

IL COLLOQUIO DI LAVORO



UNITÀ

4

Conoscenze

Le tipologie di selezione che potrai dover affrontare: dal colloquio motivazionale a quello di gruppo, ai test selettivi.

Competenze

Gestire il colloquio in tutte le sue fasi: dalla prima telefonata, alla preparazione prima dell'incontro, fino alla gestione efficace della selezione.

Abilità

Saper fare una buona prima impressione. Saper rispondere in modo efficace a tutte le domande del selezionatore facendo emergere la tua motivazione al posto di lavoro.

1 Lo scopo del colloquio

Il colloquio di lavoro è **una conversazione conoscitiva**, tra te e un selezionatore, il cui scopo è innanzitutto verificare se le **tue caratteristiche corrispondono** a quelle richieste dal ruolo da ricoprire nel posto vacante presente in azienda.

Se sei arrivato al colloquio, significa che hai già fatto un buon lavoro con il curriculum; l'azienda lo ha letto, ritenuto interessante e ti ha contattato. Se il Cv ti è servito per ottenere il colloquio, in questa nuova fase **lo scopo è capire** se sei davvero la **persona adatta per il lavoro** offerto.

Se l'azienda ha la necessità di **selezionare una rosa più ristretta di candidati**, prima di operare la scelta finale potresti dover affrontare altri incontri in seguito al primo colloquio.

Molti **candidati**, anche quando consapevoli di possedere titoli, esperienza e un **curriculum qualificato**, affrontano il colloquio in **posizione di inferiorità** rispetto al selezionatore o, ancora peggio, di **sfida**; in realtà, la persona che ti trovi davanti ha ricevuto un incarico: **deve trovare la persona "giusta" in un arco di tempo definito** e non aspetta altro che trovarsela di fronte.

Avete bisogno l'uno dell'altro: il selezionatore ha il compito di ottenere informazioni, e tu hai l'obiettivo di dare, nel breve tempo a tua disposizione, la migliore impressione di te in relazione alla posizione a cui aspiri.

Ecco perché devi **valorizzare le tue competenze** cercando di far capire che il ruolo ti si addice, che sei un **buon candidato**, anzi, il migliore possibile. Ora sei davanti alla porta, è arrivato finalmente il momento di prepararsi al "tiro in porta", cioè al colloquio.

2 La telefonata: il primo contatto

Il primo contatto è molto spesso telefonico. Anche se sembra la semplice richiesta di un appuntamento, bastano **3-5 minuti** per far capire all'azienda se sei o meno quello giusto.

La telefonata è di fatto già parte del primo colloquio, il colloquio preliminare, in cui sarai valutato sommariamente per evitare di perdere tempo in una successiva selezione del personale presso la sede.



La telefonata è di fatto già parte del primo colloquio.

Sarai contattato e, se sarai **valutato positivamente**, verificheranno la tua disponibilità e sarà fissato un incontro fisico presso l'azienda o presso l'agenzia incaricata della selezione. Durante la chiamata, gli intervistatori raccoglieranno molte informazioni rispetto alle tue **capacità** e alle tue **potenzialità**. È un passaggio delicato: dimostra interesse, apertura mentale, capacità di ascolto. Rispondi a tutte le domande che in genere vertono su studi, esperienze di lavoro, incarichi ricoperti e attuale posizione. Parla lentamente e in maniera chiara, utilizza frasi brevi e concise, ma non lapidarie o a monosillabi. **Non strafare** e rispondi alle domande senza apparire un super-eroe. Sii disponibile e cordiale, ogni colloquio è programmato da selezionatori interni o esterni all'azienda che hanno un'agenda fitta e devono incastrare i vari appuntamenti: è dunque auspicabile andare loro incontro il più possibile. Se proprio non è possibile, suggerisci un'alternativa. Dedica alla telefonata tutto il tempo che ti viene richiesto, evita di parlare con altri e se possibile isolati. **Non gridare** per superare il rumore del traffico e se sei nel bel mezzo di una festa, esci a rispondere. Se invece, proprio non è il momento opportuno, chiedi se puoi richiamare e accordati su quando farlo. Segna sempre data, ora, luogo, nome e ruolo della persona che incontrerai.

Se l'appuntamento è concordato via **e-mail**, allo stesso modo sii puntuale nelle risposte e cura la comunicazione (apertura, saluti ecc.).



WEB REPUTATION

La maggior parte dei selezionatori controlla la presenza online dei candidati per vedere chi sono e valutarne la web reputation. Anche se pubblicare le foto delle bravate a cui hai partecipato, o criticare il datore di lavoro passato, ti sarà sembrata un'idea divertente, il selezionatore potrebbe non averne una buona impressione. Ripulire l'online dai contenuti inappropriati e modificare le impostazioni sulla privacy, potrebbe essere una buona mossa prima di cercare lavoro. Anzi, potresti fare di meglio, come inserire aggiornamenti professionali, novità del settore o la tua opinione sulle recenti discussioni sociali.

3 Come prepararsi all'incontro con il selezionatore

Per ben figurare a un colloquio, è molto importante avere un'idea di che tipo di **competenze il selezionatore stia cercando** e quali domande potrebbe farti. Potrai così prepararti e dimostrare una delle caratteristiche maggiormente ricercate nei neoassunti: **la motivazione**.

Per acquisire un quadro dell'azienda, utilizza tutto il materiale che trovi: Internet, ritagli di giornale, Wikipedia, qualsiasi fonte ti dia la possibilità di saperne di più. Consulta il loro **sito**, leggi le **riviste di settore**, chiedi in giro. Se conosci qualcuno all'interno, o qualcuno che te lo possa indicare, organizza un incontro per una chiacchierata.

Fatti una idea su cosa fa l'azienda, in che settore opera, qual è la sua storia e da quanto tempo esiste, qual è la sua filosofia, quali sono i suoi valori, che progetti sta portando avanti e su quali settori di mercato sta puntando o verso quali innovazioni desidera aprirsi.

Soffermati sul materiale pubblicitario dell'azienda. Conoscere il vocabolario aziendale è un'arma in più per entrare in sintonia. Usare lo stesso linguaggio o fare riferimento a un evento al quale l'azienda ha partecipato da poco, crea le basi per una buona intesa.



Usa Internet per cercare informazioni sull'azienda che ti ha selezionato per il colloquio.

4 Come fare una buona prima impressione

Come diceva Oscar Wilde "**non c'è mai una seconda occasione per fare una buona impressione la prima volta**". Parole sante!

Un recente studio ha messo in evidenza come circa il 60% dei selezionatori decide l'esito del colloquio già nei **primi minuti dell'intervista**, mentre addirittura il 29% del campione ha un'idea precisa **nel primo minuto**.

La **prima impressione** è molto importante e il modo in cui ti vesti ha un forte impatto. Dimostra un atteggiamento di professionalità cercando di non cadere in quell'atteggiamento del tipo "Qualsiasi lavoro mi va bene, basta essere assunto" che non farà altro che danneggiarti: **l'azienda ha bisogno di te e tu sei lì per offrire qualcosa di concreto in cambio dello stipendio!** Rileggi più volte l'annuncio di lavoro, stai attento alle **competenze richieste** e alle **caratteristiche personali e relazionali** connesse alla mansione in oggetto.

Non esistono caratteristiche della persona preferibili a priori rispetto ad altre: dipende dal tipo di lavoro offerto. Ad esempio è auspicabile che un commerciale sia molto socievole e abbia facilità nei rapporti con le persone, ma le stesse caratteristiche magari non sono necessarie per un tecnico di laboratorio o per un informatico.



Vestiti in modo consono all'azienda dove ti stai proponendo.

Prima di affrontare il colloquio, ricorda queste semplici regole di base.

- La sera prima, fai una **cena leggera** e vai a **letto presto**. Punta la **sveglia** con un anticipo sufficiente.
- **Cura la tua igiene personale**. Sembra scontato, ma molti non lo fanno. È una questione di rispetto. Niente forfora nei capelli, niente rimasugli di cibo tra i denti. Profuma l'alito ed elimina i cattivi odori.
- **Vestiti in modo consono**. Non significa per forza che devi metterti in giacca e cravatta (o tailleur per le donne). Scegli un abbigliamento curato, vestiti puliti, stirati,

ordinati e preparali in anticipo. Come vestirsi dipende molto dal tipo di azienda: se cura molto le apparenze, scegli un completo formale, ma se sai già che il colloquio sarà informale, puoi anche presentarti in jeans e maglietta. Se non sei sicuro su cosa indossare, osserva i dipendenti mentre entrano o escono, cercando di emulare la loro tipologia di abbigliamento. Nel dubbio stai un gradino sopra, ma evita il troppo elegante come gli abiti da sera, cura i particolari ed elimina le eccentricità. Se per il colloquio ti sei vestito in modo formale evita di calzare le scarpe sportive! Non trascurare capelli, accessori e profumo. Non lasciare troppi bottoni aperti sulla camicia perché le scollature vertiginose possono sì catturare l'attenzione, ma non trasmettono un'immagine di serietà.

- Se sei appassionato di **piercing**, toglieteli prima del colloquio. Per le donne sono accettati gli orecchini e al limite un piccolo piercing al naso.
- **Per gli uomini:** non presentarti con la barba più lunga di un giorno, meglio se del tutto assente. Se sembri una persona che non ha cura di sé, possono pensare che non ne avrai neanche per il lavoro. Evita gli occhiali da sole o peggio ancora le cravatte con fantasie discutibili!
- **Per le donne:** va bene un filo di trucco, ma non esagerare con cipria, mascara e matite pesanti. No anche ai rossetti accesi, meglio puntare su un lucidalabbra trasparente! Evita gioielli eccessivi, tacchi vertiginosi, gonne troppo corte, cura le unghie e toglie gli smalti vistosi.
- Porta con te una **copia del curriculum**, la lettera di convocazione (se è presente) e assicurati di avere tutti i documenti necessari. Prepara tutto qualche giorno prima.
- **Verifica l'ora, la data e il luogo del colloquio; memorizza i dati di chi ti accoglierà.**
- **Pianifica il percorso** e i mezzi più idonei per raggiungere la sede del colloquio. Parti con un po' di anticipo.
- **Arriva puntuale:** se per imprevisti sei in ritardo, avvisa chi ti sta aspettando prima dell'ora stabilita. All'arrivo, scusati, ma non dare a questa parte più spazio del necessario. Se ti si è rotta la macchina non serve narrare per filo e per segno tutte le telefonate che hai fatto, quello che ti ha risposto il meccanico.
- Presentarsi con **mezz'ora o un'ora di anticipo** denota ansia eccessiva ed è in genere catalogato come una potenziale debolezza. In più potresti non essere gradito in anticipo per la presenza di una riunione in corso. Individua il luogo del colloquio, fai un giro in zona e ritorna **all'appuntamento 5 minuti prima dell'ora concordata**. Fatti annunciare, sii gentile con la segretaria e fai attenzione già da questo momento al tuo atteggiamento: spesso l'esame di selezione comincia da qui. Presta attenzione alla posizione in cui sei seduto e a quanto spesso guardi l'orologio. Se sei agitato **rilassati**, fai un bel respiro, chiudi gli occhi e distendi tutti i muscoli, non metterti troppo comodo, inganna il tempo leggendo qualcosa. Ricorda che l'apprensione è un segno che il lavoro ti interessa.
- Prima del colloquio **spegni il telefonino**, toglie la suoneria e la vibrazione, che nella maggior parte dei casi si sente ugualmente. Se hai bisogno di tenerlo acceso per forza, avvisa le altre persone e spiega loro il perché. Assai spiacevole sarebbe ricevere una telefonata o un sms nel bel mezzo del colloquio e questo per ovvi motivi di bon ton e rispetto verso il proprio interlocutore. Va da sé che un errore ancor più grande sarebbe cedere alla tentazione di rispondere, che significherebbe con ottime probabilità dire addio al posto.

ANDARE AL COLLOQUIO CON LA MAMMA

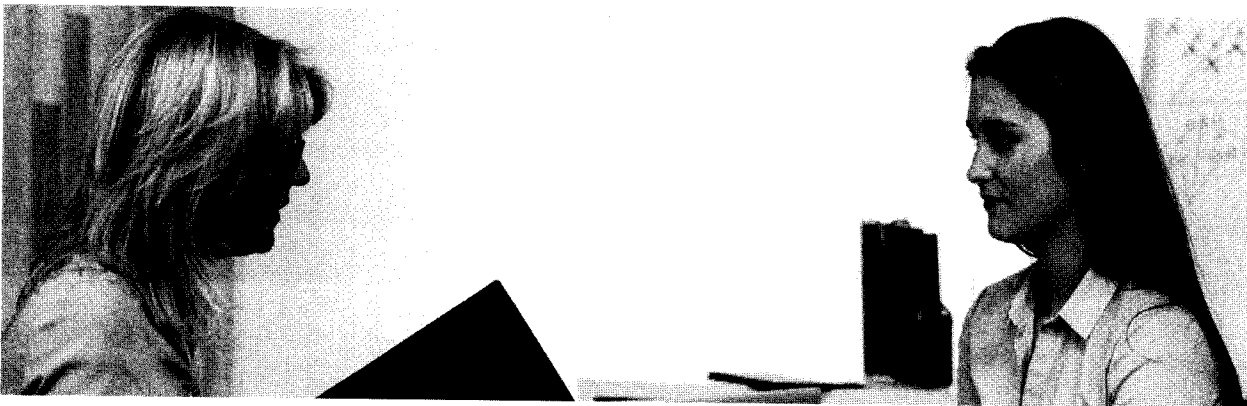
Le prime vittime della crisi sono i giovani, specialmente quelli che non possiedono alcuna esperienza lavorativa e come tali sono più difficili da collocare. D'altro canto, però essi rappresentano una risorsa ambita in relazione al fatto che la giovane età permette inquadramenti contrattuali favorevoli per le aziende. Un giovane, che magari vive ancora in casa con i genitori, e che per giunta si trova ad affrontare i primi colloqui della propria vita, potrebbe sentire la necessità di farsi accompagnare dalla propria mamma o da amici e parenti. Ecco un errore da evitare assolutamente. **Presentarsi al colloquio con un qualcun altro equivale ad esprimere insicurezza e immaturità**, due caratteristiche che nessun datore di lavoro vorrebbe nei propri dipendenti.

5 Il colloquio di lavoro

■ Come comportarsi al colloquio di lavoro

- Presentati con un bel **sorriso**, sii positivo e propositivo. Apparire svogliato, limitando le risposte all'essenziale e mancando di fare domande qualora si venga invitati a farlo, può essere fatale per l'andamento del colloquio. Al contrario un **sano e moderato entusiasmo** denota il tuo interesse.
- **Saluta e tendi la mano** per primo quando arriva l'esaminatore. Evita **le mani flosce e quelle che sembrano tenaglie**, stringi in modo vitale, ma adeguato alla corporatura del tuo interlocutore.
- Un po' di **emozione** c'è sempre. Se dopo le prime presentazioni ti rendi conto che ce n'è troppa, piuttosto che cominciare un colloquio con il batticuore e senza saliva, chiedi un bicchiere d'acqua.
- Non masticare **caramelle** o **chewing-gum** e, se al limite, ti fossi dimenticato di sputarle fai in modo di tenerle in bocca senza masticarle.
- **Accomodati** solo dopo che le altre persone si sono sedute, o comunque aspetta che siano loro a invitarti a sedere.
- **Stai seduto in maniera composta**, senza accavallare le gambe, tieni le mani fuori dalle tasche e le braccia non incrociate. Meglio se ti inclini un po' verso l'esaminatore. Evita di interporre fra te e l'intervistatore **barriere difensive** (braccia conserte, borse sulle ginocchia ecc.). **Non gesticolare** in maniera eccessiva, **non giocherellare** con capelli, cancelleria, vestiti, mani, anelli e oggetti vari e non agitarti troppo sulla sedia.
- **Rilassati**, mantenendo un contatto visivo naturale e poniti in situazione di ascolto verso l'intervistatore.

Stai seduto in maniera composta e guarda negli occhi il tuo interlocutore senza fissarlo.



- Guarda negli occhi il tuo interlocutore, senza fissarlo. Se ci sono più intervistatori, **fallo di volta in volta con chi prende la parola** e quando stai parlando tu, guardali un po' per uno. Gli occhi possono essere più comunicativi di molte parole e uno sguardo che trasmette sicurezza può essere una carta vincente.
- Mantieni la **concentrazione** e compi cenni di assenso o di diniego, mostra con le espressioni del viso che stai seguendo con attenzione il discorso.
- Se hai già partecipato a molti colloqui con esito negativo un grosso errore sarebbe quello di **trasmettere le frustrazioni** alla persona che ti sta intervistando. Lascia i tuoi problemi fuori dalla stanza. Armato di sorriso, positività e convinzione, lasciando a casa ogni traccia di rancore o peggio ancora ogni preconcetto o atteggiamento di diffidenza. Se sei convinto che il colloquio andrà male per qualche ragione, **tanto vale non andarci del tutto**.
- **Non mentire** all'intervistatore, perché hai di fronte un esperto; se è possibile mentire con le parole, non lo è con il linguaggio del corpo. **Essere se stessi**, lascia spontaneamente anche al proprio linguaggio non verbale. Non inventarti competenze che non possiedi come ad esempio vantarti di sapere bene l'inglese quando in realtà ne hai una conoscenza appena sufficiente, o dire di essere preparato in un argomento del quale non sai nulla. Se poi il colloquio è l'inizio di una collaborazione professionale, puoi compromettere subito la fiducia nei tuoi confronti o metterti in situazioni imbarazzanti. Racconta realisticamente il tuo percorso senza tralasciare eventuali esperienze, anche negative, dalle quali hai sicuramente imparato qualcosa. **Le aziende cercano risorse giuste da far crescere**.
- Conduci il **colloquio attivamente**, poni domande pertinenti per chiarire i tuoi dubbi, illustra adeguatamente le tue esperienze. E non dimenticare i tuoi sogni che nel linguaggio professionale sono obiettivi e aspettative per il futuro. Crea una strategia per essere il più possibile originale, magari inserisci un aneddoto divertente per rendere creativo il colloquio. I selezionatori sono spesso alle prese con centinaia di candidati, ecco perché bisogna sapersi distinguere in maniera brillante.
- Prima di andare via, **ringrazia il tuo interlocutore** per averti dedicato il suo tempo.

■ Il colloquio motivazionale

Il **colloquio** è un momento carico di tensione non solo per te, ma anche per il selezionatore. **Sbagliare significa assumere una persona poco idonea con tutti i problemi che questo comporta**. Il selezionatore cercherà di capire le tue aspettative personali e professionali, l'idoneità all'azienda e alla struttura organizzativa nella quale vorresti inserirti, se il ruolo che ti si propone è realmente in linea con i tuoi interessi e se sei orientato alla crescita in azienda.

Così farà **qualche domanda, un'analisi generale sul tuo profilo personale e lavorativo** e cercherà di darsi delle risposte ad altre domande latenti al tuo riguardo, quali:

- Come si inserirà questo candidato nell'azienda e nel gruppo di lavoro?
- Quante possibilità ci sono che l'inserimento in azienda del candidato non vada a buon fine?
- Avrà doti di flessibilità, serietà, concretezza, impegno, apertura mentale, capacità di motivare gli altri e di sdrammatizzare i problemi?
- Legherà con i suoi colleghi e i suoi superiori?
- È motivato per questo lavoro? Quanto sembra desiderarlo?
- Potrà portare nuovi stimoli, positività, dinamismo, intelligenza ed energia dove verrà destinato?

- Manifesta un sincero interesse ed entusiasmo per l'azienda, per quello che fa e farà in futuro?
- Gli possono piacere le sfide, anche impegnative, che l'azienda affronta per giungere ai risultati previsti? O preferisce lavori ripetitivi?
- Possiede la professionalità e le competenze per svolgere al meglio i compiti assegnati?
- È probabile che resti a lavorare per l'azienda o se ne andrà alla prima occasione?
- Desidera questo posto solo per denaro? Possiamo permetterci di assumerlo?
- Ha un aspetto adeguato al ruolo?

■ Il colloquio di gruppo

Spesso, soprattutto in aziende strutturate, il primo colloquio è con altri candidati, così vengono valutate le tue capacità in una dinamica di gruppo; a volte vengono fatte domande generiche, estranee al contesto, per vedere come le persone risolvono delle problematiche. **L'obiettivo è scoprire la propensione a lavorare in team**, alla collaborazione, alla leadership e altro che dipende dalle caratteristiche che i selezionatori ricercano. Non è detto quindi, che essere leader sia sempre la cosa migliore, cerca di capire ciò che il posto di lavoro ti chiederà di fare, per adottare il miglior comportamento possibile in funzione di quel posto.

Alcune volte, se ci sono molti candidati per una posizione, semplicemente si preferisce fare **una prima scrematura**, per far affrontare, spesso individualmente, un secondo/terzo colloquio solo a una cerchia ristretta di candidati.

Se alimenti il confronto senza prevaricare od ostacolare gli altri, se sei rispettoso di tutti e costruttivo, non è garantito il successo, ma almeno avrai le carte giuste, per essere scelto o essere chiamato per un **secondo colloquio**, il che significa che l'azienda comincia a credere in te, tanto da investire il proprio tempo.



Nelle aziende strutturate potresti iniziare con un colloquio di gruppo.

IL COLLOQUIO DI GRUPPO, DI SOLITO, SI STRUTTURA IN PIÙ FASI

- 1** Nella prima fase, ti faranno **sedere attorno a un tavolo** con i selezionatori posti esternamente al tavolo stesso, in un punto dove possono ascoltare e vedere tutto. Verrà quindi chiesto a ciascuno di presentarsi agli altri singolarmente.
- 2** Nella seconda fase, il gruppo viene **"messo alla prova"** su un determinato argomento, su una tematica, su come risolvere un problema o raggiungere un obiettivo. In questo caso si parla di **"caso strutturato"** quando viene esposto al gruppo un particolare caso già studiato e deciso a tavolino dai selezionatori, mentre si parla di **"caso destrutturato"** quando, per valutare anche altri aspetti come ad esempio la creatività e la reattività, la scelta tematica è lascia-

ta al gruppo. In questi casi, non lasciarti intimorire dal confronto, sii pronto a dare risposte velocemente e non contraddire o sminuire gli altri candidati.

- 3** Nella terza fase, il gruppo sceglie un rappresentante come **"portavoce"** per esporre la soluzione del caso come deciso dal gruppo stesso. La valutazione è complessiva e riguarda la capacità di apportare le adeguate soluzioni, il modo in cui ci si relaziona nel gruppo, se la decisione finale sia stata o meno comune a tutti, e la capacità di riconoscere chi può essere più indicato a fare il portavoce. Sarà importante come hai ascoltato gli altri, come hai collaborato, rispettato le divergenze d'opinione e il modo in cui avrai esposto le tue idee.

lavora

Rispondi per iscritto a tutte le “domande personali” e poi studiale. Pensa poi a tre risposte efficaci ad altrettante domande cui non vorresti mai e poi mai rispondere. Scrivile e ritornaci sopra più e più volte. In questo modo riuscirai a ridurre l'ansia. Simula poi con un tuo compagno, il colloquio di lavoro.

Poni attenzione a tutto quello che hai imparato rispetto alla postura, ai messaggi non verbali e alla corretta risposta a tutte le domande.

QUALI SONO I SUOI PUNTI DI FORZA E DEBOLEZZA? MI DICA TRE PREGI E TRE DIFETTI CHE RITIENE DI AVERE

Pensa al colloquio come un'azione di marketing: come puoi comunicare bene il tuo prodotto se non ne conosci bene i punti di forza e di debolezza? Per quanto possa sembrare strano, **negare di avere punti deboli non è una scelta vincente**, in quanto suonerebbe **poco veritiero**, oltre che **supponente e arrogante**. Prova a dire delle caratteristiche che definisci come difetti, ma che, per quel tipo di lavoro, si convertono in pregi.

Per esempio la testardaggine, può essere spiegata in modo negativo, come tendenza a non voler cambiare idea, e in modo positivo come capacità di non mollare un problema di difficile soluzione. Puoi dire che a volte sei un po' testardo, ma che nella vita questo ti ha aiutato a risolvere situazioni difficili o anche che sei molto convinto delle cose che fai, per cui credi sia importante perseguire le tue convinzioni.

“Sono perfezionista, quindi ho difficoltà ad accettare persone che lavorano in modo non accurato” o “Amo curare i dettagli e a volte perdo di vista il quadro d'insieme”, o “Pretendo molto da me stesso e dagli altri”, sono altri difetti che possono essere interpretati positivamente, però non devi avere neanche un bottone fuori posto e le carte con le quali ti presenti al colloquio devono essere ordinatissime, altrimenti perdi di credibilità.

“Sono testardo e pignolo” diventa “Sono una persona a cui non piace lasciare le cose a metà”.

Anche l’“insistenza” potrebbe essere un difetto, che, se ben spiegato, può farti fare bella figura.

Trasforma il “Sono permaloso” in “Alle volte mi infastidisce sentirmi criticato, sono sempre pronto a imparare cose nuove, però se qualcuno mi si rivolge in modo sgarbato, la trovo una mancanza di rispetto, e a volte me la prendo!”.

Puoi parlare di una **debolezza professionale** come la mancanza di esperienza su un aspetto non fondamentale dell'offerta di lavoro, o di una **debolezza personale**

sulla quale ti sei già impegnato a migliorare. Se hai delle lacune dimostra che hai volontà di colmarle, d'imparare ciò che non sai. Oppure svia dalla risposta precisa e parla di cosa ti piace fare, di meno o di più, al lavoro. Puoi anche puntare su difetti che **non incidono sulla tua resa lavorativa** come sono fumatore, non resisto di fronte ad un dolce ecc.

Naturalmente è importante essere onesti e sinceri tutt'al più evitando di elencare quei difetti che costituirebbero un clamoroso autogol, come l'ammettere di essere **ritardatari cronici, pigri o irascibili**.

I selezionatori **non sono così ingenui** e sanno benissimo che molte risposte sono **studiate a tavolino** per impressionarli quindi, scegli tre difetti e supportali da esempi concreti. Ricorda di cercare sempre un elemento che possa distinguerti rispetto a tutti gli altri candidati. Stai attento a non contraddirti: molto probabilmente il colloquio non sarà uno solo, ma ci saranno almeno due incontri, magari con persone diverse. All'interno dello stesso colloquio, ci possono essere più domande per sondare lo stesso aspetto. Ricordati sempre di essere coerente con quanto hai scritto nel Cv e di mantenere la stessa versione dei fatti nei diversi incontri.

Passiamo ai **pregi**: puoi dire che sei socievole, volenteroso e che ti piace lavorare in team, ma non ti dispiace nemmeno lavorare da solo. Puoi rispondere che apprendi rapidamente, che sei determinato, flessibile, onesto, empatico, che hai doti di leader. Anche qui non mentire perché molte di queste caratteristiche possono essere verificate durante il colloquio. Scegli solo tre pregi e preparati un aneddoto che dimostri queste caratteristiche.

lavora

Elenca 3 punti di forza e 3 di debolezza, 3 pregi e 3 difetti che ritieni di avere e, di cui parleresti in un colloquio di lavoro, cercando di applicare le tecniche di riduzione dei difetti che hai appena imparato.

■ Domande sulla formazione

Preparati a rispondere alle seguenti domande:

1. Riassuma brevemente il tuo curriculum vitae e la sua formazione.
2. Come affrontava gli studi? Quali erano le materie di studio che preferiva?
3. Generalmente studiava in gruppo o da solo?
4. In base a cosa ha scelto il suo percorso di studi?
5. Come mai è stato bocciato? Come mai ha preso un voto tanto basso?
6. Come mai ha concluso il ciclo di studi in un tempo così lungo?
7. Come mai non ha terminato gli studi?
8. Se dovesse ricominciare oggi, quale corso di studi sceglierebbe?
9. Dove ha acquisito altre competenze? A quali altri corsi extrascolastici ha partecipato?
10. Ha fatto delle piccole esperienze di lavoro durante gli studi?

Attenzione alle domande difficili, come “Perché non ha terminato gli studi?” o “Come mai è stato bocciato?”: lo scopo di queste domande è verificare la tua onestà. Non giustificarti, ma rispondi in modo maturo, cercando di vedere le cose da un punto di vista obiettivo.

Alla fine di un colloquio fai mente locale sulle risposte. Ti servirà per migliorarti per il successivo incontro.

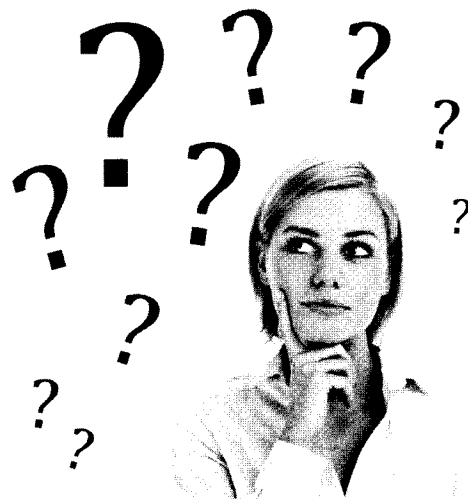
■ Domande sul lavoro precedente/attuale

Se non sei alla prima esperienza, una delle domande che viene posta più frequentemente è “**Come mai ha deciso di cambiare lavoro?**”.

Calibra la risposta, evita di gettare fango sull'azienda per la quale lavoravi in precedenza. Un **licenziamento nel curriculum** non ti fa onore, ma è altrettanto grave lasciarsi andare ad **accuse** nei riguardi del proprio ex capo: un atteggiamento che di certo lascia presupporre un possibile ripetersi della situazione anche nell'azienda per la quale ti stai proponendo. Pensa se poi l'intervistatore conoscesse il tuo ex datore di lavoro: sarebbe decisamente una figura imperdonabile.

In generale, ogni tipo di lamentela, per quanto giustificata possa essere, va accuratamente evitata, in quanto denota insoddisfazione e potenziale insubordinazione. Questo non significa nascondere lati di insoddisfazione dell'esperienza in corso o di esperienze passate, ma ponile come possibilità di crescita. “Il mio capo non capisce che lavoriamo come dieci anni fa e non ne vuole sapere di spendere per corsi di formazione” suona molto meno promettente di: “**Cerco un ambiente più stimolante e aperto alle novità, che mi permetta di essere aggiornato e migliorare la qualità di quello che faccio.**” O ancora:

Attenzione alle domande difficili, come “perché non ha terminato gli studi” o “come mai è stato bocciato”: lo scopo di queste domande è verificare la tua onestà. Non giustificarti, ma rispondi in modo maturo, cercando di vedere le cose da un punto di vista obiettivo.



- Qual è l'attività che ha gestito con meno successo e perché?
- Pensa di aver bisogno di ulteriore formazione o esperienza in questo campo?
- Gradirebbe lavorare da solo o in compagnia di altri colleghi?
- Quale responsabilità vorrebbe assumersi nella nostra società?
- In che cosa pensa di essere migliore rispetto ad altri candidati?
- Quali sono gli aspetti della posizione lavorativa che le interessano meno?
- Quale aspetto la preoccupa maggiormente? Quali sono le sue perplessità?
- Ha notato discrasie tra l'offerta e quanto le ho prospettato?
- Quali sono le sue aspirazioni professionali? E le sue aspirazioni di carriera?
- Quanto vorrebbe guadagnare?

Potresti ricevere anche domande inaspettate il cui scopo è verificare la tua capacità di affrontare le situazioni impreviste. Attenzione alle risposte, ad esempio dire che sei il candidato ideale per l'estrema dedizione al lavoro non è un'affermazione originale.

lavora **TUA**

Rispondi per iscritto a tutte le domande sulla formazione, sul lavoro precedente e attuale, e su quello proposto e poi studiale. Simula poi con un tuo compagno, il colloquio di lavoro. Poni attenzione a tutto quello che hai imparato rispetto alla postura, ai messaggi non verbali e alla corretta risposta a tutte le domande.

7 La motivazione

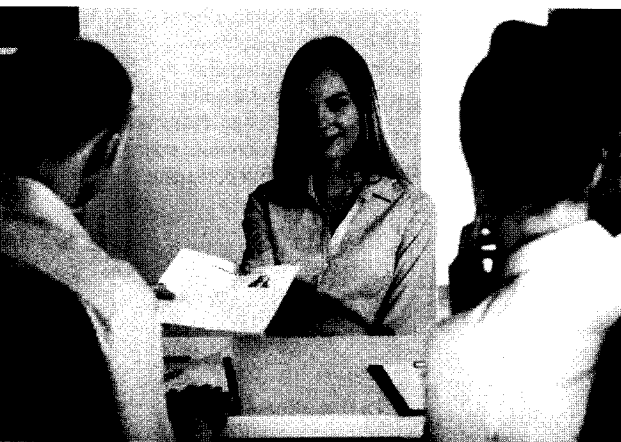
La componente motivazionale è spesso indagata in profondità infatti, essere motivati a svolgere un lavoro, è una caratteristica molto importante e la sua mancanza è una delle cause più frequenti di insuccesso della selezione.

Rifletti sulla tua motivazione al cambiamento e farla percepire: a volte "una scintilla illumina l'universo". Preparati a rispondere alle domande seguenti in quanto contengono elementi utili per verificare la tua reale motivazione.

- **Perché ritiene che, tra tutti i candidati, dovremmo assumere proprio lei per questo lavoro?** Nella risposta a questa domanda, hai la possibilità di parlare di te, delle tue competenze, attitudini e, soprattutto, della tua motivazione. Non ci sono risposte giuste o sbagliate, ma è fondamentale che emergano i motivi che ti rendono il candidato ideale per quella posizione. Stai attento che lo sguardo, il tono della voce, i gesti... sono più convincenti di mille parole. Sappi individuare la motivazione di fondo che risponde alla posizione lavorativa che viene offerta e a cui hai risposto, suscitando l'interesse del selezionatore affinché prenda in seria considerazione la candidatura.
- **Che cosa conosce della nostra azienda?** Come già sottolineato, disporre di informazioni riguardanti l'azienda e la posizione lavorativa, può servire a motivare in modo concreto la propria candidatura per quella specifica posizione.

Al termine delle domande poste dall'intervistatore, potrebbe essere opportuno, per rafforzare ed evidenziare ulteriormente la propria motivazione, chiedere qualche breve approfondi-

La mancanza di motivazione è una delle cause più frequenti di insuccesso della selezione.



mento su alcuni aspetti legati alla **mansione alla quale ti candidi** (evitando, in un primo momento, aspetti contrattuali e retributivi) come le responsabilità della posizione, gli ostacoli più comuni al raggiungimento degli obiettivi ecc.

8 Quali domande fare

Durante il colloquio puoi porre spontaneamente delle domande che, se adeguate, dimostrano interesse e curiosità, ma attenzione che ne pone troppe **non fa una buona impressione**, in quanto può rivelare un'eccessiva autostima o al contrario tentare di mascherare la propria insicurezza. Per evitare di essere percepito come "fastidioso", sintonizzati il più possibile con il canale comunicativo dell'intervistatore, valutando attentamente se sia meglio aspettare a parlare solo quando ti viene richiesto o illustrare le tue capacità e il percorso professionale qualora avverti la sensazione che l'interlocutore stia aspettando proprio questo. Preparati comunque un repertorio di domande necessarie a scambiare informazioni con il selezionatore. Al "**Ha qualche domanda?**" non fare scena muta.

Ecco qualche suggerimento:

- Quali sono i principali obiettivi e le principali responsabilità della posizione che offrite?
- In quali modi e in che tempi l'azienda si aspetta che questi obiettivi vengano raggiunti?
- Quali sono gli ostacoli più comuni che si incontrano per raggiungere questi obiettivi?
- Quali sono le risorse messe a disposizione dall'azienda, e che cosa va reperito altrove, per il raggiungimento degli obiettivi?
- Qual è la struttura aziendale? Quali processi lavorativi che vi si svolgono?

lavora **TUA**

Cerca su Internet 3 aziende in linea con il tuo percorso di studi, esamina il loro sito e informati su prodotti e/o servizi proposti. Preparati poi alcune domande in merito.

■ Le domande sullo stipendio

Evita di parlare di soldi, contratti, regole dell'assunzione, fino a che non si prospetta effettivamente la possibilità dell'assunzione o solo quando arriva la comunicazione che la selezione ha avuto esiti positivi.

Normalmente un corretto selezionatore dovrebbe illustrare anche gli aspetti economici della posizione per cui ti stai candidando, tuttavia in molti casi **ciò non avviene**, poiché si tende a dare per scontato che, in tempi di crisi, il candidato sia disposto ad accettare qualsiasi condizione: in queste situazioni verrebbe spontaneo, e per certi versi comprensibile, chiedere direttamente a quanto ammonti lo stipendio mensile. La domanda, in sé, è lecita. Tuttavia, si tratta di una domanda delicata: ponendola male o nel momento sbagliato, corri il rischio di dare l'idea di essere lì solo per i soldi, cosa che invece, non dovrebbe essere.

Alcuni consigli.

- Soppesa l'atmosfera e valuta se esistono le premesse per porre una simile domanda. Se è previsto più di un colloquio, meglio attendere l'ultimo.
- Fai comunque prima delle domande sull'azienda e sul lavoro o aspetta il momento in cui l'esaminatore ti chiederà se hai altre domande.
- Un altro momento buono è dopo aver risposto alla domanda su quanto guadagni attualmente o col lavoro precedente.

9 Cosa fare alla fine del colloquio e dopo

Appena dopo un colloquio, tutti vorremmo **conoscere l'esito**. Evita di chiederlo subito e attendi che sia l'azienda a richiamarti. Al limite, puoi chiedere entro quanto tempo puoi aspettarti una risposta. Se non ricevi notizie, non assillare l'azienda: aspetta almeno un mese prima di fare una telefonata o spedire una e-mail.

Il "**le faremo sapere...**" non è un buon segno. Spesso è un modo carino per dirti che non sono interessati. Non farti troppe illusioni. Puoi comunque sempre chiedere l'esito del colloquio e anche farti spiegare il perché.

Subito dopo il colloquio, ripensa a com'è andata, cerca di individuare gli errori che puoi aver commesso, e le cose che non hai detto, ma avresti potuto dire. Fissa i punti positivi, memorizza cosa hai detto, cosa l'azienda si aspetta da te: ti sarà utile se ti richiameranno per un secondo colloquio.

La reciprocità della relazione è fondamentale. Il selezionatore non valuta il tuo profilo personale e professionale in assoluto, ma in stretta relazione con le esigenze della posizione da ricoprire. **Essere scartati** a un colloquio, quindi, significa semplicemente che il proprio profilo non è giudicato adatto a quel tipo di posizione o a quel tipo di azienda. In tal caso, l'eliminazione può diventare, paradossalmente, una fortuna, in quanto ti evita di iniziare un lavoro per cui probabilmente non sei tagliato, magari in un ambiente non compatibile con le tue caratteristiche personali e professionali.

Ogni colloquio permette una crescita, indipendentemente dal suo esito. Anche da quelli andati male, puoi imparare qualcosa per quelli successivi. Non aver timore di candidarti e di partecipare anche a colloqui che apparentemente non ti interessano. Più colloqui fai, più diventi preparato nell'affrontarli.

10 Test di selezione

In generale il test può essere definito come "uno strumento di conoscenza interpersonale finalizzato a misurare quanto più razionalmente e obiettivamente possibile, le caratteristiche di un individuo". Molte grosse aziende fanno la prima scrematura proprio grazie a dei test.

La cosa più utile da fare per prepararsi al meglio a questa **prova selettiva** è di familiarizzare con essa. Vediamo in breve i test maggiormente utilizzati nell'area della **selezione del personale**.

Le prove possono essere classificate in funzione dell'area psicologica che si propongono di misurare in:

- **Test non cognitivi**, che comprendono i test e i questionari di personalità, le scale di atteggiamento e i test proiettivi.
- **Test cognitivi**, che invece comprendono i test di intelligenza, attitudine, profitto e cultura generale. Sono prove che valutano l'efficienza intellettuale e hanno l'obiettivo di misurare le abilità mentali utilizzando diverse tipologie di prove cognitive.

Tra i test cognitivi troviamo:

1. **Test di intelligenza generale** (es. matrici di Raven, WAIS test). Le matrici di Raven, ad esempio, misurano l'intelligenza non verbale. In ogni scheda viene richiesto di completare una serie di figure con quella mancante.
2. **Test psicoattitudinali**. Sono sempre più usati nelle assunzioni in grandi realtà private,

ma an
quiz a
didato
specifi
ne, m
menta
Ovvia
uno sc

3. Test di
conos

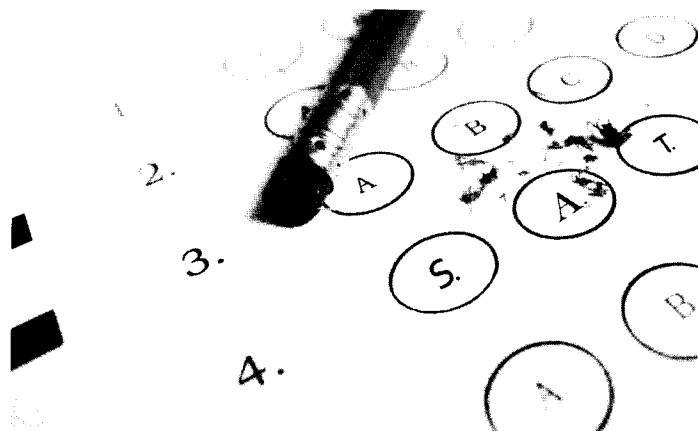
4. Test di
comp

■ I test

In molti
frontare
generale
Ogni pro
spesso è
buste: un
bianco.
Vengon
diretto
Prima d
question
prova (c
La prova
missione
quiz. La
della pe
Il consig
molto b
frontare
di rispo
specifici
quiz e s

ma anche nelle preselezioni universitarie e nei concorsi pubblici. Sono composti da quiz a risposta multipla che cercano di testare la **preparazione** e l'**idoneità** del candidato a quel ruolo. Permettono di dettagliare a quale livello un soggetto possiede specifiche abilità mentali, quali quella numerica, verbale, spaziale o di visualizzazione, mnemoniche, di rapidità percettiva ecc. In altre parole misurano qualità fondamentali negli individui indipendentemente dai loro saperi e conoscenze specifiche. Ovviamente il test varia in base al profilo per cui ti candidi, ma generalmente segue uno schema standard.

3. **Test di cultura generale.** Propongono domande di storia, geografia, ma anche inglese, conoscenze informatiche, educazione civica.
4. **Test di profitto.** Hanno l'obiettivo di valutare il livello di possesso di **conoscenze e competenze specifiche** ritenute basilari per il ruolo.



Molte grosse aziende fanno la prima scrematura proprio grazie a dei test.

■ I test nei concorsi

In molti concorsi, per alcune mansioni specifiche, ti troverai probabilmente a dover affrontare un mix di test con una parte dedicata a quiz logico-matematici, una alla cultura generale e un'altra dedicata ai test di profitto.

Ogni prova ha un tempo limitato di risposta e, dato l'alto numero di risposte da fornire, spesso è proprio questo l'elemento di difficoltà. Solitamente ti saranno consegnate due buste: una grande munita di linguetta staccabile e una piccola contenente un cartoncino bianco.

Vengono inoltre consegnati un **questionario** sigillato in cellophane e un **foglio quadrettato a lettura ottica** su cui apporre le risposte esatte.

Prima del via da parte della commissione, potrai leggere la prima e l'ultima pagina del questionario, uniche visibili, che descrivono il tipo di domande proposte durante la prova (ciò avviene soprattutto in caso di test psicoattitudinali) con esempi e risposte.

La prova ha inizio con lo strappo del cellophane che avverrà soltanto al via della commissione, momento da cui si farà partire anche il tempo a disposizione per risolvere i quiz. La fine del tempo sarà annunciata dai commissari presenti e si procederà al ritiro della penna o del test.

Il consiglio migliore da dare è che per superare i **test di preselezione**, bisogna studiare molto bene il bando di selezione, per capire il tipo di test che potresti trovarti ad affrontare. È possibile esercitarsi per acquisire conoscenze sul maggior numero possibile di risposte, e familiarizzare sul tipo di quiz attraverso la consultazione di alcuni testi specifici di preparazione. In questo modo conoscerai già le logiche di costruzione dei quiz e soprattutto, più ti eserciterai e più diventerai veloce nelle risposte.

Se ne parla anche come di **batterie attitudinali** perché queste prove sono generalmente costituite da un elevato numero di subtest.

Alcune delle batterie più utilizzate nei contesti organizzativi ripropongono la struttura delle abilità mentali di Thurstone, come il **Differential Aptitude Test** (DAT; Bennet, Seashore e Wesman, 1951) che è una batteria composta da sette differenti test, che sono:

1. **ragionamento astratto:** è un test non verbale che misura l'abilità di ragionare con forme e figure astratte, e di cogliere le relazioni tra di esse;
2. **uso del linguaggio:** misura l'abilità di utilizzare correttamente la forma scritta della lingua italiana;
3. **rapporti spaziali:** misura l'abilità di visualizzare forme e oggetti tridimensionali, e di manipolare mentalmente gli oggetti;
4. **velocità e precisione:** misura l'abilità di individuare con rapidità e accuratezza una serie di informazioni presentate in forma scritta;
5. **ragionamento verbale:** misura l'abilità di comprendere l'informazione contenuta in affermazioni verbali di eventi o fatti, e di cogliere le relazioni tra le parole;
6. **ragionamento numerico:** misura l'abilità di avere padronanza con i concetti numerici e di comprendere le relazioni tra i numeri;
7. **ragionamento meccanico:** misura l'abilità di comprendere i principi elementari alla base della meccanica.

Il **General Ability Test Battery** (GATB; US Department of Labour Bureau of Employment Security, versione italiana a cura di O. Praturlon) è invece, una batteria multifattoriale usata largamente per la selezione del personale negli USA. La batteria è composta da nove test: verbale (V), numerico (N), spaziale (S), logico (L), percettivo (P), clerical (Q che è una prova che riguarda l'attitudine alla percezione nel lavoro di ufficio), rapidità motoria (T), destrezza manuale (F), coordinamento occhio-mano (A).

■ I test psicoattitudinali

I test psicoattitudinali sono costituiti da domande chiuse a risposta multipla, non viene, quindi richiesto di sviluppare un tema, ma si richiede solamente di rispondere correttamente alla domanda.

In questi test c'è sempre una risposta che viene considerata migliore, anche se l'esaminatore dice il contrario.



Il test, d
manda,
non sia
dono ch
Come re
impegne
la tua sin
re quali

■ Eser

Comple
conness
un num
Ecco ch
risposta

lavo

Indi

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11

■ Ese

Sono te
di una

lavo

Trov

- 1
- 2
- 3

Il test, di solito, è a tempo e c'è una risposta che viene considerata migliore a ogni domanda, anche se l'esaminatore dice il contrario. Pensa prima di rispondere e a meno che non sia davvero necessario, non cancellare. Possono essere presenti domande che richiedono che tu concordi o dissenti, moderatamente o fermamente con un'affermazione. Come regola generale è meglio evitare la risposta neutra, poiché indica una mancanza di impegno e interesse nelle cose. Possono esserci delle "domande tranello" per controllare la tua sincerità, quindi rispondi con attenzione a tutte le domande. I test cercano di capire quali sono i tuoi tratti, perciò non perdere tempo a cercare messaggi segreti.

■ Esempi di test logico-matematici

Completa la sequenza di numeri: 9, 13, 17, 21,... Risposte: 29, 27, 25, 23. Osserva la connessione che esiste tra i vari numeri partendo dal fare una semplice sottrazione tra un numero e quello che lo precede: $21 - 17 = 4$, $17 - 13 = 4$, $13 - 9 = 4$.

Ecco che si evince che la chiave di lettura del nostro test di esempio è il numero 4! La risposta giusta è 25 dato che a ogni numero viene aggiunto 4.

lavora TUA

Individua il numero o la lettera mancanti:

- | | | | | | | | | | |
|----|----------------------|--------|--------|--------|----|------------------|---------|---------|-------|
| 1 | 1,2,3,5,7,11,15,... | a 19 | b 23 | c 17 | 12 | 0,8,0,4,0,2, | a 0.02 | b 0.001 | |
| 2 | 6,12,30,84,... | a 246 | b 138 | c 100 | | 0.1,0.05,... | c 0.025 | | |
| 3 | 1,3,7,15,31,... | a 39 | b 63 | c 47 | 13 | 4,9,19,39,79,... | a 119 | b 99 | c 159 |
| 4 | 4,9,8,180,16,... | a 360 | b 32 | c 196 | 14 | 1,8,27,64,... | a 125 | b 81 | c 100 |
| 5 | 4,7,13,25,49,... | a 97 | b 74 | c 64 | 15 | 1,-1,0,2,-3,... | a 0 | b -5 | c -1 |
| 6 | 2,2,2,3,4,6,... | a 10 | b 7 | c 8 | 16 | b,d,f,h,... | a i | b j | c l |
| 7 | 2,4,6,10,14,20,... | a 26 | b 24 | c 30 | 17 | t,o,h,... | a c | b e | c a |
| 8 | 36,18,12,9,... | a 7 | b 6 | c 7,5 | 18 | d,b,h,d,r,... | a v | b d | c h |
| 9 | 3,9,6,18,15,... | a 36 | b 45 | c 18 | 19 | o,m,k,i,... | a g | b f | c c |
| 10 | 3,7,11,15,19,... | a 28 | b 19 | c 23 | 20 | c,g,o,l,... | a c | b z | c b |
| 11 | -1,-2,-5,-16,-65,... | a -326 | b -325 | c -327 | 21 | d,g,l,o,... | a q | b r | c s |

■ Esempi di test logico-linguistici

Sono test di logica che spesso hanno lo scopo di capire se riesci a cogliere il vero senso di una parola o una frase.

lavora TUA

Trova la risposta giusta.

- Individua la parola da scartare, in quanto di significato non affine alle altre:
a Ripulsa. b Abnegazione. c Diniego. d Rigetto. e Bocciatura.
- Individua la parola che ha significato diverso rispetto alle altre della serie:
a Refrattario. b Recalcitrante. c Riluttante. d Proclive. e Riottoso.
- Quale dei seguenti termini va scartato?
a Ocarina. b Clarinetto. c Mandolino. d Sassofono. e Zampogna.

- 4 Scegli fra le proposte la negazione a: "tutti i triangoli sono figure piane".
a I triangoli non sono figure piane. b C'è un triangolo che non è una figura piana.
c I quadrati non sono figure piane.
- 5 Scegli fra le proposte la negazione a "nessun uomo non è mortale".
a Nessun uomo è mortale. b Tutti gli uomini sono immortali.
c C'è almeno un uomo immortale.
- 6 Trova la parola da scartare:
a Sonetto. b Poema. c Rima.
- 7 Trova la parola da scartare:
a Mahler. b Liszt. c Shopenauer.
- 8 Trova la parola da scartare:
a Giotto. b Cimabue. c Piano.
- 9 Trova la parola da scartare:
a Roma. b Parigi. c Città del Messico.
- 10 "Se farai come ti dico, andrà tutto bene." Alla luce di tale affermazione, è certamente corretta anche una (e una sola) delle seguenti affermazioni. Quale?
a Se non farai come ti dico, non potrà che andar male.
b Purtroppo la cosa non è andata bene, è evidente che non hai fatto come ti avevo suggerito.
c Se avessi seguito il mio consiglio, forse le cose non sarebbero andate come speravi, ma nemmeno troppo male.
d La cosa è andata bene e me ne compiaccio, perché questo significa che hai fatto esattamente come ti avevo indicato.

■ Esempi di test deduttivi

Sono test che richiedono qualche nozione matematica o di logica.

lavora **TU**

Trova la risposta giusta:

- 1 Il 22% di 1.000 è:
a 22.000 b 220 c circa 20
- 2 72 è l'80% di:
a 90 b 56 circa c 80
- 3 Il 110% di 30 è:
a 3 b 330 c 33
- 4 $0,2 : 0,02 = \dots$
a 0,1 b 10 c 0,01
- 5 Se un articolo costa 200,00 euro e ottengo lo sconto del 10% ho risparmiato:
a Circa 10.000 euro. b Circa 20 euro. c Circa 5 euro.

■ Esempi di test comportamentali

Qui, di solito, c'è una risposta migliore, una peggiore e una intermedia. Alle risposte di solito viene associato un numero. La somma algebrica rivela un determinato profilo.

lavora **TU**

Rispondi alle seguenti domande:

- 1 Hai sostenuto un colloquio di lavoro per il quale ti avevano promesso di comunicarti l'esito entro una settimana. Dopo otto giorni non hai avuto ancora notizie. Come reagisci?
 - a Chiamo subito la persona che mi ha intervistato.
 - b Aspetto ancora due giorni e poi la chiamo.
 - c Perdo le speranze.
- 2 All'ufficio postale una persona ti supera nella fila, come reagisci?
 - a Faccio finta di niente.
 - b Gli dico con fermezza che ero davanti a lui.
 - c Lo supero a mia volta senza dirgli niente.
- 3 Hai appena svolto una prova d'esame con esito insufficiente e ti devi presentare per un test di lingua inglese per l'ammissione ad un'università americana. Cosa pensi?
 - a Devo correggermi per migliorare la mia prestazione.
 - b Peccato proprio oggi... non è la mia giornata.
 - c Bene, ho subito la possibilità di rifarmi.
- 4 Ti capita di cercare un completo isolamento nell'ambito della tua attività lavorativa?
 - a Spesso.
 - b Quasi esclusivamente quando ho urgenze operative.
 - c Qualche volta, quando mi sento sotto pressione.
- 5 Nelle discussioni non accetto che:
 - a Qualcuno cambi i termini del problema.
 - b Qualcuno tenti d'imporsi a tutti i costi.
 - c Qualcuno prolunghi la discussione all'infinito.
- 6 Preferisci le situazioni:
 - a Ben organizzate, che non richiedano alcun intervento successivo.
 - b Da organizzare nell'ambito di precise direttive preliminari.
 - c Da organizzare preliminarmente e da gestire in corso d'opera con sostanziale autonomia.
- 7 In mezzo a un gruppo di persone che hai conosciuto da poco, tendi a:
 - a Proporre le tue idee.
 - b Ascoltare con attenzione le proposte degli altri intervenendo con continuità nella discussione.
 - c Ascoltare con attenzione le proposte degli altri intervenendo nella discussione solo quando lo ritieni opportuno.
- 8 Torni in ufficio e stai per mandare una mail che sintetizza l'accordo con un cliente. Su un punto importante hai un dubbio:
 - a Lo interpreti nella maniera che ritieni più opportuna sulla base di un lungo rapporto di stima con il cliente.
 - b Chiami e lo chiarisci subito pur rischiando di dare al cliente l'impressione di essere stato poco preciso.
 - c Rimani piuttosto vago sul punto in questione e aspetti la mail di risposta per chiarirlo.
- 9 Se un cliente protesta con forza in maniera ingiustificata e infondata, reputi un'azione corretta il "chiedere scusa"?
 - a Sì, anche se sottolineerai marcatamente che l'errore non è dell'azienda.
 - b No, perché equivarrebbe ad ammettere un inesistente errore dell'azienda.
 - c Sì, le scuse generiche sono sempre un buon calmante.
- 10 Se un tuo amico torna dal viaggio di nozze e ti racconta un particolare di sua moglie:
 - a Gli chiedi quanto è costato il viaggio.
 - b Gli chiedi come è andato il viaggio e di sua moglie.
 - c Pensi a tuo marito/moglie.

VERIFICA LE CONOSCENZE

Vero/falso

- | | |
|---|---|
| 1. Presentarsi al primo colloquio di lavoro con mezz'ora o un'ora di anticipo denota senso di dedizione al lavoro. V F | 4. Prima di uscire dal colloquio di lavoro, ringrazia il tuo interlocutore per averti dedicato il suo tempo. V F |
| 2. Nel Differential Aptitude Test si testa anche il ragionamento astratto. V F | 5. Telefona il giorno seguente al colloquio per sapere l'esito. V F |
| 3. Durante il colloquio di lavoro evita di guardare negli occhi l'esaminatore. V F | 6. L'obiettivo nei colloqui di gruppo è scoprire la propensione a lavorare in team. V F |

Rispondi indicando la lettera corrispondente alla sola risposta corretta

- | | |
|--|--|
| 1. La domanda "Mi parli di lei, come si descriverebbe?" è:
a. una domanda chiusa
b. una domanda aperta
c. una domanda motivazionale | 5. Di quali test fanno parte le matrici di Raven?
a. Test di intelligenza
b. Test psicoattitudinali
c. Test di profitto |
| 2. Con quale anticipo presentarsi al colloquio di lavoro?
a. 5 minuti prima
b. 30 minuti prima
c. 40 minuti prima | 6. Cosa non ti aspetti in un colloquio di gruppo?
a. La proposta di un caso strutturato
b. La proposta di un caso destrutturato
c. Il Differential Aptitude Test |
| 3. Di quale gruppo di test fa parte il test proiettivo?
a. Test non cognitivo
b. Test cognitivo
c. Test psicoattitudinale | 7. Un test psicoattitudinale è costituito da:
a. domande aperte
b. domande chiuse
c. domande personali |
| 4. Da quante batterie di test è composto il Differential Aptitude Test?
a. Quattro
b. Sette
c. Dieci | 8. Durante la prima telefonata, quanto tempo può bastare a un'azienda per capire se sei la persona adatta al lavoro offerto?
a. 3-5 minuti
b. 5-10 minuti
c. 10-15 minuti |

VERIFICA LE COMPETENZE

Rispondi ai seguenti quesiti

1. Illustra i punti per fare una buona prima impressione con il selezionatore.
2. Spiega come si potrebbe svolgere il colloquio di gruppo.
3. Perché la componente motivazionale è importante durante il colloquio di lavoro?
4. Come devi gestire le domande sullo stipendio?
5. Spiega le differenze tra le tipologie dei test cognitivi.

Cono
Le carat
a tempo
part-tim
sommir
e interm

1

Lo stat
dello S
getti al
L'acces
diante
tocrazi
dal pu
vono g
prestab
Consic
dirtta
dal fin
Al con
salari
rebbes
studen
garanti
D'altro
ti per
Nel pu
maestr
palmer