

ODPOVĚDI NA DOTAZY

Zdroj největšího stresu a nejdelší část pracovního pohovoru je pochopitelně odpovídání na dotazy zaměstnavatele. Pokud ovšem budeme předvídat druh otázek, které se mohou objevit, tím lépe se můžeme připravit a tím pádem nás otázky nezaskočí. I když nelze přesně určit, které otázky u pohovoru zazní, dá se předpokládat okruh otázek, který může zaměstnavatele zajímat.

Zaměstnavatel musí porovnat odpovědi různých kandidátů, takže kladené otázky jsou většinou identické nebo velmi podobné. Pokud zaměstnavatel předložil pracovní náplň v dané pozici a požadované vlastnosti uchazečů, tak tyto informace mohou napovědět, jak bude seznam otázek asi vypadat.

Čím více informací o sobě sdělíte, tím lépe pro vás – ovšem vaše odpovědi musí být stručné, jasné a k věci. Podrobnosti o vzdělání a praxi není nutné příliš zdůrazňovat, spíše svou pozornost zaměřte na zdůraznění vašich schopností a zkušeností, které jste díky nim získali. Pokud vycházíte z předpokladu, že byste už neměli opakovat věci uvedené v životopise, opak je pravdou. Všechny dokumenty se vyřizovaly hromadně a personalista si nemusí (a ani nejspíš nebude) pamatovat vše, co jste uvedli.

Následující soupis otázek a odpovědí vám může pomoci připravit se na předpokládané okruhy otázek.

VZDĚLÁNÍ A ŠKOLENÍ

1. Proč jste se rozhodl studovat?

V tomto případě se nejspíš budete muset v paměti vrátit zpět k maturitě – jaké byly vaše cíle? Měli jste na střední zajímavé předměty, které vás vedly k jejich studiu? Chtěli jste si tak rozšířit znalosti? A kdy a jak jste se rozhodli pro danou specializaci? Pokud jste začali studovat později, co vás ke studiu přimělo? Zaměstnavatele bude zajímat zejména vaše motivace. Důležité je, abyste prokázali, že jste nestudovali školu jen kvůli titulu před jménem, ale po zralé úvaze a zájmům.



2. Můžete nám něco říci o svém vzdělání?

Obecné dotazy ohledně vzdělání (či absolvovaných kurzech) jsou výborná příležitost, abyste vybrali téma, kterým můžete zaujmout. Byly nějaké zvláštní aspekty studia, které mohou mít bezprostřední vztah k práci, o kterou se ucházíte? Nebo byl některý z předmětů pro vás obzvlášť zajímavý? Účastnili jste se nějakých dálkových kurzů, které mají vztah k nabízenému místu? Je hloupé, nevědět, jakou školu a jaký obor jste studovali a neumět o tom vyprávět. I když jste uvedené informace napsali do CV, nemusí být tyto dokumenty po ruce. Byly některé předměty povinné a k tomu volitelné specializace? Jak jste se rozhodli, co studovat?

3. Je něco, co se vám na škole líbilo?

I kdybyste měli na škole hromady problémů, zde je místo pro nadšení. Především by bylo vhodné si vzpomenout na nějakou etapu školní docházky, kterou můžete vyzdvihnout a která má vztah k nabízenému místu. (např. práce v oddělení prodeje – každoročně jsem se účastnil dne otevřených dveří a odpovídal na dotazy uchazečů o studium. Byl jsem ve svém živlu, když jsem jim mohl odpovídat a vysvětlovat způsob studia na škole¹). Vzpomínáte si na nějaký zajímavý předmět? Pracovali jste tam samostatně nebo v týmech? Zaměstnavatel při vašich odpovědích usoudí, jaký typ práce je pro vás nejvhodnější.

4. Můžete mi popsat nějaký projekt, na kterém jste během studia pracoval?

Profesní život je plný projektů nejrůznějšího druhu – počínaje psaním dopisů, přes uzavírání smluv až po řízení práce jakéhokoli týmu. Tato otázka je položena proto, aby zaměstnavatel zjistil, jak zvládáte úkoly tohoto typu. Budete muset popsat, jak se zrodil nápad na daný projekt, čeho se týkal, s kým jste spolupracoval při jeho vzniku a realizaci, jak jste řešili problémy, jaký byl váš osobní podíl na tomto projektu a co jste se naučili. Šlo všechno podle plánu? Co vám pomáhalo při práci a co vám ji ztěžovalo?²

HISTORIE ZAMĚSTNÁNÍ

1. Máte nějakou praxi?

Tato otázka je určena zejména absolventům po skončení školy. Asi žádný zaměstnavatel nechce poslouchat, že nemáte vůbec žádné zkušenosti, i kdybyste měli diplom v kapse jenom týden. Musíte ho ujistit, že jste zvyklí na rytmus, který je nutný v pracovním prostředí, že dokážete zůstat na jednom místě, apod. Např. jste roznášeli letáky, účastnili se dobrovolnických projektů, byli jste na brigádě nebo na praxi. Pokud jste nic z toho nedělali, je na čase to změnit. Můžete začít nějakou prací v dobrovolnické organizace nebo nabídnout bezplatnou praxi svému známému, který má vlastní firmu. I vhodný školící kurz vám může pomoci k potřebným dovednostem. Pokud jste stále na škole, možná by se podařilo najít nějakou víkendovou práci. Získáte tím odpověď na výše uvedenou otázku a navíc získáte kontakty, posílíte motivaci a obdržíte tak i potřebné reference od předchozího zaměstnavatele.



2. Můžete nám něco říct o svém předchozím zaměstnání?

Hned na začátku by bylo vhodné uvést stručnou charakteristiku – co jste dělali, jak a proč. Představte si, že o svých povinnostech hovoříte poprvé (i když je to napsáno v CV). Promyslete si, které stránky z předchozí práce by mohly udělat dobrý dojem a zdůrazněte, jak

¹ CORFIELD, R. *Přijímací pohovor*. Gliwice: Helion S.A., 2005. ISBN 83-7361-987-9, str.66.

² CORFIELD, R. *Přijímací pohovor*. Gliwice: Helion S.A., 2005. ISBN 83-7361-987-9, str.66.

dobře jste tyto úlohy zvládali. Zaměstnavatele zajímá hlavně shrnutí vašich hlavních schopností, takže se snažte uvést konkrétní příklady a co jste se naučili.

3. Proč jste odešel (odcházíte) z předchozího zaměstnání?

V tomto případě se vyvarujte jakékoliv kritiky. Nikdo nebude chtít zaměstnat problémového člověka, i když jím nejste. Můžete se zmínit o perspektivách další práce, dalším postupu, měli byste působit, že k možným problémům přistupujete optimisticky. Každopádně byste měli uvést příčiny svého odchodu tak, aby zněly příznivě – např. jste měli pocit, že potřebujete odpovědnější úkoly, větší výzvy nebo možnost ukázat, co ve vás dřímá. Pokud stále pracujete, nemůžete dát najevo, že se nemůžete dočkat, až odejdete. Musíte uvést dobré důvody pro to, aby vás zaměstnavatel chtěl pro sebe.

4. Co jste dělal po odchodu ze svého minulého zaměstnání?

I tuto otázku můžete využít ve svůj prospěch. To, že jste hledali jinou práci, zaměstnavatel předpokládá. Nejlepší odpovědí je, že jste v tom čase chodili na rekvalifikační kurz nebo jste se věnovali práci v nějaké dobrovolnické organizaci. Pokud máte známého s vlastní firmou, můžete říci, že jste mu jednorázově vypomáhali. Každopádně musíte mít pro uvedená tvrzení podrobné informace. Pokud se ale ničím nezabýváte, je lepší to změnit.

5. Co považujete za svůj největší pracovní úspěch?

Tento dotaz je lepší si včas dobře promyslet. Příklad, který uvedete, musí ukázat, že máte ty vlastnosti a dovednosti, které jsou potřeba na danou pozici. Abyste chaoticky a zdlouhavě nepovídali, je lepší si informace uspořádat do tří bodů. V prvním vysvětlíte, jaký byl váš opravdu největší úspěch, ve druhém – jak jste ho dosáhli, a ve třetím se zmíníte, proč uvedenou skutečnost považujete za váš největší úspěch.

6. Můžete popsat nějakou obtížnou situaci, které jste musel čelit?

Účelem této otázky je zjistit, jak si poradíte s překážkami. Je nutné mít připravený takový příklad, který dokáže, že jste k problému přistupovali pozitivně, prakticky a účinně. Pokud jste řešili problém v týmu, naznačte svoji roli v něm. Situace, které můžete použít: jak jste si poradili s obtížným zákazníkem, zvládli organizační chaos, vyjasnili nedorozumění ve firmě nebo cokoli jiného s vaší významnou účastí.

7. Jak byste postupoval v případě problému, který nedokážete vyřešit? (obtížný zákazník)

Touto otázkou se posuzuje vaše schopnost jednat se zákazníkem a zajistit mu co nejlepší servis. Vaše odpověď by měla ukázat, že se jen tak snadno nevzdáváte a že jste klidný a zodpovědný člověk. Možná odpověď je, že byste se snažili zjistit podstatu klientova problému a zároveň ho uklidnit. V takovém případě je vhodné se omluvit, což není přiznání viny. Můžete dát najevo, jak velmi vás mrzí daná situace a že ho chápete – což může uvolnit situaci. Většinou byste dokázali daný problém vyřešit, ale pokud musí zasáhnout nadřízený,

tak spolu s omluvami za zdržení, apod. mu sdělíte, kdy může očekávat vyřízení celé záležitosti. Potom předáte zákazníka s jeho problémy kompetentní osobě.³

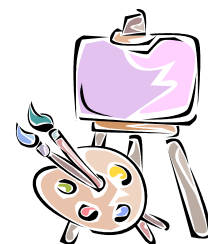
8. Které vaše dosavadní zaměstnání pro vás bylo nejzajímavější a proč?

Velmi častá otázka. Měli byste mít ze svého CV vybráno pro vás nejvíc zajímavé zaměstnání a i připravenou odpověď, proč tomu tak bylo. Tato odpověď by měla naznačovat, že to byla práce podobná té, o kterou se právě ucházíte, a měli byste svůj výběr potvrdit i příkladem největších úspěchů spojených s touto prací.

ZÁJMY

1. Jaké jsou vaše zájmy?

Možná si řeknete, že tohle je oblast, která zaměstnavatele nemusí vůbec zajímat. Ovšem všechno, co o sobě řeknete, se skládá do celkového obrazu o vaší osobě. Měli byste proto důkladně zvážit, které koníčky stojí za to zmínit. Díky nim se ukážete jako zajímavý člověk s rozmanitým způsobem života.



Jisté způsoby trávení volného času máme všichni stejné a nemá cenu se o nich zmiňovat. Všichni se díváme na televizi, čteme si, navštěvujeme své známé. V případě že se zmíníte, může rychle následovat otázka: „*Co jste četl naposledy?*“, „*Jaký pořad vás v poslední době zaujal?*“ apod. Nesdělujte žádné podrobnosti týkající se politických nebo náboženských aktivit – nejlepší je sdělit, že se účastníte společenského života v místě bydliště. Příjímáčí komise může mít diametrálně odlišné názory od vašich. Když už budete na tuto otázku odpovídat, mějte na paměti tři zásady⁴:

- ✓ Uveďte různé druhy zájmů: ukažte, že jste energický, zdravý člověk. Pokuste se o jeden koníček praktický a jeden duševní.
- ✓ Zmíňte alespoň jeden netypický způsob trávení volného času. Zaměstnavatel bude klást další otázky a snáze si vás zapamatuje.
- ✓ Připravte se na podrobnější rozhovor o kterémkoliv z vyjmenovaných zájmů.

OBECNÉ OTÁZKY

1. Jaké jsou vaše přednosti?

Velmi oblíbená otázka. Teď je skvělá příležitost jak zazářit. Zkuste si sestavit seznam 10 předností a každý z nich by měla mít vztah k vašemu chování během práce. Pokud je to příliš těžké, zkuste se zamyslet, co by o vás řekli lidé, kteří vás mají rádi (matka,



³ CORFIELD, R. *Příjímáčí pohovor*. Gliwice: Helion S.A., 2005. ISBN 83-7361-987-9, str.70

⁴ CORFIELD, R. *Příjímáčí pohovor*. Gliwice: Helion S.A., 2005. ISBN 83-7361-987-9, str.71.

otec, přítel...). Spojením 5 či 6 bodů dostanete přesvědčivou odpověď o vašich silných stránkách. Uchazeči se snaží být v tomto směru přehnaně skromní, ale rozhodně je lepší dát najevo, že vy jste ten dokonalý kandidát. Tento seznam si schovejte, popř. ho doplňujte – když vám vaši přátelé vyseknou kompliment, tak si ho запиšte.

2. Jaké jsou vaše nedostatky?

Další z oblíbených otázek. Rozhodně ze sebe nemůžete vysypat sáhodlouhý seznam svých vad. To v žádném případě. Když už musíte odpovědět, tak takovým způsobem, aniž byste se k čemukoli přiznali. Pokud tedy nějakou vadu jmenujete, zkuste ji podat tak, aby vyzněla spíš ve váš prospěch. Např. „*občas se mi stává, že své povinnosti беру příliš vážně a zůstávám v kanceláři přesčas*“, „*mám občas tendence nechat se přemluvit k věci, do které se nikomu nechce*“...⁵ Žádný zaměstnavatel nebude mít vůči takovým vadám výhrady.

3. Na co jste nejvíc hrdý?

Odpovědí na tuto otázku je vhodné demonstrovat profesionální schopnosti, které jsou nezbytné k nabízené práci. Můžete se zmínit o projektu, ve kterém jste hráli podstatnou roli, jaké nové nápady se vám podařilo zrealizovat, apod.

4. Jaký aktuální politický nebo společenský problém vás v poslední době zaujal?

Oblíbená otázka pro uchazeče o práci ve státní správě. Účelem je zjistit, jaké jsou vaše všeobecné znalosti o událostech doma i ve světě a také jaké je vaše politické přesvědčení. Ideální odpovědí je ta, která ukáže, že se v dané oblasti vyznáte, znáte argumenty a stanoviska obou stran. Politika by se ale neměla tahat na pracoviště. Pokud dostanete otázku na nějakou ošemetnou skutečnost, tak bez ohledu na vaše názory se držte zpátky ve vynášení nějakých radikálních názorů či soudů.⁶

5. Jak si představujete svůj profesionální život za 5 let?

Jde o otázku na vaše profesionální ambice. Zaměstnavatel každopádně potřebuje pracovníka, který na něm chce delší dobu zůstat. Měli byste ho ujistit o svém zájmu pracovat ve firmě i za 5 let, popř. na nějaké odpovědnější či odbornější pozici.

6. Proč by si mezi uchazeči měli vybrat vás?

Tato otázka vám umožní využít seznam svých 10 předností. Zaměstnavatel chce vědět o vašich schopnostech, dovednostech a osobnosti. Nemusíte mít obavy, že budete za náfuku. Je to právě ideální příležitost, jak úspěšně prodat své dovednosti a osobní vlastnosti ve vztahu k nabízené práci. Nyní můžete rovněž prezentovat své nápady, což bude dokazovat, že jste přemýšleli o problémech a uvést svoji představu, jak by toto místo mohlo v budoucnu vypadat. Čím je tato pozice vlivnější, tím důležitějším je ho obsadit někým, kdo netrpí nedostatkem vlastních nápadů a iniciativy. Pokud sdělíte komisi svou vizi, budete mít před

⁵ CORFIELD, R. *Přijímací pohovor*. Gliwice: Helion S.A., 2005. ISBN 83-7361-987-9, str.75

⁶ CORFIELD, R. *Přijímací pohovor*. Gliwice: Helion S.A., 2005. ISBN 83-7361-987-9, str.75

ostatními kandidáty náskok. Ovšem takovéto vystoupení vyžaduje spoustu času na zamyšlení se nad danou prací, aktuální situací firmy a možnostmi oné funkce.⁷

MÍSTO, O KTERÉ SE UCHÁZÍTE

1. Povězte, co víte o naší firmě

Neexistuje nic, co by vysvětlilo, proč na tuto otázku nedokážete odpovědět. Je jedno, o jakou práci se ucházíte, vždy se očekává, že prokážete znalosti o dané společnosti. Vyhledejte si na internetu všechny dostupné informace. V dnešní době už všechny organizace mají své vlastní autorizované webové stránky. Informace můžete nalézt i na stránkách případné konkurence. A když už ani tam ne, tak zkuste na půdě organizace nalézt nějaké informační brožurky, plakáty či nástěnky.



2. Proč chcete pracovat pro naši firmu?

Odpověď závisí na tom, kolik toho o dané organizaci víte. Můžete sdělit, že cíle a priority dané organizace se kryjí s těmi vašimi. Je vhodné se zmínit, co byste chtěl udělat, kdyby vám funkci nabídli.

3. Kdyby vám místo bylo nabídnuto, jak byste strávil první dva týdny v práci?

Účelem tohoto dotazu je zjistit, zda přistupujete ke svým povinnostem rozumně. Skoro každá práce vyžaduje, abyste si prvních pár dní zvykali na nové prostředí. S novým místem, s novými kolegy, s novými zásadami a zvyky se musíte v první řadě seznámit. Měli byste si v tomto období ujasnit, jak svou práci vykonávat a jaké úkoly budou pro vás vyplývat v nejbližší době.

4. Jaký může být váš přínos pro naši společnost?

Další z oblíbených otázek. Jde o prvek, který může rozhodnout o výsledku celého pohovoru. Pro vás je to šance důkladně vysvětlit, proč jste se začali ucházet o tuto pozici. Měli byste vzpomenout své silné stránky a co můžete nabídnout. Tyto důvody můžete podpořit i informacemi o svých dovednostech.

5. Proč se ucházíte o toto místo?

Je to podobný způsob otázky jako předchozí. Odpověď na ni si můžete uspořádat do tří podstatných bodů:

- ✓ Mé zkušenosti a dovednosti
- ✓ Moje povahové vlastnosti a osobnost
- ✓ Má vize pro tuto pozici⁸

⁷ CORFIELD, R. *Přijímací pohovor*. Gliwice: Helion S.A., 2005. ISBN 83-7361-987-9, str.77

⁸ CORFIELD, R. *Přijímací pohovor*. Gliwice: Helion S.A., 2005. ISBN 83-7361-987-9, str.80

DOPORUČENÍ A VAROVÁNÍ

- ✓ Zaměstnavatel chce vědět, co jste zač, a proto se nemusíte ostýchat a být zbytečně skromný. Když práci nedostanete, je to možná dobře – třeba byste se mezi nimi necítili dobře.
- ✓ Dejte si pozor na své slabé stránky. Snažte se v dobrém světle ukázat vlastnosti, které by třeba jinak vypadaly nepříznivě.
- ✓ Snažte se ukázat v co nejlepším světle – nemáte vůbec co ztratit a naopak můžete získat. Pohovor je určitý druh divadelního představení. A vy jste herec.
- ✓ Zkontrolujte si svůj zevnějšek.
- ✓ Odpovídejte jednoduše, jasně a srozumitelně.
- ✓ Mluvte přirozeně. Nepoužívejte šroubované a cizí výrazy. Zní to strojeně. A určitě se vyhněte hantýrce nebo nářečí.
- ✓ Bez obav hovořte o svých kladných vlastnostech a úspěších – ostatní uchazeči se rovněž budou chtít ukázat v tom nejlepším světle.
- ✓ Neztrácejte sebedůvěru a nenechte se vykolejit svou trémou. Nemyslete na ni.
- ✓ Během pohovoru nekuřte a raději nepijte kávu ani čaj.
- ✓ Své odpovědi se nesnažte omezovat jen na přitakání nebo kroucení hlavou.
- ✓ Nelžete o sobě. Pokud byste o sobě vytvořili falešný obrázek, čekalo by vás nejspíš brzké propuštění.



OBTÍŽNÉ SITUACE

Pokud vás zástupce zaměstnavatele nevyzve, abyste se posadili, nebojte se usmát a zdvořile se zeptat, zda se můžete posadit.

Zdvořilostí není nikdy dost. Při odchodu můžete např. říct, že vám bylo potěšením se setkat a slušně se rozloučit.

Rozhodně si odpusťte zapálenou cigaretu. V dnešní době není nic horšího, než se takto zaměstnavateli předvést.

Pokud je vám nabídnuta káva nebo čaj, zvažte to. Pokud jste příliš nervózní, může dojít k menší katastrofě, kdy se polijete apod.

V případě, že nepochopíte otázku nebo ji přeslechnete, zdvořile požádejte o zopakování otázky. Je to lepší, než se domýšlet, na co se to vlastně ptali.

Pokud se pohovor nevyvíjí podle vašich představ, můžete ho nenápadně navést příslušným směrem. Můžete na konci pohovoru např. říct, že *byste ještě rádi dodali pár slov ke své osobě.*



I nejlépe připravení uchazeči můžou dostat „okno“ ☺ Pokud vás nic na danou otázku nenapadá, snažte se získat čas (např. *„to je opravdu zajímavá otázka“*). Když opravdu nevíte, můžete se zeptat, jestli se k dané otázce můžete vyjádřit později. Anebo se ztratíte uprostřed odpovědi – zachráníte se, když to přiznáte (např. *„omlouvám se, nějak jsem se ztratil. Můžete mi znovu zopakovat otázku?“*).

Pokud dostanete otázku, na kterou neznáte odpověď a nic taky nejste schopní rychle vymyslet, tak se nestyďte to přiznat. Můžete podotknout, že to je problém, kterému se musíte více věnovat a plynule byste měli přejít k další otázce, abyste nedovolili takové situaci ovlivnit průběh pohovoru.

I když vypadá člověk naproti znuděně, nemělo by vás to rozhodit. Držte se svých odpovědí a snažte se udržet zrakový kontakt.

Diskusi o penězích určitě nevyvolávejte vy. Platové zařazení si můžete zjistit, až když pohovor skončí (např. *„nabídka je velmi zajímavá, ale zatím nevím nic o podmínkách, můžete mi prosím sdělit výši platu?“*). Pokud budete vyzváni k vaší představě o platu, uvádějte minimální hrubou nástupní mzdu. Průměrné mzdy na konkrétních pozicích můžete zjistit na <http://ktp.istp.cz>

Zdroje:

CORFIELD, R. *Přijímací pohovor*. Gliwice: Helion S.A., 2005. ISBN 83-7361-987-9.

HODGSON, S.: *Nejlepší odpovědi na 300 nejčastějších otázek u přijímacího pohovoru*. Grada Publishing, Praha 2007. ISBN 978-80-247-1742-5.

NIERENBERG, A.H. *Přijímací pohovor do zaměstnání*. Brno: CP Books, 2005. ISBN 80-251-0779-5.