

Entrevista de selecció

Continguts

1. Introducció
2. L'entrevista de selecció
 - 2.1. Estructura de l'entrevista
 - 2.2. Tipus d'entrevista
 - 2.2.1. Segons la modalitat de l'entrevista
 - 2.2.2. Segons el moment del procés de selecció en què es realitze
 - 2.2.3. Segons les persones que intervenen
 - 2.2.4. Segons el grau de tensió generat
 - 2.2.5. Segons qui fa l'entrevista
 - 2.2.6. Segons el mitjà utilitzat (presencials o videoconferència)
3. Preparant l'entrevista
 - 3.1. El lloc de treball i l'empresa o organització
 - 3.2. Persona candidata
 - 3.2.1. Què aporte a l'empresa? Quins són els meus punts forts i dèbils?
 - 3.2.2. Estudi del 'curriculum vitae'
 - 3.2.3. Vocabulari propi del lloc
 - 3.2.4. Prevore i preparar preguntes difícils
4. Habilitats bàsiques en l'entrevista
 - 4.1. Comunicació no verbal
 - 4.2. Comunicació verbal
 - 4.3. El control de l'ansietat
5. Després de l'entrevista
6. **Annexos**
 - 6.1. Material per al/la tècnic/a. Exercicis pràctics
 - 6.1.1. Simulació d'entrevista amb full de registre
 - 6.1.2. Punts forts – punts dèbils o inventari personal
 - 6.1.3. Reformular positivament
 - 6.1.4. Fer una anàlisi de llocs de treball (apt)
 - 6.1.5. Anàlisi i elaboració de perfils que inclouen competències
 - 6.1.6. Model de fitxa per a obtenir informació de l'empresa o organització
 - 6.1.7. Infografia. Els 10 errors més comuns de l'entrevista
 - 6.2. Material per a la persona usuària
 - 6.2.1. Consells per a l'entrevista
 - 6.2.2. Recomanacions abans de l'entrevista
 - 6.2.3. Recomanacions durant l'entrevista
 - 6.2.4. Recomanacions en entrevistes successives
 - 6.2.5. Consells abans, durant i després de l'entrevista de treball
 - 6.2.6. Deu consells per a afrontar amb èxit una entrevista de treball



- 6.2.7. L'entrevista per competències. Preguntes relacionades amb competències concretes
- 6.2.8. L'entrevista d'incidents crítics (BEI)
- 6.2.9. Possibles preguntes en l'entrevista de treball
- 6.2.10. Preguntes típiques en l'entrevista de treball, amb exemples de resposta
- 6.2.11. Consells per a fer una entrevista per telèfon
- 6.2.12. Consells per a fer una entrevista via Skype
- 6.2.13. Verbs aplicables a la descripció d'assoliments anteriors
- 6.2.14. Qüestionari de "reflexió després de l'entrevista"

Entrevista de selecció

1. Introducció

L'entrevista sol ser la prova determinant en el procés de selecció. Generalment té lloc al final de tot el procés i la seua finalitat és contrastar la informació obtinguda sobre el/la candidat/a al llarg de les fases anteriors. Sol ser també el moment en què els representants de l'empresa estaran presents per a conèixer el/la candidat/a personalment amb la finalitat de prendre una decisió sobre la seua contractació.

A més, l'entrevista és una prova clau per a aconseguir el lloc de treball de manera immediata o futura, el resultat estarà en funció de com la resolguem. És una tècnica de selecció en què té lloc una interacció personal i, per tant, entren en joc les regles de la comunicació verbal i no verbal.

Per això, és fonamental preparar adequadament l'entrevista i no deixar este punt a l'atzar, encara que també hem de mostrar-nos amb naturalitat en el nostre comportament i respostes.

A mesura que evoluciona la nostra societat, el mercat de treball i les demandes de les nostres empreses, les variables tecnicoprofessionals perden el seu poder discriminatori respecte dels més preparats (ja que hi ha moltes persones altament qualificades), i guanyen importància les variables interpersonals (qualitats i habilitats):

- Qualitats personals: responsabilitat, constància, capacitat d'aprenentatge, creativitat, honestedat, iniciativa, seguretat en un mateix, afany de superació, disponibilitat, discreció i sinceritat.
- Habilitats socials: treball en equip, adaptació, organització, capacitat de comunicació i integració, lideratge, etc.

Des d'este punt d'arrancada, cal considerar l'entrevista de treball com el punt àlgid en el circuit selectiu. I, atés que és un tipus d'interacció social en el qual no rebem una retroacció, una resposta positiva –perquè, a més, són interaccions privades–, les persones candidates no solen tindre l'oportunitat d'observar els seus errors ni poder comparar-se amb altres participants del procés.

Així mateix, són conscients que estan sent observats/ades i avaluats/ades exhaustivament i solen experimentar ansietat davant d'esta situació, la qual cosa pot afectar la posada en joc de les seues habilitats. Per estos motius es fa imprescindible treballar tècniques i habilitats que milloren les possibilitats de la persona candidata per a afrontar de forma adequada una entrevista de selecció.

2. L'entrevista de selecció

L'entrevista és un pas més i, sovint, l'últim i més important dins d'un procés de selecció. És una comunicació formalitzada, generalment, entre dos parts (entrevistat/ada i entrevistador/a) en què es produïx un intercanvi d'informació a través de preguntes, demostracions o qualsevol tècnica que permeta categoritzar i avaluar la idoneïtat d'un/a candidat/a per a un lloc de treball.

La finalitat principal d'una entrevista de selecció és determinar l'adequació d'un/a candidat/a a una vacant específica dins de l'empresa.

Els objectius de l'entrevistador/a són:

- Conèixer la persona candidata.
- Comprovar les seues actituds personals.
- Verificar la personalitat i compatibilitat amb l'ambient de treball.
- Avaluar les competències del/de la candidat/a amb la finalitat de comparar-les amb les requerides per al lloc.
- Transmetre la filosofia de l'empresa i informar el/la candidat/a sobre l'organització i el lloc.

Els objectius de la persona entrevistada són:

- Mostrar que el perfil professional i personal s'adequa al lloc ofert.
- Demostrar la seua competència laboral per a este lloc, el seu interès en este: què sap, què vol i què pot.
- Causar una impressió positiva.
- Comprovar les condicions de treball.

2.1. Estructura de l'entrevista

Encara que és difícil parlar d'una entrevista típica, podem dir que una gran part de les entrevistes de selecció es desenrotllen sobre la base d'este esquema:

- **Introducció**
 - Recepció
 - Salutació i presentacions
 - Aclariments respecte a l'entrevista

Encara que això només siga la part introductòria de l'entrevista, cal ressaltar que és molt important causar una bona impressió en este moment, ja que podria condicionar la fase de desenrotllament de l'entrevista (no hi ha una segona oportunitat de causar una bona primera impressió).

- **Desplegament.** S'explora sobre:
 - La formació
 - L'experiència professional
 - Temes personals i motivacions
 - Les condicions laborals desitjades i que s'oferixen

- **Conclusió o tancament**
 - Aclariment de dubtes
 - Despedida

2.2. Tipus d'entrevista

2.2.1. Segons la modalitat de l'entrevista

- **Entrevistes estructurades (o directives)**

El qüestionari que utilitza l'entrevistador o l'entrevistadora per a tots els candidats/ates és el mateix. Les preguntes es troben distribuïdes segons una seqüència lògica.

L'entrevistador/a conduïx l'entrevista i fa preguntes molt concretes, del tipus: "T'agrada treballar en equip?", "Quines funcions exercies en el teu últim treball?". En estes situacions hem de respondre de la manera més concreta possible i evitar imprecisions.

Esta classe d'entrevistes permet realitzar una comparació més directa entre totes les candidatures, però en determinades ocasions no propiciarà que l'entrevistador/a obtinga una altra informació no arreglada en les preguntes i que sí que podria donar-se en una entrevista més oberta. És un procés tan encotillat que pot impedir expressar els punts forts que diferencien els diferents candidats o candidates.

- **Entrevista no estructurada (o no directiva)**

L'entrevistador o l'entrevistadora sembla que no porta la iniciativa i fa preguntes obertes ("Parla'm sobre tu", "Què creus que pots aportar a l'empresa?"). S'ha de respondre de manera ordenada i ressaltar els aspectes més atractius de la candidatura.

L'entrevista pareix una conversa lliure en la qual van fent preguntes a l'atzar en funció d'alguna informació que tinga del subjecte que entrevista.

Permet que es formulen preguntes no previstes durant la conversa. Els temes es van plantejant a mesura que sorgix el diàleg. És menys "objectiu" que l'anterior mètode, però possibilita un clima més distés en el qual la persona entrevistada pot expressar-se amb més facilitat, alhora que li exigix més iniciativa. Si bé en una entrevista no directiva l'entrevistador/a concedirà el temps necessari per a respondre, ens centrarem en els aspectes que interesse ressaltar i no ens estendrem massa en la nostra resposta.

- **Entrevistes mixtes o semiestructurades**

Hi ha una sèrie de temes i, fins i tot, preguntes que es tractaran al llarg de l'entrevista i que l'entrevistador o l'entrevistadora pot utilitzar íntegrament o no. Es tracta d'una combinació entre l'entrevista no estructurada (o lliure) i l'entrevista estructurada.

L'entrevistador/a té preguntes pautades, però pot deixar que l'entrevistat/ada desenrotlle alguna

idea, o formular alguna pregunta oberta perquè siga contestada d'una manera flexible. Es duen a terme com una conversa habitual en la qual les dos parts intervenen. En estos casos hem de portar l'entrevistador/a al nostre camp, encara que sense deixar de respondre a les seues preguntes.

- **Entrevistes per competències**

Les empreses ja no es conformen a disposar de personal amb prou coneixements i intel·ligència per a exercir el seu treball, sinó que, a més, volen que siguen multifuncionals i tinguen potencial per a afrontar diferents situacions crucials.

Les competències són uns comportaments que unes certes persones *posseïxen o no, i això fa que siguen més eficaces per a una situació donada o un acompliment eficaç en el lloc de treball*. Estos comportaments són observables en la realitat quotidiana. Són indicis d'aptituds, trets de personalitat i coneixements adquirits.

Esta entrevista ens permet diferenciar el rendiment mitjà de l'excel·lent, ens diferencia dels competidors. Quan parlem de competències estem integrant tres conceptes: saber, fer i voler.

Les competències transversals es coneixen com un conjunt de capacitats, no fan referència a les capacitats tècniques, i poden ser útils i necessàries en múltiples tipus de treballs, d'ací la seua transversalitat. El treball en equip, la comunicació, la planificació i organització del treball i l'aprenentatge permanent són algunes competències transversals.

Algunes ferramentes que s'utilitzen per a detectar si la persona candidata posseïx estes competències són: l'entrevista d'incidents crítics, *assessment center*, dinàmiques de grup, jocs de rol, entrevista focalitzada, entrevistes situacionals, proves professionals...

L'**entrevista d'incidents crítics** és una tècnica emprada per al diagnòstic de competències individuals, és a dir, un mètode per a detectar-les. Utilitza una estratègia d'exploració estructurada per a buscar els indicis que la persona entrevistada posseïx una sèrie de competències clau i investigar si les ha realitzades amb anterioritat (a través d'eixos incidents crítics). El terme *incidents crítics* fa referència a situacions concretes que ha viscut la persona entrevistada en les quals ha hagut de posar en joc una sèrie de competències.

En esta entrevista es demana a la persona candidata que narre amb detall episodis de la seua vida real recent en els quals haja intervingut de manera important. El tipus d'episodi que es demana en cada cas depén de les competències que es desitgen avaluar, que seran les que conté el perfil del lloc.

El/la seleccionador/a ha fet un conjunt de preguntes obertes, demana al candidat o a la candidata que li descriga el que va fer, va dir, va pensar, va sentir durant eixa situació concreta del passat. L'entrevista d'incidents crítics pot ser, d'una banda, de tipus oberta o general, i en esta se sondegen competències que presenta el candidat o la candidata per a vore el seu ajust a l'empresa. I, d'una altra, pot ser focalitzada cap a l'anàlisi o busca de les competències d'un lloc determinat.

- **Informals**

Són entrevistes que es duen a terme en llocs no habituals, com cafeteries, sales o rebedors d'hotels. En esta mena d'entrevistes s'ha de prestar especial atenció, perquè poden ser enganyoses per l'aparent informalitat, ja que no es perceben com a verdaderes entrevistes i, quan baixa el nivell d'alerta, se solen cometre errors.

Un exemple seria l'oferiment d'alguna beguda alcohòlica amb la finalitat d'observar quin és el nostre comportament davant d'esta invitació, per a intentar observar hàbits, etc.

Altres vegades sorgixen de manera espontània quan portem el nostre currículum personalment a les empreses.

2.2.2. Segons el moment del procés de selecció en què es realitze

- **Preliminar, de reclutament o de recepció de candidats/ates**

S'utilitza com a element previ de filtre. El seu objectiu és delimitar la idoneïtat *a priori* de la persona per al lloc de treball. Constituïx una primera presa de contacte, en què s'obté una primera valoració de les candidates i candidats.

Es realitza quan el nombre de persones que es presenten al lloc no és excessiu.

Són bastant breus quant a la duració.

- **De selecció**

És una entrevista en la qual s'aprofundix en els diversos aspectes personals i professionals de la persona entrevistada, relacionant-los amb el lloc de treball que es pretén cobrir.

2.2.3. Segons les persones que intervenen

- **Individuals**

És el tipus d'entrevista més comú, en què hi ha una sola persona que entrevista i una entrevistada.

- **De panel**

Participen diversos/eres entrevistadors/ores alhora i una sola persona entrevistada. En eixe grup de persones que t'entrevisten pot haver-hi representats de diversos departaments: el de recursos humans, el que necessita cobrir el lloc i altres que tindran relació amb este. Mantingues el contacte visual amb totes estes persones; quan respongues una pregunta, mira primer a qui te l'haja formulada i després mira la resta. Fins i tot si hi ha algú que no pregunta res, mira'l; pot tractar-se

de qui pren la decisió.

- **De grup**

Habitualment participen diverses persones entrevistades alhora amb un/a sol/a entrevistador/a. Pot donar-se entre un equip de 4 a 8 persones que s'assenten en la taula amb un objectiu comú, normalment la discussió o debat d'un tema.

Solen utilitzar-se en llocs de responsabilitat i en vendes. Es té en compte el grau de participació i la qualitat d'esta. Es tracta de vore com els/les aspirants es comporten en una situació de grup per a establir la seua capacitat de comunicació, treball en equip, lideratge, nivell de coneixements...

En la majoria de les ocasions, esta mena d'entrevistes s'acompanyaran posteriorment d'una altra d'individualitzada.

- **Successives**

En moltes empreses, es fan segones entrevistes amb els/les candidats/ates preseleccionats/ades que més encaixen en el perfil, i esta segona cita és decisiva per a obtindre el lloc de treball.

Pot donar-se el cas que un mateix candidat o candidata siga entrevistat/ada per la mateixa o diferents persones de manera successiva, que aniran tractant diversos aspectes relacionats amb el lloc de treball o amb el mateix entrevistat/ada. És bastant semblant a la de panel, però en este cas les entrevistes són successives. Estes persones solen exercir llocs de diversa responsabilitat en l'empresa per a la qual es realitza la selecció.

2.2.4. Segons el grau de tensió generat

- **Normal**

El to en el qual transcorre l'entrevista no diferix en excés del d'una conversa entre dos persones, a part del cert nerviosisme amb el qual puguem acudir a esta cita.

- **Dura o de tensió**

Des del principi l'entrevistador o l'entrevistadora busca incomodar-nos amb les seues preguntes, intenta generar nerviosisme i inquietud, i fins i tot pot voler provocar-nos perquè perdem els estreps.

El to de les preguntes serà despectiu a vegades, dur en unes altres, i fins i tot pot arribar a utilitzar expressions vulgars per a valorar algunes de les nostres respostes.

Generalment, esta classe de proves es fan per a la selecció d'alts/altres executius/ives, personal de vendes, de gestió de clients/clientes... En estos llocs és important mantindre la calma i no alterar-se davant de situacions de tensió. Pensa que, quan treballem, som una part de la imatge de l'empresa, i la clientela amb qui contactem modula la imatge que té de la nostra organització a

través del tracte que rep per part nostra.

2.2.5. Segons qui fa l'entrevista

- **Consultor extern**

Poden ser *head-hunters* ('caçatalents'), consultores de selecció i ETT (empreses de treball temporal). Esta classe de professionals són experts de l'àrea de recursos humans i buscaran la teua adequació al perfil que l'empresa clienta els ha descrit. El seu objectiu és centrar-se més a conèixer la teua personalitat, trajectòria professional i motivacions.

L'entrevista no se centrarà en aspectes tècnics; en cas de superar esta primera fase del procés de selecció, tindrà lloc una segona entrevista amb l'empresa clienta.

- **Empresa**

Podem distingir tres tipus d'entrevistes. Hem d'adaptar-nos a l'estil de l'entrevistador/a, de manera que la comunicació siga tan efectiva com siga possible:

- Entrevista amb un **responsable de personal / recursos humans**. Estos entrevistadors reunixen el coneixement de les tècniques d'entrevista dels consultors externs i, habitualment, coneixen bastant bé el perfil del lloc per al qual estan seleccionant. A això s'unix un perfecte coneixement de la cultura empresarial i de la personalitat dels teus futurs caps. A part d'interessar-se pels aspectes de personalitat, motivació i capacitat tècnica per al lloc, tractaran de predir la teua capacitat d'integració en l'empresa i la teua compatibilitat amb els teus caps i altres empleats/ades.

L'objectiu d'este/a interlocutor/a serà trobar el/la candidat/ata que encaixe amb la filosofia de l'empresa i s'integre adequadament amb l'equip de persones amb qui treballarà.

- Entrevista amb un/a **responsable tècnic/a** de la mateixa empresa. Si passes pel sedàs, sovint es passa a una entrevista amb la persona responsable de la mateixa empresa, que podria ser el/la futur/a cap, que s'interessarà pels coneixements i experiència professionals.

L'objectiu d'esta persona professional és trobar una persona competent per al lloc sense que es convertisca en un possible rival.

- Entrevista amb la **gerència**. A vegades, amb personal directiu, volen participar en els processos de selecció. No solen conèixer les tècniques d'entrevista, però sí que saben molt bé el que busquen i els diners que els costarà, i volen cerciorar-se que eixos diners estaran ben invertits. En alguns casos solen coincidir amb les entrevistes finals de negociació.

El seu objectiu és trobar la persona candidata ideal perquè siga rendible a l'empresa. En xicotetes

empreses, sol ser l'interlocutor/a més habitual per a fer l'entrevista.

2.2.6. Segons el mitjà utilitzat (presencials o videoconferència)

- **Presencials**

És la forma clàssica d'entrevistar: de persona o persones (qui selecciona) a persona o persones (personal candidat).

- **Telefònica**

L'entrevista telefònica és un mitjà que poden utilitzar les empreses per a fer un filtre de candidatures. Així doncs, les preguntes estaran dirigides als aspectes que són importants per a complir els requisits del lloc oferit i a valorar les inquietuds professionals i motivacions de la persona candidata.

Consideracions a tindre en compte: tingues a mà tot el necessari, prepara les preguntes i respostes, investiga a fons tot el relatiu al lloc de treball i a l'empresa, fes l'entrevista en un lloc allunyat de distraccions, usa un llenguatge adequat, mantingues una actitud positiva, dona respostes clares i precises, respon amb confiança, tracta d'establir un diàleg que genere interès en la persona que entrevista i, en finalitzar, pregunta quins són els pròxims passos del procés de selecció i quan pots esperar que contacten amb tu.

- **Videoentrevista**

Hi ha una tendència creixent de les empreses de fer les entrevistes de treball a través d'una càmera web. Skype és la ferramenta més estesa per a realitzar este tipus d'entrevistes.

Les raons resulten evidents:

- estalvi de costos de desplaçament per al candidat/a o per a l'empresa,
- obertura del ventall de candidats/ates a altres llocs geogràfics,
- més flexibilitat a l'hora de planificar les entrevistes amb els/les diferents directius/ives responsables de la contractació que, en molts casos, poden trobar-se també en diferents centres de treball.

En esta mena d'entrevista seguirem els mateixos consells de les entrevistes presencials, a més de les peculiaritats pròpies d'este mitjà.

3. Preparant l'entrevista

3.1. El lloc de treball i l'empresa o organització

Obtindre informació sobretot el relatiu al lloc o treball oferit resulta necessari per a fer-nos una idea de com seria el/la candidat/a ideal: lloc concret, funcions, característiques i habilitats requerides,

companys/anyes...

Està clar que quasi mai podrem disposar d'este "perfil idoni del candidat/a al lloc", per la qual cosa serà tasca nostra deduir-lo. Per a això, comptem fonamentalment amb la informació que hàgem aconseguit recopilar en relació a l'empresa, i amb l'anunci pel qual vam tindre accés a l'oferta d'ocupació. Resulta de gran importància llegir detingudament este anunci i intentar imaginar en qui estaven pensant quan el van redactar.

És important conèixer al màxim el perfil i les aptituds que exigix el lloc al qual vols accedir. D'esta manera, podràs valorar en quina mesura t'adeqües a este i quins valors hauràs de destacar del conjunt de les teues habilitats i coneixements.

Així mateix, abans de presentar-nos a una primera entrevista, hauríem d'obtindre informació i recopilar totes les dades possibles sobre l'empresa que desenrotllarà l'entrevista, com: sector d'activitat al qual pertany, estructura i empleats/ades, directius/ives, valors de l'empresa, política de personal, servicis, productes i marques, volum de negoci, competència i majors assoliments, entre altres.

Esta informació es pot obtindre a través de:

- L'informe anual de l'empresa (en la mateixa empresa o en organismes de l'Administració, d'estudis...). És una informació de lliure difusió.
- La cambra de comerç de la zona, associacions o agrupacions empresarials.
- Pàgina web de l'empresa o informació sobre esta obtinguda en internet.
- Revistes especialitzades de negocis.
- Suplements d'economia i negocis en periòdics.
- Revistes de consumidors per a informació sobre productes.
- Persones que treballen en la mateixa empresa.
- Preguntant-ho a professionals que puguen conèixer-la.
- La xarxa de contactes.
- Observant el personal de l'empresa.

Obtindre informació del lloc de treball i de l'empresa o organització causa una impressió positiva en l'entrevistador/a. Es valora que el/la candidat/a done mostres de conèixer l'empresa, la seua organització, els seus productes o servicis, etc., ja que és un signe de proactivitat i motivació pel desenrotllament professional.

3.2. Persona candidata

3.2.1. Què aporte a l'empresa? Quins són els meus punts forts i dèbils?

Quan et presentes a una entrevista hauràs de tindre molt clar què pots oferir.

És molt important que ens fem esta pregunta des del principi. Hem de saber quines són les nostres

principals qualitats, tant personals com professionals, i fonamentar-les o raonar-les en fets. Si dic que soc una persona autònoma, per exemple, podria basar-ho en el fet que amb anterioritat m'he trobat davant de situacions que m'han obligat a mobilitzar tots els meus recursos per a aconseguir un objectiu. És bo, en este sentit, que enumerem exemples concrets, situacions específiques ja viscudes.

Una cosa pareguda haurem de fer amb les nostres debilitats.

És possible que l'entrevistador/a ens ho plantege, per la qual cosa és convenient que estiguem preparats/ades. Amb cada un dels defectes que localitzem, hem de realitzar un exercici de "reformulació positiva": què té de positiu esta característica meua? Això, que en un principi pot semblar una cosa complicada, resulta de gran utilitat si ens trobem en la situació d'haver d'exposar els nostres punts "menys forts". Si diem que som persones tímides, podem acompanyar esta afirmació amb un raonament d'este tipus: "cosa que, per cert, m'ha suposat en alguna ocasió un avantatge. Les persones menys extravertides tendim a prestar més atenció a les coses que passen al nostre voltant i, en conseqüència, solem donar una resposta més meditada".

Totes estes dades ens ajudaran a contestar moltes de les preguntes que ens plantegen (què consideres que aportaries a esta empresa que no puguen aportar altres candidats/ates?; definix-te en tres paraules; quins són els teus defectes?, etc.), així com a mostrar una actitud més segura en nosaltres mateixos/eixes durant l'entrevista.

És important també que sàpies explicar la funció que vols exercir en l'empresa, així com l'evolució professional que t'agradaria seguir i en quin termini de temps. Prepara amb molta atenció esta part de l'entrevista, perquè és molt reveladora de la idea que tens de tu mateix/a, el teu dinamisme i el teu grau de competitivitat.

3.2.2. Estudi del 'curriculum vitae'

Causa una impressió negativa que la persona candidata no parle amb soltesa o no recorde els continguts del seu propi *curriculum vitae*. La lectura i estudi del propi currículum, intentant situar-se en el punt de vista del/de la seleccionador/a, permetrà adonar-se de determinats aspectes: "Si l'entrevistador/a llig el meu currículum, què li cridarà l'atenció?; sobre què em sol·licitarà més informació?; quins punts dèbils pot detectar?; sobre què em preguntarà?".

És important preparar la manera 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.

També, és necessari preparar amb atenció les respostes a preguntes personals, perquè són de difícil improvisació (motivacions, interessos, actituds, etc.). Per a fer-ho, cal tindre molt clar quines són les competències adequades per al lloc de treball.

És la persona candidata qui ha de facilitar la tasca l'entrevistador/a i no esperar que siga ell/ella qui deduisca els motius pels quals l'han de contractar, el que pot aportar al lloc de treball, etc.

3.2.3. Vocabulari propi del lloc

Hem d'intentar conèixer i familiaritzar-nos amb l'argot propi del lloc o la professió sobre el qual realitzarem l'entrevista. Cada professió o àmbit professional utilitza un vocabulari específic o un llenguatge propi. Ens pot ajudar la confecció d'una llista d'este vocabulari.

Conèixer-lo ens permet fer una impressió positiva en l'entrevista, ja que transmet imatge de professionalitat i contribuïx al fet que el/la candidat/a millore el llenguatge i la fluïdesa verbal en esta mena de situacions. Per exemple, per a un lloc d'educador/a de carrer, l'entrevistador o l'entrevistadora pot preguntar: "Com desenrotllaria d'una manera pràctica el seu lloc?".

No digues: "Faria coses interessants amb els xics i xiques."

Millor digues: "Amb un diagnòstic previ de necessitats de la població i de la zona, elaboraria un programa d'intervenció que incloguera activitats de l'interés del col·lectiu diana, que en este cas serien jóvens i xiquets/etes en situació de risc d'exclusió social".

3.2.4. Prevore i preparar preguntes difícils

És interessant i necessari anticipar possibles preguntes entorn d'aspectes deficitaris del/de la candidat/a i assajar respostes competents. No hem de deixar-les a la improvisació.

Preguntes difícils són les que ens causen gran tensió, o bé perquè es referixen als punts dèbils de la nostra candidatura, o bé perquè toquen qüestions temudes (p. ex., haver sigut despatxat/ada en l'últim treball), o bé perquè versen sobre aspectes personals de la nostra intimitat. Són equivalents a les "objeccions" al producte que formula el/la client/a en una situació de venda.

Tipus i classes de preguntes

- **Preguntes directes**

En estes es demana de manera explícita la informació desitjada, p. ex., "Quin és el seu nivell de coneixements d'informàtica?". S'ha de contestar clarament als qui pregunten, ser col·laboradors/ores i donar, el més raonadament possible, la informació que es demana.

Les habilitats per a respondre estes preguntes es concreten en:

- Atés que la pregunta al/a la candidat/a li deixa llibertat de resposta, convé triar la informació, dins del ventall de possibilitats, que més l'afavorisca.
- Emetre respostes àmplies, afegint informació addicional. Evitar respostes curtes i breus.
- Tindre la iniciativa de mencionar els nostres assoliments i altres aspectes positius.

- **Preguntes indirectes (esbiaixades)**

La informació s'obté per deducció a partir de respostes que tenen un contingut aparentment

diferent, p. ex., “Què pensa vosté de l’última conferència de la dona a Pequín?”. L’ideal seria descobrir què hi ha darrere de la pregunta i contestar de manera que es faça una impressió favorable sobre l’autèntic objecte de la qüestió. Dit d’una altra manera, davant d’una pregunta indirecta el millor és una resposta indirecta: respondre al que s’ha preguntat, però tractant de donar informació sobre el que no s’ha plantejat. No cal dir que no és fàcil, però si es fa correctament pot ser molt útil. Una manera d’entrenar-se davant d’esta classe de preguntes és elaborar un guió propi de possibles preguntes i respostes durant la fase de preparació de l’entrevista.

L’habilitat consistix a intuir què és el que intenta esbrinar l’entrevistador o l’entrevistadora, perquè si ho sabem tindrem una referència per a fer més efectiva la nostra resposta. Per a tindre eixa “intuïció”, serà de gran ajuda haver realitzat l’ALT (anàlisi del lloc de treball) i el perfil del lloc.

- **Preguntes tancades**

Conduïxen a una resposta de sí o no, o amb possibilitats de respostes limitades, p. ex., “Coneix la nostra empresa?”. Una habilitat molt útil per a esta mena de preguntes seria contestar amb alguna cosa més que un sec sí o no, però sense donar informació irrellevant o supèrflua.

L’habilitat amb esta pregunta rau a prendre la iniciativa per a “obrir-les” estenent-se en la resposta. No convé fer-ho en excés, perquè pot resultar contraproduent, sinó fer-ho només en determinades preguntes tancades que per alguna raó ens interessen.

- **Preguntes obertes**

Deixen al candidat o a la candidata la possibilitat d’una resposta personal per a percebre millor el que pensa, p. ex., “Què opina vosté d’un sistema d’avaluació per objectius?”. La resposta ha de ser raonada o fonamentada, ben estructurada i centrada en el que es pregunta. Realment, a més de la manera d’expressar-se o l’habilitat per a desimboldre’s en estes situacions i el coneixement que es tinga sobre el tema, també es pot estar valorant la capacitat per a posicionar-se davant de determinades qüestions, demostrant seguretat en un/a mateix/a i maduresa professional.

- **Preguntes de reiteració o de seguiment**

És una manera de tornar sobre qüestions ja tractades buscant més matisació: “Podria desenrotllar un poc més el que m’ha dit abans sobre...?”. No cal espantar-se i desdir-se. El més probable és que no s’haja ficat la pota, sinó que haja apuntat una informació que resultava interessant i ara el/la responsable de l’entrevista vol ampliar-la.

Estes preguntes ens donen pistes sobre quin tema és valorat per l’entrevistador o l’entrevistadora. Si el/la seleccionador/a torna sobre un tema ja tractat o ens sol·licita més informació, això serà indicatiu que l’assumpte és important.

- **Preguntes que pot fer el/la candidat/a al final de l’entrevista**

Les preguntes que faces a l’entrevistador/a hauran d’estar relacionades d’alguna manera amb

l'empresa (el sector al qual pertany, els seus productes i servicis, etc.) i el lloc a cobrir (les funcions a exercir, l'equip de treball, etc.). Algunes vegades les preguntes que faces seran més importants per a l'entrevistador/a que les que ell o ella et formule a tu.

Si prepares bé estes preguntes, pots demostrar el teu coneixement de l'empresa o del sector, mostrar interès pel lloc i l'empresa, canalitzar les preguntes de la persona que entrevista cap a les àrees en les quals et sentes més segur/a i amb avantatge, obtindre la informació necessària per a avaluar l'empresa i el lloc.

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

4. Habilitats bàsiques en l'entrevista

Diem HABILITATS BÀSIQUES a les conductes (VERBALS O NO VERBALS) que s'ha demostrat que contribuïxen a l'èxit en les entrevistes de treball. És molt difícil donar receptes que siguen vàlides per a qualsevol situació d'entrevista, a causa de com de canviant, variable i ambigua que és en si mateixa l'entrevista i al grau de subjectivitat que també entra en joc en esta mena de situació. No obstant això, sí que podem arribar a concretar que unes certes conductes fonamentals tenen eficàcia provada en tota classe d'entrevistes.

La majoria dels/de les entrevistadors/ores valoren positivament estes conductes en els/les candidats/ates. No oblidem que és el moment en el qual contactem personalment amb els/les entrevistadors/ores.

4.1. Comunicació no verbal

La comunicació no verbal és el procés de comunicació mitjançant l'enviament i la recepció de missatges sense paraules, és a dir, mitjançant indicis, gestos i signes. Estos missatges poden ser comunicats a través del llenguatge corporal o la postura, l'expressió facial i el contacte visual, la comunicació d'objectes com ara roba, pentinats, etc. Aporta una informació molt valuosa que ajuda a interpretar el significat real de la comunicació.

La comunicació no verbal és més important que la verbal, ja que, segons els experts, el 80 % del que comuniquem ho fem a través d'esta. També s'ha comprovat que els missatges no verbals són interpretats com a més fiables que els verbals. Així, si l'interlocutor/a capta incongruències entre el missatge verbal i no verbal, creurà més el no verbal.

- **La imatge física**

En l'àmbit laboral té transcendència tot el que està relacionat amb l'aspecte personal. Si bé és cert

que es pot relativitzar en funció dels diferents llocs, la imatge pública que projecta el/la candidat/a cap als altres –en este cas, a l'entrevistador/a– pot ser un factor decisiu, ja que pot donar més informació de la desitjada.

Este aspecte es pot resumir:

- Vestir de manera correcta, procurant adaptar-nos a l'estil de l'empresa. Per norma general convé anar discrets/etes i formals, sense massa complements ni adorns, així com evitar l'excés de maquillatge en el cas de les dones.
- La higiene serà un aspecte prioritari (cal evitar perfums intensos, cigarrets, xiclets, etc.).

- **El contacte visual**

Està demostrat que mirar directament l'entrevistador o l'entrevistadora té un efecte positiu. La mirada, els ulls, són un potent element no verbal de comunicació, carregat de gran significació. La mirada pot transmetre seguretat, honestedat, confiança, interès...

El contacte ocular representa el percentatge de temps de parla i escolta al llarg de l'entrevista durant el qual el/la candidat/a manté contacte visual amb l'entrevistador/a. Pot oscil·lar entre 0 i 100 %.

Sens dubte, evitar el contacte visual amb la persona que fa l'entrevista és totalment contraproduent. D'igual manera, no és convenient l'extrem oposat, *clavar la mirada*, perquè pot resultar agressiu i incòmode.

Es recomana tindre un contacte visual amb la/les persona/ones responsable/s de l'entrevista, repartint l'atenció entre elles, si són més d'una. No és necessari mirar tot el temps als ulls, ni de manera insistent, artificial o incòmoda, però es considera correcte que al voltant del 85-90 % del temps es mire la cara de la persona que entrevista.

- **L'expressió facial**

L'expressió facial és un reflex del nostre estat d'ànim i de les nostres actituds i ha de concordar amb el que diem.

El somriure és l'expressió facial per excel·lència, pot utilitzar-se davant determinades situacions: donant suport a missatges positius, corresponent l'interlocutor/a o suavitzant alguna situació difícil. Cal evitar el somriure forçat o nerviós o el somriure fora de lloc.

- **La postura corporal**

Convé adoptar una postura còmoda, però no excessivament relaxada o decaiguda, sinó desprendre una imatge d'energia i vitalitat (cap alt, esquena recta, braços recolzats en el seient, lleugera inclinació cap avant).

- **Les mans**

Durant l'entrevista es valora com a positiu donar suport al llenguatge verbal amb un adequat moviment de les mans: de manera natural, amb les palmes obertes, movent-les en paral·lel d'un costat a un altre; no de forma continuada, sinó només els moments en què vullguem reforçar el missatge verbal. Hem d'evitar moviments excessius o aparatosos. Cal evitar, així mateix, qualsevol tipus de tics. Per exemple, tocar-se repetides vegades alguna part del cos, fregar-se les mans, etc., perquè causa mala impressió, ja que transmet nerviosisme i desvia l'atenció de l'interlocutor/a.

- **Contacte físic**

Ens referim, únicament, al més habitual en esta situació: donar la mà. Considerant que la iniciativa, en este sentit, ha de partir de l'entrevistador/a, donarem la mà de manera ferma (cosa que implica confiança) i evitarem posar la *mà blana*, sense cap tensió, que implica el contrari: desconfiança.

- **Altres aspectes que cal considerar**

- **La distància**

Hem de tindre en compte la distància amb l'entrevistador/a; és adequada una postura pròxima, però sense invadir el seu espai íntim (no ens recolzarem en la seua taula...).

- **Elements paraverbals**

El to de veu, el volum i el ritme de la parla reforcen el missatge verbal i reflectixen el nostre estat d'ànim i la nostra actitud. En general, hem d'evitar un to de veu monòton, parlar molt ràpid o molt a poc a poc o un volum massa alt o baix.

Són elements que poden transmetre seguretat, confiança i motivació. I al revés, inseguretat i desinterés. Una cosa tan senzilla i òbvia com és el volum i la claredat de la veu pot tindre un important efecte en l'entrevistador o l'entrevistadora.

Els subjectes amb poques habilitats socials solen tindre un volum baix de veu, quasi inaudible, i una claredat de parla quasi intel·ligible. El missatge no impactarà en qui ens entrevista si li arriba sense força i sense claredat.

El volum i la claredat de la veu poden transmetre: seguretat en si mateix/a, autoconfiança, interès pel lloc de treball... o l'invers. El volum i la claredat de veu es veuen molt afectats pels estats d'ansietat. Si el subjecte està molt nerviós/osa, en l'entrevista tendirà a parlar "per al coll de la camisa", i a més no articularà amb claredat. Per a algunes persones el problema està en el fet que parlen amb un volum molt alt, quasi cridant.

Recomanem que el candidat o la candidata tinga l'oportunitat de sentir-se a si mateix/a (rebre *feedback*) a través d'alguna gravació d'àudio/vídeo. Això li permetrà conèixer la seua veu (volum, to, timbre, claredat, etc.) i corregir el que calga.

Sempre resulta més agradable escoltar els qui parlen clar, alt i modulant cada paraula, de manera que cal esforçar-se per a ser entés/esa. En el cas d'un procés de selecció, es considera no sols una deferència cap als qui escolten, sinó que causarà una bona impressió, com a senyal de seguretat en u mateix.

- **Escolta activa**

Escoltar activament l'entrevistador/a significa entendre i mostrar que s'està comprenent, per a això es podrà assentir amb una certa regularitat sense que sembla un tic, i es procurarà mostrar empatia.

- **Deixar parlar la persona que entrevista**

Si es tracta d'una mena d'entrevista en la qual s'ha decidit començar amb una explicació del funcionament de l'empresa, aportant informació sobre tasques, etc., o amb una referència cap a la tasca o creació del lloc, serà pertinent no avançar-se i voler parlar precipitadament per a intentar demostrar el que se sap. No cal ser impacients, ja es demostraran els coneixements i aptituds quan siga procedent. A més, això pot aportar informació d'interés.

- **La fluïdesa verbal**

És la facilitat de la persona per a expressar-se oralment amb claredat. La fluïdesa verbal la podem entendre en dos aspectes:

- Com la facilitat per a trobar les paraules que necessita la persona per a dir el que vol dir, i fer-ho amb una parla fluida, sense interrupcions. Tindrà fluïdesa verbal la persona que usa un llenguatge i un vocabulari ric, i no la tindrà la persona que empra contínues falques i reiteracions, la que es trava i quequeja, i utilitza constants "eh", "mmmm", "bé", etc.
- Com la duració de les emissions verbals del candidat o de la candidata. No tindrà fluïdesa verbal la persona que realitza intervencions molt breus, que contesta amb poques paraules. Sí que tindrà fluïdesa verbal la persona que emet respostes àmplies.

4.2. Comunicació verbal

La informació que transmetem al comunicar-nos ha de complir alguns requisits per a resultar adequada. El contingut ha de ser:

- Rellevant: important o significatiu per al tema que s'està tractant.
- Suficient: la quantitat necessària, ni excessiva ni massa escarida.
- Adequat: quant a l'estructura, orde i claredat.
- Precís: aportant informació correcta, fiable i veraç.

Alguns aspectes que hem de tindre en compte de la nostra comunicació verbal en situació d'entrevista són:

- **Comentaris positius sobre l'experiència anterior (laboral, formativa, personal)**

Transmetre a l'entrevistador/a informació desitjable concernent a experiències prèvies. Per exemple, coses que feia en altres treballs, responsabilitats que tenia, comentaris que denoten que disfrutava o que tenia bons rendiments, comentaris favorables sobre l'educació rebuda, etc. Estos comentaris s'han de formular en to positiu i han de consistir en informació pertinent per al lloc i susceptible de ser percebuda favorablement per qui fa l'entrevista. En definitiva, realitzar comentaris positius del nostre passat, parlar directament dels nostres ASSOLIMENTS.

Per què esta és una habilitat eficaç en les entrevistes de treball?

- Per la tendència que tenen els seleccionadors/ores a predir rendiment per al nou lloc en funció del passat de la persona. Fan una projecció del passat al futur: "Si li ha anat bé en el passat, si l'ha resolt amb èxit, llavors el més probable és que també li vaja bé en el nou lloc de treball".
- Moltes persones aturades sense habilitats no aconseguixen transmetre durant les entrevistes prou informació específica positiva sobre les seues anteriors experiències. Els fa pudor o vergonya parlar positivament de si mateixes o, senzillament, pensen que el seu passat no té cap valor o mèrit.
- És una habilitat fonamental per a la venda de si mateix/a: parlar bé del producte.

És bo deixar clara la professionalitat, de manera que es destacarà positivament allò que s'ha fet amb anterioritat, com treballs complexos o que van requerir la utilització de ferramentes o tècniques complexes.

- **Comentaris positius sobre les aficions, els interessos i les metes**

Les i els entrevistadors solen valorar els aspectes que indiquen motivació, ambició, activitat, dinamisme i personalitat. Les aficions i les activitats de temps lliure transmeten indirectament moltes qualitats de la persona candidata. És un mitjà molt usat per seleccionadors/ores per a esbrinar aspectes de personalitat.

També sol valorar-se que el subjecte tinga clar el que vol, el que li agrada, que tinga objectius i projectes. Exemples d'esta mena de comentaris són: "Solc córrer 5 km tots els dies", "M'encanta fer viatges i ja estic preparant anar en grup a conèixer Itàlia"; "Jugava al bàsquet en l'època universitària".

Parlar d'objectius futurs és una manera de definir-se, per la qual cosa serà pertinent que en eixa descripció s'exposen metes en les quals s'incloga una visió del treball d'acord amb el treball que s'està oferint.

- **Preguntes dirigides a l'entrevistador/a**

En una entrevista de treball, fer preguntes servix almenys per a tres propòsits:

- Demostre a l'entrevistador/a que l'aspirant està interessat/ada i motivat/ada pel lloc, i denota atenció i interès.
- El/la candidata/a obté informació que pot ser important per a decidir si eixe és el lloc que li interessa.

- Transmet a l'entrevistador/a que es posseïx iniciativa i seguretat.

No és vàlida qualsevol pregunta. Sobretot, són convenients preguntes que denoten interès "intrínsec" pel lloc de treball: "Pot parlar-me de les responsabilitats del treball?"; o preguntes sobre el procés de selecció: "Quan creu que es prendrà la decisió?".

- **Comentaris que denoten interès i entusiasme pel treball**

Són comentaris que informen explícitament l'entrevistador/a que el/la candidata/a està interessat/ada i motivat/ada pel lloc, i/o que farà una bona faena si el/la contracten.

Tots els entrevistadors/ores o avaluadors/ores valoren positivament que la persona estiga altament motivada pel lloc de treball. Pensen que, com més motivació hi haja, més rendiment i adaptació al lloc.

Cal entrenar esta habilitat, atesa la tendència de molts/moltes usuaris/àries a no expressar interès pel lloc per raons de fals pudor: "Què pensarà l'entrevistador/a si li dic directament que m'interessa molt eixe treball? A més, segur que ho diran tots/totes. Quin atreviment!".

Cal mostrar interès, parlar del lloc que s'oferix de manera que quede patent l'interès per este, preguntar sobre tasques concretes quan siga procedent, demanar aclariments, si cal; però tot això, sense oblidar les recomanacions anteriors.

- **Expressions que denoten seguretat**

És fonamental que el/la candidat/a transmeta a l'entrevistador/a seguretat en si mateix/a, que transmeta que està segur/a de la bondat del producte que ven. Si fem ús d'expressions de dubte i inseguretat, alimentarem els temors i els dubtes en el/la client/a. En lloc d'això, cal comunicar d'una forma verbal i no verbal la nostra competència per al lloc.

Com pot apreciar-se, una part de les habilitats bàsiques són de naturalesa no verbal (contacte ocular, to emocional, volum i claredat de veu) i la resta són verbals. El component no verbal té una importància decisiva en l'entrevista. Fins i tot, en la comunicació, quan es produïx una contradicció o incoherència entre el verbal i el no verbal (el que es diu i com es diu), es tendix a confiar més en el que transmet el llenguatge no verbal... Per exemple, si una persona ens conta que està molt contenta, però en el seu cos s'aprecia una veu apagada, una mirada caiguda, moviments lents, etc., tendirem a creure abans el cos que les seues paraules.

4.3. El control de l'ansietat

Les mostres de nerviosisme mal controlat poden ser factors determinants que impedisquen aconseguir una bona oportunitat de desenrotllament professional. Qui no ha sentit alguna vegada davant d'un examen o una entrevista de treball alguna de les manifestacions següents?:

- Boca seca

- Suors
- Alteració de la respiració i el ritme cardíac
- Desajustaments gastrointestinals
- Lapsus mentals, etc.

Hi ha moltes persones que admeten percebre ansietat davant d'una entrevista, sobretot, durant el desenrotllament d'esta. La por i el temor a equivocar-se en una situació de la qual depén una cosa tan important com la consecució d'un lloc de treball pot condicionar l'actitud de l'entrevistat. Cal assenyalar, no obstant això, que una certa tensió moderada ajuda al rendiment, perquè contribuïx a estar en una disposició d'alerta. Però, si la tensió arriba a nivells elevats, pot distorsionar o paraitzar este rendiment.

A continuació, plantegem algunes reflexions i pautes relacionades amb el control de l'ansietat en les entrevistes de treball. Ens pareix interessant assenyalar algunes recomanacions senzilles al respecte:

- **Preparar l'entrevista.** Ajuda molt a reduir l'ansietat, ja que ens transmetrà una sensació de més control, i a evitar el temor al desconegut.
- **Practicar alguna tècnica de control de l'ansietat:**
 - CONTROLAR ELS PENSAMENTS QUE PRODUÏXEN ANSIETAT. Formes senzilles:
 - Deixar la ment en blanc: Quan un/a se sorprenga a si mateix/a amb pensaments negatius, lluitar activament per a llevar-los de la ment i procurar no pensar en res.
 - Substituir els pensaments negatius per uns altres més optimistes i positius. Per exemple: "Si he superat altres situacions complicades, per què no superaré esta?", "Confie en la meua preparació/experiència i puc aconseguir-ho", "És absurd posar-se nerviós, no s'aconsegueix res", etc.
 - EXERCICIS DE RESPIRACIÓ. Pot servir qualsevol exercici de respiració/relaxació que hages utilitzat amb anterioritat i t'haja funcionat.

5. Després de l'entrevista

Serà pertinent que s'avalue la intervenció en cada entrevista en concret i s'anote tot el que haja cridat especialment l'atenció en esta avaluació. És convenient que, amb les dades anteriors, s'elabore una agenda d'entrevista. Es tracta d'una fitxa per cada entrevista realitzada en la qual s'anotaran les conclusions extretes, de manera que servisca per a recordar tant les dades de localització de l'empresa (nom, sector, persona de contacte, etc.) com totes les dades que es consideren d'utilitat per a futures entrevistes (tipus de procés de selecció que utilitzen, preguntes difícils, etc.).

L'autoavaluació ha de fer-se sempre després de la realització d'una entrevista, abans que el resultat d'esta interferisca en la percepció que es té de com s'ha desenrotllat.

Algunes de les preguntes que s'han de contestar immediatament després de la primera entrevista, són:

- En quins aspectes específics de la meua formació, experiència i base professional va

paréixer més interessat/ada el/la responsable de l'entrevista?

- A quines preguntes específiques em va ser més difícil contestar? Per què?
- Què va dir sobre la qüestió salarial? Què li vaig contestar?
- En general, quina sensació vaig tindre de l'entrevista? Per què?
- Què canviaria per a la pròxima entrevista?
- Què és el que he d'estudiar, practicar o esbrinar –encara més– abans de la meua pròxima entrevista en eixa empresa?
- Aspectes de la meua presentació personal. En este cas, quines modificacions adoptaria?

Tota esta informació arreplegada cal tindre-la en compte per a futures entrevistes, reformulant les qüestions que creguem que no van ser del tot convenientes i reforçant-ne d'altres que creguem que s'han realitzat satisfactòriament.

6. Annexos

6.1. Material per al/la tècnic/a. Exercicis pràctics

6.1.1. Simulació d'entrevista amb full de registre

Desplegament

Es distribuïx el grup en xicotets grups de 2 o 3 persones. Es proposa a cada trio o parella que simule o represente una entrevista, sense ser necessari que s'ajusten a les seues dades biogràfiques, és a dir, podent recórrer a la ficció. Els/les participants es repartiran els papers d'entrevistador/a, subjecte entrevistat i d'observador/a, de tal manera que aniran girant en els papers fins que tots els/les membres del trio o parella hagen passat pel paper de subjecte entrevistat.

El subjecte entrevistat, al començament de la seua actuació, determinarà per a quina situació d'entrevista vol fer la simulació (lloc de treball, empresa, etc.). L'entrevistador/a comptarà amb l'ajuda d'un xicotet guió d'entrevista. Finalment, l'observador/a tindrà la important tasca d'estar pendent de la representació per a captar el major nombre de detalls de la simulació i oferir els seus comentaris.

En finalitzar cada entrevista, l'observador/a i l'entrevistador/a donaran una retroacció dels aspectes que els han agradat (+) i dels que haurien de ser millorats (-) de l'actuació del/de la company/a.

La persona que té el paper d'observador/a té l'ajuda d'un FULL DE REGISTRE (full d'entrenament i avaluació del joc de rol d'entrevista), que li servix per a donar una retroacció més concreta i específica.

Temps

Duració variable. Entre 30 i 45 minuts, aproximadament.

**JOC DE ROL D'ENTREVISTA (FULL D'ENTRENAMENT I AVALUACIÓ)**

Nom del subjecte: _____

Data: _____

1. CONTACTE VISUAL

(Raó aproximada de temps de parla-escolta en què es va mantindre contacte visual amb l'entrevistador/a)

0 %	10 %	20 %	30 %	40 %	50 %	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %

2. TO EMOCIONAL

1	2	3	4	5	6

Extremadament pla
Sense control emocional
DesinteressatMolt adequat
Amb control emocional
Vivaç, interessat**3. VOLUM I CLARETAT DE LA VEU**

1	2	3	4	5	6	7

Inaudible
Poc claraAudible
Molt clara
Vivaç, interessat**4. FLUÏDESA VERBAL**

1	2	3	4	5	6	7

No fluida
Interrupcions freqüents
S'expressa amb dificultat
Respostes molt breus i curtesFluida
S'expressa amb facilitat
Respostes àmplies

5. COMENTARIS POSITIUS SOBRE L'EXPERIÈNCIA I DE LA PREPARACIÓ

(marca amb una creu cada comentari)

Recompte:

Total:

6. COMENTARIS POSITIUS SOBRE LES AFICIONS, INTERESSOS I METES

(marca amb una creu cada comentari)

Recompte:

Total:

7. NOMBRE DE PREGUNTES FORMULADES A L'ENTREVISTADOR/A

(marca amb una creu cada pregunta)

Recompte:

Total:

8. EXPRESSIONS D'INTERÉS, ENTUSIASME I MOTIVACIÓ

(marca amb una creu cada expressió d'interés, entusiasme i motivació)

Recompte:

Total:

9. INFORMACIÓ NEGATIVA TRANSMESA A L'ENTREVISTADOR/A

(marca amb una creu)

Recompte:

Total:

10. EXPRESSIONS DE SEGURETAT

(marca amb una creu)

Recompte:

Total:

6.1.2. Punts forts – punts dèbils o inventari personal

Exercici PUNTS FORTS – PUNTS DÈBILS

Desplegament

Com a tasca, es demana a les i els participants que cada un/a analitze els seus PUNTS FORTS i PUNTS DÈBILS en relació amb un **lloc de treball concret** i que, una vegada determinat el seu balanç personal, busquen i preparen arguments que venguen bé els seus punts forts, i arguments i reformulacions que mitiguen o justifiquen els seus punts negatius.

Una vegada realitzada l'anàlisi personal, se sol·licitarà una persona voluntària que expose els seus punts forts i punts dèbils en relació amb el lloc proposat. L'orientador/a li formularà preguntes o comentaris per a donar-li peu a contestar utilitzant l'argumentari que ha preparat. El grup i l'orientador/a li van donant *feedback* i comentaran i reforçaran les seues actuacions. L'exemple d'eixe/a voluntari/ària servirà de model per a la resta de les persones participants.

Posteriorment, es passa a la fase de revisió i assaig en xicotets grups (3 membres per grup), en els quals la dinàmica serà similar a la realitzada amb el/la voluntari/ària.

Variants

La revisió de la tasca pot fer-se mitjançant una roda d'intervencions.

Exercici INVENTARI PERSONAL

Se'ls demana que mencionen 10 característiques personals i que busquen com les demostren, és a dir, que les il·lustren amb exemples convincents. Després es revisa mitjançant una roda d'intervencions, comentaris, suggeriments i elogis.

6.1.3. Reformular positivament

Objectius

- Que els i les participants practiquen i adquirisquen l'habilitat de reformular positivament punts dèbils o negatius.
- Que aprecien com un mateix concepte té diferents òptiques (positives o negatives) en funció de com es presenten.

Desplegament:

Es formen equips de treball de 3 o 4 persones. Cada equip nomena una o un portaveu. A continuació, se'ls entrega una llista amb 6 conceptes (full annex) als quals han de buscar arguments per a reformular-los positivament. Disposen de 15 o 20 minuts per a fer esta tasca.

Per a començar l'exposició es planteja una pregunta, comentari o objecció, p. ex.: "Pel que conta en el seu CV, pareix vosté una miqueta desorientat/ada en la seua trajectòria professional". El portaveu ha de respondre argumentant els canvis en la trajectòria laboral.

Després de cada actuació d'un portaveu, se li dona retroacció i es comenta la idoneïtat o falta d'esta de les seues reformulacions. L'orientador/a i el grup elogien i reforcen les conductes adequades i, si cal, li suggerixen modificacions perquè les incorpore en un 2n assaig.

Una vegada tots els grups han exposat les seues respostes a un mateix concepte, l'orientador/a pot iniciar un comentari per a assenyalar coincidències en els arguments, preguntar quines reformulacions els han agradat més, per què, etc., i elogiar i reforçar la seua habilitat en la tasca.

Variants:

- Gravar en vídeo cada actuació del portaveu, per a després vore la seua resposta, de manera que la retroacció és de més qualitat.
- Es pot acurtar la duració de l'exercici reduint el nombre de conceptes a reformular, p. ex.: limitar-lo només a 3 conceptes.
- En lloc de proposar l'orientador/a al grup la llista de conceptes, els mateixos participants poden suggerir, des de la seua pròpia experiència, punts negatius a reformular.

Temps:

Variable, depenent de com es realitze l'exercici. Duració aproximada de 45-120 minuts.

REFORMULEU POSITIVAMENT

Té excessives càrregues familiars
La seua edat no és l'adequada
No té prou experiència
Va fracassar en els estudis
Està molt nerviós/osa
No s'ajusta al perfil del lloc

Exemples per a l'orientador/a:

Té excessives càrregues familiars

- Els meus fills/filles són adolescents, 18 i 16 anys, no suposen cap càrrega en estos moments per a mi.
- Encara que el meu fill/a és xicotet/a, tinc un familiar que s'ocupa de portar-lo al col·legi i arreplegar-lo, així com de portar-lo al metge per problemes puntuals de salut.
- Encara que tinc els meus pares majors, i soc jo el/la que m'ocupe d'ells, tinc una persona que ve tots els dies a casa per a cuidar-los.

La seua edat no és l'adequada

- L'**EXPERIÈNCIA** és important.
- La **MADURESA** és clau per a este lloc.
- La **RESPONSABILITAT**. No es pot deixar el lloc en mans d'una persona molt jove sense...

No té prou experiència

- Més **CAPACITAT D'ADAPTACIÓ**.
- Més **MOTIVACIÓ**, un **REPTE**.
- Més facilitat per a assimilar coses noves.
- Lliure de vicis adquirits.
- El que et falta d'**EXPERIÈNCIA**, et sobra de **POTENCIAL**.
- Totalment lliure per a treballar i posar en pràctica els coneixements estudiats.

Va fracassar en els estudis

- Inmaduresa pròpia d'aquella edat.
- Vaig ser **MADUR/A** per a prendre una decisió i canviar.
- Gràcies a això soc ara un/a bon/a professional.

Està molt nerviós

- "Realment quan un assumpte **M'IMPORTA MOLT**, no puc evitar sentir una certa **ANSIETAT PER ACONSEGUIR-LO**".
- "Soc bastant **TRANSPARENT** en els meus sentiments, i quan estic prop d'aconseguir alguna cosa que **REALMENT DESITGE** i per a la qual em crec capacitat/ada, no puc evitar **SENTIR-ME INQUIET/A**".

No s'ajusta al perfil del lloc

- "És veritat que tinc objectius a aconseguir, la qual cosa és un **REPTE** i un **ESTÍMUL** per a mi".
- Gran **MOTIVACIÓ**.
- **POTENCIAL**.

6.1.4. Fer una anàlisi de llocs de treball (ALT)

Objectius

- Que aprenguen a realitzar una ALT i deduir el perfil de la persona candidata.
- Que la puguin fer de manera autònoma.
- Que descobrisquen com és d'important fer una ALT per a preparar una entrevista, un CV o afrontar, en general, una selecció de personal.
- Que siguin capaços d'elaborar els seus punts forts i punts dèbils davant d'un lloc (autoconeixement).

Desplegament

Pot plantejar-se com a pràctica o dinàmica de grup.

- Se'ls demana que realitzen una ALT i el perfil d'un lloc de treball concret. Proposar llocs coneguts per tots/totes, p. ex.: dependent de..., docent de..., monitor/a de campament, cambrer/a, etc.

Entre tots/totes s'elabora el perfil usant la pissarra per a anotar les aportacions. Es fa una ronda perquè cada participant comente algun punt fort i algun punt dèbil seu per a eixe perfil. Se li demana que els argumente i il·lustre amb exemples. Retroacció del grup i de la persona orientadora.

Com a pràctica en el temps de la sessió (temps 30 a 45 minuts).

- La dinàmica es desenrotlla en tres parts:
 - Primera part: treball individual.
 - Segona part: intercanvi d'informació i posada en comú en grups xicotets.
 - Tercera part: exposició de les idees davant de la resta dels grups. En esta fase s'anirà arplegant l'ALT- Perfil en la pissarra amb les aportacions dels grups.

Esta dinàmica pot ser el pas previ per a fer a continuació el joc de rol.

6.1.5. Anàlisi i elaboració de perfils que inclouen competències

Objectius

- Treballar amb les diferents definicions de competències per a conèixer el seu significat.
- Prendre consciència de la importància del desenrotllament de determinades competències en llocs determinats.
- Analitzar determinats perfils professionals per a prendre consciència de la importància que tenen com a referència en el procés de selecció.

Desplegament

Treball en grup de dos o tres participants. A continuació, es presenten les definicions operatives d'una sèrie de competències que poden formar part de perfils de diferents llocs.

Es tracta de diferenciar les competències que el grup considere que són clau per a cada lloc que s'analitze, diferenciant-les de les que no ho són. Per a això, és important pensar en les funcions i activitats que es desenrotllen en el lloc, triar d'entre les competències que s'han considerat necessàries les que el grup crega que són prioritàries o clau, i ordenar-les segons la importància en la columna d'"orde"; marcar un 1 per a la més important, un 2 per a la segona més important i així successivament.

L'orde en el qual es presenten les competències és aleatori, per la qual cosa és aconsellable llegir-les totes abans de contestar.

La busca d'ocupació requereix també posar en joc una sèrie de competències, per la qual cosa es podria consensuar també un perfil de competències de la persona que busca ocupació i tractar d'identificar les competències que creem determinants per a trobar un lloc de treball.

Temps

Variable, segons el nombre de participants en el grup.

Temps aproximat: 40 minuts.

El lloc _____ exigix les competències següents:

SÍ	NO	ORDE	COMPETÈNCIES
			Aprenentatge: assimilar i aplicar noves informacions, sistemes i mètodes de treball.
			Flexibilitat: modificar el comportament per a adequar-lo a situacions de canvi o ambigüitat i mantindre l'efectivitat en diferents entorns amb diferents tasques.
			Coneixement tècnic: posar en pràctica i ampliar els coneixements de les tècniques i instruments utilitzats en el treball.
			Comunicació: informar clarament i concisament i obtindre informació de persones de diferents nivells per a identificar i resoldre problemes. Expressar clarament la informació tant de manera oral com escrita.
			Excel·lència: fer les tasques buscant els màxims nivells de qualitat i la manera de millorar les seues actuacions anteriors.
			Preocupació pel desenrotllament dels i les altres: és la capacitat d'adonar-se de les necessitats de desenrotllament dels/de les altres i ajudar-los a fomentar les seues habilitats.
			Col·laboració: treballar en grups multidisciplinaris amb persones de diferents funcions i nivells per a aconseguir metes, identificar i resoldre problemes.
			Treball en equip: fer tasques i resoldre problemes formant part d'un grup, establint compromisos per a aconseguir un objectiu comú, compartint recursos i informació, per damunt dels interessos individuals.
			Comprensió interpersonal: és l'habilitat per a escoltar, entendre correctament els pensaments, els sentiments o les preocupacions de la resta, encara que no s'expressen verbalment o s'expressen parcialment. És interessar-se activament per les seues preocupacions.
			Orientació al/a la client/a: és la capacitat d'ajudar i servir els/les clients/clientes, de satisfer les seues necessitats. Significa centrar-se a descobrir i, fins i tot, anticipar-se a les necessitats dels/de les clients/clientes.
			Lideratge: guiar el grup en la realització d'una tasca, estructurar-la, dirigir-la i delegar responsabilitats per a la consecució d'esta. Establir i mantindre la cohesió de grup, necessària per a aconseguir els objectius fixats.
			Impacte i influència: és la capacitat de persuadir, convèncer, influir o impressionar la resta perquè contribuísca a aconseguir els objectius

SÍ	NO	ORDE	COMPETÈNCIES
			propis. Està basada en el desig de causar un efecte específic en els/les altres, una impressió determinada o una actuació concreta quan es persegueix un objectiu.
			Planificació/organització: definir prioritats, establir els plans d'acció per a aconseguir els objectius fixats ajustant-se als pressupostos, distribuir els recursos, definir les metes intermèdies i les contingències que poden presentar-se, establir les oportunes mesures de control i seguiment.
			Orientació a l'assoliment: impuls que ens porta a millorar o excel·lir. És la preocupació per fer bé el treball o sobrepassar un estàndard, un objectiu marcat. Superar els/les altres, innovar o aconseguir metes personals que un/a mateix/a es marca.
			Iniciativa: és la capacitat d'identificar un problema, obstacle o oportunitat i dur a terme accions per a donar resposta a estos, actuar de manera proactiva i no sols limitar-se a pensar en el que cal fer en el futur.
			Desenrotllament d'interrelacions: consistix a actuar per a establir i mantindre relacions cordials i recíproques o xarxes de contacte amb diferents persones.
			Autoconfiança: és el convenciment que un/a és capaç de realitzar amb èxit una tasca o triar l'enfocament adequat per a fer un treball o resoldre un problema. Inclou mostrar confiança en les pròpies capacitats, decisions i opinions, tindre una sensació molt clara del propi valor i capacitats.
			Autocontrol: és la capacitat de mantindre les pròpies emocions i els impulsos conflictius controlats, gestionar-los de manera adequada.
			Negociació: identificar les posicions pròpia i aliena en una negociació, i aconseguir acords satisfactoris per a les dos parts.
			Preocupació per l'orde i la qualitat: s'expressa en formes com el seguiment i la revisió del treball i la informació, així com en la insistència de la claredat dels rols i les funcions assignades.
			Millora contínua com a professional: establir metes i criteris individuals i d'equip, assessorar, formar i avaluar per a aconseguir millorar contínuament l'eficàcia i l'eficiència.
			Solució de problemes: estudiar els problemes, identificar els seus aspectes més rellevants i les seues causes per a triar les solucions de més qualitat en el termini de temps fixat.



SÍ	NO	ORDE	COMPETÈNCIES
			Decisió: avaluar situacions i obtindre conclusions en funció de la informació disponible, identificar alternatives i triar les accions adequades, encara que estes puguen resultar difícils o impopulars.
			Resistència a la tensió: mantindre la calma i el nivell d'eficàcia i eficiència en situacions de pressió, oposició, desacord i de dificultats o fracassos, i alliberar la tensió d'una manera acceptable per als i les altres.

6.1.6. Model de fitxa per a obtindre informació de l'empresa o organització

Objectiu

- Que els i les participants apreguen a arreplegar de manera organitzada la informació sobre les empreses.
- Que apreguen la utilitat de comptar per endavant amb informació sobre l'empresa per a preparar l'entrevista.

Desplegament

Utilitzar la fitxa següent com a plantilla per a arreplegar la informació sobre un model d'empresa que plantege a classe la persona tècnica.

Temps

De 15 a 20 minuts.

FITXA D'EMPRESA O ORGANITZACIÓ
NOM I DOMICILI
PRODUCTES O SERVICIS
VOLUM D'ACTIVITAT
GRANDÀRIA (plantes, empleats/ades, sucursals, etc.)
ESTRUCTURA
DEPARTAMENTS D'INTERÉS (segons les meues característiques)
TECNOLOGIA
HISTÒRIA BREU

VEN A...
EXPORTA A...
FA PUBLICITAT
LA DECISIÓ DE CONTRACTAR-TE CORRESPON A...
POLÍTICA DE PERSONAL
ALTRES

31 CONSEJOS FUNDAMENTALES PARA TU PRÓXIMA ENTREVISTA DE TRABAJO



ERRORES DE COMUNICACIÓN NO VERBAL MÁS COMUNES DURANTE LA ENTREVISTA



En una encuesta hecha a más de 2000 directores de RRHH, el 33% afirmó que en 90" pueden saber si contratarán o no a un candidato.

67%

Falta de contacto visual

38%

No sonreír

33%

Tener una mala postura

33%

Moverse demasiado

26%

Dar la mano debilmente

21%

Jugar con el pelo o tocarse la cara

21%

Permanecer con los brazos cruzados

9%

Gesticular demasiado con las manos



LAS ESTADÍSTICAS MUESTRAN QUE LAS PRIMERAS IMPRESIONES VIENEN DETERMINADAS POR:

55% La manera de vestir, actuar y como entramos por la puerta.

38% El tono de la voz, la seguridad y la gramática.

7% Las palabras que escogemos para hablar.

LAS COSAS QUE TIENEN UN MAYOR IMPACTO EN LAS PRIMERAS IMPRESIONES:

70% Manifiestan que no les gusta que los candidatos vayan a la última moda en exceso.

65% De los responsables de contratación dicen que la ropa puede ser un factor decisivo entre dos candidatos similares.

LOS 10 ERRORES MÁS COMUNES DE LA ENTREVISTA

- 1 Dar demasiadas explicaciones sobre la finalización del último trabajo
- 2 Transmitir que no te importa haber perdido el último trabajo
- 3 Mostrarte frío, distante y sin personalidad
- 4 No mostrar suficiente interés o entusiasmo
- 5 No buscar información sobre la empresa
- 6 Concentrarte demasiado en lo que quieres
- 7 Aparentar que puedes hacer de todo y que tienes todos los perfiles.
- 8 Hacer la entrevista demasiado rápido
- 9 No diferenciarte de otros candidatos
- 10 No hacer preguntas

? 4 PREGUNTAS FRECUENTES

- 1 ¿Qué experiencia tienes como...?
- 2 ¿Por qué quieres trabajar con nosotros?
- 3 ¿Qué conoces sobre nuestra empresa?
- 4 ¿Por qué finalizaste en tu trabajo anterior?

✓ 4 CONSEJOS IMPRESCINDIBLES

- 1 Infórmate sobre la organización
- 2 Prepara que información deseas obtener
- 3 Revisa tus cualificaciones para el trabajo (exp., formac...)
- 4 Prepara la explicación de experiencias relacionadas

6.2. Material per a la persona usuària

6.2.1. Consells per a l'entrevista

- Vist de manera adequada al lloc.
- Arriba uns minuts abans de l'hora convinguda i anuncia la teua arribada.
- Dona la mà amb fermesa, saluda amb seguretat i mira als ulls de l'altra persona mentres ho fas.
- No et limites a contestar el que et pregunten. Intenta endevinar què espera esbrinar realment l'entrevistador/a i ofereix-li respostes que encaixen amb les seues expectatives.
- Demostra que coneixes l'empresa (en cas que siga possible).
- Intenta connectar amb l'entrevistador/a. Tracta d'examinar el seu estat d'ànim, el seu nivell de fatiga o d'atenció, el seu coneixement del lloc, etc. Pensa que en determinats moments hauràs de fer un esforç gran per a captar la seua atenció, per a detallar aspectes específics del lloc.
- Demostra entusiasme i motivació pel lloc.
- Sigues positiu/iva en els teus comentaris.
- Utilitza una bona expressió verbal: bona estructuració del missatge i llenguatge tècnic adequat.
- Acompanya amb gestos i amb moviments del teu cos el que estàs dient, d'esta manera el teu missatge tindrà més força i poder de convicció.
- Fes preguntes apropiades sobre l'empresa, el lloc, els teus possibles caps i/o companys, etc.

6.2.2. Recomanacions abans de l'entrevista

- Prepara a consciència l'entrevista. És important preparar la manera 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.
- També, és necessari preparar amb atenció les respostes a preguntes personals, perquè són de difícil improvisació (motivacions, interessos, actituds...). Per a fer-ho, cal tindre molt clares quines són les competències adequades al lloc de treball.
- Assegura't del lloc i de l'hora de l'entrevista, així com del nom de l'entrevistador/a. Si no estàs segur de com arribar al lloc de l'entrevista, fes un viatge de prova o preveges un marge de temps prou ampli per a assegurar que pugues arribar a temps.
- Sigues puntual. És millor arribar 5 minuts abans que 5 minuts després. La falta de puntualitat serà tinguda en compte negativament, ja que denotarà una falta d'interés que pot traslladar-se a l'entorn laboral. Si per una raó de pes saps que arribaràs tard, comunica-ho com més prompte millor a la persona que t'entrevistarà. Procura portar un telèfon mòbil per a estes situacions.
- Cuida la indumentària i la higiene personal. Vist de manera correcta, d'acord amb la teua personalitat, però sense ser massa informal o extravagant. Per regla general, és recomanable presentar-te amb una imatge formal, clàssica. Els accessoris han de reduir-se al mínim; el maquillatge, les colònies o perfums han d'utilitzar-se amb moderació. Recorda que l'important és que l'entrevistador es fixe en el que li digues i no en la teua vestimenta.
- Porta còpies del teu *curriculum vitae* i assegura't que podràs justificar tots els elements d'este. Si el currículum enviat amb anterioritat a l'empresa no inclou una fotografia, assegura't que les còpies que portes a l'entrevista sí que la tenen. Això farà que l'entrevistador et recorde millor quan revise les seues notes de l'entrevista.

6.2.3. Recomanacions durant l'entrevista

Comunicació no verbal

- Dona la mà amb fermesa, però sense exagerar.
- Procura col·locar-te a una distància prudent de la taula de la persona entrevistadora.
- Busca una postura còmoda, que t'evite estar contínuament en moviment.
- Mantingues contacte visual, mira'l als ulls.
- Procura no fer moviments repetitius, habitualment denominats tics.
- El somriure facilita la comunicació.
- Les mans podem utilitzar-les (no de manera excessiva) com a ferramentes a l'hora d'il·lustrar idees o accions difícils de verbalitzar.
- Escolta atentament les preguntes de la persona entrevistadora.

Comunicació verbal

- Deixa que l'entrevistador o l'entrevistadora guie l'entrevista, no tingues pressa per parlar i no l'interrompes fins que acabe la pregunta.
- Contesta de manera positiva, transformant el negatiu en positiu.
- Cuida les respostes, utilitzant un llenguatge correcte.
- Contesta sense agressivitat, encara que l'entrevistador/a et porte a això.
- Relaciona les teues respostes amb el treball al qual optes i amb els teus punts forts.

6.2.4. Recomanacions en entrevistes successives

- Mantingues la coherència amb entrevistes anteriors.
- Demuestra constància i interés durant el procés selectiu.
- Detalla més les respostes.
- Mostra't igual de ferm que en entrevistes anteriors.
- Mantingues la distància amb l'entrevistador/a per a evitar un excés de confiança.
- Fes preguntes per a saber més sobre el lloc, les condicions de contractació, l'organització del treball, etc.
- No oblidés donar una bona imatge en general.
- Mantingues el nivell d'atenció, no et relaxes.

6.2.5. Consells abans, durant i després de l'entrevista de treball

ABANS	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara l'entrevista a consciència. • Coneix tot el que pugues de l'empresa. • Analitza al màxim el lloc per a intentar endevinar el perfil sol·licitat. • Estudia els teus punts forts i els teus punts dèbils, i relaciona'ls amb el lloc. • Prepara la teua trajectòria formativa i professional. • Porta una còpia del teu currículum i coneix-lo perfectament. • Arriba amb temps. • Comprova la teua aparença (vist per a l'ocasió, ni molt informal ni massa extravagant, cuida la higiene i evita perfums, maquillatge o complements exagerats). • Ves a soles. • Prepara possibles preguntes personals. • Estudia vocabulari per al lloc. • Prepara l'entrevista. • Controla l'ansietat.
DURANT	<ul style="list-style-type: none"> • Crea una bona impressió. • Saluda l'entrevistador/a de manera convencional. Si t'oferix la mà, dona-li-la amb fermesa. • No tuteges si no t'ho indiquen. • Evita gestos o tics nerviosos. • No fumes. • No interrompes. • Mira l'entrevistador/a als ulls. • Deixa que ell/ella prenga la iniciativa. • Cuida el llenguatge. • Mantingues la distància vital. • Si t'oferixen beguda, pots acceptar-la, sempre que no siga alcohòlica. • Respon amb claredat. • Digues sempre la veritat. • No respongues amb evasives o dubtes. • Mostra entusiasme, però no supliques. • No parles malament de tercers (empreses o companys/anyes). • Parla en positiu. • Transmet confiança. • Utilitza idees força, paraules clau. • Concreta i resol tots els aspectes. • Mostra't amb naturalitat. • El somriure facilita la comunicació. • Deixa que l'entrevistador guie l'entrevista.

DESPRÉS

- Analitza els resultats.
- Anota en què vas fallar.
- Analitza els punts que cal reforçar.
- Demuestra interès pel procés selectiu.

6.2.6. Deu consells per a afrontar amb èxit una entrevista de treball

L'entrevista de treball comença des del moment en què et criden per a acudir a una cita i l'èxit dependrà en gran part del grau de preparació que tingues per a esta. La preparació conscienciosa de l'entrevista ha de ser la regla d'or per a qualsevol candidat/a interessat/ada en un lloc de treball.

1r. Cuida la teua imatge. El nostre aspecte projecta una primera imatge sense haver pronunciat cap paraula. Recorda que mai hi haurà una segona oportunitat de causar una primera bona impressió. Siga quin siga el treball, és necessari que vistes de manera adequada. D'esta manera, demostraràs que el treball te'l prens amb serietat.

2n. Mostra els teus punts forts. Has de centrar-te en els mèrits relacionats amb el treball objecte de l'entrevista, parlar despertant interès en les i els interlocutors i, sobretot, amb convenciment. En la documentació aportada a l'entrevistador/a (CV, carta de presentació, etc.) hauràs intentat destacar prèviament eixos punts forts i has de tindre en compte que els comprovaran. Durant la conversa i en els moments que veges convenients, emfatitza les teues qualitats i fortaleces de manera que reforcen la idea que tu eres la persona indicada per al lloc.

3r. Llenguatge positiu. Respon i pregunta amb seguretat i mostra't positiu, però mai arrogant. Parla clarament i evitant utilitzar el llenguatge informal que uses amb les teues amistats.

4t. Mostra confiança. Fes una primera impressió positiva i professional, fent una encaixada ferma. Asseu-te sempre recte. Mira, quasi sempre, els ulls de l'entrevistador/a. Quan parles, somriu de manera natural, ja que això et farà sentir més segur/a, relaxat/ada i pots generar simpatia a la persona entrevistadora.

5t. No parles malament de tercers. Quan ho fem, perdem la credibilitat. No critiques les teues ocupacions anteriors. Explica la decisió de canviar de treball de manera positiva i no caigues en l'error de parlar de manera negativa dels teus anteriors treballs. No voldran arriscar-se que pugues parlar malament d'ells després.

6t. Versatilitat, flexibilitat, adaptabilitat. Les empresàries i els empresaris busquen tindre empleats/ades versàtils, flexibles i adaptables a qualsevol lloc de treball. Has de mostrar eixes qualitats amb una actitud oberta i positiva davant de noves situacions.

7m. Coneix l'entorn. No deixem res per a la improvisació, cal preparar l'entrevista amb temps. Si vols destacar sobre la resta dels candidats/ates, informa't tant sobre l'empresa com sobre el lloc de treball. És la manera de mostrar a l'entrevistador/a que tens un interès real en l'empresa.

8u. Sàpigues escoltar. Escolta atentament totes les preguntes que et fan, de manera que pugues respondre-les de manera encertada. Si no has entés alguna pregunta, no temes demanar a l'entrevistador/a que te la repetisca.

9é. Concreta i resol. La improvisació i les respostes sense preparació són actituds poc professionals, has de respondre a les qüestions que et plantegen de manera concreta i utilitzant, en la mesura que siga possible, vocabulari adequat al lloc de treball. L'entrevista no pot acabar sense que aclarisques tots els teus dubtes. Això, a més, demostrarà interès pel lloc de treball.

10m. Cuida els detalls. No sigues deixat/ada i tingues en compte que qualsevol aspecte pot influir en la visió que projectem de nosaltres mateixos.

[Tingues en compte que l'entrevista no acaba fins que estigues fora del recinte de l'empresa.](#)

6.2.7. L'entrevista per competències. Preguntes relacionades amb competències concretes

PREGUNTES RELACIONADES AMB COMPETÈNCIES CONCRETES	
Autonomia/iniciativa	<ul style="list-style-type: none">• Quins elements va prendre en consideració per a triar la universitat?• Què fa quan té dificultats per a resoldre un problema en el treball?• Què ha fet en els seus treballs actuals o passats perquè foren més efectius o gratificants?• Per què desitja treballar ací?• Quines altres activitats l'han preparat per a treballar en esta companyia, a més dels estudis?• Quins són els seus objectius professionals immediats?• Quins objectius professionals a llarg termini té?
Dinamisme/energia	<ul style="list-style-type: none">• Done'm un exemple d'alguna tasca especial en el treball o en la universitat que li haja requerit un esforç important per un llarg període de temps.• En quines situacions ha sentit la necessitat de deixar una tasca sense resoldre?• Quantes tasques pot mamprendre al mateix temps?
Responsabilitat	<ul style="list-style-type: none">• En quant de temps va cursar la carrera? Treballava mentres estudiava?• Desenrotllava alguna activitat extracurricular en la universitat? A què es dedicava durant les vacances?• Com li va anar amb les seues qualificacions?• Quines van ser les seues matèries favorites en la universitat? Per què?• Quina va ser la matèria que més dificultats li va presentar en la facultat?• Com ho va resoldre?• De quins assoliments se sent orgullós/osa?• Quins plans futurs d'estudis té?
Orientació al client	<ul style="list-style-type: none">• Definisca el concepte d'atenció al/a la client/a.• Alguna vegada ha tingut una sensació d'impaciència i frustració tractant amb clients/clientes?• Què fa per a construir relacions positives amb la clientela?
Capacitat d'aprenentatge	<ul style="list-style-type: none">• Quina matèria li va resultar més fàcil?• Quina ha sigut la matèria que més li ha costat aprendre?• Com es manté informat/ada dels canvis importants en el seu camp d'estudi?• En quines àrees necessitaria un entrenament addicional?
Productivitat	<ul style="list-style-type: none">• Mencione alguna situació en què el seu acompliment haja sigut més alt que la mitjana.• Alguna vegada ha sentit que no li agradava el seu acompliment en una tasca?• Descriga alguna assignació en el treball o la universitat a on haja fet més del que es demanava.• Què definiria com una bona faena?
Adaptabilitat/flexibilitat	<ul style="list-style-type: none">• Ha hagut de fer-se càrrec alguna vegada d'una tasca que no era la usual en la rutina del seu treball o del seu estudi?• Ha tingut oportunitat de canviar el seu grup habitual de treball o

	<p>d'estudi per a alguna tasca?, com s'ha adaptat al canvi?</p> <ul style="list-style-type: none">• A vegades, les formes d'actuació que eren bones en una situació donada deixen de ser-ho en una altra, li ha passat això alguna vegada? En quina situació i què va aprendre?• Li agrada viatjar?
Lideratge	<ul style="list-style-type: none">• Ha hagut de fer-se càrrec d'algun grup?• Alguna vegada li ha tocat algú difícil de manejar?• Com es veu tenint gent a càrrec seu? Alguna vegada ha percebut que tenia impacte sobre la gent amb qui treballa?• Descriga el seu cap ideal.
Treball en equip	<ul style="list-style-type: none">• Explique'm alguna vegada que haja treballat en grup. Quina va ser la seua aportació?• Quan millora el seu rendiment, en assignacions individuals o grupals?• Quins són els aspectes que més valora quan treballa en equip?• Amb quins grups se sent més còmode i ha rendit millor?
Tolerància a la pressió	<ul style="list-style-type: none">• Descriga la situació laboral o acadèmica més tibant que haja hagut de resoldre.• Recorda alguna situació en el seu últim treball en la qual haja hagut de resistir una pressió forta i prolongada.• Quan té pressions i els problemes s'amunteguen, què fa per a resoldre-ho?• Si li assignen una tasca aclaparadora, amb límits específics de temps, com planeja la seua estratègia per a complir el termini?
Modalitats de contacte	<ul style="list-style-type: none">• Recorda algun moment en què haja sigut molt important per a vostè saber transmetre les seues idees i/o sentiments?• Ha hagut de fer presentacions orals? Quins elements ha usat?
Habilitat analítica	<ul style="list-style-type: none">• Done'm exemples d'una assignació a on haja hagut de recórrer a diverses fonts per a obtenir informació.• Explique'm una decisió important que haja hagut de prendre recentment en l'àrea laboral. Per què va triar esta alternativa?
Expectatives de desenvolupament professional	<ul style="list-style-type: none">• Per què vol ingressar en esta empresa?• Quin lloc voldria aconseguir més avant?• Què imagina estar fent d'ací a 3 anys? Com es prepara per a això?• En quines àrees podria realitzar una millor aportació a la nostra organització?
Motivacions	<ul style="list-style-type: none">• Quins elements consideraria per a un canvi?• Quines són les seues insatisfaccions en l'ocupació actual i què li agradaria canviar?• Està participant en altres processos de selecció? Per a quins llocs? Quines expectatives té?
Empoderament	<ul style="list-style-type: none">• Com està compost el seu equip de treball?• Quin nivell de decisions delega en els seus col·laboradors/ores? Què no delega?• En qui i per què delega les seues responsabilitats en un període d'absència?• Com identifica un talent? Com identifica les necessitats dels seus col·laboradors?• Com gestiona els reclams de col·laboradors/ores? I dels seus caps?

Col·laboració	<ul style="list-style-type: none">• Explique'm d'algun projecte a on hagen hagut de treballar amb persones d'un altre departament o assessors/ores externs/ernes.• Amb quina freqüència interactua amb gent d'altres departaments?• Els seus col·laboradors/ores recorren a vosté quan necessiten ajuda?
Competència/capacitat	<ul style="list-style-type: none">• Quant fa que va exercir este lloc?• Què sap vosté de "X" (mètode o procés fonamental per al lloc)?• En quines àrees creu el beneficiaria un entrenament adicional?
Franquesa/confiabilitat/integritat	<ul style="list-style-type: none">• Creu que els seus caps i equip de treball el valoren?• Què representen l'honestedat i confiabilitat en la seua escala de valors en el treball?
Relacions públiques	<ul style="list-style-type: none">• Definisca el concepte de relacions públiques.

6.2.8. L'entrevista d'incidents crítics (BEI)

Behavioral Event Interview (BEI)

Consistix en una entrevista de selecció estructurada, profunda i detallada, que avalua el rendiment passat. De fet, esta tècnica es basa en la suposició que el millor previsor de l'acompliment futur d'una persona és el seu acompliment passat.

Mitjançant una anàlisi exhaustiva de l'experiència passada, es realitza una estimació sobre quan, com i a on van adquirir les seues competències clau i la probabilitat o freqüència amb la qual les tornen a utilitzar.

Així mateix, d'esta manera es pot identificar i avaluar el grau de solidesa de les competències dels/de les participants i la probabilitat que estes estiguen presents en el seu comportament futur.

Esta tècnica d'arregla d'informació permet conèixer amb detall com els observats actuen en moments crítics del seu treball. Amb cada un s'exploren tres situacions a les quals s'han enfrontat amb èxit i tres situacions en les quals han fracassat. Es tracta d'analitzar **què va sentir, què va pensar, què va fer i què va dir** en els moments més importants i quin va ser el resultat final.

Característiques principals

- Utilitza una estratègia estructurada d'exploració i no una seqüència de preguntes. Pretén conèixer les pautes de comportament que l'avaluat/ada utilitza, no les seues opinions.
- S'arregla el relat d'algunes situacions reals viscudes anteriorment (3-4 anys anteriors), i es trau a la llum el que va pensar, va sentir, va dir i va fer en els moments clau de cada situació.
- Arregla "informació codificable" que ens proporciona coneixements per a deduir les competències presents en el seu comportament habitual. Adicionalment, proporciona informació qualitativa sobre les característiques de les persones (motius, trets de la personalitat, etc.).
- Identifica les experiències més importants, des del punt de vista de l'entrevistat/ada.
- Es tracta d'un treball d'investigació i exploració, no de reflexió.

- Obté comportaments concrets (accions, pensaments i sentiments) que van tindre lloc en el passat i se centra en el que fa la persona entrevistada en relació al que assegura l'èxit en el lloc.

6.2.9. Possibles preguntes en l'entrevista de treball

Personalitat

- Parla'm de tu mateix/a.
- Conta'm una anècdota de la teua vida en la qual resolgueres amb èxit una situació problemàtica.
- Què guanya l'empresa si et contracta a tu en lloc d'un/a altre/a candidat/a? Quin element diferencial aportes?
- Si fores tu l'encarregat/ada de fer esta selecció i jo fora el/la candidata/a, quines qualitats t'agradaria que reunira jo?
- Preferixes treballar amb gent o t'agrada treballar tot sol?
- Et consideres un/a líder o un/a seguidor/a? Per què?
- Quina és la decisió més important que has pres en el passat?
- Definix-te a tu mateix/a amb cinc adjectius qualificatius. Justifica'ls.
- Què has après dels teus errors?
- Si hagueres de comparar-te amb un animal, amb quin ho faries? Per què?
- Acabes el que comences?
- Pensa en... (un/a professor/a, una amigat, la teua parella). Si jo li preguntara com eres tu, què creus que em contestaria?
- Si tots els treballs tingueren la mateixa remuneració i la mateixa consideració social, què és el que realment t'agradaria fer?
- Descriu la teua escala de valors.
- Quines persones et fan perdre els nervis?
- Dorms bé?
- Si fores president/a del govern (o alcalde/essa o ministre/a d'Educació...), quina política dissenyaries?
- Conta'm un acudit.
- Com reacciones habitualment davant de la jerarquia?
- Com t'inserixes en un equip de treball?
- T'avorrires a vegades?
- Quina impressió creus que he tret de tu després d'esta entrevista?

Formació

- Per què vas estudiar Arquitectura (Dret o Teleco...)?
- Quan vas decidir estudiar..., quines altres carreres t'atreien igualment?
- Qui va influir més en tu a l'hora d'elegir la carrera?
- Parla'm de les teues qualificacions durant els estudis. Quines assignatures t'agradaven més i quines menys? A on obtenies millors notes? I pitjors?

- En quina mesura les teues qualificacions es deuen al teu esforç personal i en quina mesura a la teua intel·ligència?
- Per què vas abandonar els estudis?
- Com estudiaves? Quin sistema seguies?
- Preparaves els temes en equip o preferixes treballar a soles?
- A on vas aprendre a parlar anglés?
- Quins canvis hauries introduït en el pla d'estudis de la teua facultat (o escola), si hagueres pogut?
- Quina va ser l'experiència més gratificant durant la teua vida com a estudiant?
- Penses prosseguir o ampliar els teus estudis d'alguna manera?
- Si tornares a començar els estudis, què faries de manera diferent?
- En la teua formació complementària, quins seminaris o cursos de curta duració has realitzat? Què et va moure a cursar-los?
- Vas tindre algun lloc representatiu durant el teu temps d'estudiant? (delegat/ada de curs, delegat/ada d'alumnes...).

Treballs anteriors

- Parla'm de les teues activitats al marge dels estudis.
- Vas fer algun treball d'"estudiant" (classes, treballs d'estiu, pràctiques...)?
- Què vas aprendre dels treballs d'estiu?
- Quines funcions tenies en eixe treball?
- Quant et pagaven?
- Havies de supervisar el treball d'algú? Com te les vas apanyar?
- Quin dels teus treballs previs et va agradar més, menys? Per què?
- Quin va ser el teu projecte o solució més creatiu?
- Com et portaves amb els companys, amb els caps, amb els subordinats?
- Quina ha sigut la situació més desagradable en la qual t'has vist? Com li vas fer front?
- Describe el/la millor cap que hages tingut. I el/la pitjor.
- Describe-me un dia típic en el teu anterior treball.
- Com vas aconseguir eixe treball, eixa pràctica?

Ocupació

- Què saps sobre la nostra empresa?
- Què t'atrau d'ella?
- Quin ambient de treball preferixes?
- Preferixes un treball previsible o un treball canviant?

- Segons la teua opinió, quines relacions ha d'haver-hi entre un/a cap i el seu col·laborador/a immediat/a?
- Estaries disposat/ada a traslladar-te a una altra ciutat, a un altre país? A viatjar amb freqüència?
- Tens alguna preferència geogràfica?
- Quina creus que pot ser per a tu la major dificultat de passar de la vida d'estudiant a la vida de treball?
- Quin departament (màrqueting, financer, producció...) t'atrau més?
- Quins són els teus punts forts i els teus punts dèbils per a este lloc?
- Què et veus fent d'ací a cinc anys, deu anys?
- Quins són els teus objectius a llarg termini? Com creus que podràs aconseguir-los?
- Com et vas assabentar de l'existència d'este lloc?
- Pots resumir-me el text de l'anunci?
- Per què penses que tindràs èxit en esta funció?
- Amb quin tipus de cap t'agradaria treballar?
- I amb quin tipus de cap creus que acabaries per xocar?
- Estaries disposat/ada a dedicar sis mesos a fer un curs de formació a càrrec de l'empresa, abans de ser contractat/ada?
- Quant vols guanyar ara? I d'ací a cinc anys?
- Preferixes treballar en una empresa gran, mitjana, pública, privada...? Per què?
- T'agrada la previsibilitat d'un treball l'hora de començament del qual coneixes, així com l'hora de la finalització, o preferixes un treball en el qual hui no saps exactament què faràs demà?

Vida privada

- Vius amb els teus pares?
- Amb qui vius?
- Per què vas decidir eixir del domicili dels teus pares?
- A què es dediquen ton pare, ta mare, els teus germans/anes?
- Parla'm de la teua vida com a fill/a de família mentres vas viure amb els teus pares.
- Amb quin dels teus pares/les teues mares et portaves millor? Per què?
- Qui són els teus millors amics/amigues? Què valors més d'estes persones?
- Tens nòvio/a? Què opina la teua parella d'este treball?
- Què fas en el temps lliure?
- Què fas els caps de setmana, en vacances?
- Quines són les teues aficions favorites?
- Has vist... (nom d'una pel·lícula)? Què et va paréixer? Resumix-la.
- Quin és l'últim llibre que has llegit? Què et va paréixer?
- Què t'aporta la pràctica de... (nom d'un esport)?

Diversos

- Quan podries incorporar-te al treball?
- Quant de temps necessites per a despedir-te de la teua empresa actual?
- Quines persones de les empreses en què has treballat anteriorment poden donar-nos referències de tu?
- Participes en altres processos de selecció?
- Què opines de... (la unió monetària, el terrorisme, el feminisme, els/les polítics/polítiques, els sindicats...)?
- Vols fer alguna pregunta?
- Definix què és per a tu “cooperació” (o llibertat o autoritat...).
- Dis-me el nom de tres personatges històrics als quals admires, de tres persones amb les quals t'agradaria treballar, de tres invents que t'hauria agradat descobrir tu.
- Comentes amb els teus pares/mares (o parella...) les incidències del teu treball?
- T'ajuden els teus pares/mares (o parella...) amb els seus consells a resoldre els problemes diaris que se't presenten?
- Quina opinió creus que tinc de tu després d'esta entrevista?

6.2.10. Preguntes típiques en entrevista de treball, amb exemples de resposta

- **Parle'm sobre vosté**

Esta és una de les preguntes més freqüents en les entrevistes de treball. Necessites tindre una breu declaració preparada en la teua ment. Ves amb compte que no sone assajat. Limita't als elements laborals relacionats amb l'oferta de treball, llevat que rebes unes altres instruccions. Parla de les coses que has fet i de treballs realitzats que es referisquen al lloc per al qual t'estan entrevistant. Comença amb les experiències més antigues fins a arribar a la present, ocupant-te de crear un fil conductor cronològic entre la teua resposta i els requisits i perfil de l'oferta de treball.

- **Per què el/la van despatxar?**

L'objectiu ací per a contestar de manera honesta i elegant a l'entrevistador és destacar l'aspecte positiu del despatxament. Practica per endavant el que diràs. Després, fes-ho breu i sincer. D'esta manera, podràs arribar més enllà de la qüestió enganxosa sobre ser despatxat i aprofitar l'oportunitat per a repassar les teues habilitats i demostrar, una vegada més, que estàs qualificat per al treball.

Exemples de respostes per a entrevista de treball:

En esta, com en totes les altres preguntes en una entrevista de treball, no hi ha una resposta per

defecte correcta o única. Per esta raó, el que et facilitem a continuació són alguns exemples de respostes encertades que podran ajudar-te a desenrotllar la teua pròpia contestació, en el cas de tindre algun despatxament en la teua història laboral i que et veges en la situació d'haver de comentar-lo en una entrevista de treball.

Les meues competències no van ser la combinació perfecta per a les necessitats del meu ocupador anterior, però pareix que s'ajusten a la seua organització. A més de la comercialització i la publicitat, quines habilitats de màrqueting i vendes estan sent valorades per a este lloc?

Després de pensar sobre per què me'n vaig anar, m'adone que hauria d'haver fet algunes coses de manera diferent. Eixe treball va ser una experiència d'aprenentatge i crec que soc més savi ara. M'agradaria tindre l'oportunitat de demostrar-ho.

Un nou director va entrar i li va paréixer millor portar els membres del seu antic equip. Tenia dret a fer-ho i, d'altra banda, em va obrir la ment per a buscar millors oportunitats en altres llocs.

Uns certs problemes personals, que ara estan resolts, per desgràcia van afectar la meua vida laboral. Estos problemes ja no existixen i estic ansiós per a superar les expectatives en el meu nou treball.

Jo volia que la meua carrera es moguera en una direcció diferent, i crec que el meu desig que això es donara va establir les condicions que van portar a la meua partida. No obstant això, l'oportunitat que estem discutint pareix estar feta per a mi i espere que cresca amb el temps a un lloc de responsabilitat.

Reducció de la plantilla i, a pesar d'haver sobreviscut a diverses rondes de despatxament, estava inclòs en l'última. Senyal dels temps que corren, supose.

- **Per què va deixar el seu últim treball?**

Pot ser, també, que estigues treballant actualment i la pregunta siga per què vols abandonar el teu treball actual.

Siga el que siga, mantín-te positiu sense importar les circumstàncies. Mai comentes un problema important d'administració i mai parles malament dels teus caps, companys de treball o l'empresa. Si ho fas, tu seràs el que quede malament. Continua somrient i explica que te'n vas anar per una raó positiva com, per exemple, una oportunitat per a fer una cosa especial o avançar en la teua carrera laboral.

- **Quines són les seues majors debilitats?**

Quan se't pregunta quina és la teua major debilitat, has de tractar de convertir el negatiu en positiu. Per exemple, **un sentit d'urgència per a acabar els projectes** o **el desig de fer una triple comprovació**

de tots els elements d'un full de càlcul es poden convertir en fortaleses, és a dir, mostres ser un candidat que s'assegurarà que el projecte es du a terme a temps i el seu treball serà pròxim a la perfecció. Si eixos són alguns dels objectius per a la persona que ocupe el lloc, amb els teus defectes obtindràs punts per a aconseguir una oferta de treball.

Exemples de respostes:

Tingues en compte que el terme "**debilitat**" no s'utilitza en les respostes suggerides a continuació perquè sempre has de centrar-te en la part positiva al respondre estes i altres preguntes en una entrevista de treball.

Quan estic treballant en un projecte, el meu objectiu personal no consistix tan sols a complir els terminis acordats, sinó a poder acabar-los molt abans del que es preveu.

Ser naturalment organitzat no és un dels meus punts forts, però he implementat un sistema de gestió del temps que realment ajuda la meua capacitat d'organització.

M'agrada assegurar-me que la meua obra és perfecta, per la qual cosa tendisc a passar a vegades massa temps comprovant-ho. No obstant això, he arribat a un bon equilibri mitjançant la creació d'un sistema de revisió per a assegurar que tot es fa correctament des d'un principi.

Abans podia esperar fins a l'últim minut per a fixar cites per a la setmana següent, però em vaig adonar que la programació amb antelació té molt més sentit i optimitza notablement el temps.

Jo diria que puc ser massa perfeccionista en el meu treball. A vegades, passe més temps del necessari en una tasca, o assumisc tasques que podrien ser delegades a una altra persona. Encara que mai he perdut una data límit, continua sent un esforç per a mi saber l'hora d'assignar el treball a uns altres.

He après a fer el meu perfeccionisme jugar a favor meu en el treball. Soc excel·lent en el compliment de terminis i, amb la meua atenció als detalls, sé que el meu treball és correcte.

A mi m'agradava, al principi, poder concloure sempre un projecte abans de començar a treballar en un altre. No obstant això, després de tant de temps havent de treballar en més d'un projecte alhora, he après a treballar en molts projectes al mateix temps, i crec que això em permet fins i tot ser més creatiu i efectiu en cada un.

- **Quin diria que és el seu punt més fort?**

Ací diverses respostes són bones, simplement mantín-te positiu. Per exemple: l'habilitat per a prioritzar, les habilitats de resolució de problemes, la inclinació a treballar bé amb pressió, l'habilitat per a mantindre't concentrat en els projectes, l'experiència professional, el lideratge natural, etc.

- **Quins són els seus principals defectes?**

Una de les tècniques més comunes que utilitzen els entrevistadors a l'hora de posar-se cara a cara amb un candidat al lloc és demanar-li que diga **tres virtuts i tres defectes que, a parer seu, el definisquen com a treballador**. Este sol ser, sens dubte, un dels moments crucials per als empleats, que no saben bé què **s'espera que contesten en situacions d'este tipus**.

Encara que ho veges difícil de fer, la recomanació que suggerixen els especialistes és ser sempre sincers, ja que és este punt realment el que està avaluant l'entrevistador, sempre que, clar, no es tracte d'una problemàtica que afecta realment l'ocupació. Intenta imprimir un to positiu a esta resposta, destacant defectes reals que tingues però que, al seu torn, puguen ser positius per al lloc de treball, com ara: *ser excessivament puntual o exigir-se massa*.

Fins i tot, si creus que poden arribar a fer-te preguntes d'este tipus, el millor que pots fer és pensar prèviament de quina manera els teus defectes poden adaptar-se a les necessitats de l'empresa, per a tornar-se d'esta manera profitosos als seus fins. Per exemple, si penses que eres massa detallista, qualsevol empresa d'oficines podria entendre que et preocuparàs que el treball estiga ben acabat. Pots comentar també característiques que no representen alguna cosa que haja de definir el teu lloc de treball, per exemple, que eres introvertit o extravertit.

L'important en qualsevol cas és que no mentisques!

- **Descriga el seu historial laboral**

Els entrevistadors esperen poder revisar detalladament amb el candidat a una ocupació el seu historial de treball. Estigues preparat per a dir a l'entrevistador els noms de les companyies per a les quals has treballat, el nom del càrrec, les dates d'inici i finalització de l'ocupació, els ingressos que vas tindre i les responsabilitats que el teu treball comportava.

Et sorprendries amb la quantitat de sol·licitants d'ocupació que s'equivoquen quan se'ls pregunta sobre l'ocupació anterior. No sigues un d'ells! Refresca la memòria abans de l'entrevista mitjançant la revisió del teu currículum, perquè així pugues parlar de la teua història laboral prèvia de manera detallada i precisa.

Si l'empresa requerix que òmpligues el seu propi formulari de sol·licitud d'ocupació, assegura't que el que dius a l'entrevistador coincidix amb el que has posat en la teua sol·licitud d'ocupació i esta, al seu torn, coincidisca amb el teu CV.

- **Quines eren les seues expectatives respecte al seu últim treball?**

En molts casos, els entrevistadors volen saber el que esperaves del teu últim treball quan et van contractar. Per això has d'estar preparat per a respondre a esta pregunta en l'entrevista.

No hi ha una resposta correcta o incorrecta a esta pregunta. La millor manera de respondre-la és

parlar del que esperaves quan vas acceptar el treball i donar exemples de com el treball desenrotllat ha complit les teues expectatives. Si el treball no era exactament el que esperaves, pots dir-ho, però sempre amb un enfocament molt professional i positiu. Has de centrar-te en el treball en si, no en l'empresa, en el cap o en els companys de treball (si es tractara d'un problema). Ves amb molt de compte amb l'enfocament de la resposta i **no et centres massa en el negatiu**. Destaca els aspectes positius del treball i les expectatives aconseguides.

Sigues específic. Prepara't alguns exemples per a compartir amb l'entrevistador. Per exemple, si el teu treball consistia en la creació d'aplicacions web mitjançant una determinada tecnologia, comenta els programes específics desenrotllats i les responsabilitats que tenies. Si t'han proporcionat capacitació i oportunitats de desenrotllament professional per a ajudar-te a aconseguir les teues metes, comenta-ho també.

- **Quines eren les seues responsabilitats?**

Quan et fan preguntes relacionades amb el teu lloc actual o anterior, és important **ser específic, ser objectiu i ser positiu** sobre el que vas fer o estàs fent actualment, en el cas que estigues treballant.

La millor manera de respondre és descriure detalladament les teues responsabilitats, relacionant-les amb el lloc vacant per al qual t'estàs entrevistant, ja que és això el que de veritat vol entendre l'entrevistador. Tracta de vincular les teues responsabilitats amb les que figuren en la **descripció del lloc en l'oferta de treball**. D'esta manera, l'ocupador podrà vore clarament que tens les qualificacions i experiències necessàries per a fer el treball.

També és important ser honest. No embellisques massa el teu treball, perquè segurament ho comprovaran quan parlen amb les teues referències.

- **Com gestiona vosté els desafiaments?**

Quan et pregunten en una entrevista de treball "**Com reacciona davant d'un desafiament?**", el que volen saber és **com t'enfrontes a una situació difícil i quines han sigut les teues aportacions directes per a trobar la solució**.

Assegura't d'incloure en la resposta exemples específics de com t'has manejat en una situació difícil en particular. Comenta com es va investigar el tema i com has contribuït a trobar una solució.

Exemples de bones respostes a esta pregunta són:

Durant un període de dificultats financeres, vaig tindre l'oportunitat de negociar satisfactòriament els plans de pagament amb múltiples proveïdors.

Quan el desenrotllament del nostre nou programari es va estancar, vaig coordinar l'equip que va aconseguir recuperar la seua marxa novament, solucionant amb èxit els problemes existents i els nous que van sorgir i, tot, en un termini molt curt de temps.

Un client antic estava a punt de portar el seu negoci a un competidor. Em vaig reunir amb ell i vaig ser capaç de canviar la forma en què estàvem gestionant el seu compte i les seues necessitats en el dia a dia perquè estiguera satisfet, la qual cosa el va fer decidir seguir amb nosaltres.

- **Què ha après dels seus errors?**

Quan se't pregunte en una entrevista de treball "**Què ha après dels seus errors?**", assegura't de donar exemples que, al seu torn, mostren un efecte negatiu (un error) i un de positiu.

Alguns exemples en són:

Crec que una de les coses més importants que he après és la persistència. No donar-se per vençut massa prompte perquè la solució està, probablement, just davant de mi.

He après a donar a cada persona una segona oportunitat, perquè les primeres impressions sovint poden ser enganyoses.

Jo solia pensar que no hi havia una millor solució a un problema que la meua, però he après que eixe tipus de pensament m'allunyava moltíssim de les possibilitats reals d'èxit.

- **Què li va agradar o no li va agradar del seu anterior treball?**

Quan se't pregunte sobre el que **no t'agrada** del teu treball anterior, **no sigues mai massa negatiu**. La raó és que no vols que l'entrevistador pense que parlaràs negativament sobre el nou lloc de treball o sobre l'empresa quan estigues preparat per a seguir avant, si et donen l'ocupació.

Més prompte, centra't a parlar de tu mateix i del **que busques en una nova oportunitat**.

Exemples de respostes a la pregunta sobre el que t'agrada o no t'agrada del teu treball:

M'agradava la gent amb la qual treballava. Era un ambient agradable i divertit i realment gaudíem anant a treballar cada matí. L'equip de direcció era molt bo també. Ells sabien el nom de tots els seus empleats i sempre tractaven d'establir un tracte personal i amistós amb tots.

Una de les raons per les quals vull marxar és que sent que el treball actual no m'exigix prou. Com un punt d'entrada al món laboral, l'empresa oferix una gran oportunitat, no obstant això, després d'estar allí durant tants anys, sent que no soc capaç de desenrotllar tot el meu potencial degut a la falta de desafiament i no hi ha possibilitats reals de creixement. Disfrute treballant allí i valore les habilitats que he desenrotllat, no obstant això, crec que les meues destreses poden ser aprofitades millor en altres llocs, a on les meues capacitats siguen més necessàries i hi haja oportunitat per al creixement.

- **Què va ser més/menys gratificant?**

Esta pregunta en una entrevista de treball pot ser complicada. Has d'assegurar-te que les coses que

dius respecte al menys gratificant no són responsabilitats que seran una part important del treball per al qual t'estan entrevistant. Per exemple, si l'últim treball implicava en gran manera prestar servici d'atenció al client per telèfon i això et resultava avorrit, assegura't abans de mencionar-ho que entre els requisits del nou lloc no està el contacte telefònic o similar. En el seu lloc, centra't en les tasques que et resultaven més gratificants i evita el tema de l'atenció telefònica.

Destaca sempre el positiu en una entrevista de treball.

Al participar en una entrevista de treball, has d'estar sempre al corrent dels requisits i les característiques del lloc per al qual t'estan entrevistant i adaptar les teues respostes en conseqüència. Tracta d'accentuar el positiu, independentment de la pregunta que se t'estan fent, perquè no vols que t'interpreten com una persona que és negativa sobre el treball, en general.

- **Quin va ser el teu major assoliment en el teu últim lloc de treball?**

El teu potencial ocupador voldrà saber el que has aconseguit i el que no, en el teu actual o últim lloc de treball.

La millor manera de respondre esta pregunta en l'entrevista de treball és donar un exemple d'alguna cosa que hages aconseguit, que es pugua relacionar directament amb el treball per al qual t'estan entrevistant.

Revisa prèviament i detingudament els requisits de l'oferta de treball i, durant l'entrevista, busca la millor opció entre les teues conquestes aconseguides. Usa-la per a mostrar que el que has aconseguit serà beneficiós per a la companyia que està contractant.

Si has escrit una carta de presentació a l'enviar el teu *curriculum vitae* a esta oferta d'ocupació, pots utilitzar-la com a font d'inspiració per a elaborar la resposta. Per exemple, si estàs sent entrevistat per a un treball en una escola en la qual haurà de gestionar la matriculació dels estudiants, explica a l'entrevistador que has implementat un programari per a gestionar els registres en el teu anterior treball i com això va facilitar la matriculació dels estudiants per als diferents cursos oferits per l'escola.

- **Com reacciona davant d'un company que no acomplix el seu treball?**

"Parle'm d'un moment en què va haver de bregar amb un company de treball que no estava acomplint la seua participació equitativa en el treball. Què va fer i quin va ser el resultat?"

Les empreses estan sempre molt interessades a saber si treballes bé en equip. Estes i altres preguntes relacionades a la teua relació amb els companys, supervisors i caps tenen per objectiu aconseguir esta informació. Quan t'enfrontes a esta mena de pregunta, pren-te el teu temps abans de contestar, perquè les respostes poden ser decisives respecte a la teua contractació o no per l'ocupador.

Un bon exemple de resposta a esta pregunta seria:

He treballat en estreta col·laboració amb Germán que, majoritàriament, sempre s'emportava la seua part justa de la càrrega de treball. Durant un moment de tensió, treballant en un projecte amb un termini molt just, em vaig adonar que la contribució de Germán per a este projecte estava sent mínima. Vaig prendre la decisió d'esperar fins després del projecte per a parlar amb ell. M'alegre d'haver-ho fet, perquè em vaig assabentar que havia estat passant per un moment molt difícil en la seua vida personal i que apreciava molt el meu esforç addicional al projecte que va fer possible que este s'acabara a temps. Com a resultat, la nostra capacitat de treballar bé en equip ha augmentat significativament.

- **Quins problemes ha trobat en el treball?**

Ací has de saber que el que vol sentir l'entrevistador realment és com has solucionat el problema que decidisques comentar. Tingues en compte sempre, al contestar esta pregunta, la necessitat d'incloure un resultat positiu dels problemes a què faces referència en la resposta. A cap entrevistador li farà gens de gràcia creure que el candidat al lloc és una persona que veu problemes en tot i se centra en este i no en la solució. Sigues sincer i intenta mencionar sempre la paraula "desafiaments" en substitució de "problemes" per a marcar l'enfocament positiu amb què vius estes situacions.

Et suggerim alguns exemples de resposta a la pregunta de l'entrevista "**Quins problemes ha trobat en el treball i com els ha afrontat?**".

Crec que la millor manera de bregar amb qualsevol desafiament és enfrontant-lo directament. Quan em vaig assabentar que un dels meus col·legues estava dient coses que no eren certes a la meua esquena, em vaig acostar a ell i li vaig parlar francament sobre el tema. Va resultar que no havia entés bé el que havia dit i, d'esta manera, vaig tindre l'oportunitat d'aclarir les coses amb ell i amb la meua supervisora.

Una vegada em vaig trobar amb un gran defecte en l'obra d'un dels companys més antics del departament, que podria haver sigut molt costós per a l'empresa si s'haguera passat per alt. Vaig parlar directament amb ell, li vaig comentar la situació i li vaig demanar que s'ocupara en els dies següents de trobar una solució per a poder corregir-lo abans que afectara el resultat final.

- **Ha tingut dificultats per a treballar amb un gerent?**

Tingues molta cura quan respongues les preguntes sobre els teus caps anteriors. No vols deixar la mala impressió que eres una persona conflictiva. Per esta raó, dona a qualsevol experiència passada un enfocament tan positiu com siga possible.

Alguns exemples de bones respostes a esta pregunta són:

Vaig tindre un mal començament amb un gerent una vegada, bàsicament perquè hi havia

diferents expectatives respecte al flux de la jornada laboral. Una vegada vam parlar d'això, ens vam adonar que els nostres objectius eren molt compatibles, i hem pogut treballar molt bé junts durant diversos anys.

Jo diria que, en realitat, mai he tingut un problema de relació amb ningú en el treball. Tracte de trobar els nostres punts en comú i intente portar-me bé amb les diferents personalitats de cada un. Considere que en una relació professional es pot tindre un tracte correcte i cordial amb tots, sempre. Busque centrar-me a fer una bona faena i, si hi ha alguna discordança o malentés, és qüestió de tractar-lo de manera sincera i professional i tot se sol resoldre.

- **Com tractar el tema del sou en una entrevista**

Un dels temes més delicats, però que alhora resulten dels més importants, en l'entrevista de treball és el sou. Per a això, pot ser molt important esbrinar abans de l'entrevista els salaris que solen percebre els treballadors d'empreses similars o llocs semblants.

A l'entrevistador també li interessa conèixer el salari que has percebut en la teua vida laboral, però segurament no et preguntarà directament per la quantitat. Una manera de plantejar el tema d'una forma delicada és destacar que en la teua empresa se't va apujar el salari de manera considerable, sense entrar en els detalls sobre quantitats específiques.

Si la pregunta és directa i et demanen quantitats que rebies en el teu anterior treball, pots contestar amb la quantitat anual real o aproximada i incloure una variable que pugua representar un lleuger increment a esta quantitat i, així, jugant amb este últim, tingues un marge per a negociar el nou sou quan arribe el moment.

- **Per què vol treballar amb nosaltres?**

Això pot ser necessari pensar-ho molt bé i, segurament, has de basar la teua resposta en una investigació prèvia de l'empresa. Una altra pregunta comuna és: "Saps alguna cosa d'esta empresa?". La sinceritat ací és extremadament important i l'entrevistador la notarà fàcilment. Relaciona la teua resposta amb objectius a llarg termini que tinguen a vore amb la teua carrera laboral.

- **Quines experiències té en este camp en particular?**

Parla de coses específiques i que es relacionen amb el lloc pel qual t'estan entrevistant. Si no tens una experiència específica, intenta acostar-te tant com pugues.

- **Què ha fet en els últims mesos amb el seu temps per a millorar els seus coneixements?**

Intenta incloure activitats que es relacionen amb el treball, així com cursos de formació, seminaris o voluntariat. És important demostrar que hem estat actius.

- **Està buscant treball en altres empreses?**

Sigues honest i no perdes molt temps en esta àrea. Mantingues l'atenció enfocada en este lloc en particular i en el que podràs brindar i fer per a l'empresa. Tota la resta és distracció.

- **Coneix algú que treballe amb nosaltres?**

Fixa't que algunes empreses tenen polítiques estrictes de parents i companys de treball. Això pot afectar la teua entrevista. Assegura't de no mencionar cap amic o familiar, si és el cas.

En cas contrari, i si algú et va recomanar l'empresa, anomena-ho i aclarix els bons valors que van destacar de la companyia.

- **Estaria disposat a treballar a la nit, hores extres o caps de setmana? I a mudar-se pel treball?**

Això ho hauràs de tindre clar amb tu mateix i amb la teua família abans que sorgisca en l'entrevista. No digues que sí només per a obtindre el treball si la verdadera resposta és no. Això pot crear molts problemes després. Sigues honest i evita drames en el futur.

- **Considera que treballa bé en equip?**

Clar que treballes bé en equip. Assegura't d'anomenar un o dos exemples. Comentar casos específics que mostren com et desimbolsa bé amb un grup de treball és una bona evidència. No exageres en les respostes, dis-ho amb un to neutral. Este és un punt clau.

- **Quant de temps pretén treballar amb nosaltres si el contractem?**

Un temps específic no és gens bo. Alguna cosa així hauria de servir: "M'agradaria que fora per un llarg temps o, almenys, mentres els dos sentim que estic fent una bona faena".

- **Explique'm per què creu que hauríem de contractar-lo.**

Hauries d'estar content si et diuen això. Ara tens l'oportunitat de ressaltar els teus millors punts i relacionar-los amb el lloc requerit. Assegura't que la resposta dona una idea clara d'esta relació. No menciones cap altre candidat per a fer una comparació.

- **Per què creu que li aniria bé este treball?**

Dona diverses raons i inclou habilitats, experiència i interessos.

- **Què és més important per a vosté: el treball o els diners?**

Els diners són sempre importants, però el treball ho és encara més. No hi ha millor resposta que eixa.

- **Quina característica seua va destacar algun cap anterior?**

Algun exemple podria ser: lleialtat, energia, actitud positiva, lideratge, treball en equip, experiència, iniciativa, paciència, treball dur, creativitat, etc.

- **Considera que treballa bé davall de pressió?**

Pots dir que millores el teu rendiment amb uns certs tipus de pressió. Anomena un exemple que es relacione amb el tipus de lloc pel qual t'estan entrevistant.

- **Què el motiva a donar el millor en el seu lloc de treball?**

Això és una qualitat personal que només tu pots dir, però bons exemples són: desafiaments, assoliments i reconeixement.

- **Està disposat a posar els interessos de l'empresa per damunt dels seus?**

Esta és una simple pregunta de lleialtat i dedicació. No et preocupes per les profundes implicacions ètiques i filosòfiques, només digues que sí.

- **Té alguna pregunta per a fer-li a l'entrevistador?**

Sempre et convé tindre alguna cosa preparada. Preguntes com ara de quina forma t'insertaràs en el treball, quan pots començar a ser productiu o sobre quin tipus de projectes treballaràs són bones opcions.

6.2.11. Consells per a fer una entrevista per telèfon

- **Tingues a mà tot el necessari**

Tingues a mà el CV, així com paper i bolígraf per a prendre notes o per a apuntar tota la informació rellevant durant l'entrevista: característiques del lloc, noms de persones, adreces de correu, dades de l'empresa... Són dades que pots necessitar per a entrevistes posteriors.

- **Prepara les preguntes i respostes de l'entrevista**

Tingues a mà una llista amb les preguntes freqüents que et poden fer en una entrevista de treball i les respostes per a cada una, que hauràs preparat prèviament. La idea no és recitar-les, sinó llegir-les en cas que et quedes en blanc.

- **Investiga a fons tot el relatiu al lloc de treball i a l'empresa**

L'entrevistador segurament et preguntarà per què t'interessa treballar per a eixa empresa. Per tant, és bona idea tindre a mà tota la informació sobre l'empresa per a respondre a esta pregunta amb tot luxe de detall.

- **Fes l'entrevista en un lloc allunyat de distraccions**

No hi ha res de menys professional que fer una entrevista amb sorolls de fons. Si l'entrevista no ha sigut concertada i t'han telefonat d'improvís, demana'ls que et criden a una altra hora.

- **Usa el llenguatge adequat**

No et passes d'informal, encara que l'entrevistador et done peu a això. Al cap i a la fi, no el coneixes i és millor passar-se'n de formal que fer curt.

- **Actitud positiva**

Durant l'entrevista és important transmetre a l'entrevistador el teu interés pel lloc de treball i mostrar en tot moment una actitud positiva amb expressions que ho reflectisquen.

- **Ves al gra**

Dona respostes precises i clarament relacionades amb les preguntes formulades. Dubtar, tardar a respondre o divagar són coses que et resten punts de cara a l'entrevistador.

- **Respon amb confiança**

La manera de contestar al telèfon té un impacte en la persona que telefona.

- **Establix una connexió amb l'entrevistador**

No et limites a respondre les preguntes, tracta d'establir un diàleg que genere interés en l'entrevistador.

- **Tanca l'entrevista**

Al finalitzar l'entrevista pregunta quins són els pròxims passos del procés de selecció i quan pots esperar que contacten amb tu.

No t'oblides de donar les gràcies a la persona que telefona pel seu temps i expressa el teu màxim interés en el lloc.

6.2.12. Consells per a fer una entrevista via Skype

- El primer que has de tindre en compte és que faràs una entrevista de treball ordinària, només que per un mitjà telemàtic. Prepara-la conforme a les pautes habituals i para, a més, especial atenció a les qüestions que comentem a continuació.
- Aprén a utilitzar correctament la ferramenta Skype i familiaritza't amb el seu ús.
- Verifica la informació que facilites en el teu perfil de Skype, utilitza un compte amb nom neutre i cuida la teua imatge en la foto o vídeo de presentació.
- Prepara convenientment l'espai d'entrevista, crea un ambient ordenat i agradable.
- Evita situar-te davant d'una paret blanca i buida o, per contra, d'una paret excessivament sobrecarregada.

Presta especial atenció a la il·luminació perquè no afecte la qualitat de la imatge transmesa.

Definix l'enquadrament de la teua imatge de manera que aparega una visió completa de la teua cara i els muscles.

- Aïlla l'espai d'entrevista de sorolls que puguen interrompre o pertorbar el desenrotllament de l'entrevista: activitat de la llar, telèfons, familiars...
- Cuida la vestimenta com si assistires a una entrevista habitual, no et presentes en roba "d'estar per casa".
- Presenta't assentat, si pot ser, en una taula de treball. Cuida la postura corporal i llenguatge no verbal.

Si vols mantindre un contacte visual directe amb la persona que t'entrevista, mira la càmera, no la pantalla.

Tingues especial cura a parlar clar i evitar la superposició de veus, espera fins que l'entrevistador finalitze per a evitar la distorsió de dos veus parlant al mateix temps.

- Tingues tots els documents que puguen servir-te de suport en l'entrevista en un espai web a l'ús, de manera que si t'ho sol·liciten pugues donar l'enllaç a través d'una finestra del xat. És convenient que només tingues actius en l'ordinador este enllaç i la ferramenta Skype, per a evitar distraccions.
- Estigues preparat per a possibles problemes tècnics, com caiguda de la connexió, distorsió de la imatge i la veu. No perdes la calma i, si no reps bé la veu, sol·licita la repetició de la pregunta.
- Realitza una "simulació d'entrevista" prèvia amb una altra persona per a verificar totes les qüestions comentades anteriorment.

6.2.13. Verbs aplicables a la descripció d'assoliments anteriors: vaig...

acabar	concloure	enriquir	inspirar	replantejar
accelerar	congregar	esclarir	intensificar	resoldre
adaptar	consolidar	establir	introduir	revitalitzar
adquirir	contractar	estandarditzar	localitzar	realitzar
aïllar	coordinar	estructurar	liquidar	reclutar
ajudar	complir	explicar	manar	rectificar
ampliar	dedicar	extraure	millorar	reemplaçar
anticipar	demostrar	estimar	motivar	regular
arbitrar	descobrir	estudiar	mantindre	restaurar
assignar	detectar	exposar	minimitzar	reorganitzar
atendre reclamacions	dirigir	estimular	mediar	representar

automatitzar	disminuir	estar	muntar	resumir
aconsellar	disputar	estendre	negociar	rebre
adjudicar	doblar	evitar	normalitzar	reconciliar
advertir	duplicar	fabricar	operar	redissenyar
aconseguir	definir	fer classes	originar	reforçar
analitzar	desenrotllar	formalitzar	oferir	relacionar
anunciar	diagramar	fortificar	orientar	renegociar
assistir	discórrer	facilitar	obtindre	reparar
assolir	dispensar	formar	organitzar	requerir
atraure	distribuir	fundar	plantejar	revisar
avaluar	dissenyar	fomentar	pressupostar	salvar
catalogar	disposar	formular	programar	simplificar
comercialitzar	dividir	guanyar	proposar	sol·licitar
completar	dotar	gravar	publicar	subministrar
compondre	delegar	generar	planificar	seleccionar
concebre	descentralitzar	guiar	presentar	sistematitzar
condensar	designar	gestionar	provar	suggerir
consignar	documentar	inaugurar	promoure	segmentar
construir	dur a terme	improvisar	projectar	servir
controlar	efectuar	innovar	preparar	substituir
corregir	eliminar	instal·lar	prevore	supervisar
comissionar	emprendre	interpretar	promocionar	transportar
comprar	ensenyar	inventar	proveir	traduir
computar	escriure	identificar	posar en marxa	traslladar
concedir	edificar	impedir	reaccionar	transmetre
conduir	exercir	informar	rebutjar	utilitzar
consultar	emetre	inspeccionar	recopilar	valorar
convertir	esmenar	instituir	reduir	vendre
cultivar	entrevistar	intervindre	refondre	viatjar
centralitzar	especificar	investigar		
comparar	editar	idear		
comprovar	elegir	implementar		

6.2.14. Qüestionari de “reflexió després de l’entrevista”

Ara que has eixit d’una entrevista, és convenient que pares un moment a reflexionar sobre com ha sigut el teu comportament en esta. Agarra paper i llapis i comença a contestar estes preguntes i/o unes altres. **Et servirà per a aprendre i corregir errors.**

- Què m’han preguntat? Què he contestat?
- Isc satisfet/a? Sí?, no?, per què?
- Portava preparada l’entrevista?
- He portat preparat/estudiat el meu *curriculum vitae*?
- Què és el que m’ha posat més nerviós/osa?
- Quines coses de les que vaig fer m’han tranquil·litzat?

- La meua actitud ha sigut activa o passiva?
- He transmés informació negativa sobre mi? Quina?
- Què és el que més li pot haver agradat a l'entrevistador/a?
- Què no li deu haver agradat, possiblement?
- He transmés a l'entrevistador/a, sens dubte, motivació i entusiasme pel lloc?
- He fet preguntes? Eren adequades?
- Preguntes difícils que m'han fet; com he contestat?
- M'ha sorprés alguna pregunta difícil que era previsible que em feren?
- Alguna pregunta "oberta" que recorde: _____
- Alguna pregunta "esbiaixada" o indirecta que em feren: _____
- "Errors" que he d'evitar en pròximes entrevistes?
- Conductes que crec he de mantindre i repetir en futures entrevistes?
- Què he après d'esta entrevista?
- Etcètera.