

# Charla/taller Herramientas para la inserción laboral

Agosto 2008

Organizan



# La entrevista

## *RRHH*

- *Qué cosas les interesan a los entrevistadores*
- *Distintos tipos de entrevista: todo lo que usted debe saber*
- *Preparación básica para la entrevista*
- *Las preguntas que deberá responder*
- *Ejemplos de buenas preguntas que usted puede formular al entrevistador*

## *Comunicación*

- *Marketing personal*
  - *La vestimenta*
  - *Planear la entrevista*
  - *Consejo inicial: qué hacer cuando usted está allí*
  - *Saludar al entrevistador*
  - *El arte de contestar*
  - *Todo lo que usted no debe hacer en una entrevista laboral*
- *Testimonos*
- *Deloitte*
- *Preguntas*

## **RRHH**

### **La entrevista**

#### **• Qué cosas les interesan a los entrevistadores**

#### **Autoconocimiento. Su habilidad para realizar el trabajo.**

Es fundamental a la hora de enfrentar una entrevista ser consciente de las fortalezas y debilidades personales.

Entendemos por FORTALEZAS: Activo que forma parte de mí. Ej. Voluntad, responsabilidad, orden, simpatía.

- **Facilidad para comunicarse efectivamente.**
- **Flexibilidad y deseos de probar cosas nuevas.**
- **Capacidad de relacionarse bien con los demás.**
- **Alto grado de entusiasmo.**
- **Habilidad para aprender rápido y para investigar.**
- **Rapidez para resolver problemas.**
- **Proactividad.**
- **Empatía.**

En cuanto a las debilidades, nos encontramos con dos alternativas

#### **DEBILIDADES 1**

- aspectos de mí que debo aceptar porque no tienen solución.
- incapacidades para hacer, recibir o aprender algo. (motricidad-deporte, dificultades aparato fonador-canto).

#### **DEBILIDADES 2**

- aspectos negativos que tienen solución
- No tengo conocimiento de idiomas, informática.

Básicamente el autoconocimiento implica responderse a sí mismo:

- **Capacidades que reconozco tener.**
- **Potencialidades que puedo alcanzar.**
- **Carencias que tengo.**
- **Qué me interesa de la vida.**
- **Nivel de satisfacción personal con mi vida actual.**
- **¿Cuáles son mis habilidades?**
- **¿Cómo trabajo mejor: sólo, en grupo, bajo presión?**

#### **Su entrenamiento**

Las capacidades, en general, son consecuencia del entrenamiento, ya sea en la función o en la teoría. Ambas cosas serán evaluadas.

#### **Sus motivaciones**

Un entrevistador entrenado buceará en sus motivaciones más profundas, éste será indefectiblemente un punto de análisis. Por lo tanto, debe tener sus motivaciones muy claras. No podrá explicarlas en caso contrario.

Aunque la motivación pase por un tema de conflicto personal, todo es entendible, lo importante es cómo la explique. Debe ser una explicación coherente para alguien que está fuera de la organización y que, seguramente, verá las cosas desde una óptica diferente de la suya.

### • **Distintos tipos de entrevista: todo lo que usted debe saber**

Las entrevistas pueden ser individuales y grupales. Profundizaremos en las entrevistas individuales ya que suelen ser las menos dirigidas y el individuo tiene allí más manejo de la situación, por lo tanto, los consejos pueden ser de mayor utilidad. De todos modos, es importante tener en cuenta que muchos de los temas que trataremos a continuación son de aplicación a cualquier tipo de entrevista. Y es necesario considerar también que todo proceso de selección, en alguna instancia, incluye una entrevista individual.

#### **Las entrevistas individuales pueden ser:**

- normales o agresivas: la noción de normal funciona como opuesta al concepto de agresiva, en el sentido de que en algún momento se somete al entrevistado a una o varias preguntas agresivas con el solo propósito de evaluar su respuesta;
- abiertas o cerradas: en las entrevistas abiertas se deja medianamente libre el diálogo del entrevistado, en las cerradas se formulan preguntas cuya respuesta es un sí o un no o una sola palabra;
- preliminares, decisivas, de contratación: estas denominaciones tienen relación con la instancia del proceso en que se encuentre.

#### **Las entrevistas grupales pueden ser de diferentes tipos :**

- entrevistas preliminares: son iguales a las individuales, pero se realizan en grupos en los que todos participan. Normalmente es conducida por una persona y una segunda se desempeña como observador;
- evaluaciones psicológicas: las evaluaciones psicológicas grupales se dividen en dos partes. En la primera se utilizan tests autoadministrables y, en la segunda, actuación grupal;
- evaluaciones de potencial: es parecida a la anterior pero se pone énfasis en la evaluación del potencial. En este aspecto se parece al assessment;
- assessment: mediante la utilización de casos pertinentes al grupo evaluado se estudia su potencial. Se diferencia de las anteriores porque se trabaja sobre casos que tienen alguna relación con las personas entrevistadas y, frecuentemente, participa el o los futuros jefes -además- de los especialistas en la aplicación de técnicas de assessment.

### • **Preparación básica para la entrevista**

La entrevista personal es la carta más fuerte que usted juega en todo el proceso de búsqueda laboral. Por lo tanto tómla en serio. No es un juego, no es un tema menor y, en el otro extremo, no dramatice la cuestión.

Cuando tenga cerca la instancia de entrevistarse con una empresa, es importante recoger sobre ella toda la información posible: el balance publicado, información de la prensa y todo lo que se le ocurra.

Lea atentamente las preguntas más frecuentes y prepare mentalmente algunas respuestas. Lo mejor es la frescura; siempre sale mejor una entrevista cuando no se está preparado acartonadamente para ella. Pero como pueden salir temas que quizá lo pongan en tensión, o que requieran alguna reflexión previa, es mejor que usted piense con anticipación sobre ellos.

**Planifique sus entrevistas, piense con anticipación los temas que usted considere que son de difícil respuesta.**

#### **Las preguntas que deberá responder**

Estas son las preguntas más frecuentes que hacen los entrevistadores. No lleve una respuesta "preparada", porque no sonará natural, pero sí es útil que reflexione sobre ellas.

#### **Preguntas que usted oirá una y otra vez en las entrevistas**

- Cuénteme un poco sobre usted mismo.
- ¿Por qué dejó su último trabajo?

- ¿Qué es lo que sabe sobre nuestra compañía?
- Cuénteme sobre su último trabajo.
- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y débiles?
- ¿Dónde espera estar dentro de cinco años?
- ¿Por qué contestó este anuncio? ¿Está en una búsqueda activa o, simplemente, se sintió atraído por el aviso?
- ¿Qué es lo que lo atrae de nuestra compañía?
- ¿Qué piensa usted que puede aportar a esta compañía?
- Sabiendo lo que usted sabe sobre este trabajo y nuestra compañía, ¿haría algún cambio si le fuera ofrecida esta posición?
- Describa un día típico en su último trabajo.
- ¿Por qué debería contratarlo a usted?
- Cuénteme sobre sus jefes anteriores.
- ¿Cómo se desempeña usted mejor: trabajando en equipo o solo?
- Planteo de situaciones a modo de examen durante la entrevista: ejemplos más frecuentes.
- ¿Si yo llamara a sus ex jefes, qué piensa que me dirían sobre usted?
- ¿Qué es lo que más -y lo que menos- le agradó de su último trabajo?, o ¿que es lo que más -y lo que menos- le agrada de su trabajo actual?
- Basándome en lo que he visto en este currículum, usted está sobrecalificado para esta posición, ¿qué piensa de ello?
- ¿Qué hace en su tiempo libre?
- ¿Qué salario requiere?
- ¿Está dispuesto a viajar frecuentemente?
- ¿Podría trasladarse a otra ciudad o a otro país?
- Si nosotros lo contratáramos, ¿cuando podría empezar?

### ***Ejemplos de buenas preguntas que usted puede formular al entrevistador***

#### **Su turno de hacer preguntas**

Usted tiene derecho a preguntar; por lo tanto, no pregunte con culpa; pero no empiece por preguntar. Recuerde lo que ya dijimos, el entrevistador conduce la entrevista, de alguna manera fija las reglas, su turno de preguntar es al final.

No condicione sus repuestas a que le contesten, primero, sus propias preguntas, por ejemplo: si usted no me dice para quién es esta búsqueda yo no le indico mis pretensiones salariales.

#### **Qué es lo que no debe preguntar**

No haga preguntas que usted considere que el entrevistador no le podrá responder; el que quedará mal parado será usted.

Si está en una consultora y el entrevistador no puede decirle en ese momento para quién se está haciendo la búsqueda, no insista ni trate de adivinar. Esta es una actitud muy frecuente entre los entrevistados. También están aquellos que, conociendo muy bien el mercado donde se desempeñan, comienzan a hacer preguntas cruzadas para tratar de adivinar cuál es el cliente que representa ese consultor.

No responda una pregunta con otra; por ejemplo si le piden que indique el nivel de salario requerido, no conteste ¿cuánto quiere pagar la empresa?

#### **Preguntas bien enfocadas y sobre temas relevantes**

Es muy importante cómo plantee usted las preguntas; el mismo interrogante planteado en un buen tono tendrá una respuesta, y mal formulado recibirá otra. La temática es muy amplia; usted deberá elegir los temas que más le interesen, es posible que no pueda preguntar sobre todo.

### **Ejemplos de buenas preguntas que usted puede formular al entrevistador**

- Principales responsabilidades y funciones del puesto.
- Desarrollo profesional en la posición.
- Si ese puesto está ocupado.
- Si la respuesta es afirmativa: ¿qué pasa con el actual ocupante del cargo?
- Si la respuesta es negativa: ¿qué pasó con el anterior?
- Qué se espera del nuevo colaborador.
- Qué perspectivas tiene el cargo.
- Sobre la empresa y/o la organización, datos que usted no conozca y planes futuros.
- Sobre su futuro jefe.
- Sobre sus futuros compañeros.
- Sobre sus futuros subordinados.
- Si su rango salarial se encuentra dentro de los presupuestos de la compañía.
- Si el tema no se habló con anterioridad, tiempo en que van a cubrir la vacante.

Y cualquier otra cosa que se le ocurra. Lo fundamental es cómo lo hará.

*Fuente: Mitos y verdades en la búsqueda laboral, Ediciones Granica, 1997.*

## **COMUNICACIÓN**

### **● Marketing personal**

#### ***Primero hablemos sobre la venta de usted mismo***

Muchas veces habrá escuchado decir que no se puede vender un producto que primero no se ha comprado. Si usted no cree -por ejemplo- que es un buen producto tener una semana de tiempo compartido, difícilmente lo podrá vender a otros aunque sea un buen profesional de la venta

Este concepto aplicado a la venta de productos es también válido cuando usted debe venderse a sí mismo en una entrevista laboral.

Usted debe creer de sí mismo que es un buen producto y que le va a interesar a otros. Si no está convencido de esto, no pierda el tiempo. Si usted no lo cree tampoco lo creerán los demás. Claro que si usted lo cree y los otros no, tampoco logrará su objetivo, pero debe comenzar por ahí.

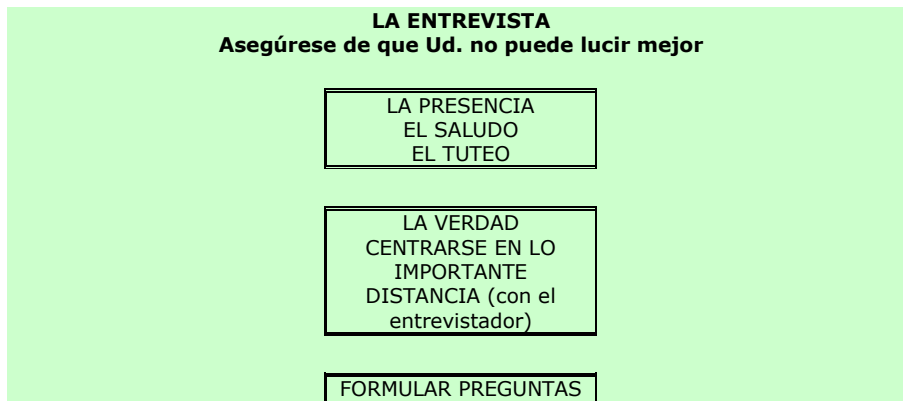
Es muy importante, además, tener una mirada objetiva, no para ver los defectos o los menos, sino para medir sus reales potencialidades y explotarlas lo mejor posible.

Usted debe saber, por otra parte, qué cosas les interesan a los entrevistadores. Pondremos a continuación los ítems más importantes.

#### **Clarifique sus objetivos**

Este es el punto clave. Todo lo que comunique será más claro y llegará mejor a su interlocutor en la medida en que esté claro para usted en una primera instancia.

El principal objetivo de una búsqueda laboral es precisamente ése, conseguir un empleo. Pero piense que no es lo mismo cualquier empleo. Usted debe encontrar un empleo adecuado y que satisfaga sus expectativas. Por lo tanto, debe transmitir una idea clara de quién es usted y qué está buscando.



### ● **La vestimenta**

Asegúrese de que usted no puede lucir mejor

La primera imagen que dará al llegar será su presencia física, cómo camine y cómo salude. Estos tres elementos constituyen el primer golpe de efecto que dará a su entrevistador. No lo desatienda.

#### **Qué es una vestimenta apropiada**

Una entrevista laboral no es ni más ni menos que eso, una entrevista laboral. No se trata de una excursión al campo, ni de una fiesta. Un varón deberá ir de saco y corbata, lo más prolijamente posible y una mujer deberá vestirse de modo equivalente, si tiene un traje es lo ideal y, en caso contrario, ropa elegante, nada estridente ni chillón, ni muy corto ni muy escotado y jamás transparente. Use zapatos cómodos; un dolor de pies se verá en su cara. Arréglese con un maquillaje suave y sea usted misma. No haga ese día algo que no haga habitualmente, pues se sentirá extraño.

A muchas personas les da seguridad verse bien en el espejo. Piense que una vez que salió de su casa no podrá volver para cambiarse si no tiene tiempo suficiente para ello; por lo tanto, apueste a lo seguro, llevando ropa con la que se sentirá bien todo el día.

### ● **Planear la entrevista**

No le sugerimos dramatizar una entrevista, pero tómela con seriedad, por lo tanto, prepárese para ella.

#### **Prepararse**

Es muy importante, ya lo señalamos en puntos anteriores, reunir información sobre el lugar al cual va a concurrir. No hay sensación más desagradable que entrevistar a esa gente que no tiene ni idea de dónde está, con quién habla y sobre qué tema trata la reunión. Hay personas que en la entrevista no recuerdan ni el anuncio que contestaron dos semanas atrás.

#### **Estar distendido**

Además de la preparación técnica existe una segunda preparación que es la personal. Trate de ir lo más distendido posible. Para ello, es mejor no estar excesivamente cansado. No coordine entrevistas para el día siguiente a una jornada agotadora o al regreso de un viaje muy exigente, o si la noche anterior tiene que acostarse muy tarde.

## **Tómese su tiempo**

Organice su tiempo de modo tal de tener algún tiempo libre antes de la entrevista, no superponiendo compromisos ni con el tiempo tan justo que el más pequeño retraso le haga llegar tarde.

Si tiene varias entrevistas en un mismo día, deje un tiempo libre entre cada una de ellas. Si las circunstancias lo permiten, vaya caminando; caminar es una buena manera de pensar y es ideal reflexionar primero sobre una entrevista antes de entrar a la próxima.

No vaya apurado, con otro compromiso posterior. Debe estar tranquilo en su entrevista. Si está pensando que llegará tarde a la próxima, puede desaprovechar la presente.

### **• Consejo inicial: qué hacer cuando usted está allí**

Sea cordial y amable con todo el mundo, pero sin exagerar. No se enemiste con las personas que lo atienden antes de pasar a la entrevista. Jamás sea impertinente ni seductor con alguna de las jóvenes que lo atiende. Esto, tarde o temprano, se sabrá y el que quedará mal será usted.

Acepte las instrucciones que le den. Si no está seguro de haberlas comprendido, pregunte otra vez. Siempre es preferible volver a consultar y no pasar por una persona que no acepta las instrucciones.

**Complete los formularios que le dan en las consultoras. No conteste que esa información ya está en el currículum.**

Primero, porque debe demostrar que es capaz de adaptarse y aceptar las instrucciones recibidas. En segundo lugar, las consultoras le dan sus formularios porque los necesitan, no para molestarlo y, además, aunque la información esté en su currículum, allí estará de otra forma y, llegado el momento, preferirá completarlo usted mismo y no que otra persona rellene puntos tales como cuáles fueron sus responsabilidades más importantes.

### **Todo lo que usted "no" debe hacer en una entrevista laboral**

- Llegar demasiado temprano, o un minuto tarde.
- Sentarse en el borde de la silla.
- Sentarse incorrectamente en la sala de espera.
- Fumar si no está seguro de que esté permitido. Si desea de todos modos hacerlo, pregunte si esto es posible.
- Mirar su reloj.
- Mirar indiscretamente alrededor, o espiar los papeles del escritorio.
- Mirar para otra parte o esquivar la mirada. No mirar a su interlocutor a los ojos.
- Enredarse en algún tipo de discusión.
- Hablar de política o de religión.
- Hacer referencias de algún tipo (favorables o negativas) acerca de las mujeres si el entrevistador es, justamente, una mujer.
- Llevar una preparación de entrevista por escrito e intentar leerla durante la entrevista.
- Tutear al entrevistador a menos que él, o ella, lo haga primero.
- Comer chicles o caramelos.
- Hacer gestos excesivos con la cara o con las manos.
- Decir que es la única entrevista que consiguió hasta ahora o que es el primer lugar al que lo llaman.
- Hablar mal de otras personas, o de la recepcionista, o de la secretaria, o de antiguos jefes o empleadores. Ni, desde luego, de otros consultores.
- Mostrarse como un superman (o una mujer maravilla) o mostrar dudas sobre sí mismo.
- Manifestar que no necesita trabajar para vivir.
- Decir que aceptaría cualquier cosa, cualquier trabajo, cualquier salario.
- Extenderse sobre temas personales, aunque esté pasando por un mal momento.
- Transmitir sus duelos.
- Preguntar sobre temas personales al entrevistador.

- Contestar con monosílabos o hacer monólogos.
- Mentir.
- Confundir la amabilidad del entrevistador con otra cosa. Pensar que es su amigo. Tomarse confianza.

*Fuente: Mitos y verdades en la búsqueda laboral, Ediciones Granica, 1997.*

### ● **Saludar al entrevistador**

Sea amable y simpático, pero sin exagerar. No tome actitudes familiares ni distantes.

Trate de darse cuenta lo más rápidamente posible de cómo es su entrevistador. Si es una persona informal y lo tutea de entrada, usted puede adoptar una actitud similar, pero si su entrevistador, aun siendo una persona joven, lo trata formalmente, usted debe adoptar el mismo estilo.

### **Un comentario sobre cómo dar la mano**

¿Usted sabe cómo da la mano? Quizá no. En ese caso, déle la mano a varios amigos y pídale que le comenten, lo más objetivamente posible, qué impresión se llevan de ese gesto suyo.

Da una desagradable impresión alguien que da la mano muy floja, pero también resulta chocante alguien que da la mano con tanta fuerza que parecería que va a romper la otra mano.

### ● **El arte de contestar**

#### **Estas son algunas ideas básicas:**

Recuerde por qué está usted allí

Ya lo hemos comentado en alguna ocasión anterior: usted está en una entrevista laboral, no de visita en la casa de un amigo, o en algún otro tipo de contacto social. Por lo tanto, todo lo que diga debe relacionarse con temas laborales, profesionales y con el tema de fondo. No pierda tiempo hablando generalidades, recuerde que después puede faltarle tiempo para explicar aquello que le interesa.

#### **Sus respuestas deben ser concisas y directas**

No se vaya por las ramas. Esta es una regla de oro para cualquier conversación pero, fundamentalmente, para una entrevista laboral.

Trate de entender el fondo de la pregunta antes de responder. La persona que lo entrevista espera que usted conteste lo que él o ella efectivamente preguntó. No dé detalles innecesarios. Si su entrevistador desea saber más se lo dirá.

No exprese sus puntos de vista a menos que se lo pidan; se arriesga a profundizar algún tema que luego puede resultar poco favorable. No haga acotaciones sobre personas, si no se las piden. En síntesis: conteste lo que se le pregunta y no más.

### **Los ejemplos**

Si fuese pertinente, incluya en su relato ejemplos relacionados con su tarea diaria o sus responsabilidades que demuestren aspectos favorables de usted mismo. Siempre con la misma recomendación señalada antes. Un ejemplo claro y conciso que sea ilustrativo. Piense que a su interlocutor pueden no interesarle sus anécdotas personales a menos que tengan que ver con la función específica.

### **Escuche atentamente a su entrevistador**

No haga un monólogo. Hay personas que, aun siendo interrumpidas por una pregunta continúan hablando en el punto donde quedaron, ignorando la pregunta o el comentario recibido.

Esté atento a las consignas; su interlocutor apreciará una actitud atenta y participativa. Recuerde que la entrevista la conduce él y no usted.

### **Lenguaje corporal: cómo no enviar el mensaje equivocado**

Preste atención a los mensajes no verbales. Una persona se comunica con otra a través de innumerables factores, además de la palabra. Por lo tanto, comience por reconocer esta situación.

Debe sentarse correctamente, sin mostrar una actitud confianzuda (por ejemplo apoyando los codos sobre un escritorio ajeno) ni timorata, como si quisiera irse rápidamente (sentándose en el borde de la silla).

¿Y qué hacer con las manos? Hay gente que las usa maravillosamente apoyando sus palabras con un fino movimiento como subrayándolas, pero éste es un arte muy difícil. Ante la duda deje las manos lo más quietas que sea posible.

Y por último, no gesticular. Si tiene un tic que se acentúa en una entrevista, quizá deba comentarlo con su interlocutor, pero trate de evitar los gestos de cualquier naturaleza.