

## ЛЕКЦІЯ 9

### ТЕХНІКА СПІВБЕСІДИ З РОБОТОДАВЦЕМ

#### Підготовка до співбесіди

Багато з нас бояться саме співбесіди при прийомі на роботу. І цілком даремно. Адже співбесіда – найкращий спосіб продемонструвати роботодавцю свої найкращі якості. Співбесіда значно гнучкіша форма перевірки працівника, ніж, наприклад, анкетування або тестування [15]. Необхідно використати цю гнучкість з користю для себе.

Проте, страх перед співбесідою характерний для більшості кандидатів. Причини зрозумілі. Адже найчастіше ми боїмося саме невідомості – а що нас там чекає за цими жахливими дверима? Нічого страшного! В більшості випадків Вас там чекатиме добра та ввічлива людина, яка всього лише захоче дізнатися про Ваші здібності виконувати конкретну роботу. І нічого більше!

Якщо Ви відчуваєте тривогу перед початком інтерв'ю, спробуйте привести себе в більш-менш стійку рівновагу. Для Вас це вкрай необхідно, щоб зберегти свої сили та нерви. Страх в жодному випадку не повинен стати гнітючим. Адже постійна тривога вносить в наше життя різного роду обмеження, викликає почуття пригніченості, руйнує віру в себе. Та зрештою, не з'являтися ж перед світлими очима роботодавця похмурим страждальцем, який ні у що не вірить. Навряд чи Ви тоді кого-небудь зацікавите.

Також пам'ятайте про те, що відношення до Вас інтерв'юера зовсім не зводиться до позиції: *„Нумо дізнаймося, в чому цей йолоп некомпетентний?“* Найімовірніше, він буде прагнути до того, щоб вияснити: *„А раптом це дійсно та людина, яка нам потрібна?“*

І ще одна порада: не ставтесь надто серйозно до можливих невдач. Вони неминучі. Сприймайте їх як належне. Пам'ятайте, що середньостатистичне відношення невдалих та вдалих співбесід складає 20 до 1 (під вда-люю розуміється така співбесіда, після якої Вам запропонують роботу). До цього слід відноситись абсолютно нормально. Підготуйте себе до того, що з 20 відвіданих Вами інтерв'ю буде лише одне вдале. І чим швидше Ви на-берете 20 відмов, тим швидше Ви досягнете свого успіху. *„Дорогу під-корить той, хто іде“* – казали в давнину.

Один з найкращих способів знизити хвилювання – добре підготуватись до співбесіди. Дізнайтеся детальніше про компанію, в яку збираєтесь влаштовуватись. Проведіть декілька тренувальних занять з друзями. Нехай вони зіграють роль роботодавців. Заздалегідь підготуйте відповіді на найбільш імовірні запитання.

Поради ніби прості та банальні. Однак досвід свідчить: дуже багато кандидатів геть забувають стару істину, що найкращий експромт – це заздалегідь підготовлений експромт. Збираючись на співбесіду вони часто розраховують на споконвічне *„авось“*. Мовляв, пощастить – дуже добре,

не пощастить – пішли вони всі... В той самий час список запитань, що найчастіше зустрічаються на співбесіді, не такий вже великий. Зовсім не важко заздалегідь підготувати відповіді на них, щоб під час інтерв'ю почуватися спокійно та впевнено.

### ***Запитання, які Ви зустрінете в кожному інтерв'ю***

1. Розкажіть трохи про себе.
2. Як Ви могли б описати самого себе?
3. Розкажіть про Ваше останнє місце роботи.
4. Розкажіть про Вашого попереднього начальника.
5. Причина звільнення з попереднього місця роботи.
6. Що Ви знаєте про нашу компанію?
7. Що Вас приваблює в нашій компанії?
8. Чому Ви хочете працювати саме в нас?
9. Яке відношення Ваша освіта або трудовий досвід мають до даної роботи?
10. Чим Ви зможете бути корисним нашій фірмі?
11. Які Ваші сильні сторони?
12. В чому Ваші недоліки?
13. Роботу якого типу Ви найбільше любите (не любите) виконувати?
14. Що Вам подобалось найбільше та найменше на Вашій попередній роботі?
15. Якою була Ваша найсерйозніша помилка на попередній роботі?
16. Які Ваші інтереси за межами роботи?
17. Які Ваші життєві цілі?
18. Як Ви плануєте їх досягти?
19. Що б Ви хотіли змінити в своєму минулому?
20. На яку зарплату Ви розраховуєте?
21. Що Ви робитимете, якщо... (далі зазвичай наводиться критична ситуація з Вашої діяльності)?

Іноді Ви можете зіткнутися з неочікуваними та зовні звичайними запитаннями, наприклад „*Що Ви робили вчора ввечері?*” Таким чином, можливо, хочуть дізнатися про Ваш стиль життя та як Ви проводите свій час.

Є категорія особливо хитрих інтерв'юерів. Вони добре знають, що підготовлені та досвідчені кандидати, які пройшли не одну співбесіду, завжди мають домашні заготовки на найтиповіші запитання. Тому вони не запитують Вас напряду, наприклад, „*Чому Ви пішли з попередньої роботи?*”, а нададуть перевагу обхідному маневрові: „*Що повинно змінитися на Вашому попередньому робочому місці, щоб Ви погодились туди повернутися?*”

Таке запитання дозволяє виявити істинні, а не декларовані причини залишення Вами попередньої посади. Ви повинні підготуватись і до подібних пасток.

Важливо, щоб стратегія Ваших відповідей була якнайбільше сконцентрована власне на роботі, яку Ви шукаєте, і на Ваших можливостях справлятися з нею, і тоді неважливо, з якими питаннями Вам доведеться зіткнутися на співбесіді. Але відповідаючи на них, намагайтеся не прикрашати занадто власні переваги, розповідаючи, який Ви прекрасний працівник. Важливо дотримуватись міри.

Якщо Вас запитують про Ваші сильні сторони, кажіть про те, що має безпосереднє відношення до роботи, що пропонується. Якщо запитують про слабкості, згадуйте лише ті недоліки, що є продовженням Ваших переваг, знову ж пов'язаних з роботою (наприклад, Ви звикли занадто наполегливо працювати, Вас непокоїть, що Ви занадто багато часу приділяєте деталям в процесі роботи тощо).

Якщо Вас запитують про те, з чим Вам не вдавалось справлятися в минулому, або про будь-який особливо неприємний епізод Вашої біографії (звільнення, судимість, невдачі в навчанні), будьте готові показати, який урок Ви з цього всього винесли. Розкажіть, що цей урок пішов Вам на користь, що навчилися долати перешкоди на своєму шляху та власні недоліки, що сьогодні Ви почуваєтесь готовим до більш складної роботи.

При підготовці відповідей обов'язково зверніть увагу на манеру своєї мови. Ви повинні говорити спокійно та впевнено – як досвідчений спеціаліст, що знає собі ціну. Нерішучу людину можна впізнати за її невпевненими висловлюваннями, з безліччю евфемізмів, що „пом'якшують” мову: „досягти певних успіхів” замість „став лідером”, „не дуже радий” замість „розізлився” тощо. Створюють враження невпевненості й так звані кваліфікатори – „як би”, „всього лише”, „трохи”, „судячи з усього”. Про кандидата, що так говорить, складається враження як про слабку людину, непридатну до серйозної та відповідальної роботи.

Знижують враження також самопринижувальні висловлювання типу „я не оратор”, „я ще малодосвідчений спеціаліст”, „я – людина нова”.

Якщо хочете, перевірте себе на предмет того, як Ви вмієте подати себе. Запишіть свою „самопрезентацію” на магнітофон, а потім прослухайте запис. Зазвичай навіть найсильніші топ-менеджери при прослуховуванні своїх самопрезентацій невдоволено морщать лоба. А що вже казати про нас, простих смертних? За необхідності підкоригуйте свою промову в бік більшої рішучості та визначеності.

Досі ми розглядали лише запитання роботодавця. Але будь-яка співбесіда – це завжди діалог. Не бійтесь ставити запитання своєму інтерв'юєру. По-перше, Вам дійсно потрібно побільше дізнатись про характер майбутньої роботи, якщо Ви хочете її отримати. По-друге, правильно сформульовані запитання свідчать про Вашу компетентність та демонструють Вашу зацікавленість в отриманні робочого місця. Намагайтеся поставити запитання, які говорили б на користь Вашого найму. Подумайте про них заздалегідь. Ось декілька запитань, які розумно поставити тому,

хто проводитиме співбесіду з Вами [21]:

1. Як приблизно виглядатиме мій робочий день?
2. Кому я буду безпосередньо підпорядковуватись? Чи можу я з ним зустрітись?
3. Чи буде хтось підпорядкований мені? Чи можу я з ним зустрітись?
4. Чому це місце залишив попередній працівник?
5. Наскільки ця робота важлива для фірми?
6. В чому головна проблема цієї роботи?
7. Які є можливості для службового та професійного зростання?

Уважно вислухайте відповіді співрозмовника, а потім обов'язково згадайте про що-небудь з Вашого професійного або життєвого досвіду, що має до цього безпосереднє відношення.

Можливо, Ви звернули увагу, що питання про заробітну плату не включені до вказаного вище переліку. Пам'ятаєте роман „Майстер і Маргарита” Михайла Булгакова? – *„Ніколи нічого в них не проси. В тих, хто сильніший за тебе. Самі все запропонують і самі все дадуть...”*. Якщо Ви зацікавите роботодавця, він сам захоче обговорити з Вами питання оплати. В центрі Ваших запитань та відповідей має бути те, що Ви можете зробити для фірми, а не те, скільки Вам платитимуть.

Звичайно, не потрібно намагатися на співбесіді всі ці запитання поставити за будь-яку ціну, перебиваючи інтерв'юера на півслові: *„Ви закінчили? Бо я теж хочу дещо запитати...”*. Особливо, якщо Вас про це не просять. Іноді інтерв'юери самі пропонують кандидатам ставити запитання: *„Про що б Ви хотіли дізнатись ще?”*. Якщо цього не трапилось, найкраще ставити свої запитання перед безпосереднім завершенням інтерв'ю, приблизно так: *„Перш ніж завершити нашу співбесіду, чи можу я поставити декілька важливих для мене запитань стосовно роботи, що пропонується? Я також хотів би більш детально розповісти про попередній досвід...”*. Не забудьте подякувати співбесіднику за надану інформацію.

### **Техніка самоподачі**

Тепер розглянемо, як впливають різні фактори на створення образу ділової людини, з чого складається вміння *„подати себе”*. Психологічні експерименти показали, що 50% стійкої думки про людину формується протягом першої хвилини спілкування [27]. Вивчення бесід при прийомі на роботу декілька разів доповнювало цей висновок.

Так, встановлено, що як би довго не тривала бесіда, позитивна чи негативна думка про кандидата складається протягом перших 3 – 4 хвилин розмови. Після цього інтерв'юер ставить запитання залежно від думки, що склалась: при позитивній – такі, що дають людині розкритися з найкращого боку, при негативній – *„на засипку”*. Тобто інтерв'юер свідомо або несвідомо створює умови, щоб його найперша думка була підкріплена на-

ступними фактами. Все це свідчить про значну важливість сприятливого першого враження.

На створення враження про Вас впливають не лише Ваші слова, але й те, як Ви їх вимовляєте. Багато кандидатів навіть не здогадуються, як багато інформації можна дізнатись за невербальними сигналами: мімікою, позою, рухом кінцівок. За манерою поведінки спеціаліст може виявити дуже багато про Вашу особистість та про Вашу пристосованість до життя.

При підготовці до інтерв'ю психолог Елері Семпсон **радить перевірити власну мову тіла**. Уважно проаналізуйте такі особливості своєї поведінки:

1. Як Ви використовуєте свою посмішку?
2. Чи сидите (або стоїте) Ви прямо?
3. Чи маєте Ви зоровий контакт зі співрозмовником?
4. Чи не виглядаєте Ви нервовим?
5. Як Ви використовуєте свої руки?
6. Як Ви входите до кімнати?
7. Чи є Ваше рукостискання сильним та діловим?
8. Чи Ви стоїте занадто близько або занадто далеко до людей, коли розмовляєте з ними?
9. Чи торкаєтесь Ви до людини, розмовляючи з нею?

А тепер ознайомтесь із переліком негативних та позитивних сигналів, що впливають на формування враження про Вас.

#### **Позитивні сигнали:**

1. Сидите (стоїте) прямо, трохи подавшись вперед з виразом справжнього інтересу.
2. Під час розмови спокійно та впевнено дивитесь на того, хто говорить.
3. Фіксуєте на папері ключові моменти бесіди.
4. Коли Ви слухаєте, у Вас присутня „відкрита поза”: руки на столі, долоні витягнуті вперед.
5. Використовуєте „відкриті жести”: руки відкриті або підняті догори, наче Ви роз'яснюєте будь-яку думку своїм колегам.
6. Посміхаєтесь і шуткуєте, щоб знизити напруження.

#### **Негативні сигнали:**

1. Вовтузитесь на стільці.
2. Дивитесь не на того, хто говорить, а роздивляєтесь стелю та вивіски за вікном.
3. Креслите пусті лінії.
4. Відвертаєтесь від співрозмовника і уникаєте зустрічі з ним поглядом.
5. Схрещуєте руки на грудях та закладаєте ногу на ногу („захисна поза”).
6. Використовуєте закриті, погрожуючі жести, наприклад, розмахуєте вказівним пальцем, щоб відстояти свою думку.

7. Сидите з байдужим виглядом, бубоните або скептично посміхаєтесь.

Потрібно, щоб одяг відповідав ситуації. Адже всім відомо, що по одязі зустрічають. По ній (всупереч відомому прислів'ю) часто і проводжають. Це значить, що не варто з'являтися на співбесіду в солідний банк, будучи одягненим у м'яті джинси та з сережкою у вусі. Таке саме нерозуміння викличе людина в дорогому респектабельному костюмі, що прийшла, влаштуватися робітником на будівництво.

Існує таке поняття як „**корпоративна культура**”. Вона виражається, частково, і в тому, що службовці банку та, наприклад, танцюристи нічного стрип-бару одягаються зовсім по-різному. Якщо стиль Вашого одягу не відповідатиме прийнятому в даній організації, Ви моментально будете класифіковані як „чужак”, що не відповідає нормам корпоративної поведінки та не розділяє їх цінностей. А чужак завжди потенційно небезпечний. Справа в тому, що поділ на „свій – чужий” дуже глибоко сидить в людях. Недарма на мові багатьох туземних племен і сьогодні поняття „чужий” та „ворог” позначаються одним і тим самим словом. Тому намагайтесь максимально відповідати корпоративному стилю, що прийнятий в даній організації.

Якщо матеріальний стан не дозволяє Вам виглядати так, як хотілося б, не засмучуйтесь. Зробіть основну ставку на скромність та охайність. Це вітає абсолютна більшість роботодавців. Акуратність в одязі в них дуже часто асоціюється з охайністю в справах. (Це далеко не завжди відповідає дійсності, але переконувати їх в цьому ми поки що не будемо).

І ще: багато кандидатів припускають, що дорогий та стильний одяг надасть їм на співбесіді додаткову „вагу” та значимість. Це не зовсім так. Незалежно від того, у що Ви одягнені, досвідченому інтерв'юєру зазвичай потрібно менше десяти запитань, щоб визначити Ваш реальний соціальний статус, приблизний рівень доходів, освіту. За акцентами та манерою мови досвідчений спеціаліст моментально розпізнає не лише національно-географічне походження, але й речі більш інтимні – сімейне положення, сексуальні переваги, хронічні хвороби. Він легко відрізнити, наприклад, топ-менеджера, що дійсно має досвід роботи в іноземних компаніях від самозванця, що прийшов прямо „з вулиці”. Тому, як вже було сказано, значення має не вартість Вашого одягу, а його відповідність прийнятим в організації стандартам. Ви повинні виглядати „своїм” для майбутніх колег.

Згадайте клич Мауглі: „*Ми з тобою однієї крові...*”. Ваш одяг повинен демонструвати щось подібне.

Значно більшу увагу варто приділити взуттю. Всупереч поширеним стереотипам, саме за взуттям (а не за одягом) інтерв'юєри роблять далекоглядні висновки і припущення стосовно кандидата.

Окремі деталі в зовнішньому вигляді людини можуть значно подіяти на формування першого враження. Так, довге волосся в чоловіків наділя-

ють їх власника в очах оточуючих деякою інтелігентністю, схильністю до розумової праці. Навпаки, коротка стрижка наводить на думки про спортивні заняття. Стрижка „*під бокс*” однозначно відносить її власника до „*братви*”. Людина, що носить окуляри, оточуючим здається більш інтелігентною, працелюбною, надійною і в той самий час меншою мірою наділеною почуттям гумору, ніж вона ж, але без окулярів. Позитивний вплив окулярів широко використовується в діловому світі, де багато ділових людей носять окуляри без діоптрій (та без затемнення) лише для того, щоб справити найкраще враження.

На співбесіді часто зустрічаються кандидати (і чоловіки, і жінки), що носять персні. Якщо перстень дуже дорогий – це може бути розцінено як надмірне бажання перевершити оточуючих. Якщо не дуже дорогий – вказує на марнославство, але обмеженість фінансових можливостей власника. І те, і інше негативно впливає на імідж кандидата. Тому в цивілізованому бізнесі давно існує таке правило: із прикрас рекомендуються лише обручки.

### Деякі поради із самопрезентації

1. Ключем до перетворення пропозицій, що просто описують діяльність, в пропозиціях, які створюють враження про конкретні досягнення, є правильний вибір дієслів. Існує форма дієслова, що викликає у слухача уявлення про досить реальні результати. Наприклад *виконав, розробив, збільшив, ініціював, створив, зробив* тощо. Це дієслова доконаного виду. Інші ж дієслова та словосполучення з дієсловами є більш невизначеними відносно результату діяльності. Такі дієслова, як *працював, відповідав, брав участь* дають уявлення швидше про виконувані функції, ніж про досягнуті результати. Такі дієслова є дієсловами недоконаного виду. Використання доконаних дієслів дозволяє кандидату створювати ілюзію конкретних успіхів при виконанні будь-якої роботи.

2. Інтерв'юери, що мають добру психологічну підготовку, намагаються вияснити Ваш локус контролю. Локус контролю буває зовнішнім та внутрішнім. Людина з зовнішнім локусом контролю схильна приписувати відповідальність за результати своєї діяльності зовнішнім силам, людина з внутрішнім – власним можливостям та зусиллям. На практиці локус перевіряється такими запитаннями: „*Як Ви плануєте свою роботу?*”, „*За якими ознаками Ви оцінюєте якість виконаної роботи?*” тощо.

Спеціаліст із внутрішнім локусом зазвичай відповідає: „*Я прийду, перевірю, вивчу і т. д.*”. Він завжди вказує, що він особисто спланував, з ким домовився, чого не взяв до уваги тощо. Тобто завжди присутній займенник „*Я*” та активне дієслово „*роблю*”. А людина із зовнішнім локусом буде міркувати про впливи тих чи інших факторів на результат роботи. Оцінку своєї діяльності вона шукатиме у зовнішніх проявах (погода зіпсувалась, постачальники товар вчасно не завезли тощо). Шукач з яскраво вираженим

внутрішнім локусом – відмінний керівник. Він здатен брати на себе відповідальність за свої дії і виконувати їх. А кандидат із зовнішнім локусом, навпаки – є добрим виконавцем. Він не може працювати тривалий час в умовах постійної нестабільності. Зате він може бути блискучим аналітиком, експертом. Але на керівну посаду, що потребує швидких конкретних рішень та дій, такого спеціаліста не візьмуть. Залежно від посади, на яку Ви претендуєте, під час співбесіди обов'язково аналізуйте і коректуйте свою мову відповідно до вищезазначених принципів.

3. Створює враження впевненості в собі і правильна осанка, яка робить будь-яку людину стрункішою. Навпаки, погана осанка справляє враження неохайності, незібраності та невпевненості. Щоб створити про себе сприятливе враження, осанка має бути не одерев'яніла, а легка, пружна і завжди пряма. Голова при цьому злегка припіднята, плечі розправлені. Намагайтесь завжди стояти і сидіти прямо.

4. Вітаючись, варто неодмінно уважно подивитися в очі людині. Взагалі, ніколи не варто втрачати можливості зайвий раз назвати людину на ім'я. Пам'ятайте, що за рукостисканням складається перше враження про людину. Надто коротке з дуже сухою долонею свідчить про байдужість. Занадто волога долоня вказує на нервовість, сильне хвилювання. Рукостискання, що супроводжується широкою посмішкою, дещо більш тривале, ніж зазвичай, – прояв дружнього сприйняття. Однак надмірне затримування руки партнера сприймається як настирність.

5. В ділових розмовах взагалі та на співбесідах зокрема слід уникати використання американізмів типу „*вау*”, „*о'кей*”, „*ес*”, „*ноу проблем*” тощо. Багатьом діловим людям ця звичка не подобається, вони бачать в цьому низькопоклонство перед Америкою. До речі, окремі слова з іншої мови зазвичай вживають люди, що погано нею розмовляють. Ті, хто досконало знають іноземну мову (перекладачі, топ-менеджери, дипломати тощо), ніколи не вставляють слова з однієї мови в іншу. Тому наявність (відсутність) іноземних слів-паразитів свідчить про рівень ділової культури та ступеня володіння іноземною мовою [21].

Вважатимемо, що Ви вже знаєте, як справити сприятливе враження. Що далі? А далі починається безпосередньо співбесіда.

### **Поширені помилки при проходженні співбесіди**

Помилки, викладені нижче, відносяться не лише до співбесіди як такої. Пам'ятайте, що фактично інтерв'ю починається, як тільки Ви прибудете до місця призначення, тобто ще до того, як Ви почнете розмову з інтерв'юером. Не один кандидат провалив співбесіду не тому, що погано провів інтерв'ю чи виявився поганим спеціалістом, а лише з причини неправильної поведінки.

**1. Використання загальних фраз та заявлених штампів при відповідях на запитання інтерв'юера**



Необхідно усіляко уникати просторових відповідей і поверхневих характеристик Вашої минулої роботи. Добрий інтерв'юер ніколи не дозволить Вам відбутися загальними фразами та розпливчастими формулюваннями. Йому потрібна конкретна інформація. За її допомогою можна буде дізнатись, чи відповідаєте Ви тій посаді, на яку претендуєте. Тому, якщо Вас попросять, наприклад, назвати свої професійні або особистісні якості, найімовірніше далі йтиме запитання: „*Опишіть ситуацію, в якій Вам довелося застосувати їх на практиці*”. Якщо Ви скажете, що брали участь в розробці багатьох бізнес-проектів, Вас обов'язково попросять уточнити – яких саме. Якщо Ви повідомите, що завдяки Вам прибуток Вашої фірми збільшився на 25%, будьте впевнені – інтерв'юер побажає детально дізнатись, як саме Ви цього досягли. Пам'ятайте, що всі абстрактні міркування Ви будете змушені підкріплювати прикладами зі свого професійного досвіду. Щоб уникнути неприємних ситуацій, будьте готові до такого розвитку подій.

Багатьом здається, що чим більше „розумних” слів вони вживатимуть, тим з більшою повагою віднесеться до них інтерв'юер. „*На своїй попередній посаді я займався розробкою диференційованої системи комплексного контролю та координації бюджету капіталовкладень з метою забезпечення найбільш ефективного використання базових характеристик основних фондів...*”. Не сподівайтесь, що подібні фрази зачарують інтерв'юера і примусять його повірити у Ваш виключний професіоналізм. Знову ж таки, найімовірніше, Вас попросять розкрити це твердження на конкретних прикладах. Саме тут і чекає пастка, яку Ви створили для себе власноруч. Використовуючи занадто розумні слова, Ви ризикуєте в них заплутатись та втратити нитку розповіді. До речі, гарного професіонала відрізняє, окрім всього іншого, і вміння пояснити свою роботу простою та зрозумілою мовою.

### **Надмірна відвертість в бесіді з інтерв'юером**

Інтерв'ю при прийомі на роботу не є звичайною „відвертою розмовою”. Навіть, якщо інтерв'юер викликає у Вас симпатію, пам'ятайте, що за великим рахунком йому байдужі і Ви, і Ваші проблеми. Не тому, що він погана людина, хто його знає, може й добра... просто диво що за людина!

Просто робота в нього рідко дозволяє відкритися цим чудовим душевним якостям. Ніяких добрих почуттів до Вас він, найімовірніше, не відчуває, а просто робить свою справу. Чи здатні Ви впоратися з Вашими майбутніми обов'язками? Чи підійдете Ви компанії або відділу, де будете працювати? Ось що цікавить інтерв'юера. Тому безглуздо плакатися та жалітися йому на свої фінансові чи сімейні проблеми. Цим Ви лише відштовхнете від себе. Навіть якщо інтерв'юер просльозиться та щиро поспівчуває Вам, роботи Ви не отримаєте. Роботодавці прагнуть наймати переможців, а не невдах. Тому жалість – це не те, на що варто робити ставку при співбе-

сіді. Буде значно краще, якщо Ви намагатиметеся виглядати життєрадісною, впевненою в собі та повною ентузіазму людиною.

Іноді інтерв'юер спеціально демонструє своє дружнє відношення до кандидата, спонукаючи його до відвертості. Не доведи господи пійматися на цей гачок! (Це – одна із пасток, про які буде детально розказано в наступному розділі). „Духовний стриптиз” на співбесіді недоречний. Якось молодий та перспективний спеціаліст наймався у велику торгівельну компанію. В пориві щирості він заявив інтерв'юеру, що ця посада – найбільш підходящий для нього варіант, щоб набратися практичного досвіду, перед тим, як він відкриє власний бізнес. Як Ви гадаєте, чи захотіла компанія створювати власними руками потенційного конкурента?

Намагайтеся не говорити зайвого про свої плани та погляди на життя. Уникайте коментувань політичних подій, соціальних проблем та вчинків інших людей – Ваша думка зовсім не обов'язково збігатиметься з думкою Ваших потенційних роботодавців.

### **Блефування**

Переконувати інтерв'юера, що Вам необхідно якнайшвидше дізнатися про результат, тому що Ви маєте ще пропозиції, – старий метод. Не використовуйте подібну тактику – вона дасть поганий результат. Краще покажіть, що Ви дуже зацікавлені в даній роботі. Але при цьому дайте зрозуміти, що невдача не стане для Вас непоправним горем. Ви – висококласний спеціаліст, що знає собі ціну! Однак, важливо дотримуватись міри: не можна дивитися на Ваших майбутніх босів звисока, але й не можна виглядати жалюгідним жебраком – організації прагнуть наймати на роботу переможців.

### **Спроби психологічного керування інтерв'юером**

Буває, начитавшись дешевих інструкцій із успішного проходження співбесіди або книг Дейла Карнегі, кандидати намагаються застосовувати „хитрі” психологічні прийоми. Наприклад, з арсеналу NLP – усілякі там „підлаштування” (копіювання поведінки інтерв'юера та його манери говорити), „калібрування”, „якоріння” тощо. Остерігайтесь подібних ігор! Це той випадок, коли перехитрити можна хіба що самого себе. Пам'ятайте, що інтерв'юером зазвичай працює людина, досить майстерна в спілкуванні. Найімовірніше, з психологічними тактиками спілкування він знайомий набагато краще, ніж Ви. Тому не прагніть зачепити чутливі струнки в його душі. Це призведе до того, що від довіри до Вас не залишиться й сліду.

Якщо інтерв'юер протилежної статі, деякі кандидати прагнуть використати свою сексуальну привабливість. В хід іде все: і компліменти, і жіноче (чоловіче) кокетство, і залицяння до інтерв'юера. Жінки часто використовують для дрібного сексуального шахрайства різні частини свого тіла – тимчасове закладання рук за голову, щоб вип'ятити груди вперед; звабливі вовтузіння на стільці; міні-спідниці, що демонструють красу ніг тощо.

Бувалий інтерв'юер ніколи не попадеться на подібні фокуси. Інша справа, що він може підіграти кандидатів, щоб подивитися, як далеко той зможе піти. Але результат співбесіди буде явно не на Вашу користь. Крім того, Ви ризикуєте стати жертвою обдурення.

Не варто наївно припускати, що спроби маніпулювання будуть розцінені як Ваше вміння спілкуватися з людьми. Швидше за все, буде навпаки. Якщо інтерв'юер захоче оцінити Вашу комунікабельність, він не посоромиться попросити Вас її продемонструвати. (Ви, звичайно, чули жахливі історії про те, як хитрий інтерв'юер пропонує кандидату „Продайте мені камінець” тощо). Самому проявляти ініціативу в цьому питанні категорично протипоказано.

### **Підкреслювання особистого знайомства з великими бізнесменами, видними політиками та відомими у Вашому професійному середовищі спеціалістами**

Ця манера чомусь особливо поширена серед sales-менеджерів та претендентів на керівні посади середньої ланки. Навіть якщо Ви маєте родичів-олігархів або друзів-міністрів, не варто нав'язливо демонструвати близькі відношення з ними і, тим більше, недбало згадувати голосні прізвища під час бесіди з інтерв'юером. Справа навіть не в тому, що така інформація може бути легко перевірена. Просто існує психологічне правило: чим нікчемніша людина, тим сильніше вона прагне показати свою близькість до великих світу цього. Крім того, Ви ризикуєте нарватися на зауваження „Якщо у Вас такі могутні друзі, чому Ви шукаєте роботу в нашій скромній фірмі?”

Зовсім інша справа, якщо Вам поставлять конкретне запитання. Наприклад: „З ким Ви підтримували ділові контакти під час роботи на попередній посаді?” Тут названі відомі прізвища працюватимуть на Вашу користь. Але, знову ж, варто уникати зайвого панібратства і заочного поплескування по плечу, як-то: „А ось я вчора в лазні Толику Чубайсу і кажу...”

### **„Надування щік”**

Сюди відносяться різні хитрощі кандидатів, які, на їх думку, повинні надати їм додаткову „вагу” та значимість. На жаль, на практиці все виходить з точністю до навпаки. Це зветься „надуванням щік”. В народі ж подібні речі зветься „лівими понтами”.

Є кандидати, які приходять на співбесіду, тримаючи на обличчі похмуро-стурбований вигляд і намагаючись виставити напоказ свою папку чи кейс. Діловито шелестячи своїми паперами, вони зі всіх сил намагаються показати свою причетність до „прийняття рішень”. Інтерв'юер з почуттям гумору не полінується ввічливо вибачитись за те, що відібрав час в настільки зайнятої людини. І так само ввічливо попрощається з нею. Ін-

терв'юер без почуття гумору зробить те саме, використовуючи дещо інші вирази...

Корисна порада: не варто на кожному кроці підкреслювати свої діловитість та завзятість. Ви зможете їх показати, якщо Вас візьмуть на роботу – тоді їх оцінять належним чином. Буде набагато краще, якщо під час інтерв'ю Ви продемонструєте дружність, відкритість та прагнення працювати в колективі.

З цієї самої причини не варто приносити ноутбуки та кишенькові комп'ютери та, тим більше, відкривати їх з розумним виглядом під час співбесіди. На дворі ХХІ століття. Сьогодні супермодні та супердорогі технічні іграшки мало на кого справляють враження. Тим більше – на роботодавців.

Є ще особи, котрі, приходячи на співбесіду в незнайому фірму, відчувають нездоланне бажання постійно куди-небудь телефонувати і вирішувати свої проблеми. Якими б серйозними (на їх погляд) не були б причини такої поведінки – необхідність зробити важливий дзвінок, бажання дізнатись про здоров'я улюбленої бабусі – враження про таких кандидатів буде зіпсовано остаточно.

Особливо слід сказати про мобільні телефони. Збираючись на зустріч з майбутнім роботодавцем, відключіть свій телефон та сховайте його подалі! Запам'ятайте: ніщо так не дратує інтерв'юера, як раптовий дзвінок молільника з кишені кандидата і наступні „круті” розмови, що переривають хід співбесіди. Давно пройшли ті часи, коли мобільний телефон в руках діяв на оточуючих, як бубон шамана на туземців племені „мумба-юмба”. Це на початку 90-х він свідчив про „крутизну” володаря та збільшував вплив на людей. Сьогодні кожен другий студент носить на поясі мобільний телефон. (Причому носить його, виставляючи напоказ, та з таким виразом обличчя, з яким в часи Дикого Заходу ковбої носили шестизарядні кольти 45-го калібру. Що поробиш – мода на речі минуца, мода на „крутизну” вічна.) Проте, різні маніпуляції з мобільними телефонами – виставлення напоказ, демонстративні ділові дзвінки – все ще поширені під час співбесіди. Особливо цим відрізняються претенденти на посади менеджерів нижчої та середньої гілок. Всупереч їх очікуванням, такі дії виглядають всього лише дрібним жлобством, а не ознакою успішності чи солідності.

### **Як уникнути хитро розставлених пасток. Поширені прийоми інтерв'юерів**

Деякі інтерв'юери прагнуть під час співбесіди заманити вас у пастку. Іноді це виправдано, але частіше любов до різних витівок свідчить про недостатній професіоналізм інтерв'юера. Висококласний спеціаліст, що володіє навичками психодіагностики, не потребує „хитрих” психологічних прийомів. Тим більше, якщо вони межують з прямою грубістю і принижу-

ють гідність кандидата.

Незалежно від того, з якими пастками Ви зіткнетесь, не забувайте про свою головну задачу – продемонструвати свою кваліфікацію і особисті якості, що відповідають пропонованій посаді. Спостерігаючи за інтерв'юєром, будьте готові при необхідності внести до своєї поведінки і корективи. Знання деяких прийомів допоможе Вам уникнути хитро розставлених пасток.

### **Ігнорування**

Зайшовши до кабінету, Ви можете зіткнутися з тим, що інтерв'юєр демонстративно ігнорує Вас. „Не помічаючи” Вашої присутності, він діловито шелестить паперами або розмовляє зі своїми колегами. Можливо, він хоче подивитися, наскільки Ви впевнені в собі і як вмієте починати бесіду. В такому випадку варто швидко взяти ініціативу в свої руки. Не стійте мовчки біля дверей – підійдіть до інтерв'юєра, привітайтеся, назвіть себе і коротко викладіть мету візиту. Якщо він розмовляє з кимось, ввічливо вибачтесь за те, що перервали бесіду. При цьому уникайте прохальних інтонацій в своєму голосі, інакше Ви одразу поставите себе в позицію „знизувгору дивлячись”. Ви – спеціаліст, що знає собі ціну, і прийшли не до пана за милістю, а на ділову зустріч рівноправних партнерів.

В пристойних фірмах прийнято, що людина, яка проводить співбесіду, називає себе та пропонує Вам присісти. Для Вас незручний стілець або занадто глибоке крісло – не соромтеся, попросіть дозволу пересісти. Те саме слід зробити, якщо Вам в очі б'є сонячне проміння або світло лампи – Ви не на допиті у слідчого. Навіть якщо Ви палите або не проти випити, відмовтеся від запропонованих цигарок та спиртних напоїв, навіть якщо інтерв'юєр замовляє їх для себе. В іншому випадку інтерв'юєр може подумати, що Ви легко підкорюєтесь чужій волі. (Не кажучи вже про те, що Вас можуть прийняти за алкоголіка.) Якщо Ви претендуєте на керівну посаду, „погоджувальна” поведінка буде однозначно інтерпретована не на Вашу користь.

Найчастіше досвідчений інтерв'юєр просить шукачів сідати на стілець збоку від столу. На думку психологів, це демонструє претенденту дружність та повагу з боку співрозмовника. Таке розташування дозволяє інтерв'юєру добре бачити очі та жести претендента і створює в останнього відчуття власної значимості, свободи та природності поведінки, стимулює відкритість та щирість при відповідях на запитання.

### **Провокаційні запитання**

**Закриті та відкриті запитання.** Закрите запитання не передбачає просторових та довгих монологів кандидата. Наприклад: „Скільки Вам років?” Ви змушені відповідати чітко, коротко і найчастіше односкладно „Так/ні”, „Брав/не брав участь”, „Входив/не входив (до складу)”. Крок вліво або

вправо вважається втечею, спробою кандидата ухилитися від відповіді. Багато закритих запитань зустрічається на попередніх співбесідах, коли інтерв'юер повинен за короткий час опитати велику кількість шукачів, з метою відбору серед них найперспективніших.

А ось запитання-пропозиція „*Хто Ви такий? Розкажіть, будь ласка, про себе...*” відноситься до категорії відкритих. Задаючи його, інтерв'юер свідомо віддає кандидатові ініціативу в веденні бесіди. Все, що Ви кажете, уважно фіксуватиметься. Відкрите запитання дає добру можливість дізнатися життєві цілі, пріоритетні мотиви та психологічні особливості кандидата. Логіка тут банальна: „*В кого що болить...*”. Так, наприклад, якщо Ви включите до своєї розповіді детальний опис свого сімейного стану, дітей, домашнього побуту тощо, значить Ви орієнтовані на сім'ю як на вищу життєву цінність. Навряд чи Вас влаштує ненормований робочий день, постійні затримки на роботі, часті відрядження. Якщо посада, на яку Ви претендуєте, передбачає це – все, співбесіду Ви „*провалили*”.

Якщо ви почнете помпезно розповідати про пройдені Вами шаблі кар'єрної драбини, інтерв'юер зробить висновок, що Ви – банальний кар'єрист. Для Вас дуже важливо підвищення посади та соціальний статус. Але якщо Ви на додачу почнете перераховувати всі свої звання та регалії, дипломи та сертифікати, то, можливо, Ви просто намагаєтесь приховати невпевненість в своєму професіоналізмі. А от якщо Ви згадаєте про опановані Вами суміжні професії, пройдені на тренінгах та курсах – тоді Ви міцний професіонал, що постійно підвищує свій рівень.

Існує декілька різновидів „*особливо хитрих*” запитань. Наприклад, існують **запитання-пастки**. Інтерв'юер може вимагати блискавичних відповідей на запитання типу „*Чи доводилось Вам давати хабарі для підписання контракту?*” Варто уникати миттєвої відповіді. Не піддавайтесь тисковій інтерв'юера, а прямо скажіть, що Вам необхідно трохи часу на роздуми. Справа в тому, що на подібні запитання неможливо відповісти правильно, оскільки будь-яка відповідь може бути звернена проти Вас. До того ж, невідомо, який варіант влаштовує Ваших майбутніх роботодавців. Вам краще прямо заявити про неприпустимість такого роду формулювань. Найкраща відповідь на запитання про хабарі є такою: „*Я не хочу і не буду відповідати на це запитання, оскільки будь-яка відповідь може бути використана проти мене. Відповівши ствердно, я зізнаюсь в карному діянні. Якщо ж я скажу „ні”, то можу здатися брехуном або дурнем*”.

**Уточнювальні запитання.** Буває, інтерв'юер демонструє легку ступінь тугодум'я: Ви відповідаєте на запитання, а він каже, що не зрозумів Вас і просить повторити. Ви знову відповідаєте, а він знову Вас не розуміє – і так до нескінченості. При цьому інтерв'юер дає зрозуміти, що сильно сумнівається в Вашій здатності чітко викладати свої думки. Багато канди-

датів в такій ситуації починають панікувати та спішно намагаються довести протилежне. Цього робити не варто. Швидше за все, інтерв'юер просто намагається підловити Вас на дрібних нестиківках у відповідях або перевіряє Вашу стресостійкість. Ввічливо уточнюйте, що саме він не зрозумів та терпляче пояснюйте знову та знову. Пам'ятайте, що у Вас більш вигідна позиція – на відміну від інтерв'юера, Вам поспішати нікуди.

Наступний різновид – **неконкретні запитання**. Іноді інтерв'юер починає поводити себе, як персонаж з дитячої казки, вимагаючи від кандидата щось на зразок: „*Піди туди – не знаю куди, принеси те – не знаю що*”. Причини некоректних запитань можуть бути край різними. Найчастіше інтерв'юер очікує, що Вас „*понесе*” і Ви випадково скажете щось зайве. В такій ситуації Вам варто самим трохи пограти в нетямущість. Спробуйте уточнити, що саме хоче дізнатись інтерв'юер. Ефективна також така стратегія. На неконкретне запитання Ви даєте таку саму некоректну відповідь, після чого повідомляєте про свою готовність уточнити подробиці, якщо потрібно. При цьому не розтікайтесь думками – намагайтеся вкластися в одну-дві хвилини. Пам'ятайте – інтерв'юери не люблять односкладних відповідей „*так-ні*”, але ще більше вони не люблять базік. (До того ж, Ви можете почати говорити зовсім не те, що від Вас хочуть почути, тому чим швидше Ви зупинитесь, тим краще).

**Запитання-спотворення**. Це неприховане спотворення того, що Ви сказали, або перестановка акцентів. Використовується для того, щоб дезорієнтувати кандидата. Наприклад, інтерв'юер просить Вас розповісти про себе, а після Вашої розповіді заявляє: „*Навіщо Ви прийшли на співбесіду? Адже Ви не відповідаєте цій посаді!*” Інший приклад. Ви розповідаєте, яких видатних успіхів Ви досягли на попередній роботі, а інтерв'юер, уважно вислухавши, раптом каже: „*Я зрозумів, що Ваш бізнес-проект повністю провалився, чи не так?*” Коректне спростування таких заяв значно підвищить Ваші шанси на успіх. Не звертайтеся до просторікуватих міркувань. Лише скажіть, що сказане інтерв'юером не відповідає дійсності і Ви готові довести це на конкретних прикладах. При цьому проявляйте витримку та не поспішайте викладати свої аргументи. Якщо потрібні докази – нехай інтерв'юер сам ставить уточнювальні запитання.

**Запитання-повторення**. Під час бесіди інтерв'юер може повертатися до одного й того самого запитання декілька разів. Це своєрідна перевірка на чесність – порівнюючи розходження в відповідях, інтерв'юер намагається впіймати Вас на брехні. Відповідаючи на ключові запитання (наприклад, про минулу трудову діяльність), будьте максимально уважні в дрібницях. Подібно до шпигуна, Ви повинні добре пам'ятати усі деталі тієї „*легенди*”, яку Ви викладаєте інтерв'юеру: назва попередніх посад, тривалість роботи, розмір зарплати, кількість підлеглих, імена начальників тощо.

## **Незворушність**

Деякі інтерв'юери намагаються вивести кандидата з рівноваги, вподоблюючись до безпристрасного єгипетського сфінкса. Вони уникають зорового контакту з Вами, ніколи не кивають у відповідь, ніколи не посміхаються, відповідають сухим та холодним тоном. На невпевнених в собі людей це справляє гнітюче враження. Їм здається, що інтерв'юер сумнівається в їхній професійній компетентності. Насправді так перевіряється самоконтроль кандидата та його впевненість у власних силах. Якщо Вам попадеться сфінкс, не лізьте зі шкіри геть, намагаючись його розворушити. Відповідайте на всі запитання спокійно та по-діловому.

## **Дружність**

На відміну від попередньої категорії інтерв'юерів, ці щосили демонструють своє дружнє ставлення до Вас. Такий інтерв'юер дивиться на Вас „добрим батьківським поглядом”, підбадьорливо киває у відповідь, привітно усміхається, доброзичливим тоном дає поради тощо. Відповідайте йому тим самим, але будьте наготові: явна спроба отримати від Вас додаткову інформацію. Психологи називають це „ілюзією емпатії” – використання набору прийомів, щоб людина захотіла довіритися своєму співбесіднику. Можливо, таким чином Вас намагаються вивести на відвертість та вивідати подробиці, які у звичайній обстановці Ви навряд чи захотіли б повідомити (див. попередній розділ).

## **Грубість**

Інтерв'юер в грубій формі висловлює непогодження з Вашими відповідями, звинувачує Вас у нещирості, сумнівається у Вашій здатності виконувати дану роботу, демонструє своє нехтування, подає іронічні або образливі зауваження на Вашу адресу тощо. (Як варіант: інтерв'юер починає бесіду в дружній манері, а потім раптом „вибухає” серією больових поштовхів та уколів, після яких кандидат починає запинатися від страху та щось незрозуміло бубоніти). Робиться це для того, щоб дізнатися, як Ви себе поведете в напружених ситуаціях, перевірити Вашу здатність „тримати удар”. Часто такому випробуванню піддають претендентів на керівні посади. „Потратити під роздачу” може також фронт-персонал, який напряму спілкується з клієнтами. До нього відносяться продавці, офіціанти, круп'є в казино, касири – ті, які на роботі повинні вміти посміхатися всім: і аристократам, і дегенератам.

Буде великою помилкою, якщо у відповідь на грубу поведінку інтерв'юера Ви станете агресивно відповідати в стилі „сам дурень”. По-перше, в такому відношенні до Вас часто немає нічого особистого. Багато зауважень, хоча й зроблених серйозно, насправді є лише маскою або стратегією інтерв'юера. Безглуздо ображатись на людину за те, що вона чесно виконує свою роботу. По-друге, грубість та хамство у відповідь зовсім не свідчать про Вашу впевненість в собі та здатність керувати людьми. Швидше навпаки. Виставляння напоказ своєї злоби, образи, гніву – це дуже часто характеризує Вас як слабку людину і майже ніколи не буде Вам на ко-



ристь.

Зберігайте незворушність, зібраність та не забувайте про почуття гумору. Гумор – найкращий вихід з такої ситуації, часто він повністю обеззброює інтерв'юерів-грубіянів. Ще Ви можете спокійно й твердо заявити, що оцінили прагнення інтерв'юера влаштувати Вам перевірку на міцність, але тепер, за можливості, хотіли б зосередитись на специфіці можливої роботи.

Існує також метод „еластичної оборони”. Він використовується, якщо інтерв'юер засипає Вас зауваженнями в роздратованому та невдоволеному тоні. В такому випадку краще не відповідати на кожне зауваження. Найімовірніше, Ви й не зможете цього зробити – як тільки Ви почнете спростовувати одну репліку, інтерв'юер миттєво Вас атакуватиме іншою. Слідкуйте за загальним ходом міркувань Вашого візаві та намагайтесь відповідати „одним рипом”, тобто однією фразою, сконцентрувавши в ній все суттєве та уникаючи нескінченних дискусій.

Інтерв'юер може спеціально нагнітати нервозність, наприклад, говорячи все голосніше і голосніше, і навіть переходячи на крик. Зазвичай так перевіряється здатність кандидата протистояти емоційному тиску. Не піддавайтесь на провокацію, продовжуйте відповідати спокійно та дружньо. Фіксуйте зміст мови інтерв'юера, не звертайте уваги на модуляції його голосу. Якщо емоції починають виплескуватись через край, знову ж, спокійно заявіть, що така атмосфера заважає Вам зосередитися. Після цього ввічливо, але твердо, попросіть інтерв'юера знизити оберти. Якщо ж справа доходить до прямих образ та знущань над Вами, то тут вже варто тричі подумати – чи дійсно Ви хочете працювати в компанії, що доручає набір персоналу таким людям?

### **Попередня співбесіда**

Рідко кому при отриманні роботи вдається обмежитися лише однією співбесідою. Хіба що Вас беруть на роботу за великим блатом або ж Вам просто пощастило. Зазвичай кандидат проходить декілька етапів відбору, залежно від кількості претендентів на робоче місце, розміру та ієрархічної структури конкретної організації. Найчастіше їх три: *попередня, основна та співбесіда з головним босом* [16].

**Попередня співбесіда.** Її мета – знайомство з кандидатом та первинний відбір. Після неї зазвичай відсіюється більшість претендентів на робоче місце. Прагнучи відмежувати себе від зайвих клопотів, багато організацій доручають первинний відбір кадровим агентствам.

**Основна співбесіда.** Більш конкретна та поглиблена. Нерідко вона проходить у формі конкурсного відбору (екзамену на відповідність). В свою чергу, може складатись з декількох етапів.

**Співбесіда з головним босом** (директором фірми). Часто носить ритуальний характер та передує безпосередньому вступу на посаду.

На кожному етапі існує маса підводних каменів. Тому розглянемо все

це по порядку.

*Почнемо з попередньої співбесіди.* Пам'ятаєте старий жарт про те, хто в театрі найголовніший? Правильно – дядько Василь, електрик. Від нього, а не від головного режисера залежить, чи зможуть актори вийти на сцену. В нас така сама ситуація. Директор чи його заступник рідко контролюють попередній відбір кадрів (хіба що організація невелика або великий бос обожає особисто займатися цими питаннями). Значно частіше першу співбесіду доручають дрібному клерку, від якого й залежатиме Ваша подальша доля. В дрібних фірмах ці функції зазвичай виконує секретарка, в більших – спеціальний менеджер з персоналу. Наявність останньої посади свідчить про солідність та респектабельність організації. Запам'ятайте головне – до їх рекомендацій боси рідко прислуховуються, а от відсіяти Вас „дрібнота” може елементарно. Тому не варто демонструвати їм своє нехтування або перевагу! Поводьтеся тактовно та акуратно.

На першій співбесіді не прийнято вимагати від кандидата які-небудь документи. Все ж візьміть на зустріч усі необхідні папери: дипломи, рекомендації, свідоцтво про закінчення курсів тощо. Продемонструвавши їх в потрібну мить, Ви надасте додаткову вагу та переконливість своїм претензіям на робоче місце.

Запитання на такій співбесіді можуть бути найрізноманітнішими (*див. Провокаційні запитання*). В більшості випадків вони не виходять за рамки того переліку, що був поданий в одному з попередніх розділів (*див. Підготовка до співбесіди*). Менеджер з персоналу, що проводить співбесіду, часто є професійним психологом. В результаті він, окрім Вашого резюме, може покласти на стіл шефа висновок про Вашу професійну придатність. Тому, щоб не провалити співбесіду, потренуйтеся на предмет самопрезентації (*див. Основи самопрезентації*).

І не забувайте, що майже всі співбесіди закінчуються фразою: „*Ми з Вами ще зв'яжемося пізніше і повідомимо про своє рішення*”. В силу різних обставин роботодавці не люблять прямо відмовляти кандидатам, а звертаються до ввічливих та розпливчатих формулювань типу „*Ми подумаємо...*”, „*Ми зателефонуємо...*” тощо. Все ж не намагайтеся „видавити” конкретне рішення з інтерв'юера – це ні до чого доброго не приведе. Але й не спокушайтеся – в дев'яти з десяти випадків Вам більше ніхто не зателефонує. Таке життя.

З іншого боку, якщо Вам сказали, що зателефонують протягом тижня, а пройшло вже значно більше часу, немає нічого страшного в тому, щоб самому поцікавитись результатом. Хоча, якщо протягом декількох тижнів Вам так і не повідомили своє рішення, то все й так зрозуміло. Однак бувають винятки.

Якщо Ви вирішили нагадати про себе, намагайтеся зв'язатися саме з тим, хто Вас інтерв'ював. Нагадайте співрозмовнику дату вашої зустрічі і поцікавтеся, чи прийняла фірма рішення стосовно Вас. І ще: не блефуйте.

Не починайте розповідати про цікаву пропозицію, яку Ви нібито отримали від іншої організації і тепер не знаєте, як вчинити. Це старий і заялений трюк. Кожен менеджер-кадровик зустрічався з ним по десять разів на день. Краще скажіть, що Вас цікавить відповідь на конкретне питання: маєте Ви шанси – так чи ні. І нічого більше.

Будемо вважати, що Вам все-таки пощастило і Вас відібрали до групи основних претендентів. Це значить, що на Вас чекає друга співбесіда, вже більш конкретна та тривала.

*Основна співбесіда.* Якщо Ви очікуєте отримати роботу, в якій головне – наявність якихось чисто ділових навичок, то Вам легше. Достатньо продемонструвати свої вміння, і робоче місце – Ваше. Набагато складніше, якщо Ви претендуєте на посаду, що потребує вміння спілкуватися з людьми, наявності організаторських здібностей, здатності швидко приймати оптимальні рішення, психологічної сумісності із керівниками та співробітниками. В цьому випадку Вас можуть піддати тривалим маніпуляціям. Ймовірність останніх сильно зростає, якщо Ви попадаєте в особливо „просунуту” фірму, в якій працівники служби персоналу люблять застосовувати сучасні технології відбору кадрів. Технологій зараз багато: психологічне тестування, психофізіологічне обстеження, ділові ігри, ситуаційні та стресові інтерв'ю тощо. Про деякі з них розповімо пізніше.

Найімовірніше, основну співбесіду з Вами проводитиме людина, під чийм безпосереднім керівництвом Вам доведеться працювати в подальшому. Тому така співбесіда плавно перетікає в тривалий та стомлюючий екзамен на відповідність. Ви будете змушені демонструвати конкретні знання та вміння, необхідні для успішного виконання професійних обов'язків.

Запитання ставляться професійного характеру, зорієнтовані на розв'язання актуальних проблем. Щось на зразок „Що ви робитимете, якщо... (далі йде опис якоїсь критичної ситуації)”. Найнеприємніше у тому, що всі ці завдання носять суб'єктивний характер. Екзаменатор ставить ті запитання і моделює такі ситуації, на які сам знає відповідь. Не дивлячись на те, що на розв'язання цих проблем він витратив не один день, від Вас він вимагатиме негайної відповіді. Тому, навіть якщо Ви й не знаєте правильного рішення, не комплексуйте. Це зовсім не привід для самокатування та сумнівів у своїх професійних здібностях. Якщо Вам ставлять надто складні запитання, не піддавайтесь психологічному тиску інтерв'юера, а вимагайте часу на роздуми. Пам'ятайте – та відповідь, яка найпершою приходить в голову, необов'язково виявиться правильною. Витратьте декілька хвилин на роздуми.

І ще один нюанс. Давно помічено, що чим молодший Ваш екзаменатор, тим він амбіційніший. І тим з більшим натхненням він шукає діри у Ваших професійних навичках – щоб продемонструвати Вам (та самому собі) власну перевагу. Тому не намагайтесь довести, що Ви розумніші за Вашого

майбутнього шефа, навіть якщо це насправді так. Залиште йому поле для маневру та привід для вдоволення самолюбства. Але не можна виглядати повним профаном! Тут важливо дотриматися міри, Ви повинні показати себе компетентним та висококваліфікованим спеціалістом.

На співбесіді дуже важливо швидко зорієнтуватися, яку нішу в організації Вам пропонують заповнити. Це потрібно, щоб зрозуміти, які Ваші особисті якості, окрім чисто професійних, зможуть бути корисними для роботодавця, та змусити його щиро дивуватися, як це його фірма досі могла існувати без такого цінного працівника?

Якщо під кінець інтерв'ю запитання починають зосереджуватися на більш приємних для Вас темах: *коли Ви могли б приступити до роботи, яку заробітну платню хотіли б отримувати* тощо – це гарна ознака. Співбесіда проходить вдало і Ви є реальним претендентом на робоче місце.

### **Основи візуальної психодіагностики**

Під час співбесіди не забувайте про свою головну задачу – продемонструвати свою кваліфікацію та особисті якості, що відповідають пропонованій посаді. Спостерігаючи за інтерв'юером, будьте готові при необхідності внести до своєї поведінки корективи. Тут Вам допоможе правильне тлумачення деяких особливостей поведінки інтерв'юера [27]:

- якщо інтерв'юер постійно опускає повіки, то Ви для нього стали нецікаві чи просто набридли, або ж він відчуває свою перевагу над Вами. Про це саме свідчить машинальне малювання на папері. Коли Ви помітили дещо подібне, значить Вам потрібно щось змінити, якщо Ви зацікавлені в успішному завершенні інтерв'ю;

- почухування вуха означає бажання Вашого співбесідника відмежуватися від слів, які він чує. Іншим варіантом дотику до вуха є потирання вушної раковини, потягування мочки вуха в спробі прикрити нею слуховий отвір. Цей жест говорить про те, що інтерв'юер наслухався вдосталь та хоче, можливо, висловитися сам;

- пози та жести, що свідчать про критичну оцінку: підборіддя опирається на долоню, вказівний палець, витягнутий вздовж щоки, решта пальців зведені разом і розташовуються під підборіддям. Якщо все це супроводжується нахилом корпусу в бік від Вас, то оцінка Ваших слів критична або негативна. Збирання, вискубування неіснуючих кошлатостей з костюму також свідчать про незгоду. Роблячи це, інтерв'юер зазвичай сидить, відвернувшись від Вас, та дивиться в підлогу. Це найхарактерніший жест незгоди;

- бажання завершити бесіду проявляється подачею корпусу вперед, при цьому руки лежать на колінах або тримаються за край столу, ноги згинаються в колінах (складається враження, що співбесідник от-от встане). Показником такого бажання є також жест, коли інтерв'юер знімає окуляри та демонстративно відкидає їх в сторону. Якщо будь-який з цих жестів

з'являється під час співбесіди, варто взяти ініціативу в свої руки. Спробуйте чимось зацікавити інтерв'юера або перший запропонуйте завершити бесіду. Це дозволить Вам зберегти психологічну перевагу та керувати ситуацією.

### **Співбесіда з майбутнім керівником**

Якщо попередні етапи пройшли для Вас вдало, Вас запросять на заключну співбесіду з президентом – директором фірми або його заступниками. Це значить, що Вас вважають головним претендентом на робоче місце. Або, в гіршому випадку, Ви є одним з двох-трьох найбільш ймовірних кандидатів. Як не дивно, але заключна співбесіда з великим босом – це найлегший етап у пошуку роботи. Часто вона є лише візитом ввічливості та носить суто ритуальний характер (особливо, якщо фірма велика та в своїй щоденній діяльності Ви не будете тісно спілкуватися з її керівником).

Існує цікава психологічна закономірність – справити гарне враження на великого начальника набагато легше, ніж на дрібного клерка. Хоча потрапити до першого значно складніше. Причини цього не розглядатимемо. Просто запам'ятайте: чим вище місце в ієрархії фірми, яке займає Ваш співрозмовник, тим легше Вам буде досягти потрібних результатів.

Якщо Ви отримали таке запрошення, до Вашої заповітної мети лишається лише один крок. Головне – зробити його правильно. Все, що потрібно, – справити враження відповідального та добросовісного працівника.

Керівники зазвичай цікавляться питаннями загального характеру: чим Ви можете допомогти його фірмі, чим Ви будете корисні його бізнесу, чи достатній у Вас досвід, які Ваші плани на майбутнє тощо. У вузько-професійні питання вони не вникають. Відповідайте бадьоро, не задумуючись, завжди пропонуйте декілька можливих варіантів.

Пам'ятайте, що будь-який керівник – не лише абстрактний начальник без ознак статі. Перш за все, це – жінка або чоловік. І підходи до них повинні бути зовсім різними. Зрештою, це все не значить, що коли Ваш майбутній начальник протилежної статі, то Вам вдасться зайняти робоче місце лише завдяки Вашій ефектній зовнішності. І майже напевно, що, якщо Ви поводитиметеся занадто ризиковано, то Вам відмовлять. Досвідчені керівники не лише самі тримаються подалі від „*красунчиків*”, а й намагаються вберегти свій колектив від них.

Поговоримо про те, в чому ж різниця вимог при прийомі на роботу до представників протилежної статі.

Психологи стверджують, що керівник-жінка, якою б сильною вона не була, підсвідомо хоче бачити в своєму працівникові-чоловікові людину,

здатну її підтримати у скрутну хвилину. Вона хоче, щоб він був надійним, як стіна, за якою іноді можна сховатися. Крім того, вона майже завжди хоче бачити в своєму співробітникові партнера, який вносив би до діла те, чого їй самій не вистачає. В керівників-жінок добре „приживаються” ті чоловіки, які:

- а) привносять у справи достатню кількість чоловічої енергетики;
- б) мають логічний, раціональний тип мислення;
- в) стримані в емоціях та не ображаються на свого керівника (все ж – жінка), навіть коли він буває явно неправий.

Однак на співбесідах жінка-керівник здатна вивернути з кандидата всю душу, намагаючись дізнатись: чи маєте Ви якості, на які вона розраховує? Як і всяка жінка, вона має прекрасно розвинену інтуїцію, тому необхідно бути з нею якомога обережнішим. Намагайтесь нічого зі своєї минулої кар’єри не прикрашати, тому що Ваша брехня буде помічена. Навіть якщо вона промовчить, на роботу Вас точно не візьмуть. До речі, саме жінки-керівники користуються репутацією найбільш „кровожерливих” при прийомі на роботу і в подальшому рідко пробачають власним підлеглим. У всякому випадку, ніколи не забувають їхніх помилок.

З чоловіками все простіше. Чоловік-керівник найчастіше хоче, щоб його робітник, перш за все, був відмінним професіоналом та нічого не напсував у відлагодженому механізмі організації. Зовсім добре, якщо кандидат виявиться здібним генерувати нові ідеї. Щоправда, він ще повинен і довести, що знає шляхи їх втілення у життя.

Набрехати чоловікові-керівникові значно простіше, ніж жінці. Але будьте обережні: це вилізе боком в майбутньому, оскільки Ваша брехня рано чи пізно буде розкрита.

### **причин відмови претенденту в роботі**

*Претенденту можуть відмовити в роботі через таке:*

1. Жалюгідний зовнішній вигляд;
2. Манери всезнайки;
3. Невміння висловлюватися: слабкий голос, погана дикція, лексичні помилки;
4. Відсутність плану кар’єри: чітких цілей та завдань;
5. Недостатня щирість та врівноваженість;
6. Відсутність зацікавленості та ентузіазму;
7. Надмірна концентрація уваги на грошах;
8. Низькі успіхи під час навчання;
9. Прагнення до самовиправдання, посилення на несприятливі фактори;
10. Недостатність такту;
11. Зневажливі відгуки про попередніх роботодавців;
12. Виражене небажання вчитися новому;
13. Недостатня жвавність;
14. Небажання дивитись в очі співрозмовнику;

15. Низький моральний рівень;
16. Лінощі;
17. Нездатність сприймати критику;
18. Відсутність розуміння цінностей досвіду;
19. Радикальність ідей;
20. Запізнення на співбесіду без поважних причин;
21. Невихованість;
22. Невизначеність відповідей на запитання роботодавця.