



**BARABARA**  
EDUCACIÓ

**biciclot**  
ACTIVITATS I SERVEIS

# MÒDUL ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

Auxiliar en manteniment  
i reparació de bicicletes



# 7. Habilitats comunicatives i la gestió emocional en el conflicte

## MÒDUL ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

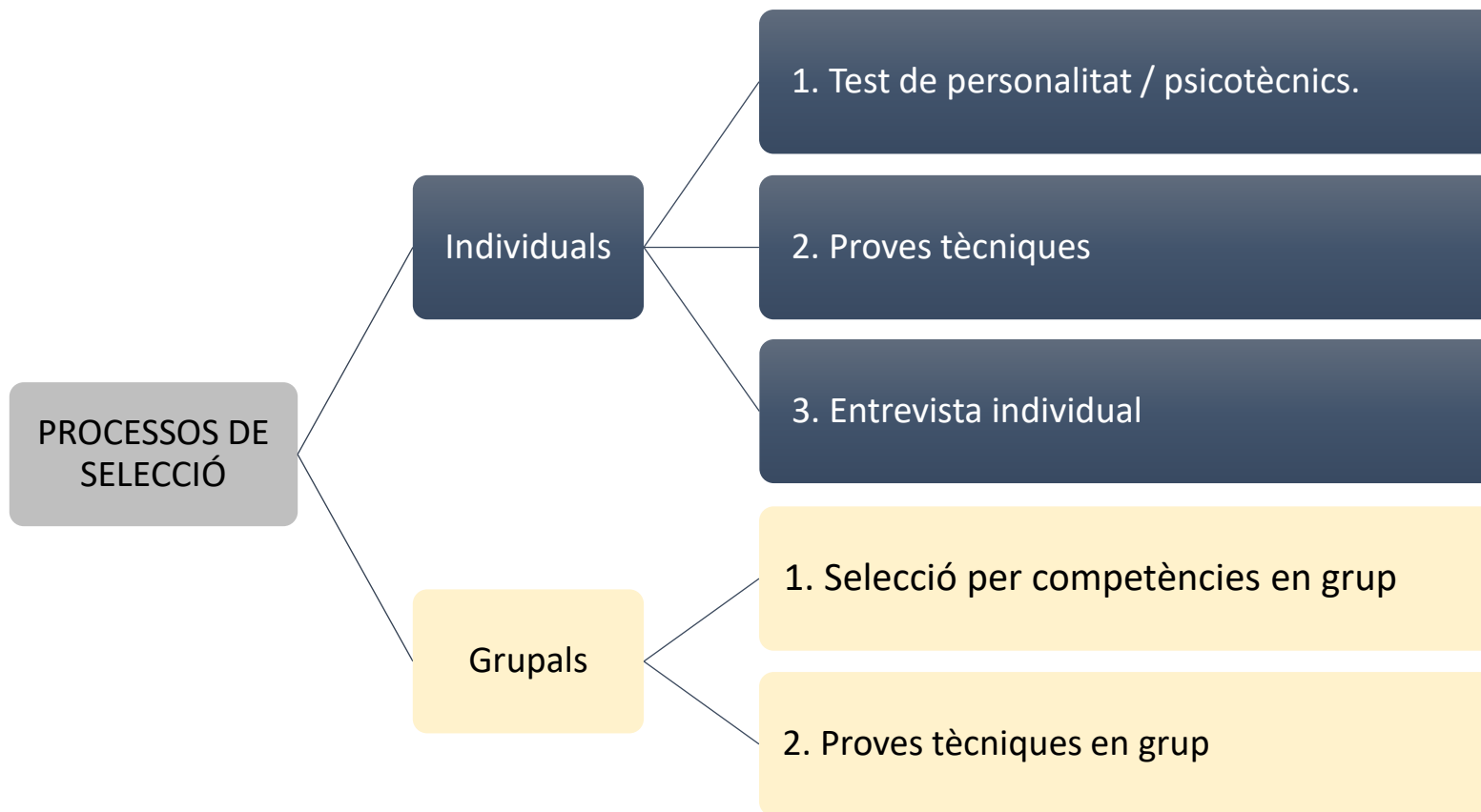
Auxiliar en manteniment i reparació  
de bicicletes 2016-2017



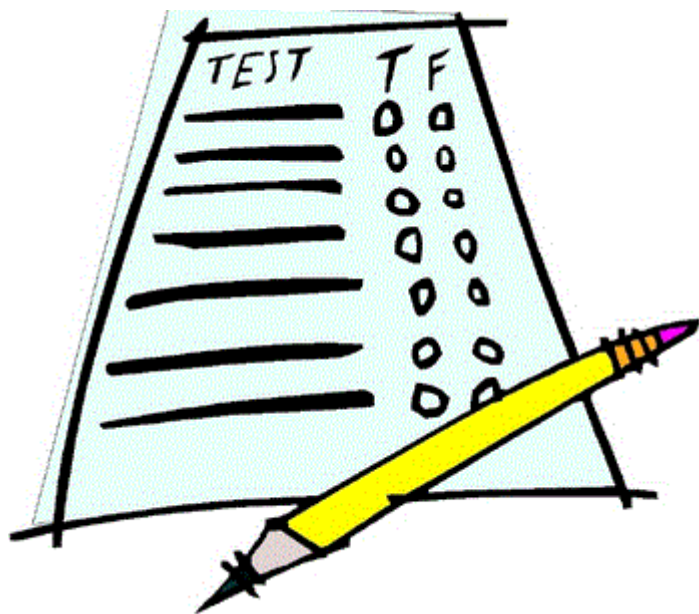
# QUE FAREM AVUI?

- Que es una entrevista de selecció. Practicar una entrevista de selecció.
- La pròpia presentació. Punts forts i punts febles personals, anàlisi d'aspectes a millorar.
- Trencar mites, prejudicis i pors, gestió i control emocional: seguretat i nervis.





# 1. EL TEST DE PERSONALITAT

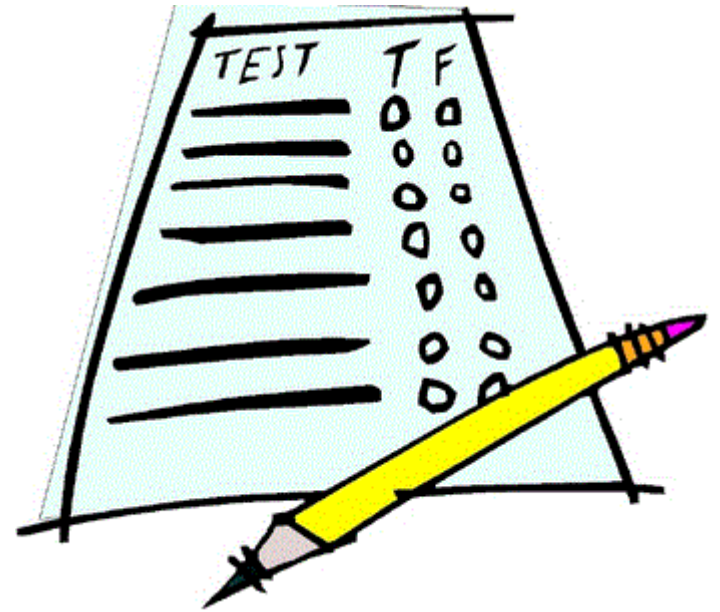


- avaluar els **trets psicològics** i de la **personalitat** d'un individu.
- S'utilitzen per **contrastar la informació** aportada en l'entrevista.



# CARACTERÍSTIQUES DEL TEST DE PERSONALITAT

- **Que mesura un test psicotècnic?**
  - Capacitat de Lideratge
  - Capacitat de treball en equip
  - Autonomia i iniciativa
  - Etc.
- **Tipus de test psicotècnic?**
  - "veritable -fals"
  - "molt freqüentment -mai"...
- **A quins professionals els hi passen aquests test?**
  - Per tot tipus de perfils professionals.



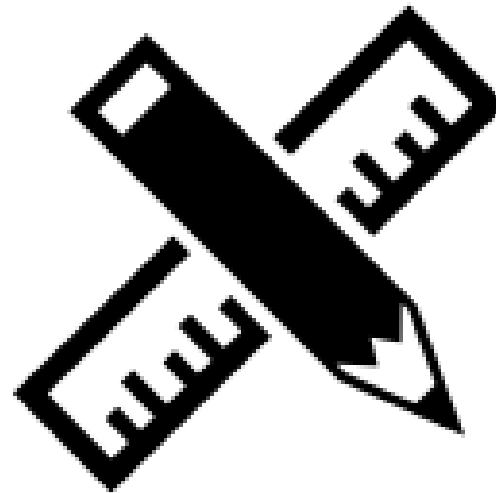
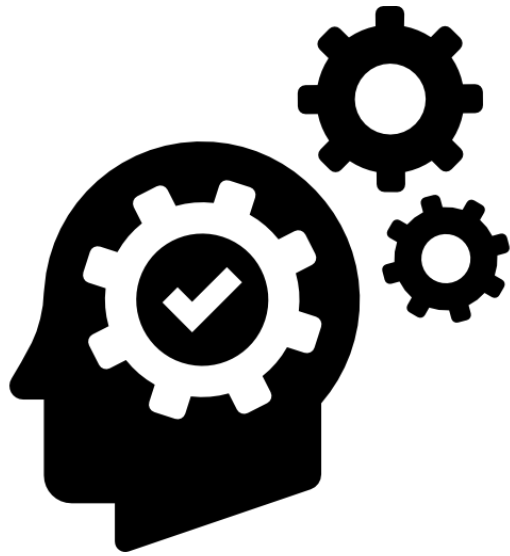
# CONSELLS PER CONTESTAR UN TEST DE PERSONALITAT



- Ser sincer/a
- Contestar totes les preguntes.
- No demorar a contestar
- Evitar deixar-se portar per l'estat d'ànim que es té en el moment que s'està realitzant la prova .
- No preocupar-se si es té la sensació que s'està contradient



# PROVES TÈCHNIQUES





# ELS PROCESSOS DE SELECCIÓ GRUPALS



- Que pretenen?
- Quina actitud hem d'adoptar?
- Per què serveixen?



# L'ENTREVISTA DE SELECCIÓ



# Preguntes habituals:

- Parla'm de tu mateix
- Explica'm una anècdota de la teva vida en la que vas resoldre amb èxit una situació problemàtica
- Què guanya l'empresa si et contracta a tu en lloc d' un altre persona?
- Quina va ser la decisió més important que vas adoptar en el passat ?
- Defineix-te a tu mateix / a amb cinc adjectius. Justifica'ls .
- Què has après dels teus errors ?
- Si haguessis de comparar-te amb un animal amb quin ho faries ? Perquè?
- Pensa en algú proper a tu. Si jo li preguntés com ets, què creus que em contestaria?
- Si tots els treballs tinguessin la mateixa remuneració i la mateixa consideració social, què és el que realment t'agradaria fer ?
- Quina impressió creus que he tret he tret de tu després d'aquesta entrevista ?



# Preguntes habituals sobre formació

- Per què vas estudiar ..... ?
- Quines assignatures t'agradaven més, menys , i en quines treies millors notes, pitjors notes ?
- Per què vas abandonar els estudis ?
- Preparaves els temes en equip, o preferies treballar sol/a?
- On vas aprendre a parlar anglès ?
- Si tornessis a començar els teus estudis, què faries de forma diferent ?
- En la teva formació complementària , quins seminaris o cursos de curta durada has realitzat ? Què et motiu a realitzar-los?



# Preguntes habituals sobre ocupació

- Què saps sobre la nostra Empresa? Què t'atreu d'ella?
- Prefereixes un treball previsible o un treball canviant?
- Quins són els teus punts forts i els teus punts febles per a aquest lloc ?
- Què et veus fent d'aquí a cinc anys , de deu anys ?
- Quins són els teus objectius a llarg termini ? Com creus que podràs aconseguir-ho?
- Com et vas assabentar de l'existència d' aquest lloc?
- Amb quin tipus de cap t'agradaria treballar ?
- I amb quin tipus de cap creus que podries xocar ?
- Quant vols guanyar ara ( i d'aquí a cinc anys ) ?



# Preguntes habituals sobre la vida privada

- Tens parella? Què opina la parella d'aquesta feina?
- Què fas en el teu temps lliure ?
- Quines són les teves aficions preferides?
- Quin és l'últim llibre que has llegit ? , Què t'ha semblat ?
- Què t'aporta la pràctica de .... ( nom d'un esport ) ?



# Preguntes habituals d'aspectes generals en una entrevista

- Quan podries incorporar-te a la feina?
- Quin temps necessites per acomiadar-te de la teva actual empresa ?
- Participes en un altre processos de selecció ?
- Vols fer-me alguna pregunta ?



# Els processos de selecció per competències:

Cada vegada més les empreses deixen de banda el model de selecció basat en l'experiència curricular del candidat i opten per un sistema basat en la gestió per competències.

**Però, què significa aquest tipus de selecció?**



**SOC**

Servei d'Ocupació  
de Catalunya



**Generalitat  
de Catalunya**





# Tècnica d'Incidents Crítics

- Les preguntes estaran focalitzades i centrades en situacions passades de l'aspirant , preguntant:
  - què va fer en una determinada situació .
  - com ho va fer en una determinada situació .
  - què va pensar en una determinada situació .
  - què va sentir en una determinada situació .
- Un exemple per extreure la competència iniciativa:

**Expliqueu una situació en què, sense que t'ho demanessin, vas promoure un canvi a la feina que va ser significatiu .**



# Si no se t'ocorre respondre alguna de les preguntes , no et desanimis:

- No respondre a una pregunta d'aquest tipus no significa estar automàticament descartat.
- L'entrevistador també comprèn que la pregunta és imprevista, que l'aspirant pot haver bloquejat o simplement no li ve al cap una situació similar a la que li pregunten.
- Aquest tipus d'entrevista sol inquietar, ja que explicar l'experiència professional o formació és una cosa que es pot portar preparat des de casa, però respondre a aquest tipus de preguntes no.
- Una pista per saber quines competències se'ns s'exploraran pot estar a la mateixa oferta d'ocupació, ja que moltes empreses ja especifiquen el tipus de perfil competencial que ha de disposar el candidat



# Davant d'aquest tipus de preguntes, has de tenir en compte determinats factors :



1. Pensa abans d'explicar
2. Explica una situació recent.
3. Especifica el paper que TU vas adoptar.
  1. què vas fer tu ,
  2. com ho vas fer , a
  3. Amb quines dificultats et vas trobar i
  4. quins resultats vas obtenir .
4. Ordenadament i coherentment
5. Si no has viscut la situació que et pregunten explica alguna similar fora de l'àmbit laboral.



# ROLS QUE POT ADOPTAR L'ENTREVISTADOR/a

## AGRESSIU:

Realitza preguntes intimidatòries per avaluar la resistència a la frustració .

## OPERATIU:

Està interessat en els coneixements tècnics de l'aspirant i si s'ajusten a la plaça vacant.

## PSICOLÒGIC:

Vol esbrinar la personalitat del candidat, la seva capacitat per integrar-se en un equip de treball i resoldre problemes .

## AMISTAT:

Genera un clima de confiança perquè sorgeixi un sentiment d'empatia i que flueixi millor la comunicació . Per exemple, fer bromes pot ajudar a que l'aspirant es relaxi



# PARAULES MALEÏDES I PARAULES ACONSELLADES

## PARAULES MALEÏDES

- Crec que ...
- Em sembla ...
- No té importància
- No sé si serveixo
- Tinc errors
- Això m'espanta
- Hi ha altres / les millors
- A vegades perdo el control
- No ho mereixo
- No sé si em convé



## PARAULES ACONSELLADES

- Estic segura / o ...
- Estic convençuda / o ...
- Estic satisfeta
- Ho faré bé
- El positiu de mi supera el negatiu
- Venceré aquest obstacle
- Estaré a l'altura
- Sabré respondre
- S'adapta a les meves capacitats



# LES PREGUNTES ASSESSINES!

Són preguntes que pretenen:

- Sorprendre al entrevistat/entrevistada
- Veure la capacitat de resposta
- Enganxar mentides
- Preguntes sobre temes incòmodes



**Què faria si estigués en desacord amb el seu cap?**



Aquesta qüestió pretén esbrinar el grau de conflictivitat del candidat, així que la millor opció és esmentar la capacitat d'assumir les diferències.





**Quins comportaments li disgusten tant que el poden fer sortir de polleguera ?**



- Contestar la veritat sense criticar directament a cap dels caps, companys o subalterns que s'hagi tingut abans.
- Es pot contestar " *em desagrada la manca de puntualitat* " o " *em desagrada la manca de compromís* " ja que són aquestes respostes són fàcilment aplicables a tot el món.
- Dir que mai *s'han perduts els papers* pot fer que el candidat sembli una persona irreal o mentidera .



**Està casat / a?**  
**Té intenció de quedar-se embarassada?**



- És un tema molt espinós ja que encara que l'entrevistador pot fer alguna d'aquestes preguntes , altres en canvi estan fora de lloc.
- La línia que distingeix les unes de les altres és molt difusa i dependrà de l'entrevistat la forma com la comprèn. **El millor és mantenir-se, de forma educada, en l'àmbit dels negocis, però si és molt insistent és millor respondre de la forma més objectiva i diplomàtica possible.**
- " No m'acabo de sentir còmode/a amb aquesta pregunta, però si per al procés de selecció és important intentaré respondre”



**Què significa per a vostè la feina?**



No és convenient donar una resposta vinculada al "diners" ja que l'entrevistador vol conèixer l'ordre de prioritats en la vida i a quina distància es troba l'esfera privada de la professional.

Sense **exagerar** el treball, es pot comentar que és una forma de realització personal a la qual el candidat dedica tots els teus esforços.



**Per què ha estat tant temps en el mateix lloc i a la mateixa empresa ?**



- Si es treballa des de fa molts anys en el mateix lloc i a la mateixa empresa, s'ha de recalcar que en el transcurs dels anys s'ha canviat conforme es modificava la empresa: si han aparegut nous productes, nous mercats, canvis de mida, d'estructura ...
- Si no hi ha hagut cap transformació , es pot al·legar que es valora la **lleialtat i l'estabilitat**, el **compromís** total i a llarg termini amb un projecte professional en el que es creu .





**Per què s'ha acontentat a la seva edat amb un salari tan baix?**



És una altra qüestió per **desestabilitzar** a l'entrevistat .

Es pot contestar : "Sempre he pensat que cal adquirir experiència i les competències més adequades per progressar i això es podrà veure posteriorment recompensant amb un augment de salari "



**Expliquim alguna cosa de la que se senti una mica avergonyit.**



Molts entrevistadors formulen aquesta pregunta per intentar " caçar" al candidat i veure si admet alguna cosa compromesa, i si no ho aconsegueixen, analitzen si és capaç de superar la sorpresa inicial i improvisar .

Alguns candidats poc preparats es posen nerviosos i surten del tràngol parlant de coses personals o de treball, **i això és la pitjor opció . No regalar perles personals!!**

La millor estratègia és fer una pausa per reflexionar i oferir una resposta similar a: *"a vegades m'adono que he de prestar més atenció a una cosa, o parlar amb alguna persona per evitar alguna possible confusió, sobretot quan treball en equip. Crec que de vegades és qüestió d'avançar-se les situacions en lloc de lamentar-se després. Una resposta d'aquest tipus ens dóna l'oportunitat de transmetre obertura i sensatesa .*



**Què respondria si li diguessin que la seva actuació ha estat ineficient ?**



L'únic objectiu és comprovar la reacció davant les crítiques.

Davant d'això, es pot respondre que es faran esforços per analitzar les raons d'aquesta impressió negativa .



**Quines conclusions treu vostè de la nostra entrevista ?**



La recomanació seria no fer comentaris massa afalagadors **No fer la pilota!**

Contestar simplement que l'entrevista ha estat interessant i que ha servit per augmentar si cal la voluntat de formar part de l'empresa.





**Creu que podria haver-ho fet millor en la seva anterior feina?**



Cal anar amb compte amb aquesta pregunta ja que encara que es produeixi en una conversa relaxada amb l'entrevistador **no és el moment per sincerar-se.**

Una resposta **adequada i neutra** pot ser " suposo que mirant amb la distància sempre es pot trobar la manera de fer-ho millor "

O fins i tot es pot descriure una situació que s'hagi produït per motius que escapaven al control i afegir al final "**aprendre de l'experiència . "**



**Com se sent reportant a algú més  
jove / dona ... ?**



Alguns entrevistadors formulen aquestes preguntes si detecten que el candidat pot tenir algun tipus de **prejudici** , i volen controlar-ho des del principi.

Primer de tot s'han d'evitar les afirmacions que sonin **paternalistes o insensibles** pel que l'objectiu és aconseguir que la resposta sigui creïble i que no sembli automàtica.

Un exemple de resposta podria ser *"admiro les empreses que contracten i promocionen a les persones segons els seus propis mèrits i no podria estar més d'acord amb aquesta filosofia ja que l'edat, el gènere, la raça, etc. de la persona a la qual calgui reportar no és un factor rellevant, ni suposa cap diferència "* .



# L'entrevista: claus per realitzar una bona entrevista i errors a evitar.



# Com preparar una entrevista de selecció



# Presentació del propi CV



# Simulació d'entrevista

