



Wojewódzki Urząd
Pracy w Łodzi



Pytania behawioralne w rozmowie o pracę



<https://www.canstockphoto.pl/komunikacja-symbol-7909020.html>,24.01.2019r.

Wojewódzki Urząd Pracy w Łodzi
Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej

Łódź 2019

Nieodłącznym elementem w procesie selekcji kandydatów są rozmowy kwalifikacyjne. W praktyce można mieć do czynienia zarówno z tradycyjną rozmową z pracodawcą (rekruterem), jak i rozmową behawioralną. Forma obu rodzajów rozmów jest taka sama. W obu przypadkach kandydat spotyka się z prowadzącym rozmowę i odpowiada na jego pytania. Różnica polega jednak na rodzaju zadawanych pytań.

Co to są pytania behawioralne?

Pytania behawioralne to rodzaj pytań bazujących na zachowaniu kandydata w przeszłości, dotychczasowych doświadczeniach. Dzięki nim rekruter może zweryfikować deklarowane w CV umiejętności, kompetencje czy osiągnięcia, a także prawdopodobność osoby ubiegającej się o pracę na dane stanowisko.

Czego oczekuje pracodawca?

Podczas rozmowy behawioralnej pracodawca będzie chciał sprawdzić, czy kandydat posiada umiejętności niezbędne na stanowisku, o które się ubiega. Prowadzącemu rozmowę chodzi o to, aby uzyskać od kandydata jak najwięcej informacji zawierających fakty i opisy zdarzeń z jego życia zawodowego i na ich podstawie przewidzieć możliwe style zachowań w przyszłości, w podobnych sytuacjach. Takie przewidywanie jest możliwe tylko wtedy, gdy analizie podlegają odpowiedzi na pytania ukierunkowane na określony obszar zachowań, czy pożądane na danym stanowisku kompetencje.

Zadając pytania behawioralne, rekruter oczekuje od kandydata przedstawienia przykładów „z życia wziętych” opisujących, jak kandydat zachował się i poradził sobie w sytuacji podobnej do tej z pytania.

Przykłady pytań behawioralnych:

Badana cecha lub zachowanie: (ułatwienie sprawdzenia istotnych dla stanowiska umiejętności i zachowań kandydata)	Pytania - przykłady
Orientacja na klienta	Czy mógłby/mogłaby Pan/Pani opowiedzieć o sytuacji, w której musiał/musiła Pan/Pani poradzić sobie ze zdenerwowanym klientem? Jak zachował/-ła się Pan/Pani w tej sytuacji? Jak zakończyła się ta sytuacja?
Inicjatywa, gotowość do działania	Czy mógłby/mogłaby Pan/Pani podać przykład projektu, który był Pana/Pani inicjatywą? Na czym polegał? Jaki był jego rezultat? Czy był/była Pan/Pani zadowolony/zadowolona z rezultatu?
Komunikacja	Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której musiał/musiła Pan/Pani zaprezentować coś grupie osób bez wcześniejszego przygotowania. Jakie trudności Pan/Pani napotkał/napotkała? W jaki sposób poradził/poradziła sobie Pan/Pani z tą sytuacją? Czy mógłby/mogłaby Pan/Pani podać przykład sytuacji, w której miał/miała Pan/Pani problem w komunikacji ze swoim przełożonym? Z czego Pana/Pani zdaniem wynikał problem? W jaki sposób poradził/ poradziła sobie Pan/Pani w tej sytuacji?
Umiejętności interpersonalne, praca zespołowa	Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której musiał/musiła Pan/Pani pracować w zespole, którego członkowie nie byli ze sobą w dobrych relacjach. Co się wydarzyło? Jaką rolę przyjął/przyjęła Pan/Pani w zespole? Jak zakończyła się ta sytuacja? Proszę opisać sytuację, która wymagała szybkiego nawiązania relacji i zdobycia zaufania osoby lub grupy. Kto to był i dlaczego było to istotne? W jaki sposób udało się Panu/Pani zbudować relację? Skąd wie Pan/Pani, że to się udało?
Kreatywność	Proszę opowiedzieć o ostatniej sytuacji, w której napotkał/napotkała Pan/Pani problem, którego rozwiązanie wymagało kreatywności i niestandardowego podejścia. W jaki sposób wpadł/wpadła Pan/Pani na ten pomysł? Dlaczego uważa Pan/Pani, że był on niestandardowy?

Orientacja na cele	Proszę podać przykład ważnego celu zawodowego, który Pan/Pani przed sobą stawiał/stawiała i opowiedzieć, w jaki sposób udało się go Panu/Pani osiągnąć. Jakie trudności napotkał/napotkała Pan/Pani? W jaki sposób poradził/poradziła sobie Pan/Pani z tymi problemami?
Umiejętność radzenia sobie ze stresem	Proszę opowiedzieć o najbardziej stresującej sytuacji, w której znalazł/znalazła się Pan/Pani w pracy? W jaki sposób poradził/poradziła sobie Pan/Pani w tej sytuacji?
Umiejętności analityczne, rozwiązywanie problemów	Proszę opisać sytuację, w której Pan/Pani musiał/musiła przeanalizować informacje i na tej podstawie poczynić rekomendacje. W jaki sposób podszedł/podeszła Pan/Pani do tego procesu? Czy Pana/Pani rekomendacje zostały zaakceptowane i wdrożone? Jeśli nie, to dlaczego? Czy mógłby/mogłaby Pan/Pani przedstawić sytuację, w której musiał/musiła Pan/Pani rozwiązać trudny problem? W jaki sposób poradził/poradziła sobie Pan/Pani z tą sytuacją? Jaki był jej rezultat? Co zrobiłby/zrobiłaby Pan/Pani inaczej?
Umiejętność przystosowania się	Czy mógłby/mogłaby Pan/Pani opowiedzieć o sytuacji, w której musiał/musiła Pan/Pani przystosować się do zmian, na które nie miał/miała Pan/Pani wpływu? W jaki sposób poradził/poradziła sobie Pan/Pani w tej sytuacji?
Umiejętności planowania i organizacji, zarządzania czasem	Proszę przedstawić sytuację, która wymagała od Pana/Pani realizacji wielu zadań w tym samym czasie. Jakie to były zadania i w jaki sposób poradził/poradziła sobie Pan/Pani w tej sytuacji? Jaki był wynik tych zadań? Proszę przedstawić projekt, w którym jego planowanie należało do Pana/Pani obowiązków. W jaki sposób podszedł/podeszła Pan/Pani do zorganizowania czasu i zaplanowania zadań? Czy wszystko poszło zgodnie z planem? Jeśli nie, to dlaczego i jakie działania trzeba było podjąć?
Podejmowanie decyzji	Proszę opisać sytuację, w której Pan/Pani musiał/musiła podjąć decyzję bez kompletnych informacji. W jaki sposób ocenił/oceniła Pan/Pani, że posiadane informacje są wystarczające do podjęcia decyzji? W jaki sposób poradził/poradziła sobie Pan/Pani w tej sytuacji? Jaką decyzję Pan/Pani podjął/podjęła i jaki był ich wynik? Proszę opowiedzieć o najtrudniejszej decyzji, którą Pan/Pani musiał/musiła podjąć w pracy zawodowej. W jaki sposób zdecydował/ zdecydowała Pan/Pani o podjęciu takiej decyzji? Jaki był jej rezultat?

Jak najlepiej przygotować się do takich pytań?

Praktyka czyni mistrza...?!

W związku z tym, że nie jesteśmy w stanie ostatecznie przewidzieć jakie padną pytania , warto:

- ✦ przeanalizować ogłoszenie o pracę pod kątem wymaganych umiejętności, kompetencji,
- ✦ zastanowić się chwilę i przywołać z doświadczenia różne sytuacje zawodowe, w których wykazaliśmy się danymi kompetencjami. Pozwoli to przygotować sobie „zarys” odpowiedzi tak, aby podczas rozmowy mieć gotową i spójną historię.
- ✦ poznać przykładowe pytania stosowane przez rekruterów i przećwiczyć przed spotkaniem. Unikniemy tym sposobem dodatkowego stresu związanego z przypominaniem sobie szczegółów potwierdzających posiadaną cechę/ kompetencję.

Co odpowiedź na pytania behawioralne powinna uwzględniać:

Ułatwieniem w przygotowywaniu odpowiedzi na pytania behawioralne jest model koncentracji na faktach STAR (angielskie STAR – Situation, Task, Action, Result), który określa niezbędne elementy, jakie muszą znaleźć się w opisie przykładu prezentowanego przez kandydata:

S (Situation)
- czyli sytuacja -

Opis sytuacji, otoczenia, osób uczestniczących, problemu, wyzwania, trudności, informacja o miejscu, kontekst sytuacyjny.

T (Task)
- czyli zadanie -

Jakie zadania mieliśmy w określonej sytuacji, co zrobiliśmy w zaistniałej sytuacji, jaki cel należało osiągnąć, jak zadziałać ?

A (Action)
- czyli działanie -

Jakie konkretne działania podjęliśmy (jakie były czyny, słowa, zachowania) ?

R (Result)
- czyli efekt lub rezultat działań -

Jaki był rezultat/ efekt podjętych działań, jak wpłynęły na rozwiązanie problemu, jak zmieniła się sytuacja, jaki był wpływ działań na okoliczności i ludzi?

CZEGO UNIKAĆ:

Na pewno nie pomoże milczenie, brak odpowiedzi oraz używanie ogólnikowych sformułowań, np.: codziennie mam taką sytuację (brak konkretności), oj..., teraz nie pamiętam, ale na pewno coś było (brak konkretności), no więc... rzeczywiście zrobiliśmy/poprosiliśmy/udało nam się (używanie liczby mnogiej zamiast pojedynczej).

Warto jest w tym przypadku skupić się na opowiadaniu **o sobie** - opisując swoje sytuacje, swoje zadania, swoje sukcesy lub porażki. Rekruter interesuje Twoja osoba, a nie koledzy z zespołu.

Brak konkretnych przykładów niekorzystnie wpływa na ocenę Twojej kandydatury

PAMIĘTAJ !!! Uzyskane informacje pomogą osobie prowadzącej rozmowę wysnuć potrzebne wnioski, na podstawie których zapadnie wstępna decyzja o zatrudnieniu lub nie.

Oferta dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Łodzi i Oddziałach (adresy poniżej) – BEZPŁATNA POMOC DORADCÓW ZAWODOWYCH -

Jeśli jesteś osobą bezrobotną, poszukującą pracy, chcącą pracę zmienić, zagrożoną bezrobociem, czy osobą wchodzącą po raz pierwszy na rynek pracy i chcesz uzyskać wsparcie w zakresie przygotowania do rozmowy z pracodawcą, poszukiwania zatrudnienia czy określić preferencje zawodowe możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy profesjonalnych doradców zawodowych zatrudnionych w Centrach Informacji i Planowania Kariery Zawodowej województwa łódzkiego.

UMAWIANIE TERMINÓW SPOTKAŃ:

Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Łodzi /CliPKZ/ 90 – 608 Łódź, ul. Wólczańska 49, Budynek A, parter: pokój 0.15, 0.16 Tel. 42/ 66 30 255, 42/ 66 30 273 e-mail: centrum@wup.lodz.pl , www.wup.lodz.pl	CliPKZ - Oddział w Sieradzu 98 – 200 Sieradz, ul. 3 Maja 7 tel. 43/ 822 81 84, 43/ 822 81 86 e-mail: lowusi@wup.lodz.pl
CliPKZ Oddział w Piotrkowie Trybunalskim 97-300 Piotrków Trybunalski, ul. Starowarszawska 4 tel. 44/ 649 60 87, e-mail: cizpt@wup.lodz.pl	CliPKZ - Oddział w Skierniewicach 96 – 100 Skierniewice, ul. Senatorska 10 tel. 46/ 833 39 74, 46/ 833 36 50 e-mail: centrumsk@wup.lodz.pl