|  |  |
| --- | --- |
| Корпоративна культура: діловий етикет - Тимошенко Н.Л. | *У запропонованому посібнику розглянуто основні питання невід'ємної складової корпоративної культури — ділового етикету. Висвітлено норми та принципи ділового спілкування (усного та письмового), поведінки у різних ділових ситуаціях (вітання, рекомендування, ведення неформальної бесіди, проходження ділового інтерв'ю, організація та проведення робочих зустрічей, засідань, ділових їж, підготовка ділових поїздок як у межах країни, так і за кордон). Розглянуто норми ділового етикету при використанні сучасної ділової техніки: телефонів, автовідповідачів, факсів, персональних комп'ютерів, мобільних телефонів. Представлено основні принципи тайм-менеджменту. Висвітлено питання конфіденційності та безпеки офісних документів і матеріалів, а також питання створення професійного іміджу ділової людини, іміджу компанії чи організації.*  *Для студентів та викладачів вищих навчальних закладів, дипломатів-практиків, державних та громадських діячів, ділових людей усіх сфер діяльності як у державному, так і приватному секторах.* |

**Розділ 2. Ділове інтерв'ю**

**2.1. ПІДГОТОВКА ДО СПІВБЕСІДИ**

Готуючись до співбесіди (інтерв'ю) важливо пам'ятати про те, що існують особливі характеристики" які притаманні лише діловому інтерв'ю. Така специфіка пояснюється тим, що протягом співбесіди (інтерв'ю) оцінюються усі риси кандидата на посаду (у тому числі і його ділові манери) і при цьому, як правило, йому не надається додаткова можливість виправити ситуацію, якщо справи пішли не так, як планувалося.

Запорука успішного проходження ділового інтерв'ю — абсолютна мінімізація можливості отримати негативну відповідь тільки тому, що ви недотримувалися правил прийнятої ділової поведінки. Зрозуміло, що дотримання вами у ході співбесіди норм бізнес-етикету не може автоматично гарантувати успіх. Але, забувши про відповідні вимоги або нехтуючи ними, можна своїми ж руками знищити можливість працювати у фірмі/ установі, про яку ви давно мріяли.

Підготовка до співбесіди включає кілька елементів, про які йтиметься далі.

**ПІДГОТОВКА РЕЗЮМЕ**

Ще до безпосереднього проходження співбесіди вам необхідно підготувати резюме. Багато претендентів на роботу, які мали хороші дані, отримали відмову саме тому, що вони не змогли відповідним чином скласти резюме. Вони не внесли до документа необхідних даних, а ті, які внесли, не представили належним чином.

Скласти резюме, яке відповідатиме існуючим вимогам, вам допоможуть наведені нижче поради:

· Надрукуйте ваше резюме та супровідний лист, який ви будете надсилати (деякі компанії вимагають від кандидатів усі документи писати від руки, у такому разі намагайтеся писати максимально акуратно та розбірливо). Супровідний лист має бути коротким та включати лише необхідну інформацію. Його слід написати на вашому персональному бланку, у верхній частині якого зазначені ваша адреса, номер телефону та, за наявності, електронна адреса. Не забудьте вказати цю загальну базову інформацію навіть у тому разі, коли ви надсилаєте ваше резюме електронною поштою.

· При спілкуванні з фірмою, де ви бажаєте пройти співбесіду, притримуйтесь того засобу комунікації, який ви почали використовувати з першого разу, аж поки ваш можливий наймач не вибере інший. Так, якщо ви почали спілкуватися з компанією, яка вас зацікавила, за допомогою Інтернету, продовжуйте використовувати його. Якщо компанія почала зв'язуватися з вами по телефону, ви також дзвоніть.

Вибираючи спосіб зв'язку, пам'ятайте, що в принципі листування є надзвичайно важливим способом продемонструвати вашу люб'язність і професіоналізм перед проходженням співбесіди та після неї. Щоб ви не писали: відповідь на об'яву про відкриття конкурсу на заміщення вакантної посади; лист генеральному менеджеру фірми; лист-подяку після проходження співбесіди (ніколи не забувайте про цей надзвичайно важливий крок), завжди вибирайте канцелярське приладдя та папір вищого ґатунку.

Не забувайте про те, що слова" викладені вами на папері, мають властивість лишати довгострокове враження про вас. Намагайтеся, щоб ваш лист, відправлений після проходження ділового інтерв'ю, нагадував особі, що проводила співбесіду з вами, про ваш професіоналізм та обізнаність, а не перетворився в анекдот, який переказують усі співробітники фірми.

· Обмежте обсяг вашого резюме двома сторінками, не більше. Уникайте включення до нього зайвої інформації, неважливих деталей. Пам'ятайте, що особа, яка буде знайомитися з вашими документами, очевидно буде читати не менше (якщо не більше) десятка резюме кандидатів на цю посаду. І тільки тоді, коли ви будете проходити співбесіду, особа, яка її проводитиме, може зацікавитися деталями та подробицями.

· Починайте резюме з інформації про себе — ваше ім'я, стать, сімейний стан, вік. Тут же дайте контактну інформацію: поштову адресу, номер домашнього, робочого та (за наявності) мобільного телефонів, електронну адресу.

· Назвіть етапи вашої освіти, вказуючи назви навчальних закладів та відповідні роки.

· Вкажіть вату роботу в цей момент (тут можливо зазначити причину, за якої ви бажаєте поміняти місце роботи).

· Коротко перелічіть місця вашої попередньої роботи (у хронологічному порядку і з можливим зазначенням причини переходу на іншу роботу).

· У короткій формі викладіть ваші основні вміння та навички. При цьому намагайтеся, щоб сказане вами якомога більше відповідало посаді, яку ви бажаєте обійняти, та акцентувало увагу на тих ваших якостях, які необхідні для виконання роботи, що передбачається даною посадою.

· Повідомте про ваш особливий досвід та додаткові навички. Наприклад, міжнародний досвід — робота за кордоном, участь у міжнародних конференціях; вміння працювати на комп'ютері; наявність посвідчення водія та ін.

· На закінчення кількома реченнями вкажіть, чому ця конкретна вакансія становить для вас інтерес. За допомогою усіх можливих та доступних вам засобів уникайте граматичних і синтаксичних помилок у вашому резюме та супроводжувальному листі: помилки такого роду, зроблені несвідомо, можуть послужити основою для висновків про ваші професійні та особисті здібності. Використовуйте необхідні довідкові матеріали. Варто також перед відправкою свого резюме та супроводжувального листа дати прочитати їх як мінімум двом особам, яким ви довіряєте (у знаннях правопису яких ви певні).

Як правило, до самого ділового інтерв'ю листи-рекомендації не потрібні; дані про вашу освіту та попередню виконувану роботу мають бути достатньо переконливими без додаткових підтверджень вашого професійного рівня.

Усі письмові рекомендації та різного роду відзнаки слід принести з собою на співбесіду. Ці документи допоможуть вам відчувати себе впевненіше, а також сприятимуть створенню позитивного враження про вас у особи, яка проводитиме інтерв'ю.

### ВИБІР ОДЯГУ

Невдало підібраний одяг, всупереч вашому бажанню, може створити у осіб, які проводитимуть ділове інтерв'ю, невигідне враження про вас, яке буде досить важко змінити, як би ви не намагалися справити враження про себе як серйозного професіонала. Так, чоловік з товстелезними золотими ланцюгами на шиї та вичурними каблучками на руках може отримати відмову у роботі ще до того, як скаже перше слово. Так само жінка, вдягнута у рожеві штанці з кольоровою аплікацією на них, своїми руками (одягом) знищує шанси отримати роботу.

Зрозуміло, що кожна людина одягається відповідно до своєї індивідуальності, і її вбрання є способом самовираження, але, вибираючи одяг для інтерв'ю, варто виходити з загальноприйнятих норм. Насамперед це стосується традиційних сфер діяльності.

У принципі темні або нейтральні кольори, натуральні матеріали, відповідне взуття в ідеальному стані, а також мінімальне вживання парфумів/одеколонів/лосьйонів (або повна відмова від них) у поєднанні створюють позитивне враження про будь-кого практично всюди.

Підбираючи одяг для співбесіди, виходьте з того, у якого типу фірмі/установі ви будете проходити інтерв'ю. Правило каже, що одяг для співбесіди має бути консервативною версією того, що ви носили б, якби були на посаді, на сходинку вищій за ту, яку ви збираєтесь обійняти. При цьому завжди виходьте із політики конкретної компанії/установи щодо одягу співробітників: ваше вбрання повинно відповідати існуючим вимогам.

Одяг для співбесіди має бути простим та елегантним. Пам'ятайте про необхідність спланувати усі елементи вашого вбрання: парасолька, портфель/сумка мають бути такими ж представницькими, як і ваш одяг.

Наведені нижче поради щодо одягу для ділового інтерв'ю будуть підходящими для більшості компаній/установ.

#### ДЛЯ ЧОЛОВІКІВ

· Костюм синього або сірого кольору. Будьте певні, що його фасон не застарів. У будь-якому разі він має бути чистим та випрасуваним.

· Біла/блідо-голуба сорочка. Уникайте яскравих кольорів, візерунків, монограм.

· Традиційна шовкова краватка відповідних кольорів та з підходящим малюнком (наприклад у смужку).

· Шкарпетки кольору, що підходить до вибраного костюма (як правило, чорні, темно-сірі та темно-сині). Вони мають бути достатньо довгими, щоб закривати ноги, коли ви сидите.

· Шкіряне ділове взуття чорного/коричневого кольорів. Уникайте черевиків на товстій підошві. Взуття обов'язково має бути вичищеним та достатньо новим.

· Обмежена кількість прикрас та одеколону/лосьйону.

· Портфель невеликого розміру. Будьте певні, що речі у ньому розкладені як годиться і впорядковані.

#### ДЛЯ ЖІНОК

· Жінки мають більшу свободу у виборі кольору одягу, але все одно повинні дотримуватися більш консервативних тенденцій в одязі.

· Діловий костюм зі спідницею. Це безпрограшний варіант для співбесіди.

· Блузка нейтральних/світлих кольорів з простим коміром та з довгими рукавами, які трохи визирають із-за краю рукавів піджака. Блузки з короткими рукавами підійдуть для роботи у жаркі дні, але будуть невдалим вибором для ділового інтерв'ю.

· Легкі традиційні шкіряні або замшеві туфлі-човники консервативних кольорів (чорний, коричневий, синій) з підборами висотою близько 5 см. Уникайте взуття з відкритою передньою частиною та сандалів,

· Панчохи тону вашої шкіри, або трохи темніші.

· Для співбесіди краще мати традиційний діловий портфель. Невелику сумочку з косметикою покладіть усередину.

· Уникайте великої кількості прикрас — обручка та вишукана друга каблучка будуть безпечним вибором для співбесіди. Для шиї виберіть золотий ланцюжок або класичні перли.

· Мінімізуйте кількість парфумів і при цьому виберіть легкий, не романтичний, запах.

Якщо ви збираєтесь на співбесіду у дуже традиційний офіс, наведені поради також працюватимуть. Тільки виберіть більш консервативну краватку (чи шарф) до вашого костюма; приберіть яскраві прикраси, якщо ви їх носите. Дуже обережно — у незначній кількості — використайте лосьйон після гоління (чи парфуми). Пам'ятайте, що одеколон/парфуми можна використовувати лише один раз, коли ви одягалися, готуючись до зустрічі. Не користуйтеся ними перед самим початком співбесіди або під час перерви у розмові.

Останнім часом правила щодо одягу співробітників у цілому стали менш вимогливими, а багато компаній та фірм взагалі не мають таких правил. Багато керівників пояснюють, що існуюча в їхніх фірмах чи компаніях політика неофіційного одягу для співробітників свідчить про те, що якість виконуваної роботи е більш важливою, ніж зовнішність конкретної особи. Водночас більшість людей (наймачів), з якими ви зустрінетесь під час співбесід у різних місцях, безперечно хотіли б (визнають вони цей факт чи ні) бачити прояв певних зусиль з боку кандидата для того, щоб справити максимально вигідне враження про себе як професіонала, у тому числі і своїм зовнішнім виглядом. Тому краще перед співбесідою ретельно продумати усі деталі свого одягу та потурбуватися про свій зовнішній вигляд.

Якщо проблема одягу для співбесіди для вас е надто складною, ви можете з'ясувати, якими є правила у компанії, куди ви збираєтесь на інтерв'ю, просто підійшовши одного дня до виходу з будинку, де вона розташована, і подивившись на співробітників, які входять та виходять (при цьому не приверніть до себе зайвої уваги охоронців). Більш простий спосіб — запитати про існуючі правила щодо одягу співробітників, домовляючись про дату та час співбесіди: "Який одяг прийнятний для співробітників вашої фірми — традиційний діловий чи неофіційний?" Поставивши питання таким чином, ви не виявите своєї переваги до певного стилю, а просто дасте зрозуміти, що ви намагаєтесь визначити підходящий, адекватний одяг для співбесіди. Зрозуміло, що найкращу пораду вам може дати людина, яка працює в цій компанії або ж знає когось зі співробітників. Тому спробуйте знайти таких людей самі чи за допомогою своїх друзів або їх знайомих. (Докладніше про традиційний діловий одяг див. розділ 4 "Стиль та імідж ділової людини".)

### ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ ТА САМОПІДГОТОВКА

Підготовка до ділового інтерв'ю передбачає роботу в кількох напрямках:

· Ознайомитися з діяльністю фірми /установи /організації, де ви хочете отримати роботу; дізнатися, які люди там працюють; ознайомитися зі специфікою функцій, які виконує співробітник, на цьому конкретному (вакантному зараз) місці; а також дізнатися, хто саме із співробітників фірми/установи/організації буде проводити співбесіду. Безумовно, обізнаність такого роду допоможе вам проявити себе у вигідному світлі. Ви можете використати відповідні знання, відповідаючи у ході співбесіди на питання про ваш можливий внесок у загальну діяльність організації чи її відділу (департаменту). Дізнатися про діяльність установи, яка вас цікавить, вам допоможуть довідкові матеріали, можливо, Інтернет, інформація осіб, які там працюють.

Може статися так, що, ознайомившись з наявною інформацією про фірму, куди ви хотіли поступити на роботу, ви побачите, що ваші уявлення про характер її діяльності не відповідають дійсності, і тому ви вирішите взагалі не проходити інтерв'ю, а підшукати щось інше.

Якщо ви зрозуміли, що існуюча вакансія вас не цікавить/ви не хочете працювати у цій конкретній компанії, не йдіть на співбесіду тільки для того, щоб "потренуватися", перевірити свою загальну підготовленість до проходження ділового інтерв'ю. Ви заберете час у представника компанії — зайнятої людини, яка, очевидно, не має зайвої хвилини. Водночас ви заберете можливість пройти співбесіду у того, хто справді бажає працювати на цьому місці. Така поведінка, будучи неввічливою, також є свідченням відсутності професіоналізму.

· Заздалегідь підготувати себе до проходження ділового інтерв'ю. Багато моментів співбесіди можуть бути відпрацьовані наперед. Ваша поведінка, жести, відповіді на певні запитання, які очевидно ставлять у ході інтерв'ю, можуть і повинні бути визначені та затреновані. Нічим не можна виправдати як недостатню підготовленість (або відсутність підготовленості) до співбесіди, так і розрахунок лише на сприятливий випадок чи вашу щасливу зірку.

Відомо багато випадків, коли, незважаючи на добре підготовлені документи, кандидати не отримали роботи саме через недостатню власну підготовленість до проходження співбесіди. Ці претенденти продемонстрували неадекватну поведінку у ході інтерв'ю, не вміли сформулювати свої цілі, не могли усвідомити власне місце у компанії та визначити свій можливий майбутній внесок у її діяльність.

Практикуватися перед проходженням співбесіди — прекрасна стратегія. Краще за все робити це зі своїми друзями, родичами чи знайомими. Бажано мати двох помічників — один буде задавати вам можливі питання, інший відзначати позитивне та негативне у вашій поведінці, міміці і жестах. Якщо ви не маєте такої можливості, проведіть уявне інтерв'ю самі та запишіть його на відеокамеру (це можна та корисно зробити і за наявності помічників). Переглядаючи запис, уважно аналізуйте ваші рухи голови, рук, ніг, підошов та плечей. Часто люди не усвідомлюють, як саме вони рухаються, які жести роблять під час розмови. Можливо, дещо із побаченого на плівці ви захочете поміняти чи виправити, адже враження, яке ви справите на потенційних наймачів (наймача) буде першим і останнім перед тим, як буде зроблено висновок щодо прийняття вас на роботу.

## 2.2. ЕТАПИ ДІЛОВОГО ІНТЕРВ'Ю

**Проходження співбесіди** — надзвичайно важливий для вас крок. Очевидно і зрозуміло, що у відповідальний день ви можете бути неспокійним або, ще гірше, знервованим. Тому головне ваше завдання у цей особливий день — заспокоїтися та взяти себе в руки. Ваша знервованість може завадити вам провести співбесіду якнайкраще і отримати найвигіднішу пропозицію. Більше того, без необхідної врівноваженості ви можете взагалі втратити шанс на отримання бажаної роботи. Наведені нижче поради допоможуть вам впевненіше почувати себе, а отже, бути більш спокійним, протягом усієї співбесіди.

### ПРИБУТТЯ В ОФІС

· Будьте на місці вчасно. Виходьте/виїжджайте на співбесіду з певним запасом часу для можливих дорожніх затримок, "пробок", інших непередбачених ситуацій. Якщо ви ніколи не були в даному конкретному місці/будинку, майте чітку інформацію про наявність парковки; потрібний вам вхід (їх може бути кілька); місце розташування офісу, де буде проходити інтерв'ю, — поверх, номер кабінету тощо. Запишіть усі наявні дані — у даному випадку не варто покладатися на пам'ять. Якщо необхідно, придбайте карту маршруту до місця призначення і користуйтесь нею. Найкраще ж напередодні співбесіди проїхати до необхідного вам місця/будинку і у призначений день точно знати, куди їхати.

· З'ясуйте правильну вимову повного імені особи, яка буде проводити з вами співбесіду. Ви можете дізнатися, як правильно звучить потрібне вам ім'я, домовляючись про день та час інтерв'ю. Якщо ім'я рідковживане або просто складне для вимови, попрактикуйтеся напередодні вдома.

· З'ясуйте повний офіційний титул, повну офіційну назву посади особи, яка проводитиме з вами інтерв'ю, та використовуйте їх, аж поки вам не запропонують звертатися менш офіційно. Ніколи не називайте представника фірми, що проводить співбесіду, тільки по імені. Чекайте, поки вам нададуть можливість при звертанні опустити офіційний титул, посаду та прізвище.

· Візьміть з собою кілька копій вашого резюме, чистий папір для нотаток, хорошої якості ручку з чорнилом, що швидко висихає, та носовичок. Якщо ви складете свої речі у шкіряний портфель/сумку, це, звичайно, посилить позитивне враження про вас, але не приносьте на співбесіду багато речей (яких вистачить на дводенне відрядження).

· Вудьте привітним до охоронців, секретарів у приймальні та будь-кого, хто може допомогти вам знайти потрібний кабінет/офіс. Якщо особа, якій ви збираєтесь поставити питання, розмовляє по телефону, будьте терплячі. Займіть себе чимось, поки розмова не закінчиться. Найгірше, що ви можете зробити, — стояти перед людиною і нетерпляче стукати нігтями по її столу або іншим чином проявляти свою збудженість. Не забувайте, що перед вами працююча людина і ЇЇ робота вимагає поваги. Крім того, можливо, через деякий час ви будете працювати в цій фірмі, і спогади про вашу поведінку стануть своєрідною візитною карткою для колег. Щоб уникнути непотрібного додаткового напруження приїжджайте/приходьте до місця призначення, маючи певний запас часу.

Намагаючись бути привітним, не варто бути дуже балакучим. Виходьте з того, як поводять себе співробітники. Якщо з вами почали розмову, підтримуйте її; якщо ж присутні занурені в роботу, не відволікайте їх небажаними розмовами.

· Терпляче очікуйте на особу, яка проводитиме з вами співбесіду. Зрозуміло, що ця людина має прийти вчасно, та багато причин можуть призвести до її запізнення. У день інтерв'ю ви, очевидно, відвели у вашому робочому графіку для нього не одну годину, тому намагайтеся спокійно очікувати, ще раз "проглядаючи" у пам'яті відповіді на можливі запитання або ж вивчаючи виставлені у приймальні відзнаки компанії (можливо, ви зможете використати знання про них у ході співбесіди).

· Не жуйте гумку, не паліть, не пийте та не їжте у приміщенні організації, якщо тільки вам не запропонували прохолодні напої. Навіть якщо вам хочеться пити, не

варто виставляти власну пляшку води на стіл особи, яка проводить інтерв'ю. Це той випадок, коли треба потерпіти.

Представник однієї фірми любить згадувати історію про молоду жінку, яка прийшла на співбесіду і перед її початком виклала на стіл коробку печива, пояснивши, що для підтримки активної розумово? діяльності їй потрібно вживати солодке. Незважаючи на те, що претендентка запропонувала печиво присутнім представникам фірми, вона не отримала запрошення на роботу.

### ПІД ЧАС СПІВБЕСІДИ

**ПОЧАТОК ІНТЕРВ'Ю** — один із найбільш відповідальних моментів, тому вашими першими кроками, безумовно і очевидно, мають бути:

• привітна посмішка;

• погляд в очі особі, яка проводитиме співбесіду;

• достатньої сили та тривалості рукостискання.

Крім цього не забудьте:

· Піднятися, коли представник фірми, який проводитиме співбесіду, наблизиться до вас,

· Привітати його, використовуючи офіційний титул та повне ім'я, і подякувати за надану можливість.

· Залишити усі непотрібні речі за межами офісу. Коли вам запропонують пройти у відповідний кабінет для інтерв'ю, ви не захочете втрачати час, складаючи численні речі, які ви принесли з собою та щойно виклали із портфеля/ сумки. Жінки особливо часто перевантажують себе гаманцями, косметичними сумочками, папками та діловими щоденниками особливо великих розмірів. Чоловіки щодо цього виявляють більше здорового глузду, але теж нерідко замість портфеля завантажують усіма необхідними (а часом і зайвими) речами свої кишені та обвішують пасок різноманітними електронними засобами зв'язку. (Ніколи не кладіть свої речі на стіл особи, яка проводить співбесіду, — це її власна робоча територія).

· Демонструвати свою повну увагу до особи, яка проводить співбесіду. Для цього мінімізуйте будь-які можливі відволікаючі фактори: вимкніть свій мобільний телефон; наручний годинник, якщо він вказує час за допомогою звукових сигналів; усі інші електронні засоби зв'язку, які мають звукові сигнали. Ці прості знаки поваги продемонструють наймачу вашу організованість та професіоналізм. Особа, яка проводить інтерв'ю, повинна відчувати вашу повагу до неї протягом усієї співбесіди — це найкращий спосіб справити про себе позитивне враження. Щоб досягти цього, будьте уважним слухачем (з повагою та увагою слухайте, що вам кажуть), демонструйте свою зацікавленість за допомогою відповідного виразу обличчя, а також, за можливості, виражайте згоду з почутим.

· Бути дуже уважним та обережним у своїх рухах та жестах під час співбесіди: зроблені вами свідомо або несвідомо, вони є проявом того, що ви насправді відчуваєте та думаєте. Ваші невідповідні рухи, жести та міміка можуть працювати проти вас, навіть якщо ваші слова ретельно підібрані і виважені.

· Стежити за своєю мовою. Крім правильного використання мовних засобів дуже важливим також є уникання грубих слів, жаргонних виразів та "слизьких" жартів. Навіть якщо особа, яка проводить інтерв'ю, використовує подібні вирази та слова, ви не повинні наслідувати її приклад.

Не дивуйтеся, якщо у співбесіді братимуть участь одночасно кілька представників фірми/компанії/установи. Можливо також, що ви зустрінетесь з кількома особами у різний час. Якщо перед вами кілька людей, по черзі дивіться в очі кожному з присутніх; намагайтеся не концентрувати свою увагу лише на одній особі, нехтуючи іншими.

Як бачимо, для співбесіди характерні усі звичайні правила проведення ділових зустрічей: професійний зовнішній вигляд, прибуття заздалегідь, попередня підготовка. Будучи по суті діловою зустріччю, водночас інтерв'ю характеризується певними особливостями. Вони зумовлені тим, що кандидат, як правило, має дуже обмежений час для того, щоб справити позитивне враження; до того ж йому не відомо, яким чином, у якому ключі буде проходити співбесіда.

Для того, щоб максимально впевнено почувати себе ПРОТЯГОМ ІНТЕРВ'Ю, заздалегідь підготуйтеся до можливих запитань, серед яких, очевидно, будуть:

· Запитання про вашу минулу кар'єру. Підготуйте заздалегідь коротку і цікаву відповідь, що включатиме найбільші успіхи на попередніх місцях та нинішньому місці роботи. При цьому особливо виділіть ваш досвід, який має значення для посади, яку ви бажаєте обійняти. (Ваша відповідь не повинна зайняти більше 7—10 хвилин.)

· Запитання про причини привабливості для вас цієї конкретної роботи, посади, на яку ви претендуєте. Вас також можуть попросити аргументувати, чому ви вважаєте себе підходящою кандидатурою для заміщення вакансії. Очевидно, запитання такого роду важчі для підготовки, та у будь-якому разі ви повинні чітко сформулювати ваші основні принципові професійні та людські якості, що дають змогу вам розраховувати на конкретну посаду.

· Запитання приватного характеру. Подібні запитання можуть задаватися без спеціального порядку та у досить агресивній манері з тим, щоб перевірити вашу здібність швидко знаходити відповідь на непідготовлене запитання, а також оцінити вашу душевну врівноваженість. Будьте готові давати відповіді без довгого обмірковування ("з ходу") і при цьому не втрачайте витримки.

Взагалі ж усвідомлюйте, що більшість запитань, які задаватимуть вам протягом співбесіди, будуть спрямовані на пошук та вияв ваших "слабких" місць як у професійній підготовленості, так і особистій поведінці. Сприймаючи таку ситуацію практично, тренуйте своє вміння давати відповіді подвійного характеру: які, по-перше, характеризували б вас як підходящого кандидата на вакантне місце і, по-друге, нейтралізували б можливі існуючі причини для прийняття негативного рішення щодо вашої кандидатури.

Незалежно від характеру та тону запитань, заданих вам на співбесіді, не забувайте, що в перші хвилини (хвилину) інтерв'ю особа, яка представляє фірму, де ви хочете працювати, буде оцінювати вашу зовнішність, манеру поведінки та особистий стиль. Тому надзвичайно важливо, щоб ви мали вигляд привітної людини, впевненої у своїх силах та готової до дій (посміхайтеся навіть, якщо ви знервовані). Відповідне привітання, потиск рук, прямий погляд та пряма статура (стоїте ви чи сидите) — усе має важливе значення. Особа, яка проводить співбесіду, може бути втомленою, з поганим характером, неорганізованою або ж просто такою, яка вам не сподобається з першого погляду. Ви повинні не звертати ні на що увагу та продовжувати демонструвати свій професіоналізм і хороші манери.

Завжди залишайтеся на позитивній ноті, спілкуючись з представником компанії, який проводить інтерв'ю. Ніколи самі не робіть висновки про те, що може допомогти, а що може завадити вам зайняти вакантне місце: нехай ці висновки зроблять інші. Ніколи не "допомагайте" прийняти негативне рішення щодо вашої кандидатури, без кінця вибачаючись за все (вибачитися можна і треба лише за запізнення на співбесіду).

Розповідаємо про себе

Небагато кандидатів усвідомлюють, що особа, яка проводить співбесіду, не просто шукає людину, здатну виконувати певну роботу. Частіше за все метою інтерв'ю є пошук людини, з якою

можна робити спільну справу і на яку можна покластися. Ваші документи можуть бути вражаючими і, можливо, ви матимете цілий стос рекомендацій, та величезне значення при вирішенні вашої долі буде мати враження, яке ви справили на представника фірми.

Визнаним фактом є те, що пропозиція обійняти посаду частіше дається тим кандидатам, які сподобалися представнику фірми, ніж тим, які справді більше відповідають поставленим вимогам, підходять для виконання конкретної роботи. Тому для кандидата надзвичайно важливим, якщо не головним, завданням є зробити все можливе для того, щоб сподобатися співробітнику, який проводить співбесіду. При цьому зовсім не обов'язково, щоб ця особа подобалася вам особисто (якщо тільки у майбутньому вона не буде вашим прямим начальником).

Саме наявність/відсутність особливого розуміння, взаємного контакту між кандидатом і представником фірми і є тим основним фактором, що частіше за все лежить в основі позитивного/негативного рішення щодо надання роботи конкретній особі. При цьому кваліфікація кандидата, рівень професійної підготовленості чи робочий досвід, безумовно, залишаючись важливими показниками, можуть не мати вирішального значення.

Розповідаючи про себе під час співбесіди, пам'ятайте поради спеціалістів, які займаються проблемами психології ділових стосунків:

· Намагаючись створити найкраще враження і сподобатися особі, що проводить інтерв'ю, не піддавайтеся бажанню "покращити" факти на свою користь, наприклад, завищивши цифру річної заробітної плати на попередньому місці роботи, або ж важливість посади, яку ви обіймали раніше. Досвідчений наймач може швидко відчути невідповідність, нещирість наданої інформації, до того ж більшість фактів можна досить легко перевірити.

· Не перехвалюйте себе та свої особисті досягнення: у разі позитивного рішення ви будете працювати у складі команди. Ваші професійні та особисті якості повинні сприяти досягненню успіхів фірми у цілому.

· Через призму корисності для загальної справи фірми продемонструйте і своє бажання підвищувати рівень своєї майстерності у майбутньому. Це не тільки створить враження, що ви постійно удосконалюєте свої уміння та навички, але стане також свідченням того, що ви бажаєте приносити максимальну користь компанії-наймачу.

· Кандидати, які протягом співбесіди демонструють як бажання і готовність вирішувати проблеми, що можуть виникати у ході робочого процесу, так і впевненість у своїх силах, отримують більше пропозицій зайняти існуючі вакансії, ніж особи, які основну силу та енергію витрачають на обговорення проблем.

· У ході інтерв'ю вас, можливо, запитають про ваші сподівання, розрахунки щодо заробітної платні. Хорошою стратегією буде не називати конкретної цифри, а визначити можливі рамки. При цьому варто зазначити, що найнижчий рівень буде прийнятним для вас, якщо вам нададуть інші корпоративні пільги. Однак обговорюючи питання вашого заробітку, не забувайте, що вигідніше враження справляє кандидат, який більше інтересу виявляє до завдань, що стоятимуть перед ним у разі позитивного рішення. (Багато спеціалістів з психології ділових стосунків рекомендують пам'ятати правило: "Хто першим піднімає тему заробітної плати, той програє". Завдання кандидата — підвести представника фірми до цієї теми, щоб саме він почав її обговорення).

· Представник фірми, який проводить співбесіду, не проявлятиме інтересу до ваших бажань, аж поки ви не зацікавите його тим, що саме ви можете дати для компанії, яким може бути ваш персональний внесок у загальну справу.

· Якщо особа, яка проводить інтерв'ю, не надала вам можливості розповісти про ваші певні вміння чи особливу професійну підготовленість, докладіть максимум зусиль для того, щоб взяти ініціативу у власні руки та у підходящий момент перевести розмову на важливу для вас тему, У цьому випадку ваше завдання полягає у тому, щоб сфокусувати увагу представника компанії на тих ваших навичках та вміннях, що мають значення при обійманні даної конкретної посади\*

Відповідаємо на запитання

Ставлячи вам запитання, представник фірми очікує від вас не тільки відповідей, а й зворотних запитань. Як правило, першою ставить запитання особа, яка проводить співбесіду.

Нижче наведені основні правила, про які варто пам'ятати, відповідаючи на запитання під час ділового інтерв'ю:

· Те, як ви відповідаєте на поставлене питання (манера вашої відповіді), так само важливо, як і те, що ви говорите (суть відповіді). Багато спеціалістів з питань ділового етикету та психології ділових стосунків вважають, що манера відповіді кандидата на запитання має навіть більше значення, ніж зміст сказаного.

Співбесіда втратить усякий сенс, якщо представнику фірми, який її проводить, буде важко (або неможливо) зрозуміти, що ви говорите. Тому намагайтеся говорити чітко і спокійно. Якщо ви знервовані, вдихніть глибоко кілька разів та сфокусуйтеся на суті питання, що вам поставили.

He поспішайте дати відповідь, а почавши відповідати, не торохкотіть — не вимовляйте слова поквапливо, ковтаючи. (Приділяючи увагу тому, як ви говорите, все ж таки обов'язково думайте, що саме ви говорите.)

· Не будьте улесливим ("Це надзвичайно хороше запитання, якщо я можу це сказати, пане директору"), а також не будьте неповажливим ("О-о! На цьому запитанні можна зламати голову"). Реагуйте на питання серйозно та у природній манері.

· Не давайте надто коротких, а тому, можливо, не дуже ввічливих, відповідей. Наприклад, вас запитують, як ви підвищували свій професійний рівень після закінчення навчального закладу, а ви у грубуватій короткій манері відповідаєте, що ці факти викладені у вашому резюме. Можливо, особа, яка проводить співбесіду, має намір прийняти вас на роботу і тому бажає дізнатися від вас, як ви продовжуєте вдосконалювати свої професійні вміння та навички, щоб ще раз для себе підтвердити правильність рішення, що буде прийняте. Відповідь же такого роду безумовно може похитнути впевненість представника компанії.

Взагалі ж кандидати, які у ході співбесіди відповідають на запитання лише словами "так" чи "ні", як правило отримують негативну відповідь частіше, ніж ті кандидати, відповіді яких складаються з двох або більше речень.

· Відповідайте на поставлене питання, а не на запитання, на яке ви хотіли б відповісти (для цього завжди дуже уважно слухайте те, що вам кажуть). Не соромтеся попросити уточнити запитання, якщо ви не повністю зрозуміли його суть. Ви можете ввічливо попростити перефразувати питання, сформулювати його по-іншому. У будь-якому разі це краще, ніж дати непідходящу, неадекватну відповідь. Ваше прохання також продемонструє наявність у вас ініціативи.

· Давайте відповіді по суті запитання, намагаючись, щоб вони були при цьому достатньо короткими. Ваші відповіді обов'язково мають бути виваженими та інформативно наповненими. Не робіть несуттєвих зауважень та заяв. При цьому краще запитати особу, яка проводить співбесіду, чи бажає вона отримати більш детальну інформацію, ніж почати викладати довгу промову, що, можливо, буде перервана співрозмовником.

· Якщо ви не знаєте відповіді на поставлене запитання (можливо, воно стосується вузьких, специфічних аспектів), зразу ж скажіть про це, не намагайтеся якимось чином впевнити представника фірми, що ви володієте інформацією.

· Не бійтеся використати у розмові ваше почуття гумору, але уникайте жартів, які ніяким чином не пов'язані з даною конкретною ситуацією (проходження ділового інтерв'ю).

Ставимо питання

Більшість осіб, які проводять ділові інтерв'ю, чекають моменту, коли вони можуть запитати кандидата, чи він бажає поставити питання/чи має він питання. На цій стадії співбесіди представник фірми має можливість відійти від заздалегідь визначеного плану, якого він дотримувався до цього дня десятки, сотні разів.

Не розчаровуйте співрозмовника заявою про те, що ви не маєте запитань. При цьому ставте питання, які, виходячи з конкретної ситуації, мають значення, а також ті, що ви підготували заздалегідь. Намагайтеся уникати порожніх запитань, які ставляться, тільки щоб не мовчати. (Ваше попереднє знайомство з характером діяльності компанії, безумовно, допоможе вам сформулювати підходящі, суттєві запитання).

Ви повинні завжди мати певні запитання до особи, яка проводить співбесіду. Навіть, якщо ви відчуваєте, що вже дістали повну, вичерпну інформацію, яка може вас цікавити" запитайте щось подібне: "Що для Вас є найбільш привабливим у роботі у цій компанії?" або "Які найбільші завдання стоять зараз перед вашою фірмою?" Не ставте питання, відповіді на які можна легко знайти через Інтернет або у річному звіті компанії: якщо ви поставите подібні запитання, особа, яка проводить інтерв'ю, може зробити висновок, що ви заздалегідь не ознайомилися з характером та напрямами діяльності компанії (у вас відсутня домашня підготовка).

Ставлячи питання, уникайте прояву в них сумніву, а ще гірше — недовіри до сказаного представником фірми раніше. Ваше завдання — не проведення розслідування, а отримання необхідної для вас інформації найбільш ефективним та ввічливим способом, щоб не викликати незадоволення чи роздратування з боку представника фірми.

### ЗАВЕРШЕННЯ СПІВБЕСІДИ

Посмішка, потискання рук та прямий погляд в очі особі, яка проводила інтерв'ю, так само важливі при завершенні співбесіди, як і на її початку. Не вагайтеся запитати представника фірми, що буде наступним етапом (якщо тільки вам це не пояснили раніше). Скажіть, що ви будете дзвонити йому для того, щоб дізнатися про подальший розвиток подій, і, за можливості, визначте час вашого дзвінка. (Запевнення представника фірми у вашій незмінній зацікавленості у конкретній посаді — правильний і далекоглядний крок). Дуже важливо, щоб ви попрощалися з особою, яка проводила інтерв'ю, залишивши позитивне враження про себе, тому ніколи не завершуйте співбесіду вираженням тривоги, розповіддю про власні проблеми або ж проявом невпевненості у власних силах, у вашій відповідності даній посаді.

Як би не завершилася співбесіда, ніколи не забувайте подякувати представнику компанії за надану можливість пройти ділове інтерв'ю. Ввічливість не вимагає великих зусиль. І хто знає? Можливо, ваші шляхи ще перетнуться у майбутньому.

|  |
| --- |
| **2.3. СПІВБЕСІДА ЗАКІНЧИЛАСЯ, КРАПКА НЕ ПОСТАВЛЕНА: ДІЇ ПІСЛЯ ЗАВЕРШЕННЯ ДІЛОВОГО ІНТЕРВ'Ю**  Завжди зразу ж після проходження ділового інтерв'ю відправляйте лист особі, яка його проводила. Він має бути невеликим і простого змісту: привітання та звертання до конкретної особи; подяка за надану вам можливість пройти співбесіду; можливо, зауваження, коментар щодо певного моменту в ході співбесіди; заключна частина — висловлення поваги, підпис.  Якщо інтерв'ю проводили кілька представників компанії, необхідно написати кожному із них. При цьому обов'язково певною мірою змінюйте викладене у кожному листі на той випадок, коли ці особи випадково чи свідомо порівняють отримані від вас послання.  Для свого листа виберіть письмове приладдя та папір вищого ґатунку (добре використати чорнильну ручку з чорними або синіми чорнилами та білий або кремовий папір). Купіть усе необхідне заздалегідь для того, щоб мати можливість відправити лист, як тільки ви повернетесь додому, коли усі подробиці співбесіди будуть іще свіжими у вашій пам'яті. Якщо ви не певні у правильності написання титулу, посади або ж імені особи, з якою ви зустрічалися, передзвоніть до компанії та з'ясуйте це питання. Після всіх затрачених зусиль не варто псувати усю справу неувагою до дрібних (але надзвичайно важливих) деталей.  Найкраще написати ваш лист від руки. Навіть якщо почерк у вас не найкращий, лист, написаний вами від руки, справить більше враження, ніж переданий електронною поштою або відправлений на веб-сайт компанії. Особа, яка проводила інтерв'ю, безперечно, запам'ятає цей факт і відзначить вас як людину, яка витратила час саме на написання листа. Можливо, за наявності кількох рівних кандидатів ваші гарні манери допоможуть зробити вибір на вашу користь.  Якщо ви зверталися у фірму за роботою, використовуючи електронну пошту, і таким самим чином проходили співбесіду, лист-подяку також відправте електронною поштою. У тому разі, коли ви проходили співбесіду по телефону, лист-подяка має бути написаний від руки.  Обов'язково, як ви це обіцяли при прощанні, передзвоніть в установу/організацію/на фірму, де ви проходили співбесіду, та дізнайтеся про результати. Якою б не була ситуація на момент дзвінка (ви отримали іншу пропозицію, ви передумали міняти місце роботи і т. ін.), залишайтеся вихованою людиною і дотримуйтесь свого слова.  У тому випадку, коли вам пообіцяли передзвонити і повідомити про результати співбесіди, але ви не отримали ніякої інформації протягом перших кількох днів, не розчаровуйтесь і не втрачайте надії. Як правило, усі працюючі — зайняті люди, але вони виконують свої обіцянки. Якщо ж ви не маєте можливості більше чекати, самі передзвоніть до установи/фірми, де проходили інтерв'ю, або ж надішліть відповідний e-mail. Якщо ж особа, яка пообіцяла з вами зв'язатися, постійно не відповідає на ваші дзвінки, можливо, вам пощастило, що ви не працюєте з нею.  **ВИ ОТРИМАЛИ НЕГАТИВНУ ВІДПОВІДЬ**  Якщо після співбесіди ви отримали негативну відповідь, не падайте духом і не втрачайте надії. Пам'ятайте, що крім фірми, до якої ви звернулися, існує ще багато інших організацій, установ та фірм. До того ж, ви не єдина людина, яка проходила через усі (часом важкі та неприємні) етапи пошуку роботи.  Спеціалісти з психологи ділових стосунків дають поради, як краще пережити час пошуку роботи:  · Не відмовляйтеся від іншої можливої роботи, якою б незначною вона не була. Краще мати половину хліба, ніж нічого не мати!  · Контактуйте з усіма, хто може допомогти вам у пошуках роботи (друзі, знайомі, колишні колеги).  · Відвідуйте різноманітні курси / продовжуйте вчитися.  · Розглядайте період пошуку роботи як своєрідну роботу. Майте розпорядок дня (вивчення інформації про наявні вакансії, дзвінки до різних установ та фірм і т. ін.) і незмінно його дотримуйтесь.  · Не "пережовуйте" невдале минуле до безкінечності, живіть сьогоднішнім днем та працюйте на майбутнє.  · Залишайтеся оптимістом і не припиняйте пошуків. |