

Μάριος Μανιάτης

# Συγχαρητήρια, προλαμβάνεστε!

Τα 7 μυστικά της επιτυχημένης συνέντευξης

# Περιεχόμενα

Πρόλογος .....	9
Εισαγωγή: Η σημασία της σωστής προετοιμασίας .....	11
<b>1.</b> Να είσαι ο εαυτός σου .....	17
1.1 Να λες την αλήθεια .....	18
1.2 Να είσαι αυθεντικός .....	22
1.3 Συνέντευξη και ψυχομετρικά τεστ .....	25
<b>2.</b> Επικοινωνία: το κλειδί που ανοίγει όλες τις πόρτες .....	31
2.1 Θετική στάση .....	32
2.2 Μη λεκτική επικοινωνία .....	34
2.3 Λεκτική επικοινωνία .....	36
2.3.1 Συμβουλές και τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας .....	39
2.3.2 Οι δικές σου ερωτήσεις .....	42
2.4 Ερωτήσεις σχετικές με την επικοινωνία .....	44
2.5 Επικοινωνία μετά τη συνέντευξη .....	45
<b>3.</b> Δεξιότητες: Το βασικό κριτήριο επιλογής .....	49
3.1 Ερωτήσεις τεχνικών δεξιοτήτων .....	50
3.2 Ερωτήσεις συμπεριφοράς .....	52
3.3 Ερωτήσεις συναισθηματικής νοημοσύνης .....	58

3.3.1 Ενσυναίσθηση .....	64
3.3.2 Αυτοαξιολόγηση .....	66
3.3.3 Ηγεσία .....	72
3.3.4 Ομαδικότητα .....	78
<b>4.</b> Το βιογραφικό σου είναι ο καθρέφτης σου .....	85
4.1 Το βιογραφικό σου πυροδοτεί τις ερωτήσεις .....	88
4.2 Ανανέωσε το βιογραφικό σου .....	91
<b>5.</b> Μάθε για την εταιρεία .....	95
5.1 Κατηγορίες ερωτήσεων και στοιχεία που πρέπει να συγκεντρώσεις .....	96
5.1.1 Προϊόντα - Υπηρεσίες .....	97
5.1.2 Οργάνωση και διοίκηση .....	98
5.1.3 Εταιρική κουλτούρα .....	99
5.1.4 Διαχείριση χρόνου .....	101
5.1.5 Συλλογή πληροφοριών για τον συνεντευξιαστή .....	102
5.2 Μέθοδοι συλλογής πληροφοριών .....	104
<b>6.</b> Αμοιβές και παροχές: Με ποιον μισθό θα ήσασταν ευχαριστημένος; ....	107
<b>7.</b> Ψυχραιμία.....	117
Επίλογος: Και τώρα; .....	127
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I .....	131
Η τεχνολογία στη διάθεσή μας: τηλέφωνο και βιντεοκλήση.....	133
Τηλέφωνο.....	133
Βιντεοκλήση .....	136
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II .....	139
Οι 10 πιο δύσκολες ερωτήσεις.....	141
Οι 10 πιο συνηθισμένες ερωτήσεις .....	142
Οι 10 πιο συνηθισμένες ερωτήσεις συμπεριφοράς .....	143
Οι 10 πιο συνηθισμένες ερωτήσεις συναισθηματικής νοημοσύνης.....	144
10 στοιχεία προς αναζήτηση και συλλογή πριν από κάθε συνέντευξη.....	145
ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ.....	147
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	151

# Πρόλογος

Η αναζήτηση και επιλογή του ιδανικού υποψηφίου ήταν και παραμένει μια από τις κρισιμότερες αποφάσεις για έναν εργοδότη. Κι αυτό γιατί είναι κοινό μυστικό στον επιχειρηματικό κόσμο ότι ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση μπορεί να δώσει προστιθέμενη αξία σε οποιονδήποτε οργανισμό. Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί ένα από τα σπουδαιότερα «περιουσιακά στοιχεία» μιας επιχείρησης και έναν από τους καθοριστικότερους παράγοντες στην ανάπτυξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, άρα και στη μεγιστοποίηση της κερδοφορίας.

Ο ακατάλληλος εργαζόμενος έχει σημαντικό κόστος για την εταιρεία, ζημιώνοντάς την τόσο κατά την περίοδο που εργάζεται εκεί όσο και με την αντικατάστασή του. Και στις εποχές που ζούμε επιβάλλεται η σωστή επιλογή για την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη μείωση κόστους, υπό το πρίσμα ενός μείγματος προαπαιτούμενων προσόντων: από τεχνικές γνώσεις και ανθρώπινες δεξιότητες μέχρι δυνατότητα χειρισμού πολύπλοκων καταστάσεων και αποτελεσματικής απόδοσης κάτω από χρονική πίεση.

Τα τελευταία χρόνια υπάρχουν διαθέσιμα πολλά εργαλεία επιλογής προσωπικού, όπως ψυχομετρικά τεστ, τεστ γνώσεων, δεξιοτήτων, αριθμητικού λογισμού και κατανόησης γλώσσας και πολλά ακόμα.

Όμως το πιο σημαντικό και καθοριστικό εργαλείο αξιολόγησης και επιλογής υπήρξε πάντα η προσωπική συνέντευξη: μια συζήτηση που σκοπό έχει

την εξαγωγή συμπερασμάτων για το αν τα κριτήρια που έχουν τεθεί για μια κενή θέση εργασίας μπορούν να καλυφθούν από τα προσόντα και τις ικανότητες του εκάστοτε υποψηφίου.

Σε αυτό το βιβλίο δε θα βρεις κλασικές συνταγές που πιθανώς έχεις διαβάσει αλλού για τις σωστές και τις λάθος απαντήσεις σε μια συνέντευξη, αλλά συμβουλές για το πώς να ξεδιπλώσεις τον πραγματικό εαυτό σου με τον πιο ωφέλιμο τρόπο για σένα.



Στην εισαγωγή αναλύεται η σημασία της σωστής προετοιμασίας για τον υποψήφιο καθώς και το πόσο σημαντική είναι για την εταιρεία η σωστή επιλογή. Στη συνέχεια αναλύονται τα επτά μυστικά της σωστής προετοιμασίας.

Στον επίλογο συνοψίζονται μερικές χρήσιμες συμβουλές εφ' όλης της ύλης.

Στο τέλος θα βρεις το γλωσσάρι, στο οποίο εξηγούνται έννοιες και όροι που αναφέρονται στο βιβλίο και ενδεχομένως να μη γνωρίζεις την ερμηνεία τους.

Όχι λιγότερο σημαντικά, είναι τα Παραρτήματα. Το πρώτο θα σε βοηθήσει να προετοιμαστείς για συνέντευξη μέσω τηλεφώνου και βιντεοκλήσεων. Το δεύτερο περιέχει σημαντικές κατηγορίες ερωτήσεων, όπως οι 10 πιο δύσκολες ερωτήσεις σε μια συνέντευξη καθώς και τα 10 πιο κρίσιμα στοιχεία που πρέπει να αναζητήσεις πριν από **κάθε** συνέντευξή σου, ώστε να είσαι άριστα προετοιμασμένος. Το δεύτερο Παράρτημα είναι ιδανικό για εξάσκηση αφού έχεις ολοκληρώσει την ανάγνωση όλου του βιβλίου.

Επιπλέον, σε όλο το βιβλίο θα βρεις δύο σήματα:

- Το σήμα  **ΑΣΚΗΣΗ** σημαίνει ότι σου δίνεται η δυνατότητα να εξασκηθείς μόνος σου, απαντώντας στις ερωτήσεις οι οποίες αναφέρονται στις παραγράφους που ακολουθούν μετά από αυτό.
- Το σήμα  **ΙΔΕΑ** σημαίνει ότι στην επόμενη παράγραφο υπάρχει μια χρήσιμη συμβουλή που μπορείς να ακολουθήσεις αν πιστεύεις ότι σου ταιριάζει και η οποία θα σε βοηθήσει να αποδώσεις καλύτερα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Τέλος, σε κάθε κεφάλαιο θα βρεις σενάρια που θα σε βοηθήσουν να καταλάβεις με τον πιο παραστατικό τρόπο τη θεωρία που αναπτύσσεται και να κατανοήσεις καλύτερα πώς μπορείς να αποφύγεις τις παγίδες.

# 1

## Να είσαι ο εαυτός σου

*Αυτό που με κρατάει στη ζωή είναι η εικόνα που έχω για τον εαυτό μου. Δεν ξεγελάστηκα ποτέ από την εικόνα που είχαν οι άλλοι για μένα.*

**John Lennon, 1940-1980, Βρετανός μουσικός**

Το να είναι κανείς ο εαυτός του, σε όλες τις φάσεις της ζωής του, δεν είναι εύκολο. Το να μπορείς να εκφράζεσαι ελεύθερα και αληθινά, πάντα όμως με τρόπο που να μην προσβάλλει κανέναν, θέλει ωριμότητα, αυτογνωσία και συνειδητότητα.

Σε πολλές περιπτώσεις οι άνθρωποι -για τους δικούς τους λόγους- επιλέγουν να ακολουθήσουν τη γνώμη των πολλών, κρύβοντας την προσωπική τους άποψη, μόνο και μόνο για να μη διαφοροποιηθούν. Ακόμα χειρότερα, πολλοί από αυτούς στερούνται κριτικής άποψης και υιοθετούν τη γνώμη των άλλων. Όποιος κι αν είναι ο λόγος, το αποτέλεσμα παραμένει το ίδιο: να βλέπουμε γύρω μας ολοένα και περισσότερους ανθρώπους που υποκρίνονται κάτι διαφορετικό από αυτό που είναι ή που πιστεύουν.

Στην περίπτωση της συνέντευξης, το να είσαι ο εαυτός σου θα σε γλιτώσει από παγίδες στη συζήτηση αλλά και από μια εργασία που, ακόμα κι αν την αποκτήσεις, δε θα μπορείς να νιώθεις καλά, αν έχεις προσποιηθεί

ότι είσαι ένας διαφορετικός άνθρωπος από αυτόν που πραγματικά είσαι.

Μέσα από τη συνέντευξη έχεις μια μοναδική ευκαιρία να καταλάβεις κατά πόσον η προσωπική σου στάση απέναντι στη ζωή και την εργασία συμβαδίζει με την επιχειρησιακή κουλτούρα που έχει αναπτυχθεί στην εταιρεία στην οποία θέλεις να εργαστείς. Στόχος σου είναι να ισχυροποιήσεις το προφίλ σου και να αναδείξεις τη μοναδικότητα της προσωπικότητάς σου, χωρίς να πέσεις σε αντιφάσεις, σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας. Μην νομίζεις όμως ότι ξεμπέρδεψες με μία συνέντευξη! Σύμφωνα με έρευνες, ο μέσος όρος των συνεντεύξεων για εργάτες και υπαλλήλους είναι δύο, ενώ για διευθυντικές θέσεις τρεις.

Δες τα επόμενα σημεία ως βοήθεια για το πώς πρακτικά μπορείς να είσαι ο εαυτός σου και για το πώς μπορείς να προφυλαχτείς από καταστάσεις που αυτή τη στιγμή ενδεχομένως να μη γνωρίζεις.

## 1.1 Να λες την αλήθεια

Σύμφωνα με ένα σοφό ρητό, **«ΑΝ ΠΑΝΤΑ ΛΕΣ ΤΗΝ ΑΛΗΘΕΙΑ, ΔΕ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΝΑ ΘΥΜΑΣΑΙ ΤΙ ΕΙΠΕΣ».**

Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι το να απαντάς ειλικρινά στις ερωτήσεις είναι η μοναδική επιλογή αν δε θες να πέσεις σε αντιφάσεις ή και να βρεθείς σε δύσκολη θέση.

Ειδικότερα, σε επίπεδο τεχνικών γνώσεων είναι παρακινδυνευμένο να μην είσαι ειλικρινής, αφού μπορεί να ακολουθήσουν ερωτήσεις από τον συνεντευξιαστή (ή ακόμα και γραπτό τεστ) όπου θα χρειαστεί να αποδείξεις τα λεγόμενά σου. Το ίδιο μπορεί να συμβεί και με ερωτήσεις που αφορούν την εμπειρία σου, οπότε θα πρέπει να μην υπερβάλεις σχετικά με το αν είσαι έμπειρος σε οποιονδήποτε τομέα.

Πολύ σημαντικό είναι επίσης να μην αναφέρεις κανένα ψέμα ή ανακρίβεια για πτυχία, διπλώματα, πιστοποιητικά. Είναι κάτι που πολύ εύκολα μπορεί να ανιχνευτεί μετά την πρόσληψη και στην καλύτερη περίπτωση θα έχει συνέπεια την άμεση διακοπή της συνεργασίας. Οι μεγάλες πολυεθνικές εταιρείες, μάλιστα, έχουν ενεργοποιημένο μηχανισμό διασταύρωσης και ταυτοποίησης όχι μόνο των προσωπικών σου στοιχείων αλλά και άλλων σημαντικών δεδο-

μένων που οφείλεις να παραδώσεις κατά την πρόσληψη, όπως ακαδημαϊκούς τίτλους, διπλώματα ξένων γλωσσών, ένσημα εργασίας και άλλα. Μέσω του μηχανισμού αυτού, με τη συνεργασία εξωτερικού συνεργάτη, μπορεί να ελεγχθεί αν όντως όλα αυτά που έχεις αναφέρει ότι κατέχεις ανταποκρίνονται ή όχι στην πραγματικότητα.

Η ανειλικρίνεια ή η διαστρέβλωση της αλήθειας πιθανόν να σε βοηθήσουν να κερδίσεις μια μάχη. Σίγουρα όμως θα χάσεις τον πόλεμο. Αργά ή γρήγορα η αλήθεια θα αποκαλυφθεί και τότε θα χάσεις την αξιοπιστία σου, κάνοντας δυσκολότερη την υπόλοιπη συζήτηση, αφού θα έχεις να αντιμετωπίσεις τη (δικαιολογημένη) καχυποψία του συνεντευξιαστή. Κι αν η εμπιστοσύνη του χαθεί ολοκληρωτικά, μπορεί να σου κοστίσει και την απώλεια της υποψηφιοτήτάς σου για τη θέση, όσο πραγματικά καλός κι αν είσαι.

Το ακόλουθο σενάριο μπορεί να σε βοηθήσει να καταλάβεις σε πόσο δύσκολη θέση ενδεχομένως να βρεθείς από ένα αθώο ψέμα.



## ΣΕΝΑΡΙΟ

Η Αντιγόνη Φ. είχε μόνο ένα έτος προϋπηρεσίας με σύμβαση ορισμένου χρόνου ως γραμματέας σε τμήμα πωλήσεων σε γνωστή εταιρεία. Η σύμβασή της δεν ανανεώθηκε κι έτσι έψαχνε εναγωνίως για την επόμενη εργασία. Είχε πολύ καλές σπουδές στον τομέα του μάρκετινγκ αλλά θεωρούσε πως το βιογραφικό της είναι πολύ φτωχό και έπρεπε να το εμπλουτίσει κάπως για να δείχνει πιο εντυπωσιακό. Έψαξε στο διαδίκτυο και βρήκε κάποια σεμινάρια που γίνονταν κατά καιρούς κι έτσι αποφάσισε να τα συμπεριλάβει στο βιογραφικό της με την ελπίδα ότι θα φαινόταν πιο σημαντικό.

Πολύ σύντομα την κάλεσαν για συνέντευξη από μια εταιρεία καλλυντικών ως υποψήφια εκπαιδευόμενη πωλήτρια για έξι μήνες, με προοπτική να απορροφηθεί από το τμήμα μάρκετινγκ αν η αξιολόγησή της ήταν πολύ καλή. Η Αντιγόνη ήταν ενθουσιασμένη με αυτή την ευκαιρία και ήθελε πολύ αυτήν τη δουλειά. Τα πράγματα όμως δεν πήγαν όπως ακριβώς τα είχε φανταστεί. Δες τον παρακάτω διάλογο με τον συνεντευξιαστή:

**ΣΥΝ.: Βλέπω στο βιογραφικό σας ότι αναφέρετε κάτι πολύ ενδιαφέρον.**



*Έχετε παρακολουθήσει ένα σεμινάριο σχετικά με την ανάπτυξη ικανοτήτων διαπραγματεύσεων κατά την πώληση. Θέλετε να μου μιλήσετε γι' αυτό; Τι αποκομίσατε;*

**Α.Φ.:** Ήταν πολύ ενδιαφέρον.

**ΣΥΝ.:** *Είμαι σίγουρος. Πείτε μου μια τεχνική διαπραγμάτευσης που σας έκανε εντύπωση.*

**Α.Φ.:** Ξέρετε, έχουν περάσει και δύο χρόνια και δε θυμάμαι λεπτομέρειες.

**ΣΥΝ.:** *Έχετε δίκιο. Πείτε μου γενικά τι αποκομίσατε μετά από αυτό το σεμινάριο. Τι είναι αυτό που σας έμεινε ή σας εντυπωσίασε περισσότερο;*

**Α.Φ.:** Είλικρινά δε θυμάμαι.

**ΣΥΝ.:** *Συγγνώμη που επιμένω, αλλά το σεμινάριο αυτό ήταν κριτήριο για να σας καλέσουμε, μιας και στην πώληση δεν έχετε καμία εμπειρία. Φανταστήκαμε ότι σας αρέσει αυτός ο τομέας και είστε αυτοπαρακινούμενη για να μάθετε περισσότερα και προφανώς γι' αυτό μπήκατε στον κόπο και στα έξοδα να παρακολουθήσετε όλα αυτά τα σεμινάρια. Επιπλέον η ικανότητα πειθούς άρα και διαπραγμάτευσης για πώληση είναι κομμάτι του ρόλου. Γι' αυτό είναι σημαντικό να μου πείτε οτιδήποτε θυμάστε γύρω απ' αυτό.*

Δυστυχώς η Αντιγόνη δεν μπόρεσε να απαντήσει και το χειρότερο ήταν ότι αγχώθηκε και δεν μπόρεσε να συγκεντρωθεί στις υπόλοιπες ερωτήσεις, με αποτέλεσμα να έχει μια μέτρια απόδοση. Αυτό το μικρό ψέμα αποδείχτηκε μοιραίο λάθος.

Εδώ χρειάζεται μια πολύ σημαντική **διευκρίνιση**. Το να λες την αλήθεια δε σημαίνει ότι χρειάζεται να αναφέρεις και κάποια σημεία που δε θα ήθελες -για τους δικούς σου λόγους- να συζητηθούν. Υπάρχουν πράγματα που δε μας κάνουν να αισθανόμαστε άνετα όταν συζητιούνται, ούτε καν με την οικογένειά μας ή με τους φίλους μας, πόσο μάλλον με έναν άγνωστο σε μια συζήτηση που θα επηρεάσει το επόμενο εργασιακό μας βήμα.

Κάποιοι άνθρωποι, για παράδειγμα, δε θέλουν να αναφέρουν στο βιογρα-

φικό τους ότι έχουν δουλέψει ως σερβιτόροι, ενώ κάποιοι άλλοι είναι περήφανοι γι' αυτό. Κάποιες γυναίκες δε θέλουν να αναφερθούν σε μια εργασία όπου δέχτηκαν σεξουαλική παρενόχληση. Κάποιοι δε θέλουν καν να θυμούνται ότι η εταιρεία στην οποία εργάστηκαν αθέτησε τις υποσχέσεις της από τον πρώτο μήνα και αναγκάστηκαν να διακόψουν τη συνεργασία τους. Κάποιοι άλλοι το αναφέρουν αμέσως για να αποφύγουν παρόμοια δυσάρεστη εμπειρία.

Κανείς δεν μπορεί να κρίνει τι είναι σωστό και τι λάθος. Οτιδήποτε σε κάνει να νιώθεις άβολα απλώς μην το αναφέρεις. Πες την αλήθεια αλλά **προστάτευσε τα συναισθήματά σου**.

Επιπλέον, στο πλαίσιο του να είσαι ειλικρινής έχουν χώρο και οι φράσεις «δεν ξέρω» και «δεν το έχω σκεφτεί». Κανείς δεν περιμένει από έναν υποψήφιο να είναι ο φωτεινός παντογνώστης που έχει απάντηση για όλα. Κάποια πράγματα που θα αναφερθούν ή για τα οποία θα ερωτηθείς -κυρίως όσον αφορά τεχνικά θέματα- είναι πολύ πιθανόν να μην τα γνωρίζεις και είναι απολύτως φυσιολογικό να το παραδεχτείς. Το ίδιο ισχύει και για ερωτήσεις που δε σου είχαν περάσει από το μυαλό και άρα χρειάζεσαι χρόνο για να απαντήσεις.



## ΙΔΕΑ

Πάρε τον χρόνο σου, δήλωσέ το και μη φοβηθείς τις παύσεις. Είσαι άνθρωπος που κάνει λογικές νοητικές διεργασίες, όχι ρομπότ που είναι προγραμματισμένο να έχει αυτόματες απαντήσεις για το καθετί. Οι περισσότεροι υποψήφιοι κάνουν το λάθος και βιάζονται να απαντήσουν, ακριβώς για να αποδείξουν ότι τα ξέρουν όλα ή ότι τα έχουν σκεφτεί όλα. Αυτό έχει αποτέλεσμα να λένε ανακρίβειες, επινοήσεις της φαντασίας τους ή να απαντάνε σε κάτι διαφορετικό από το ερώτημα που τους έχει πραγματικά τεθεί. Απόφυγε αυτή την παγίδα, που μπορεί να σε εκθέσει είτε εκείνη τη στιγμή είτε στην πορεία της συζήτησης αν πέσεις σε αντιφάσεις.

## 1.2 Να είσαι αυθεντικός

Το να είσαι αυθεντικός είναι κάτι πολύ παραπάνω από το να λες την αλήθεια. Σημαίνει να είσαι ο εαυτός σου και γνώμονα για τις απαντήσεις σου να έχεις όχι τι θα έκανε εντύπωση αλλά αυτό που σε αντιπροσωπεύει.

Δε χρειάζεται να υποκριθείς ότι έχεις χόμπι την ιππασία ούτε να καταφεύγεις σε κλισιέ διπλωματικές ατάκες που θεωρείς ότι σου προσφέρουν ασφάλεια και σου προσδίδουν κύρος. Η αυθεντικότητα είναι ένα από τα κριτήρια που θα σε κάνουν να ξεχωρίσεις από τους άλλους υποψηφίους και θα δώσουν πόντους στη δική σου υποψηφιότητα.

Οι περισσότεροι συνεντευξιαστές έχουν πολλές «ώρες πτήσης», και ο άνθρωπος που θα ξεχωρίσει για την αυθεντικότητά του θα τους κεντρίσει το ενδιαφέρον και θα θελήσουν να μάθουν περισσότερα για κείνον, με θετική διάθεση.

Υπάρχουν πολλά παραδείγματα που θα μπορούσα να παραθέσω εδώ, αλλά θα ξεκινήσω με το θέμα της εμφάνισης και της γλώσσας του σώματος, όπου τόσο πολύ μελάνι έχει χυθεί για το τι θεωρείται σωστό και τι λάθος.

Πριν από αρκετά χρόνια σε μια από τις εταιρείες όπου δούλευα ψάχναμε για μηχανικό δικτύων, ένα προφίλ κυρίως τεχνικό αλλά που απαιτεί ιδιαίτερες επικοινωνιακές ικανότητες. Το μεγαλύτερο μέρος του χρόνου του επέβαλλε παρουσία στις εγκαταστάσεις του πελάτη που βρίσκονταν σε απομακρυσμένες περιοχές σε βουνά, εκεί όπου υπήρχαν κεραίες. Επομένως το ντύσιμο που προτιμάται από τους περισσότερους εργαζόμενους, για πρακτικούς κυρίως λόγους, είναι spor ή casual.

Ήταν καλοκαίρι και ένας από τους υποψηφίους ήρθε φορώντας βερμούδα, αθλητικά παπούτσια και t-shirt. Δε σου κρύβω ότι η πρώτη μου εσωτερική αντίδραση δεν ήταν θετική, ξαφνιάστηκα. Ήταν κόντρα στην εικόνα στην οποία είχα συνηθίσει, γιατί οι περισσότεροι άντρες υποψήφιοι -ανεξαρτήτως θέσης για την οποία προορίζονται- προτιμούν να ντύνονται business casual ή με κοστούμι.

Στη διάρκεια της συζήτησης όμως κατάλαβα ότι ο άνθρωπος αυτός ήταν ο πιο αυθεντικός απ' όλους όσους είχα δει για τη συγκεκριμένη θέση. Ήρθε συνειδητά ντυμένος με αυτό τον τρόπο γιατί γνώριζε πολύ καλά τι δουλειά θα έκανε. Αποδείχτηκε ότι ήταν πολύ δυνατός επικοινωνιακά, με την έννοια ότι είχε την ικανότητα να είναι ευγενικός και επεξηγηματικός απέναντι στον

πελάτη και δεν έχανε ευκαιρία να μου εκφράζει την αγάπη του και το πάθος του για τη δουλειά του με κάθε δυνατό τρόπο. Συνειδητοποίησα όταν ολοκληρώθηκε η συζήτηση ότι ο τρόπος με τον οποίο παρουσιάστηκε ήταν πολύ έξυπνος και έδενε απόλυτα τόσο με το εργασιακό προφίλ που καλούνταν να ακολουθήσει όσο και με την προσωπικότητά του.

Με το παραπάνω παράδειγμα θέλω να πω ότι δεν υπάρχουν κανόνες για το πώς θα παρουσιαστεί κάποιος, αρκεί να είναι αυθεντικός και να υποστηρίζει σωστά τις επιλογές του. Αν είναι γραφίστας ή art director, θα εκτιμηθεί αν το ντύσιμό του είναι δημιουργικό και επινοητικό. Αν είναι πωλητής, θα ληφθεί θετικά αν η επιλογή του στο ντύσιμο είναι εντυπωσιακή ώστε να κερδίζει οπτικά τον άλλον. Αν είναι δικηγόρος, τότε ναι, η γραβάτα και το κοστούμι θα παίξουν σημαντικό ρόλο, μιας και το προφίλ αυτό είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με το συγκεκριμένο στιλ ντυσίματος.

Πέρα από την εμφάνιση όμως, αυθεντικότητα σημαίνει να μπορείς να εκφράζεσαι με ειλικρίνεια και ευγένεια, να μπορείς να διατυπώνεις την άποψή σου χωρίς να την επιβάλλεις, να μη φοβάσαι την κριτική των άλλων για τη γνώμη σου, γιατί η γνώμη σου είσαι εσύ. Με λίγα λόγια να μην υιοθετείς και να μην αναπαράγεις αυτά που πιστεύεις ότι θα υποστήριζε η πλειονότητα. Με αυτόν τον τρόπο να είσαι σίγουρος ότι μακροπρόθεσμα μόνο κερδισμένος θα βγεις.



## ΣΕΝΑΡΙΟ

Ο Πέτρος Σ. έχει μεγάλη εμπειρία στον χώρο της διαφήμισης και αποφάσισε να στείλει το βιογραφικό του σε μεγάλη διαφημιστική εταιρεία που έψαχνε client service manager. Συγκεκριμένα ο ρόλος αυτός θα ήταν ο συνδετικός κρίκος μεταξύ του πελάτη και των λύσεων που προτείνει η εταιρεία στις εκάστοτε απαιτήσεις του.

Ο Πέτρος θεωρούσε ότι ταίριαζε απόλυτα στη θέση αυτή, μιας και η συμβολή του στην παραγωγή διαφημίσεων ήταν τεράστια. Πράγματι πολύ σύντομα τον κάλεσαν σε συνέντευξη. Ας δούμε ένα απόσπασμα από τον διάλογο.

**ΣΥΝ.: Ας υποθέσουμε ότι ένας μεγάλος πελάτης μας έχει πολύ συγκεκρι-**

*μένη άποψη για το σενάριο ενός διαφημιστικού σποτ που προορίζεται για την τηλεόραση και το οποίο έχετε φτιάξει σε συνεργασία με τη δημιουργική ομάδα μας. Βάσει της άποψης αυτής, παρεμβαίνει αλλάζοντας κάποια σημεία που θεωρούνται κρίσιμα από την ομάδα σας για την επιτυχία του. Ο προϊστάμενός σας στηρίζει την ιδέα της ομάδας και θεωρεί κι εκείνος ότι το σενάριο πρέπει να παραμείνει ανέγγιχτο. Ο πελάτης σας καλεί για να συζητήσετε τις αλλαγές. Πώς θα το χειριζόσασταν;*

**Π.Σ.:** Εφόσον ο πελάτης έχει καταλήξει ότι θέλει να προχωρήσει με αλλαγές, εγώ θα είμαι εκεί για να βοηθήσω προς αυτή την κατεύθυνση. Ο πελάτης έχει πάντα δίκιο άλλωστε.

**ΣΥΝ.:** *Και δε θα κάνετε μια προσπάθεια να υποστηρίξετε κάτι για το οποίο έχετε κοπιήσει εσείς προσωπικά και όλη η ομάδα;*

**Π.Σ.:** Δε νομίζω, στις μέρες μας οι πελάτες είναι δυσεύρετοι και πρέπει να πηγαίνουμε με τα νερά τους. Αν το σποτ αποτύχει, αυτοί θα χρεωθούν την αποτυχία, αυτοί απέρριψαν τη δική μας πρόταση.

**ΣΥΝ.:** *Μπορεί όμως να το χρεώσουν σ' εμάς που δεν επιμείναμε κι έτσι να χάσουμε τη συνεργασία. Η δουλειά μας λειτουργεί και συμβουλευτικά. Εμείς ξέρουμε τη διαφήμιση καλύτερα, εμείς πρέπει να τους συμβουλέψουμε. Τι λέτε γι' αυτό;*

**Π.Σ.:** Ναι, αν είναι έτσι, μάλλον θα πρέπει να επιμείνω και να συμβουλέψω τον πελάτη τι είναι πιο σωστό να κάνει. Και μετά ας αποφασίσει ό,τι θέλει.

**ΣΥΝ.:** *Κι αν θυμώσει; Κι αν πιστέψει ότι εμείς θέλουμε να τον κατευθύνουμε, ότι αμφισβητούμε την αξία των εργαζομένων του στο τμήμα μάρκετινγκ και ότι δεν αποδεχόμαστε αυτό που πραγματικά θέλει;*

**Π.Σ.:** Ναι, σωστά. Τελικά καλύτερα να μην έλεγα τίποτα και να εκτελούσα τις δικές του εντολές.

Σε αυτό το σημείο ο Πέτρος έχει κάνει ένα πολύ σοβαρό λάθος. Φαίνεται να μην έχει άποψη ή -και αν έχει- να μην μπορεί να τη στηρίξει. Προτίμησε μια

ασφαλή απάντηση που περιείχε το κλισέ «ο πελάτης έχει πάντα δίκιο» γιατί πίστεψε ότι οι περισσότεροι άνθρωποι θα απαντούσαν με τον ίδιο τρόπο, άρα αυτή είναι η σωστή απάντηση. Κι έτσι έπεσε στην πρώτη παγίδα: απάντησε με το κριτήριο «σωστό ή λάθος». Όντως θα μπορούσε η φιλοσοφία της εταιρείας «να πηγαίνει με τα νερά του πελάτη». Θα μπορούσε όμως και να αρνείται να αναλάβει οποιοδήποτε έργο για λογαριασμό πελάτη της, αν τα βασικά στελέχη της δε συμφωνούσαν ότι θα στεφθεί με απόλυτη επιτυχία. Ειδικά αν η εταιρεία έχει μεγάλη φήμη και δε θέλει να τη διακινδυνεύσει.

Η δεύτερη παγίδα είναι ότι, με τον τρόπο που χειρίστηκε τη συζήτηση ο συνεντευξιαστής, ο Πέτρος άλλαξε τρεις φορές γνώμη. Καθόλου θετικό για έναν έμπειρο επαγγελματία, που στον ρόλο του είναι να χτίζει σχέσεις με τους πελάτες.

Αν λοιπόν ο Πέτρος ήταν αυθεντικός, είχε συγκεκριμένη άποψη και τη στήριζε, μόνο όφελος θα είχε. Δε θα χαρακτηριζόταν επιπόλαιος και επιπλέον θα είχε την ευκαιρία να δει κατά πόσον ο εργασιακός του χαρακτήρας ταιριάζει με την κουλτούρα της συγκεκριμένης εταιρείας. Και τελικά να συνειδητοποιήσει αν και για τον ίδιο το να εργαστεί σε αυτό τον οργανισμό είναι μια καλή επιλογή ή όχι.

## 1.3 Συνέντευξη και ψυχομετρικά τεστ

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να γνωρίζεις ορισμένα πράγματα για τα ψυχομετρικά τεστ γιατί ενδεχομένως να κληθείς να συμπληρώσεις κάποια από αυτά, πριν ή μετά τη συνέντευξη. Είναι ένας ακόμη λόγος για τον οποίο δε θα πρέπει σε καμία περίπτωση να πεις ψέματα, ειδικότερα σε ό,τι έχει σχέση με την προσωπικότητά σου. Τα τεστ αυτά έχουν σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να παράγουν αναφορές για την προσωπικότητα του ατόμου οι οποίες αγγίζουν ποσοστό αξιοπιστίας μεγαλύτερο από 80%! Αν και θα χρειάζονταν αρκετές σελίδες για να μιλήσουμε για τα ψυχομετρικά τεστ, θα αρκεστώ στη βασική θεωρία, για να μπορέσεις να καταλάβεις πόσο σημαντικό είναι να είσαι ειλικρινής στη συνέντευξη.

Τα περισσότερα από αυτά τα τεστ βασίζονται στη θεωρία DISC. Είναι τα αρχικά των λέξεων Dominance (Κυριαρχία), Influence (Επιρροή), Steadiness

(Σταθερότητα) και Compliance (Συμμόρφωση). Όλα φαίνεται να ξεκίνησαν το 1928 από τον ψυχολόγο William Moulton Marston, ο οποίος έφτιαξε ένα ερωτηματολόγιο για λογαριασμό του αμερικανικού στρατού. Το ερωτηματολόγιο αυτό διανεμήθηκε στους στρατιώτες και βάσει των απαντήσεών τους ήταν εφικτό να αξιολογηθεί ο καθένας από αυτούς με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, με βάση την προσωπικότητά του!

Η θεωρία του βασίστηκε στο γεγονός ότι ο κάθε άνθρωπος αντιλαμβάνεται με διαφορετικό τρόπο το περιβάλλον του, λόγω των διαφορετικών συνδυασμών των τεσσάρων παραπάνω στοιχείων του και κατά συνέπεια αντιδρά με διαφορετικό τρόπο στα εξωτερικά ερεθίσματα. Στην πραγματικότητα -και για να θέσουμε τα πράγματα στη σωστή βάση- ο πρώτος που είχε μιλήσει γι' αυτή τη θεωρία ήταν ο Ιπποκράτης. Είχε μάλιστα ορίσει διαφορετικούς τύπους προσωπικοτήτων:

- **Χολερικός (D)**

Πολύ φιλόδοξος και καθόλου συναισθηματικός. Έχει ξεκάθαρους στόχους και λειτουργεί με βάση το συμφέρον του. Είναι ευερέθιστος, δημιουργικός, ριψοκίνδυνος και ξεροκέφαλος.

- **Αιματώδης (I)**

Ζωντανός, συμπνευτικός και ενθουσιώδης. Παίρνει γρήγορες αποφάσεις αλλά σπάνια τελειώνει ό,τι αρχίζει γιατί καταπιάνεται με πολλά.

- **Φλεγματώδης (S)**

Είναι ήρεμος, δε θέλει να έχει πολλές σκοτούρες στο κεφάλι του. Είναι αρκετά ευαίσθητος αλλά αποφεύγει οποιαδήποτε συναισθηματική εμπλοκή. Είναι ψύχραιμος, διπλωμάτης και θέλει χρόνο για να πάρει οποιαδήποτε απόφαση.

- **Μελαγχολικός (C)**

Τελειομανής, ευσυνείδητος και βαθιά συναισθηματικός. Συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις ακόμα κι αν διαφωνεί, αλλά εμπλέκεται συναισθηματικά με την όποια απόφαση. Ανήσυχος, δραστήριος, ασκεί έντονη κριτική.

Ο Ιπποκράτης πίστευε ότι οι παραπάνω χαρακτηρισμοί αφορούν χυμούς (κατ' αντιστοιχία: κίτρινη χολή, αίμα, φλέγμα και μαύρη χολή) που βρίσκονται μέσα στο σώμα του κάθε ανθρώπου και η καλή υγεία έγκειται στο ισορρο-

πημένο μείγμα των χυμών αυτών. Ο Αριστοτέλης, δε, εργάστηκε επάνω στη μαύρη χολή, για να μας μιλήσει πρώτος για την κατάθλιψη, τους τύπους της και για τους τρόπους αντιμετώπισής της.

Όπως καταλαβαίνεις, τόσο σοβαρές μελέτες δεν μπορούν παρά να αποφέρουν αξιόπιστα αποτελέσματα για το ποιος είσαι και το πώς συμπεριφέρεσαι.

Όσο διαφορετικό και αν είναι το μείγμα των τεσσάρων στοιχείων στον καθένα, κάποιο ή κάποια θα είναι περισσότερο υψηλά σε σχέση με κάποια άλλα. Και το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού θα θέλει σίγουρα, για παράδειγμα, να βρει έναν δικηγόρο με υψηλή συμμόρφωση στους νόμους, έναν πωλητή με υψηλή επιρροή και έναν λογιστή με υψηλή σταθερότητα.

Θα ήταν καλό λοιπόν να μην υποτιμήσεις τέτοιου είδους τεστ, καθώς δε γίνονται για τυπικούς λόγους. Και, προς θεού, μην προσπαθήσεις να τα ξεγελάσεις. Θα βγουν άκυρα και θα πρέπει να τα ξανακάνεις ή θα βγάλουν ως αποτέλεσμα μια αλλοπρόσαλλη προσωπικότητα που σε καμία περίπτωση δε θα αντιπροσωπεύει εσένα. Το ζητούμενο από τη χρήση ενός ψυχομετρικού τεστ είναι μια ένδειξη ως προς το κατά πόσον το δικό σου προφίλ στη συγκεκριμένη χρονική στιγμή μπορεί να ταιριάξει με το προφίλ της συγκεκριμένης θέσης.



## ΣΕΝΑΡΙΟ

Η Ανθή Χ. κλήθηκε σε συνέντευξη για τη θέση του οικονομικού διευθυντή σε εταιρεία που ανήκει στον κλάδο των αυτοκινήτων. Της είχαν στείλει, λίγες μέρες πριν από τη συνέντευξη, μέσω διαδικτύου, ένα link που παρέπεμπε σε συγκεκριμένη ιστοσελίδα και έπρεπε να συμπληρώσει κάποιες ερωτήσεις σε περιορισμένο χρόνο. Δεν ήταν ερωτήσεις γνώσεων, της ζητούσαν απλώς να χαρακτηρίσει τον εαυτό της, προσφέροντάς της κάθε φορά τέσσερις επιλογές-χαρακτηρισμούς. Έπρεπε να διαλέξει δύο από τις τέσσερις: μία που τη χαρακτήριζε λιγότερο και μία που τη χαρακτήριζε περισσότερο.

Η Ανθή επιθυμούσε διακαώς να φύγει από την εργασία της. Είχε πρόβλημα συνεργασίας με τον άμεσο προϊστάμενό της και δεν μπορούσε να εργάζεται



με ηρεμία. Οι τσακωμοί και οι διαφωνίες ήταν σε καθημερινή βάση και ένιωθε τρομερή πίεση και άγχος.

Η πίεση εμφανίστηκε στα αποτελέσματα του τεστ, ωστόσο δε φαινόταν ο λόγος. Το μόνο που είχε στα χέρια του ο συνεντευξιαστής ήταν ότι η υποψήφια βρισκόταν σε τρομερή σύγχυση στη δουλειά της και ήθελε μέσω της συνέντευξης να καταλάβει τι πραγματικά συμβαίνει.

**ΣΥΝ.: Πώς είναι τα πράγματα στη σημερινή σας εργασία; Έχετε κάποιες δυσκολίες ή προβλήματα και θέλετε να αποχωρήσετε;**

**Α.Χ.:** Αντιμετωπίζω τις συνηθισμένες δυσκολίες όπως σε κάθε εργασία. Ξέρετε, πολλά πράγματα που πρέπει να γίνουν αμέσως, απαιτήσεις της τελευταίας στιγμής και λοιπά.

**ΣΥΝ.: Άρα, όλα πάνε καλά; Είστε ευχαριστημένη;**

**Α.Χ.:** Ναι, πρόκειται για μια εταιρεία που δίνει ευκαιρίες αν δουλέψεις σκληρά. Όπως είδατε, ξεκίνησα πριν από εννιά χρόνια ως βοηθός λογιστή και τώρα διευθύνω ήδη το οικονομικό τμήμα. Το εργασιακό κλίμα είναι άψογο και είμαι πολύ ευχαριστημένη από τις συνεργασίες που έχω.

**ΣΥΝ.: Οπότε ποιος είναι ο λόγος που θέλετε να φύγετε;**

**Α.Χ.:** Θέλω να εξελιχτώ, να δω καινούρια πράγματα, να δουλέψω για κάτι διαφορετικό.

**ΣΥΝ.: Η θέση που έχουμε αυτήν τη στιγμή είναι ίδια με αυτή στην οποία βρίσκεστε. Και από την περιγραφή των καθηκόντων σας που μου κάνατε τολμώ να πω ότι εκεί είχατε και κάπως πιο περίπλοκα καθήκοντα από αυτά που θα έχετε εδώ. Ίσως λοιπόν να μην είναι αυτή η κατάλληλη ευκαιρία που ψάχνετε για εξέλιξη και ανάπτυξη.**

**Α.Χ.:** Όχι, όχι, δεν είναι μόνο αυτός ο λόγος. Η αλήθεια είναι ότι για τη θέση που έχω δεν αμείβομαι και τόσο καλά και θα ήθελα -μεταξύ άλλων- να βρω μια θέση που να με αποζημιώνει πιο δίκαια.

**ΣΥΝ.: Διορθώστε με αν κάνω λάθος, αλλά πριν που σας ρώτησα ποια είναι τα κριτήρια για την ιδανική δουλειά δε μου αναφέρατε καθόλου τα**

*χρήματα. Μου είπατε ότι είναι η καλή συνεργασία, η φήμη της εταιρείας και το εργασιακό περιβάλλον.*

Η Ανθή ανέφερε διάφορες δικαιολογίες, αλλά καμία από αυτές δεν ήταν πειστική. Επειδή απέφυγε να πει την αλήθεια, υπέπεσε από τη μια παγίδα στην άλλη. Ήταν φανερό ότι κάτι ήθελε να κρύψει, έπεσε σε αντιφάσεις, και σε διοικητικές θέσεις ή σε θέσεις που ανήκουν στις ανώτερες βαθμίδες σπάνια τέτοιες συμπεριφορές περνούν απαρατήρητες.

Το πιο αντιπροσωπευτικό τεστ που βασίζεται στη θεωρία DISC είναι το PPA-Personal Profile Analysis.

Άλλα σημαντικά ψυχομετρικά τεστ είναι τα εξής:

- **MBTI - Myers-Briggs Type Indicator**, το οποίο βασίζεται στη θεωρία του Carl Jung και στόχο έχει να αποδώσει το μείγμα που υπάρχει στην προσωπικότητα του υποψηφίου βάσει τεσσάρων κριτηρίων:
  - Εξωστρέφεια ή εσωστρέφεια
  - Αίσθηση ή διαίσθηση
  - Λογική ή συναίσθημα
  - Κριτική ή αποδοχή
- **Facet5**, το οποίο εξετάζει κατά πόσον υπάρχουν τα παρακάτω χαρακτηριστικά στον υποψήφιο:
  - Θέληση
  - Ενέργεια
  - Συναισθηματική εγγύτητα
  - Έλεγχος

Το συγκεκριμένο τεστ εξετάζει και ένα πέμπτο χαρακτηριστικό, τη συναισθηματική μεταβλητότητα, που λειτουργεί ως δείκτης αξιοπιστίας των απαντήσεων όσον αφορά τα πιο πάνω χαρακτηριστικά.
- **FIRO-B - Fundamental Interpersonal Relations Orientation Behavior**, το οποίο μετράει στον υποψήφιο τρεις διαφορετικές συμπεριφορές που οι άνθρωποι χρειάζεται να επιδεικνύουν απέναντι σε άλλους ανθρώπους αλλά και να λαμβάνουν από αυτούς:
  - Συμμετοχή (inclusion)
  - Έλεγχο (control)
  - Στοργή (affection)