

Spis treści

1	KOMPETENCJE ZAWODOWE - WIEDZA TEORETYCZNA.....	4
2	KOMPETENCJE ZAWODOWE - UMIEJĘTNOŚCI PRAKTYCZNE	4
3	KOMPETENCJE ZAWODOWE – UMIEJĘTNOŚCI ICT.....	5
4	KOMPETENCJE JĘZYKOWE – ZNAJOMOŚĆ JĘZYKÓW OBCYCH	5
5	KOMPETENCJE ANALITYCZNE – ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW	10
6	KOMPETENCJE INTERPERSONALNE – KOMUNIKACJA, PRACA W ZESPOLE	14
7	KOMPETENCJE INTERPERSONALNE – PRACA W ZESPOLE WIELOKULTUROWYM	21
8	KOMPETENCJE W ZAKRESIE ORGANIZACJI I SAMOORGANIZACJI.....	26
9	KOMPETENCJE W ZAKRESIE KREATYWNOŚCI	32
10	KOMPETENCJE W ZAKRESIE UCZENIA SIĘ – OTWARTOŚĆ NA STAŁY ROZWÓJ	41
11	KOMPETENCJE OSOBISTE – LOJALNOŚĆ, ZAANGAŻOWANIE, ODPOWIEDZIALNOŚĆ	44
12	KOMPETENCJE OSOBISTE – ODPORNOŚĆ (NP. NA STRES, PRESJĘ CZASU)	51

W ramach systemu oceny poziomu kompetencji w wybranych zawodach/stanowiskach przygotowano zestaw zadań/pytań pozwalających na weryfikację wiedzy i umiejętności w wybranych obszarach. Pytania zgrupowano w 12 obszarach kompetencyjnych obejmujących swoim zasięgiem następujące rodzaje kompetencji:

1. Zawodowe – wiedza teoretyczna
2. Zawodowe – umiejętności praktyczne
3. Zawodowe – umiejętności ICT
4. Językowe – znajomość języków obcych
5. Analityczne – umiejętność rozwiązywania problemów
6. Interpersonalne – komunikacja, praca w zespole
7. Interpersonalne – praca w zróżnicowanym zespole (np. wielokulturowym, wielopokoleniowym)
8. W zakresie organizacji i samoorganizacji – zarządzanie czasem, samodzielność
9. W zakresie kreatywności – generowanie nowych pomysłów, twórczy styl pracy
10. W zakresie uczenia się – otwartość na stały rozwój
11. Osobiste – lojalność, zaangażowanie, odpowiedzialność
12. Osobiste – odporność (np. na stres, pracę pod presją czasu)

W przypadku kompetencji zawodowych wyróżniono dwa aspekty – teoretyczny o charakterze wiedзовym i praktyczny zorientowany na kwestie umiejętności.

Wypracowany system oceny jest przygotowany do pracy dla różnych kierunków kształcenia. Proces oceny kompetencji wymaga wprowadzenia specyficznych pytań testowych dla kompetencji zawodowych (punkt 1 i 2) oraz kompetencji informatycznych (punkt 3). Przyjęto, że pozostałe kompetencje tj. kompetencje od punktu 4 do punktu 12 mają charakter uniwersalny, a ich sposób oceny może być jednakowy dla różnych kierunków kształcenia. W związku z tym w kolejnych punktach opracowania zrezygnowano z prezentacji szczegółowych zagadnień zawodowych.

Pytania, co do zasady, są pytaniami testowymi jednokrotnego wyboru (z jednym wyjątkiem) zawierającymi cztery potencjalne warianty odpowiedzi. Osoba, której poziom kompetencji jest oceniany, odpowiada na losowo wybrane pytania w ramach każdej badanej kompetencji. Na podstawie udzielonych odpowiedzi określany jest na czterostopniowej skali poziom poszczególnych kompetencji, który następnie porównywany jest ze zdefiniowanymi na podstawie opinii ekspertów profilami kompetencyjnymi dla wybranych zawodów.

Ze względu na różny charakter weryfikowanych kompetencji pytania zostały przygotowane w jeden z następujących czterech sposobów:

- Pytania z jednym poprawnym wariantem odpowiedzi. Np. pytania wiedzowe dotyczące teoretycznej części kompetencji zawodowych zawierające jedną poprawną odpowiedź, za którą otrzymuje się 1 punkt, pozostałe warianty odpowiedzi ocenione są na 0 punktów. Poziom kompetencji określany jest na podstawie sumy uzyskanych punktów ze wszystkich wylosowanych pytań.

- Pytania, w których użytkownik sam określa swój poziom (z listy dostępnych możliwości). Np. pytanie o znajomość języków obcych. Użytkownik ma do wyboru A1, A2, B1, B2. Poziom kompetencji określany jest na podstawie wskazanej odpowiedzi.
- Pytania, gdzie użytkownik wybiera odpowiedź, do której przypisany jest odpowiedni poziom kompetencji. Np. zadanie dotyczące kompetencji miękkich wymagające ustosunkowania się do podanych sposobów rozwiązań sytuacji problemowej. Wybór konkretnego wariantu wiąże się z oceną odpowiadającą danemu poziomowi kompetencji. Ostateczne określenie poziomu kompetencji jest wypadkową ocen dla poszczególnych wylosowanych pytań.
- Pytania, w których w odpowiedzi użytkownik wpisuje wynik liczbowy. Jeśli jest on poprawny użytkownik otrzymuje 1 punkt, w przeciwnym razie 0 punktów. Poziom kompetencji określany jest na podstawie sumy uzyskanych punktów ze wszystkich wylosowanych pytań. Ten rodzaj pytań może współwystępować dla danej kompetencji z pytaniami z grupy pierwszej.

1 Kompetencje zawodowe - wiedza teoretyczna

Specyficzne dla danego kierunku kształcenia.

2 Kompetencje zawodowe - umiejętności praktyczne

Specyficzne dla danego kierunku kształcenia.

3 Kompetencje zawodowe - umiejętności ICT

Specyficzne dla danego kierunku kształcenia.

4 Kompetencje językowe – znajomość języków obcych

sprawność	SŁUCHANIE	CZYTANIE	MÓWIENIE	PISANIE
nr pytania	1–5	6–10	11–15	16–20

1 – A1

2 – A2

3 – B1

4 – B2

1 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej. Słuchając wypowiedzi w tym języku:

Rozumiem najważniejsze myśli/treści, gdy ktoś wypowiada się na znane mi tematy, typowe dla wykonywanych przeze mnie czynności i zadań zawodowych	1
Potrafię zrozumieć znane mi słowa i podstawowe wyrażenia odnoszące się do mnie, znanych mi osób i mojego bezpośredniego otoczenia	2
Słabo rozumiem, gdy ktoś do mnie mówi, nawet jeśli wypowiedź zawiera podstawowe słowa odnoszące się do mnie, znanych mi osób i mojego bezpośredniego otoczenia	3
Rozumiem dłuższe wypowiedzi, jeśli ich temat jest mi w miarę znany	4

2 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej. Słuchając wypowiedzi w tym języku:

Rozumiem główny sens zawarty w krótkich, prostych komunikatach i ogłoszeniach	1
Rozumiem znane mi słowa i wyrażenia, gdy tempo mówienia jest wolne, a wypowiadające się lub rozmawiające ze sobą osoby mówią wyraźnie	2
Słabo rozumiem mówiące do mnie lub rozmawiające ze sobą osoby, nawet jeśli mówią one powoli i wyraźnie	3
Potrafię śledzić dłuższą dyskusję lub rozmowę, jeśli temat jest mi znany	4

3 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku rozumiem:

Słabo rozumiem kierowane do mnie polecenia i wskazówki, nawet gdy ktoś mówi wyraźnie i powoli	1
Wystarczająco dużo, by reagować na konkretne potrzeby komunikacyjne, pod warunkiem, że rozmówca mówi wyraźnie i powoli	2

Polecenia adresowane bezpośrednio do mnie, jeśli tempo mówienia jest powolne i potrafię zastosować się do krótkich i prostych wskazówek	3
Większość telewizyjnych i radiowych programów informacyjnych oraz innych programów (np. podcastów) poświęconych bieżącym sprawom i wydarzeniom	4

4 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku rozumiem:

Rozumiem wypowiedzi artykułowane bardzo powoli i z długimi przerwami, które pozwalają na stopniowe przyswajanie znaczenia	1
Ogólnie rozumiem temat rozmowy prowadzonej powoli i w jasny sposób	2
Słabo rozumiem temat rozmowy, nawet jeśli jest ona prowadzona bardzo powoli	3
Większość filmów pod warunkiem, że aktorzy nie mówią dialektami	4

5 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku rozumiem:

Bardzo proste i bardzo podstawowe informacje, nawet jeśli rozmówca mówi powoli i kilkakrotnie je powtarza	1
Rozumiem polecenia i proste informacje techniczne dotyczące np. pracy urządzeń, maszyn	2
Rozumiem główne informacje zawarte w krótkiej rozmowie, krótkim usłyszanym komunikacie oraz wskazówki np. jak dotrzeć z punktu A do punktu B	3
Szczegółowe instrukcje na tyle szczegółowe, że można się ich trzymać z korzyścią dla zadań do wykonania	4

6 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej. Gdy czytam komunikaty lub teksty w tym języku:

Potrafię znaleźć konkretne, przewidywalne informacje dotyczące życia codziennego i pracy zawodowej w takich tekstach jak np. ogłoszenia, reklamy, ulotki czy prospekty	1
Słabo rozumiem treść prostej wiadomości podanej w smsach, na chacie, tablicach informacyjnych, plakatach lub w katalogach	2
Rozumiem znane nazwy, słowa oraz proste zdania np. w smsach, na chacie, tablicach informacyjnych, plakatach lub w katalogach	3
Rozumiem najważniejsze aspekty korespondencji związanej z obszarem moich zainteresowań zawodowych	4

7 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku rozumiem:

Bardzo krótkie, 2–3 zdaniowe teksty oraz zawartą w nich informację	1
Krótkie teksty oraz proste wiadomości tekstowe zamieszczone np. mailu	2
Teksty składające się z często używanych słów odnoszących się do realizowanych przeze mnie zdań zawodowych, rutynowych czynności oraz spraw życia codziennego	3

Teksty m.in. artykuły, raporty dotyczące problemów współczesnego świata.	4
--	---

8 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku:

Potrafię zrozumieć krótkie, proste teksty związane z obowiązkami zawodowymi	1
Potrafię postępować zgodnie z krótkimi instrukcjami, zwłaszcza gdy dodatkowo zawierają schematy, ilustracje, infografiki	2
Słabo potrafię zrozumieć krótką instrukcję, nawet gdy zawiera schematy, ilustracje, infografiki	3
Potrafię pozyskać informacje, pomysły i opinie z tekstów dotyczących zadań zawodowych w mojej dziedzinie	4

9 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku potrafię:

Zrozumieć bardzo krótkie, proste teksty czytając kilkakrotnie poszczególne fragmenty	1
Zrozumieć kilkudziesięciokrotne teksty zawierające najczęściej używane słownictwo i odnoszące się do często wykonywanych i powtarzających się zadań	2
Zrozumieć typową i rutynową korespondencję (maile, listy) na znane mi tematy	3
Dłuższe instrukcje ze znanego obszaru zawodowego, pod warunkiem, że mogę je przeczytać kilka razy	4

10 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku potrafię:

Z trudnością zrozumieć treść prostych, krótkich materiałów informacyjnych i opisów	1
Zlokalizować konkretne informacje w wykazach/spisach i wybrać potrzebne dane	2
Przeglądać dłuższe teksty w celu znalezienia potrzebnych informacji, a także zbierać informacje z różnych tekstów w celu wykonania zadania	3
Szybko przejrzeć kilka źródeł informacji (np. artykuły, raporty, strony internetowe, książki itp.) i określić ich znaczenie dla Twojego zadania	4

11 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku potrafię:

Z trudnością brać udział w rozmowie, nawet gdy toczy się ona bardzo powoli, rozmówca powtarza zadania i podpowiada mi brakujące słowa	1
Brać udział w zwykłej, typowej rozmowie wymagającej prostej i bezpośredniej wymiany informacji na znane mi tematy	2
Radzić sobie w większości sytuacji, w których można się znaleźć w czasie wykonywania swoich obowiązków	3
Formułować rozbudowane wypowiedzi na różne tematy związane z obszarami Twoich zainteresowań	4

12 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku potrafię:

Formułować proste pytania dotyczące najlepiej znanych mi tematów lub najpotrzebniejszych spraw i odpowiadać na tego typu pytania	1
Radzić sobie w bardzo krótkich rozmowach, nawet jeśli nie rozumiem wystarczająco dużo, by samemu podtrzymać rozmowę	2
Brać czynny udział w dyskusjach na znane mi tematy, przedstawiając swoje zdanie i broniąc swoich poglądów	3
Wyjaśnić mój punkt widzenia i podać argumenty za i przeciw danemu tematowi lub kwestii	4

13 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku potrafisz:

Używać prostych wyrażeń i zdań, aby opisać miejsce, w którym pracuję, gdzie mieszkam oraz ludzi, których znam	1
Z trudnością opisać siebie i innych ludzi, warunki życia, swoje wykształcenie, swoją obecną pracę lub plany zawodowe	2
Krótko uzasadniać i objaśniać własne poglądy i plany oraz relacjonować wydarzenia i opowiadać przebieg zdarzeń, opisując własne reakcje i wrażenia	3
Przedstawić sprawę, opisać sytuację związaną z tym, co się wydarzyło, rozwijając i uzasadniając bardziej szczegółowo mój punkt widzenia	4

14 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym język potrafisz:

Powiedzieć kilka prostych zdań o sobie i o tym, czym się zajmuję, gdzie mieszkam, uczę się/pracuję/studiuje	1
Zrelacjonować przebieg zdarzenia, a także własną reakcję i opinię na ten temat	2
Przedstawić krótkie, proste opisy zdarzeń i czynności	3
Komunikować się na tyle płynnie, aby móc prowadzić w miarę swobodne rozmowy z osobami, dla których język obcy jest językiem ojczystym	4

15 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku potrafisz:

Odczytać bardzo krótką i przeciwioną wcześniej wypowiedź np. przedstawić zespół, zapowiedzieć wystąpienie, prezentację	1
Z trudnością przedstawić siebie, zespół, zapowiedzieć wystąpienie lub prezentację	2
Wygłosić krótkie, typowe oświadczenie na tematy związane z codziennymi zdarzeniami związanymi z obszarem moich zainteresowań	3
Złożyć wypowiedź ustną na tematy ogólne, zachowując odpowiedni stopień przejrzystości i płynności informacji	4

16 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku potrafisz:

Z trudnością napisać krótki tekst np. sms, wiadomość na chacie lub notatkę zawierającą ważną informację	1
---	---

Napisać prostych tekst na znane mi lub związane z moimi zainteresowaniami tematy	2
Napisać krótką, prostą notatkę wynikającą z bieżących potrzeb	3
Przygotować opis złożonego procesu, złożonej procedury	4

17 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym język potrafisz:

Pisać proste teksty zawierające np. opis zaistniałej sytuacji/zdarzenia	1
Wypełnić formularz zawierający podstawowe dane/informacje	2
Tylko z czyjąś pomocą wypełnić formularz zawierający podstawowe dane/informacje.	3
Przygotować pisemne podsumowanie informacji i argumentów z wielu źródeł	4

18 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku potrafisz:

Pisać teksty składające się z prostych wyrażen i połączonych prostymi spójnikami takimi jak np. „ale”, „dlatego że”, „ponieważ”	1
Z trudnością napisać kilka zdań o sobie, swoim wykształceniu i o tym, czym się obecnie zajmuję	2
Napisać kilka prostych zdań o sobie, swoim wykształceniu i o tym, czym się obecnie zajmuję	3
Pisać jasne i szczegółowe teksty na dowolny temat związany z moimi zainteresowaniami	4

19 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku potrafisz:

Napisać krótką wypowiedź o codziennych sprawach własnego otoczenia np. o ludziach, miejscach, pracy, szkole lub studiach	1
Pisemnie podsumować obserwacje, sporządzić opracowanie z podaniem własnej opinii na temat typowych czynności z obszaru własnej specjalności	2
Pisać 2–3 zdaniowe wypowiedzi dotyczące bardzo prostych spraw, zdarzeń, by zawiadomić o ich wystąpieniu inną osobę	3
Napisać tekst zawierający informacje i rozważający argumenty za i przeciw danemu tematowi lub problemowi	4

20 Pomyśl o języku obcym, który znasz najlepiej, w tym języku potrafisz:

Zadać np. na chacie, w smsie pytanie dotyczące prostych spraw, by uzyskać informację, np. kiedy ktoś przyjedzie? gdzie mam czekać? co mam przygotować na spotkanie?	1
Z trudnością zadać np. na chacie, w smsie pytanie dotyczące bardzo prostych spraw, by uzyskać informację np. kiedy ktoś przyjedzie? gdzie mam czekać? co mam przygotować na spotkanie?	2
Przygotować bardzo krótki, prosty opis zdarzeń (obecnych i przeszłych) oraz osobistych doświadczeń	3

Napisać artykuł, esej lub raport, odpowiednio argumentując i podkreślając istotne punkty i szczegóły	4
--	---

5 Kompetencje analityczne – rozwiązywanie problemów

- 1 Z przystanku odjeżdżają 3 autobusy. Pierwszy kursuje co 2 min., drugi co 4 min., a trzeci co 6 min. Oznacza to, że średnio z przystanku autobus odjeżdża:

Co 4 min.	
Co 11/12 min.	x
Co 9/12 min.	
Co 10/12 min.	

- 2 W terrarium są węże tej samej długości. Wąż mierzy 2 m i pół węża. Oznacza to, że wąż ma:

2,5 m długości	
3,0 m długości	
3,5 m długości	
4,0 m długości	x

- 3 Który z zegarów jest najdokładniejszy?

Ten, który się spieszy o 1 sekundę	
Ten, który się spóźnia o 2 sekundy	
Ten, który nie działa w ogóle	x
Ten, który korzysta z fotowoltaiki	

- 4 Adam ma 3 braci i 3 siostry. Jego siostra Ala ma 4 braci i 2 siostry. Zatem rodzeństwo liczy:

7 osób	x
8 osób	
9 osób	
10 osób	

- 5 Na ile sposobów można rozdzielić 3 medale (złoty, srebrny i brązowy) pomiędzy 4 zawodników?

Na 9 sposobów	
---------------	--

Na 12 sposobów	
Na 16 sposobów	
Na 24 sposoby	x

6 Do windy 10-piętrowego bloku wsiadło 6 ludzi. Na ile sposobów mogą wysiąść z windy?

6×10	
10 lub 6	
610	
10^6	x

7 Suma cyfr liczby 2019 jest równa:

3	x
12	
20	
nie istnieje	

8 W pokoju są 4 kąty i kilka kotów. Każdy z kotów widzi pozostałe koty w 3 pozostałych kątach pokoju. Ile jest kotów?

3	
4	x
5	
6	

9 W sposób losowy ustawiamy litery: P, O, T, O, P. Ile różnych kombinacji liter możemy uzyskać?

24	
26	
30	x
32	

10 W turnieju szachowym rozgrywano partie każdy z każdym po jednej partii. Rozegrano w sumie 36 partii. Ilu zawodników startowało w tym turnieju?

8	
9	x
10	
11	

- 11 Taśma metalowa jest skalowana w temp. 20°C. Pomiar dokonany był w temp. 40°C. Obliczono poprawkę. Aby uzyskać poprawny wynik poprawkę należy:

Obliczyć jeszcze raz	
Odjąć	
Dodać	x
Pominąć	

- 12 Mamy łańcuch prosty (koniec i początek nie są połączone) składający się z 7 ogniów. Żeby dało się uzyskać każdą kombinację tzn. 1 ogniwo, 2 ogniwa, 3, 4, 5, 6 i 7 ogniów, należy przeprowadzić minimalnie:

1 cięcie	x
2 cięcia	
3 cięcia	
6 cięć	

- 13 Ania powiedziała: „ja zawsze kłamię i mam 12 lat”. Zatem:

Ania kłamie, ale ma 12 lat	
Ania nie ma 12 lat	
Nie da się stwierdzić czy Ania ma 12 lat	x
Ania mówi prawdę i ma 12 lat	

- 14 Człowiek siedząc w łódce na małym stawie, wyrzucił z niej ciężką kotwicę. Oznacza to, że poziom wody w stawie:

Podniósł się	
Obniżył się	x
Pozostał bez zmian	
Spowodował zalanie okolicznych łąk	

- 15 10 pajaków zjada 10 much w 10 minut. W jakim czasie 100 pajaków zje 100 much?

10 minut	x
100 minut	
1000 minut	
1 minuta	

- 16 Sto osób zapytano o ich poziom wykształcenia. Uzyskane wyniki:

Można uporządkować oraz można określić o ile jedna odpowiedź jest większa od drugiej	
Można uporządkować oraz można określić o ile razy jedna odpowiedź jest większa od drugiej	
Można tylko uporządkować	x
Można uporządkować oraz określić o ile i ile razy jedna odpowiedź jest większa od drugiej	

- 17 Zebrano dane liczbowe o wzroście i wadze 10 uczniów. Żeby określić, czy zmiany wzrostu wpływają na zmianę wagi można porównać:

Wartości średnie dla wzrostu i wagi	
Wartości odchylenia standardowego dla wzrostu i wagi	
Wykresy dla wzrostu i wagi	x
Jednostki pomiaru dla wzrostu i wagi	

- 18 Zmierzono wzrost wszystkich uczniów z dwóch klas: 4A i 4B. Średni wzrost w klasie 4A wynosi 1,68 metra, a w klasie 4B wynosi 1,73 metra. Oznacza to, że:

Wszyscy uczniowie z klasy 4B są wyżsi od uczniów z klasy 4A	
Wszyscy chłopcy z klasy 4B są wyżsi od chłopców z klasy 4A	
Wszyscy chłopcy z klasy 4B są wyżsi od dziewczyn z klasy 4A	
Żadna z pozostałych odpowiedzi nie jest prawidłowa	x

- 19 W prognozie pogody na kolejny dzień podano, że mogą wystąpić gwałtowne zjawiska atmosferyczne. Oznacza to, że:

Będzie powódź	
Będzie tornado	
Będzie tornado połączone z powodzią	
Może nie być ani powodzi, ani tornada	x

- 20 Na jednej stronie internetowej podano, że średnia inflacja w Europie wynosi 5%, a na drugiej stronie internetowej, że 15%. Oznacza to, że:

Inflacja w Europie wynosi 10%	
Inflacja w Europie wynosi 5%	
Inflacja w Europie wynosi 15%	
Nie wiadomo jaka jest inflacja w Europie	x

6 Kompetencje interpersonalne – komunikacja, praca w zespole

101

Dzwoni do Ciebie kolega i zadaje pytanie, na które nie znasz odpowiedzi (choć powinieneś ją znać). Co mówisz?

„Przepraszam, ale ja tym się nie zajmuję. Zadzwoń do Arka, może on będzie wiedział”	1
„Teraz nie mam dostępu do tych danych. Na kiedy ich potrzebujesz?”	4
„Wejdź do pliku „xxx”, tam pewnie są te dane, poszukaj sobie”	2
„Teraz nie mam dostępu do tych danych. Daj mi 10 minut, dowiem się i oddzwonię”	3

102

Już kilkakrotnie udało Ci się wykręcić od piątkowego wieczornego wypadu do pubu na piwo z kolegami. Pomysłodawcą spotkań jest zwykle Tomek. W ten piątek tym bardziej nie możesz iść, gdyż choruje Twoja babcia i obiecałeś, że ją odwiedzisz. Nie lubisz takich spotkań. Jak zareagujesz na kolejną już propozycję Tomka?

Przepraszam, że nie mogę, ale moja babcia jest chora i może przyjdę następnym razem	4
Jednoznacznie odmawiam i mówię, że czas po pracy chcę przeznaczać na swoje prywatne sprawy	1
Dziękuję za zaproszenie, ale odmawiam bez podania przyczyny	3
Mówię, że bardzo chętnie przyjadę, ale najpierw muszę iść do chorej babci. Jak nie będzie działo się z nią nic poważnego, to dołączę do nich, ale trochę później	2

103

Podczas rozmowy rekrutacyjnej Twój przyszły szef powiedział, że najważniejsza dla niego jest umiejętność współpracy i zespołowego działania. Jak rozumiesz te oczekiwania przełożonego? Co będziesz robił, aby im sprostać?

Będę odnosić się do wszystkich z sympatią, gdy poproszą mnie o pomoc, nie będę odmawiać	2
Mamy wspólnie wykonywać swoje zadania	1
Jak zobaczę, że ktoś ma dużo pracy, to zapytam, czy mogę mu jakoś pomóc?	4
Będę tak wykonywać swoje zadania, żeby nasz zespół był spostrzegany jako naprawdę profesjonalny. Dowiem się, na czym polega praca każdego członka zespołu, żeby w razie potrzeby móc zaoferować pomocy	3

104

Zosia i trzech inni współpracownicy zostali zobowiązani do wspólnej pracy nad projektem. Zosia oddała już wyniki swojej pracy. Ukończyła je bez zaangażowania czy pomocy ze strony innych.

Stwierdziła, że naprawdę trudno było jej znaleźć czas na spotkanie. Napisała do pozostałych, pytając, czy mają jakieś sugestie lub pomysły, ale nie otrzymała odpowiedzi. Zosia jest młodym pracownikiem, który chce szybko awansować. Co w tej sytuacji powinien zrobić Adam, kierownik zespołu?

Powinien pochwalić Zosię za jej wysiłek i niezależność, doceniając jej wkład w projekt	1
Powinien porozmawiać z Zosią, podkreślając, że praca zespołowa jest kluczowa dla powodzenia projektów	2
Powinien skonsultować się z pozostałymi członkami zespołu, aby zrozumieć, dlaczego nie odpowiedzieli na wiadomość Zosi	4
Powinien zwołać spotkanie całego zespołu, aby omówić to, co się stało i ustalić, jak lepiej współpracować podczas realizacji przyszłych projektów	3

105

Pracujesz projektowo i bardzo chcesz ukończyć zadanie. Dzwoni Twój telefon służbowy. Masz świadomość, że klient, który chce z Tobą rozmawiać, zajmie Ci najbliższe 1,5–2 godzin. Co robisz?

Nie odbieram telefonu. Jeśli będzie mu zależeć, zadzwoni raz jeszcze	1
Przerywam pracę, bo może klient potrzebuje czegoś ważnego	2
Kończę projekt, po czym oddzwaniam przepaszając za zwłokę.	4
Odbieram połączenie by wysłuchać o co chodzi, po czym informuję klienta, iż jestem w trakcie ważnego procesu i zanim zajmę się jego sprawą, najpierw chcę skończyć rozpoczęte działania.	3

106

Dostajesz zlecenie. Informujesz klienta, że zrealizujesz je w ciągu trzech dni roboczych. Jednak klient co kilka godzin dzwoni do Ciebie z pytaniem o realizację zlecenia. Co robisz?

Nie odbierasz telefonu, dopóki nie upłynie umówiony czas lub nie zostanie zakończona sprawa	1
Cierpliwie odpowiadasz na każde pytanie klienta, nawet jeśli te pytania są namolne	4
Oferujesz klientowi dodatkową usługę lub wsparcie, aby rozwiązać jego obawy	3
Jasno informujesz klienta, że zgodnie z umową jest jeszcze czas na realizację zadania i prosisz o cierpliwość	2

107

Pracujecie w kilkuosobowym zespole nad złożonym projektem. Jedna z osób, Adam, wyraźnie lubi działania indywidualne i nie radzi sobie w działaniach zespołowych. Masz jednak poczucie, że obniża to potencjał grupy. Co robisz?

Namawiam zespół, by nie zwracać na Adama uwagi. Jak chce, niech pracuje sam.	1
Dzielę się z Adamem swoimi spostrzeżeniami	4
Publicznie komentuję, niewłaściwe moim zdaniem, zachowania Adama.	2
Sugeruję podział obowiązków tak, by znalazły się w nim zarówno obszary pracy indywidualnej, jak i grupowej, tak, by każdy miał szansę wykazać się we wspólnym zadaniu.	3

108

Pracujesz na jednej maszynie z Frankiem, który jest starszym i doświadczonym pracownikiem. Ostatnio firma zmodernizowała maszynę i zorganizowała szkolenie. Franka na nim nie było, bo się rozchorował. Już drugi raz wykonuje czynność nieprawidłowo i maszyna nie działa tak jak trzeba. Franek nie lubi, żeby mu mówić, co i jak ma robić. Co zrobisz w tej sytuacji?

Nie robię nic, żeby go nie zdenerwować. Prawdopodobnie po pewnym czasie zrozumie, co powinien zrobić	1
Podchodzę do Franka i mówię: „Franek, myślę, że warto spróbować inaczej, bo te błędy wpływają na naszą wydajność”	3
Podchodzę do Franka i mówię: „Franek, widzę, że jest problem. Na szkoleniu powiedzieli, żeby zrobić to trochę inaczej. Może moglibyśmy spróbować w ten sposób?”	4
Zgłaszam to menadżerowi, żeby mógł sam porozmawiać z Frankiem. Nie do mnie należy dokształcanie tak doświadczonego pracownika	2

109

Od kilku dni pracujesz wspólnie z Michałem nad projektem. Ustaliliście, że będziecie przychodzić co rano pół godziny wcześniej niż zazwyczaj i pracować przez godzinę nad tym zadaniem, kiedy jeszcze nie ma natłoku spraw i telefonów. Przez pierwszy tydzień pojawialiście się punktualnie. Niestety od 3 dni Michał codziennie się spóźnia o dobre pół godziny, za każdym razem tłumacząc to kłopotami z odwożeniem dziecka do przedszkola i obiecując, że jutro to się nie powtórzy. Co mówisz?

Nie można na tobie polegać, umawialiśmy się przecież na coś, a ty mnie codziennie zwodzisz	1
Michał umawialiśmy się, że będziemy przychodzili o 7.30. To już trzeci dzień, jak przychodzisz po 8.00. Rozumiem, że masz kłopoty z odwożeniem dziecka do przedszkola, ale możemy nie zdążyć zrobić tego projektu na czas. Masz jakiś pomysł, co możemy z tym zrobić?	4
Michał, już jestem zmęczony tymi twoimi spóźnieniami. Tak dalej być nie może. Musimy coś ustalić	2

Michał, boje się, że nie zdążymy z naszym projektem na czas. Masz jakąś propozycję, żeby rozwiązać ten problem?	3
---	---

110

Odpowiadasz za rozesłanie do wszystkich członków zespołu zaproszenia na spotkanie całej firmy podsumowujące półrocze. Właśnie przeglądasz treść zredagowanego zaproszenia i zastanawiasz się, która wersja jest najlepsza?

Spotkanie podsumowujące odbędzie się 30 maja, o godz. 14. Szczegółowy plan spotkania zostanie wam przesłany w poniedziałek do godziny 12.00	2
Serdecznie zapraszam na nasze coroczne spotkanie podsumowujące. Odbędzie się w czwartek, 30 maja 2020 roku, o godzinie 14.00 w sali konferencyjnej w budynku G na I piętrze. Szczegółowy plan spotkania w załączniku. Do zobaczenia	4
Jak wicie przygotowujemy spotkanie podsumowujące, które odbędzie się w czwartek w przyszłym tygodniu. Wszystkich zapraszamy na godzinę 14.00 do naszej największej sali konferencyjnej w budynku G. Szczegółowy plan spotkania przyślę w poniedziałek	1
Zarząd firmy ma zaszczyt zaprosić wszystkich pracowników na doroczne spotkanie podsumowujące, które odbędzie się w czwartek, 30 maja 2020 roku, o godzinie 14.00 w sali konferencyjnej w budynku G na I piętrze. Na spotkaniu przedstawimy nasze dokonania i sukcesy w 2019 roku, plany na przyszłość i będzie też czas na wasze pytania, do których serdecznie zachęcamy.	3

111

Rozmawiasz z nauczycielem i słyszysz sygnał przychodzącego smsa. Jak się zachowujesz?

Nie przerywając rozmowy odczytuję wiadomość i odpisuję na nią	1
Udaję, że nie słyszę sygnału i choć trudniej mi się skupić nadal rozmawiam z nauczycielem	2
Do takiej sytuacji raczej nie dojdzie. Zazwyczaj w trakcie rozmowy z nauczycielem mam wyłączone dźwięki w telefonie	3
Przepraszam za sygnał i informuję rozmówcę, że to sms, który odczytam później. Spokojnie kontynuuję rozmowę	4

112

Wypełniasz przy biurku dokumenty, kiedy do twojego biura wpada krzyczący klient i zarzuca Ci niekompetencję. Jak reagujesz?

„Dlaczego pan tak wrzeszczy?!” pytam podniesionym głosem, po czym sam zaczynam krzyczeć. Przecież muszę się obronić, a on na pewno nie usłyszy, jeśli będę mówić spokojnie	1
Proponuję mężczyźnie krzesło prosząc by usiadł i wyjaśnił o co chodzi	4

Kulę się w sobie z przekonaniem, że każde wypowiedziane przeze mnie słowo może być kolejnym zapalnikiem. Zastanawiam się też czy faktycznie nie został popełniony jakichś błąd. Czekam, aż klient skończy krzyczeć by móc podjąć rozmowę.	2
„Proszę się uspokoić, bo nie będę z panem w ten sposób rozmawiać” stwierdzam, a ponieważ klient wciąż nie zmienia sposobu wypowiedzi wypraszam go z biura lub wychodzę.	3

113

Masz do zrealizowania złożony projekt, za który odpowiedzialny jesteś Ty i Tomek. Jakoś trudno idzie wam współpraca, a Ty masz też sporo innych obowiązków. Ostateczny efekt nie jest tak dobry, jak oczekuje szef, który informuje was, że projekt zawiódł jego oczekiwania. Jest Ci przykro, ale czujesz także złość, bo masz poczucie, że mogliście przyłożyć się bardziej. Jak reagujesz?

Myślę: „To wina Tomka!”, bo przecież i tak sporo zrobiłem	1
Najważniejsze, że projekt skończony. Następnym razem postaram się bardziej	2
Idę z Tomkiem do szefa i pytam go, co możemy poprawić, żeby efekt był bardziej satysfakcjonujący	3
Rozmawiam z Tomkiem i wspólnie zastanawiamy się co moglibyśmy zrobić inaczej, by osiągnąć lepszy efekt końcowy. Zapewne w przyszłości również przyjdzie nam współpracować ze sobą.	4

114

Przełożony proponuje Ci przesunięcie na podobne stanowisko w innym dziale. Dostaniesz niewielką podwyżkę, jednak masz poczucie, że wiele realizowanych tam zadań przekracza Twoje aktualne kompetencje. Jak reagujesz?

Przyjmuję propozycję licząc, że „jakoś to będzie”.	2
Informuję przełożonego o swoich obawach i proszę o informację zwrotną dotyczącą mojego funkcjonowania w firmie. Wiem, jakie moje cechy ceni i dlatego wierzy, że to przesunięcie jest dla mnie konieczne	4
Odmawiam mówiąc, że dobrze mi tu gdzie jestem teraz, a w duchu boję się porażki	1
Zgadzam się na przesunięcie, pod warunkiem opłacenia przez firmę udziału w wybranym przeze mnie szkoleniu, które da mi wiedzę i umiejętności dotyczące obszaru nowych obowiązków.	3

115

Zupełnie bez zapowiedzi, zespół, którego jesteś członkiem, zostaje bez lidera. Przełożony pyta Cię w niezobowiązującej rozmowie czy masz pomysł na rozwiązanie zaistniałej sytuacji. Co robisz?

Proponuję siebie na to stanowisko argumentując, że znam zespół i jestem pewien, że podołam kolejnym zleceniom	2
---	---

Sugeruję otwartą rozmowę ze swoim zespołem, aby dowiedzieć się, kogo postrzegają jako swojego nowego lidera	4
Mówię, że decyzję o wyborze lidera powinna podejmować kadra zarządzająca, dlatego nie podam konkretnej odpowiedzi	1
Wskazuję konkretną osobę z zespołu, której umiejętności i doświadczenie byłyby odpowiednie na tym stanowisku	3

116

Pracujesz z bardzo kompetentnymi i samodzielnymi pracownikami. W ostatnim czasie zrealizowałeś kilka wartościowych zamówień i Twoja pozycja zdecydowanie uległa wzmocnieniu. W tej sytuacji:

Pracuję jak dotychczas. Mój sukces przyczynia się do prestiżu całego zespołu	4
Minimalizuję swoje osiągnięcia, twierdząc, że miałem sporo szczęścia	2
Otwarcie rozmawiam z przełożonym, że mam kilka pomysłów na ulepszenie jakości pracy i chciałbym poprowadzić prace zespołu z pozycji lidera.	3
Uważam, że wykonałem naprawdę dobrą pracę oraz że jestem bardzo kompetentny i często podkreślam to podczas rozmów z innymi członkami zespołu	1

117

Realizując działania zespołowe:

Uważam, że pracę należy rozdzielać równo między członków grupy i każda z osób odpowiedzialna jest za „swoją część”. Równocześnie osoby, które swoje działania kończą wcześniej powinny pomóc tym, którzy swoich zadań nie zdążyli zrealizować.	2
Lubię sprawdzać i dopytywać, by mieć poczucie, że mam wiedzę i kontrolę dotyczącą realizacji całego procesu.	3
Oczekuję, że ktoś powie dokładnie co powinienem zrobić mając nadzieję, że przydzielonych mi prac będzie jak najmniej.	1
Zgłaszam się na ochotnika deklarując, które zadania wypełnię i mam propozycję podziału pozostałej części obowiązków.	4

118

Popełniłeś błąd, który spowodował, że zamówienie nie zostało zrealizowane. Firma straciła klienta. Co robisz?

Przepraszam, przyznaję się do błędu i próbuję znaleźć sposób na naprawienie tej sytuacji	4
Uważam, że błąd nie był aż tak znaczący i klient zareagował przesadnie	2
Wyraźnie zaznaczam, że nad zleceniem pracował cały zespół, zatem odpowiedzialność powinna być podzielona	3

Próbuję znaleźć przyczyny, na które nie mam wpływu, aby zrzucić winę na innych	1
--	---

119

Zatrudniasz się w nowym miejscu. Uważasz, biorąc pod uwagę swoje doświadczenie i wykształcenie, że liderzy źle organizują prace. Co robisz?

Rozmawiam z wyżej postawionym przełożonym i sugeruję zmianę wybranych procedur	3
W działaniach zespołowych podważam autorytet liderów opisując ich jako mało skutecznych	2
Podpowiadam i sugeruję liderom inny sposób pracy	4
Głośno podkreślam wszystkie błędy i niedociągnięcia, by osłabić pozycję dotychczasowych liderów, a wzmocnić swoją	1

120

Zaczynasz pracę w nowej firmie. Po raz pierwszy zatrudniony zostałeś na stanowisku kierownika. Szybko przekonujesz się jednak, że stanowisko to jest jeszcze dla Ciebie zbyt skomplikowane. Co robisz?

Proszę o nadzór i dodatkowe szkolenia	3
Uważam, że wyłącznie kwestią czasu jest, aż zacznę sobie lepiej radzić	2
Rezygnuję ze stanowiska	1
Dzielę się swoimi obawami z kierownikiem wyższego szczebla i proszę go o opinię	4

7 Kompetencje interpersonalne – praca w zespole wielokulturowym

1 Kultura jest:

Uniwersalna i specyficzna dla danej grupy	
Uniwersalna i dziedziczona przez jednostki	
Dziedziczona i nabyta oraz specyficzna dla danej jednostki	
Nabyta i specyficzna dla danej grupy	x

2 Wśród najbardziej znanych modeli kultury znajduje się model góry lodowej. W tej koncepcji kultura, podobnie jak góra lodowa, składa się z części widocznej i niewidocznej. Część niewidoczna symbolizuje m.in.:

Sposób mówienia, poruszania się, gestykulowania i mimikę	
Wartości leżące u podstaw podejmowanych decyzji	x
Przysłowia, powiedzenia, mity, legendy i obrzędy występujące w danej kulturze	
Styl ubierania, a także sposoby w jaki ludzie się witają i żegnają	

3 Kompetencja międzykulturowa to:

Kompetentne wykonywanie zadań w wielokulturowym zespole	
Kompetencja, na którą składają się m.in.: tolerancja, empatia, otwartość, ciekawość poznawcza i elastyczność	x
Bycie świadomym różnic występujących między osobami pochodzącymi z różnych kultur	
Bycie świadomym własnej tożsamości kulturowej oraz podzielanych wzorców zachowania, norm i postaw	

4 Szok kulturowy to:

Stan zdziwienia i zaskoczenia wywołany zwyczajami obowiązującymi w innej kulturze oraz podzielanymi przez przedstawicieli tej kultury wartościami, normami i postawami	
Negatywne nastawienie wobec osoby/grupy osób ze względu na jej/ich pochodzenie etniczne	
Zjawisko zderzenia dwóch kultur, których wynikiem są silne reakcje stresowe oraz uczucie dezorientacji i bezradności wynikające z nieznaności podzielanych przez otoczenie wartości, norm oraz postaw	x
Traktowanie danej osoby lub grupy osób mniej przychylnie, niż innej w porównywalnej sytuacji ze względu na jakąś cechę (np. płeć, wiek, religię)	

5 Stereotypy:

To inaczej uprzedzenia wobec osób lub grupy osób ze względu na ich pochodzenie z innego obszaru kulturowego	
Powstają w systematyczny sposób w drodze kontaktów z przedstawicielami innych kultur	
Sprawiają, że identyczne cechy zostają przypisane wszystkim bez wyjątku członkom grupy społecznej, niezależnie od rzeczywistych różnic między nimi	x
Są zawsze negatywne i polegają na przypisywaniu różnych cech całej grupie społecznej	

6 Globalizacja to zjawisko:

Opisujące zmiany na świecie	x
Mające odzwierciedlenie jedynie w książkach	
Opisujące już zakończony proces toczący się w przeszłości na świecie	
Wymyślone w XXI w	

7 Podstawą dobrej pracy wielokulturowego zespołu jest:

Komunikacja, którą warunkuje dobra znajomość języków obcych	x
Integrowanie się poza miejscem pracy i wspólne spędzanie czasu wolnego	
Poznanie zwyczajów i rutyn wszystkich członków zespołu	
Cotygodniowa ocena pracy jego członków	

8 Kiedy myślisz o możliwości życia za granicą to:

Czuję ekscytację – tyle mogę doświadczyć i się nauczyć!	x
To wykluczone – mam poczucie, że się tam nie odnajdę. Nawet wolę nie próbować	
Jest to możliwe, choć potrzebowałbym się dobrze przygotować przed wyjazdem. Chciałbym rozumieć nie tylko język, ale i zwyczaje	
Nie wykluczam, choć wiem, że trudno byłoby się poruszać w specyfice życia w innym kraju	

9 Ustalając zasady pracy w zespołach międzynarodowych:

Należy jasno określić sztywne reguły zachowań identyczne dla wszystkich	
Trzeba wykazać akceptację wszystkich odstępstw związanych z przyzwyczajeniami i zwyczajami panującymi w poszczególnych krajach	
Należy modyfikować reguły organizacyjne zgodnie z potrzebami organizacji pracy w poszczególnych krajach	x

Ustalać oddzielne reguły dla zespołów w różnych krajach i troska jedynie o jakość pracy	
---	--

10 Uprzedzenia:

Wynikają z wcześniejszych doświadczeń jednostki	
Są wynikiem społecznego uczenia się	
To wrogie lub negatywne nastawienie dotyczące wyróżniającej się grupy ludzi, oparte wyłącznie na ich przynależności do tej grupy	x
Zawsze wiążą się z działaniem wykluczenia	

11 Osoba, która na skutek uzasadnionej obawy przed prześladowaniem z powodu np. swojej rasy, religii, narodowości, przekonań politycznych zmuszona była opuścić kraj pochodzenia, to:

emigrant	
imigrant	
uchodźca	X
migrant	

12 We współpracy międzynarodowej należy przyjąć założenie, że:

Czas to pieniądz	
Punktualność jest najważniejsza	
Zasadą dominującą jest spontaniczność	
Niezbędna jest wyrozumiałość i gotowość wyjaśniania	x

13 W krajach Europy Północnej preferuje się:

Telefoniczny sposób uzgadniania spraw	
Uzgadnianie spraw przez eksperta	
Ustny sposób uzgadniania spraw z określeniem ich warunków realizacji	
Pisemny sposób uzgadniania spraw ze wskazaniem terminu i sposobu realizacji oraz osoby kontaktowej/odpowiedzialnej	x

14 Kraje Europy Południowej, takie jak np. Hiszpania i Włochy należą do kultur, w których ludzie:

starają się panować nad głośnym wyrażaniem swoich emocji (np. radości, gniewu)	
bardzo żywo gestykują, chętnie i głośno wyrażają swoje emocje (np. radość, gniew)	x

unikają bardzo mocnej gestykulacji i głośnego wyrażania swoich emocji (np. radości, gniewu)	
starają się ograniczyć gestykulację, bo przeszkadza to w rozmowie	

- 15 Mieszkasz razem ze stażystą/kolegą z Indii, który lubi gotować. Codziennie z ogromną radością przygotowuje dla was dania kuchni indyjskiej, które Ci nie odpowiadają. Co robisz?

Odmawiam i nie jem przygotowanych specjałów, kupuję sobie coś do jedzenia w szkole/w pracy/na mieście	
Kupuję sobie coś innego do jedzenia, przynoszę do domu, odgrzewam i zjadam	
Proponuję, że w kolejnym tygodniu ja będę gotować	x
Dzwonię do przyjaciela/przyjaciółki i opowiadam mu/jej jakiego mam pecha	

- 16 Koleżanka ze Stanów Zjednoczonych zwraca Ci któregoś dnia uwagę, że każdą prezentację powinno rozpoczynać się od opowiedzenia śmiesznej anegdoty lub dowcipu. Jak zareagujesz?

Poproszę ją o opowiedzenie kilku śmiesznych anegdot i dowcipów	
Uznam, że koleżanka nie ma pojęcia o profesjonalnych prezentacjach i w związku z tym jej uwaga jest pozbawiona sensu	
Poproszę ją, by wyjaśniła, dlaczego mam zaczynać prezentację od opowiedzenia czegoś zabawnego/śmiesznego	x
Dziękuję za przekazaną uwagę i nic nie zmieniam. Uważam, że przygotowuję bardzo dobre prezentacje	

- 17 Kierujesz zespołem, w którym pracuje 10 nowych współpracowników z Chin. Twoim zadaniem jest zorganizowanie dla nich treningu interkulturowego. Potwierdzili, że chętnie wezmą w nim udział. w tego typu zajęciach. Pozostało tylko ustalić termin szkolenia. Wielokrotnie wysyłasz mailem różne propozycje prosząc, by każdy z nich wskazał dogodny dla siebie termin. Nie otrzymujesz jednak żadnej odpowiedzi. , mimo wysyłanych przypomnień. Jak myślisz, dlaczego?

Żaden z proponowanych przez Ciebie terminów nie jest odpowiedni, bo są w czasie godzin pracy	
Nowi współpracownicy nie mają zwyczaju odpowiadania na wiadomości maile, przy okazji poinformują Cię, który termin jest najlepszy	
Nowi współpracownicy uważają, że to Ty masz wybrać najlepszy termin i nie obarczać ich decyzją	
Podejmują zazwyczaj decyzje w grupie i zanim zaakceptują jeden z podanych terminów, chętnie dowiedzieliby się, co inni o nim myślą. W opisanej sytuacji wolą więc poczekać i nie odpowiadać na Twoje wiadomości maile	x

- 18 Pracujesz w międzynarodowym przedsiębiorstwie na terenie własnego kraju. Twój bezpośredni przełożony nie posługuje się biegle żadnym ze znanych Ci języków. Co robisz?

Głośno komentuję sytuację przy kolegach twierdząc, że powinien iść na kurs języka	
Sam zapisuję się na kurs języka przełożonego by móc się z nim porozumieć	x
Obie strony udają, że się rozumieją, a współpraca prowadzona jest za pośrednictwem osób trzecich i/lub rysunku technicznego	
Szukam w zespole osoby, która jest w stanie porozumieć się z przełożonym i proszę ją o pomoc w sytuacjach konfrontacji bezpośredniej	

- 19 Co sądzisz o współpracy zawodowej z osobami w wieku Twoich rodziców ?

Należy im się szacunek z racji wieku i doświadczenia. Warto czerpać z ich mądrości	x
Współpraca nie jest dla mnie problemem, ale oczekuję, że osoby starsze będą próbowały się dostosować (np. mówię im po imieniu).	
To raczej oni potrzebują młodych – już choćby z racji trudności w radzeniu sobie z nowymi technologiami	
Uważam, że są działy, w których nie powinni już być zatrudniani	

- 20 Duży procent zatrudnionych w firmie osób, które pochodzą z innego kraju, to w Twojej opinii:

Przyczyna występowania zwiększonej liczby konfliktów w środowisku pracy	
Zasób, bo różnorodność wpływa na kreatywność oraz skuteczność działania	x
Powód do podjęcia licznych szkoleń – taka organizacja pracy wymaga wiedzy i doświadczenia	
Sytuacja standardowa – w dzisiejszych czasach to norma, którą traktuję obojętnie	

8 Kompetencje w zakresie organizacji i samoorganizacji

141

Po negatywnym podsumowaniu twojego wystąpienia lub projektu:

Czuję się zniechęcony i tracę motywację do dalszej pracy	1
Jest mi przykro, ale staram się wierzyć, że następnym razem będzie lepiej	3
Podchodzę do tego ze spokojem i analizuję krytykę, aby wyciągnąć wnioski na przyszłość	4
Jestem zły, bo uważam, że ocena była niesprawiedliwa	2

142

Zdawanie egzaminów ustnych lub wystąpienia publiczne traktujesz jako:

Najgorszy koszmar	1
Mało przyjemny obowiązek	2
Dobrą okazję do wykazania się wiedzą i umiejętnościami	4
Jak się studiuje lub pracuje – to normalne: trzeba się przyzwyczaić i nie panikować	3

143

Doszło do kłótni z kolegą. Co robisz?

Czuję się urażony i długo rozpamiętuję tę sytuację, myśląc o niej	1
Po pewnym czasie postanawiam przeprosić i spróbować się pogodzić	3
Staram się szybko zapomnieć o kłótni i wrócić do normalnych relacji	2
Gdy emocje opadną, spokojnie omawiam sytuację z kolegą, aby wszystko wyjaśnić	4

144

Za chwilę wejdiesz do sali konferencyjnej, gdzie przed prawie 100 osobami masz przeprowadzić prezentację. Co czujesz?

Mam pustkę w głowie i trudno mi opanować drżenie rąk	1
Gorączkowo wertuję notatki, powtarzam w myśli najistotniejsze informacje	2
Czuję spokój, wiem, że znów sobie poradzę	4
Wyobrażam sobie, jaką ulgę poczuję, gdy to się wszystko skończy	3

145

Masz ważne spotkanie w pracy, ale tkwisz w gigantycznym korku. Co robisz?

Czuję stres i niecierpliwość, ale czekam, co się wydarzy	1
Postanawiam ominąć tę trasę w przyszłości, aby uniknąć podobnych problemów	2
Spokojnie dzwonię do pracy i informuję o możliwym spóźnieniu	4
Staram się przełożyć spotkanie na inny termin, aby uniknąć spóźnienia	3

146

Czeka Cię wyjątkowo trudny dzień. Przed zaśnięciem:

Ciągle rozmyślam o tym, co mnie czeka, obawiam się porażki lub złych wiadomości	1
Trochę się denerwuję, ale wierzę, że wszystko pójdzie dobrze	3
Postanawiam się odprężyć, czytam książkę, którą lubię lub oglądam ulubiony serial	4
Biorę ziołowe tabletki nasenne	2

147

Przed Tobą ważny egzamin, ostatni etap procesu rekrutacyjnego na wymarzone stanowisko w wymarzonej firmie – i spotkanie z Twoim potencjalnym przełożonym. HR menedżer uprzedził Cię, że pan Krzysztof jest bardzo inteligentny, bystry i tego też oczekuje od swoich pracowników. Masz godzinę do spotkania. Co robisz?

Czytam jak najwięcej, żeby pogłębić swoją wiedzę i zaimponować potencjalnemu szefowi	1
Bardzo mnie to stresuje, to nie jest pomocna informacja. Zastanawiam się czy faktycznie chcę pracować z takim szefem	2
Wyluzowuję się i odstresowuję za pomocą różnych technik	3
Nic nie robię – wiem jakie są moje mocne i słabe strony. Przez godzinę się nie zmienię	4

148

Okazało się, że Twój kolega z pracy, którego darzysz sympatią, zaprosił na piątek, na swoje urodziny wszystkich z waszego zespołu, oprócz Ciebie. Dowiadujesz się o tym przez przypadek, od koleżanki. Jakiego sformułowania użyjesz, opowiadając o tej sytuacji swojemu przyjacielowi?

To było dziwne uczucie	3
Było mi przykro/smutno	4
Zachował się po chamsku	2
Mam go gdzieś! Skoro jemu nie zależy na mnie, to mnie też na nim nie zależy	1

149

Przed Tobą wykonanie bardzo trudnego zadania. Jaka pierwsza myśl pojawia Ci się w głowie?

„To za trudne. Nie dam rady”	1
„O! Ale wyzwanie! Będę się musiał przygotować”	4
„To jest trudne. Czy ktoś może mi pomóc?”	2
„Spróbuję i zacznę. Dam sobie radę”	3

150

Jak planujesz swój dzień pracy?

Tak naprawdę nie planuję – nie muszę tego robić, bo to przełożony mówi, co mam robić	1
Codziennie tworzę listę zadań, które mam do wykonania na dany dzień	3
Tworzę listę zadań do wykonania na dany dzień, zastanawiam się, co jest priorytetem i te zadania wykonuję. Jak nie zdążę zrobić innych, to trudno	4
Rzadko planuję, wykonuje po prostu te zadania, które należą do moich obowiązków	2

151

Masz o wiele za dużo obowiązków i mocno się tym stresujesz. Co robisz?

Nie mam wyjścia – próbuję zrobić jak najwięcej w jak najkrótszym czasie. Może nie będzie zrobione idealnie, ale będzie widać, że się starałem	1
Robię sobie krótką przerwę, żeby się zastanowić, które zadania muszę wykonać, a które mogą poczekać	4
Robię sobie krótką przerwę na kawę z kolegą, aby się chociaż trochę odstresować	3
Jestem tak długo w pracy, aż wykonam wszystkie zadania, które mam dzisiaj do zrobienia	2

152

Masz zaproszenie na wieczór, żeby pójść z przyjaciółmi do kina na film, który bardzo chcesz obejrzeć. Tak naprawdę masz dzisiaj jeszcze różne rzeczy do zrobienia, ale byłby to dobry sposób na relaks. Co robisz?

Idę, bo chcę spotkać się z przyjaciółmi i obejrzeć film. Obiecuję sobie, że jutro nadrobię zaległości	1
Nie idę, bo nie chcę robić sobie zaległości	3
Mówię, że dam odpowiedź za 15 minut, bo muszę zastanowić się, czy na jutro nie mam do zrobienia czegoś naprawdę ważnego	4
Idę, najwyżej posiedzę dłużej w nocy	2

153

Jak często sprawdzasz swoją pocztę e-mailową?

Mam stałe godziny, kiedy sprawdzam e-maile i staram się trzymać tej zasady	4
Lubię oszczędzać czas, łącząc wiele zadań, więc często sprawdzam wiadomości e-mail podczas rozmowy telefonicznej lub pracy nad jakimś prostym zadaniem	3
Nie przywiązuję wagi do wiadomości e-mail. Większość z nich to śmieci. Sprawdzam je raz dziennie. Jak będzie coś ważnego później, to do mnie zadzwonią albo powiedzą mi o tym koledzy	2
Odpowiadam na każdy e-mail, gdy tylko się pojawi	1

154

Nie udało ci się zrobić wszystkiego, co było w planie. Już 30 minut temu powinieneś skończyć pracę. Co robisz?

Pracuję tak długo aż wszystko skończę	3
Skończę w domu wieczorem. Nie będę siedzieć w pracy	2
Skończę wykonywanie tylko najważniejszego zadania	4
Trudno, to nie pierwszy raz zdarza się taka sytuacja. Skończę jutro	1

155

Rozpoczynając nową pracę:

Oczekuję pełnego instruktażu i nadzoru	3
Boję się pytać o zasady by nie uznano, że jestem niekompetentny	1
Uważnie czytam zbiory procedur wiedząc, że tam znajdę wszystkie instrukcje	2
Obserwuję i wykorzystuję swoje wcześniejsze doświadczenia, ale również podpytuję nowych kolegów o obowiązujące sposoby działań i zasady pracy	4

156

Kończysz długotrwały projekt, zostało Ci doszlifowanie szczegółów i sprawdzenie całokształtu prac. Masz do zrealizowania nagłe zlecenie, które zajmie Ci kilka dni. Co robisz?

Realizuję zlecenie, podejmując ryzyko, że w projekcie coś jest nieskończone	3
Odrzucam zlecenie wiedząc, że przejmuje je mało doświadczony pracownik, który może sobie nie poradzić	1
Odrzucam zlecenie twierdząc, że potrzebuję czasu na doszlifowanie projektu	2
Podejmuję dodatkowe zlecenie, delegując część obowiązków na współpracowników	4

157

Uczestniczysz w ważnym spotkaniu zespołu, podczas którego otrzymujesz informację, że ważna dla Ciebie osoba, chce z Tobą osobiście porozmawiać. Jak się zachowujesz?

Zostaję na spotkaniu, prosząc o przekazanie informacji, iż przyjdę tak szybko jak to będzie możliwe. Ostatecznie osoba ta nie była umówiona wcześniej, a ja czerpię korzyści uczestnicząc w zebraniu	3
Natychmiast wychodzę z zebrania	2
Wychodzę z zebrania i tłumaczę, że biorę udział w ważnym spotkaniu i proszę o kwadrans cierpliwości	4
Wychodzę z zebrania z opóźnieniem i niechęcią, głośno komentując wcześniej, że ta osoba nie szanuje mojego czasu i nie zachowuje się kulturalnie	1

158

W ramach rozwoju umiejętności poszerzony został zakres Twoich zadań. Wiąże się to z koniecznością poświęcenia sporej ilości czasu na naukę. Co w procesie uczenia się jest dla Ciebie najważniejsze, aby był on jak najbardziej skuteczny?

Chcę wiedzieć dokładnie, czego mam się nauczyć, w jakim czasie i z jakich form mogę korzystać. Umawiam się na rozmowę z przełożonym i zadaję mu o te kwestie szczegółowe pytania	4
Samodzielnie ustaliam, jakiej wiedzy potrzebuję i samodzielnie szukam dostępnych możliwości nauki	3
Wykorzystuję już posiadaną wiedzę i umiejętności. Praktyka pokaże, czego jeszcze nie wiem	1
Najważniejsze, żebym był wytrwały i nie poddawał się, gdy pojawią się trudności	2

159

Sytuacja nagła wymaga decyzji natychmiastowych. Jesteś kompetentny by decydować, ale niezbędne jest zatwierdzenie decyzji przez kierownika działu, a ten akurat jest na urlopie i bardzo nie lubi, gdy mu się przerywa czas wolny. Jak reagujesz?

Sytuacja jest nagła – decyduję i biorę na siebie odpowiedzialność za ten wybór	4
Takie decyzje musi zatwierdzić przełożony, a ten jest niedostępny. Trudno – sprawa musi poczekać, aż szef wróci z urlopu	1
Pytam w dziale kadr, kto mógłby autoryzować decyzję i udaję się z problemem do wskazanej osoby	3
Mimo wszystko dzwonię do przełożonego informując go o sytuacji i własnej decyzji, prosząc wyłącznie o ustną aprobatę	2

160

Stajesz przed koniecznością podjęcia pracy w wybranym przez siebie kierunku. Dostajesz dwie niezależne propozycje – obie wymagają podjęcia decyzji „na już”. Pierwsza, nieznacznie lepiej płatna, wymaga objęcia stanowiska samodzielnego specjalisty. Zgodnie z drugą, wynagrodzenie dostaniesz niższe, ale wchodzisz do świetnie funkcjonującego zespołu, w którym działają osoby, od których możesz się wiele nauczyć, choć równocześnie nie będziesz miał pozycji decyzyjnej. Co robisz?

Decyduję się na stanowisko samodzielne. Przede wszystkim chodzi o wypłatę i prestiż, a taka propozycja może się nie powtórzyć	2
Przyjmuję angaż do zespołu. Najważniejsze jest dla mnie wejście na rynek pracy i możliwości spokojnego zdobywania doświadczenia	3
Wybór jest dla mnie trudny. Rozmawiam więc z kilkoma zaufanymi osobami i pytam co one sądzą	1
Dopytuję w firmie oferującej samodzielne stanowisko czy dostanę wsparcie wdrażające i czy jest ktoś, kto może służyć pomocą w razie trudności. Mam ochotę na ten angaż jednak nie upieram się przy nim z powodu braku poczucia bezpieczeństwa. Wiem też, że komfort własny jest ważny, a na samodzielne, w pełni niezależne stanowisko przyjdzie czas w najbliższej przyszłości	4

9 Kompetencje w zakresie kreatywności

161

Dostajesz maila od klienta, z którym Twoja firma współpracuje od dłuższego czasu. Informacja dotyczy wady otrzymanego towaru. Do tej pory tego typu zarzuty nie zdarzyły się. Zależy Ci na wyjaśnieniu sprawy i utrzymaniu dobrych relacji z klientem. Co robisz?

Poszukując błędu odnoszę się do całości procesu uwzględniając również istotne działania spoza własnej firmy. Diagnozuję problem i próbuję wdrożyć działania korygujące. Wyjaśniam sytuację z klientem, dbając o zachowanie dobrych relacji.	4
Próbuję znaleźć przyczynę błędu. Analizując proces zwracam uwagę również na elementy, które do tej pory funkcjonowały bez zarzutów	2
Przekazuję wiadomość przełożonemu, a klientowi wysyłam maila, w którym przepraszam za zaistniały błąd i informuję o „próbach wyjaśnienia sytuacji”	1
Wysyłam maila do klienta z informacją, iż spróbuję wyjaśnić zaistniałą sytuację. Do przełożonego zwracam się z informacją o otrzymanym mailu oraz propozycją rozwiązania zaistniałej sytuacji	3

162

W firmie dochodzi do zmiany organizacyjnej. Twoja nowa przełożona narzuca sztywne procedury, które utrudniają skuteczne realizowanie obowiązków na Twoim stanowisku. Co robisz?

Podejmuję próby rozmowy z przełożoną, w których na przykładzie aktualnych trudności proponuję zmianę wprowadzonych przez nią procedur. Odwołując się do własnego doświadczenia, proponuję nowe schematy działań.	3
Nie krytykuję metod działania szefowej. Postępuję jednak po swojemu w obszarach lub sytuacjach, w których uważam, że moja efektywność jest większa	2
Uznaję, że przełożona ma rację i stosuję się do nowych procedur. W razie problemów twierdzę, że takie są standardowe sposoby działania.	1
Jestem przekonany, że nowe procedury są mniej skuteczne i nieadekwatne do pełnionych przeze mnie obowiązków. Podejmuję próby przekonania przełożonej do zmiany wprowadzonych przez nią schematów działań. W rozmowie prezentuję słabe strony nowych procedur oraz możliwości ich usprawnienia.	4

163

Z powodu przedłużającego się zwolnienia koleżanki, zwiększono ilość obowiązków Twoich oraz współpracowników. Co robisz w tej sytuacji?

Przyjmuję polecenie przełożonego, jednak wykonuję tylko absolutne minimum – przecież i tak mam dużo swoich obowiązków	1
Wiem, że długa nieobecność jednego pracownika osłabia cały dział. Proponuję, by obowiązki chorej rozdzielić na pozostałych członków zespołu.	3
Rozumiem, że brak koleżanki wpływa na funkcjonowanie całego działu. Kiedy jej nieobecność przedłuża się, próbuję zaangażować pozostałych członków zespołu w rozdzielenie jej obowiązków na wszystkich.	4
Przyjmuję polecenie przełożonego i sprawnie realizuję zwiększoną liczbę zadań. Przecież wiem, jak sobie poradzić w tej dziedzinie	2

164

Zespół, w którym pracujesz, dostaje do opracowania wytyczne nowego projektu. Mimo starań nie potraficie wypracować wspólnego stanowiska. W tej sytuacji:

Nie podejmuję działań. Przecież odpowiedzialność ciąży na całym zespole, projekt jest nowy, a w zaistniałej sytuacji nie ma możliwości wypracowania jednego rozwiązania	1
Analizuję rozwiązania wypracowane przez innych. Zachęcam pozostałych członków zespołu do konstruktywnego krytykowania tak, by maksymalnie je ulepszyć.	4
Aktywnie biorę udział w pracach zespołu. Proponuję spisanie wszystkich pomysłów i przedstawienie ich przełożonym. Niech sami podejmują decyzję o adekwatności proponowanych rozwiązań	2
Próbuję zebrać wypracowane pomysły w spójny projekt. Wiem jak można połączyć różne propozycje.	3

165

Zanotowano wzmożoną aktywność jednego z wulkanów. Z powodu pyłu unoszącego się w atmosferze transport powietrzny ma duże opóźnienia, a wasze umowy naglą. Nie wiadomo, kiedy sytuacja się unormuje, a przełożony naciska, by firma nie straciła wypracowanej renomy. Co robisz?

Wysyłam maila do kontrahentów, że z powodu zaistniałej sytuacji zamówione dostawy opóźnią się	1
Próbuję zorganizować transport zastępczy. Z pomocą obsługi lotnisk, na których utknęły przewożone materiały organizuję transport kolejowy dla części z nich. Odbiorców informuję o podjętych działaniach, przepraszam za zwłokę i proszę o wyrozumiałość	3
Angażuję się w organizowanie transportu zastępczego. Podejmuję rozmowę z przełożonym na temat możliwości rekompensaty opóźnień w dostawach. Poszukuję informacji o rozwiązaniu podobnych problemów w przeszłości przez inne firmy	4
Biorę udział w spotkaniu, które ma na celu wypracowanie metod reagowania w zaistniałej sytuacji. Proponuję, że poszukam informacji o przewidywanym zakończeniu utrudnień	2

166

Realizowanie twoich obowiązków zawodowych uzależnione jest od ścisłej współpracy z Jerzym. Kolega ma tendencję do odkładania wszystkiego na ostatnią chwilę, przez co zadania realizowane są pobieżnie lub niekompletnie. Szef po raz kolejny was upomina, jednak Jerzy nie zmienia swojego zachowania, a odpowiedzialność za nierealizowanie zamówień zrzuca na Ciebie. Co robisz?

W rozmowie z Jerzym próbuję dociec przyczyn takiego zachowania. Staramy się wypracować sposoby współpracy. Tworzę szczegółowy harmonogram uwzględniający poszczególne etapy oraz osobę realizującą dane zadania	3
Przedstawiam szefowi sytuację i proszę o podział obowiązków na każdego z nas lub zmianę partnera	1
Rozmawiam z Jerzym o naszej współpracy. Przedstawiam własny punkt widzenia i proponuję własne pomysły na polepszenie współpracy. Jestem gotowy wziąć na siebie więcej obowiązków pod warunkiem poinformowania o tym przełożonego	4
Rozmawiam z Jerzym i próbuję dowiedzieć się, jakie są przyczyny takiego zachowania. Próbujemy ustalić sposoby na dogadanie się tak, by współpraca była możliwa	2

167

Współpracujesz z włoskim klientem. Po raz kolejny w krótkim czasie dochodzi we Włoszech do strajku: a to kolejarzy, a to pilotów, a to taksówkarzy. Odpowiadasz za terminowe dostarczenie zamówionych materiałów. Co robisz?

Zgłaszam problem przełożonym z prośbą o wskazanie procedur reagowania, a klienta informuję o możliwości opóźnień	1
Szukam informacji dotyczących planowanego zakończenia strajku. Rozpaczynam rozmowy ze współpracownikami na temat podejmowanych sposobów poradzenia sobie z zaistniałą sytuacją	2
Na bieżąco monitoruję stan realizacji przesyłki. Próbuję zorganizować alternatywne sposoby transportu. Szukam możliwości lepszych rozwiązań na przyszłość	4
Na bieżąco monitoruję stan realizacji przesyłki. Próbuję zorganizować alternatywne sposoby transportu	3

168

Sieć komputerowa w twojej firmie pada ofiarą ataku hackerskiego. Twój system zarządzania aktualnie nie działa, a z tego powodu 80% kierowców nie wie co robić i czeka na adresy kolejnych odbiorców. Jak nimi zarządzasz?

Jestem w stałym kontakcie z działem IT. Zwołuję naradę z działem zamówień. Dostaję szczegółowy wykaz aktualnych zamówień na kolejne 2 dni. Razem z pracownikami z działu ręcznie planujemy szczegółowe plany tras. Informacje te przekazuję kierowcom. Informuję klientów o możliwości opóźnienia	3
Jestem w stałym kontakcie z działem IT by wiedzieć, jak postępują prace naprawcze. Ręcznie rozpisuję trasy kluczowych klientów. Zbieram informacje od kierowców o ich aktualnej pozycji i telefonicznie informuję ich o kolejnych trasach. Klientów informuję o możliwości opóźnienia	2
Zbieram informacje z poczty elektronicznej i telefonicznie przekazuję kierowcom kolejne adresy. Zdaję sobie sprawę, że praca w taki sposób będzie obciążona błędami, jednak pozwoli to na obsłużenie przynajmniej części klientów	1
Jestem w stałym kontakcie z IT. Za pomocą dostępnego oprogramowania (np. Excel) tworzę bazę danych, która na bieżąco będzie uzupełniana przez dział zamówień. Na tej podstawie elastycznie planuję pracę kierowców, z którymi jestem w stałym kontakcie telefonicznym. Klientów informuję o możliwości opóźnienia	4

169

Do twojego działu trafia nowy uczeń–stażysta. Chłopak jest chętny do pracy, ale zupełnie nie wie co ma robić. Wszyscy z działu mają bardzo dużo na głowie, a terminy naglą. Jeden ze stałych współpracowników idzie na urlop, więc przełożona decyduje, że stażysta zastąpi go w tym czasie. Jak zachowasz się w tej sytuacji?

Koncentruję się wyłącznie na swoich obowiązkach, wychodząc z założenia, że stażysta potrafi samodzielnie poradzić sobie z powierzonymi zadaniami	1
Pytam o potrzebę pomocy stażysty w obszarach zadaniowych, które są współzależne. W tych aspektach uczę go skutecznych sposobów działania	2
Postanawiam pomóc stażysty w przejęciu obowiązków pracownika przebywającego na urlopie, wskazując mu osoby z działu, które mogą być pomocne. Sprawdzam także skuteczność jego działań i koryguję je pod kątem efektywności	4
Początkowo pomagam stażysty w przejęciu obowiązków pracownika przebywającego na urlopie, mimo że mam sporo własnych obowiązków	3

170

Jesteś w nowej pracy. Uważasz, że w aktualnej firmie sposoby zarządzania magazynem są mniej efektywne. Znając inne procedury wiesz, że wystarczą niewielkie zmiany, by praca była skuteczniejsza i sprawniejsza. Co robisz?

Uczę się nowych procedur. W rozmowach ze współpracownikami dopytuję o ich doświadczenia z pracą w narzucony sposób. Zauważam obszary, które funkcjonują niezadowolająco. W rozmowie z przełożonym sugeruję modyfikację schematów uwzględniającą moje doświadczenia	3
--	---

Uczę się nowych procedur. Zauważam jednak obszary, które funkcjonują niezadowalająco. W rozmowie z przełożonym sugeruję modyfikację schematów uwzględniającą moje doświadczenia. Jestem w stanie nauczyć innych skuteczniejszych zachowań lub też przekazać swoje pomysły i doświadczenia kierownikom innych działów	4
Stosuję się do aktualnych procedur. Przy okazji rozmowy z szefem mówię o innych znanych mi możliwościach zarządzania	2
Nowa praca – nowe procedury. Uczę się aktualnych procedur	1

171

Próbujesz przeorganizować swój dzień pracy. Masz poczucie, że bezowocne rozmowy z pracownikami innych działów zabierają Ci za dużo czasu, przez co część Twoich obowiązków odkładana jest na kolejny dzień pracy. Co robisz?

Zgłaszam problem przełożonemu z prośbą o wyznaczenie kogoś innego do kontaktów z innymi działami	1
Przeprowadzam rozmowę z przełożonym, w trakcie której przedstawiam problem i propozycje jego rozwiązania. Wspólnie ustalamy możliwości poprawy komunikacji w firmie	3
Proszę przełożonego o wyznaczenie jednego dnia w tygodniu lub kilku godzin w ciągu dnia, które mam poświęcić na wyjaśnianie zapytań innych pracowników. Chcę, by wtedy zwalniano mnie z pełnienia regularnych obowiązków	2
Przygotowuję pisemne informacje na temat najczęściej pojawiających się niejasności. Pokazuję je przełożonym z prośbą o rozpropagowanie wśród innych pracowników. Proszę także o ustalenie jednego dnia w tygodniu na pracę zdalną. Pracując poza biurem, spokojnie nadrobię powstałe w tygodniu zaległości	4

172

Zaczynasz odczuwać nudę spowodowaną monotonią pracy na aktualnie zajmowanym stanowisku. W firmie pojawia się wakat w innym dziale. Chcesz zmienić miejsce pełnienia obowiązków zawodowych, ale brakuje Ci dokumentów potwierdzających formalne wymogi posiadanego wykształcenia. Wiesz jednak, że doświadczenie oraz wiedza związana z rozszerzaniem Twoich zainteresowań jest wystarczająca, by sobie poradzić z nowymi obowiązkami. Co robisz?

Poszukuję szkoleń, które uzupełnią moje braki w wykształceniu formalnym. Wierzę, że za jakiś czas zwolni się kolejne stanowisko w firmie	2
Postanawiam poczekać na kolejną szansę, mając nadzieję, że wkrótce na rynku pracy pojawią się inne oferty, które będą bardziej dopasowane do moich osiągnięć	1
Umawiam się na spotkanie z kierownikiem działu, w którym znajduje się wakat, przedstawiając moje kompetencje i zainteresowania. Otwarcie mówię o moim braku formalnego	4

wykształcenia, ale zapewniam, że potrafię szybko się uczyć i chęć podjęcia odpowiedniego szkolenia	
Poszukuję szkoleń, które uzupełnią moje braki w wykształceniu formalnym. Jednocześnie rozważam rozmowę z przełożonym na temat dofinansowania szkoleń, a także przeglądam oferty pracy w innych firmach	3

173

Masz pomysł na rozwój firmy, w której pracujesz. Dostrzegasz niszę rynkową a zakład posiada zasoby do wypełnienia jej. Co robisz?

Mam wystarczająco dużo pracy i nie chcę ryzykować zwiększenia ilości obowiązków. Realizuję więc swoje obowiązki jak do tej pory i staram się nie wychodzić przed szereg	1
Spisuję poszczególne działania i pomysły, o które można by rozszerzyć działania firmy. Uwzględniam w tym modyfikację własnych obowiązków – skoro to mój pomysł chcę mieć wpływ na jego realizację. Przy najbliższej sposobności poinformuję o nich przełożonych.	3
W wolnym czasie tworzę biznesplan zmian koniecznych do wdrożenia moich pomysłów w życie. W projekcie uwzględniam zaangażowanie pracowników z działu. Przeprowadzam także pobieżną analizę rynku, która pokazuje możliwości i zagrożenia pomysłu. Z tak przygotowanym projektem udaję się na rozmowę z przełożonymi	4
Wspominam o swoim pomysle podczas okresowej oceny pracowniczej. Chcę w ten sposób podkreślić własne zaangażowanie w życie firmy. W rzeczywistości jednak mam nadzieję, że przełożony nie dołoży mi obowiązków związanych z ewentualnym wdrażaniem mojego pomysłu w życie	2

174

Firma, w której pracujesz, startuje w międzynarodowym konkursie, którego celem jest zaprojektowanie transportu na trasie Ziemia–Mars. Przełożony zgłasza Cię jako członka zespołu opracowującego zagadnienie. Co robisz?

Bardzo szybko staję się liderem zespołu projektowego. Innowacyjność zagadnienia pobudza moją wyobraźnię i chęć poszukiwania rozwiązań problemu. Pytam, czytam i poszukuję informacji na temat eksploracji kosmosu i dziedzin pokrewnych	4
Przyjmuję polecenie do wiadomości i biorę udział w pracach zespołu. Uważam jednak to zadanie za mało adekwatne do moich zainteresowań, więc moja postawa jest raczej bierna	1
Ponieważ to polecenie służbowe biorę udział w pracach zespołu. Początkowo mało interesujące dla mnie zagadnienie, wciąga mnie, więc staram się aktywnie włączyć w prace nad projektem i proponuję liczne koncepcje, a także praktyczne modyfikacje istniejących schematów działania	2

Projekt wciąga mnie do tego stopnia, że samodzielnie poszukuję informacji na temat eksploracji kosmosu. Szybko staję się jednym z bardziej twórczych członków zespołu. Moja wiedza pozwala mi na dostrzeganie pozytywnych stron nawet zaskakujących pomysłów jakie generuje zespół. Razem, w krótkim czasie, mamy gotowy projekt	3
--	---

175

Dostajesz do realizacji duże, wartościowe zlecenie. Aktualnie jednak masz niewystarczającą liczbę pojazdów i zamrożone środki finansowe. Co robisz?

Dochodzę do wniosku, że propozycja przerasta moje aktualne możliwości. Proponuję kilka kontaktów, które prawdopodobnie będą w stanie zrealizować zamówienie i liczę na ich rewanż w przyszłości	1
Analizuję aktualne zobowiązania. Dochodzę do wniosku, że możliwe jest przesunięcie czasu realizacji kilku z nich. Jestem gotowy zrezygnować z najmniej dochodowych zleceń, by móc wykorzystać posiadane środki	3
Szukam współwykonawców do realizacji zlecenia. Oferuję tyle środków, ile aktualnie posiadam. Mój zysk jest co prawda niewielki, ale liczę, że nawiązana współpraca pozwoli na realizację podobnych dużych propozycji w przyszłości oraz na dodatkowe oferty, jakie wiążą się z nawiązanymi kontaktami	2
Podejmuję wyzwanie. Analizuję aktualne zobowiązania: uzgadniam z kontrahentami przesunięcie realizacji kilku umów, szukam innego źródła finansowania, jestem także gotowy zaprosić do współpracy innych, by wspólnymi siłami zrealizować zamówienie. Wiem, że możliwości rozwiązania sytuacji są liczne i poradzę sobie z realizacją zobowiązania	4

176

Stawiasz się na swoje stanowisko pracy. Odkrywasz, że po wcześniejszej zmianie, etykiety w nadzorowanym magazynie nie zgadzają się z faktycznym towarem. Co robisz?

Szukam błędów systemowych i luk w istniejących procedurach. Równocześnie szukam sposobu by jak najmniejszym nakładem sił i czasu naprawić pomyłkę	3
Sporządzam notatkę służbową opisującą problem i przedstawiam ją przełożonym	1
Dociekam przyczyny powstania błędu z liderem poprzedniej zmiany. Liczę na jego pomoc w naprawieniu popełnionego błędu. Mam nadzieję na szybkie wyjaśnienie problemu bez udziału naszych przełożonych	2
Dociekam przyczyny powstania błędu z liderem poprzedniej zmiany. Liczę na jego pomoc w naprawieniu popełnionego błędu. Równocześnie szukam sposobu, by naprawić pomyłkę. Modyfikuję schematy dotychczasowych działań, tworząc propozycję nowych procedur tak, by problem nie pojawił się ponownie	4

177

Do Twojego zespołu dołącza dwóch Tybetańczyków, którzy znają twój język, ale nie rozumieją sposobów pracy w twoim kraju i procedur obowiązujących w firmie. Co robisz?

Procedury to procedury – trzeba się do nich stosować. Wyjaśniam więc Tybetańczykom, jak działa firma i uznaję, że powinni się do nich dostosować.	1
Wyjaśniam Tybetańczykom, jak działa firma oraz opowiadam o kulturze i krajowych realiach. Chętnie porównuję nasze doświadczenia. Uznaję, że możemy uczyć się od siebie nawzajem.	2
Chętnie porównuję nasze doświadczenia i kultury. W odniesieniu do nowej wiedzy mam pomysły na modyfikację wybranych schematów tak, by działały one efektywniej. Chętnie przedstawiam nasze pomysły na najbliższym zebraniu	4
Chętnie porównuję nasze doświadczenia i kultury. Uznaję, że warto mieć na uwadze pomysły Tybetańczyków. W końcu stali się oni członkami zespołu, dając okazję do wzbogacenia metod działania obydwu stron	3

178

Program, na którym pracujesz w firmie, nie spełnia swoich zadań. Uważasz, że niezbędna jest kosztowna aktualizacja lub zmiana oprogramowania. Co robisz?

Zgłaszam problem przełożonym – i tak nie mam wpływu na finanse firmy	1
Zgłaszam problem przełożonym oraz proponuję inne znane i sprawdzone oprogramowanie, a aktualny problem rozwiązuję ręcznie i za pomocą innych dostępnych bezpłatnych programów	3
Zgłaszam problem przełożonym i proszę o zorganizowanie spotkania dla osób pracujących z programem celem zebrania ich opinii i określenia możliwości rozwiązania niedogodności	2
Wspólnie z działem IT próbujemy zaprojektować łatkę programową modyfikującą istniejący system. Zbieram informacje z innych działów dotyczące działania programu i przedstawiam je przełożonym jako dowód potwierdzający sens podjęcia dodatkowych inwestycji finansowych w tym obszarze.	4

179

Dotychczas do Twoich zadań należało zorganizowanie i realizacja transportu w środowisku lokalnym. Przełożeni doceniają Twoje umiejętności oraz zaangażowanie i przenoszą Cię do jednostki, zadaniem której jest stworzenie i realizowanie współpracy z partnerem mającym siedzibę w Brazylii. Co robisz?

Szukam kontaktów w firmach międzynarodowych zajmujących się transportem dalekobieżnym. Odwołując się do ich doświadczeń próbuję przenieść je na grunt firmy	3
W pracach zespołu prezentuję własne schematy działań. Mam nadzieję, że współpracownicy dostosują je do nowej sytuacji	1
Proponuję prosty plan działania, mając nadzieję, że reszta zespołu go zmodyfikuje i dostosuje do nowych warunków. Łatwiej mi bowiem modyfikować istniejące pomysły niż tworzyć nowe rozwiązania	2
Nawiązuję ścisłą współpracę z przedstawicielami brazylijskiej firmy w celu określenia potrzeb i ujednoczenia procedur. Próbuję zorganizować wspólne spotkanie integracyjne, by usprawnić współpracę	4

180

Po pracy w firmie kurierskiej, zatrudniasz się na podobnym stanowisku w transporcie lotniczym. Twoje doświadczenia i umiejętności są adekwatne i wystarczające do pełnienia nowych obowiązków, jednak znacząco różnią się od metod pracy w nowej firmie. Co robisz?

Szukam szkoleń by móc skuteczniej realizować nowe obowiązki zawodowe	2
Kopiuję schematy działania osób wcześniej zatrudnionych w cargo. W sytuacjach trudnych lub zaskakujących chętnie powielam działania wypracowane przeze mnie na wcześniejszych stanowiskach	1
Proponuję przełożonemu zorganizowanie spotkania z pracownikami, podczas którego zaprezentuję własne doświadczenia w zarządzaniu transportem	4
Uznaję, że wcześniejsze doświadczenia sprawdzą się na nowym gruncie. W rozmowie z przełożonym proponuję modyfikację niektórych zastanych w firmie procedur	3

10 Kompetencje w zakresie uczenia się – otwartość na stały rozwój

- 1 Zabieram się za realizację jakiegoś nowego tematu. Najpierw zestawiam jego najważniejsze aspekty w formie mapy myśli lub wykorzystuję do tego celu inne podobne narzędzie:

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 2 Jeśli potrzebna jest mi wiedza specjalistyczna, to korzystam z dobrych, fachowych źródeł (literatury, opinii eksperta, fachowych publikacji):

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 3 Zanim napiszę jakieś opracowanie, sprawozdanie, referat, prezentację to najpierw przygotowuję strukturę/plan tej pracy pisemnej:

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 4 Gdy mam okazję wziąć udział w szkoleniu oraz nauczyć się czegoś nowego i przydatnego, to korzystam z takiej okazji:

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 5 Gdy czytam jakiś artykuł, opracowanie, tekst i czegoś nie rozumiem, to staram się uzupełnić brakującą wiedzę i zdobyć brakujące informacje:

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 6 Gdy usłyszę o czymś ciekawym, co może mi się przydać, to staram się dotrzeć do źródła tej wiedzy i ją nabyć:

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 7 Lubię uczyć się w grupie osób, bo uważam, że mogę się dużo nauczyć od innych:

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 8 Kiedy poznaję nowe techniki i narzędzia w swojej dziedzinie, staram się je praktycznie wypróbować i zrozumieć, jak działają: (188)

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 9 Biorę udział w dodatkowych kursach, warsztatach i projektach, które rozwijają moje kompetencje zawodowe i wiedzę specjalistyczną: (189)

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 10 Po zakończeniu projektu analizuję, co mogłem zrobić lepiej i staram się wyciągnąć wnioski na przyszłość: (190)

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 11 Gdy mam wykonać jakieś zadanie, które wymaga dodatkowej wiedzy lub umiejętności, których nie posiadam, to odmawiam jego wykonania:

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
1	2	3	4

- 12 Ludzie, którzy coś potrafią i wiedzą, inspirują mnie:

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 13 Kiedy napotykam trudności techniczne, szukam różnych rozwiązań i staram się je wdrażać, aby poprawić wyniki: (193)

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 14 Czytając teksty, które są ważne dla mnie i dla sprawnego wykonywania moich zadań, zaznaczam najważniejsze fragmenty i notuję najistotniejsze informacje, by móc je potem łatwo znaleźć, powtórzyć i wykorzystać:

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 15 Po zrealizowaniu jednego z etapów swojego kształcenia, planuję kolejne kroki edukacyjne np. dalsze kształcenie lub szkolenia, warsztaty, kursy, seminaria, w których wezmę udział:

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 16 Znam bieżącą ofertę kursów, szkoleń, warsztatów, które mogą uzupełnić moją wiedzę, brakujące umiejętności lub kompetencje:

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 17 Mam dobrą wiedzę o skutecznych metodach uczenia się i korzystam z nich:

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 18 Jeśli muszę się czegoś nauczyć, to potrafię się zdyscyplinować:

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 19 Regularnie konsultuję się z nauczycielami i kolegami z zespołu, aby uzyskać informację zwrotną i zidentyfikować obszary wymagające poprawy w mojej pracy: (199)

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

- 20 Śledzę aktualności i nowe trendy w swojej branży, czytając artykuły, książki oraz uczestniczę w spotkaniach dotyczących obszaru zawodowego: (200)

zawsze	czasami	rzadko	nigdy
4	3	2	1

11 Kompetencje osobiste – lojalność, zaangażowanie, odpowiedzialność

201

W ubiegłym tygodniu zauważyłeś, że Feliks dużo czasu spędza w Internecie. Co prawda jeszcze się nie zdarzyło, żeby nie dotrzymał terminu, ale w firmie jest zasada, że z Internetu w sprawach nie związanych z pracą można korzystać sporadycznie. Co robisz?

Rozmawiam z Feliksem. Pytam, co takiego ważnego sprawdza w Internecie	3
Rozmawiam z Feliksem i mówię, że widzę, ile czasu spędza w Internecie. Pytam o powód. Przypominam mu o zasadach obowiązujących w firmie	4
Postanawiam nie interweniować, dopóki nie zawali jakiegoś zadania	1
Rozsyłam do zespołu e-mail przypominający zasady etyki i wydajności pracy	2

202

Gdy wiesz, że z Twojej winy doszło do błędu w realizacji zadania:

Natychmiast informuję przełożonego o błędzie, przedstawiam plan działania, aby go naprawić i proszę o wsparcie lub dodatkowe wskazówki	4
Bardzo się denerwuję, co się stanie, gdy przełożony to odkryje	1
Pytam współpracowników, co mogą zrobić, aby to naprawić	2
Przyznaję się do winy, ale nie podejmuję bezpośrednio żadnych działań, aby ją naprawić, oczekując na decyzję przełożonego	3

203

Angażujesz się w pracę i chcesz by Twoje wyniki były jak najlepsze. Kolega zajmujący równorzędne stanowisko swoje obowiązki wykonuje dosyć pobieżnie, choć wystarczająco.

Wasze osiągnięcia oceniane są równoważnie. W związku z tą sytuacją Ty:

Próbuję rozmawiać z kolegą w celu ujednoczenia standardów pracy, jednak pod wpływem jego argumentów rezygnuję ze swojego podejścia, pomimo wewnętrznego dyskomfortu	4
Głośno komentuję, że świat jest niesprawiedliwy i nie jestem doceniany	2
Postanawiam obniżyć poziom własnej pracy. Po co dawać z siebie tak wiele, skoro nie jest to doceniane?	1
Decyduję się kontynuować swoje zadania na dotychczasowym poziomie, niezależnie od tego, jak pracuje mój kolega	3

204

Przełożony przesuwa termin ukończenia projektu o miesiąc twierdząc, że klient chce mieć zamówienie na już. Większość prac jest na ukończeniu, ale wiesz, że dopracowanie szczegółów wymaga więcej czasu. Co robisz?

Rozmawiam z szefem o nadgodzinach i dodatkowej premii by móc ukończyć projekt na oczekiwanym poziomie jakościowym	3
Przyjmuję informację o zmianie terminu realizacji i uznaję za oczywistość, że nie wszystko będzie dopięte tak, jak sobie to założyłem	2
Złuszczę się, bo po raz kolejny w ostatniej chwili zmieniają się „zasady gry”, a jakość wyniku jest ode mnie niezależna	1
Informuję przełożonego o aktualnym postępie prac, pytam o możliwość uzyskania pomocy, a także informację co dokładnie ma być ukończone by efekt był jakościowo dobry	4

205

Stanowisko Izy jest niezależne w stosunku do Twoich obowiązków. W ostatnim czasie podejmuje ona decyzje, które zahaczają o Twój zakres kompetencji. Działania koleżanki mogą wzbudzić reakcje negatywne wśród klientów firmy. Co robisz?

Informuję Izę, że jej działania mogą mieć wpływ na jakość pracy całego zespołu i proszę ją o zmianę podejścia	3
Idę porozmawiać z szefem firmy, informując o sytuacji	2
Komentuję zachowanie Izy w zespole, pytam innych o zdanie i podkreślam, jak niekompetentne są jej decyzje	1
Rozmawiam z Izą, wyrażając swoje uczucia i obawy związane z jej decyzjami, a także proponuję współpracę w celu znalezienia lepszych rozwiązań	4

206

Wróciłeś ze spotkania kadry kierowniczej, na którym zarząd firmy poinformował Cię o spodziewanej zmianie właściciela. Uczestników poproszono o nierozpowszechnianie tych informacji, dopóki nie zostanie ona oficjalnie ogłoszona. Jednak plotki już zaczynają krążyć. Jak zareagujesz na wypadek pytania kolegów o możliwe zmiany właścicielskie?

„Nie wiem czy taka decyzja została podjęta”	3
„Jeżeli taka decyzja zostanie podjęta, zostanie to na pewno ogłoszone w oficjalnym komunikacie zarządu firmy”	4
„Tak, firma ma być sprzedana, ale to jeszcze nieoficjalna informacja i nie przekazujcie jej dalej”	1
„Chętnie bym wam odpowiedział na to pytanie, ale obowiązuje mnie tajemnica”	2

207

Dzisiaj naprawdę zdenerwowało Cię to, co działo się w pracy. Niewiele myśląc zamieszczasz komentarz w mediach społecznościowych, pisząc o swojej frustracji ze współpracy z jednym z działów waszej firmy. Gdy emocje opadają, czytasz to jeszcze raz i stwierdzasz, że z treści Twojego komentarza łatwo wywnioskować, o kogo personalnie chodzi. Co robisz?

Natychmiast usuwam opublikowane treści. Mam nadzieję, że nikt tego nie widział	1
Od razu dzwonię do swojej kierowniczkii, informując ją o tym, co się stało. Mam nadzieję, że będzie wiedziała, co zrobić, aby rozwiązać tę sytuację	4
Natychmiast usuwam opublikowany tekst. Kontaktuję się z osobą, której dotyczył komentarz i bardzo ją za to przepraszam. Wyjaśniam motyw swojego postępowania	3
Dodaję komentarz z przeprosinami do swojej oryginalnej informacji w serwisie społecznościowym	2

208

W firmie trwa rekrutacja. Jedną z kandydatek jest Twoja koleżanka, którą znasz z poprzedniej szkoły. Masz niedobre doświadczenia ze współpracy z nią – przede wszystkim „kradnie” pomysły innych, przedstawiając je jako własne, a oprócz tego bez szacunku traktuje innych. Nie chcesz z nią współpracować, jednak wiesz, że nie ma wielu kandydatów na to stanowisko, a Twój przełożony jest podekscytowany tym, że udało mu się zainteresować ofertą taką specjalistkę. Co robisz?

Idę do swojego przełożonego, informując go o tym, jak wygląda współpraca z tą osobą. Mówię, że jej nie ufam i że będzie miała niekorzystny wpływ na atmosferę w naszym zespole	3
Podchodzę do kandydatki, witam się i mówię, że mam nadzieję, że dobrze pójdzie jej rozmowa rekrutacyjna	1
Informuję swojego przełożonego o sytuacji, która miała miejsce w poprzedniej szkole, ale zapewniam że jeżeli jego decyzja będzie pozytywna, to zrobię wszystko, aby moja współpraca z kandydatką była poprawna	4
Idę do swojego przełożonego, informując go o tym, jak wygląda współpraca z tą osobą i mówię, że jeżeli będzie ona pracowała w naszym zespole, to ja odchodzę	2

209

Zaproponowano Ci udział w prestiżowym wyjazdowym szkoleniu, na które skierował Cię przełożony. Trwa 3 dni, od czwartku do soboty. Jednak w sobotę masz już wziąć udział w

maratonie. To bardzo ważna dla Ciebie impreza – ostatnie trzy miesiące to intensywne przygotowania do niej, a także spore koszty. Co robisz?

Idę do swojego szefa, wyjaśniam swoją sytuację i proszę o możliwość uczestnictwa w szkoleniu w następnym możliwym terminie	2
Jadę na szkolenie, ale wracam w piątek w nocy, żeby wziąć udział w maratonie. Koleżanka opowie mi, co było ostatniego dnia. Nie mówię tego przełożonemu i tak nikt się nie dowie	1
Rezygnuję z maratonu, trudno. Najpierw praca, potem przyjemność	4
Dziękuję za możliwość uczestnictwa w szkoleniu i pytam przełożonego, czy mogę zrezygnować z ostatniego dnia ze względu na Twój udział w maratonie. Jeżeli nie wyraża zgody, zostaję na szkoleniu	3

210

Wracasz z bardzo ciekawego szkolenia. Wiele z poruszonych tam kwestii, możesz zastosować w praktyce zaraz po powrocie do pracy. Jak tylko następnego dnia rano wchodzisz do biura, koleżanki i koledzy pytają, jak było. Co odpowiadasz?

„Super, tylko jedzenie nie najlepsze. Prawie nic nie było dla wegetarian”	1
„Bardzo ciekawe szkolenie, jak będziecie mieli możliwość, to też się na nie wybierzcie”	2
„Słuchajcie, jak pójdziemy na lunch, to chcę wam opowiedzieć o jednym narzędziu, które tam poznałem. Myślę, że gdybyśmy je zastosowali, to ułatwiłoby to nam pracę”	4
„Mam sporo pomysłów, które można wdrożyć. Sami zobaczycie”	3

211

W Twoim zespole jest kolega, który ciągle narzeka na firmę. Nic mu się nie podoba. Krytykuje każdą decyzję. Masz już tego dość. Co robisz?

Pytam go, dlaczego jeszcze tutaj pracuje, skoro jest tak fatalnie	1
Zaczynam opowiadać o czymś pozytywnym	2
Mówię, że staram się zrozumieć jego niezadowolenie, ale że przesadza. Proszę, żeby skończył narzekanie	4
Odnoszę się do jednej konkretnej sprawy, którą krytykuje i pytam go, jaki ma pomysł na rozwiązanie tego problemu	3

212

Po raz trzeci w tym miesiącu Twój przełożony wyraża oczekiwanie, iż zostaniesz po godzinach pracy z powodu bardzo dużej liczby zamówień. Wiesz z wcześniejszych doświadczeń, że

najprawdopodobniej nie dostaniesz gratyfikacji finansowej, a odmowa nie jest mile widziana. Chcesz jednak wyjść punktualnie. Co robisz?

Zaciskam zęby i nie podejmuję tematu. Polecenie służbowe traktuję jak rozkaz	1
Jasno komunikuję swoje zamiary licząc się ze sprzeciwem przełożonego	4
Zmieniam własne plany i zostaję. W rozmowie z szefem podkreślam, że rozumiem sytuację i chciałbym odebrać nadgodziny w formie dodatkowego urlopu w okresie mniejszego natężenia obowiązków	3
Zostaję, ale komentuję niepocholebnie sytuację, kiedy szefa nie ma w pobliżu	2

213

Zasady savoiv-vivre (tzw. „dobrego wychowania”):

Uważam, że zasady savoiv-vivre są przestarzałe i nieistotne w dzisiejszym świecie	1
Myślę, że warto poznać te zasady, choć nie zawsze konieczne jest ich stosowanie	2
Wierzę, że zasady savoiv-vivre mogą przydać się w trudnych i nowych sytuacjach, ale niekoniecznie w życiu codziennym	3
Wierzę, że zasady savoiv-vivre mają wartość w każdym aspekcie ludzkiej działalności i są wyrazem kultury osobistej	4

214

Jesteś w zespole od niedawna. Na początku często zdarzało się, że koleżanki i koledzy prosili Cię o to, by coś dla nich przygotować lub wyszukać jakieś dane w bazie. Z czasem to się skończyło, bo masz coraz więcej własnych obowiązków, więc inni przestali Cię prosić o wyręczenie. Tylko Basia robi to nadal. Wiesz, że może to zrobić sama. W dodatku jest to dla ciebie czasochłonne i masz potem trudności z wyrobieniem się ze swoimi zadaniami. Co robisz? Co mówisz?

Uprzejmie informuję Basię, że nie mogę jej pomóc, ponieważ jest to czasochłonne i mam własne zadania do wykonania	4
Mówię Basi, że chętnie pomogę, ale nie w tym momencie, bo mam za dużo zadań do wykonania	3
Mówię Basi wprost, że nie będę szukać tych danych, tłumacząc, że mam swoje obowiązki	2
Choć wiem, że powinienem odmówić, nie mogę tego zrobić i mimo to pomagam Basi	1

215

Poprosiłeś przełożoną, żeby włączyła Cię do nowego projektu. Usłyszałeś, że masz jeszcze niewielkie doświadczenie, ale cieszy się, że wykazujesz inicjatywę. Co robisz?

Jest mi przykro, ale godzę się z decyzją przełożonej	1
Mówię jej, że bardzo zależy mi na tym projekcie, bo dużo mogę się nauczyć i proszę o zmianę zdania	2
Mówię, że nie zgadzam się z jej opinią i podaję przykłady uczestnictwa w przeszłych projektach podkreślając jak ważny był mój wkład w ich powodzenie	3
Pytam przełożoną, czy mogę coś zrobić, żeby jej udowodnić, że naprawdę będę cennym członkiem zespołu projektowego	4

216

Dawid poproszony przez Ciebie o pomoc w obsłudze nowej aplikacji, od pół godziny tłumaczy Ci jej zawichości, które jednak z trudem pojmujesz. Zauważasz, że Dawid staje się coraz bardziej zniecierpliwiony, co objawia się tym, że podnosi na ciebie głos, przerywa, gdy zadajesz pytania, kwitując to stwierdzeniami „potem” lub „ale to już ci tłumaczyłem”. Jego emocje zaczynają Ci się udzielać. Co powiesz, żeby zmienić tę sytuację?

Mówię Dawidowi, że mam dość jego krzyków i nie będę tolerował takiego zachowania	1
Mówię Dawidowi, że rozumiem jego niecierpliwość i proszę, żeby na mnie nie krzyczał i nie przeszkadzał, bo utrudnia mi to naukę i denerwuje mnie	4
Daję znać Dawidowi, że zaczynam czuć się źle z powodu jego zachowania i że to nie moja wina, że wolno przyswajam informacje	3
Przepraszam Dawida za to, że wolno się uczyć i proszę, żeby się nie krzyczał i nie denerwował się	2

217

Dostajesz pochwałę na forum zespołu za szybkie usunięcie awarii na maszynie. Jak reagujesz i co czujesz?

Czuję satysfakcję i dziękuję	4
Czuję się nieswojo i mówię, że to nie tylko moja zasługa, bo inni też pomagali	2
Czuję się nieswojo i mówię, że to nic takiego. Po prostu mi się udało	1
Czuję dumę, dziękuję i krótko opowiadam o swoim pomysle na usunięcie usterki	3

218

Dostajesz naprawdę trudne zadanie. Co robisz?

Przyjmuję je. Na pewno sobie poradzę. Nie pierwszy raz jestem w takiej sytuacji	3
Przyjmuję je, później będę się zastanawiać, jak sobie z nim poradzić	2
Uczciwie mówię, że potrzebuję przy tym zadaniu wsparcia. Przyjmuję, gdy dostanę realną pomoc	4
Przyjmuję je, bo jak odmówię, będzie to źle widziane, ale jest to dla mnie bardzo stresujące	1

219

Co zazwyczaj robisz, kiedy obawiasz się, że coś Ci nie wyjdzie?

Opowiadam o tym innym, proszę o wskazówki i upewniam się, czy moje działania idą w dobrym kierunku	4
Przede wszystkim szukam informacji, jak to zrobić, żeby wszystko skończyło się sukcesem	3
Nie ma takiej możliwości. Jak będę naprawdę się starać, to dam sobie radę	2
Znajduję inny cel, co do którego mam przekonanie, że sobie z nim poradzę	1

220

Zatrudniasz się w nowej firmie, gdzie słyszysz, że obowiązuje oficjalny dress code. W tej sytuacji:

Zakładam co chcę, przecież liczą się kompetencje i umiejętności, a nie wygląd	2
Kupuję garderobę spełniającą wymagania i ściśle trzymam się wytycznych	4
Chodzę do pracy elegancko ubrany, ale przede wszystkim stawiam na wygodę	3
Uważam, że wiem jak wyglądać odpowiednio do sytuacji i nikt nie ma prawa wymagać ode mnie czegoś innego	1

12 Kompetencje osobiste – odporność (np. na stres, presję czasu)

221

W 10-osobowym zespole, do którego należysz, 4 osoby w ostatnim czasie znacząco podniosły swoje kwalifikacje zawodowe. Co myślisz o takiej sytuacji?

„Muszę też pomyśleć o jakimś szkoleniu. Nie chcę zostać w tyle”	2
„Świetnie! Cieszę się. Teraz zespół będzie działał lepiej”	4
„Jej... mam nadzieję, że nie będą mnie straszyć zwolnieniem przez to, że się nie szkole”	1
„Napracowali się. Należą im się gratulacje!”	3

222

Kiedy otrzymujesz propozycję dobrze płatnej pracy wiążącej się jednak z dużymi zmianami w życiu (przeprowadzka, częste wyjazdy służbowe):

Ogarnia mnie lęk i obawa uniemożliwiająca logiczną kalkulację	1
Nie mogę podjąć decyzji, choć wiem, że to moja życiowa szansa	2
Podjęmuję decyzję po gruntownej analizie sytuacji	4
Rozmawiam o tej propozycji z osobami, którym ufam i proszę ich o radę	3

223

Gdy musisz coś zrobić w określonym i krótkim terminie:

Spieszę się i popełniam błędy	1
Tracę chęci do działania, bo nie lubię takiego charakteru pracy	2
Czuję się zmotywowany i zdopingowany	4
Zapewniam sobie takie miejsce pracy, żeby nikt mi nie przeszkadzał	3

224

Która z tych negatywnych emocji może mieć korzystny wpływ na efektywność w pracy?

Złość, gdy wyrażamy ją szybko	2
Zazdrość, jeśli jej nie okazujemy	1
Frustracja, jeśli motywuje nas do szybszego działania	3
Negatywne emocje na ogół nie mają korzystnego wpływu na wydajność pracy	4

225

Zaznacz odpowiedź, z którą najbardziej się zgadzasz, gdy słyszysz słowo "stres"

Jest niezbędny do życia	4
Jaki stres? Nie warto się stresować	2
Odczuwanie go oznacza, że słabo sobie radzę	1
Wolałbym się nie stresować, jednak wiem, że taka sytuacja jest nierealna	3

226

Kiedy szykujesz się do ważnego egzaminu, to:

Planuję sobie naukę na kilka etapów tak, by nie zostawiać tego na ostatnią chwilę	3
Uczę się regularnie, więc wystarczy mi tylko mała powtórka	4
Śpię albo więcej czasu niż przeciętnie spędzam przed komputerem	1
Szukam towarzystwa innych osób: razem się uczymy, razem się relaksujemy	2

227

Jesteś w trakcie wykonywania dość trudnego zadania. Podchodzi kolega i coś mówi. Nieco się irytujesz, bo to ci przeszkadza. Co robisz?

To, co robię, jest naprawdę ważne, więc nie odrywam się od pracy, ale jednocześnie staram się słuchać, co mówi kolega	1
Pytam kolegi, o co chodzi, czy to czego chce jest pilne i decyduję, co zrobić z jego prośbą	4
Grzecznie informuję kolegę, że mam dużo pracy i niech przyjdzie później	3
Przestaję pracować i zaczynam rozmowę, bo relacje w pracy są ważne. Może kiedyś będę potrzebować jego pomocy	2

228

Kiedy oprócz zaplanowanych działań, zdarzają Ci się nieprzewidziane, nagłe sytuacje, nowe zadania opatrzone znakiem „pilne”, jakie masz do nich podejście?

Korzystam z systemu notatek, aby uporządkować swoje zadania i dostosować ich kolejność, gdy pojawiają się pilne sprawy	3
Szacuję czas potrzebny na wykonanie każdego zadania, określłam, kiedy uda mi się je wykonać, i sortuję pilne sprawy według ważności i pilności	4
Nieplanowane sprawy staram się odkładać na później, kiedy znajdę dogodniejszy moment	1
Konsultuję się ze swoim przełożonym, aby ustalić, które zadania są najważniejsze	2

229

Poprzez nieporozumienie, w planach na następny dzień dwa ważne spotkania nakładają Ci się czasowo. Jak postępujesz?

Proszę kolegę o uczestnictwo w jednym z nich, a sam piszę maila do kierownictwa, w którym jasno tłumaczę powody swojej nieobecności	4
Piszę maila do uczestników jednego ze spotkań, iż tego dnia z przyczyn losowych nie będę obecny w pracy i nie mogę wziąć udziału w obradach	2
Nie chcę nikogo urazić i znajduję za siebie zastępstwo na oba spotkania	3
Panikuję i loguję się równocześnie na oba, mając nadzieję, że będzie tam ktoś znajomy, kto opowie co dokładnie działo się w trakcie spotkania	1

230

Realizujesz kilkietapowy projekt. Lider zespołu ma potrzebę kontroli i „co chwilę” pyta Cię o postępy prac, dopytując o rzeczy, które zleca, a bez których i tak wiedziałbyś jak realizować zlecenie. Co robisz?

Cierpliwie odpowiadam na wszystkie pytania	4
Stwierdzam: „będę Pana informować o wszystkich decyzjach w raportach dziennych”	3
Poirytowany udaję, że nie słyszę pytań lidera	2
Ze złością komentuję zachowanie lidera do innych członków zespołu	1

231

Realizujesz trudne zadanie i potrzebujesz skupienia, a różne telefony w Twoim biurze wciąż dzwonią (również numer prywatny). Co robisz?

Nie odbieram telefonów i włączam tryb samolotowy	4
Odbieram połączenia informując każdorazowo, że nie mogę rozmawiać	3
Odbieram każdy telefon, bo tego wymaga kultura osobista	2
Odbieram telefony wybrane lub w sposób losowy	1

232

Każdego dnia dostajesz listę zadań do wykonania do końca dnia. Ostatnio coraz mniej Ci się to udaje. Co powinieneś zrobić w takiej sytuacji?

Dokładam wszelkich starań, aby dokończyć wszystko, co mam do zrobienia na dany dzień. Pracuję tak długo, jak to jest potrzebne	1
--	---

Rozmawiam ze swoim kierownikiem i poproszę o pomoc w lepszej organizacji swojej pracy, np. udział w szkoleniu z zarządzania czasem	3
Proszę innego członka swojego zespołu o wykonanie niektórych zadań	2
Codziennie rano poświęcam czas na planowanie i organizowanie zadań, które bezwzględnie powinny zostać wykonane w ciągu tego dnia	4

233

Masz trzy dni, aby ukończyć projekt, nad którym pracujesz już od miesiąca. Do tej pory szło wszystko dobrze, ale zaczynasz mieć wątpliwości, czy dokonane pomiary zostały przeprowadzone prawidłowo. Co robisz?

Opóźniam zakończenie projektu na tak długo, jak to tylko możliwe, aby dokonać jeszcze raz pomiarów. Na pewno wymyślę jakiś powód	1
Rozmawiam o zaistniałej sytuacji z liderem projektu, mówię o swoich wątpliwościach i proszę o przydzielenie 2 osób, abyśmy jeszcze raz dokonali pomiarów i oddali projekt w terminie	3
Proszę kolegę, któremu ufam o pomoc w ponownym dokonaniu pomiarów. Może wyrobimy się w czasie. Proszę, żeby nikomu o tym nie mówił	2
Rozmawiam z liderem projektu, mówię mu o swoich wątpliwościach i proszę, żeby spojrzął na wyniki pomiarów i żebyśmy wspólnie przeanalizowali je jeszcze raz. Może ja się mylę. Jeżeli faktycznie popełniłem błąd, deklaruję, że zrobię wszystko, żeby go wyeliminować	4

234

Zostałeś poproszony, aby pomóc Robertowi nauczyć się obsługi programu informatycznego. Chociaż uważasz, że system jest bardzo intuicyjny i łatwy w użyciu, Robert wydaje się mieć trudności z wykonaniem instrukcji. Co zrobisz?

Informuję Roberta, że system jest prosty i nikt inny nie miał z nim problemów, więc on też nie powinien	1
Proszę Anię, która ma więcej cierpliwości i więcej wolnego czasu, aby do końca dnia pomagała Robertowi i wracam do swoich obowiązków	3
Sugeruję Robertowi, abyśmy jutro wrócili do nauki, sugerując, aby sam przeczytał więcej na ten temat, ponieważ czuję, że dzisiaj kończy mi się cierpliwość	2
Pytam Roberta o to, co jest dla niego niejasne i staram się wyczerpująco odpowiadać na jego pytania	4

235

Dzwoni do Ciebie Marek z pretensjami, że otrzymał od Ciebie błędne dane. Sprawdzasz i uważasz, że dane są prawidłowe, ale on nadal sądzi, że jest inaczej i złości się coraz bardziej. Co robisz?

Rozłączam rozmowę z Markiem. Jego zachowanie jest niewłaściwe	1
Proszę swoją koleżankę, która jest bardziej doświadczonym pracownikiem i Jarek czuje przed nią respekt, aby mu potwierdziła, że dane są prawidłowe	3
Rozmawiam na ten temat ze swoim przełożonym i pytam, co według niego należy w takiej sytuacji zrobić	2
Proponuję Jarkowi spotkanie, w trakcie którego wspólnie przeanalizujemy problem	4

236

Tomasz, nowy kolega w zespole, często cię prosi o pomoc i doradztwo w realizacji skomplikowanych zadań. Ostatnio zdarzało się tak, że absorbuje Twoją uwagę nie tylko w pracy, ale i w dni, kiedy masz wolne i dzwoni do ciebie z kolejnymi pytaniami. Dzisiaj spędzasz czas z rodziną, masz wyjątkowo dużo spraw prywatnych do załatwienia i jego telefony bardzo ci w tym przeszkadzają. Co robisz? Co mówisz?

„Tomasz, po tylu rozmowach powinieneś dać sobie radę sam. Sugeruję dokładniejsze zapoznanie się z regulaminem, w którym znajdują się potrzebne informacje.”	2
„Tomasz, rozumiem, że masz wiele pytań, ale w tej chwili jestem zajęty ważnymi sprawami prywatnymi. Zadzwoń jutro do pracy, a w międzyczasie poproś kogoś z zespołu o pomoc.”	4
„Tomasz, przykro mi, ale masz tendencję do dzwonienia, nawet gdy mam wolne od pracy. Utrudnia mi to załatwianie spraw prywatnych. Proszę, zapytaj kogoś innego w zespole”	3
Nie odbierasz telefonu od Tomasza	1

237

Udało Ci się zrealizować ważne zadanie. Nauczyciel poprosił Cię na rozmowę i powiedział, że jest zawiedziony małą liczbą wniosków, przedstawionych po przeprowadzeniu analizy problemów. Co czujesz?

Jestem zaskoczony tą opinią. Uważam, że na podstawie dostępnego materiału wnioski były uzasadnione i pytam, czego zabrakło	2
Uważam, że jest to niesprawiedliwa ocena po tak dużej ilości, włożonej przeze mnie pracy	1
Wydaje mi się, że mogłem przeprowadzić bardziej wnikliwą analizę. Próbuję zrozumieć, co mógłbym poprawić i proszę nauczyciela o sugestie na przyszłość	3
Akceptuję zdanie nauczyciela, choć czuję się zawiedziony. Pytam, czy mógłby mi dać jakąś radę na przyszłość	4

238

Współpracujesz z Julką przy opracowaniu prezentacji. Wczoraj po południu dostała do sprawdzenia przygotowaną przez Ciebie część. Jesteście umówieni na dzisiaj rano, by omówić

całość. Na początku rozmowy Julka powiedziała: „Twoja prezentacja była beznadziejna, pół nocy zajęło mi poprawianie jej”. Co odpowiesz?

„Jestem zaskoczony Twoją opinią. Co dokładnie było nie tak z prezentacją?”	4
„Wiem, że mogło być lepiej”	1
„Może mógłbym zrobić to lepiej, ale nie musisz być, aż tak dobitnie szczerą. Co było nie tak?”	2
„Twoja reakcja jest dość silna. Czy możesz mi powiedzieć, co dokładnie wymagało poprawy?”	3

239

Co robisz, gdy ogarnia Cię wściekłość?

Zastanawiam się, jak chcę się czuć, i stosuję odpowiednie techniki do zarządzania emocjami, by tak właśnie się poczuć	4
Zastanawiam się, dlaczego stało się tak, jak się stało. Znalezienie i zrozumienie przyczyny uwolni mnie od przeżywania emocji	3
Wyładowuję emocje – krzyczę w lesie, idę pobiegać itp.	2
Wyładowuję emocje – krzyczę na innych, zamykam z hukiem drzwi, rzucam komuś papiery na stół itp.	1

240

Przez większość czasu:

Czuję napięcie i niepewność	1
Jestem spokojny i zaangażowany	4
Zazwyczaj wierzę w siebie, choć miewam chwile, kiedy myślę, że jestem do niczego	3
Staram się nie popełniać błędów	2