

O co chodzi w rozmowach kwalifikacyjnych?

część I
Umiejętności adaptacyjne
i odporność na stres

Sylwia Korycka – Fortuna
Dagmara Kanik



euro | guidance





europass

Europass to:

- kompletne portfolio dokumentów związanych z karierą zawodową,
- baza informacji o możliwościach pracy i nauki w całej Europie
- wykaz krajowych punktów kontaktowych, usług i sieci oferujących wsparcie w zakresie poszukiwania zatrudnienia lub kontynuowania edukacji.

Wszystkie informacje i funkcjonalności na platformie Europass będą dostępne bezpłatnie, w 29 językach.

www.europass.eu

Krajowe Centrum Euroguidance

- Europejska społeczność praktyków poradnictwa zawodowego przez całe życie
- Inspiracja, narzędzia pracy z klientem, badania i informacje o europejskim rynku pracy
- Konferencje, seminaria, szkolenia i wizyty studyjne związane z poradnictwem zawodowym



„O co chodzi w rozmowach kwalifikacyjnych” cykl webinarów

03/10 g. 14:00 - Umiejętności adaptacyjne i odporność na stres

04/10 g. 14:00 - Współpraca i komunikacja

17/10 g. 14:00 - Umiejętności przywódcze

21/10 g. 14:00 - Motywacja i system wartości





Agenda

- Geneza pomysłu
- Cel rozmowy kwalifikacyjnej
- Wywiad behawioralny
- Przykłady dobrych/ złych odpowiedzi
- Inne sposoby weryfikacji umiejętności adaptacyjnych i odporności na stres
- W jakich funkcjach/zawodach sprawdza się umiejętności adaptacyjne?

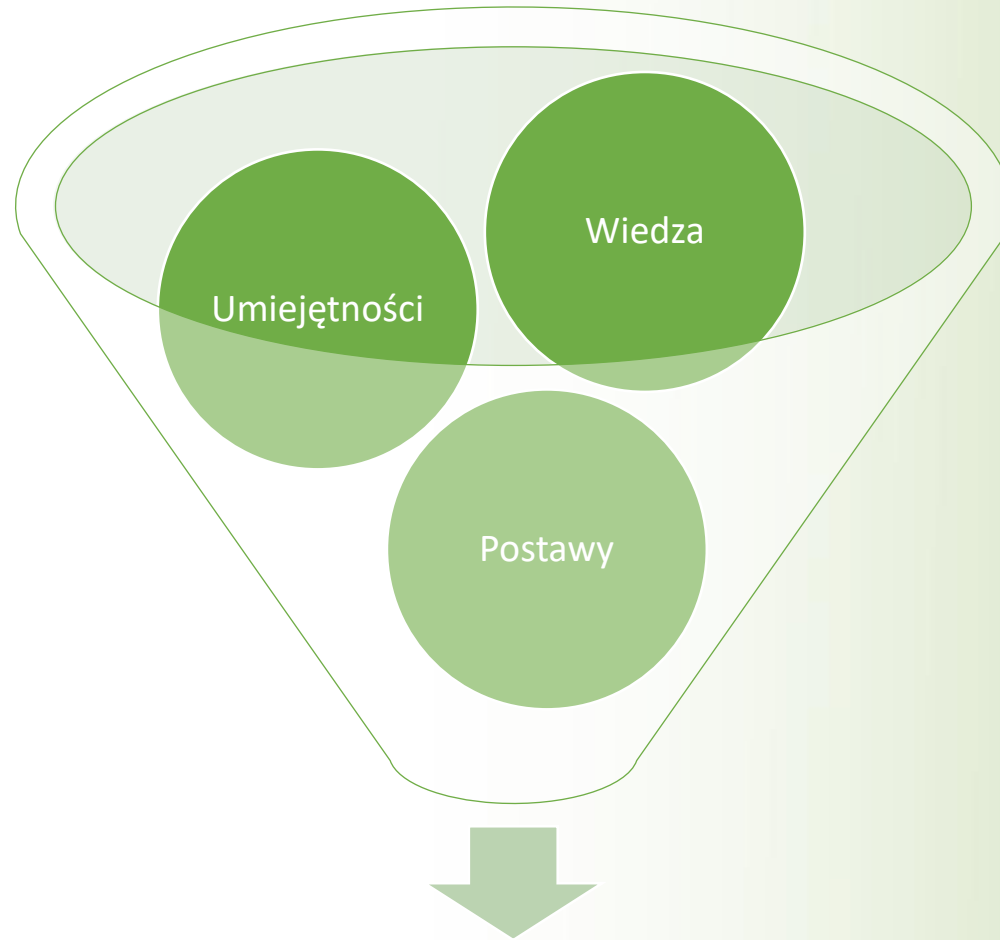
Cel rozmowy kwalifikacyjnej

- Rozmowa kwalifikacyjna to **obowiązkowy**, ważny etap procesu rekrutacyjnego
- Celem jest ocena **dopasowania** kandydata **do profilu** stanowiska/firmy/zakresu obowiązków
- Nie ma pracodawcy, który zrezygnowałby z tego etapu rekrutacji
- Podczas rozmowy bardzo wiele **zależy od kandydata**

Ustalanie kryteriów doboru kandydatów

- Organizacja tworzy profil/model kompetencyjny na dane stanowisko
- **Model kompetencji** to określony zestaw kompetencji niezbędnych do tego, by osiągnąć sukces
- Kompetencje są „**tłumaczone**” na konkretne **zachowania**
- W oparciu stworzony profil kompetencyjny rekruter przygotowuje scenariusz wywiadu i opracowuje listę pytań
- Po rozmowie porównuje się profil kompetencyjny z zarysem umiejętności kandydata, uzyskanego na podstawie rozmowy

Składowe modelu kompetencyjnego



Model kompetencyjny

Kompetencja a zachowania

Potrafi dobrze prezentować:

- Mówi głośno i wyraźnie
- Pewna i otwarta postawa i mowa ciała
- Łatwa komunikacja z grupą (wchodzenie w interakcje, kontakt wzrokowy)
- Spontaniczna reakcja na zachowanie i sygnały słuchaczy
- Spójne prowadzenie narracji i płynność niezależnie od slajdów
- Dobrze się wystawia

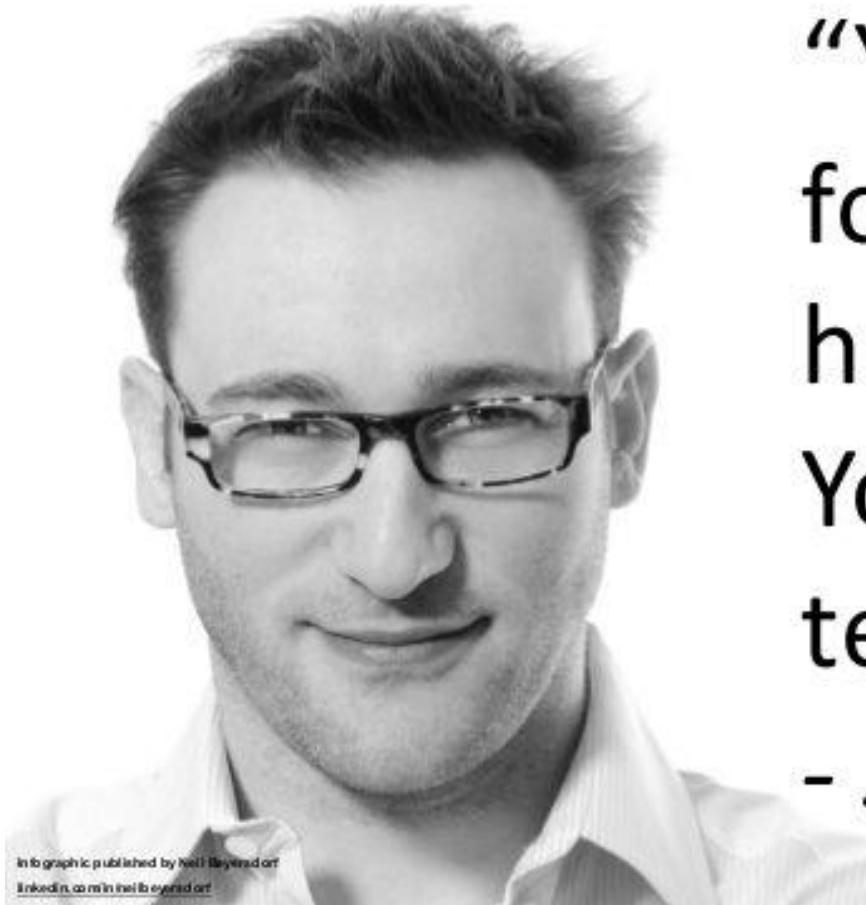
Z kim wolisz współpracować?

1. Duża wiedzę specjalistyczna, konfliktowy, krytykuje ludzi, klientom mówi „ja tu jestem ekspertem a nie Pan więc proszę się wstrzymać z tą listą życzeń”, często zaznacza , że „jest mądrzejszy”
2. Świetnie dogaduje się z ludźmi, brakuje mu jeszcze wiedzy specjalistycznej, bardzo uczciwy i pomysłowy.
3. Wysokie umiejętności, chce mieć wszystko podane na tacy , jeśli nie dostanie jasnego polecenia to nic nie robi z własnej inicjatywy
4. Duża motywacja, bardzo odpowiedzialny, rzetelny, ambitny, nie ma jeszcze wystarczających umiejętności na tym stanowisku.

Z kim wolisz współpracować?

Go to menti.com

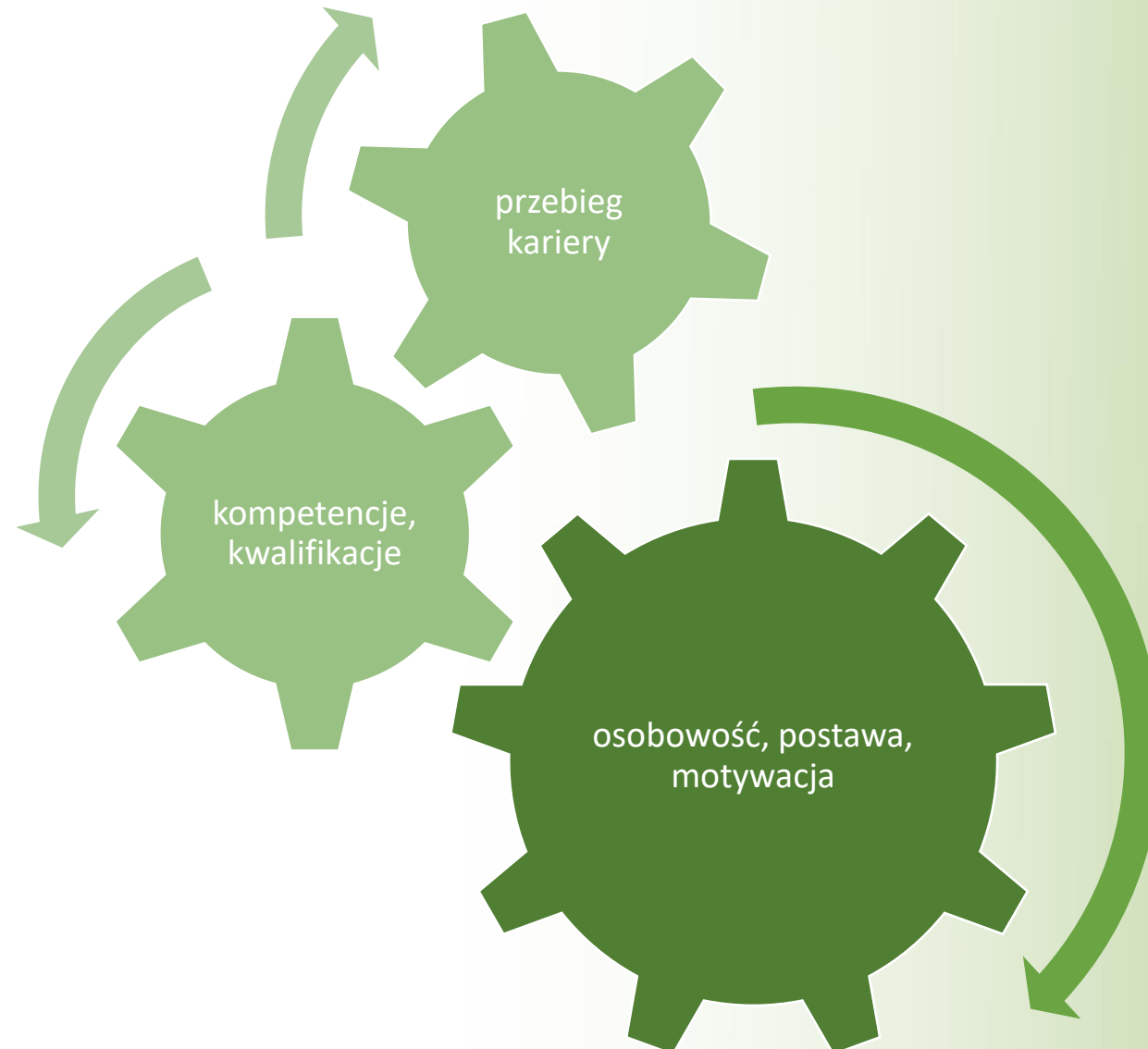
<https://www.menti.com/al6ifyzhmgqj>



“You don’t hire
for skills, you
hire for attitude.
You can always
teach skills.”
- *Simon Sinek*

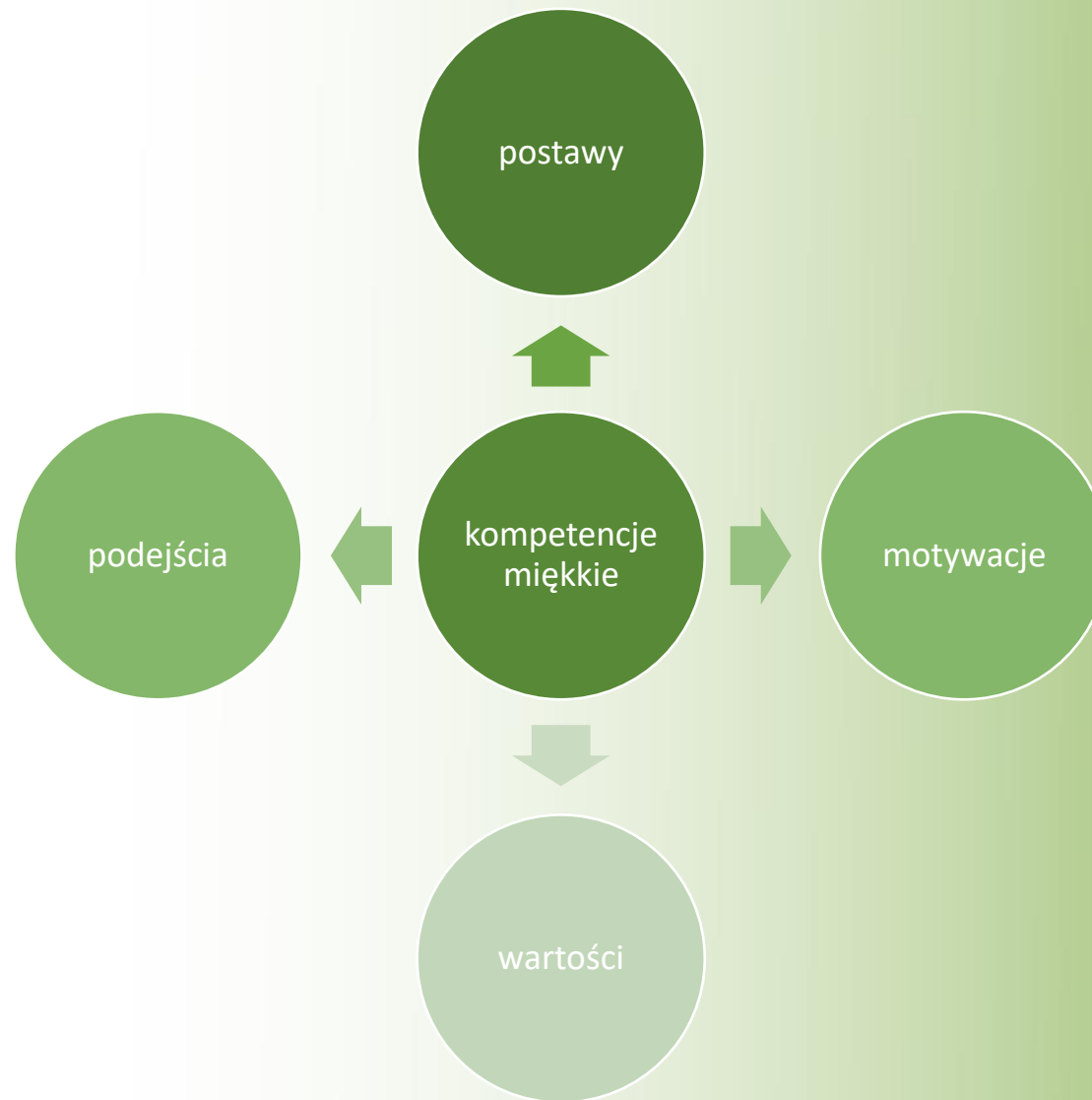
In this graphic published by Neilflynn.com
LinkedIn.com is not affiliated with or endorsed by

Co najczęściej jest brane pod lupę?



Etap weryfikacji kompetencji

- Kompetencje twarde są wstępnie weryfikowane już na poziomie CV
- Jednym ze sposobów weryfikacji kompetencji miękkich jest rozmowa



Sposoby weryfikacji kompetencji

- Pytania opisowe
- Testy samoopisu
- Pytania behawioralne / wywiad behawioralny
- Rekomendacje
- Próbkki pracy / symulacje rekrutacyjne
- Assessment center
- Okres próbny
-

Wywiad behawioralny

- Wywiad behawioralny **utrudnia** udzielanie **odpowiedzi niezgodnych z prawdą**
- Na podstawie typowej rozmowy kwalifikacyjnej można przewidzieć 10% zachowań pracowników, a z **wywiadów behawioralnych** wywnioskować **ponad 50%**

Wywiad behawioralny

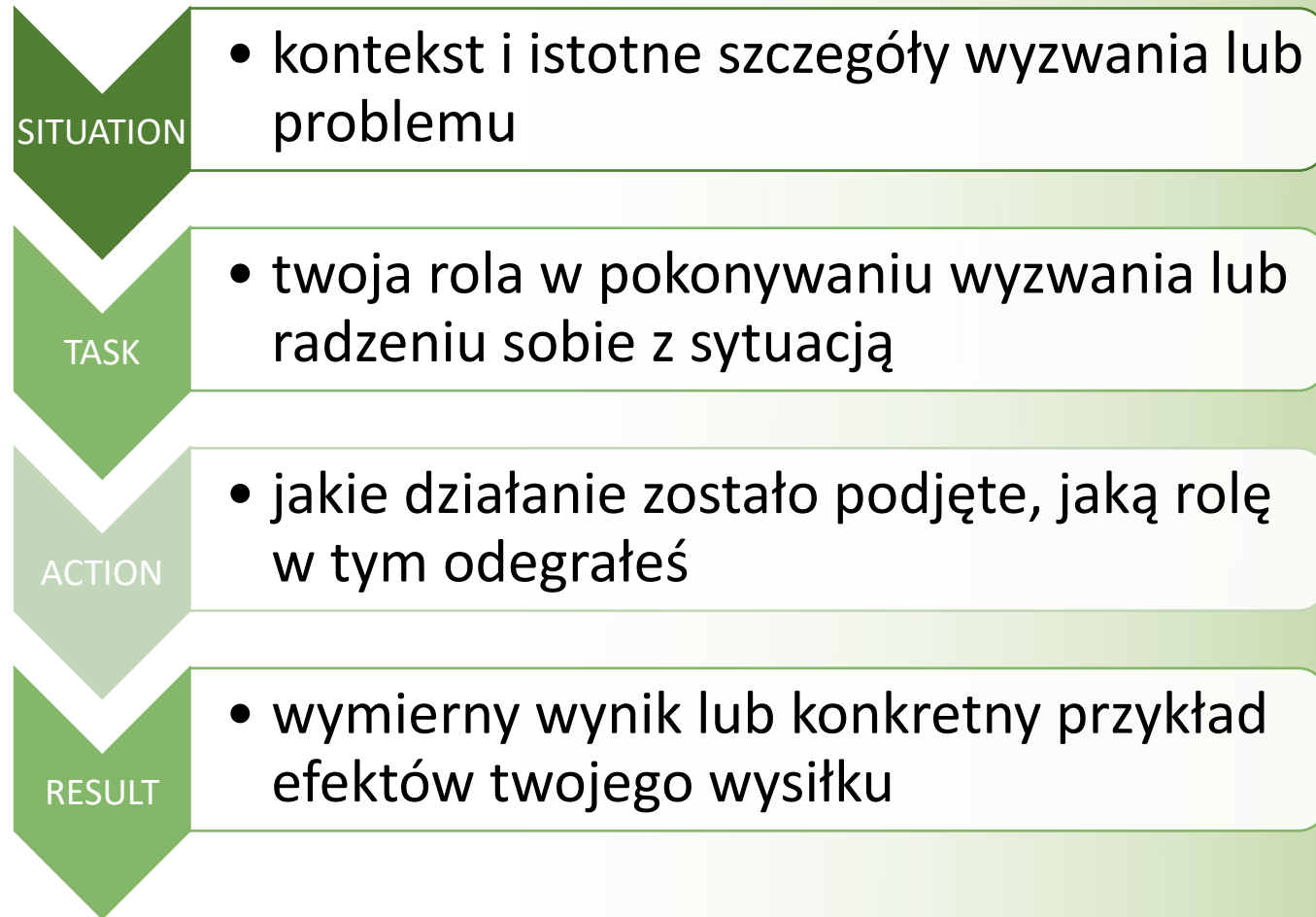
Pytania behawioralne to pytania dotyczące tego w jaki sposób zachowaliśmy się w danej sytuacji, jak ona wyglądała i jaki był rezultat naszych działań.

Na podstawie opisu zachowania z przeszłości rekruter wnioskuje jak zachowamy się w przyszłości.

Zwykle zaczynają się od słów :

„ Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której....”

Model odpowiedzi STAR



Situation / sytuacja

Kontekst i istotne szczegóły wyzwania lub problemu

Uwzględniaj też te elementy, które budują Twój wizerunek:

- dlaczego ta sytuacja miała miejsce?
- na czym polegało „wyzwanie”, jakie niosło ryzyka, jakie szanse?
- kto był zaangażowany, jakie były interesy tych osób?

Task / zadanie

Twoja rola w pokonywaniu wyzwania lub radzeniu sobie z sytuacją

- na czym polegała trudność/ waga zadania?
- jaka była Twoja rola/ Twój zakres wpływu?

Action / działanie

Jakie działanie zostało podjęte, jaką rolę w tym odegrałeś?

- co zrobiłeś?
- jakie decyzje podjąłeś?
- dlaczego zdecydowałeś się na taką strategię?
- konkretne przykłady wypowiedzi, zachowań

Result / rezultat

Wymierny wynik lub konkretny przykład efektów Twojego wysiłku

- krótkofalowe i długofalowe efekty działań – na poziomie Twoim, współpracowników, zespołu, firmy itp.
- czego Cię nauczyła ta sytuacja / jakie wnioski wyciągnąłeś?
- jak zadbałeś, żeby taka sytuacja nie miała więcej miejsca (jeśli to było wyzwanie) lub aby częściej się powtarzała (jeśli to był opis sukcesu)?

Definicja umiejętności adaptacyjnych

Szukasz współpracownika,
który dobrze radzi sobie ze
stresem?

Czyli szukasz
kogoś, kto potrafi
.....?

Kompetencja a zachowania

Jest odporny na stres:

- Zachowuje spokój w obliczu trudności i wyzwań
- Obiektywnie ocenia sytuacje
- Nie wikła się w dramaty
- Gdy pojawi się problem, szuka konstruktywnych rozwiązań
- Sięga po pomoc kiedy czuje, że brakuje mu kompetencji
- Zna swoje granice i reaguje gdy ktoś je przekracza

Kompetencje adaptacyjne

- **Opanowanie emocjonalne** (stabilność emocjonalna) – umiejętność racjonalnego działania nastawionego na rozwiązanie sytuacji w momencie wysokiego stresu sytuacyjnego, silnych emocji, kryzysu itp.
- Umiejętność **długotrwałej pracy w warunkach napięcia**, ciągłych zmian, presji czasu, sytuacji ekspozycyjnych itp.
- Profilaktyka , bieżąca **dbałość o swoją kondycję psycho- fizyczną** (np. regularne uprawianie sportu)
- Kompetencje **komunikacyjne, asertywność** – np. pytam kiedy czegoś nie wiem, pozyskuję potrzebne informacje, sygnalizuję potrzebę wsparcia itp.
-

Przykłady pytań behawioralnych

- Proszę opowiedzieć o sytuacji zawodowej, która była dla Pani/ Pana najbardziej stresująca do tej pory.....?
- Proszę opowiedzieć o sytuacji z życia zawodowego kiedy musiał Pan/i radzić sobie z długotrwałym stresem....?
- Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której ma Pan/i poczucie, że nie poradził/a sobie Pan/i sobie ze stresem zawodowym.....?

Przykłady odpowiedzi sytuacyjnych

1. Najbardziej stresującą sytuacją dla mnie było to, kiedy siedziałam obok starszej kobiety w biurze i ona ciągle mówiła, że jej zimno i nie pozwalała otwierać okien. Wie Pani – nie ma co zrobić w takiej sytuacji – nie chciałem jej robić przykrości bo ona była taka przewrażliwiona strasznie jak to starsze osoby. No to w końcu powiedzieliśmy jej, że jest zarządzenie dyrekcji, że musimy oszczędzać na ogrzewaniu i w ramach cięcia kosztów można włączać ogrzewanie maksymalnie na „2”. Kolega nawet takie pismo zrobił, żeby wyglądało na oficjalne. I podziałało! Strasznie narzekała na dyrekcje ale ogrzewania już nie podkręcała!

Przykłady odpowiedzi sytuacyjnych

2. Najbardziej stresująca była dla mnie sytuacja, w której okazało się, że wysłałem do Klienta nie ten produkt, który był zamówiony. To była duża i droga rzecz, więc koszty przesyłki też były wysokie. Ale najgorsze było to, że Klient potrzebował swojego zamówienia bardzo pilnie. Wiedziałem, że przez mój błąd on też może mieć duże problemy w swojej firmie. Dla mnie relacje z Klientami i rzetelność są bardzo ważne w pracy, więc jak się tylko zorientowałem to zadzwoniłem do Klienta i szefa z przeprosinami i sam natychmiast zawiozłem do Klienta prawidłowy towar z dodatkowymi bonusami w ramach rekompensaty. Swój stres potem wybiegałem wieczorem w lesie – bo biegam regularnie, ale od tego czasu wprowadziłem dodatkowy punkt do procedury kontroli wysyłek. Nie chciałem, żeby taka sytuacja miała jeszcze kiedyś miejsce.

Przykłady odpowiedzi sytuacyjnych

3. Najbardziej stresującą sytuacją była dla mnie współpraca z działem marketingu w poprzedniej firmie. My robiliśmy swoje plany sprzedażowe a oni co chwile wysyłali nam inne wytyczne co do ekspozycji, materiałów promocyjnych i takich tam innych wymysłów. I ciągle coś nowego – jak już się przygotowaliśmy do jakichś wytycznych to oni znowu przysyłali jakieś zmiany i ulepszenia- ciągle coś! Więc żeby chronić mój zespół powiedziałem, że sprzedaż jest ważniejsza i że mają się skupić na swojej pracy bo jak będą wyniki to nikt nie będzie miał pretensji, że mieliśmy nieaktualne ulotki. W marketingu ogłosiłem, że sobie nie życzę zasypywania moich ludzi ciągle nowymi wytycznymi i tylko do mnie mają wysyłać wskazówki. No i w końcu zgłosiłem do działu HR, że tak się nie da pracować i żeby coś zrobili z tym marketingiem.

No i przez jakiś czas mieliśmy spokój.

Słowa klucze

- Szukam rozwiązań a nie skupiam się na trudnościach
- Staram się skupić na faktach
- Idę na 15 minut uspokoić emocje, żeby nie zarażać innych
- Staram się skupić na celu
- Zajmuję się tym, co najważniejsze na daną chwilę
- Staram się myśleć o tym jaki wpływ wywieram na innych
- Staram się skupić na swojej strefie odpowiedzialności

Inne sposoby weryfikacji kompetencji

Przykładowe zadania stymulacyjne:

- Np. masz do zrobienia zadanie. Co kilka minut prowadzący zmienia kryteria zadania („ a jednak klient nie chce wysokiej wieży, tylko szerokiej podstawy”)
- Rozmówca mówi podniesionym głosem, przerywa, krytykuje, zarzuca brak odpowiedzialności
- Bardzo duża ilość zadań do zrobienia w krótkim odcinku czasu (np. godzina na zrobienie dużej ilości zadań typu papier- ołówki)
- AC – dyskusje grupowe, w których są rozbieżne stanowiska, presja czasu i celem jest dojście do konsensusu

Dlaczego pracodawca sprawdza zdolności adaptacyjne

- Łatwość przystosowania się do nowych warunków pracy (np. praca zdalna, hybrydowa, wirtualny zespół)
- Elastyczność we współpracy (zmieniające się warunki zewnętrzne)
- Konstrukttywne reagowanie na zmianę
- Umiejętność utrzymania pracy

Gdzie umiejętności adaptacyjne mają największe znaczenie

- Zmienne, dynamiczne i mało przewidywalne środowisko pracy
- Niezbyt jasno określony/zbyt szeroki zakres obowiązków
- Duża organizacja, hierarchiczny styl zarządzania
- Rozliczenie efektywności pracy w oparciu o wynik
- Duża odpowiedzialność lub/i dyspozycyjność
- Zwinne zarządzanie

Rekomendacje do pracy z Klientami

- przygotowanie do rozmowy nie służy „oszukiwaniu systemu”
- polega na podkreśleniu mocnych stron kandydata i budowaniu odpowiedzi na pytania w oparciu o nie
- gdy próbujemy „oszukać system” wszyscy na tym tracą
- celem rozmowy jest budowanie partnerstwa między kandydatem a pracodawcą

Podsumowanie

przeanalizuj
wymagania w
ofercie pracy

wejdź w buty
rekrutera

odtwórz model
kompetencyjny
na dane
stanowisko

przygotuj
adekwatne
pytania

znajdź pasujące
kompetencje
wynikające z
doświadczenia

ćwicz
odpowiedzi w
modelu STAR

**BĄDŹ
AUTENTYCZNY**

Q&A

Dziękujemy za zaufanie!

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfDVK_RsaX2BGjne8VCmUqE8DMf9epiioibIShqKrnK4s4m0w/viewform

Z czym wychodzisz?

Go to menti.com

<https://www.menti.com/alxorhomh36x>