

Doradztwo Zawodowe

w szkole

ZGODNOŚĆ
Z ROZPORZĄDZENIEM

ponadpodstawowej

PAKIET MATERIAŁÓW

MAJ 2019



Najważniejsze kompetencje miękkie,
które zwiększają szanse na rynku pracy



Doradztwo zawodowe w szkole ponadpodstawowej

Maj 2019

Wiedza  na usługach
rynku

Autorzy: Małgorzata Budzik
Redaktor prowadzący: Marta Łyskawińska
Koordynator wydawniczy: Monika Kanigowska
Zdjęcia: Dreamstime, Adobe Stock
Skład i projekt okładki: Dariusz Ziach

ISBN 978-83-260-3279-0 Komplet
ISBN 978-83-260-3280-6 Uzupełnienie

Nr produktu: 170219



Forum Media Polska Sp. z o.o.
ul. Polska 13, 60-595 Poznań
tel. 61 66 55 810, fax 61 66 55 888
www.forum-media.pl

Spis treści:

Które z kompetencji pozazawodowych są twoją mocną stroną?

Najważniejsze kompetencje miękkie, które zwiększają szanse na rynku pracy

| | |
|--|----|
| 1. Komunikatywność | 5 |
| Praca z metaforą | 5 |
| TRZY SITA – Michel Piquemal | 6 |
| Ćwiczenia | 7 |
| Spójność komunikacji werbalnej i niewerbalnej | 9 |
| Zasady wywierania wpływu | 10 |
| Zmiana pozycji percepcyjnych | 11 |
| Czy mowa jest srebrem, a milczenie złotem? Komunikacja werbalna i niewerbalna | 12 |
| 2. Asertywność | 14 |
| Praca z metaforą | 15 |
| ONA UWAŻA, ŻE JESTEM PRAWDZIWY! – Anthony de Mello | 15 |
| Ćwiczenia | 16 |
| Komunikat „JA”, czyli zastąpienie ocen opiniami | 18 |
| Pięć praw Fensterheima – kanon asertywności | 19 |
| Profity wynikające z asertywności | 20 |
| Co wiesz o asertywności? Sztuka mówienia NIE | 21 |
| 3. Budowanie relacji | 23 |
| Praca z metaforą | 24 |
| ORZEŁ I KURA – Anthony de Mello | 24 |
| Ćwiczenia | 25 |
| Jak budować pozytywne relacje | 27 |
| 12 najlepszych umiejętności, dzięki którym stworzysz pozytywne relacje interpersonalne | 28 |
| Cztery postawy życiowe w relacjach | 29 |
| Dobre relacje – co o nich wiesz? Budowanie relacji interpersonalnych | 30 |
| 4. Twórcze rozwiązywanie problemów | 32 |
| Praca z metaforą | 33 |
| SKÓRKA POMARAŃCZY – Sławomir Prusakowski | 33 |
| Ćwiczenia | 34 |
| 5 razy dlaczego | 36 |
| 50 pomysłów rozwiązania problemu | 37 |
| Spojrzenie z innej perspektywy | 38 |
| Jak sobie poradzisz? Twórcze rozwiązywanie problemów | 39 |

| | |
|---|----|
| 5. Zarządzanie sobą w czasie | 41 |
| Praca z metaforą | 42 |
| PYTANIE DO LAMY – Anthony de Mello | 42 |
| Ćwiczenia | 43 |
| Czas menedżera: kto go kradnie? | 45 |
| Jak mógłbym już teraz najlepiej wykorzystać swój czas? | 46 |
| Co robię lepiej niż inni? | 47 |
| Komu w drogę, temu czas? | 48 |
| 6. Odporność na stres | 50 |
| Praca z metaforą | 51 |
| KIEDY JESTEŚ ZMĘCZONY – Phil Bosmans | 51 |
| Ćwiczenia | 52 |
| Co mnie stresuje? | 54 |
| Jak poradzić sobie ze stresem? | 55 |
| Jak zwiększyć swoją efektywność? | 56 |
| Co wiesz o stresie? Dobry i zły stres | 57 |
| 7. Orientacja na cel | 59 |
| Praca z metaforą | 59 |
| MISECZKA – OSHO | 60 |
| Ćwiczenia | 61 |
| Co takiego chciałbym naprawdę robić w życiu? | 63 |
| Kroki do realizacji celu | 64 |
| Czynniki sprzyjające zaangażowaniu | 66 |
| Do jakiego celu prowadzi ta droga? Zarządzanie przez cele – o tym na pewno jeszcze nie wiedziałeś | 67 |
| 8. Zdolność adaptacji do zmian | 69 |
| Praca z metaforą | 70 |
| LOS ŚLIMAKA – Carlos Castaneda | 70 |
| Ćwiczenia | 71 |
| Ruch w nowym kierunku | 72 |
| Góra lodowa sukcesu | 73 |
| Drzewko zmiany | 74 |
| Czy wszystko jest zmianą? | 75 |

1. Komunikatywność

„Pośród wielu nieszczęść uczymy się sztuki milczenia.”
Seneka Młodszy

takty, towarzyską oraz biegle władającą ojczystym językiem.

Komunikatywność – to jedna z kluczowych kompetencji w XXI wieku, mająca związek z porozumiewaniem się oraz przekazywaniem informacji. Osoba komunikatywna – to taka, która dobrze rozumie się z innymi ludźmi. Lubi mówić, pisać, rozmawiać, a formułowanie myśli nie sprawia jej większych trudności. Dotyczy to różnych form, poziomów, stylów wypowiedzi. Dobrze się czuje zarówno w obszarze komunikacji werbalnej, jak i niewerbalnej.

Komunikatywność w kontekście wypowiedzi ustnych i pisemnych w języku ojczystym oznacza: przejrzystość, czytelność, gładkość, jasność, klarowność, lekkość, łatwość, nośność, obrazowość, płynność, pogładowość, przejrzystość, wyrazistość, zrozumiałość formułowanego komunikatu. To także zaawansowane umiejętności, jak m.in.: negocjowanie, argumentowanie, przemawianie, dyskusowanie, pisanie dysertacji, raportów i wiele innych.

Nie sposób funkcjonować we współczesnym świecie – zarówno w sferze osobistej, społecznej, zawodowej, biznesowej i wielu innych obszarach – bez wysokich umiejętności komunikacyjnych. Bez względu na to, czy lubimy się komunikować, czy nie, powinniśmy stale rozwijać tę kompetencję. Dzięki komunikatywności można bardzo wiele zyskać, a przez brak tej umiejętności można bardzo wiele stracić.

Poziom kompetencji komunikacyjnych, zaliczanych do umiejętności społecznych, stanowi o efektywności działań, poczuciu dobrostanu psychofizycznego, ma przełożenie na poczucie własnej wartości i skuteczności oraz pozwala na osiąganie sukcesów osobistych i zawodowych. Choć umiejętność ta wydaje się oczywista i naturalna, jak oddychanie, to jednak w praktyce komunikacyjnej okazuje się coś zupełnie innego.

Bycie komunikatywnym obecnie traktowane jest przez pracodawców na równi ze znajomością języków obcych. Poziom komunikatywności mówi bardzo wiele o kandydacie już podczas rozmowy kwalifikacyjnej. Wysoki poziom komunikatywności informuje rekrutera, że potencjalny pracownik jest osobą otwartą na świat, łatwo nawiązującą kon-

Warto zatem zainwestować swój czas, aby zaangażować się w rozwój i doskonalenie kompetencji komunikacyjnych. To bardzo dynamiczny obszar, który wymaga uważności i uczenia się przez całe życie. Nigdy nie można stwierdzić, że osiągnęliśmy najwyższy poziom i już nic więcej nie musimy robić w tym zakresie.

Praca z metaforą

Przeczytaj uważnie tekst, zwracając uwagę na jego metaforyczny charakter. Najlepiej zrób to kilka razy. Następnie zapoznaj się z poniższymi pytaniami. Poświęć kilka minut i odpowiedz pisemnie na poruszone kwestie. Swoimi refleksjami podziel się z kolegami i koleżankami w grupie. Wróć za jakiś czas do tekstu i ponownie się z nim zapoznaj. Zastanów się, czy udzielisz takich samych, czy innych odpowiedzi. Uzasadnij, dlaczego.

- Co myślisz po przeczytaniu tej historii?
- Co czujesz po przeczytaniu tej historii?
- Co się wydarzyło?
- Co można zrobić w tej sytuacji?
- Co jest możliwe?
- Które rozwiązanie jest najlepsze?
- Jaka mądrość płynie dla ciebie z tej historii?
- Co weźmiesz z tej historii dla siebie?
- Co zrobisz już dzisiaj z pozyskaną wiedzą?
- Komu ofiarujesz w prezencie tę opowiadankę?
- Co ma mu to dać?
- Co zyska dzięki tej wiedzy?
- Za co sobie podziękujesz?

TRZY SITA – Michel Piquemal

Któregoś dnia zjawiał się u filozofa Sokratesa jakiś człowiek i chciał się z nim podzielić pewną wiadomością.

– Posłuchaj, Sokratesie, koniecznie muszę ci powiedzieć, jak się zachował twój przyjaciel.

– Od razu ci przerwę – powiedział mu Sokrates. – I zapytam, czy pomyślałeś o tym, żeby przesiać to, co masz mi do powiedzenia, przez trzy sita?

A ponieważ rozmówca spojrzał na niego nic nierozumiejącym wzrokiem, Sokrates tak to objaśnił:

– Otóż, zanim zaczniemy mówić, zawsze powinniśmy przesiać to, co chcemy powiedzieć, przez trzy sita. Przypatrzmy się temu!

Pierwsze sito – to sito prawdy. Czy sprawdziłeś, że to, co masz mi do powiedzenia, jest doskonale zgodne z prawdą?

– Nie, słyszałem, jak o tym mówiono, i...

– No cóż... Sądzę jednak, że przynajmniej przesiałeś to przez drugie sito, którym jest sito dobra. Czy to, co tak bardzo chcesz mi powiedzieć, jest przynajmniej jakąś dobrą rzeczą?

Rozmówca Sokratesa zawahał się, a potem odpowiedział:

– Nie, niestety, to nie jest nic dobrego, wręcz przeciwnie...

– Hm! – westchnął filozof. – Pomimo to przypatrzmy się trzeciemu situ. Czy to, co pragniesz mi powiedzieć, jest przynajmniej pożyteczne?

– Pożyteczne? Raczej nie...

– W takim razie nie mówmy o tym wcale! – powiedział Sokrates. – Jeżeli to, co pragniesz wyjawić, nie jest ani prawdziwe, ani dobre, ani pożyteczne, wolę nic o tym nie wiedzieć. A i tobie radzę, żebyś o tym zapomniał...⁵

⁵ M. Piquemal, *Bajki filozoficzne*, Warszawa 2010, s. 5.

Ćwiczenia

ĆWICZENIE 1

Konstruktywna informacja zwrotna – to komunikat, który pozwala na budowanie niedyrektywnej komunikacji. Dzięki jej formule nadawca koncentruje się na swoich spostrzeżeniach, a nie wyciąga wniosków; dokonuje opisu, a nie ocenia; mówi o zachowaniu danej osoby, nie o samej osobie. Informacja zwrotna może mieć różną formę. Jeden z modeli zakłada cztery elementy: wskazuje dobre elementy, pokazuje to, co wymaga poprawy, nad czym trzeba popracować, daje wskazówki, jak należy to poprawić, daje wskazówki, w jakim kierunku można się rozwijać. W zmianie monologu z negatywnego na pozytywny wspiera FUKO. Akronim oznacza: Fakty, Uczucia, Konsekwencje, Oczekiwania.

Przekształć negatywne komunikaty na pozytywne:

| KOMUNIKAT NEGATYWNY | KOMUNIKAT POZYTYWNY FUKO |
|---|--------------------------|
| Nie masz o tym bladego pojęcia | F: U: K: O: |
| Nic nie potrafisz zrobić dobrze | F: U: K: O: |
| Nie będę z tobą na ten temat rozmawiała | F: U: K: O: |
| Na pewno ci się nie uda | F: U: K: O: |
| Nie zrobisz tego | F: U: K: O: |
| Jesteś najślabszy | F: U: K: O: |

| KOMUNIKAT NEGATYWNY | KOMUNIKAT POZYTYWNY FUKO |
|-------------------------------------|--------------------------|
| Ta propozycja jest nie do przyjęcia | F: U: K: O: |
| To nie jest dla ciebie | F: U: K: O: |
| Nie trzaskaj drzwiami | F: U: K: O: |
| Nie jesteś zbyt błyskotliwy | F: U: K: O: |

ĆWICZENIE 2

W modelu komunikacji międzyosobowej według Friedemanna Schulza von Thuna istnieją cztery płaszczyzny wypowiedzi. Oznacza to, że każda wypowiedź zawiera cztery różne elementy. Wybrane komunikaty odczytaj na cztery różne sposoby.

| | KOMUNIKAT 1 „Zielone światło” | KOMUNIKAT 2 „Jest mi gorąco” | KOMUNIKAT 3 „Załóż czapkę” |
|---|----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| Płaszczyzna APELU | | | |
| Płaszczyzna RZECZOWA | | | |
| Płaszczyzna RELACJI | | | |
| Płaszczyzna UJAWNIANIA SIEBIE | | | |

Spójność komunikacji werbalnej i niewerbalnej

Aby twój przekaz został właściwie odebrany, powinien być spójny. Komunikując się z innymi ludźmi warto zadbać o to, aby komunikat słowny i komunikat niewerbalny były ze sobą skorelowane. Oznacza to, że mimika, gestykulacja, postawa ciała współgrają z wypowiedzianymi słowami.

| KOMUNIKAT WERBALNY | KOMUNIKAT NIEWERBALNY | |
|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| | wzmacnia POZYTYWNY komunikat werbalny | wzmacnia NEGATYWNY komunikat werbalny |
| | | skrzyżowane nogi |
| | otwarte dłonie | |
| Nie mów tak do mnie | | szybki oddech |
| | | unikanie kontaktu wzrokowego |
| Zapraszam cię na spotkanie | uśmiech | |
| Pożycz mi książkę | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Zasady wywierania wpływu

Robert Cialdini jest najbardziej znanym twórcą zasad wywierania wpływu na ludzi. Zgodnie ze szkołą amerykańskiego profesora psychologii społecznej tych zasad jest sześć. Warto zastanowić się nad tym, jak skłonić kogoś do zmiany postępowania lub decyzji oraz w jaki sposób ochronić się przed wpływem innych na nasze wybory.

| ZASADA | SYTUACJA 1 | SYTUACJA 2 | SYTUACJA 3 |
|-------------------------------|------------|------------|------------|
| WZAJEMNOŚCI | | | |
| KONSEKWENCJI | | | |
| SPOŁECZNEGO DOWODU SŁUSZNOŚCI | | | |
| LUBIENIA | | | |
| AUTORYTETU | | | |
| NIEDOSTĘPNOŚCI | | | |

Zmiana pozycji percepcyjnych

Zmiana perspektywy – to jedna z kluczowych umiejętności w komunikacji interpersonalnej, mająca bezpośrednie przełożenie na jej efektywność. Pozwala między innymi na zdobycie dystansu do siebie, rozmówcy i sytuacji oraz na znalezienie satysfakcjonujących rozwiązań na pojawiające się problemy.

| OPIS SYTUACJI | PERSPEKTYWA ROZMÓWCY 1 | PERSPEKTYWA ROZMÓWCY 2 | PERSPEKTYWA ROZMÓWCY 3 |
|---------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Czy mowa jest srebrem, a milczenie złotem?

Komunikacja werbalna i niewerbalna

1. Komunikacja polega na:

- przekazywaniu i odbieraniu informacji w bezpośrednim kontakcie z drugą osobą,
- przekazywaniu stanów psychicznych jednej osoby lub grupy za pośrednictwem kodu,
- transportowaniu znaczeń językowych w celu ich dalszego utrwalania,
- odbieraniu komunikatów na podstawie tego, co się selektywnie widzi.

2. Mechanizm komunikowania się posiada trzy podstawowe elementy:

- przekazywanie, nadawanie, odbieranie informacji,
- porozumiewanie się, przekazywanie myśli i podawanie wiadomości,
- nadawca, komunikat, odbiorca,
- gesty, mimika, pantomimika.

3. Każdy komunikat składa się z czterech płaszczyzn:

- apelu, rzeczowej, relacji, ujawniania siebie,
- apelu, przedmiotowej, relacji, ujawniania siebie,
- manifestu, rzeczowej, relacji, ujawniania siebie,
- apelu, rzeczowej, relacji, ujawniania rozmówcy.

4. Pytania otwarte to:

- kto, co, kiedy, jak, gdzie, po co, w jaki sposób,
- kto, co, kiedy, jak, gdzie, czy, dlaczego,
- dlaczego, czy, jak, gdzie, po co, w jaki sposób,
- kto, co, kiedy, dlaczego, gdzie, po co, czy.

5. Kompetencje te dotyczą odpowiedniego reagowania zarówno na komunikat werbalny, jak również na komunikat niewerbalny:

- aktywne słuchanie,
- aktywne mówienie,

- aktywne komunikowanie,
- aktywne odpowiadanie.

6. Istotnym punktem gwarantującym przestrzeganie zasad i norm dobrej komunikacji podczas spotkania indywidualnego lub grupowego jest zawarcie:

- umowy,
- kontraktu,
- porozumienia,
- regulaminu.

7. Do najważniejszych błędów komunikacyjnych zalicza się m.in.:

- potakiwanie, moralizowanie,
- odzwierciedlanie, parafrazowanie,
- nagradzanie, aktywne słuchanie,
- chwalenie, potakiwanie.

8. Dzięki stosowaniu parafrazy komunikacja nabiera nowej jakości oraz:

- eliminowane są bariery komunikacyjne,
- eliminowane są błędy językowe,
- eliminowane są agresywne komunikaty,
- eliminowane są komunikaty perswazyjne.

9. Zmiana monologu z negatywnego na pozytywny to zasada:

- FUKA,
- FIKO,
- FUKO,
- FAKO.

10. Zasadą udzielania asertywnej informacji zwrotnej nie jest:

- Mów o zachowaniu danej osoby, nie o samej osobie.
- Dziel się pomysłami i informacjami, a nie dawaj rad.
- Wyciągaj wnioski, a nie mów tylko o spostrzeżeniach.
- Dokonuj opisu, a nie ocen.