



[22]

Entrevista

Actuació i comportament en una entrevista de feina

ASPECTES FÍSICS I COMUNICACIÓ NO VERBAL

És evident que tothom pot mostrar-se als altres com més li plagui, però per participar en una entrevista de feina **és recomanable seguir alguns criteris en relació amb la imatge personal:**

- procurar tenir un aspecte natural, net i sense estridències
- anar vestit amb roba discreta, però sense renunciar a l'estètica
- fer ús del sentit comú a l'hora de decidir quin ha de ser l'aspecte personal, depenent del tipus de lloc de treball al qual es vol accedir



Ampliació de continguts

La Morfopsicologia és la disciplina que s'encarrega d'aprofundir en la relació que existeix entre els trets físics externs de les persones i els seus principals trets de caràcter. No és en absolut una ciència exacta, però alguns tècnics de selecció en són uns experts o simples aficionats.

Mentre parla i sense voler, el candidat aporta a l'entrevistador informacions molt valuoses per mitjà de **quatre canals no verbals**: la postura, els gestos, la mirada i la veu.

En relació amb la **postura**, cal dir que la manera de seure i de col·locar-se en l'espai de l'entrevista és important; s'ha de seure amb comoditat (sense rigidesa ni excessiu relaxament) no gaire lluny de la taula de l'entrevistador.

Pel que fa als **gestos**, n'hi ha que transmeten inseguretat i que cal evitar (moviments continus dels peus o les cames, tocar-se repetidament anells, bolígrafs o arracades...); cal prestar especial atenció a l'encaixada de mans i, si convé, *assajar-la* per tal d'assegurar-ne una correcta execució (amb fermesa, cordialitat i deixant que l'entrevistador prengui la iniciativa en aquest aspecte).

Un altre canal important és la **mirada**; és recomanable no desviar-la i mirar als ulls tant com sigui possible per demostrar interès i atenció.

Finalment, la **veu** aporta molta informació sobre l'estat anímic i configura en gran part la imatge que l'entrevistador es fa del candidat. Cal parlar a una velocitat adequada, vocalitzar amb claredat i posar èmfasi a les paraules. En general, agrada més una entonació greu que aguda; cal potenciar la veu pròpia dels moments de serenitat i evitar la veu típica dels moments de tensió (*veu de xiulet*).

L'aspecte extern no dóna dades sobre l'adequació del candidat al lloc de treball, però l'apropa o l'allunya de l'entrevistador en un nivell subjectiu i, sovint, inconscient.

COMUNICACIÓ VERBAL

Les persones que fan selecció saben que la gent jove acostuma a tenir poca experiència laboral. Aquesta primera idea es combina sovint amb una altra de preconcebuda que atribueix al mateix col·lectiu poques ganes de treballar o poc esperit de *sacrifici*.

Per contrarestar aquestes dues línies de pensament és recomanable que, al llarg de l'entrevista, el candidat intenti:

[1] parlar de la seva experiència, tot i que no es pugui considerar del tot *laboral*: pas per una ONG, esport de competició, col·laboració a esplais, bar d'estiu, classes particulars, comerç familiar...

[2] expressar-se en termes d'allò que pot aportar al lloc de treball més que no pas amb expressions del tipus *m'agrada... no m'agradava...*

D'altra banda, i sense entrar a determinar *respostes correctes* i *respostes incorrectes*, hi ha unes quantes **consignes** que val la pena seguir a l'hora de fer ús de la paraula en una entrevista de feina:

[a] Parlar en clau de present: evitar donar la sensació d'estar ancorat en el record d'un passat *gloriós* i intentar expressar els projectes i les motivacions presents orientades al futur immediat.

[b] Evitar l'ús de paraules amb càrrega negativa (dialèctica positiva): *problema, difícil, no, sense, mai, ningú...*

[c] Utilitzar un llenguatge estàndard i natural: defugir els tecnicismes, les construccions sintàctiques rebuscades, l'excés de neologismes i els manlleus d'altres idiomes.

[d] No reaccionar de manera agressiva (mostrar-se inquiet/a o molest/a) a les *provocacions* de l'entrevistador: silencis perllongats, preguntes hostils, crítiques...

[e] Preparar el *perquè* dels diversos aspectes del currículum personal, per si ens els demanen.

[f] Pensar i saber expressar idees de futur a mitjà termini.

[g] Centrar-se en les preguntes i no allargar-se en les respostes.

[h] Evitar parlar d'idees o creences personals (política, religió...).

[i] Ser coherent amb allò que es diu al currículum.

[j] No interrompre l'entrevistador.

[k] Intentar esbrinar més detalls sobre el procés de selecció i l'empresa.

Exemple

A continuació s'exemplifiquen algunes de les consignes més rellevants per a la comunicació verbal.

PARLAR EN CLAU DE PRESENT

Resposta adequada:

- En aquella feina vaig aprendre a organitzar tasques i vaig agafar molta experiència en el tracte amb el públic, coses que ara puc aportar en aquest lloc de treball...

Resposta inadequada:

- M'agradava molt aquella feina perquè podia tenir contacte amb el públic i jo mateix m'organitzava les tasques...

DIALÈCTICA POSITIVA

Resposta adequada:

- Llegeixo perfectament en anglès.
- El treball individual potser és una mica més ràpid.

Resposta inadequada:

- No parlo gaire bé l'anglès.
- El problema del treball en equip és que tot és una mica més lent.

LLenguatge estàndard i natural

Resposta adequada:

- Vaig trobar una feina a Alemanya que em permetia aprendre l'alemany durant un any i per això vaig ajornar els estudis un any.
- És important mantenir contacte amb empreses i persones diverses per saber com va el món del treball i què hem de millorar.

Resposta inadequada:

- Vaig localitzar una feina a Alemanya que m'obria les portes a incrementar el meu nivell d'alemany durant un any, motiu pel qual vaig ajornar els estudis un any.
- Crec que és important mantenir un *networking* intens per conèixer a fons el que passa al mercat laboral i els nostres *gaps*.

Reacció controlada

Resposta adequada:

- Precisament estic matriculat en un curs de conversa per augmentar el meu nivell efectiu d'anglès.
- Realment hi ha carreres que semblen més pensades per a feines com aquesta, però crec que tots els estudis universitaris aporten coses diferents; jo he completat els meus amb formació que considero que em permet aportar coses positives a una empresa.

Resposta inadequada:

- Per què ho diu? Doncs fins ara no he tingut cap problema amb el meu anglès...
- Home, si pensa això, per què m'ha convocat a l'entrevista?

Un altre aspecte important a considerar a l'hora de respondre les preguntes és la **intencionalitat**. Només l'entrevistador sap exactament què vol esbrinar o indagar quan planteja una pregunta, però cal ser conscient que **moltes qüestions que es plantegen en una entrevista tenen dos nivells de significat o intencionalitat**:

Aparent: Lligat al significat gramatical
Ocult: Lligat als objectius de qui entrevista

Exemple

Aquest doble significat es veu, per exemple, en les frases següents:

[1] *Parla'm una mica de tu...*

aparent: trencar el gel, començar a conèixer-se

ocult: obtenir trets de personalitat, veure per quin tema comença, detectar habilitats de comunicació...

[2] *Quins cursos ha fet els últims anys?*

aparent: obtenir informació complementària de la que consta al currículum

ocult: determinar l'interès del candidat per estar al dia i la importància que hi dóna

[3] *Quin sou voldria guanyar?*

aparent: obtenir una xifra de referència per determinar el sou a pagar

ocult: aprofundir en les motivacions del candidat/a i veure la manera com afronta el tema dels diners

Finalment, la persona que busca feina pot intentar adquirir tècniques que l'ajudin a construir **respostes d'alta aplicabilitat** i dotar-se d'estratègies verbals que li permetin fer front a preguntes compromeses.

De tota manera, si es tecnifiquen massa les respostes, es corre el risc de deixar de ser natural i d'acabar parlant sense dir res. Evidentment, aquest no és l'objectiu, però hi ha alguns criteris generals que ajuden a donar la màxima probabilitat d'èxit a les respostes que es produeixen:

- Davant de preguntes difícils o imprevistes, **pensar uns instants** abans de respondre; per disminuir la tensió es pot fer cara de *m'agrada que em faci aquesta pregunta*, però MAI formular aquestes paraules tan tòpiques.
- **Matisar** les respostes que hagin quedat massa extremes o radicals.
- **Parlar amb claredat**: utilitzar connectors, frases curtes, verbs i veu activa.
- **Tractar sempre de passada**, sense menysprear-los, el **sou** i el **contracte**; no donar a entendre sota cap concepte que són els aspectes més valorats.
- Mentre no es té cap idea de les preferències de l'empresa en aquest sentit, **valorar per igual l'aprenentatge, l'ambient de treball i la promoció** que pot aportar l'empresa com a elements de motivació personal.

- **Exercir amb correcció el dret a no respondre**, en cas de preguntes que puguin considerar-se ofensives, fora de lloc o vulneradores dels drets individuals.

Exemple

A continuació s'exemplifiquen alguns dels criteris generals que ajuden a donar la màxima probabilitat d'èxit a les respostes que es produeixen:

MATISAR

Resposta adequada:

Penso que les ETT són útils per als joves a l'hora de trobar feina, tot i que la manera de treballar d'algunes d'aquestes empreses està mancada d'uns mínims d'ètica.

Resposta inadequada:

Penso que les ETT són una gran ajuda per als joves per trobar feina.

PARLAR AMB CLAREDAT

Resposta adequada:

Primer, em vaig dedicar a gestionar i planificar la cartera de clients. Al cap d'un any, la cap d'Àrea em va contractar com a ajudant.

Resposta inadequada:

Se'm va destinar a la gestió i planificació de la cartera de clients i també vaig ser contractat durant un temps com a ajudant de la cap d'Àrea.

TRACTAR DE PASSADA SOU I CONTRACTE

Resposta adequada:

Per mi una feina ideal és aquella que combina les possibilitats d'aprendre i d'aplicar allò que sé amb un bon ambient de treball i unes opcions de promoció segons els mèrits de cadascú.

Resposta inadequada:

Per mi una feina ideal és aquella que dóna estabilitat econòmica i que et permet viure dignament.

VALORAR L'APRENTATGE, L'AMBIENT I LA PROMOCIÓ

Resposta adequada:

El que més valoro en una feina és que es pugui aprendre i aplicar allò que sé, que hi hagi bon ambient de treball i que es pugui anar promocionant segons els mèrits aportats.

Resposta inadequada:

El que més valoro en una feina són les possibilitats de promoció i que hi hagi una pla de carrera per als seus empleats ben definit.

EXERCIR EL DRET A NO RESPONDRE

Resposta adequada:

Sincerament, crec que aquesta informació és irrellevant per al procés de selecció; preferiria passar a la següent.

Resposta inadequada:

No crec que preguntes d'aquestes l'ajudin a decidir si sóc o no la persona que busquen!

L'entrevistador necessita obtenir molta informació en poc temps, fet que magnifica la importància de les paraules respecte d'altres situacions de comunicació; allò que el candidat diu és més fàcil d'anotar i de recordar, si més no en un pla conscient, que els gestos que fa o els matisos de la seva veu.

EINES DE SUPORT

La voluntat d'intervenir de manera eficaç en la pròpia manera d'actuar i de comportar-se en una entrevista per tal de potenciar-ne estratègicament els resultats, s'ha de materialitzar en l'**adquisició de tècniques i recursos concrets**.

N'hi ha diversos i tots es poden aprendre, entrenar i incorporar sense por de perdre autenticitat ni naturalitat. És recomanable començar a treballar aquell que es percep com un punt feble personal i no voler-los entrenar de cop.

Alguns dels àmbits d'actuació més importants d'aquestes tècniques són: l'*escolta activa*, la *improvisació*, l'*estructura del discurs*, la *sintonia*, la *relaxació* i la gestió de les *emocions*.

En primer lloc, l'**escolta activa** és la capacitat de centrar tota l'atenció en l'interlocutor, tant pel que fa a les seves paraules com a les seves emocions o estat d'ànim. Ajuda a mostrar interès, permet respondre adequadament a les preguntes i potencia la concentració en la situació de comunicació.

Per potenciar l'escolta activa, es poden entrenar, entre d'altres, tècniques de *concentració*, la *reformulació* i tècniques de *comunicació no verbal*.

Pel que fa a la **concentració**, es treballa, per exemple, la capacitat de posar la *ment en blanc* i de detectar i desactivar pensaments que es generen de manera automàtica i prejudicis sobre determinades situacions.

La **reformulació** és una tècnica basada en el coneixement d'estructures lèxiques ("*Entenc que vostè ha dit que...*", "*Quan vostè ha dit que tendeixen a contractar empreses externes, feia referència a...?*") que permeten repetir una part de les paraules de l'interlocutor amb lleugeres variacions. És una manera de precisar el sentit d'allò que s'ha preguntat, de guanyar temps per respondre i, al mateix temps, de demostrar que s'està escoltant.

Finalment, existeixen determinades actuacions en **comunicació no verbal** que permeten, si més no, simular que s'està escoltant activament; per exemple: orientar el cos cap a l'interlocutor, inclinar lleument el cap com si es volgués orientar l'orella cap a ell, obrir i tancar ràpidament i de manera esporàdica les aletes nasals...

En segon lloc, la **improvisació** és una gran ajuda per sortir-se de preguntes difícils. Es poden aprendre i entrenar algunes estructures que serveixin de referència, com per exemple la que proposa la tècnica de la Tesi - Antítesi - Síntesi (TAS) o de la Importància - Dificultat - Conclusió (IDC).

Exemple

I TESI	<i>Importància (avantatges o argument principal)</i>	Sempre he pensat que (x)... Pel que fa a ..., (x) és molt important per... Des del punt de vista de..., (x) resulta bàsic per... (x) ha estat/és molt important perquè...
D ANTÍTESI	<i>Dificultats (inconvenients o contrapunt)</i>	Però també és veritat/cert que... Amb això no vull dir que... A banda d'això Però Encara que Malgrat que
C SÍNTESI	<i>Conclusió</i>	Sigui com sigui, En qualsevol cas... Amb això vull dir que... Què vull dir amb això? De tota manera, Per tant, Per tot això,

En tercer lloc, l'**estructura** és la capacitat d'ordenar allò que es diu de manera que sigui més fàcil de comprendre i, en conseqüència, més agradable d'escoltar. És un àmbit d'intervenció que es pot abordar amb poc esforç i resultats visibles des d'un primer moment. Només cal acostumar-se a utilitzar connectors i agafar-se una mica de temps per ordenar mentalment allò que es vol dir abans de parlar.

Exemple

Alguns dels connectors que es poden tenir presents durant l'entrevista són:

Per marcar ordre

cal considerar x punts, 1r, en primer lloc, per començar, 2n, en segon lloc, en darrer lloc, en últim lloc, finalment, per acabar...

Per posar èmfasi

És a dir, en altres paraules, m'agradaria insistir en/a, dit d'una altra manera, el més important, la idea central és, vull ressaltar...

Per encetar un tema

Respecte a, pel que fa a, quant a, en relació amb, un altre punt important és...

Per posar exemples

Per exemple, un bon exemple d'això és, en el cas concret de...

Per establir distincions

D'una banda... de l'altra, per un costat/cantó... per l'altre, altrament, d'altra banda...

Per resumir

En resum, resumint, en poques paraules, en conjunt...

Per acabar

En conclusió, per concloure, així doncs, en conseqüència, per acabar, finalment...

Per indicar causa

Perquè, ja que, vist que, atès que, considerant que, a causa que...

Per indicar conseqüència

A conseqüència de, en conseqüència, consegüentment, per tant, així és que, de manera que...

Per indicar finalitat

Perquè, a fi que/de, per tal que/de, amb l'objectiu que/de, la finalitat del qual...

Per indicar condició

Sí, amb que, només que, en cas que...

Per indicar oposició

En canvi, ara bé, amb tot, això no obstant, no obstant això, per contra, al contrari...

Per indicar objecció

Encara que, malgrat que, per bé que, tot i que...

En quart lloc, la **sintonia** és la capacitat d'adaptar-se a l'estil de comunicació de l'interlocutor i de saber generar una comunicació agradable amb aquella persona. Pot ser molt útil per augmentar les possibilitats de *caure bé* a l'entrevistador.

Tot i que el criteri general és actuar en funció d'allò que es veu: manera de seure, encaixada de mans, to de veu, ritme, dinamisme, volum, etcètera, la Programació Neurolingüística (PNL) ha treballat aquests aspectes i posa a disposició de qui les vulgui entrenar tècniques de complexitat progressiva com, per exemple, la *calibració* i el *rapport*.

Finalment, la **relaxació** i la **gestió de les emocions** són dos reptes més que pot afrontar la persona que vulgui millorar la seva actuació en una entrevista de feina. Existeix una oferta nombrosa de cursos i publicacions que aborden tècniques i estratègies per aprendre a relaxar-se i a capgirar estats emocionals no desitjats.

La clau per incorporar una tècnica a la pròpia manera d'actuar és aprendre-la sense resistències, foragitant la tendència natural a pensar que el nou recurs només aportarà artificialitat; l'entrenament i l'automatització faran la resta.