



**CGIL - CPL**

**Centro Per il Lavoro**

Ufficio informazioni, annunci di lavoro, disoccupati, studenti



PREPARAZIONE AL COLLOQUIO

## IL COLLOQUIO DI LAVORO

### INTRODUZIONE

Una volta procurato il colloquio, dovrete prepararvi a giocarvi in un'ora, o anche meno, le vostre opportunità. Le metodologie a disposizione per la selezione del personale sono varie e numerose; tuttavia quelle realmente valide e comunemente adottate dalle aziende sono poche e ormai abbastanza standardizzate: si tratta del colloquio individuale con esperti di selezione dell'azienda o con consulenti esterni cui è stata affidata la ricerca, di "dinamiche di gruppo", cioè discussioni o simulazioni effettuate tra gruppi di candidati, sempre alla presenza di esperti, e infine di test logico-attitudinali scritti. Prescindiamo in questa sede dalle prove previste dai concorsi per titoli ed esami, necessari per accedere al pubblico impiego e usati anche da diversi istituti di credito.

Il colloquio è la regina delle prove di selezione, è il momento della verità in cui le persone sono a confronto integralmente, nelle loro competenze, nelle loro personalità e nello stile di relazione. È anche una prova imprevedibile nel suo svolgimento e nel suo esito: ognuno di noi osserva la realtà alla luce di schemi, opinioni e pregiudizi suoi propri, soprattutto su un tema così soggettivo come la valutazione delle persone.

Quindi, senza cessare di essere noi stessi, durante i colloqui di selezione dobbiamo tenere presente che ciò che crediamo di dire e manifestare, e ciò che sarà percepito dal nostro interlocutore non sono necessariamente la stessa cosa. Capita spesso che si esca da un colloquio convinti di aver dato l'impressione di essere sembrati seri e misurati e invece essere stati catalogati come rigidi ed introversi (per fortuna, accade anche il contrario).

Vedremo ora il "decalogo" di un buon colloquio, anche se va precisato che un buon colloquio è quello in cui non si fa alcun autogol, e si riesce ad uscire al meglio come siamo realmente, come ci vedono i nostri amici e coloro che ci vogliono bene.

### IL DECALOGO DEL BUON COLLOQUIO

Le regole di bon ton che ora leggerete vanno interpretate: alcune situazioni che possono farvi "uscire dagli schemi", sia sul piano della relazione con i selezionatori che dei contenuti, possono essere dei rischi o delle opportunità a seconda del vostro piazzamento parziale nella "hit parade" dei candidati.

#### **1) Fate una buona "prima impressione"**

"You never have a second chance to make a first impression", dicono gli americani, ed è drammaticamente

vero. La prima impressione che avrete creato nel vostro interlocutore vi resterà sempre appiccicata addosso: che si tratti di vostra moglie o marito, o del vostro capo, sicuramente chi vi sta vicino ricorderà le sensazioni che gli avrete suscitato nei primissimi momenti della vostra conoscenza, (e sarà sempre pronto a rinfacciarvi "L'avevo intuito subito, che eri un gran...").

Un colloquio ha infatti, abitualmente, quattro fasi: il "warm up", o riscaldamento, l' esame del candidato, il "controesame" da parte del candidato, e la chiusura. Il "warm up" può durare 2-3 minuti, contro i 20 dell'esame, i 10 del controesame ed i 4-5 della chiusura, ma questi due minuti possono influenzare enormemente il prosieguo.

Vi sono alcuni accorgimenti ovvi, ma importanti, come il non arrivare in ritardo e non presentare ansimanti una mano sudaticcia per non creare un' impressione sfavorevole, ma vi è in generale la prima "fase" del colloquio da preparare con cura.

## **2) Preparatevi sui vostri punti deboli**

La seconda parte del colloquio è, non nascondiamolo, un esame vero e proprio. Le vostre competenze e la vostra personalità saranno scandagliate a fondo, in cerca di eventuali carenze. Poiché nessuno di noi è perfetto, qualcosa di spiacevole affiorerà, che noi ce ne accorgiamo o meno: il problema è come far sì che il selezionatore non giudichi la nostra persona nel suo complesso alla luce dei punti deboli, ma arrivi a considerarli dei "nei" di secondaria importanza. Come fare?

Per non farsi etichettare in base ai propri apparenti punti deboli, occorre:

- a) prevedere che ci venga richiesto di parlarne
- b) ammetterne serenamente la plausibilità
- c) inquadrarli in un'ottica più vasta
- d) dimostrare come, essendone consapevoli, abbiamo già noi stessi individuato gli antidoti ai potenziali rischi che questi handicap rappresentano.

## **3) Informatevi sull'azienda**

Vedremo più oltre alcune domande che potrete rivolgere, tanto per avere informazioni utili quanto per contribuire a costruire un' immagine positiva di voi; fin d'ora sappiate che, quanto più disinformati sarete sull'azienda e sul business, tanto più anonima e scipita sarà la discussione, che vi relegherà nella veste passiva dell'ascoltatore o vi esporrà a brutte figure. Ricordate sempre che uno dei vostri obiettivi, nel colloquio, è di abbattere la distanza tra voi e il selezionatore, e di scrollarvi di dosso l'immagine di studente inesperto del mondo.

## **4) Tranquilli e sorridenti**

Non preoccupatevi se siete un po' nervosi prima del colloquio: un buon selezionatore saprà mettervi a vostro agio e instaurare un clima disteso. E' importante che voi contribuiate: un sorriso e un atteggiamento sereno dimostrano che sapete reggere bene lo stress; e inoltre, chi assumerebbe un musone come collega? Attenzione però che la tensione è anche un indispensabile meccanismo di difesa, che consente di mobilitare e sfruttare al massimo tutte le proprie risorse. Chi si lascia andare, e passa a un atteggiamento troppo rilassato, dimostra scarsa "tenuta" e spesso finisce per commettere errori. Essere disponibili e sereni non significa perdere il controllo costante della situazione.

## **5) Né ingenui, né atteggiati, né eccessivi**

Essere sinceri e dare fiducia all'interlocutore non significa dimostrarsi ingenui: non state conversando né confidandovi, ma state parlando con un obiettivo preciso e con una persona che vi giudicherà anche per il modo in cui perseguite questo obiettivo. Quindi, senza distorcere i fatti, avete una buona occasione, parlando di voi stessi, di dimostrare come sapete cogliere e dominare la complessità del reale, e come sapete analizzare e interpretare i fatti con realismo e senso dell'opportunità. Chi sa vendere bene se stesso

saprà vendere bene anche l'azienda in cui lavora.

È buona norma evitare di dare giudizi o fare affermazioni estremistiche, drastiche o troppo originali. Forse non è bello, ma le aziende amano più i toni sfumati che quelli troppo vividi, e apprezzano l'equilibrio più che la provocazione foss'anche geniale. Tenete sotto controllo, quindi, i superlativi, i punti esclamativi ed i pugni sul tavolo.

## **6) Pensate positivo, creativo e concreto**

Tutti i capi, nessuno escluso, vogliono innanzitutto al loro fianco persone concrete, propositive e attive, che pensino a come risolvere i problemi, e non a commentarli o a complicarli. Meglio una persona semplice ma affidabile, che un intellettuale pigro.

## **7) Parlate, per favore**

Guai se il colloquio diventa un interrogatorio, con un selezionatore progressivamente sempre più nervoso che fa domande, e un selezionato sempre più spaventato che risponde a monosillabi. Anche nella fase di "esame" il colloquio non ha un iter prestabilito: raccolte alcune informazioni indispensabili, al selezionatore interesserà soprattutto farvi parlare per capire come ragionate, come interagite, come polemizzate, che opinione avete di voi stessi e di ciò che vi circonda, quali aspirazioni avete e come volete raggiungerle. Se non parlate, se rispondete come a un interrogatorio, se non prendete mai l'iniziativa del discorso, egli si farà di voi un'opinione mediocre o, peggio, nessuna opinione.

Parlare bene vuol dire anche non parlare troppo: la sintesi è una delle virtù più apprezzate in azienda, perché trasmettere il maggior numero di informazioni nel minor tempo possibile vuol dire avere metodo, rigore logico e capacità espressive.

## **8) Attenti al linguaggio**

I rischi di incomprensione, nel colloquio, possono derivare o da un atteggiamento innaturale del candidato, che proietta un'immagine falsata e quindi incomprensibile di sé, o da una marcata distonia di linguaggi tra selezionatore e candidato.

Il primo, a volte, dimentica di avere a che fare con una persona che sa poco o nulla di "aziendale", mentre il secondo, a volte, dà un'immagine di sé più immatura del necessario perché rimane legato a modi di esprimersi, a un gergo puramente accademico e magari, in aggiunta, provinciale e ingenuo.

Così, parlare di "ditta" quando si ha a che fare con una grossa azienda, o dilungarsi sugli esami sostenuti o sui professori, allontanano psicologicamente chi parla dal selezionatore che ascolta. È importante andare ai colloqui avendo ormai digerito un vocabolario aziendale essenziale: non è necessario sapere con precisione che cosa sia la customer satisfaction, o la struttura a matrice, o gli stocks, il rischio di cambio, l'engineering, le operations o il trade marketing, o molte altre cose ancora, ma dobbiamo essere in grado di capire più o meno di che cosa si tratta, quanto meno per ciò che attiene il nostro campo d'interesse: un ingegnere può ignorare di che si occupi la tesoreria, ma non che cosa sia l'handling, e viceversa per un laureato in economia. Altrimenti scivoleremo man mano in quel mutismo così pericoloso di cui abbiamo accennato; se siamo colti alla sprovvista da qualche termine a noi ignoto, piuttosto che annuire con aria ebete conviene chiedere, con un po' di faccia tosta "ma, nella vostra specifica realtà, che cosa intendete esattamente con ...?".

## **9) Tenete presente chi avete di fronte**

Il selezionatore è interessato quanto voi al buon esito del colloquio: deve trovare qualcuno da assumere, e se quel qualcuno foste voi avrebbe terminato la sua fatica. Non è quindi un asettico esaminatore ed è più un alleato che un nemico.

Se vi fa domande "cattive", che mirano a mettervi in difficoltà, state tranquilli perché in linea di massima significa che il colloquio sta andando bene: i colloqui più duri e aggressivi il buon selezionatore li fa con persone che interessano, mentre quelli rapidi e cortesi servono a liquidare chi appare palesamente

inadeguato.

## **10) La comunicazione non verbale: i vestiti, i gesti, la voce e lo sguardo**

In un colloquio, non sono solo le parole che contano: tutto il nostro corpo comunica, e non solo quello. Il nostro interlocutore ci ascolta anche con la vista e con il tatto (speriamo non con l'odorato!).

I nostri gesti, i nostri sguardi, il tono della nostra voce confermano, integrano o smentiscono le nostre affermazioni. Il modo in cui siamo vestiti, in cui salutiamo, in cui stiamo seduti può contribuire in maniera determinante a formare il giudizio su di noi. La nostra comunicazione non verbale è molto meno controllabile di quella verbale, in quanto più istintiva; vediamo però alcuni semplici accorgimenti per non complicarci la vita:

### **- come vestirsi**

Negli USA esiste addirittura un libro ("Dress for success") che spiega qual'è il modo migliore di vestirsi per ogni incontro: quali calzini usare, quali cravatte ecc. Non esageriamo: però è indubitabile che la nostra immagine è data anche dal nostro abbigliamento. In fondo, noi "scegliamo" di vestirci così. Per i colloqui, l'importante è dare, anche nel look, una sensazione di affidabilità e serietà: la fantasia o originalità sono in questo caso degli "optional" a rischio.

Alle ragazze è concessa ovviamente più libertà, ed è generalmente apprezzata una certa eleganza, mentre i maschi sono più vincolati al "giacca e cravatta", ed è bene che non abbiano un'aria troppo "perfettina" (che rende antipatici), salvo che il colloquio avvenga in realtà che danno all'apparenza molta importanza (società di consulenza, mondo della comunicazione, banche d'affari, ecc.).

### **- come parla il corpo**

La comunicazione interpersonale è un fenomeno tremendamente complesso, e non è facile migliorare la propria efficacia di comunicatori in quattro e quattr'otto. Ma tenete presente che ci sono alcuni atteggiamenti chiave che tutti i selezionatori noteranno. La tensione potrà trasparire da un tono di voce affannato o precipitoso, o dal movimento nervoso o contratto delle mani, o da una posizione rigida sulla sedia: controllate questi fenomeni, e se vi accorgete che state mandando segnali di tensione respirate profondamente e rilassatevi, anche a costo di distrarvi per un momento. Atteggiamenti di "difesa", cioè di chiusura, di rigidità e scontroso possono venire dal tenere le braccia conserte, la faccia contratta, lo sguardo corrugato: l'affermazione che "non avete problemi nei rapporti con la gente" sarebbe smentita mentre la pronunciate.

La stretta di mano, sarà banale, ma è importante: ho notato che circa un quinto delle mani che si stringono assomigliano tuttora a wurstel troppo cotti, e vi assicuro che non è piacevole. Il problema non è la mano sudata o calda - può capitare anche ai migliori - ma, che si senta nella stretta un minimo di energia vitale, non un fremitino agonizzante! Così anche con la voce, è meglio essere qualche decibel sopra il vostro tono normale che qualche decibel sotto: almeno sarete sicuri di essere ascoltati. Variare un po' il tono della voce, essere "caldi" e non metallici è importante per rendere gradevole ciò che dite, anche se non è facile da improvvisare. Ma se riuscirete ad essere voi stessi, a non farvi mettere in soggezione, tutte queste cose si avvereranno senza sforzo.

Per concludere, un piccolo trucco per entrare meglio in sintonia con il selezionatore (ce lo insegna una giovane scienza che si chiama programmazione neurolinguistica): provate a giocare allo specchio, cioè a ripetere tutti i suoi movimenti. Se si avvicina col busto a noi, fate lo stesso, e idem se abbassa il tono di voce o se aggrotta le sopracciglia incrociando le braccia, e così via. Dovrebbe creare inconsciamente un clima di maggiore intesa, e pare che funzioni.

## **TIPI DI COLLOQUIO**

### **1) il selezionatore**



Vi sono due tipi di selezionatori: il giovane rampante e il vecchio marpione, che magari è lo stesso direttore del personale. Dipende dalla grandezza dell'azienda, o anche dal caso. Il comportamento da tenere con i due, è diverso. Il giovane selezionatore, di solito, è infatti un entusiasta, innamorato dell'azienda, curioso e ottimista. Gli piacerete, essendo quasi suoi coetanei, se vi vedrà simili a lui. Infatti, non avendo grande esperienza, il suo metro di paragone è principalmente se stesso: se riuscirete a farvi credere un suo gemello, nel modo di fare e di pensare, sarete in pole position.

Il vecchio marpione, invece, è spesso cinico e beffardo: ha sciacquato il suo entusiasmo nei gorgi di mille delusioni. Non si diverte più molto a selezionare, vuol fare poca fatica e andare sul sicuro; ama sentenziare, e detesta essere contraddetto. Ovviamente ha anche molto fiuto, e difficilmente sbaglia le prime impressioni. Bisognerà dargli importanza, senza essere passivi, mostrare un bel caratterino condito da un forte buon senso e rispetto delle istituzioni. Mentre il giovane cerca soprattutto l'aziendalista convinto, il vecchio volpone, più saggiamente, cerca la solida personalità.

## 2) il manager di linea

Lo si incontra in genere al secondo colloquio, ed è quasi sempre il futuro capo dell'assumendo. Non capisce abitualmente nulla di selezione, decide in base a impressioni superficiali o a pregiudizi, ma per fortuna spesso è molto influenzabile dal selezionatore. Durante il colloquio vuole, in sostanza, verificare alcuni requisiti chiave, senza i quali siete perduto: che siate passabilmente simpatico e comunque non un piantagrane, che conosciate almeno l'ABC di quello che dite di conoscere perfettamente, che siate uno sgobbone magari anche intelligente, e che il vostro interesse a quel tipo di lavoro sia motivato e duraturo. In una parola, che siate un tipo quadrato o, il che è lo stesso, rotondo.

## 3) il tecnico

Può essere una variante di II), o un colloquio ulteriore per verificare le vostre attitudini in un determinato settore. Se siete preparati, il colloquio col tecnico sarà il più semplice, ma con un rischio: ogni tecnico infatti ha le sue manie, fissazioni, pregiudizi su questo o quel tema, ed è disposto a stroncare la nascente carriera di chi milita su convinzioni opposte. Guardatevi dunque dall'esprimere lapidari giudizi su temi controversi, prima di avere sondato, o intuito dalle spesso ingenua domande, qual'è la sua opinione in oggetto.

## 4) l'impreparato

Può essere sia 1) che 2) che 3): non stupitevi se, quando entrate per il colloquio, il vostro interlocutore ha perso il vostro curriculum e non ha la più pallida idea di chi voi siate. All'ultimo colloquio del mio primo lavoro, il Direttore del Personale di una grande multinazionale mi invitò cortesemente a sedere, mi offrì un caffè, e dopo qualche secondo di imbarazzato silenzio mi disse "Mi perdoni, ma vorrebbe gentilmente ricordarmi chi lei è, e qual è lo scopo di questo nostro incontro?" Portate quindi sempre con voi una copia del vostro cv, e preparatevi a tramutare in opportunità questo temporaneo "black out" del vostro interlocutore.

## 5) il colloquio a cena

I più sfortunati di voi dovranno anche effettuare un colloquio (non sicuramente il primo) al ristorante. È questo un sistema molto in voga per le assunzioni di dirigenti, ma sadicamente usato da alcuni (per comodità d'orario o per golosità) anche per giovani implumi. Se vi capita, non sarà un'esperienza rilassante, ma se non vi complicherete la vita da soli ne uscirete indenni. Sarete costretti a fare convenevoli molto più articolati che in un normale colloquio, e dovrete stare attenti a non lasciarvi troppo andare, nel cibo come nelle chiacchiere, né, cosa più probabile, a dare un'immagine troppo spartana e nervosa, immaginando due occhi indagatori che guatano come roteate la forchetta. Scegliete un menù leggero ma non anemico, e soprattutto che non richieda acrobazie per essere mangiato; se è a mezzogiorno non bevete vino e, se vi riesce, cercate di essere molto sorridenti e amichevoli. La tavola infatti smussa le barriere gerarchiche, e se si può è bene approfittarne.

## **CHIUDERE ALLA GRANDE**

La fase di chiusura dei colloqui è altrettanto importante di quella di apertura. Vediamo quindi alcune osservazioni finali per gestirla al meglio.

### 1) trattamento economico ed esigenze personali



Può darsi che durante il colloquio il vostro interlocutore vi parli del trattamento economico previsto, e vi chieda se avete vincoli o esigenze particolari (tempi di accettazione, sede di lavoro, ecc.); ma può anche darsi di no. In questo caso, aspettate a chiedere, e a far valere le vostre esigenze, fino a quando avrete avuto una formale proposta di assunzione. Sarà questo il momento per porre eventuali ragionevoli istanze ("il corso di lingue cui mi sono iscritto me lo potrebbe pagare, almeno in parte, l'azienda?", "I mesi di lavoro che ho fatto presso l'azienda Pincozzi mi saranno considerati come anzianità?", "Dovendo trasferirmi, è prevista qualche agevolazione?" ecc.). Ovviamente

se alcune esigenze hanno una scadenza tassativa ("avrei bisogno di una risposta entro il 15 settembre, ultima data per accettare la proposta alternativa pervenutami, o per iscrivermi al master tal dei tali"), dovete farli presenti da subito, e cercare di governare voi i tempi dell'assunzione. Se l'accettazione della proposta dell'azienda comporta per voi significative rinunce ad alternative, richiedete una lettera di impegnativa: può capitare che assicurazioni verbali, per imprevisti successivi, non si tramutino in regolari assunzioni.

## **2) "Thank you note"**

È una prassi molto comune in USA, e molto rara in Italia e quindi potenzialmente utile per differenziarsi. È un normale bigliettino di ringraziamento, in cui si ringrazia per l'attenzione concessaci col colloquio, lo si ricorda come un'esperienza gradevole e istruttiva, si ribadisce l'interesse per la posizione aperta, e si esprime speranza... Può anche darsi che ad alcuni dia fastidio, sembri un po' ruffiano: ma se sarà stato scritto bene otterrà quanto meno l'effetto di farvi ricordare prima che le decisioni siano prese. È utile inviare anche delle "thank you notes" alle aziende che ci piacciono molto e ci hanno risposto negativamente: se veramente la risposta negativa è dovuta solo alla momentanea mancanza di opportunità, avremo ravvivato un legame che altrimenti sarebbe stato sepolto in archivio. E anche a distanza di anni, capita che ci si ricordi di chi ha saputo dire la parola giusta al momento giusto: a giocare con la vanità dei selezionatori, si vince quasi sempre. Al posto della "thank you note", può funzionare anche la telefonata: ma "verba volant, scripta manent".

## **3) occhio alle segretarie**

Trattate bene le segretarie degli uffici in cui andate: non solo perché sono degnissimi esseri umani, ma anche perché hanno spesso un potere d'influenza insospettabile. Cercate, con garbo e simpatia, di farvi notare e ricordare, e di dare anche prima e dopo il colloquio l'immagine cui puntate.

Saranno loro che filtreranno le vostre telefonate e gli eventuali futuri incontri con l'azienda: molto meglio averle per alleate.

## **4) i rimborsi spese**

Particolare prosaico, ma non irrilevante. A scanso di antipatici qui pro quo, se dovete fare viaggi non brevi per andare al colloquio, informatevi (con le segretarie, appunto) sul se, come e quanto viene rimborsato. Alcune aziende prepagano i viaggi, se necessario, e pagano aereo e albergo se si viene da lontano; altre si limitano al treno, altre ancora fanno finta di niente. Litigare sui quattrini la prima volta che si mette piede in azienda non è proprio il miglior modo di cominciare.