

ЛЕКЦІЯ 8

ПОШУК РОБОТИ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕЛЕФОНУ

8.1 Телефонування роботодавцю – ефективний засіб отримання запрошення на співбесіду

Практика показує, що пошук роботи за допомогою телефону є одним із ефективних способів потрапити на співбесіду і, відповідно, згодом отримати роботу. Але, разом з тим, це найменш поширений спосіб інтенсивного пошуку роботи. Це пояснюється відсутністю навичок телефонних розмов, які мають конкретну мету, і впевненістю. Психологічно більш простим способом пошуку роботи є пошук через третіх осіб або за допомогою листів, тому що в даному випадку відмова не носить „особливого” характеру і психологічно більш „безпечна”.

Але слід задуматись і про те, що наймачу також психологічно складніше відмовити Вам по телефону, ніж просто викинути Ваш лист або сказати „Ні” третій особі. Тому добре проведена телефонна розмова з потенційним наймачем часто закінчується запрошенням на співбесіду, що дає можливість на працевлаштування [21].

Які позитивні сторони пошуку роботи за допомогою телефону?

- телефон можна використати для вирішення багатьох завдань та для одержання довідок про робочі місця, для „пошукових” телефонних дзвінків до організацій, номери яких Ви знайшли у довіднику, для контактів з людьми, які можуть надати допомогу або інформацію про можливості працевлаштування;

- телефон – ефективний засіб тому, що рекламовані вакансії швидко займаються і Ваше завдання заявити про себе якомога швидше, випередивши інших конкурентів;

- якщо Ви зателефонуєте, то отримаєте негайну відповідь і, відповідно, зможете планувати свої наступні дії не гаючи часу;

- телефонний дзвінок дає можливість одержати відомості, навіть якщо оголошена вакансія вже зайнята, про інші вакансії або варіанти;

- при відповідних навичках і підготовці шукач роботи отримає шанс у вигідному світлі подати себе;

- дешево і зручно.

Найбільш типовими є такі ситуації телефонної розмови з метою працевлаштування:

- оголошення з запрошенням на роботу передбачає звернення за вказаним у ньому телефоном;

- Ви дізнались про вакансію, щодо якої не було офіційного повідомлення;

- хтось із Ваших знайомих рекомендував Вас можливому роботодавцю, який зацікавився Вами і виявив бажання, щоб Ви звернулись до нього

телефоном;

- провести пошук роботи.

Отже, усвідомивши позитивні сторони пошуку роботи за допомогою телефону, його вигідність і зручність, відкиньте сумніви і невпевненість, скористайтесь телефоном і почніть працювати.

Слід пам'ятати, що кожен новий дзвінок роботодавцю, чим би він не закінчився, розвиває Ваші навички спілкування телефоном. Якщо телефонна розмова не дала бажаного результату – не біда. Важливо зрозуміти, що і чому не вдалося, і в майбутньому не допускати подібних помилок.

Між іншим, якщо Ви зателефонуєте цьому ж роботодавцю через 2 – 3 тижні, то, можливо, він уже забуде Ваш невдалий дзвінок і Ви зможете спробувати знову.

Стратегія ефективної телефонної розмови

Стратегію ефективної телефонної розмови можна розглянути на прикладі двох найбільш складних типів телефонних розмов:

- „пошукової”, коли Ви намагаєтесь виявити приховані нерекламовані можливості працевлаштування;

- телефонний дзвінок за рекламованою вакансією.

Запропоновані форми телефонних розмов перевірені досвідом і практикою.

„Пошуковий” телефонний дзвінок

Мета такої телефонної розмови – викликати бажання у потенційного роботодавця зустрітися з Вами і більше про Вас дізнатись. Цій меті повинні бути підпорядковані всі Ваші дії.

Розглянемо конкретні кроки реалізації телефонної розмови з метою пошуку роботи:

Перший крок – дізнатися ім'я.

Завжди намагайтесь з'ясувати ім'я тієї людини, яка конкретно відповідає за набір нових працівників. Неприпустимо помилитися у вимові імені чи наголосі. Знання імені дасть Вам певні конкретні переваги:

- Ви не будете витрачати зусилля на того, хто не може вирішити Ваші питання;

- звертаючись по імені до потенційного роботодавця, Ви відразу створюєте сприятливу атмосферу спілкування і скорочуєте психологічну дистанцію;

- створюєте приємне враження про себе і серйозність ваших намірів. Д.

Карнегі писав: „Пам'ятайте, що ім'я людини на будь-якій мові звучить для неї як найсолодший звук”.

Знання імені людини і його використання створює неформальний дух. Дізнавшись ім'я людини, запишіть його до записника, щоб не забути.

Коли, розмовляючи з людиною, ми звертаємося до неї по імені, ми

сприяємо тому, що вона визнає свою значимість і відчуває Вашу зацікавленість у спілкуванні. Слід пам'ятати, що використання імені корисно до тих пір, поки воно вживається тактовно. Занадто часте вживання імені може бути недоречним.

Другий крок – подолання бар'єра.

Важливо не тільки знати до кого звернутися, але необхідно знайти можливість поспілкуватись з потрібною людиною. Пам'ятайте, Ваш дзвінок – несподіванка, тому якщо Ви передчасно розкриєте мету свого звернення першому, хто зняв слухавку, то відповідь майже завжди буде негативною, а розмова – закінченою. Але наполягаючи на розмові з потрібною Вам людиною, не слід говорити, що це особистий дзвінок – викличете підозру. Краще сказати, що це дзвінок з приводу прийому на роботу або пояснити, що своє питання Ви можете обговорити лише з тією людиною. Якщо Вам скажуть, що потрібний Вам працівник зайнятий або відсутній, не погоджуйтесь на розмову з іншим. Краще запитайте, коли можна зателефонувати повторно. При цьому слід розмовляти енергійно і доброзичливо, з повагою – збережеться бажання продовжити розмову.

Готуючись до телефонної розмови з метою пошуку роботи, слід пам'ятати деякі поради щодо її ведення. Найперше, слід продумати всі запитання, які б Ви хотіли поставити потенційному роботодавцю. Зважайте, що для такої телефонної розмови необхідно вибрати сприятливий час. У кожної людини бувають певні періоди часу (дні, тижні), коли вона відчуває себе не в кращій формі або дуже зайнята. Збираючись зателефонувати кудись з метою вирішення питання працевлаштування, слід брати до уваги і таке.

Пам'ятайте, понеділок і вівторок можуть виявитися досить невдалими для телефонних розмов, люди тільки втягуються в роботу. Контактний настрій переважає у середу чи четвер. У п'ятницю люди налаштовані на відпочинок.

Важливим може бути не тільки день, а й час, вибраний для телефонної розмови. Уникайте такої розмови зранку. Найкраще запланувати її на одинадцятую годину або у період з чотирнадцятої до п'ятнадцятої години. Але вибираючи момент розмови, слід поцікавитись, чи є зараз час у Вашого співрозмовника; дайте йому зрозуміти, що це для Вас важливо. До речі, першим закінчує розмову той, хто починав. Не варто затягувати бесіду, якщо помітно, що Ваш співрозмовник поспішає. Поважаючи час інших, Ви викликаєте повагу до себе.

Третій крок – вигідно подати себе.

Починаючи розмову, слід звернутися до роботодавця по імені, представити себе і свою „домашню заготовку”: короткі дані про Ваші професійні і особисті якості, Ваш досвід, кваліфікацію, інтереси, навички і здібності. Напишіть її і тримайте перед собою. Приготуйте ручку і папір на випадок того, якщо потрібно буде щось записати. Постарайтеся, щоб розпо-

віль не була довгою і привернула увагу. Ви повинні обов'язково пояснити співрозмовнику причину Вашого дзвінка, але говорити про те, що Ви телефонуєте про всяк випадок, а телефон знайшли в довіднику, не варто. Крім того, не слід занижувати свої здібності – це невдалий момент для скромності і самокритики. Важливо також показати свою поінформованість про дану установу чи організацію.

Телефонуючи, потрібно використовувати слова „мені необхідно”, „мені потрібно” замість „чи не могли б Ви”. Люди швидше реагують на за-клик до термінової дії. Під час телефонної розмови слід уникати таких словесних виразів, які виражають сумнів. Зокрема, „не могли б Ви допо-могти мені...?”, „Як на Вашу думку, чи могли б Ви...?”. Питаючи нерішуче, Ви ніби передбачаєте, що не дуже сподіваєтесь на результат. І навряд чи людина на протилежному кінці відгукнеться на Ваше запитання. Коли ж Ви своїм тоном даєте зрозуміти, що розраховуєте на людину, то навряд чи їй захочеться відмовити Вам.

Перед тим як телефонувати, одягніться у звичний для Вашого стилю діловий одяг, навіть якщо розмовляєте з дому. Доведено, що зовнішній вигляд людини відображається на його внутрішньому стані, здібностях тощо. Під час розмови не слід палити, це відчуває співрозмовник на слух. На Ваш голос впливає і те, як Ви сидите, тому сядьте прямо, ні на що не опираючись.

Четвертий крок – продовжуйте розмову.

Ваша мова повинна бути побудована так, щоб у роботодавця не було можливості „згорнути” розмову. Якщо Ви скажете, що, маєте на меті дізнатися, чи немає якої-небудь роботи, Вам легко можуть сказати „немає” і повісити трубку. Якщо ж Ви скажете, що телефонуєте, щоб домовитися про зустріч і поговорити про наявні вакансії зараз чи в майбутньому, то в цьому випадку сказати коротке „ні” значно важче. Роботодавцю потрібен якийсь час, щоб подумати. Тому не тисніть, але й не давайте можливості закінчити розмову. Не забувайте, що розмова – не монолог, а діалог. Не намагайтесь на одному подиху виголосити завчений текст. Обов'язково досягніть згоди роботодавця відправити йому екземпляр автобіографії й особистий листок з обліку кадрів. Формулювання може бути приблизно таким: „Ви не будете заперечувати, якщо я надішлю Вам мою автобіографію і листок обліку на випадок того, якщо у Вас з'явиться вакансія, під-хожа для мене”. Домовтесь, що Ви зателефонуєте ще раз (після одержання там Вашої автобіографії), а також запитайте, чи не знає роботодавець про вакансії в якійсь іншій фірмі.

П'ятий крок – позитивне закінчення розмови.

Дуже важливо ввічливо і коротко закінчити розмову. Ви повинні подякувати своєму співрозмовнику за витрачений час і за допомогу. Якщо ро-

ботодавець згодиться переглянути Ваші документи – надайте їх якомога швидше. Можна написати супровідний лист, в якому зробити посилання на телефонну розмову. Посилаючи такий лист, подбайте, щоб його якість була найкращою. Навіть якщо згоди не одержано, попросіть дозволу зателефонувати ще раз. Знайдеться небагато людей, які відмовлять Вам у цьому, а Ви отримаєте можливість повторного телефонного дзвінка, де нагадаєте, що Ви вже розмовляли з наймачем.

Якщо Вам запропонували прийти на співбесіду, запишіть день, час, місце, ім'я людини, з якою Ви маєте зустрітись. Запитайте, чи можна заздалегідь зателефонувати і дізнатися, чи відбудеться співбесіда.

Дуже важливо, щоб Ви проаналізували свій телефонний дзвінок: що вдалося, а що не вдалося. Пошуковий телефонний дзвінок психологічно найважливіший, саме він найбільше тренує навички спілкування телефоном. Тому здійсніть кілька пошукових телефонних дзвінків, навіть якщо вони й не дуже потрібні Вам.

Сценарій телефонної розмови за рекламною вакансією

Якщо Ви активно шукаєте роботу, то такі дзвінки Вам доведеться робити постійно. Це Ваш перший досвід спілкування з ймовірним роботодавцем і справити приємне враження дуже важливо. Мета такої розмови – одержати запрошення на співбесіду.

Підготовка до телефонної розмови включає такі моменти.

1. Перед телефонуванням:

- необхідно мати перед собою рекламне оголошення;
- підкресліть назву фірми чи відділу, а можливо, й ім'я людини, з якою хочете розмовляти;
- відмітьте точно назву вакансії, на яку Ви претендуєте;
- запишіть запитання, які поставите роботодавцю;
- тримайте під рукою копію свого резюме;
- подумайте, що Ви можете запропонувати роботодавцю;
- підготуйтеся відповісти на запитання про себе і про те, чому Ви зацікавлені саме в цій вакансії;
- покладіть поруч ручку і папір, щоб записати необхідну інформацію.

2. Під час телефонування:

- попросіть з'єднати Вас з людиною чи відділом, який Вам потрібен;
- чітко назвіть своє прізвище, ім'я та по батькові, а також вакансію, яка Вас цікавить;
- під час розмови уникайте мовних зворотів, які свідчать про невпевненість;
- домовтеся про зустріч: з'ясуйте дату, час, місце зустрічі, ім'я людини, з якою необхідно зустрітись;
- з'ясуйте, чи можете Ви знову зателефонувати через певний час;

- якщо вакансія зайнята, запитайте про перспективи працевлаштування;
- запитуйте про те, що Вас цікавить, не соромтесь перепитувати, якщо чогось не зрозумієте, але будьте готові відповісти на будь-яке запитання роботодавця;
- подякуйте роботодавцеві за витрачений час;
- запропонуйте надіслати своє резюме на випадок появи вільного робочого місця;
- будьте ввічливим та коректним;
- якщо роботодавець згодився переглянути Ваші документи, подайте їх якомога швидше.

Розмова по телефону може розвиватись за сценарієм „пошукової” телефонної розмови. Якщо місце вже зайняте, поцікавтесь, чи можна надіятись на те, що з’явиться вакансія в майбутньому. Запитайте, чи можна зателефонувати ще раз через декілька тижнів. З’ясуйте, чи можна надіслати автобіографію та особистий листок на той випадок, якщо місце з’явиться. Подякуйте працівникові за витрачений час.

Закінчуючи розповідь про телефонну розмову, слід сказати, що справити хороше враження про себе по телефону легше, ніж при особистій зустрічі. Коли Ви розмовляєте по телефону, Вам значно простіше контролювати свою поведінку, тому що чути тільки Ваш голос.

Поради окремим категоріям громадян

Поради випускникам шкіл

Поради для молоді

Кожна молода людина повинна знати, що при працевлаштуванні держава гарантує:

- нарівні з іншими громадянами право на працю;
- надання першого робочого місця після закінчення або припинення навчання у середніх загальноосвітніх, професійно-технічних і вищих навчальних закладах, а також після звільнення з дійсної строкової військової або альтернативної служби;
- сприяння державною службою зайнятості у підборі потрібної роботи в тому числі на додаткові робочі місця за рахунок дотації роботодавцю;
- вивчення нових професій, перепідготовку та підвищення кваліфікації згідно з потребами ринку праці;
- бронювання на підприємствах, в організаціях, установах робочих місць для тих, хто закінчив загальноосвітню школу, професійно-технічний або вищий навчальний заклад і не отримав направлення на роботу;
- участь в оплачуваних громадських роботах;
- сприяння державною службою зайнятості в започаткуванні власної справи шляхом надання одноразової виплати допомоги у зв’язку з безробіттям.

Право на отримання допомоги у зв’язку з безробіттям мають грома-

днани, які в установленому порядку отримали статус безробітного.

Безробітними визнаються працездатні громадяни працездатного віку, які через відсутність роботи не мають заробітку або інших передбачених законодавством доходів і зареєстровані у державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, готові та здатні приступити до підходящої роботи.

У разі неможливості надати підходящу роботу безробітному може бути запропоновано пройти професійну підготовку, перепідготовку або підвищення кваліфікації.

У разі відсутності підходящої роботи рішення про надання громадянам статусу безробітних приймається державною службою зайнятості за їх особистими заявами з восьмого дня після реєстрації в центрі зайнятості за місцем проживання як таких, що шукають роботу.

Безробітними не можуть бути визнані громадяни:

- віком до 16 років, за винятком тих, які працювали і були звільнені за скороченням штату;

- які вперше шукають роботу і не мають професії, в тому числі випускники загальноосвітніх шкіл, якщо вони відмовляються від професійної підготовки або від оплачуваної роботи, включаючи роботу тимчасового характеру.

Особа, зареєстрована у державній службі зайнятості, зобов'язана:

- сприяти своєму працевлаштуванню;
- виконувати всі рекомендації працівників центру зайнятості;
- відвідувати центр зайнятості в призначені строки;
- у випадку самостійного працевлаштування повідомити службу зайнятості;

- при відмові керівника підприємства прийняти Вас на роботу за направленням центру зайнятості, своєчасно поінформувати про це службу зайнятості.

Якщо Ви не вибрали собі професію, то намагайтесь отримати якнайбільше інформації про всі професії і визначте, яка саме Вам до душі.

Знайдіть можливість зустрітися з особою, яка працює за професією, що Вас приваблює, і отримати відповіді на Ваші запитання.

Ознайомтеся з літературою, що містить необхідну інформацію щодо професій.

Скористайтесь інформаційно-довідковими послугами центру зайнятості.

Якщо немає досвіду роботи, підкресліть свої досягнення під час навчання та проходження виробничої практики.

Подбайте про письмові відгуки з місць проходження виробничої практики.

Якщо Ви навчаєтесь на заочному відділенні, уточнюйте можливість поєднання роботи і навчання.

Поради жінкам при працевлаштуванні

Народна мудрість каже: „Існує три можливості жити: просити милостиню, красти і щось робити”. Якщо Ви вирішили щось робити, то

пам'ятайте про такі головні засади оцінювання та організації власної праці:

- *перспективність* – вміння поставити перед собою життєві цілі;
- *визначеність* – наявність життєвих планів як конкретних програм реалізації мети;
- *ритмічність* – часовий режим реалізації життєвих планів;
- *тренування* – навчання та вправи, які сприяють підвищенню рівня функціональної підготовки людини до діяльності;
- *комунікабельність* – здатність до самовираження.

Обираючи собі місце майбутньої роботи, звертайте увагу не тільки на рівень заробітної плати, а й на:

- соціальний пакет, який може запропонувати організація чи установа (оплата листів непрацездатності, додаткові відпустки для жінок з дітьми, наявність бази сімейного відпочинку чи оплати літніх таборів для неповнолітніх дітей тощо);
- можливість працювати за гнучким графіком роботи;
- наявність надомної роботи.

Доведіть роботодавцю, що Ваші сімейні обов'язки ні в якому разі не перешкоджатимуть виконанню службових обов'язків та не впливатимуть на Ваш професійний рівень.

Подумайте над організацією сімейного бізнесу з використанням праці своїх старших дітей.

Поради громадянам з обмеженими можливостями

Вибір бажаної роботи або професії повинен спиратись на особистий досвід практичної роботи, професійні навички та вміння.

Якщо Ви хочете визначитись у майбутній професії, зорієнтуйтеся з місцем профнавчання або працевлаштування, звертайтеся до місцевих органів соціального захисту, охорони здоров'я, центрів зайнятості.

Уважно вивчайте рекламні оголошення щодо потреби в кадрах у місцевих газетах, на стендах, щитах, тумбах, дивіться і слухайте передачі місцевого телебачення та радіомовлення.

Якщо Ви вже десь працювали, користуйтеся допомогою колег з попереднього місця роботи.

Відвідуйте ярмарки вакансій, професій, інші масові заходи, пов'язані з працевлаштуванням.

Не зволікайте зі зверненням до відділів кадрів підприємств або установ, які Вас зацікавили. Не соромтесь відвідувати відділи кадрів підприємств та установ різних форм власності, громадські благодійні організації та фонди.

Сміливіше звертайтеся до друзів, сусідів, родичів, можливо, вони зможуть скласти позитивні рекомендації. Розширюйте коло пошуку місця роботи.

Під час співбесіди з потенційним роботодавцем підкресліть, що Ваш стан не буде заважати працювати з повною віддачею, а, навпаки, буде сти-

мулювати працювати краще за інших. Можна підкреслити, що саме Ви вмієте це робити найкраще.

Звертайтеся зі своїми проблемами до органів місцевої влади, територіальних відділень Фонду соціального захисту інвалідів, засобів масової інформації.