



HANDOUT DLA UCZESTNIKA

Metoda STAR

Metoda opowiadania o doświadczeniu i badania kompetencji w rozmowie rekrutacyjnej.

ERP PROGRESSIO

S	T	A	R
SITUATION	TASK	ACTION	RESULT
sytuacja: co się wydarzyło?	zadanie: co było do zrobienia?	działanie: co zrobiłem?	rezultat: jaki był efekt?

Model w jednym zdaniu

W sytuacji [S], moim zadaniem było [T], dlatego zrobiłem/zrobiłam [A], a efektem było [R].

Po co stosować STAR w rekrutacji?

- żeby odpowiedzi kandydata były konkretne, oparte na doświadczeniu, a nie na deklaracjach,
- żeby rekruter mógł porównać przykłady zachowań kilku kandydatów,
- żeby łatwiej ocenić kompetencje np. odpowiedzialność, współpracę, komunikację, rozwiązywanie problemów i przywództwo.



Kiedy stosować metodę STAR?

STAR najlepiej sprawdza się wtedy, gdy rozmowa rekrutacyjna ma dotyczyć realnych zachowań kandydata, a nie ogólnych opinii o sobie. Rekruter pyta o konkretną sytuację z przeszłości, a kandydat odpowiada w uporządkowany sposób.

Rozmowa kompetencyjna Gdy chcesz zbadać, jak kandydat działał w podobnych sytuacjach: pod presją, w konflikcie, przy zmianie priorytetów lub w kontakcie z klientem.	Weryfikacja doświadczenia z CV Gdy kandydat deklaruje np. zarządzanie zespołem, usprawnianie procesu, pracę projektową albo obsługę reklamacji. STAR pomaga zobaczyć, co faktycznie robił.
Awans wewnętrzny / rekrutacja lidera Gdy ważne jest nie tylko „czy ktoś chce”, ale także czy potrafi opisać konkretne działania, decyzje i efekty swojej pracy.	Porównanie kandydatów Gdy kilka osób ma podobne kwalifikacje. Odpowiedzi STAR pozwalają porównać poziom samodzielności, odpowiedzialności i wpływu na rezultat.

Uważaj: STAR nie zastępuje całej rozmowy rekrutacyjnej. Warto łączyć go z analizą wymagań stanowiska, pytaniami o motywację, kulturę pracy, dostępność i warunki współpracy.

Przykładowe obszary, w których STAR daje dużą wartość

Kompetencja	Pytanie rekrutacyjne	Czego szukamy w odpowiedzi?
Współpraca	Opowiedz o sytuacji, gdy musiałeś współpracować z trudnym partnerem lub działem.	konkret sytuacji, własna rola, sposób komunikacji, efekt dla zespołu
Odpowiedzialność	Opowiedz o sytuacji, gdy popełniłeś błąd i musiałeś go naprawić.	przyjęcie odpowiedzialności, działanie naprawcze, nauka na przyszłość
Rozwiązywanie problemów	Opowiedz o sytuacji, gdy trzeba było szybko usunąć problem w procesie.	diagnoza, decyzje, zaangażowanie innych, mierzalny rezultat



Jak działa model STAR?

Dobra odpowiedź STAR jest krótka, konkretna i pokazuje osobisty udział kandydata. Rekruter powinien dopytywać szczególnie wtedy, gdy odpowiedź jest zbyt ogólna, zespołowa albo bez rezultatu.

S

SITUATION - SYTUACJA | Co dokładnie się stało, kiedy i w jakim kontekście?

Opisz tło: miejsce, zespół, problem, klienta, termin, ograniczenia. Nie zaczynaj od długiej historii firmy.

Przykład: „W poprzedniej firmie, podczas wdrożenia nowego harmonogramu produkcji, zespół miał problem z terminowym przekazywaniem informacji między zmianami.”

T

TASK - ZADANIE | Jakie zadanie lub odpowiedzialność była po Twojej stronie?

Nazwij własną rolę. Rekruter chce wiedzieć, za co odpowiadałeś, a nie tylko co zrobił cały zespół.

Przykład: „Moim zadaniem było uporządkowanie przepływu informacji i przygotowanie prostego standardu przekazania zmiany.”

A

ACTION - DZIAŁANIE | Co konkretnie zrobiłeś, by osiągnąć cel?

Pokaż decyzje, kroki, komunikację i narzędzia. Używaj „ja zrobiłem”, a nie tylko „my zrobiliśmy”.

Przykład: „Przeprowadziłem krótkie rozmowy z liderami, zebrałem trzy najczęstsze błędy i wprowadziłem checklistę przekazania zmiany.”

R

RESULT - REZULTAT | Jaki był efekt i po czym było widać, że cel został osiągnięty?

Podaj wynik: liczby, termin, poprawę jakości, decyzję klienta, informację zwrotną lub wnioski na przyszłość.

Przykład: „Po miesiącu liczba brakujących informacji na zmianie spadła z kilkunastu do 2-3 przypadków tygodniowo.”

**Karta pracy: przygotuj własną odpowiedź STAR**

Wybierz jedną kompetencję, która może być ważna na stanowisku, i przygotuj przykład z własnego doświadczenia. Odpowiedź powinna trwać około 2-3 minut.

Stanowisko / rola:	Kompetencja:	Przykład z okresu:
------------------------------------	------------------------------	------------------------------------

Etap	Pytania pomocnicze	Moja odpowiedź
Sytuacja	Co dokładnie się wydarzyło? Jaki był kontekst, termin, problem?	
Zadanie	Jaka była moja rola? Za co odpowiadałem/am?	
Działanie	Co zrobiłem/am krok po kroku? Z kim rozmawiałem/am? Jakich narzędzi użyłem/am?	
Rezultat	Jaki był efekt? Jak można go udowodnić? Czego się nauczyłem/am?	

**Karta rekrutera: notowanie odpowiedzi STAR**

Podczas rozmowy notuj fakty, a nie pierwsze wrażenie. Po każdej odpowiedzi doprecyzuj brakujące elementy: sytuację, rolę kandydata, konkretne działania lub rezultat.

Kandydat:	Stanowisko:	Kompetencja badana pytaniem:
---------------------------	-----------------------------	--

Element	Co kandydat powiedział?	Dopytanie rekrutera	Ocena 1-5
S	Jaki był kontekst?	Co dokładnie się wydarzyło? Kiedy? Kto był zaangażowany?	1 2 3 4 5 dowód / brak dowodu
T	Jaka była rola kandydata?	Za co konkretnie Pan/Pani odpowiadał/a?	1 2 3 4 5 dowód / brak dowodu
A	Jakie działania podjął kandydat?	Co zrobił/a Pan/Pani osobiście? Dlaczego tak?	1 2 3 4 5 dowód / brak dowodu
R	Jaki był efekt?	Jaki był wynik? Jak to zmierzono? Co było dalej?	1 2 3 4 5 dowód / brak dowodu

Wskazówka dla rekrutera

Jeśli kandydat mówi wyłącznie „my”, dopytaj: „Jaka była Pana/Pani osobista rola w tej sytuacji?”. Jeśli nie ma rezultatu, dopytaj: „Po czym było widać, że sytuacja została rozwiązana?”.

**Przykład odpowiedzi STAR**

Poniższy przykład pokazuje, jak kandydat może odpowiedzieć na pytanie: „Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której musiał/a Pan/Pani rozwiązać problem wpływający na terminowość pracy zespołu”.

S**Sytuacja**

W poprzedniej firmie, w dziale montażu, pojawił się problem z opóźnionym przekazywaniem informacji między pierwszą i drugą zmianą. Przez to kilka zleceń dziennie wymagało dodatkowych wyjaśnień.

T**Zadanie**

Jako lider zmiany miałem uporządkować sposób przekazywania informacji tak, aby druga zmiana wiedziała, które elementy są zakończone, a które wymagają kontroli jakości.

A**Działanie**

Przez tydzień obserwowałem przekazania zmian, porozmawiałem z operatorami i przygotowałem prostą checklistę: status zlecenia, braki materiałowe, uwagi jakościowe i pilne decyzje. Omówiłem ją z zespołem na krótkim spotkaniu.

R**Rezultat**

Po miesiącu liczba niejasności między zmianami spadła z kilkunastu do 2-3 tygodniowo, a kierownik produkcji zdecydował o wdrożeniu checklisty na pozostałych liniach.

Co sprawia, że odpowiedź STAR jest mocna?

Jest jedna konkretna sytuacja, kandydat jasno pokazuje swoją rolę, opisuje działania krok po kroku i kończy rezultatem, który można zweryfikować lub omówić.

**Bank pytań rekrutacyjnych STAR**

Pytanie STAR zaczyna się od prośby o konkretną sytuację z przeszłości. Najlepsze pytania odnoszą się do kompetencji ważnej na stanowisku, a nie są przypadkową listą „trudnych pytań”.

Kompetencja	Pytanie STAR	Dopytania
Komunikacja	Opowiedz o sytuacji, gdy musiałeś przekazać trudną informację współpracownikowi lub klientowi.	Co dokładnie powiedziałeś? Jaka była reakcja? Jaki był efekt?
Współpraca	Opowiedz o sytuacji, gdy współpraca z innym działem nie układała się dobrze.	Jaka była Twoja rola? Co zrobiłeś, by to poprawić?
Samodzielność	Opowiedz o sytuacji, gdy musiałeś podjąć decyzję bez pełnych informacji.	Jakie ryzyko widziałeś? Z kim konsultowałeś decyzję?
Odporność na stres	Opowiedz o sytuacji, gdy pracowałeś pod presją czasu lub klienta.	Jak ustaliłeś priorytety? Co było najtrudniejsze?
Przywództwo	Opowiedz o sytuacji, gdy musiałeś zmobilizować zespół do zmiany.	Jak przekonałeś ludzi? Po czym poznałeś efekt?
Uczenie się	Opowiedz o sytuacji, gdy dostałeś informację zwrotną i musiałeś zmienić sposób pracy.	Co konkretnie zmieniłeś? Jaki był rezultat?

Dobre dopytanie rekrutera

- „Co dokładnie Pan/Pani zrobił/a?”
- „Jaka była Pana/Pani rola?”
- „Jak zmierzyliscie efekt?”
- „Czego nauczyła Pana/Panią ta sytuacja?”

**Moje notatki i plan zastosowania STAR**

Zapisz, w jakim procesie rekrutacyjnym lub rozmowie rozwojowej wykorzystasz metodę STAR. Wybierz jedną kompetencję i przygotuj pytania oraz kryteria oceny.

Stanowisko / proces, w którym użyję STAR:	
Kompetencja, którą chcę zbadać:	
Moje pytanie STAR:	
Po czym poznam dobrą odpowiedź?	

Notatki

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....