

## Ukończyć - Przewodnik po przeprowadzeniu rozmowy

Ten przewodnik zawiera standardowy zestaw pytań, które umożliwiają dokładniejszą analizę kluczowych kompetencji kandydata(-ki). Poza pytaniami znajdziesz tu także instrukcje dotyczące przeprowadzania rozmowy, dodatkowe pytania, które pozwolą uzyskać komplet informacji, a także wskazówki dotyczące oceniania poszczególnych odpowiedzi.

**Uwaga:** informacje zamieszczone w tym dokumencie są poufne i przeznaczone wyłącznie dla osób, których dotyczą, oraz innych upoważnionych osób. Nie należy traktować informacji w raporcie jako alternatywy dla wiarygodnych porad od odpowiednio wykwalifikowanego specjalisty. Konkretnie pytania dotyczące poszczególnych kwestii należy konsultować z odpowiednio wykwalifikowanym specjalistą.

### Przygotowanie do rozmowy

Dobra rozmowa wymaga odpowiedniego przygotowania. Przed rozmową z kandydatem(-ką):

- zapoznaj się z kompetencjami wymaganymi na danym stanowisku oraz wybierz do dwóch pytań z każdej kompetencji, które zadasz kandydatowi(-ce);
- przejrzyj CV lub formularz aplikacyjny kandydata(-ki) oraz odnotuj wszelkie kwestie, które wymagają wyjaśnienia. Mogą to być na przykład dłuższe przerwy w pracy lub praca na danym stanowisku przez mniej niż rok.

### Powitanie i przedstawienie się

Teraz możesz już spotkać się z kandydatem(-ką). Gdy witasz kandydata(-kę), przedstaw się i powiedz kilka słów na swój temat. Wyjaśnij cel rozmowy, np. „celem tej rozmowy jest określenie, czy Pana/Pani zainteresowania i kwalifikacje odpowiadają temu stanowisku”. Omów z kandydatem(-ką) plan rozmowy, aby wiedział(a), czego się spodziewać. Oto kilka wskazówek dotyczących rozmowy:

- Rób notatki. To ułatwi ocenę kandydatów po zakończeniu rozmów i pozwoli zapamiętać kluczowe informacje.
- Poinformuj, że pod koniec rozmowy będzie mieć czas na zadanie pytań.
- Pod koniec rozmowy opowiedz o firmie i stanowisku, na które odbywa się rekrutacja.

### Zadawaj pytania związane z kompetencjami:

Teraz możesz zacząć zadawać pytania dotyczące kompetencji. Zacznij od swoich pytań dotyczących aplikacji lub CV kandydata(-ki). Spytaj o dotychczasową historię zatrudnienia lub potencjalne niejasności z CV. Gdy zakończysz tę część rozmowy, przejdź do ustrukturyzowanej części rozmowy i zacznij zadawać pytania związane z kompetencjami. Zachęcaj kandydata(-kę) do udzielania wyczerpujących odpowiedzi poprzez dodatkowe pytania dotyczące sytuacji, zachowania i wyniku.

### Kończenie rozmowy:

Po zadaniu wszystkich pytań zakończ rozmowę. Opowiedz o konkretnych obowiązkach na stanowisku, godzinach pracy, wynagrodzeniu i firmie. Zareklamuj stanowisko i firmę poprzez podkreślenie, na ile ta praca pasuje do kandydata(-ki), a także omów źródła satysfakcji oraz możliwości rozwoju. Następnie podziękuj kandydatowi(-ce) za czas i poinformuj, kiedy może oczekiwać dalszych informacji na temat rekrutacji.

### Oceń kandydata(-kę):

Ostatni krok to ocena kandydata(-ki). Wskazówki dotyczące oceniania kandydatów:

- Odwołuj się do notatek.
- Oceniaj pod kątem każdej kompetencji, a także ogólnie przy użyciu wcześniej przygotowanych skal.
- Sporządź finalną rekomendację.

## Instrukcje

Ten raport jest poufny, a jego zawartość ma pomóc ocenić, w jaki sposób kandydat będzie się zachowywać w pracy. Poszczególne elementy składowe tego raportu mają różną wagę. Niektóre z nich analizują zachowania z szerszej perspektywy, podczas gdy pozostałe przyglądają się im w węższym ujęciu. Kompetencje oznaczone gwiazdką (\*) dotyczą zachowań ocenianych w węższym ujęciu. Choć mają one wpływ na ostateczną ocenę, ich waga jest mniejsza niż innych elementów wykorzystywanych do oceny. Z naszych badań wynika, że odpowiednie dobranie wagi ocen pozwala trafniej ocenić jakość pracy danej osoby. Aby uzyskać więcej informacji na temat tego raportu (w tym metody oceniania) lub innych produktów z oferty SHL, skontaktuj się ze swoim przedstawicielem handlowym.

**Wynik ogólny**      **5%**      **Brak rekomendacji**



## Determinacja



W tej części mierzymy tendencję do wyznaczania i osiągania wymagających celów oraz wytrwałości w obliczu poważnych przeszkód. Tę cechę wyróżniają: pracowitość, poczucie satysfakcji i dumy z wysokiej jakości pracy oraz skłonność do rywalizacji.

Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której zdarzyło się Panu/Pani wyznaczyć ambitny cel, którego realizacja wymagała pokonania wielu przeszkód.

Sytuacja: Jaki to był cel? Jakie to były przeszkody?

Zachowanie: W jaki sposób próbował(a) Pan/Pani rozwiązać problemy wynikające z tych przeszkód?

Wynik: Czy udało się Panu/Pani zrealizować cel z zachowaniem wysokiej jakości pracy i dotrzymując terminu?

Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której zdarzyło się Panu/Pani wykazać inicjatywę, aby zrealizować projekt w zespole.

Sytuacja: Dlaczego potrzeba było przejąć inicjatywę?

Zachowanie: Przy użyciu jakich strategii doprowadził(a) Pan/Pani projekt do końca?

Wynik: Czy udało się Panu/Pani zrealizować projekt? Jak zespół zareagował na Pana/Pani ambitne zachowanie?

Proszę opisać ambitny cel, który udało się Panu/Pani osiągnąć oraz plan, który to umożliwił.

Sytuacja: Jaki to był cel? Dlaczego zdecydował(a) się Pan/Pani na taki ambitny cel?

Zachowanie: Jak opracował(a) Pan/Pani ten plan? Co Pan/Pani zrobił(a) w przypadku problemów z realizacją planu?

Wynik: Jaki był rezultat?

Poniżej średniej 1-2	Średnio 3	Powyżej średniej 4-5
Wyznacza sobie ambitne cele wyłącznie, gdy jest to absolutnie niezbędne i gdy motywacja do tego pochodzi z zewnątrz (np. od kierownika).	Zazwyczaj obiera umiarkowanie ambitne cele. Aby wyznaczyć bardzo wymagający cel, potrzebuje motywacji z zewnątrz.	Wyznacza ambitne cele i ma wewnętrzną motywację do ich realizacji.
W obliczu większych trudności łatwo się poddaje lub przekazuje pracę innej osobie.	Zazwyczaj radzi sobie z większymi trudnościami, ale czasami poddaje się, jeśli wyzwanie wydaje się być zbyt wymagające.	Pokonuje wszelkie przeszkody na drodze do realizacji celu.
Podczas pracy unika rywalizacji ze współpracownikami.	Wykazuje umiarkowaną skłonność do rywalizacji w warunkach, które takiej rywalizacji sprzyjają.	Wykazuje dużą skłonność do rywalizacji w odpowiednich sytuacjach w pracy.
Nie wykazuje się odpowiednim poczuciem pilności, gdy jest to niezbędne, a podczas pracy ignoruje naciski związane z terminami.	Wykazuje poczucie pilności w pracy, jeśli inna osoba zasugeruje taką potrzebę.	W obliczu presji czasowej pracuje szybko.
Nie wykazuje inicjatywy, zaangażowania ani chęci wykonywania pracy wysokiej jakości.	Wykazuje inicjatywę lub zaangażowanie, aby wykonywać pracę wysokiej jakości.	Intensywnie angażuje się w pracę.
Nie wykazuje zainteresowania nagrodami ani pochwałami za ciężką pracę lub osiągnięcie celów.	Zazwyczaj wykonuje trudne zadania z potrzeby, a nie w zamian za nagrody lub pochwały.	Lubi nagrody lub pochwały za ciężką pracę i sukcesy.

**Potencjał zawodowy**



To miara dotychczasowych doświadczeń, zachowań i punktów widzenia tej osoby w miejscu pracy oraz podczas interakcji z innymi. Odpowiedzi na tej skali pozwalają przewidzieć, czy dana osoba odniesie sukces zawodowy na różnych stanowiskach w różnych branżach. Mierzy ona ogólne podejście do pracy, a nie konkretne zachowania.

Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której udało się Panu/Pani bardzo skutecznie wykorzystać wiedzę branżową, aby rozwiązać problem biznesowy.

Sytuacja: Na czym polegał problem?

Zachowanie: Jakich umiejętności branżowych Pan/Pani użył(a)? Jakie metody umożliwiły Panu/Pani zastosowanie swojej wiedzy?

Wynik: Jaki był tego wpływ na problem?

Jak dba Pan/Pani o aktualizację swojej wiedzy zawodowej/technicznej oraz znajomość najnowszych rozwiązań branżowych?

Sytuacja: Jak często aktualizuje Pan/Pani swoją wiedzę?

Zachowanie: Co Pan/Pani robi, aby inni również nabywali tę wiedzę? Jak wykorzystuje Pan/Pani dostępne zasoby techniczne w swojej firmie?

Wynik: Jak poznaje Pan/Pani najnowsze rozwiązania branżowe lub techniczne?

Proszę opisać najlepszy komplement lub pochwałę otrzymane za swoje dogłębne zrozumienie firmy i jej klientów.

Sytuacja: Jak brzmiał ten komplement lub ta pochwała? Za jaką wiedzę dotyczącą firmy lub klientów otrzymał(a) Pan/Pani pochwałę lub komplement?

Zachowanie: W jaki sposób poznał(a) Pan/Pani historię i klientów z branży? W jaki sposób poznał(a) Pan/Pani potencjalnych konkurentów?

Wynik: Jaki był wpływ tej pochwały na Pana/Pani pracę?

Poniżej średniej 1-2	Średnio 3	Powyżej średniej 4-5
Nie dostrzega ani nie uwzględnia dotychczasowych doświadczeń w obliczu nowych problemów.	Wykorzystuje dotychczasowe doświadczenie w obliczu problemów podobnych do wcześniejszych.	Rozwiązuje nowe problemy przy użyciu podejścia i pomysłów wykorzystanych do rozwiązania problemów z przeszłości, nawet jeśli są one pozornie niezwiązane.
Podczas szukania rozwiązań bierze pod uwagę tylko niewielką część swojej wiedzy. Gdy znajdzie najbardziej oczywiste rozwiązanie, przestaje analizować problem.	Analizuje wiedzę i doświadczenie w poszukiwaniu nowego rozwiązania, jeśli to najbardziej oczywiste nie działa.	Dokładnie analizuje swoją wiedzę w poszukiwaniu najlepszego rozwiązania. Przygląda się innym możliwościom, nawet jeśli ma już jedno lub dwa oczywiste rozwiązania.
Nie aktualizuje swojej wiedzy technicznej.	Okazjonalnie bierze udział w projektach pozwalających aktualizować wiedzę techniczną.	Nieustannie aktualizuje swoją wiedzę techniczną.
Nie ma na koncie pochwał ani nagród za wiedzę techniczną.	Ma na koncie kilka pochwał lub nagród za wiedzę techniczną.	Wkłada dużo wysiłku w to, aby otrzymywać nagrody i pochwały za swoją wiedzę techniczną.

### Odpowiedzialność



W tej części mierzymy tendencję do brania odpowiedzialności za swoje działania oraz angażowania się w wykonywanie przypisanych zadań. Ta cecha charakteryzuje się: niezawodnością, zaangażowaniem w pracę i dążeniem do ukończenia nawet najbardziej żmudnego zadania.

Proszę opowiedzieć o sytuacji, która wymagała od Pana/Pani wykonywania przez dłuższy czas wielu żmudnych lub monotonna czynności.

Sytuacja: Na czym polegały te monotonne czynności?

Zachowanie: W jaki sposób udało się Panu/Pani utrzymać koncentrację?

Wynik: Czy udało się Panu/Pani wykonać wszystkie nudne zadania?

Proszę opowiedzieć o sytuacji, która wymagała nadania priorytetu różnym aspektom projektu oraz opracowania i realizacji planu.

Sytuacja: Co to był za projekt?

Zachowanie: W jaki sposób wyznaczył(a) Pan/Pani priorytety i plan?

Wynik: Jaki był rezultat projektu?

Proszę opowiedzieć o sytuacji, która wymagała trzymania się wielu terminów i odbywania wielu spotkań. W jaki sposób udało się Panu/Pani poradzić z tymi zadaniami?

Sytuacja: Co to była za sytuacja?



Zachowanie: W jaki sposób udało się Panu/Pani pogodzić różne obowiązki?

Wynik: Jaki był rezultat?

<b>Poniżej średniej</b> <b>1-2</b>	<b>Średnio</b> <b>3</b>	<b>Powyżej średniej</b> <b>4-5</b>
Unika powtarzalnych lub monotonicznych zadań.	W ograniczonym stopniu podejmuje się powtarzalnych lub żmudnych zadań.	Wywiązuje się z obowiązków niezależnie od tego, czy zadanie jest trudne czy nudne.
W obliczu pewnych zadań zawodzi.	Ma trudności z terminową realizacją trudnych lub żmudnych zadań.	Pracuje w sposób uporządkowany i wydajny.
Prawdopodobnie zwleka z wykonywaniem zadań, które uzna za nudne lub nieinteresujące, i będzie w tyle z ich realizacją.	Okazjonalnie zwleka z wykonywaniem pracy, którą uznaje za trudną.	Wykonuje pracę w terminie bez jej odwlekania.
Ma trudności z prawidłowym planowaniem trudnych lub żmudnych projektów.	Ma czasami trudności z planowaniem projektów obejmujących nudne czynności.	Uważnie planuje wszystkie zadania służbowe i projekty, które tego wymagają.
Z nudów łatwo się rozprasza.	W miarę możliwości mniej stymulujące zadania przekazuje współpracownikom.	Nie rozprasza się łatwo w pracy.

**Utrzymuje dobre relacje służbowe\***

70%

Mierzy, ile wysiłku kandydat(ka) wkłada w rozwój dobrych relacji z innymi.

Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której udało się Panu/Pani nawiązać więź z osobą, z którą trudno jest zbudować relację.

Sytuacja: Co to była za sytuacja? Na czym polegała trudność z nawiązaniem relacji z tą osobą?

Zachowanie: W jaki sposób udało się Panu/Pani nawiązać relację z tą osobą?

Wynik: Jaki był rezultat? Czy udało się Panu/Pani zbudować relację z tą osobą?

Proszę opowiedzieć o sytuacji, która wymagała od Pana/Pani nawiązania dobrej relacji zawodowej ze współpracownikiem.

Sytuacja: Co to była za sytuacja? Dlaczego nawiązanie tej relacji było ważne?

Zachowanie: W jaki sposób podtrzymywał(a) Pan/Pani te relacje?

Wynik: Jakie korzyści ta relacja Panu/Pani przyniosła?

Poniżej średniej 1-2	Średnio 3	Powyżej średniej 4-5
Nie próbuje poprawić ani utrzymać dobrych relacji z innymi w pracy.	Podtrzymuje silne relacje z innymi osobami ze swojego zespołu.	Buduje silne relacje zawodowe w ramach swojego zespołu i poza nim.

**Analizuje informacje\***



Mierzy, do jakiego stopnia kandydat(ka) dostrzega kluczowe aspekty i łączy informacje, aby zrozumieć dane lub sytuację.

Proszę opowiedzieć o sytuacji, która wymagała od Pana/Pani wyodrębnienia kluczowych faktów z dużej ilości informacji.

Sytuacja: Jakie kluczowe fakty trzeba było wyodrębnić z dużej ilości dostępnych informacji?

Zachowanie: Co Pan/Pani zrobił(a), aby określić, które informacje były kluczowe, a które nie?

Wynik: Czy udało się Panu/Pani wykonać zadanie lub odpowiedzieć na pytanie przy użyciu tych informacji?

Proszę opowiedzieć o sytuacji, która wymagała analizy informacji lub zdarzenia, aby wyciągnąć wnioski.

Sytuacja: Jakie informacje lub jaką sytuację trzeba było przeanalizować?

Zachowanie: Jaki tok myślenia Pan/Pani zastosował(a)?

Wynik: Co wyniknęło z wyciągniętych wniosków?

<b>Poniżej średniej</b> 1-2	<b>Średnio</b> 3	<b>Powyżej średniej</b> 4-5
Pomija kluczowe informacje lub klarowne powiązania; wyciąga oczywiste, proste lub nieprawidłowe wnioski.	Identyfikuje i łączy kluczowe informacje z kilku źródeł. Dostrzega ważne powiązania, ale nie jest w stanie zidentyfikować bardziej złożonych, nieoczywistych powiązań.	Odnajduje, analizuje i łączy duże ilości złożonych informacji, aby wyciągać jasne i klarowne wnioski.

**Szybko się uczy\***



Mierzy, na ile łatwo kandydat(ka) przyswaja nowe informacje lub umiejętności.

Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której udało się Panu/Pani zapamiętać nowe informacje przy pierwszym kontakcie z nimi.

Sytuacja: Jakie informacje udało się Panu/Pani zapamiętać?

Zachowanie: W jaki sposób udało się je zapamiętać?

Wynik: Czy pamiętał(a) Pan/Pani te informacje przez dłuższy czas?

Proszę podać przykład sytuacji, która wymagała szybkiego opanowania nowej umiejętności.

Sytuacja: Jakiej umiejętności musiał(a) się Pan/Pani szybko nauczyć?

Zachowanie: W jaki sposób zadbał(a) Pan/Pani o szybkie opanowanie tej umiejętności?

Wynik: Czy udało się Panu/Pani od razu zastosować tę umiejętność w pracy?

<b>Poniżej średniej</b> <b>1-2</b>	<b>Średnio</b> <b>3</b>	<b>Powyżej średniej</b> <b>4-5</b>
Z trudem przyswaja, łączy i wykorzystuje nowe informacje bez pomocy lub stałego wsparcia bądź zachęcania.	Łączy i przyswaja nowe informacje i umiejętności, ale dopiero po pewnej praktyce.	Szybko odnajduje, przyswaja i łączy kluczowe informacje, nawet jeśli ma niewiele lub w ogóle nie ma praktyki w pracy z nowym materiałem.

**Generuje nowe pomysły\***


Mierzy, do jakiego stopnia kandydat(ka) opracowuje innowacyjne rozwiązania.

Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której Pana/Pani kreatywne podejście posłużyło do rozwiązania problemu.

Sytuacja: Na czym polegał problem lub temat?

Zachowanie: W jaki sposób udało się Panu/Pani wpaść na to kreatywne podejście?

Wynik: Jaki był efekt Pana/Pani działań?

Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której zaoferował(a) Pan/Pani nowatorski pomysł lub punkt widzenia współpracownikowi lub grupie.

Sytuacja: Co skłoniło Pana/Panią do podzielenia się tym pomysłem?

Zachowanie: Jaki był to pomysł lub punkt widzenia i dlaczego był nowatorski?

Wynik: Jak ten pomysł został odebrany?

Poniżej średniej 1-2	Średnio 3	Powyżej średniej 4-5
Proponuje przestarzałe pomysły lub metody pozbawione kreatywności.	Rozpoznaje sytuacje, gdy uznane metody lub procedury nie są już skuteczne, i proponuje nowe rozwiązania.	Przedstawia świeży punkt widzenia i z łatwością wymyśla nowatorskie i kreatywne metody oraz podejścia.

### Efektywnie wykorzystuje czas\*



Mierzy, do jakiego stopnia kandydat(ka) zarządza swoim czasem i realizuje zadania w terminie.

Proszę podać przykład sytuacji w pracy, która wymagała zarządzania wieloma zadaniami jednocześnie.

Sytuacja: Jakie to były zadania?

Zachowanie: W jaki sposób ustalał(a) Pan/Pani priorytety? W jaki sposób wyznaczał(a) Pan/Pani swoje codzienne cele?

Wynik: Czy udało się Panu/Pani ukończyć wszystkie zadania na czas? Co zrobiłby(-aby) Pan/Pani inaczej?

Proszę podać przykład sytuacji, która wymagała umiejętności zarządzania czasem, aby ukończyć zadanie.

Sytuacja: Na czym polegał projekt?

Zachowanie: Jak podzielił(a) Pan/Pani swój czas? Jakie problemy Pan/Pani rozpatrywał(a)?

Wynik: Jaki był rezultat? Czy wynik Pana/Panią zadowolili?

<b>Poniżej średniej</b> 1-2	<b>Średnio</b> 3	<b>Powyżej średniej</b> 4-5
Nie zarządza dobrze czasem ani priorytetami i nie wykonuje zadań w terminie.	Dobrze zarządza czasem podczas określonych zadań i jest w stanie wtedy dotrzymać terminów.	Bardzo skutecznie zarządza czasem i realizuje zadania w terminie oraz zgodnie z wysokimi standardami jakości.



**Dąży do wysokich standardów pracy\***

Mierzy, do jakiego stopnia kandydat(ka) wykazuje wysoką jakość pracy podczas realizacji zadań.

Proszę podać przykład sytuacji, w której udało się Panu/Pani zachować wysoki standard jakości podczas wykonywania zadania.

Sytuacja: Na czym polegało zadanie?

Zachowanie: Co Pan/Pani zrobił(a), aby zadbać o wysokie standardy jakości?

Wynik: Czy ogólnie udało się Panu/Pani uzyskać wyniki wysokiej jakości? Skąd Pan/Pani wie, że jakość ta została dostrzeżona?

Proszę opowiedzieć o sytuacji, w której postarał(a) się Pan/Pani, aby wykonać coś z zachowaniem wysokich standardów jakości.

Sytuacja: Na czym polegało to zadanie?

Zachowanie: Co Pan/Pani zrobił(a), aby zadbać o wysokie standardy jakości?

Wynik: Jaki był wynik?

Poniżej średniej 1-2	Średnio 3	Powyżej średniej 4-5
Nie dostrzega, jak ważne jest dostarczanie wysokiej jakości pracy, i wykazuje gotowość obniżania standardów.	Jest w stanie jasno definiować standardy jakości oraz się ich trzymać.	Jest w stanie wyznaczać wysokie standardy jakości i reagować na sytuacje, które zagrażają jej osiągnięciu.

**Dostosowuje się do zmian\***



Mierzy, do jakiego stopnia kandydat(ka) ma trudności z akceptacją i dostosowywaniem się do zmian.

Proszę opowiedzieć o sytuacji, która wymagała od Pana/Pani zmiany podejścia do jakiejś kwestii.

Sytuacja: Na czym polegała sytuacja, która wymagała innego podejścia?

Zachowanie: W jaki sposób zadbał(a) Pan/Pani o to, aby nowe podejście było skuteczne?

Wynik: Jaki był ostateczny efekt? Czy udało się?

Proszę opowiedzieć o sytuacji, która wymagała adaptacji do nieoczekiwanej lub nagłej zmiany planu.

Sytuacja: Co to była za sytuacja?

Zachowanie: W jaki sposób udało się Panu/Pani poradzić z tym wyzwaniem?

Wynik: W jaki sposób planuje Pan/Pani zastosować wnioski wyciągnięte z tej sytuacji?

Poniżej średniej 1-2	Średnio 3	Powyżej średniej 4-5
Pod presją zmienia swoje zwyczajowe podejście do pracy.	Dobrze adaptuje się do zmian i w ich obliczu utrzymuje normalną wydajność.	Zmiany działają na niego/nią mobilizująco i łatwo się do nich dostosowuje.

#### Radzi sobie z problemami i krytyką\*



Mierzy, do jakiego stopnia kandydat(ka) zachowuje pozytywne nastawienie w obliczu trudności i nie rozpamiętuje negatywnych zdarzeń.

Proszę opowiedzieć, kiedy ostatni raz współpracownik postawił Panu/Pani nadmierne lub nieuzasadnione wymagania.

Sytuacja: Dlaczego było to nieuzasadnione?

Zachowanie: Co Pan/Pani zrobił(a), aby dojść do rozsądnego rozwiązania?

Wynik: Jaki był rezultat?

Proszę opisać sytuację, w której otrzymał(a) Pan/Pani negatywną informację zwrotną od nauczyciela lub przełożonego.

Sytuacja: Co to była za sytuacja?

Zachowanie: Jaka była Pana/Pani reakcja na tę informację?

Wynik: Jaki był rezultat? Czy w przyszłości Pana/Pani reakcja byłaby inna? Jeśli tak, to jaka?

<b>Poniżej średniej</b> 1-2	<b>Średnio</b> 3	<b>Powyżej średniej</b> 4-5
Martwi się porażkami lub rozpamiętuje negatywne informacje zwrotne.	Nieco martwi się trudnościami, ale jest w stanie im sprostać.	Jest w stanie sprostać przeciwnościom i rozpatruje je w kategorii okazji do rozwoju.