



Jednostka organizacyjna
Samorządu
Województwa Łódzkiego



WOJEWÓDZKI URZĄD PRACY W ŁODZI

Poradnik dla osób poszukujących pracy

W pracy

Spis treści

Dlaczego potrzebujemy pracy?	5
Wolontariat – sposób na pracę	8
Uznawanie kwalifikacji zawodowych w celu zatrudnienia w krajach Unii Europejskiej	12
Techniki wpływu społecznego i manipulacji w miejscu pracy	17
Mobbing	22
Asertywność w komunikacji	26
Renegocjowanie wynagrodzenia	32
Kariera w dużych korporacjach	35
Stres	37
Kształcenie ustawiczne osób dorosłych	42
Osoby „50 +” na rynku pracy	45
Zmiana ścieżki kariery	49
EFS narzędziem podnoszenia kwalifikacji	51
Osobowość typu A	54
Wypalenie zawodowe	58
Ja wam jeszcze pokażę! - konflikt w miejscu pracy	61
Utrzymanie pracy	65
Kompetencje kluczowe - ścieżki rozwoju	67
Jak przetrwać okres próbny w nowej firmie?	74
Savoir-vivre w firmie	77

Dlaczego potrzebujemy pracy?



Pytanie to na pierwszy rzut oka jest bardzo proste. Głównym elementem, jaki przychodzi na myśl, gdy mówimy o tym dlaczego pracujemy – jest wynagrodzenie: pracujemy, by zarabiać pieniądze.

Jest to podstawowa rola pracy, ponieważ dzięki niej (czy raczej dzięki jej finansowym rezultatom) możemy zaspokajać najbardziej podstawowe potrzeby bezpieczeństwa, egzystencji.

Osoba pozostająca bez pracy pozbawiona zostaje możliwości sprawowania kontroli nad swoją sytuacją, gdyż ma niewielką możliwość dokonywania wyborów. Problemy finansowe, szczególnie gdy się przedłużają, prowadzą do konieczności obniżenia standardu życia, łącznie ze zmianą warunków mieszkaniowych, a nawet do konfliktów rodzinnych i bezdomności. To wszystko sprzyja szybkiemu wytwarzaniu się poczucia porażki, niepewności i obniżeniu samooceny

bezrobotnego człowieka. Nad bezrobotnymi ciąży poza tym zjawisko atrybucji dyspozycyjnych: jeśli ktoś nie ma pracy, może być spostrzegany przez innych jako osoba leniwa, niezaradna życiowo, nieprzystosowana. Niestety, mając świadomość takiej percepcji, niektórzy bezrobotni sami zaczynają w to wierzyć, że tacy właśnie są.

W tej sytuacji usiłowania znalezienia pracy mogą stawać się coraz słabsze. Pracodawcy nie chcą z kolei zatrudniać kogoś, kto przez dłuższy czas był bezrobotnym. Uważają oni, że nawet jeśli w momencie stania się bezrobotnym nie wykazywał on psychicznych i fizycznych ułomności, to w czasie bycia bezrobotnym stał się on coraz mniej wartościowym potencjalnym pracownikiem.

Bezrobocie dla wielu osób może być specyficznym sposobem na życie, w pełni świadomym wyborem, np.: ucieczką przed pracą zagrażającą zdrowiu i życiu. W tym przypadku bezrobocie jest świadomym wyborem mniejszego zła. Dla wielu osób, panująca na rynku konkurencja i rywalizacja, do jakiej zmusza gospodarka rynkowa, z bardzo niejasnymi regułami gry, powoduje reakcje ucieczkowe.

Również zdobycze socjalne – zasiłki, ochrona zdrowia, możliwości bezpłatnego lub bardzo taniego kształcenia się – zarówno łagodzą wahania koniunktury, jak i pozbawiają motywacji do podejmowania gorzej płatnej pracy, co de facto konserwuje część bezrobocia. Długotrwałe bezrobocie przyzwyczaja do życia poza rynkiem pracy, a taki model życia może stać się dziedziczny.

Gdyby zatem spojrzeć szerzej na problem roli jaką odgrywa praca w życiu człowieka, okazuje się że praca oferuje znacznie szerszy wachlarz konsekwencji: społecznych czy psychologicznych.

Oprócz tego, że stanowi niezbędny warunek egzystencji jest także wyznacznikiem kształtującym osobowość, wpływa na rozwój człowieka, wyzwała w nim inicjatywę i twórczą aktywność myślową, dostarcza przeżyć estetycznych, przynosi radość i zadowolenie, ale i stanowi też źródło trudności, zmartwień i niepowodzeń oraz może wprowadzać człowieka w stan niezadowolenia i zniechęcenia.

Potrzeba uznania, samorealizacji, kompetencje oraz aktywność zawodowa dobrze oceniana przez kolegów i przełożonych są bardzo istotną dla zaspokojenia potrzeb człowieka – sferą życia. Człowiek bezrobotny pozbawiony jest nie tylko dochodów z pracy ale i tych wszystkich pozostałych gratyfikacji. W naszej kulturze zawód i miejsce w hierarchii zawodowej są podstawowym wyznacznikiem miejsca zajmowanego w strukturze społecznej i społecznej przydatności człowieka.

Ludzie są istotami dążącymi do rozwoju i wykorzystania swoich potencjalnych możliwości. Człowiek pracujący nie jest istotą ograniczającą swe dążenia tylko do podstawowych warunków egzystencji. Jest istotą złożoną i skomplikowaną, o wyraźnych celach i aspiracjach. Jest to widoczne np.: w sytuacji zmiany pracy, wynikającej z własnej decyzji, w momencie, gdy praca pomimo tego, że przynosi godziwy zarobek, nie daje ani satysfakcji, ani nie przyczynia się do dalszego rozwoju człowieka.

Wielowymiarowość następstw bezrobocia sprawia, iż zjawisko to jest szczególnie niebezpieczne nie tylko z powodów ekonomicznych, ale także psychologicznych, socjologicznych czy moralnych.

Osoby przez długi czas pozostające bez pracy jako najważniejsze konsekwencje swojego bezrobocia najczęściej wymieniają: brak pieniędzy (79 proc.), konieczność pozostawiania na czyimś utrzymaniu (74 proc.), utratę szans rozwoju zawodowego (57 proc.), zubożenie ich rodziny (56 proc.), poczucie bezradności (55 proc.), konieczność proszenia o pomoc (51 proc.).

Połowa bezrobotnych (50 proc.) zwraca uwagę na nadmiar wolnego czasu, częstsze konflikty w rodzinie (42 proc.), a 28 proc. odczuwa pogorszenie stanu zdrowia i ma poczucie, że są nikomu niepotrzebni. (źródło: badania Centrum Badania Opinii Społecznej – marzec 2007 r.)



Długotrwałe bezrobocie zmniejsza szanse na podjęcie pracy, po pierwsze, ze względu na dezaktualizowanie się kwalifikacji wyniesionych ze szkoły. Po drugie, dłuższy czas pozostawania bez zatrudnienia powoduje niekorzystne zmiany osobowościowe: bierność, apatię, brak inicjatywy.

Pomimo tego, że osoba pozostająca bez pracy może odczuwać wolność od związanej z pracą uciążliwością, może wręcz zachłysnąć się czasem wolnym, jaki nagle pozostaje do jego dyspozycji, to zwykle jest to stan przejściowy. Taka swoboda i towarzysząca jej radość zostają z czasem zastąpione (zwłaszcza, gdy wyczerpują się materialne środki utrzymania a okres pozostawania bez pracy ulega wydłużeniu) przez odczucia zupełnie innego rodzaju, zwłaszcza zaś przez nieznosne poczucie uzależnienia od innych i doświadczenie własnej marginalności, braku znaczenia w społeczeństwie.

Jakie zatem wartości może realizować człowiek dzięki pracy?

Ekonomiczne bezpieczeństwo – mając stały dochód, niezależnie od tego, jakiej wysokości, człowiek może planować wydatki i mieć wpływ na jakość życia.

Nadawanie struktury i rytmu życia (narzucanie aktywności) – trzeba pójść do pracy, wiadomo, co danego dnia należy zrobić, kiedy jest czas na posiłek, na spotkania towarzyskie i inne aktywności.

Sens i cel życia – wykonując pracę, ludzie odczuwają jej społeczną użyteczność, co nadaje sens ich działaniom, a czasami determinuje wręcz sens ich życia.

Określenie tożsamości człowieka i jego statusu – praca zawodowa, szczególnie związana z wysokimi kwalifikacjami, stanowi źródło identyfikacji człowieka. Ludzie znajdują w pracy możliwość spełnienia swoich talentów i zainteresowań, odczuwają dumę

i zadowolenie. Jednocześnie otrzymują oznaki szacunku od innych z powodu swojego statusu i autorytetu

Poczucie więzów z innymi – w pracy ludzie znajdują przyjaciół, otrzymują emocjonalne wsparcie i inspiracje do dalszych działań

Znaczenie pracy w życiu człowieka zależy od wielu czynników, a najważniejsze z nich to: poziom wykształcenia, przynależność społeczna, doświadczenie życiowe, zmiany społeczne, etos pracy w danej kulturze. Wyniki badań przeprowadzanych wśród osób bezrobotnych są jednoznaczne: dowodzą, że bezrobotni są w gorszej kondycji psychicznej i fizycznej od pracujących (źródło: Tyszka T., *Psychologia ekonomiczna*, GWP, Sopot 2004).



Opracowanie: Mariusz Kubat

Literatura:

Nawrat R., *Bezradność bezrobotnego. Wyuczona bezradność jako psychologiczny czynnik długotrwałego bezrobocia*, W: Lachowicz-Tabaczek K. (red.), *Psychologia społeczna w zastosowaniach. Od teorii do praktyki*, Atla2, Wrocław 2001.

Obuchowski K., *Przez galaktykę potrzeb – psychologia dążeń ludzkich*, W: Zysk i S-ka, Poznań 2002.

Tyszka T., *Psychologia ekonomiczna*, W: GWP, Sopot 2004

Wolontariat – sposób na pracę

Wśród najważniejszych oczekiwań pracodawców odnośnie idealnych kandydatów do pracy doświadczenie i wiedza praktyczna w danym zawodzie zajmują wysoką pozycję. W szczególności wśród młodych ludzi rozpoczynających dopiero karierę zawodową, każda aktywność zawodowa w trakcie nauki, w formie pracy dorywczej lub wakacyjnej, jest plusem u przyszłego pracodawcy. W warunkach silnej konkurencyjności na rynku pracy, już od samego początku zatrudnienia wymaga się od młodych ludzi samodzielności i dobrej orientacji w wykonywanych zajęciach. Absolwenci nie posiadający żadnych doświadczeń zawodowych są mało atrakcyjnymi kandydatami do pracy.



Pracodawcy lepiej postrzegają aktywnych młodych ludzi, jako kandydatów do pracy, gdyż ich zdobyte doświadczenie zawodowe gwarantuje większą samodzielność, lepsze umiejętności, odpowiedzialność i zaangażowanie w pracę. Przy poszukiwaniu pierwszej pracy warto w CV wymienić te dotychczasowe zajęcia i zdobyte umiejętności, które mogą być przydatne na stanowisku pracy, o które się ubiegamy. Pracodawca, czytając takie CV, zwróci uwagę nie tylko na wykształcenie i dotychczasowe doświadczenie, ale również na to, czy kandydat do pracy jest osobą aktywną i przejawiającą inicjatywę, jakie wartości sobą reprezentuje i co nowego może wnieść do jego firmy.

Jedną z wielu możliwości zdobycia doświadczenia zawodowego przez młodych ludzi, obok pracy dorywczej, sezonowej, praktyk czy staży, jest wolontariat. Według Wikipedii, wolontariat (łac. *volontarius* – *dobrowolny*) to dobrowolna, bezpłatna, świadoma praca na rzecz innych lub całego społeczeństwa, wykraczająca poza związki rodzinno-koleżeńsko-przyjacielskie.¹⁾

Wolontariat w Polsce kojarzony jest głównie z harcerstwem, organizacjami kościelnymi (wolontariat misyjny) i pozarządowymi, a reguluje go Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. 2003 nr 96 poz. 873).

W naszym kraju istnieje sieć Centrów Wolontariatu, które oprócz promocji tej idei zajmują się: pośrednictwem ofert pomiędzy organizacjami, a osobami chcącymi zostać wolontariuszami; przygotowywaniem obydwu tych grup do współpracy.

Kto może zostać wolontariuszem?

Wolontariuszem może być zarówno uczeń, jak i dorosła osoba przez dowolną ilość czasu i w dowolnej branży, ważne, aby jego praca była potrzebna i by wypełniał on podjęte zobowiązania. Praca wolontariusza niewiele różni się od pracy na etacie – poza tym, że wolontariusz nie otrzymuje wynagrodzenia, jego praca musi być dobrze zaplanowana i zorganizowana, zaś wolontariusz musi wykazać się samodzielnością i odpowiedzialnością oraz musi podporządkować się określonym regułom. Proces rekrutacji wolontariuszy (rozmowy kwalifikacyjne, okresy próbne), zakres obowiązków oraz zasady ich wykonywania są często takie same, jak w przypadku zwykłego pracownika.

Wśród wolontariuszy można spotkać również osoby starsze, które zakończyły już karierę zawodową, a wolontariat jest dla nich sposobem na aktywne i satysfakcjonujące życie w okresie emerytury. Takie osoby często dzielą się swoją wiedzą i cennym doświadczeniem z młodszymi kolegami.

Niezależnie od wieku, wolontariusz powinien być komunikatywny, otwarty, odpowiedzialny, wrażliwy na potrzeby innych i chętny do pomagania innym ludziom. W swojej pracy, powinien kierować się określonymi zasadami, które zostały określone w Kartie Etycznej Wolontariusza.

¹⁾ <http://pl.wikipedia.org/wiki/Wolontariat>

Karta etyczna wolontariusza:²⁾

1. Będę wypełniać wszystkie zadania związane z przyjętą rolą.
2. Nie będę składać obietnic, których nie jestem w stanie spełnić
3. W przypadku niemożliwości wywiązywania się ze zobowiązań, poinformuję o tym koordynatora pracy wolontariuszy.
4. Zachowam dyskrecję w sprawach prywatnych, będę unikać zachowań, które mogą być niewłaściwie rozumiane.
5. Będę otwarty na nowe pomysły i sposoby działania.
6. Wykorzystam szansę poznania i nauczania się nowych rzeczy od innych osób.
7. Nie będę krytykować rzeczy, których nie rozumiem.
8. Będę pytać o rzeczy, których nie rozumiem.
9. Będę działać w zespole.
10. Będę osobą, na której można polegać.
11. Będę pracować lepiej i z większą satysfakcją, wykonując to, czego się ode mnie oczekuje.
12. Będę chętnie uczyć się. Wiem, że nauka jest nieodłączną częścią każdej dobrze wykonanej pracy.
13. Będę uczestniczyć w obowiązkowych spotkaniach.
14. Postaram się być bardzo dobrym wolontariuszem.

Wolontariusze mogą wykonywać prace biurowe polegające na przepisywaniu tekstów na komputerze, wysyłaniu faxów, kserowaniu, segregowanie dokumentów; tłumaczyć teksty, administrują stroną internetową, udzielają porad specjalistycznych (np.: prawnych), organizują konferencje, uroczystości, biorą udział w kampaniach społecznych, zbierają podpisy pod petycjami, kwestują, opiekują się dziećmi, osobami starszymi lub niepełnosprawnymi, pracują w hospicjach, działają na rzecz ochrony środowiska, etc.

A może wolontariat zagranicą?

Coraz większym zainteresowaniem wśród młodych ludzi cieszy się wolontariat zagraniczny. Dla wielu osób jest to okazja by przeżyć ciekawą przygodę i zrobić coś pożytecznego. W ramach akcji humanitarnych, można wyjechać do najbardziej potrzebujących krajów w Afryce lub Azji, ale także do krajów Europy czy Stanów Zjednoczonych. W Polsce działa kilka organizacji pozarządowych, które rekrutują wolontariuszy do udziału w zagranicznych projektach. Wolontariusz może wykonywać różne prace w zależności od charakteru programu – na rzecz domów dziecka, osób starszych, bezdomnych, niepełnosprawnych, uchodźców, pomagać placówkom misyjnym, ośrodkom edukacyjnym dla dzieci i młodzieży, organizacjom młodzieżowym, ekologicznym. Realizowane są też projekty na rzecz przeciwdziałania rasizmowi, ubóstwu, wykluczeniu społecznemu, poprawy ochrony zdrowia.

Wolontariat zagranicą – programy i organizacje:

1. **Wolontariat Europejski EVS (Program „Młodzież w działaniu” 2007-2013)**
www.mlodziw.org.pl

Wolontariat Europejski, w skrócie EVS (European Voluntary Service) jest drugą akcją Programu „Młodzież w Działaniu”. Umożliwia wolontariuszom w wieku od 18 do 30 roku podjęcie pracy społecznej we wszystkich Krajach Programu i Sąsiedzkich Krajach Partnerskich. Obejmuje on państwa członkowskie i kandydujące UE oraz m.in.: w Turcję, Chorwację i Szwajcarię. Projekty mogą trwać od kilku miesięcy do jednego roku, a w uzasadnionych przypadkach krócej. Program przewiduje opłacenie wolontariuszom diet, ubezpieczenia, kosztów podróży i pobytu oraz udzielenie dodatkowej pomocy finansowej osobom o mniej zasobnym portfelu. Krajowym biurem Programu w Polsce jest Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji – Narodowa Agencja Programu Młodzież.

²⁾ <http://ops.psary.pl/component/content/article/27.html>

2. Program Wolontariuszy Narodów Zjednoczonych (United Nations Volunteers – UNV) www.unv.org

Program działa w 40 krajach. Wolontariusze zajmują się wspieraniem inicjatyw lokalnych i pokojowych, pomocą humanitarną, kontrolą przestrzegania praw człowieka. Kandydaci powinni mieć co najmniej 5 lat doświadczenia zawodowego i znać dobrze dwa języki obce.

Warto wiedzieć, że UNV prowadzi też program pod nazwą Wolontariat On-line, w którym może wziąć udział każda pełnoletnia osoba, mająca stały dostęp do Internetu i kwalifikacji zgodne z profilem projektu, do którego się zgłasza. Możesz pomagać komuś na drugim końcu świata, nie ruszając się z domu. Szczegółowe informacje na ten temat znajdziesz na stronie www.onlinevolunteering.org

3. Polska Akcja Humanitarna www.pah.org.pl

Organizacja – oprócz wielu krajowych projektów – prowadzi misje zagraniczne w Afganistanie, Czeczenii, Palestynie, Sudanie, na Sri Lance, w Iraku. Pomaga osobom poszkodowanych w wojnach i kataklizmach. Wspiera także uchodźców, repatriantów i ludzi żyjących w ubóstwie. Obecnie PAH współpracuje z 400 wolontariuszami w kraju i za granicą.

4. Polska Fundacja im. Roberta Schumana www.schuman.org.pl

Fundacja realizuje w ramach Wolontariatu Europejskiego program „Wolontariat – Budowanie mostów w Europie – Francja”, w którym mogą brać udział osoby w wieku od 18-25 lat. Projekt trwa 12 miesięcy. Wolontariusze pracują w domach dziecka, przedszkolach, ośrodkach pomocy społecznej, domach spokojnej starości, schroniskach dla azylantów, ośrodkach dla niepełnosprawnych, ośrodkach edukacyjnych dla młodzieży i dorosłych, domach spotkań i organizacjach młodzieżowych.

5. Salezjański Wolontariat Misyjny www.swm.pl

Salezianie poszukują wolontariuszy do pracy na prowadzonych przez siebie misjach w Etiopii, Ghanie, Kenii, Malawi, Brazylii, Peru, na Litwie, Ukrainie i w Rosji. Prowadzą domy dla dzieci ulicy, świetlice, szkoły, opiekują się chorymi, projektują i budują ośrodki medyczne i szkoły. Kandydaci na wolontariuszy powinni być pełnoletni i dobrze znać język obowiązujący w danym kraju misyjnym. Wymaga się też od nich silnej motywacji oraz aktywnego udziału w krajowej działalności Salezjańskiego Wolontariatu Misyjnego Młodzi Świata przez minimum rok.

6. Stowarzyszenie Jeden Świat www.jedenswiat.org.pl

Stowarzyszenie jest polskim oddziałem Service Civil International i działa na rzecz promocji pokoju i porozumienia między ludźmi. Organizuje międzynarodowe obozy wolontariackie zwane workcampami, które trwają od 10 dni do 4 tygodni i obejmują pracę z dziećmi, dotyczą ekologii, promocji pokoju i tolerancji. Mogą na nie wyjechać osoby pełnoletnie, które znają język kraju, gdzie organizowany jest obóz. Ci, którzy zdobędą już pewne doświadczenie w czasie workcampu, mogą wziąć udział w wolontariacie długoterminowym (od 3 do 12 miesięcy).

7. Wspólnota Kulturowa Borussia www.borussia.pl

Stowarzyszenie koordynuje w Polsce projekt „Wolontariat Socjalny – Budowanie mostów w Europie”. Mogą w nim wziąć udział młodzi ludzie w wieku 18-26 lat, zainteresowani wolontariatem o charakterze socjalnym w Niemczech lub Rosji. Od kandydatów oczekuje się doświadczenia w pracy wolontariackiej, dużej motywacji i chęci niesienia pomocy osobom najbardziej potrzebującym. Borussia przyjmuje zgłoszenia do 1 marca każdego roku.

8. Wspólnota Camphill www.camphill.org.uk

Camphill to nazwa ruchu, w ramach którego działają wspólnoty, w jakich żyją, uczą i się pracują pod opieką lekarzy, rodzin i wolontariuszy osoby chore, niepełnosprawne i specjalnej troski. Obecnie istnieje ich już 90 w 20 krajach na różnych kontynentach. Większość wspólnot poszukuje wolontariuszy na dłużej – od 6 do 12 miesięcy, ale do niektórych można przyjechać do pracy na krócej, np.: na wakacje. Od kandydatów

wymaga się znajomości języka angielskiego. Wolontariusz ma zapewnione bezpłatne zakwaterowanie i wyżywienie oraz pokrycie kosztów związanych z pracą we wspólnocie. Rekrutację kandydatów prowadzą osobno poszczególne wspólnoty.

Dlaczego warto zostać wolontariuszem?

Wolontariat może być wartościowym doświadczeniem na każdym etapie budowania kariery zawodowej. Dla młodych ludzi rozpoczynających dopiero życie zawodowe, jest sposobem na zdobycie różnorodnego doświadczenia zawodowego oraz wielu cennych umiejętności. Wolontariat umożliwia młodym ludziom rozwój osobisty, wzbogaca osobowość, uczy empatii, otwartości na potrzeby innych, odpowiedzialności, zarządzania czasem, a także pomaga im odpowiedzieć na pytanie, co tak naprawdę chcą robić w życiu. Wolontariusze mają możliwość wzięcia udziału w wielu szkoleniach i treningach.

Osoby starsze, będące na emeryturze również mogą czerpać z wolontariatu wiele korzyści. Dla wielu z nich, wolontariat jest szansą na budowanie nowej ścieżki kariery, daje możliwość przekazania swojej wiedzy i bogatych doświadczeń młodszymi kolegom, np.: w postaci szkoleń. Obcowanie z osobami młodszymi, nie posiadającymi doświadczenia lub posiadającymi doświadczenia, ale w innych dziedzinach, może być z drugiej strony dla nich inspirujące i twórcze.

Praca w charakterze wolontariusza może być również sposobem na kryzys. Dla wielu bezrobotnych osób, które muszą się odnaleźć na współczesnym rynku pracy, wolontariat może być sposobem na zachowanie aktywności zawodowej i nawiązywanie nowych kontaktów. Wolontariat może być sposobem na zdobycie zatrudnienia. Często zdarza się, że wolontariuszowi, który się sprawdził oferuje się pracę na etacie. Dla firmy czy instytucji jest to wówczas pełnowartościowy, doświadczony i świetnie zmotywowany pracownik.

Serwisy internetowe na temat wolontariatu:

- Centrum Wolontariatu www.wolontariat.org.pl
- www.wolontariat.pl
- www.wolontariat.abc.pl
- Portal pomocy społecznej <http://www.ops.pl/>
- Portal organizacji pozarządowych www.ngo.pl
- Action Without Borders – Akcja Bez Granic (z polską podstroną) www.idealists.org
- Alliance of European Voluntary Service Organizations www.alliance.volunt.net
- AVSO Association of Voluntary Service Organisations www.avso.org
- Eurodesk Polska – Forum „Wolontariusze łączcie się” www.eurodesk.pl
- European Volunteer Center CEV www.cev.be
- Global Volunteer Network www.volunteer.org.nz
- International Association for Volunteer Effort IAVE www.iave.org
- International Volunteer Programs Association www.volunteerinternational.org
- Volunteer Abroad www.volunteerabroad.com
- Wolontariat Europejski ESV – Program „Młodzież w działaniu” www.mlodziez.org.pl
- World Volunteer Web www.worldvolunteerweb.org
- World Volunteers www.worldvolunteers.org
- Youth Action for Peace www.yap.org
- Youth Challenge International www.yci.org

Opracowanie: Małgorzata Senior

Strony internetowe:

<http://pl.wikipedia.org/wiki/Wolontariat>

<http://ops.psary.pl/component/content/article/27.html>

<http://www.wolontariat.org.pl/>

<http://www.hrk.pl/Student/?art=3079&title=Wolontariat,zagraniczny>

Uznawanie kwalifikacji zawodowych w celu zatrudnienia w krajach Unii Europejskiej ³⁾

Ogólne informacje o systemie uznawania kwalifikacji zawodowych do celów zawodowych

Każdy obywatel Unii Europejskiej, korzystając z zasady swobodnego przepływu osób i usług, ma prawo podejmować pracę i wykonywać swój wyuczony zawód w państwie innym niż państwo, w którym kwalifikacje do tego zawodu uzyskał.

Poszczególne państwa członkowskie Unii Europejskiej, mogą mieć odmienne wymagania dotyczące kwalifikacji zawodowych, niezbędnych do świadczenia pracy w określonych zawodach oraz sposobu dokumentowania faktu posiadania tych kwalifikacji.

Aby zapewnić wszystkim obywatelom, efektywne korzystanie z zasady swobodnego przepływu pracowników i wykonywanie wyuczonego zawodu w państwie innym niż państwo, w którym kwalifikacje do tego zawodu uzyskano, wprowadzono w Unii Europejskiej ogólnie obowiązujący **system ułatwiający uznawanie kwalifikacji zawodowych** (czyli system wzajemnego uznawania kształcenia i szkolenia zawodowego), pomiędzy państwami członkowskimi

Obowiązujące zasady tego systemu, regulują dyrektywy unijne. Parlament Europejski i Rada przyjęły w dniu 7 września 2005 roku **Dyrektywę 2005/36/WE, w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych** (Dz.U.UE L 2005.255.22), która zastąpiła kilkanaście wcześniej wydanych dyrektyw (tzw. dyrektywy systemu ogólnego i dyrektywy sektorowe). Dyrektywę uzupełnia Kodeks Postępowania, zatwierdzony przez koordynatorów tej dyrektywy.

Podstawowym założeniem przepisów unijnych jest uznanie, że osoba posiadająca pełne kwalifikacje do wykonywania zawodu w swoim kraju jest również wykwalifikowana do wykonywania tego samego zawodu w innym państwie członkowskim UE.

Dyrektywa 2005/36/WE skierowana jest do osób, które posiadają pełne kwalifikacje zawodowe do wykonywania zawodu w jednym państwie członkowskim i chcą wykonywać ten sam zawód w innym państwie.

Ogólna reguła systemu uznawania kwalifikacji zawodowych stanowi, iż **uzyskanie uznania posiadanych kwalifikacji zawodowych jest konieczne tylko wtedy, gdy zawód który chcemy wykonywać w wybranym państwie Unii Europejskiej (przyjmującym) jest tzw. „zawodem regulowanym”**.

Jeżeli dany zawód nie jest regulowany, kwalifikacje uznaje de facto pracodawca. To, czy dany zawód trafi na listę zawodów regulowanych, lub nie */z pewnymi wyjątkami/*, zależy od ustawodawstwa danego kraju, np.: zawody uznane za regulowane w Polsce, mogą być zawodami nieregulowanymi w innych krajach UE.

Zawód nieregulowany

Osoby, które wyjeżdżają za granicę i planują wykonywanie zawodu, który w danym państwie nie jest regulowany (tzw. „wolny”), są w znacznie korzystniejszej sytuacji od tych, które zamierzają pracować w tzw. „zawodach regulowanych”. Wykonywanie zawodu nieregulowanego w dowolnym państwie UE, nie jest uzależnione od posiadania odpowiednich kwalifikacji. Ogólna zasada unijna stanowi, że jeśli dany zawód, który chcemy wykonywać, nie jest regulowany w danym państwie UE, można go wykonywać na takich samych warunkach i prawach jak obywatele tego państwa, bez konieczności uzyskania

³⁾ przedstawione zasady uznawania kwalifikacji zawodowych, dotyczą zarówno, obywateli państw członkowskich UE, jak i obywateli państw członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym (Lichtenstein, Islandia, Norwegia) oraz obywateli Konfederacji Szwajcarskiej

uznania kwalifikacji. W tej sytuacji, to najczęściej pracodawca decyduje, czy kwalifikacje potencjalnego kandydata do pracy są wystarczające. Oczywiście przetłumaczone świadectwa i certyfikaty potwierdzające kwalifikacje mogą być pomocne w uzyskaniu zatrudnienia.

Zawód regulowany

Zawód regulowany, to taki zawód, którego wykonywanie jest uzależnione od spełnienia wymagań kwalifikacyjnych i warunków określonych w odrębnych przepisach danego państwa UE, regulujących dostęp do wykonywania danego zawodu.



Zawody regulowane, to przede wszystkim takie zawody, których wykonywanie wiąże się z bezpieczeństwem innych, ludzi, zagrożeniem zdrowia, czy stratami materialnymi.

Często są to zawody zaufania publicznego. Należą do nich w szczególności zawody związane z medycyną, architekturą, budownictwem, prawem i transportem. Większość państw członkowskich UE reguluje również wykonywanie zawodu nauczyciela.

Ilość zawodów uznanych za regulowane w poszczególnych krajach UE jest zróżnicowana, np.: w Polsce występuje około 300 zawodów regulowanych, podobnie jak w Czechach, Niemczech czy na Węgrzech. Ale są kraje, gdzie jest ich mniej, np.: w Szwecji czy Francji.

Regulacje unijne, dając swobodę krajom członkowskim w wyborze zawodów regulowanych, wymagają, żeby niektóre profesje obligatoryjnie zostały uznane za regulowane we wszystkich krajach Unii Europejskiej.

Dotyczy to takich zawodów jak:

- lekarz,
- dentysta,
- aptekarz,
- weterynarz,
- pielęgniarka,
- położna,
- architekt.

Oznacza to, że bez względu na kraj, wyżej wymienione zawody muszą być wpisane na listę zawodów regulowanych (tzw.: sektorowych). Prawo do wykonywania tych zawodów, uzyskane w jednym z krajów unijnych, zgodnie z dyrektywą 2005/36/WE, upoważnia automatycznie do pracy na terenie całej Unii Europejskiej, Islandii Norwegii, Liechtensteinie i Szwajcarii.

W przypadku innych zawodów regulowanych w danym państwie, konieczne jest potwierdzenie kwalifikacji zawodowych, aby móc podjąć pracę w swoim zawodzie (są to tzw. zawody regulowane w systemie ogólnym).

Informacje o tym, jakie zawody są regulowane w poszczególnych krajach UE, EOG i Szwajcarii można znaleźć na stronie głównej Komisji Europejskiej lub w Biurze Uznawalności Wykształcenia i Wymiany Międzynarodowej w Warszawie */szczegółowe informacje znajdują się na końcu tekstu/*.

Uznawanie kwalifikacji zawodowych

Jeżeli obywatel polski zamierza podjąć pracę w innym państwie członkowskim, w zawodzie, który jest tam regulowany, będzie potrzebował oficjalnego uznania swoich kwalifikacji. Podobnie uznanie jest konieczne, jeśli, obywatel UE, EOG lub Szwajcarii, chce wykonywać swój zawód w Polsce., a zawód ten jest w Polsce regulowany. Uznania kwalifikacji zawodowych (dla danego zawodu) dokonują właściwe organy państwa przyjmującego. Np.: w Polsce, Minister Kultury jest organem właściwym, wydającym decyzje w sprawie uznania kwalifikacji do wykonywania takich zawodów, jak muzealnik, konserwator, bibliotekarz i pracownik informacji naukowej, kaskader filmowy, animator kultury.

Pełny wykaz zawodów regulowanych w Polsce oraz organów wydających decyzje o uznaniu kwalifikacji zawodowych nabytych w innym państwie członkowskim (również przez Polaków pracujących za granicą) znajduje się na stronie internetowej Biura Uznawalności Wykształcenia i Wymiany Międzynarodowej w Warszawie oraz Polskiego Ośrodka Informacji ds. uznawania kwalifikacji zawodowych w Warszawie /szczegółowe informacje na końcu tekstu/.

W przypadku zawodów nieregulowanych, o zatrudnieniu pracownika posiadającego kwalifikacje uzyskane w innym kraju członkowskim UE, zależy od pracodawcy.

Wszystkie państwa członkowskie, UE, EOG i Szwajcaria, mają obowiązek przestrzegać dyrektywy 2005/36/WE. Muszą ją transponować do prawodawstwa krajowego. Polska wdrożyła tę dyrektywę do prawodawstwa polskiego, Ustawą z dnia 18 marca 2008 roku, o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich UE. Natomiast zasady uznawania kwalifikacji do wykonywania zawodów sektorowych, regulowanych obowiązkowo w całej UE, zostały uregulowane w odrębnych polskich przepisach (dotyczy to zawodów: lekarza, lekarza dentystry, pielęgniarki położnej, farmaceuty, lekarza weterynarii i architekta).

Należy podkreślić, że przepisy Dyrektywy 2005/36/WE, różnią się w zależności od zawodu, który zainteresowana osoba wykonuje.

Występują trzy główne kategorie zawodów, podlegających różnym przepisom, mianowicie:

- zawody, w odniesieniu do których minimalne wymogi w zakresie wykształcenia zharmonizowano na poziomie europejskim (zawody sektorowe),
- zawody należące do rzemiosła, przemysłu i handlu, wymienione w załączniku IV do dyrektywy 2005/36/WE
- wszystkie inne zawody regulowane nazwane „zawodami systemu ogólnego”.

Procedura uznawania kwalifikacji dla celów zawodowych – ogólne zasady

Ponieważ, uznania kwalifikacji do wykonywania poszczególnych zawodów dokonują właściwe dla każdego państwa członkowskiego UE instytucje krajowe, procedurę uznawania kwalifikacji należy więc rozpocząć od ustalenia do jakiej instytucji w danym państwie należy się zgłosić.



Zazwyczaj, osoba wnioskująca o uznanie kwalifikacji zawodowych, powinna złożyć w instytucji właściwej następujące dokumenty:

- wypełniony formularz aplikacyjny (zwykle znajduje się na stronie internetowej danej instytucji);
- kopię ważnego dowodu potwierdzającego tożsamość;
- kopie dokumentów potwierdzających posiadane kwalifikacje zawodowe, np.: kopie dyplomu ukończenia studiów, kopie świadectw, dyplomów lub certyfikatów, potwierdzających ukończone kursy i szkolenia, kopie dokumentów potwierdzających posiadane doświadczenie zawodowe, kopię dokumentu potwierdzającego uprawnienia do wykonywania zawodu regulowanego w państwie pochodzenia, itp.;
- dowód wniesienia opłaty (zazwyczaj stanowi ona równowartość kilkuset złotych).

Należy pamiętać, że oryginały dokumentów, których kopie należy złożyć, powinny być przedłożone do wglądu.

Po wpłynięciu wniosku, instytucja właściwa sprawdza, czy:

- zawód regulowany, który chcemy wykonywać w wybranym państwie członkowskim jest taki sam, jak zawód do wykonywania którego posiadamy kwalifikacje uzyskane w innym państwie członkowskim;
- czas trwania i program kształcenia, które odbyliśmy, nie odbiegają w sposób istotny od czasu trwania i programu kształcenia wymaganego w państwie, w którym chcemy podjąć pracę.

Jeżeli zawody są takie same, a czas trwania i program kształcenia są zasadniczo podobne, instytucja właściwa musi uznać kwalifikacje zawodowe wnioskodawcy.

Jeżeli właściwy organ stwierdzi:

- zasadnicze różnice w kształceniu lub szkoleniu, lub
 - że okres kształcenia lub szkolenia odbytego w państwie wnioskodawcy jest krótszy o co najmniej rok, od okresu wymaganego w państwie przyjmującym, lub
 - że istnieje różnica między zakresem czynności zawodowych w danym zawodzie między państwem, z którego osoba przybywa, a państwem przyjmującym,
- a ponadto przeanalizuje dokumenty poświadczające doświadczenie zawodowe wnioskodawcy w celu sprawdzenia, czy wiedza i umiejętności nabyte przez wnioskodawcę podczas zdobywania doświadczenia zawodowego nie mogą wyrównać w całości lub w części wspomnianych wyżej zasadniczych różnic, i stwierdzi, że różnice te nie zostały wyrównane, ma prawo zastosować środki wyrównawcze:
- test umiejętności,
 - staż adaptacyjny (trwający do 3 lat)

Wybór pomiędzy testem umiejętności a stażem adaptacyjnym należy do wnioskodawcy, chyba że, wykonywanie zawodu wymaga dokładnej znajomości prawa krajowego a zasadniczą i trwałą jego cechą jest udzielanie porad i pomocy prawnej.

Dla potrzeb systemu uznawania kwalifikacji, prawodawstwo unijne wprowadziło również pojęcie **działalności regulowanej**, którą może być, np.: działalność wymieniona w załączniku IV do dyrektywy 2005/36/WE. Jeżeli w danym państwie członkowskim, prawo do wykonywania którejś z wymienionych tam działalności jest uzależnione od posiadania określonych kwalifikacji (wiedzy i umiejętności o charakterze ogólnym, handlowym lub zawodowym), migrant może mieć automatyczne uznanie kwalifikacji do wykonywania tej działalności, pod warunkiem, że posiada odpowiednie doświadczenie zawodowe (lub doświadczenie połączone z odbyciem odpowiedniego kształcenia) w prowadzeniu tej samej działalności w państwie członkowskim, z którego przybywa. Posiadanie odpowiedniego doświadczenia zawodowego musi być poparte zaświadczeniem wydanym przez właściwe organy państwa, w którym działalność była wcześniej wykonywana.

Jeżeli dana osoba nie spełnia warunków koniecznych do automatycznego uznania kwalifikacji do wykonywania regulowanej działalności na podstawie doświadczenia zawodowego, uznanie może zostać przeprowadzone zgodnie z procedurą właściwą dla zawodów regulowanych.

Gdzie można uzyskać informacje o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych dla celów zawodowych?

Wszystkie niezbędne informacje dotyczące procedury uznawania kwalifikacji zawodowych oraz przepisów szczegółowych, obowiązujących na szczeblu krajowym w danym państwie członkowskim UE, EOG i Szwajcarii można uzyskać w krajowym ośrodku informacji ds. uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w krajach UE, EOG i Szwajcarii (tzw.: contact points), działającym w każdym państwie UE, EOG i Szwajcarii. W razie potrzeby, zostaniemy skierowani do odpowiedniego organu państwa przyjmującego, właściwego do uznania zawodu, który chcemy wykonywać. Kontakt z takim ośrodkiem informacji, odbywa się w języku danego kraju, co może stanowić pewne utrudnienie.

Pomocy w uzyskaniu szczegółowych informacji w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w krajach UE, EOG i Szwajcarii, udzielają:

- **Polskie Biuro Uznawalności Wykształcenia i Wymiany Międzynarodowej (BUWiWM)**
00-896 Warszawa , ul. Ogrodowa 28/30
tel. (+48) 22 529 22 35, 22 529 22 47
[www. buwiwm.edu.pl](http://www.buwiwm.edu.pl)

Dowiemy się tu m.in., jakie zawody są regulowane w poszczególnych krajach UE, EOG i Szwajcarii, znajdziemy adresy kontaktowe z ośrodkami informacji ds. uznawania kwalifikacji w poszczególnych państwach członkowskich

- **Polski ośrodek ds. uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w krajach UE, EOG i Szwajcarii**, działający przy Ministerstwie Nauki i Szkolnictwa Wyższego

w Departamencie Obsługi Programów Międzynarodowych i Uznawalności Wykształcenia
– Wydział Koordynacji Systemu Uznawania Kwalifikacji zawodowych
tel. (+48) 22 529 22 66, (+48) 22 628 67 76; fax (+48) 22 628 35 34
e-mail: kwalifikacje@mnisw.gov.pl

www.nauka.gov.pl/szkolnictwo-wyzsze/mobilnosc-akademicka-i-zawodowa/
uznawanie-kwalifikacji-zawodowych

Możemy się tu dowiedzieć m.in.: jakie zawody i działalności są regulowane w Polsce, poznać krajowe podstawy prawne regulacji zawodów, opisy wymagań kwalifikacyjnych oraz, które organy są właściwe do przeprowadzenia procedury uznania kwalifikacji w konkretnym zawodzie regulowanym. Ponadto jakie organy w Polsce, są właściwe do poświadczania kwalifikacji zawodowych i oświadczenia zawodowego.

Tutaj również znajdziemy adresy ośrodków informacji w krajach UE, EOG i w Szwajcarii, aktualnie obowiązujące przepisy Unii Europejskiej. Możemy zapoznać się z treścią dyrektywy 2005/36/WE i jej załącznikami, w języku polskim. Znajdziemy linki do strony głównej Komisji Europejskiej.

Na stronie Komisji Europejskiej, dostępne są również, informacje o ośrodkach informacji w poszczególnych państwach członkowskich oraz aktualne wykazy zawodów regulowanych w tych państwach:

http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/contact-points/info-points_en.pdf

Obywatele polscy, wyjeżdżający do pracy w państwach UE, EOG lub Szwajcarii, zamierzający wykonywać swój zawód, uznany tam za regulowany, powinni zapoznać się z **Poradnikiem** opublikowanym przez stronę polską w bazie internetowej Komisji Europejskiej (w języku polskim):

http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/docs/quide/users_quide_pl.pdf

Przewodnik ten w prosty sposób, wyjaśnia kto i kiedy, w jakim zawodzie i w jaki sposób może wykonywać swój zawód lub działalność, w państwie członkowskim UE, EOG i Szwajcarii.

Link do Przewodnika znajduje się również na stronie internetowej polskiego ośrodka informacji ds. uznawania kwalifikacji nabytych w państwach UE, EOG i Szwajcarii / *przedstawionego powyżej*.

Polacy powracający do Polski, którzy zdobyli dodatkowe kwalifikacje zawodowe, kończąc szkoły i szkolenia w innych państwach członkowskich UE, EOG lub Szwajcarii, mogą również starać się o uznanie tych kwalifikacji, jeżeli dotyczą zawodów regulowanych w Polsce. Wykazy tych zawodów oraz instytucji/organów uprawnionych do ich uznania znajdują się na stronie Polskiego ośrodka informacji ds. uznawania kwalifikacji zawodowych, nabytych w krajach UE, EOG i Szwajcarii.

Inne przydatne strony internetowe, zawierające dodatkowe informacje o zatrudnieniu w krajach UE i w Polsce:

http://ec.europa.eu/youreurope/index_pl.html

<http://ec.europa.eu/eures/home.jsp?lang=pl>

http://www.eures.praca.gov.pl/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=26

<http://www.polacy.gov.pl/>

<http://www.mpips.gov.pl/index.php?gid=32>

Opracowanie: Renata Kolbusz-Kielska
Doradca zawodowy I stopnia
Centrum Informacji i Planowania
Kariery Zawodowej w Sieradzu

Strony internetowe:

www.nauka.gov.pl – dostępna 31.12 2009 r.

www.buwiwm.edu.pl – dostępna 31.12.2009 r.

<http://kobieta.gov.pl/?2,19,194>,

Techniki wpływu społecznego i manipulacji w miejscu pracy

„Techniki wpływu społecznego” to pojęcie od lat obecne w literaturze psychologicznej⁴⁾. Oczywiście interesują się nim nie tylko badacze, ale również profesjonalści z branży reklamy, osoby odpowiedzialne za wizerunek polityków czy przedstawiciele handlowi.

Niewiele osób zdaje sobie jednak sprawę z faktu, iż codziennie doświadczamy tego, co psychologowie nazywają „wpływem społecznym”. Pojęcie to bowiem rozumiane jest jako proces, w wyniku którego dochodzi do zmian w zachowaniu, postawach i doświadczanych emocjach lub stanach motywacyjnych pod wpływem rzeczywistych, bądź tylko wyobrażonych zachowań drugiej osoby⁵⁾. A zatem wpływ społeczny może doprowadzić zarówno do pozytywnych zmian np.: w zachowaniu dziecka, jak i negatywnych u osoby dorosłej, gdy np.: kupujemy coś, czego tak naprawdę nie potrzebujemy. Wszystko zależy bowiem od intencji osoby wywierającej wpływ społeczny.

Osoby pobieżnie interesujące się tym tematem mogą odnieść wrażenie, że autorami „tricków” i technik wpływu społecznego są psychologowie. Jednak nie jest to prawdą. Psychologowie obserwują jedynie rzeczywistość społeczną i „odkrywają” techniki stosowane przez ludzi na co dzień. A jednym z miejsc, w którym z powodzeniem stosowane są przeróżne techniki wpływu społecznego, jest zakład pracy.

Pierwszą zasadą, wykorzystywaną do wywierania wpływu na innych, jest **reguła zaangażowania i konsekwencji**⁶⁾. Wykorzystuje ona fakt, iż ludzie lubią być postrzegani, jako osoby konsekwentne. Brak tej cechy jest odbierany przez innych jako wada. Bez konsekwencji nasze życie byłoby trudne, a działania chwiejne i mało skuteczne. Jednak bycie konsekwentnym, nie zawsze leży w naszym interesie. Przykładem stosowania tej techniki może być następująca sytuacja:

Pracownik deklaruje podczas rozmowy kwalifikacyjnej, iż w pracy ważną dla niego wartością jest ciągły rozwój zawodowy. Nieuczciwy pracodawca może to później wykorzystać przeciwko pracownikowi i wszystkie trudne oraz pracochłonne projekty powierzać właśnie tej osobie, pod pretekstem, iż umożliwia jej w ten sposób wspomniany wcześniej rozwój zawodowy. Takiemu pracownikowi trudniej będzie odmówić wykonania kolejnego projektu niż osobie, która nie deklarowała chęci ciągłego rozwoju. Dzieje się tak dlatego, gdyż pracownik musiałby przyznać, że nie zawsze postępuje w zgodzie z tym, co deklaruje.

Ta technika wpływu społecznego staje się jeszcze skuteczniejsza, gdy osoba zaangażuje się w daną sytuację. Przykładem może być sytuacja, w której pracodawca prosi pracownika, aby zgodził się on wykonać jakieś zadanie, np.: przygotował prezentację dla kontrahentów firmy. Gdy pracownik się zgodzi (zaangażuje w projekt), szef zaczyna prosić go o wykonanie dodatkowych zadań np.: wysłanie zaproszeń dla kontrahentów, przygotowanie sprawozdania ze spotkania itp. Gdyby szef od razu poprosił pracownika o wykonanie kilku zadań, mógłby on odmówić lub poprosić o przydzielenie mu pomocy. Jednak dzięki zastosowaniu reguły zaangażowania i konsekwencji, pracownik zgodził się wszystko wykonać sam. Ilustracją tej sytuacji może być polskie przysłowie „Daj komuś palec, a weźmie całą rękę”.

Obrona przed regułą zaangażowania i konsekwencji nie jest prosta, zwłaszcza gdy osobą ją stosującą jest nasz szef. Pracodawcy trudno jest odmówić, ale zawsze można spróbować poprosić o przydzielenie pomocy do realizacji danego projektu. Jeśli wykonało się już wiele zadań, więcej niż inni pracownicy, można użyć tego faktu jako kontrargumentu. Innym sposobem może być próba pokazania szefowi, że choć nasze deklaracje podczas rozmowy kwalifikacyjnej były prawdziwe, to w tej konkretnej sytuacji zaistniały okoliczności, które sprawiają, że nie możemy wykonać danego zadania, np.: jeśli

⁴⁾ Doliński, D. (2000). Psychologia wpływu społecznego. Wrocław: Towarzystwo Przyjaciół Ossolineum

⁵⁾ Doliński, D. (2000). Psychologia wpływu społecznego. Wrocław: Towarzystwo Przyjaciół Ossolineum

⁶⁾ Cialdini, R. B. (2001). Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka. Gdańsk: GWP



podejmiemy się nowego projektu, może na tym ucierpieć poziom wykonania innego, powierzonego nam wcześniej, zadania. Istotną kwestią dla obrony przed tą formą manipulacji jest również to, aby pracownik miał świadomość, iż pracodawca nie postępuje wobec niego uczciwie, wykorzystując regułę zaangażowania i konsekwencji. Dzięki temu nie będzie miał poczucia winy, odmawiając wykonania kolejnego zadania.

Gdy manipulator chce nas nakłonić do postępowania zgodnie z jego oczekiwaniami, może skorzystać również z techniki opartej na **zasadzie wzajemności**. Od dzieciństwa wszyscy jesteśmy uczeni, że jeśli ktoś wyświadcza nam przysługę, powinniśmy dać mu coś w zamian. Inaczej możemy zostać uznani za niewdzięcznika, egoistę czy naciągacza. Ta zasada jest bardzo powszechna i uznawana za fundament, który umożliwił podział dóbr i pracy w społeczeństwie.

Niestety, mechanizm ten jest tak silny, iż czujemy się zobowiązani odwzajemnić także przysługę, o którą nie prosiliśmy i z której nie wynieśliśmy wymiernych korzyści. Dobrym przykładem tego zjawiska może być sytuacja w której nasz współpracownik wraca w upalny dzień ze sklepu i przynosi nam coś do picia, choć go o to nie prosiliśmy. Czujemy, że wyświadczył nam przysługę. Gdy pod koniec dnia ta sama osoba zapyta nas, czy zostaniemy chwilę dłużej w pracy i skończymy projekt za nią, bo ona spieszy się do domu, zapewne poczujemy, że powinniśmy oddać tej osobie przysługę i zgodzimy się.

Oczywiście nie jest łatwo dostrzec, że ktoś oddający nam przysługę ma nieuczciwe intencje. Zanim zdecydujemy się odmówić prośbie naszego współpracownika lub innej osoby, musimy upewnić się, czy rzeczywiście mieliśmy do czynienia z próbą manipulacji. Być może nasz współpracownik wcale nie kupił nam napoju po to, aby uzyskać od nas coś w zamian. Dlatego jeśli chcemy bronić się przed regułą wzajemności, powinniśmy zadać sobie pytanie, czy ktoś robi coś dla nas, bo ma dobre intencje, czy też naszym kosztem chce coś uzyskać. Jeśli przysługa jest próbą manipulacji, nie powinniśmy mieć wyrzutów sumienia, że jej nie odwzajemniliśmy.

Większość osób zgodzi się ze stwierdzeniem, iż najtrudniej odmówić przyjaciółom. Ten fakt jest często wykorzystywany do wywierania wpływu społecznego na innych. Techniki wykorzystujące tę prawidłowość opierają się na **regule sympatii i lubienia**. Zasada ta bazuje na bardzo prostym mechanizmie – jesteśmy skłonni spełnić prośbę osoby, którą lubimy. Oczywiście próbą manipulacji nie jest prośba naszego przyjaciela, który znalazł się w trudnej sytuacji. Manipulacja zwykle pojawia się w sytuacji, w której bardzo polubiliśmy nową osobę i dlatego trudno nam odmówić, gdy nas o coś prosi.

Przykładem tej techniki może być sytuacja, w której nasza firma rozważa rozpoczęcie współpracy z inną firmą. Kandydatów do współpracy jest kilku, więc odbywają się spotkania z przedstawicielami danych firm. Podczas jednego z takich spotkań, nasz rozmówca zaczyna opowiadać nam nie tylko o zaletach produktów swojej firmy, ale również mówi nam wiele o sobie np.: że uczył się w tej samej szkole co my, czy pochodzi z tego samego miasta. Być może jest to osoba kontaktowa i lubiąca poznawać nowych ludzi. Jednak przedstawiciele handlowi wielu firm znają regułę sympatii i lubienia. Wiedzą, że chętniej przyjmimy propozycję firmy nie dlatego, że ma ona najlepszą ofertę, ale dlatego, że polubimy jej przedstawiciela handlowego.

Niestety, niewiele jest sposobów obrony przed manipulacją, bazującą na sympatii jednego człowieka do drugiego. Przyjaciółom i kolegom w potrzebie przecież się nie odmawia. Jednak jeśli nie chcemy paść ofiarą manipulacji, powinniśmy być czujni i uważni, jeśli wyjątkowo szybko polubiliśmy nową osobę, a ta osoba o coś nas prosi lub chce nam coś sprzedać.

Inną skuteczną metodą wywierania wpływu społecznego jest technika oparta na **regule autorytetu**. Polega ona na wykorzystaniu pozycji zawodowej czy wykształcenia do wywierania wpływu na innych. Jest to niezwykle skuteczna technika, ponieważ od dziecka jesteśmy uczeni, aby ufać autorytetom – np.: lekarzom, nauczycielom czy policjantom i nie kwestionować ich poleceń. A zatem, w większości przypadków, ludzie bez zastanowienia wykonują polecenia autorytetów, a gdy mają wątpliwości, zagłuszają je myślą, że autorytet wie lepiej i nie może się mylić. Niestety, nie zawsze tak jest.

Przykładem jak szkodliwe może być bezrefleksyjne poddanie się technice autorytetu w sytuacji zawodowej może być eksperyment amerykańskich badaczy (Hofling, Brotzman, Dalrymple, Grave i Pierce, 1966 za: Cialdini 2001). Dzwonili oni do pielęgniarek i przedstawiali się jako lekarze. Następnie zlecali podanie pacjentom leku, który nie jest wykorzystywany w standardowym leczeniu. Ponadto, dawka „przepisanego” leku była dwukrotnie wyższa od dopuszczalnej. Powinno to wzbudzić poważne wątpliwości, u wykwalifikowanych pielęgniarek, odnośnie zasadności podania tego leku. Jednak większość kobiet podchodziła do szafki z lekami, aby wykonać polecenie. Uznali, że to one muszą się mylić, a nie lekarz.

Wyniki tego eksperymentu pokazują, że nawet gdy osoba posiada fachową wiedzę, może ona ulec regule autorytetu. A zatem nawet jeśli nasz szef jest dla nas autorytetem w danej dziedzinie, zawsze powinniśmy analizować jego polecenia w oparciu o własną wiedzę. Może to przyczynić się do uniknięcia poważnych błędów.

Co więcej, technika oparta na regule autorytetu często stosowana jest przez manipulatorów. Choć nie są oni ekspertami w jakiejś dziedzinie, starają się stworzyć takie właśnie pozory. Np.: przedstawiciel handlowy koncernu farmaceutycznego, nie posiadający wykształcenia medycznego, chcąc nawiązać współpracę z naszą firmą, może przedstawić się np.: jako lekarz.

Aby zatem skutecznie bronić się przed technikami wpływu społecznego opartymi na regule autorytetu należy po pierwsze zastanowić się, czy osoba, która podaje się za autorytet w danej dziedzinie, rzeczywiście nim jest. Następnie trzeba sobie również odpowiedzieć na pytanie, jak dalece można danemu autorytetowi zaufać.

Psychologowie w swoich badaniach nad wpływem społecznym wiele uwagi poświęcili **roli nastroju**. Eksperymenty wykazały, iż osoby w pogodnym nastroju są bardziej skłonne do pomagania innym (Isen i Levin, 1979 za Doliński 2000). Co więcej, przeżywanie pozytywnych emocji, powoduje również mniej szczegółową analizę informacji. Może to skutkować podejmowaniem nieracjonalnych decyzji. Techniki manipulacji oparte o te mechanizmy często są wykorzystywane w życiu codziennym. Zmiana naszego nastroju na bardziej pozytywny sprawia bowiem, że jesteśmy bardziej skłonni zrobić to, czego chce od nas druga strona⁷⁾.

Gdy np.: pracodawca najpierw poinformuje podwładnego o premii, a następnie poprosi go o wykonanie dodatkowego projektu, uzyskanie zgody będzie bardziej prawdopodobne, niż w sytuacji gdyby najpierw poprosił o wykonanie projektu, a dopiero potem poinformował podwładnego o premii. Pozytywne emocje sprawiają, że ludzie są bardziej skłonni spełnić prośbę drugiej osoby.

Aby ta technika stała się jeszcze bardziej skuteczna, osoba ją stosująca może najpierw wzbudzić u rozmówcy emocje negatywne, a następnie pozytywne. Dzięki takiej „**huśtawce emocjonalnej**” analiza informacji pochodzących z otoczenia jest bardziej pobieżna i automatyczna, a manipulatorowi łatwiej jest „przekonać” drugą osobę, do zrobienia tego, czego on oczekuje⁸⁾.

Ilustracją powszechnego stosowania tej techniki w życiu codziennym jest zdanie: „Mam ci do przekazania dwie wiadomości, jedną dobrą, a drugą złą”. Dobra wiadomość ma za

⁷⁾ Doliński, D. (2000). Psychologia wpływu społecznego. Wrocław: Towarzystwo Przyjaciół Ossolineum

⁸⁾ Witkowski, T. (2000). Psychomanipulacje. Moderator



zadanie znosić skutki złej wiadomości i wprowadzić odbiorcę w dobry nastrój. Dzięki temu będzie on bardziej skłonny spełnić prośbę manipulatora.

Obrona przed technikami, bazującymi na manipulowaniu emocjami, jest bardzo trudna. Sama świadomość faktu, iż rozmówca stosuje tę technikę manipulacji nie wystarczy do skutecznego przeciwstawienia się jej. Bardzo ważna jest umiejętność zapanowania nad emocjami. Dobrym sposobem jest również unikanie podejmowania decyzji pod wpływem emocji. W sytuacji silnego stresu czy podczas kłótni warto poprosić partnera rozmowy o czas na przemyślenie. Gdy emocje opadną, podjęcie decyzji będzie łatwiejsze, a prawdopodobieństwo popełnienia błędu mniejsze.

A co w sytuacji jeśli zręczny manipulator ma do przekazania jedynie złą wiadomość i nie może skorzystać z techniki „huśtawki emocjonalnej”?⁹⁾ Wyobraźmy sobie sytuację, w której pracownik chce przekazać szefowi informację o złych wynikach sprzedaży. Oczywiście może powiedzieć po prostu, że w tym miesiącu nie udało

mu się sprzedać takiej samej ilości produktów, jak w poprzednim. Manipulator postąpi jednak inaczej - wiadomość o gorszej sprzedaży poprzedzi kilkoma innymi, mniej istotnymi informacjami np.: „Marzec to trudny miesiąc dla sprzedaży naszych produktów. Klienci zwykle kupują nasze wyroby w styczniu i lutym, zatem teraz na rynku panuje przerw. Poza tym marzec to okres pisania raportów, więc przedstawiciele handlowi mają mniej czasu na spotkania z klientami. Przez to wyniki sprzedaży niektórych produktów pogorszyły się. Co więcej, złapałem grypę, ale nie poszedłem na zwolnienie, bo nie chciałem sprawiać problemów firmie. Mój asystent także jest chory, więc muszę wykonywać również jego obowiązki. Mam jednak nadzieję, że nie odbije się to negatywnie na wynikach mojej pracy”. Taki komunikat po pierwsze brzmi lepiej niż suche „Sprzedaż naszych produktów spadła”. A po drugie zła wiadomość o mniejszych zyskach firmy „ginie” w wielu innych informacjach. Psychologowie nazwali to **zjawisko efektem rozcieńczenia**. Technika manipulacji oparta na tym efekcie jest bardzo dogodna dla manipulatora, gdyż nie musi się on nawet uciekać do kłamstwa. Dlatego często stosują ją dziennikarze lub politycy do kreowania wizerunku własnej osoby.

Jak obronić się przed efektem rozcieńczenia, gdy nasz rozmówca dosłownie zalewa nas wieloma bezużytecznymi wiadomościami? W takiej sytuacji warto skupić się jedynie na rozmowie z daną osobą, gdyż wykonywanie innych czynności może nas rozproszyć i pomóc manipulatorowi w „ukryciu” istotnej informacji. Można również poprosić rozmówcę o krótkie podsumowanie swojej dłuższej wypowiedzi i zebranie najważniejszych informacji.

Inną techniką utrudniającą drugiej stronie powiedzenie „nie” jest stosowanie komplementów¹⁰⁾. Psychologowie nazywają to fachowo **techniką „podnoszenia wartości drugiej strony”**. Oczywiście nagłe prawienie komplementów może wywołać podejrzliwość naszego rozmówcy. Dlatego zręczny manipulator zwykle przedstawi komplement jakby pochodził od innej osoby np.: Pan X mówi: „Rozmawiałem dziś z panem Z. W trakcie rozmowy bardzo pochwalił twoją pracę. Mówił, że zawsze można polegać na tobie w trudnej sytuacji”. Tak naprawdę pan Z może nie mieć nic wspólnego z komplementem, jednak przynoszenie takich przyjemnych informacji, sprawia że przychylniej patrzymy na osobę, które nam je komunikuje. Ponadto, skoro jesteśmy uważani za osobę, na której zawsze można polegać, to przecież nie odmówimy prośbie tego miłego pana X.

⁹⁾ Doliński, D. (2000). Psychologia wpływu społecznego. Wrocław: Towarzystwo Przyjaciół Ossolineum

¹⁰⁾ Witkowski, T. (2000). Psychomanipulacje. Moderator

Aby skutecznie bronić się przed tą formą manipulacji trzeba nauczyć się techniki akceptowania komplementów. Niezaprzeczanie (nawet fałszywej, ale pozytywnej prawdy) wytrąca broń z ręki manipulatorom. Gdy słyszymy komplementy, powinniśmy po prostu zachować spokój i przyjąć go jako coś oczywistego. Tomasz Witkowski w swojej książce nazwał tę technikę „metodą Pana Sułka”. W każdym odcinku słuchowiska radiowego Pani Eliza powtarzała:

– Panie Sułku! Kocham Pana!

– Cicho, wiem...– obojętnie odpowiadał Pan Sulek. Jest to świetna ilustracja metody akceptowania komplementów.

W życiu codziennym manipulatorzy bardzo często stosują również **technikę polegającą na stawianiu drugiej osoby przed faktami dokonanymi**. Jest to bardzo podstępna technika, gdyż ofiara manipulacji w oczach postronnych obserwatorów staje się agresorem.

W sytuacji gdy np.: pracownik X wraca do firmy z długiej delegacji, dowiaduje się, że projekt, w który był zaangażowany przed wyjazdem, został skończony przez jego partnera – pana Z. Rozwiązanie które zostało przyjęte jest zupełnie inne od tego, które proponował pan X. Pracownik Z zakończył projekt sam, nie konsultując się z panem X. Pan X jest wściekły, bo według niego przyjęte rozwiązanie jest złe. Pomiędzy współpracownikami wybucha kłótnia. Pan Z mówi, że dokończył projekt z troski o Pana X, aby ten mógł odpocząć po długiej delegacji i o nic nie musiał się martwić. Pan X wychodzi na niewdzięcznika, który kłóci się z kimś, kto chciał mu pomóc. Prawda jest jednak taka, że pan Z skorzystał z nieobecności pana X, aby przeforsować swoje rozwiązanie projektu.

Nie jest łatwo obronić się przed techniką faktów dokonanych. Ewentualne kłótnie psują wizerunek nie osoby stosującej manipulację, ale ofiary. Najlepszą obroną w takiej sytuacji jest zaznaczenie, że choć być może druga strona miała dobre intencje, naruszone zostało prawo do współdecydowania.

Podsumowując, w życiu zawodowym i pozazawodowym często spotykamy się technikami wpływu społecznego. O tym, czy ktoś chce manipulować drugą stroną, czy też działa dla jej dobra, decydują jego intencje.

Ludzie mają tendencje do funkcjonowania w sposób automatyczny – nie analizują dokładnie każdej sytuacji. Dzieje się tak dlatego, że współczesny świat jest bardzo złożony i skomplikowany. Analizowanie każdej sytuacji zajmowałoby bardzo dużo czasu i paraliżowało działanie. Zatem często jest tak, że człowiek dopiero po fakcie orientuje się, że padł ofiarą manipulacji.

Ponadto, w życiu zawodowym w relacji szef – podwładny obrona przed manipulacją jest niezwykle trudna. Odmowa wykonania polecenia może przecież skutkować zwolnieniem z pracy.

Z drugiej jednak strony nie należy zakładać, że każda napotkana osoba jest manipulatorem, chcącym wykorzystać mechanizmy wpływu społecznego. Ważne jest, aby zgadzając się na czyjąś prośbę robić to świadomie i mieć pewność, że robiąc coś dla drugiej osoby, nie szkodzimy sobie.

Opracowanie: Agata Janicka

Bibliografia:

- Cialdini, R. B. (2001). *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*. Gdańsk: GWP
Doliński, D. (2000). *Psychologia wpływu społecznego*. Wrocław: Towarzystwo Przyjaciół Ossolineum
Witkowski, T. (2000). *Psychomanipulacje*. Moderator

Mobbing

Według art. 94 §2. Kodeksu Pracy mobbing oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękanii lub zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników. Pracodawca jest obowiązany przeciwdziałać mobbingowi (art. 94 § 1. K.P.).

Powszedniość zjawiska

Badania dotyczące warunków w miejscu pracy przeprowadzone wśród pracowników 15 krajów Unii Europejskiej wykazały że każdego roku 6mln pracowników (4% wszystkich pracowników) doznaje w miejscu pracy przemocy fizycznej, 12mln (8%) ulega mobbingowi, a 3mln (2%) to ofiary prześladowania seksualnego (za Litzke, Schuh, 2006). W Polsce brak jest danych na temat tego zjawiska ponieważ ofiary boją się mówić o swoim problemie, jedynie Pomorski Instytut Demokratyczny rozpoczął badanie poszczególnych środowisk pracowniczych pod kątem mobbingu w miejscu pracy jednakże wiedza na ten temat jest zawężona

Przyczyny mobbingu

Za powstanie mobbingu bardzo rzadko odpowiada jeden czynnik. Osobowości stron konfliktu odgrywają w tym zjawisku taką samą rolę jak klimat panujący w organizacji, styl zarządzania manifestowany przez przełożonych czy warunki środowiskowe. Obawa przed utratą pracy powstrzymuje pracownika przed zmianą pracy. Przyczyn mobbingu szukać można w sztywnych strukturach społecznych, które umożliwiają sprawowanie władzy z pozycji siły. Typowe negatywne cechy organizacji, w której obserwować można zjawisko przemocy psychicznej to między innymi:

- nieobsadzone stanowiska,
- mało czasu dla wykonania pilnych zadań,
- niedorzeczne i bezsensowne polecenia wydawane podwładnym,
- obarczanie pracownika dużą odpowiedzialnością, przy równoczesnym ograniczaniu mu możliwości podejmowania decyzji oraz niedoceniaanie działań podwładnych,
- zła atmosfera w miejscu pracy oraz brak koleżeńskich zachowań,
- brak możliwości uzyskania wsparcia od współpracowników dają pracownikowi poczucie zagrożenia, niepewności i zwiększają ryzyko zaistnienia mobbingu w grupie.

Sprawcy mobbingu – mobberzy

„Profil psychologiczny mobbera jawi się – zdaniem psychologów – jako typ perwersyjno – narcystyczny. Chodzi tu o osoby, traktujące innych instrumentalnie i nieodczuwające żadnych wyrzutów sumienia z powodu wykorzystywania i poniżania ofiar. Prześladowca przez cały czas utrzymuje, że postępuje słusznie i że ofiara na takie traktowanie zasłużyła, albo że o takie traktowanie zabiega (on/ona to lubi), nie ma więc prawa się skarżyć. Ponieważ – zdaniem psychologów – jednostka perwersyjno – narcystyczna sama została zraniona w dzieciństwie (nie była traktowana jak istota ludzka, lecz jak przedmiot), odtąd odtwarza tę sytuację, poniżając i niszcząc innych. Jest narcystyczna, co przejawia się u niej jako megalomania, brak afektów, a w szczególności do empatii, jak też do uczucia żalu po stracie kogoś bliskiego. Często doznaje ona względem innych uczucia zawiści i zazdrości. Cechuje się aroganckimi postawami i zachowaniami.”¹¹⁾

Mobber nie ma przekonań że jego zachowanie jest niepożądane i krzywdzące innych. Uważa, iż jego postawa wobec pracowników jest adekwatna do stanowiska jakie zajmuje. Swoim okrutnym postępowaniem sprawia, iż ludzie z nim współpracujący czują się

¹¹⁾ D. Owelius: Mobbing. Fala przemocy w szkole. Warszawa 1998 s. 63

szykanowani, poniżani i gnębieni. Przykre doświadczenia których doznaje mobbingowany wpływają nie tylko na jego karierę zawodową ale też na życie rodzinne. Całe jego otoczenie cierpi, ponieważ nerwowa atmosfera panująca w pracy zostaje przeniesiona na grunt rodziny co w konsekwencji wpływa na zaburzenie relacji w niej panujących.



Mobbing wywierany z góry stanowi jednak tylko część problemu. Według badań Meschkutata (2002r) prześladowcami byli:

- w 38% przypadków wyłącznie przełożeni
- w 13% przełożeni i koledzy
- w 22 % tylko jeden kolega
- w 20% grupy kolegów
- w 2% podlegli pracownicy.

Istnieją cztery grupy motywów kierujących mobberami:

- Mobbing mikropolityczny – ma na celu zepchnięcie nielubianego pracownika na margines organizacji lub usunięcie go z niej.
 - Mobbing jako strategia stabilizująca poczucie własnej wartości. Podstawą jest poczucie zagrożenia własnej wartości oraz lęk przed byciem słabszym lub obawa przed brakiem akceptacji. Towarzyszy temu strach przed utratą autorytetu i władzy oraz lęk, że będzie się postrzegany jako nieudacznik.
 - Mobbing jako strategia zabezpieczania statusu. Prześladowca ma na celu zaspokojenie potrzeby bycia akceptowanym, podziwianym. Błędy i niedociągnięcia są przypisywane innym i to oni stają się kozłami ofiarnymi. Często towarzyszy temu skłonność do zbytnej perfekcji, brak empatii i mała zdolność do rozdzielania zadań.
- Nieświadomy mobbing. Konflikty których staramy się nie dostrzegać, skutkują nagromadzeniem gniewu. Podejmowane są wówczas działania które godzą w innych, i których oddziaływania sprawca nie musi być w pełni świadomy.

Stadia mobbingu

Mobbing nie jest czymś stałym, to proces ewoluujący. Najbardziej znany czterofazowy model tego zjawiska został opracowany przez Leymanna (za Litzke, Schuh, 2006):

- Faza pierwsza dotyczy pierwotnego wydarzenia krytycznego, którym najczęściej jest konflikt występujący w pracy.
- Faza druga to ciągłe piętnowanie, stygmatyzacja. Wszystkie działania mają na celu skrzywdzenia osoby: narusza się jej reputację poprzez plotki, zniesławienie, kontakty z nią zostają ograniczone, nie daje jej się możliwości wyrażania własnych poglądów, nie dopuszcza do wspólnych dyskusji, relacje z innymi osobami są zaburzone.
- Kolejna faza charakteryzuje się izolowaniem ofiary. Osoba jest piętnowana oraz szykanowana prowadzi to do wystąpienia u niej objawów psychosomatycznych i w rezultacie do długoterminowych zwolnień lekarskich. Zmniejsza się odporność fizyczna i psychiczna prześladowanego oraz jego efektywność w pracy. Poprzez ograniczenie rozwijania własnych zainteresowań osoba staje się izolowana.
- Wydalenie z pracy jako ostatnia faza.

Konsekwencje mobbingu

Znęcanie się psychiczne pociąga za sobą poważne skutki. Po kilku latach trwania destrukcyjnej dla psychiki sytuacji osoba może stać się niezdolna nie tylko do pracy w tej instytucji, ale także może mieć obawy co do wykonywania własnego wyuczonego zawodu. Konsekwencje dotyczą zarówno zdrowia fizycznego, jak i psychicznego. Mogą występować

zaburzenia psychosomatyczne, bóle głowy, bezsenność, depresja i niepokój. W rezultacie takie stany mogą prowadzić do długotrwałej choroby. Ofiara mobbingu podaje w wątpliwość swoją wartość oraz własne możliwości i kompetencje. Zostają zaburzone jej zdolności nawiązywania i podtrzymywania relacji interpersonalnych, w wyniku czego nie może mieć problemy z zaspokajaniem własnych potrzeb społecznych: przebywania i komunikowania się z ludźmi, budowania trwałych relacji i związków. Ofiara terroru psychicznego szuka pomocy i rady w środowisku rodzinnym. Tutaj wyladowuje skumulowaną w ciągu dnia złość, niezadowolenie, rozpacz. Członkowie rodziny stają się współuczestnikami całej sytuacji. Zjawisko to można określić mianem podwójnego mobbingu który występuje nie tylko w miejscu pracy, gdzie osoba jest szykanowana, ale przenosi się również na grunt rodzinny i dotyka osób najbliższych ofiary.

Gdzie szukać pomocy

Pracownik, który uważa, że w stosunku do niego pracodawca bądź współpracownicy stosują mobbing, może szukać pomocy w Państwowej Inspekcji Pracy. Z roku na rok liczba skarg od osób które doświadczyły mobbingu wzrasta. Niestety kontrola inspektorów PIP spowodowana skargą pracownika może nie przynieść oczekiwanych efektów. Inspektor, jako osoba z zewnątrz, z reguły nie będzie mógł stwierdzić, czy w stosunku do pracownika faktycznie

podjęmowane są zabronione działania. Często jednak pojawienie się inspektora PIP jest sygnałem dla pracodawcy, że w jego firmie stosunki między pracownikami nie układają się najlepiej. W takim przypadku pracodawca może podjąć działania, które doprowadzą do zaprzestania działań mobbingowych, od rozmów do zwolnień dyscyplinarnych.

Naturalnym sojusznikiem mobbingowanych pracowników są związki zawodowe. Za ich główne zadanie przyjmuje się wymuszanie na pracodawcy przestrzegania praw pracowniczych. Jeżeli interwencje związków nie przyniosą oczekiwanych rezultatów, to zgłaszane do nich skargi mogą być wykorzystane w sądzie przy dochodzeniu roszczeń od pracodawcy.

Ważną rolę w niesieniu pomocy ofiarom mobbingu odgrywają organizacje stowarzyszenia antymobbingowe. Niekani pracownicy mogą uzyskać w nich pomoc psychologiczną i prawną. W Polsce działa kilka takich stowarzyszeń, które biorą także aktywny udział w procesach sądowych wytaczanych pracodawcom tolerującym mobbing.



Mobbing w Polsce

Zjawiska mobbingu w Polsce pochodzą z Zakładu Psychologii Pracy Instytutu Medycyny Pracy z lat 2002 i 2004, Pomorskiego Instytutu Demokratycznego z 2002 roku i z badań zleconych przez Demokratyczną Unię Kobiet we Wrocławiu i Dolnośląskie Forum Stowarzyszeń i Środowisk Kobiety z 2003 roku.

Według nich ogółem 5,6% pracowników służby zdrowia (personelu pielęgnarskiego) doświadczyło w ciągu ostatniego roku pracy dręczenia psychicznego ze strony osób, z którymi współpracuje. Mobbing ze strony przełożonych dotknął 4,1% badanych, ze strony kolegów – 1,1%, ze strony podwładnych – 1,6% (procenty te nie sumują się w podany powyżej ogólny wynik, jako, że ofiara mogła doświadczać mobbingu równocześnie ze strony szefów, kolegów i/lub podwładnych). Wyniki kolejnych badań, wykazały, że narażenie pracowników sfery usług na mobbing, osiąga nieco większą skalę – dręczenia doświadczyło ogółem 7,8% badanych. I tu również najczęściej sprawcą mobbingu byli szefowie – doświadczyło takich zachowań 5,1% spośród badanych osób, w dalszej kolejności podwładni – 4,7% i koledzy ofiar – 2,9%.

Badania Pomorskiego Instytutu Demokratycznego z 2002 roku, prowadzono z udziałem 492 przedstawicieli oświaty (nauczycieli, pedagogów i wychowawców). Ich wyniki wskazują na zastraszająco wysoką skalę tego zjawiska – bowiem aż 61,5% badanych odpowiedziało, że było poddawane mobbingowi dłużej niż pół roku. Przy czym warto podkreślić, że w badaniach tych jako „mobbing” zaklasyfikowano również „wyzysk ekonomiczny” oraz „wymuszanie decyzji, stwarzanie fikcyjnych problemów, naciąganie”, oraz stosowanie tych działań nie tylko przez osoby współpracujące, ale i „władze państwowe” oraz „byłych partnerów”. Jako konsekwencje doświadczania mobbingu badani wymienili: depresję, problemy ze snem, problemy ze zdrowiem fizycznym, nadużywanie alkoholu, zmianę pracy, korzystanie ze zwolnień lekarskich z pracy, kłopoty finansowe i konflikty w rodzinie (Kmieciak-Baran, Rybicki, 2004).

Badania Demokratycznej Unii Kobiet we Wrocławiu oraz Dolnośląskiego Forum Stowarzyszeń i Środowisk Kobietych z 2002 i 2003 roku, objęły grupę 243 losowo wybranych osób. Ich wyniki wykazały, że poszczególnych rodzajów zachowań wchodzących w zakres mobbingu (wymienionych przez Leymanna) doświadczyło od 6,8 do 47,2 procent badanych, przy czym najczęściej działania sprawców koncentrowały się na naruszaniu dobrego wizerunku ofiary w miejscu pracy. Koszty ponoszone przez ofiary to: koszty finansowe, incydentalne zwolnienia lekarskie z pracy, ciągłe zwolnienia, mniejsza efektywność pracy, brak motywacji do pracy i popełnianie błędów w pracy (Delikowska, 2004).

Gdzie można szukać pomocy?

- **Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich**
Al. Solidarności 77, 00-090 Warszawa, tel. centr. (022) 551 77 00
- **Krajowe Stowarzyszenie Antymobbingowe**
ul. Olbińska 18/5, 50-237 Wrocław, office@mobbing.most.pl
Prezes Stowarzyszenia: Anna Makowska
- **Oddział Łódzki Krajowego Stowarzyszenia Antymobbingowego**
ul. Przędzalnicza 127/40, 93-286 Łódź, tel. 0 605 40 57 71, antymob@op.pl,
Prezes Oddziału: Witold Matuszyński
- **Główny Inspektorat Pracy**
ul. Krucza 38/42, 00-926 Warszawa, tel. centrala: (022) 661 81 11
- **Okręgowy Inspektorat Pracy**
Al. Kościuszki 123, 90-441 Łódź, tel. (042) 636 23 13
- **Centrum Antymobbingowe**
ul. Targowa 59 m.3, 03-729 Warszawa, e-mail: antymobbing@op.pl
tel. (0-22) 619-71-89, fax: (022) 822-10-00, GSM 0-604-529-109

Opracowanie: Bartłomiej Babczyński

Literatura:

Dalikowska K.: *Raport z badań na temat działań mobbingowych w miejscu pracy*, WRZOS, Społecznik nr 7, 2004.
Kmieciak-Baran K., Rybicki J.: *Mobbing – zagrożenie współczesnego miejsca pracy*, Wyd. Pomorski Instytut Demokratyczny, Gdańsk 2004.
Litzke S.M., Schuh H.: *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, GWP Gdańsk 2006.
Owelijs D.: *Mobbing. Fala przemocy w szkole*, Warszawa 1998 s.63.
Ustawa z dnia 14 listopada 2003 o zmianie ustawy – Kodeks Pracy oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz.U.2003 nr 213 poz. 2081).

Strony internetowe:

www.gazeta-it.pl/etyka/git26/mobbing.html
www.pismo.niebieskalinia.pl/
www.antymobbing.republika.pl

Asertywność w komunikacji

„Bądź sobą. Wszystkie inne role są już zajęte”.
Oskar Wilde

Ludzie różnią się między sobą pod wieloma względami – między innymi indywidualnym stylem porozumiewania się, a więc tym, że mówią i słuchają inaczej. Różnice te z jednej strony mogą być interesujące i fascynujące, a z drugiej strony mogą stać się przyczyną konfliktów, nieporozumień i frustracji. Efektywna komunikacja umożliwia wyrażanie uczuć, zarówno pozytywnych jak i negatywnych oraz zaspokajanie potrzeb społecznych, wpływa na stosunki interpersonalne z innymi zarówno w życiu prywatnym, jak i zawodowym. Dzięki wymianie myśli z innymi możemy wyrazić siebie, dowiadujemy się, co czują i myślą inni, mamy szansę budować więzi z nimi, dążyć do wspólnych celów. Efektywność komunikacji uzależniona jest od umiejętności komunikacyjnych, postaw, wykształcenia, doświadczeń społecznych i kultury uczestników tego procesu. Im większe różnice, tym większe prawdopodobieństwo niepowodzenia w komunikacji. Nieefektywność komunikacji oznacza, że znaczenie wiadomości, stworzone przez odbiorcę, będzie różnić się od znaczenia przyjętego przez nadawcę. Skuteczne komunikowanie się zachodzi zatem wówczas, gdy komunikat zostanie właściwie zrozumiany przez odbiorcę.



Nie bez znaczenia dla procesu komunikacji jest asertywność, rozumiana jako umiejętność pełnego wyrażania siebie w kontakcie z innymi. Wbrew powszechnym opiniom asertywność to nie recepta na to, jak najlepiej realizować swoje interesy w sytuacjach, gdy ktoś nam coś utrudnia. Asertywność to pomysł, jak wykorzystać w pełni swoje prawa, ale tylko do granicy, za którą rozciągają się prawa innych osób. Zachowanie asertywne to umiejętność bezpośredniego i jasnego wyrażania siebie, szacunek dla siebie oraz świadomość własnych możliwości i ograniczeń.

Ludzie najczęściej działają według dwóch schematów: niektórzy w sytuacjach trudnych wycofują się – wolą nic nie zyskać, ale też nie stracić; inni – wręcz przeciwnie – reagują ekspansywnie, wybierając ryzyko, aby tylko uzyskać to, czego pragną. Jako osoby dorosłe i świadome siebie oraz swoich zachowań, mamy możliwość modyfikacji naszych nawyków, np.: znając swoją tendencję do wycofywania się, w sytuacji, gdy na czymś nam bardzo zależy, możemy spróbować trenować zachowania wymagające inicjatywy.

Asertywność nie jest wrodzona, lecz wynika raczej z nauczania się w różnych sytuacjach określonego sposobu przeżywania i reagowania. Asertywność jest zachowaniem zmiennym i zależy od sytuacji, czasu, miejsca i relacji, jakie łączą nas z innymi. Można z wielką łatwością wyrażać asertywnie swoje uczucia i prawa wobec pewnych osób, w innych sytuacjach zaś odczuwać lęk przed innymi ludźmi. Człowiek zachowujący się asertywnie, komunikuje swoim zachowaniem: „Ja jestem w porządku” i „Ty jesteś w porządku”. Nie kwestionuje swojego prawa do bycia sobą, ale też nie podważa takiego samego prawa innego człowieka.

Asertywność, innymi słowy, to prawo człowieka do bycia sobą, które można wyrazić jako niezwykłe prawo do posiadania i obrony swojego terytorium. Czasem, aby poprawić nasz sposób komunikowania się, wystarczy uświadomić sobie, jakie mamy prawa w relacjach z innymi i komunikować to.

Prawa człowieka wg Herberta Fensterheima¹²⁾:

- Masz prawo do wyrażania siebie, swoich opinii, potrzeb, uczuć – tak długo, dopóki nie ranisz innych.
- Masz prawo do wyrażania siebie, nawet jeśli rani to kogoś innego – dopóki Twoje intencje nie są agresywne.
- Masz prawo do dysponowania swoim ciałem, czasem i własnością, jeśli to, co robisz jest dobre dla innych.
- Masz prawo do przedstawiania innym swoich prośb – dopóki uznajesz, że oni mają prawo odmówić.
- Są sytuacje, w których kwestia praw poszczególnych osób nie jest jasna. Zawsze jednak masz prawo do przedyskutowania tej sytuacji z drugą osobą.
- Masz prawo do korzystania ze swoich praw.



Prawa człowieka wiążące się z asertywnością wg Shan Rees & Roderick S. Graham¹³⁾:

- Prawo do robienia wszystkiego, co nie narusza praw innych ludzi.
- Prawo do zachowania się w sposób asertywny lub nieasertywny.
- Prawo do dokonywania wyborów.
- Prawo do zmiany.
- Prawo do dysponowania swoim ciałem, czasem i własnością.
- Prawo do wyrażania opinii i przekonań.
- Prawo do myślenia dobrze o sobie.
- Prawo do wyrażania życzeń.
- Prawo do ekspresji swojej seksualności.
- Prawo do posiadania potrzeb i pragnień.
- Prawo do marzeń.
- Prawo do informacji.
- Prawo do dóbr i usług, za które się zapłaciło.
- Prawo do niezależności i nieingerencji ze strony innych.
- Prawo do odmowy i sprzeciwu.
- Prawo do poszanowania ze strony innych.

Przyczyny uczenia się zachowań nieasertywnych leżą w okresie już wczesnego dzieciństwa, podczas procesu uczenia się zachowań społecznie akceptowanych przez dziecko oraz mogą wynikać z faktu niezaspokojenia w środowisku rodzinnym potrzeb bezpieczeństwa i szacunku. Asertywność bywa często mylona z agresywnością, tymczasem, podczas asertywnej konfrontacji obie strony bronią swoich praw, ale jednocześnie okazują szacunek i zrozumienie dla drugiej osoby. Celem nie jest zwycięstwo za wszelką cenę, ale osiągnięcie porozumienia wzajemnie akceptowanego, poprzez negocjacje i kompromis.

Można zaobserwować cztery typy zachowań przejawiające się w sytuacjach interpersonalnych. Ich charakterystykę oraz wady i zalety ilustrują poniższe tabelki.

¹²⁾ <http://www.arche.krakow.pl/asertywnosc.html>

¹³⁾ <http://www.arche.krakow.pl/asertywnosc.html>

Typy zachowań¹⁴⁾:

TYP ZACHOWANIA	JĘZYK CIAŁA	DZIAŁANIA
Bierny: 1. chęć unikania konfrontacji, 2. nastawienie na domyślność ludzi, 3. przywiązywanie nadmiernej wagi do społecznej oceny.	1. kontakt wzrokowy słaby, minimalny, 2. głos cichy, 3. urywane zdania, 4. postawa ciała przygarbiona, 5. w obrębie dłoni: pocieranie rąk, nerwowość.	1. samooskarżanie się, 2. „owijanie w bawełnę”, 3. unikanie konkretnej rozmowy, 4. nadmierne usprawiedliwianie się, 5. ciągle szukanie swoich racji, 6. skłonność do szybkiego poddawania się, U innych wzbudza: 1. współczucie i litość, 2. poczucie winy u „zwyczajców”.
Agresywny: 1. chęć wygrywania za wszelką cenę, 2. stawianie swoich potrzeb nad potrzeby innych ludzi.	1. kontakt wzrokowy śmiały, natarczywy, 2. głos – podniesiony, 3. postawa ciała – ekspansywna.	1. oskarżanie innych (osoby, nie działania), 2. wtrącanie się, przerywanie innym, 3. posługiwanie się krytyką, szyderstwa, 4. prośbom nadaje ton rozkazu, 5. prowadzi do konfliktów.
Bierny – agresywny: 1. skłonność do wyrównywania rachunków, 2. niechęć do konfrontacji, 3. robienie czegoś poza plecami innych.	1. kontakt wzrokowy minimalny, 2. zaciśnięte usta, 3. nieżyczliwe gesty, 4. wyraz niecierpliwości i irytacji na twarzy, 5. zamknięta postawa ciała.	1. wymijające odpowiedzi, 2. sarkastyczne uwagi na boku, 3. zgryźliwy humor, 4. wyrównanie rachunków poza plecami – intryganci.
Asertywny: 1. obrona własnych praw, przy poszanowaniu praw innych.	1. kontakt wzrokowy dobry, 2. ton głosu spokojny, 3. otwarta postawa ciała, 4. harmonia pomiędzy językiem ciała i zachowaniem.	1. umiejętność słuchania i zrozumienia innych, 2. traktowanie ludzi z szacunkiem, 3. uciekanie się do kompromisu, 4. poszukiwanie rozwiązań, 5. wyjaśnianie swoich racji, 6. bezpośredniość w kontaktach, 7. umiejętność obrony swoich racji.

¹⁴⁾ <http://www.sp17.plocman.pl/dokumenty/Asertywnosc.doc>

Wady i zalety w zależności od typu zachowań¹⁵⁾:

TYP ZACHOWAŃ	ZALETY	WADY	KIEDY EFEKTYWNE	KIEDY NIEEFEKTYWNE
Bierne:	1. unikanie konfrontacji	1. nie będziemy traktowani poważnie, 2. nasza opinia nie będzie brana pod uwagę, 3. uzyskiwanie wyników poniżej własnych możliwości 4. doprowadzanie do stresu, 5. utrata szacunku do samego siebie, 6. nie darzą nas respektem.	1. kiedy koszty konfrontacji przewyższają korzyści, 2. w obliczu przemocy fizycznej.	1. kiedy wynik jest dla nas istotny.
Agresywne:	1. odnoszenie ograniczonego zwycięstwa.	1. wywołuje 2. irytację innych, 3. ludzie pracują dla nas gorzej zmniejszamy ich inicjatywę.	1. sytuacja wymagająca szybkich działań - sytuacje kryzysowe.	1. we wszystkich pozostałych sytuacjach.
Bierno-agresywne:	1. świadomość osiągnięcia czegoś - dobre samopoczucie	1. niechęć ze strony innych, 2. brak zaufania, 3. brak szacunku.	1. nigdy	1. zawsze
Asertywne:	1. uzyskiwanie zamierzonych rezultatów, 2. szacunek i życzliwość, 3. wiara we własne możliwości, 4. poczucie własnej wartości 5. większa odporność na stresy.	1. brak	1. zawsze, ale nie wtedy gdy nasze plany są źle ustawione - wynik nie jest wart zachodu	1. nigdy

Pomocne asertywne komunikaty

Komunikując się w sposób asertywny, wypowiadamy swoją opinię, uczucia nie raniąc innych. Służą temu komunikaty typu „JA”, które pozwalają na indywidualne i otwarte wyrażenie naszych emocji, oraz przyjęcie odpowiedzialności za nasze uczucia, pragnienia i przekonania – przestajemy obciążać tą odpowiedzialnością innych. Formuła tworzenia komunikatu typu „JA” jest prosta i polega na opisanu tego, co czujemy/myślimy, kiedy dana osoba zachowuje

¹⁵⁾ <http://www.sp17.plocman.pl/dokumenty/Asertywnosc.doc>

się w konkretny sposób. Ważne jest wskazanie i opisanie konkretnego zachowania partnera, które nam przeszkadza, a następnie pokazanie konsekwencji, jakie ponosimy w związku z tym zachowaniem. Na końcu informujemy jasno o naszych prośbach i oczekiwaniach; np.: *„Czuję się zawiedziony, kiedy słyszę, że nie dostałem awansu, ponieważ włożyłem wiele pracy w ten trudny projekt, i chciałbym żebyś to docenił”*.

Istotne jest, aby stosować komunikaty zaczynające się od zaimka „JA”, zamiast komunikatów zaczynających się od „TY”, np.: zamiast powiedzieć: *„TY idioto, pieniądze są po to, by je rozsądnie wydawać, a nie po to, by szastać nimi na prawo i lewo tak jak ty!”*, można powiedzieć: *„Jestem wściekła na ciebie za to, że wydałeś nasze oszczędności bez porozumienia ze mną.”*. Jak widać stosowanie komunikatów typu „TY”, to zachowanie agresywno-obronne, tymczasem komunikat typu „JA” ma służyć porozumieniu.

Co może sprawiać trudność w byciu asertywnym?

■ Wyrażanie uczuć pozytywnych

Przykładowe zdania wyrażające uczucia pozytywne:

- *Podobało mi się to, co powiedziałeś czy zrobiłeś.*
- *Mam do ciebie zaufanie.*
- *Lubię z tobą rozmawiać.*
- *Było mi przyjemnie spędzić ten czas z tobą.*
- *Byłem wzruszony twoim telefonem.*
- *Czuję się przy tobie bezpiecznie.*
- *Interesujesz mnie.*
- *Przyciągasz moją uwagę.*
- *To, co mi powiedziałeś, sprawiło mi wielką przyjemność*

■ Wyrażanie uczuć negatywnych

Przykładowe zdania wyrażające uczucia negatywne:

- *Nie podoba mi się to, co robisz.*
- *Nie lubię, gdy mówisz do mnie w ten sposób.*
- *Irytuje mnie ton, w jakim się do mnie zwracasz.*
- *Drażni mnie twoje zachowanie.*
- *Denerwuje mnie sposób, w jaki mnie traktujesz.*
- *Złości mnie to, że nie dajesz mi dojść do słowa.*
- *Jestem na ciebie tak wściekła, że z trudem panuję nad sobą.*
- *Nie życzę sobie, abyś nazywał mnie w ten sposób.*
- *Doprowadzasz mnie do furii.*

■ Odmawianie prośbom i zaproszeniom

Przykładowe zdania wyrażające odmowę:

- *Nie jestem do końca pewny i potrzebuję czasu, aby to przemyśleć. Odezwę się do ciebie.*
- *Nie, nie pójde dziś z tobą do kina. Zaplanowałam sobie dzisiejsze popołudnie w inny sposób (ale chętnie zrobię to za tydzień).*
- *Nie, nie pożyczę ci tej książki, ponieważ nie zwróciłaś mi jeszcze dwóch poprzednich (jeśli oddasz wcześniej pożyczone, mogę Ci ją pożyczyć).*
- *Nie, nie będę na zebraniu, gdyż tę niedzielę spędzam z moją rodziną.*
- *Myślałem, że wyjaśniłem ci powody, podczas naszej ostatniej rozmowy.*

■ Wyrażanie własnego zdania w szczególności, gdy jest ono odmienne od zdania większości

Przykładowe zdania wyrażające własne zdanie:

- *Rozumiem twój punkt widzenia, ale moim zdaniem...*
- *Mam inną opinię.*
- *To jest twój pogląd, ja mam inne zdanie.*
- *Tu się różnimy.*
- *Mamy zupełnie inne poglądy w tej sprawie.*



■ Wyrażanie uzasadnionej złości

Przykładowe zdania wyrażające uzasadnioną złość:

- *Jestem niezadowolony, bo...*
- *Jestem na ciebie wściekły, bo...*
- *Denerwuje mnie twoje zachowanie.*
- *Czuję wściekłość, gdy...*

Autoprezentacja mocnych stron

Najważniejsze w nauce asertywnego komunikowania się jest pewność siebie oraz nauczenie się mówienia o swoich mocnych stronach, a więc budowanie poczucia własnej wartości. W życiu każdego człowieka jest wiele dokonań, zwycięstw czy innych pozytywnych wydarzeń. Nie chodzi tu o żadne przechwalanie się, ale raczej o samoświadomość i umiejętność mówienia o swoich zaletach, umiejętnościach czy osiągnięciach. Do zalet można zaliczyć te cechy naszego charakteru, umysłu lub ciała, z których jesteśmy dumni, np.: szczerowość, zdolności matematyczne, czy też kondycja fizyczna. Umiejętności, czyli to, co faktycznie potrafimy robić (np.: znajomość obsługi komputera), natomiast osiągnięcia, to wszystko to, co subiektywnie uznajemy za sukces (np.: ukończone szkoły, posiadanie szczęśliwej rodziny).

Ważne aby mowa ciała, współgrała z przekazywaną treścią. Brak spójności między tym, co mówimy i jak mówimy może zniechęcić naszych słuchaczy, a my przestaniemy być wiarygodni.

Pozytywne myślenie, koncentracja i umiejętność słuchania innych, jasne i szczere wypowiedzi to elementy skutecznej i asertywnej komunikacji.

Podsumowując, na asertywną komunikację mają wpływ następujące elementy ¹⁶⁾:

- **Zrozumienie punktu widzenia drugiej osoby**
(*Zdaję sobie sprawę, że..., Rozumiem, że...*)
- **Wyrażenie własnej uczuć i opinii na temat zaistniałej sytuacji**
(*Mam wrażenie, że..., Myślę, że...*)
- **Zaproponowanie rozwiązań lub zakomunikowanie, co chciałbyś żeby zaistniało**
(*A może..., Chcę..., Myślę, że warto...*)
- **Prośba o opinię lub konstruktywną krytykę**
(*Co o tym myślisz?, Jak się na to zapatrujesz?*).

Warto, zdać sobie sprawę, z tego, że nie zawsze jesteśmy w stanie i możemy być asertywni. Ważne, aby starać się o taki rodzaj komunikacji, w sprawach naprawdę dla nas ważnych. Jednak najlepszym sposobem na utrzymanie asertywnej postawy jest jej praktykowanie przez cały czas. Jasny i precyzyjny sposób komunikacji, otwartość na poglądy innych oraz pozytywne myślenie będą miały wpływ na kształtowanie naszych relacji z otoczeniem zarówno w życiu prywatnym, jak i zawodowym. Z drugiej strony praca nad sobą i rozwijanie swojej asertywności sprawi, że staniemy się bardziej pewni siebie i będziemy się czuć swobodnie w każdej sytuacji towarzyskiej i zawodowej.

Opracowanie: Małgorzata Sinior

Literatura:

Maria Król-Fijewska, „*Stanowczo, łagodnie, bez lęku*”. Wydawnictwo W.A.B., Warszawa 2000.

Sarah Sutton, „*Jak mówić z pewnością siebie*”, Wyd. JK, Łódź, 2008

Strony internetowe:

www.arche.krakow.pl/asertywnosc.html – dostępna 30.04.2010

www.sp17.plocman.pl/dokumenty/Asertywnosc.doc – dostępna 30.04.2010

¹⁶⁾ S. Sutton „*Jak mówić z pewnością siebie*”, Wyd. JK, Łódź, 2008

Renegocjowanie wynagrodzenia

Rozmowa z pracodawcą dotycząca wynagrodzenia jest trudnym i stresującym wydarzeniem w karierze każdego pracownika. Chęć polepszenia swojej sytuacji materialnej może spotkać się z niełaską szefa, śmiesznością czy porażką. Dlatego do takiej rozmowy należy zachować dystans, ponieważ emocje nie są w jej trakcie dobrym doradcą.



Zanim rozpoczniesz rozmowę najpierw odpowiedź sobie na pytania:

1. Czy należy Ci się podwyżka?

Przy poszukiwaniu odpowiedzi na to pytanie nie możesz opierać się tylko na subiektywnym przekonaniu, lecz na starannie przeprowadzonej analizie swojej pracy. Musisz pamiętać, że jeśli nawet jesteś przekonany o potrzebie podwyżki wynagrodzenia, to wcale jeszcze nie znaczy, że zdanie to będą podzielać Twoi przełożeni czy współpracownicy. Zastanów się, co dajesz firmie i dlaczego szef może chcieć Cię zatrzymać.

2. Na czym Ci zależy i co jesteś w stanie zaakceptować?

Zanim podejmiesz z pracodawcą ten trudny temat, musisz wiedzieć jakiej podwyżki oczekujesz. Zatem przygotuj się tak samo jak do prowadzenia dowolnych negocjacji. Zastanów się jaka kwota będzie dla Ciebie odpowiednia – będzie to twoja

kwota optymalna (w granicach rozsądku). Zastanów się również, od jakiej kwoty chcesz zacząć negocjacje. Nie zaczynaj negocjacji od kwoty docelowej jaką chcesz uzyskać, chyba że wiesz, że Twoja pozycja w firmie jest bardzo mocna a podwyżka niemal pewna. Niemniej jednak, zawsze lepiej dać sobie i szefowi pewien margines do dyskusji. Pamiętaj, że pracodawca wie jaką podwyżkę może Ci zaproponować. Zastanów się również, jaka jest minimalna kwota, którą jesteś w stanie zaakceptować. Bądź elastyczny w negocjacjach, przemyśl, jakie perspektywy Cię czekają po zajęciu stanowiska „podwyżka albo odchód”.

Przygotuj się na różne propozycje pracodawcy. Może on bowiem oferowaną sumę podwyżki podawać jako kwotę brutto lub netto. Nierzadko również będzie operował procentami w odniesieniu do obecnej pensji.

Przed rozpoczęciem rozmowy o podwyżce pamiętaj:

1. Wybierz odpowiedni czas na rozmowę.

Warto dobrze wybrać czas rozmowy o podwyżce. Nie warto rozpoczynać takiej rozmowy, gdy firma znajduje się w trudnej sytuacji finansowej. W żadnym wypadku nie możesz również żądać podwyżki w sytuacji, gdy firma redukuje zatrudnienie.

Jednocześnie najlepiej wybrać odpowiedni moment w kontekście Twoich osiągnięć i wyników pracy. Optymalne jest zakomunikowanie potrzeby podwyżki wtedy, kiedy Twoja pozycja w firmie jest mocna – najlepiej, gdy jesteś kilka tygodni po sukcesie zawodowym, wtedy unikasz bezpośredniego skojarzenia prośby z wcześniejszą sytuacją. Najtrudniej będzie Ci negocjować, gdy od dłuższego już czasu nie zaimponowałeś przełożonemu.

2. Powiadom przełożonego o chęci rozmowy – stwórz odpowiedni klimat.

Nie pozwól, aby rozmowa o podwyżce odbyła się mimochodem, aby przełożony mógł Cię łatwo „splawić”. Unikaj również wielokrotnego poruszania tego tematu w trakcie

codziennej pracy. Najlepiej, jeżeli wcześniej zapowiesz szefowi, że chcesz się umówić na rozmowę. Nie zaszkodzi również uprzedzić przełożonego o temacie rozmowy.

Do rozmowy podejdź spokojnie. Przedstaw swój punkt widzenia i zapytaj o opinię pracodawcy. Pamiętaj, by rozmowa odbyła się w cztery oczy, a im większy spokój i pewność siebie z Twojej strony, tym większa szansa na podwyżkę.

Im lepiej będziesz przygotowany do rozmowy tym trudniej będzie Twojemu szefowi „zbyć” Cię ogólnymi stwierdzeniami dotyczącymi złej kondycji finansowej firmy czy też branży, w której działa.

Przygotuj na rozmowę twarde argumenty, o których będziesz mógł wspomnieć w trakcie negocjowania podwyżki. Unikaj jednak sytuacji, w której mógłbyś zaskoczyć i przytłoczyć przełożonego przygotowanymi argumentami. Może to bowiem wzbudzić w nim uczucie wywarcia na nim presji, wykorzystując przy tym zaskoczenie. Trzeba zwrócić szczególną uwagę na to, by przełożony nie poczuł się zmuszany do podjęcia decyzji, gdyż może to wzbudzić w nim opór przed spełnieniem propozycji płacowych.

Negocjowanie podwyżki

Jedną z podstaw dobrego przygotowania do rozmowy o podwyżce jest poznanie i zrozumienie wzajemnych interesów obu negocjujących stron. Pracownikowi zależy na uzyskaniu podwyżki, natomiast pracodawca będzie raczej zabiegał o redukcję tego typu kosztów. Te z pozoru sprzeczne cele powinny zostać uzgodnione w drodze negocjacji.

Pracodawca powinien uświadomić sobie, że dostosowanie pensji do (realistycznych) oczekiwań pracownika będzie skutkowało zwiększonym poziomem satysfakcji z pracy. Pracownik z kolei powinien zdawać sobie sprawę, że ze strony firmy podwyżka to gest wskazujący na to, że jest się cenionym członkiem organizacji.

Należy podkreślić, że osiągnięcie porozumienia leży we wspólnym interesie obu stron.

Unikaj stwierdzeń typu „chcę podwyżki” czy „potrzebuję podwyżki”. Pierwsze z nich sugeruje postawę roszczeniową, natomiast drugie nie nawiązuje w żaden sposób do efektów pracy, które powinny być głównym powodem ubiegania się o nią. Ważne jest abyś w trakcie rozmowy zachowywał się rzeczowo, w sposób opanowany i nie zbaczaj z podstawowego tematu spotkania, którym jest wynegocjowanie podwyżki. Staraj się trzymać przygotowanej argumentacji, wykazując równocześnie chęć zrozumienia stanowiska drugiej strony.

Wynik rozmowy

Pomimo Twojego rzetelnego przygotowania się do rozmowy, przygotowania argumentów może zdarzyć się i tak, że szef odmówi Ci podwyżki. Powody takiego stanu rzeczy mogą być dwa. Pracodawca może uznać, że wyniki Twojej pracy nie kwalifikują Cię do otrzymania dodatkowych pieniędzy. Możliwa jest sytuacja, w której okaże się, że pomimo starannego przygotowania przeoczyłeś fakty mogące mieć istotne znaczenia przy podejmowaniu decyzji przez szefa. W takim przypadku powinienieś wspólnie z przełożonym ustalić obszary, które wymagają poprawy oraz zaplanować w jaki sposób i w jakim okresie czasu powinniśmy osiągnąć satysfakcjonujący poziom wykonania pracy. Warto przy tym zapytać czy po spełnieniu wszystkich oczekiwań, możesz liczyć ze strony pracodawcy na podwyższenie wynagrodzenia.

W drugim przypadku szef co prawda może w pełni zgodzić się z Tobą w sprawie zasadności przyznania podwyżki, jednak odmówić jej ze względu na czynniki zewnętrzne takie jak np.: brak funduszy czy niesprzyjający okres w firmie.





Zgoda przełożonego co do faktu, że zasługujesz na podwyżkę stawia Cię w dogodnej sytuacji do podjęcia dalszych negocjacji, których wynikiem może być albo ustalenie terminu i warunków przyznania podwyżki, albo ustalenia pozafinansowych form gratyfikacji za wykonywaną pracę.

Bądź elastyczny i otwarty na inne rozwiązania

Jeżeli pracodawca jest nieugięty i nie zgadza się na podwyżkę, warto zastanowić się nad alternatywnymi rozwiązaniami. Benefity pozapłacowe, takie jak siłownia, basen, kurs językowy, mogą w pełni zaspokoić Twoje potrzeby, a jednocześnie oszczędzą kieszeń pracodawcy. Czasem redukcja Twojego obciążenia pracą lub zwiększenie jej komfortu (np.: telefon służbowy, lepszy samochód itp.) mogą być ciekawym zastępstwem. Staraj się znaleźć rozwiązania, które zrealizują Twoje potrzeby.

Koniec rozmowy

Bez względu na wynik rozmowy powinieneś ją prowadzić i zakończyć w przyjaznej atmosferze. Nawet gdy rezultat negocjacji okaże się dla Ciebie niekorzystny. Musisz pamiętać, że Twoje relacje z przełożonym są długofalowe i dlatego dbaj o ich dobrą jakość.

Opracowanie: Mariusz Kubat

Literatura:

Bargiel – Matusiewicz K., *Negocjacje i mediacje*, PWE, Warszawa 2007.

Cohen H., *Wszystko możesz wynegocjować – jak osiągnąć to co chcesz?*, Logos, Warszawa 1997.

Ilich J., *Wygrywanie negocjacji dla żółtodziobów*, Rebis, Poznań 2005.

Lunden B., Rosell L., *Techniki negocjacji. Jak odnieść sukces w negocjacjach*, BL Info Polska Sp z o.o., Gdańsk 2003.

Nierenberg G. I., *Sztuka negocjacji*, Emka, Warszawa 1998.

Kariera w dużych korporacjach



Praca w dużej korporacji ma wiele zalet. Do najważniejszych korzyści oprócz wysokiej pensji i premii, należy bogata oferta szkoleń (w tym także kosztownych studiów podyplomowych MBA) oferowanych pracownikom, możliwość rozwoju zawodowego często w międzynarodowym środowisku pracy, projekty zagraniczne, szeroki pakiet socjalny w postaci prywatnej opieki zdrowotnej i ubezpieczeń dla pracownika i jego najbliższej rodziny czy planów

emerytalnych, etc. Wiele korporacji finansuje swoim pracownikom dojazd do pracy, dodatki na rodzinę, dodatki na mieszkanie, zniżki na rekreację, wyjazdy urlopowe, korzystanie z obiektów sportowych, a niektórzy otrzymują nawet mieszkania służbowe.

Zadaniem działu personalnego w dużych korporacjach jest między innymi projektowanie dla każdego pracownika indywidualnej ścieżki rozwoju zawodowego, która umożliwia wspinanie się po poszczególnych szczeblach kariery i zdobywanie nowych kwalifikacji. Najlepsi pracownicy mogą liczyć na szybki awans i specjalne nagrody czy profity. Praca w korporacji ponadto daje poczucie bezpieczeństwa i stabilności, które jest nie bez znaczenia w czasach gorszej koniunktury na rynku pracy. Ze względu na ogromną konkurencyjność pomiędzy poszczególnymi korporacjami, organizacje te są nastawione na pozyskanie jak najlepiej wykwalifikowanej kadry, stąd rekrutacja do takiej firmy to proces długotrwały i wieloetapowy. Długość procesu rekrutacji uzależniona jest od profilu stanowiska, o które się ubiegamy. Kilkuetapowa selekcja kandydatów służy przede wszystkim jak najlepszemu dopasowaniu umiejętności danego kandydata do stanowiska i specyfiki miejsca pracy tak, aby codzienne wykonywanie obowiązków było satysfakcjonujące zarówno dla pracownika, jak i dla całej organizacji. Najbardziej poszukiwani kandydaci to ci, którzy oprócz wiedzy merytorycznej (przede wszystkim ekonomicznej, finansowej, technologicznej) i biegłej znajomości języków obcych mają ponadto wysokie umiejętności komunikacyjne, są nastawione na realizację celów oraz potrafią pracować w zespole. Znakomita większość pracowników to osoby młode, tuż po studiach lub nawet w trakcie nich, które już podczas nauki wykazują się inicjatywą, determinacją w dążeniu do celu, aktywnością i są pełne entuzjazmu. Priorytetowo traktują swój własny rozwój zawodowy i inwestują w swoją przyszłość oraz potrafią przekonać pracodawcę, że warto ich zatrudnić. Dla wielu rekrutujących liczy się przede wszystkim potencjał danego kandydata, jego zapał do pracy oraz elastyczność czyli to, że można go będzie poprzez proces adaptacji i różnego rodzaju szkolenia „ukształtować” na efektywnego członka danej organizacji.

Pracując w międzynarodowym środowisku, trzeba się również liczyć z zagranicznymi standardami pracy oraz specyficzną dla danego przedsiębiorstwa kulturą organizacyjną, która przejawia się w postaci zdefiniowanej misji i wartości. Od pracowników oczekuje się identyfikowania się z firmą i pełnego zaangażowania się w cele organizacji oraz utożsamiania się z jej wartościami. Wszyscy zatrudnieni w korporacji podlegają ujednoliconej, systematycznej okresowej ocenie efektów swojej pracy i rozliczani są na podstawie zaplanowanych wcześniej i zrealizowanych działań. W wielu firmach próbuje się również wprowadzać inicjatywy pomagające w godzeniu życia rodzinnego i zawodowego. Kobiety w trakcie ciąży, przebywające na zwolnieniu lub na urlopie macierzyńskim, mają możliwość używania firmowego sprzętu komputerowego z dostępem do poczty elektronicznej, w ten sposób nie tracą kontaktu z firmą i mogą po powrocie do pracy liczyć na awans. Ponadto, w dużych korporacjach obowiązuje zadaniowy czas pracy, który umożliwia dostosowanie go do potrzeb pracownika. Oczywiście, zadaniowy czas pracy oznacza również konieczność zostawiania po godzinach pracy w różnych ważnych okresach dla firmy, np.: w trakcie ważnych rozliczeń w dziale finansowym pod koniec kwartału czy półrocza.

Praca w korporacji nie dla każdego?

Pomimo korzyści, jakie niesie ze sobą praca w korporacji, z takim stylem życia i pracy nie wszyscy potrafią się zgodzić. Podstawowe zarzuty przeciwników tego rodzaju kariery to brak równowagi pomiędzy pracą a życiem prywatnym oraz brak czasu na realizowanie swoich pasji czy zainteresowań pozazawodowych, sztywne hierarchie i mnóstwo biurokratycznych procedur, ukierunkowanie na wyniki a nie na indywidualne motywowanie pracownika, brak personalizacji. Z pewnością trudności z adaptacją do takiego środowiska pracy mogą mieć osoby kreatywne, niepokorne, krytycznie nastawione do rzeczywistości, którym ciężko jest zaakceptować rygor pracy w wielkiej korporacji. Nie chcą być tylko trybikami w wielkiej maszynie i podporządkowywać całego swojego życia misji i celom korporacji, mają swój własny model kariery, która choć nie tak spektakularna, może dawać także wiele satysfakcji z życia i z pracy. Z pracy w korporacji mogą być również niezadowolone osoby, dla których liczy się bardziej atmosfera w pracy i relacje interpersonalne, niż ciągła rywalizacja i nastawienie na osiąganie celów. Choć korporacje dbają również o ten aspekt pracy, organizując swoim pracownikom nawet sposób spędzania wolnego czasu, nie każdemu odpowiada konieczność brania udziału w wyjazdach czy imprezach integracyjnych lub wspólnych lunchach z kierownictwem firmy. Dla wielu osób praca w korporacji na dłuższą metę wiąże się z nieustanną indoktrynacją, wyczerpaniem psychicznym i fizycznym, wypaleniem zawodowym, z rezygnacją z życia rodzinnego lub prywatnego. Niewątpliwie, praca w tego typu organizacji ma swoje wady i zalety. Wielu byłych pracowników korporacji podkreśla, że praca tam może być cennym etapem życia zawodowego, podczas którego wiele się można nauczyć, a specjalistyczną wiedzę, umiejętności i doświadczenie dalej wykorzystywać w mniejszej firmie lub stawiając pierwsze kroki we własnym biznesie.



Opracowała: Małgorzata Sinior

Strony internetowe:

http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/119860,praca_w_korporacji_to_sposob_na_przetrawianie_kryzysu.htm – dostępna 06.07.2009

http://gazetapraca.pl/gazetapraca/1,90439,6647653,Korporacyjne_pralnie_mozgow.html – dostępna 06.07.2009

http://metropraca.gazeta.pl/metropraca/1,88611,6644559,Korporacja___sport_ekstremalny.html – dostępna 06.07.2009

Stres i sposób w jaki wpływa on na ludzi w pracy stał się ostatnio przedmiotem dużego zainteresowania. Wiele dowodów wskazuje na to, że stresy związane z pracą zawodową są dość często główną przyczyną chorób serca, wrzodów żołądka, migren oraz zaburzeń psychicznych. Mają one bardzo ważne konsekwencje dla zachowania organizacyjnego pracowników, ich życia osobistego i rodzinnego. Są także źródłem znacznych kosztów dla gospodarki i społeczeństwa.

Stres, to słowo, którego używamy niemal codziennie. Najczęściej korzystamy z niego by opisać przyczyny złego samopoczucia, wywołanego określoną sytuacją życiową. Mówiąc o stresie, często mamy na myśli stresujące bodźce, które mogą, w zależności od tego, jak na nie zareagujemy, wywołać stres. Same w sobie stresem jednak nie są. Na przykład utrata pracy, perspektywa bycia bezrobotnym, to bodziec, który może narazić nas na stres, i inne tak zwane trudne zdarzenia życiowe. Co ciekawe, nie są to tylko złe wydarzenia, lecz wszystkie, po których nasze życie wygląda inaczej niż przedtem. Jest to pierwsza grupa czynników stresowych, ta łatwiejsza do rozpoznania. Drugą stanowią bodźce dnia codziennego, rzeczy małe, ale działające na nas stale, przez dłuższy czas. Ponieważ trudniej je rozpoznać trudniej coś z nimi zrobić.

W najprostszej definicji, można powiedzieć że stres to reakcja danej osoby na napięcia w jej życiu. Gdyby w użyć jednak słowa relacja, definicja tłumaczyłaby, że stres jest szczególną relacją między osobą a środowiskiem, którą osoba ocenia jako nadwyrężającą jej zasoby i zagrażającą jej dobrostanowi.

Stresu nie należy rozumieć jako czegoś jednoznacznie negatywnego, z czym zawsze i wszędzie należy walczyć. W umiarkowanym bowiem natężeniu stres pobudza do działania, pozwala skupić uwagę na ważnym zadaniu, mobilizuje do podjęcia decyzji. Dopiero, gdy trwa zbyt długo, może zaowocować spadkiem efektywności w pracy i poważnymi problemami zdrowotnymi.

Gdy przyjrzymy się etapom, w jakich przebiega reakcja na stres, zaobserwujemy trzy główne stadia:

1. **Stadium alarmowe** pojawia się w momencie zagrożenia. Organizm musi w ciągu krótkiego czasu przystosować się do odparcia zagrożenia, bądź jego uniknięcia. Informacja oceniana jako zagrożenie powoduje wzmożone wydzielanie adrenaliny i noradrenaliny do krwi przez korę nadnerczy. Konsekwentnym efektem tego wpływu hormonów jest podniesienie sprawności poszczególnych narządów. Zachodzące zmiany w organizmie określane są jako biochemiczny mechanizm alarmowy.
2. **Stadium przystosowania** jest właściwą fazą pokonywania trudności. Mechanizm alarmowy przygotowuje organizm bądź do walki z zagrożeniem, bądź do wycofania się. Jedno i drugie wymaga dużej sprawności organizmu.
3. **Stadium wyczerpania** czy też rezygnacji, ma miejsce wówczas, gdy wyczerpują się naturalne możliwości obronne organizmu.

Obecnie większość badaczy podkreśla pozytywne znaczenie występowania pewnego poziomu stresu przyczyniającego się do lepszego wykonywania zadań. Stanowi on czynnik mobilizujący do aktywnego i twórczego działania. Pod warunkiem, że poziom ten (pomimo, że umiarkowany) nie będzie utrzymywany permanentnie.

Żyjemy w czasach, gdy praca zawodowa wiąże się z coraz większą odpowiedzialnością, wymaga ciągłej mobilizacji, koncentracji i doskonalenia swoich umiejętności. Bardziej niż kiedyś liczy się tempo i efekt. Coraz częściej praca pochłania nas bez reszty, ciągle o niej myślimy, a i tak mamy przekonanie, że robimy za mało.





Stres w pracy przeżywa każdy, niezależnie od wykonywanego zawodu, zajmowanego stanowiska czy wynagrodzenia. Jednak takie napięcie nerwowe nie jest tylko charakterystyczne dla osób mających zajęcie. Stres występuje również, gdy jesteśmy zmuszeni do wielogodzinnego oczekiwania, bezruchu lub wykonywania monotonnych czynności.

Stres związany z pracą sam w sobie nie jest chorobą. Jest ludzką reakcją na wymagania stawiane przez pracę. Jednak gdy poziom odczuwanego stresu jest duży, stres utrzymuje się długo, nie są usuwane jego przyczyny oraz nie równoważy się jego negatywnego wpływu na zdrowie, może z biegiem czasu doprowadzić do różnego rodzaju chorób.

Gdy wymagania w pracy są dostosowane do możliwości fizycznych lub psychicznych człowieka, osoba posiada

odpowiednią wiedzę, umiejętności i może korzystać z pomocy innych osób, problemy w pracy zostają rozwiązane i stres ustępuje. Po okresie wypoczynku możliwe jest podjęcie następnej aktywności.

Poradzenie sobie z trudnościami kończy się sukcesem. Pojawia się uczucie zadowolenia z siebie, zadowolenia z pracy, z przełożonych, ze współpracowników. Osoba uczy się np.: nowego sposobu radzenia sobie w trudnych sytuacjach, zwiększa się jej wiedza, umiejętności, doświadczenie zawodowe. Taki rodzaj stresu wzmacnia poczucie wartości pracownika, zachęca do zmian, uczenia się i robienia nowych rzeczy – jest korzystny dla pracownika, jego pracodawcy i całego przedsiębiorstwa.

Jeśli jednak wymagania pojawiają się często, trwają długo, są tak duże, że przekraczają możliwości człowieka lub osoba nie posiada wiedzy, umiejętności lub wsparcia innych osób potrzebnego do poradzenia sobie z nimi – problemy nie zostają rozwiązane i reakcja stresowa trwa cały czas. Osoba znajduje się w stanie ciągłego napięcia, pobudzenia. W zależności od sytuacji i przyczyny stresu może odczuwać też różnego rodzaju przykre uczucia, takie jak strach, lęk, złość, gniew. Gdy napięcie utrzymuje się przez długi czas, osoba może zacząć tracić siły, odczuwać wywołane nim zmęczenie i bóle mięśniowo-szkieletowe. Przedłużający się stres zamiast do aktywności zachęca więc do oszczędzania energii. Osoba jest niechętna działaniu, jakimkolwiek zmianom i dodatkowym obowiązkom w pracy. Gdy sytuacja w miejscu pracy nie ulega zmianie, z czasem może pojawić się także apatia, smutek, poczucie bezradności, poczucie winy, utrata zaufania do samego siebie, a w końcu także utrata zaufania do przełożonych i współpracowników, utrata zaufania do firmy.

Taki rodzaj stresu obniża poczucie własnej wartości, czasowo obniża też zdolność do radzenia sobie z nowymi lub trudnymi zadaniami w pracy – jest niekorzystny zarówno dla pracownika, jego pracodawcy jak i całego przedsiębiorstwa. Powrót do pełnej aktywności zawodowej możliwy jest po okresie wypoczynku i regeneracji organizmu. Może wymagać także częściowej zmiany sposobu pracy, stopniowego wdrażania się do obowiązków zawodowych, wyrozumiałości lub dodatkowej pomocy ze strony przełożonych, współpracowników, rodziny i specjalistów.

Większość ludzi w sposób mniej lub bardziej świadomy wybiera sobie rodzaj aktywności zawodowej i pozazawodowej w zależności od indywidualnego, wrodzonego zapotrzebowania na czynniki pobudzające, stymulujące. Pośrednio, z wielkością tego zapotrzebowania na stymulację wiąże się naturalna odporność danego człowieka na stres. Tak więc do wykonywania zawodu związanego z dużym ryzykiem, koniecznością błyskawicznego oddziaływania, dużą zmiennością sytuacji (np.: pilota) zwykle nie kandydują ludzie, dla których przelot z jednego miasta do drugiego w charakterze

pasażera jest już przykrym przeżyciem. Z kolei ci ludzie, którzy mają duże zapotrzebowanie na częste i silne bodźce, nie wybierają sobie zawodu bibliotekarza, czy zegarmistrza. Ludzie, którzy niezbyt fortunnie wybrali sobie zawód lub życie ich do tego zmusiło, szukają różnych sposobów na wyrównanie poziomu pobudzenia przez różne formy aktywności pozazawodowej. Starają się zmienić pracę lub czasem pracodawcy z nich rezygnują, gdyż w danym zawodzie te osoby się nie sprawdzają.



Przewycięzanie stresu przysparza sporo korzyści nie tylko pracownikom (lepsze zdrowie fizyczne i psychiczne, większa zdolność do rozwiązywania problemów, większa satysfakcja z pracy, itp.), ale także przedsiębiorstwom. Korzyści te to głównie: zmniejszenie kosztów leczenia, zmniejszenie absencji i fluktuacji, trafniejsze decyzje, lepsza atmosfera w pracy, większe zaangażowanie pracowników w sprawy zakładu, lepsze stosunki między przełożonymi a podwładnymi, a nade wszystko bardziej wydajna i lepsza jakościowo praca.

Stres jest i będzie nierozzerwalnie związany z pracą. Badania nad stresem związanym z pracą przeprowadzone w Europie i Stanach Zjednoczonych ujawniły, że sytuacje stresujące są związane przede wszystkim z takimi obszarami jak:

- Stosunki międzyludzkie – nieumiejętność współzycia z ludźmi, konflikty z przełożonymi lub z kolegami.
- Rola w instytucji – brak określenia roli oraz jasnych celów, trudności z przekazywaniem zadań, niezajomość zakresu swoich obowiązków ani konkretnego celu swoich działań, niewłaściwe gospodarowanie czasem.
- Czynniki organizacyjne – brak pozytywnej reakcji na właściwie wykonywane zadania, odrzucanie nowych pomysłów przez przełożonych, utrudnienia w przepływie informacji, groźba zwolnienia.
- Narzucone ograniczenia – nagle zmiany, cele niemożliwe do osiągnięcia, nadmiar pracy, ograniczenie liczby personelu, zmniejszenie budżetu na szkolenia, narzucanie zespołu współpracowników. Konieczność zabierania głosu podczas spotkań, prezentacji i wywiadów.
- Problemy w komunikowaniu się – zły lub niewłaściwy przepływ informacji, niejasne założenia i cele działań, brak koordynacji i współpracy na szczeblu kierownictwo – dozór – załoga.

Szczególnie wysoką podatność na stres zawodowy przejawiają osoby, których zdolność radzenia sobie z wymaganiami zawodowymi jest obniżona z powodu:

- młodego wieku,
- krótkiego stażu pracy,
- niedopasowanych do wykonywanych obowiązków predyspozycji (np.: ostrości wzroku, słuchu, zdolności manualnych, refleksu), zdolności (np.: humanistycznych, artystycznych, technicznych, urzędniczych), wykształcenia lub doświadczenia zawodowego,
- wrodzonej wrażliwości na bodźce, dużej lękliwości,
- dużego zaangażowania w sprawy zawodowe, dążenia do osiągnięć, wysokiego poziomu aspiracji, potrzeby kontroli, niecierpliwości, pośpiechu i rywalizacji z innymi,
- podeszłego wieku,
- problemów pozazawodowych, np.: urodzenia dziecka, rozvodu, choroby w rodzinie.

Spośród wielu działań zaradczych, które w każdej firmie można podjąć aby obniżyć poziom stresu pracowników to m.in.:

- właściwe określenie ról organizacyjno – zawodowych, aby nie dochodziło do konfliktu roli, do jej wieloznaczności i przeciążenia,
- doskonalenie organizacji pracy – eliminowanie okresowych spiętrzeń robót, nierytmicznego przebiegu produkcji, harmonizowanie działań na poszczególnych stanowiskach pracy, organizowanie mikroprzerw w pracy,
- rozszerzenie zakresu czynności i odpowiedzialności pracowników za rezultaty pracy – dążenie do ich usamodzielnienia się w procesach pracy i uwalniania ich od upokarzających form ścisłego nadzoru i szczegółowej kontroli na rzecz poszerzenia pola do inwencji własnej, przedsiębiorczości i samokontroli,
- zapewnienie właściwego przepływu informacji opisujących konkretne cele i ważnych dla pracowników,
- doskonalenie warunków materialnego środowiska pracy pod kątem zmniejszania ich uciążliwości dla zdrowia oraz zabezpieczenia tzw. komfortu pracy,
- stworzenie systemu regularnych, kompleksowych ocen pracowników oraz w miarę obiektywnych kryteriów ich dokonywania,
- stworzenie pracownikom możliwości rozwoju osobistego i awansu – podstawą awansu powinny być osiągnięte przez pracownika wyniki w pracy oraz uzyskiwane przez niego kwalifikacje i umiejętności.



Przepis na bezstresowe życie nie istnieje, są jednak pewne techniki, dzięki którym można stres ograniczyć. Oto ich przykłady.

- Zdefiniuj swoje problemy. Czy Twoja praca, związek z drugą osobą lub problemy finansowe powodują stres? Czy nieistotne, powierzchowne problemy maskują poważne, głębsze? Kiedy jesteś już całkiem pewien, jaki jest problem, możesz wtedy coś zrobić.
- Rozwiąż swoje problemy. Zaczniij myśleć o rozwiązaniach. Co możesz zrobić i jakie będą konsekwencje? Czy powinieneś poszukać mniej stresującej pracy? Czy potrzebujesz poradnictwa małżeńskiego? Czy powinieneś porozmawiać z ekspertem finansowym o planowaniu swoich finansów? Co się stanie, jeśli nic nie zrobisz?
- Rozmawiaj też o swoich problemach. Możesz odkryć, że rozmowa o Twoim stresie może być bardzo pomocna. Przyjaciele i członkowie rodziny mogą nie zdawać sobie sprawy z tego, że przechodzisz przez trudny okres. Kiedy zrozumieją, mogą być pomocni w dwojaki sposób:
 - po pierwsze, po prostu słuchając Cię, jak dajesz upust swoim uczuciom,
 - po drugie – sugerując rozwiązania Twoich problemów.

Jeśli potrzebujesz porozmawiać z kimś spoza kręgu swoich przyjaciół i krewnych, udaj się np.: do poradni zdrowia psychicznego.

- Naucz się, jak radzić sobie ze stresem. Istnieje wiele pomocnych książek, filmów, kaset video i kursów, które pomogą Ci radzić sobie ze stresem. Mogą istnieć także w Twoim miejscu zamieszkania kursy lub szkolenia dotyczące radzenia sobie ze stresem.
- Odwróć myśli od swoich problemów. Możesz być w stanie pozbyć się tymczasowo swoich stresujących odczuć przez bycie aktywnym. Jeśli zajmiesz się swoim hobby, sportem lub pracą, możesz zafundować sobie „myślowne wakacje” od swojego stresu. „Niemyślenie” o problemach przez jakiś czas może dać Ci psychiczny dystans od nich i ułatwić ich późniejsze rozwiązanie.

- Zredukuj napięcie. Aktywność fizyczna może być wspierającym czynnikiem redukującym stres. Idź na spacer, uprawiaj sport, pracuj w ogródku, posprzątaj dom. Bardzo pomocne może być nauczenie się paru ćwiczeń relaksacyjnych. Mogą one być bardzo proste np.: głębokie oddychanie. Jest to powolne wdychanie przez nos do momentu gdy nie możesz wciągnąć już więcej powietrza a następnie wydychanie powietrza przez usta. Innym prostym ćwiczeniem jest rozciąganie się. Rozciągaj i relaksuj każda część ciała, zaczynając od szyi i posuwając się dalej ku dolnym partiom ciała. Wydychaj powietrze jak się rozciągasz a wdychaj w chwili zwalniania napięcia.



Po obniżeniu poziomu stresu, dobrze jest znaleźć sposób żeby zapobiec ponownemu rozwijaniu się nadmiernego stresu. Najlepszym sposobem radzenia sobie ze stresem jest zapobieganie mu. Oto kilka sugestii jak to zrobić:

- Podejmowanie decyzji – nie podejmowanie ich powoduje zmartwienia i co za tym idzie, stres.
- Unikaj odkładania rzeczy na później – zrób tygodniowy rozkład zajęć, planując wypoczynek jak również obowiązki.
- Zlecaj pracę innym – daj innym do wykonania zadania, z którymi sobie poradzą. Nie próbuj robić wszystkiego sam.

Pamiętaj, życie całkowicie bezstresowe jest niemożliwe. Twoim celem powinno być unikanie dotarcia do trzeciego stadium stresu, gdy Twoje zasoby energii wyczerpują się. Tak długo jak długo nie utkniesz w trzecim stadium reakcji na stres, unikniesz stania się chronicznie zestresowanym.

Opracowanie: Mariusz Kubat

Literatura:

Banasiewicz A., *Człowiek w nowoczesnej organizacji*, Wyd. Adam Marszałek, Toruń 2005.
 Boenish E., *Twój stres*, Wyd. GWP, Gdańsk 2007.
 Chmiel N. (red), *Psychologia pracy i organizacji*, Wyd. GWP, Gdańsk 2003.
 Cooper C.L., Palmer S., *Pokonać stres*, Wyd. Petit, Warszawa 2000.
 Davidson J., *Kontrola stresu – dla żółtodziobów*, Wyd. Rebis, Poznań 2000.
 Gutmann J., *Jak radzić sobie ze stresem*. Wyd. Jedność, Kielce 2001.

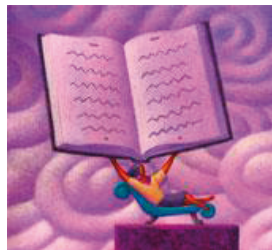
Strony internetowe:

www.ciop.pl
www.cmha.ca
www.stres.edu.pl

Kształcenie ustawiczne osób dorosłych

Idea kształcenia ustawicznego i jej rola w rozwoju zawodowym człowieka.

Życie we współczesnym społeczeństwie pełnym dynamicznych przemian wymaga stałego aktualizowania wiedzy i informacji. Szybkie tempo życia, zmiany w systemach kształcenia i na rynku pracy, a także różne modele życia i style pracy, wpływają na konieczność stałego przystosowywania się jednostki do zmian zachodzących w środowisku. Edukacja ustawiczna (uczenie się od przedszkola aż do starości) jest jednym z najlepszych sposobów, by sprostać wyzwaniom wywołanym przez gwałtowny rozwój technologiczny, globalizację czy przeobrażenia społeczne i ekonomiczne. Rada Europejska na posiedzeniu w Lizbonie, które odbyło się w marcu 2000 roku, przyznała, że udanemu przejściu do gospodarki i społeczeństw opartych na wiedzy musi towarzyszyć zwiększony nacisk na kształcenie ustawiczne. Strategia Lizbońska wyraźnie kładzie akcent na wzmocnienie konkurencyjności gospodarczej Europy i poprawę zatrudnienia, a głównym motorem rozwoju jest edukacja. Edukacja ustawiczna jest warunkiem rozwoju jednostki i dobrobytu całego społeczeństwa europejskiego oraz jest niezbędna do zapewnienia integracji społecznej i wyrównywania szans życiowych dla wielu ludzi a także, zmniejszania problemu marginalizacji. W związku z tym, idea uczenia się przez całe życie (*Lifelong Learning*) jest traktowana priorytetowo w polityce oświatowej wszystkich krajów europejskich. W gospodarce opartej na wiedzy, w której edukacja szkolna nie jest już wystarczająca, najbardziej liczy się otwartość, aktywność i zdolność człowieka do efektywnego korzystania z wiedzy i informacji w obliczu ciągłych zmian. Aby nadążyć za tempem nieustannych przemian i utrzymać się na współczesnym rynku pracy, koniecznym staje się stałe i bieżące aktualizowanie wiedzy i doskonalenie kompetencji oraz nabywanie nowych umiejętności zawodowych i społecznych w formie kształcenia formalnego, nieformalnego i nieoficjalnego. Oprócz solidnych podstaw, jakie daje kształcenie formalne, odbywające się w placówkach szkolnych i ośrodkach szkoleniowych, które kończy się uzyskaniem uznawanych dyplomów i świadectw, istnieje równoległe kształcenie nieformalne, w postaci zajęć czy usług organizowanych przez różne ośrodki czy organizacje obywatelskie (np.: organizacje młodzieżowe, związki zawodowe czy partie polityczne). Niezależnie od tych dwóch form kształcenia, do rozwoju wiedzy i umiejętności człowieka przyczynia się również często w sposób nieświadomy kształcenie nieoficjalne, czyli informacje i umiejętności pochodzące z różnych źródeł (w rodzinie, w przedsiębiorstwie, na drodze samokształcenia). Idea kształcenia ustawicznego zakłada właśnie komplementarność tych trzech form uczenia się, zwracając uwagę na to, że powinien to być proces całościowy, trwający od wczesnego dzieciństwa (faza przedszkolna) aż do starości (faza emerytalna), dostępny dla wszystkich obywateli w równym stopniu.



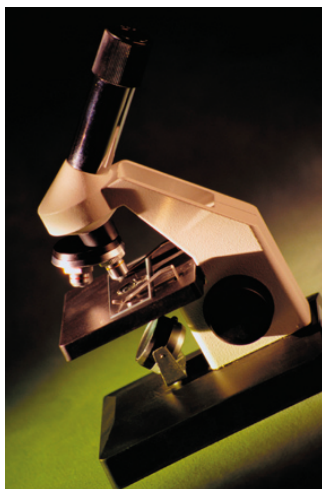
Oczekiwania odnośnie kwalifikacji pracowników na współczesnym rynku pracy.

W gospodarce opartej na wiedzy, utrzymanie przewagi konkurencyjnej zależy głównie od rozwoju i pełnego wykorzystania zasobów ludzkich. Oczekiwania pracodawców wobec pracowników są coraz większe, a znalezienie satysfakcjonującego zatrudnienia na współczesnym rynku pracy zależy od posiadania przez potencjalnych pracowników aktualnej wiedzy merytorycznej i kompetencji. Brak odpowiednich kwalifikacji zwiększa ryzyko bezrobocia oraz wpływa na długość czasu poszukiwania pracy. Ponieważ pracodawcy poszukują wysoko wykwalifikowanej kadry a konkurencja na rynku pracy jest ogromna, coraz większy też staje się popyt na naukę potwierdzoną oficjalnym świadectwem, dyplomem czy certyfikatem. Nie bez znaczenia są również umiejętności „miękkie” oraz zdolności do poszukiwania i utrzymania pracy.

W związku z powyższym, bez nastawienia na rozwój i stałe podwyższanie kwalifikacji oraz doskonalenia i nabywania nowych umiejętności zawodowych i społecznych, ciężko będzie

sprostać ostrej rywalizacji na dzisiejszym rynku pracy. Istotny staje się tu nie tylko dostęp do nowoczesnych technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych oraz umiejętności związane z obsługą komputera i Internetu, ale także dyspozycyjność i mobilność, oznaczająca gotowość do przemieszczania w poszukiwaniu zatrudnienia.

Obecnie, najbardziej poszukiwani kandydaci to ci, którzy oprócz wiedzy merytorycznej i biegłej znajomości języków obcych posiadają ponadto umiejętności miękkie, jak na przykład wysokie umiejętności komunikacyjne, samodzielność, umiejętność organizacji pracy czy umiejętność współpracy w zespole. Sukces odnoszą ci pracownicy, którzy nastawieni są na podnoszenie kwalifikacji, wykazują się inicjatywą, determinacją w dążeniu do celu, aktywnością i kreatywnością w poszukiwaniu zatrudnienia. Osoby, które priorytetowo traktują swój własny rozwój zawodowy i inwestują w swoją przyszłość, niezależnie od wieku, poradzą sobie w sytuacji ogromnej konkurencyjności na dzisiejszym rynku pracy. Dla wielu pracodawców liczy się przede wszystkim potencjał danego kandydata, jego zapał do nauki i pracy, zorientowanie na zdobywanie nowej wiedzy, oraz elastyczność czyli, umiejętność adaptacji do stale zmieniających się warunków i wymagań, jakie stawia rynek pracy, a co za tym idzie umiejętność przekwalifikowania się w razie potrzeby. Wiedza, informacje szybko się jednak dziś dezaktualizują, dlatego współczesny pracownik, niezależnie od zajmowanego stanowiska i specjalności zawodowej, czy jest właścicielem firmy czy też pracuje na etacie, musi być otwarty na wyzwania i zmiany, z jakimi muszą się zmierzyć firmy czy organizacje w gospodarce rynkowej. Jak widać umiejętność szybkiego uczenia się i zastosowanie zdobytej wiedzy w praktyce są potrzebne, aby osiągać dobre rezultaty w pracy i utrzymać swą konkurencyjność na rynku pracy. Dbanie o rozwój intelektualny, przykładanie dużej wagi do kwestii ustawicznego kształcenia i uzupełniania kwalifikacji jest najlepszym sposobem na planowanie i samodzielne decydowanie o rozwoju własnej ścieżki kariery zawodowej.



Uczenie się osób dorosłych.

Każdy etap życia człowieka, od wczesnego dzieciństwa poprzez dorosłość, aż do późnej starości, niesie ze sobą wiele możliwości rozwoju i zdobywania nowej wiedzy. Wiele zależy od nas samych, od naszej gotowości do nauki, potrzeb i aspiracji, motywacji wewnętrznej, ale także od wcześniejszych doświadczeń szkolnych i od środowiska społeczno-zawodowego, w którym funkcjonujemy. Nie bez znaczenia jest wpływ otoczenia społecznego, szczególnie zawodowego, które może nas mobilizować do nieustannego rozwoju, doskonalenia i podnoszenia kwalifikacji. Chcąc sprostać oczekiwaniom społecznym i nie zostać wykluczonym z życia zawodowego warto dbać o własny rozwój zawodowy. Kształcenie się w wieku dorosłym ma swoją specyfikę i jest istotną częścią wdrażania w życie założeń idei kształcenia ustawicznego. Aby osoby dorosłe chciały się uczyć musi być spełnionych szereg warunków. Przede wszystkim, uczący się muszą widzieć realne i praktyczne korzyści z nauki w swoim życiu prywatnym i zawodowym, zaś sam proces kształcenia powinien mieć atrakcyjną formę, różnorodne metody i środki dydaktyczne oraz odbywać się w dogodnych warunkach. Osoby dorosłe uczą się wtedy kiedy naprawdę tego chcą i potrzebują, są wrażliwe na krytykę i niechętnie poddają się ocenie. Podstawą efektywnego uczenia się musi być relacja oparta na partnerstwie między uczniem a nauczycielem, oraz aktywność i zaangażowanie się w cały proces uczenia się ze strony dorosłej osoby uczącej się. Najczęstsze problemy, z jakimi mogą się zetknąć osoby dorosłe na drodze kształcenia to m.in.: negatywne wcześniejsze doświadczenia

szkolne, opór wobec zmian, strach przed porażką, brak wiary w siebie, brak motywacji, brak potrzeby rozwoju i doskonalenia się, wysoki koszt szkoleń, etc.

10 zasad uczącej się osoby dorosłej¹⁷⁾

1. Uczę się dla zrozumienia otaczającego świata.
2. Uczę się, aby funkcjonować jako obywatel.
3. Uczę się być gotowym do wyzwań i zmian.
4. Uczę się, aby być mobilnym na rynku pracy.
5. Uczę się, bo chcę zdobyć pracę, utrzymać ją i awansować.
6. Uczę się, aby doskonalić posiadane umiejętności i rozwijać zainteresowania.
7. Uczę się, aby realizować swoje marzenia i cele.
8. Uczę się dla samej przyjemności poznawania i rozwoju.
9. Pomagam innym w uczeniu się, rozwoju i samorealizacji.
10. Uczę się, bo chcę, potrzebuję i dostrzegam taką powinność.

Badania wykazują, że Polska na tle innych krajów Unii Europejskiej ma jeden z najniższych wskaźników jeśli chodzi o kształcenie ustawiczne¹⁸⁾. Wynikać to może z faktu, iż osoby dorosłe w naszym kraju jeszcze nie do końca doceniają korzyści płynące ze stałego uzupełniania wykształcenia i szkoleń. Tymczasem, starzejące się społeczeństwo w sytuacji niżu demograficznego, potrzebuje stałego podnoszenia kwalifikacji. Już teraz można zaobserwować rozbieżność pomiędzy poziomem wykształcenia i umiejętnościami wśród młodszych i starszych osób dorosłych, co poważnie ogranicza możliwości pozostania na rynku pracy starszych pracowników. Dziś nie sposób efektywnie zarządzać swoją karierą zawodową bez uwzględniania konieczności kształcenia ustawicznego. Uczenie się przez całe życie, w tym także rozwijanie osobistych zainteresowań, uzdolnień i talentów jest już zatem nie tylko koniecznością, aby utrzymać się na konkurencyjnym rynku pracy, ale ma też wpływ na jakość życia osób, niezależnie od wieku czy etapu życia zawodowego.

Opracowanie: Małgorzata Senior

Literatura:

Komisja Wspólnot Europejskich, „Memorandum dotyczące kształcenia ustawicznego” Bruksela, 30 października 2000, W: *Poradnictwo Zawodowe w oficjalnych dokumentach oraz opracowaniach o zasięgu międzynarodowym*. Zeszyt Informacyjno-Metodyczny Doradcy Zawodowego. Nr 39, MIPS, Warszawa 2007

Strony internetowe:

www.dniuczeniasiedoroslych.pl/strona/10-zasad-uczacej-sie-osoby-doroslej.html – dostępna 07.08.2009

www.koweziu.edu.pl/edukator/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=188 – dostępna

www.mpips.gov.pl/index.php?gid=505 Kształcenie ustawiczne w Polsce na tle innych krajów – na podstawie badania TRAL 07.08.2009 – dostępna 07.08.2009

¹⁷⁾ <http://www.dniuczeniasiedoroslych.pl/strona/10-zasad-uczacej-sie-osoby-doroslej.html>

¹⁸⁾ <http://www.mpips.gov.pl/index.php?gid=505> Kształcenie ustawiczne w Polsce na tle innych krajów – na podstawie badania TRAL

Osoby „50 +” na rynku pracy



Wśród wszystkich krajów Unii Europejskiej, Polska ma najniższy wskaźnik zatrudnienia pięćdziesięciolatków. Osoby w tym wieku charakteryzuje bardzo niska aktywność zawodowa związana z wczesnym przechodzeniem na emeryturę. Przeciętny wiek wycofywania się z rynku pracy jest niższy od ustawowego wieku emerytalnego, w efekcie, ponad połowa osób w wieku przedemerytalnym pozostaje poza rynkiem pracy uzyskując dochody z systemu pomocy i zabezpieczenia społecznego (wcześniejsze emerytury, renty, świadczenia i zasiłki przedemerytalne oraz świadczenia z pomocy społecznej). Polska ma więc nie tylko najniższy wskaźnik aktywności zawodowej osób 50+, ale również najniższy wiek przechodzenia na emeryturę. Zmiany demograficzne związane ze starzeniem się społeczeństw, prowadzić będą w najbliższej przyszłości do jeszcze większego

spadku liczby osób w wieku produkcyjnym, jeśli nie wzrośnie poziom zatrudnienia osób po pięćdziesiątym roku życia. Szacuje się, że odsetek osób w wieku produkcyjnym w populacji obniży się z 64 proc. w 2007r. do 50,4 proc. w 2050r., co przełoży się na znaczący wzrost współczynnika obciążenia demograficznego (z 56 osób w 2011r. do 98 w 2050r.). Wpłynie to znacząco na obciążenie kosztami pracy pracującej mniejszości oraz budżetu państwa, a tym samym będzie prowadzić do spowolnienia wzrostu całej gospodarki oraz pogłębienia różnic społecznych. Wydłużanie aktywności zawodowej pracowników po 50-tym roku życia należy do priorytetowych działań krajów Unii Europejskiej. Zgodnie z założeniami Strategii Lizbońskiej przyjętej przez kraje UE w 2000r., jednym z celów Unii Europejskiej jest osiągnięcie wskaźnika zatrudnienia osób w wieku 55-64 lata na poziomie nie niższym niż 50%.

Na przedwczesne wycofywanie się z rynku pracy wpływ może mieć wiele czynników, m.in.: problemy zdrowotne, niepełnosprawność, zbyt niskie lub nieaktualne kwalifikacje zawodowe (szczególnie opór wobec korzystania z nowoczesnych technologii), niechęć do podejmowania kształcenia ustawicznego, stereotypy wśród pracodawców, dotyczące efektywności pracy osób w średnim wieku, a także bariery psychiczne – osoby 50+ często same nie wierzą w swoje możliwości i rozwój zawodowy. Brak wiary w siebie oraz lęk wobec zmian wpływają z kolei na mniejszą aktywność zawodową, niechęć i rezygnację z poszukiwania pracy. W mniejszym stopniu osoby bezrobotne w tym wieku, w porównaniu z osobami młodszy, są też zainteresowane zakładaniem własnej działalności gospodarczej. Często przyczyną wycofania się z rynku pracy, jest także konieczność opiekowania się chorym członkiem rodziny (dzieckiem, współmałżonkiem, osobą starszą). Dotyczy to w szczególności kobiet, które częściej rezygnują z pracy, aby poświęcić się obowiązkom domowym.

Wielu starszych pracowników narzeka nie tyle z powodu konkretnych problemów ze zdrowiem, co z samego faktu starzenia się. Odejście z pracy w niektórych zawodach wymagających długotrwałego intensywnego wysiłku czy szybkiego reagowania w warunkach stresu (np.: piloci, służby specjalne, pracownicy fizyczni, rolnicy), może być uzasadnione w przypadku osób starszych, u których następuje obniżenie wydolności psychomotorycznej z wiekiem. Jednocześnie, należy dodać, że większość starszych pracowników funkcjonuje pod względem intelektualnym bez zmian, a nawet można stwierdzić, że praca i kształcenie ustawiczne w starszym wieku przyczynia się do stałego rozwoju i utrzymania człowieka w dobrej kondycji psychicznej i fizycznej. Badania wykazują, że wiek wpływa pozytywnie na ogólny poziom zadowolenia z pracy, zaangażowanie i motywację, a także na aktywność zawodową¹⁹⁾. Natomiast z wiekiem,

¹⁹⁾ Schulz D. P., Schulz S. E. „Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy.”, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2002

wzrasta potrzeba bezpieczeństwa, stabilizacji i przynależności, bardziej istotna od samego zawodu staje się np.: atmosfera w pracy, zadowolenie z kolegów, przełożonych.

Jak pracodawcy postrzegają osoby 50+?

Większość pracodawców deklaruje, że wiek nie ma znaczenia w procesie rekrutacji i selekcji kandydatów do pracy. Tymczasem, w sondzie przeprowadzonej na stronie www.aktywni50.pl (Projekt Aktywni 50+)²⁰⁾ aż 65% respondentów odpowiedziało, że problem dyskryminacji po pięćdziesiątym roku życia dotknął ich osobiście lub kogoś z ich najbliższego otoczenia. Dodatkowo ponad jedna czwarta internautów biorących udział w sondzie przyznała, że zjawisko dyskryminacji osób 50+ na rynku pracy istnieje, choć sami tego nie doświadczyli. Tylko nieliczni są przekonani, że osoby powyżej pięćdziesiątego roku życia mają na rynku pracy takie same szanse jak każdy inny pracownik (4% respondentów). Problem dyskryminacji osób 50+ nie dotyczy tylko procesu poszukiwania i nawiązywania stosunku pracy, ale także warunków zatrudnienia, sposobów awansowania oraz dostępu do szkoleń czy przejrzystych zasad wynagradzania. Wyniki sondy dokładnie obrazuje wykres zamieszczony poniżej.



Źródło: <http://www.aktywni50.pl/Rynek-pracy-nie-dla-50->

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa wiek (podobnie jak płeć, religia, status rodziny, orientacja seksualna, polityczna, itd.) kandydatów nie może być kryterium, w oparciu o które pracodawcy podejmują decyzję o przyjęciu do pracy. W rzeczywistości jednak pracodawcy preferują młodszych kandydatów uważając, że młodszy pracownik będzie bardziej energiczny, szybciej przystosuje się do nowych warunków pracy, będzie pracował efektywniej za dużo niższe wynagrodzenie niż osoba z kilkudziesięcioletnim stażem pracy. Na stosunek pracodawcy do zatrudniania starszych pracowników wpływa również obawa, iż ulegają oni częściej wypadkom przy pracy. Okazuje się jednak, że starsi pracownicy rzadziej niż młodszy ulegają wypadkom i częściej sami odchodzą z pracy, która jest niebezpieczna lub męcząca fizycznie.

Pracownicy 50+ cennym kapitałem firmy

Dojrzały pracownicy w porównaniu z młodszymi stanowią cenny kapitał każdej organizacji. Zrozumieli to już nasi europejscy sąsiedzi, m.in.: Niemcy i Finowie, wprowadzając kompleksowe programy wsparcia dla osób 50+ oraz inwestując sporo w profilaktykę prozdrowotną dla tej grupy społecznej. Obok długoletniego doświadczenia zawodowego i życiowego, pracownicy

²⁰⁾ <http://www.aktywni50.pl/Rynek-pracy-nie-dla-50->

50+, posiadają kompetencje i wiedzę, której brakuje młodszym kolegom; mogą więc pełnić funkcje trenerów, coachów, mentorów, są wsparciem zarówno dla młodych pracowników, jak i szefów. Są też bardziej wiarygodni, lojalni i rzetelnie podchodzą do swoich obowiązków, co ważne jest na stanowiskach menedżerskich czy w branżach takich, jak ubezpieczenia, finanse, nieruchomości, etc. Dzięki temu posiadają autorytet i mogą być źródłem nowych idei i inspiracji dla całego zespołu. Starsi pracownicy mają też bardziej ustabilizowaną sytuację rodzinną i są dyspozycyjni (dotyczy to szczególnie kobiet, które już odchowwały dzieci).

Dla efektywności organizacji ważne jest, aby budować zespoły zróżnicowane wiekowo, dzięki którym w pełni można wykorzystać potencjał młodszych i starszych pracowników. Być może młodzi są bardziej dynamiczni i mają inicjatywę, łatwiej i szybciej opanowują również nowinki technologiczne, jednak bez wsparcia doświadczonych, starszych wiekiem kolegów nie są w stanie się rozwijać i przekuć tej energii na sukces firmy. Istotne jest z punktu widzenia organizacji jak i pracowników, aby stworzyć warunki do międzypokoleniowej wymiany informacji, dobrych warunków do rozwoju starszej i młodszej kadry oraz dbania o atmosferę tolerancji, partnerstwa i otwartości w pracy. Aby zatrzymać i motywować dojrzałych pracowników do pracy, pracodawcy powinni zaprojektować specjalne programy szkoleniowe, dostosowane do wieku i możliwości pracowników, realne możliwości awansu i rozwoju zawodowego, uelastyczyć czas pracy i wprowadzić alternatywne formy zatrudnienia (część etatu, elastyczny czas pracy, praca na zlecenie) oraz zapewnić dodatkową opiekę zdrowotno-socjalną.

Równe szanse na rynku pracy

Jedną z form walki z praktykami dyskryminacyjnymi jest upowszechnianie idei równości szans na rynku pracy i edukowanie – zarówno pracodawców, jak i pracowników – w zakresie ich praw, obowiązków oraz świadomości biznesowej. Dopiero, gdy pracodawcy zrozumieją, jak cennym kapitałem dla firmy są dojrzały pracownicy i że opłaca się ich zatrzymać w firmie, problem dyskryminacji i uprzedzeń w stosunku do tej grupy osób zniknie. Od kilku lat w Polsce wdrażane są różne projekty w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL skierowane do grupy 50+. W ich wyniku podnosi się świadomość społeczna związana z rynkiem pracy dla osób starszych, budowane są partnerstwa pracowników, pracodawców, związków zawodowych, organizacji i instytucji publicznych i prywatnych. Organizują one szkolenia i programy, dzięki którym osoby po 50. roku życia nabierają nowych umiejętności zawodowych, a także, wiary w siebie i swoje możliwości. Aktywizacja osób po 50-tym roku życia wpisuje się również w koncepcję realizacji projektów innowacyjnych w ramach POKL (Program Operacyjny Kapitał Ludzki). Osoby, które skończyły 50 lat, mogą za pieniądze unijne skorzystać z bezpłatnych szkoleń, pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego.

Oprócz tego Rada Ministrów 17 października 2008r. przyjęła program „Solidarność pokoleń – działania dla zwiększenia aktywności zawodowej osób w wieku 50+”²¹⁾, którego celem są następujące działania (finansowane zarówno z budżetu państwa, jak i z Europejskiego Funduszu Społecznego):

- **działania na rzecz poprawy warunków pracy, promocji zatrudnienia pracowników po 50-tym roku życia i zarządzania wiekiem** – poprzez upowszechnianie wiedzy wśród pracodawców i pracobiorców na temat zarządzania wiekiem pracowników, ukazywanie pracodawcom i opinii publicznej korzyści płynących z zatrudniania osób po 50r. życia, wdrażanie strategii zarządzania wiekiem w przedsiębiorstwach, dostosowanie warunków pracy pracowników po 50-tym roku życia do ich potrzeb;
- **działania na rzecz poprawy kompetencji i kwalifikacji pracowników po 50-tym roku życia** – poprzez tworzenie warunków dla budowania ich ścieżek kształcenia, upowszechnianie kształcenia ustawicznego dla osób w wieku 45+, dopasowanie do nich oferty szkoleniowej;

²¹⁾ http://www.mpips.gov.pl/index.php?gid=557&news_id=1345

- **zmniejszenie kosztów pracy** - związanych z zatrudnianiem pracowników po 50-tym roku życia, poprzez zwolnienie pracodawców z opłacania składek na Fundusz Pracy za osoby którym brakuje nie więcej niż 5 lat do wieku emerytalnego, zmniejszenie do 14 liczby dni choroby, za które płaci pracodawca w przypadku pracowników po 50-tym roku życia – projekt ustawy w tym zakresie został przyjęty przez rząd;
- **aktywizację osób bezrobotnych lub zagrożonych utratą pracy po 50-tym roku życia** - poprzez upowszechnienie programów rynku pracy dla osób w wieku powyżej 50 lat, budowanie indywidualnych planów wsparcia dla osób w wieku 50+, dopasowanie oferty aktywnych programów rynku pracy do potrzeb tych osób;
- **aktywizację zawodową osób niepełnosprawnych** – poprzez budowę stabilnych ram prawnych dla zatrudniania i rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych, promocję aktywizacji zawodowej i integracji tych osób z rynkiem pracy. Istotnym uzupełniającym elementem będą kampanie podnoszenia świadomości o możliwościach i przydatności osób niepełnosprawnych jako pracowników;
- **zwiększenie możliwości zatrudnienia kobiet** – przez rozwój usług pozwalających na godzenie pracy i życia rodzinnego, uproszczenie przepisów dotyczących zakładania przedszkoli, wspieranie rozbudowy sieci przedszkoli, szczególnie na obszarach wiejskich (finansowane między innymi z Europejskiego Funduszu Społecznego), umożliwienie finansowania żłobków i przedszkoli przyzakładowych z zakładowych funduszy świadczeń socjalnych; wspieranie innych form opieki nad dziećmi;
- **ograniczenie dezaktywizacji pracowników w systemie świadczeń społecznych** – wdrażanie systemu emerytur pomostowych i ograniczenie przechodzenia na wcześniejsze emerytury, promocję działań na rzecz wydłużenia wieku przejścia na emeryturę, szczególnie kobiet.

Dodatkowo, zgodnie z Ustawą o zmianie ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z 19 grudnia 2008r (Dz. U.z 2009r. Nr 6, poz. 33) **zwiększono środki na programy rynku pracy** (w tym szkolenia) finansowane z Funduszu Pracy dla osób, które przekroczyły 45 rok życia bez względu na ich status na rynku pracy.

Zgodnie z Decyzją Parlamentu i Rady UE nr 1098/2008/WE z dnia 22 października 2008r., rok 2010 ustanowiono Europejskim Rokiem Walki z Ubóstwem i Wykluczeniem Społecznym. Wszystkie te programy, projekty i działania mają zachęcić pracodawców do zatrudniania osób po 50 roku życia oraz umożliwić im podnoszenie kwalifikacji zawodowych, tak aby zapobiec wykluczeniu społecznemu tej grupy społecznej.

Opracowanie: Małgorzata Sinior

Źródła:

Herr E. L., Cramer S. H. „Planowanie kariery zawodowej. Część III”. [w] Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego – zeszyt 30, Warszawa 2005

Mól D. „Osoby 50+ na rynku pracy. Biuletyn nr 7” Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa 2008

„Program Solidarność pokoleń. Działania dla zwiększenia aktywności zawodowej osób w wieku 50+”, Warszawa 2008

Strony internetowe:

www.aktywni50.pl

www.fundusze-strukturalne.gov.pl

www.mpi.gov.pl

Zmiana ścieżki kariery

*Jeśli nie będziesz sam kształtował swojej przyszłości,
zrobi to za ciebie ktoś inny.*

Peter Drucker



Jeszcze nie tak dawno uważano, że osoby, które chętnie zmieniają pracę są nieprzystosowane, niezdyscyplinowane oraz wiecznie na wszystko narzekające. Tacy pracownicy nie byli dobrze postrzegani przez przyszłych pracodawców i mieli problem ze znalezieniem stałego zatrudnienia. Obecnie, częste zmiany miejsc pracy, a nawet zawodu, stają się coraz bardziej powszechne, zaś model jedna praca przez całe życie odchodzi już do lamusa. Nieustanne przemiany, w tym globalizacja, jakie mają miejsce we współczesnym świecie powodują konieczność ciągłego dostosowywania się do wymogów rynku pracy, jeśli chce się na nim pozostać. Otwartość na nowe trendy, chęć

zmiany zawodu lub gruntowna przebudowa ścieżki kariery świadczą dzisiaj o elastycznym stosunku do tych zmian i umiejętności dobrego zarządzania swoją karierą. Czasami do głosu dochodzą prawdziwe pasje i zainteresowania, które przez całe lata pozostawały w uśpieniu. Wgląd w siebie, bilans dotychczasowej kariery zawodowej, dotarcie do swoich prawdziwych zainteresowań i preferencji, szczere dokonanie samooceny umiejętności i zdolności mogą być pomocne w wytyczeniu nowej ścieżki kariery i znalezieniu pracy odpowiadającej naszym aspiracjom. Zmiana pracy czy zawodu jest jedną z najtrudniejszych decyzji w życiu człowieka, wiąże się z sytuacją przełomową i stresem. Praca i zawód dla każdego człowieka mogą być źródłem kryzysów życiowych, gdyż stanowią nie tylko źródło dochodów, ale też organizują czas, wpływają na poczucie tożsamości, rolę i kontakty społeczne, a tym samym na jakość życia.

Przyczyny dla których zmieniamy zawód i pracę mogą być bardzo różne, a brak satysfakcji z dotychczas wykonywanego zawodu jest jedną z najważniejszych. Często, za naszymi pierwszymi wyborami zawodowymi stoją inni ludzie, np.: rodzice lub koledzy, którzy doradzają nam, jaki zawód jest intratny oraz jaki kierunek kształcenia w związku z tym powinniśmy wybrać. Takie błędne wybory zawodowe prowadzące do zaspokojenia wymagań i aspiracji właśnie tych ważnych dla nas osób, mają niewiele wspólnego z naszymi realistycznymi potrzebami, wyznawanymi wartościami i marzeniami. Po podjęciu konkretnej pracy przepaść pomiędzy oczekiwaniami a stanem faktycznym szybko staje się widoczna. Również całkiem przypadkowy wybór zawodu i praca wykonywana z braku innych możliwości prowadzi do niezadowolenia. Praca pod przymusem, nastawiona jedynie na strategię przetrwania lub osiągnięcie materialnego sukcesu za wszelką cenę wywołuje wiele negatywnych emocji, jak frustracja czy lęk, których nie należy bagatelizować. Obecnie wiele mówi się o roli satysfakcji z pracy w ujęciu całego życia człowieka, natomiast psychologowie pracy zwracają uwagę na coraz częściej występujące choroby związane z warunkami pracy. Koszty wykonywania pracy niezgodnej z naszą osobowością i predyspozycjami związane są z narażeniem na silny stres, który przyczyniać się może z kolei do rozwoju wielu zaburzeń i chorób, w tym przede wszystkim chorób układu krążenia oraz przemiany materii (choroby wieńcowej serca, nadciśnienia tętniczego, cukrzyca). Niezadowolenie z pracy prowadzi do absencji pracowników, mniejszej efektywności i jakości wykonywanej pracy a nawet, w skrajnych przypadkach, do zachowań antyspołecznych, takich jak kradzieże czy bójki. Rośnie

również śmiertelność i wypadkowość w pracy. Jak widać koszty niedopasowania pracownika do pracy są bardzo wysokie, zarówno dla pracownika jak i dla pracodawcy.

Do odejścia z dotychczasowej pracy i poszukiwania nowej, często też skłania niewłaściwe postępowanie pracodawcy, konflikty w miejscu pracy, brak różnorodności, zbyt wiele lub zbyt mało wymagań, zbyt męczące obowiązki, brak czasu na wypoczynek, monotonia, znudzenie. Niektóre zmiany mogą być zaplanowane, inne są nieprzewidywalne, wiążą się na przykład z chorobą, rozwodem, śmiercią współmałżonka, czy likwidacją miejsca pracy. Bardzo częstym powodem zmiany pracy są czynniki finansowe. Zmieniamy pracę bo wzrastają nasze standardy życia i co za tym idzie potrzeby materialne, więc szukamy takiego środowiska, w którym będziemy mogli je zaspokoić. Stąd większa w ostatnich latach mobilność pracowników na rynku pracy oraz masowe wyjazdy za granicę różnych grup zawodowych. W przypadku stanowisk kierowniczych zmiana pracy rzadko dotyczy niezadowolenia z wynagrodzenia, a bardzo często jest związana z odczuwanym brakiem satysfakcji zawodowej oraz innymi czynnikami, takimi jak problemy rodzinne i zdrowotne.

Niezależnie od tego czy decyzja o zmianie pracy jest dobrowolna czy też wymuszona, zmiany miejsca pracy lub podjęcie zupełnie nowego zawodu mają często miejsce w czasie tzw.: kryzysu wieku średniego, który przypada mniej więcej na lata czterdzieste. Na tym etapie życia człowiek robi bilans tego co udało mu się do tej pory osiągnąć, dokonuje samooceny swoich zdolności i relacji z otoczeniem, zastanawia się nad upływem czasu, doświadcza wielu intensywnych emocji i jest najbardziej podatny na zmiany. Często pojawia się stagnacja i znudzenie dotychczasową pracą oraz poczucie braku interesujących wyzwań. Decyzje zawodowe podejmowane w tym okresie są bardziej dojrzałe, niż we wcześniejszych okresach życia, opierają się na bogatym doświadczeniu i wiedzy, które można wykorzystać w nowy sposób. Zmiana pracy w tym okresie może przyczynić się do rozkwitu kariery zawodowej i osiągnięciu szczytu swoich możliwości zawodowych. Warto pamiętać, aby decyzje o planowaniu kolejnych kroków w karierze i wszelkie zmiany z tym związane opierać na mocnych stronach naszej osobowości i umiejętności wykorzystywać swoje atuty. Na rozwój zawodowy można patrzeć z wielu perspektyw. Nie musi to być wcale żmudne wspinanie się po szczeblach drabiny awansów. Ludzie są coraz bardziej świadomi tego, że w życiu czeka ich co najmniej jedna zmiana zawodu i zdobywanie nowych kwalifikacji. Aby wybory te były jak najtrafniejsze, ważna jest świadomość własnych potrzeb, nieustanne aktualizowanie kompetencji oraz inwestowanie w nową wiedzę, niekoniecznie związaną z wykonywanym obecnie zawodem. Sukcesem powinna być dla nas taka zmiana, która prowadzi do wykonywania pracy, która zaspokaja potrzebę samorealizacji, daje nam satysfakcję i poczucie szczęścia.

Opracowanie: Małgorzata Sinior

Literatura:

Bańka A. „Zawodoznawstwo, doradztwo zawodowe, pośrednictwo pracy. Psychologiczne metody i strategie pomocy bezrobotnym.”, Poznań 1995

Herr E. L., Cramer S. H. „Planowanie kariery zawodowej. Część III”. [w] Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego – zeszyt 30, Warszawa 2005

Ściborem Z. „Dylematy rozwoju zawodowego”, Wydawnictwo PTM, Warszawa 2009

EFS narzędziem podnoszenia kwalifikacji



EFS daje możliwość podnoszenia kwalifikacji zawodowych osobom pracującym, pomaga bezrobotnym w znalezieniu pracy i podniesieniu ich kwalifikacji, przeciwdziała dyskryminacji zawodowej (np.: kobiet, które chcą być aktywne zawodowo) oraz daje wsparcie przy poszukiwaniu zatrudnienia przez osoby niepełnosprawne. Pomaga w pełni wykorzystać potencjał społeczny naszego kraju poprzez wzrost zatrudnienia, podnoszenie poziomu wykształcenia społeczeństwa oraz wsparcia dla budowy struktur administracyjnych państwa.

Poniższa analiza potencjału EFS w kontekście rynku pracy dokonana została w dwóch wymiarach. Pierwszy – to status beneficjenta pomocy (osoba bezrobotna, niepracująca, zagrożona wykluczeniem społecznym – osoba pracująca); drugi to wymiar, poziom tej pomocy: regionalny lub krajowy.

Osoby bezrobotne i niepracujące – biernie zawodowo oraz osoby niezatrudnione zagrożone wykluczeniem społecznym korzystać mogą ze wsparcia w ramach trzech Priorytetów: VI, VII oraz IX. Są to tzw. Priorytety Regionalne, realizowane w ramach poszczególnych województw. Należy przy tym zauważyć, że najszerszym pojęciem opisującym status osoby jest określenie „osoby niezatrudnione zagrożone wykluczeniem społecznym” – wskazanie tych osób wynika wprost z Ustawy o pomocy społecznej (art. 7 ustawy z dnia 12 marca 2004r. – Dz. U. z 2004r. Nr 64 poz. 593 z późn. zm.). Wśród przesłanek pozwalających uznać osobę za zagrożoną wykluczeniem społecznym, wspomniana ustawa wymienia m. in.: długotrwale bezrobocie. Z kolei osoby niepracujące to zarówno osoby uczące się, jak i osoby niezarejestrowane w Powiatowym Urzędzie Pracy a pozostające bez zatrudnienia.

Wsparcie dla osób bezrobotnych i biernych zawodowo

W ramach **Priorytetu VI** realizowane są działania służące aktywizacji osób pozostających bez pracy, w tym osób zarejestrowanych jako bezrobotne lub poszukujące pracy – również tych osób, które wchodzą po raz pierwszy na rynek pracy. Bezpośrednie wsparcie tych osób polega na podnoszeniu potencjału zawodowego, zdobywanie nowych kwalifikacji i doświadczeń zawodowych dzięki realizacji:

- Szkoleń zawodowych,
- Praktyk w zakładach pracy,
- Staży u pracodawców.

Powyższe wsparcie jest poprzedzone jest z reguły doradztwem zawodowym i może być wzbogacone o pomoc psychologiczną.

W ramach wsparcia i promocji przedsiębiorczości oraz samozatrudnienia realizowane są szkolenia, seminaria czy konferencje dotyczące zakładania i prowadzenia własnej firmy.

Ponadto, w ramach tego Priorytetu wdrażane są projekty służące wzmocnieniu potencjału instytucji rynku pracy, obejmujące m.in.: poprawę jakości oraz dostępu do świadczonych usług w zakresie pośrednictwa pracy oraz doradztwa zawodowego.

Wsparcie dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym

Działania służące zapobieganiu wykluczeniu społecznemu oraz zapewnieniu równego dostępu do zatrudnienia osobom i grupom społecznym doświadczającym dyskryminacji na rynku pracy to zadania **Priorytetu VII**. Osiągnięcie ich nastąpić ma poprzez rozwijanie następujących form aktywnej integracji służących podnoszeniu kwalifikacji:

- tworzenie i działalność podmiotów integracji społecznej, w tym: centrów integracji społecznej, klubów integracji społecznej, **zakładów aktywności zawodowej** oraz

podmiotów działających na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej (których podstawowym zadaniem nie jest działalność gospodarcza) z wyjątkiem warsztatów terapii zajęciowej;

- **kursy i szkolenia** umożliwiające nabycie, podniesienie lub zmianę **kwalifikacji i kompetencji zawodowych**;
- **staże, subsydiowane zatrudnienie i zajęcia reintegracji zawodowej** u pracodawcy;
- rozwijanie **umiejętności i kompetencji społecznych**, niezbędnych na rynku pracy.



Uzupełnieniem działań Priorytetu, jest wsparcie kierowane do służb pomocy i integracji społecznej na upowszechnianie aktywnej integracji i pracy socjalnej a także na szkolenia, doradztwo oraz rozwój partnerstwa i współpracy w regionie.

Wsparcie dla osób kształcących się w systemie oświaty to obszar realizacji **Priorytetu IX**. Jego Zadaniem jest wspieranie regionu w zakresie podnoszenia jakości i poziomu wykształcenia społeczeństwa. Przewiduje się realizację tego celu

poprzez realizację programów rozwojowych szkół, obejmujących wyrównywanie dysproporcji edukacyjnych oraz poprawę efektywności nauczania kompetencji kluczowych. W ramach Priorytetu udzielane będzie również wsparcie na rzecz modernizacji kształcenia zawodowego i jego lepszego dostosowania do potrzeb rynku pracy. Istotnym elementem Priorytetu będzie doradztwo edukacyjno – zawodowe pozwalające na lepsze dostosowanie kształcenia do potrzeb regionalnych rynków pracy.

Realizowane będą również działania na rzecz upowszechnienia szkolnych form kształcenia ustawicznego oraz kształcenia nauczycieli i kadr systemu edukacji.

Wsparcie dla przedsiębiorstw i ich pracowników

Celem **Priorytetu VIII** jest podniesienie konkurencyjności wszystkich regionów kraju poprzez podniesienie poziomu adaptacyjności pracowników i przedsiębiorstw oraz wsparcie przedsiębiorstw (zwłaszcza małych i średnich) w dostosowaniu się do potrzeb regionalnych strategii rozwoju. Realizacja tego celu nastąpić ma dzięki wspomoczeniu pracodawców przechodzących procesy restrukturyzacji oraz bezpośrednim wsparciu dorosłych osób pracujących, zainteresowanych doskonaleniem bądź zmianą kwalifikacji zawodowych. Działania służące podnoszeniu kwalifikacji w ramach Priorytetu VIII to:

- **Szkolenia** (w tym **e-learningowe**) – ogólne oraz specjalistyczne ułatwiające podwyższanie lub zdobywanie nowych kwalifikacji wśród pracowników przedsiębiorstw oraz doradztwo zawodowe;
- **Doradztwo związane ze szkoleniami** w zakresie zarządzania, organizacji pracy, BHP, elastycznych form pracy, wdrażania technologii produkcyjnych przyjaznych środowisku, wykorzystania w prowadzonej działalności technologii informacyjnych i komunikacyjnych.

Priorytet skierowany jest głównie do osób pracujących (zatrudnienie w dowolnej formie, również umowy cywilno-prawne); jednakże w ramach Poddziałania 8.1.2 wsparcie skierowane może być do osób, osoby, których stosunek pracy wygasł lub został rozwiązany z przyczyn nie dotyczących pracownika w okresie nie dłuższym niż 6 miesięcy przed dniem przystąpienia do projektu.

Osoby pracujące – komponent centralny

Wsparcie kluczowych sektorów funkcjonowania społeczeństwa odbywa się poprzez realizację czterech Priorytetów.

I tak **Priorytet I** to **wsparcie dla instytucji rynku pracy i pomocy społecznej**.

W **Priorytecie I** podejmowane będą działania zmierzające do podnoszenia, rozwijania potencjału instytucji działających w obszarze rynku pracy, pomocy i integracji społecznej. Działania te realizowane będą poprzez: **szkolenia** kadr.

Wsparcie dla ogólnopolskich i systemowych działań na rzecz rozwoju potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw to domena **Priorytetu II**. Działania w ramach tego Priorytetu skupiać się będą na dwóch obszarach: dostosowywaniu polskich przedsiębiorstw do zmieniających się trendów ekonomicznych oraz wsparcie dla systemu opieki zdrowotnej.

Realizacja pierwszego elementu wsparcia to ogólnopolskie i ponadregionalne projekty wspierające rozwój potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw i ich kadr, poprzez inwestycje o charakterze ponadregionalnym w doskonalenie zawodowe pracowników i poprawę jakości usług szkoleniowo-doradczych w przedsiębiorstwach. Organizowane są:

- szkolenia dla pracowników firm bądź ich oddziałów znajdujących się w wielu regionach kraju,
- dofinansowanie studiów podyplomowych pracowników.

W ramach **Priorytetu II**, będą również realizowane działania związane z poprawą stanu zdrowia osób pracujących, między innymi poprzez podnoszenie kwalifikacji służby zdrowia. Wdrażane są programy podnoszenia kwalifikacji i umiejętności zawodowych personelu medycznego, w szczególności lekarzy deficytowych specjalności oraz pielęgniarek i położnych (szkolenia, wizyty studyjne, praktyki i studia – w tym podyplomowe).

Realizowane są także działania związane z rozwojem kwalifikacji managerskich kadry zarządzającej jednostkami służby zdrowia.

W **Priorytecie IV** przewidziano wsparcie dla systemu szkolnictwa wyższego ukierunkowane na zapewnienie jakości kształcenia na poziomie wyższym m.in.: poprzez:

- doskonalenie kompetencji kadry akademickiej
- organizację staży i praktyk dla studentów – wspieranie rozwoju zawodowego studentów
- realizacja przez uczelnie programów rozwojowych przyczyniających się do lepszego przygotowania absolwentów do wejścia na rynek pracy.

Ostatnim elementem Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki wspierającym rozwój zawodowy pracowników na poziomie centralnym jest **Priorytet V – dobre rządzenie służące wsparciem dla budowy zdolności instytucjonalnej polskiej administracji**. Wśród wielu instrumentów przewidzianych w tym Priorytecie wskazać należy szkolenia ukierunkowane będzie także na rozwój potencjału pracowników jako podmiotów istotnych z punktu widzenia efektywnej realizacji zasady good governance. Osoby zainteresowane udziałem w szkoleniach i studiach podyplomowych dofinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego zachęcamy także do korzystania z Baz ofert szkoleniowych dostępnych na portalach:

www.inwestycjawkadry.pl
www.szkoleniaparp.pl
www.edustacja.pl

Szczegółowe informacje dotyczące wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki znajdują się na stronie www.efs.gov.pl.

Opracowanie: Bartłomiej Babczyński

W opracowaniu wykorzystano materiały promocyjne EFS dostępne 15.grudnia 2009r. na stronach:

www.efs.gov.pl
www.mrr.gov.pl
www.pokl.lodzkie.pl
www.pokl.wup.lodz.pl

Osobowość typu A

Choroba niedokrwienna serca (CHNS) wraz z zawałem serca jest wg Światowej Organizacji Zdrowia jedną z najgroźniejszych epidemii cywilizowanego świata i stanowi ona najczęstszą przyczynę zgonów w populacji Polski i innych krajów wysoko rozwiniętych. Kardiologdy alarmują, że do 2030 roku z powodu chorób układu krążenia (sercowo-naczyniowych) mogą umrzeć na świecie nawet 24 miliony ludzi. Grupa ryzyka obejmuje nie tylko osoby obciążone genetycznie. Coraz częściej chorują również ludzie młodzi - po dwudziestym roku życia. Według kardiologów, w ich przypadku przyczyną zgonu będzie raczej zawał serca niż nowotwór. Możemy więc mówić o pandemii chorób serca; w Polsce z tego powodu umiera codziennie około 250 kobiet oraz 230 mężczyzn²²⁾. W wyniku przeprowadzonych dotychczas badań wyodrębniono wiele czynników ryzyka choroby niedokrwiennej serca. Niektóre z nich, jak na przykład podeszły wiek czy płeć męska, są poza kontrolą jednostki, inne natomiast dają się kontrolować i są to czynniki takie, jak: wysokie ciśnienie, palenie papierosów, wysoki poziom cholesterolu. Wielu badaczy uważa, że jednym z tych czynników jest także styl zachowania a ściślej mówiąc zespół zachowań określonych wspólnym terminem „Wzór zachowania A” (WZA).

Koncepcja wzoru zachowania A została sformułowana w 1959 roku przez dwóch kardiologów kalifornijskich Friedmana i Rosenmana. Na podstawie wieloletniej pracy klinicznej, związanej z leczeniem osób z zawałem serca, oraz danych zebranych przez innych badaczy psychosomatycznych, Friedman i Rosenman uznali, że ludzie zapadający na zawał serca w okresie przedchorobowym charakteryzują się pewnym specyficznym zespołem cech. Osoby te są zaangażowane w walkę o zdobycie jak największej (niekoniecznie jasno sprecyzowanej i realistycznej) ilości celów, w jak najkrótszym czasie. Jednostki te mają silną skłonność do współzawodnictwa, w swoich dążeniach kierują się potrzebą uznania i awansu. W połowie lat 80. XX w. uznano, że wzór zachowania A można traktować jako samodzielny czynnik ryzyka choroby wieńcowej, co oznacza, że nawet pod nieobecność somatycznych, czynników takich jak: nadciśnienie tętnicze, podwyższony poziom cholesterolu, obciążenie genetyczne itd., wzór zachowania A może stanowić rzeczywiste ryzyko wystąpienia choroby wieńcowej serca.

Wzór zachowania A jest więc specyficznym typem zachowania lub inaczej stylem życia, który charakteryzuje się skrajnym współzawodnictwem, walką o osiągnięcia, agresywnością (nieraz silnie tłumioną), pośpiechem, niecierpliwością, pobudliwością, nadmierną czujnością, wybuchowym sposobem myślenia, napięciem mięśni twarzy, poczuciem presji czasu i nadmiernej odpowiedzialności (Jenkins). W innej koncepcji (Wrześniewski, 1993) wzór A określany jest jako sposób regulacji stosunków jednostki z otoczeniem. Istotną rolę przypisuje się tu potrzebie osiągnięć, tendencji do dominacji oraz agresywności. Duża potrzeba osiągnięć widoczna głównie na polu zawodowym, sprawia, że osoby te podporządkowują sprawy życiowe problemom zawodowym. Są bardzo ambitne i obowiązkowe, powierzone zadania wykonują rzetelnie, często kosztem czasu przeznaczanego na wypoczynek. Kiedy napotykają przeszkody, dążą za wszelką cenę do pokonania ich i osiągnięcia celu. Pracują nadal nawet pomimo zmęczenia, jeżeli zadanie nie zostało wykonane, stosując używki i inne środki zwiększające aktywność. Taki styl działania przenoszą również na inne dziedziny życia, traktując je na zasadzie kolejnych osiągnięć i rywalizacji. W dążeniu do zdobywania ważnych pozycji społecznych i zawodowych, chcą sprawować kontrolę nad otaczającym je środowiskiem.

Potrzeba dominacji sprawia, że jednostki te, zajmując kierownicze stanowiska, nie dowierzają swoim podwładnym i stosują autokratyczny sposób kierowania zespołem, jednocześnie nie akceptując tego typu praktyk ze strony swoich przełożonych. Agresywność pomaga im w pokonywaniu barier stojących na drodze do celu, ale jednocześnie wywołuje konflikty

²²⁾ http://www.poradnikmedyczny.pl/mod/archiwum/8213_ustrzec_chorob_sercowonaczyniowych.html

z otoczeniem. Dlatego osoby o wzorze A często starają się tłumić lub wypierać agresję, co nie odbywa się bez konsekwencji dla ich zdrowia.

Badania Ogińskiej-Bulik (1998) wskazują na związek między zachowaniami Typu A rodziców i ich dzieci: im większe nasilenie zachowań Typu A u rodziców, tym większa skłonność do takich zachowań u ich dzieci, zwłaszcza tej samej płci. Uważa się że wzór A formowany jest w trakcie rozwoju na skutek oddziaływań społecznych – głównie rodziców - kształtujących u dzieci silną potrzebę osiągnięć. Na ukształtowanie się WZA u dzieci mogą mieć również czynniki pozarodzinne, jak np.: wielkość i prestiż szkół, kształtujące u dzieci wysoką potrzebę osiągnięć i sprzyjające wysokiej rywalizacji wśród uczniów.

Związek wzoru zachowania A z powstaniem i rozwojem choroby niedokrwiennej serca i stopniem zmian miażdżycowych w naczyniach wieńcowych weryfikowano w różnych badaniach. Osoby typu A charakteryzują się wysokim stężeniem cholesterolu i trójglicerydów, większą liczbą wypalanych papierosów i krótszym czasem krzepnięcia krwi; zachowania Typu A mogą przyczyniać się do rozwoju choroby za pośrednictwem czynników biologicznych, społecznych i psychologicznych. Istotną rolę w genezie choroby wieńcowej odgrywa również stres, gdyż wiąże się z silną stymulacją neuroendokrylną, zaburzeniami biochemicznymi i emocjonalnymi. Do innych czynników ryzyka choroby wieńcowej zalicza się: uwarunkowania genetyczne, zwiększona krzepliwość krwi, zaburzenia gospodarki tłuszczowej, zwiększone ciśnienie krwi, palenie papierosów, niewłaściwy sposób odżywiania się, brak aktywności fizycznej i otyłość. Nie bez wpływu jest też niehigieniczny tryb życia prowadzony przez osoby charakteryzujące się wzorem A (brak czasu na wystarczającą ilość snu, wypoczynek, aktywność fizyczną, racjonalne odżywianie się, etc.).



Czy jesteś menedżerem typu A?

Mozna powiedzieć, że wzór zachowania A charakteryzuje wielu współczesnych menedżerów, dla których charakterystyczne jest silne dążenie do osiągnięcia sukcesów, pośpiech i presja czasu, niecierpliwość, rywalizacja i agresja. Menedżerowie ze wzorem A nastawieni są na zadania, starają się osiągnąć jak najwięcej, w jak najkrótszym czasie. Nie mają czasu na spokojne analizowanie sytuacji, zamiast tego toczą nieprzerwaną walkę o osiągnięcie nie do końca dobrze zdefiniowanych celów, nie zwracając uwagi na ludzi i otoczenie, w którym pracują. Są zmotywowani, dominujący i asertywni, wiedzą czego chcą, jednak mogą uchodzić za osoby niewrażliwe i nie potrafiące słuchać innych. Uważają, że ich styl pracy jest najlepszy, a inni powinni się do nich dostosować. Z jednej strony, ambitny i oddany menedżer typu A to nieoceniony skarb dla każdej organizacji, gdyż wiadomo, że praca zostanie wykonana, terminy dotrzymane a cele osiągnięte. Z drugiej jednak strony, koszty psychospołeczne i zdrowotne są wysokie, gdyż niewiele osób chce i umie współpracować oraz chcieć dostosować się do takiego stylu pracy, zaś sam menedżer typu A jest narażony na groźne choroby układu krążenia lub zawał serca.

Znaki ostrzegawcze zachowania typu A:²³⁾

- niecierpliwość i niepokój
- silna potrzeba współzawodnictwa
- agresywność i wrogość
- nadmierna czujność
- szybkie mówienie
- napięcie ciała i twarzy

²³⁾ Elizabeth Marx „Przelamywanie szoku kulturowego. Czego potrzebujesz, aby odnieść sukces w międzynarodowym biznesie”, Warszawa 2000, Wyd. PLACET

- odczuwanie presji czasu
- chęć dominacji
- brak samokontroli
- duża sumienność i zaangażowanie w pracę
- chęć sprawowania kontroli
- szybkie myślenie i działanie
- ukierunkowanie na samego siebie i łatwość wpadania w złość
- słaba umiejętność słuchania

Psychoedukacja na rzecz lepszego życia

Istnieją programy prewencyjne wtórnej choroby niedokrwiennej serca i zawału serca, które starają się objąć jak największą liczbę pacjentów wymagających pomocy. Prościej jest zapobiegać niż leczyć, a więc istotna jest nauka prawidłowych wzorców i nawyków, wyważona dieta, uczenie umiejętności radzenia sobie ze stresem, systematyczna aktywność fizyczna, a dla osób, które mają podwyższone ryzyko zachorowania, bądź już zostały dotknięte chorobą całkowita zmiana stylu życia, oraz odpowiednie leczenie, terapia i rehabilitacja.

Uzupełnieniem leczenia i rehabilitacji, powinno być wsparcie psychologiczne, polegające na wyjaśnieniu mechanizmów powiązań emocje – reakcje fizjologiczne (w tym sercowo-naczyniowe), pomoc w uświadomieniu sobie własnego stylu myślenia i działania (nierealistyczne dążenia, wygórowane standardy, negatywne oczekiwania), praca nad modyfikacją złych nawyków i nałogów, uczenie efektywnego komunikowania się z innymi oraz technik odprężania się i relaksacji, gdyż psychika człowieka jest ściśle powiązana z resztą organizmu.

Opracowanie: Małgorzata Senior

Literatura:

Marx E. *„Przełamywanie szoku kulturowego. Czego potrzebujesz, aby odnieść sukces w międzynarodowym biznesie”*, Warszawa 2000, Wyd. PLACET

Ogińska-Bulik N. *„Zachowania Typu A u dzieci i młodzieży. Geneza, charakterystyka i modyfikacja.”*, Łódź 1998, Wydawnictwo UŁ

Wrześniewski K. *„Styl życia i zdrowie: Wzór zachowania A”*, Warszawa 1993, Wydawnictwo Instytutu Psychologii PAN

Strony internetowe:

www.pamietajosercu.pl/artykuly/kardiologia/psychologia_kliniczna_w_sluzbie_kardiologii_2.html
– dostępne 26.02.2010

www.poradnikmedyczny.pl/mod/archiwum/8213_ustrzec_chorob_sercowonaczyniowych.html
– dostępne 26.02.2010

Załącznik 1

Test

Osobowość typu „A”²⁴⁾

Proponuję wykonanie prostego testu, który wykrywa tak zwaną Osobowość Typu „A”. Pozwoli on zdiagnozować podatność na zachorowania serca i układu krążenia, co według niektórych naukowców jest najsilniejszym czynnikiem, wpływającym na nasze zdrowie. Silniejszym nawet, niż palenie papierosów, niezdrowe jedzenie czy brak wysiłku fizycznego. Proszę na poniższe stwierdzenia odpowiedzieć „TAK” lub „NIE”.

²⁴⁾ M. Florkowski: „Czas Ostrzeszowski”, 15.08.2007.

Lp.	Stwierdzenie	TAK	NIE
1.	Często robisz więcej, niż jedną rzecz na raz.		
2.	Często przeklinasz.		
3.	Ponaglasz innych, aby zakończyli swoją wypowiedź i pośpieszyli się.		
4.	Jesteś bardzo rozdrażniony, gdy stoisz w korku ulicznym lub w kolejce.		
5.	Irytuje cię, gdy inni się spóźniają.		
6.	Lubisz ścigać się jadąc samochodem.		
7.	Żywo gestykulujesz podczas mówienia.		
8.	Mówisz z niecierpliwością.		
9.	Kiedy grasz zawsze chcesz wygrać, nawet jeśli grasz z dziećmi.		
10.	Sama gra nie sprawia ci szczególnej przyjemności, przyjemna jest wygrana.		
11.	Niecierpliwisz się, gdy widzisz jak inni wykonują jakąś pracę, bo jesteś przekonany, że wykonałbyś ją o wiele lepiej i szybciej.		
12.	Przez większość czasu jesteś gotowy do działania i czujesz się zmobilizowany pod względem fizycznym i umysłowym.		
13.	Bardzo zależy ci na osiągnięciu osobistych celów i pozycji.		
14.	Lubisz rywalizować i poszukujesz rywalizacji nawet w dziedzinach rekreacyjnych, które tego nie wymagają.		
15.	Zależy ci na uznaniu i awansie, jesteś w stanie wiele zrobić, aby je osiągnąć.		
16.	Odczuwasz dużą presję czasu.		
17.	Często podejmujesz działania, które wymagają dotrzymania terminów.		
18.	Niezwykle drażnią cię powolni kierowcy na drogach.		
19.	Bardzo zależy ci na tym, aby się nie spóźniać.		
20.	Posiadasz silne pragnienie zwyciężania		
21.	Odczuwasz chroniczny brak czasu.		
22.	Posiadasz nawyk spieszenia się.		
23.	Zdecydowanie więcej czasu spędzasz w pracy i wykonując działania związane z pracą, niż z rodziną.		

Interpretacja

Im więcej odpowiedzi „TAK” zaznaczyłeś, tym jest bardziej prawdopodobne, że posiadasz osobowość Typu „A” (powyżej 9 odpowiedzi „TAK”)

Czym charakteryzują się ludzie o osobowości typu „A”?

Są bardzo rywalizujący, żyją w ciągłym napięciu, mają wiele negatywnych i nieświadomych przekonań na temat innych. Uważają, że większość ludzi jest w stanie skoczyć im do gardła, gdy tylko pojawi się ku temu okazja. Nadmierne i ciągłe uczucie pobudzenia powoduje nadprodukcję hormonów w ich ciele (miedzy innymi „hormonu walki” – adrenaliny). To z kolei przyspiesza rytm bicia serca, podnosi ciśnienie krwi, zwiększa jej krzepliwość i podnosi poziom cholesterolu. Po pewnym czasie te przesadzone reakcje i związane z nimi zmiany fizjologiczne uszkadzają tętnice i prowadzą do chorób serca. Osoby z osobowością typu „A” mają częściej stłuczki samochodowe, płacą więcej mandatów i często palą papierosy. Wśród młodych ludzi wzór zachowania „A” pozwala przewidywać, czy w przyszłości będą cierpieć na chorobę wieńcową.

Wypalenie zawodowe

Praca, jeśli jest źródłem zadowolenia, wiąże się z poczuciem kompetencji i satysfakcji, może być czynnikiem podbudowującym psychiczną i fizyczną kondycję człowieka. W szczególnych przypadkach może stać się jednak źródłem apatii, beznadziejności, niezadowolenia z życia, może powodować poczucie niedostosowania i niekompetencji.

Wypalenie zawodowe to kolejna choroba cywilizacyjna, która może dotknąć każdego z nas, ale przede wszystkim dotyczy osób pracujących zawodowo z ludźmi i pomagającym innym, np.: nauczycieli, lekarzy, pielęgniarek, pracowników społecznych, policjantów itd. Reprezentanci tych zawodów doświadczają coraz więcej stresu, z którym trudno sobie poradzić, wyczerpują się, są chronicznie zmęczeni, coraz mniej zadowoleni z pracy. Próbując radzić sobie z tymi obciążeniami, coraz bardziej dystansują się od osób, którym pomagają, które uczą czy leczą. Ogólnie rzecz ujmując, można stwierdzić, że wypalenie zawodowe pojawia się u przedstawicieli zawodów, w których bliska, zaangażowana interakcja z drugim człowiekiem stanowi istotę profesjonalnego działania i warunkuje powodzenie w danym zawodzie. Koszty tej bliskiej interakcji mogą się nasilać wówczas, gdy dana osoba nie jest w stanie radzić sobie z obciążeniami zawodowymi, przeżywając niepowodzenia, brak sukcesów. Mimo starań i zwiększonych wysiłków nie potrafi znaleźć drogi wyjścia z narastających przeciążeń, cierpi na coraz większe zmęczenie i emocjonalne wyczerpanie. Zaczyna bronić się przez dystansowanie, traktuje uczniów, klientów, pacjentów coraz bardziej przedmiotowo dochodząc do najbardziej specyficznego zjawiska dla wypalenia zawodowego, jakim jest depersonalizacja (zdystansowany, a nawet zdehumanizowany sposób traktowania innych).

Według niektórych badaczy, zajmujących się problemem wypalenia zawodowego zjawisko to jest efektem „stopniowej utraty złudzeń”, charakterystycznej dla osób które początkowo wchodzi na rynek pracy pełne dobrych intencji i nadziei, idealistycznie nastawione do swojej zawodowej roli. Spodziewają się, że ich sukces w pracy da im poczucie egzystencjalnego znaczenia (sensu życia). Ci sami badacze twierdzą, że osoby, które takiej początkowej motywacji nie mają, mogą doświadczać stresu związanego z pracą, ale nie wypalenia. Wypalenia bowiem, mogą doświadczać tylko ludzie, którzy rozpoczynali swoją pracę zawodową mając wzniosłe cele, duże oczekiwania i silną motywację – ludzie, którzy spodziewali się czerpać ze swej pracy poczucie znaczenia.

To, czy wypalenie nastąpi, zależy od układu wielu czynników osobistych i środowiskowych. Jako szczególnie ważne w budowaniu syndromu wymienienia się:

- stawianie sobie wysokich wymagań przy niewielkich możliwościach wpływu na sytuację;
- działania niezgodne ze swoimi wartościami, nadmiarowe zachowania agresywne lub uległe w różnych rolach (dom, praca, sytuacje społeczne);
- życzeniowa interpretacja wydarzeń, nadmierna racjonalizacja, defensywna postawa wobec trudności, wyolbrzymianie porażek;
- brak lub mała dbałość o swoje ciało, dietę, ćwiczenia fizyczne, rytm snu, relaks i podstawową higienę;
- perfekcjonizm i nadodpowiedzialność;
- zaniedbywanie rozwoju zawodowego;
- brak partnerskich relacji i systemu wsparcia, zaniedbywanie intymności, sztywność ról;
- brak lub słaba organizacja czasu prywatnego i czasu pracy.

Sygnałami ostrzegawczymi wskazującymi na zjawisko wypalenia mogą być między innymi:

- subiektywne poczucie przepracowania, brak chęci do pracy;
- niechęć wychodzenia do pracy;
- poczucie izolacji, osamotnienia;
- postrzeganie życia jako ponurego i ciężkiego;
- negatywne postawy wobec klientów;
- brak cierpliwości, drażliwość, poirytowanie na gruncie rodzinnym;

- częste choroby;
- negatywne, ucieczkowe, a nawet samobójcze myśli.

Przebieg procesu wypalenia zawodowego można przedstawić w następujący sposób:

- Pierwszy stopień – tak zwane stadium ostrzegawcze, charakteryzuje się uczuciem przygnębienia, irytacji. Mogą pojawić się w nim ustępujące bóle głowy, przeziębienia, kłopoty z bezsennością. Powrót do prawidłowego, optymalnego funkcjonowania na tym etapie nie jest jeszcze trudny. Zazwyczaj wystarczające jest zmniejszenie obciążenia pracą, krótki wypoczynek, jakieś hobby.
- Gdy syndrom trwa już dłuższy czas, jest bardziej stały, pojawia się drugi stopień, którego charakterystycznymi objawami są: gorsze wykonywanie zadań, częste wybuchy irytacji, brak szacunku i wręcz pogardliwa postawa wobec innych osób. Interwencja na tym etapie wymaga już większego wysiłku i bardziej zdecydowanych kroków. Może okazać się, że niezbędny będzie dłuższy urlop, regeneracja sił przez oddanie się czynnościom nie związanym z pracą a sprawiającym przyjemność (hobby). Istotny jest też udział innych osób, jeszcze nie pomoc profesjonalna, ale odpoczynek w gronie przyjaciół.
- Chroniczność syndromu to trzeci etap. Następuje pełny rozwój objawów fizycznych, psychicznych i psychosomatycznych, zagrożone stają się nie tylko procesy poznawcze, emocjonalne, ale zachwianiu ulega również cała struktura osobowości. Objawy zespołu wypalenia zawodowego dotyczą zarówno somatyki jak fizycznego i społecznego funkcjonowania jednostki. Typowymi objawami dla tego stadium są uczucie osamotnienia i alienacji, kryzysy rodzinne, małżeńskie, przyjacielskie depresja, nadciśnienie, wrzody. Wypalenie zawodowe na tym etapie bardzo wyraźnie dotyka nie tylko osobę poszkodowaną, ale całe jej społeczne otoczenie; członków rodziny, przyjaciół, współpracowników. Najczęściej wymagana jest już profesjonalna pomoc (lekarz, terapeuta, psycholog). W skrajnych przypadkach pomoc taka okazuje się nieskuteczna, a jedynym rozwiązaniem wydaje się być zmiana pracy.



Coraz częściej do wyjaśnienia fenomenu wypalenia używane jest pojęcie *dopasowania zawodowego*, które oznacza harmonijne współdziałanie jednostki i środowiska pracy w zakresie różnorodnych obszarów pracy zawodowej. Złe dopasowanie powstaje zazwyczaj wtedy, gdy między pracownikiem i pracodawcą nie zostaną rozstrzygnięte istotne kwestie dotyczące funkcjonowania zawodowego, albo kiedy relacje w pracy zmieniają się na tyle, że pracownik lub organizacja uzna je za niekorzystne. Chodzi tu na przykład o sytuacje, w których pracownik czuje się przeciążony obowiązkami zawodowymi, nie ma wpływu na organizację swojej pracy, obciążony jest zbyt dużą odpowiedzialnością, czuje się niesprawiedliwie oceniany, otrzymuje wynagrodzenie niewspółmierne do wkładanego w pracę wysiłku, traci kontakt ze współpracownikami i nie otrzymuje od nich niezbędnego wsparcia. Wspomniane sytuacje określane są mianem „organizacyjnych poprzedników wypalenia”. Pojawienie się ich zakłóca relacje człowieka z jego pracą, przyczynia się do narastania stresu, osłabia możliwość skutecznej walki z nim, a w konsekwencji indukuje rozwój wypalenia zawodowego.



Jak zapobiegać wypaleniu?

Aby uniknąć wypalenia w wymiarze psychicznym, powinieneś często upewniać się, czy to co robisz nadal jest ciekawe, czy nadal sprawia ci przyjemność. Musisz pamiętać o tym, że zasoby twojej energii psychicznej są ograniczone – nie dopuść zatem do ich wyczerpania.

Działania profilaktyczne z zakresu zapobiegania wypaleniu zawodowemu są całkiem realne i możliwe do spełnienia. Ważna jest świadomość, iż takie zagrożenie istnieje i zdecydowana postawa. Każdy z nas posiada olbrzymi potencjał i możliwości budowania efektywnego stylu przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu. Aktywność fizyczna, odpoczynek, relaks, hobby ma tu niebagatelne znaczenie. Szacunek i miłość do własnej osoby, szeroko rozumiana, ale mieszcząca się w zdrowych

granicach troska o siebie może przynieść wymierne efekty. Poza tym przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu można poprzez:

- wyznaczanie sobie realistycznych, jasno określonych, częściowych celów,
- intensywną pracę i równie intensywny odpoczynek, prowadzący do regeneracji sił, do relaksu,
- pamiętanie o chwilach wyciszenia w przypadku, gdy praca wymaga intensywnych kontaktów z innymi ludźmi,
- mniej osobiste traktowanie spraw zawodowych,
- dbanie o siebie, o swój potencjał, który jest najważniejszym, najcenniejszym narzędziem pracy,
- sprecyzowanie szans na rozwój zawodowy w firmie, w której pracujesz,
- jasne i precyzyjne wyznaczanie własnych zadań rozwojowych, które uniezależnią Cię od środowiska zawodowego,
- skupianie się na tym, co pozytywne, poprzez pozytywne myślenie,
- robienie tych samych rzeczy w inny sposób,
- dostarczanie sobie wystarczająco dużo aktywności fizycznej.

W sytuacji gdy zaczynają się pojawiać symptomy wypalenia możemy zareagować na wiele różnych sposobów. Niektórzy poddają się i nie podejmują żadnych działań. Inni rzucają się w wir zmian i czasami pochopnie podejmują decyzję o zmianie pracy czy nawet zawodu. Wydaje się, że najbardziej konstruktywnym jest podejście traktujące wypalenie zawodowe jako wyzwanie do poszukiwania osobistej siły. Może okazać się to dobrą okazją do przewartościowania sposobu życia, przyjrzenia się własnym celom życiowym i zrobienia planu ich osiągnięcia czy choćby znalezienia najlepszych dla siebie sposobów radzenia sobie ze stresem.

Opracowanie: Mariusz Kubat

Literatura:

- Bilska E. (2004). *Jak Feniks z popiołów czyli syndrom wypalenia zawodowego*. W: Niebieska Linia, nr 4/2004.
- Fengler J. (2001). *Pomaganie mężczyznom*. Gdańsk: GWP.
- Litzke S., Schuh H. (2007). *Stres, lobbings i wypalenie zawodowe*, Gdańsk: GWP.
- Sęk H. (2004). *Wypalenie zawodowe: przyczyny i zapobieganie*. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN.

Ja wam jeszcze pokażę! – konflikt w miejscu pracy

Nie dostarczone na czas dokumenty, odmienne pomysły na realizację zespołowego projektu, rywalizacja o urlop w czasie „długiego weekendu” lub nawet nie umyta filiżanka po herbachie – wszystko to może stać się początkiem konfliktu między pracownikami. Jeśli konflikt pozostaje przez dłuższy czas nierozwiązany, dochodzi do demonstracji siły obu stron. Często agresywne zachowania biorą górę nad rozsądkiem, w takiej sytuacji rozstanie się z firmą lub z podwładnym rozważane jest jako rozwiązanie optymalne. Dlaczego w pracy tak często dochodzi do sporów i tarć?

Przyczyny wynikające z organizacji firmy – konflikty organizacyjne:

- „współpraca” zamieniająca się we „współzależność” np. kiedy pracownicy działu finansowego nie mogą opracować dla szefa raportu, ponieważ nie otrzymali na czas danych z działu sprzedaży.
- rozbieżności interesów i priorytetów między poszczególnymi działami, np. specjaliści od marketingu chcą tworzyć nowe produkty, a pracownicy finansów – ciąć koszty.
- nieprecyzyjny podział kompetencji i obowiązków – nie wiadomo, kto za co odpowiada, a współpracownicy spychają na siebie wzajemnie pracę i nikt nie chce wziąć odpowiedzialności
- nastawienie na rywalizację nie współpracę
- inne błędy w zarządzaniu (np. niesprawiedliwe wynagradzanie i ocena personelu, niejasna komunikacja).

Co zrobić: Rozwiązanie takich kłopotów leży w interesie szefa. Ale jeżeli on nie kwapi się do usunięcia problemu, należy zwrócić mu uwagę, że coś jest nie tak. Powiedz: „Mamy kłopot z ustaleniem, kto jest za co odpowiedzialny. Czy możemy dostać zakres obowiązków?”. W ten sposób można uniknąć konfliktu ze współpracownikami.

Dobrze, aby wszyscy pracownicy zrozumieli, że pracują razem dla dobra firmy. A zatem powinni tworzyć zespół, a nie rywalizujące ze sobą drużyny. Jednak często zdarza się, że ludzie nie chcą przyznać się do popełnionych błędów, pozwalając, by wszyscy ponosili za nie odpowiedzialność. Powszechnym problemem jest również wzajemne odbieranie sobie pracy – lub podrzucanie jej. Przecież nie chodzi o to, żeby wygrać, tylko współpracować. Tymczasem w sytuacji, kiedy czujemy się niepewnie, działamy pod wpływem paniki. Strach przed utratą pracy, pozycji czy premii powoduje, że robimy głupstwa. Najlepszym rozwiązaniem jest w takiej sytuacji pójście do szefa i ustalenie, czego od nas oczekuje, o co ma pretensje. Nie staraj się pokazać z dobrej strony kosztem współpracowników. I nie pozwól, by ktoś tak się zachowywał w stosunku do ciebie. Powiedz np.: „To nie moja wina, że coś ci się nie wiedzie. Jeżeli masz kłopoty, możemy porozmawiać. Ale nie pozwól, żebyś podbierał mi pracę!”.

Przyczyny wynikające z braku umiejętności komunikowania się. Może się okazać, że zostałeś źle zrozumiany lub przeciwnie – tobie wydaje się, że sprawa jest załatwiona, a twój rozmówca ma pretensje. Ten brak porozumienia wynika z kilku istotnych powodów.

– **brak koncentracji.** Są osoby, które łatwo się rozpraszają, co czasem prowadzi do nieporozumień. Jeżeli widzisz, że podczas rozmowy z tobą kolega czy koleżanka nie patrzy na ciebie lub orientujesz się, że cię zwyczajnie nie słucha, na koniec podsumuj to, co najbardziej istotne.

Co zrobić: Lekko podniesionym głosem, stanowczo i jak najzwyczajniej powiedz to, na czym najbardziej ci zależy, np.: „A zatem mogę liczyć, że pomożesz mi jutro z tymi dokumentami? Czy może masz jakieś pytania?”.

– **inny sposób myślenia.** Są osoby, które mówią wprost, o co im chodzi, inne zawsze używają kwiecistego języka, a są i takie, które zmierzają do celu dookoła, zamiast od razu przejść do sedna. To wszystko sprawia, że czasem nie dochodzi do porozumienia. Mówisz

np. współpracownikom, że jest dużo pracy i liczysz, że będą mieli pomysły, jak ją usprawnić. Niektórzy od razu zgłaszają się ze swoimi projektami, inni zaś czekają, aż powiesz wprost: „Czy ktoś coś wymyślił?”. To powoduje nieporozumienia. Docenia się i chwali tych gorliwych, pozostali czują zatem zawzięcie! No i konflikt gotowy.

Co zrobić: Zawsze się upewnij: „Dogadaliśmy się? Powiedz, jak mnie rozumiałeś, bo nie wiem, czy jasno się wyraziłem”.

– **różne systemy wartości.** To, co jest ważne dla ciebie, może być nieistotne dla kogoś innego i odwrotnie. Dlatego też często dochodzi do nieporozumienia. Ty np. mówisz, że twoje dziecko jest chore, licząc na zrozumienie ze strony koleżanki i jej pomoc (np. że cię zastąpi). A ona uważa, że dzielisz się z nią informacją po to, żeby uprzedzić ją, że musisz sprężyć się, by wcześniej wyjść i np. nie masz czasu na pogawędkę. I wtedy dochodzi do spięcia.

Co zrobić: Nie licz na to, że ktoś będzie się domyślał, o co ci chodzi. Powiedz wprost, czego oczekujesz, np.: „We wtorek rano mam wizytę u lekarza i przyjdę później. Zastąp mnie przez jakąś godzinę, dobrze? I zadzwoni, gdyby szef mnie szukał!”.



– **obawy przed konstruktywnym krytykowaniem.** Wiele osób nie traktuje rozmowy z kolegą z pracy jako czegoś poważnego, wiążącego. Dopiero gdy szef wezwie ich do siebie i powie, że jest niezadowolony z ich pracy albo wprost każe zmienić pewne rzeczy – wówczas odbierają taką rozmowę jako ostrzeżenie. Ale gdy słyszą, że kolega w delikatny sposób prosi o zmianę postępowania – nie biorą tego do siebie. Z tego powodu łatwo o konflikt. Dlatego jeżeli masz jakieś zastrzeżenia do pracy kolegi czy koleżanki, a nie chcesz zgłaszać problemu przełożonemu, powinieneś to powiedzieć w sposób dosadny.

Co zrobić: Poproś taką osobę o rozmowę w cztery oczy i powiedz, np.: „Zawsze się spóźniasz do pracy i to ja muszę za ciebie wykonywać robotę. Nikt mi za to nie płaci. Do tej pory kryłem cię przed szefem, ale teraz mam tego dość. Nie chcę ci robić przykrości czy kłopotów, ale nie mam ochoty pracować za ciebie”.

Jak reagujemy w sytuacji konfliktowej?

W popularnej klasyfikacji stylów reagowania na konflikt amerykańscy psychologowie Thomas i Kilmann wyróżnili 5 podstawowych modeli zachowań. Każdy z nich ma swoje dobre i złe strony w zależności od kontekstu.

- 1) **Rywalizacja** – oznacza forsowanie swoich interesów bez uwzględniania punktu widzenia drugiej strony. Wynik starcia jest „zerojedynekowy” – ktoś wygrywa, ktoś inny przegrywa. Może być dobrym sposobem rozwiązywania konfliktu, gdy:
 - konieczne jest bardzo szybkie działanie, np. w sytuacji zagrożenia,
 - chodzi o niepopularne działania (np. obniżka płac), i tak nie mające szans na akceptację,
 - nierozwiązany konflikt przynosi korzyści przeciwnikowi, dlatego świadomie unika on rozwiązania.
- 2) **Dostosowywanie się** – zaspokajanie oczekiwań współuczestnika konfliktu, nawet kosztem własnych interesów. Warto stosować, gdy:
 - zdajemy sobie sprawę, że nie mamy racji lub rozwiązanie proponowane przez drugą stronę jest lepsze,
 - spór dotyczy kwestii dużo bardziej istotnej dla przeciwnika niż dla nas,
 - dobre relacje są ważniejsze niż sam przedmiot konfliktu.

3) **Unikanie** – wycofywanie się z sytuacji konfliktowej, zaprzeczanie istnieniu problemu lub unikanie rozmów na jego temat. Wbrew pozorom takie zachowanie także może mieć racjonalne uzasadnienie, np. w następujących sytuacjach:

- problem jest niezbyt istotny,
- nie mamy szans na uzyskanie zadowalającego nas wyniku sporu,
- koszty potencjalnej konfrontacji przewyższają korzyści z rozwiązania konfliktu,
- musimy zebrać większą ilość informacji potrzebnych do podjęcia decyzji.

4) **Współpraca** – uczestnicy konfliktu wypracowują takie rozwiązanie, które w pełni satysfakcjonuje obie strony (zasada win-win, nie ma przegranych). Nikt nie musi rezygnować ze swoich interesów. Wymaga to wnikliwej analizy obustronnych oczekiwań, dużej empatii i zaangażowania. Ten styl stosuje się przede wszystkim, gdy:

- interesy obu stron są zbyt ważne, by decydować się na kompromis
- bardzo ważna jest integracja stron, np. w obliczu zewnętrznych zagrożeń
- konflikt rozgrywa się w zespole i ważne jest uwzględnienie różnych punktów widzenia.

5) **Kompromis** – strony poszukują rozwiązania, które je częściowo zadowala; każda czyni jakieś ustępstwo, ale też coś zdobywa. Do kompromisu warto dążyć szczególnie, gdy:

- przeciwnicy dążą do osiągnięcia wykluczających się wzajemnie celów,
- chcemy osiągnąć choćby tymczasowe rozwiązanie skomplikowanego problemu,
- działamy pod presją czasu i szybko chcemy znaleźć jakieś rozwiązanie.

Złote rady: co zrobić, by opanować konflikt

1. **Poznaj swoje prawa.** Musisz znać swój zakres obowiązków (dołączony do twojej umowy o pracę), każdy z pracowników może też poprosić o kodeks pracy (tu są wyjaśnione wasze prawa i obowiązki). Jeżeli natomiast jesteś np. szykanowany ze strony współpracownika, koniecznie powiedz o tym szefowi. Gdy nie zareaguje, zgłoś problem w Państwowej Inspekcji Pracy - to może być mobbing, który jest karalny!
2. **Jeżeli kogoś nie lubisz i czujesz, że to może być powodem konfliktu, kontaktuj się z nim tylko wtedy, gdy musisz załatwić służbową sprawę.**
3. **Pracując z osobą, z którą trudno ci się dogadać, musisz zdecydować się na przyjęcie konkretnej postawy: rywalizacji, kompromisu albo łagodzenia.** Przyznaj, że faktycznie nie możecie pracować pokojowo, a więc o współpracy nie ma mowy. Możesz zatem wykorzystać wzajemną niechęć jako mobilizację i starać się pracować lepiej. Możesz też założyć sobie, że w co drugiej (czy trzeciej) sprawie ty ustępujesz, by przynajmniej czasem zapobiegać awanturze. Dobrym rozwiązaniem jest nie przyjmowanie konfliktu do wiadomości i zduszenie go w zarodku.
4. **Jeżeli musisz przygotować wspólną pracę z kimś, za kim nie przepadasz (z wzajemnością), możesz powiedzieć np.: „Nie chcę się kłócić. Proponuję, żebyśmy spróbowali dojść do porozumienia i zgodnie pracowali. W przeciwnym razie szef wyznaczy do tego zadania inne osoby, a nie o to chodzi!”**
5. **Konflikty powinny być rozwiązywane, a nie wygrywane.** Tylko wtedy będzie można o nich zapomnieć.
6. **Zrozum, że konflikty w pracy to normalna rzecz, której nie da się uniknąć.** To, że są czasem wyrzynane nie szkodzi. Najważniejsze, by nie ciągnęły się w nieskończoność.
7. **Zanim porozmawiasz z drugą osobą, przemyśl to, co chcesz jej powiedzieć, i do czego chcesz dojść.** Musisz mieć pewien „plan działania”.
8. **Nie demonstruj swojego wrogiego nastawienia w żaden sposób.** Jeżeli druga osoba wyczuje Twój nieprzyjazny stosunek, rozmowa nie będzie miała sensu.



9. W przypadku, gdy druga strona konfliktu przejawia ewidentny brak chęci do jego rozwiązania, sprawa najprawdopodobniej nie zostanie zamknięta. Trudno, przynajmniej próbować.
10. Jeżeli sytuacja naprawdę zagraża Twojej pracy i próby jej rozwiązania idą niepomyślnie, porozmawiaj z kierownikiem/nadzorcą.

Gdzie szukać pomocy?

Zła atmosfera w pracy to niska wydajność. Szefowi powinno zależeć na łagodzeniu konfliktów. Powinien zorganizować szkolenia lub warsztaty uczące prawidłowej komunikacji. Jeżeli jednak nie zdaje sobie sprawy z zaognionej sytuacji, spróbuj razem z koleżanką, kolegą z którą się kłócisz, doprowadzić do konfrontacji, tzn. poproście o rozmowę w obecności przełożonego (najlepiej, gdy jest przy takiej dyskusji kilka osób). Powiedzcie, co się dzieje (nie oskarżając się wzajemnie), jakie jest podłoże konfliktu. Zasugerujcie, że przydałaby się pomoc specjalisty. Możesz też poszukać pomocy u psychologa: w prywatnym gabinecie lub w rejonowej poradni psychologicznej.

Dobre strony konfliktu

- Konflikty umożliwiają spojrzenie na problem z różnych perspektyw, dzięki czemu pobudzają do poszukiwania lepszych, twórczych rozwiązań.
- Jeśli pracownikom uda się konstruktywnie rozwiązać jakiś spór, w rezultacie zwiększa się ich wzajemne zaufanie i sympatia. Doskonala też oni swoje umiejętności interpersonalne i zdolność rozumienia innych.
- Konflikty mają duże znaczenie dla rozwoju organizacji. Są motorem zmian, zapobiegają stagnacji i często prowadzą do innowacji zwiększających efektywność.

Opracowanie: Aneta Knapieńska
Doradca zawodowy II stopnia
Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej
w Skierniewicach

Źródła:

Pięć sposobów na konflikt w pracy <http://praca.wp.pl/kat,18460,title,Piec-sposobow-na-konflikt,wid,5245090,wiadomosc.html?ticaid=1ae0b>

Tygodnik Ostrołęcki: *Nie wytrzymam! - czyli konflikt w pracy* <http://www.to.com.pl/apps/pbcs.dll/article?AID=/20090722/PRACA/874101984>

Jak rozwiązywać konflikty w pracy <http://pl.wikicom.org/Jak-rozwi%C4%85zywa%C4%87-konflikty-w-pracy>

Konflikty, problemy w pracy - co robić? <http://www.praca4u.igns.pl/konflikty-problemy-w-pracy-co-robic/>

Małgorzata Lusar, *Wojna biurowa, czyli jak radzić sobie z konfliktami w pracy*,

<http://www.pracuj.pl/rynek-pracy-artykuly-wojna-biurowa.htm#top>

Utrzymanie pracy

Adaptacja do nowego środowiska pracy może przysparzać pewnych problemów, zarówno osobom powracającym na rynek pracy po dłuższej przerwie, jak i absolwentom podejmującym pierwszą pracę. Włączenie się w rytm życia wypełnionego pracą i pogodzenie życia zawodowego z prywatnym wymaga dokładnego przemyślenia nowej sytuacji oraz umiejętnego zorganizowania czasu.

Nowa praca to nowe środowisko – nowe otoczenie i ludzie oraz często konieczność zmiany dotychczasowych przyzwyczajeń. Sytuacji takiej towarzyszą zwykle uczucia pozytywne, przede wszystkim radość, że ma się pracę, ale także obawy – czy sobie poradzimy, jak zostaniemy przyjęci, czy będziemy pasować do zespołu.

Pierwszy dzień pracy jest bardzo ważny zarówno dla osoby podejmującej pracę jak i innych, przełożonych i współpracowników. Do pierwszego dnia w nowej pracy należy się przygotować tak samo starannie, jak do rozmowy kwalifikacyjnej, tzn. znać godzinę rozpoczęcia pracy, wiedzieć do kogo się zgłosić, znać drogę, wiedzieć, w co się ubrać. Pierwszego dnia nie wolno się spóźnić.

Jedno z najważniejszych zadań pierwszego dnia to poznanie współpracowników. Najpierw tych najbliższych, z bezpośredniego otoczenia, a potem dalszych. Należy zapamiętać ich imiona i nazwiska oraz funkcje i zajmowane stanowiska. Pierwszy dzień to dobry moment na poznanie „topografii terenu”, czyli rozkładu budynku; gdzie są toalety, stołówka, palarnia, pokój socjalny, parking, itd. To nie tylko ułatwia poruszanie się, ale wzmacnia również poczucie bezpieczeństwa – wiedząc gdzie znajdują się poszczególne pomieszczenia czujemy się pewniej i szybciej następuje proces integracji z firmą (szybciej poczujemy się jej częścią).

W każdej firmie obowiązują pewne zasady, które wyznaczają nie tylko rytm dnia, ale także organizują „życie” pracowników w godzinach pracy. Należy dowiedzieć się, kiedy dokonywana jest wypłata pensji, jakie są przepisy dotyczące prywatnych rozmów telefonicznych, w jakich godzinach są przerwy i jak długo trwają, itp.

Jedną z istotnych spraw, od pierwszych chwil w nowej pracy, jest dostosowanie swojego stylu pracy i zachowania do oczekiwań i wymagań szefa – bezpośredniego przełożonego. Należy dowiedzieć się od współpracowników na co zwraca uwagę, na co jest „uczulony”, co go zwykle denerwuje, a co najbardziej ceni u ludzi.

Z kolei poznanie struktury organizacyjnej firmy pozwala umiejscowić w niej własne stanowisko. Dlatego należy dowiedzieć się jakie są działy i komórki organizacyjne, komu podlegają, jakie są między nimi zależności, jak kooperują między sobą, na czym polega i jak wygląda obieg dokumentów i/lub materiałów w firmie. Należy więc dowiedzieć się komu i w jakim zakresie podlegasz zarówno ty sam jak i twój dział, komórka organizacyjna.

Opis obowiązków (zakres czynności, zakres obowiązków, opis stanowiska pracy, zakres odpowiedzialności itp.) to czynności, zadania, zakres odpowiedzialności, które określają dokładnie co powinieneś robić w firmie. Jeśli jakiś punkt dotyczący tego, na czym polegają twoje zadania i jaka jest twoja odpowiedzialność budzi wątpliwości, jest niejasny bądź niezrozumiały postaraj się to wyjaśnić od razu – najlepiej w rozmowie z bezpośrednim przełożonym. Jeśli firma nie dysponuje jednak czymś takim postaraj się wykonać własny opis i przedyskutuj go z przełożonym, szefowi zostaw jeden egzemplarz, sam zatrzymaj kopię.

W niektórych firmach funkcjonują programy adaptacyjne dla nowo przyjętych pracowników. Polegają one na stopniowym wprowadzaniu pracownika w środowisko firmy. Mają na celu płynne i stopniowe zapoznanie ze strukturą i zasadami organizacyjnymi, procesami technologicznymi, standardami usług, innymi pracownikami. Najczęściej programy takie są organizowane przez działy kadr i polegają np. na kilkudniowych stażach w poszczególnych działach firmy.



Warto również dowiedzieć się o podstawowych przepisach BHP obowiązujących w firmie i ustalić datę przeszkolenia w tym zakresie (jest to obowiązek pracodawcy).

Gdy ktoś zjawia się w nowym miejscu pracy i od razu chce zaprowadzić swoje porządki, wszystko krytykuje, poucza innych, to robi bardzo złe wrażenie. Najpierw warto dobrze poznać firmę, kolegów, własne obowiązki oraz dać się poznać jako ktoś, kto zna się na swojej pracy, dobrze ją wykonuje, jest koleżeński i pożyteczny dla firmy. Według tego będą cię na początku oceniać. Jeśli zyskasz autorytet i opinię fachowca w tym co robisz, każdy chętnie przyjmie twoje propozycje zmian i nowe rozwiązania.

Bądź obserwatorem życia firmy. Określ czy wymaga się w niej dużo formalności (sprawozdania, protokoły, raporty itp.), czy działa się na zasadzie ustaleń ustnych, czy pracownicy są ze sobą po imieniu, jak obsługuje się klienta, jakie wartości są wspólne dla pracowników w firmie itp.

Rozpoczynając pracę trzeba wyznaczyć sobie cele, które chcesz osiągnąć za miesiąc, pół roku, dwa czy trzy lata. Warto sprawdzić, jakie możliwości szkoleniowe oferuje firma. Jeśli pracodawca zechce wysłać cię na szkolenie, skorzystaj z tego. Pokazuj, że chcesz się rozwijać i zależy ci na tym. Aktywność i zaangażowanie jest cenione przez pracodawców.

DOBRY PRACOWNIK to osoba, która:

- umie pracować w zespole,
- słucha poleceń,
- gdy trafia na problem, zadaje pytania, a nie działa na własną rękę popełniając przy tym błędy,
- przychodzi do pracy na czas,
- odpowiednio się ubiera,
- jest uprzejma i miła (dotyczy to jej stosunku do współpracowników i miejsca pracy),
- nie krytykuje szefa ani kolegów
- wykazuje entuzjazm w stosunku do pracy,
- troszczy się o materiały i urządzenia,
- stara się efektywnie wykorzystać czas pracy,
- jest elastyczna w myśleniu i działaniu,
- w zależności od potrzeb umie pracować samodzielnie,
- jest uczciwa.

DEKALOG ZŁEGO PRACOWNIKA,

czyli co robić, by pewnie i szybko stracić pracę

- spóźniasz się do pracy, wychodzisz przed końcem ustalonego czasu pracy,
- często rób sobie przerwy – na kawę, papierosa, posiłki czy rozmowy z kolegami,
- prowadź długie prywatne rozmowy przez telefon na koszt firmy,
- bądź często nieobecny w pracy – zwolnienia lekarskie, opieka nad dzieckiem, ważne niespodziewane sprawy prywatne itp.,
- lekceważ wszelkie regulaminy i przepisy panujące w firmie,
- w kontaktach z innymi staraj się postawić zawsze na swoim, kłóć się, bądź nieustępliwy,
- nie przemęczaj się – pracuj wolno, nie wypełniaj powierzonych ci obowiązków i jeśli tylko możesz przerzucaj je na innych,
- nie rozwijaj się – nie czytaj literatury fachowej, odmawiaj wyjazdów na szkolenia, nie dokształcaj się,
- nie wypełniaj poleceń szefa, nie zgadzaj się z nim, podważaj jego autorytet,
- pij w pracy alkohol i nie zwracaj uwagi na swój wygląd.

Opracowanie: Hanna Komorowska

Doradca zawodowy II stopnia

Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej
w Skierniewicach

Źródło:

www.kielce.caritas.pl

Kompetencje kluczowe – ścieżki rozwoju

*„Umiałeś obmyślić i poprowadzić swoje życie.
Dokonałeś tedy największego dzieła ze wszystkich”*
Michel de Montaigne

Kompetencje kluczowe - zwięzły opis

Na podstawie „Zalecenia Parlamentu Europejskiego i Rady Europy z dn. 18 grudnia 2006 r. W sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie” (2006/962/WE).

Kompetencje kluczowe są definiowane jako połączenie wiedzy, umiejętności i postaw odpowiednich do sytuacji. Potrzebne są do samorealizacji i rozwoju osobistego, bycia aktywnym obywatelem, integracji społecznej i zatrudnienia. Ustanowiono osiem kompetencji kluczowych:

- 1) **porozumiewanie się w języku ojczystym** – każdy powinien umieć porozumiewać się w mowie i piśmie. Znajdując się w różnych sytuacjach życiowych powinien umieć dostosować do nich swój sposób porozumiewania się. Jest to umiejętność umożliwiająca rozumienie tego, co się czyta bądź słyszy. Umożliwia ona również formułowanie własnych opinii i poglądów.
- 2) **porozumiewanie się w językach obcych** - znajomość słownictwa i gramatyki, rozumienie komunikatów słownych, prowadzenie dialogów, czytanie, rozumienie i pisanie tekstów to umiejętności niezbędne na współczesnym rynku pracy i w codziennym życiu .
- 3) **kompetencje matematyczne i podstawowe kompetencje naukowo-techniczne** - zdolność do rozwiązywania problemów wynikających z codziennych sytuacji, oparta na umiejętności liczenia. Umiejętność wykorzystywania wiedzy do interpretowania otaczającej rzeczywistości. Rozumienie świata przy użyciu terminów i pojęć naukowych. Rozumienie korzyści i zagrożeń jakie wynikają z różnych zastosowań nauki i techniki.
- 4) **kompetencje informatyczne** - umożliwiają poszukiwanie, gromadzenie i przetwarzanie informacji. Umiejętność stosowania narzędzi informatycznych do gromadzenia, tworzenia, prezentowania i rozumienia informacji. Docieranie do usług oferowanych w Internecie. Krytyczna postawa wobec treści publikowanych w Internecie.
- 5) **umiejętność uczenia się** – umożliwia konsekwentne i wytrwale zdobywanie wiedzy, wykorzystanie wcześniejszych doświadczeń w uczeniu się oraz doświadczeń życiowych. Istotną jest motywacja (np. podwyższanie kwalifikacji) oraz wiara w swoje możliwości.
- 6) **kompetencje społeczne i obywatelskie** – umiejętność skutecznego i konstruktywnego uczestnictwa w życiu społeczeństwa. Świadomość ról pełnionych w rodzinie, zakładzie pracy, społeczności lokalnej. Znajomość zasad obowiązujących w demokratycznym społeczeństwie. Odpowiedzialność i tolerancja.
- 7) **inicjatywność i przedsiębiorczość** – zdolność do planowania i wcielania w czyn zamierzeń dotyczących własnego życia – jak na przykład planowanie rozwoju zawodowego. Świadomość posiadania własnych, mocnych i słabych stron oraz gotowość do samodoskonalenia.
- 8) **świadomość i ekspresja kulturalna** – do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym potrzebna jest świadomość narodowego i europejskiego dziedzictwa kulturalnego. Wiele osób posiada talenty i uzdolnienia, które mogą być twórczo wykorzystane w wielu sytuacjach życiowych i zawodowych.



Wszystkie Kompetencje kluczowe są jednakowo ważne, ponieważ przyczyniają się do udanego życia w społeczeństwie wiedzy. Opanowanie podstawowych umiejętności językowych, czytania, pisania, liczenia i umiejętności w zakresie technologii informacyjnych i komunikacyjnych jest niezbędną podstawą uczenia się. Uczenie się nowych rzeczy umożliwia pokonywanie trudności jakie pojawiają się na współczesnym rynku pracy.

Wprowadzenie do problematyki edukacji ustawicznej.

Wszystkie kraje Unii Europejskiej stają przed coraz to nowymi wyzwaniami, których nie brakuje w gospodarce rynkowej. Postęp techniczny, nowe technologie, konkurencja wśród firm, uczestnictwo w życiu gospodarczym i społecznym powodują, że obywatel Unii Europejskiej potrzebuje szeregu umiejętności, które umożliwią mu łatwe przystosowanie się do szybko zmieniającej się rzeczywistości. W takiej sytuacji z pomocą przychodzi edukacja ustawiczna, dzięki której można nabywać umiejętności potrzebne na współczesnym rynku pracy jak również w codziennym życiu. Warto zapoznać się z pojęciem kompetencji kluczowych ponieważ obejmują one uniwersalne umiejętności, niezbędne do życia w nowoczesnym społeczeństwie informacyjnym – czyli społeczeństwie w którym informacja staje się dobrem do którego dostęp powinni mieć wszyscy obywatele. Wszyscy obywatele powinni mieć możliwość korzystania z możliwości jakie daje społeczeństwo informacyjne.

Rozwijanie społeczeństwa informacyjnego polega na :

- Dążeniu do pełnej liberalizacji rynku – państwo nie ingeruje w ceny towarów i usług.
- Budowaniu rozległej infrastruktury telekomunikacyjnej – możliwość szybkiego komunikowania się przy użyciu komputera i telefonu komórkowego.
- Tworzeniu spójnego i przejrzystego prawodawstwa – obywatele są świadomi swoich praw i obowiązków.
- Finansowaniu badań naukowych i technicznych – wprowadzaniu nowoczesnych rozwiązań w gospodarce, życiu społecznym, edukacji.
- Umożliwianiu nieskrępowanego dostępu do sieci wszystkich operatorów – możliwość korzystania z najlepszych i najtańszych rozwiązań telekomunikacyjnych.
- Umożliwianiu szerokiego i taniego dostępu do Internetu – bez względu ma miejsce zamieszkania i sytuację materialną
- Zapewnieniu publicznego dostępu do informacji – obywatele mają możliwość pozyskiwania wiedzy z różnych dziedzin, przydatnej w różnych aspektach życia.
- Rozwijaniu umiejętności wymiany danych bez względu na odległość – jest niezbędna zarówno w pracy zawodowej jak i w codziennym życiu.
- Zwiększaniu możliwości poszukiwania pracy w usługach – coraz większego znaczenia nabiera specjalizacja (np. usługi gastronomiczne – tzw. catering, usługi informatyczne, szkoleniowe, opieka nad osobami starszymi i chorymi, usługi psychologiczne, doradztwo prawne, finansowe, zawodowe).
- Kraje członkowskie UE dążą do zbudowania społeczeństw opartych na wiedzy i informacji.

Warunkiem koniecznym do zbudowania takiego społeczeństwa jest rozwijanie u obywateli kompetencji kluczowych – umiejętności umożliwiających im rozumienie zjawisk współczesnego świata oraz aktywne uczestniczenie w życiu społecznym i gospodarczym. Wszystkie kraje UE dążą do zapewnienia wszystkim swoim obywatelom możliwości kształcenia i rozwoju przez całe życie. Parlament Europejski i Rada Europy zalecają krajom członkowskim podejmowanie działań mających na celu rozwijanie kompetencji kluczowych dzięki którym obywatele tych krajów będą mogli kształcić się przez całe życie, być aktywnymi w różnych obszarach życia – między innymi w zakresie zatrudnienia. Każdemu obywatelowi UE potrzebne będą kompetencje kluczowe aby mógł sprostać wyzwaniom współczesnego rynku pracy. Decydującą rolę w nabywaniu kompetencji kluczowych odgrywa edukacja. Kraje członkowskie UE podejmują starania aby każdy obywatel miał możliwość kształcenia. Problem kształcenia przez całe życie jest ważny między innymi ze względu na osoby, które z wielu różnych przyczyn wymagają pomocy i wsparcia (np.

osoby o niskich kwalifikacjach zawodowych, osoby niepełnosprawne, starsze oraz osoby przedwcześnie kończące naukę szkolną). Zadaniem systemu edukacji jest uwzględnienie kompetencji kluczowych w programach kształcenia. Osoby dorosłe planujące samodzielny proces kształcenia stoją przed problemem planowania procesu uczenia się. Można mówić o Fazach planowania procesu uczenia się dorosłych. Dorosli uczą się, uzyskując wiedzę i umiejętności. W trakcie nauki chcą mieć kontrolę nad procesem uczenia się co prowadzi do zwiększania efektów nauki. Sytuacyjność i współsprawowanie kontroli nad procesem uczenia się, to elementy zasadnicze w edukacji osób dorosłych.

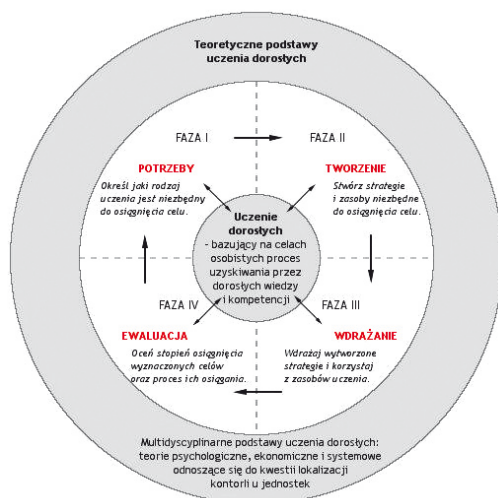
Faza I - potrzeby – jaki rodzaj uczenia się jest niezbędny do osiągnięcia celu – na przykład, czy umiejętności językowe doskonalić poprzez samokształcenie, czy skorzystać z możliwości kształcenia dla dorosłych?

Faza II - tworzenie – strategie i zasoby niezbędne do osiągnięcia celu – należy wziąć pod uwagę wszystkie warunki potrzebne do osiągnięcia celu kształcenia – np. czas jakim dysponujemy, zasoby finansowe, motywację, spodziewane efekty.

Faza III - wdrożenie – zastosowanie przygotowanej strategii i użycie zasobów,

Faza IV - ewaluacja – ocena czy udało się osiągnąć wyznaczone cele kształcenia .

Rysunek poniżej prezentuje cztery fazy planowania procesu uczenia się dorosłych.



Źródło: M. S. Knowles, E. F. Holton, R. A. Swanson, *Edukacja dorosłych*, PWN, Warszawa 2009.

Osoba dorosła, znajdującą się w określonej sytuacji życiowej posiada zazwyczaj możliwości podejmowania wysiłku edukacyjnego w celu wprowadzania pozytywnych zmian w swoim życiu. Każdy wysiłek związany z kształceniem się powinien być celowy i przemyślany. Aby tak było należy dokładnie określić swoje uzdolnienia, wskazać mocne strony jako atuty na rynku pracy oraz znaleźć braki w obszarze wiedzy i umiejętności, które należałoby wypełnić poprzez kształcenie w ramach edukacji dorosłych bądź też, o ile to możliwe w ramach samokształcenia.

Jak sprawdzić własne możliwości rozwoju zawodowego i osobistego.

Istnieje wiele sposobów badania możliwości rozwoju zawodowego i osobistego. Każdy zainteresowany tą problematyką może samodzielnie lub z pomocą doradcy zawodowego

badac swoje predyspozycje i uzdolnienia, okrešlac swoje umiejetnošci przydatne na rynku pracy. Ješli za punkt wyjšcia przyjmiemy kompetencje kluczowe, to równieŹ i tutaj znajdzie zastosowanie wiele sposobów diagnozowania a następnie rozwijania tych kompetencji aby stanowiły one o atrakcyjnošci kandydata do pracy. NaleŹy podkrešlić, Źe wysokie kompetencje kluczowe s¹ bardzo poŹądane przez pracodawców gdyŹ na podstawie tych właŹnie kompetencji moŹna budować pozycję firmy, co w warunkach konkurencji ma podstawowe znaczenie.

- **porozumiewanie się w języku ojczystym** – jest kompetencją, którą kaŹdy zainteresowany moŹe okrešlić stosując samoocenę swoich umiejetnošci wypowiedziania się w mowie i piśmie. MoŹe je zbadać stosując dostępne narzędzia, jak na przykład testy inteligencji. Zadania do badania zdolnošci słownych (werbalnych) wchodzą w skład takich testów. Źadna z kompetencji kluczowych nie jest stała. KaŹdą moŹna rozwijać i doskonalić.
- **porozumiewanie się w językach obcych** – brak znajomošci języka obcego moŹe być powaŹną przeszkodą na drodze do zdobycia zatrudnienia. Wiele osób dorosłych twierdzi, Źe nie posiada zdolnošci językowych. Trudno jest jednoznacznie stwierdzić, Źe ktoś nie posiada zdolnošci językowych i w związku z tym, podjęcie nauki języka obcego jest bezzelowe. Warto zapytać doradcę zawodowego w urzędzie pracy, czy posiada narzędzia do badania zdolnošci językowych (np. Test Zdolnošci Językowych), przy pomocy którego moŹna okrešlić potencjał danej osoby do nauki języka obcego. Wypełniając Test Zdolnošci Językowych uzyskamy waŹną informację przydatną w procesie planowania kształcenia.
- **kompetencje matematyczne i podstawowe kompetencje naukowo-techniczne** – równieŹ w tym przypadku, kaŹdy zainteresowany moŹe okrešlić swoje właŹne kompetencje, stosując samoocenę swoich umiejetnošci matematycznych oraz wiedzy z róŹnych dziedzin nauki i techniki. Przydatne s¹ równieŹ dotychczasowe doświadczenia szkolne. Zdolnošci matematyczne moŹna zbadać stosując ogólnie dostępne narzędzia jak na przykład testy inteligencji (Mensa). Zadania do badania zdolnošci matematycznych (liczbowych, logicznych) wchodzą w skład takich testów.
- **kompetencje informatyczne** – twórcy wszelkich narzędzi informatycznych – sprzętu komputerowego, programów, aplikacji, starają się, aby były to narzędzia przyjazne uŹytkownikowi. Nie wymagają one specjalistycznej wiedzy ani szczególnych umiejetnošci. Wymagają jednak chęci korzystania z nich i chęci poznania jakie moŹliwošci dają swojemu uŹytkownikowi. Podstawowe umiejetnošci w zakresie korzystania z komputera moŹna z powodzeniem nabyć w drodze samokształcenia.
- **umiejetnošć uczenia się** – kaŹdy człowiek zainteresowany kształceniem się, będzie ciekaw, jak pozyskiwać wiedzę i umiejetnošci w sposób efektywny – dający największe korzyšci przy jak najmniejszym wysiłku. KaŹdy ma swój indywidualny sposób uczenia się, który moŹna okrešlić u doradcy zawodowego. Doradca zaproponuje odpowiedni kwestionariusz. Okrešlenie efektywnego sposobu przyswajania wiedzy i nabywania umiejetnošci będzie bardzo przydatne przy planowaniu procesu kształcenia.
- **kompetencje społeczne i obywatelskie** - kompetencje społeczne to takie cechy charakteru i umiejetnošci dzięki którym potrafimy zachować się w róŹnych sytuacjach społecznych. Podstawowe umiejetnošci społeczne to : **empatia** - umiejetnošć doświadczenia stanów emocjonalnych innych, **asertywność** - posiadanie i wyrażanie własnego zdania oraz bezpośrednie, otwarte wyrażanie emocji i postaw, **perswazja** - umiejetnošć wzbudzania u innych poŹądanych zachowań i reakcji, **przywództwo** - zdolnošć tworzenia wizji i pobudzania ludzkiej motywacji do jej realizacji, **współpraca** - zdolnošć tworzenia więzi i współdziałania z innymi. Doradcy zawodowi posiadają odpowiednie narzędzia do okrešlania kompetencji społecznych. RównieŹ samodzielnie moŹemy bez trudu znaleźć narzędzia do badania kompetencji społecznych. S¹ one publikowane w popularnych pismach, takich jak „Cogito”, „Perspektywy”, „Charaktery” lub bardziej wyspecjalizowanych, jak np. „Personel”. Kompetencje obywatelskie to zdolnošć do skutecznego zaangażowania, wraz z innymi ludźmi, w działania dotycz¹ce społeczności lokalnej czy kraju. Opierają się na

znajomości pojęć demokracji, sprawiedliwości, równości, obywatelstwa i praw obywatelskich obowiązujących w Unii Europejskiej. Samoocena kompetencji obywatelskich jest sprawą indywidualną. Zależy od chęci zaangażowania się w życie społeczne i polityczne.

- **inicjatywność i przedsiębiorczość** – doradcy zawodowi w urzędach pracy posiadają narzędzia do badania indywidualnej przedsiębiorczości. Są to ; Kwestionariusz Zainteresowań Zawodowych, Kwestionariusz – Zostań Rockefellerem, Kwestionariusz Uzdolnień Przedsiębiorczych. Ocena własnej przedsiębiorczości i inicjatywności jest ważna dla określenia dalszych działań związanych z aktywnością zawodową.
- **świadomość i ekspresja kulturalna** – refleksja nad własnymi zainteresowaniami, w tym zainteresowaniami związanymi z szeroko rozumianą sztuką, życiem kulturalnym, jest w tym przypadku najlepszym sposobem określenia czy ten obszar jakim jest świadomość i ekspresja kulturalna może być wykorzystana przy planowaniu działań na rynku pracy. Niektóre z narzędzi do badania predyspozycji i uzdolnień zawodowych, jakimi dysponują doradcy zawodowi, również dają możliwość określania czy osoba badana posiada uzdolnienia bądź zainteresowania o charakterze artystycznym.

Trzeba pamiętać, że kompetencje kluczowe można i należy rozwijać. Oznacza to, że mało zadowalający wynik w ocenie jakiejś kompetencji nie jest ostatecznym wyrokiem, lecz wyzwaniem do podjęcia pracy nad własnym rozwojem zawodowym i osobistym.

Kompetencje kluczowe – jak się rozwijać i doskonalić aby zwiększać swoje możliwości zatrudnienia.

Istnieje wiele możliwości kształcenia – podnoszenia kwalifikacji zawodowych i rozwijania kompetencji kluczowych. Aby planować zdobywanie wiedzy i umiejętności dobrze jest wiedzieć w jaki sposób przebiega proces uczenia się. Istnieje kilka sposobów uczenia się:

- uczenie pamięciowe – jego celem jest zapamiętanie materiału poprzez wielokrotne powtórzenia;
- uczenie się przez rozwiązywanie problemów – gdy spotykamy się z sytuacją nową, trudną, gdy zadanie nie może być rozwiązane przy pomocy posiadanej wiedzy.
- uczenie się przez próby i błędy – wtedy gdy znajdujemy się w jakiejś nowej sytuacji, rozpatrujemy nowe pomysły, po to, by lepiej przystosować się do życia. Jest to nieekonomiczny sposób uczenia się, stosowany tam gdzie zawodzą inne.
- uczenie się przez wgląd (zrozumienie) – odkrywamy pewien porządek, logikę. Poznajemy pojęcia za pomocą których interpretujemy otaczający nas świat.
- uczenie się sensoryczne – polegające na wytwarzaniu odruchów warunkowych, umożliwiających płynne wykonywanie jakiejś czynności – na przykład podczas jazdy samochodem wykonujemy czynności, które zostały wyćwiczone na kursie prawa jazdy.
- uczenie się przez naśladownictwo – np. powtarzanie zwrotów w języku obcym za głosem lektora, zarejestrowanym na płycie lub w programie komputerowym.
- uczenie się uboczne (mimowolne) – kiedy refleksja i wnioski pojawiają się przy okazji wykonywania jakichś czynności.
- uczenie się poprzez zabawę – wykorzystując sytuację zabawy, relaksu, możemy uczyć się kilkakrotnie szybciej, bardziej skutecznie i trwale bez względu na wiek.



Formy edukacji dorosłych

Warto wykorzystać tę różnorodność sposobów uczenia się w sytuacji, kiedy sami chcemy podjąć wysiłek zdobywania wiedzy i umiejętności z dziedziny która nas interesuje i jest nam potrzebna w pracy i codziennym życiu. Świadome rozwijanie kompetencji kluczowych

powinno prowadzić nas do wyboru sposobu kształcenia, który najlepiej spełni nasze oczekiwania oraz będzie dostosowany do naszych możliwości pod względem organizacyjnym i finansowym. Należy prześledzić możliwości rozwijania poszczególnych kompetencji.

Edukacja szkolna – osoby dorosłe mogą podejmować kształcenie w publicznych i niepublicznych szkołach oferujących zarówno kształcenie ogólne – licea ogólnokształcące dla dorosłych jak i zawodowe. Każdy, kto poszukuje informacji o możliwościach kształcenia może korzystać z ogólnie dostępnych informacji dostępnych w Internecie i zawierających dane adresowe szkół oraz firm szkolących, oferujących możliwości kształcenia na różnych poziomach. Pomoc w poszukiwaniu możliwości kształcenia oferują doradcy zawodowi w Centrach Informacji i Panowania Kariery Zawodowej w Łodzi, Piotrkowie Trybunalskim, Skierniewicach i Sieradzu. Edukacja szkolna osoby dorosłej jest przedsięwzięciem długoterminowym, często związanym z kosztami. Jednak efekty kształcenia są potwierdzone dokumentem określającym poziom posiadanego wykształcenia (np. matura) i posiadany tytuł zawodowy (np. technik handlowiec).

Szkolenia – to pozaszkolne zajęcia mające na celu uzyskanie, uzupełnienie lub doskonalenie umiejętności i kwalifikacji zawodowych lub ogólnych, potrzebnych do wykonywania pracy. Na rynku usług szkoleniowych działa wiele firm oferujących szkolenia zawodowe jak również szkolenia z zakresu kompetencji kluczowych – zwłaszcza informatycznych, społecznych i przedsiębiorczych. Bardzo często szkolenia zawodowe zawierają w sobie część dotyczącą wybranych kompetencji kluczowych – np. kurs językowy. Podobnie jak w przypadku edukacji szkolnej, szkolenia zawodowe związane są z kosztami. Warto pamiętać, że możliwość korzystania ze szkoleń mają obecnie zarówno osoby bezrobotne jak i pracujące zawodowo.

Szkolenia dla osób bezrobotnych – głównym celem szkoleń jest zdobycie lub podwyższenie kwalifikacji zawodowych i zwiększenie szans na uzyskanie lub utrzymanie zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej. Uzyskanie lub utrzymanie zatrudnienia może być utrudnione ze względu na brak pewnych kompetencji kluczowych. Jest to bardzo ważny powód do skonsultowania swojej sytuacji zawodowej z doradcą zawodowym. Zadaniem doradcy jest między innymi wskazanie osobie bezrobotnej, zainteresowanej kształceniem takich rozwiązań, aby nie musiała ona ponosić kosztów finansowych swojej edukacji.

Szkolenia dla osób pracujących – Europejski Fundusz Społeczny. U każdej osoby pracującej zawodowo może pojawić się potrzeba podwyższania poziomu posiadanej wiedzy i nabywania nowych umiejętności aby móc sprostać wymaganiom współczesnego rynku pracy. Europejski Fundusz Społeczny (EFS) jest instytucją, która daje możliwość podnoszenia kwalifikacji zawodowych i kompetencji kluczowych, między innymi również osobom pracującym. Pomaga w pełni wykorzystać potencjał społeczny naszego kraju poprzez wzrost zatrudnienia, podnoszenie poziomu wykształcenia społeczeństwa. Na poziomie lokalnym działają Regionalne Ośrodki EFS. Misją Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego jest pomoc w wykorzystaniu środków finansowych pochodzących z Unii Europejskiej w taki sposób, aby jak najlepiej służyły one rozwojowi regionów oraz poprawiały sytuację ich mieszkańców na rynku pracy. Osoby pracujące, zainteresowane szkoleniami mogą poszukiwać dla siebie interesujących ofert bezpłatnych szkoleń finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego.

Zakład pracy jako miejsce edukacji

Prawo do nauki osób pracujących jest określone w następujących aktach prawnych: Artykuł 17 i art. 94 pkt 6 Kodeksu Pracy mówi, że pracodawca ma obowiązek ułatwiania pracownikom podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Rozporządzenie ministra edukacji narodowej oraz ministra pracy i polityki socjalnej z 12 października 1993 r. w sprawie zasad i warunków podnoszenia kwalifikacji zawodowych i wykształcenia ogólnego dorosłych (Dz.U. z 1993 r. nr 103, poz. 472 z późn. zm.). Rozporządzenie ministra edukacji i nauki z 3 lutego 2006 r. w sprawie uzyskiwania i uzupełniania przez osoby dorosłe wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych w formach pozaszkolnych (Dz.U. z 2006 r. nr 31, poz. 216).

Osoby pracujące, mogą kształcić się w formach szkolnych i pozaszkolnych, w systemie dziennym, wieczorowym, zaocznym, samokształcenia kierowanego, eksternistycznym lub w mieszanym. Kształcenie może być realizowane na podstawie skierowania zakładu pracy lub bez takiego skierowania. Formy pozaszkolne to - praktyki zawodowe, kursy, kursy zawodowe i seminaria. Formy szkolne - szkoły zaoczne i wieczorowe, studia podyplomowe, staże zawodowe i specjalizacyjne. W warunkach gospodarki rynkowej, w której konkurencyjność jest najważniejszym warunkiem istnienia firmy, inwestowanie w zasoby ludzkie jest tak samo istotne jak inwestowanie w nowoczesne technologie. Ponadto, w odróżnieniu od maszyn i urządzeń, które się technologicznie starzeją - człowiek posiada zdolność zwiększania swojego potencjału - możliwości wykonywania powierzonych pracy. Zdolność ta polega na możliwości uczenia się nowych rzeczy i ustawicznym doskonaleniu posiadanych już umiejętności. Aby tak się działo, niezbędna jest sprzyjająca atmosfera w zakładzie pracy i świadome działania umożliwiające rozwój pracowników.

Samokształcenie

Samokształcenie jest kluczową kompetencją społeczeństwa wiedzy, w którym najcenniejsze są możliwości intelektualne. Nikogo nie można zmusić do uczenia się w zinstytucjonalizowanych formach kształcenia, dlatego samokształcenie jest główną strategią edukacji ustawicznej. W społeczeństwie wiedzy, drogi kształcenia, rozwój osobisty i zawodowy są w dużym stopniu zindywidualizowane. Standardowe usługi edukacyjne bardzo często nie są w stanie sprostać indywidualnym potrzebom jednostki. Punktem wyjścia samokształcenia jest motywacja - chęć podjęcia wysiłku. Samokształcenie jako proces zdobywania wiedzy wymaga wytrwałości i systematyczności. Wymaga również spełnienia określonych zasad higieny pracy samokształceniowej - związanych z fizycznymi warunkami samokształcenia (pomieszczenie, oświetlenie, czas trwania nauki i inne). Nowoczesne środki kształcenia, takie jak komputer i internet, wspomagają proces samodzielnej uczenia się.

W przedstawionym artykule omówiono rolę, jaką kompetencje kluczowe obywateli odgrywają w budowaniu nowoczesnego społeczeństwa opartego na wiedzy i informacji. Omówiono zagadnienie edukacji ustawicznej jako drogi rozwijania kompetencji kluczowych. Wskazano sposoby określania kompetencji samodzielnie, bądź przy wsparciu doradcy zawodowego a także możliwości świadomego planowania własnego rozwoju zawodowego i osobistego. Przedstawiony artykuł nie wyczerpuje tematyki rozwijania kompetencji kluczowych. Niemniej jednak zawiera wskazówki, które mogą być przydatne dla osób którym zależy, aby sprostać wyzwaniom stawianym przez nowoczesny rynek pracy.

Opracowanie: Janusz Grochmalski

Doradca zawodowy II stopnia

Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej
w Sieradzu

Literatura i materiały wykorzystane w artykule:

Daniel Goleman, *Inteligencja emocjonalna*, Media Rodzina, Poznań 1997

M. S. Knowles, E. F. Holton, R. A. Swanson, *Edukacja dorosłych*, PWN, Warszawa 2009.

Marcin Krokowski, Piotr Rydzewski, *Inteligencja emocjonalna*, Imperia SC, Łódź 2004

Stanisław Karaś: *Dydaktyka oświaty pozaszkolnej*. Warszawa - Radom 1995

„Zalecenia Parlamentu Europejskiego i Rady Europy z dn. 18 grudnia 2006 r. W sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie” (2006/962/WE).

Strategia rozwoju edukacji ustawicznej do 2010 r. www.menis.gov.pl/ksztzaw

Tomasz Tatomir, *Przepisy zachęcają pracodawcę do wspierania edukacji pracowników* - Gazeta Prawna Artykuł z dnia: 2008-06-11

www.mmłodz.pl - artykuł pt. Darmowe szkolenia w Łodzi

www.akademiaarp.gov.pl/szkolenia-internetowe.html

www.szkolenia24h.pl/

Jak przetrwać okres próbny w nowej firmie?

Pierwsze dni w nowym miejscu zatrudnienia dla każdego są stresem. To zupełnie naturalne, tym bardziej że często pracujesz na umowę na okres próbny i od tego, jak zostaniesz oceniony, zależy twoja dalsza kariera lub jej brak. Bo co z tego, że masz odpowiednie kwalifikacje czy duże doświadczenie, gdy brak Ci najważniejszego: wypracowanego miejsca w zespole i określonej roli w procesie pracy. Dlatego nastaw się na to, że przed Tobą kawał ciężkiej pracy. Przez trzy miesiące czeka Cię godzenie bieżących obowiązków z poznawaniem i rozumieniem mechanizmów i zależności funkcjonujących w nowym miejscu pracy. W pierwszych miesiącach w nowej pracy obie strony, Ty i pracodawca są sobą zafascynowane, lecz jednocześnie każda uważnie przygląda się drugiej. To ważny etap, bo to ostatni moment na wychwycenie wszystkich błędów przed sakramentalnym: "tak - podpisujemy umowę na czas nieokreślony".

Pierwszy dzień

Walkę o stałe zatrudnienie wygrasz, jeśli zrobisz dobre pierwsze wrażenie. A że można je zrobić tylko raz, więc przygotuj się do tego niezwykle starannie. Pamiętaj, że od wrażenia, jakie wywrzesz, w dużej mierze zależeć będą Twoje dalsze stosunki i kontakty. Przyjazna atmosfera Twoich początków związana jest z tym, czy „starzy wyjadacze” zobaczą w Tobie zagrażającego im konkurenta, czy kogoś, z kim chcą współpracować. Ludzie są tylko ludźmi, dlatego dla członków zespołu ważniejsze od twoich umiejętności czysto zawodowych jest to, czy od pierwszych chwil będziesz otwarty, sympatyczny, czy można będzie Cię po prostu polubić.

Zadaniem domowym, które musisz odrobić w przeddzień nowej pracy jest zdobycie wiadomości o swoim nowym miejscu pracy. Wprowadzie sporo już wiesz z rozmowy kwalifikacyjnej jednak szczegóły lub aktualności najlepiej ściągnij z Internetu. W sieci również sprawdź rozkład komunikacji miejskiej, aby trafnie obliczyć, ile czasu zajmie Ci dojazd do pracy, bo przecież w pierwszym dniu nie chcesz się spóźnić. Ostatnim punktem przygotowań jest skompletowanie stroju na jutro. Oczywiście każdy rodzaj pracy wymaga nieco innej odzieży – ważne jest, abyś był świeży i nie odbiegał od reszty załogi.

W nowym miejscu przedstaw się wszystkim (koniecznie z uśmiechem) lub poczekaj, aż zrobi to Twój przełożony. Pamiętaj, w firmie nie możesz być anonimowy, bo to nie wróży nic dobrego. Mimo mogącego utrzymywać się zdenerwowania, słuchaj uważnie pierwszych poleceń, aby nie trzeba było Ci ich powtarzać. W razie wątpliwości nie biegaj co chwilę do kolegów, tylko spisz wszystkie pytania na kartce i zdej je hurtem.

Konsultanci zawodowi dowodzą, że do sukcesu w nowym miejscu pracy niezbędne są następujące zdolności:

- komunikatywność,
- uczciwość,
- umiejętność pracy w zespole,
- zdolności interpersonalne oraz analityczne,
- motywacja i chęć do pracy,
- pewność siebie,
- znajomość obsługi komputera oraz najważniejszych programów biurowych.

Oczywiście w adaptacji pracownika do nieznanego miejsca pracy kluczową rolę odgrywa pracodawca. To on, przyjmując nowego człowieka, daje mu szansę zaprezentowania swoich możliwości oraz obrony wizerunku, zbudowanego podczas rekrutacji. Dlatego zdecydowanie powinien pomagać debiutantowi zintegrować się z zespołem. Ale życie pokazuje, że z tym jest różnie, bo zarządzanie ludźmi jest umiejętnością, którą mimo licznych szkoleń, nie wszyscy szefowie opanowali.

Daj się lubić

Jest kilka sprawdzonych tricków, aby dać się polubić w nowym towarzystwie. Naczelnym z nich jest efekt podobieństwa, polegający na powszechnej skłonności ludzi do tego, by darzyć sympatią tych, którzy są do nich pod jakimś względem podobni. Podobieństwo może dotyczyć zainteresowań, uznawanych wartości, pochodzenia itd. Podkreślaj więc podobieństwa, jakie dostrzeżesz, porównując się do członków zespołu, szukaj wspólnych zainteresowań. Aby znaleźć wspólne punkty, musisz poznać swoich kolegów, w tym celu zadawaj im pytania, np. o pracę, o hobby. Zyskasz tym ich sympatię, ponieważ wszyscy lubią, kiedy poświęca się im uwagę.

Kolejnym trickiem gwarantującym sympatię nowego otoczenia jest efekt wzajemności, polegający na tym, że lubimy ludzi, którzy nas lubią. Dodatkowo możesz skojarzyć ten efekt z mechanizmem samospełniającej się przepowiedni. W tym celu nastaw się na to, aby polubić „na kredyt” poznanych ludzi i nowe miejsce pracy. Załóż, że zespół przyjmie Cię przyjaźnie – wtedy odprężysz się i Twoja prezentacja wypadnie naturalnie i to nie ze względu na to, że się starasz, ale dlatego, że takie nastawienie czyni Twoje zachowanie w stosunku do spotkanych ludzi bardziej otwartym. To z kolei wyzwoли w stosunku do Ciebie sympatię nowej grupy, bo tak działa samospełniająca się przepowiednia.



Niedopasowanie do wymagań stanowiska

Najczęstszą przyczyną potknięć „nowych” w pracy jest ich niedopasowanie do wymagań stanowiska. Zdarza się to dlatego, iż wyłoniony podczas selekcji człowiek – np. teoretycznie świetny recepcjonista, w praktyce nie ma wystarczającej cierpliwości do obsługi gości i to go całkowicie dyskryminuje. Bywa, że najgęstsze siła kwalifikacyjne nie są w stanie „odsiać” tego, co widoczne jest gołym okiem, ale dopiero w praktyce.

Brak pokory

Pracodawcy i konsultanci zgodnie twierdzą, że początkującym pracownikom najczęściej brak pokory. Kwestie techniczne na nowym stanowisku nie są tak istotne, ponieważ jeśli masz dobre podstawy i szybko się uczysz, możesz wygrać z osobą lepiej przygotowaną merytorycznie, lecz nie umiejącą pogodzić się ze swoją drugorzędną pozycją, zbyt małą niezależnością itd. Chcąc uniknąć błędu zarozumiałstwa pamiętaj, że firma, w której jesteś na okresie próbnym, do tej pory dobrze radziła sobie bez Ciebie, nie staraj się więc zbyt szybko inicjować wielu zmian.

Warto też wspomnieć, że problem braku pokory, w równym stopniu jak nowego pracownika, może dotyczyć także pracodawcy. Jeśli nie stara się on stworzyć „nowemu” atmosfery sprzyjającej asymilacji, to może się okazać, że nowicjusz w czasie okresu próbnego zostanie zwierzbowany przez firmę, która przyjmie go cieplej.

Czego jako nowicjusz nie powinieneś robić?

- Głupim błędem, którym możesz zrazić do siebie pracodawcę już na starcie, jest spóźnienie się do pracy i wychodzenie „równo z dzwonkiem”. Pierwsze dni powinny być okresem prezentowania stanowiska „pierwszy przychodzę - ostatni wychodzę”.
- Nie próbuj poufale zwracać się do przełożonych. Nawet gdy twoje otoczenie akceptuje taki model, pamiętaj, że prawdziwą zażyłość buduje się z czasem.
- Największym błędem, jaki może Ci się przytrafić, jest krytykowanie nowej firmy albo załogi. Nie znając dobrze powiązań i układów możesz zacząć obgadywać narzeczoną szefa, zwracając się do jego córki lub brata.

- Pamiętaj, że okres próbny jest przedłużeniem rozmowy kwalifikacyjnej i ludzie będą oceniać Cię na podstawie tego, w jaki sposób się prezentujesz, dlatego nie możesz wyglądać niechlujnie.
- Nie oczekuj w okresie próbnym od pracodawcy szczególnego traktowania. Twój brak samodzielności może go denerwować i odrywać od pełnionych obowiązków.
- Unikaj też proszenia o zaliczkę czy wypłatę pensji w gotówce (jeśli firma płaci na konto).
- Twoi nowi współpracownicy są dodatkowymi „oczami i uszami” szefa. Bądź świadomy tego, że oni oceniają Cię z perspektywy własnej pozycji w firmie.
- Pamiętaj, aby nie mówić nowym kolegom tego, czego nie powiedziałbyś pracodawcy – zarówno na płaszczyźnie zawodowej, jak i prywatnej. Prędzej czy później dotrze to do dyrektora.
- Zdarza się, że w celu zminimalizowania stresu nowy pracownik stara się unikać szefa, myśląc, że w ten sposób niezauważalnie przetrwa trzy miesiące. To błąd! Nie widząc Cię, szef może nabrać podejrzeń, że albo się lenisz, albo nie jesteś potrzebny.
- Nie rozmawiaj godzinami przez telefon ani w sprawach służbowych, ani prywatnych. Prywatną komórkę w godzinach pracy wyłączaj.

Co jako nowicjusz powinienes robić?

- Przede wszystkim dobre wrażenie - od rana do wieczora. Wiedząc, że jesteś pilnie obserwowany, nie możesz stracić ani chwili. Dopasuj się do struktury firmy i daj się poznać z jak najlepszej strony.
- Dopasuj się do innych i chwilowo zrezygnuj z niezależności. Umiejętność pracy zespołowej jest dla Ciebie teraz decydująca.
- Poznaj się ze wszystkimi pracownikami osobiście (jeżeli Twój szef Cię jeszcze nie przedstawił).
- Uśmiechaj się i bądź przyjaźnie nastawiony do kolegów i przełożonych.
- Nie zrażaj się dużą ilością nowych informacji - z czasem wszystko się ułoży.
- „Robiąc swoje” staraj się też poznawać zakresy obowiązków innych członków zespołu. Nieobecność kogoś z kolegów to będzie świetna okazja dla Ciebie, aby się wykazać.
- Przyjmuj z wdzięcznością wszystkie zaproszenia na szkolenia, a także dobre rady. Nie pozuj na cyborga, co posiada całą wiedzę, bo bardzo szybko możesz się poślizgnąć.
- W wielu zespołach nowi muszą „zapłacić frycowe”, czyli wykonać „czarną robotę” - czynności, których nikt nie lubi. Poddaj się temu, jednak nie pozwól, żeby nadmierna liczba obowiązków innych „przyłgnęła do Ciebie” na stałe. Odmawiając bądź uprzejmy.
- Pamiętaj, że okres próbny jest zazwyczaj okresem ochronnym, dlatego masz prawo jeszcze popełniać błędy. Staraj się tylko go nie przeciągać.
- Bądź pozytywnie nastawiony do nowego miejsca i ludzi.
- Pamiętaj, że chociaż już pracujesz, to tak naprawdę wyzwania związane z poszukiwaniem pracy skończą się dopiero, gdy poradzisz sobie z nawiązaniem dobrej współpracy i udowodnisz, że pasujesz do firmy, gdzie Cię zatrudniono.

Opracowanie: Urszula Bilśka
Doradca zawodowy I stopnia
Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej
w Skierniewicach

Źródło:

Joanna Rozmiarek, „Praca, jak szukać, zmieniać, utrzymać. Vademecum pracownika”
Wydawnictwo „Książka i Wiedza”, Warszawa 2008,

Savoir-vivre to zwrot zapożyczony z języka francuskiego, który oznacza znajomość obyczajów i form towarzyskich.²⁵⁾ Innymi słowy, jest to zbiór zasad dotyczących kulturalnego zachowania się, co jest niezwykle istotnym czynnikiem wpływającym na jakość naszego życia.

O wiele łatwiej bowiem przebywać w towarzystwie człowieka dobrze wychowanego, niż osoby nie potrafiącej wykrzesać z siebie odrobiny grzeczności. Łatwiej jest również z takimi ludźmi prowadzić interesy. Dlatego także w sferze biznesu funkcjonuje specjalna etykieta, której znajomość, bądź też brak, może znacząco wpływać na sukces danej firmy. Niekulturalne, a czasem nawet obcesowe zachowanie niejednokrotnie zniechęciło potencjalnych klientów do skorzystania z usług przedsiębiorstwa i przekonało ich do konkurencji. Według badania na temat etykiety zawodowej Polaków (przeprowadzonego w 2009 przez Polską Akademię Protokołu i Etykiety wspólnie z SMG/KRC Millwardbrown), aż 28% respondentów wskazało arogancję i sztuczną uprzejmość jako najbardziej irytujące wady naszych rodaków w tej kwestii. Warto więc poznać przynajmniej elementarne zagadnienia savoir-vivre'u.

5 OGÓLNYCH ZASAD, KTÓRE POPRAWIAJĄ STOSUNKI INTERPERSONALNE

Uśmiech.

Uśmiech zupełnie zmienia wizerunek. Wywiera o wiele lepsze wrażenie niż przygnębienie czy irytacja rysujące się na twarzy. Pogodny nastrój łatwo się udziela, a mając dobry humor łatwiej wydajemy pieniądze czy podejmujemy ważne decyzje.

Życzliwość.

Życzliwość okazana ludziom wraca bardzo szybko. Powinno się być życzliwie nastawionym do wszystkich ludzi, jednak nie pozwolić dać się wykorzystać. Przydatna jest tu asertywność, która pozwala postawić na swoim bez urażania uczuć innych.

Dyskrecja.

Nie lubimy, gdy nasze tajemnice są rozpowszechniane, więc również nie powinniśmy tego robić. Ludzie bardzo cenią osoby, które potrafią dochować tajemnicy, są dyskretne, nie starają się wnikać w niczyje życie prywatne i nie powtarzają zasłyszanych plotek.

Lojalność.

Lojalność to rzadka, a bardzo ważna cecha charakteru. Jeżeli nie jest się zadowolonym z pracy, to można ją zmienić, a jeżeli się pracuje, to należy być lojalnym wobec szefów i firmy.

Uprzejmość.

Człowiek dobrze wychowany powinien być jednakowo uprzejmy wobec wszystkich niezależnie od statusu społecznego i zasobności portfela. Kulturalnych ludzi poznajemy po tym, że jednakowo kłaniają się szefowi i sprzątacze. Uprzejmość także popłaca i pozwala zyskać szacunek.

WSTĘPNE KROKI

Grzeczność rozpoczyna się już przy przedstawianiu. Od samego początku należy dbać o nowe znajomości służbowe. Pierwsza rozmowa często jest źródłem stresu, zwłaszcza jeśli chodzi o pozyskanie nowego klienta bądź współpracownika. Dobrze więc znać parę zasad, które znacznie ułatwią wstępny kontakt, co wpłynie na pokonywanie późniejszych trudności.

Pierwsze wrażenie.

Pierwszą opinię o nowopoznanej osobie wyrabiamy sobie już w ciągu paru sekund! Wprawdzie bliższe poznanie zazwyczaj weryfikuje nasz pogląd, jednak ta pierwsza myśl, jaka przychodzi nam do głowy po spotkaniu kogoś jest ważna, tym bardziej w świecie biznesu. Warto więc się postarać i zarówno swoim wyglądem, jak i zachowaniem uzmysłwić innym, że traktujemy ich z szacunkiem, a do spraw zawodowych podchodzimy poważnie.



²⁵⁾ Inf. własna na podst. Wikipedii.

Należy ubierać się czysto i schludnie. Czy nam się to podoba czy nie, wygląd ma duże znaczenie, dlatego na biznesowe spotkania powinno się zakładać eleganckie ubrania, które nie kojarzą się z taniością czy złym gustem. Najlepiej nie ryzykować i wybrać klasyczne kroje oraz kolory. Niedopuszczalne są stroje, które za dużo odsłaniają. Mężczyźni powinni wkładać eleganckie spodnie, zapinaną na guziki koszulę (z krótkim bądź długim rękawem) oraz marynarkę lub sweter w stonowanych barwach. Kobiety zaś niezbyt krótką spódnicę bądź zgrabne spodnie i bluzkę albo sweterek. Adidasy czy japonki nie są odpowiednim obuwem do biura, chyba, że pracodawca jasno określił je jako dozwolone. Nie należy także przesadzać z dodatkami.

Ważna jest także sztuka wysławiania się. Należy mówić w miarę głośno (ale oczywiście nie krzyczeć), wyraźnie i płynnie. Zbyt szybkie mówienie może doprowadzić rozmówcę do irytacji. Używanie wyrażen slangowych i kolokwializmów jest zarezerwowane dla rozmów prywatnych, w kontaktach służbowych uważane jest za niewłaściwe. Błędy językowe takie jak „poszłem” zamiast „poszedłem” czy mylenie „bynajmniej” z „przynajmniej” są niedopuszczalnym faux pas. Popularne w Polsce „yyy” może spowodować uznanie kogoś za osobę niezbyt elokwentną.

Uścisk dłoni jest niezwykle istotny. Zbyt delikatny może wywołać wrażenie słabości i braku zdecydowania, zbyt mocny – upodobanie do rządzenia. Zdecydowany chwyt sprawia wrażenie osoby godnej zaufania. Należy więc zetknąć całą dłoń z dłonią drugiej osoby, chwycić ją pewnie. Nie można ścisnąć za słabo ani za mocno; nie powinno się również sztucznie przedłużać uścisku. Dobrze będzie dodać kilka miłych słów, np. „Miło mi pana/panią poznać”. Zwyczajowo prawicę pierwsza wyciąga osoba wyższa rangą, także szef – podwładnemu, klient – pracownikowi, osoba starsza – młodszej, kobieta – mężczyźnie. Całowanie kobiet w dłoni jest odradzane. Jeżeli jednak wybierzemy taką formę powitania należy to zrobić w sposób właściwy. Należy delikatnie chwycić dłoń, lekko się pochylić (nie w pół!) musnąc ją ustami lub jedynie to zamarkować. Tej metody nigdy nie stosuje się na otwartym powietrzu – tylko w zamkniętych pomieszczeniach. Ponadto jest ona typowa jedynie dla Polski – w innych krajach ten zwyczaj w ogóle nie funkcjonuje.

Przedstawiać należy się imieniem i nazwiskiem. Podczas przedstawiania sobie dwóch ludzi zawsze należy zacząć od tego o niższym statusie. Wymienia się także tytuły innych, nigdy zaś swoje. W sytuacji, gdy nie można przypomnieć sobie czyjegoś nazwiska, nie wolno zapytać się „Kim ty jesteś?”. Lepiej dyskretnie dowiedzieć się jego/jej personaliów, co się z nim/nią działo od ostatniego spotkania – może to odświeży pamięć?

Ostrożnie należy też podchodzić do przechodzenia na „ty”. Nigdy nie proponuje się tego osobie wyższej rangą (chyba, że w formie „Proszę się do mnie zwracać po imieniu”, nie oczekując wzajemności) ani komuś, kogo nie zna się wystarczająco długo. Powinno się unikać również zwracania się do kogoś o zgodę na mówienie po imieniu; warto poczekać aż zostanie się poproszonym o przejście na „ty”. Grzeczność wymaga, by osoby spotykające się w określonym towarzystwie znały się. Kolejność przedstawiania zależna jest od hierarchii ludzi, których się ze sobą poznaje. Przedstawia się męczyznę-kobiecie, młodszego-starszemu, młodszego rangą-starszemu rangą, pojedynczą osobę niezależnie od płci przedstawia się małżeństwu.

TELEFONY

Bardzo ważne jest, by w czasie naszej nieobecności osoba odpowiadająca za odbieranie naszych rozmów była dobrze poinformowana co do naszych planów. Warto więc zostawić jej rozkład zajęć, by mogła dzwoniącemu w razie potrzeby przekazać gdzie jesteśmy i co robimy, a także kiedy najprawdopodobniej wrócimy.

Komórki pozwalają ludziom być w stałym kontakcie, nie należy jednak przedkładać rozmówców po drugiej stronie słuchawki nad tych, którzy aktualnie znajdują się w tym samym pomieszczeniu. Nie powinno się, w miarę możliwości, odbierać telefonów w miejscach publicznych (lepiej pozwolić komuś zostawić wiadomość na poczcie głosowej); jeśli jest to konieczne, należy przeprosić, oddalić się od innych i zakończyć połączenie tak szybko, jak to tylko będzie możliwe. Wypada przynajmniej wyciszyć sygnał przychodzącego połączenia, najlepszym rozwiązaniem jest zaś zupełne wyłączenie aparatu.



Jeżeli jest się stroną dzwoniącą, trzeba pamiętać przede wszystkim o tym, by telefonować w odpowiednich momentach. Nie powinno się niepokoić kogoś po godzinie 22, w niedzielę, gdy wiemy, że ktoś jest bardzo zajęty, a także pod numerem prywatnym do domu, gdzie mieszka ktoś ciężko chory. Warto poinformować, o której zamierzamy zadzwonić i dotrzymać terminu. Ważne jest również, by zacząć rozmowę od przedstawienia się, a następnie szybko przejść do konkretów. Jednak mówić należy powoli, a także wyraźnie i wystarczająco głośno (krzyczenie do słuchawki nie jest dobrze odbierane w środowiskach biznesowych). Choć może się to wydawać trudne, nawet do zdenerwowanych bądź niemiłych klientów trzeba zwracać się grzecznie i kulturalnie. Nie zaszkodzi uśmiechać się przez telefon – to słyca! I może ta odrobina uprzejmości zmieni nastawienie naszego rozmówcy.

Choć pocztę głosową wymyślono jeszcze w XX wieku, wielu jej użytkowników nadal ma problemy z jej użytkowaniem i to wcale nie z techniczną stroną tego wynalazku. Powitanie, które poprzedza nagranie wiadomości często jest albo zbyt szorstkie, albo odwrotnie – zbyt frywolne. Nie może ono być ani za długie ani zawierać nadmiaru informacji, gdyż dzwoniący może poczuć się „przeładowany”, co zniechęci go do czekania na charakterystyczne „bip”. Złotym środkiem jest tu profesjonalizm i rzeczowość, oczywiście w połączeniu z uprzejmością. Warto dodać, kiedy będziemy mieć możliwość oddzwonienia.

Zostawiając wiadomość głosową trzeba pamiętać, by podawać przyczynę, dla której się dzwoni. Dobrze jest podać same konkrety i gdy jest taka możliwość, jakąś zachętę (np. „Udało mi się znaleźć rozwiązanie tej sytuacji”), co ociepli komunikat i wpłynie na humor odbiorcy. Nie wolno jednak przedłużać nagrania, powinno być ono zwięzłe i jak najkrótsze (dłuższe omówienie może nastąpić podczas rozmowy). Oprócz nazwiska można również podać swój numer, by ułatwić oddzwonienie.

JAK PISAĆ E-MAILE

W obecnych czasach rola tradycyjnej poczty jest ograniczana na rzecz korespondencji przez internet. Jest ona szybsza, wygodniejsza i bezpłatna. Jednak tak jak papierowy, elektroniczny list również podlega zasadom *savoir-vivre’u*, których wypada przestrzegać. Ważna jest oczywiście poprawność językowa – wszystkie błędy ortograficzne i gramatyczne narażają nadawcę na śmieszność, a także na zarzuty o niekompetencję i niepoważne traktowanie sprawy. Dobrze jest przypomnieć sobie zasady poprawnej polszczyzny i pisać tekst w edytorze umożliwiającym znalezienie ewentualnych błędów. Wiadomo jednak, że jest to tylko maszyna, więc w chwilach niepewności warto poprosić kogoś o pomoc. Należy również zwrócić uwagę na styl – unikać strony biernej, nie używać równoważników zdań oraz zdań wielokrotnie złożonych.

Istotna jest również estetyka dokumentu. Nie pogńiecie się on ani nie pobrudzi, ale wciąż może razić, między innymi zbyt dużą różnorodnością czcionek (podstawową zasadą jest: jeden krój dla tytułów oraz podtytułów, jeden na podstawowy tekst). Czcionka nie powinna być za mała ani za duża. Kolorem można coś zaznaczyć, jednak nie powinno się tego nadużywać. Podobnie jest z kursywą, pogrubieniem czy podkreśleniem. Należy być również konsekwentnym i używać jednego rodzaju formatowania. Lity tekst odstrasza czytelnika, dobrze więc stosować wcięcia przy nowych akapitach oraz nagłówki przed każdą nową kwestią.

Inną sprawą jest nadawanie wiadomościom przyjaznego tonu. Nadmierne spoufalanie się nie jest dobrze odbierane, lecz suchy, bezosobowy e-mail może się wydać wręcz grubiański.

O wiele milej przeczytać:

„Pani Anno, proszę przygotować listę klientów z marca zeszłego roku i mi ją przelać. Z góry dziękuję.”
niż:

„Natychmiast potrzebuję listy klientów z marca zeszłego roku.”

Taki styl pisania (jak prezentowany w pierwszym przykładzie) wpływa na morale pracowników, sprawia, iż widzą nie tylko przełożonego, ale też człowieka. Przekłada się na to na wzajemny szacunek, co minimalizuje ryzyko konfliktów w pracy.

Poczta elektroniczna posiada własną etykietę (zwaną często „netykietą”). Warto ją poznać przed stosowaniem korespondencji e-mailowej, by uniknąć nieporozumień. Oto kilka podstawowych zasad:

- Każdy e-mail powinien zawierać konkretny i interesujący temat, by adresat mógł bez problemu wyłapać go w ogromie SPAMU i ofert reklamowych.

- Dobrym wyjściem jest opracowanie elektronicznego podpisu, kończącego każdą wysyłaną wiadomość i umieszczenie w nim wszystkich podstawowych informacji.
- Należy pisać możliwie zwięźle i krótko.
- Przy odpowiadaniu, cytowanie oryginalnego listu bardzo ułatwia komunikację i oszczędza odbiorcy sprawdzania folderu „Wysłane”.
- Treść i forma muszą być dostosowane do odbiorcy; zupełnie inaczej będzie wyglądać wiadomość do znajomego z biura niż do szefa czy klienta. Choć e-maile odczytuje się na ekranie komputera, powinny być tak samo profesjonalne jak dokumenty papierowe.
- Przed wysłaniem najlepiej sprawdzić jeszcze raz cały tekst. Pozwoli to na wychwycenie błędów w pisowni, a także na uzupełnienie brakujących słów.
- Koniecznością jest regularne sprawdzanie poczty i jak najszybsze odpowiadanie. Nikt nie lubi czekać.

Trzeba też pamiętać o bardzo istotnej zasadzie – w pracy nie zajmujemy się korespondencją prywatną.

JAK ZYSKAĆ OPINIĘ DOBREGO PRACOWNIKA?

Punktualność zawsze w modzie.

Czas to pieniądź. Spóźniając się na spotkanie okazuje się brak szacunku dla czyjegoś czasu. W świecie biznesu ma to ogromne znaczenie. Do pracy warto przyjść nawet 15-30 minut wcześniej, by spokojnie przygotować się do zajęć.

Jeżeli na pewno się spóźnimy, należy zadzwonić i powiedzieć co się stało, kiedy dotrzemy i oczywiście przeprosić.

Terminy są po to, by ich dotrzymywać.

Firma, w której pracownicy nie przejmują się czasem nie utrzyma się długo na rynku. Bezwzględnie wymagane jest dotrzymywanie terminów. Jedynym wyjątkiem są okoliczności, gdy na zadanie miały wpływ czynniki niezależne od pracownika. By uniknąć takich sytuacji należy sporządzić plan i się go trzymać. Dobrze jest wyznaczyć sobie zadania na konkretny dzień, a następnie je konsekwentnie realizować. Prowadzenie kalendarza zmniejsza prawdopodobieństwo zapomnienia o pewnym wydarzeniu. Są rzeczy ważne i ważniejsze, dlatego konieczne jest ustalenie priorytetów, którymi trzeba będzie zająć się w pierwszej kolejności.

Porządek musi być.

Zapewne w większości firm co najmniej raz zdarzyło się, że jakiś ważny dokument zaginął. Bałagan w dokumentach to głównie efekt złej organizacji. Niezwykle istotne jest utrzymywanie porządku w dokumentach, a wszystkie zbędne papiery od razu wyrzucać. Podchodząc do sprawy niefrasobliwie, jedynie odwleka się nieuniknione. Zamiast tracić czas na przekopywanie się przez sterty dokumentów, lepiej zajmować się wszystkim na bieżąco.

Choć opanowanie wszystkich zasad biznesowego *savoir-vivre'u* wymaga trochę czasu i – przede wszystkim – dobrej woli, jest to inwestycja, która na pewno się zwróci. Nie są to jedynie czcze regułki, ale podstawowe zasady usprawniające kontakty międzyludzkie. Dobrej współpracy nie można osiągnąć bez szacunku, na który trzeba założyć. Uprzejmym warto też być z bardziej przyziemnych powodów – podwładni dobrze czujący się w miejscu pracy sprawują się lepiej, co nie pozostaje bez wpływu na zysk. Klienci również lubią być traktowani z uprzejmością; są nawet w stanie wydać więcej pieniędzy, by uniknąć kontaktów z gburami. Dlatego warto zacząć zmiany jak najszybciej.

Opracowanie: Bartłomiej Babczyński

Bibliografia:

Jarczyński A.: „*Etykieta w biznesie*”. Wyd. Helion SA, 2009
 Olszewska-Dyoniziak B.: „*Człowiek, kultura, osobowość*”. Wyd. ATLA 2, 2007
 Sabath A.: „*Savoir-vivre w biznesie*”, wyd. Amber, 2002
www.crea-dance.com.pl/warto.html (dostęp 20.07.2010 r.)
www.eodn.elk-edu.pl/publikacje/jakcie.html (dostęp 20.07.2010 r.)
www.obcasy.pl/index.php?art=1&dzial=165&dzial2=170 (dostęp 20.07.2010 r.)