



>> IL COLLOQUIO DI SELEZIONE

Il colloquio di lavoro è la fase principale della ricerca del lavoro. Abbiamo certamente superato una prima selezione del datore di lavoro attraverso l'analisi del curriculum vitae. È necessario, quindi, approfondire e migliorare la nostra presentazione.

La definizione del termine "colloquio" così come è espressa nel vocabolario Garzanti della Lingua Italiana fornisce la seguente definizione:

Dal lat. colloqui°u(m), deriv. di collo°qui 'parlare insieme', comp. di cu°m 'con' e lo°qui 'parlare'

Conversazione tra due o più persone, soprattutto su fatti di una certa importanza: colloquio amichevole, ufficiale, segreto, di lavoro; stare, intrattenersi a colloquio con qualcuno; chiedere, concedere un colloquio l (estens.) scambio di idee, di contatti; dialogo: i due partiti hanno avviato un colloquio

Questa definizione esprime immediatamente un primo concetto di fondamentale importanza ovvero che durante il colloquio due persone (candidato e selezionatore) si scambiano idee, parlano e si confrontano. Quindi eliminiamo l'idea del colloquio come esame o luogo dove il selezionatore parla e fa domande ed il candidato "sottomesso" risponde a monosillabe. Non è affatto così.

È evidente che nel colloquio di lavoro si incontrano due persone che hanno compiti differenti:

- > **il candidato** che deve cercare di presentare al meglio ciò che sa fare, che conosce e come è in funzione di una particolare mansione;
- > **il selezionatore** che deve valutare al meglio le abilità, le conoscenze, le caratteristiche personali del candidato in funzione di una più approfondita conoscenza

della mansione offerta e del contesto lavorativo.

Ma è importante che avvenga uno scambio di informazioni tra queste due persone e che consenta ad entrambe di conoscere al meglio la realtà dell'altro.

Risulta quindi importante, anche da parte del candidato, saper porre qualche domanda per meglio approfondire alcuni aspetti dell'opportunità lavorativa.

Un secondo aspetto di fondamentale importanza è il seguente:

Ci si può preparare al colloquio di selezione? E se sì, come?

Spesso si sentono esperti nel campo delle risorse umane che sostengono fortemente il concetto di prepararsi al colloquio ma nessuno riesce ad aggiungere elementi a questa preparazione.

Innanzitutto, la preparazione si fonda su una chiarezza di intenti del candidato che deve avere chiaro lo scopo della sua ricerca, della mansione per cui si candida e delle potenzialità o dei punti di forza che può evidenziare durante il colloquio.

Il lavoro di analisi delle proprie capacità, abilità e competenze è un aspetto importantissimo e di fondamentale importanza per potersi ben presentare ad un selezionatore. La chiarezza nell'esposizione e la meticolosità con cui si esprimono concetti pertinenti sono considerate ottime qualità per quasi tutte le mansioni lavorative.

Inoltre la capacità di sintesi e l'abilità a far emergere con chiarezza punti di forza rende più facile il compito del valutatore e questo vi fa mettere in una posizione privi-

legiata relativamente alla selezione. Altrettanto importante è il lavoro di analisi della mansione per cui ci si candida. Dietro ad ogni professione si nascondono abilità, competenze che il candidato deve prendere in considerazione per sapere cosa poter indicare al momento più giusto.

In aiuto a questo ci vengono molti strumenti:

guide che analizzano diverse professioni (anche quelle più innovative), **internet**, **gli annunci di lavoro** pubblicati sui giornali che spesso riportano i requisiti base per potersi candidare, **servizi territoriali per il lavoro** che hanno un forte contatto con la realtà produttive, etc.

Per "prepararsi" al colloquio è certamente utile trovare delle risposte convincenti alle seguenti domande:

- > *Che cosa mi fa pensare di essere compatibile con la mansione che questo datore di lavoro vuole?*
- > *Quali problemi so di potergli risolvere?*
- > *Che cosa so far bene, senza dover andare per tentativi?*
- > *Che cosa apprezzano gli altri del mio lavoro?*
- > *Che cosa hanno apprezzato i miei insegnanti/comagni di scuola del mio percorso di studio?*
- > *Di quali dei miei risultati (scolastici e lavorativi) sono davvero orgoglioso?*
- > *Che cosa ho di speciale: quale particolare capacità, esperienza o aspetto del carattere?*

Ovviamente importate è l'allenamento. L'affrontare più colloqui certamente aiuta, soprattutto perché si abbassa "l'ansia da prestazione" e perché si cominciano a conoscere i punti che vengono affrontati in sede di colloquio. Un buon metodo (per effettuare un proficuo allenamento!) è quello di ripercorrere i colloqui avuti e di mettere in evidenza da un lato gli aspetti critici o quelli che ci hanno messo in difficoltà e dall'altro gli aspetti su cui abbiamo potuto fare buona impressione. Rivalutando tutti gli aspetti (soprattutto quelli critici!) potremmo migliorare la presentazione, avere meno

punti vulnerabili ed affrontare il colloquio con maggiore consapevolezza.

Gli argomenti su cui si fonda il colloquio molto spesso ruotano attorno ai percorsi di studio, le esperienze professionali, interessi ed hobbies, motivazioni ed aspirazioni professionali, caratteristiche professionali. Dobbiamo abituarci a presentare e raccontare questi argomenti ponendo attenzione anche e soprattutto all'interlocutore che abbiamo davanti.

Nel raccontare esperienze, attività, caratteristiche personali è necessario partire da una semplice domanda:

Cosa potrebbe interessare di più al selezionatore?

Ad esempio:

- > rispetto ai percorsi di studio probabilmente non interessa soltanto il titolo di studio conseguito ma anche le materie o le nozioni/conoscenze che si sono apprese.
- > raccontando un'esperienza professionale probabilmente non interessa soltanto sapere la mansione nella sua generalità ma anche sapere gli strumenti utilizzati, particolari attività svolte, eventuali capacità che si sono sviluppate ed accresciute.
- > presentando alcune vostre caratteristiche personali potrebbe essere utile elencarne due o tre molto importanti per la mansione a cui vi state candidando anziché fare un'elenco della spesa senza senso.

Il colloquio di selezione spesso segue la seguente organizzazione:

- > una prima fase dove il selezionatore spiega e definisce con una certa attenzione la mansione e le attività dell'azienda e dove l'attenzione del selezionatore è quella di far mettere a proprio agio il candidato, in gergo tecnico si adottano una serie di domande che permettano al candidato di "abbassare le difese" ed essere più tranquillo;
- > una seconda fase dove, partendo dal curriculum vitae, si entra nel merito delle esperienze professionali, delle conoscenze, delle caratteristiche personali, degli interessi e di tutti quegli elementi che in un certo modo potrebbero soddisfare alla

seguinte domanda:

Se assumo questo candidato che vantaggio ne potrò trarre, che cosa porterà di vantaggio all'azienda?

- > una terza fase dove si cerca di capire le motivazioni che hanno portato alla candidatura e le aspettative del candidato;
- > una fase conclusiva dove si lascia spazio ad eventuali domande e dove si fissano i termini d'un'eventuale ulteriore incontro.

Un buon colloquio di selezione ha una durata di circa 45 minuti.

>> LE DOMANDE

Ed ecco una veloce carrellata di possibili domande che potrebbero essere fatte dal selezionatore durante un colloquio di selezione:

Esperienze Professionali:

- > Mi parli della sua ultima esperienza lavorativa.
- > Qual'è stata l'esperienza di lavoro più significativa e perché?
- > Perché sta pensando di lasciare la sua attuale occupazione?
- > Da quanto tempo sta cercando lavoro?
- > Quali erano i compiti specifici dell'ultima occupazione?
- > Lei ha cambiato lavoro piuttosto spesso, perché?

Percorso di studio:

- > Perché ha scelto di frequentare la scuola "XXXXX"?
- > Quali sono stati i migliori risultati della sua carriera scolastica?
- > Che cosa pensa le abbia dato la scuola?
- > Che rapporto aveva con compagni ed insegnanti?
- > Quali elementi del Suo percorso scolastico le sono stati utili nel lavoro?

Abilità o caratteristiche personali:

- > Quali abilità o caratteristiche personali ritiene di poter spendere con successo nell'attuale mercato del lavoro?
- > Che cosa ritiene di possedere in più rispetto agli altri candidati?
- > Mi parli di lei
- > Mi dica tre pregi e tre difetti.
- > Cosa le piace fare nel suo tempo libero?

Aspirazioni professionali:

- > Quali sono i suoi obiettivi a lungo termine?
- > Perché vuole svolgere proprio questo lavoro?
- > Quali fattori solitamente prende in considerazione nel valutare una proposta di lavoro (salario, colleghi, benefit...)?
- > Perché dovremmo assumere lei e non un altro?
- > Cosa sa della nostra organizzazione?

Alcune possibili domande che il candidato può porre:

- > Di cosa esattamente si deve occupare la persona che state selezionando?
- > Il lavoro è svolto in gruppo?
- > Com'è strutturata l'organizzazione o l'azienda?
- > Quale sviluppo di carriera è previsto per questa posizione?

Due sono le domande che è meglio non fare durante un primo colloquio:

- > Qual è lo stipendio previsto?
- > Quante ferie sono previste all'anno?

Queste domande rischiano di mettervi in cattiva luce dando l'impressione che pensiate soltanto al lavoro in termini unicamente economici mentre è molto importante che sia la forte motivazione a svolgere quella data mansione a sostenere la vostra candidatura.

>> COSA PORTARE

Il colloquio come già accennato si compone di tanti elementi che devono essere tenuti sotto controllo, ecco quindi qualche indicazione sul "kit" del perfetto candidato:

> **Penna**

Determinante per stemperare l'ansia e altrettanto importante per prendere appunti o segnare indicazioni che possono essere date dal datore di lavoro.

> **Taccuino, agenda**

Importante per segnare eventuali appunti e per confermare eventuali ulteriori appuntamenti.

> **Curriculum vitae**

Portare con se una copia del proprio cur-



Importante, nell'ottica dell'allenamento, ripercorrere le fasi del colloquio e darsi delle valutazioni personali. Per facilitarti in questa operazione ti segnaliamo questa scheda di verifica:

	MOLTO BENE	BENE	ATTENZIONE!
Come mi sono comportato?			
Ho parlato in modo chiaro ed udibile?			
Ho parlato in modo semplice e diretto?			
Ho trasmesso sicurezza?			
Ho dato risposte di 2-3 minuti?			
Ho usato le mie esperienze dirette per illustrare le risposte che ho dato?			
Sono stato seduto eretto, rilassato ed attento durante tutto il colloquio?			
Ho mantenuto un buon contatto visivo?			
Ho mostrato entusiasmo per le mansioni che il posto comporterebbe?			
Ho fatto domande?			
Le domande che ho fatto erano pertinenti?			
Sono riuscito ad esprimere i tre punti di forza che mi ero prefissato di dire?			
Elenca ora i passaggi del colloquio che ti sono sembrati più critici e dove hai trovato difficoltà.			
-			
-			
-			
-			
-			
Elenca ora i passaggi del colloquio che ti sono sembrati più brillanti e dove ti sei mosso/a con più disinvoltura.			
-			
-			
-			
-			
-			

riculum (identico a quello eventualmente già inoltrato al datore di lavoro) serve per poterla consegnare a chi vi fa il colloquio (potrebbe infatti non averlo letto in precedenza) o per avere una buona traccia da seguire durante la propria presentazione.

>> **L'ABBIGLIAMENTO E L'ASPETTO**

Devono essere curati senza eccedere. Siate voi stessi!
 Indossare abiti o accessori a cui non siamo abituati (es. scarpe con tacchi alti, cravatta...) certamente non ci fa sentire a nostro agio e questo può incidere sull'ansia e può farci presentare in maniera goffa.
 Diffidate da tutte quelle indicazioni che dicono di non mettersi abiti molto colorati, di non truccarsi con colori forti, etc.
 La migliore indicazione da dare è: SIATE VOI STESSI!
 Certamente però, non presentatevi in tuta o con un abbigliamento troppo sportivo. Il colloquio è un momento formale e richiede un minimo di attenzione anche a come ci presentiamo.

>> **LA COMUNICAZIONE NEL COLLOQUIO DI LAVORO**

A differenza del curriculum e della telefonata di contatto con l'azienda, nel colloquio entra in scena oltre alla "comunicazione verbale" quella "non verbale".

Per comunicazione verbale si intende la capacità di esprimere correttamente e con parole comprensibili i concetti che intendiamo trasmettere. Nella comunicazione verbale dobbiamo prestare attenzione non solo a non commettere errori di pronuncia o ancor peggio grammaticali (i tempi dei verbi, il pericolosissimo utilizzo del tempo "condizionale" es: se potessi lo farei...) ma curare gli intercalare (es. ehm, cioè...), le pause, il ritmo delle parole, il tono della voce, il volume del nostro eloquio. Controllare questi elementi vuol dire rendere più facile la comprensione di quello che raccontate al vostro interlocutore e di conseguenza agevolare la vostra selezione.

Per comunicazione non verbale invece si intendono tutti quegli elementi che trasmettono emozioni o sensazioni all'interlocutore senza fare uso del linguaggio.

Tra questi possiamo individuare i gesti o la manualità, l'aspetto fisico (l'abbigliamento, l'acconciatura, il trucco...), lo sguardo...
 Provate a pensare a cosa vi trasmette senza dire nulla una persona che guarda sempre in basso o che diventa rosso in faccia non appena gli rivolgete la parola... certamente che è una persona timida ed insicura.
 Il colloquio si fonda anche su queste sensazioni che trasmettete. Per questo attenzione all'abbigliamento, a come gesticolate, allo sguardo, a come vi sedete, a come stringete la mano per salutare... tutto trasmette sensazioni di come siete.

Per facilitare l'approccio al colloquio di lavoro vi consigliamo di fermare almeno tre vostri elementi (considerateli i vostri punti di forza) che assolutamente dovrete comunicare al selezionatore. Se al termine del colloquio verificherete di essere riusciti a comunicarli tutti e tre avrete raggiunto un ottimo obiettivo, discreto se ne avrete comunicati due, insufficiente se ne avrete comunicato soltanto uno.

Il colloquio come avrai certamente capito è un passaggio chiave del processo di selezione e si caratterizza per essere molto complesso e pieno di insidie. Tra queste molto pericolosa è l'ansia da prestazione. Questa ansia crea molte difficoltà e si manifesta soprattutto quando è necessario organizzare le idee per spiegare in maniera efficace ed accattivante come si è e cosa si sa fare.

Molto spesso si va nel "pallone" e la presentazione diviene confusa e superficiale. Niente paura, allenandosi e provando a tenere in considerazione gli elementi sin qui descritti la vostra "performance" migliorerà sempre più.

>> COMUNICARE SENZA PARLARE <<

tratto da "Lavoro Notizie"
articolo di Raffaella Riello

Ogni qual volta si è alla ricerca di un posto di lavoro, prima o poi arriva il momento fatidico in cui si deve parlare a faccia a faccia con qualcuno. È proprio questa la fase determinante di un colloquio di selezione.

Discutendo così di un insieme di temi riguardanti il candidato da una parte (età, grado di istruzione, esperienza lavorativa, progetti futuri, ...), e l'azienda dall'altra (caratteristiche, prodotti, posizionamento sul mercato) si trascorre una quarantina di minuti densi di valenze affettive.

In esse infatti si bruciano energie e aspettative talora molto forti, sulle quali si concentra il desiderio di inserirsi a pieno titolo nel mondo del lavoro da una parte e, dall'altra, la volontà di trovare un'autentica realizzazione professionale. Molti ed eterogenei sono pertanto i fattori che intervengono nel colloquio di selezione, e altrettanto numerosi gli angoli visuali dai quali si può affrontare questo particolare momento. In ogni caso però il colloquio è un esempio di comunicazione e, come tale, va conosciuto.

Capito questo, diventa di fondamentale importanza per un giovane in cerca di lavoro conoscere i diversi elementi comunicativi che possono determinare positivamente o negativamente l'andatura di un colloquio e, cercare di usarli a proprio vantaggio.

Il materiale che pubblichiamo, pubblicato su Lavoro Notizie e curato da Raffaella Riello si pone l'obiettivo di orientare i giovani a prepararsi al colloquio, evitando così di sprecare energie preziose e di demora-

lizzarsi alla prima risposta negativa. La ricerca del lavoro è infatti un compito che richiede da parte del candidato preparazione, entusiasmo e tutta la grinta di cui può disporre.

Le considerazioni che seguono se messe in pratica, vi permetteranno di perfezionare le vostre abilità comunicative conoscendo meglio voi stessi e gli altri.

>> COS'È IL COLLOQUIO

Il colloquio è una situazione comunicativa nella quale ognuno dei partecipanti è contemporaneamente parte attiva e passiva, elemento che trasmette e che riceve informazioni. È importante sottolineare l'aspetto attivo perché spesso i candidati - soprattutto alle prime esperienze - si sentono esposti passivamente all'indagine dell'intervistatore; in realtà anche il candidato raccoglie informazioni, esplora le intenzioni della controparte, ne valuta l'affidabilità, insomma è anch'egli osservatore e parte attiva nella comunicazione. I canali attraverso cui avviene il passaggio di informazioni sono due:

> **La comunicazione verbale**, cioè tutto quello che esprimi con le parole.

Di solito noi abbiamo un buon controllo delle cose che diciamo, spesso abbiamo preparato in precedenza un discorso, abbiamo chiara la sequenza di priorità e possiamo orientare il colloquio in modo da valorizzare certi nostri aspetti e trascurarne altri.

Tutto questo è molto importante al fine di un buon colloquio in quanto il nostro ascol-

tatore è molto attento a valutare gli aspetti di congruità del nostro discorso.

> **La comunicazione non verbale**, cioè tutto l'insieme di segnali che trasmetti senza l'aiuto delle parole, con il tuo corpo, con il movimento, con la distanza dell'altro, con l'espressività del volto e della voce.

Ci si riferisce dunque a quelle comunicazioni che, in accordo o in contrasto con le parole, rafforzano o contraddicono quanto è stato detto. Il nostro corpo ad esempio esprime la tensione attraverso la rigidità muscolare, che viene percepita dall'interlocutore che potrebbe considerare il candidato poco fiducioso e sicuro di se stesso. La tensione ed il nervosismo può essere tradito anche dai movimenti incontrollati come può essere un piccolo tic, il piede che balla sotto il tavolo o una mano che giocherella continuamente. La mimica del volto trasmette inoltre molte più informazioni di quante tu non riesca ad immaginare, il movimento degli occhi ad esempio indica l'interesse per un argomento o per una persona, l'abbassare lo sguardo comporta il riconoscimento del ruolo gerarchico dell'altro, gli angoli della bocca e le sue pieghe possono anche rovinare un colloquio condotto in modo eccellente dal punto di vista del contenuto verbale.

In queste pagine cercheremo di capire alcuni meccanismi che ci consentono di esprimere informazioni con il corpo, senza ricorrere alla parola.

Essi formano il grande capitolo della comunicazione non ver-

bale, un campo di studi affascinante sul quale si dispone ancora di poche conoscenze.

Poiché i fenomeni che vi appartengono sfuggono in gran parte al controllo cosciente, pur giocando un ruolo di rilievo nell'interazione cercheremo di dedicare una particolare attenzione a questa forma di comunicazione. Se non altro perché mentre tutti sanno di avere la capacità di parlare e di poter decidere se e quando farlo, ben pochi sono realmente al corrente di cosa dicono "col corpo".

Nelle sue linee essenziali, la comunicazione non verbale poggia sui movimenti del corpo, e in particolare del volto e delle mani; sull'orientamento e locomozione spaziale, fino a comprendere le modulazioni di intonazione della voce e le pause.

Appartengono così ai fenomeni comunicativi non verbali il contatto fisico, lo sguardo, gli atteggiamenti posturali, i cenni del capo, l'aspetto esteriore, l'orientamento, la gestualità, l'espressione del volto, la mimica. Innumerevoli sono poi le funzioni assolute da tali fattori:

> Segnalare ed evidenziare i cambiamenti nelle relazioni interpersonali.

> Esprimere emozioni.

> Proporre agli altri un'immagine di sé.

> Integrare e precisare la comunicazione verbale.

> Sostituirla.

> Regolare i modi ed i tempi del rapporto.

A volte basta una sola occhiata ad uno sconosciuto e noi riusciamo a farcene una sorta di immediato identikit mentale prefigurandoci chi posa essere (sesso, età, tipo di professione ...), cosa stia facendo (pensa, riflette, aspetta), come sia l'individuo (calmo, attento, preoccupato ...), che intenzioni abbia e così via.

Così in un certo modo la sua fisionomia, la sua postura, i suoi gesti e in genere i movimenti corporei, così come le parole che eventualmente dice e il come le dice, ci suggeriscono in effetti una certa interpretazione circa il modo di essere e le intenzioni della persona osservata.

Questa interpretazione influenza di conseguenza il nostro comportamento, che come minimo, decide di ignorare il soggetto in questione o prestargli maggiore attenzione, di avvicinarlo o evitarlo. In un certo modo l'interlocutore si comporterà adattando il proprio comportamento secondo la rilevazione effettuata al momento. Ad esempio cercherà di parlare velocemente e il minimo indispensabile nel rivolgersi ad una persona che ha fretta e così via.

Tutti gli aspetti verbali e non verbali del comportamento, in quanto portatori di significati rispetto la persona analizzata, funzionano in tal senso come segni: come segni di altrettanti linguaggi di cui ciascuno di noi dispone, consapevolmente o meno, e che ciascuno di noi, anche indipendentemente dall'averne intenzione, mette in atto nel comunicare con gli altri. Volendo semplificare, possiamo dire che un bacio o uno schiaffo appartengono a quel gruppo di comportamenti non verbali che sostituiscono il messaggio verbale, stringere i pugni impreca è un comportamento che rinforza il messaggio verbale, indicare un oggetto parlandone serve invece a specificare il messaggio linguistico mentre sorridere insultando è un comportamento che contraddice ciò che abbiamo espresso verbalmente.

>> DIVERSI ASPETTI DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE

IL CONTATTO FISICO

Il contatto fisico rappresenta per così dire la forma più primitiva di azione sociale.

Dare una pacca sulle spalle, fare carezze, colpire, toccare qualcuno, sono tutti comportamenti soggetti a forti variazioni interculturali.

Gli inglesi ed i giapponesi, ad esempio, ne fanno un uso molto limitato rispetto agli africani ed agli arabi.

DISTANZA O PROSSIMITÀ

La distanza che separa due persone e che indica la posizione che interlocutori assumono uno rispetto all'altro, dipende molto dalla qualità del rapporto tra loro esistente. L'uso delle distanze può anche rilevarsi come legato a differenze individuali ed indicano il grado di familiarità esistente tra gli interlocutori, il livello di subordinazione dell'uno rispetto all'altro, il rispetto reciproco, l'eventuale competizione.

La più nota classificazione delle distanze è quella di Hall che individua così quattro categorie:

- > **distanza intima**
da 15 a 40 centimetri
- > **distanza personale**
da 40 a 120 centimetri
- > **distanza sociale**
da 120 a 360 centimetri
- > **distanza pubblica**
da 360 centimetri in poi

Distanza intima (da 15 a 40 cm)

In questo primo caso l'interlocutore invade il sistema percettivo dell'altro; entrano molto in gioco il ruolo del corpo, le sensazioni olfattive, lo sguardo, il tono di voce che diventa solitamente basso; tale distanza di frequente è accompagnata dal contatto fisico.

Nelle lingue anglossassoni la zona intima viene detta anche *bubble*, che significa bolla. Essa circonda il nostro corpo come una seconda pelle. All'interno della nostra bolla ci sentiamo sicuri e perciò teniamo le persone alle quali non permettiamo di accedere alla nostra zona intima a circa mezzo braccio di distanza dal corpo, in modo che non possano starci troppo addosso.

La condizione per cui lasciamo deliberatamente che qualcuno acceda alla nostra intima è la fiducia.

Questo enunciato però non può essere capovolto: infatti non tutti coloro verso cui nutriamo fiducia sono anche ammessi deliberatamente nella nostra zona intima. Se però vi lasciamo accedere qualcuno, lo facciamo solo se abbiamo fiducia in lui.

Capire tale principio è di fondamentale importanza poiché da esso ne consegue che chi non rispetta la zona intima di un altro, non rispetta neppure la sua persona.

Come una bolla di sapone la grandezza della zona intima può essere più o meno grande, in linea di principio ci sono differenze culturali che fanno variare tale distanza.

Inoltre vi sono differenze all'interno di una stessa sfera culturale: la grandezza della nostra zona intima in un dato momento, dipende da due fattori: > dallo status dell'interlocutore; > dallo stato d'animo momentaneo della singola persona

Quanto più infatti uno si sente sicuro, tanto più può lasciare che gli altri si avvicinino alla sua zona intima. Purtroppo penetrando nella zona intima di un individuo spesso si intacca la sua sicurezza. Purtroppo questo è un errore che commettono molti individui tra i quali

rientrano i venditori, gli addetti ai servizi, nonché persone con mansioni di educazione, formazione, insegnamento.

Zona personale (da 40 a 120 cm)

Corrisponde alla distanza di due braccia che si tendono; è caratteristica di un dialogo in cui si affrontano argomenti personali e impegnativi, isolandosi un po' dagli altri.

Nella nostra sfera personale ammettiamo volutamente tutte quelle persone con cui non siamo così in intimità da dare loro accesso alla nostra zona intima, ma che non ci sono così estranee da doversi arrestare nella zona immediatamente successiva. Di conseguenza, rientrano in questa sfera i buoni amici, i familiari, i colleghi con cui siamo legati da un rapporto d'affetto, nonché tutte quelle persone con cui comunichiamo bene e volentieri.

Distanza sociale (da 120 a 360 cm)

È tipica del contatto generalmente formalizzato, oculare, di coloro che lavorano assieme o che hanno un rapporto rispettoso.

La nostra zona sociale è riservata pertanto ai contatti di tipo superficiale, per esempio i conoscenti, alla maggior parte dei colleghi e dei capi.

È qui che dovrebbe stare un capo, qui dovrebbe fermarsi anche la maggioranza dei colleghi e tutte le persone che prestano un servizio di consulenza.

Distanza pubblica (da 360 cm in poi)

È quella usata all'interno di situazioni come la conferenza o il dibattito pubblico, dove spesso c'è estraneità o quasi tra le persone. In questa zona rientra pertanto la distanza che separa un'insegnante dalla sua

classe, un capo dai partecipanti ad una riunione nonché la distanza fra un oratore e il suo pubblico.

L'ORIENTAMENTO

L'orientamento cui le persone si collocano l'una rispetto all'altra, in piedi o sedute, indica i rapporti tra loro esistenti (di superiorità/inferiorità, di collaborazione/antagonismo, di simpatia/antipatia, di intimità o meno) e varia in funzione del contesto situazionale.

Ad esempio lo stare fianco a fianco di due persone indica tendenzialmente un loro rapporto collaborativo: lo stare, invece, in piedi di fronte ad un altro seduto, può caratterizzare un rapporto di inferiorità o di subordinazione del primo rispetto al secondo.

Anche la disposizione degli arredi può rendere difficoltose particolari forme di lavoro o di collaborazione, o viceversa favorire certi comportamenti e di conseguenza certi tipi di collaborazione.

Un tavolo circolare, per esempio, è un buon presupposto per rapporti paritetici tra le persone che vi siedono attorno: un rettangolo vede invece convenzionalmente dedicato il suolato minore all'ospite o alla persona considerata di riguardo (rispetto per età, il ruolo, l'autorità).

MIMICA ED ESPRESSIONE

DEL VOLTO

Il volto è l'area specializzata del corpo per comunicare atteggiamenti umori ed emozioni attraverso il mutamento di posizione di occhi-bocca-sopracciglia e i comportamenti muscolari-facciali.

Pare che i sentimenti mettano in azione segnali mimici largamente universali e poco dipendenti dall'apprendimento, tut-

tavia culture diverse, oltre a provare un certo sentimento di fronte a stimoli differenti, hanno appreso regole di comportamento diverse, che inducono a mascherare, inibire o viceversa ostentare la stessa espressione del viso.

La mimica è molto utilizzata anche in rapporto alla comunicazione verbale: il viso di chi parla è solitamente in sincronia con ciò che dice, contribuendo a valorizzare e a dare più o meno peso al suo discorso.

Normalmente le pieghe orizzontali della fronte indicano che l'attenzione è fortemente attratta da qualcosa, mentre le linee verticali della fronte indicano che tutta l'attenzione è concentrata su qualcosa o su qualcuno.

Alla regione frontale appartengono tutti i movimenti delle sopracciglia che avvengono in concomitanza o in preparazione alla formazione di pieghe.

Argyle propone questa scaletta di interpretazioni per quanto riguarda la posizione delle sopracciglia:

> completamente inarcate:

incredulità

> semi inarcate:

sorpresa

> normali:

indifferenza

> semi abbassate:

perplexità

> completamente abbassate:

collera

L'uomo è definito, non a torto, un "animale visivo" dal momento che riceve più dell'80% di tutti gli stimoli attraverso gli occhi.

Lo sguardo infatti riveste un ruolo importantissimo nel comunicare atteggiamenti interpersonali e nell'instaurare relazioni. È il comportamento più difficile da controllare: non a caso si usa dire "gli occhi sono lo

specchio dell'anima".

Gli sguardi detengono un ruolo importante nel gestire il flusso ed il ritmo della conversazione, al fine di evitare interruzioni, inceppamenti, sovrapposizioni.

Nella conversazione normale le persone si guardano ogni tanto, mantenendo un contatto visivo che oscilla in media tra i 3 e i 7 secondi, durata variabile a valorizzare e a dare più o meno peso al suo discorso.

Chi ascolta di solito guarda più spesso chi parla che non viceversa, e il periodo sarà tanto più lungo quanto più predomina la tendenza a ricambiare lo sguardo. Normalmente si è portati a guardare di più chi si stima, l'interlocutore che si approva, come anche colui dal quale si è dipendenti.

Chi guarda troppo intensamente e in silenzio l'interlocutore, può apparire strano; un contatto visivo troppo lungo e intenso suscita infatti normalmente imbarazzo e mette a disagio.

Chi invece ascolta e non guarda l'interlocutore da l'impresione di non seguire il suo discorso, di essergli indifferente, di rifiutare l'altro.

POSTURA

Si riferisce alla posizione relativa alle varie parti del corpo nell'interazione comunicativa. Il modo infatti, di disporsi seduti, in piedi, distesi, accovacciati, in ginocchio e così via, serve soprattutto a comunicare atteggiamenti verso se stessi e gli altri, ad indicare lo status sociale.

Lo stare eretto di un individuo in posizione centrale rispetto ad altri, tende ad esempio a segnalare che l'individuo riveste una certa carica o un ruolo importante nel gruppo, o che per lo meno questo è quanto

vuole o vorrebbe fare intendere ai presenti.

Ad esempio specifiche posture dell'insegnante (accompagnare da gesti delle mani), possono avere valore permissivo, con lo scopo di incitare l'allievo ad eseguire un compito o viceversa rappresenta dei divieti.

L'inclinazione del corpo in avanti, con le braccia protese a palmo in su, sono infatti spesso segnale di disponibilità ed incoraggiamento verso l'interlocutore.

GESTUALITÀ

I comportamenti gestuali, a seconda della frequenza con cui si manifestano, sono indicativi nel loro insieme di senso di solidarietà, di ostilità, di ansia e contribuiscono, a seconda dei casi, al mantenimento o all'interruzione del rapporto di comunicazione.

Anche la gestualità ha un'importante funzione espressiva nella comunicazione interpersonale poiché fornisce il feedback a chi parla e sostiene ciò che diciamo a parole.

Possiamo classificare i gesti, a seconda della loro funzione, in: Gest emblematici: hanno una traduzione verbale orale diretta, nel senso che ripetono, esprimono in modo autonomo o sostituiscono il parlato. Ad esempio dire ciao con la mano, benedire, chiamare qualcuno o minacciarlo con un dito sono tutti gesti emblematici.

> Gest illustratori

Accompagnano il parlato punteggiandone il contenuto con esemplificazioni, chiarimenti, illustrazioni; esempi ne sono numerare con le dita, enfatizzare con le mani, disegnare una forma, una figura o un ritmo nell'aria.

> **Regolatori della comunicazione**
Servono soprattutto a coordinare i turni di intervento verbale, ossia a regolare gli scambi fra persone; alzare il braccio per chiedere la parola, zittire e chiedere il silenzio portando l'indice alla bocca sono esempi di gesti regolari.

> **Espressivi di emozioni**

Usati, consapevolmente o non, servono a comunicare sentimenti, atteggiamenti; esempio ne è il tremore delle mani o gesti di affetto.

> **Gesti di adattamento**

Hanno funzione di controllo e soddisfacimento di bisogni ed emozioni. Grattarsi la testa, il naso, manipolare una ciocca di capelli, aggiustarsi continuamente il vestito e comportamenti analoghi, sono gesti per lo più inconsapevoli, presenti ad ogni età. Rivelano spesso ansia di comunicare, tensione, noia, insofferenza, stanchezza.

>> **ALCUNI CONSIGLI PRATICI UTILI PER GESTIRE LA COMUNICAZIONE NON VERBALE**

I candidati manifestano a volte dubbi sul loro comportamento durante il colloquio, si chiedono se sia opportuno fare o non fare, dire o non dire questo o quello. Le preoccupazioni di questo genere devono essere affrontate nella fase di preparazione alla selezione, ma devono essere risolte prima che inizi l'intervista. Non c'è niente di peggio di un candidato che risulta impacciato, perché è in dubbio su come comportarsi o perché tenta di ricordarsi una lezione imparata a memoria. Devi porti prima alcuni problemi generali, decidere come risolverli, ma una volta che sei in ballo devi essere spontaneo e sciolto, devi comportarti come

uno che sta offrendo il meglio di sé per affrontare una sfida ed essere concentrato sugli aspetti sostanziali, non su banalità comportamentali. I ragazzi alla ricerca del primo lavoro hanno mille insicurezze; i selezionatori abbuonano una percentuale di timidezza, sanno che è da mettere in conto. Però, se a quella selezione partecipa anche un ragazzo o una ragazza che dimostra di sapersi muovere con disinvoltura, che si propone come mentalmente autonoma, con le idee chiare, ci sono ottime probabilità che avrà il posto anche se, ad esempio, ha un voto di diploma più basso del tuo.

È consigliabile fare molti colloqui, anche per i posti ai quali non sei realmente interessato. Ogni intervista infatti insegna qualcosa, perché ogni volta si impara a conoscersi meglio, e la prossima occasione avrà certamente qualche errore di meno e un po' di disinvoltura in più.

È molto utile anche fare simulazione ed esercizi specifici allo scopo di confrontare il tuo grado di preparazione e di sicurezza.

La spontaneità e la scioltezza devono caratterizzare dunque il tuo comportamento durante l'intervista. Vediamo insieme alcuni consigli generali che possono aiutarti:

> L'ingresso, sia nella stanza della segreteria che nella stanza del colloquio, deve essere fatto in modo tranquillo, mai trafelato o affannato. Una delle regole che nessun esperto ti confesserà mai è che devi fare una buona impressione anche alla segreteria. Entrando nel suo ufficio, presentati pronunciando in modo chiaro e a voce sufficientemente alta il tuo nome e cognome; esponi il motivo della tua presenza lì ed

infine chiedi della persona con cui hai l'appuntamento. Più o meno potrebbe suonare così: *Sono Daniela Prati, ho appuntamento con il Dottor Rossi dell'Ufficio Personale per la selezione di un posto di contabile.*

> Se è inverno ed hai il cappotto o l'ombrello gocciolante, chiedi alla segreteria dove puoi lasciarli; non entrare mai nella stanza del colloquio ingoffito e con le mani occupate. Per quanto riguarda la borsetta personale (donna) e borsa professionale, puoi portarla con te, ma devi evitare di tenerla tutto il tempo sulle ginocchia come se temessi una rapina a mano armata. Eviterai anche di posarla sulla scrivania tra te e l'intervistatore, cercando invece di trovare un posticino a terra o su una sedia vicina.

> I genitori devono stare a casa, non accettate che vi accompagnino per nessun motivo; un ragazzo o una ragazza che si presenta con mamma o papà, non può che fare insospettire sulle sue capacità di autonomia. Se proprio non se ne può fare a meno, mandateli a guardare le vetrine; insomma non fateli salire.

> Potrebbe essere utile per te avere a portata di mano un blocco per appunti; se decidi di utilizzarlo devi fare in modo di poterlo prendere facilmente, senza rovistare disperatamente.

> Come si fanno le presentazioni tra te e l'intervistatore? Se l'appuntamento è stato ben preparato, non ci sarà bisogno, perché sarà la segreteria a comunicare il tuo arrivo a chi di dovere e tu già sai con chi devi parlare; sarà lei ad introdurti nella stanza pronunciando il tuo nome. Non devi mai porgere la mano al tuo interlocutore per primo, ma devi rispondere al gesto se è lui ad iniziarlo. A

proposito di presentazioni, fai attenzione a come utilizzi eventuali titoli; il consiglio è di evitare la posizione del titolo di studio prima del nome. Non dire: *piacere ragioniere Rossi*. È molto meglio introdursi così: *Piacere, sono Mario Rossi*.

SEDERSI

Anche il modo di stare seduti fornirà al vostro interlocutore alcune informazioni su voi stessi, perciò cercate di controllare anche questo aspetto. Possiamo distinguere, sostanzialmente, tre modi di stare seduti:

> **Sul bordo della sedia**

È questo un atteggiamento che si assume quando ci si sente a disagio o insicuri; lo potrete vedere spesso nella sala d'aspetto di un dentista. Poiché il peso del corpo è in avanti rispetto al bacino, si può alzarsi e andarsene molto velocemente. Una persona che si siede in questo modo è in una posizione di fuga; evitate pertanto tale comportamento perché daresti al vostro interlocutore un'impressione di poca sicurezza.

> **Troppo comodo**

Con tutto il peso del corpo spostato all'indietro, completamente appoggiato allo schienale e con le gambe allungate, magari una accavallata sopra l'altra. A questo proposito è interessante notare che certe persone, quando si siedono, amano molto allungarsi comodamente; mentre altre preferiscono mantenere la posizione eretta anche nella sfera privata, nelle ore di svago, davanti alla televisione...

Durante un colloquio però evitate questo modo di stare seduto all'indietro perché questo atteggiamento può benissimo significare presunzione.

> **Appoggiati allo schienale senza "stravaccarsi"**

Indica un atteggiamento flessibile e aperto. Un individuo che sta seduto in questo modo è pronto a lasciare che gli altri si rivolgano a lui o a interessarsi agli altri. È un atteggiamento sia di attesa che di attenzione. È proprio quest'ultimo un comportamento conveniente che potrebbe assumere durante un colloquio; seduti in questo modo infatti, in linea generale, date al vostro interlocutore l'impressione di provare interesse per la conversazione e di ricevere le informazioni che lui vi offre.

Riassumendo: nel sedervi, fate attenzione a queste semplici regole:

> Sedetevi, appoggiandovi allo schienale e non state sul bordo della sedia. Sedersi correttamente vi permette una migliore postura che si riflette anche sul vostro modo di presentarvi.

> Non dondolatevi.

> Non cambiate continuamente posizione.

> Non sedete in maniera scomposta o provocante per le donne.

CAMMINARE

Ci sono autori che ritengono che la direzione di uno sguardo di un individuo che cammina dica molte cose su di lui. Di conseguenza, un individuo estroverso guarderà davanti a sé, sia per vedere il percorso da fare sia anche per cogliere quello che di interessante incontra strada facendo. Per contro, un individuo introverso tenderà a tenere la testa bassa e a guardare in dentro. Può avere anche valore di segnale il modo in cui una persona mette i piedi uno innanzi all'altro. Chi sembra camminare come "sulle uova" in genere

protende il ginocchio, sicché la prima parte del corpo che avanza è appunto questa. Questa andatura viene associata a prudenza o insicurezza. Contrariamente a ciò si può camminare portando avanti sempre le dita dei piedi. In tal caso si calcano bene i talloni per terra; un'andatura di punta è quindi energica, dal passo allungato. È così che cammina chi non ha paura di farsi male, chi ha in mente una determinata meta, chi va di fretta. Durante un colloquio, negli spostamenti, è opportuno tenere lo sguardo davanti a sé e cercare di camminare portando avanti le dita dei piedi, come nell'ultima andatura descritta. Ciò vi permetterà di apparire maggiormente sicuri, estroversi e decisi.

GESTUALITÀ E SPAZIO FISICO

Una questione delicata è quella dell'uso dello spazio fisico, relativamente al luogo in cui si svolge l'incontro.

Il modo in cui ci muoviamo nell'ambiente trasmette molte informazioni sul nostro modo di essere, un esempio semplice può chiarire questo aspetto. Immaginiamo un candidato che si presenta ingobbito e contratto nella sua giacchetta, si siede in punta di sedia, come se volesse occupare meno spazio possibile.

L'idea che dà è negativa, perché fa pensare ad una persona insicura, esageratamente timida, non autonoma. Il contenuto delle cose che dirà sarà interpretato alla luce di questa prima impressione e quindi il nostro soggetto dovrà fare una strada in salita per recuperare. Immaginiamo ora una situazione opposta: il candidato entra rumorosamente, inciampa, occupa più sedie per sistemare le sue cose, si siede appoggiando

i gomiti sul tavolo, si agita cambiando posizione ogni 5 minuti. Anche lui, come il suo collega, fa un'impressione negativa perché dà l'idea di essere invadente eccessivamente esuberante e di avere bisogno di contenimento. Anche lui faticherà a dimostrare di possedere le attitudini previste dal profilo professionale di riferimento.

In un colloquio cercate di usare il vostro spazio in modo tale da evitare situazioni quali quelle appena descritte, cercando anche di non invadere la zona intima del vostro interlocutore. La distanza ottimale tra voi e il selezionatore deve essere di circa mezzo braccio; evitate pertanto sia di porvi con i gomiti sopra la scrivania e di avvicinarvi troppo a lui, sia di distanziarvi eccessivamente con la sedia dalla scrivania, dando così un'impressione poco interessata.

Anche delle mani si fa un grande uso con la finalità di illustrare gli argomenti in discussione, le interruzioni e le pause del discorso, la struttura di ciò che si va dicendo, i punti emotivamente o logicamente salienti. Le braccia si associano generalmente ai gesti delle mani, e assieme esse contribuiscono a chiarire il grado di eccitazione e partecipazione personale di chi parla, a scaricare l'eventuale tensione, a richiamare l'attenzione degli ascoltatori su determinati oggetti.

All'interno di un colloquio cercate pertanto di usare le mani solo per chiarificare o rendere più esplicito ciò che state affermando verbalmente; ricordate però che un oratore riesce ad essere tanto più convincente quanto più i segnali sul piano del contenuto e della relazione sono fra loro congruenti.

Il linguaggio delle mani infatti ci offre molte informazioni sul

nostro interlocutore che vanno oltre il contenuto verbale. Quando si è seduti, ad esempio, lo stringere le mani attorno ai braccioli della sedia è indizio di elevato disagio; mentre il grattarsi la testa o il naso, a detta di alcuni, serve come autorassicurazione dopo una perplessità.

Le oscillazioni del capo invece manifestano concordanza o discordanza con ciò che esprime l'interlocutore, scoraggiandolo o incoraggiandolo.

Anche le gambe e i piedi possono offrire al nostro interlocutore determinati messaggi.

Se ad esempio sono incrociate bene in vista hanno un significato di seduzione, aperte di spavalderia; puntate in direzione diversa rispetto al tronco di opposizione, contrasto o non accettazione della situazione.

E per finire i piedi, anch'essi ritenuti portatori di informazione. Batterli insistentemente, per esempio, è indice di nervosismo ed agitazione; muoverli d'improvviso al di fuori del controllo volontario, è una maniera indiretta di far trapeolare lo stato d'animo del momento.

Per semplificare maggiormente, riportiamo di seguito alcuni significati di posture, mimiche del viso:

POSTURE

In piedi

- > Braccia aperte, rilassatezza = disponibilità
- > Testa china, braccia conserte = difesa, distanza
- > Testa china, braccia dietro la schiena = sottomissione, inferiorità
- > Mento alto, schiena all'indietro, gambe divaricate = superiorità
- > Metto le mani sui fianchi o le aggancio alla cintura = sfida

Seduto

- > Busto in avanti = arrabbiatura o interesse
- > Busto eretto = aperto o fiero
- > Busto all'indietro = presunzione o rilassatezza
- > Spostare avanti o indietro il capo = disinteresse, disappunto
- > Incrociare le braccia = chiusura
- > Accavallare le gambe = chiusura

MIMICA DEL VISO

Fronte

- > Rughe orizzontali + occhi sgranati = spavento, ansia, stupore, difficoltà
- > Rughe verticali + occhi strizzati = decisione, collera, concentrazione, dubbio
- > Toccarsi in vario modo il naso o i capelli = disagio

Occhi

- > Palpebre basse = timidezza, concentrazione
- > Palpebre chiuse = disinteresse
- > Palpebre strizzate = diffidenza, aggressività
- > Evitare di incontrare lo sguardo altrui = disagio

Bocca

- > Aperta = attenzione, stupore
- > Chiusa o strizzata = rifiuto, chiusura
- > Deglutire più volte = imbarazzo
- > Angoli verso l'alto = rilassatezza, simpatia
- > Angoli verso il basso = dolore, dubbio, delusione
- > Irrigidire le mascelle = tensione

GESTUALITÀ

- > Grandi gesti calmi e solenni

- = sicurezza, potenza
- > Grandi gesti affrettati = inquietudine, ambizione
- > Piccoli gesti lenti = timidezza, prudenza
- > Gesti verso l'esterno = disponibilità
- > Gesti verso il corpo = rifiuto, difesa
- > Mano sulla bocca = imbarazzo, chiusura
- > Tendere la mano completamente aperta = fiducia
- > Appoggiare il viso sulla mano aperta con pollice sotto il mento = tipo ipercritico e indeciso

LO SGUARDO

Dove orientare lo sguardo durante il colloquio?

Bisogna guardare sempre il selezionatore diritto negli occhi e fissarlo con attenzione?

Oppure si deve guardare altrove?

Il consiglio migliore da dare è quello di essere semplicemente naturali. Non preoccupatevi di fissare il selezionatore negli occhi; se vi sforzate, il vostro atteggiamento risulterà non naturale e susciterà una cattiva impressione.

Tentate invece di convincervi che il colloquio rappresenta una semplice conversazione e comportatevi di conseguenza.

Come in una conversazione tra amici eviterete sia di fissare continuamente l'interlocutore, sia di non rivolgergli mai lo sguardo, cercando, invece, di alternare momenti di contatto oculare e non.

IL LINGUAGGIO DEGLI OCCHI

Dovreste essere in grado di capire i cenni che, spesso in maniera inconsapevole, le persone fanno con i loro occhi.

Anche se nessuno dei due interlocutori ammette apertamente di aver capito tali segnali, li si accetta generalmente come

una forma di espressione non verbale che condiziona l'azione, e si agisce di conseguenza. Durante un colloquio dovrete essere consapevole di questi segnali sia per capire quelli che vi manda il vostro selezionatore sia per lanciare voi stessi dei messaggi.

> Se allontanate lo sguardo dal vostro interlocutore mentre parla, significa che state spiarendovi e che non dovrete essere interrotti.

> Se, poi, fissate l'altra persona negli occhi, gli fate capire che può interrompervi quando vi fermate.

> Se vi fermate senza guardare l'interlocutore negli occhi, significa che non avete ancora terminato di parlare.

> Se, mentre state ascoltando il vostro interlocutore, guardate altrove, gli fate capire che ciò che sta dicendo non vi soddisfa oppure che state cercando di nascondergli le vostre reazioni. > Guardare altrove mentre state parlando, invece, può significare che siete insicuri di ciò che state dicendo.

> Se fissate il vostro interlocutore mentre sta parlando dimostrate che siete d'accordo con lui e un certo interesse.

Non dimenticate mai che le sensazioni intuitive che il selezionatore sviluppa nei vostri confronti giocano un ruolo determinante per l'esito del colloquio. In tal senso, anche gli occhi e lo sguardo, contribuiscono a lanciare messaggi al nostro interlocutore.

Ciascuno di noi infatti, a seconda del proprio carattere, educazione, livello sociale, scolastico e professionale, varia i tempi e i modi con cui guarda il proprio interlocutore.

Riportiamo di seguito una tabella che riassume l'impres-

sione che possono dare i nostri occhi.

> Bassi o sfuggenti

Mancanza di franchezza o di interesse, timidezza,

> Fissi

Mettono imbarazzo, specie se fissate particolari fisici o del vestito del vostro interlocutore

> Molto mobili o roteanti

Senso di disagio, sospetto o circospezione, instabilità

Ancora una volta cercate pertanto di essere naturali e distesi. Se, però, alcuni di voi fossero particolarmente emotivi o timidi, fissino le sopracciglia dell'interlocutore, evitando così il suo sguardo senza dare l'impressione di sfuggirlo.

RITMO E TONO DI VOCE

Ritmo e tono fanno la musica dice un vecchio proverbio. Dal vostro ritmo e dal vostro tono, chi vi ascolta può capire molte cose di voi (ansia, preoccupazione, entusiasmo, emotività). Cercate così di:

> Usare frasi brevi: sono facili da seguire.

> Articolate bene le parole in modo che non ci siano ambiguità.

> Cambiare ogni tanto ritmo e tono di voce per vivacizzare il discorso.

Evitate invece di:

> Parlare velocemente mangiando le parole perché affatica chi vi ascolta.

> Essere prolassi perché fa cadere l'attenzione.

> Essere troppo teorici perché distrae.

> Riportare discorsi imparati a memoria.

QUANTO PARLARE?

> I taciturni

Essere concisi e sintetici è una qualità, ma rispondere telegra-

ficamente è un grave handicap, specialmente se volete trasmettere al vostro selezionatore un certo interesse.

> I logorroici

Inondare con una cascata di parole il selezionatore ogni volta che aprite bocca non solo è un segno di mancanza di controllo, ma è anche un grande rischio perché potreste dire cose di cui pentirvi dopo.

Il selezionatore ha un periodo di attenzione che varia da 20 a 30 secondi dalla fine della sua domanda; cercate pertanto di rimanere in questi tempi di risposta.

Se però la vostra risposta necessita di un tempo maggiore, cercate di:

> Esprimere prima i concetti principali, in modo che se venite interrotti, avete potuto parlare dei punti principali.

> Concludere chiedendo se c'è bisogno di maggiori dettagli o dire di aver bisogno di precisare alcune cose.

Dalla risposta del selezionatore vi saprete regolare; in ogni caso evitate di parlare più di 100/120 secondi di fila.

CALMA E SANGUE FREDDO

Il più delle volte è la sicurezza in se stessi che fa la differenza tra il successo e il fallimento. Durante un colloquio è essenziale che voi crediate in voi stessi, o almeno comportatevi come se così fosse, in modo tale da far credere al selezionatore di essere fiduciosi delle vostre capacità. Tutti hanno dei dubbi, è naturale che li abbiate anche voi. Teneteli però nascosti: dovete sempre emanare sicurezza e senso di fiducia in quello che dite, dando così al vostro selezionatore un'ottima impressione.

Per poter aumentare la fiducia che avete in voi stessi, è innanzitutto necessario capire quali sono i motivi che rendono tale fiducia carente. Generalmente è la paura dell'ignoto che mina la vostra fiducia. Il fatto è che in un colloquio di selezione non dovrebbe esistere questa paura. Non va mai dimenticato che ogni colloquio di selezione è focalizzato su ciò che meglio conoscete: voi.

In questo senso il colloquio rappresenta un'incognita più per il selezionatore che per voi stessi. Se infatti vi siete preparati adeguatamente, avrete acquisito tutta una serie di informazioni sull'azienda, sul posto di lavoro, e magari anche sul selezionatore. Il colloquio, da questo punto di vista, è nelle vostre mani.

COME AFFRONTARE E SUPERARE IL NERVOSISMO

La maggior parte dei selezionatori si aspetta che chi si candida per un posto tenda ad essere nervoso. Nell'attesa di essere ricevuti per il colloquio, potete infatti essere presi dal panico, come prima di un esame o di una prova sportiva. La cosa è perfettamente naturale. Per gestire tale situazione potete cercare di seguire alcune semplici regole:

> La sera prima dell'incontro andate a letto presto. La stanchezza fisica aumenta infatti i sensi di incertezza e quindi di panico.

> Se non riuscite a dormire potete fare un bagno molto caldo che vi rilasserà i muscoli favorendo il sonno.

> Evitate di fumare "come un turco": le sigarette aumentano i battiti cardiaci, aumentando l'effetto ansiogeno.

> Arrivate nei pressi del luogo dell'incontro con mezz'ora di anticipo in modo da non affan-

narvi per cercare un parcheggio. Prima di salire per l'appuntamento fate una breve passeggiata a piedi nei dintorni, facendo dei respiri molto lunghi e profondi in modo da rilassarvi.

Se avete il problema delle mani che sudano, cercate di adottare alcuni semplici tecniche.

Stringere una mano bagnata di sudore, anche se si tratta di un sintomo di nervosismo, lascia sempre un'impressione negativa e poiché ciò che conta è che il primo contatto che si ha con l'interlocutore sia positivo bisogna far sì che le mani siano asciutte.

Se siete nervosi, è inutile che vi laviate ripetutamente le mani o che ve le asciugiate continuamente, dal momento che continueranno a sudare. Un metodo per diminuire l'umidità delle mani è quello di mantenere le palme esposte all'aria mentre state aspettando il vostro turno per il colloquio. Se infatti vi ostinate a tenere le mani con le palme appoggiate sulle ginocchia o se le tenete in tasca, è evidente che la sudorazione aumenterà. Se invece fate in modo che siano esposte all'aria, il sudore sarà ridotto al minimo. Se, ad esempio, si lasciano pendere le braccia lungo i fianchi o se le si appoggia sulle ginocchia con le palme rivolte verso l'alto, il problema della mani sudate cessa d'esistere. Si tratta indubbiamente di posizioni poco eleganti; ma il selezionatore non vi osserva mentre state aspettando il vostro turno e, quello che è importante, in questo modo, quando gli stringerete la mano, la vostra non sarà sudata.

eS.

>> OCCHI SPECCHIO DELL'ANIMA



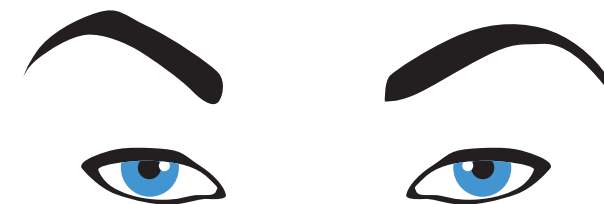
Uno sguardo fisso mette l'interlocutore in imbarazzo, specie se si fissano particolari fisici o del vestito.



Le palpebre strizzate svelano diffidenza e aggressività



Gli occhi bassi e sfuggenti indicano mancanza di interesse



Le palpebre basse indicano concentrazione