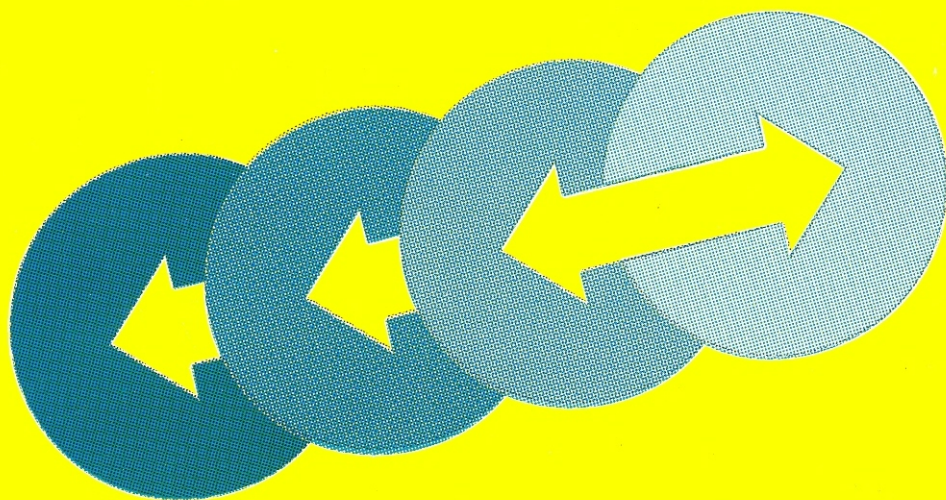


# Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego



URZĄD PRACY

2

# **ZESZYTY INFORMACYJNO-METODYCZNE DORADCY ZAWODOWEGO**

Warszawa 1994

URZĄD PRACY

ul. Tamka 1, 00-349 Warszawa

Tytuł oryginału: **A Workshop for Structured Behaviour Based Worksearch**

Wydany przez: Department of Employment Security

State of Utah

USA

*Redakcja składa serdeczne podziękowania osobom, które przyczyniły się do opracowania i wydania w Polsce niniejszej książki. Szczególne podziękowania kierujemy do Panów: Raya Lamba, Zygmunta Nierady, Leszka Ryniaka.*

*Projekt okładki:*

Elżbieta Piwowarczyk

*Redaktor techniczny:*

Andrzej Kirsz

*Korekta:*

Joanna Iwanowska

Joanna Fundowicz

© Copyright by Urząd Pracy, Warszawa 1994

Wszelkie prawa wydania polskiego zastrzeżone.

**ISBN 83-86313-09-9**

## SPIS TREŚCI

<b>WPROWADZENIE</b> .....	5
<b>PRZYGOTOWANIE SIĘ: Poznanie własnych możliwości</b> .....	7
Zademonstrowanie potencjalnemu pracodawcy własnej wartości.....	7
Sporządzenie planu sprzedaży.....	8
Skrócony opis dotychczasowej kariery.....	10
Dobrze sporządzone pismo przewodnie .....	11
Jak zrobić dobre wrażenie w trakcie wywiadu.....	12
Taktyka negocjacji.....	13
Dziesięć najczęstszych błędów w trakcie poszukiwania pracy.....	14
<b>SAMOOCENA: Jak spełniać oczekiwania pracodawcy</b> .....	17
Lista oczekiwań pracodawcy.....	19
Oczekiwanie nr 1: Wygląd.....	20
Oczekiwanie nr 2: Niezawodność.....	22
Oczekiwanie nr 3: Kwalifikacje.....	24
Lista umiejętności do wyuczenia się.....	26
Lista cech charakteru.....	28
Co możesz zaproponować pracodawcy.....	29
<b>KOMUNIKOWANIE MYŚLI: Przygotowanie strategii</b> .....	31
Proces komunikowania.....	31
Kod.....	31
Przygotowanie własnej strategii komunikacji.....	34
Ustalenie haseł opisowych.....	34
Dotychczasowa praca.....	35
Cechy osobiste.....	35
Słowa i wyrażenia hasłowe.....	36
Przykłady haseł określających czynności.....	40
Korzystanie z techniki PDW (Problemy-Działania-Wyniki).....	41
Przykłady PDW.....	42
Formularz metody PDW.....	45
<b>PREZENTACJA PRZEBIEGU KARIERY I PISMO PRZEWODNIE:</b>	
<b>Prezentacja kariery z korzystnym przedstawieniem własnych kwalifikacji i dokonań</b> .....	47
Jak umiejętnie sporządzić prezentację.....	47
Sporządzanie opisu z podaniem kwalifikacji.....	49
Szkic pełnionych stanowisk.....	53
Zalety dobrze skonstruowanego opisu kariery.....	54
Błędy w sporządzanych prezentacjach.....	59
Jak unikać pułapek.....	62

Skrótowa prezentacja jest niezbędna.....	64
Jak sporządzać skrótowe wprowadzenie.....	67
Dobrze sporządzone pismo przewodnie.....	70
Przedstawianie własnych osiągnięć w sposób wymierny.....	75
<b>SIEĆ KONTAKTÓW: umiejętność skutecznego poszukiwania pracy.....</b>	<b>79</b>
Najnowsza moda - budowanie własnej sieci kontaktów.....	79
Poradnik korzystania z sieci.....	82
Cele i plany.....	82
Korzystanie z kalendarza.....	85
Dobre pytania do rozmów informacyjnych.....	86
Zapis spotkania kontaktowego.....	88
Struktura fiszki kartotekowej.....	89
<b>PODANIE: Podania otwierające, nie zamykające, dalszą drogę.....</b>	<b>91</b>
Sporządzanie podań o pracę.....	92
<b>WYWIAD OPARTY NA ANALIZIE ZACHOWAŃ: Jak skutecznie za-</b>	
<b>reklamować siebie.....</b>	<b>95</b>
Zasady prowadzenia rozmowy.....	95
Umiejętność przedstawiania się.....	97
Podwójne podanie.....	98
Przykłady.....	99
Czy jesteś przygotowany na nowe techniki prowadzenia rozmowy?.....	101
Znajdź lepszy sposób.....	101
Przeszłość źródłem wiedzy o przyszłości.....	102
Problemy i wyzwania.....	103
Wywiad długi czy krótki.....	103
Wywiady oparte na analizie zachowań.....	103
Pytania zaskakujące.....	106
Daruj sobie odpowiedzi "właściwe".....	107
Przykładowe pytania zadawane w wywiadach ukierunkowanych.....	108
Podziękowanie pisemne po spotkaniu.....	109
Podsumowanie wyników wywiadu.....	110
Zareklamuj się zwięzłą wizytówką.....	111
Jak sporządzić własną wizytówkę.....	111
Jak przekazać swą wizytówkę.....	112
Wizytówka.....	113
<b>Jak zachować pracę, gdy już się ją znalazło?.....</b>	<b>115</b>
Początek w nowym miejscu - Jak przetrwać pierwsze tygodnie.....	116
Rady dla nowo zatrudnionych.....	116
Zasady utrzymania miejsca pracy.....	119
Dlaczego niektórzy tracą pracę.....	120

## WPROWADZENIE

Departament Poradnictwa Zawodowego i Szkolenia Bezrobotnych Urzędu Pracy przekazuje Państwu kolejny numer zeszytów informacyjno-metodycznych doradcy zawodowego.

Tematyka tego zeszytu dotyczy warsztatów poszukiwania pracy, prowadzonych przez amerykańskie służby zatrudnienia.

Niektóre treści są już Państwu znane, jednak dla zachowania oryginalnego amerykańskiego układu zdecydowaliśmy się je zamieścić.

Mamy nadzieję, że niniejszy zeszyt będzie pomocny w codziennej pracy doradców zawodowych Systemu Urzędów Pracy.

## PRZYGOTOWANIE SIĘ: Poznanie własnych możliwości

### ZADEMONSTROWANIE POTENCJALNEMU PRACODAWCY WŁASNEJ WARTOŚCI

Potencjalny pracodawca ocenia twoją wartość zależnie od własnej oceny twojej przydatności dla jego firmy.

*Peter J. Leets i William L. Ricci*

Pewien Kalifornijczyk z 23-letnim stażem nagle utracił swe miejsce pracy w fabryce zabawek po dokonanej reorganizacji zakładu. Natychmiast rozpoczął poszukiwania nowej pracy. Jednak mimo ogromnego wysiłku i determinacji - niczego nie potrafił znaleźć.

Po kilku miesiącach zrozumiał przyczyny swych niepowodzeń - otóż rozmawiał z potencjalnymi pracodawcami tak, jakby dana praca mu się należała, jak gdyby to jego życzenia musiały być uwzględnione zanim on sam zastanowi się, czy dana oferta mu odpowiada.

"Początkowo próbowałem powielać to wszystko, co miałem w poprzedniej pracy. Rozmowy, jakie prowadziłem, jak i sam styl odpowiadania na pytania w trakcie wywiadów koncentrowały uwagę na tym, co robiłem poprzednio. Tym sposobem sam zamykałem się w wąskim kręgu możliwości, bez szans wyjścia na szersze wody".

W końcu zrozumiał, że jego notowania w oczach kontrahenta radykalnie pójdą w górę, jeśli w kontaktach skoncentruje się raczej na tym, jak najlepiej spełnić nadzieje pracodawcy. Wkrótce stał się poważnym konkurentem do większości oferowanych miejsc, o jakie się starał.

"Przyjawszy postawę większego orientowania się na klienta zacząłem koncentrować się na potrzebach pracodawcy i sposobach, jakimi mógłbym je zaspokajać. Zbierając coraz więcej szczegółów dotyczących działalności przyszłej firmy, przełożonego i stanowiska stopniowo odnosiłem coraz większe powodzenie w wysyłanych przeze mnie podaniach i w trakcie wywiadów, omawiając bardziej ich sprawy niż własne".

Wbrew dość powszechnemu mniemaniu twoja wartość jako potencjalnego pracownika nie jest określana przez jakiś wzór będący iloczynem ważonej średniej twego ostatniego uposażenia, aktualnej przeciętnej płacy na takim stanowisku oraz twoich umiejętności i doświadczenia.

Twoja wartość z punktu widzenia przyszłego pracodawcy równa jest dokładnie temu, jak on cię widzi. Jego ocena twojej osoby z kolei zależy od tego, jak umiejętnie sprzedasz swoje możliwości zaspokojenia jego oczekiwań. Im pełniej potrafisz te oczekiwania zaspokoić, tym większa twoja wartość w oczach pracodawcy.

Kluczem do sukcesu jest zwrócenie na siebie uwagi pracodawcy i skuteczne wykazywanie własnej wartości jako pracownika przez cały okres pozostawania na stanowisku.

### **Sporządzenie planu sprzedaży**

Zanim w ogóle przystąpisz do poszukiwania pracy zdecyduj się, w jakiej branży, zawodzie i miejscowości chcesz startować, przygotowując sobie odpowiedni plan "sprzedaży" własnych możliwości. Ustal sobie także listę źródeł informacji na temat możliwości i szans zatrudnienia.

Wśród takich źródeł powinni znaleźć się przede wszystkim pracodawcy i osoby ze szczebla decydentów w zakładach pracy, agencje zatrudnienia i firmy "łowców głów", instytucje i grupy oraz profesjonalne firmy pomagające w poszukiwaniu zatrudnienia, gdzie można nawiązać sieć kontaktów, oferty pracy w prasie ogólnej i fachowej, a także koledzy, pracujący znajomi oraz osoby wpływowe mogące pomóc w realizacji twego planu.

Wiele osób poszukujących pracy mylnie sądzi, że "usieciowienie" własnych poszukiwań polega po prostu na telefonowaniu do znajomych z pytaniem, czy aby nie słyszeli o jakichś wakatach. Kłopot w tym, że przy takim podejściu nie nawiązuje się rzeczywistych kontaktów, ta droga więc prowadzi donikąd. Ponieważ jest to podejście raczej egoistyczne, nie tylko nie przyczynia się ono do potwierdzenia czy zwiększenia wartości kandydata próbującego zbudować sobie sieć kontaktów, lecz właściwie wartość tę obniża ograniczając nowe szanse.

By rzeczywiście skorzystać z zalet tak stworzonej sieci kontaktów, trzeba i samemu coś dać. Tym "czymś" mogą być różne rzeczy - zależnie od konkretnej osoby, z którą nawiązuje się kontakt. Może to być informacja o pojawiających się szansach w różnych dziedzinach działalności, o zwalnianiu się miejsc pracy, może to być oferta pomocy wzajemnej, chęć wysłuchania czyichś problemów, a



nawet możliwość poprawy samopoczucia rozmówcy poprzez świadomość, że on komuś pomaga. **Ograniczając się w rozmowie z osobą będącą potencjalnym źródłem informacji wyłącznie do dopytywania się o pracę - niemal na pewno zostaniesz odrzucony.**

Beverly Fuentes, wiceprezes i kierownik działu osobowego w Bank of America w jednym z miast w Kalifornii tak to określa: "Zasadą tej gry jest poszukiwanie informacji. Większość ludzi o wiele chętniej reaguje na prośbę o informacje niż na prośby o pracę. Ze znacznie większą przyjemnością mówią o własnych doświadczeniach i dzielą się własną wiedzą fachową niż mówią »nie« komuś proszącemu o załatwienie pracy".

Poprzez własne kontakty postaraj się ustalić, na czym ewentualnemu pracodawcy zależy najbardziej. Na przykład - czy chodzi mu o przyspieszenie dostawy towaru do odbiorców, skrócenie cyklu produkcji, wyższą wydajność itd.

Należy też próbować dowiadywać się o sprawy związane z kulturą danej firmy. Tego rodzaju informacje można będzie wkomponować w swoje odpowiedzi w trakcie rozmowy wywiadowczej. Z drugiej strony informacje takie mogą ci uświadomić, że dana firma nie jest dla ciebie właściwym miejscem. Możesz przekonać się ze zdumieniem, że przy pewnej zachęcie dobry kontakt szybko zacznie dzielić się różnymi ciekawymi szczegółami na temat tego, jak się w firmie "załatwia" sprawy.

Oto kilka wskazówek pożytecznych przy korzystaniu z sieci kontaktów:

- ☞ Zawsze pracuj według planu, często sprawdzając czy postępujesz zgodnie z nim.
- ☞ W rozmowie telefonicznej zawsze najpierw wymieniaj nazwisko osoby, która cię poleciła, natychmiast też zapytaj, czy rozmówca może ci poświęcić trochę czasu.
- ☞ Nie zatrzymuj się zbyt długo na powodach, dla których szukasz pracy. Na ogół wystarcza proste wyjaśnienie, np. "Dowiedziałem się od Kowalskiego, że wasza firma od lat zajmuje mocną pozycję w branży programów komputerowych. Zastanawiam się czy nie zmienić pracy, i od jakiegoś czasu przyglądam się też temu, co dzieje się w waszej dziedzinie. Czy mógłby Pan podzielić się ze mną swoim poglądem na temat perspektyw tej branży?"
- ☞ Proś o spotkania osobiste. Kontakt nawiązuje się o wiele łatwiej w rozmowie bezpośredniej.
- ☞ Własną sieć kontaktów należy utrzymywać prowadząc rozmowy przeciętnie raz na miesiąc. Po każdym spotkaniu należy sobie zanotować

w kalendarzu datę i cel kolejnego spotkania, zawsze też należy posyłać krótkie podziękowanie pisemne.

Ludzie na ogół nie myślą o podtrzymywaniu kontaktów zawodowych - człowiek przypomina sobie o tym dopiero, gdy znajdzie się bez pracy. Nawet jeśli aktualnie posiadasz pracę - już teraz zacznij budować sobie sieć kontaktów. Niewiele czasu potrzeba na stworzenie sobie rozbudowanej sieci kontaktów - wystarczy umawiać się na spotkania czy pogaduszki przy kawie z częstotliwością raz na tydzień.

### **Skrócony opis dotychczasowej kariery**

Krótki opis dotychczasowego doświadczenia zawodowego ma ci umożliwić przejście przez etap eliminacji wstępnej i pomóc w załatwieniu rozmowy. Jeśli nie uda ci się trafić w konkretne oczekiwania potencjalnego pracodawcy możesz w ogóle nie otrzymać szansy na pierwszą wymianę zdań.

Niestety nader często skrócony opis brzmi tak, jak by autorowi chodziło o zatrudnienie się ponownie w dawnym miejscu pracy. Zamiast nawiązywać w wykazie czynności do prawdopodobnych potrzeb nowej firmy autor sporządza listę różnych prac i umiejętności bez związku ze stanowiskiem i zadaniami, które miałby objąć.

Osoba czytająca skrócony opis na ogół nie ma czasu na wgłębianie się w tekst. Nie będzie wyczytywała między wierszami czy nadajesz się na dane stanowisko. Ponieważ większość tego rodzaju podań przeglądanych jest w ciągu kilkadziesiąt sekund, należy własną prezentację sformułować tak, by natychmiast zainteresować czytającego. W dodatku nie tylko musi ono być napisane poprawnie, musi też wyglądać czysto.

Pewna firma w Pensylwanii otrzymała 289 odpowiedzi na ogłoszenie prasowe o jednym jedynym wakacie, a trzeba było tę masę listów zredukować do pięciu. Każdej z ofert poświęcono mniej więcej 25 sekund i, jak to zwykle bywa, osoby czytające oceniały podania na podstawie pierwszego wrażenia, przy czym teksty z błędami ortograficznymi czy pisma na gotowych formularzach odrzucano w pierwszej kolejności.

Jeśli chcesz się znaleźć w grupie 1-2 procent najlepszych, powinieneś użyć najlepszej jakości papieru piśmiennego i najlepszej jakości wydruku. Jeśli miałbyś przegrać, to niech tak się stanie z powodów, na które nie masz wpływu, nie zaś z tych, które zależą od ciebie samego.

Chcąc sporządzić przekonujący opis skrócony przestrzegaj następujących zasad:

- ☞ Ustaw kolejne punkty w porządku chronologicznym, nie przekraczaj dwóch stron.
- ☞ Pisz na papierze wysokiej jakości koloru białego lub białawego, używając czytelnego liternictwa i czarnego atramentu.
- ☞ Nie marnuj miejsca i nie zajmuj uwagi czytelnika nagłówkami w rodzaju "Doświadczenie", "Wykształcenie", "Skrócony opis" czy "Referencje". Czytelnik wie, że ma przed sobą opis skrócony i że, gdy zajdzie potrzeba, wskażesz swoje referencje.
- ☞ Eliminuj słowa autoreklamiarские typu "wspaniały", "profesjonalny", "wybitny", "oszczędny" czy "pracowity". Nie spodziewaj się, że wzbudzisz zaufanie używając języka subiektywnego, czytelnik bowiem natychmiast zacznie się zastanawiać, co z tego co słyszy jest przesadą. Skupiaj się raczej na osiągnięciach, które są wymierne. Przede wszystkim zaś uwypuklaj swe walory w stosunku do potrzeb "kupującego", nie twoich własnych jako osoby "sprzedającej".

### **Dobrze sporządzone pismo przewodnie**

Odpowiedź na ogłoszenie powinna być dopasowana do zgłoszonych potrzeb pracodawcy i sformułowana w takim samym porządku, w jakim wymagania te występują w treści ogłoszenia. Zdarza się, że pracodawca w ogłoszeniu nie wyszczególnia konkretnych wymagań, wtedy należy określać własne zalety według tego, czego firmy prawdopodobnie poszukują.

Nie zaczynaj od stwierdzeń typu "Zauważyłem ogłoszenie Panów w..." Ponieważ próbujesz odnieść się do rzeczywistych potrzeb firmy, zaczynaj pismo od słowa odnoszącego się bezpośrednio do pracodawcy, np. "Wasza firma" czy "Ogłoszenie Pańskiej firmy". Na przykład zaczynając pismo słowami "Wyszczególnienie wymagań, jakie Panowie stawiacie kandydatom na stanowisko inżyniera elektryka w Waszej firmie, dokładnie odpowiada moim osiągnięciom, doświadczeniu i oczekiwaniom" od razu przechodzisz do rzeczy.

Konkretne osiągnięcia własne odpowiadające potrzebom firmy należy wypunktować. Jeśli w ogłoszeniu stawia się wymaganie umiejętności obniżania kosztów - dobre wrażenie zrobiłby na przykład punkt dotyczący własnych osiągnięć a stwierdzający: "Zmniejszenie kosztów firmy o 775 tys. dolarów bez zwiększania ryzyka działalności". Zakończyć pismo należy "dodatkiem", w którym twoja oferta wyjdzie nawet poza wyszczególnione wymagania firmy.

Krótko mówiąc - pismo przewodnie powinno stwierdzać to, co chcesz zakomunikować czytelnikowi, po czym to właśnie zakomunikować; następnie

powiedzieć to, co właśnie powiedziałeś. Nie powinno przekraczać jednej strony ani być nabite nadmierną ilością tekstu.

### **Jak zrobić dobre wrażenie w trakcie wywiadu**

Jeśli już przebrnąłeś do fazy wywiadu to znaczy, że udało ci się przekazać swe walory na papierze. Następny krok to zrobić wrażenie na wywiadowcy osobiście. Na początek przyjmuj, że należy okazywać uprzejmość każdej osobie napotkanej w siedzibie firmy.

Bardzo istotne są pierwsze wrażenia. Nie ograniczają się one jedynie do wrażeń odnoszonych przez samego wywiadowcę. Miej świadomość dużego znaczenia odczuć, jakie w związku z twoją osobą mogą mieć pozostałe osoby spośród personelu firmy. Już na samym starcie możesz zmarnować własne szanse nie okazując należnego szacunku sekretarce czy recepcjonistce.

Zanim nie dojdzie do fazy składania konkretnej oferty koncentruj się na potrzebach firmy odkładając tymczasem kwestie takie, jak korzyści, wynagrodzenie czy przysługujący urlop. Oznacza to, że musisz się wpierv przygotować do rozmowy odwiedzając dział ogólny biblioteki publicznej. Jednym z doskonałych źródeł informacji jest baza danych *Global Report* prowadzona na bieżąco przez koncern Citicorp.

Jeśli postawią ci jakieś ogólne pytanie, np. "Proszę opowiedzieć o sobie", odpowiadaj rozsądnie. By odpowiedzieć właściwie dowiedz się najpierw "Od czego mam zacząć?" albo "Nie chcę zajmować Panu czasu, na czym więc mam się skoncentrować?" Pokaż swą umiejętność prowadzenia rozmowy w sposób sensowny dając konkretne, jasne odpowiedzi.

Kończąc daną kwestię pytaj wywiadowcę, jak on czy ona zwykle zachowuje się w danej sytuacji bądź jakie podejście sprawdziło się w firmie. Zachęcaj prowadzącego rozmowę do tego, by sam podsuwał ci informacje, które mogą ci pomóc jak najpełniej odnieść się do potrzeb firmy, co zwiększy twoje szanse jako kandydata na oferowane stanowisko.

By być lepiej przygotowanym do odpowiadania na pytania dotyczące ciebie osobiście naszkicuj sobie jednostronicowy życiorys, przeprowadź też jedno- lub dwuminutową próbę prezentacji ustnej. Jeśli nie udaje ci się skłonić wywiadowcę do określenia od czego masz zacząć, możesz oprzeć się na naszkicowanym życiorysie, by wybrać najbardziej odpowiedni w danej sytuacji punkt, od którego zaczniesz.

Przedstawiając poprzednie miejsca pracy i inne aspekty swojej kariery podkreśl podobne spełniane wcześniej zadania, wymień dwa lub trzy własne

osiągnięcia, nadmien też to, czego nauczyły cię trudności. Na żadnej z tych spraw staraj się jednak nie zatrzymywać zbyt długo.

W ostatniej rozmowie zadawaj pytania wyłącznie takie, które wykazują twoją chęć spełnienia oczekiwań firmy. Możesz na przykład dopytywać się o to "Co będzie najważniejsze w ciągu pierwszych kilku miesięcy?", "Kto będzie moim najbliższym współpracownikiem?", "Co Pan widzi jako najważniejsze zadania dla osoby obejmującej to stanowisko?", a także "Czy będę mógł liczyć na Pana pomoc napotykając sprawy trudne?"

Unikaj zapytywania bezpośrednio o stanowisko pod koniec rozmowy. Jeśli okaże się, że nie był to odpowiedni moment na tego typu pytanie, taka taktyka może się zemścić. Można natomiast zadać pytanie wykazujące twoją znajomość filozofii firmy i świadomość odpowiedniego doboru ludzi - np. "Na pewno o to stanowisko stara się kilka osób, z których każda ma odpowiednie kwalifikacje. Z własnego doświadczenia wiem jednak, że ponieważ dużą rolę w rozstrzygnięciu kto zostanie przyjęty odgrywają wrażenia i umiejętność wpisania się w zespół, chcę powiedzieć, że czuję się dobrze w firmie i w trakcie tej rozmowy. Czy sądzi Pan, że pasowałbym do Pańskiego zespołu?"

Jeśli rozmówca odpowie "Jeszcze nie wiem" - spytaj dlaczego, po czym spróbuj przezwyciężyć jego wątpliwości, które inaczej być może w ogóle by nie powstały. Niech nie ma wahań, że twoja kandydatura jest odpowiednia.

## **Taktyka negocjacji**

Gdy już wykazałeś pracodawcy swą wartość jako kandydat na stanowisko w firmie, jest prawdopodobne, że otrzymasz ofertę. Rozważ czy nie powinieneś poprosić o całość oferty na piśmie, potem dodatkowo o jeden czy dwa dni do namysłu (jeśli potrwa to ponad trzy dni, entuzjazm przedstawiciela firmy do twojej kandydatury może zacząć się zmniejszać). W ten sposób otrzymasz czas na rozważenie propozycji i ustalenie strategii wynegocjowania niezbędnych zmian w ofercie.

Ograniczony czas właściwie zwiększa twoje szanse. Nie zapominaj jednak, że każdy lubi mieć wrażenie, iż odniósł zwycięstwo i że nikt nie może odnieść wrażenia, że oto został wykorzystany.

## **Dziesięć najczęstszych błędów w trakcie poszukiwania pracy**

1. **NIEJASNE CELE.** Nie przemyślałeś własnej sprawy do końca. Wyrażasz się wahlíwie, niekonkretnie, a w krótkim opisie stwierdzasz np.

"Poszukuję pracy ambitnej i satysfakcjonującej, w której w pełni będę mógł wykorzystać moje doświadczenie, wykształcenie i zdolności". Co to jest? Czy wydaje ci się, że pracodawca będzie mógł z tego wysnuć wniosek, gdzie twoje miejsce? Jeśli tak, to się mylisz. Nie zrobi tego. Ty sam musisz ustalić, czego właściwie chcesz i musisz mu to zakomunikować - jasno i precyzyjnie.

2. **UDAWANIE.** Gdziekolwiek byś próbował - wszędzie spotykasz się z odrzuceniem. Nic ci nie idzie. Być może usiłujesz dostać się w jakieś miejsce, na którym tak naprawdę nie bardzo ci zależy (gdzie nie czułbyś się dobrze)? Czujesz to, a i kolejni pracodawcy wyczuwają to instynktownie. Nie wsłuchujesz się dostatecznie w głos własnego serca. Próbujesz postąpić w sposób "praktyczny" czy "realistyczny", nie w sposób dla ciebie odpowiedni. Słuchając głosu serca i idąc właściwą drogą - otwierasz przed sobą drzwi.

3. **ZAINTERESOWANIE.** Twój krótki opis kariery powie pracodawcy czego "dokonałeś" i "gdzie działałeś". To nie wystarcza. Interesuje go jego własna osoba, musisz więc zadziałać na jego sytuację i jego własną ambicję.

Ostatnio zauważyłem reklamy barów szybkiej obsługi, gdzie dużymi literami oznajmiano "Zapraszamy autokary" (zapraszają dlatego, że każdy z nich przywozi od razu 60 klientów!). Napis ten utrzymywał się dość długo, aż ostatnio coś przykuło moją uwagę - mianowicie pojawił się napis "Kierowców autokarów firma częstuje za darmo". Musisz podać pracodawcy ileś tam powodów, dla których powinien cię zatrudnić. Sporządź listę. Powiedz mu w sposób jasny i prosty, co dla niego będziesz mógł zrobić.

4. **DAWAĆ CZY BRAĆ?** Pojawiasz się jako biorca, nie dawca. Robisz wrażenie człowieka znajdującego się w potrzebie - gdy mówisz, kiedy nie możesz pracować i czego nie potrafisz zrobić. Najważniejszym słowem w poszukiwaniu pracy jest słowo "pomoc" (stąd tak częste ogłoszenia o poszukiwaniu pomocy - domowej i innej), więc musisz pojawiać się jako człowiek przynoszący pomoc, nie jako szukający oparcia. Twój przyszły pracodawca jest zmęczony, zestresowany, zasypany górą papierów do przejrzenia. To on potrzebuje pomocy, i to bardzo - a więc będzie chciał zatrudnić kogoś, kto w jego mniemaniu będzie mógł mu pomóc najwięcej, najszybciej i robiąc jak najmniej zamieszania. Gdy tylko pomyśli, że ty jesteś osobą, która mu pomoże - umowę o pracę praktycznie masz w kieszeni.

5. **REZYGNACJA.** Telefonujesz, wysyłasz list - bez odzewu. No więc włącza ci się taśma, która mówi - "jestem nic niewart". **Nie poddawaj się.** "Nie" to nie to samo co "nigdy". Znaczy to jedynie tyle co "nie teraz - może później". Jeśli praca, firma czy dana osoba cię interesuje - nie zrywaj kontaktu.

Gdy znajdziesz kogoś, kto ci się podoba - zaprzyjaźnij się z nim czy nią. Od czasu do czasu pisz do tej osoby, dołączając coś pożytecznego - a to wycinek, a to pomysł, próbkę własnej pracy. Niech to stwarza atmosferę ciepła i entuzjazmu.

Po co to robić? Dlatego, że pewnego dnia od tej zaprzyjaźnionej osoby dowiesz się, że pojawiła się nowa szansa (twoje stanowisko).

**6. "ZAKUPY" NA ODLEGŁOŚĆ.** Listy odrzucające nadchodzą stadami. Coś jest nie tak - co to jest? Może jesteś zbyt bezosobowy, zachowujesz zbyt duży dystans? Szefowi Działu Marketingu nie podoba się pismo zaadresowane do "Kierownika Działu Marketingu". Czy nie raziłby cię na przykład list miłosny zaadresowany do "Pana i Władcy"? Nadaj więc swemu pismu rys osobisty. Sprawdź, do kogo się zwracasz.

Otrzymałem ostatnio list, w którym czytelniczka oświadczyła mi "Pański artykuł zainspirował mnie i teraz kieruję się w postępowaniu Pańskimi zaleceniami". No właśnie, pani ta porusza w liście mój ulubiony temat - czyli mnie samego. Twój przyszły pracodawca też nie miałby nic przeciwko temu, byś mówił mu na jego ulubiony temat - czyli jego samego.

**7. CZEKANIE NIC NIE DAJE.** Rozmowa powiodła się fantastycznie, czujesz to - czyli robotę właściwie już masz w kieszeni. Możesz sobie pójść na kort trochę pograć w tenisa. I czekać, czekać, czekać. Potem nagle nadchodzi fatalna wiadomość: "Przyjeliśmy kogoś innego". Jak to się mówi wśród handlowców - dopóki nie masz w garści cheku i dopóki go nie zrealizowałeś, nie uważaj kontraktu za załatwiony. Inaczej mówiąc pozostawaj aktywny próbując załatwić upatrzoną pracę. Trzymaj jednocześnie kilka piłek w grze, aby pojedyncza odmowa nie zburzyła ci planów.

**8. BRAK POPARCIA.** Na świecie istnieją różne kategorie ludzi - amatorzy, chciwcy, inspiratorzy, altruści, nienawistnicy i egocentrycy (by wymienić tylko kilka). Ludzie o nastawieniu pozytywnym jakoś powiązani są z ludźmi o nastawieniu pozytywnym, osoby zaś nastawione negatywnie zdają się wiązać z osobami negatywnymi. Koniecznie staraj się utrzymać w układzie osób pozytywnych. Gdy ktoś wyda ci się szczególnie uczynny lub miły, zapytaj czy zna może inne "bardzo miłe" osoby, które też mogłyby pomóc. Pewnie wymieni jakieś nazwiska. Gdy natkniesz się na osobę negatywną ("odrzuconie") poszukaj kogoś innego.

**9. JAK ZACHOWAĆ SIĘ PRZY SZTYWNIAKU?** Czasem robisz wszystko jak należy, a mimo to zostajesz odrzucony. Pewien klient niedawno napisał w liście "Nazywam się Jan Kowalski. Transport to moje hobby".

Przedstawiciel firmy odpisał mu na to: "Pańskie przedstawienie się wydało nam się dość ciekawe zważywszy na fakt, że określił Pan transport jako swoje hobby. Dla nas transport bynajmniej nie jest rozrywką - jest bowiem sprawą poważną. Pański krótki opis doświadczenia zawodowego wskazuje na specjalności, w których dysponujemy wystarczającą kadrą o wysokich kwalifikacjach zawodowych".

Z listu tego wieje chłodem, jest to list twardy i bez serca - a na dodatek ostatecznie zamykający sprawę. Cóż więc mógł zrobić Kowalski? Mógł na przykład odpisać: "Dziękuję za Pański list z dnia... Rzeczywiście - sprawy transportu bierzecie Państwo bardzo poważnie. Oto przykłady (tu zilustrowałby to kilkoma przykładami). Pańska firma znalazłaby we mnie przydatnego pracownika, podobnie jak poprzednio firma taka to a taka (tu wtrąciłby jednozdaniową referencję). Dziękuję za poświęconą mi uwagę. Może spotkalibyśmy się ponownie dla przedyskutowania sprawy?"

**10. ODRZUCANIE SIEBIE SAMEGO.** Wyliczasz sobie wszystkie te rzeczy, których nie potrafisz robić, uwypuklając własne niepowodzenia. Dlaczego nie sporządzić sobie listy "Miłych wiadomości o mnie"? Fałszywa skromność jest tu nie na miejscu. Możesz też prowadzić sobie zapis własnych "sukcesów". Gdy ktoś wyrazi się o tobie pozytywnie, możesz osobę tę poprosić o odnotowanie tego na piśmie. Najpewniej pójdzie ci w tym na rękę. Wreszcie uświadom sobie też, że jesteś kimś niepowtarzalnym. Pamiętaj, że twoje dotychczasowe doświadczenie - czyli wszystko czego dotąd dokonałeś (pozytywne i negatywne rzeczy) ma jakąś przyczynę i jakiś cel. Wszystkie te fakty pasują do siebie jak w układance, należy je tylko odpowiednio poukładać.

Zig Zigler powiedział: "Większość ludzi nie chce wystawiać się na ryzyko, bo nie rozumieją, że owoc zawsze znajduje się tam, gdzie jest ryzyko". Inaczej mówiąc - idź na ryzyko, nawet jeśli miałyby to oznaczać odrzucenie.



## SAMOOCENA: jak spełniać oczekiwania pracodawcy

Nie uda ci się znaleźć dobrej pracy, jeżeli nie podejmiesz na wstępie kilku istotnych decyzji. Decyzje te powinny odpowiedzieć na dwa pytania: "**Co rzeczywiście chciałbym robić?**" oraz "**Co potrafię robić dobrze?**" By na nie odpowiedzieć zastanów się nad własnymi możliwościami i umiejętnościami. Pomyśl dokładnie i dobrze się zastanów zanim podejmiesz decyzje.

Wiedza o tym, co chciałbyś robić i co potrafisz robić dobrze powinna dać ci pojęcie o szczególnym kierunku kariery zawodowej, czyli celu, do którego zdążasz. Twój cel powinien ci umożliwić zdobycie pracy, o jaką ci chodzi. By właściwie skorzystać z treści niniejszego poradnika napisz poniżej nazwę zawodu, do jakiego dążysz.

### Moja praca

---

Teraz, skoro już ustawiłeś się na linii startu, pomyśl o tym, jak rozumuje potencjalny pracodawca. Musisz mieć świadomość, czego pracodawca oczekuje od dobrych pracowników. Wiedza ta pomoże ci przekonać pracodawcę, że jesteś właściwą osobą na dane stanowisko.

Wiedza o tym, czego oczekiwać jest jedną z najlepszych dróg zwiększania zaufania do siebie samego i zmniejszania niepewności. Ucząc się, czego się oczekuje i w jaki sposób oczekiwania te spełniać - będziesz w stanie rozwiązać kilka trudnych problemów:

**Twój własny problem** - trema i nerwowość. Te przeszkody biorą się z nieznaności tego, czego należy się spodziewać i z braku doświadczenia.

**Ich problem** - niemożność uzyskania od ciebie dobrej informacji w trakcie wywiadu.

Pracodawca może wybrać tylko jedną osobę na dany wakat. Spośród wszystkich wnioskodawców pracodawca wybierze osobę najlepiej nadającą się

do danego zadania. Osobą tą będzie ta, która najlepiej spełnia wszystkie oczekiwania pracodawcy wobec dobrego pracownika.

Trudno wyczuć oczekiwania pracodawcy jeszcze przed wywiadem - rozmową wstępną. Nietrudno natomiast zorientować się, jakie w ogóle oczekiwania żywią pracodawcy.

Spróbuj wyobrazić sobie, że sam jesteś szefem firmy. Siedzisz za biurkiem we własnym gabinecie. Przesłuchiwałeś kilku kandydatów na stanowisko, które chciałbyć kimś zapelnąć. Sekretarka ma właśnie wprowadzić kolejnego kandydata. Jak zdecydujesz, czy tę właśnie osobę należy zatrudnić czy nie?

Ponieważ odgrywasz rolę pracodawcy - odpowiedzi nieprawidłowe nie wchodzi tu w grę. W tej roli możesz swobodnie kierować się osobistymi preferencjami dobierając sobie nowych pracowników.

W niniejszym zeszycie znajdziesz wskazówki, jak wykorzystać oczekiwania pracodawcy ku korzyści zarówno własnej, jak i firmy. Ćwiczenia w tekście pomogą ci w zademonstrowaniu pracodawcy, jak twoje życie, praca, wykształcenie i szkolenie mogą spełniać te oczekiwania. Ponieważ pracodawcy w dużym stopniu kierują się w podejmowaniu decyzji o zatrudnieniu rezultatem wywiadu, w niniejszej broszurze koncentrujemy się przede wszystkim na technice wywiadu i spełnianiu oczekiwań i potrzeb pracodawcy.

## LISTA OCZEKIWAŃ PRACODAWCY

Poprzez każdą odpowiedź na pytania zadawane w trakcie wywiadu powinieneś spróbować pokazać, że spełniasz jedno lub więcej oczekiwań pracodawcy.

### Oczekiwanie 1: Wygląd

"Czy wyglądasz na osobę odpowiednią na dane stanowisko?"

- \_\_\_\_\_ Twój wygląd: strój, włosy, higiena osobista
- \_\_\_\_\_ Twoje zachowanie się: optymizm, uprzejmość
- \_\_\_\_\_ Twój styl pisania: czysty, pełny, dokładny
- \_\_\_\_\_ Twój sposób wyrażania się: jasny, poprawny, entuzjastyczny

### Oczekiwanie 2: Niezawodność

"Czy w pracy można na tobie polegać?"

- \_\_\_\_\_ Obecność
- \_\_\_\_\_ Punktualność
- \_\_\_\_\_ Społeczność

### Oczekiwanie 3: Kwalifikacje

"Co potrafisz robić, co z tego można by wykorzystać w pracy, o którą się starasz?"

- \_\_\_\_\_ Umiejętności techniczno-zawodowe
- \_\_\_\_\_ Umiejętności uczenia się
- \_\_\_\_\_ Umiejętności związane z cechami charakteru

## OCZEKIWANIE NR 1: WYGLĄD

"Czy wyglądasz na osobę odpowiednią na dane stanowisko?"

Pewnie słyszałeś o wielkim znaczeniu pierwszego wrażenia. Otóż szczególnie ważne jest właśnie pierwsze wrażenie w trakcie wywiadu. Sprawiając od początku dobre wrażenie na pracobiorcy spowodujesz, że będzie on cię poważnie brał pod uwagę przy obsadzie wakującego stanowiska. Jeśli nie - to twoja pierwsza rozmowa pewnie będzie już rozmową ostatnią.

### Twój wygląd

Jakkolwiek to może brzmieć banalnie, trzeba pamiętać, że właściwa prezencja i higiena osobista mają ogromne znaczenie przy staraniu się o pracę. Wiele osób od dawna pozostających bez pracy przestaje zwracać uwagę na własny wygląd. Trzeba jednak zdać sobie sprawę, że 40 procent osób pozostających bez pracy zawdzięcza to swemu wyglądowi. Nie bądź jedną z nich.

Udając się na rozmowę-wywiad postaraj się wyglądać, jak odpowiednia osoba na dane stanowisko. Jeśli zaniedbasz sprawę prezencji, pracodawca już po kilku sekundach zdecyduje się odesłać cię z kwitkiem. Nie będzie już ważne, jakie posiadasz umiejętności. Pracodawcy na ogół zatrudniają osoby o przyjemnej prezencji.

O wyglądzie decydują trzy elementy - mianowicie strój, uczesanie i higiena osobista.

### STRÓJ

Pracodawca natychmiast zauważy, jak ubrałeś się na rozmowę. Oto kilka podstawowych zasad, jakich należy przestrzegać przy ubieraniu się na spotkanie.

☞ Ubieraj się o jeden stopień bardziej elegancko niż ubierałbyś się rzeczywiście pracując na danym stanowisku. Na przykład, jeśli idąc do pracy zakładałbyś ubranie dżinsowe i podkoszulek, idąc na wywiad załóż strój ładny i lekki dla oka. By przekonać się, jak ludzie zazwyczaj ubierają się w danej firmie, możesz udać się do jej siedziby przed wyznaczoną datą rozmowy. Zwróć uwagę, jak noszą się pracownicy na analogicznych stanowiskach do tego, o które sam się ubiegasz. Jeśli nie możesz podejrzeć pracowników - polegaj na własnym zdrowym

rozsądku. Po kilku rozmowach będziesz już miał pewne pojęcie o tym, jak przystosować własny ubiór do sytuacji.

☞ Nigdy nie wkładaj dżinsów, podkoszulków, tenisówek czy innego tego typu nieoficjalnego stroju idąc na rozmowę. Gdy starasz się o pracę, w której zazwyczaj nosiłbyś ubiór roboczy, jak np. buty robocze, drelichy czy podkoszulki, czy bluzy robocze, a martwi cię to, że może wyglądasz zbyt elegancko jak na stanowisko, które przysłoby ci objąć - nie martw się. Po prostu powiedz w rozmowie, że przyniosłeś ubiór roboczy ze sobą. W ten sposób spełnisz oczekiwania pracodawcy co do schludności stroju, a jednocześnie wciąż będziesz przygotowany do pracy.

☞ Noś ubrania czyste, schludne, w dobrym stanie. Kupuj rzeczy dobrej jakości, dopasowane, zakładając je tylko na rozmowy-wywiady.

☞ Ubieraj się w sposób raczej konwencjonalny. Nie noś krzykliwych kolorów czy wzorów. Unikaj gryzących się kolorów (nie zakładaj różowego z pomarańczowym ani też tkanin o podobnych wzorkach w paski).

☞ Unikaj obwieszania się nadmierną ilością biżuterii i akcesoriów takich, jak długie naszyjniki zakończone wielkimi medalionami, czy ogromnych klamr na paskach spodni. Wypuczuj buty. Dobierz paski, torebki i inne akcesoria z resztą elementów stroju. Jeśli uważasz, że to jak sięnosisz i conosisz to niczyj interes, nie spodziewaj się, że zostaniesz zatrudniony natychmiast. Ceną, jaką będziesz musiał płacić za "luz" może być pozostawanie bez pracy.

## OCZEKIWANIE NR 2: NIEZAWODNOŚĆ

"Czy w pracy można na tobie polegać?"

Pracodawcy zatrudniają osoby najbardziej w ich oczach obiecujące, codziennie stawiające się do pracy. Większość firm działa zgodnie z zasadą, że czas to pieniądz. Pracownicy często nieobecni bądź spóźniający się nie są w stanie dać z siebie wszystkiego. Wysoko wykwalifikowany pracownik często opuszczający pracę nie będzie produkować tyle co pracownik bardziej niezawodny o gorszych umiejętnościach. Pracownicy nieproduktywni nie pozostają na stanowiskach zbyt długo. Pracownicy tacy często są dla firmy bardziej kosztowni niż sami przyczyniają się do wypracowania zysku.

Drugim wielkim oczekiwaniem pracodawcy jest zatem niezawodność pracownika. Niezawodność składa się z dwóch elementów: obecności i punktualności. Obejmuje ona ponadto cechę bardziej ogólną - mianowicie rzetelność. W trakcie każdego etapu rozmowy-wywiadu musisz przekonać pracodawcę, że w tej dziedzinie będziesz potrafił zaspokoić jego oczekiwania.

### OBECNOŚĆ

Pracodawcy chcą zatrudniać osoby zapewniające wysoki poziom obecności w pracy. Oczekują oni, że wszyscy pracownicy stawiać się będą w miejscach pracy zgodnie z harmonogramem pracy. Pracownicy stawiający się do pracy codziennie będą potrafili produkować więcej. W ten sposób wypracowują więcej środków dla firmy, a tym samym i dla siebie.

W trakcie wywiadu twoje zadanie polega na podaniu szczegółowych i konkretnych przykładów tego, kiedy i w jaki sposób wykazałeś się niskim poziomem absencji w przeszłości. Możesz w tym celu podać przykłady z każdej dziedziny życia, pracy czy wykształcenia.

Gdy podasz pracodawcy konkretne przykłady własnych umiejętności zademonstrujesz swą zdolność do wykonywania pracy. Pokażesz w ten sposób także, iż rzetelnie przygotowałeś się do poszukiwania pracy i że dysponujesz tym szczególnym rodzajem zdolności artykulacji swoich pomysłów, na czym pracodawcy z reguły zależy. Konkretny przykład opowiada o opisie odpowiadającym na pytania: *gdzie*, *kiedy*, *dłaczego* oraz *jak*. Pamiętaj o znaczeniu użycia konkretnych przykładów wypełniając kolejne przykłady w **Zeszycie ćwiczeń**.

Istnieje kilka podstawowych sposobów pokazania pracodawcy w trakcie rozmowy, że spełniasz jego oczekiwania co do obecności w pracy. Wykaż, że w szkole nie opuścisz ani jednego dnia. Jeśli jednak opuścisz kilka dni nadrabiając następnie utracony materiał - też o tym wspomnij! Z reguły większość pracodawców skłonnych jest zaakceptować sześć dni nieobecności w roku usprawiedliwionych obłożną chorobą - są jednak i tacy, którym i to wydaje się zbyt dużo.

### OCZEKIWANIE NR 3: KWALIFIKACJE

"Co potrafisz robić?"

Pracodawca z reguły zapewnia nowo zatrudnionym szkolenie na dane stanowiska. Program szkolenia ma umożliwić podwyższenie posiadanych bądź nauczenie nowych umiejętności. W każdym jednak przypadku pracodawca oczekuje, że osoba nowo zatrudniona określone kwalifikacje zawodowe już posiada - lub będzie w stanie je nabyć. Innymi słowy - musisz dysponować kwalifikacjami niezbędnymi do wykonywania pracy i musisz potrafić się tym wykazać zarówno w technice poszukiwania pracy, jak i podczas rozmowy-wywiadu.

W rozmowie rozmówca będzie się dopytywał o twoje umiejętności. Najczęściej usłyszysz pytania następujące:

"Jaką ma pan praktykę zawodową?"

"Jaką korzyść mogłaby odnieść nasza firma zatrudniając pana?"

"Co pan może nam zaoferować?"

"Co pan wie na temat stanowiska, o które chodzi?"

"Jak pan doszedł do swych obecnych kwalifikacji?"

"Czym według pana musi cechować się dobry pracownik w tej dziedzinie?"

Kandydaci na tego typu pytania często odpowiadają niejasno, np.:

Pracodawca: "Jaką ma pan praktykę zawodową?"

Kandydatka: "Przez trzy lata pracowałam jako sekretarka u Chryslera, przez dwa lata jako pakowaczka w firmie produkującej słodycze".

Taka odpowiedź nie określa umiejętności kandydatki w sposób precyzyjny. Ona po prostu wymienia dwa poprzednie miejsca i okresy pracy oraz pełnione tam funkcje. Dla porównania - oto inna możliwa odpowiedź:

Pracodawca: "Jaką ma pan praktykę zawodową?"

Kandydatka: "Interesuje mnie stanowisko sekretarki w sklepie muzycznym panów. Przez trzy lata zdobywałam doświadczenie na



stanowisku sekretarki u Chryslera. Na maszynie piszę bezbłędnie w tempie sześćdziesięciu słów na minutę, wypadam dobrze jako recepcjonistka w centrali, piszę dobrze ze słuchu, potrafię obsłużyć wszystkie urządzenia biurowe. Umiałabym nauczyć się nowych technik pracy, prowadzenia dokumentacji i tak dalej. W szkole średniej ukończyłam kurs podstaw administracji biurowej, ukończyłam też szkołę pomaturalną o profilu administracyjnym. W pracy dbam o porządek i efektywność. Praca sekretarki to w ogóle moje hobby. Na przykład posiadam kolekcję ponad dwóch tysięcy płyt. Skatalogowałam je wszystkie z podziałem według kompozytorów, tytułów i wykonawców. Moje zainteresowania muzyczne i zamiłowanie do porządku to chyba wynik mojego wychowania. Ojciec był bibliotekarzem, matka muzykiem. Dużo się od nich nauczyłam. Jestem pewna, że zatrudniając mnie będziecie państwo z mojej pracy bardzo zadowoleni".

Odpowiedzi w trakcie wywiadu na pytania dotyczące kwalifikacji muszą być maksymalnie dokładne i wyczerpujące. W tym celu należy zacząć od sporządzenia tzw. trójkąta kwalifikacji. Co to takiego? Trójkątem kwalifikacji nazywamy łączne przedstawienie trzech rodzajów kwalifikacji, jakich oczekują pracodawcy. Każdy posiada swój własny trójkąt kwalifikacji, choć większość ludzi o tym nie ma pojęcia, jak z niego korzystać poszukując pracy. Wkrótce będziesz jedną z nielicznych osób potrafiących trójkąt wykorzystać do tego celu.

Pracodawca może nie zdawać sobie z tego sprawy, ale zawsze w wywiadzie oczekuje od ciebie informacji na temat trzech rodzajów kwalifikacji: umiejętności techniczno-zawodowych, umiejętności uczenia się i cech charakteru. Te trzy rodzaje kwalifikacji tworzą twój własny trójkąt. Ustawiając swe osobiste kwalifikacje w trójkącie będziesz mógł śmiało i skutecznie starać się o pracę. Możesz wówczas zaspokoić oczekiwania firmy co do prezentowanych przez siebie kwalifikacji, a jednocześnie zaprezentować się firmie jako osoba uporządkowana, mogąca okazać się doskonałym pracownikiem.

## LISTA UMIEJĘTNOŚCI DO WYUCZENIA SIĘ

adaptacja do nowych warunków	korzystanie z wydawnictw źródłowych	pisanie na maszynie
aktualizacja danych	kształtowanie	pisanie propozycji
aktywność	lokalizacja źródeł informacji	pisanie raportów
analiza danych	malowanie	pisanie sprawozdań technicznych
artykulacja	myślenie logiczne	planowanie
badanie	myślenie przyszłościowe	podjmowanie decyzji
bawienie	nabywanie i zamiana dóbr	podjmowanie gości
budowanie	nadzór	podnoszenie (ciężkie)
delegowanie zadań	napominanie innych	podnoszenie (lekkie)
determinacja	naprawa	podróżowanie
diagnozowanie błędów	naprawianie	podsumowywanie
dobieranie	nawiązywanie kontaktów	pokazywanie
dobór produktów	negocjowanie	polecanie innych
doradzanie	obliczenia kalkulatorowe	pomaganie ludziom
dostarczanie materiałów	obliczenia komputerowe	pośrednictwo
dostrzeganie szczegółów	obmyślanie polityki	porównywanie danych
dotrzymywanie terminów	obmyślanie rozwiązań	porządkowanie
dowodzenie grupami	obniżka kosztów	posiadanie/prowadzenie firmy
dystrybucja	obsługa klienta	praca koncepcyjna
ilustrowanie	obsługa sprzętu	praca na ochotnika
improwizacja	obsługa wyposażenia	prawidłowe użycie słów
informowanie ludzi	obserwowanie	precyzja wykonania
inicjowanie działań	ocena dokumentacji	prezentacje
inspekcja produkcji	ocena świadczonych usług	produktowanie
instalacja systemów	ocena sytuacji	promocja
instalacja urządzeń	oceniwanie	prowadzenie
instalowanie	ochrona własności	prowadzenie badań
instruowanie	odnawianie	prowadzenie dokumentacji
interpretacja danych	odzyskiwanie	prowadzenie dziennika spraw
inwentaryzacja	odzyskiwanie danych	prowadzenie finansów
jednoczenie ludzi	określanie celów/zadań	prowadzenie firmy
kierowanie osobami	określanie potrzeb	prowadzenie konsultacji
kojarzenie ludzi ze sobą	śledzenie postępu	prowadzenie
konfrontacja z innymi	śledzenie przebiegu	korespondencji
konstrukcja budynków	opiekowanie się	prowadzenie spotkań
konstruowanie	opracowywanie danych	prowadzenie uczniów
kontaktowanie się z innymi	opracowywanie materiałów	prowadzenie wywiadów
kontrola kosztów	organizowanie danych	prowadzenie/dowodzenie
kontrola sytuacji	organizowanie grup	przeglądanie
koordynacja działań	organizowanie zadań	przekład
koordynacja optyczno-ruchowa	oszczędność środków	przekonywanie innych
kopiowanie informacji	pisanie materiałów reklamowych	przemawianie publicznie
korygowanie		

przenoszenie  
przepytывanie innych  
przesuwanie materiałów  
przewidywanie  
  problemów  
przygotowanie budżetu  
przyjmowanie  
przyspieszanie  
realizacja  
redakcja  
rehabilitacja osób  
rekomendowanie  
rekrutowanie kandydatów  
robienie/tworzenie  
rozdzielanie  
rozsyłanie informacji  
rozszerzanie  
rozumienie  
rozwiązywanie  
  problemów  
rozwijanie  
rzetelność w pracy  
słuchanie  
sortowanie  
sporządzanie pism  
sporządzanie raportów  
sporządzanie tabel  
sporządzanie wykresów  
sprawdzanie danych  
  księgowych  
sprawozdania statystyczne  
sprzedawanie  
studiowanie  
sygnalizacja  
szczegółowość  
szkicowanie  
szkolenie/uczenie  
szybka praca  
szycie  
testowanie  
tolerowanie przerywania  
transkrypcja  
twórcze podejście

uczenie się  
uczenie się szybkie  
umiejętna konwersacja  
umiejętności towarzyskie  
unowocześnianie danych  
ustalanie harmonogramu  
ustalanie ograniczeń  
ustanawianie  
ustawianie różnych  
  funkcji  
usuwanie  
uzupełnianie  
  dokumentacji  
ważenie  
weryfikowanie  
wizualizacja  
wycenianie  
wyjaśnianie  
wykonywanie poleceń  
wykonywanie prac  
  rutynowych  
wykonywanie przeglądów  
wynajdywanie  
wynalazczość  
wysłuchiwanie poleceń  
występowanie publiczne  
wyszukiwanie  
załatwianie skarg  
zachęta  
zakup towarów  
zamawianie towarów  
zapamiętywanie  
  informacji  
zapewnianie utrzymania  
zapisywanie danych  
zarysowywanie  
  problemów  
zarządzanie kadrami  
zbieranie informacji  
zbieranie materiałów  
zbieranie pieniędzy  
zdobywanie funduszy

## LISTA CECH CHARAKTERU

łatwy w obejściu	mocny	skromny
agresywny	mocny charakter	skuteczny
aktywny	myślący	spokojny
akuratny	naturalny	spolegliwy
ambitny	nie nerwowy	spontaniczny
artystyczny	nieformalista	spostrzegawczy
atrakcyjny	nie narzucający się	sprawiedliwy
awanturniczy	nieskrępowany	stały
błyskotliwy	niewrażliwy	stabilny
bez zahamowań	niezawodny	starannie wykształcony
bezpretensjonalny	odporny	swobodny
chłodny	odpowiedzialny	sympatyczny
chętny	odważny	szczodry
chętny do pomocy	oportunista	szybki
ciekawny	optymista	taktowny
ciepły	oryginał	tolerancyjny
cierpliwy	ostrożny	towarzyski
dający się lubić	otwarty	twardy
dalekowzroczny	otwarty umysł	twórczy
delikatny	pamiętający	uczący się łatwo
demokrata	pełen rezerwy	uczciwy
dojrzały	pewny siebie	uczuciowy
dokładny	pogodny	ufny
dokładny w pracy	pokojowo nastawiony	ujmujący
dominujący	pomocny	uparty
dostosowujący się łatwo	pomysłowy	uprzedzający
dowcipny	poważny	uzdolniony werbalnie
drobiazgowy	powściągliwy	walczący
dyskretny	pracowity	wesoły
elastyczny	pragmatyczny	wrażliwy
energiczny	praktyczny	wszechstronny
entuzjasta	precyzyjny	wynalazczy
formalista	produktywny	wytrwały
godny	przedsiębiorczy	wytrzymały
godny zaufania	przemysłny	z wyobraźnią
idealista	przyjacielski	zaangażowany
indywidualista	przyjemny	zadowolony
intelektualista	punktualny	zeterminowany
inteligentny	racjonalny	zdolny
kompetentny	radosny	zdrowy
konkretny	realista	zobowiązany
konserwatysta	refleksyjny	zorganizowany
logiczny	rozśmieszający	zrównoważony
lojalny	rozsądny	
lubiący ryzyko	roztropny	
mądry	rozumiejący	
metodyczny	rozumujący	
miły	silny	

**CO MOŻESZ ZAPROPONOWAĆ PRACODAWCY?**

Co potrafisz? Jakie masz doświadczenie zawodowe w tej dziedzinie?

**CECHY  
CHARAKTERU**

**UMIEJĘTNOŚCI  
TECHNICZNO-ZAWODOWE**

**ŻYCIE**

**PRACA**

**Pracodawca ocenia twoje kwalifikacje na podstawie wykazanego tu doświadczenia**

**WYKSZTAŁCENIE**

**LISTA UMIEJĘTNOŚCI DO WYUCZENIA SIĘ**

# KOMUNIKOWANIE MYŚLI: Przygotowanie strategii

## PROCES KOMUNIKOWANIA

### Kod

Jednym z elementów podstawowego procesu komunikacji międzyludzkiej jest kod. Nie należy mylić kodu z treścią przekazu. Kod obejmuje całość symboli przenoszących treść danego przekazu. Rozróżnić można następujące trzy główne kody:

1. **Kod niewerbalny:** wszelkie przekazy, świadome czy nie, nie występujące ani w postaci mowy, ani pisma; a więc mimika, gestykulacja, wygląd, postawa.
2. **Język:** słowa mówione bądź pisane użyte do komunikowania myśli i uczuć.
3. **Parajęzyk:**<sup>1</sup> są to wszelkie elementy werbalne związane z mową, w tym konkretne cechy głosu, a więc ton, natężenie, prędkość, tempo, głośność, akcent wyrazowy.

Wielu menedżerów ma skłonność do uważania za jedynie ważny kod językowy. Badania jednak wskazują na mniejsze znaczenie języka dla komunikowania przekazu niż kodu niewerbalnego, a także parajęzykowego. Oto ogólna ocena udziału poszczególnych kodów w przekazie treści:

- ◆ Język: 7 %
- ◆ Parajęzyk: 38%
- ◆ Kod niewerbalny: 55%.

Różnicę pomiędzy poszczególnymi kodami można zilustrować następującym przykładem: Przychodzisz z pracy po ciężkim dniu. Wchodzisz trzaskając drzwiami, padasz na fotel, wydając ciężkie westchnienie. Na pytanie żony „Miałeś dziś dobry dzień?” odpowiadasz „Zupełnie fantastyczny!”. W

---

<sup>1</sup> Parajęzyk często bywa uznawany za podkategorię komunikacji niewerbalnej, tu zdecydowaliśmy się jednak pojęcia te rozróżnić od siebie celem uwypuklenia znaczenia każdego z nich oddzielnie.

opisanym przypadku - na który z kodów rodzina zwróciłaby większą uwagę: (1) *niewerbalne* trzaśnięcie drzwiami, (2) głośne westchnienie (*parajęzyk*) czy też rzeczywiście wypowiedziane słowa (*język*)?

Chcąc skutecznie komunikować swe myśli nadawca musi je przekazywać za pomocą wszystkich trzech kodów. Wiele osób jednak - świadomie lub nie - wysyła wzajemnie sprzeczne kody. Gdy między napływającymi kodami zaistnieje sprzeczność, ludzie raczej będą skłonni ufać temu co *widzą* niż temu co *słyszczą*.

Problem sprzecznych przekazów można zilustrować na następującym przykładzie. Pewna pani kierownik, bardzo zadowolona z wykonania przez podległe jej pracownice zleconego im trudnego zadania, zwołuje specjalne spotkanie po to, by je oficjalnie pochwalić. Na chwilę przed umówionym spotkaniem dzwoni do niej jej przełożony uprzedzając, że chyba zostanie ona wezwana do biura wicedyrektora, by wyjaśnić pewne wydatki poczynione w jej sekcji. Wchodząc do sali na umówione spotkanie z pracownicami wciąż jeszcze jest ona myślami przy sprawie wydatków. Jej pracownice natychmiast dostrzegają napięcie i wyraz pewnego roztargnienia na jej twarzy, co z miejsca budzi w nich obawy. Myślą sobie, że może wcale nie chodzi tu o wyrażenie im pochwały za wykonaną pracę.

"Naprawdę w ubiegłym tygodniu wykonałyście wspaniałą robotę" zagaja wystąpienie. "Działyście znakomicie jako zespół, jestem z was naprawdę dumna. Zanim wrócicie do pracy - proszę więc częstujcie się, oto ciastka, kawa". I zamiast, jak zwykle w podobnych sytuacjach, pozostać chwilę i porozmawiać z paniami - pospiesznie wybiega z sali.

Wywołuje to niepewność. Panie w końcu nie wiedzą czy szefowa rzeczywiście była z nich zadowolona, czy nie. Spięty uśmiech, ewidentna nieobecność myślami, wymknięcie się przed filiżanką kawy - wszystko to komunikowało w sposób *niewerbalny*, że raczej była niezadowolona. Z komunikatu *językowego* natomiast wynikało, że jest zadowolona. *Parajęzyk* (ton jej głosu, pospieszne wyjście) wskazuje raczej jednak na niezadowolenie szefowej. Większość pań prawdopodobnie nie zwróciłaby uwagi na rzeczywiście wypowiedziane słowa, interpretując te wzajemnie sprzeczne komunikaty jako wyraz niezadowolenia szefowej. Tymczasem jedyną rzeczywistą **intencją** pani kierownik było stwierdzenie, że jest zadowolona. Nie miała pojęcia, że właśnie wysyła jakieś inne komunikaty. Podobnie jak wiele innych osób sądziła - błędnie, jak się okazuje - że jedyny przekaz, który się liczy, to przekaz zwerbalizowany (językowy).

### *Wypowiadane słowa wspieraj gestykulacją*

Być może uważasz, że w rozmowach o przyjęcie do pracy jesteś pewny siebie. Czy nie jest jednak tak, że twoje własne zachowanie wysyła zupełnie inne sygnały?

Język ciała - zdaniem Irva Rose'a, prezesa firmy konsultingowej w Princeton - w poważnym stopniu wpływa na to, jak jesteśmy postrzegani przez innych. Doświadczony łowca głów zawsze przyjrzy się zachowaniu się, gestom kandydata, próbując odkryć jakieś cechy osobowości. Idąc na rozmowę z potencjalnym pracodawcą należy więc panować nad własnymi zachowaniami niewerbalnymi. Oto przykładowe wyliczenie pewnych charakterystycznych gestów, jakie według Rose'a mogą wskazywać na istnienie u kandydata postaw pozytywnych oraz negatywnych.

#### **Otwartość:**

- ◆ Niezaciśnięte dłonie
- ◆ Rozpięta marynarka

#### **Kooperatywność:**

- ◆ Siadanie na brzegu krzesła
- ◆ Lekkie nachylenie głowy
- ◆ Pochylenie do przodu

#### **Pewność siebie:**

- ◆ Ręce złożone jak do modlitwy
- ◆ Ręce trzymane z tyłu
- ◆ Wprostowana postawa
- ◆ Ręce trzymane w kieszeniach z wystawionymi kciukami
- ◆ Ręce trzymające klapy marynarki

#### **Nerwowość:**

- ◆ Odchrząkiwanie
- ◆ Podgwizdywanie
- ◆ Szczypanie się
- ◆ Palenie (zawsze niewskazane w każdej rozmowie o pracę)
- ◆ Wiercenie się
- ◆ Zakrywanie ręką ust
- ◆ Unikanie spojrzenia w oczy rozmówcy
- ◆ Skubanie kantów spodni czy spódnicy



- ◆ Bawienie się monetami w kieszeni
- ◆ Pociąganie się za ucho
- ◆ Pocenie się, wykręcanie dłoni

**Brak pewności siebie:**

- ◆ Pogryzanie końcówki ołówka lub długopisu
- ◆ Pocieranie kciuków o siebie
- ◆ Ogryzanie paznokci
- ◆ Trzymanie rąk w kieszeni

**Postawa defensywna:**

- ◆ Skrzyżowane ramiona lub nogi
- ◆ Gesty zaciśniętą dłonią
- ◆ Potrząsanie wyprostowanym palcem wskazującym

**Frustracja:**

- ◆ Krótkie westchnienia
  - ◆ Posykiwanie
  - ◆ Zaciśnięte dłonie
  - ◆ Przeczesywanie palcami włosów
  - ◆ Pocieranie karku
- 

## PRZYGOTOWANIE WŁASNEJ STRATEGII KOMUNIKACJI

Spośród wszystkich umiejętności do nauczenia się najważniejsza jest umiejętność komunikowania się.

Badania ankietowe wskazują, że 90% osób pozostających bez pracy przez dłuższy czas „zawdzięcza” to temu, iż nie potrafią one wskazać i wyartykułować własnych umiejętności. 90% kandydatów nie potrafi odpowiadać na pytania w sposób satysfakcjonujący dla wywiadowcy.

Ostatecznym celem poszukiwania pracy jest otrzymywanie ofert. Umożliwia to skuteczne komunikowanie się.

Poprzez komunikaty pisemne - skrócone opisy kariery zawodowej i pisma przewodnie - możesz uzyskać zaproszenie na rozmowę. Oferty pracy możesz jednak uzyskać jedynie poprzez skuteczne komunikowanie się ustne.

## USTALENIE HASEŁ OPISOWYCH

Co odróżni cię od twoich potencjalnych konkurentów do oferowanych stanowisk? Większość ludzi będąc zmuszonymi do sprzedawania własnych umiejętności ma tendencję do przeceniania bądź do niedoceniaenia samych

siebie. Po pierwsze to grzech nadgorliwości, po drugie grzech zaniedbania. Przesadzając czy przeceniając własne kwalifikacje w stylu "Nie ma pracy, której bym nie podolał!" popełniasz błąd nadgorliwości. Mówiąc jedynie o dawnych obowiązkach zawodowych, nie doceniasz siebie samego. Ponieważ wielu innych kandydatów będzie chciało pochwalić się podobnymi doświadczeniami ta ostatnia postawa ukaże cię jako przypadek niczym się nie wyróżniający.

Oba grzechy - nadgorliwości i zaniedbania - mogą cię kosztować utratę szans na zdobycie stanowiska. Możesz uniknąć tego dość pospolitego błędu zadając sobie trud sporządzenia listy słów i wyrażeń-haseł opisujących twój konkretny przypadek. Naturalnie trzeba to zrobić przed planowaną rozmową. Należy zacząć od przygotowania skróconego opisu kariery zawodowej.

Opis taki można zacząć właśnie od sporządzenia listy słów-haseł opisujących własne osiągnięcia i mocne punkty. Dla przeciwiczenia tego można sobie dokonać przeglądu własnych doświadczeń zawodowych w celu spisania osobistych osiągnięć i zalet, dzięki którym było to możliwe.

Informacje te można zebrać z dwóch źródeł. Można spojrzeć wstecz na dotychczasową pracę - zarówno zawodową, jak i w innych dziedzinach. Można też sporządzić listę własnych cech niezależnie od tego czy faktycznie wykorzystujemy je w pracy.

### **Dotychczasowa praca**

Idąc pierwszą ścieżką można użyć wyrażeń takich, jak "W ciągu bardzo krótkiego czasu potrafiłem stworzyć nowy oddział naszego biura", "Planowałem, nadzorowałem i koordynowałem prace komisji bardzo skutecznie zajmującej się realizacją spraw socjalnych na szczeblu lokalnym," czy też "Organizowałem pracę zespołu 20 osób zbierających fundusze na określony cel".

### **Cechy osobiste**

Tu można odkryć szereg talentów, które wykorzystywaliśmy w pracy i poza pracą. To ostatnie nie dezawuuje danego uzdolnienia, gdyż będzie go można wykorzystywać z korzyścią dla nowego pracodawcy.

Oto przykłady wyrażeń z drugiego źródła: "Potrafię słuchać", "Szybko analizuję sytuację", "Jestem energiczny i mocno się angażuję", "Potrafię zachęcać ludzi, by próbowali dokonać rzeczy, o wykonanie których siebie nie podejrzewali", "Jestem wytrwały w dążeniu do celu", "Potrafię pracować pod presją", "Potrafię pracować samodzielnie bez bezpośredniego nadzoru".

W trakcie sporządzania listy stwierdzisz, że niektóre z podanych wyrażeń są bardzo specyficzne i odnoszą się wyłącznie do nas samych. Inne będą miały

charakter bardziej ogólny w tym sensie, że cechują wiele osób. Spróbujmy teraz sporządzić takie listy dla samych siebie umieszczając na nich co najmniej 30 cech.

---

The Murdoch Group  
Denis R. Murdoch, Prezes

## SŁOWA I WYRAŻENIA HASŁOWE

---

Oto zestaw możliwych słów i wyrażeń określających cechy osobiste człowieka. Obejmuje on zarówno cechy charakteru, jak ewentualne osiągnięcia w przeszłości - w pracy zawodowej i poza miejscem pracy. Należy dobrać te hasła, które jak najlepiej nas charakteryzują.

Aktywny	Doświadczenie 20-letnie
Akuratny	Doświadczenie 30-letnie
Ambitny	Doświadczenie w firmach wielozakładowych
Analiza zysków i kosztów	Doświadczenie w firmach zagranicznych
Artystyczno-twórczy	Doświadczenie w uruchamianiu nowych firm
Autentyczny	Doświadczony na stanowiskach kierowniczych
Autor nowej koncepcji reklamy	Doświadczony w pracy przy wielomiliardowych umowach
Autor-współautor	Doświadczony w pracy z naczelnym kierownictwem
Badanie/sprawdzenie/weryfikacja/analiza	Doświadczony w przygotowywaniu prezentacji
Bezpośredni	Doprowadzanie spraw do końca
Bezpośrednio/koordynacja/realizacja	Dostrzegł nowy rynek
Bystry	Dowcipny
Celowo działający	Dowiedzione osiągnięcia
Chętny do współzawodnictwa	Drobiazgowy
Chwytny i istotny	Dwujęzyczny - mówiący obcymi językami
Ciekawa osobowość	Dyplomata
Ciekawy spraw	Dyskretny
Cierpliwy	Działający intensywnie
Cieszący się szacunkiem	Ekspert
Człowiek czynu	Ekstrawertyk
Człowiek z inicjatywą	Elokwentny
Dążący wytrwale do celu	Energiczny
Dbały o szczegóły	Entuzjasta
Demokratycznie nastawiony	Filozof
Diagnostowanie problemów	Głęboka wiedza techniczna
Dobrze współpracujący	
Dociekliwy	
Dojrzały	
Dokładny	
Dominujący	
Doświadczenie 10-letnie	

Godny	Opanowany
Godny zaufania	Optymista
GORLIWY	Organizowanie/indeksowanie/katalogowanie/aranżacja/grupowanie/systematyzacja
Harmonizuje zespoły będące w konflikcie	Osoba całkowicie oddająca się sprawie
Indywidualista	Osoba inspirująca innych do maksymalnego działania
Inicjowanie/inspiracja/zapoczątkowywanie zmian	Osoba mająca godność
Inspirujący	Osobiste osiągnięcia
Intelektualista	Oszczędnie gospodarujący
Kierował w okresie szybkiego wzrostu	Otwierał nowe zakłady
Konsekwentny	Pelen pomysłów
Konstruktywny	Pelen pomysłów/oryginalny
Konsultant prezesów	Pelen wyobraźni
Konsultant zarządu	Perfekcjonista
Kontakty w sferach biznesu	Pewny
Kulturalny	Pilny
Logiczny	Planowanie długookresowe
Lojalny	Planowanie krótkookresowe
Latwo się dostosowujący, szybko się włączający do pracy	Podejmując decyzje kieruje się intuicją
Latwo zdobywający zaufanie	Podniósł na wyższy poziom systemy komputerowe
Latwość szybkiej analizy	Podróżował wiele
Mądry	Pogodny
Ma poczucie humoru	Pomocny
Ma wyczucie	Pomysły reorganizacji wewnętrznej
Metody naukowe	Poprawił istniejące koncepcje
Metody statystyczne	Poprawił jakość produkcji
Metodyczny	Poprawił morale i wydajność
Miła powierzchność	Porządny/uporządkowany
Miły	Potrafi kierować kilkoma projektami jednocześnie
Mozna na nim polegać	Potrafi pracować niezależnie i w zespole
Motywujący podwładnych do lojalności	Potrafi pracować w zespole
Motywuje/dobrze perswaduje	Potrafi robić pieniądze
Myśli perspektywicznie	Potrafi wczuwać się w sytuację innych
Myśli pozytywnie	Pozbył się niepożądanych nieruchomości/zapasów
Nadzorowanie wydatków	Praca pod presją czasu
Nawiązuje współpracę na każdym szczeblu	Praca w renomowanej firmie
Negocjator	Praca w warunkach nielimitowanych
Negocjował umowy	Praktyczny
Nie boi się ryzyka	Praktyka
Nie boi się twardych decyzji	Produktywny
Nieustępliwy	Projektował nowy zakład/wyposażenie miejsca pracy
Niewzruszone poglądy	Projektował, pisał, uczył
Niewzruszony poziom moralny i charakter	Przebojowy
Niezależny	Przedsiębiorczy
Nowe podejścia	Przedstawiciel/członek zarządu
Nowoczesne techniki kierowania	
Obiektywny/racjonalny	
Odnajdujący się w nowym otoczeniu	
Odważny	

Przekonujący  
Przewodniczył konferencjom/seminarium  
Przyjazny  
Przyjęty przez obecnego/poprzedniego pracodawcę  
Przywódca/styl przywódczy  
Ratował upadające firmy  
Realista  
Realizowanie napiętych zadań  
Reorganizacje  
Rewident kosztów  
Rewizja/korekta/rozszerzenie/wzmocnienie  
Różnorakie doświadczenie  
Rozmach  
Rozpoznaje możliwości  
Rozsądny  
Rozumiejący  
Rozwiązał złożone problemy inżynierskie  
Rozwiązuje problemy  
Rzetelny  
Sam się motywuje  
Samodyscyplina  
Samodzielnie startuje  
Samodzielny  
Samokształcenie  
Sformułował nową politykę  
Sformułował nową strategię zbytu  
Skromny  
Skutecznie buduje zespół  
Skuteczny negocjator w rozmowach ze związkowcami  
Specjalista od efektywności  
Spokój w obliczu napięcia i presji  
Sportsmen  
Spostrzegawczy  
Sprawiedliwy/fair  
Stały  
Stawia sobie cele/ustanawia narzędzia sterowania/śledzi realizację  
Stworzył oddział w nowym miejscu

#### **Styl kierownictwa:**

Swobodny w zachowaniu  
Szanowany  
Szczęśliwy  
Szczery/otwarty  
Szczodry  
Szerokie kontakty osobiste

Szkolenie/uczenie nowych umiejętności/rekrutacja  
Szybko awansowany  
Szybko się uczy  
Taktowny  
Tolerancyjny  
Towarzystki  
Twórczy  
Tworzenie koncepcji poprzez realizację  
Uczciwy/prawy  
Uczciwy/wyróżnienia  
Uczony  
Udział w likwidacji i łączeniu zakładów  
Umiejętność pracy z ludźmi  
Umysł analityczny  
Uprzejmy  
Usprawnił nieefektywne działanie  
Utalentowany  
Uważający  
Uważny  
Uzyskał rabaty cen od dostawców  
Władczość  
Wesołe usposobienie  
Wiarygodny  
Wizjoner  
Wprowadzał nowe technologie  
Współpracował przy przygotowywaniu rankingu firm  
Wybitne osiągnięcia  
Wycucie towarów, które będą się dobrze sprzedawać  
Wymagający  
Wymowny  
Wymyślił nowy system sprawozdawczości  
Wymyślił/wprowadził nowy produkt  
Wynalazczość/koncepcja/twórczość/pisanie  
Wynalazczy  
Wyrafinowany gust  
Wyszkolony  
Wytrwały  
Wzbudza sympatię  
Zaangażowany w pracy  
Zachowuje dobry humor  
Zainicjował istotne zmiany  
Zatwierdzanie/nadzór/przewodnictwo/kontrola  
Zdecydowany  
Zdeterminowany  
Zdolność przekazu myśli

Zdolności administracyjne  
Zdrowy  
Zdyscyplinowany  
Zetknął się z zarządzaniem na wysokim  
szczeblu  
Zlikwidował działania marginalne  
Zmniejszył poziom kosztów  
Znajdował nowe alternatywy  
Znajomość różnych technik sprzedaży

Znajomość rynków krajowych  
Znajomość rynków międzynarodowych  
Zorientowany na konkrety  
Zorientowany na potrzeby ludzkie  
Zredukował zbędne wydatki  
Zrezygnował z nieopłacalnej produkcji  
Zrównoważony  
Zwiększył zbyt  
Zwiększył zyski

## Przykłady hasel określających czynności

Analizować	Nagradzać	Prowadzić	Upraszczać
Aranżować	Namawiać	wywiad	Ustawiać
Badać	Negocjować	Przedstawić	Ustrukturyzować
Budować	Obliczać	Przekazywać	Utrzymywać
Być autorem	Obsługiwać	Przekonywać	Uzasadniać
Decydować	Obsadzać	Przekształcać	Wdrażać
Delegować	stanowiska	Przemawiać	Wpływać
Demonstrować	Obserwować	Prześledzić	Wprowadzać
Dobierać	Ocenić	Przerabiać	Wprowadzać
Doprowadzać	Odkrywać	Przewodniczyć	innowacje
Dostarczać	Odnieść sukces	Przewodzić	Wspierać
Dowodzić	Określać	Przygotowywać	Wyceniać
Dywersyfikować	Opracowywać	Przymierzać	Wycyfywać
Eksperymentować	koncepcje	Publikować	Wydawać
Eliminować	Organizować	Realizować	Wygrywać
Formować	Osiągnąć	Rekomendować	Wyjaśniać
Formułować	Otrzymywać	Rekrutować	Wykazywać
Generować	Pisać	Reorganizować	Wykonywać
Grupować	Planować	Rozciągać	Wykorzystywać
Harmonizować	Pobudzać	Rozpocząć	Wynajdować
Ilustrować	Pochodzić	Rozpoczynać	Wypelniać
Implementować	skądś	Rozprowadzać	Wyposażać
Improwizować	Podróżować	Rozwiązywać	Wyprostowywać
Indeksować	Podsumowywać	Rozwijać	Wyrażać
Inicjować	Podwajać	Rządzić	dezaprobate
Inspirować	Pomagać	Służyć	Wystartować
Instalować	Pośredniczyć	Składać	Wywierać wpływ
Instruować	Poprawiać	Skojarzyć	Wzmacniać
Integrować	Porównywać	Skończyć	Załatwiać
Jednoczyć	Posługiwać się	Skracać	Zabezpieczać
Kalkulować	Postrzegać	Sortować	Zachęcać
Katalogować	Poszerzać	Sporządzać	Zakładać
Kierować	Poszukiwać	harmonogram	Zamieniać się
Kompilować	Powiększać	Spowodować	Zaopatrywać
Komunikować	Powstrzymywać	Sprawdzać	Zaoszczędzać
Kończyć	Pracować	Sprzedawać	Zapisywać
Konsolidować	Prezentować	Sygnalizować	Zapobiegać
Konstruować	Produkować	Syntetyzować	Zarabiać
Kontrolować	Programować	Systematyzować	Zarządzać
Konwertować	Projektować	Tłumaczyć	Zasilać
Koordynować	Projektować na	Trenować	Zatwierdzać
Korelować	nowo	Tworzyć	Zawierać umowy
Korygować	Promować	Ułatwiać	Zbadać
Manipulować	Proponować	Uczyć	Zrewidować
Motywować	Prowadzić	Ujednolicać	Zwalniać miejsce
Nadawać	Prowadzić pracę	Ukształtować	Zwiększać
kierunek	pionierską	Upominać	

## KORZYSTANIE Z TECHNIKI "PDW" (PROBLEMY-DZIAŁANIA- -WYNIKI)

Korzystanie z wyrażen i słów-haseł jest pożyteczne. Problem polega na tym, że wiele osób ma trudności w posługiwaniu się wyłącznie pojęciami. Same pojęcia mogą dla nich być zrozumiałe, natomiast po kilku chwilach dana osoba może już ich nie pamiętać. Użycie jakiegoś pojęcia bez podania odpowiedniego przykładu może nie zaznaczyć się śladem w pamięci. Użycie jakiegoś pojęcia bez podania odpowiedniego przykładu może też brzmieć niewiarygodnie. Twierdząc na przykład o sobie, że jesteś osobą potrafiącą "wprowadzać radykalne zmiany", a jednocześnie nie podając żadnego przykładu, możesz zabrzmieć zupełnie niewiarygodnie.

By mieć pewność, że twoje cechy zostaną zapamiętane i że zabrzmia przekonująco, można skorzystać z metody, którą nazywam metodą "PDW". Jest to akronim ze słów Problemy-Działania-Wyniki.

Zamiast mówić czy pisać o stanowisku pełnionym w przeszłości wyliczając obowiązki, jakie z nim się wiązały, lepiej zacząć od przedstawienia sytuacji bądź scenariusza, jak pracę rozpoczynasz. Umożliwi ci to przedstawienie nieco interesujących informacji, np. tego, jaka była sy-

tuacja w firmie, gdy do niej przybyłeś. Następnie powinno się włączyć do opisu informację o PROBLEMIE, jakim twoja nowa praca zdawała ci się być, o zespole, do którego trafiłeś, wreszcie o sytuacji firmy. Następnie powinieneś przejść do DZIAŁAŃ, jakie podjąłeś ty i inni członkowie zespołu oraz WYNIKÓW, jakie to wszystko wywołało.

Tak więc wykorzystanie metody PDW sprowadza się do opowiedzenia całej historii, a nie jedynie opisywania rutynowych obowiązków. W twoich czytelnikach czy słuchaczach więcej autentycznego zainteresowania wzbudzi i mocniejsze wrażenie zrobi umiejętnie opowiedziana historia niż mechaniczne odczytanie listy obowiązków. Co więcej - ludzie raczej zapamiętują historie, a mają skłonność do zapominania obowiązków czy koncepcji. Proponuję, by dla każdej koncepcji, którą zamierzasz przytoczyć, przygotować sobie z góry anegdotę typu PDW dla zilustrowania danej sprawy. Spróbuj opisać sytuację w taki sposób, by uwydatnić problem, z jakim musiałeś się zmierzyć. Powiedz, co w związku z tym zrobiłeś. Następnie przedstaw wyniki w kategoriach mierzalnych.

Tu ważna uwaga: formułując kolejne przykłady PDW unikaj słowa "my", gdyż rozmywa się w nim znaczenie twojego osobistego wkładu. Pamiętaj, że sprzedajesz swoje własne osiągnięcia, cechy osobiste, doświad-



czenie zawodowe - nie wahaj się zatem mówić w pierwszej osobie liczby pojedynczej. Twój przyszły pracodawca ma zatrudnić ciebie - nie cały zespół.

Przygotowując się do wywiadu musisz sobie opracować własne przykłady PDW, gdyż tylko wtedy wystarczająco mocno podkreślisz własne mocne punkty. Możesz je sobie nagrać na taśmę, po czym przesłuchać, jak to brzmi. Mów zwięźle, nie wtrącaj ubocznych szczegółów. Przeciwiczywszy wszystko w domu przekonasz się, że przygotowane przez siebie przykłady ilustrujące sytuację będą się wpasowywać w rzeczywistą rozmowę w sposób najbardziej naturalny jako część konwersacji.

Większość klientów opowiada, że to właśnie poprzez przygotowane przykłady zrobili na wywiadowcach największe wrażenie. I właśnie dzięki temu zdobywali oferowaną pracę. Nie ma w tym nic dziwnego. Każdy, kto kiedyś wysłuchał przemówienia czy prezentacji wie, że przemawiający potrafi uczynić swe wystąpienie bezwzględnie bardziej zajmującym po prostu przytaczając różne anegdotki. Dobrze o tym pamiętać sporządzając kolejne przykłady PDW.

Struktura typu Problem - Działania - Wyniki sama już narzuci ci konieczność artykulacji twoich osiągnięć, tak że będziesz potrafił rozpoznać i wyartykułować swe cha-

rakterystyczne zdolności w słowie i piśmie. Jest to o tyle istotne, że właśnie wykazanie zdolności i umiejętności ma dla potencjalnego pracodawcy znaczenie absolutnie pierwszorzędne. Pracodawca chce się dowiedzieć, co ty możesz dla niego zrobić, które z twoich uprzednio zdobytych umiejętności czy zdolności potrafisz przenieść w nowy kontekst.

Przykłady PDW powinny być zwięzłe i konkretne. Przytaczaj to, co sam doświadczyłeś w pracy i poza miejscem pracy. Czy to występując jako pracownik, czy jako osoba prywatna, w rodzinie, w stosunkach towarzyskich, w działaniach politycznych - zawsze chodzi o przedstawienie Problemu (sytuacji) mniej więcej w stylu "Sytuację zastałem taką oto"; Działania jako "Oto co wobec tego zrobiłem"; natomiast Wyniki jako "I oto co wtedy zaszło". Zawsze należy dążyć do kwantyfikacji problemów, działań, a zwłaszcza wyników. Wymieniaj sumy w złotych, konkretne liczby bądź w razie potrzeby odpowiednie procenty.

### **PRZYKŁADY PDW**

**Problem:** Zysk czysty działu sprzedaży komputerów w mojej firmie spadł z 10 mln dolarów do zera.

**Działania:** Jako nowy zastępca dyrektora kierujący wydziałem wprowadziłem program zarządzania przez

cele i system ścisłej kontroli zapasów.

**Wyniki:** Zysk netto działu wzrósł do 620 tys. dol. w ciągu 17 miesięcy.

\*\*\*\*\*

**Problem:** Kluczowy producent silników odrzutowych odmówił akceptacji nowego syntetycznego oleju wyprodukowanego przez naszą firmę.

**Działania:** Planowałem i kierowałem przeprowadzaniem testu stosowania naszego oleju w 20 bombowcach strategicznych sił lotniczych.

**Wyniki:** Test zakończył się pełną akceptacją naszego produktu przez producentów krajowych i zagranicznych i sprzedażą oleju (na zasadzie wyłączności) dwóm spośród największych przewoźników.

\*\*\*\*\*

**Problem:** Moje Koło Ligi Kobiet zaangażowało się w zbieranie funduszy na opublikowanie broszury "Poznaj własne strony".

**Działania:** Zdobyłam zamówienia na planowaną broszurę od kuratorów szkół, właścicieli handlu nieruchomościami i firm działają-

cych w regionie. Dla rozreklamowania broszury załatwiłam 90-minutową audycję nadawaną co wieczór przez cały tydzień, w trakcie której omawiano treść książki z udziałem moim i innych członkiń mojego koła Ligi Kobiet.

**Wyniki:** W sumie udało się sprzedać 4,1 tys. egzemplarzy, co dało naszemu kołu niezły dochód.

\*\*\*\*\*

Poniższy formularz metody PDW można wykorzystać w trakcie przygotowywania swoich przykładów PDW. Na początek można sobie samemu odpowiedzieć na 15 pytań:

### **Piętnaście pytań**

1. Czy przyczyniłeś się do zwiększenia sprzedaży?
2. Czy udało ci się zaoszczędzić twojej firmie kosztów?
3. Czy wprowadziłeś nowy system lub procedurę w twojej firmie?
4. Czy w twojej firmie wskazałeś na jakiś dotąd nie dostrzegany problem?
5. Czy byłeś kiedyś awansowany?
6. Czy szkoliliś kogoś?
7. Czy proponowałeś jakieś nowe produkty bądź programy dla twojej firmy, które następnie wprowadzono w życie?

8. Czy uczestniczyłeś w określaniu nowych celów lub zadań dla twojej firmy?
9. Czy w jakiś sposób zmieniłeś charakter swego stanowiska?
10. Czy przedstawiałeś jakieś istotne koncepcje, których nigdy nie zrealizowano?
11. Czy dokonałeś czegoś w swej pracy, o czym poprzednio sądziłeś, że nie uda się dokonać?
12. Czy kiedykolwiek podjąłeś się zadania bądź projektu nie należące do twoich zadań tylko dlatego, że sam problem cię zaciekał?
13. Czy kiedykolwiek zrobiłeś coś jedynie w celu ułatwienia sobie pracy?
14. Czy kiedyś w pracy stało się coś tak przyjemnego, że nie mogłeś się powstrzymać przed udaniem się do domu, by o tym komuś powiedzieć?
15. Jakie twoim zdaniem są najważniejsze cechy idealnego kandydata na stanowisko, o które się ubiegasz?

## FORMULARZ METODY PDW

Wypełnij poniższy formularz wymieniając każde większe osiągnięcie, niezależnie od zajmowanego stanowiska.

Firma: \_\_\_\_\_

Stanowisko/tytuł: \_\_\_\_\_

Jaki był Problem (sytuacja)? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Jakie podjąłeś Działania? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Jakie były Wyniki? \_\_\_\_\_

---

---

---

## **PREZENTACJA PRZEBIEGU KARIERY I PISMO PRZEWODNIE: Prezentacja kariery z korzystnym przedstawieniem własnych kwalifikacji i dokonań**

### **JAK UMIEJĘTNIE SPORZĄDZIĆ PREZENTACJĘ**

#### **Korzystne pierwsze wrażenie**

Bywa, że opis dotychczasowego przebiegu kariery jest napisany tak nieudolnie, że odnosi się wrażenie, iż kandydatowi tak naprawdę chyba na danym stanowisku nie zależy.

Chcąc mieć pewność, że twoja prezentacja skłoni pracodawcę do zaproszenia cię na wstępną rozmowę zapoznaj się z następującymi 10 radami zaczerpniętymi z fachowego pisma ukazującego się w USA.

#### **Profesjonalny wygląd opisu.**

W czasach drukarek laserowych i publikowania na komputerze opis sporządzony na zwykłej maszynie do pisania już nie robi wrażenia. Wygląda to równie anachronicznie co wkładanie zwykłego prochowca, choć okazja aż prosi się o elegancki płaszcz. Nie stosuj lichego papieru. Raczej drukuj na eleganckim papierze grubym, pergaminowym lub czerpanym.

#### **Jasny, dominujący temat.**

Kandydaci do pracy często sądzą, że należy spisywać ogólny szkic, w którym chcą zawrzeć wszelkie szczegóły dla każdego pracodawcy. W rezultacie tworzą dokument, w którym brak tematu spajającego wszystko w całość. Jeśli mając długi staż pracowałeś w kilku różnych dziedzinach, sporządź sobie kilka wersji skróconego opisu kariery, z których każdy zorientowany powinien być na określony rodzaj celu. Dany cel należy uwypuklić w skróconym spisie kwalifikacji, a następnie "udokumentować" dla każdego stanowiska, jakie miałeś.

#### **Przekonująca prezentacja.**

Pamiętaj, że twój opis **jest czymś więcej niż jedynie listą niegdyś pełnionych stanowisk** - jest on instrumentem sprzedaży. Osiągnięcia udokumentowane przekonującymi, wymiernymi danymi robią

wrażenie większe niż niejasne, gło-  
słowne twierdzenia o twoich celach i  
sukcesach.

**Dobór właściwych słów.** Czy  
język, którego używasz jest charak-  
teryistyczny dla osób zdecydo-  
wanych, czy może robisz wrażenie  
osoby niezdecydowanej i biernej?  
Istnieją słowa "dużej mocy", które  
komunikują obraz witalności i suk-  
cesu. Mogą tu być przydatne wyrazy  
takie, jak: zwiększyć, stworzyć,  
zreorganizować, poprawić, inicjo-  
wać, obniżyć, rozwijać, zaprojekto-  
wać, w zestawieniu z konkretnymi  
danymi liczbowymi czy faktami.

**Akcent na rzeczy pozytywne.** Stosując pogrubienie, kursywę  
czy podkreślenie można pewne  
punkty uwypuklić, np. nagłówki czy  
opisy szczególnych osiągnięć. Nie  
wolno z tym jednak przesadzać.  
Podkreślając tekst na pół strony  
jedynie zaciemni się jego wymowę.

**Sprawdzenie wszystkiego raz  
jeszcze.** Możesz mieć wszelkie  
powody szczyć się swą karierą - a  
jednak błędy ortograficzne czy  
interpunkcyjne mogą zniszczyć cały  
efekt. Świadczy to bowiem o  
niedostatku uwagi lub braku troski o  
szczegół. Koniecznie przeczytaj swój  
tekst co najmniej dwukrotnie, mając  
przy sobie słownik ortograficzny.  
Poproś kogoś z rodziny lub  
przyjaciół o tę samą przysługę.

**Ostatnie spojrzenie.** Jeszcze  
raz przed odesłaniem tekstu sprawdź  
go pod względem stylistycznym i  
ogólnego wyglądu. Czy zadowolają  
cię układ i treść? Czy jest tak, że w  
czytanym tekście uderzają cię  
odpowiednie słowa co 10 czy 15  
sekund? Czy temat jest jasny? Czy  
jako pracodawca otrzymując taki  
tekst byłbyś skłonny natychmiast  
skontaktować się z tą osobą dla  
zaproszenia jej na rozmowę?

## SPORZĄDZANIE OPISU Z PODANIEM KWALIFIKACJI

### Zwięzłe podsumowanie dla akcentu

*Tom Washington*

Wrażenie, jakie się robi, jest kluczem do sukcesu przy prezentacji. Dołączając wyliczenie posiadanych kwalifikacji można wzmocnić wrażenie czytającego. Łącząc umiejętnie najbardziej skuteczne aspekty opisu funkcjonalnego z najistotniejszymi fragmentami opisu chronologicznego można sporządzić prezentację z charakterem - coś co zrobi odpowiednie wrażenie.

Pracodawcy na ogół przyzwyczajeni są do opisów sporządzanych na zasadzie chronologicznej. Słabym punktem tego rodzaju opisów jest to, że podkreślają one raczej pełnione obowiązki niż uzyskane rezultaty naszej pracy. Tymczasem to właśnie rezultaty są tym, na co zwracają uwagę pracodawcy i co wpływa na decyzje o zaproszeniu na rozmowę.

Poprzez opis funkcjonalny można efektownie zaprezentować zakres swych doświadczeń zawodowych. Czytelnik nie zawsze jednak się domyśla, gdzie i kiedy dane doświadczenie stało się twoim udziałem. Zalety obydwu ujęć najlepiej da się wykorzystać przyjmując formę opisu funkcjonalnego, skracając natomiast opis do zwięzłego wyliczenia mocnych punktów da-

nego kandydata i dołączając streszczenie chronologiczne uwytklające rezultaty oraz osiągnięcia w pracy.

Podsumowanie ujmuje całościowo twoje przygotowanie zawodowe i mocne punkty. Umiejętnie sformułowane podsumowanie może znacznie podnieść twój prestiż w oczach czytającego. Właśnie podsumowanie jest miejscem, gdzie wymienić można wszystkie te szczegóły, które nie pasują do innych miejsc opisu kariery. Podsumowanie ma jak najkorzystniej "sprzedawać" twoje zdolności i doświadczenie, musi zatem przyciągnąć i zatrzymać uwagę czytającego, inaczej bowiem zostanie odrzucone.

Spójrz na następujące przykłady. Zauważ, jak autor podsumowania potrafił je sformułować w taki sposób, by natychmiast stworzyło ono korzystne wrażenie, które jeszcze poprawiło się w trakcie późniejszej rozmowy. Sprawdź także, jakie wrażenie robi na tobie jako czytelniku zarówno podsumowanie, jak opis kariery zawodowej. Najlepszy efekt osiąga się zawsze, gdy dołącza się prezentację rezultatów.

## **Podsumowanie**

Znakomite wyniki w pracy w firmie sprzedającej sprzęt pływający. Świetne rozeznanie we wszelkich sprawach dotyczących żaglówek, motorówek, łodzi rybackich i wyposażenia statków. Poważne wyniki w zdobywaniu klientów dla nowych produktów wśród hurtowników, dealerów i szkutników. Główny przedstawiciel czterech producentów sprzętu pływającego w kraju.

## **Przebieg kariery zawodowej**

Bellkirk Marine, San Diego, Kalifornia, od maja 1982 do chwili obecnej.

## **Przedstawiciel producentów**

Działam jako przedstawiciel wobec 27 odbiorców w Kalifornii, Nevadzie i Arizonie. Zwiększyłem liczbę rachunków rozliczeniowych z hurtownikami, dealerami i szkutnikami z 49 do 74, zwiększając wartość sprzedaży o 85%. Od roku 1982 jestem głównym przedstawicielem czterech znaczących producentów.

Powyższa skrócona prezentacja obejmuje podsumowanie i wskazanie na własne osiągnięcia. Zaczyna się prostym, lecz mocnym akcentem mówiącym o „Znakomi-

tych wynikach w pracy”. Potem następuje wyliczenie dziedzin specjalizacji. Główne osiągnięcie (czyli fakt bycia przedstawicielem na kraj czterech poważnych producentów) wymieniono dwukrotnie - najpierw w podsumowaniu, potem powtórzono w opisie kariery. Jest to stwierdzenie istotne, robiące wrażenie i warte powtórzenia.

## **Od czego zacząć**

Zanim przystąpisz do spisывania prezentacji zastanów się przede wszystkim chciałbyś zakomunikować pracodawcy. Zaczynij od wyliczenia sobie słów, których chciałbyś użyć. Mogą to być słowa wyrażające długość stażu, wyniki, rodzaj doświadczenia, cechy osobowości, poszczególne dziedziny specjalizacji. W chwilą, gdy już wyrobisz sobie pojęcie o tym, co chcesz przekazać, samo pisanie będzie zajęciem łatwym.

Długość fragmentu poświęconego twoim kwalifikacjom zależeć będzie od wymowy twej prezentacji. Mając dobre przygotowanie udokumentowane wykształceniem i doświadczeniem zawodowym dołącz krótkie podsumowanie, by czytelnik natychmiast mógł przejść do meritum sprawy. Kolejne kroki w rozwoju kariery zawodowej osób ze słabszym przygotowaniem będą wymagały raczej rozszerzenia części



dotyczącej kwalifikacji. Zamierzając zacząć działać w nowej dla ciebie dziedzinie skorzystaj właśnie z krótkiego podsumowania, które jest najlepszym sposobem komunikowania luźnych jeszcze doświadczeń i sprzedawania własnych możliwości potencjalnemu pracodawcy.

## Zwięzłość

Często stosuje się krótkie stwierdzenia w stylu „Znakomite przygotowanie menedżerskie” jako słowa otwierające podsumowanie. Słowa takie to zwykle bezpośrednie i pozytywne stwierdzenie, które można następnie jeszcze podbudować. W naszym przypadku można by dodać np. „Stale uzyskuję wysoki poziom wydajności u pracowników” bądź np. „Stale wdrażam nowe technologie i metody podwyższając wydajność i obniżając koszty”. Korzystne jako podbudowa może też być stwierdzenie typu „Udokumentowana umiejętność sanacji przedsięwzięć opóźnionych w stosunku do harmonogramu lub przekraczających preliminowane koszty”. Wtrącając zdanie ogólniejsze zawsze dodawaj wyjaśnienia lub szczegóły. Porównaj sobie brzmienie następujących stwierdzeń z efektem wywoływanym przez zwięzłe sformułowanie na początku przytoczonego fragmentu.

*Znakomite przygotowanie menedżerskie. Stale uzyskuję wysoki poziom wydajności u pracowników. Znakomite przygotowanie menedżerskie. Stale wdrażam nowe technologie i metody podwyższając wydajność i obniżając koszty. Znakomite przygotowanie menedżerskie. Udokumentowana umiejętność sanacji przedsięwzięć opóźnionych w stosunku do harmonogramu lub przekraczających preliminowane koszty.*

Otwarcie krótkim stwierdzeniem jest mocnym uderzeniem. Atakuje czytelnika, który automatycznie oczekuje jakiejś konkretyzacji, którą istotnie daje mu się natychmiast w drugim zdaniu. Oczywiście należy zawsze ograniczać się do stwierdzeń, które są weryfikowalne, np. mówiąc „Stale wdrażam nowe technologie i metody podwyższając wydajność i obniżając koszty” pomieścisz odpowiednie fakty w innej części podania o pracę, ewentualnie opowiesz o tym w rozmowie wstępnej.

Najpierw jednak sporządź sobie konspekt punktów, które chciałbyś wymienić w podsumowaniu. Potem szybko napisz pierwszą wersję nie dumając zbyt długo nad tym, jak to brzmi. Odłóż ją, po czym popracuj nad wersją drugą, nie wahając się wykreślać nawet całych zdań. Gdy sformułowane przez

ciebie zdania już mniej więcej mówią to, co sam chcesz wyrazić, spróbuj jeszcze tekst uzwięźlić. Po spisaniu wersji drugiej przeczytaj ją sobie na głos pod kątem tego czy tekst ten rzeczywiście wywołuje wrażenie, o jakie ci chodzi. Czy zaciekawi to osobę czytającą na tyle,

że będzie ona chciała czytać dalej? Czy tekst wciąga? Nie zrażaj się od razu. Podsumowanie może okazać się najważniejszym elementem całości papierów, jakie składasz, zasługuje więc na to, by nad nim dodatkowo popracować.

## SZKIC PEŁNIONYCH STANOWISK

.. Funkcje:

.. Obowiązki:

.. Zadania:

.. Przedsięwzięcia:

.. Sukcesy:

.. Wyniki:

.. Osiągnięcia:

.. Wszelkie inne uwagi, jakie ci się nasuną  
(choćby pozornie zupełnie nieistotne i nieważne)

## ZALETY DOBRZE SKONSTRUOWANEGO OPISU KARIERY

### Dostosuj swoją prezentację do szczególnych potrzeb firmy

*Tom R. Arterburn*

Gdy czołowy zakład przemysłu cukierniczego niedawno ogłosił, że poszukuje kierownika działu na rejon Chicago, wpłynęło ponad 900 zgłoszeń. Z tego poważnie przyjrano się jedynie ok. 90.

Tak silny odzew na atrakcyjne stanowisko nie jest niczym niezwykłym na konkurencyjnym rynku pracy. Dlatego też obecnie jest niezwykle istotne, by umiejętnie dostosowywać własną ofertę do każdego zgłaszanego stanowiska.

Ofertę swą trzeba dostosować do specyficznych potrzeb pracodawców, do których się zwracasz. Choć dane podstawowe pozostają te same należy dostosować sformułowanie swojego celu, przebiegu kariery zawodowej, kwalifikacji i wszelkich innych elementów własnej oferty bezpośrednio do proponowanego stanowiska. Wielu szefów działów kadr przyjmujących nowych pracowników twierdzi, że rzadko zdarza się, by kandydaci składali oferty ściśle dopasowane do zgłaszanych potrzeb, a kiedy już takie podania się znajdują, natychmiast zwracają na siebie uwagę.

### Sześć etapów

Przygotowywać podanie o konkretne oferowane stanowisko należy nie spiesząc się. Chcąc zdobyć przewagę nad konkurencją trzeba włożyć trochę wysiłku, który rozkłada się na sześć etapów:

1. Przyjrzyj się dokładnie firmie ewentualnego nowego pracodawcy. Udaj się do miejscowej biblioteki, by wyszukać informacje na temat stanu firmy, ostatnio wprowadzonych w niej usprawnień, jej nowych projektów, jej kadry kierowniczej itp. Spróbuj określić najistotniejsze potrzeby firmy w związku z danym stanowiskiem i uporządkuj je według stopnia ważności. Mogą tu okazać się pożyteczne kontakty, jakie masz w firmie lub innym zakładzie podobnej branży.

2. Spisz podsumowanie - jeden akapit tekstu naświetlający twoje doświadczenie zawodowe w stopniu takim, jak odnosi się ono do potrzeb firmy. Jeśli oferowane jest stanowisko np. kierownika działu sprzedaży, możesz podkreślić swe wysokie umiejętności motywowania pracowników i zdolności kierowania zespołami ludzi, możesz też na-

pomknąć o tym, o ile pod twoim kierownictwem w poprzednich miejscach pracy zwiększyła się wartość zbytu. Chodzi o to, by uwypuklić takie aspekty twojego przygotowania, które odnoszą się bezpośrednio do potrzeb firmy zatrudniającej (zob. załączone przykłady).

Chcąc uniknąć wrzucenia do kosza twojej oferty powinieneś przy każdej ponawianej próbie zdobycia pracy podsumowanie pisać od nowa.

3. Wyliczając kolejne etapy kariery zawodowej podawaj informacje bezpośrednio, uczciwie i zwięźle. Czytelnik mając do przejrzania setki ofert rzadko będzie miał ochotę na wyczytywanie drobiazgowych opisów obowiązków wykonywanych dzień po dniu. W tym przypadku zbytek dokładności może zaszkodzić.

"Podanie, w którym roi się od mnóstwa precyzyjnych informacji o kandydacie daje w sumie niewiele", stwierdza jeden z szefów kadr koncernu telewizyjnego Turnera z Atlanty, do którego co tydzień wpływa ok. 2 tys. podań o pracę.

Gdy już udało ci się przykuć uwagę czytelnika zgrabnie sformułowanym podsumowaniem przebiegu kariery, które jest odpowiednio udokumentowane przytoczeniem poprzednio pełnionych funkcji, powinieneś imponująco brzmiące twier-

dzenia wspierać wymiernymi osiągnięciami.

Ktoś może napisać np. Członek Rady Szkoły w latach 1989 do 1990, ktoś inny natomiast może chcieć napisać "Jako członek rady szkoły brałem udział w pracach komisji powołanej do opracowania nowego systemu wynagradzania nauczycieli". Z tych dwóch sformułowań bardziej podobałoby się to drugie, wskazywałoby ono bowiem nie tylko na zaangażowanie społeczne i umiejętność pracy w zespole, lecz i na zdolność do wykonywania konkretnego zadania, a wszystko to może być przydatne danej firmie w przyszłości.

4. Po włożeniu tak dużego wysiłku do wszystkich dotąd wykonanych rzeczy - doszedłszy do kwestii wykształcenia możesz ulec pokusie po prostu wymienienia nazwy swego dyplomu, by natychmiast przejść do pisma przewodniego. Taka taktyka może przynieść efekt, jednak tylko gdy pozostałych pięciu czy sześciu kandydatów, z którymi idziesz łeb w łeb zrobią w tym punkcie dokładnie to samo. Chąc iść na pewniaka należy raczej pójść za ciosem i wypunktować wszystkie osiągnięcia procesu kształcenia się - takie jak opublikowane artykuły, zdobyte wyróżnienia i stopnie, jakie mogą mieć związek z potrzebami firmy.

5. Wreszcie należy wyliczyć posiadane powiązania, członkostwo w różnych organizacjach, informacje biograficzne mogące mieć odniesienie do zainteresowań firmy. Mogłeś w trakcie prowadzenia wywiadu na temat firmy natrafić na informacje, z których np. wynika, że potencjalny pracodawca podziela twoje zainteresowanie działalnością charytatywną czy społeczną.

### **Rady dla zmieniających zawód**

Jeśli w ogóle chcesz zacząć karierę w nowej dla siebie dziedzinie - też możesz dostosować swą ofertę korzystając z nowoczesnej metody stosowanej przez niektórych polityków, którzy potrafią wykorzystać przygotowanie merytoryczne odmienne do celów danego stanowiska. I choć fachowcy z działu kadr raczej nie wyrażą otwarcie uznania dla takiego podejścia, to czasem spotyka się ogłoszenia oferujące pracę, co do których można podejrzewać, iż zostały przygotowane podobnym sposobem.

By wyzyskać doświadczenie nieodpowiednie czy odmienne tak, by pasowało ono do danego wakatów trzeba po prostu zastąpić wprowadzające podsumowanie nagłówkiem **MOŻLIWOŚCI ZAWODOWE**. Możliwości te z samej definicji (czyli to, co można dalej rozwinąć) pozwolą ci nie tylko wyliczyć to, co dokonałeś w przeszłości, lecz i to, w co wierzysz, że będziesz potrafił dokonać w przyszłości. To czy metoda da ci powodzenie zależy od tego, w jakim stopniu twoje możliwości odpowiadają potrzebom pracodawcy.

Na koniec trzeba powiedzieć, że podczas gdy szczere, konkretne podanie zapewni ci dobrą pozycję wyjściową, nawet lekko naciągnięta informacja może oznaczać koniec twoich szans. Według cytowanego już specjalisty od spraw kadrowych najwstrętniejszym występkiem w dziedzinie biznesu jest podawanie fałszywych danych. "To jest gwóźdź do trumny kandydata - zwłaszcza gdy się wyda, że łąał lub fryzował swe dane. Tego się nie wybaczają".

THOMAS P. PUBLIC  
123 Any Street  
Metropolis, Illinois 60001  
(123) 456-7890

**PODSUMOWANIE: Specjalista od rozliczeń finansowych**, z 15-letnim stażem i doświadczeniem w zakresie rozwoju, wdrażania i analizy zautomatyzowanych systemów kalkulacji kosztów, wyceny projektów, prognozowania i metod produkcji. Ważniejsze dotychczas pełnione funkcje: zarządzanie finansami przedsiębiorstwa, określanie nadmiernie kosztownych elementów procesu produkcyjnego, proponowanie skutecznych rozwiązań, prowadzenie szczegółowych obserwacji sytuacji konkurencji, określanie skutecznych strategii cenowych i marketingowych, wycena kosztów i proponowanie cen produktów nowo wprowadzanych na rynek na podstawie rysunków technicznych i porównań historycznych, aktualnie staram się o wyższe stanowisko w dziale finansowym koncernu stalowego ASC.

#### **DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE:**

**Rewident księgowy**, od marca 1977 roku do dziś w firmie T.J.Gundther Machine Company w Metropolis, Illinois  
Pełniłem już większość funkcji rachunkowych występujących w średnich firmach produkcyjnych, w tym kontrolę ruchu należności, przychodów, wystawianie rachunków, rachunkowość wariacyjną, księgowość ogólną, a także nadzór rachunkowy nad zapasami wartości 2 mln dolarów złożonych z około 6 tys. elementów.

- \* Uczestniczyłem w usieciowieniu komputerów osobistych firmy wraz z instalacją odpowiedniego oprogramowania.
- \* Zrealizowałem modułowy system cen, który umożliwił kierownikom sprzedaży usprawnić ustalanie cen detalicznych.

#### **WYKSZTAŁCENIE:**

dplom Master of Business Administration, maj 1977 roku na Webster University, St. Louis, Missouri  
dyplom Bachelor of Science z zarządzania Rockhurst College Kansas City, Missouri

- \* Średnia ocen: 4.8-5.0
- \* Środki na opłacenie kosztów wykształcenia zdobywałem jednocześnie pracując na etacie.

#### **OPUBLIKOWANE PRACE:**

*Prognozowanie w skali globalnej*, w: "Professional Accountant Newsletter" lipiec 1992 s. 3-7.

THOMAS P. PUBLIC  
123 Any Street  
Metropolis, Illinois 60001  
(123) 456-7890

**PODSUMOWANIE:** Konsultant z zakresu zarządzania z 15-letnim doświadczeniem w ożywianiu upadających firm poprzez wprowadzanie nowych pomysłów, umiejętność motywacji pracowników i merytoryczne doradztwo; usprawnianie procesu komunikowania się celem szybszego trafiania do poszczególnych rozmówców; przekładanie pomysłów na konkretne i skuteczne strategie, z których korzystać mogą klienci; umiejętność jasnej i inspirującej prezentacji tematów; aktualnie staram się o analogiczne stanowisko w firmie Price and Waterhouse.

**DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE:**

**Rewident księgowy**, od marca 1977 roku do dziś w firmie T.J.Gundther Machine Company w Metropolis, Illinois  
Pełniłem już większość funkcji rachunkowych występujących w średnich firmach produkcyjnych.

- \* Uczestniczyłem w organizacji seminariów i warsztatów, poważnie przyczyniając się do poprawy organizacji i usprawnienia działań firmy.
- \* Wybrany na konsultanta nadzorowałem organizację i przebieg sympozjum nt. technik obsługi klienta.

**WYKSZTAŁCENIE:**

dplom Master of Business Administration, maj 1977 roku na Webster University, St. Louis, Missouri  
dyplom Bachelor of Science z zarządzania Rockhurst College Kansas City, Missouri

- \* Średnia ocen: 4.8-5.0
- \* Środki na opłacenie kosztów wykształcenia zdobywałem jednocześnie pracując na etacie.
- \* Działalem w teatrze amatorskim i klubie dyskusyjnym.

**OPUBLIKOWANE PRACE:**

*Prognozowanie w skali globalnej*, w: "Professional Accountant Newsletter"  
lipiec 1992 ss. 3-7.



## BŁĘDY W SPORZĄDZANYCH PREZENTACJACH

### Podawanie informacji nieistotnych i inne błędy mogą postawić pod znakiem zapytania kompetencję kandydata

By sporządzić wzorowe podanie o pracę potrzeba trochę koncentracji i pewnej umiejętności pisania w stylu biznesowym. Rzadko który kandydat wyróżnia się tym pierwszym, wielu brakuje obu cech. Na szczęście postępując według pewnych zasad większość kandydatów do pracy jest w stanie sporządzić właściwe pisma ofertowe prezentujące korzystnie ich umiejętności i w ogóle jako kandydatów do objęcia proponowanego stanowiska.

#### Podstawowe zasady

Przede wszystkim należy pamiętać, że prezentacja twojej kandydatury to wyłącznie opis, nie twój życiorys. Dlatego powinien on być wyłącznie dokumentem zawierającym fakty. Choćby cię bardzo kusilo, by przedstawiać własne opinie - unikaj tego, bądź twórczy, próbuj sprzedać się jak najkorzystniej. Czytelnik twojej autoprezentacji oczekuje informacji, nie zaś kolejnej kopii tego co już było, pewnie też dostrzeże różnicę. Trzymaj się ściśle tego, co rzeczywiście dokonałeś, pomijaj to, co o tym wszystkim myślisz - i pozwól

osobie przyjmującej kandydatów samej wyrobić sobie zdanie.

To prowadzi nas do naczelnej zasady: *skuteczność autoprezentacji jest wprost proporcjonalna do ilości i trafności informacji potrzebnej pracodawcy do podjęcia decyzji o tym czy danego kandydata zaprosić na pierwszą rozmowę, czy nie.* Chodzi o to, by posiadając określone kwalifikacje postrzegać pewne stanowiska za szczególnie odpowiednie dla siebie i dlatego powinny one prowadzić do umówienia rozmów. Twoje zadanie polega więc na tym, by zwrócić na siebie uwagę potencjalnego pracodawcy, zaś twoja prezentacja powinna skłonić go do zaproszenia cię na rozmowę.

Nawet najlepiej sporządzona prezentacja nie załatwi ci rozmowy w przypadku stanowisk, do których nie posiadasz kwalifikacji, natomiast źle sporządzony dokument może zniszczyć twoje szanse na rozmowę w przypadkach, w których jak najbardziej zasługiwałbyś na rozmowę. Tak więc sporządzając prezentację przede wszystkim umieść w niej informacje potrzebne pracodawcy do tego, by znaleźć się wśród osób zaproszonych na rozmowy. Po drugie - należy unikać wszystkiego

co osoba czytająca może odczuć jako ubliżające i co mogłoby kosztować cię utratę szansy na rozmowę.

## Spisywanie faktów

Podanie informacji o sobie nie jest zadaniem trudnym. Niemal każdy potrafi bez trudu zaprezentować zdobyte wykształcenie, posiadane doświadczenie i osiągnięcia zawodowe. Prezentacja powinna być ograniczona do jednej, co najwyżej dwóch stron, i zawsze próbuj podać wymierną korzyść wynikłą z każdego wymienianego osiągnięcia.

Jest jednak kilka pułapek, które mogą powodować, że twoje papiery odłożone zostaną do grupy „Ewentualne”, gdzie mają dużą szansę pozostać na zawsze do momentu wyrzucenia. Trzymaj się raczej układu chronologicznego prezentacji, który zaprezentuje przebieg twojej kariery zawodowej według pewnej logicznej kolejności, zamiast układu funkcjonalnego czy innego niechronologicznego. Tego typu układy raczej zacierają fakty i utrudniają pracodawcy podjęcie decyzji o ewentualnym zaproszeniu kandydata na rozmowę. Na ogół zaś brak decyzji na temat twojej prezentacji znaczy, że rozmowy nie będzie.

Najlepiej „sprzedają się” prezentacje ułożone w punktach, w

przeciwieństwie do długich opowieści. Powinny się czytać jako zwięzłe przedstawienie dokonań zawodowych, **nie jako opisy kolejnych pełnionych funkcji.**

Jeśli pracowałeś dla firmy raczej nie znanej przyszłemu pracodawcy dobrze jest wtrącić jedno zdanie o tym, czym się ona zajmuje, co i komu sprzedaje. Podobnie postąp, jeśli pracowałeś w mało znanym dziale wielkiego koncernu.

„Kandydat nie powinien mnie zmuszać do przewracania jego papierów w poszukiwaniu tego, co dokonał. Prezentacja musi natychmiast zwrócić moją uwagę. Jeśli tracę cenne minuty na znalezienie faktów, sprawa staje się irytująca”, mówi pewien doświadczony pracownik kadr zajmujący się rekrutacją.

Coraz częściej zdarza się, że kandydat zostaje „skreślony” wskutek drobniuszku. Pracodawca przełknie np. informację, że osoba starająca się o oferowane stanowisko kiedyś wzięła sobie dwuletni „urlop”, by zająć się pisaniem poezji czy by pojeździć na nartach, wyeliminuje natomiast kandydata za popełniony błąd ortograficzny lub za ogólnie niechlujny wygląd papierów. Na konkurencyjnym rynku pracy błąd ortograficzny to nie jest jakaś błaźliwa. Dla pracodawcy może to być dowód, że jesteś osobą działającą byle jak i nieprofesjonalnie.

## Ocena własnej prezentacji

Przerób sobie następujący scenariusz, by przekonać się czy twoja prezentacja nie zawiera nieistotnych szczegółów:

*Zalóżmy, że jesteś kierownikiem w mojej firmie. Jesteś po rozmowie ze świetnym kandydatem, potrzebujesz jednak mojej zgody na zatrudnienie tej osoby. Zalóżmy ponadto, że jestem osobą niezwykle zajętą i że masz tylko kilka minut na przekonanie mnie o potrzebie zatrudnienia danej osoby.*

*Co powiedziałbyś mi o kandydacie? Domyślam się, że wymienilibyś najistotniejsze fakty - a więc poprzednie miejsca pracy, zajmowane stanowiska, staż na nich, pełnione funkcje i dokonania. Dodalbyś dane o wykształceniu kandydata, pokazując jak jego przygotowanie teoretyczne ma się do oferowanego stanowiska.*

*Czy powiedziałbyś coś na temat jego zainteresowań pozawodowych, zajęciach po godzinach, zaangażowaniu w działalność spo-*

*leczną? Chyba raczej nie - gdyż akurat tego typu informacji mi nie potrzeba, by dać ci moją zgodę na zatrudnienie osoby. Inne sprawy, których wymienienia możesz sobie oszczędzić jako mogących wywołać obiekcje to np. jego przekonania polityczne, religijne, przynależność do niektórych organizacji czy wiek kandydata.*

*Teraz załóż, że jesteś samym kandydatem. Przejrzyj własną prezentację oceniając czy jest w niej cokolwiek, co powinno być wyeliminowane jako zbyt cenne dla pracodawcy mającego podjąć decyzję o zaproszeniu cię na rozmowę.*

Twoja prezentacja powinna być przykładem najlepszej pracy, na jaką cię stać. Jeśli włączysz w nią informacje, które nie powinny się w niej znaleźć, pracodawca będzie mógł obawiać się, że będziesz robił to samo pisząc sprawozdania, prezentacje czy oferty sprzedaży w jego firmie. Zawsze gdy wiadomo, że pracodawca ma do rozpatrzenia dużą liczbę podań - podawaj wyłącznie fakty i nic ponadto.

## JAK UNIKAĆ PUŁAPEK

### Zręcznie sformułowane pismo przewodnie może załatwić ci zaproszenie na rozmowę

*Donald Sweet*

Jako długoletni praktyk w rekrutacji pracowników stwierdzam, że pisemne prezentacje zawsze uważałem za zło konieczne, zwłaszcza dla kandydatów starszych, bardziej doświadczonych. Niestety prezentacje często wzbudzają u czytającego subiektywne oceny oparte na słowie pisanym.

Prawdą jest, że prezentacje ułatwiają zadanie rekrutującemu przez eliminację osób od początku nie nadających się na dane stanowisko. Natomiast rekrutujący często popełniają błąd z góry pozbawiając wielu dobrych kandydatów szansy na spotkanie osobiste, które mogłoby okazać się korzystne zarówno dla kandydata, jak i firmy.

Każdy pracodawca chce wiedzieć, co kandydat mógłby wnieść do firmy. Czego dokonał, co może przemawiać na jego korzyść? Problem w tym, że pracodawca nie zawsze znajduje w pisemnej prezentacji odpowiedzi na takie pytania.

Choć na rynku ukazało się mnóstwo artykułów i książek-poradników na temat tego, jak należy sporządzać papiery o pracę, wielu kandydatów wciąż jeszcze robi to słabo. Często ograniczają się oni do

wypełnienia jednej strony nie mówiącym wyliczeniem pół tuzina stanowisk. Inni zapisują całe ryzyko papieru drobiazgowym życiorysem mówiąc więcej niż potrzeba. Tak czy inaczej ich autoprezentacje raczej przemawiają przeciwko nim niż na ich korzyść.

Jak więc powinien postąpić kandydat? W ogóle nie przejmować się tą sprawą? Na razie - owszem. Ostatecznie istnieje alternatywa - „list wprowadzający”.

Większość ludzi woli czytać listy niż prezentacje. Czytanie listów jest przyjemniejsze, bo jest w tym nutka bardziej osobista, dobrze napisany list konkretny i merytoryczny zwraca na siebie uwagę.

Podobnie ma się sprawa właśnie z listem wprowadzającym, który jest w gruncie rzeczy prezentacją ubraną w formę listu. Skierowany pod właściwym adresem list może przynieść wręcz zaskakujące rezultaty.

W praktyce list powinien być skierowany do osoby najbardziej interesującej się przygotowaniem merytorycznym i doświadczeniem zawodowym - a więc do osoby podejmującej decyzję. W mniejszych firmach będzie to najczęściej szef

całości. W przypadku przedsięwzięć dużych lepiej list adresować do kierownika funkcyjnego, np. wicedyrektora do spraw kadrowych czy marketingu.

Niezależnie od adresata - nie dołączaj do listu typowej autoprezentacji. Sekretarka adresata może mieć dyspozycje odrzucania wszelkich tego rodzaju podań.

List wprowadzający ma charakter osobisty prezentując to, kim jesteś i co potrafisz robić. List ma postać mniej formalną i mniej ułożoną.

Oto wskazówki dla sporządzenia odpowiedniego listu wprowadzającego:

• Adresuj list do konkretnej osoby, najlepiej do kogoś, kto podejmować będzie decyzję w zależności od twego wykształcenia i doświadczenia.

• Streszczaj się. Przedstawiaj swoje umiejętności i dokonania faktycznie.

• Spójrz na siebie oczami potencjalnego pracodawcy. Czego chcieliby się oni o tobie dowiedzieć, by chcieć zaprosić cię na rozmowę?

• Podaj informację, jak można się z tobą skontaktować.

List wprowadzający nie jest odpowiednim remedium dla każdego i w każdej sytuacji. Bardziej doświadczony kandydat może jednak z tej formy skorzystać, zwłaszcza w przypadku firm, do których należy podchodzić ostrożnie. List wprowadzający może cię korzystnie wyróżnić spośród pozostałych kandydatów. W najgorszym razie twój przypadek będzie czymś więcej niż po prostu jeszcze jednym z licznych podań.

## SKRÓTOWA PREZENTACJA JEST NIEZBĘDNA

### Poprzedź prezentację skróconym wykazem umiejętności

Linda Sue Nathanson

Wyobraź sobie, że w salonie samochodowym wita cię sprzedawca mówiąc: "Powiniem pan kupić u nas samochód z trzech powodów: po pierwsze dlatego, że zmniejszy mi to stan zapasów, po drugie - będę spokojnie mógł wyjechać na wakacje, po trzecie - wygram konkurs na najlepszego sprzedawcę". Czy zareagowałbyś? Chyba nie bardzo. Ciebie interesują wyłącznie zalety poszczególnych marek aut.

Podobnie ma się sprawa z pracodawcami. Obchodzą ich jedynie korzyści z zatrudnienia ciebie. Najlepszym sposobem pokazania im siebie to skrótowa prezentacja - punktowe wyliczenie tego co sobą reprezentujesz i co potrafiśz zrobić. Taki skrót powinien być umieszczony na samej górze, a więc w miejscu, do którego wzrok wędruje w pierwszej kolejności. Skrót powinien mieć efekt podobny do efektu tytułu ogłoszenia prasowego - musi on przyciągać wzrok, musi zatrzymać na sobie uwagę czytającego, musi skłonić go do przeczytania całości i do zaproszenia cię na rozmowę.

Nie marnuj tego cennego miejsca na wypisywanie tego czego pragnąłbyś w związku z nowym miejscem pracy - sformułowania

typu "szanse na awans", "inspirowanego otoczenia" czy innych rzeczy, które by cię uszczęśliwiły. Niektórzy rekrutujący wręcz oczekują, że kandydat umieści skrót na samej górze prezentacji - rutynowo eliminując kandydatów, których deklarowane cele nie pasują do oferowanej pracy. Skrót uznają za pożyteczny, bo mówi on wiele na temat kierunku kariery obranego przez kandydata, a także o tym, jak kandydat sam siebie postrzega.

Spójrz na następujące sformułowanie celu, który ktoś chce osiągnąć:

*Poważne stanowisko rewidenta księgowego, w którym wykorzystam posiadane umiejętności uzyskane w wyniku wykształcenia i doświadczenia, gdzie będę miał szanse rozwoju zawodowego w oparciu o rzeczywiste osiągnięcia.*

Powyższe stwierdzenie jest bezwartościowe, nie mówi bowiem niczego o kwalifikacjach kandydata czy o tym, co on mógłby do firmy wnieść. Poza tym nie wyróżnia go spośród innych ani nie pozwala przypuszczać, że przyczyni się on do podniesienia ogólnych wyników nowej firmy. Spójrz teraz na skrót prezentacji sporządzony dla tego samego kandydata:

Skrótowy opis: Doświadczony zawodowy rewident księgowy z ośmioletnim stażem w budownictwie poszukujący wyższego stanowiska w księgowości. Przygotowanie w postaci doświadczenia w kierowaniu wszelkimi funkcjami związanymi z księgowością w firmach budowlanych. Świetne kwalifikacje w dziedzinie zarządzania i rozwiązywania konfliktów. Udokumentowane osiągnięcia we wdrażaniu polityki i procedur księgowych. Biegłość w posługiwaniu się różnymi systemami księgowości. Dobrze zorganizowany, zorientowany na szczegóły i nie bojący się pracy.

Skrót ten można przeczytać w kilka sekund, podsumowuje on kolejne etapy kariery zawodowej kandydata, i przyciąga uwagę osoby czytającej. Oto dwa dalsze określenia celu, po nich zaś odpowiednie skróty w ich miejsce:

*Cel: Szansa na ambitną i poważną pracę w Miejskim Wydziale Finansowym, gdzie moje doświadczenie przyda się jednocześnie umożliwiając mi stale podwyższanie moich kwalifikacji zawodowych.*

Skrót: Doświadczony finansista zorientowany na zyskowe operacje finansowe, z sześcioletnim stażem w dziedzinie usług maklerskich i bankowych, poszukuje pracy w sektorze finansów. Przygotowanie obejmuje udokumen-

towane dokonania w budowaniu trwałych, długoterminowych powiązań z klientami. Umiejętnie zaspokajają potrzeby finansowe klientów. Wybitne zdolności komunikacji i w dziedzinie stosunków międzyludzkich. Pracowity, dokładny, samodzielny profesjonalista z bardzo wysokim poziomem skuteczności.

*Cel: Stanowisko dziennikarza piszącego w redakcji pisma lub magazynu.*

Skrót: Dziennikarz kilkakrotnie wyróżniany, z dziesięcioletnim stażem pracy, poszukujący stanowiska kierowniczego lub wolnego reportera. Przygotowanie zawodowe: liczne publikacje - od felietonów do bieżących wiadomości. Potrafi szybko rozpoznawać tendencje dostrzegając ich związki z zainteresowaniami czytelników. Świetnie podsumowuje złożone informacje w dobrze napisanych artykułach. Znakomicie prowadzi wywiady, łatwo nawiązując kontakt z rozmówcą. Potrafi pracować w zespole, umiejętnie przygotowuje materiały, ma dobre rozeznanie, pisze żywym językiem. Spostrzegawczy, pracowity, dokładny.

## **Bezpretensjonalność**

Zauważ, że skróty zawierają konkretne informacje o kandydatach. Nie brzmią pretensjonalnie, gdyż

pisane są w trzeciej osobie. Dzięki temu w sposób dość bezstronny komunikują pewność siebie i talent kandydata, bez wywoływania wrażenia autoreklamy.

Nie trzeba koniecznie powtarzać stwierdzeń ze skrótu w piśmie przewodnim. Powtórzenie twoich celów w prezentacji tylko wzmocni jej wymowę. Pisma przewodnie często się gubią i bywają oddzielane od prezentacji w trakcie analizy wpływających podań. Prezentacja zatem musi być sformułowana w taki sposób, by sama mogła się obronić.

Nie przejmuj się, że twoje skrótowe wprowadzenie może ograniczyć liczbę twoich opcji. Próbując przemówić do wszystkich pomijając skrót - w rezultacie możesz nie przemówić do nikogo.

Bez wyrazistego skróтового wprowadzenia twoja prezentacja może w ogóle niczym nie wyróżnić się od setki innych podań.

Jeśli zależy ci na kontynuowaniu więcej niż jednego kierunku kariery - wtedy po prostu zmień sformułowanie skrótu - nawet zmieniając jedynie kilka słów. W wyniku otrzymasz kilka wersji swego skrótu, każdą z nieco innym skrótem skierowanym do potrzeb różnych pracodawców. Natomiast uważaj, by nie wysłać przypadkowo skrótu nie pasującego do podania o dane stanowisko.

Dobry skrót jest lepszy od braku skrótu; brak skrótu jest lepszy od złego skrótu - tak mówi o tym inny kadrowiec pewnej dużej firmy z długoletnim doświadczeniem w rekrutacji pracowników.



## JAK SPORZĄDZAĆ SKRÓTOWE WPROWADZENIE

### A Struktura podstawowa

Pisząc skrót dobieraj słowa w taki sposób, by przedstawić siebie takim, jakim rzeczywiście jesteś i by potwierdzały one twoje stwierdzenia o sobie. Mogą tu być pomocne następujące zasady.

1. **Nazwa najogólniejsza.** Zdecyduj się, jak nazwałbyś siebie samego. Wybierz ogólną nazwę opisującą twoje aktualne bądź przyszłe zajęcie lub stanowisko (księgowy, specjalista od ubezpieczeń, kierownik sprzedaży itd.). Unikaj nazw czy tytułów funkcjonujących jedynie w jednym przedsiębiorstwie oraz terminów nie określających twej funkcji czy zajęcia, takich jak „zastępca dyrektora”.

2. **Ogólny określnik.** Poprzedź nazwę ogólną wyrażeniem przymiotnikowym typu „uzdolniony, utalentowany, twórczy, doświadczony, z dużą praktyką”. Jeśli opis odnosi się do zawodu czy stanowiska, jakie masz nadzieję uzyskać, możesz użyć wyrażenia „w przyszłości”, które jest idealnym określeniem dla niedawnych absolwentów i osób zamierzających zmienić zawód, gdyż komunikuje o zamierzonej zmianie.

3. **Staż i dziedzina.** Mając już wybraną nazwę ogólną i odpowiedni określnik podaj: „staż  $x$  lat (czasokres) w (dziedzinie, gałęzi gospodarki)”, np.

\* ... staż 18 lat w informatyce,

\* ... wieloletnie doświadczenie w projektowaniu grafiki,

\* ... staż w telekomunikacji.

Mając długi staż w jakiejś dziedzinie lub jeśli przechodziłeś przez kilka gałęzi możesz chcieć skoncentrować się w skrócie na jednej części twej kariery. Wówczas jednak pełny przebieg kariery zawodowej musi być uwidoczniiony w punkcie „Doświadczenie zawodowe” twej prezentacji.

4. **Poszukiwane zajęcie.** Dodaj wyraz „poszukuję”, po czym wskaż, gdzie byłoby miejsce w firmie dla ciebie. Unikaj specyficznych tytułów zawodowych używanych tylko w jednej firmie. Przykłady:

... poszukuję wyższego stanowiska dla rewidenta,

... poszukuję stanowiska konsultanta,

... poszukuję stanowiska dla początkującego lub stażysty w dziedzinie ubezpieczeń.

Ubiegając się o inną pracę będziesz mógł zmieniać tę część prezentacji dostosowując ją do każdej kolejnej oferowanej oferty. Jeśli natomiast

poszukujesz podobnych stanowisk w danej branży, firmie czy specjalizacji możesz stosować jedną ogólną formułę pasującą do wielu możliwości jednocześnie. Przykłady:

- ... poszukuję stanowiska kierowniczego lub wolnego współpracownika,
- ... poszukuję stanowiska instruktora technicznego,
- ... poszukuję stanowiska programisty lub kierownika projektu.

5. **Przygotowanie.** Wstaw uwagę zaczynając się od słów "Przygotowanie moje obejmuje...", po czym podsumuj swoje dokonania lub pełnione stanowiska. Pamiętaj, że musisz podkreślić główne kierunki swej kariery zawodowej, nie zaś po prostu powtarzać specyficzne terminy działu "Doświadczenie zawodowe". Przykłady:

Przygotowanie obejmuje udokumentowane dokonania w budowaniu solidnych, długoterminowych powiązań z klientami.

Przygotowanie obejmuje doświadczenie w pełnieniu wszelkich funkcji rachunkowych w firmach budowlanych.

Przygotowanie jako naukowiec-psycholog, instruktor na seminariach, autor i grafik pracujący na komputerach McIntosh.

6. **Mocne punkty w pracy na danym rodzaju stanowiska lub branży.** Wtrąć zdanie lub dwa ukazując swoje mocne strony w da-

nej branży czy na danym stanowisku zaczynając od słów, takich jak: Mocny w..., Sprawny, Pracuje doskonale w..., Ma udokumentowane sukcesy w...

Przykłady:

- " Mocne przygotowanie techniczne i marketingowe, udokumentowane sukcesy w zakładaniu nowych firm.
- " Sprawnie projektuje, pisze i sporządza dokumentację i pomoc bieżącą dla potrzeb klientów. Umiejętnie wykorzystuje pisemne instrukcje w kursach praktycznych. Bezproblemowo przerzuca się z roli piszącego do roli instruktora.
- " Systematycznie osiąga i przekracza założone wskaźniki wartości sprzedaży.

7. **Zalety ogólne.** Podkreśl umiejętności i mocne punkty korzystne w skali szerszej niż tylko danej branży czy na danym stanowisku. Przykłady wyrażań, jakich można tu użyć:

- " Wybitne zdolności do porozumiewania się, nawiązywania kontaktu i kierownicze.
- " Umiejętność samodzielnej pracy z uwrażliwieniem na potencjalne trudności i twórcze podejście do rozwiązań.

8. **Przymiotniki jakościowe.** Zakończyć można kilkoma przymiotnikami podsumowującymi twoje kwalifikacje osobiste. Użyj słów o wydźwięku pozytywnym, poprzez

które możesz się korzystnie wyróżnić jako profesjonalista na tle innych kandydatów, takich jak np.:

• Samodzielny, nastawiony na innowacje, chętny do pomocy, świetnie współpracuje w zespole, doskonale wyczuwa pojawiające się trudności.

• Twórczy, mocno dążący do celu, działający oszczędnie.

Napomknąć można o cechach osobistych mogących być pożytecznymi w danej pracy. Kierownik sprzedaży np. może być „stanowczy” i „optymistyczny”, natomiast nauczyciel „cierpliwy i myślący nowocześnie”.

W warunkach dzisiejszego rynku pracy nie możesz sobie pozwolić na odstawanie. świetnie sporządzony skrótowy opis może wyróżnić twoją autoprezentację spośród innych skłaniając potencjalnego pracodawcę do zaproszenia cię na rozmowę. Poszczególne punkty skrótu trzeba oczywiście udokumentować oddzielnymi punktami w części pt. Doświadczenie zawodowe prezentacji. Gdy dodasz do tego jeszcze bardzo dobre wrażenie w trakcie rozmowy-wywiadu, wymarzona praca może być twoja.

## DOBRE SPORZĄDZONE PISMO PRZEWODNIE

Zwróć na siebie uwagę talentem i nazwiskiem osoby polecającej

*Ron Tepper*

W piśmie przewodnim nigdy nie należy reklamować własnych stopni naukowych, pełnionych funkcji czy zadań. Żadne z tych haseł nie nadaje się jako mocne uderzenie zwracające uwagę czytającego pismo przewodnie. Dla dyrektora kadr czy pracownika zajmującego się rekrutacją to wszystko jest nieinteresujące. Funkcje, zadania, stanowiska - to wszystko jest mdłe. To co dodaje im pieprzu - to osiągnięcia. Żaden dyrektor kadr nie kupi pustych słów.

Gdy na dane stanowisko poszukiwana jest osoba potrafiąca zająć się nowym produktem, już wiadomo, jak należy formułować pismo przewodnie. Napisz po prostu „Mam 10-letnie doświadczenie na stanowisku kierownika sprzedaży ze specjalnością wprowadzania nowych produktów. W okresie pracy w poprzedniej firmie opracowałem plany sprzedaży i promocji sześciu nowych produktów nadzorując całość programu. W przypadku czterech produktów odniosłem sukces. Były to: (tu podać nazwy produktów). Po zastosowaniu mojego programu udział firmy w rynku wzrósł z  $x$  procent do  $y$  procent”.

To jest wypowiedź z ikrą. Czytelnik nabiera chęci do kontynuowania. Psycholog Abraham

Maslow sporządził hierarchię potrzeb. Podzielił potrzeby na dwie kategorie - niższe i wyższe. Potrzeby niższe, czyli podstawowe, muszą być zaspokojone zanim człowiek pomyśli o zaspokojeniu potrzeb wyższych. Na poziomie podstawowym znajdują się potrzeby np. bycia kochanym, kochania kogoś, jedzenia, powietrza, dachu na głowę, a także potrzeby seksualne. Na poziomie wyższym są potrzeby odnoszące się do wykształcenia, uczenia się i samorealizacji.

Ogłoszeniodawcy są tej hierarchii świadomi. Wiedzą oni, że najskuteczniejszym sposobem dotarcia do mas jest koncentrowanie się na potrzebach podstawowych. Z tego właśnie powodu pewne ogłoszenia wydają się reklamować nie tyle np. koszule co seks. Tego typu reklama polega na sprzedawaniu publiczności tematów gorących, a właśnie tematy gorące apelują do podstawowych potrzeb danej osoby.

To samo można powiedzieć o poszukiwaniu pracy. Gdy pismu przewodniemu dodasz trochę pieprzu, jest szansa, że odwoła się ono do potrzeb dyrektora kadr. Najczęstszą pomyłką popełnianą przez kandydatów jest mdłość ich pism przewodnich.

## Reklama potencjalnych korzyści

„W piśmie przewodnim powinno się reklamować *potencjalne korzyści dla firmy*”, stwierdza doświadczony szef spraw pracowniczych pewnej większej firmy w Kalifornii. „Szef chce poznać korzyści, jakie firma może odnieść z zatrudnienia ciebie”. Jeśli na przykład jesteś inżynierem, a twoje pomysły racjonalizatorskie zaoszczędziły twej poprzedniej firmie tyle a tyle czasu i pieniędzy - napisz o tym. Niech ewentualny pracodawca wie (i to dokładnie), czego dokonałeś dla poprzedniej firmy i co mógłbyś dokonać dla jego przedsiębiorstwa.

Rekrutacja pracowników bynajmniej nie jest czynnością charytatywną. Pracodawca zatrudnia człowieka na podstawie oceny tego, jak kandydat może się przyczynić do jak największego przyrostu zysku bądź zmniejszenia kosztów, a także którzy kandydaci dowiedli swej wartości podstawowej dla firmy.

Tak po prostu działa się na rynku pracy dziś i tak zapewne będzie w przyszłości. Pisma przewodnie, jak i wyraziste prezentacje - powinny do tego być dostosowane, a wówczas będą skuteczne.

By powiedzieć coś sensownie na temat *potencjalnych korzyści* firmy kandydat powinien mieć jakąś

wiedzę na jej temat. „Pismo przewodnie to nie jest dokument, który można sporządzić w minutę. Wywiedz się jak najwięcej o firmie, przemyśl dokładnie treść jej ogłoszenia. Zanim odpowiesz, ustal dokładnie czego firma chce” - radzi cytowany już specjalista od rekrutacji pracowników.

## Znaleźć właściwą osobę polecającą

Referencje w piśmie przewodnim mają znaczenie nie mniejsze niż ocena potencjalnych korzyści dla firmy. Jest to ważne zwłaszcza wówczas, gdy polecenie pochodzi od osoby aktualnie zatrudnionej w firmie, do której chcemy się dostać. Większość firm uważa własnych pracowników za najlepszych. Pismo przewodnie zawierające polecenie od pracownika firmy ma 10 razy większą moc przekonywania niż pismo bez tego.

Polecenie niekoniecznie musi pochodzić od kogoś wysoko postawionego w hierarchii firmy. Może to być pracownica biura, sekretarka, niemal każdy - byleby to była osoba zatrudniona w firmie. Niektóre firmy tak cenią swych pracowników (i ich rozeznanie), że wynagradzają finansowo tych, którzy polecają nowych kandydatów.

W ciągu ostatnich kilku lat *tendencja ta jeszcze się nasiliła* - nie bez powodu zresztą. Przy dość

wysokim poziomie zatrudnienia i po wprowadzeniu przepisów antidyskryminacyjnych coraz trudniej kadrowcom dokładnie sprawdzać przeszłość wnioskodawców. Kadrowiec coraz rzadziej liczyć może na szczere zdanie ze strony poprzednich firm, tak więc szansa na pomyłki przy zatrudnianiu nowych ludzi jest obecnie większa.

Działom kadr trzeba więc pomagać, stąd tak bardzo cenią one sobie polecenia ze strony własnych pracowników. Zakłada się bowiem, że nikt z osób zatrudnionych w firmie nie będzie świadomie polecał jakiejś osoby niewłaściwej, bo to prędzej czy później zemściłoby się. Ostatecznie oboje pracowaliby pod tym samym dachem. Choć nie wszyscy pracownicy firmy znają się osobiście istnieje coś w rodzaju „więzi społecznej [między ludźmi], którzy czują się członkami jednej grupy” a ich zdanie się liczy - mówi cytowany kadrowiec.

Znalezienie kogoś w firmie, kto wystawi nam polecenie jest do załatwienia. Jeśli kandydat nie zna nikogo w firmie, to może wśród swoich znajomych znajdzie się taka osoba. Może to być ktoś z naszego kościoła, szkoły, grupy działaczy społecznych - gdzie kandydat zaangażowany jest w różne działania dodatkowe. Może się też okazać, że jest taką osobą znajomy z banku, adwokat itd.

W kręgu znajomych kandydata jest wysoce prawdopodobne, że znajdzie się ktoś znający pracownika firmy. Wymaga to pewnego wysiłku, jednak takie poszukiwania zwykle się opłacają. Niewątpliwie pisma przewodnie z referencjami mają priorytet przed pozostałymi.

Gdy pracownika już się zlokalizuje - jest parę sposobów podejścia do niego. Załóżmy na przykład, że nasz znajomy z banku zna klienta pracującego w firmie X. Jeśli wnioskodawca ma dobre stosunki z bankowcem może go poprosić o skontaktowanie się z klientem pracującym dla firmy. Bankowiec w odpowiednim momencie mógłby obu panów przedstawić sobie. Mógłby także wspomnieć, że drugi klient (kandydat do pracy) interesuje się firmą pierwszego z panów, bo rozważa zatrudnienie się w niej i czy w związku z tym czy ów miałby coś przeciwko temu, by się spotkać i porozmawiać na ten temat.

Na ogół tego rodzaju prośba wyrażona przez osobę z banku ma szansę być przyjęta. Ludzie ufają bankowcom. Jakoś bankowiec nie kojarzy im się z osobą niepoważną. Przedstawienie i prośba ze strony pracownika banku powinna wystarczyć do tego, by aktualnie pracująca osoba zgodziła się choćby na rozmowę telefoniczną z kandydatem. Sam bankowiec też nie był

proszony o nic nadzwyczajnego. Jego klient prosi go jedynie o informacje na temat firmy innego z klientów. Nie wchodzi się tu w żadne sprawy poufne. Nikt bankowca nie prosi o załatwienie pracy, nie jest też o to proszony pracownik firmy. Kandydatowi chodzi wyłącznie o informacje i radę.

W rozmowie z pracownikiem kandydat powinien postawić kilka pytań ogólnych na temat firmy. Jak panu się podoba w firmie? Jakie są mocne strony firmy? Od jak dawna pan tam pracuje? Ton rozmowy powinien być pozytywny umożliwiając pracownikowi swobodne wypowiedzianie się. Być może pracownik powie coś niezbyt pochlebnego o firmie. Takiego wątku kandydat nie powinien kontynuować. Dobrze jest przytaknąć i przejść do następnego pytania. Kandydat powinien nie dopuszczać do staczania się rozmowy na niższy poziom.

Pod koniec kandydat powinien oznajmić, że będzie się starał zatrudnić w firmie X i że jego podanie trafi do firmy w następnym tygodniu. Powinien zapytać czy pracownik miałby coś przeciwko temu, by wymienić jego nazwisko jako osoby, od której dowiedział się o firmie. Zwykle odpowiedź będzie brzmiała „Ależ tak, proszę bardzo”. Przecież kandydat nie prosi pracownika o rekomendację. Nie

musi tego czynić. Jemu potrzebne jest jedynie nazwisko pracownika, nazwisko które można wymienić w piśmie przewodnim. Samo użycie nazwiska w oczach kadrowca czy osoby rekrutującej już sygnalizuje akceptację.

Pisma przewodniego nie należy pisać i wysyłać w kilka minut. Powinien to być dokument dobrze przemyślany. Musi on mówić różne rzeczy. „Pamiętaj o tym, że wszystko co napiszesz w piśmie przewodnim może zostać kiedyś sprawdzone. Zawsze podawaj więc informacje wyłącznie ściśle. Takie sprawy mogą się wlec za tobą przez długi czas potem”.

### **Jak unikać wpadek**

Pisma przewodnie mogą szkodzić. Jeśli takie pismo zawiera pomyłki ortograficzne, może ono kandydata drogo kosztować - np. przepaszcznienie szans na rozmowę. Takich pomyłek w pismach przewodnich ani w prezentacjach nie wybacza się. Wyobraź sobie wysłanie pisma do przyszłego klienta, w którym przekreślasz jego nazwisko. Klient spojrzy na pismo i natychmiast pomyśli, że skoro dana osoba nawet nie zadba o sprawdzenie poprawności pisowni, to ile wart jest reklamowany przez nią towar czy usługa? Czy rzeczywiście

stara się przygotować wszystko właściwie?

Podobnie i pisma przewodnie - na ich podstawie potencjalny pracodawca wyrabia sobie pierwsze wrażenie. Jeśli w piśmie znajdzie się błąd ortograficzny - wrażenie jest negatywne. Z tego samego powodu dział kadr może odrzucić twoje podanie. Ktoś kto jest na tyle niestaranny, że przepuszcza błędy w podaniu o pracę może być bardzo niestaranny w swej pracy.

Pewną klęską skończy się także wysłanie pisma wymieniającego jakieś sumy wyrażające oczekiwania kandydata co do wynaj-

godzenia. Jeśli pracodawca sam nie wymienia sumy w ogłoszeniu, kandydat ryzykuje bardzo wiele wstawiając w tekst tego rodzaju żądania. Jeśli bowiem jego żądania są nazbyt wygórowane, jego podanie wyląduje w koszu. Nikt nie będzie chciał ryzykować zatrudnienia osoby na pensji niższej niż ona zażądała, gdyż taki pracownik przy pierwszej okazji ucieknie. Pracodawca także nie będzie chciał brać kogoś, kto domaga się mniej niż się zazwyczaj na danym stanowisku zarabia. Tego rodzaju życzenia w oczach pracodawcy mogą świadczyć o niedostatecznych kwalifikacjach.



## PRZEDSTAWIANIE WŁASNYCH OSIĄGNIĘĆ W SPOSÓB WYMIERNY

*William Hetzel*

Poprawić swoje szanse na otrzymanie zaproszenia na rozmowę możesz wykorzystując ten oto prosty sekret: mówiąc o własnych osiągnięciach zawsze ilustruj je wymiernymi wynikami. Liczby dodają element zaufania, wymowę i wzbudzają zainteresowanie w składniad mało ekscytującej prozie.

Oto dwa przykłady ilustrujące cudowny wpływ kwantyfikacji własnych dokonań. Prezentacja „typowa” jest niemal pozbawiona wszelkiej kwantyfikacji, natomiast drugi przykład pokazuje, jak należy to wykorzystywać.

### **Prezentacja „typowa”**

#### **DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE**

- “ Kierowałem działalnością, marketingiem i oddziałami firmy zajmującej się pozagiełdowym handlem papierami wartościowymi. Wartość sprzedaży wyniosła 375 mln dol., przy zatrudnieniu ok. 3 tys. osób.
- “ Zainicjowałem wdrażanie systemu zarządzania jakością TQM.
- “ Zastąpiłem na stanowisku poprzedniego dyrektora działu układów hydraulicznych (wartość sprzedaży 60 mln dol.) współpracując z nowym kierownictwem przy zastąpieniu jednoosobowego,

intuicyjnego sposobu zarządzania przez system ilościowego pomiaru jakości pracy, zarządzanie zespołowe oraz koncentrowanie się na zapewnieniu jakości produktu na rynek.

- “ Współpracowałem z kierownictwem oddziału części samochodowych (wartość sprzedaży 30 mln dol.) we wdrażaniu systemu ilościowej kontroli jakości w celu poprawy wydajności, która ostatnio wzrosła w sposób znaczny. Prowadziłem i uczestniczyłem w szeroko zakrojonych badaniach rynków dla różnych firm, brałem też udział w ocenie proponowanych większych zakupów.

### **Wymierne wyniki w prezentacji**

#### **DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE**

- “ Zaktywizowałem kierowanie firmą o kapitale 11 mln dol. odwracając czteroletni systematyczny spadek wartości sprzedaży. Zwiększyłem wartość obrotów firmy do 31 mln dol. w okresie trzech lat uzyskując rekordowy zysk wys. 3,1 mln dol. znacznie poprawiając poziom zyskowności firmy.
- “ Kierowałem realizacją dwuletniego planu restrukturyzacji redukującej

jąc poziom kosztów organizacyjnych i bieżących, co dało firmie oszczędności rzędu 7,5 mln dol.

- “ Nadzorowałem reorganizację wielozakładowego przedsiębiorstwa w kierunku zwiększenia nacisku na jakość produkcji przy obniżaniu poziomu kosztów, co podniosło poziom dochodu brutto o 3,5 punktu.
- “ Rozwinąłem i wdrożyłem w firmie system kontroli jakości TQM, co pozwoliło na eliminację kosztów związanych z brakiem kompatybilności o 10 mln dol.
- “ Utworzyłem nowy dział, który w okresie pięciu lat osiągnął wartość obrotów 12 mln dol., przy koszcie własnym realizacji rzędu 900 tys. dol., nie wymagając żadnych dodatkowych nakładów.
- “ Rozwinąłem i kierowałem strategią utworzenia oddziału wartości 10 mln dol., który zwiększył przychody o 22%, poprawił zysk brutto o 40% i osiągnął 25-procentowy poziom zyskowności.
- “ Zainicjowałem metodę sprawozdawczości zwaną „Wycena kosztów na podstawie wykonanych działań” generując dodatkowy zysk w wysokości 2,7 mln dol. i poprawiając poziom zysku brutto z 27,7% do 30,5%.

Powyższe przykłady ilustrują przypadki dwóch menedżerów o bardzo podobnym doświadczeniu i stażu zawodowym. Drugi, mocno

skwantyfikowany, przyciąga uwagę, podczas gdy pierwszy kandydat brzmi jak bezduszny biurokrata. Poza konkretnymi liczbami drugi kandydat wyróżnia się używaniem bardziej dynamicznego języka. Te przykłady chyba przekonująco dowodzą, jak istotna może być prezentacja skwantyfikowana.

### **Jak najwięcej liczb**

Każde dokonanie związane z wykonywaną pracą da się skwantyfikować. Nie trzeba nawet być osobą wysoko postawioną, by z tej możliwości korzystać. Oto przykłady:

- “ Zmniejszyłem o połowę czas potrzebny do przygotowania rachunków.
- “ Zwiększyłem tempo napraw narzędzi o 20% bez podnoszenia kosztów osobowych.
- “ Odwróciłem pięcioletni trend zmniejszając poziom kosztów o 25%.
- “ Skróciłem czas potrzebny do sporządzenia miesięcznego bilansu działalności z trzech dni do jednego.
- “ Zwiększyłem wartość sprzedaży przez telewizję z 40 tys. dol. do 50 tys. dol. bez dodatkowych kosztów.
- “ Kierowałem tworzeniem wielofunkcyjnego zespołu, który ostatnio wdrożył trzy nowe produkty o

potencjalnej wartości sprzedaży w skali rocznej 12 mln dol.

Skwantyfikowanie własnych osiągnięć dodaje „smaczku” twojej prezentacji, prawdopodobnie decydując o tym, że zostaniesz zaproszony na rozmowę - oczywiście zakładając, że prezentacja sporządzona jest w sposób profesjonalny, wypukła najistotniejsze informacje. Nie nadużywaj cierpliwości pracodawcy - rezygnuj ze zbyt długich akapitów, daruj sobie kwiecisty styl. Podany wyżej przykład „typowy” składał się w oryginale z jednego,

śmiertelnie nudnego akapitu, nie z punktów jak tu podano.

Tak więc przejrzyj swą autoprezentację, ilustruj osiągnięcia możliwie wymiernymi liczbami, a z pewnością zauważysz ogromną różnicę w zachowaniu się pracodawców wobec twojej kandydatury.

Skrótowy opis

Zawsze podawać ocenę własnych osiągnięć wymiernie.

Odpowiedni styl podkreślenia własnych kwalifikacji w piśmie przewodnim.

## **SIEĆ KONTAKTÓW: umiejętność skutecznego poszukiwania pracy**

### **NAJNOWSZA MODA - BUDOWANIE WŁASNEJ SIECI KONTAKTÓW**

#### **Jak sieć kontaktów pomaga w poszukiwaniu pracy?**

Spośród około 25 mln wolnych miejsc pracy, jakie pojawią się na rynku pracy w bieżącym roku do wiadomości publicznej dotrze informacja jedynie o jednej trzeciej. Aż dwie trzecie wakatów nie znajdzie drogi na łamy ogłoszeń prasowych.

Jak więc dotrzeć do informacji o tym, co znajduje się na rynku pracy? Rozmawiaj z ludźmi pytając o to, czy wiedzą o jakichś ofertach.

#### **Dlaczego nie o wszystkich miejscach dowiesz się z ogłoszeń?**

Na ogół pracodawcy niechętnie zatrudniają osoby zupełnie obce. Lubią zatrudniać kogoś rekomendowanego przez pracowników firmy. Uznają, że skoro Kowalski, który jest dobrym pracownikiem, rekomenduje Nowaka, to Nowak też musi być dobrym pracownikiem. Wiedzą, że Kowalski nie narazi własnej dobrej opinii, by polecić jakiegoś nie-

udacznika. Pracodawcy więc na ogół polegają na zdaniu własnych pracowników, że ci wykonają jakąś wstępną selekcję kandydatów.

#### **Jak działa sieć?**

O budowaniu sieci kontaktów napisano już mnóstwo grubych książek. W skrócie wygląda to mniej więcej tak:

Jak większość Amerykanów znasz osobiście jakieś pięćset osób - przyjaciół, krewnych, kolegów ze szkoły, rodziców przyjaciół twoich dzieci itd. Osoby te możesz pytać, czy wiadomo im o jakiejś możliwości w ich miejscach pracy - wtedy pięćset par oczu będzie wypatrywać szans w pięćuset różnych firmach. Tak więc może z tego wyniknąć całkiem spora liczba możliwości.

Trzeba teraz poszerzyć sieć kontaktów. Każda z pięćuset osób tobie znanych sama z kolei zna drugie tyle. Spytaj, czy jakiś ich kuzyn, znajomy, przyjaciel może wie o jakiejś szansie w swoim miejscu

pracy, a liczba pojawiających się możliwości przyprawi cię o zawrót głowy.

Taka prosta sieć przyjaciół i ich przyjaciół już obejmuje teoretycznie ćwierć miliona osób. Gdyby nawet tylko jedna na sto tych osób powiedziała ci o możliwości pracy - już miałbyś ok. 2,5 tys. ofert.

### **Kontaktować się aż z pięciuset osobami?**

Nie - przecież nikt chyba nie rozmawia kolejno z pięcioma setkami ludzi. Jednak liczba ta daje pojęcie o rozmiarach sieci. Większość osób zaczyna od budowy małej sieci obejmującej 20 do 30 osób. Jeśli z pierwszej takiej listy nie konkretnego nie wyjdzie - mogą sporządzić drugą listę z 10 do 30 nazwisk. Niemal całą robotę wykonuje się przez telefon, ewentualnie osobiście z osobami spotkanymi po drodze.

### **Jaką sieć ma przewagę nad tradycyjnym zgłaszaniem się przez pisemne podanie?**

Wysyłając podania na przypadkową listę pracodawców masz szansę, że na sto twoich ofert możesz liczyć być może na dwie odpowiedzi. Wykorzystując sieć kontaktów szansa na uzyskanie

odpowiedzi wzrasta do dziesięciu.

Sieć ma inne zalety. Przede wszystkim - przychodzisz z polecenia stałego pracownika firmy. Osoba ta jako twój znajomy mogłaby umówić cię na spotkanie z pracownikiem przeprowadzającym rozmowy z kandydatami do pracy w firmie. Mogłaby ci opowiedzieć o sytuacji w danym wydziale - potrzebach, problemach, charakterze szefa - a to są wszystko informacje mogące dać ci pewną przewagę już w początkowej fazie rozmowy. Twój przyjaciel mógłby też stać się twoim adwokatem już po wstępnej rozmowie rozmawiając z szefem i potwierdzając swe polecenie twojej kandydatury.

Ograniczając się do wysyłania podań pocztą nie wykorzystasz żadnej z tego rodzaju możliwości. Jedyne co stanie się twoim udziałem to 10-sekundowe spojrzenie i jedna na pięćdziesiąt szans, że poproszą cię na rozmowę.

Zacznij od spisania 25 osób, które mógłbyś umieścić w swojej sieci, by je następnie wypytać, czy wiedzą o jakiejś pracy. Nie bądź nieśmiały, nie wstydź się. Napisz nazwiska osób, o których jesteś pewien, że ci pomogą. Większości osobom tego rodzaju prośby pochlebiają, więc chętnie pomagają.

1. \_\_\_\_\_ Współmałżonek
2. \_\_\_\_\_ Rodzice
3. \_\_\_\_\_ Rodzeństwo
4. \_\_\_\_\_ Rodzina żony
5. \_\_\_\_\_ Kuzyni
6. \_\_\_\_\_ Ciotki
7. \_\_\_\_\_ Wujowie
8. \_\_\_\_\_ Przyjaciele
9. \_\_\_\_\_ Sąsiedzi
10. \_\_\_\_\_ Lekarze
11. \_\_\_\_\_ Prawnicy
12. \_\_\_\_\_ Kapłan
13. \_\_\_\_\_ Nauczyciele
14. \_\_\_\_\_ Urzędnicy  
\_\_\_\_\_ miejscy
15. \_\_\_\_\_ Koledzy szkolni
16. \_\_\_\_\_ Fryzjer
17. \_\_\_\_\_ Sprzątaczką
18. \_\_\_\_\_ Koledzy z pracy
19. \_\_\_\_\_ Sprzedawcy
20. \_\_\_\_\_ Dostawcy
21. \_\_\_\_\_ Członkowie  
\_\_\_\_\_ klubu
22. \_\_\_\_\_ Doradca  
\_\_\_\_\_ podatkowy
23. \_\_\_\_\_ Sklepikarz
24. \_\_\_\_\_ Szef
25. \_\_\_\_\_ Inni

## PORADNIK KORZYSTANIA Z SIECI

Moda na budowanie sobie sieci kontaktów z pewnością nie jest czymś krótkotrwałym. Sieć kontaktów to nadal rzeczywiście skuteczna metoda poszukiwania lepszej pracy. Specjaliści od pomocy bezrobotnym oceniają, że obecnie ok. 70 proc. nowych możliwości pracy znajdujących jest dzięki zręcznemu korzystaniu z sieci kontaktów.

Natomiast termin sam używany był w ciągu ubiegłych lat w tak różnych znaczeniach, że laik może się nie połapać, co on właściwie oznacza. Oto więc definicja: *Usieciowienie to planowy proces autoprezentacji poprzez osobiste spotkania służbowe i towarzyskie z osobami mogącymi dostarczać informacji o pojawiających się możliwościach pracy, porad, kontaktów osobistych czy nowo zakładanych firmach, a także osobami, które same mogą zatrudniać kandydatów.*

Zauważmy, że usieciowienie, by przynieść spodziewane rezultaty, musi być procesem planowym. To wymaga czegoś więcej niż po prostu zwykłego pójścia z kimś „na drinka” po to, by przekonać się czy „w firmie może kogoś szukać”.

## Cele i plany

Zawsze tworząc sieć należy dążyć do następujących celów:

1. Upowszechniać informację, że poszukuje się zajęcia.
2. Odkrywać nie ujawniane wolne miejsca.
3. Otwierać nowe kanały komunikacji.
4. Poszerzać wiedzę o firmach i o dziedzinie, w której chciałoby się pracować.
5. Starać się zrobić dobre wrażenie na rozmówcy, zwłaszcza na osobie mającej głos decydujący przy zatrudnianiu kandydatów, co może stworzyć możliwość utworzenia nowego stanowiska.
6. Ćwiczyć umiejętność prowadzenia rozmowy-wywiadu.

Tworzenie sieci ma ten wspaniały efekt, że otwiera drzwi. Każdy z powyższych celów można zrealizować w trakcie jednej jedynej sesji, która przybliży cię do upragnionej pracy. Kluczem do sukcesu jest jednak dobre przygotowanie się.

Przygotowanie powinno obejmować następujące etapy:

*Rozpoznanie.* Element niezbędny. Zupełnie jak detektyw - musisz zidentyfikować osoby, które posłużą ci jako źródła informacji. Nazwisk można szukać w książkach telefonicznych, czasopismach, maga-

zynach, dorocznych raportach firm, biuletynach informacyjnych, spisach członków organizacji itd. Jeśli cię na to stać możesz zamówić rozdzielniki adresowe w firmach sprzedaży bezpośredniej, których zaletą jest to, że są uporządkowane według dziedzin działalności, nazw firm, ich wielkości, regionu itd.

Książka telefoniczna jest absolutnie najlepszym źródłem adresów. Dzwoniąc po prostu do firmy, pytając o nazwiska prezesa, głównego księgowego, szefa działu osobowego możesz uzyskać zaskakująco dużo informacji. Błyskawicznie powstanie z tego długa lista nazwisk do twojej sieci.

Musisz też sporządzić sobie listę osób, z którymi możesz mieć kontakt osobisty. Znajdą się na niej następujące osoby:

- .. Członkowie twojej rodziny
- .. Przyjaciele
- .. Sąsiedzi
- .. Znajomi
- .. Współpracownicy, koledzy z pracy
- .. Szefowie
- .. Lekarze
- .. Prawnicy
- .. Doradcy podatkowi
- .. Agenci ubezpieczeniowi
- .. Znajomi z liceum czy uczelni
- .. Kapłani
- .. Członkowie klubu

Na ogół kandydaci nie pamiętają o możliwości korzystania z

takich kontaktów jako źródła informacji przydatnych dla tworzenia sieci. A przecież można zacząć cały proces właśnie od osób, które uczynią go stosunkowo bezbolesnym.

*Zaktualizowana autoprezentacja.* Zawsze należy mieć w pogotowiu pełny tekst prezentacji własnej osoby jako kandydata do pracy. W trakcie tworzenia sieci rozmówcy będą o nią pytali chcąc ją skonfrontować z wymaganiami danego stanowiska bądź by przekazać ją do innego wydziału lub zakładu firmy. Prezentacja powinna oczywiście wyglądać czysto, czytelnie i rzeczowo.

*List wstępny.* Dobrym sposobem na otwarcie jest napisanie listu wstępnego. Powinien on być krótki (maksimum na jedną stronę), rzeczowy i osobisty. W tej fazie oczywiście nie prosisz o pracę. Oto dwa przykłady takiego listu:

Najpierw list kontaktu znanego osobiście.

*Drogi Ryszardzie!*

*To już dwa lata od targów w Chicago, gdzie poznaliśmy się.*

*Od tego czasu zastanawiałem się, czy nie powinienem się przenieść z branży sprzętu audio na dystrybucję wideo kaset edukacyjnych. Rynek ten obecnie rośnie, ja zaś czuję, że z moimi umiejętnościami i znajomością marketingu mógłbym się przydać firmie*



*próbującej zdobyć dla siebie jakiś fragment tego rynku.*

*Piszę do Ciebie, Ryszardzie, w nadziei, że udzielisz mi rady i informacji, które umożliwią mi jak najbardziej bezbolesne przejście do nowej branży. Wiem, że ten okres roku zawsze jest dla Ciebie okresem pełnym pracy. Pozwolę sobie jednak za kilka dni do Ciebie zadzwonić, by ewentualnie umówić się na krótką rozmowę. Pogadamy sobie o dawnych czasach.*

*Pozdrawiam serdecznie,  
(tel.) 902-554-1199*

W liście zawsze podawaj swój numer telefonu, nawet stwierdzając wyraźnie, że to ty zadzwonisz. Chodzi o to, że to zachęca adresata, by sam do ciebie zadzwonił. Jeśli tak właśnie zrobi, już wiadomo, że będzie chciał się spotkać.

**Uwaga: w żadnym przypadku nie dołączaj jednak autoprezentacji do listu wstępnego.** Wyglądałoby na to, że nazbyt ci zależy na danej pracy, co mogłoby stawiać adresata w niezręcznej sytuacji. Mógłby on poczuć, że go się w całą sytuację wmanewrowało, mógłby się zjeżyć, to zaś zmniejsza twą szansę na spotkanie.

Teraz list do pewnego dyrektora znalezionej na liście wysyłkowej.

*Szanowny Panie Bradley!*

*Od siedmiu lat pracuję w charakterze pracownika działu kadr w firmie Kramer Brands. Posiadam szerokie i zróżnicowane doświadczenie zawodowe. W ciągu ostatniego roku w ramach zmniejszania zatrudnienia w firmie byłem odpowiedzialny za doradztwo zawodowe wobec pracowników, przygotowywanie zwolnień i wymówień również w naszych oddziałach zagranicznych. Praca ta bardzo mi odpowiadała i uzyskiwałem dobre wyniki.*

*Zdecydowałem się zaangażować się bardziej poważnie w dziedzinie zarządzania kadrami. Aktualnie jestem na etapie dowiadywania się w większych firmach czy potrzebni im świetni specjaliści w tej dziedzinie.*

*Bardzo byłbym wdzięczny za informację od Pana, zależy mi bowiem na dobrym przygotowaniu się do przyszłych rozmów. Gdyby zechciał pan mnie przyjąć na krótką rozmowę w ciągu najbliższych dwóch tygodni byłbym Panu bardzo zobowiązany. Pozwolę sobie wkrótce znowu zadzwonić.*

*Z góry dziękuję.  
Przesyłam wyrazy szacunku,*

Zauważ, że nie ma tu wdawania się w szczegóły przygotowania zawodowego, nie ma też listy twoich dokonań. To należy pozostawić do autoprezentacji. Przyjmij jako zasadę, że najpóźniej w pięć dni od wysłania listu powinieneś zrobić następny krok.

Uwaga: nie wysyłaj listów jako poleconych. Nie bądź przesadnie zapobiegliwy.

*Prezentacja osobista.* Zawsze bądź gotowy do zrobienia wrażenia. Okaż pewność siebie i optymizm. Jak najmocniej podkreślaj cechy własnej osobowości, także odpowiednim strojem, gestami, tonem głosu. Twoje zadanie polega na tym, by przyciągnąć uwagę rozmówcy, który ma cię zapamiętać, a nie jedynie dostarczyć ci informacji, o które prosisz.

Jeszcze jedna rada: traktuj rozmówcę jako swego mentora czy doradcę. Osoba taka będzie bardziej skłonna przekazać odpowiednią informację gdzie trzeba i w ogóle będzie bardziej chętna do pomocy. Większość ludzi naprawdę chce pomagać. Doświadczony rozmówca poza tym wie, że przysługa komuś wyrządzona może się opłacić. Osoba taka sama może znaleźć się w twojej obecnej sytuacji.

## KORZYSTANIE Z KALENDARZA

Korzystać z sieci oznacza m.in. planowanie z odpowiednim

wyprzedzeniem i dobre rozplanowanie czasu. Na przykład już we wczesnej fazie można zacząć wysyłać listy wstępne i nawiązywać wstępny kontakt z jak największą liczbą potencjalnych informatorów. Im więcej nazwisk i spotkań odnotujesz w swym kalendarzu, tym lepiej. W fazie dalszej natomiast bądź bardziej wybiórczy układając sobie spotkania z rozmówcami według ich ważności dla ciebie.

Dla lepszej koordynacji wysiłków w tej mierze sporządź sobie co miesiąc swój „kalendarz kontaktów”. Najlepiej do tego nadaje się duży kalendarz ścienny. Każdego dnia wpisz sobie taką mniej więcej informację:

### **Poniedziałek, 8 listopada 1993**

Kontakt: John Perry

Tytuł: Zastępca dyrektora ds. marketingu

Firma: Brown & Crosby (wydawnictwo)

Adres: 1616 LoJolla Way, San Diego  
Piętro: 21

Tel.: (619) 554-3665 wew. 549

Godzina: 10:00.

Cel: Uzyskać informacje na temat wchodzenia w nową dziedzinę.

Obok kalendarza kontaktów prowadź sobie kartotekę fiszek informacyjnych tej samej treści. Na odwrocie każdej fiszki możesz odnotowywać wyniki odbytego spotkania. Dołącz też informację o

tym, co zrobić w następnej kolejności.

Prowadzenie kalendarza kontaktów bardzo motywuje do energicznego poszukiwania pracy. Co tydzień wiesz, co cię oczekuje. Myśląc o zbliżającym się spotkaniu mobilizujesz się, czujesz się mocniejszy. Poza tym dysponujesz konkretnym zapisem postępu własnych wysiłków.

Po pierwszej serii spotkań przejrzyj sobie ich wyniki odczytując treść zapisków na odwrocie kart informacyjnych. Zaklasyfikuj każdy z nawiązanych kontaktów do jednej z trzech kategorii: ciepło, średnio, zimno. Do kategorii „ciepłych” zalicz te kontakty, które prowadzą do rzeczywistych szans na znalezienie pracy. „Średnie” niczego konkretnego nie obiecują, natomiast z ich strony może jeszcze nastąpić odzew, gdyby coś się pojawiło. Kontakty w kategorii „zimnych” raczej można skreślić.

Z kontaktami „ciepłymi” i „średnimi” należy pozostawać w kontakcie regularnie (raz na parę tygodni). Zaskoczy cię jak liczne informacje i inne sugestie jesteś w stanie zebrać w tych dwóch kategoriach.

## **DOBRE PYTANIA DO ROZMÓW INFORMACYJNYCH**

Jak pan zaczął w tej dziedzinie?

Gdzie pana zdaniem zmieściłbym się ja w tej dziedzinie (branży, firmie, gałęzi)?

Jak mam się przygotować do rozmowy o pracę w tej dziedzinie?

Które firmy są uznanymi liderami w tej branży?

Do jakich stowarzyszeń czy zrzeszeń zawodowych powinienem wstąpić?

Jaka jest typowa droga zawodowa dla kogoś, kto włącza się na moim poziomie zawodowym?

Jakie są największe przeszkody na początku mej kariery w tej dziedzinie?

Czy są jakieś publikacje zawodowe, z którymi powinienem się zapoznać?

Czy jest ktoś doświadczony w tej branży kogo powinienem poznać?

Jakie wynagrodzenie mogę uzyskać w pierwszym roku?

Jakie są najbardziej konieczne umiejętności na tym stanowisku?

Czy otrzymuje się tam przeszkolenie teoretyczne lub praktyczne?

Jak najlepiej wykorzystać moje studia?

Ilu ludziom takim jak ja udało się zmienić branżę? Jakimi mieli przygotowanie zawodowe?

Jak wygląda procedura znajdowania kandydatów do pracy? Przez kontakty osobiste? Przez podania składane bezpośrednio?

Uwaga końcowa: Każdy kandydat prędzej czy później prze-

chodzi gorszy okres lub kończą mu się kontakty w jego sieci. Wtedy trzeba się sprężyć. Powróć do poprzednich poszukiwań, włącz nowe nazwiska do listy swych kontaktów, nawet jeśli są one trochę odległe od twojej dziedziny. Osoby takie mogą ci otworzyć drogę do dziedzin, których w ogóle wcześniej nie brałeś pod uwagę. Fachowcy od doradztwa zawodowego pół żartem mawiają, że o tym, iż do zdobycia jest fotel prezesa

pierwsi dowiadują się windziarz i dozorca.

Spisz te nazwiska z sieci kontaktów, od których przez jakiś czas nie było wiadomości. Być może zachowywali się zachęcająco przy pierwszej spotkaniu, może nawet zakwalikowali się do kategorii kontaktów "średnich". Z czasem mogą oni coś dla ciebie znaleźć. Warto więc zadzwonić, by się przypomnieć. Nigdy - przenigdy się nie poddawaj.

## ZAPIS SPOTKANIA KONTAKTOWEGO

Nazwisko \_\_\_\_\_

Tytuł \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Miasto, stan, kod pocztowy \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Polecany przez \_\_\_\_\_

Polecany firmie (1) \_\_\_\_\_

(2) \_\_\_\_\_

(3) \_\_\_\_\_

(4) \_\_\_\_\_

Kontakt wstępny (data, cel) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kolejne kroki (podziękowania, kontakty przypominające) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kontakty dodatkowe \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Podsumowanie

Plan dalszych czynności

## **STRUKTURA FISZKI KARTOTEKOWEJ**

Karta w kolorze pastelowym rozmiarów 3 na 5 cali

**Nazwisko**

**Telefon**

**Poszukiwana praca**

**Kwalifikacje**

**Doświadczenie**

**Zdolności**

**Warunki pracy**

**Pozytywne cechy**

Beth Newman

tel. (414) 752-1861

tel. (414) 752-8678

Stanowisko: Pracownik umysłowy

Kwalifikacje: 12-miesięczna praktyka w pracy biurowej.

Umiejętność księgowania. Zaznajomiona z najnowszymi technikami pracy biurowej. Maszynopisanie w tempie 55-60 znaków na minutę. Umiejętność prowadzenia kartoteki alfabetycznie i numerycznie. Obsługuje podstawowe urządzenia biurowe. Umiejętność pracy jako recepcjonistka.

Preferuje pracę w godzinach porannych.

Zorganizowana Dojrzała Odpowiedzialna Niezawodna

## **PODANIE: Podania otwierające, nie zamykające, dalszą drogę**

1. Dziesięć błędów najczęściej popełnianych w podaniach o pracę
2. Błędy ortograficzne
3. Przekreślenia
4. Puste miejsca w wydruku
5. Podanie pomarszczone
6. Niepełność informacyjna
7. Pytania pozostawiane bez odpowiedzi
8. Nie udokumentowany staż pracy
9. Złożenie podania po terminie
10. Brak podpisu na podaniu

## SPORZĄDZANIE PODAŃ O PRACĘ

Prawie każda firma ma swój własny formularz podania, który trzeba wypełnić starając się w niej o pracę. Niektóre są bardzo drobiazgowo i wymagają bardzo dużo czasu, zanim zostaną wypełnione. Inne firmy stosują formularze zwięzłe ograniczając się do zadania kilku pytań o sprawy zupełnie podstawowe dla kandydata. Niezależnie od długości formularza podanie zawsze musi być sporządzone własnoręcznie, chyba że instrukcja mówi inaczej. Jeśli pracodawca nie życzy sobie tego wyraźnie, nie należy wypełniać podań maszynowo ani pismem drukowanym. Czytelne, czyste pismo odręczne stanowi plus i zawsze przemawia na korzyść kandydata. Samo podanie musi być czyste, dobrze napisane, bez błędów ortograficznych. Choćby z tego powodu dobrze jest zawsze mieć przy sobie kieszonkowy słownik języka.

Nie wolno pozostawiać bez odpowiedzi żadnego pytania. Jeśli dane pytanie Ciebie nie dotyczy, należy napisać "Nie dotyczy" bądź inaczej w tym samym znaczeniu. Głównie chodzi tu o to, by osoba przyjmująca podanie miała pewność, że pytanie przeczytałeś i zrozu-

miałeś. Koniecznie przed wypełnieniem bardzo dokładnie przeczytaj cały formularz. Czasem firma umieszcza w formularzu pytania "podchwytliwe", by się upewnić, że kandydat przeczytał wszystko uważnie. Odpowiedź niepoprawna może Cię dyskwalifikować.

Niektóre firmy traktują formularz tak, jak nauczyciel traktuje egzamin. Innymi słowy - będą Ci odejmować np. 5 punktów za ortografię, 10 za niechlujstwo itd. Z drugiej strony mogą Ci dodawać punkty za cechy pozytywne - np. za staż pracy, czystość, wykształcenie, pismo itd. Pamiętaj, że na ogół to Twoje podanie jest widziane zanim Ciebie zobaczą, a więc niedbałość może Cię kosztować zaproszenie na rozmowę.

Jeśli pracodawca nie wyrazi innego życzenia - **zawsze wypełniaj wniosek natychmiast po jego otrzymaniu. Nie zabieraj go do domu z zamiarem wysłania go pocztą - chyba że zostaniesz o to wyraźnie poproszony. Po czym - i to trzeba bardzo podkreślić - zawsze osobiście odnieś wniosek osobie, która Ci go wręczyła.** Podziękuj przy tym za wyświadczoną uprzejmość. Jeśli danej osoby nie zastajesz - pozostaw wypełniony wniosek sekretarce czy recepcjonistce z dołączonym krótkim podziękowaniem na piśmie. Powód



jest prosty - większość kandydatów będzie chciała przesłać wnioski pocztą. Tylko jeden z kandydatów wyróżni się z całej grupy kładąc mocny akcent osobisty na raczej bezosobowym wniosku. Możesz zostać zapamiętany jako świetlany przykład tego, czego naprawdę poszukują firmy chcące zatrudnić pracowników.

Razem z wypełnionym wnioskiem powinieneś dostarczyć prezentację. To umożliwi ci szersze przedstawienie twoich kwalifikacji. Sam wniosek może być z konieczności zbyt zwięzły, by umożliwić ci dostatecznie mocne wypuklenie pewnych istotnych punktów. Jeśli akurat jesteś w trakcie sporządzania prezentacji wspomnij rozmówcy, że dostarczysz ją gdy tylko będzie przygotowana. Jak już powiedziano - nie należy korzystać z poczty, gdy miejscowość docelowa nie jest odległa. Z grubsza przyjmijmy, że z poczty korzystać można wówczas, gdy miejscowość znajduje się w odległości większej niż 50 mil - gdy mniej, staraj się dostarczać papiery osobiście. Wiele wniosków przygotowywanych jest przez profesjonalistów, którzy dostosowują je do oczekiwań określonych firm. Inne wnioski mają charakter typowy, stosowany przez liczne inne firmy. Niektóre sporządzane są przez psychologów specjalizujących się w stosunkach

pracy, a w takim przypadku każda odpowiedź na zadane pytanie jest dokładnie analizowana. Może się nawet zdarzyć, że poproszą cię o poddanie się testowi prawdomówności na detektorze lub testom psychologicznym. Zawsze reaguj zgodnie i staraj się wypaść jak najlepiej.

Niektóre wnioski zawierają drobiazgowo pytania dotyczące twojej sytuacji finansowej. Niektórzy pracodawcy chcą się dowiedzieć, jakie masz zobowiązania i jaki jest stan twego posiadania. Wiele z takich pytań ma charakter dość osobisty, czasem więc możesz być zaskoczony tym, o jakie rzeczy firmy mogą się dopytywać. Oczekuje się przy tym dokładnych i szczerych odpowiedzi. Jeśli postanowisz na pewne pytania nie odpowiadać dana firma może zdyskwalifikować cię jako kandydata rezygnując z zapraszania cię na rozmowę. Niektóre firmy mogą natomiast zaprosić cię na rozmowę i potem w jej trakcie zażądać brakujących odpowiedzi. Pamiętaj, że odpowiadać na pytania na piśmie może być łatwiej, bo masz czas do namysłu, inaczej niż w trakcie rozmowy. To trzeba mieć na uwadze zwłaszcza wówczas, gdy mamy do czynienia z doświadczonym kadrowcem, który potrafi bacznie rejestrować reakcje kandydata na zadawane pytania osobiste.

Rozsądek każe przygotować się przed przystąpieniem do wypełniania wniosku na miejscu w biurze. Trzeba więc mieć ze sobą swą książeczkę ubezpieczeniową, spis poprzednich miejsc pracy z datami, datami urodzin członków rodziny, datę ślubu, datę otrzymania dyplomu studiów, nazwiska i adresy przynajmniej trzech osób polecających, nazwy i adresy poprzednich pracodawców, nazwiska bezpośrednich przełożonych. Wypełniając wniosek dowiesz się, jakie

informacje dodatkowe będą wymagane podczas kolejnej rozmowy.

Niektóre z pytań zadawanych przez przedstawicieli zatrudniających firm mogą ci się wydać "nielegalne" jako naruszające przepisy dotyczące ochrony prywatności. Czy tak rzeczywiście jest powinien zdecydować prawnik. Jeśli uznasz, że jest to dla ciebie na tyle ważne, by angażować w to prawnika, uzyskaj jego ocenę jako specjalisty zanim wypełnisz daną rubrykę.

## WYWIAD OPARTY NA ANALIZIE ZACHOWAŃ: Jak skutecznie zareklamować siebie

### ZASADY PROWADZENIA ROZMOWY

Prowadzenie rozmowy-wywiadu to sztuka podstawowa, choć niełatwa. Przede wszystkim trzeba zdawać sobie sprawę, że osoba prowadząca wywiad często kieruje się pierwszym wrażeniem, które przy bliższym poznaniu może okazać się mylne. Kandydatowi, który wywarł korzystne pierwsze wrażenie, rozmówca będzie miał skłonność przypisywania lepszych odpowiedzi, niż te, które rzeczywiście zostały udzielone. Odwrotnie - niekorzystne pierwsze wrażenie może spowodować, że odpowiedzi będą traktowane z rezerwą i że wszelkie niedociągnięcia będą wyolbrzymiane. Rozmówca zarówno doświadczony, jak i początkujący jest w końcu sam człowiekiem ze wszystkimi typowymi słabościami ludzkimi.

Oto kilka zasad, o których dobrze jest pamiętać.

**Zasada 1.** Rozmowa kończy się sukcesem (tzn. oferują ci pracę) w rezultacie emocjonalnej reakcji pracodawcy na twoją osobę, nie zaś

w wyniku jakichś logicznych decyzji z jego strony. W trakcie rozmowy osobie tej się spodobaś lub nie i z tego właśnie powodu ona zdecyduje się dać ci tę pracę lub jej odmówić. Oto powód dla którego kandydat powinien przemawiać zarówno do emocji pracodawcy, jak i do jego poczucia logiki. Musisz sprawiać wrażenie osoby, której odpowiadanie na pytania tego właśnie rozmówcy sprawia przyjemność i że tobie samemu rozmowa ta odpowiada. Pamiętaj, że człowiekowi (rozmówcy) bardzo trudno obronić się przed uczuciem sympatii wobec kogoś, kto (ty) wobec niego odczuwa tak wyraźną sympatię.

**Zasada 2.** Możesz wykorzystać biuro rozmówcy do własnych celów. Sposób dekorowania pokoju, zawieszony obraz, stojące rośliny - wszystko to jest w pewnym sensie projekcją osobowości pracodawcy. Szefowie demonstrują własne *ego* na ścianach swych gabinetów, zwłaszcza na ścianie bezpośrednio nad

biurkiem, czego osoba siedząca naprzeciwko nie może nie zauważyć. Korzystaj z przerw w rozmowie, by się rozejrzeć po pokoju, by wywiedzieć się jak najwięcej o ewentualnym pracodawcy. W jakimś momencie rozmowy możesz napomknąć o jakiejś rzeczy, którą właściciel biura wystawił tak, by była zauważana. Nie musisz deklarować się, że to ci się podoba, powinieneś jednak zaznaczyć, że nie umknęło to twej uwadze mówiąc coś na ten temat lub o to pytając. Rozmówcy będzie pochlebiać, że zainteresowałeś się czymś, co dla niego jest ważne. Tego rodzaju zachowania nadają ci znacznie bardziej osobiste rysy niż zwykłemu kandydatowi do pracy, co automatycznie zwiększa twoje szanse na sympatię i ostateczne uzyskanie oferty zatrudnienia.

**Zasada 3.** Kandydat do pracy spięty, stremowany, popełnia duży błąd - nie ma bowiem nic do stracenia poza kilkoma minutami czasu. Z drugiej strony pracodawcę też nurtują różne obawy, te jednak wiążą się z pieniędzmi, jakie jego firma ryzykuje zatrudniając ciebie, stąd to właśnie jego obawy mają uzasadnienie. On oczywiście nie może ci o tym otwarcie powiedzieć. Musisz tę sytuację zrozumieć i pomóc pracodawcy rozproszyć je w *trakcie rozmowy*. Obawia się głównie o następujące sprawy: a) Czy dostatecznie szybko będziesz w

stanie nauczyć się twoich funkcji? b) Czy będziesz następnie potrafił pracować samodzielnie, bez stałego prowadzenia cię za rękę? c) Czy jesteś osobą rzetelną (punktualną, uważną)? d) Czy potrafisz współżyć z innymi bezkonfliktowo? Większość takich obaw kryje się pod niewinnie brzmiącymi pytaniami. Trzeba to rozumieć, odpowiadając w sposób pełny tak, by obawy te rozpraszać.

**Zasada 4.** Wyniki pewnych badań wskazują, że większość pracodawców uważa, iż sukces lub niepowodzenie rozmowy wstępnej w ok. 80 proc. zależy od wyglądu kandydata i tego, jak on czy ona potrafi się zaprezentować. Tylko w 10 proc. zależy to od kwalifikacji. Tak więc zastanów się poważnie nad ewentualnością tymczasowej zmiany swego stroju i fryzury.

**Zasada 5.** Pracodawca nie może wiedzieć, co się dzieje w twojej głowie. Rozmówca w trakcie wywiadu próbuje nie tylko ustalić, czy zechce cię zatrudnić czy nie, lecz i to, czy tobie rzeczywiście zależy na zatrudnieniu się w jego firmie. Jeśli więc stanowisko to serio cię interesuje - nie wahaj się powiedzieć tego wprost i poprosić o angaż! Każda reklama powinna mieć *przemysłane zakończenie* - więc przygotuj swoje, przeciwicz sobie, a wreszcie użyj go.

## UMIEJĘTNOŚĆ PRZEDSTAWIANIA SIĘ

### Sporządź sobie reklamówkę siebie samego

*Ronda J. Ormont*

Pozwól, że się przedstawię. Nazywam się Ronda Ormont. Jestem doświadczoną specjalistką planowania kariery zawodowej i doradztwa zawodowego, mam dobrą znajomość świata biznesu, umiejętność skutecznego sporządzania prezentacji i prowadzenia wywiadów. Mam doktorat z psychologii, prowadzę programy poszukiwania pracy i piszę artykuły do czasopism fachowych. Sądzę, że poniższe informacje mogą być dla ciebie przydatne.

\* \* \*

To co właśnie przeczytałeś to moja osobista reklamówka - opis moich kwalifikacji i usług, jakie mogę zaoferować innym. Nazywam to reklamówką, dlatego że jest to bardzo podobne do płatnych publicznych ogłoszeń, których tyle widać i słychać w środkach przekazu.

Jeśli kiedyś przyjrzałeś się bliżej strukturze ogłoszenia radiowego czy telewizyjnego być może uderzyło cię, że ogłoszenie takie to w gruncie rzeczy 30-sekundowy monolog reklamujący korzyści wynikające z zakupu danego towaru czy usługi. Tego typu reklamy stosunkowo szybko uświadamiają ci istnienie czegoś takiego jak "twój

styl", możliwości latania "przyjazną linią" lub że "nigdy się z tym nie rozstaję". Twoją osobistą reklamówkę możesz wykonać w taki sam sposób - po to, by jak najkorzystniej sprzedać twój najlepszy towar, jakim są twoje kwalifikacje zawodowe.

Ja sama z powodzeniem stosowałam metodę reklam komercyjnych wobec osób poszukujących wszelkiego rodzaju zajęć na pełny etat lub część etatu i w różnych momentach ich kariery zawodowej. Metoda ta sprawdzała się z wieloma klientami - od aktorów poszukujących jakiegokolwiek chwilowego zajęcia po osoby w wieku przedemerytalnym.

Pewien artysta operetki sporządził swoją reklamówkę podsumowującą jego osiągnięcia w dziedzinie komercyjnej i scenicznej. Spotkawszy pewnego dyrektora na niwie towarzyskiej zaprezentował się w stylu właśnie reklamowym. Zamiast wdawać się w typową konwersację typu "I co słychać w świecie teatru?" zaczął rozmowę na temat działalności komercyjnej, co skończyło się wysunięciem wobec niego oferty pracy. Aktor ten obecnie ma lukratywne zajęcie odpowiadając za reklamę telewizyjną jednej z czołowych firm amerykańskich.

Inna klientka, poprzednio pracująca jako modelka i specjalistka od makijażu, podkreśliła swój talent i zainteresowanie w dziedzinie kosmetyki w postaci autoreklamówki przekazanej telefonicznie do pewnego przedsiębiorcy nowojorskiego. Natychmiast zaproszono ją na rozmowę, po czym dostała pracę sprzedawcy na części etatu w tej bardzo ekskluzywnej drogerii. Ciekawostką jest to, że pani ta ma 70 lat.

Jasną jest rzeczą, że w osobistej reklamówce rozkład akcentów zależy od tego, jakie są mocne punkty danej osoby i od tego, jak postrzegane są potrzeby adresata. Na przykład absolwent zarządzania świeżo po studiach podkreślać będzie raczej swe świetne przygotowanie teoretyczne, natomiast profesjonalista ze stażem uwypukli w reklamówce swoje doświadczenie w danej dziedzinie lub sporą klientelę zdobytą w trakcie swej kariery zawodowej.

## PODWÓJNE PODANIE

Posiadanie osobistej reklamówki siebie samego ma oczywiste zalety dla każdego, kto akurat poszukuje pracy, lecz może się przydać i w życiu codziennym.

Należy przede wszystkim pamiętać, że reklama przekazuje informacje - powinna więc być

zwięzłym, opisowym przedstawieniem twoich wyuczonych umiejętności i kwalifikacji. Paradoks polega tu na tym, że choć inni mogą znać twój formalny tytuł i stanowisko w firmie, to rzadko kto zna dokładnie twój zakres obowiązków. Reklamówka może więc być przydatna w tym sensie, że informuje ona innych o twoich szczególnych kwalifikacjach i specjalnych osiągnięciach.

Po drugie - reklama przyciąga uwagę przez to, że jest zwięzła, konkretna i łatwo zapada w pamięć. Gdy ktoś rzuca ogólną propozycję typu „Może przedstawi się pan zespołowi” czy „Proszę coś powiedzieć o swej pracy” - nic nie znudzi słuchacza bardziej skutecznie niż drobiazgowa rozwlekła opowieść o tym właśnie, o co pytano. Dobrze przygotowana i wyraźnie wypowiedziana reklamówka siebie samego pewnie przyciągnie uwagę adresata i nawet będzie chciał dowiedzieć się dalszych szczegółów.

Wreszcie - w sytuacji, gdy jesteś spięty, na przykład w trakcie rozmowy wstępnej lub przemawiając do grupy obcych ci ludzi - będzie ci łatwiej wystąpić jako osoba opanowana i pewna siebie po prostu zaczynając swoją reklamówką. Na pewno zaraz na początku rozmowy będą cię prosić, byś się przedstawił. Umiejętne zaprezentowanie się stworzy korzystną atmosferę dla

następującej potem swobodnej i pozytywnej rozmowy.

Twoją reklamówkę możesz też wyzyskać i w innych sytuacjach, np.

- gdy w trakcie wywiadu wypowiedziana jest prośba "Proszę opowiedzieć o sobie",
- w podaniu o pracę i autoprezentacji dla podkreślenia doświadczenia zawodowego i głównych kwalifikacji,
- przy nie uzgodnionym uprzednio kontakcie z przedstawicielem firmy celem wyjaśnienia, jak mógłbyś jej być przydatny,
- w trakcie spotkań zawodowych, towarzyskich czy organizacyjnych - gdy proszą cię o przedstawienie się.

Osobista reklamówka obejmuje kilka elementów: twój tytuł zawodowy (tytuł stanowiska, o które się ubiegasz), zestaw ogólnych kwalifikacji (np. znajomość księgowania, inżynierii, doradztwa, marketingu) oraz szczegółowych, konkretnych umiejętności w danej dziedzinie (np. rachunek należności, badanie rynku sprzedaży bezpośredniej, uzgadnianie bilansów).

## PRZYKŁADY

Teraz kilka przykładów wykorzystywania typowych reklamówek w różnych branżach, co może pomóc wyobrazić sobie najkorzystniejszą formę dla własnej, jeszcze przed przystąpieniem do jej sporządzenia.

Nazywam się Amy K. Jestem doświadczoną *specjalistką od marketingu* (tu tytuł zawodowy) z dobrą znajomością *reklamy i badania kształtowania się zbytu produktów* (kwalifikacja ogólnie sformułowana), w tym *konstruowania kwestionariuszy, analizy statystycznej i sporządzania raportów* (konkretne, szczegółowe umiejętności). *Kiedy mogłabym umówić się na spotkanie, by bardziej szczegółowo przedstawić swe kwalifikacje?* (w przypadku nie uzgodnionego kontaktu z potencjalnym pracodawcą).

Jestem doświadczonym *specjalistą od zarządzania kadrami* (tytuł zawodowy) z doskonałą *znajomością wytycznych i zasad polityki zatrudnienia* (kwalifikacje ogólnie). Mam ośmioletnie doświadczenie w *prowadzeniu rozmów, rekrutacji i doradztwie* (umiejętności szczegółowe, konkretne). *Wkrótce pozwolę sobie zgłosić się z prośbą o spotkanie, by można było omówić, w jaki sposób moje kwalifikacje przydać się mogą firmie* (zakończenie jak w podaniu o pracę).

Nazywam się Roger H. Jestem doświadczonym *inżynierem samochodowym* (tytuł zawodowy) z pełną znajomością *budowy maszyn* (ogólne kwalifikacje), w tym zwłaszcza w pracy konstrukcyjnej, budowy układów *pneumatycznych, hydrauliki i elektryki* (umiejętności szcze-

gólów). Poza tym mam *solidne przygotowanie w zakresie monitorowania przebiegu projektów* (dodatkowa umiejętność, którą warto podkreślić). *Byłoby mi miło spotkać się z panem jeszcze dziś* (jako wstęp).

Po tych przykładach spróbuj własnych sił w sporządzeniu swej reklamówki - tak formułując jej

treść, by maksymalnie dostosować ją do adresatów, do których ją będziesz kierować. Dysponując osobistą reklamówką będziesz w stanie zrobić mocne wrażenie już przy pierwszym kontakcie na tych, którzy mogą wpłynąć na twoją karierę. Chyba warto spróbować?



## CZY JESTEŚ PRZYGOTOWANY NA NOWE TECHNIKI PROWADZENIA ROZMOWY?

**Możesz przetrwać nawet długie sesje z kilkoma rozmówcami kolejno**

*Tom Washington*

Jeśli ostatnio nie poszukiwałeś pracy, to być może powinieneś trochę odświeżyć swą umiejętność prowadzenia rozmowy. Chyba też nie jesteś zaznajomiony z bardzo gruntownymi zmianami, jakim uległa technika prowadzenia rozmów w ciągu ostatniego dziesięciolecia. Spotkania trwają teraz dłużej, mają wyraźniejszą strukturę i więcej obecnie zwraca się uwagi na zachowania kandydata niż na jego przeszłość. Często też w rozmowach bierze teraz udział kilka osób.

Niektórzy kadrowcy nadal prowadzą rozmowy w sposób tradycyjny, zadając dość typowe pytania. Wielu jednak zaczęło korzystać z bardziej naukowych metod doboru pracowników. Trzeba więc i samemu dostosować się do tych nowych metod.

Dawniej było tak, że wystarczyło przygotować sobie odpowiedzi na jakieś 75 pytań, jakie zwykle są zadawane w trakcie rozmowy, a już mogło się mieć prawie pewność, że pójdzie ci dobrze. Były to pytania typu "Proszę opowiedzieć o sobie", "Co spodziewa się pan osiągnąć w ciągu najbliższych pięciu lat?", "Co jest pana najmocniejszą stroną?", "Co

jest pana najsłabszym punktem?", "Dlaczego odszedł pan z poprzedniej pracy?", a także "Jaka korzyść wyniknie dla firmy z zatrudnienia pana?"

Dzisiaj możesz stwierdzić, że twoi rozmówcy nie zadają ani jednego z tych pytań. Zamiast tego mogą cię zarzucić serią przemyślnie sformułowanych pytań mających wykryć czy posiadasz umiejętności i cechy niezbędne, by zapewnić sobie powodzenie na stanowisku, o które się ubiegasz. Pytania takie koncentrują się na tym, jak radziłeś sobie z różnymi sytuacjami na zajmowanych stanowiskach, w tym i z sukcesami i porażkami. Oto krótki przegląd dlaczego doszło do zmiany metody prowadzenia rozmowy i jak najlepiej się przygotować na nowy sposób prowadzenia wywiadu na podstawie analizy zachowań.

### **Znajdź lepszy sposób**

Zmianę techniki prowadzenia rozmowy spowodowały dwa czynniki. Po pierwsze psychologia pracy zaczęła kwestionować skuteczność typowych wywiadów prowadzonych z kandydatami do pracy. Badania doprowadziły psychologów do wniosku, że tego rodzaju rozmowy

nie dawały niczego więcej niż po prostu zwykle zatrudnianie ludzi, których podania przypadkowo wyjęto z całej sterty.

Jednocześnie menedżerowie zaczęli zdawać sobie sprawę, że koszt zatrudnienia niewłaściwej osoby był ostatecznie wyższy niż mogłoby im się wydawać. Rzeczywisty koszt wypowiedzenia umowy osobie na stanowisku kierowniczym jest dwa do czterech razy wyższy niż roczne wynagrodzenie tej osoby. W miarę jak firmy zaczęły podkreślać znaczenie podejścia zespołowego do zarządzania i rozwiązywania problemów - dobieranie pracowników najlepiej pasujących do kultury firmy stało się sprawą zasadniczą.

W wyniku przeprowadzonych badań psychologowie doszli do wniosku, że prawidłowy dobór pracowników możliwy jest jedynie drogą celowo skonstruowanej rozmowy opartej na analizie zachowań kandydatów. W takich rozmowach kandydatom zadaje się z góry przygotowane pytania. Gdy potrzeba więcej informacji rozmówcy zadają dodatkowe pytania formułowane na poczekaniu.

### **Przeszłość źródłem wiedzy o przyszłości**

U podstaw tego przekonania leży prosta zasada - mianowicie, że

najlepszym źródłem wiedzy o przyszłości jest przeszłość. Rozmówca stosujący nową technikę będzie więc starał się dociec, jak kandydat sprawował się na poprzednich stanowiskach.

Pytania do rozmów opartych na analizie zachowań z reguły są formułowane na podstawie analizy oferowanego stanowiska i następnie określaniu, jakie kwalifikacje i cechy charakteru są potrzebne dla właściwego wykonania danej pracy. Pytania rozmówcy wydobywają informację potrzebną do stwierdzenia, czy kandydat te kwalifikacje i cechy rzeczywiście posiada.

Doświadczenia koncernu elektronicznego AT&T z piętnastoletniego okresu stosowania rozmów opartych na analizie zachowań wskazują, że metoda ta jest o wiele bardziej skuteczna niż metody tradycyjne. „Nieustrukturyzowane wywiady najczęściej prowadzą do wyrobienia sobie zdania już po pierwszych pięciu minutach rozmowy, zaś reszta rozmowy służy jedynie uzasadnieniu pierwszego wrażenia”. Gdy stosuje się rozmowy ukierunkowane - nie dochodzi do tego.

Ponieważ większy nacisk kładzie się na zatrudnienie najodpowiedniejszej osoby rozmowy stają się dłuższe.

Częściej obecnie stosuje się także rozmowy „wieloetapowe”, w

czasie których kandydat musi odpowiadać na pytania zadawane przez kilka osób. Rzadko się zdarza, by kandydatów na stanowiska kierownicze czy samodzielne „przesłuchiwali” osobiście ich przyszli szefowie. Nawet najbardziej wstępna rozmowa może dziś być prowadzona aż przez sześć osób, z których cztery to koledzy i kierownicy z innych działów firmy.

### **Problemy i wyzwania**

Na skutek tych tendencji kandydaci do pracy stają wobec problemów i wyzwań. Wieloetapowe, ustrukturyzowane wywiady oparte na analizie zachowań już same w sobie mogą przestraszyć kandydata, tym bardziej że trudno przewidzieć, jakie pytania zostaną zadane. Jednak rozumiejąc zasady, jakie takimi rozmowami rządzą łatwiej zgadniesz czego należy oczekiwać. To da ci przewagę nad konkurentami.

Choć aktualnie przeważa tendencja do stosowania wywiadu opartego na analizie zachowań powinieneś być przygotowany także na prowadzenie rozmów w sposób tradycyjny.

### **Wywiad długi czy krótki?**

By przygotować się dobrze na spotkanie dowiedz się przede wszystkim, jak długo ono ma potrwać i ile osób ma w nim

uczestniczyć. Jeśli firma planuje krótką rozmowę w stylu tradycyjnym będziesz wiedział, że trzeba upakować maksimum informacji w każdej odpowiedzi.

W trakcie wywiadu nie ma miejsca na dygresje czy rozwlekłe poruszanie się obok tematu. Z góry ustal co będziesz chciał powiedzieć o sobie, tak byś przez cały czas nad przebiegiem rozmowy panował.

W wywiadzie nie ty decydujesz o tym, jakie padają pytania, powinieneś jednak mieć wpływ na ich treść.

Prowadząc rozmowę przez dwie godziny lub nawet dłużej nie pozwalaj sobie na dekoncentrację i nie odpuszczaj sobie. Zawsze, gdy przemawiasz czyn to z zamiarem zareklamowania siebie samego, nie jedynie odpowiadania na pytania. Jeśli wypadniesz z rytmu, jeśli wyjdzie z ciebie para, natychmiast spadnie ocena twojego zaangażowania i pogorszy się ocena jakości twoich odpowiedzi.

### **Wywiady oparte na analizie zachowań**

Przygotowanie się do ustrukturyzowanego wywiadu jest trudniejsze, bo poproszą cię o konkretne przykłady pokazujące gdzie i kiedy zademonstrowałeś swoje zachowania i kwalifikacje. Typowe w takich wywiadach pytania to np. „Czy było kiedyś tak, że

musiał pan pracować pod ogromnym stresem?” lub „Proszę opisać sytuację, w której musiał pan zająć się oburzonym klientem”. Jedynie nieliczni kandydaci będą potrafili prawidłowo odpowiedzieć już na kilka początkowych pytań.

„W większości przypadków kandydaci dopiero po pierwszych czterech czy pięciu pytaniach zaczynają rozumieć o co chodzi i czuć się na tyle swobodnie, by podać konkretne przykłady swoich zachowań”.

Odpowiadając na pytanie dotyczące działania pod stresem kandydat mógłby np. powiedzieć: „No cóż - u Microsofta właściwie stale pracuje się w ogromnym tempie, więc jeśli ktoś nie radzi sobie w sytuacji stresowej, to właściwie nie ma tam czego szukać. Ja sam myślę, że umiejętność skutecznego działania pod stresem jest jednym z moich najmocniejszych punktów”.

Wywiadowcy stosujący metodę analizy zachowań kandydata mają jednak w sobie coś z buldoga - nie popuści ci taki, dopóki nie podasz jakiegoś konkretnego przykładu. Słyszac więc tego rodzaju odpowiedź rozmówca pewnie zareaguje mniej więcej w taki sposób: „Doceniam fakt, że to właśnie jest pana mocnym punktem. Proszę jednak powiedzieć o jakimś konkretnym projekcie, nad którym pracował pan u Microsofta,

jak pan sobie radził ze stresem i jakie pan miał wyniki”.

Wywiadowcy dobrze wiedzą, jakie kwalifikacje, wiedzę i cechy powinni posiadać kandydaci. Podawane przez siebie przykłady umożliwią im ocenę, czy ty to wszystko posiadasz. Zawsze, gdy cię poproszą o podanie konkretnego przykładu staraj się podać najbardziej korzystny dla siebie, jaki masz w pamięci.

W trakcie wywiadów ustrukturyzowanych każdy kandydat może być proszony o odpowiedź dosłownie na setki pytań. Ponieważ nie da się przygotować odpowiedzi na konkretne pytania spróbuj przypomnieć sobie swoje najbardziej imponujące osiągnięcia, którymi mógłbyś zilustrować swoje kwalifikacje i cechy charakteru.

Osiągnięcia to takie doświadczenia życiowe, które sprawiły ci radość, dały ci satysfakcję - czyli takie, w których się sprawdziłeś. Niekoniecznie muszą być bezpośrednio związane z daną pracą. Przypominając sobie kolejne osiągnięcie zanotuj na kartce kilka słów kluczowych, co ułatwi ci zorientowanie się, o którym osiągnięciu mówisz. Spisuj wspomnienia szybko, bo jedno wspomnienie przywiedzie na myśl kolejne. Zapisz jak największą liczbę faktów, nie opuszczaj żadnego jako pozornie

nieważnego. Niewykluczone, że gdy w trakcie rozmowy wywiadowca usłyszy o którymś z tych pozornie nieistotnych doświadczeń to wpłynie to w sposób bardziej korzystny na twoje szanse niż opowieść o największym nawet twoim osiągnięciu.

Pomyśl o rozmowie jako czymś w rodzaju wagi, gdzie za dobrą odpowiedź będzie się kładło pięciokilogramowy odważnik na szali po twojej stronie. Będąc pod stresem w trakcie prowadzonego wywiadu będziesz musiał gwałtownie przypominać sobie najlepsze przykłady. Łatwiej ci przyjdzie przypomnieć je sobie teraz, gdy nie jesteś pod stresem.

Przeprowadź sobie próbę, jak będziesz przedstawiał kluczowe doświadczenia w trakcie rozmów, tak by brzmiało to jak najżywiej i najwięźlej. Jeśli będziesz potrafił wywołać przekonujące obrazy w wyobraźni rozmówcy łatwiej ci

przyjdzie przekonanie go, że posiadasz pożądany przez firmę poziom kwalifikacji. Przywołując w sposób żywy swoje najlepsze osiągnięcia będziesz za każdą kolejną odpowiedzią dokładał pięciokilogramowy odważnik na swoją szalę.

Bez uprzedniego przećwiczenia możesz być w stanie przypomnieć sobie jedynie doświadczenia mniej istotne. Wówczas dokładać będziesz jedynie po dwa-trzy kilo na szalce, co w rezultacie może nie przeważać szali na twoją korzyść.

Doświadczony wywiadowca jest świadom tego, że bardzo trudno jest przypominać sobie dobre przykłady, więc da ci dość czasu na zastanowienie się. Nie jesteś co prawda w stanie przewidzieć pytań, jakie ci zostaną zadane, będziesz jednak przygotowany na to, by podać konkretne przykłady. Jeśli skończy się to ofertą pracy dla ciebie - to ten dodatkowy wysiłek z pewnością ci się opłaci.

## PYTANIA ZASKAKUJĄCE

### Miej odpowiedź na pytanie, jak radziłbyś sobie w konkretnej sytuacji

*Tom Arteburn*

Ktoś kto czyta artykuły na temat metod poszukiwania pracy czy poradniki kształtowania kariery będzie zaskoczony ogromną ilością informacji na temat technik prowadzenia wywiadu czy rozmowy. Zwykle podaje się przy tej okazji zestaw 20-30 pytań podobno najczęściej stawianych w trakcie przeprowadzania rozmów.

Ponieważ tego rodzaju poufne informacje trafiać zaczęły do masowego odbiorcy - doświadczeni zawodowi kadrowcy sami zaczęli zmieniać reguły. Wielu z nich dziś ustawia przebieg rozmowy pod specyficznymi pogłębione sytuacje w pracy. Pozwala im to na intensywną weryfikację odpowiedzi każdego kandydata z punktu widzenia ich wiarygodności i treści.

W wywiadzie przeprowadzonym tradycyjnie mogłoby paść pytanie typu „Jak w dotychczasowym miejscu pracy układały się panu stosunki z kolegami?” Takie pytanie jest pytaniem otwartym, dopuszczającym kilka różnych odpowiedzi.

Natomiast w wywiadzie ukierunkowanym rozmówca może zadać to pytanie w takiej np. postaci: „Proszę ocenić w skali od jednego do dziesięciu, jak układały się panu

stosunki z kolegami?”. Jeśli kandydat odpowie „Na dziesięć” - wywiadowca może znów zapytać „A dlaczego pana zdaniem stosunki z kolegami zasługują na dziesięć punktów?” Takim pytaniem wywiadowca może sprawdzać wiarygodność udzielonej odpowiedzi.

Pytania zadawane w trakcie rozmowy ukierunkowanej zniechęcają kandydata do zbytniego upiększania swych odpowiedzi. Zmuszają do konkretyzowania swych osiągnięć ilościowo i jakościowo przez przytaczanie poszczególnych rzeczywistych sytuacji. Jest to podejście dla kandydata trudne, lecz i rynek pracy jest coraz trudniej dostępny, zaś kadrowcy stosują je chętnie, bo ich zdaniem sprawdza się ono w praktyce.

Dawniej pytaliśmy kandydata np. „Czy musiał pan kiedyś zająć się oburzonym klientem?” Kandydat odpowiadał twierdząco, kadrowiec zaś odnotowywał w pamięci reakcję i swe wrażenia z rozmowy. Dziś raczej formułujemy to np. tak: „Proszę zilustrować na przykładzie, jak postąpiłby pan z oburzonym klientem przychodzącym ze skargą” - a taki sposób zadania pytania pozwala nam w dziewięciu przy-

padkach na dziesięć na oddzielenie ziarna od plew.

### **Daruj sobie odpowiedzi „właściwe”**

Stosując bardziej ukierunkowany wywiad kadrowcy starają się nie tyle o uzyskanie właściwych odpowiedzi, co o sprawdzenie zachowań i reakcji kandydata. Chodzi im o to, jak kandydat radzi sobie z danym problemem.

Odpowiadając na pytania wywiadowcy trzymaj się następujących zasad:

1. Słuchaj uważnie, jak sformułowane jest pytanie.
2. Proś o dodatkowe wyjaśnienia, by nie założyć milcząco czegoś, o czym rozmówca w ogóle nie pomyślał.
3. Odpowiedź zacznij od pokazania, jakie szczegóły sam byś najpierw ustalił, zanim podjąłbyś decyzję.
4. Następnie pokaż, jak wyzyskałbyś te szczegóły do ustalenia możliwych decyzji.
5. Wreszcie na podstawie zebranych szczegółów, istniejących możliwości i własnej oceny danego problemu - podaj jaką podjąłbyś decyzję czy zalecenie jego rozwiązania.

Wyobraź sobie sytuację twojej rozmowy-wywiadu i spytaj sam siebie „Gdybym był na miejscu kadrowca w firmie przepytując kandydatów na to stanowisko - co uważałbym za ważne na tyle, by o to kandydatów pytać?”

Gdy już sporządzisz sobie zestaw możliwych pytań i przejdziesz do przygotowywania sobie możliwych sposobów reagowania na poszczególne sytuacje - wówczas zwolnij trochę. Najpierw sobie wszystko obmyśl, potem to spisz, wreszcie poćwicz nagrywając to na taśmę wideo”. Kiedy już masz pewność, że robisz dobre wrażenie, że odpowiadasz z sensem na pytania, których możesz się spodziewać, skoncentruj się na tym, w jaki sposób będziesz reagował na poszczególne sytuacje.

Wywiad ukierunkowany może być zmurą dla nie przygotowanego kandydata, lecz jedynie dopóty, dopóki nie spróbuje on zmienić swego zachowania, by dostosować je do oczekiwań przepytujących kadrowców. Natomiast kandydat z odpowiednimi kwalifikacjami raczej skorzysta z pytań, poprzez które oddziela się „ziarno od plew”.

## PRZYKŁADOWE PYTANIA ZADAWANE W WYWIADACH UKIERUNKOWANYCH

### 1. Pytania bezpośrednie, informacyjne.

„Ile towaru sprzedał pan w ubiegłym roku?” „Jak długo pracował pan w Shemp Fine's National Bank?”

### 2. Pytania o przygotowanie zawodowe

są pytaniami otwartymi (tzn. takimi, na które nie można odpowiedzieć tak lub nie) i wymagają podania własnej oceny na podstawie dotychczasowego doświadczenia, np. „Jaka zdaniem pana jest najważniejsza cecha dobrego menedżera?” „Czym przede wszystkim powinien cechować się dobry program obsługi klienta?”

### 3. Pytania o ogólną opinię kandydata

mają pokazać, jakie są jego poglądy, wartości, priorytety, sympatie i antypatie (są to też pytania otwarte), np. „Co ci się najbardziej nie podobało w ostatnim miejscu pracy?”, „Co uznaje pan za swoje najważniejsze

osiągnięcie w ostatnim miejscu pracy?”, „Proszę podać trzy największe porażki w swej karierze zawodowej?”

- ### 4. Pytania hipotetyczne
- mają za zadanie stwierdzić reakcje na teoretyczne problemy lub sytuacje. „Jak zareagowałby pan, gdyby któryś z kolegów powiedział, że on «szefowi pokaże» wyrabiając produkt nie trzymający normy?”, „Jak załatwiłbyś reklamację ze strony jednego z najważniejszych klientów firmy widząc, że wada powstała w oczywisty sposób z nadużywania waszego produktu?”
- ### 5. Pytania o zdanie na temat cech
- mają ujawnić wyznawane wartości, opinie i priorytety kandydata. Na przykład „Proszę zdefiniować następujące trzy cechy - wytrwałość, oryginalność, zespołowość - a następnie opowiedzieć o sytuacjach, w których się pan nimi wykazał w dotychczasowej pracy”.



## PODZIĘKOWANIE PISEMNE PO SPOTKANIU

Po rozmowie wstępnej ważne jest, by podtrzymać nawiązany kontakt z osobą, z którą prowadziłeś wywiad. Oto przykład listu, jaki można wysłać po spotkaniu. Można śmiało nadać mu ton trochę osobisty.

Twój adres  
Kod, miejscowość  
Numer telefonu  
Data

Nazwisko rozmówcy  
Tytuł zawodowy lub stanowisko  
Firma  
Adres  
Kod, miejscowość

Szanowny(a) Pani(e),

Dziękuję za możliwość rozmowy w sprawie stanowiska \_\_\_\_\_  
w firmie \_\_\_\_\_.

W wyniku rozmowy uzyskałem więcej informacji na temat firmy i po przedyskutowaniu moich dążeń jestem pewien, że jestem odpowiednią osobą na to stanowisko.

Jeszcze raz dziękuję za poświęcony mi czas. Mam nadzieję na otrzymanie w najbliższej przyszłości wiadomości od Pana(i).

Przesyłam wyrazy szacunku,

(cztery wolne wiersze)

*Podpis*

Twoje imię i nazwisko

**ATLANTIC CORPORATION**  
**PODSUMOWANIE WYNIKÓW WYWIADU**

Nazwisko kandydata \_\_\_\_\_

Data wywiadu \_\_\_\_\_

Nazwisko prowadzącego wywiad \_\_\_\_\_

<u>Ocena</u>			
<u>Wybit-</u> <u>na</u>	<u>Ponad-</u> <u>przeciętna</u>	<u>Przeciętna</u>	<u>Poniżej</u> <u>przecięt-</u> <u>nej</u>

**CECHY OSOBISTE:** (Pierwsze wrażenie, postawa, fryzura, strój, dojrzałość, opanowanie, sposób bycia)

---

**OBSERWACJE Z ROZMOWY:**  
(Czy kandydat nawiązał kontakt? Czy reagował żywo? Czy objawiał poczucie humoru? Czy potrafił słuchać? Jak się wysławiał? Jaki miał zasób słów? Pewność siebie? Szczerłość?)

---

**AMBICJA:**  
(Entuzjazm dla firmy, realizm deklarowanych celów i dążeń w karierze zawodowej, umysłowość dociekliwa, ambitny, energiczny)

---

**ZDOLNOŚCI:**  
(Umiejętności, wykształcenie, doświadczenie zawodowe)

---

**KOMENTARZ WYWIADOWCY:**

---

---

---

## ZAREKLAMUJ SIĘ ZWIĘZŁĄ WIZYTÓWKĄ

Miej przygotowaną kilkunastosekundową wizytówkę przedstawiającą twe przygotowa-nie, doświadczenie i dążenia.

*Susan Sitron i Sarah McClurg*

„Co pan teraz robi?”

Na to niewinne pytanie odpowiesz bez problemu gdy jesteś ze swej pracy zadowolony. A jednak wielu kandydatów takie pytanie wprawia w zakłopotanie. Rumienią się, odwracają wzrok, mamroczą coś w stylu „Rozglądam się za czymś nowym” czy „Mam kilka rzeczy na oku”.

Lepsze wrażenie jako kandydat zrobisz przedstawiając się własną wizytówką - króciutką autoprzentacją streszczającą twoje doświadczenie zawodowe i kończącą się opisem poszukiwanego rodzaju zajęcia.

Z radia i telewizji znasz to, co zwykle nazywa się „przeglądem wiadomości” - kilkusekundowe informacje w pigułce, które komunikują istotę wydarzenia i wzbudzają oczekiwanie na dalsze szczegóły. Jako kandydat do pracy posługując się taką wizytówką musisz spowodować, że słuchacz zapamięta trzy punkty: jaki rodzaj zajęcia aktualnie wykonujesz, co dotąd osiągnąłeś i czego szukasz. Wszelkie informacje ponad to miałyby efekt odwrotny - narażają twoje szanse na przyciągnięcie uwagi.

### Jak sporządzić własną wizytówkę?

Najlepszym miejscem na umieszczenie jasnej, zwięzłej i rzetelnej informacji na własny temat jest sam początek twego podania pod hasłem „Kwalifikacje” bądź w „Streszczeniu”. Oto jak pewien specjalista od zbytu ujął to w punktach:

- “ 8-letnie doświadczenie w sprzedaży produktów najpoważniejszym firmom w kraju.
- “ Szerokie doświadczenie w zakładaniu nowych firm.
- “ Doświadczenie w przygotowywaniu długoletnich umów handlowych nowoczesnych produktów.

*„Nazywam się Sam Elliott, jestem handlowcem. Mam ukończone studia lekarskie i 8-letnie doświadczenie w sprzedaży produktów najpoważniejszym firmom krajowym. Posiadam szerokie doświadczenie w zakładaniu nowych firm, a także w sprzedawaniu nowoczesnej produkcji w przemyśle farmaceutycznym i w usługach finansowych. Poszukuję podobnego zajęcia w firmie oferującej kursy dla specjalistów promocji i reklamy. (Ewentualnie można dodać: Czy jest Panu może wiadomo o kimś, kogo*

*moja kandydatura mogłaby zainteresować?)”*

Wizytówka z twojego podania o pracę, włącznie z prośbą o ewentualne polecenie doskonale także służą do przedstawiania się, gdy telefonujesz do osoby dotąd nie poznanej. W trakcie rozmowy telefonicznej możesz po prostu cały tekst mieć przed oczami.

### **Jak przekazać swą wizytówkę?**

Nieważne co powiesz - trzymając się następujących reguł będziesz mógł przedstawić się w sposób jasny, zwięzły i spokojny osobom, z którymi wchodzisz w kontakt i prawie każda z nich będzie chętna polecić cię dalej.

1. Zawsze brzmij optymistycznie i radośnie. Ludzie na ogół skłonni są pomagać osobom nastawionym pozytywnie i optymistycznie.
2. Ćwicz, ćwicz i jeszcze raz ćwicz wygłaszanie swej wizytówki na

głos - zarówno sam, jak i wobec przyjaciół - aż będzie to brzmiało prawidłowo, szczerze i autentycznie.

3. W fazie zapoznawania się z kimś korzystaj ze swej wizytówki wyłącznie w celu przedstawiania się, na razie rezygnując z prośby o polecenie komuś. O to czy dana osoba zna kogoś innego możesz spytać przy innej okazji - czy to później w trakcie rozmowy, czy też w pisemnym podziękowaniu, do którego możesz dołączyć odpis swej autoprezentacji.
4. Ze swej wizytówki korzystaj przy każdej okazji. Pamiętaj, że poszukiwanie pracy to zajęcie „pełnoetatowe”. Gdy ktoś - ktokolwiek - spyta czym się zajmujesz powiedz, że właśnie szukasz zajęcia, po czym wyrecytuj swą wizytówkę. W większości przypadków adresat okaże się chętny ci pomóc.

## **"WIZYTÓWKA"**

(Twoja kilkusekundowa reklamówka)

Rodzaj twojego zajęcia: (wykonywana praca, wykształcenie)

Dotychczasowe osiągnięcia: (Doświadczenie zawodowe)

Czego poszukujesz: (Rodzaj pracy czy stanowiska, do jakiego dążysz)

## Jak zachować pracę, gdy już się ją znalazło?

### No więc znalazłeś pracę

Gratulacje! Teraz jednak przejrzyj kilka rad, które pomogą ci zachować zdobytą właśnie pracę i uchronić cię przed bezrobociem w przyszłości.

- “ W obecnym miejscu pracy sprawuj się wzorowo.
- “ Co tydzień poświęć trochę czasu sprawom twojej przyszłości zawodowej.
- “ Bądź na bieżąco w swej branży śledząc literaturę fachową i ucząc się.
- “ Przygotowuj się na przyjęcie większych obowiązków.
- “ Poznaj swego szefa. Za wasze wzajemne stosunki odpowiedzialny jesteś ty sam.
  - \* Wykorzystuj mocne punkty szefa.
  - \* Ustal, do jakich celów dąży szef i w ogóle firma.
  - \* Dowiedz się czego dokładnie od ciebie oczekują.
  - \* Ustal poziom tolerancji szefa na krytykę i sprzeciw.
  - \* Wyczuwaj, kiedy najlepiej do szefa podchodzić.
  - \* Bądź taktowny, wytrwały, rozsądny. Nie ulegaj swoim

zahamowaniom, przejmuj inicjatywę.

- \* Wysonduj czy szef nie boi się podejmować ryzyka.
  - \* Wysonduj, jak chłonny jest szef na nowe pomysły i propozycje.
- “ Oceń sam siebie.
- \* Czy potrafisz rozwiązać problemy jeszcze zanim dotrą na biurko szefa?
  - \* Czy działasz samodzielnie?
  - \* Czy przejmujesz inicjatywę?
  - \* Czy podejmujesz walkę z kryzysami nie bojąc się podjęcia twardych decyzji?
  - \* Czy masz wizję i wiesz do czego dążysz, rozumiejąc cele firmy?
  - \* Jak przyczyniłeś się do osiągnięcia wymienionych celów?
  - \* Czy wiesz, że gdy odkrywasz nowe terytoria zdarzają się pomyłki?
  - \* Czy jesteś gotów przyjąć na siebie nowe obowiązki?
  - \* Czy masz na uwadze również interesy firmy, czy tylko własne?
  - \* Czy utrzymujesz regularne kontakty z szefem?

## POCZĄTEK W NOWYM MIEJSCU

### Jak przetrwać pierwsze tygodnie

#### Rady dla nowo zatrudnionych

#### 1. **Aktywnie poszerzaj własną orientację.**

Ustal sprawy podstawowe - np. o której masz się zjawiać na stanowisku pracy? Gdzie znajduje się parking? Kiedy w firmie płacą? Im prędzej wszystkiego tego się dowiesz, tym prędzej odnajdziesz się w nowym miejscu pracy.

#### 2. **Zapoznaj się z planem miejsca pracy.** Naszkicuj sobie, kto siedzi w pokojach obok, co te osoby robią. Zapamiętaj nazwiska wszystkich osób, z którymi się kontaktujesz oraz ich funkcje. Poproś o spis telefonów firmy i wszelkie wewnętrzne biuletyny czy czasopisma. Poproś o wytyczne dotyczące polityki firmy.

#### 3. **Obserwuj, słuchaj, ucz się.** Bądź chłonny, przyglądaj się bacznie. Zapamiętuj wszelkie informacje. Słuchaj co jedni ci opowiadają o innych, nie przyjmuj jednak wszystkiego za dobrą monetę. Nie powtarzaj plotek. Więcej słuchaj niż mów.

#### 4. **Obserwuj firmę w jej postaci oficjalnej i nieoficjalnej.** Określ jej styl działania. Czy wymaga się w niej formalnych, pisemnych protokołów - czy też zadowala się ona ustaleniami ustnymi? Czy

pracownicy są ze sobą po imieniu? Czy pracuje się tam od dziewiątej do piętej - czy też wymaga się od pracowników, by byli na miejscu jeszcze do wpół do szóstej?

#### 5. **Na początku będą cię oceniać według tego, jak dobrze się znasz na swej robocie i jak dobrze ją wykonujesz.** Zawsze pamiętaj co dla ciebie najważniejsze. Uwagę kieruj na to, co masz wykonać dziś - nie na ewentualny awans jutro. Nie zapominaj, że zatrudniono cię dla wykonania konkretnych zadań. Ustal, co to za zadania i czego od ciebie oczekują.

#### 6. **Potrzebny ci będzie opis twoich obowiązków.** Jeśli firma niczym takim nie dysponuje - sam określ, na czym twoje zadania polegają, wykonaj własny ich opis i przedyskutuj go z szefem. Szefowi daj kopię opisu, sam trzymaj jedną u siebie. Chodzi o to, byś pewnego dnia nie był zaskoczony stwierdzając „Nie wiedziałem, że to należy do moich obowiązków!”. Proponujemy, byś stwierdził „Oto co moim zdaniem jest zestawieniem moich głównych obowiązków. Czy pan się z tym zgadza?”

7. **Pamiętaj, że ludzie na ogół nie zdają sobie sprawy z tego, że dla ciebie wiele rzeczy nie jest zrozumiałych automatycznie.** Poproś więc, by ci pokazali, jak coś zrobić. O ile to możliwe - porozmawiaj z twoim poprzednikiem na twoim stanowisku, niech ci odpowie na kilka pytań.
8. **Utwórz dla siebie system wykonywania pracy, który umożliwi ci gładkie wykonywanie pracy w sposób ci odpowiadający.** Ustaw swoje miejsce pracy pod kątem własnych potrzeb. Jeśli potrzeba ci dodatkowego segregatora, lepszego zszywacza itp. - o to poproś od razu. Zorganizuj sobie własny system jeszcze zanim nawarstwisz się mnóstwo rzeczy i zanim jeszcze wyrobisz w sobie niedobre odruchy. Stwierdź co jesteś w stanie zrobić w danym miejscu pracy, a czego nie. W przypadku wątpliwości porozmawiaj z kierownikiem biura lub swoim szefem. Unikaj w pracy mówienia zbyt wiele o swym życiu prywatnym.
9. **Zaczynaj ostrożnie. Wszystkie firmy mają swe własne zasady.** Dowiedz się, jakie reguły obowiązują w firmie co do punktualności, długości przerwy obiadowej, przerwy na kawę, prywatnych rozmów telefonicznych. Nie jedz przy biurku, nie zdejmuj butów i nie rób żadnych innych „podejrzanych” rzeczy.
10. **Zdecyduj się poświęcić się przez pierwszych parę tygodni swej nowej pracy, nie życiu towarzyskiemu czy sprawom prywatnym.** Nie umawiaj się na spotkania w czasie przerwy obiadowej ani po pracy. Zarezerwuj sobie ten dodatkowy czas dla siebie i swej nowej pracy.
11. **Ubieraj się "bezpiecznie".** Zwłaszcza przez kilka pierwszych dni staraj się nie odstawać zbyt strojem od kolegów z pracy. Naprawdę trudno później zmienić pierwsze wrażenia.
12. **Podstawowa zasada w nowym miejscu pracy brzmi: nie wychylaj się.** Jest w tym coś aroganckiego, gdy ktoś zjawia się w nowym miejscu z przekonaniem, że wszyscy na jego widok padną. Nie znasz ludzi, nie znasz firmy, nie znasz swego stanowiska - w ogóle nie wiesz, jakie to wszystko może mieć dla ciebie konsekwencje. Przez pierwsze tygodnie powinieneś nie tyle podbijać nowy teren, co poznawać jego topografię. Zawsze bezpieczniej jest posuwać się wolniej - zwłaszcza do czasu rozpoznania terenu. Zachowując się zbyt przebojowo możesz być uznany za zarozumialca, a takie wrażenie byłoby trudno w przyszłości zmienić. Jeśli chcesz jakiś system



- zmienić, najpierw go dobrze poznaj.
13. **Nie wstydź się zadawać pytań.** Pokaż, że masz ciekawość świata. Zadawanie pytań pozwoli ci zapobiec różnym trudnościom, a nie jest bynajmniej dowodem braku pewności siebie.
  14. **Niektórych pomyłek unikniesz, nigdy jednak do końca.** Nie ludź się, że uda ci się nigdy nie popełnić pomyłki. Błądzenie jest rzeczą ludzką. Prawie nie ma błędów, których nie można by naprawić. Jeśli popełnisz błąd bądź nadepniesz komuś na odcisk - wyciągnij z tego naukę. Nie ukrywaj pomyłek - szef na pewno to wyczuje.
  15. **Nie daj się wciągać w biurowe rozgrywki, zachowuj się dyplomatycznie.** Uważaj - nigdy nie zapominaj, że przede wszystkim masz być lojalny w stosunku do swego szefa. Przyjmij postawę wyczekującą. Nie zaprzyjaźniaj się zbyt prędko. Pozwól, by stosunki z kolegami rozwijały się w sposób naturalny i stopniowo.
  16. **Bądź elastyczny, pracuj rytmicznie.** Jako nowo zatrudniony musisz się liczyć z tym, że będą ci podrzucać prace, od których wszyscy uciekają. Musisz to wszystko wykonać. Naucz się dyscypliny w wykonywaniu prac, których nie lubisz. Jednak mając poważne wątpliwości co do zleconych ci prac nie okazuj przesadnej cierpliwości. Często szefowie oczekują, że pracownik okaże większą gotowość do przyjęcia na siebie większych obowiązków. W takich przypadkach inicjatywa powinna wychodzić od samego pracownika. Nie czekaj zbyt długo. Dotyczy to zwłaszcza kobiet, które mają skłonność do czekania, aż rzeczy same się ułożą.
  17. **Nie czekaj zbyt długo, by ustalić, gdzie stoisz i jak cię oceniają.** W ciągu pierwszych tygodni spróbuj się przekonać, jak mógłbyś poprawić to, co robisz przez spotkanie się z szefem i zapytanie go, jak najlepiej mógłbyś się mu przydać. Powinieneś go prosić o poinformowanie cię co on o tym myśli. Najczęściej spotkasz się z uprzejmą reakcją. Próbuje nie obrażać się zbyt łatwo o ewentualne słowa krytyki.
  18. **Wreszcie - miej dystans do samego siebie.** Spójrz na siebie z zewnątrz i powiedz sobie - "Sprawuję się nieźle, ale tu i tam można sprawę jeszcze poprawić". Najważniejsze jest to, byś był ze sobą uczciwy.

## ZASADY UTRZYMANIA MIEJSCA PRACY

1. **Zjawiaj się w pracy punktualnie lub kilka minut przed czasem.** Jeśli się masz nie wyrobić lub masz nie przyjść - zadzwoń do szefa. Nie robiąc tego narażasz się na zwolnienie. Wracaj do pracy po przerwie obiadowej czy po wyjściu na kawę. Wykorzystaj uczciwie czas dnia pracy za codzienną płacę.
2. **Zawsze staraj się wyglądać jak najlepiej.** Prezencja jest równie ważna dla zachowania pracy, co i dla jej zdobycia.
3. **Bardzo dokładnie wypełniaj swą kartę pracy.** Jeśli płacą ci od godziny ważne jest, by prowadzić dokładny zapis przepracowanego czasu, by zapłacono ci za rzeczywiście przepracowany czas. W niektórych firmach stosuje się zegar. Używasz go wkładając dla odbicia swą kartę, na której odnotowywany jest dokładny czas. **Nigdy nie pozwól, by ktoś inny wychodził lub wchodził za ciebie. To nieuczciwe i może skończyć się zwolnieniem dyscyplinarnym dla ciebie.**
4. **Znaj zasady działania firmy i postępuj zgodnie z nimi.** Będziesz miał bezpośredniego przełożonego, którego zadaniem będzie sprawdzanie, czy wykonujesz swą pracę poprawnie i pomaganie ci, gdy masz problemy. Twój przełożony z kolei ma swego przełożonego i tak dalej, aż po prezesa firmy na szczycie drabiny dowodzenia. Poznaj ten schemat i postępuj zgodnie z nim.
5. **Umiej postępować z przełożonymi.** Jeśli masz jakieś pytania odnośnie do swej pracy - porozmawiaj z bezpośrednim przełożonym. Ważne jest, by ustalić dobre stosunki z bezpośrednim przełożonym, który będzie oceniał twoją pracę i ewentualnie wysuwał cię do awansu. Nie popełniaj natomiast błędu spoufalania się z własnym przełożonym. Taka postawa mogłaby niedobrze wpłynąć na wasze stosunki w pracy.
6. **Umiej postępować ze swoimi współpracownikami.** Nie zawsze łatwo jest układać sobie dobre stosunki z wszystkimi współpracownikami. Potrzeba cierpliwości i zrozumienia. Bądź uprzejmy i wyrozumiały. Traktuj innych tak, jak byś chciał, by inni traktowali ciebie. Wyjdź z jakimiś sugestiami i pomagaj innym tylko wówczas, gdy inny pracownik wyjdzie z prośbą o pomoc. Nie plotkuj. Nie powtarzaj niczego co mogłoby zranić innych. Nie wyśmiewaj pomyłek innych osób. Bądź przyjacielski, nie marnuj jednak czasu w pracy. Wykaż respekt dla wiedzy i zdania tych, którzy mają większe doświadczenie.
7. **Postępuj zgodnie z przepisami bezpieczeństwa.** Firma oczekuje, że będziesz stosował się do zasad zapobiegających wypadkom. Mogą od ciebie wymagać, byś np. zakładał rękawice ochronne pracując z rozgrzanym materiałem lub zakładał okulary ochronne przy szlifowaniu. *Zawsze do tych zasad się stosuj.*

**8. Wiedz jak rozwiązywać problemy w miejscu pracy.** Jeśli twój bezpośredni przełożony nie rozwiązuje twego problemu - poproś o zgodę na rozmowę z przełożonym bezpośrednio o szczebel wyższym. Próbuj rozwiązywać problemy tak, by nie dochodziło do zażaleń na piśmie. Pamiętaj, że na ogół kopię zażalenia dołącza się do twoich papierów.

Podobnie jak powinno się stosować do kilku zasad, chcąc nie utracić posiadanej pracy, są też rzeczy, których nie powinno się robić. Przeczytaj poniższą listę typowych sytuacji, które często powodują, iż pracownicy otrzymują wypowiedzenie.

### **DLACZEGO NIEKTÓRZY TRACĄ PRACĘ?**

1. Spóźnianie się do pracy, wychodzenie przed upływem czasu pracy.
2. Zbyt częste przerywanie pracy, zbyt długie przebywanie na przerwach.
3. Nieuczciwość, kradzież w firmie.
4. Nadmierna absencja.
5. Postępowanie niezgodnie z wewnętrznymi przepisami firmy.
6. Konfliktowość.
7. Niewypełnianie swej części pracy.
8. Brak chęci do doszkalania się.
9. Nierzetelne lub niepełne wykonywanie zleconych zadań.
10. Zbyt wolne tempo pracy, brak chęci poprawy jakości swej pracy.