



**INCLUSIVE+**

Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners

**ĎALŠIE NÁSTROJE**

## Technika pohovoru STAR

### *Prečo práve technika pohovoru STAR?*

Počas pracovného pohovoru môže náborový pracovník klásť otázky týkajúce sa správania klienta aby zistil či má skutočne tie kompetencie, ktoré si uvádza v životopise a ktoré zodpovedajú pracovnej pozícii. Tieto otázky vyžadujú od uchádzača aby si predstavil situáciu ktorú zažil a vysvetlil ako konal a aké výsledky tým dosiahol. Hlavným rizikom pre uchádzačov je vždy začať rozhovor neštruktúrovanou formou čím nerobí dobrý dojem a neposkytuje potrebné informácie náborárovi. Preto sme presvedčení, že tento nástroj môže byť vhodný na hodnotenie zručností menej kvalifikovaných dospelých nakoľko sa dozviete viac o ich správaní v konkrétnych situáciach.

### *Ako použiť nástroj?*

Aby ste sa vyhli rizikám spojenými s otázkami správania, klientom môžete pomôcť pripraviť sa neslodovnými spôsobmi:

1. Otázky im môžete položiť presne ako uvádzame alebo ich môžete položiť štruktúrovanejším spôsobom a naučiť ich zodpovedať nane.

Príklad 1: Otázka náborára môže znieť: “Povedzte mi niečo o svojom prvom dni v práci. Podarilo sa Vám splniť prvú pracovnú úlohu?”

Aby ste mohli lepšie pripraviť klienta, môžete ho/ju najskôr nasmerovať v odpovediach:

Príklad 2: “Opíšte mi prvú úlohu ktorú ste museli vykonať počas prvého dňa v novej práci (ÚLOHA):

V akom konkrétnom kontexte ste ju museli vykonať? (SITUÁCIA)

Čo ste museli robiť (aké kroky) na to aby ste úlohu splnili? (AKCIE)

Dosiahli ste očakávaný výsledok? alebo Aké výsledky ste dosiahli? (VÝSLEDOK)”.

Prvý a druhý príklad spolu súvisia. Druhý príklad skutočne ukazuje kroky, ktoré by mal klient vykonať aby poskytol uspokojivú odpoveď náborovému pracovníkovi. Práve preto sa pomocou tohto druhého príkladu naučia ako odpovedať správne na príklad 2 a týmto spôsobom neskôr správne zodpovedajú aj príklad 1.

2. Techniku STAR môžete naučiť aj svojho klienta. To znamená, že klientovi najskôr vysvetlite techniku a ako správne zodpovedať na otázky. Napríklad:

✚ **S** = Situácia: Váš klient by mal vysvetliť nejakú situáciu, podľa možnosti pracovnú, ale môže to byť aj situácia z každodenného života, ktorej sa zúčastnili iní ľudia a ktorá vysvetlí vstahy medzi nimi (pracovnú, osobnú, atď.).

✚ **T** = Úloha: Váš klient by mal vysvetliť úlohu ktorú vykonal (napr. Napísať dokument, opraviť stroj, vykonať nejakú službu pre zákazníka, atď.)

✚ **A** = Akcia: Váš klient už nemusí vysvetlovať úlohu ktorú mal vykonať ale sústrediť sa na konkrétne akcie ktoré mu pomohli úlohu splniť.

✚ **R** = Výsledok: Váš klient by mal spomenúť výsledok/y, ktoré dosiahol prostredníctvom akcií, ktoré vykonal. Môže zdôrazniť či bol/a za to pochválený/á.

Ako príklad uvádzame správnu odpoveď:

Príklad: "Povedzte mi niečo o svojom prvom dni v práci. Ako sa Vám podarilo splniť prvú pracovnú úlohu?"

**S**= Pred týždňom som začal pracovať v sklade, pred tým som už v jednom pracoval. Stretol som na chodbe šéfa, kolegovia pracovali.

**T**= Požiadal ma, aby som použil vysokozdvíhový vozík a presunul náklad zo skladu do nákladného auta, v ktorom čakali kolegovia.

**A**= Sadol som si do vozíka a naštartoval som ho. Jazdil som opatrne a venoval veľkú pozornosť čo sa dialo okolo, lebo prostredie bolo dosť hektické. Posúval som jeden balík po druhom.

**R**= Úlohu som dokončil úspešne, nenabúral som a žiaden náklad mi nespadol. Šéf ma dokonca pochválil, že som rýchly.

*Ďalšie odporúčania:*

Aby sa klient úspešne pripravil na pohovor, mal by sa zamyslieť nad predchádzajúcimi pracovnými skúsenosťami. Bolo by vhodné, keby si pripravil zoznam situácií, ktoré by zodpovedali otázkam kladenými zamestnávateľmi. Napríklad:

- ✚ Ťažkosti ktorým ste čelili vo svojej práci a ktoré sa Vám podarilo vyriešiť
- ✚ Úspech (pracovný) za ktorý ste veľmi hrdý/á
- ✚ Situáciu v ktorej na Vás niekto kričal alebo sa správal hrubo a Vy ste zostali pokojný/á
- ✚ Situáciu v ktorej ste stralili motiváciu ale neskôr ste ju opäť našli
- ✚ Situáciu v ktorej ste sa museli prispôbiť veľkej zmene
- ✚ Situáciu v ktorej ste sa museli rýchlo prispôbiť
- ✚ Situáciu v ktorej s Vami boli veľmi spokojní (klienti, šéfovia, atď).
- ✚ Úlohu ktorú ste museli splniť v tíme
- ✚ Situáciu v ktorej ste museli riešiť niečo v časovej tiesni
- ✚ Situáciu v ktorej ste museli vykonať úlohu vo veľmi stresujúcom prostredí
- ✚ Situáciu v ktorej ste sa stretli s novými ľuďmi a vytvorili si medziľudské vťahy.

Situácie na ktoré sa možno pripraviť sa môžu meniť z miesta na miesto alebo zo sektoru do iného. Takisto bude závisieť od zručností a kompetencií požadované na konkrétnu pracovnú pozíciu. Preto Vám radíme, aby si Váš klient pripravil zoznam situácií a prispôbil ju na pracovnú pozíciu na ktorú sa hlási. Napríklad, ak si Váš klient hľadá miesto čašníka, dôraz sa bude pravdepodobne klásť na zručnosti v oblasti služieb pre zákazníka alebo na zvládanie stresu. V prípade mechanickej práci to budú s najväčšou pravdepodobnosťou otázky týkajúce sa riešenia problémov a schopnosť práce v pevne stanovených termínoch. Vždy však poukazujte na to, čo je uvedené v pracovnej ponuke!

## Moje portfolio zručností

*Portfólio zručností* je nástroj, ktorého cieľom je podporiť Vás vo vašom vzdelávaní. Z tohto hľadiska je nástroj obzvlášť užitočný ak ho mienite používať dlhodobo a obohacovať ho vašimi skúsenosťami. Portfólio môžete použiť na úpravu vášho životopisu, ktorý zlepšíte podľa časom získaných kompetencií!

Tabuľka - *Vyhodnotenie a vývoj mojich zručností* - Vám umožní uschovávať **dôkazy o hodnotení vašich schopností** nakoľko budete presne vedieť čo **robíte najlepšie** a v **čom by ste sa mohli zlepšiť**. V časti *Pozorovanie* získate predstavu z každého stretnutia o vašom vývoji zo strany odborníka. Týmto spôsobom si budete lepšie pamätať zručnosti a kompetencie na ktoré sa môžete **zameriť, stanoviť si konkrétne ciele a kroky k zlepšeniu**.

V *Tabuľke Môj Pokrok* Vám bude **navrhnuté vedenie dôkazov o vašej ceste napred**. V nej bude každá kompetencia na ktorú sa budete **zameriavať a konkrétne akcie ktoré povedú k jej zlepšeniu**. O týchto akciách môžete porozmýšľať sami alebo sa obrátiť na sprevádzajúceho odborníka o radu, nápady alebo výbere tej najvhodnejšej aktivity. Medzi tieto môže patriť účasť na školeniach, MOOC, stáže, absolvovanie konkrétneho kurzu alebo povinné čítanie. Radíme Vám aby ste premýšľali o **dokumentoch o ktoré by ste mohli požiadať ako dôkaz o vykonaných činnostiach**. Tieto dokumenty môžu pozostávať z vysvedčení, certifikátov zo školení na ktorých ste sa zúčastnili, referenčného listu od zamestnávateľa alebo názvu knihy ktorú ste prečítali.

Tieto dôkazy Vám pomôžu preukázať **vašu motiváciu a odhodlanie dosiahnuť ciele, vytrvalosť, vôľu vzdelávať sa a zlepšovať sa** – vlastnosti, ktoré zamestnávateľa veľmi oceňujú a ktoré môžete priložiť do vášho portfolio ako schopnosti, zručnosti a kompetencie. Počas pracovného pohovoru, portfólio môžete predložiť náborovému pracovníkovi **na posilnenie vašej kandidatúry!**

### Tabuľka na hodnotenie a vývoj mojich zručností

Dátum stretnutia	Moje silné stránky	Čo môžem zlepšiť	Poznámky


## Moja tabuľka pokroku

Kompetencia ktorá sa môže zlepšiť	Predpokladané činnosti na zlepšenie	Činnosti vykonané na zlepšenie (druh, miesto, trvanie, organizácia, atď.)	Opis vykonaných aktivít (obsah, kroky)	Certifikát/Dokaz o vykonanej aktivite





Inšpirácia:

<http://www.youvillecentre.org/Dnlds/Asst7.Portfolio.pdf>

<http://job-yes.eu/en-gb/node/46>

# PARTNERI



**KOORDINĂTOR**

**FUNDACIÓN COREMSA**

[www.fundacioncoremsa.org](http://www.fundacioncoremsa.org)



**ACE-ES**

[www.ace-economiesociala.ro](http://www.ace-economiesociala.ro)

Asociația Consultanților și Experților  
în Economie Socială



**EUROPERSONAL**

[www.skolenievzv.eu](http://www.skolenievzv.eu)



**INOVA**

[www.inovaconsult.com](http://www.inovaconsult.com)



**CESIE**

[cesie.org](http://cesie.org)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.