

# SPIS TREŚCI

Wprowadzenie, 5

**1. Kompetencje psychospołeczne – miękkie, 6**

1.1. Wyjaśnienia terminologiczne, 6

1.2. Elementy strukturalne, 7

*Zadania*, 9

**2. Umiejętności emocjonalne, 10**

2.1. Inteligencja emocjonalna, 10

*Narzędzia badawcze*, 14

*Zadania*, 15

2.2. Skłonność do empatii, 15

*Narzędzia badawcze*, 19

*Zadania*, 20

**3. Umiejętności społeczne, 21**

3.1. Zachowania asertywne, 21

*Narzędzia badawcze*, 34

*Zadania*, 34

3.2. Komunikacja werbalna i niewerbalna, 35

*Zadania*, 50

3.3. Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych, 50

*Narzędzie badawcze*, 57

*Zadania*, 57

**4. Umiejętność dokonywania prawidłowej samooceny, 58**

*Narzędzie badawcze*, 68

*Zadania*, 69

**5. Umiejętność radzenia sobie ze stresem, 70**

5.1. Uwarunkowania skuteczności radzenia sobie w sytuacjach stresu, 74

5.2. Następstwa stresu i strategie zaradcze, 76

*Narzędzie badawcze*, 79

*Zadania*, 80

**6. Umiejętności intrapersonalne oraz interpersonalne jako czynniki zmniejszające ryzyko wypalenia zawodowego, 81**

6.1. Typy pracowników ze względu na dopasowanie do zawodu, 83

*Narzędzie badawcze*, 86

*Zadania*, 86

Zakończenie, 87

Bibliografia, 88

# WPROWADZENIE

Prawidłowe funkcjonowanie w relacjach z innymi jest niezbędną umiejętnością, szczególnie w przypadku osób, których praca wymaga stałego obcowania z ludźmi. Posiadanie odpowiednio wysokich kompetencji psychospołecznych to ważny wyznacznik efektywności w sytuacjach zawodowych, bowiem tzw. kompetencje miękkie są tak samo potrzebne, jak twarde kompetencje specjalistyczne. Obecnie do kompetencji miękkich przykłada się coraz większą wagę i są one mocno doceniane na rynku pracy, a w niektórych zawodach należą wręcz do kompetencji kluczowych.

Edukacja nastawiona na trening kompetencji psychospołecznych wymaga pracy w formie warsztatowej, w której członkowie grupy uczą się przede wszystkim dzięki swej aktywności wewnętrznej i zewnętrznej. Specyfika metod stosowanych podczas warsztatów oraz wysoki stopień aktywności uczestników sprzyjają skutecznemu rozwijaniu dyspozycji osobowościowych i społecznych. Dochodzi tu zarówno do nabywania przez nich wiedzy, przekonań, umiejętności i sprawności, jak i kształtowania potrzeb i postaw oraz poczucia odpowiedzialności za efekty pracy. Na zajęciach warsztatowych, za pomocą psychoedukacji opartej na modelowaniu, odgrywaniu ról oraz udzielaniu informacji zwrotnych, pobudzana jest aktywność emocjonalna, poznawcza i działaniowa. Warsztaty pozwalają na ujęcie uczenia się jako procesu dynamicznego, przebiegającego etapowo. Są najskuteczniejszą formą tzw. strumieniowania umiejętności.

Niniejsze opracowanie stanowi bazę teoretyczną niezbędną do ugruntowania i dopełnienia wiadomości przekazywanych studentom podczas zajęć realizowanych w ramach przedmiotów: *warsztaty rozwoju kompetencji psychospołecznych* oraz *psychospołeczne uwarunkowania pracy z klientem*. Jest także adresowane do osób zainteresowanych rozwojem osobistym, pragnących świadomie budować i ulepszać swoje kontakty z ludźmi. Książka składa się z sześciu rozdziałów, w których został zawarty przegląd literatury dotyczącej kompetencji odpowiedzialnych za funkcjonowanie człowieka w relacjach interpersonalnych, zarówno w codziennych sytuacjach życiowych, jak i w odniesieniu do efektywności zawodowej. Struktura opracowania wynika z dokonanej przeze mnie klasyfikacji składników kompetencji psychospołecznych (Romanowska-Tołoczko, 2018). W pierwszym rozdziale przedstawiam i wyjaśniam koncepcje różnych autorów dotyczące elementów tworzących strukturę kompetencji psychospołecznych. W kolejnych rozdziałach omawiam specyfikę oraz uwarunkowania umiejętności składowych tychże kompetencji. Wskazuję również narzędzia badawcze służące do pomiaru opisywanych właściwości. Ostatnia część dotyczy syndromu wypalenia zawodowego oraz znaczenia kompetencji miękkich w zapobieganiu i niwelowaniu jego skutków. Każdy rozdział zakończony jest zestawem zadań do wykonania mających na celu utrwalenie i zastosowanie zdobytej wiedzy.

Na bazie treści zawartych w opracowaniu oraz indywidualnych, życiowych doświadczeń uczestników prowadzone są ćwiczenia praktyczne, podczas których studenci rozwijają swoje umiejętności konstruktywnych zachowań w sytuacjach społecznych.