

LAN ELKARRIZKETA

prestatzea eta
gainditzea



2024ko urria



Tel. 848 42 45 00

orientacion@navarra.es

<https://www.navarra.es/eu/enplegua>

LAN ELKARRIZKETA

prestatzea eta gainditzea

Edukia

1.	Hautapen-elkarrizketa	2
1.1.	Zer da hautapen-elkarrizketa?	2
1.2.	Zertarako da?	2
1.3.	Zer fase ditu elkarrizketak?	3
1.4.	Nola sortu lehen inpresio positiboa?	3
1.5.	Konexio on bat ezartzearen garrantzia	4
1.6.	Zer elkarrizketa mota daude?	4
2.	Konpetentzien araberako elkarrizketa	8
2.1.	Zer dira STAR galderak?	9
2.2.	Nola prestatu konpetentzien araberako elkarrizketa?	9
3.	Elevator Pitch	11
3.1.	Funtsezko elementuak	11
3.2.	Erabilera eta onurak hautapen-elkarrizketa batean	12
4.	Nola prestatu hautapen-elkarrizketa	12
4.1.	Elkarrizketa bat prestatzeko aholkuak	12
4.2.	Nola saihestu akats ohikoenetako batzuk hautapen-prozesuetan	13
4.3.	Zer galdera mota egiten ahal dizkirate?	15
4.4.	Galderak postuen arabera	16
4.5.	Birformulazio positiboa elkarrizketan	18
5.	Adimen artifizialeko baliabideak eta tresnak elkarrizketak prestatzeko	19
5.1.	Chatboten iraultza	19
5.2.	Lan-elkarrizketa bat gainditzeko aholkuak elkarrizketatzaile robotiko batek egina denean	21
5.3.	Elkarrizketak prestatzeko AA tresna nagusiak	22
5.4.	AAren beste tresna batzuk	24

1. Hautapen-elkarrizketa

1.1. Zer da hautapen-elkarrizketa

Une erabakigarria da langileak hautatzeko prozesuan. Elkarrizketatzaileak hautagaiaren trebetasunak, ezagutzak eta gaitasunak ebaluatzen ditu, baita lanpostuaren eskakizunetara eta enpresaren kulturara nola egokitzen diren ere. Elkarrizketak egiteko hainbat formatu eta mota daude eta, horregatik, ezinbestekoa da modu egokian prestatzea, elkarrizketa gainditzeko eta nahi den lanpostua lortzeko.

1.2. Zertarako balio du?

Elkarrizketak bi helburu ditu:

- **Enpresarentzat** helburua da hutsik dagoen lanpostu espezifiko batera hautagai bat egokitzen den ala ez ebaztea.
- **Hautagaiarentzat** helburua da hurrengo faseetara pasatzea eta hautatua izatea.

GOGOAN IZAN



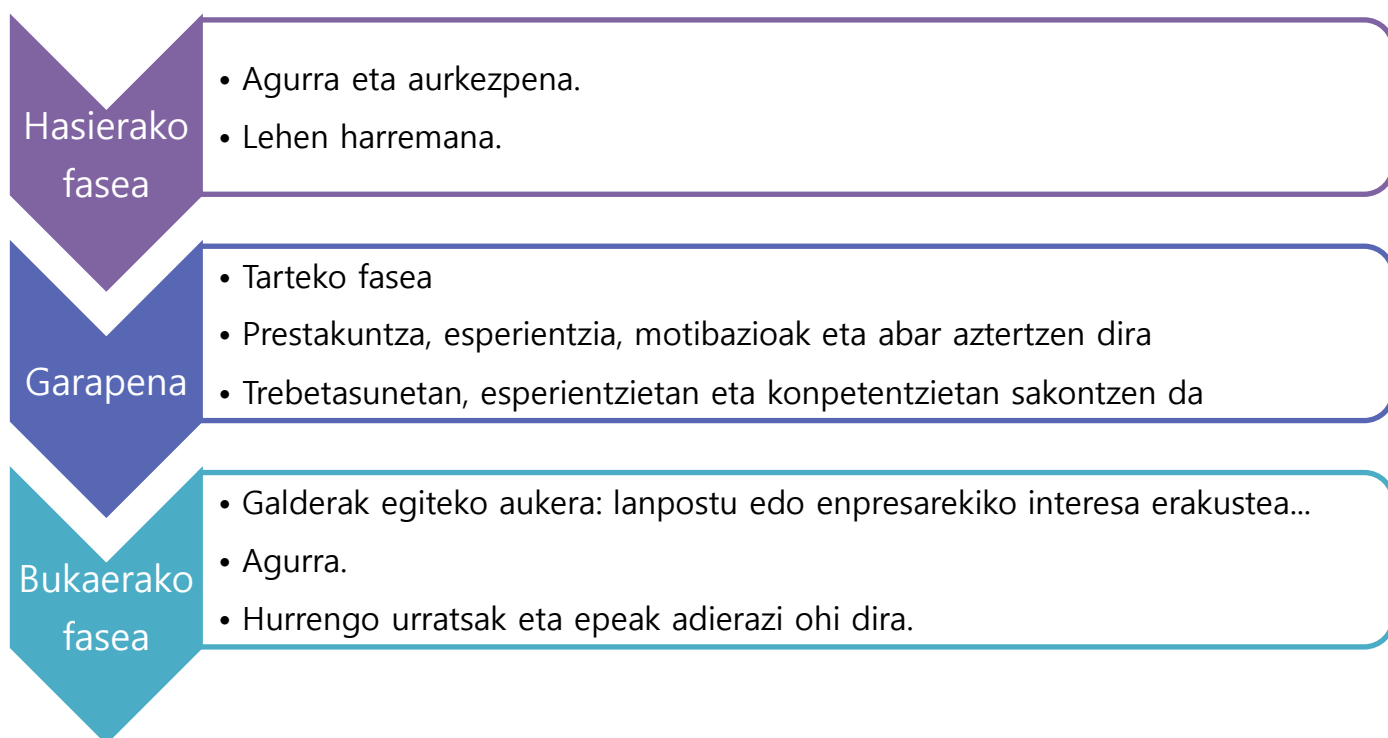
Elkarrizketan, harremana **asimetrikoa** da: komeni da elkarrizketatzaileak ezartzen dituen jarraibideetara egokitzea.



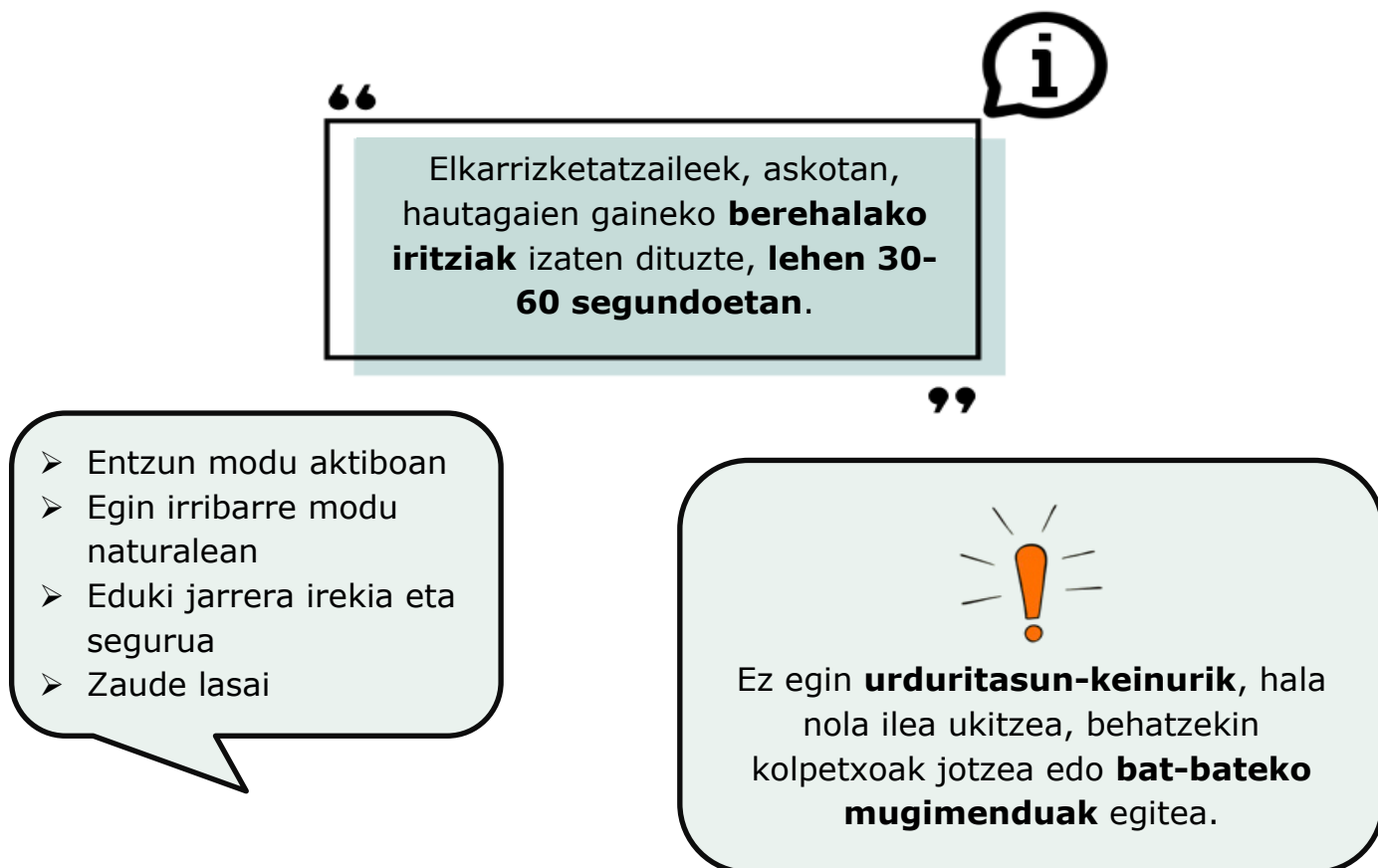
Oroitu, ez dago **elkarrizketatzeko modu bakarra**: elkarrizketatzaile bakoitzak bere metodoa dauka behar duen informazioa lortzeko.



1.3. Zer fase ditu elkarrizketak?



1.4. Nola sortu lehen iritzi positiboa elkarrizketan?



1.5. Konexio on bat ezartzearen garrantzia

Lan elkarrizketa batean, **funtsezkoa da elkarrizketa egiten dizun pertsonarekin lotura ona ezartzea inpresio positiboa sortzeko eta arrakasta izateko aukerak handitzeko.**

Giro lasaia, elkar ulertzeko egokia, sortzeak komunikazio arinagoa eta eraginkorragoa erraztuko dizu.

Nola ezarri harreman ona elkarrizketatzailearekin?

- Interesarekin galdetu, eta ongi pentsatu galderak, enpresari, taldeari nahiz lanpostuari buruzkoak. Horrek zure interesa erakustiaz gain, elkarrizketa sakonagoa ezartzeko aukerak ere ireki ditzake.
- Ahal bada, identifika eta aipa itzazu elkarrizketatzailearekin komunean dituzun puntuak, hala nola interesak, esperientziak edo lotura profesionalak.
- Erakutsi enpatia.
- Erantzun modu pertsonalizatuan elkarrizketatzen zaituen pertsonaren galderei.
- Erabili gorputz lengoaia irekia, eta saiatu besoak ez gurutzatzen.



1.6. Zer elkarrizketa mota daude?

Hainbat mota daude, egituraren, parte-hartzaile kopuruaren, helburuaren eta formatuaren arabera.

EGITURAREN ARABERA	ZER DA?	AHOLKUAK
Elkarrizketa egituratua	Aurrez zehaztutako galderak dira, ez dira aldatzen elkarrizketan zehar.	- Eman erantzun laburrak. - Komunikatu modu dinamikoan eta positiboan.
Elkarrizketa erdi-egituratua	Aurrez zehaztutako galderak eta elkarrizketatik sortzen direnak konbinatzen dira.	- Erakutsi jarrera komunikatiboa - Eman erantzun ahalik eta zehatzenak.
Elkarrizketa librea	Ez dago gidoirik. Modu espontaneoan eta inprobisatuan garatzen da.	Erakutsi proaktibitatea eta komunikazioa.

PARTE-HARTZAILEEN KOPURUAREN ARABERA	ZER DA?	AHOLKUAK
Banakako elkarrizketa	Formatu tradizionala. Elkarrizketatzailea hautagai bakarrarekin biltzen da aurrez aurre.	Aurrerago azaltzen diren aurrez aurreko elkarrizketen eta elkarrizketa birtualen aholku berberak aplika daitezke.
Talde-elkarrizketak	Elkarrizketa aldi berean egiten zaie hainbati, eta taldeko dinamikak edo galderak planteatzen zaizkie.	- Prestatu aurretik zure buruaren aurkezpen bat, eta memorizatu ezazu, arintasunez aurkezteko. - Parte har ezazu eta interakzioan aritu beste hautagaiekin, zeure burua nabarmentzeko moduan, baina betiere besteen iritzia errespetatuz. - Entzun eta begiratu arretaz. - Arreta jarri gainerako parte-hartzaileen galderei eta erantzunei

FORMATU-AREN ARABERA	ZER DA?	AHOLKUAK
Telefono bidezko elkarrizketa	Helburua da hautagaien hasierako ebaluazioa egitea, prozesuaren ondorengo etapetara aurrera eginen ote duten erabakitzeko.	• Jaso ezazu idatziz zer enpresa diren, nork deitzen dizun jakiteko. • Prestatu leku lasai eta distrakziorik gabea. • Praktikatu ohiko galderen erantzunak. • Hitz egin argi eta gogotsu.
Online elkarrizketa	Zuzenean egiten da, ordenagailu eramangarri, tablet edo sakelako telefono baten bidez.	• Egiaztatu Interneteko konexioa, eta ohitu bideokonferentziako plataforma erabiltzera. • Aukeratu ongi argiztatutako leku profesional bat. • Jantzi zaitez modu egokian, aurrez aurreko elkarrizketa balitz bezala. • Eutsi ikusizko kontaktuari kameraren bidez, eta adi egon zure gorputz lengoaiari.
Aurrez aurreko elkarrizketa	Ohiko elkarrizketa modua da: hautagaia fisikoki agertzen da enpresan, galderei erantzuteko.	• Iritsi zaitez garaiz eta jantzi modu profesionalean. • Eutsi ikusizko kontaktuari eta erakutsi konfiantza gorputz lengoaiaren bidez. • Ikertu ezazu enpresaz eta lanpostuaz, interesa eta prestakuntza erakusteko. • Prestatu galderak amaieran egiteko.
Bideo-elkarrizketa	Chatbot batek aurrez grabatutako galderei erantzuten zaie, eta erantzunak bideoan grabatzen dira; gero, ebaluazioa egiten duen pertsonari bidaltzen zaizkio.	• Ikertu aldez aurretik plataforma nola funtzionatzen duen. • Ziurtatu zure kamerak, mikrofonoak eta Interneterako konexioak behar bezala funtzionatzen dutela. • Aukeratu leku lasai eta ongi argiztatua, hondo neutrala duena. • Jantzi zaitez modu egokian. • Praktikatu galderak kameraren aurrean argi eta hitzeginez. • Praktikatu zure erantzunak, baimendutako denboran komunikatzeko.

HELBURUAREN ARABERA	ZER DA?	AHOLKUAK
Tentsioko elkarrizketa	Lanpostu batean estres-egoeren aurrean erreakzionatzeko gaitasuna ebaluatzeko balio du.	• Lasai egon eta kontrolatu zure emozioak. • Ez hartu galderak modu pertsonalean. • Entseatu galdera deserosoak eta egoera desafiatzaileen aurreko erantzunak. • Prestatu erantzunak, autokontrola, gatazkak ebazteko prestasuna eta jarrera proaktiboa erakusteko. • Onartu isiluneak, eta saihestu horiek berehala betetzeko beharra. • Izan ezazu konfiantza zure trebetasunetan eta zure prestakuntzan. • Hartu elkarrizketa hori zure erresilientzia eta estresaren kudeaketa erakusteko aukera gisa.
Elkarrizketa sortzailea	Helburu du ebaluatzea originala, moldagarria eta berritzailea izateko gaitasuna, hautagaiaren asmamena eta ustekabeko edo ezohiko erronkei aurre egiteko modua probatuz.	• Praktikatuz pentsamendu sortzailea eta problemak hainbat ikuspegitatik ebaztea. • Ohitu ezohiko egoeretara eta ikasi ziurgabetasuna eta estresa maneiatzen. • Azaldu ideiak sormenez, adibide zehatzekin konektatuz.
Konpetentzien arabeko elkarrizketa	Lanpostu batean arrakastaz jarduteko funtsezkoak diren trebetasun eta portaera espezifikoak ebaluatzen ditu.	Ikus konpetentzien arabeko elkarrizketari buruzko atala.

2. Konpetentzien araberako elkarrizketa

ZER DIRA KONPETENTZIAK?

Konpetentziak trebetasunen, ezagutzen, gaitasunen eta jokabideen multzoak dira, pertsona batentzat beharrezkoak direnak lan bat edo zeregin zehatz bat arrakastaz egiteko.

Konpetentzia horien barnean sar daitezke trebetasun teknikoak, programa informatiko jakin batzuk erabiltzen jakitea, trebetasun bigunak, komunikazio eraginkorra eta talde-lana.

Elkarrizketa mota honen helburua da ebaluatzea lanpostu batean arrakastaz jarduteko funtsezkoak diren **trebetasun eta portaera espezifikoak** iraganeko esperientziak edo kredentzial akademikoak bakarrik berrikusi beharrean.

Elkarrizketa mota honen garapen-fasearen ardatzak hauek dira:

- Egindako lanen esperientzia profesionala, edukia eta testuingurua ezagutzea eta antzekotasunak eta desberdintasunak aztertzea.
- Garatu dituzun jarduerak aztertzea: konpetentzia teknikoak.
- Konpetentzia orokorrak aztertzea: egoera zehatzekin edo gorabehera kritikoekin loturiko galderak.
- Interes, motibazio eta helburu profesionalak aztertzea.

Elkarrizketatzaileak jakin nahi badu ea pertsona batek lanposturako eskatzen diren konpetentziak dituen, modurik onena da **frogak** biltzea, erakusten dutenak pertsona horrek **konpetentzia horiek erabili dituela iraganeko egoera jakin batean**.

2.1. Zer dira STAR galderak?

Galdera multzo bat da, lan-esperientzia jakin batean egin, esan, pentsatu eta/edo sentitu zenuena deskriba dezazun. Maiz erabiltzen dira kompetentzien arabera elkarrizketan.

Zer esan nahi dute STAR siglek?

Esperientzia profesional zehatz baten gaineko zure kontakizuna egituratzeko ordena adierazten dute:

- **Egoera (Situación):** Esperientzia gertatu zeneko testuingurua deskribatzea.
- **Ekitekoa (Tarea):** Azaldu zein zen zure erantzukizuna egoera horretan.
- **Ekintza (Acción):** Zehaztu zereginari ekiteko egin zenituen ekintza espezifikoak.
- **Emaitza (Resultado):** Deskribatu zure ekintzen emaitzak edo inpaktua.



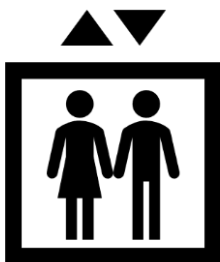
2.2. Nola prestatu kompetentzien arabera elkarrizketa?

- ☑ Bildu enpresari, lanpostuari eta eginkizunei buruzko **informazioa**.
- ☑ Lanpostu hori eraginkortasunez betetzeko kompetentzia garrantzitsuenak ezagutzea.
- ☑ Bilatu zure iraganeko jokabideen artean lanpostu jakin horretarako kompetentzia garrantzitsuenekin zerikusia duten galderen erantzunen adibideak, STAR metodoari jarraituz.

KONPETENTZIA	GALDERA
Komunikazioa	Konta iezadazu talde bati ideia konplexu bat azaldu behar izan zenion egoera bati buruz. Nola azaldu zenuen eta zein izan zen emaitza?
Talde-lana	Deskribatu egoera bat, non talde batekin lan egin behar izan zenuen helburu bat lortzeko. Zein izan zen zure ekarpena eta zer ikasi zenuen prozesutik?
Lidergoa	Hitz egidazu proiektu bat edo talde bat gidatu zenuen aldi batez. Nola kudeatu zenituen erronkak eta zein izan zen azken emaitza?
Arazoak konpontzea	Eman iezaguzu lanean konpondu behar izan duzun arazo zail baten adibide bat. Zein urrats egin zenituen, eta zein izan zen emaitza?
Ikasteko gaitasuna	Nola izaten duzu zure lan-arloko aldaketa garrantzitsuen berri?
Moldagarritasuna - Malgutasuna	Suposatzen dut ohikoak edo berez zureak ez diren lanak egitea egokitu zaizula inoiz. Nola heldu diezu?



3. Elevator Pitch



Elevator Pitch delakoa zeure buruaren aurkezpen labur eta konbentzigarria da; enpresa, enplegatzaile edo harreman profesional potentzial baten interesa pizteko erabiltzen da, denbora laburrean, gutxi gorabehera igogailuko bidaia batek irauten duen denbora-tarte horretan, eta hortik datorkio izena.

3.1. Funtsezko elementuak



ADIBIDEA

Kaixo, XXX naiz, hiru urteko esperientzia dut supermerkatuetan lanean. XYZ Supermerkatuetan nuen aurreko lanpostuan, apalak beti ongi hornituta zeudela ziurtatu nuen, eta bezeroei produktuak aurkitzen lagundu nien, haien erosketaren esperientzia hobetuz. Kutxa erregistratzailea ere erabili nuen, eta transakzio zehatz eta azkarrak bermatu. Eroskin aukera bat bilatzen ari naiz, denda antolatuta mantentzeko eta bezeroari zerbitzu bikaina emateko nire trebetasunak erabili ahal izateko. Gehiago hitz egin genezake zure taldeari laguntzeko moduari buruz?

3.2. Erabilera eta onurak hautapen-elkarrizketa batean

Elevator Pitch delakoak lehen iritzi positiboa sortzen lagunduko dizu, elkarrizketatzaileak zu aurkezteko eskatzen dizunean (adibidez, galdera hau egiten dizunean: "Hitz egidazu zutaz").

Kasu horretan, ez da beharrezkoa zure Elevator Pitch delakoa galdera batekin edo ekintzara deituta bukatzea.

4. Nola prestatu hautapen-elkarrizketa bat



Prestakuntza zorrotza funtsezkoa da edozein lan-elkarrizketatan arrakasta izateko. Zenbait ekintza barne hartzen ditu, 3 fasetan: elkarrizketaren aurretik, bitartean eta ondoren.

4.1. Hautapen-elkarrizketa bat prestatzeko aholkuak

AURRETIK

- **Enpresari buruz:**

- Ikertu enpresari buruz: Nor diren, zer egiten duten, tamaina.
- Merkatu-joerak eta enpresaren negozio-aurreikuspenak ikertzea.

- **Lanpostuari buruz:**

- Eskatzen diren zereginak, funtzioak, jokabideak eta baldintzak aztertzea.
- Lanposturako eskatzen diren konpetentziak eta norberak ote dituen hausnartzea.
- Lanpostuari buruzko hiztegia ikastea.

- **Norberari buruz:**

- CVa ongi prestatzea eta ezagutzea.
- Nork bere buruaz hausnartzea: indarguneak, ahuleziak, prestakuntza, esperientziak, konpetentziak...
- Lanposturako motibazioa adieraztea eta enpresa hori bilatzeko arrazoiak argitzea.
- Irudia zaintzea: ilea, txukuntasuna, lurrin gogorrak saihestea, lanpostuari egokitutako arropa diskretua.
- Ohiko galderen erantzunak prestatzea.

BITARTEAN

- **Puntualtasuna eta hasierako agurra:**
 - Elkarrizketa baino 10 edo 15 minutu lehenago, gehienez.
 - Eskatu sartzeko baimena.
 - Erantzun ezazu elkarrizketatzailearen agurraren arabera egokituz (batzuetan, egokia izanen da agur kementsua edo, agian, hiketan egitea, bestea hala hasi bada...).
- **Gorputz-jarrera:**
 - Ez eseri haiek adierazi arte.
 - Jarrera naturala izan, bizkarra eta burua zuzen.
- **Begirada:**
 - Begiratu solaskideari denbora gehienez, baina saiatu etenik gabea izan ez dadin, bestearentzat ezerosoa izan daiteke eta.

ONDOREN

- **Gogoeta egin elkarrizketari buruz:** Jaso idatziz zure iritziak eta etorkizuneko komunikazioetan jarraipena eskatzen ahal duen edozein galdera edo gai.
- **Prestatu jarraipena:** Hurrengo jakinarazpenerako epe bat eztabaidatu bada, ziurtatu prest zaudela, eta enpresaren esanetara, beharrezkoa izaten ahal den zernahi jarraipen egiteko.

4.2. Nola saihestu akats ohikoenetako batzuk hautapen-prozesuetan



Elkarrizketa ez prestatzea, berandu iristea, janzkera desegokia erabiltzea, aurreko enplegatzaileei buruz gaizki esaka aritzea edo galderarik prest ez izatea dira elkarrizketetan egiten diren akats ohikoenetako batzuk.

Akatsa	Adibidea	Nola saihestu
Prestakuntza falta	Elkarrizketara iristea enpresari edo lanpostuari buruz ikertu gabe.	Denbora eman ezazu enpresa ikertzen, haren kultura, misioa eta eskuratu nahi duzun lanpostuaren xehetasunak. Galderei modu informatuagoan erantzuteko aukera emateaz gain, lagungarria izanen zaizu elkarrizketaren amaieran galdera garrantzitsuak egiteko.
Berandu iristea	Elkarrizketara etortzea adostutako orduaren ondoren.	Planifikatu ibilbidea aldeztu aurretik, eta kontuan hartu atzerapen posibleak. Programatutako ordua baino 10-15 minutu lehenago iristea puntualtasuna eta elkarrizketatzailearen denborarekiko errespetua erakusten du.
Janzkera desagokia	Ingurune profesional baterako modu informalegian janztea.	Ikertu enpresaren janzkera-kodea eta aukeratu jantzi egokia.
Modu aktiboan ez entzutea	Elkarrizketatzaileari hitza etetea edo haren galderei jaramonik ez egitea.	Entzun arretaz galdera bakoitza eta hartu tarte bat pentsatzeko, erantzun aurretik. Horrek erakusten du elkarrizketa baloratzen duzula eta zure erantzunetan gogoetatsua zarela.
Aurreko enplegatzaileei buruz gaizki esaka aritzea	Lehen izandako buruak edo enpresak kritikatzeko elkarrizketan zehar.	Izan jarrera positiboa, eta jarri arreta aurreko esperientzietatik ikasitakoan. Aurreko lan bat zergatik utzi zenuen azaldu behar baduzu, azaldu modu eraikitzaile eta profesionalen.
Galderarik ez izatea prest	Galderarik ez egitea elkarrizketatzaileak horretarako aukera ematen duenean.	Prestatu galdera sorta bat lanpostuari, enpresari eta inguruan izanen duzun lantaldeari buruz. Horrek zure interesa eta proaktibitatea erakusten ditu.
Gorputz-lengoaia negatiboa	Besoak gurutzatzea, ikusizko kontaktua saihestea edo gehiegizko urduritasuna agertzea.	Praktikatu jarrera irekia, ez galdu ikusizko kontaktua, eta jabetu zure keinuez. Gorputz lengoaiaren konfiantza eta irekitasuna erakusteko eragin positiboa izan dezake elkarrizketatzailearen pertzepzioan.
Erantzun luzeegiak edo laburregiak	Erantzunetan gehiegi luzatzea edo erantzun monosilabikoak ematea.	Bilatu oreka. Izan zaitez zehatza baina osoa erantzunetan, eta eman adibide espezifikoak, garrantzitsuak denetan.
Esker ona ez adieraztea elkarrizketa hastean edo amaitzean	Elkarrizketa hastea/amaitzea, elkarrizketatzaileari eskerrak eman gabe.	Elkarrizketa hasi eta amaitu beti esker ona adieraziz. Hasieran "Eskerrik asko hemen egoteko aukera emateagatik" eta amaieran "Eskerrik asko zuen denboragatik" esaldiak iritzi positiboa eragin dezake.
Makulu-hitzen gehiegizko erabilera	"Beno... eee... uste dut... tira..." bezalako esamoldeak erabiltzea, erantzun argi bat eman aurretik.	Praktikatu zure erantzunak eta jabetu zure makulu-hitzez. Pentsatzeko une bat behar baduzu, hobe da geldialdi labur bat egitea, isiltasuna behar ez diren hitzekin bete beharrean.

4.3. Nolako galderak egiten ahal dizkirate?



Elkarrizketa bateko galderak, trebetasunak eta esperientzia ebaluatzeko tresnak ez ezik, hautagaien **nortasuna eta moldagarritasuna** ezagutzeko ere baliagarriak dira.

Galderen adibideak

Eskaeraren arrazoia

- Zergatik gustatuko litzaizuke enplegu hau lortzea eta ez beste bat?
- Zure ustez, esperientzia profesionalik ez izanda ere, zer ekarpen egiten ahal diguzu?
- Nola frogatu dezakezu lanposturako behar bezala gaituta zaudela?
- Zer dakizu gure enpresari buruz? Zergatik erakartzen zaitu?
- Nola izan duzu lanpostu honen berri?

Prestakuntza

- Zer ikasketa egin zenituen eta zergatik aukeratu zenituen?
- Nabarmendu zure prestakuntzatik zer egokitzen den gehien lanpostuarekin.
- Zerk izan zuen eragin gehien zuregan ikasketak aukeratzerakoan?
- Zer egiten zenuen ikasketek denbora librea uzten zizutenean?

Lan-esperientzia

- Zer esperientzia profesional dituzu, ordaindutakoak nahiz ordaindu gabeak?
- Zer irizten diezu lan monotonoari?
- Lanaren egonkortasuna baloratzen duzu?
- Eroso sentitzen zara planifikatutako lan batekin?
- Ba al duzu mugikortasunik?
- Aginduak jasotzen dituzu deseroso sentitu gabe?
- Zerk gogaitzen zaitu eguneroko lanean?
- Lanpostu honetako zein baldintzak erakartzen zaituzte bereziki?
- Nolako baldintzak behar dituzu lan batean gustura sentitzeko?

Konpetentziak

- Zein dira zure ezaugarriak onenak eta zure akatsak? Deskribatu 3 nagusi.
- Kontatu zure bizitzako pasadizo bat, non egoera arazotsu bat arrakastaz konpondu baitzenuen.
- Zu izanen bazina hautaketa honen arduraduna eta ni izanen banintz hautagaia, zer ezaugarri ikusi nahi zenituzke niregan?
- Zer ikasi duzu egindako akatsetatik?
- Berriz jaioko bazina eta zure aurreko bizitzako zerbait gordetzen ahalko bazenu, zer gordeko zenuke? Eta zer aldatuko zenuke?
- Kontatu zure bizitzako arazoren bat, arrakastaz konpondu duzuna.
- Zure ustez, zer irabaziko du enpresak zu kontratatuta?

4.4. Galderak lanpostuen arabera

Dendako langileak

- Nola egiten zenituen iraungitze-kontrola eta salgaien berrikuspena?
- Elikagaiak manipulatzeko agiririk baduzu?
- Zein ziren zure eguneroko zeregin nagusiak?
- Supermerkatuko beste atalen bati laguntzen zenion?
- Ba al zenuen erantzukizunik zure atalean egindako sustapenen gainean?
- Zure ustez, zer da garrantzitsuena erakustokia produktuekin prestatzeko orduan?
- Nori ematen zenion zure lanaren berri?
- Zer egiten duzu bezero batekin gorabehera bat gertatzen denean?
- Zer neurri hartzen zenituen salgaiak kontserbatzeko?
- Zer higie- eta babes-neurri hartzen zenituen zure lana behar bezala garatzeko?



Kutxazaina

- Nola kudeatzen zenituen produktuen itzulketak?
- Nola antolatzen zenituen sustapenak eta zer egiten zenuen produktu horiek gehiago saltzea sustatzeko?
- Egiten al zenuen salgaiak birjartzeko lanik kutxako lerroetan?
- Zer uste duzu dela garrantzitsuena bezeroekiko tratuan?
- Nola konpontzen zenituen normalean gorabeherak?
- Zer egiten zenuen kutxako zenbakiak bat ez zetozenean?
- Zure ustez, zer trebetasun dira funtsezkoak lanpostu horretan?
- Nola jokatu zenuke erosketarekin gustura ez dagoen pertsona batekin?

Biltegia

- Orga erabiltzeko baimena daukazu?
- Zer orga mota erabili behar izan dituzu? (eskuzkoa, elektrikoa, aurrealdekoa edo albokoa).
- PDA erabiltzen zenuen eskaerak prestatzeko?
- Zama lanak egiten zenituen?
- Nola antolatzen zenuen biltegia produktuak behar bezala kontserbatzen zirela ziurtatzeko?
- Zein da hotz-katea babesteko modurik onena?
- Nolako babes-elementuak erabiltzen zenituen lan egiteko orduan?

Ataleko arduradunak

- Zenbat langile zenituen zure ardurapean?
- Zer lan egiten zenituen zure esku zegoen taldearen kudeaketari eta antolaketari dagokionez?
- Taldearen prestakuntzaz arduratzen zinen?
- Nola zeuden antolatuta supermerkatuko atalak?
- Nori ematen zenion zure lanaren berri?
- Zer erantzukizun zenuen produktuaren kudeaketan?
- Zuzeneko tratua izaten zenuen bezero hornitzaileekin?
- Nola egiten zenuen stockaren kontrola?
- Nola kudeatzen zenituen lantokian gertatzen ziren kexak?

4.5. Birformulazio positiboa elkarrizketan

Birformulazio positiboaren bidez, funtsean, ahulgune bat abantaila bilakatzen da. Horretarako, argudioak eman behar dira negatiboa dena positibo bilakatzeko.

ADIBIDEAK

"Gazteegia zara"

Egia da gaztea naizela, eta horrek industriaren egungo joera eta teknologiekin eguneratuta egotea ahalbidetzen dit. Gainera, energia eta gogo handia dut arlo horretan ikasteko eta hazteko.

"Zaharregia zara"

Adinarekin esperientzia dator, eta ibilbide luzea dut, trebetasun teknikoak eta konpetentziak garatzeko aukera eman didana. Aldaketetara egokitzeko dudak gaitasunak eta ikasten jarraitzeko dudak jarrerak aktibo baliotsua bihurtzen naute edozein erakunderentzat.

"Ez duzu esperientziarik lanpostuan"

- Horrexegatik izanen dut egokitzeko gaitasun handiagoa.
- Gauzak hobeki barneratuko ditut.
- Egia da ez dudala esperientziarik, baina nire prestakuntza oso baliagarria da enplegu honetarako.
- Esperientziarik eza nire ahalmen handiarekin konpentsatzen dut.
- Egia da ez dudala esperientzia zuzenik arlo horretan, baina ditudan trebetasun transferigarriak garrantzitsuak iruditzen zaizkit.

"Denbora luzea daramazu lanik egin gabe"

- Aldi honetan zehar, [azaldu nola erabili duzun zure denbora modu produktiboan].
- Gogo handia dut nire trebetasunak eta esperientzia aplikatzeko erronka berri honetan.

“Maiz aldatu duzu lana”

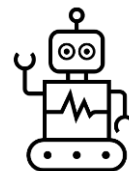
- Ingurune desberdinetan eta talde desberdinekin lan egiteko aukera izan dut, eta horrek ikuspegi zabala eta moldakorra eman dit.
- Esperientzia bakoitzak nire trebetasunak aberastu ditu eta azkar egokitzeke aukera eman dit.

“Ez duzu unibertsitate titulurik”

Unibertsitateko titulurik ez badut ere, esperientzia praktiko baliotsua lortu dut, eta hori ere garrantzitsua iruditzen zait. Lan egin dut [enpresak aipatu]; haietan erakutsi dut zeregin konplexuak egiteko eta arazoak konpontzeko gaitasuna dudala. Gainera, etengabe ikasten jarraitzen dut, ikastaroen eta ziurtagirien bidez.

5. Adimen artifizialeko baliabideak eta tresnak lan elkarrizketetarako

Adimen artifizialeko tresna berri batzuk aurkezten dizkizugu hemen, elkarrizketak prestatzen laguntzeko: galderei erantzunak ematea, ahots-tonua, hitzik gabeko hizkuntza, etab.



5.1. Chatbot direlakoan iraultza: Prest zaude etorkizuneko elkarrizketetarako?



Zer da chatbot bat?

Chatbot tresnak hainbat elkarrizketa egin ditzake aldi berean, alborapenak murriztu eta esperientzia uniforme ematen die hautagai guztiei. Gainera, datu-bolumen handiak denbora errealean aztertzeke duen gaitasunak aukera ematen die enpresei erabaki informatuagoak eta zehatzagoak hartzeko.

Laneko elkarrizketetan chatbotak eta robotak erabiltzen dira, hautapen-prozesuetan **efizientzia eta objektibotasuna** bermatzeko.

Ezagutu elkarriketatzaille robotiko batzuk: Tengai, Vera, Sofia



<https://www.dailymotion.com/video/x74bobi>



<https://bit.ly/3KV4aXP>



<https://bit.ly/30xij35>

5.2. Elkarrizketatzaile robotiko baten lan-elkarrizketa gainditzeko aholkuak

Vera, Tengai edo beste robot batekin lan-elkarrizketa egin behar badizute, garrantzitsua da aholku hauei jarraitzea:



Makinarekiko interakzioa

Makinarekiko interakzioa gero eta zabalduago dago, erabil ezazu zure alde. Ez erabili umorerik, ez baitu ulertuko.



Dokumentuaren prestaketa

Prestatu dokumentu bat, elkarrizketa bitartean erreferentziatzat erabiltzeko.



Jokabide naturala

Aritu zaitez naturaltasunez grabazio-prozesu guztian.



Distrakzio-elementurik gabeko tokia

Hautatu toki lasai bat elkarrizketa egiteko.



Gako-hitzen hautaketa

Nabarmendu zure hautagaitza hobetzeko gako-hitzak.



FUNTSEZKOA: zehaztu ahalik eta gehien eta erabili gako-hitzak zure erantzunetan.

5.3. Elkarrizketak prestatzeko adimen artifizialeko tresna nagusiak

Chat GPT <https://openai.com/chatgpt/>

OpenAI tresna honek **elkarrizketak simulatu**, **ohiko galderak egin** eta zure erantzunen gaineko atzeraelikadura eman dezake. Edozein lanpostutarako elkarrizketatzaile gisa jokatzeko eskatzen ahal diozu, horrek **zure erantzunak praktikatu eta hobetzeko** aukera emanen baitizu. Gainera, zure erantzunak, ahots tonua edo hiztegia hobetzeko arloak identifikatzen eta zuzentzen lagun diezazuke.

**GALDEIOZU
CHAT GPT-
RI**

Nola erabili ChatGPT lan-elkarrizketa bat prestatzeko:

- Zer nahi du enpresak? Idatzi horrelako zerbait prompt batean: "Zer bilatzen du enpresak Y sektoreko X lanposturako pertsonak elkarrizketatzen dituenen?". Informazio hori zure aurkezpenean erabiltzen ahalko duzu elkarrizketan, eta ondoren ere bai, haiei buruzko gauza batzuk nabarmentzeko eskatzen dizutenean.
- Lanpostu honetan eskatzen diren trebetasun teknikoak edo zeharkakoak.
- Zein dira elkarrizketetan gehien errepikatzen diren galderak, baita enpresa jakin batenak ere.
- Nola erantzun galdera horiei, baita modu pertsonalizatuagoan ere. Adibidez: "Idatzi X galderarako erantzun bat eta lotu erantzuna nire esperientziarekin. Hau da nire CVa/esperientzia (kopiatu eta itsatsi)".
- Emadazu ideiaren bat enpresari elkarrizketaren amaieran galdera garrantzitsuak egiteko, lanpostuaren deskribapen horretarako interesgarriak izan daitezkeenak.
- Idatzi eskerrak emateko mezu elektroniko bat elkarrizketatzaileari bidaltzeko.

Gemini <https://gemini.google.com/app>

Gemini adimen artifizialeko beste tresna aurreratu bat da, ChatGPTren antzekoa, eta oso baliagarria izan daiteke zure hautaketa prozesuetarako prestakuntzan.

Nola erabili Gemini lan elkarrizketa bat prestatzeko:



- 1. urratsa:** Sartu Geminin eta zehaztu interesatzen zaizun lanpostu mota. Eman itzazu xehetasun garrantzitsuak, hala nola industria, eskatutako esperientzia-maila eta beharrezko trebetasunak.
- 2. urratsa:** Eskatu Geminiri elkarrizketatzaile gisa jarduteko lanpostu horretarako. Hasteko, honako jarraibide hauek eman ditzakezu: "Simulatu elkarrizketa bat saltokiko apal-hornitzaile posturako."
- 3. urratsa:** Erantzun egiten dizkizun galderei. Galdera teknikoak zein portaeraren ingurukoak izan daitezke.

Atzeraelikadura eta erantzunak hobetzea:

- Erantzun bakoitzaren ondoren, eskatu Geminiri erantzuna hobetzeko gomendioak eta azpimarratu beharreko alderdiak, honelako galdera batekin: "Nola hobetu dezaket nire erantzuna taldeen kudeaketan dudan esperientziari buruzko galderarako?"
- Praktikatuz berriro hobetutako erantzunekin, ikaskuntza indartzeko.

Hobetu beharreko arloak identifikatzea:

- Eskatu Geminiri zure erantzunak azter ditzan, hobetu beharreko arloak identifikatzeko, zure diskurtsoan, ahots-tonuan eta hiztegian. Funtzio hori hitzezko alderdietara mugatuta badago ere, tonuari eta hizkuntzaren erabilerari buruzko edozein ohar baliagarria izanen zaizu.
- Egin galdera espezifikoak, hala nola: "Nola egin dezaket nire erantzuna konbentzigarriagoa?" edo "Zer hiztegi erabili beharko nuke profesionalago agertzeko?"

Elkarrizketarako galderak prestatzea:

- Eskatu galderak iradokitzeke, elkarrizketaren amaieran elkarrizketatzaileari egiteko. Adibidez: "Zer galdera egin beharko nizkioke elkarrizketatzaileari administrari-lanposturako?"

Eskerrak emateko mezu elektronikoak prestatzea:

- Elkarrizketaren ondoren, eskatu eskerrak emateko mezu elektroniko bat idazten laguntzeko. Eman xehetasunak, hala nola elkarrizketatu zaituen pertsonaren izena eta elkarrizketan zehar eztabaidatutako alderdi espezifikoak.

5.4. AAren bestelako tresnak



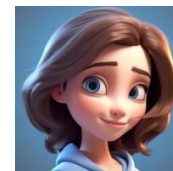
<https://www.luzia.com> · Zailtasun txikia

LuzIA adimen artifizialeko laguntzaile bat da, jarduera sorta zabal batean laguntzeko garatua. Algoritmo aurreratuak erabiltzen ditu galderak ulertu eta erantzuteko, datuak aztertzeke, testuak sortzeko, hizkuntzak itzultzeko, eta askoz gehiago.

LuzIA baliatzeko aukerak:

Elkarrizketak simulatzea: Lan-elkarrizketen simulazioak egin ditzake, ohiko galderak egiten baititu, eta erantzunei buruzko feedbacka ematen baitu. Erantzunen audioak bidal daitezke. Telefono bidezko elkarrizketaren simulazio gisa egin daiteke.

Aholkuak eta estrategiak: Galdera zailei erantzuteko aholkuak ematen ditu.



<https://carina.chat> · Zailtasun txikia

Carina IA adimen artifizialeko beste plataforma bat da, hainbat testuingurutan laguntza emateko diseinatua, LuzIAren antzekoa, baina ezaugarri eta ikuspegi espezifikoekin.

Aplikazioen espektro zabalago batean erabil daiteke, eguneroko zereginen kudeaketa edo antolaketa pertsonala barne.

Garrantzitsua: Carina oso erraza da instalatzen, zuzenean sartzen baita WhatsAppeko kontaktu gisa, ez da ordenagailurik behar, eta erabiltzen oso erraza da.



<https://trello.com> · Zailtasuna: ertaina/handia

Trello proiektuen kudeaketarako Agile tresna bat da, webean oinarritua; taula, zerrenda eta txartelen sistema bat erabiltzen du zereginak eta proiektuak modu bisualean eta lankidetzazkoan antolatzeko.

Trello tresna baliagarria izan daiteke, zure enplegu-hautagaitzen jarraipena egiteko modu antolatu eta bisual bat eskaintzen baitizu. Honako bideo honetan azaltzen da taula nola sortu:

<https://www.youtube.com/watch?v=yUYrWlExpss>



<https://grow.google/certificates/interview-warmup>

Zailtasun maila: txikia

Grow with Google enpresaren "Interview Warmup" tresna diseinatuta dago erabiltzaileei ingelesezko lan-elkarrizketetarako prestatzen laguntzeko.

Zehazki, honako eremu hauetan elkarrizketak egiteko praktika ematen du:

datuen analisia, merkataritza elektronikoa, IT euskarria, proiektuen kudeaketa, UX diseinua eta marketin digitala. Pertsonak ohiko galderekin praktikatzen ahal dute eta berehalako atzeraelikadura jaso, erantzunak hobetzeko.

Tresna interaktiboa eta doakoa da, eta lan-elkarrizketetarako prestatzea errazten du. Ez dago erregistratu beharrik.



<https://pi.ai/onboarding> · Zailtasuna: txikia

Pi.ai web orriak adimen artifizial pertsonala erabiltzen du, hainbat zereginetan laguntzeko diseinatua. Oso baliagarria da, besteak beste, lan-elkarrizketak prestatzeko, elkarrizketa simulazioak, feedback pertsonalizatua eta aholku praktikokoak ematen baititu.

Prestakuntza hobetzeko baliabide gehigarriak ere ematen ditu, hala nola curriculumetarako eta aurkezpen-gutunetarako gidak, bai eta soldatak negoziatzeko teknikak ere.

Garrantzitsua: ingelesez hitz egiten hasten bada ere, zurekin gaztelaniaz hitz egiteko eska diezaiokezu. Sei hizkuntzatan hitz egin dezake: ingelesez, gaztelaniaz, frantsesez, alemanez, italieraz eta portugesez.



<https://app.huru.ai/>

Huru aplikazioak adimen artifiziala erabiltzen du lan-elkarrizketak prestatzeko. Elkarrizketa simulatuetoako galderen erantzunak praktikatu eta atzeraelikadura zehatza jasotzen ahalko duzu, zure jarduna hobetzeko.

2.000 lanpostu profesional baino gehiagoren artean aukera dezakezu. Erabiltzeko modua:

- **Praktikatzea eta grabatzea:** Praktikatu elkarrizketak galderei bideoz erantzunez, eta grabatu egingen dira, ondoren zeuk berriro ikus ditzazun.



<https://www.voki.com/site/create>

Voki aplikazio bat da, abatar hiltun pertsonalizatuak sortzeko aukera ematen duena; hezkuntza- eta lanbide-arloko askotariko helburuetarako erabil daitezke abatar horiek, bideo-elkarrizketak prestatzea barne.

Vokiren baliagarritasunak::

- **Berrikuspena eta feedbacka:** Berrikusi grabazioak eta jaso atzeraelikadura zenbait alderdiri buruz, hala nola gorputz-hizkuntzari, ahots-tonuari eta zure erantzunen edukiari buruz (doako formatuak erantzunaren edukiaren atzeraelikadura baino ez du ematen).
- **Elkarrizketak simulatzea:** Elkarrizketatzaile gisa ariko den abatar bat sor dezakezu, aurrez grabatutako galderak egingez.
- **Entzumenezko feedbacka:** Zure erantzunak grabatzean, zure ahots tonua eta erantzunen argitasuna eta koherentzia berrikus ditzakezu.
- **Pertsonalizazioa:** Abatarra doitu dezakezu, lana bilatzen ari zaren industriako errekrutatzaile tipiko baten antza izan dezan, praktika ahalik eta errealistena izan dadin.

Hautapen-elkarrizketei buruzko bideoak

- Lanbideren bideoa, aurrez aurreko lan-elkarrizketa bat prestatzeko moduari buruzkoa, simulazioa barne.

<https://www.lanbide.euskadi.eus/informazioa/enplegurako-orientazioa-bideoak-elkarrizketa/weblan00-orientacion/eu/>

- Heineken-en egindako elkarrizketa bati buruzko bideoa, elkarrizketa sortzailea eta desberdina:

<https://www.youtube.com/watch?v=RW9TpbpSCUU>

- Hirukidek, Euskadiko Familia Ugarien Federazioak, egindako bideoa, non balioan jartzen den haiek guztiek beren seme-alabak zaintzen ematen duten denbora eta ahalegina.

<https://www.youtube.com/watch?v=zqSISPX4PEE>

- Adecco Fundazioaren bideoa: Nola gainditu arrakastaz laneko elkarrizketa bat.

<https://www.youtube.com/watch?v=tpypWicjGRo>

- Lan elkarrizketa baten bideoa, non amek egindako "lan ez-ikusgarria" eta "ez aitortua" islatzen den.

https://www.youtube.com/watch?v=hHgjhNree_A







Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL

SEPE



SISTEMA
NACIONAL DE EMPLEO



Centros de Orientación,
Emprendimiento, Acompañamiento
e Innovación para el Empleo

Nafarroako
Gobernua



Gobierno
de Navarra

SERVICIO
NAVARRO DE
EMPLEO



NAFAR
LANSARE