8-10. Вот некоторые распространенные компетенции:

Самостоятельность, инициативность, деятельность – умение индивидуально выработать и реализовывать решения, активность, энергичность, определение возможностей и их использование, самостоятельность действия, а не пассивное ожидание возможностей.

Источник инициативы – внутреннее «я», а не внешние обстоятельства.

Коммерческая и деловая ориентация – установка человека на продуктивную деятельность по достижению результата (в том числе коммерческого), умение видеть такие проблемы (интересы) партнеров (потребителей), на решение которых могут быть направлены коммерческие проекты.

Умение работать в команде – желание предлагать собственные идеи для решения задачи; проявление интереса к точке зрения членов команды; помощь в группе в достижении результата; стремление к консенсусу; стремление к разрешению конфликтов.

Ориентация на достижение, результат – способность ставить и достигать цели, создавать собственную меру совершенства и постоянный поиск путей повышения эффективности.

Коммуникабельность – умение вступать в контакт, вести беседу, слушать и понимать собеседника.

Готовность к изменениям и гибкость – желание и способность человека быстро ориентироваться в изменяющейся ситуации, адаптироваться к различным ситуациям без потерь эффективности.

Способность к обучению – способность человека к поиску новых знаний, овладение знаниями, умениями и навыками, умение самоорганизовывать процесс обучения.

Планирование – способность выбрать направление деятельности, гарантировать, что ресурсы для ее осуществления имеются в наличии и разработать план действий, необходимых для достижения намеченного результата.

Стрессоустойчивость – стабильность при работе в условиях недостатка времени или сопротивления окружающей среды, контроль поведения в экстремальных или кризисных ситуациях.

Организаторские способности – умение проектировать будущую деятельность группы людей и реализовывать разработанный вариант непосредственно в ситуации совместной деятельности.

Делегирование – умение эффективно распределять ответственность за принятие решений и соответствующие обязанности между подходящими для этого подчиненными или коллегами.

Конечно, список компетенций – не сами требования к определенной позиции, куда входят опыт, стаж работы, основное и дополнительное образование, специальные требования и т.д.

Для того, чтобы оценить на собеседовании заданный набор компетенций, работодатель задает вопросы, ответы на которые позволяют выявить поведение кандидата в типичных рабочих ситуациях.



Задание «Компетенция»

Ответьте на 22 самых популярных вопросов по компетенциям.

Вспомните аналогичные ситуации в своей жизни, оцените свое поведение как конструктивное или неконструктивное.

1. Эффективно выполнили работу в стрессовых ситуациях.
2. Разрешили конфликтную ситуацию с сотрудником.
3. Использовали свои творческие способности для решения проблемы.
4. Пропустили очевидное решение проблемы.
5. Убедили членов команды работать по вашей схеме.
6. Не смогли вовремя завершить проект.
7. Сумели предсказать и предотвратить возможные проблемы.
8. Отчитались о хорошей сделанной работе.
9. Должны были принять ответственное решение при нехватке информации.
10. Должны были приспособиться к сложной обстановке.

11. Согласились с мнением, которое отличалось от вашей точки зрения.
12. Чувствовали неудовлетворение от собственного поведения.
13. Использовали свои личные качества для достижения цели.
14. Общались с разозленным клиентом.
15. Представили успешное решение или проект.
16. Преодолели сложное препятствие.
17. Переоценили или недооценили важность чего-либо.
18. Устанавливали порядок срочности в работе над комплексным проектом.
19. Выиграли или потеряли важный проект.
20. Выбрали неправильное решение.
21. Отвергли хорошую работу.
22. Были отстранены от работы.

И, наконец, чего же ждет работодатель от собеседования?

На самом деле, есть 3 вопроса, на которые работодателю надо найти однозначный ответ в максимально сжатые сроки:

1) **Может** ли человек решить поставленные перед ним задачи?

Ответ на этот вопрос модно найти в опыте человека (если уже решал подобные задачи, то шанс успеха намного выше), в резюме в целом и в серии интервью (телефонных и личных). Это все определяет потенциал человека. Возможность его хорошей работы.

Более важный ответ на второй вопрос:

2) **Будет** ли этот человек решать восстановленные перед ним задачи?

А вот это уже никак не угадаешь. Прошлый опыт повышает шансы на успех, но все равно это игра в рулетку. Но самый главный третий вопрос?

3) **Будет** ли этот человек решать поставленные перед ним задачи постоянно и **без жесткого руководства**?

Ответа на этот вопрос никак не получить, кроме как попробовав человека в реальной деятельности.



Советы специалистов.

Если Вы входите в служебное помещение, не следует стучать в дверь.

Это довольно типичная ошибка, являющаяся «переносом» нормы бытового этикета в сферу делового общения. Просто откройте дверь, осмотритесь, и выберите, к кому обратиться.

Четко представьтесь. Чаше улыбайтесь. Проявляйте доброжелательность.

Если Вас кому-либо представят, приложите все усилия, чтобы правильно услышать и запомнить имя человека.

Помните, что во время собеседования ведущая роль принадлежит консультанту. Очень важно умение слушать собеседника. Не пытайтесь перехватить инициативу.

Не перебивайте собеседника, не старайтесь подавить его своими знаниями. Проявляйте чувство юмора, предварительно оценив, есть ли оно у вашего собеседника. И в то же время не старайтесь вести себя «по-книжному». Помните, если перед Вами опытный консультант, он видит всю Вашу неестественность, заученность.

Достаньте из сумки ручку и блокнот – в ходе беседы, возможно, понадобится сделать какие-то записи. Кроме того, эти предметы помогут занять руки и избежать лишней жестикуляции.

Используйте активные формулировки «знаю, умею, владею, могу». Если вас смущает уровень ваших знаний и навыков, можете сказать, что владеете, например, «основами бухучета». Определения «проходили, прослушали курс во время учебы» или «я два года изучал английский» ни о чем не говорят.

Ваш голос должен быть приятным, тон спокойным и уверенным, а речь – правильной. Не используйте слов – паразитов «как бы», «на самом деле» и пр.

Не отклоняйтесь от сути вопроса. Даже если вопрос таков, что Ваш ответ получается очень кратким, не смущайтесь. Довольно часто, стараясь показать себя с лучшей стороны, соискатель уходит от темы, начинает рассказывать то, что не относится к теме.

Не говорите очень тихо и очень громко. Слишком тихий голос может создать у консультанта впечатление, что вы неуверенный в себе человек, если вы держите зрительный контакт, то нужная сила голоса в большинстве случаев определяется как бы сама собой.

А что после интервью?

Интервью закончилось. Вы услышали что-то примерно: «Спасибо, это все. О результатах нашего разговора мы Вам сообщим. До свидания». Теперь дело за работодателем.

Настраивайся на то, что ты можешь получить сотни отказов. Это нормально. При правильном настрое очередной отказ не будет выбивать тебя из колеи. Возможно, твоя новая попытка станет успешной.

Список рекомендуемой литературы

1. Пиза А. «Язык тела», 2001
2. Поляков В., Яновский Ю. Как получить хорошую работу в новой России. — М., 1995.
3. Поляков В. Технология карьеры. — М., 1995.
4. Тойч Л.К. Второе рождение, или как изменить свою жизнь к лучшему. М., 1992.
5. Франкл В. Человек в поисках смысла. М., 1990.
6. Швальбе Б. личность. Карьера, успех. Психология бизнеса. М., 1993