

Anna Nowak  
Aleksandra Stanek

# **KOMPETENCJE PERSONALNE I SPOŁECZNE**

**Jak je rozwijać**



AUTORZY	Anna Nowak, Aleksandra Stanek
OPRACOWANIE REDAKCYJNE	Monika Nowicka
KOREKTA	Magdalena Otlewska (bezbledu.pl)
RECENZENT	dr Sławomir Jarmuż
PROJEKT OKŁADKI	Magdalena Skrzydlewska
OPRACOWANIE GRAFICZNE	UKRYTY WYMIAR Krzysztof Kanclerski nowy@uwymiar.pl
SKŁAD I ŁAMANIE, PRZYGOTOWANIE DO DRUKU	CGS Studio ul. Towarowa 3 62-090 Mrowino www.cgs.pl
ILUSTRACJE I ZDJĘCIA	Opracowanie własne na podstawie: Fotolia®
WYDAWNICTWO	Centrum Rozwoju Edukacji EDICON sp. z o.o. ul. Kościuszki 57 61-891 Poznań  Wydanie: II
ISBN	978-83-943650-6-6
DRUK I OPRAWA	CGS Drukarnia ul. Towarowa 3 62-090 Mrowino www.cgs.pl

Materiały edukacyjne obejmują zagadnienia zawarte w Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach.

# SPIS TREŚCI

## **9 Od autorek**

### **17 1. Etyka zawodowa (Anna Nowak)**

- 17 Czym jest etyka
- 18 Etyka w pracy
- 21 Etyka zawodowa – wypowiedzi przedstawicieli zawodów
- 24 Studium przypadku
- 33 Podsumowanie
- 34 Rekomendowana literatura
- 34 Odpowiedzi do zadań

### **35 2. Jak planować pracę (Anna Nowak)**

- 37 Opis stanowiska pracy narzędziem organizacji pracy
- 39 Pamięć i metody organizacji czasu pracy
- 40 Metody organizacji czasu w odpowiedzi na ulotność pamięci
- 41 Lista zadań TO DO, czyli do zrobienia
- 43 Karteczki przypominające
- 43 Nowe technologie w służbie organizacji czasu
- 43 Kalendarz indywidualny i wspólny
- 44 Metoda Eisenhowera
- 51 Podsumowanie
- 52 Rekomendowana literatura

### **53 3. Dlaczego warto się rozwijać (Anna Nowak)**

- 53 W jaki sposób można się rozwijać i dlaczego warto
- 54 Zabawa, nauka i praca
- 55 Kotwice kariery
- 57 Kompetencje i ich rozwój

60	Motywacja do rozwoju i zmiany
64	Jak się uczyć i stawać kompetentnym specjalistą
65	Wolontariat jako metoda rozwoju kompetencji
67	Uczymy się całe życie
67	Czy praca może uskrzydlać
77	Podsumowanie
78	Rekomendowana literatura

#### **79 4. Jak radzić sobie ze stresem (Aleksandra Stanek)**

79	Czym jest stres
81	Stres jako bodziec
82	Stres jako relacja. Poznawcza definicja stresu
83	Mechanizm stresu, biologia stresu
89	Fazy stresu
90	Objawy stresu
92	Stresory
94	Sposoby zwalczania stresu
96	Sposoby radzenia sobie ze stresem
98	Przykładowe ćwiczenia relaksacyjne
99	Podsumowanie
100	Rekomendowana literatura
101	Odpowiedzi do zadań

#### **103 5. Profilaktyka wypalenia zawodowego (Aleksandra Stanek)**

103	Czym jest wypalenie
104	Objawy zespołu wypalenia
106	Kto jest narażony na wypalenie
107	Osobowościowe uwarunkowania wypalenia zawodowego
112	Organizacyjne uwarunkowania wypalenia zawodowego
120	Podsumowanie
120	Rekomendowana literatura
121	Odpowiedzi do zadań

## **123 6. Emocje – wróg czy przyjaciel (Aleksandra Stanek)**

- 124 Czym jest inteligencja emocjonalna
- 125 Czym są emocje
  - 126 Rozpoznawanie emocji
- 129 Rola emocji
  - 130 Rozumienie emocji i radzenie sobie z nimi
  - 130 Wpływ emocji na myślenie, podejmowanie decyzji i działanie
  - 131 Radzenie sobie z trudnymi emocjami
- 134 Empatia
  - 134 Radzenie sobie z trudnymi emocjami klientów
- 137 Porwanie emocjonalne
- 138 Kiedy jesteś szefem
  - 139 Inteligencja emocjonalna
- 143 Podsumowanie
- 143 Rekomendowana literatura
- 144 Odpowiedzi do zadań

## **145 7. Jesteśmy jedną drużyną. Budowanie zespołu (Aleksandra Stanek)**

- 146 Grupa a zespół – definicje
  - 146 Grupa
  - 147 Zespół
- 148 Kiedy grupa staje się zespołem – elementy procesu grupowego
- 149 Etapy (fazy) rozwoju grupy
  - 150 Faza 1 – formowanie
  - 150 Faza 2 – docieranie
  - 150 Faza 3 – normowanie
  - 151 Faza 4 – współdziałanie
- 151 Normy grupowe
- 152 Struktura grupy
  - 153 Role grupowe
- 156 Jak budować zespół. Warunki zaistnienia procesu grupowego
  - 156 Rola kierownika w budowaniu zespołu

160	Podsumowanie
160	Rekomendowana literatura
161	Odpowiedzi do zadań

## **163 8. Ja w roli kierownika (Anna Nowak)**

164	Cechy skutecznego lidera
166	Motywacja lidera
167	Przywódca z wizją
168	Style kierowania
168	Rozwój umiejętności przywódczych
169	Krótki kurs przywództwa
177	Podsumowanie
178	Rekomendowana literatura
178	Odpowiedzi do zadań

## **181 9. Jak rozmawiać (Aleksandra Stanek)**

182	Czym jest komunikacja
186	Kanały komunikacji
186	Komunikacja werbalna
186	Komunikacja niewerbalna
189	Przestrzeń w komunikacji
191	Komunikacja w sytuacjach trudnych. Podstawowe narzędzia komunikacyjne
192	Parafraza
193	Pytania
193	Klaryfikacja
193	Odzwierciedlenie
193	Komunikat „ja”
194	Informacja zwrotna (ang. feedback)
195	Asertywność
196	Techniki i narzędzia asertywnej komunikacji
197	Stawianie granic
198	Radzenie sobie z krytyką

200	Komunikacja z klientem – standardy
203	Podsumowanie
203	Rekomendowana literatura
204	Odpowiedzi do zadań
<b>207</b>	<b>10. Współpraca z klientami (Anna Nowak)</b>
208	Profesjonalna obsługa
209	Nawiązanie kontaktu, autoprezentacja
212	Rozpoznanie potrzeb klientów
214	Prezentacja oferty
214	Odpowiedź na pytania lub radzenie sobie z zastrzeżeniami
215	Realizacja usługi
216	Zakończenie i podziękowanie
216	Kontakt podtrzymujący współpracę
217	Bariery komunikacyjne w relacjach z klientem
221	Konflikty i negocjacje
226	Podsumowanie
226	Rekomendowana literatura
227	Odpowiedzi do zadań
<b>229</b>	<b>11. Zmiana i kreatywność (Anna Nowak)</b>
230	Postawa
235	Model „wielkiej piątki”
239	Kreatywność
240	Trenowanie kreatywności
242	Dlaczego dziwienie się jest wartościowe
246	Kwestionariusz Moje kotwice kariery
249	Podsumowanie
250	Rekomendowana literatura
251	Odpowiedzi do zadań
253	Spis tabel
254	Spis rysunków

*Człowiek uczący się podbije świat, człowiek nauczony przekona się, jak doskonale został przygotowany do świata, którego już nie ma.*

Eric Hoffer

Oddajemy Czytelnikom książkę o tematyce psychologicznej. Naszym zdaniem, psychologia to pasjonująca nauka, która pozwala zrozumieć nie tylko ludzkie zachowania, ale także to, co ludzie czują, jak myślą, jakie podejmują decyzje i jak w związku z tym działają w różnych warunkach i sytuacjach. Jesteśmy zaszczycone, że możemy podzielić się z Czytelnikami naszą wiedzą. Nie tylko tą akademicką, podręcznikową, ale także praktyczną, którą zdobywałyśmy w czasie naszej wieloletniej pracy zawodowej i którą ciągle pogłębiamo. Jesteśmy psychologami i trenerkami biznesu. Na co dzień szkolimy pracowników wielu firm i doradzamy ich szefom. Z doświadczenia wiemy, jakie znaczenie ma umiejętność praktycznego zastosowania zdobytej wiedzy, dlatego za cel postawiłyśmy sobie napisanie jak najbardziej praktycznej książki. Przedstawiamy więc w niej opisy przypadków i porady (nasze rekomendacje), które od razu można wypróbować w swojej pracy zawodowej. Wierzymy, że przekazywane przez nas wiadomości będą wartościową wskazówką i inspiracją do aktywnego zgłębiania praktycznej psychologii.

W swojej pracy wiele miejsca poświęcamy tak zwanym kompetencjom miękkim, które określane są jako kompetencje XXI wieku. W dobie rozwiniętych technologii oraz szerokiego dostępu do wiedzy decydujące w osiągnięciu sukcesu okazują się umiejętności współpracy z ludźmi oraz radzenia sobie z własnymi emocjami czy motywacja. Od tego



zależy, jak radzimy sobie w życiu i w pracy. Mówi się, że pracę dostajemy ze względu na nasze zawodowe kwalifikacje, tracimy natomiast najczęściej z powodu braku umiejętności interpersonalnych. Dlatego przyjrzymy się właśnie tym umiejętnościom, czyli:

- radzeniu sobie ze stresem,
- automotywacji,
- umiejętności motywowania innych,
- komunikacji z innymi,
- asertywności,
- umiejętności funkcjonowania w zespole,
- umiejętnościom kierowniczym,
- zarządzaniu zespołem,
- organizacji pracy.

Nie zapomnieliśmy też o tak ważnym temacie jak zmiana i umiejętność przystosowania się do niej. Żyjemy w czasach, w których już zwykło się mówić, że „jedyną stałą jest zmiana”. Wiele spraw dzieje się dużo szybciej niż za młodości naszych rodziców czy dziadków, którzy na przykład dysponowali tylko jednym telefonem dla całej rodziny, i to nie wszyscy, czy też pracowali w jednym miejscu całe życie. Dzisiaj taki scenariusz jest prawie nie do pomyślenia. Każda zmiana to stres dla naszego organizmu, ponieważ wiąże się z tym, co nowe, nieznanne. Organizm zabezpiecza się przed pomyłką, dlatego pojawia się w nas lęk, który pełni rolę ochronną. To mechanizm po praprzodkach, wbudowany w naszą biologię. W czasach ludzi pierwotnych doskonale spełniał tę funkcję, ponieważ ostrzegał często przed realnym zagrożeniem bezpieczeństwa i życia. Dzisiaj, chociaż najczęściej zmiana nie jest niebezpieczna dla naszego życia bezpośrednio, to jej biologiczny mechanizm wciąż jednak działa i nie zawsze pełni rolę adaptacyjną. Potrzebujemy umiejętności przystosowania się do zmian.

Wierzmy, że opisane tutaj kompetencje i możliwość ich przećwiczenia realnie wpłyną na jakość wykonywanej w przyszłości pracy przez naszych Czytelników.

Choć książka ta napisana została głównie z myślą o osobach pracujących w zawodach społeczno-usługowych, takich jak:

- asystentka stomatologiczna,
- higienistka stomatologiczna,
- technik masażysta,
- opiekun medyczny,
- technik usług kosmetycznych,
- technik dentystyczny,
- technik administracji,
- technik rachunkowości,
- technik informatyk,
- technik BHP,

to zawarta w niej wiedza przydać może się każdemu pracownikowi czy kierownikowi, bo trudno dzisiaj o pracę, w której nie ma kontaktu z ludźmi. Być może wśród Czytelników będą także pasjonaci psychologii, dla których zapoznanie się z treścią tej publikacji będzie formą ugruntowania wiedzy.

Wszystkie kolejne rozdziały, chociaż napisane zostały według jednego spójnego klucza, tworzą niezależne całości. Mamy nadzieję, że dzięki takiemu podejściu do tematu udało się nam znaleźć tak zwany złoty środek i na stosunkowo niewielkiej liczbie stron połączyć akademicką wiedzę z zagadnieniami i ćwiczeniami praktycznymi.

Zgodnie z wiodącym celem kształcenia na kierunkach, dla których została napisana ta książka, czyli „przygotowania uczących się do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy”, stawiamy sobie następujące **cele edukacyjne**:

- zapoznanie Czytelników z podstawową wiedzą o psychologii oraz socjologii małych grup, w tym umiejętnością budowania i organizowania pracy zespołu;

- przygotowanie teoretyczne i praktyczne do pracy z klientem w zakresie umiejętności interpersonalnych, włączając wiedzę na temat radzenia sobie w trudnych sytuacjach; zwracamy też uwagę na tak ważne kwestie, jak zasady kultury i etyki zawodowej;
- zapamiętanie i zrozumienie konieczności zarządzania własną energią życiową (własnymi zasobami), traktowanej jako umiejętność radzenia sobie ze stresem w pracy i profilaktyka wypalenia zawodowego;
- zastosowanie wiedzy praktycznej do analizy i rozwiązywania problemów pojawiających się w konkretnych sytuacjach związanych z pracą,
- zrozumienie, jak ważne dla efektywności są: określanie priorytetów, planowanie zadań i konsekwencja w ich realizacji.

Dla lepszej realizacji założeń naszą książkę podzieliliśmy na jedenaście rozdziałów.

Zagadnienia dotyczące etyki pracy zawodowej przedstawiamy w rozdziale 1. W licznych przykładach praktycznych omawiamy normy etyczne, obowiązujące w pracy zawodowej, i dylematy moralne, z którymi można spotkać się w relacji zawodowej.

Czym jest właściwe zarządzanie czasem? Jak planować pracę? Co zrobić, aby praca była dobrze zorganizowana i jak najbardziej komfortowa? Te zagadnienia omawiamy w rozdziale 2.

Wiedzą o motywacji i rozwoju w pracy, korzyściami płynącymi z samorozwoju, a także zagadnieniami motywacji błyskawicznej dzielimy się w rozdziale 3. Zachęcamy w nim do stałego aktualizowania wiedzy i doskonalenia umiejętności zawodowych. Chcemy, żeby Czytelnik był osobą, świadomą tego, jak ważny jest własny rozwój zawodowy, i żeby potrafił brać odpowiedzialność za własne działania.

Sposoby radzenia sobie ze stresem, który z jednej strony mobilizuje, a z drugiej niszczy, jak „oswoić stres” i jakimi metodami z nim walczyć, rozpoznawanie granicy, której

przekroczenie sprawia, że staje się on niebezpieczny – to temat rozdziału 4.

Wypalenie zawodowe, które może grozić osobom związanym zawodowo przede wszystkim z branżą medyczną, będzie tematem rozdziału 5.

W rozdziale 6 dzielimy się wiedzą o emocjach i inteligencji emocjonalnej, starając się jednocześnie pokazać, jak ważna w pracy jest inteligencja emocjonalna.

Jakie są fazy budowania zespołu, w jaki sposób rozpoznawać poszczególne fazy procesu grupowego i wykorzystywać potencjał zespołu do realizacji wyznaczonych celów – to zagadnienia omówione w rozdziale 7.

W rozdziale 8 przedstawiamy koncepcje przywództwa. Ta wiedza pozwoli Czytelnikom sprawdzić swoje predyspozycje do pełnienia roli lidera. Zajmiemy się też umiejętnościami, jakie powinien mieć lider, i motywacją, jaką powinien się kierować. Czytelnik znajdzie tu m.in. informacje o tym, jak planować pracę zespołu, jak się komunikować z podwładnymi, egzekwować polecenia i dowie się, jaki jest najlepszy styl zarządzania.

Kolejny, 9 rozdział, dotyczy podstawowych mechanizmów komunikacji międzyludzkiej. Poruszamy także zagadnienia postawy asertywnej. Współczesny pracownik to osoba asertywna, która potrafi zarówno współpracować w zespole, jak i odważnie stawiać granice oraz negocjować korzystne dla siebie warunki pracy i umów z klientami czy dostawcami.

W rozdziale 10 omawiamy współpracę i negocjacje. Odwołujemy się do licznych wskazówek praktycznych ilustrujących świadomość budowania relacji z klientem i poszczególnych etapów jego obsługi.

Dynamika, innowacyjność, zmiana i kreatywność to tematy ostatniego, 11 rozdziału – koncentrujemy się na omówieniu

zjawiska zmian w zakładzie pracy i omawiamy rolę osobowości i motywacji w zmianie.

Żeby ułatwić Czytelnikom zapoznanie się z proponowaną przez nas treścią, (prawie) każdy rozdział ma ujednoczoną z pozostałymi strukturę, na którą składają się (według schematu):

- wprowadzenie, czyli streszczenie rozdziału,
- główna część merytoryczna,
- pytania odnoszące się do zawartości rozdziału i zagadnienia do przemyślenia oraz do praktycznego zastosowania,
- studium przypadku odnoszące się do konkretnych zawodów lub praktycznych doświadczeń w pracy,
- podsumowanie,
- polecana literatura.

Ponadto dla ułatwienia przyswajania wiedzy rozdziały zawierają:

- **odnośniki** – odsyłamy w nich do konkretnego rozdziału; dzięki nim można mieć poczucie spójności i wzajemnego powiązania treści rozdziałów. Jeżeli chcesz pogłębić, uzupełnić wiedzę, odnośniki sprawią, że będzie to proste.
- **ćwiczenia, zadania** – to część praktyczna, jej zadaniem jest zachęcić Czytelników do praktycznego zastosowania zdobywanej wiedzy.
- **"Zapamiętaj!"** – to podsumowanie umiejscowione na końcu rozdziału, w którym w kilku punktach podsumujemy najważniejsze poruszone w nim zagadnienia.

Staraliśmy się zawrzeć te podstawowe, najważniejsze zagadnienia i przedstawić je w łatwej - jak nam się wydaje - i ciekawej formie. Wierzymy więc, że publikacja ta będzie pomocna w zgłębianiu zagadnień psychologicznych nie tylko słuchaczom szkół z takim zakresem kształcenia, jako

uzupełnienie zajęć, ale także tym, którzy chcą ugruntować swoją wiedzę. Być może wśród Czytelników będą też i tacy, dla których będzie inspiracją do pogłębiania wiedzy.

Życzymy przyjemnej lektury i powodzenia we wprowadzaniu jej w życie.

*Autorki*

# LEGENDA



W polach oznaczonych żarówką znajdziesz różnego rodzaju ciekawostki.

W polach z ramką zamieściliśmy dodatkowe informacje. Znajdziesz tu m.in. oznaczenie, dla jakich kierunków przeznaczone są różne treści.



ASYSTENTKA STOMATOLOGICZNA / HIGIENISTKA STOMATOLOGICZNA /  
TECHNIK DENTYSTYCZNY



OPIEKUN MEDYCZNY



TECHNIK RACHUNKOWOŚCI



TECHNIK MASAŻYSTA



TECHNIK BHP



TECHNIK USŁUG KOSMETYCZNYCH



TECHNIK INFORMATYK

## Przykład dla



W myśl przepisów, przyszła asystentka stomatologiczna nie może być wolontariuszką w gabinecie stomatologicznym (nie może pracować za darmo), ale może zaproponować odpłatną pomoc polegającą na przykład na sprzątaniu gabinetu lub asystowaniu doświadczonej koleżance w czynnościach nienarażających pacjenta na jakiegokolwiek ryzyko. Może wykonywać również prace recepcyjne, pod warunkiem że są one odpłatne. Natomiast przy współpracy z organizacją pozarządową działającą na rzecz ochrony zdrowia może w charakterze wolontariuszki współprowadzić prelekcje dotyczące higieny jamy ustnej.

## Zapamiętaj!

Twój pracodawca powinien przygotować taki opis stanowiska pracy. Jeśli tego nie zrobi, możesz poprosić o pomoc przełożonego lub bardziej doświadczonego kolegę.

*Moralność musi być formą przyjemności – inaczej nie wygra*

Stefan Kisielewski

W tym rozdziale wyjaśnimy pojęcia związane z etyką oraz jej znaczeniem w pracy zawodowej. Niemalże w każdej profesji obowiązują jakieś normy, które z kolei wyznaczają zasady współpracy – są to przepisy prawa, zwłaszcza Kodeks pracy. Świadcząc usługi związane z poprawą zdrowia, opieką czy administracją, bierzesz na siebie odpowiedzialność, czasami wobec prawa, ale zawsze wobec człowieka. Na przykładach z praktyki wyjaśnimy, jakie normy etyczne są akceptowane, z jakimi dylematami w pracy zawodowej się spotkasz, a także jak można sobie wówczas radzić. Zapewne na swoim stanowisku nie raz będziesz miał dylematy moralne, przygotuj się więc na ich rozwiązywanie, wypełniając proponowane na końcu rozdziału ćwiczenia.

### Czym jest etyka

Etyka pracy jest jedną z najistotniejszych wartości respektowanych przez środowisko profesjonalistów, dlatego szczególnie zależy nam na podnoszeniu rangi tej dziedziny, będącej zarówno nauką, jak i częścią praktyki zawodowej odnoszącą się do poszanowania praw odbiorcy naszych usług i jego dobra.

Nie ma jednej definicji określającej, czym jest etyka (gr. *tá êthiká* – rzeczy etyczne, obyczajowe, a *êthos* – obyczaj, charakter). W znaczeniu potocznym, etyka to ogół norm moralnych uznawanych w pewnym czasie przez jakąś zbiorowość społeczną za punkt odniesienia do oceny i regulacji postępowania w celu integracji grupy wokół pewnych wartości. Etyka to potocznie moralność<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> <http://encyklopedia.pwn.pl/szukaj/etyka.html> [dostęp: 19.10.2015].



Jedna z ekspertek w tej dziedzinie pisze: *Świat przypominał sobie o etyce, bo to przypomnienie jest, niestety, konieczne. Etyka stała się pojęciem tak zrelatywizowanym, że w gruncie rzeczy jest bardzo trudno definiowalna, chociaż wszyscy czujemy, że jest wartością samą w sobie, czymś dobrym, pożądanym dla normalnego funkcjonowania ludzi w różnych społeczeństwach.*

W sensie filozoficznym, etyka to nauka dotycząca moralności, rozpatrywana odrębnie w aspektach: normatywnym jako nauka moralności (tzw. etyka normatywna lub etyka właściwa) oraz opisowo-wyjaśniającym jako nauka o moralności (tzw. etyka opisowa lub etologia)<sup>2</sup>.

Etyka oznacza w gruncie rzeczy ogół ocen i norm moralnych przyjętych w danym środowisku<sup>3</sup>.

### Etyka w pracy

Niektóre środowiska tworzą **kodeksy etyki zawodowej**, a postępowanie innych regulowane jest przepisami prawa, te zaś, które nie są regulowane prawem lub zasadami wewnętrznymi, odwołują się do standardów profesjonalnej obsługi klienta. Z dużym prawdopodobieństwem twoje nowe środowisko pracy będzie biznesowe. Możesz także podjąć pracę w państwowych placówkach albo organizacjach pozarządowych. Środowiska te są odmiennie organizowane, rządzą się odmiennymi regułami, które wynikają z innego celu ich działalności.

Organizacje pozarządowe regulują swoje działania statutem i to w nim określają zasady. Przeważnie odnoszą się one do celów statutowych niebędących, w przeciwieństwie do celów firmy, celami nastawionymi na zysk. Z kolei firmy ukierunkowane są na zysk, chociaż zdaniem niektórych ekspertów zarządzania, „maksymalizacja zysku nie powinna być jedynym lub najważniejszym kryterium działania właściciela, nie jest bowiem najwyższą wartością”<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> *Ibidem*.

<sup>3</sup> Karwańska A., *Etyka w dydaktyce rachunkowości*, Theoretical Journal of Accounting (Zeszyty Teoretyczne Rachunkowości) 26/2005, SGH.

<sup>4</sup> Gałkowski W.J., *Zasady etyki zawodowej – etyka biznesu*, w: *Etyka w biznesie*, M. Borkowska, J. W. Gałkowski (red.), Lublin 2002.

Zawody pielęgniarki czy psychologa regulowane są kodeksami etyki zawodowej. Zawód prawnika czy księgowy regulowany jest ustawą. Zawód kosmetyczki lub pracownika administracyjnego regulowany jest standardami obsługi klienta.

Coraz częściej mówi się o **etyce pracy**. Wynika to z wielu powodów, takich jak postęp w nauce, dostępność do wiedzy i kształcenia, wzrost konkurencyjności i kosztów oraz idąca za tym pokusa oszczędzania. W zawodach takich, jak masażysta, kosmetyczka, technik dentystyczny, również stosuje się etykę pracy. Wiąże się ona z zachowaniami specjalisty zmierzającymi do:

- przestrzegania zasad kultury,
- przewidywania skutków podejmowanych działań,
- aktualizowania wiedzy i doskonalenia umiejętności zawodowych,
- przestrzegania tajemnicy zawodowej,
- odpowiedzialności za podejmowane działania.

W rozdziale dotyczącym etyki odwołamy się do dwóch zawodów będących pod względem odpowiedzialności związanej z pracą na przeciwnych krańcach. Są to zawód pielęgniarki oraz zawód księgowego.

Księgowy odpowiada za poprawność dokumentów, natomiast pielęgniarka za zdrowie psychiczne i somatyczne, czyli samopoczucie fizyczne pacjenta. Poniższy wykres ilustruje umiejscowienie zawodu w zależności od tego, w jakim stopniu wykonywana praca wiąże się z odpowiedzialnością za dobro człowieka, a w jakim za poprawność danych finansowych, wyników czy organizację pracy.

Niewątpliwie w zawodach związanych z opieką nad innymi, w szczególności ich zdrowiem, etyka odgrywa bardzo istotną rolę. Takim zawodem jest pielęgniarstwo. Zawód masażysty,

# KOMPETENCJE PERSONALNE I SPOŁECZNE. JAK JE ROZWIJAĆ



Rysunek 1.

Odpowiedzialność za dobro człowieka a odpowiedzialność za poprawność danych w poszczególnych zawodach  
Źródło: opracowanie własne

czy opiekuna osób zależnych są pokrewne. Dla zobrazowania rysunku 1 w zawodach okołomedycznych odwołam się do etyki zawodu pielęgniarki.

## ETYKA W PRACY PIELĘGNIARKI

Etyka w pracy pielęgniarki jest wpisana w specyfikę zawodu. Kontakt z chorym wymaga od niej zarówno wysokiego poziomu moralnego, jak i przestrzegania zasad etycznych w opiece nad potrzebującymi<sup>5</sup>. Poniżej prezentujemy wyniki badań nad postawami pielęgniarek i wnioski z tych badań. Pytano o zasady, jakimi kierują się w pracy z pacjentem.

Wszystkie pielęgniarki pytane o ich zdanie na ten temat odpowiadają, że kierują się dobrem chorego. Przestrzeganie zawodowych zasad etycznych czasem nie jest jednak łatwe. W opinii badanych, za zasady trudne do przestrzegania uważa się przede wszystkim: zasadę szacunku dla drugiego człowieka (40%), zasadę prawdomówności (blisko 27%) i zasadę poufności (30%). Pielęgniarki widzą potrzebę uwzględniania w szkoleniach wewnątrzzakładowych treści zawartych w kodeksie etyki zawodowej oraz uważliwiania na reagowanie w sytuacjach, gdy dochodzi do naruszenia tych zasad<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Gawęł G., Potok H., Ogonowska D. et al., *Opinia pielęgniarek na temat stosowania zasad etycznego postępowania w sprawowaniu opieki nad pacjentem*, Instytut Zdrowia Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Nowym Sączu.

<sup>6</sup> *Ibidem*.

Najliczniejsza grupa pielęgniarek (73%), widząc nieetyczne zachowania kogoś z personelu, dyskretnie zwróciłyby tej osobie uwagę, ale poinformowałyby o tym fakcie przełożonych 10% pielęgniarek, a blisko 17% nie zareagowałoby. Wykonując czynności i zabiegi wynikające z planów opieki oraz zabiegi na zlecenie, można popełnić błąd lub zwyczajnie pomylić się. Zapytano respondentki, czy w takiej sytuacji przyznałyby się. W odpowiedzi 22 osoby (73%) stwierdziły, że przyznałyby się do popełnienia błędu w pracy, a 8 badanych (blisko 27%) nie przyznałyby się.

## ETYKA ZAWODOWA – WYPOWIEDZI PRZEDSTAWICIELI ZAWODÓW \_\_\_\_\_

### Przykład dla



#### **Etyka zawodowa w moim rozumieniu**

mgr Renia Włazik, masażystka

W tym zawodzie etyka jest na kilku płaszczyznach. Po pierwsze, oczywisty jest aspekt cielesny.

Większość osób (w tym niestety spora część klientów) sądzi, że „przy okazji” wizyty w gabinecie można wykonać masaż na erogennych częściach ciała. Wiem o tym nie tylko z własnego doświadczenia.

W dużej mierze zależy to od miejsca, gdzie się masuje (hotele, spa, sanatoria), ale czym mniej oficjalnie, tym większe oczekiwanie na „coś ekstra”. Jak masowałam w hotelu 5-gwiazdkowym, to 70% klientów (także kobiet) chciało czegoś więcej. Ze względu na takie oczekiwania klientów, zwłaszcza przed masażem osoby, której nie znam, i w hotelu, zaczęłam od pewnego czasu przed masażem mówić: „Jestem profesjonalnym masażystą i usług o tle erotycznym nie oferuję”. Zdarzyło się, że klient zrezygnował z masażu.

Inna strona aspektu cielesności w zawodzie masażysty to nieśmiałość klientów i strach przed dotykiem nieznannej osoby. Dlatego ja, widząc osobę skrępowaną i spiętą, zanim

zaczęć masować, rozmawiam na jakiś temat całkiem niezwiązany z ciałem, np. zwierzęta, hobby, gotowanie, pogoda itd. Najczęściej to pomaga rozładować napięcie.

Kolejna ważna rzecz to nie prowokować wyglądem i własną atrakcyjnością. Ubiór zawodowy jest stonowany, skromny i nieeksponujący nadmiernie mojej kobiecości. Zawsze warto pamiętać, że w momencie wykonywania usługi ciało klienta jest mięśniem, przyczepem, skórą, cellulitem. Skupiam się na tym, aby wykonać zlecenie z jak największą starannością i zachowaniem wszelkich prawideł rzemiosła.

Do aspektów etycznych tego zawodu należy też kwestia tego, na jakich produktach pracujemy. Niestety zdarza się pracować na „zamiennikach”. To nie *fair*, że rozcieńcza się produkt bazowy albo używa się go mniej niż powinno. Chodzi głównie o drogie kosmetyki.

Bardzo ważnym aspektem etycznym w tym zawodzie jest zachowanie tajemnicy informacji uzyskanych po kontakcie z klientem. Chodzi nie tylko o informacje o stanie jego zdrowia, ale na przykład masując u kogoś w domu poznaję jego status majątkowy, czy to jak ma w domu i to zostaje w obszarze poufności. Będąc masażystą zostaje się też często powiernikiem spraw bardzo osobistych dla klientów. Dla mnie oczywiste jest, że nie rozpowszechniam takich informacji i nie rozmawiam z nikim o tym. W tej kwestii mam zasadę, że rozmowy w czasie masowania to tak jak tajemnica spowiedzi. Jeśli mam jakiś problem zdrowotny u klienta, to go konsultuję, ale podając tylko szczegóły istotne do postawienia prawidłowej diagnozy. Etyka w tym zawodzie to też, według mnie, informowanie o przeciwwskazaniach do masowania i odmawianie masowania osób, u których, według znanych mi zasad, masaż nie powinien być wykonywany. Tu pojawia się inny dylemat, że niestety często nie jest to mile widziane przez firmy, dla których się pracuje. Firmy mniej lub bardziej, ale zawsze sugerują wykonanie usługi.

Jeszcze jedno, co zauważyłam, będąc masowaną to, że kiedy poinformuję, że jestem masażystą, masaż wykonywany na mnie zaczyna być wykonywany całkowicie inaczej, niestety zasada ta sprawdza się prawie zawsze. Do momentu, kiedy tego nie ujawnię, zauważam wielką niestaranność, często bylejakość, tzw. mizianie, a jak informuję o swoim zawodzie, to tak jakby się przypominało masażystę, jak powinien masować. Co jest też przykre, niestety, będąc masowaną w placówkach, gdzie usługa wykonywana jest na NFZ, zauważyłam liczne, wręcz kardynalne błędy u masażystów.

#### Przykład dla



#### Etyka zawodowa w moim rozumieniu

Jakub Gościniak, pracownik firmy informatycznej

Praca informatyka (w ogólnym pojęciu) poza szeroko przyjętymi zawodowymi normami etycznymi, takimi jak: uczciwość, rzetelność czy sumienność w wykonywaniu powierzonych obowiązków, podlega także kilku specyficznym dla tego stanowiska imperatywom. I tak, ze względu na specyfikę oraz różnorodność powierzonych zadań, szczególną uwagę, moim zdaniem, należy zwrócić na:

- respektowanie prywatności użytkowników oraz poufności informacji – w zarządzaniu różnego rodzaju systemami informatycznymi oraz zbiorami danych może pojawić się pokusa wykorzystania zawartych w nich danych i informacji niezgodnie z ich przeznaczeniem, udostępnienia danych osobom niepowołanym lub ich wykorzystania na szkodę właściciela, użytkownika;
- ochronę integralności i ciągłości działania powierzonych systemów informatycznych;
- honorowanie praw własności, praw autorskich i własności intelektualnej – wykorzystanie narzędzi i oprogramowania zgodnie z ich przeznaczeniem oraz z zapisami licencji; kopie oprogramowania powinny być wykonywane z właściwą autoryzacją;

- stałe pogłębianie wiedzy oraz przedstawianie kompetencji i doświadczenia zgodnie ze stanem faktycznym;
- przewidywanie konsekwencji technicznych i finansowych podczas projektowania oraz pełne i rzetelne przekazywanie informacji podczas realizacji projektów.

Szczególnie ważnym aspektem etyki w różnych zawodach jest przestrzeganie zasady poufności.

### Studium przypadku

Zapewne pamiętasz głośną w mediach sprawę pielęgniarki księżnej Kate. Prasa pisała:

*Pielęgniarka księżnej Kate popełniła samobójstwo*

*Pielęgniarka, która ujawniła stan zdrowia ciężarnej księżnej Kate australijskim dziennikarzom, została znaleziona martwa. „Daily Mail” informuje, że prawdopodobnie popełniła samobójstwo. Śledztwo, mające wyjaśnić okoliczności śmierci kobiety, prowadzi Scotland Yard<sup>7</sup>.*

Jacynth Saldanha była wzorowym pracownikiem, w opinii przełożonych – «Była wspaniałą pielęgniarką, szanowaną i bardzo popularną osobą» głosi komunikat dyrekcji<sup>8</sup>.

Pielęgniarka padła ofiarą manipulacji pary dziennikarzy, którzy podszyli się pod rodzinę księżnej. *Początkowo australijska para, naśladowująca akcent i intonację monarchini oraz następcy tronu, zażądała, aby osobiście połączyć ją z Kate, oficjalnie księżną Cambridge, Catherine, ale pielęgniarka odparła, że ta śpi<sup>9</sup>.*

Wiadomość przekazana przez pielęgniarkę nie zawierała treści, które mogłyby być uznane za skrajnie niestosowne czy

<sup>7</sup> <http://wiadomosci.wp.pl/kat,1356,title,Pielęgniarka-ksieznej-Kate-popelnila-samobojstwo,wid,15161767,wiadomosc.html> [dostęp: 20.10.2015].

<sup>8</sup> *Ibidem.*

<sup>9</sup> *Ibidem.*





# SPIS TABEL

40	Tabela 1. Pamięć krótkotrwała i długotrwała
47	Tabela 2. Pożeracze czasu
82	Tabela 3. Wybrane wydarzenia życiowe ze skali oceny ponownego przystosowania społecznego
91	Tabela 4. Psychiczne i fizyczne objawy stresu
94	Tabela 5. Plan na stres - schemat
165	Tabela 6. Cechy lidera
188	Tabela 7. Praca z klientem, zachowania odbierane jako pozytywne i negatywne
234	Tabela 8. Kotwice kariery a stosunek do zmian

## KOMPETENCJE PERSONALNE I SPOŁECZNE. Jak je rozwijać



**Anna Agata Nowak** – psycholog pracy, absolwentka UAM w Poznaniu i Studium Medycznego w zawodzie terapeuta zajęciowy, obecnie doktorantka Uniwersytetu SWPS w Warszawie. Od 15 lat popularyzuje w środowisku pracy wiedzę z zakresu psychologii i zarządzania. Autorka szeregu publikacji na temat zarządzania, sukcesji i mentoringu. Wykładowca akademicki. Członkini Polskiego Towarzystwa Trenerów Biznesu oraz współzałożycielka Navigator Pro Fundacji Dobrych Praktyk Zarządzania.



**Aleksandra Stanek** – psycholog, akredytowany coach ICF ACC, dyplomowany trener grupowy i biznesu, wykładowca akademicki. Licencjonowany diagnosta Master Person Analysis (MPA) – kompleksowego narzędzia wspomagającego systemy zarządzania, m.in. w obszarze rekrutacji, planowania ścieżek rozwoju oraz analizy i budowania zespołu. W ramach własnej firmy projektuje i realizuje procesy doradcze i szkoleniowe z zakresu tzw. kompetencji miękkich. Od 2008 r. związana z Wyższą Szkołą Bankową.

„W dzisiejszym świecie rozwój osobisty nabiera coraz większego znaczenia. Jesteśmy coraz bardziej świadomi, ile zależy od naszych relacji z innymi, jak ważne jest radzenie sobie z emocjami, wreszcie jak istotną rolę odgrywa kierowanie własną aktywnością. Książka ta stanowi praktyczny przewodnik po tym ważnym obszarze naszego życia.”

*dr Sławomir Jarmuż*



ISBN 978-83-943650-6-6



cena: 48,00 zł