

# OPIS KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI

wersja 1.0



Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

# 1. O projekcie

Projekt "**Lubelska Pracownia**" realizowany jest w okresie od 01.07.2010 roku do 31.03.2015 roku w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet VI "Rynek pracy otwarty dla wszystkich", Działanie 6.2 "Wsparcie oraz promocja przedsiębiorczości i samozatrudnienia.

## **CELEM GŁÓWNYM JEST:**

Zwiększenie szans na zatrudnienie osób z wyższym wykształceniem z województwa lubelskiego, pozostających bez zatrudnienia w okresie 12 m-y od ukończenia szkoły wyższej do III 2015.

Projekt innowacyjny „Lubelska Pracownia” wprowadza nowy instrument aktywizacji zawodowej i społecznej absolwentów bez zatrudnienia w okresie 12 m-cy od ukończenia studiów wyższych- platformę internetową „Lubelska Pracownia”, ułatwiającą znalezienie zatrudnienia. Wprowadza przy tym szereg unikatowych rozwiązań i angażuje w realizację szerokie grono instytucji rynku pracy i pracodawców z województwa lubelskiego.

Projekt charakteryzuje się innowacyjną formą wsparcia, w sposób odmienny podchodzi do problemu bezrobotnych kobiet i mężczyzn wśród absolwentów uczelni wyższych. Jego celem jest ułatwienie absolwentom w województwie lubelskim szybkiego znalezienia pracy oraz poznania szczegółowych wymagań pracodawców, co pozwoli na doksztalcenie, odbycie dodatkowych szkoleń, zdobycie certyfikatów, nawet jeszcze przed ukończeniem szkoły wyższej. Efektem podjętych działań będzie wzrost konkurencyjności absolwentów studiów wyższych w momencie wchodzenia na lokalny rynek pracy, (w tym np. na lubelski rynek pracy), a w następstwie tego ograniczona zostanie stopa bezrobocia w tej grupie. Dodatkowo na platformie absolwent znajdzie poradniki, które pomogą mu poznać specyfikę rynku pracy, z nich dowie się jak skutecznie szukać pracy i dobrze zaprezentować się na rozmowie kwalifikacyjnej,

Ogromną zaletą projektu jest innowacyjne podejście do pracodawców poszukujących pracowników. Szczegółowe wypełnienie oferty pracy pozwoli pracodawcy oszczędzić czas na przeprowadzenie rozmów kwalifikacyjnych, czy czytanie dokumentów aplikacyjnych. System sam dopasuje pracownika do oferty pracodawcy. Dodatkowo pracodawca znajdzie na portalu liczne informatory na temat zatrudniania i doboru pracowników.

**W ramach realizacji projektu powstanie innowacyjna platforma internetowa, która pozwoli:**

1. Poznać oczekiwania pracodawców i zgłaszane zapotrzebowanie na określone kwalifikacje i umiejętności poprzez syntetyczne informacje generowane przez system.
2. Szybko, łatwo stworzyć uniwersalne CV, ukazujące umiejętności i wiedzę absolwenta, które nie muszą odnosić się konkretnie do jednego wyuczonego zawodu (większe szanse na dopasowanie profilu absolwenta do ofert pracodawców).
3. Pracodawcom stworzyć szybko i skutecznie profil poszukiwanego kandydata, umożliwić zapoznanie się z kwalifikacjami osób poszukujących pracy w szybki sposób, bez konieczności przeglądania tysiąca CV, co ograniczy m.in. koszty rekrutacji, czas poświęcony na analizę aplikacji.
4. Instytucjom rynku pracy, uczelniom wyższym, studentom, licealistom pozyskiwać na bieżąco aktualne informacje o lokalnym rynku pracy (np. lubelskim rynku pracy), poszukiwanych kwalifikacjach, dostępnych zasobach ludzkich.

**Platforma internetowa będzie umożliwiała korzystanie z:**

- instrukcji korzystania z portalu (tworzenia profili, generowania raportów itp.) w PDF do pobrania na portalu i wydrukowanej broszury,
- programu szkolenia dla Biura Karier, które będą szkolić z zasad korzystania z portalu osoby zainteresowane,
- opisu kompetencji i umiejętności, które będą dostępne do wyboru przy tworzeniu profilu przez absolwenta i pracodawcę,
- testów kompetencji dla absolwentów tworzących profile osobowe-forma elektronicznej aplikacji na portalu,
- gry symulacyjnej on-line (ścieżka rekrutacyjna absolwenta od stworzenia CV, listu motywacyjnego, przeglądu i wyboru ofert pracy, aplikacji na stanowisko, testów rekrutacyjnych, aż do uzyskania zatrudnienia).

## 2. Opis kompetencji i umiejętności

Sprawne funkcjonowanie człowieka w środowisku społecznym oraz efektywne pełnienie różnorodnych ról życiowych (obywatelskich, rodzinnych, zawodowych) ściśle wiąże się z posiadanymi kompetencjami. Zdolność wykorzystywania zdobytej wiedzy, umiejętności, systemu wartości oraz cech osobowości ma decydujący wpływ na jakość oddziaływań jednostki. Może być bowiem wyznacznikiem sukcesów lub porażek w projektowaniu i realizacji własnych celów oraz w dostosowywaniu się do stawianych wymagań i umiejętności funkcjonowania w warunkach zmian. We współczesnym świecie nie wystarczają już kwalifikacje zawodowe, aby zdobyć miano kompetentnego pracownika. Dyplom wyższej uczelni przestał być gwarantem zatrudnienia, a o sukcesie na rynku pracy decyduje coś więcej. W literaturze ujmuje się kwalifikacje zawodowe jako zakres i jakość przygotowania niezbędnego do wykonywania danego zawodu. Na kwalifikacje zawodowe w takim rozumieniu składają się następujące czynniki: poziom wykształcenia ogólnego, wiedza zawodowa, umiejętności zawodowe, umiejętności organizowania i usprawniania pracy, uzdolnienia i zainteresowania zawodowe. Oprócz tego na jakość kwalifikacji zawodowych wpływają kwalifikacje społeczno-moralne pracownika oraz jego właściwości fizyczno-zdrowotne.

W procesie rekrutacji pracodawcy, obok posiadanych kwalifikacji zawodowych kandydatów, coraz częściej kładą nacisk na weryfikację tzw. „kompetencji miękkich”, uznając je za kluczowy czynnik warunkujący adaptację zawodową i powodzenie w środowisku pracy. Tak więc, o potencjale człowieka świadczą zarówno posiadane kompetencje, jak i gotowość do ich rozwoju oraz stopień zdobywania nowych. Umiejętności psychospołeczne dotyczą kompetencji osobistych i społecznych, zapewniając tym samym sprawne zarządzanie sobą oraz wysoką skuteczność interpersonalną. Dlatego też podkreśla się znaczenie kompetencji psychospołecznych zarówno dla rozwoju organizacji, jak i powodzenia jednostki na rynku pracy. Wysoki poziom kompetencji społecznych ma istotne znaczenie w przypadku przedsiębiorców i menedżerów, natomiast umiejętności komunikacyjne odpowiadają za skuteczność w pracy nauczycieli czy udziału w procesie rekrutacji. Bez kompetencji nie można w pełni

wykorzystać posiadanych kwalifikacji, a bez kwalifikacji nie można być osobą kompetentną.

Czym są więc kompetencje? Dlaczego odgrywają tak ważną rolę w życiu społecznym i zawodowym człowieka? Dlaczego warto je rozpoznać i rozwijać? W jaki sposób wykorzystać posiadane kompetencje w dostosowaniu zawodowym? Odpowiedzi na te pytania zawiera niniejsze opracowanie. Zapoznaj się z nim, aby w sposób bardziej świadomy projektować swoją dalszą drogę życiową i zawodową!

## A teraz trochę teorii...

Z definicji kompetencji wynika, że są one konglomeratem trzech elementów, tj:

1. opanowanej wiedzy z danego zakresu (wiem co),
2. umiejętności rozumianych jako wiedza proceduralna (wiem jak i potrafię) oraz
3. postaw (chcę i jestem gotów wykorzystać tę wiedzę).

Niektórzy autorzy do tego zestawu dodają również cechy osobowości człowieka, uznając je za czwarty ważny obszar kompetencyjny. Cechy temperamentu i osobowości odpowiadają za zapotrzebowanie na stymulację oraz determinują zachowania i stopień zaangażowania jednostki w odbieranie i przekształcanie sytuacji życiowych. Decydują również o tym, w jaki sposób spostrzega nas i ocenia otoczenie społeczne. Zachowania innych ludzi są więc odzwierciedleniem naszych cech osobowości.

Kompetencje nie należą do cech stałych. Podlegają procesowi ciągłego rozwoju wraz z upływem życia jednostki i nabywanymi doświadczeniami. Ich obiektywny pomiar może zostać dokonany na podstawie zbioru obserwowalnych zachowań i poziomu przyswojenia określonych kompetencji. W literaturze przedmiotu można znaleźć różnorodne zestawy kompetencji i ich podziały. Tomasz Rostowski proponuje 8 kategorii kompetencji:

1. **kompetencje związane z uzdolnieniami**, które odnoszą się do potencjału osoby, jej możliwości rozwoju i wykorzystania uzdolnień w celu zdobycia nowych kompetencji;

2. **kompetencje związane z umiejętnościami i zdolnościami** niezbędne do odniesienia sukcesu w realizacji zadań, np. kompetencje komunikacyjne, techniczne, organizacyjne, przywódcze itp.;
3. **kompetencje związane z wiedzą** dotyczącą m.in. wydarzeń, faktów, procedur, którą można zastosować w odpowiedniej sytuacji;
4. **kompetencje fizyczne** związane ze sprawnością fizyczną, wyczuleniem zmysłów oraz zdolnościami psychofizycznymi;
5. **kompetencje związane ze stylami działania**, które określają umiejętność planowania i realizacji celów, np. zdolności organizacyjne;
6. **kompetencje związane z osobowością** wynikają z posiadanych cech charakteru i radzenia sobie w sytuacjach społecznych oraz warunkują sposób i jakość realizacji powierzonych zadań;
7. **kompetencje związane z zasadami i wartościami** odnoszą się do systemu wartości i wpływają na motywy postępowania jednostki;
8. **kompetencje związane z zainteresowaniami** rozumiane jako preferencje dotyczące charakteru podejmowanych działań.

Z kolei Grzegorz Filipowicz dokonuje podziału kompetencji na cztery grupy, wyróżniając:

1. **kompetencje osobiste** związane z indywidualną realizacją zadań. Poziom tych kompetencji wpływa na ogólną jakość wykonywanych zadań – decyduje o szybkości, adekwatności i rzetelności podejmowanych działań, np.:
  - dążenie do rezultatów
  - elastyczność myślenia
  - gotowość do uczenia się
  - kreatywność
  - myślenie analityczne
  - organizacja pracy własnej
  - otwartość na zmiany
  - podejmowanie decyzji
  - radzenie sobie z niejednoznacznością
  - radzenie sobie ze stresem



- rozwiązywanie problemów
- rozwój zawodowy
- samodzielność
- sumienność

2. **kompetencje społeczne** wpływające na jakość zadań związanych z kontaktami z ludźmi. Poziom tych kompetencji decyduje o skuteczności współpracy, porozumiewania się czy wywierania wpływu na innych. Należą do nich m.in.:

- autoprezentacja
- budowanie relacji z innymi
- dzielenie się wiedzą i doświadczeniem
- identyfikacja z firmą
- komunikacja pisemna
- komunikatywność- kultura osobista
- negocjowanie
- obsługa klienta
- obycie międzykulturowe
- orientacja na klienta
- otwartość na innych
- procedury – znajomość i stosowanie
- prowadzenie prezentacji
- relacje z klientem
- współpraca w zespole
- wywieranie wpływu

Przyczyniają się one do skutecznej interakcji z otoczeniem i warunkują przystosowanie się do zmiennych warunków życia. Wskaźnikiem efektywności społecznej jest osiągnięcie przez jednostkę swoich celów w zgodności z oczekiwaniami otoczenia.

3. **kompetencje menedżerskie** dotyczące zarówno miękkich obszarów kierowania, organizacji pracy, jak i strategicznych obszarów zarządzania. Poziom tych kompetencji decyduje o sprawności funkcjonowania podległego obszaru. Są to np.:

- budowanie sprawnej organizacji
- budowanie zespołów
- delegowanie zadań
- kierowanie
- kontrola menedżerska
- motywowanie
- myślenie strategiczne
- ocena i rozwój podwładnych
- odwaga kierownicza
- organizowanie
- planowanie
- przywództwo
- rozwiązywanie konfliktów
- zarządzanie informacjami
- zarządzanie nowością
- zarządzanie procesami
- zarządzanie projektami
- zarządzanie przez cele
- zarządzanie zmianą

4. **kompetencje specjalistyczno-techniczne** związane ze specjalistycznymi zadaniami dla danej grupy stanowisk. Często odnoszą się do specyficznych zakresów wiedzy lub umiejętności. Poziom tych kompetencji wpływa na efektywność realizacji zadań zgodnie ze specyfiką zawodu, stanowiska. Wśród nich można wyróżnić m.in.:

- analizę danych
- analizę i opracowanie tekstów prawnych
- analizę pracy



- analizę rynku
- diagnozowanie potrzeb klienta
- dyspozycyjność
- ewaluację projektów
- języki obce
- księgowość
- planowanie i organizację szkoleń
- planowanie i rozliczanie kosztów administracyjnych

Dzięki umiejętnościom niezbędnym do skutecznego zarządzania sobą jednostka w pełni wykorzystuje swój potencjał, wiedzę specjalistyczną oraz doświadczenie zawodowe. Deficyty w zakresie umiejętności zarządzania sobą oraz umiejętności społecznych często mogą znacznie ograniczyć, a czasem wręcz uniemożliwić skuteczne i efektywne wywiązywanie się z obowiązków zawodowych oraz realizowanie własnych zamierzeń.

Pojęcie kompetencji społecznych najczęściej utożsamiane jest z umiejętnościami społecznymi. Umiejętności społeczne definiuje on jako zachowania ujawniane przez osobę działającą efektownie i efektywnie w sytuacji społecznej. Kompetencje społeczne zaś wartościują wykonane zadanie z uwzględnieniem adekwatności do sytuacji. Umiejętności społeczne są przejawem zachowań akceptowalnych społecznie oraz umiejętnością powstrzymania się od zachowań nieaprobowanych. Według M. Argyle'a (1998) umiejętności społeczne (***social skills***) są wzorcami zachowań społecznych, które sprawiają, że jednostki są społecznie kompetentne, to znaczy zdolne do wywierania pożądanego wpływu na innych.

M. Argyle wyróżnia dwie kategorie umiejętności społecznych pozwalające uzyskać zamierzone efekty w sytuacjach społecznych:

- o ***powszechne umiejętności społeczne***, potrzebne każdemu człowiekowi,
- o ***profesjonalne umiejętności społeczne***, które są konieczne w wielu zawodach.

Zdaniem Matczak (2001) przez kompetencje społeczne należałoby rozumieć złożone umiejętności warunkujące efektywność radzenia sobie w określonego typu sytuacjach społecznych. Umiejętności te jednostka nabywa w toku treningu społecznego. E. Nęcka

(2003) z kolei określa kompetencję społeczną jako "skuteczność działania w trudnych sytuacjach społecznych", "osiąganie celów w życiu społecznym". Według Spitzberga i Cupach'a, jest to zdolność do budowania więzi emocjonalnych z innymi ludźmi, ujmowanych w kategoriach definiowania relacji, tworzenia, rozwijania i utrzymywania związków oraz uzyskiwania społecznego poparcia (za: Jakubowska, 1996). Natomiast J. Mellibruda (za: Plewicka, 1982) wyróżnia cztery wymiary stosunków międzyludzkich odnoszących się do umiejętności psychospołecznych:

- wzajemne zrozumienie i poznawanie się;
- tworzenie klimatu wzajemnego zaufania;
- pomaganie oraz wywieranie wpływu;
- rozwiązywanie problemów i konfliktów.

Wśród wielu kategorii zachowań R. C. Rinn i. A Markle (za: Oleś, 1998) wymieniają te, które ich zdaniem są istotne dla umiejętności społecznych:

- umiejętności komunikacyjne;
- umiejętności asertywne;
- umiejętności wzmacniania, podtrzymywania innych;
- umiejętności wyrażania siebie.

Doradcy zawodowi uważają, że o ile pracę otrzymuje się w **70%** dzięki wiedzy fachowej i w **30%** dzięki umiejętnościom osobistym i społecznym - to traci się ją w **70%** z tytułu braku umiejętności osobistych i społecznych, a w **30%** w wyniku braku kwalifikacji zawodowych. Z przeprowadzonych wśród pracodawców badań wynika, że miękkie kompetencje (w tym kompetencje osobiste) są najczęściej poszukiwanymi kwalifikacjami na rynku pracy. Rozwój miękkich kompetencji przyczynia się w najwyższym stopniu do budowania osobistej przewagi konkurencyjnej na rynku pracy i ma duże znaczenie dla powodzenia w życiu osobistym i zawodowym.

Raport z badań przeprowadzonych przez Szkołę Główną Handlową, Amerykańską Izbę Handlową w Polsce oraz Ernst & Young precyzuje kompetencje idealnego absolwenta szkoły wyższej. Wyniki wskazały na to, że absolwentom najbardziej brakuje umiejętności „miękkich” takich, jak: umiejętność określania priorytetów, organizacja pracy,

rozumienie własnych mocnych i słabych stron. Wśród kompetencji i kwalifikacji ocenionych przez pracodawców jako najbardziej pożądane znalazły się: efektywna komunikacja, języki obce, otwartość na uczenie się i stały rozwój, zaangażowanie, praca w zespole, umiejętność określania i uzasadniania priorytetów, etyczne postępowanie jako podstawa w działaniu, odpowiedzialność, umiejętność organizacji pracy i efektywnego zarządzania czasem, elastyczność i zdolność do adaptacji. W rozmowach z poszczególnymi pracodawcami pojawiały się następujące opisy idealnego absolwenta:

- Zdolna/-y, zmotywowana/-y, dobra znajomość języków obcych;
- Zdolna/y do samodzielnej pracy, z inicjatywą - co jest niezbędne z perspektywy małej firmy, zmotywowana/-y, z chęcią do budowania wartości, robienia czegoś;
- Komunikatywna/-y, skutecznie buduje relacje, optymistycznie nastawiona/-y;
- Ambitna/-y, chętnie się uczy, lojalna/-y w stosunku do pracodawcy;
- Pokorna/-y, chęć do pracy i uczenia się, dobra wiedza kierunkowa, języki;
- Umiejętność analitycznego i innowacyjnego myślenia – znajdowanie nowych podejść do istniejących problemów, umiejętność pracy z ludźmi – funkcjonowania w firmie, budowania relacji, angażowania odpowiednich osób do realizacji projektów, elastyczność – umiejętność reagowania na zmianę, dostosowania się do nowych realiów.

Przeprowadzone badania pozwoliły na przedstawienie kilku cech i czynników, które zdaniem menedżerów (absolwentów SGH sprzed kilku/kilkunastu lat) pozwoliły im odnieść sukces w życiu zawodowym. Należą do nich:

- Wewnętrzna motywacja i zaangażowanie;
- Otwartość na uczenie się, zdobywanie różnych doświadczeń;
- Dobre umiejętności miękkie, w tym przede wszystkim w zakresie komunikacji;
- Swoboda w wyborze przedmiotów i wykładowców podczas studiów – uczy odpowiedzialności i elastyczności;
- Teoretyczne podstawy wyniesione z SGH w różnych obszarach, np. ekonomii;

- Różnorodne doświadczenia zdobyte podczas studiów, w tym np. praca za granicą, udział w wymianie studenckiej, działalność w organizacjach i klubach studenckich, kołach naukowych.

Z kolei na podstawie badań wśród pracodawców przeprowadzonych przez Lubelskie Obserwatorium Rynku Pracy (*Potrzeby i oczekiwania pracodawców odnośnie pożądanых kwalifikacji i usług szkoleniowych w województwie lubelskim – pilotaż*) wynika, że w zawodach kluczowych dla działalności firmy oczekują oni przede wszystkim umiejętności komunikowania się z ludźmi, w tym z klientami oraz kompetencji psychologicznych w celu skuteczniejszej realizacji powierzonych zadań. W odniesieniu do kadry kierowniczej kompetencje kluczowe wiążą się z umiejętnościami menedżerskimi: kierowaniem i organizacją pracy innych pracowników, kontaktami z ludźmi, samoorganizacją i inicjatywnością. W dalszej kolejności wskazywano na zdolności analityczne, tj. wyszukiwanie informacji oraz wyciąganie wniosków.

Sukces na rynku pracy determinowany jest przez szereg różnych czynników. Należy do nich nie tylko przygotowanie zawodowe absolwenta szkoły wyższej, ale również uwarunkowania zewnętrzne, czyli cechy lokalnego rynku pracy. Wyniki przytoczonych badań oraz wielu raportów i opracowań potwierdzają jednak, że kompetencje miękkie odgrywają znamioną rolę w kreowaniu kariery zawodowej. Jednostka sprawnie posługująca się kompetencjami psychospołecznymi i systematycznie je rozwijająca, znacznie łatwiej osiąga powodzenie w życiu zawodowym i osobistym.

### **OPIS WYBRANYCH KOMPETENCJI**

Z uwagi na częstotliwość występowania określonych kompetencji w literaturze przedmiotu do opisu wybrano asertywność, relacje międzyludzkie i umiejętności przywódcze jako kompetencje społeczne oraz kreatywność, samoakceptację, poczucie własnej skuteczności, odpowiedzialność i radzenie sobie ze stresem jako kompetencje osobiste.

## ASERTYWNOŚĆ

rozumiana jest jako „zdolność wyrażania emocji pozytywnych i negatywnych” (Salter, za: Sęk 1988, s. 790). Zdaniem Lazarusa (1984) składają się na nią cztery umiejętności:

- umiejętność odmowy – mówienia „nie”,
- umiejętność zdobywania przychylności w otoczeniu społecznym,
- umiejętność wyrażania pozytywnych i negatywnych uczuć,
- zdolność inicjowania, utrzymywania i organizowania konwersacji;

Natomiast zdaniem psychologów nurtu behawioralnego Alberti i Emmons'a asertywność jest zachowaniem, które wyraża własne prawa bez naruszania praw innych ludzi, pomaga w osiągnięciu celów i wolne jest od niepokoju (Alberti, Emmons, za: Sęk, 1988). Z powyższych definicji wynika, że zachowanie asertywne to "bezpośrednie, szczere, łagodne i stanowcze komunikowanie własnych emocji, potrzeb, opinii respektujące jednocześnie prawa innych osób do wyrażania własnych opinii, potrzeb i uczuć".

Asertywność nie jest więc wyłącznie zewnętrznym zachowaniem, lecz postawą człowieka wobec siebie i innych. Jako złożony zespół kompetencji zadaniowych, interpersonalnych i ekspresyjnych, polega na dochodzeniu do celów przy równoczesnym potwierdzaniu i obronie pozytywnego wizerunku własnej osoby. Postawy nieasertywne mogą mieć charakter dwubiegunowy: bierność – agresja.

***Asertywność jest umiejętnością wykorzystywaną w każdym obszarze zawodowym. Posiadanie tej kompetencji w szczególności predysponuje osoby do pracy w obszarach wymagających zarządzania, kierowania i wykorzystywania umiejętności handlowych.***

### Pamiętaj, że:

1. Masz prawo do robienia tego, co chcesz – dopóki nie ranisz kogoś innego.
2. Masz prawo do zachowania swojej godności, nawet jeśli rani to kogoś innego – dopóki intencje Twoje nie są agresywne, lecz asertywne.
3. Masz prawo do przedstawiania innym swoich prośb – dopóki uznajesz, że druga strona ma prawo odmówić.

4. Masz prawo do przedyskutowania z drugą osobą i wyjaśnienia spraw, w których prawa nie są oczywiste.
5. Masz prawo do korzystania ze swoich praw (H. Fensterheim, za: Kożusznik, Adamiec, 1993).

## RELACJE MIĘDZYLUDZKIE

są rozumiane jako nawiązywanie bliskich kontaktów interpersonalnych. Pozytywne relacje interpersonalne są oparte na otwartości i autentyczności. Nadawane i odbierane komunikaty z otoczenia służą wzajemnemu poznawaniu się i rozumieniu. Zdolność obserwacji swoich i cudzych reakcji i zachowań w konkretnych sytuacjach społecznych ma wpływ na budowanie porozumienia i doskonalenie współpracy. Sprzyja zatem rozwojowi jednostki w różnych sferach aktywności życiowej oraz w realizacji jej konstruktywnych możliwości (Mellibruda, 2003).

Osoba dobrze radząca sobie w relacjach z innymi ludźmi potrafi nawiązywać i podtrzymywać kontakty. Ceni sobie i przestrzega zasad komunikowania się z innymi ludźmi, obdarzając ich szacunkiem i zwracając uwagę na ich potrzeby i uczucia. Dobrze więc funkcjonuje w środowisku społecznym. Praca na rzecz ludzi przynosi jej dużo satysfakcji.

***Ta uniwersalna kompetencja jest szczególnie użyteczna w zawodach społecznych, wymagających pełnienia funkcji opiekuńczych, pomocowych, edukacyjnych i doradczych.***

## UMIEJĘTNOŚCI PRZYWÓDCZE

odgrywają duże znaczenie w zarządzaniu. Jest to zdolność wpływania na innych ludzi w taki sposób, aby został osiągnięty założony wcześniej dany cel.

Osoba posiadająca umiejętności przywódcze preferuje zadania wymagające podejmowania inicjatywy i organizowania pracy innym. Nie boi się trudności i wyzwań. Umiejętnie potrafi wprowadzać innowacje oraz przekonywać innych do swoich racji. Sprawdza się i rozwija w sytuacjach wymagających kierowania zespołem.

**Umiejętności przywódcze wykorzystują zwłaszcza osoby zarządzające własną firmą lub kierujące zespołem współpracowników.**

## KREATYWNOŚĆ

*jest cechą umożliwiającą tworzenie nowych idei, koncepcji i wytworów. Myślenie kreatywne to myślenie prowadzące do uzyskania innowacyjnych rozwiązań. Jest to zdolność do tworzenia czegoś nowego.*

Osoba kreatywna poszukuje nowych rozwiązań. Innowacje są dla niej siłą napędową do działania, dlatego lubi je wprowadzać. Stąd też tak trudno jest osobie kreatywnej dopasować się do wypracowanych reguł i schematów postępowania. W wielu obszarach zawodowych może wykorzystać swoją pomysłowość. Maciej Karwowski w swojej pracy „Kreatywność, twórczość czy permanentna transgresja?” **w definicji kreatywności zwraca uwagę, że „kreatywność jest cechą jednostki wyznaczającą jej potencjał do twórczego funkcjonowania, nie jest jednak tożsama z twórczością rozumianą jako cecha jednostki, bowiem każda jednostka twórcza jest kreatywna, jednak nie każda osoba kreatywna jest twórcza”.**

Wskazówki dla chcących rozwijać kreatywność:

1. **Praca indywidualna** – sam możesz wiele zdziałać, buduj skojarzenia, łącz fakty, twórz niepowtarzalne rzeczy! Kreatywnością można zarządzać, trzeba się tylko tego nauczyć.
2. **Praca zespołowa** – w zespole jest nie tylko efektywniej, ale i różniej. „Burza mózgów” jest gwarancją najlepszych pomysłów!
3. **Presja czasu** – przeszkadza, chociaż dla niektórych może być motywatorem do działania i wytężonego wysiłku. Pamiętaj jednak, że kreatywność wymaga czasu. Dobre pomysły powstają powoli!
4. **Pozytywne nastawienie i optymizm** – tego nie powinno zabraknąć kreatywnym. Zadbaj o swoje samopoczucie, a pomysły same do Ciebie przyjdą!
5. **Walka z nawykami** – unikaj schematycznego podejścia i szukaj innowacyjnych rozwiązań. Zamiast kierować się rutyną, spróbuj inaczej podejść do sprawy.



6. **Ćwiczenia umysłu** – gry i zabawy edukacyjne pomogą nie tylko się zrelaksować, ale i zmuszą do myślenia. W przyjemnej atmosferze zawsze lepiej myśleć.
7. **Unikanie schematów** – bądź sobą i pielęgnuj swoją indywidualność. Działania wychodzące poza schematy to droga do Twojej kreatywności.
8. **Szkolenia** – uczestniczenie w treningach i warsztatach ułatwi Ci rozwijanie Twojej kreatywności.
9. **Systematyczna praca nad sobą** – tylko praca nad sobą i dbanie o swój rozwój, poszerzanie horyzontów jest drogą do wzbudzania pomysłów.
10. **Podążanie za marzeniami** – realizowanie marzeń i wyznaczonych celów sprawia, że automatycznie szukasz sposobów, by je osiągnąć. Dlatego tym bardziej nie rezygnuj  
i bądź wytrwały!

***Kreatywność ma zastosowanie w zawodach z obszaru marketingu, reklamy i sztuki.***

## **SAMOAKCEPTACJA**

*jest postawą związaną z wiarą we własne siły i szacunkiem do siebie.*

Osoba, która sama siebie akceptuje, wykorzystuje swoje umiejętności, zdolności lub inne cechy podczas realizacji swoich celów. Osoba akceptująca siebie potrafi zmodyfikować swoje zachowanie pod wpływem warunków zewnętrznych oraz konfrontować się z problemami. Nie obawia się, że porażki zmieniają jej obraz w oczach innych osób. Znając swoją wartość, adekwatnie ocenia swój potencjał. Potrafi wyciągać konstruktywne wnioski z minionych doświadczeń, nawet tych negatywnych.

Ludzie, którzy znają swoje mocne i słabe strony czują się pewnie, wiedzą na czym mogą się oprzeć, a negatywne informacje zwrotne nie mają wpływu na poczucie własnej wartości. Wybierają te dziedziny i rozwijają się w tych obszarach, w których są dobrzy. Wysoka samoocena wiąże się z klarowną wiedzą na swój temat – jasnym widzeniem swoich zalet i wad. Pracownicy z wysoką samooceną są zwykle poszukiwani przez pracodawców, ponieważ tacy ludzie są skuteczniejsi w podejmowanych przez siebie decyzjach i działaniach. Osoby z wysoką samooceną są przekonane, że każde zadanie

wykonają dobrze, lubią być doceniani i dążą do potwierdzania swojego pozytywnego wizerunku.

### ***Jak można podwyższyć zaniżoną samoocenę?***

Warunkiem podniesienia samooceny jest lepsze poznanie samego siebie, a szczególnie rozpoznanie mocnych stron swojego charakteru. W budowaniu pozytywnej samooceny konieczne jest wykształcenie w sobie orientacji na ciągły rozwój. Zdobyte kompetencje wzmacniają pozytywny obraz siebie – poczucie własnej wartości i skuteczności. Dzięki umiejętnościom i zdolnościom umożliwiającym zaspokojenie swoich pragnień zwiększysz swoje szanse wykształcenia wysokiej samooceny i osiągnięcie życiowego sukcesu.

***Kompetencja ta jest na tyle uniwersalna, że warunkuje efektywność w pracy na każdym stanowisku.***

## **POCZUCIE WŁASNEJ SKUTECZNOŚCI**

Osoba posiadająca poczucie własnej skuteczności wierzy w swój potencjał. W życiu towarzyszy jej przekonanie, że jest w stanie efektywnie wykonać dane zadanie. Dzięki swojej pracowitości osiąga zamierzone cele. Potrafi uczyć się na błędach i wyciągać konstruktywne wnioski. Dokłada wszelkich starań, żeby rozpoczęte działanie zakończyło się sukcesem. Lubi podejmować wyzwania.

Zasady zwiększające skuteczność:

1. **wyznaczaj i formułuj cele**, w czym może pomóc Ci metoda SMART, która zakłada, że cel odpowiednio wyrażony to klucz do sukcesu. Metoda ta podpowiada jak określać cele, by ich osiągnięcie było proste;
2. **myśl pozytywnie**, bo to przyciąga pozytywne wydarzenia. Im więcej tego typu myśli, tym większa szansa na powodzenie;
3. **planuj kroki do celu** - planowanie spowoduje, że łatwiej będzie Ci rozpoczynać i kontynuować swoją pracę. Będziesz to robić szybciej i bardziej efektywnie;
4. **monitoruj postępy na drodze do celu**;
5. **działaj wytrwale**.

**Kompetencja szczególnie pożądana w branżach nastawionych na efekty, zarówno te mierzalne (np. handel, promocja, marketing), jak i te niewymierne (np. pedagogika, psychologia).**

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ

*przejawia się w dotrzymywaniu obietnic, wywiązywaniu się z obowiązków i przewidywaniu konsekwencji swoich działań.*

Osoba odpowiedzialna potrafi identyfikować się z podejmowanymi decyzjami. Nie obawia się trudnych zadań. Ceni sobie systematyczność i sumienność. Cechuje się dojrzałością społeczną oraz respektuje zasady i normy postępowania przyjęte w określonym środowisku.

Trening odpowiedzialności w sytuacji pracy jest możliwy dzięki rozpoznaniu warunków i reguł panujących wewnątrz firmy. Utożsamianie się ze środowiskiem zawodowym oraz bieżąca realizacja powierzonych zadań sprzyja rozwojowi tej kompetencji.

**Odpowiedzialność jest kompetencją pożądaną na każdym stanowisku, bez względu na jego specyfikę.**

## RADZENIE SOBIE ZE STRESEM

*kompetencja rozumiana jako funkcja regulacyjna, polegająca na utrzymaniu równowagi pomiędzy wymaganiami a możliwościami lub na redukowaniu rozbieżności pomiędzy wymaganiami a możliwościami (Heszen-Niejodek, 1996).*

W wyniku uruchomienia procesu zaradczego jednostka stara się rozwiązać problem i obniżyć stan napięcia. Wyróżnia się trzy style radzenia sobie ze stresem: styl skoncentrowany na zadaniu, styl skoncentrowany na emocjach oraz styl skoncentrowany na unikaniu. Styl skoncentrowany na zadaniu polega na podejmowaniu wysiłków zmierzających do rozwiązania problemu poprzez poznawcze przekształcenia lub próby zmiany sytuacji. Nacisk położony jest na zadanie lub planowanie rozwiązania problemu. Styl skoncentrowany na emocjach jest ukierunkowany na redukcję nieprzyjemnych emocji. Charakteryzuje osoby skoncentrowane na sobie, na własnych przeżyciach i stanach. Styl

skoncentrowany na unikaniu może przybierać dwie formy: odwrócenie uwagi od źródła stresu (angażowanie się w czynności zastępcze, np. sen, objadanie się, oglądanie telewizji) lub poszukiwanie wsparcia społecznego (kontaktów towarzyskich).

Osoba posiadająca umiejętność radzenia sobie ze stresem w sytuacjach trudnych zazwyczaj jest zmotywowana do działania, a stres ją mobilizuje. Potrafi panować nad swoimi reakcjami. Rzadko reaguje napięciem i niepokojem. Odważnie podejmuje nowe wyzwania. Wobec powyższego dobrze poradzi sobie w sytuacjach zawodowych wymagających odporności.

Stres jest nieodłącznym elementem ludzkiego życia i pracy. Każda osoba w sposób indywidualny radzi sobie w sytuacjach trudnych. Zaprezentowane poniżej przykładowe strategie radzenia sobie ze stresem mogą pomóc Ci w zminimalizowaniu przyczyn stresu oraz dyskomfortu spowodowanego jego konsekwencjami:

1. **Planuj swoje zajęcia** w ten sposób, aby ograniczyć lub wyeliminować stresory. Zaplanuj swoje działania tak, aby stresory pojawiały się wtedy, kiedy jest to dla Ciebie „najkorzystniejsze” – ogranicz występowanie irytujących zdarzeń poprzez właściwą organizację pracy.
2. **Naucz się relaksować** między zajęciami. Stres jest dolegliwy po przekroczeniu pewnego progu intensywności. Jeżeli go nie rozładujemy, będzie się kumulował, co zmniejsza skuteczność naszego działania (brak koncentracji, pomyłki) oraz ma negatywny wpływ na nasze zdrowie. Powstaje wtedy tzw. „błędne koło”, w którym jeden stres wywołuje następny. Łatwiej jest złagodzić stres słaby niż silny. W stanie silnego stresu wydaje się nam, że jesteśmy bezradni, nie panujemy nad wydarzeniami.
3. **Myśl konstruktywnie** - koncentruj się na pozytywnych elementach rzeczywistości. Świat postrzegaj jako źródło możliwości, a nie zagrożeń.
4. **Spróbuj traktować stres jak wyzwanie.** W sytuacji zagrożenia dostrzeż okazję do wykazania się i nauczenia czegoś nowego.
5. **Naucz się panować nad otoczeniem**, skupiając się bardziej na problemie niż na sobie i swoich emocjach. Oddziel emocje od problemu i zdystansuj się do nich.

**Umiejętność radzenia sobie ze stresem jest kompetencją niezbędną w obszarach związanych zarówno z bezpośrednim zagrożeniem, jak i funkcjonowaniem pod presją czasu i wyników.**

Kompetencje osobiste i społeczne są wykorzystywane w szerokim spektrum oddziaływań zawodowych. Tworzenie profili kompetencyjnych pracowników, często bardzo szczegółowych i specyficznych, ma na celu jak najlepsze dopasowanie kandydatów do wymagań stanowiska pracy na rzecz efektywnej realizacji misji i zadań firmy. Rozwijanie kompetencji psychospołecznych zwiększa szansę na odniesienie sukcesu w obszarze zawodowym. Wpływa na wzrost potencjału zawodowego. Zdobywanie i nabywanie odpowiednich umiejętności psychospołecznych stanowi inwestycję zarówno dla pracownika, jak i pracodawcy. Wymaga to jednak aktywności własnej, motywacji do uczenia się nowych rzeczy i otwartości na zmiany. Dzięki wzmacnianiu umiejętności osobistych i społecznych wzrastają możliwości efektywnego wykorzystania konkretnej wiedzy fachowej i specjalistycznej na stanowisku pracy.

#### Pytania do autorefleksji:

1. Które ze swoich kompetencji uważasz za godne do zaprezentowania pracodawcy podczas rozmowy kwalifikacyjnej?
2. Czy Twoje kompetencje są zgodne z posiadanymi kwalifikacjami zawodowymi?
3. Które kompetencje powinnaś/powinieneś jeszcze rozwijać, aby dostosować się do wymogów wybranego stanowiska pracy?
4. Co się stanie, jeżeli tego nie zrobisz?
5. Kto lub co może Ci pomóc w rozwoju kompetencji psychospołecznych?

## Bibliografia

1. Argyle M. (2002). *Psychologia stosunków międzyludzkich*. Warszawa: PWN
2. Filipowicz G. (2004). *Zarządzanie Kompetencjami Zawodowymi*. Warszawa: PWE

3. Heszen-Niejodek I., Ratajczak Z. red. (1996). *Człowiek w sytuacji stresu: problemy teoretyczne i metodologiczne*. Katowice
4. Jakubowska U. (1996). *Wokół pojęcia "kompetencja społeczna"- ujęcie komunikacyjne*. Przegląd Psychologiczny, 39, 29-40
5. Karwowski M. (2009). *Kreatywność, twórczość czy permanentna transgresja?* (w:) Głodkowska J., Giryński A. red. *Kreatywność osób niepełnosprawnych intelektualnie. Czy umiemy myśleć inaczej?* Kraków: Akapit
6. Kożusznik, B. Adamiec, M. (1993). *21 stopni do sukcesu*. Warszawa: Agencja Wydawniczo-Księgarska KS
7. Lubelskie Obserwatorium Rynku Pracy. (2011). *Potrzeby i oczekiwania pracodawców odnośnie pożądanых kwalifikacji i usług szkoleniowych w województwie lubelskim – pilotaż*. Lublin: WUP
8. Matczak A. (2001). *Kwestionariusz kompetencji społecznych. Podręcznik*. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego
9. Mellibruda J. (2003). *Ja, ty, my. Psychologiczne możliwości ulepszania kontaktów międzyludzkich*. Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia PTP
10. Nęcka E. (2003). *Inteligencja. Geneza, struktura, funkcje*. Gdańsk: GWP
11. Oleś M. (1998). *Asertywność u dzieci*. Lublin: Towarzystwo Naukowe KUL
12. Plewicka Z. (1982). *Zdolności psychospołeczne oraz funkcjonowanie jednostki w grupie*. Lublin: UMCS
13. Sęk H. (1988). *Rola asertywności w kształtowaniu zdrowia psychicznego. Ustalenia teoretyczne i metodologiczne*. "Przegląd Psychologiczny" 3, s. 787-808