

L'ENTREVISTA

No només és important el que diem en una entrevista de selecció, sinó que tant o més important és com ho diem.

En aquest document es treballen tant els continguts de l'entrevista com temes de comunicació verbal i no verbal que afavoreixen el fet de tenir èxit en un procés de selecció.

L'entrevista és un pas més, i sovint l'últim i més important, dins un procés de selecció. És un diàleg amb preguntes i respostes sobre temes professionals, formatius i personals, en el qual tant la persona entrevistadora com l'entrevistada intenten resoldre els seus dubtes.

Durant l'entrevista heu de tenir en compte les coses que es diuen verbalment sense oblidar els detalls que es transmeten amb l'actitud i la forma de comportar-vos.

Per a què serveix l'entrevista?

- ✓ Per **aprofundir en la informació** que ja es té de la persona candidata a través del seu currículum previ.
- ✓ Per **comprovar si l'estil personal** de la persona candidata (actitud, motivacions, personalitat, habilitats, experiència, etc.) coincideix amb el que l'empresa espera.
- ✓ Perquè **l'entrevistador/a s'asseguri** que la persona candidata és idònia per al lloc vacant.
- ✓ Perquè la **persona candidata valori** si aquesta ocupació li convé i li interessa.

ESTRUCTURA DE L'ENTREVISTA

L'entrevista acostuma a estar dividida en diverses fases:

1. Introducció:

- ✓ recepció
- ✓ salutació i presentacions
- ✓ conversa introductòria
- ✓ aclariments respecte l'entrevista

2. Desenvolupament. Preguntes sobre:

- ✓ la formació i els estudis
- ✓ l'experiència professional



- ✓ les qüestions personals
- ✓ les condicions laborals desitjades

3. Tancament:

- ✓ aclariment de dubtes
- ✓ comiat

ABANS DE L'ENTREVISTA

Abans d'anar a una entrevista, és convenient:

- ✓ **Informar-vos sobre l'empresa** en qüestió i el seu sector. Us pot ser molt útil consultar la pàgina web de l'empresa, així com catàlegs, fullets publicitaris o preguntar a familiars o coneguts que hi treballen en l'empresa, etc.
- ✓ **Repasar bé el vostre currículum** i la carta de presentació enviats en el moment de sol·licitar l'ocupació, perquè són els documents que l'entrevistador/a tindrà com a referència per formular les preguntes.
- ✓ **És important preparar la forma d'explicar la trajectòria** formativa i professional (estudis, titulacions, tasques professionals, empreses, canvis, èxits, fracassos, projectes futurs, motivacions, interessos i objectius) de manera coherent i positiva.
- ✓ **Cal preparar amb atenció les respostes a preguntes personals**, perquè són de difícil improvisació (motivacions, interessos, actituds, etc) Per fer-ho, cal tenir molt clares quines són les competències adequades al lloc de treball.
- ✓ **És la persona candidata qui ha de facilitar la feina** a l'entrevistador/a i no esperar que sigui ell qui dedueixi els motius pels quals l'han de contractar, quines coses pot aportar al lloc de treball, etc.

DURANT L'ENTREVISTA

És important:

- ✓ Presentar-vos a l'entrevista amb la **confiança i seguretat** que l'empresa us ha triat com a possible candidat/a, i que us vol conèixer amb major profunditat.
- ✓ **Estar molt atents/es** durant els primers minuts de l'entrevista, ja que us proporcionarà una informació valuosa per al seu bon desenvolupament.
- ✓ **Adoptar una actitud positiva** i coherent respecte a les preguntes de l'entrevista.
 - Les persones amb poca experiència han de remarcar la formació que aporten, la motivació i l'interès en aquest sector professional o ocupació, la disposició per aprendre...
 - En el cas de tenir poca formació però sí experiència, s'aporten en canvi, competències professionals, coneixement del sector, disponibilitat per a l'aprenentatge...
- ✓ És bo **fer preguntes sobre l'empresa**, el negoci o el lloc a ocupar.
- ✓ Després de cada entrevista, **feu una valoració** de com ha anat.



REGLES DE COMUNICACIÓ VERBAL

La comunicació verbal fa referència allò que diem. Recollim algunes regles per aconseguir una bona comunicació verbal.

Conductes bàsiques

- ✓ Preparar les respostes i la forma d'expressar-les, evitant els monosíl·labs, el vocabulari massa col·loquial o massa rebuscat.
- ✓ Cal evitar el tuteig. Utilitzeu el mateix idioma que la persona entrevistadora.
- ✓ Preguntes a la persona entrevistadora (preparar-les per si hi ha temes que no surten i us interessa tractar-los).
- ✓ Reformulació positiva.
- ✓ Comentaris positius dels vostres interessos, metes i aficions.
- ✓ Comentaris positius de l'experiència: "els vostres èxits".
- ✓ Comentaris d'interès i entusiasme: "la vostra motivació".
- ✓ Utilitzar expressions de "seguretat".
- ✓ No facilitar informació perjudicial.

Expressions

Manifesten els vostres ÈXITS

Vaig estar encarregat/da de...

He tingut l'oportunitat d'aprendre...

El meu rendiment ha estat satisfactori en...

He col·laborat en...

He realitzat...

Vaig estar responsabilitzat de...

M'he preparat molt bé en...

Em vaig dedicar intensament a...

Vaig quedar molt satisfet/a de...

Denoten MOTIVACIÓ

Estic molt interessat/da en...

M'agradaria poder treballar en un lloc com aquest...

Per a mi és molt important una feina...

Estic desitjant aplicar els meus coneixements en...

Aquest és el treball que sempre he desitjat...

Em sentiria feliç si...

Em motiva molt poder...

Denoten SEGURETAT

Estic segur/a...

La meva experiència és important...

Ho faré bé...

Estaré a l'altura de...

Sabré respondre...

S'adapta a les meves possibilitats...



REGLES DE COMUNICACIÓ NO VERBAL

Si la comunicació verbal fa referència allò que diem, la no verbal es refereix a **com ho diem i com actuem**. Tant important és el que es diu com el que no es diu, però es deixa veure. La comunicació no verbal proporciona a l'entrevistador/a **tanta informació o més** que la que la persona candidata manifesta. Davant d'una incongruència entre el missatge verbal i no verbal, ens inclinem sempre a creure el no verbal, perquè **és més difícil de simular**.

Oferim algunes idees sobre els possibles significats que es poden atribuir a les vostres conductes:

- ✓ **Manera de vestir:** cal portar la roba adequada al lloc de treball al qual s'opta. No és el mateix el vestit que la persona candidata ha de portar per ocupar un lloc de treball de dependent/a en una botiga d'alta costura, que el que ha de portar de dependent/a en una botiga del mercat. Però no sols cal que la roba sigui l'adient, cal que estigui neta i que no hi hagi estrips.
- ✓ **Higiene:** té molta importància la referida als cabells i a les mans, sense oblidar el tema de les olors corporals. Una higiene descuidada és més fàcilment identificable que una higiene cuidada en excés.
- ✓ **Donar la mà:** la forma de donar la mà predisposa l'actitud de la persona entrevistadora; cal evitar donar la mà de forma fluixa ja que denota manca d'energia i falta de decisió. Una mà humida provoca una sensació desagradable en l'altra persona.
- ✓ **Expressió facial:** l'expressió de la cara indica el nostre estat d'ànim, els nostres sentiments, per tant, cal que la nostra expressió concordi amb el missatge que estem donant.
- ✓ **Somriure:** en moments concrets de l'entrevista és important ja que significa obertura dels canals de comunicació. També, el somriure de vegades pot comunicar una imatge de persona agradable.
- ✓ **Contacte visual:** mirar a la cara de la persona amb la qual s'està parlant és el millor procediment per mostrar sinceritat.
- ✓ **Postura corporal:** cal seure de manera correcta, ni recolzat enrere (pot demostrar desinterès) ni molt incorporat cap endavant (pot demostrar nerviosisme i intranquil·litat).
- ✓ **Gesticulació de les mans:** durant la conversa és correcte que recolzem les nostres explicacions amb els gestos de les mans, però, en cap cas, aquesta gesticulació ha de ser excessiva.
- ✓ **Manies o tics:** cal evitar moviments que s'acostumen a fer quan s'està nerviós, gratar-se el nas, tocar-se els cabells, picar amb els dits sobre la taula... aquests moviments denoten nerviosisme i inseguretats, falta de control.
- ✓ **Menjar xiclet:** en cap cas entrarem a una entrevista menjant xiclet.
- ✓ **Puntualitat:** a una entrevista de selecció sempre és necessari arribar amb antelació suficient per tranquil·litzar-nos abans d'iniciar-la.
- ✓ **Mòbil:** abans d'entrar a l'entrevista cal apagar el mòbil per evitar interrupcions inoportunes.



CONSELLS PER SER BEN VALORAT/DA

Recomanacions sobre el que es valora positivament en una entrevista personal:

- ✓ Mostrar **interès** en l'ocupació.
- ✓ Mostrar **una actitud positiva** i d'entusiasme.
- ✓ Ser un/a bon/a **comunicador/a**.
- ✓ Tenir **confiança** en un mateix.
- ✓ Mostrar aparença de **maduresa**.
- ✓ **Implicar-se** en el treball, creure en el que es fa.
- ✓ Ser **agradable**, intentar ser simpàtic/a.
- ✓ Ser **tolerant** a la tensió.
- ✓ Mostrar **capacitat d'organització** i planificació.
- ✓ Demostrar tenir **iniciativa**.
- ✓ Tenir capacitat d'**adaptació**.
- ✓ Tenir capacitat de **treball en equip**.

En l'entrevista de selecció, l'entrevistador/a pot fer tot tipus de preguntes. A continuació se'n relacionen algunes, classificades per blocs temàtics.

Exemples de preguntes

Sobre la trajectòria formativa

- ✓ Per què vau escollir els estudis que heu realitzat?
És molt important una resposta ordenada cronològicament i suficientment justificada. Cal evitar respostes com: "perquè no sabia què fer" o "perquè la nota no em donava per fer una altra cosa".
- ✓ Com han influït els vostres estudis en el desenvolupament de la vostra carrera professional?
- ✓ Quines matèries i assignatures us van interessar més? I quines menys?
Es poden ressaltar matèries relacionades amb el lloc de treball sol·licitat.
- ✓ Quines us van presentar més dificultats? Per què?
- ✓ Si tornéssiu a començar, repetiríeu l'elecció d'estudis?
És important justificar i adequar la resposta a la importància del títol amb relació al lloc de treball.
- ✓ Esteu disposat a complementar la vostra formació en allò que faci falta?
Si la resposta és positiva causarà molt bona impressió ja que demostra que teniu molt interès a aprendre i aconseguir la formació necessària per al lloc de treball.
- ✓ Quins idiomes coneixeu i a quin nivell?
Aquesta pregunta es comprova. La sinceritat és molt important.
- ✓ Qui us va influir a l'hora d'escollir els estudis?
Un cop més, la sinceritat és molt important, però recordeu que és positiu anomenar persones amb més experiència.
- ✓ En quina mesura les vostres notes es deuen a l'esforç personal i en quina mesura a la vostra intel·ligència?
La constància i l'esforç es valoren molt en l'àmbit laboral.
- ✓ Quina va ser l'experiència més gratificant durant la vostra vida com a estudiant?
Cal mostrar entusiasme en la resposta.
- ✓ Penseu seguir estudiant?

Recordeu que "El saber no ocupa lloc".

Sobre l'experiència professional

- ✓ Com creieu que us han preparat les vostres experiències professionals anteriors?
- ✓ Quines funcions fèieu en la feina anterior?
- ✓ Quin tipus de relacions existien amb el vostre anterior responsable? En què coincidien i en què no?
- ✓ Recordeu alguna situació problemàtica que sorgís en les vostres feines anteriors. Com la va resoldre?
- ✓ Quins han estat els vostres assoliments i èxits a l'última empresa?
- ✓ Per què va deixar l'última feina?

Personals

- ✓ Quines són les vostres millors virtuts?
- ✓ Quins són els vostres pitjors defectes?
No digueu que no en teniu. Cal dir aspectes que siguin positius per a la feina: "Sóc molt perfeccionista" "Sóc molt puntual i m'impacienta quan algú no arriba a l'hora".
- ✓ Quina és la vostra relació amb els vostres pares / germans / parella / amics?
- ✓ Com reaccioneu normalment davant d'una autoritat?
- ✓ Com es us definiríeu? O parleu de vosaltres.
- ✓ A què dediqueu el temps lliure?
- ✓ Parleu de les vostres activitats i aficions no professionals.
- ✓ Què us aporta la pràctica d'aquest esport? O quina és l'última pel·lícula que heu vist? O quin és l'últim llibre que heu llegit?

Relacionades amb els motius pels quals demaneu el lloc de treball

- ✓ Per què us heu posat en contacte amb la nostra empresa?
Aprofiteu per lloar l'empresa: "És una gran empresa que té un nom molt important en el sector".
- ✓ Per què us interessa aquesta feina?
- ✓ Què penseu que podeu aportar-nos si no teniu experiència professional?
- ✓ Què us fa pensar que esteu capacitat per ocupar aquest lloc?

Relacionades amb la feina

- ✓ Per què creieu que us hauríem de contractar i no a una altra persona?
Cal donar exemples en els quals hàgiu resolt problemes amb èxit, hàgiu treballat en equip, hàgiu demostrat la vostra fortalesa... en funció del lloc de treball.
- ✓ Què espereu d'aquesta feina?
Les respostes han d'anar adreçades a les oportunitats que podeu trobar a l'empresa. "Tenir l'oportunitat de millorar, tenir l'oportunitat de fer una carrera professional..."
- ✓ Què penseu dels vostres caps anteriors?
En cap cas es pot parlar malament ni dels caps anteriors ni dels companys.
- ✓ Què valoreu més d'una feina?

Relacionades amb el vostre futur

- ✓ Quins són els vostres objectius a curt, mig i llarg termini?



- ✓ En quin lloc de treball us agradaria estar d'aquí a cinc anys?
- ✓ Estaríeu disposat a fixar la vostra residència fora de l'Estat espanyol si us ho demanéssim?

Sobre condicions personals

- ✓ Podeu incorporar-vos immediatament?
- ✓ No us fa res haver de viatjar freqüentment?
- ✓ Teniu cotxe?

Sobre retribucions econòmiques

- ✓ Quin és el mínim per cobrir les vostres necessitats actuals?
- ✓ Què voleu guanyar?
- ✓ És realment el factor econòmic el més important en la vostra decisió?

Preguntes que podeu realitzar al final de l'entrevista

- ✓ Quines són les funcions concretes del lloc vacant?
- ✓ Què s'espera que jo pugui aconseguir amb aquest lloc de treball?
- ✓ Quina és la situació actual d'aquest lloc de treball?
- ✓ Quins són els desafiaments o les dificultats més importants que puc trobar en aquesta feina?