



Wybrane aspekty kształcenia kompetencji miękkich na przykładzie absolwentów kierunku kosmetologia

DOI: 10.17399/HW.2016.1534012

STRESZCZENIE

CEL NAUKOWY: Celem tego artykułu jest prezentacja wybranych aspektów problematyki kształcenia i rozwijania kompetencji miękkich studentów i absolwentów wyższych uczelni na przykładzie kierunku kosmetologia.

PROBLEM I METODY BADAWCZE: Oczekiwania rynku pracy wobec absolwentów studiów wyższych wymagają od uczelni nowego spojrzenia na realizację strategii rozwoju i kształcenia kompetencji zawodowych studentów. Oferty pracy zawierają, obok wymogów związanych z wiedzą, doświadczeniem, umiejętnościami poznawczymi i językowymi kandydata – również szereg pożądaných cech osobowości oraz umiejętności interpersonalnych, nazywanych miękkimi kompetencjami. W opracowaniach naukowych wskazuje się dynamicznie rosnącą rangę miękkich kompetencji, zarówno w procesie rekrutacji nowych pracowników, jak również jako istotnych wyznaczników stabilności zatrudnienia i ciągłości kariery zawodowej. W artykule przedstawiono wybrane aspekty pracy szkoleniowej w zakresie kształcenia kompetencji miękkich studentów i absolwentów wyższej uczelni na przykładzie kierunku kosmetologia. Podjęto próbę uporządkowania terminologicznego związanego z tą problematyką, a następnie na podstawie zaprezentowanej specyfiki nauczania osób dorosłych przedstawiono własne doświadczenia w zakresie projektowania warsztatowych zajęć szkoleniowych.

PROCES WYWODU: To opracowanie stara się zwrócić uwagę na rosnące znaczenie przygotowania absolwentów uczelni wyższych do pełnienia ról zawodowych wymagających wysokiego poziomu kompetencji miękkich. Zajęcia szkoleniowe wykorzystujące aktywizujące metody nauczania sprzyjają budowaniu potencjału kompetencyjnego, zapewniającego elastyczność i adaptacyjność w działaniu zawodowym oraz ułatwiającego funkcjonowanie w życiu prywatnym.

WYNIKI ANALIZY NUKOWEJ: Artykuł jest wstępnym ujęciem analizowanego problemu. Autorka kontynuuje badania w zakresie wpływu wskazywanych w artykule metod aktywizujących na rozwój kompetencji miękkich.

Sugerowane cytowanie: Dziewońska, E. (2016). Wybrane aspekty kształcenia kompetencji miękkich na przykładzie absolwentów kierunku kosmetologia. *Horyzonty Wychowania*, 15 (34), 211-229. DOI: 10.17399/HW.2016.153412.

WNIOSKI, INNOWACJE, REKOMENDACJE: Zaprezentowane w artykule zajęcia szkoleniowe zostały zaplanowane jako propozycja zajęć kompetencyjnych realizowanych poza programem edukacyjnym. Warto jednak rozważyć możliwość włączenia wybranych modułów szkolenia jako formy zajęć fakultatywnych, dostosowanych do profilu kompetencyjnego konkretnego kierunku kształcenia.

→ **SŁOWA KLUCZOWE:** KOMPETENCJE MIĘKKIE, KOMPETENCJE OSOBISTE, KOMPETENCJE SPOŁECZNE, PROFIL MIĘKKICH KOMPETENCJI

ABSTRACT

Selected aspects of teaching soft competences on the example of graduates of the cosmetology department

RESEARCH OBJECTIV: The contemporary labour market places high demands on graduates of higher education who are looking for employment. There is a significant increase in employers' requirements in the area of professional competence. The aim of the paper is to present selected aspects of education and development of soft skills in students and university graduates on the example of the cosmetology department.

THE RESEARCH PROBLEM AND METHODS: The expectations of the labour market towards graduates of higher education force universities to adopt a new approach to the development strategy and professional skills training. In addition to the requirements of knowledge, experience, and cognitive and linguistic skills, job offers specify a number of desirable personality traits and interpersonal skills of the applicant, which are called soft skills. Scientific studies indicate a dynamically growing importance of soft skills, both in the process of recruiting new employees, as well as major determinants of employment stability and continuity of careers. The article presents selected aspects of soft skills training and coaching courses organized for students and university graduates on the example of the cosmetology department. The article attempts to organize the terminology associated with this issue, and, on the basis of the specific nature of teaching adults, presents own experiences in the area of planning coaching courses.

THE PROCESS OF ARGUMENTATION: The paper draws attention to the growing significance of university graduates' preparation to professions requiring high degree of soft skills. Activating teaching methods are conducive to developing competences that ensure professional flexibility and adaptability and that help functioning in private life as well.

RESEARCH RESULTS: The article is the preliminary study of the analysed problem. The author continues her studies in the area of the influence of activating methods on the development of soft skills.

CONCLUSIONS, INNOVATIONS AND RECOMMENDATIONS: The training classes described in this paper are planned as optional classes not included in curriculum. It is worth considering the inclusion of selected training classes as optional classes adapted to a particular field of study.

→ **KEYWORDS: SOFT SKILLS, PERSONAL COMPETENCES, SOCIAL COMPETENCES, SOFT SKILLS PROFILE**

Wstęp

Aktualny rynek pracy powoduje wzrost oczekiwań pracodawców wobec potencjalnych pracowników. Wiele przedsiębiorstw w swoich ofertach pracy wskazuje na konkretne wymagania wobec potencjalnych pracowników dotyczące m.in. efektywnej komunikacji, radzenia sobie w sytuacji stresu, konfliktu etc.

Coraz częściej prowadzone są badania dotyczące oczekiwań pracodawców wobec jakości kształcenia na wyższych uczelniach, a w konsekwencji w celu analizy i weryfikacji programów i metod nauczania w aspekcie wejścia absolwentów na rynek pracy. Wyniki tych badań, jak również przegląd ogłoszeń rekrutacyjnych, pozwalają zauważyć, iż obok wymogów związanych z tzw. twardymi kompetencjami (wykształcenie kierunkowe, kwalifikacje zawodowe, doświadczenie w pracy zawodowej) pojawiają się, coraz częściej, oczekiwania pracodawców dotyczące tzw. miękkich kompetencji kandydatów do pracy.

Propozycje różnorodnych szkoleń, kursów, treningów obiecują szybkie i skuteczne kształcenie umiejętności, a nawet zmianę cech osobowości uczestników. Często jest tu mowa o kształceniu tzw. miękkich kompetencji.

Pojawiają się zatem pytania: Co dokładnie rozumiemy przez coraz bardziej popularne pojęcie „miękkie kompetencje”? Czy rzeczywiście możemy je kształcić, a jeżeli tak, to w jaki sposób?

W artykule podjęto aktualną społecznie i zawodowo tematykę możliwości rozwijania na poziomie kształcenia akademickiego kompetencji miękkich, odnosząc swoje rozważania zarówno do literatury przedmiotu, jak i własnych doświadczeń zawodowych. Autorka jest wykładowcą akademickim, certyfikowanym nauczycielem umiejętności interpersonalnych.

W opracowaniu zostały przedstawione ustalenia terminologiczne związane z określeniem „miękkie kompetencje”. Autorka omówiła zasady i możliwości kształcenia kompetencji miękkich u osób dorosłych, a następnie zaprezentowała własne doświadczenia w zakresie opracowania i realizacji zajęć warsztatowych rozwijających kompetencje miękkie studentów i absolwentów kierunku kosmetologia.

Ustalenia terminologiczne

Słowo „kompetencja” pochodzi od łacińskiego wyrazu *competentia* i oznacza odpowiedzialność, przydatność. Słownik języka polskiego definiuje kompetencję jako zakres pełnomocnictw i uprawnień, zakres działania organów władzy bądź jednostki organizacyjnej oraz jako zakres czyjejs wiedzy, odpowiedzialności i umiejętności, a za osobę kompetentną uważa się kogoś uprawnionego, upoważnionego do wydania decyzji, do działania, mającego podstawy, kwalifikacje do wydawania sądów i ocen (*Słownik języka polskiego*, 2005).

W języku angielskim termin „kompetencja” (*competence*) najczęściej pojawia się w kontekście ludzkiego działania i odnoszony jest do jego skuteczności. W anglojęzycznej literaturze przedmiotu człowiek kompetentny oznacza osobę, która jest zdolna do wykonywania czegoś potrzebnego, potrafi wykonywać określone czynności (*competence* – umiejętności, zdolności).

W latach 50. zagadnienia związane z kompetencjami podjął R.W. White w swojej pracy pt. *Motywacja rozważana na nowo: pojęcie kompetencji*. Definiuje on kompetencję jako „zdolność organizmu do skutecznej interakcji i efektywnego radzenia sobie w otoczeniu” (White, 1959, s. 297, 329). W ujęciu White’a kompetencja wiąże się przede wszystkim z pragnieniem skuteczności związanej z działaniem.

Aspekt skuteczności uwzględnia również definicja kompetencji J. Ravena. Wypracowany przez niego model kompetencji określony jest jako „kompetencja do efektywnego działania”. W jego ujęciu kompetencja zawarta jest w spontanicznej tendencji związanej z tym rodzajem aktywności, który doprowadza do zdobycia wartościowego dla danej osoby celu (Raven, 1977).

Kompetencje jako predyktor osiągnięć zawodowych pojawiły się w 1973 roku w badaniach D. McClellanda, który twierdził, iż w decydujący sposób warunkują one sukces zawodowy. W jego ujęciu kompetencja jest cechą osobowości lub zbiorem nawyków, prowadzących do bardziej skutecznego wykonywania pracy (Goleman, 1999).

W literaturze przedmiotu spotykamy najczęściej rozważania odnoszące się do pojęcia kompetencje społeczne i ujęcie to wydaje się najbliższe powszechnemu rozumieniu określenia „miękkie kompetencje”. Niektórzy spośród badaczy zaliczają do kompetencji społecznych np. inteligencję społeczną i emocjonalną, wiedzę społeczną, inni ujmują tu również cechy temperamentu, cechy charakteru (Martowska, 2012).

Na znaczenie kompetencji społecznych w aspekcie nowych zasad oceny pracowników zwraca uwagę D. Goleman. Stwierdza on, iż w podejmowaniu decyzji o zwolnieniach lub awansach coraz częściej brany jest pod uwagę nie tylko aspekt przygotowania i wiedzy fachowej, ale również to, jak pracownik radzi sobie z samym sobą i innymi (Goleman, 1999).

Sposoby definiowania kompetencji zawierają często dwa zasadnicze elementy:

- Prezentowanie kompetencji w postaci opisu zadań albo oczekiwanych skutków związanych z podejmowanym działaniem.
- Prezentowanie kompetencji w postaci opisów behawioralnych (Whiddett i Hollyforde, 2003).

W przedstawionych ujęciach kompetencje traktowane są jako zbiór wielu elementów, takich jak m.in. motywacje, cechy osobowości, umiejętności.

Najprostsze określenie kompetencji odnoszące się do działalności zawodowej formuluje G. Filipowicz. Wynika ono z pragmatycznego nastawienia i definiuje kompetencje jako dyspozycje w zakresie wiedzy, umiejętności i postaw, pozwalające realizować zadania zawodowe na odpowiednim poziomie (Filipowicz, 2004).

A zatem istotą kompetencji zawodowych jest skuteczność związana z działalnością zawodową. Pełnienie określonych ról zawodowych wiąże się w sposób oczywisty z kwalifikacjami, rozumianymi jako poziom wykształcenia poświadczony formalnymi uprawnieniami do wykonywania zawodu. Ta specjalistyczna wiedza oraz umiejętności zawodowe określone są jako kompetencje twarde. W ujęciu P. Smółki kompetencje twarde są niezbędne, aby odnaleźć się na konkretnym stanowisku pracy, natomiast elastyczność kompetencyjną umożliwiającą pełnienie różnorodnych obowiązków i zadań – zapewniają kompetencje miękkie. Według tego autora kompetencje miękkie są zbiorczym określeniem dla kompetencji osobistych oraz kompetencji społecznych (Smółka, 2007).

W literaturze przedmiotu spotykamy pojęcie kompetencji społecznych jako swoiste połączenie kompetencji osobistych oraz interpersonalnych. Model kompetencji społecznej, którego autorem jest S. Greenspan, zakłada trójczłonową strukturę kompetencji. Według niego prawidłowo

ukształtowane kompetencje społeczne są determinowane cechami charakteru, cechami temperamentu oraz świadomością społeczną, określaną też jako inteligencja społeczna (Greenspan, 1981).

A. Matczak przyjmuje podobne założenia, definiując kompetencję społeczną jako „złożone umiejętności warunkujące efektywność radzenia sobie w określonego typu sytuacjach społecznych nabywane przez jednostkę w toku treningu społecznego” (Matczak, 2001, s. 6-10).

W literaturze przedmiotu zauważa się zgodność odnośnie do twierdzenia, iż kompetencja społeczna ma wiele składników, natomiast rozbieżne opinie dotyczą rangi tych składników. Ujęcie U. Jakubowskiej zakłada, iż kompetencje społeczne zawierają zarówno psychiczne dyspozycje, jak również elastyczne i zgodne z normami umiejętności właściwego reagowania w procesie porozumiewania się (Jakubowska, 1996). Z kolei J. Borkowski podkreśla, iż najważniejszą cechą kompetencji społecznych stanowi skuteczność związana z wywieraniem pozytywnego wpływu społecznego na zachowanie innych podmiotów społecznych (Borkowski, 2003).

Najbardziej znanym modelem struktury kompetencji społecznych jest opracowanie proponowane przez M. Argyle'a, który definiuje kompetencje społeczne jako „zdolność posiadania niezbędnych umiejętności do tego, by wywrzeć pożądany wpływ na innych ludzi w sytuacjach społecznych” (Argyle, 2002, s. 133). M. Argyle wyróżnia tu dwie kategorie umiejętności społecznych (*social skills*), które umożliwiają człowiekowi uzyskanie zamierzonych efektów w sytuacjach społecznych: powszechne umiejętności społeczne potrzebne każdemu w sytuacjach społecznych oraz profesjonalne umiejętności społeczne niezbędne w wielu zawodach (Argyle, 2002).

Przedstawione powyżej ujęcia definicyjne wskazują na najczęstsze utożsamianie kompetencji miękkich z kompetencjami społecznymi lub też określanie kompetencji miękkich jako zbioru kompetencji osobistych oraz kompetencji interpersonalnych. Jednoznaczne odróżnianie kompetencji osobistych od kompetencji społecznych bywa często trudne i dlatego dla wspólnego ujęcia obu aspektów kompetencji określa się je także jako kompetencje psychospołeczne (Kędzińska, Znajmiecka-Sikora, 2011).

Podsumowując rozważania terminologiczne, możemy przyjąć za P. Smółką, iż „miękkie kompetencje to termin zbiorczy na określenie dwóch podtypów kompetencji, a mianowicie: kompetencji osobistych (warunkujących sprawne zarządzanie sobą) oraz kompetencji społecznych (będących podstawą wysokiej skuteczności interpersonalnej)” (Smółka, 2007, s. 13). W funkcjonalnym aspekcie kompetencje osobiste związane są z indywidualnym sposobem realizacji zadań, zapewniają sprawne zarządzanie sobą, natomiast kompetencje społeczne decydują o wysokiej skuteczności interpersonalnej – współpracy, porozumiewaniu się

oraz wywieraniu wpływu na innych. Tę strukturę kompetencji miękkich prezentuje tabela 1:

Tabela 1. *Kompetencje osobiste*

KOMPETENCJE OSOBISTE	
Kompetencje te determinują stopień, w jakim radzimy sobie z sobą	
Samoświadomość Wiedza o swoich stanach wewnętrznych, preferencjach, możliwościach i intuicyjnych ocenach	Świadomość emocjonalna – rozpoznawanie swoich emocji i ich skutków.
	Poprawna samoocena – poznanie swoich silnych stron i ograniczeń.
	Wiara w siebie – silne poczucie własnej wartości i świadomość swoich możliwości oraz umiejętności.
Samoregulacja Panowanie nad swoimi stanami wewnętrznymi, impulsami i możliwościami	Samokontrola – kontrolowanie szkodliwych emocji i impulsów.
	Spolegliwość – utrzymywanie norm uczciwości i prawości.
	Sumienność – przyjmowanie odpowiedzialności za swoje działania.
	Przystosowalność – elastyczność w dostosowywaniu się do zmian.
	Innowacyjność – łatwe przyjmowanie nowatorskich pomysłów i podejść oraz nowych informacji.
Motywacja Skłonności emocjonalne, które prowadzą do nowych celów lub ułatwiają ich osiągnięcie	Dążenie do osiągnięć – starania o lepsze wyniki albo spełnienie kryteriów doskonałości.
	Zaangażowanie – utożsamianie swoich celów z celami grupy lub organizacji.
	Inicjatywa – gotowość do wykorzystywania szans i okazji.
	Optymizm – wytrwałość w dążeniach do osiągnięcia wytyczonego celu mimo przeszkód i niepowodzeń.
KOMPETENCJE SPOŁECZNE	
Kompetencje te determinują stopień, w jakim radzimy sobie z innymi	
Empatia Uświadamianie sobie uczuć, potrzeb i niepokojów innych osób	Rozumienie innych – wyczuwanie uczuć i punktów widzenia innych osób oraz aktywne zainteresowanie ich troskami, niepokojami i zmartwieniami.
	Doskonalenie innych – wyczuwanie u innych potrzeby rozwoju i rozwijanie ich zdolności.
	Nastawienie usługowe – uprzedzanie, rozpoznawanie i zaspokajanie potrzeb klientów.
	Wspieranie różnorodności – tworzenie i podtrzymywanie szans na osiągnięcia dzięki wykorzystywaniu różnych typów ludzi.
	Świadomość polityczna – rozpoznawanie emocjonalnych prądów grupy i stosunków wśród osób z władzy.

Umiejętności społeczne Umiejętność wzbudzania u innych pożądanych reakcji	Wpływanie na innych – opanowanie metod skutecznego przekonywania.
	Porozumienie – słuchanie bez uprzedzeń i wysyłanie przekonujących komunikatów.
	Łagodzenie konfliktów – pośredniczenie w sporach i rozwiązywanie ich.
	Przewodzenie – inspirowanie jednostek i grup lub kierowanie nimi.
	Katalizowanie zmian – inicjowanie zmian lub kierowanie nimi.
	Tworzenie więzi – pielęgnowanie instrumentalnych stosunków z innymi.
	Umiejętności zespołowe – organizowanie współdziałania wszystkich członków grupy dla osiągnięcia zbiorowego celu.

Opracowanie własne. Źródło: Goleman, 1999, s. 38.

Struktura miękkich kompetencji dotyczy zachowań w sytuacjach zadaniowych, doświadczania, praktycznych umiejętności oraz zdolności monitorowania własnych zachowań. Doskonalenie miękkich kompetencji zawodowych łączy się z rozwojem osobistym, gdyż równocześnie rozwijamy bardzo istotne umiejętności życiowe, przydatne również w życiu prywatnym.

Rozwijanie miękkich kompetencji

Analiza literatury przedmiotu pozwala zauważyć zgodność odnośnie do twierdzenia, iż najpowszechniejszą metodą nabywania kompetencji miękkich jest naturalny trening społeczny, który obejmuje wszystkie doświadczenia osobiste, społeczne, rodzinne, zawodowe, a odbywa się w trakcie codziennych interakcji z innymi osobami. Najczęstsza metoda umożliwiająca zdobywanie tych kompetencji polega na modelowaniu, czyli obserwacji i naśladowaniu kompetentnie społecznych osób oraz na uczeniu się metodą prób i błędów. Argyle podkreśla istotną zaletę naturalnego treningu społecznego, polegającą na braku konieczności transferowania nabywanych umiejętności sytuacji symulacyjnych w rzeczywiste sytuacje społeczne (Argyle, 2002).

G. Filipowicz opisuje dwie ważne cechy kompetencyjne: zmienność i mierzalność. Twierdzi, iż w myśleniu o działaniach zawodowych ważne są wyłącznie te dyspozycje, które można rozwijać, kształcić, doskonalić,

a przez to można myśleć o zarządzaniu kompetencjami zawodowymi (Filipowicz, 2004).

Warto zauważyć w tym miejscu, iż wielu autorów podkreśla znaczenie cech osobowościowych jako istotnego aspektu warunkującego poziom miękkich kompetencji. Stanowią one kanwę w ich nabywaniu i rozwijaniu (Tylikowska, 2005).

Kompetencje miękkie można nabywać również poprzez specjalne szkolenia, kursy, warsztaty, treningi, uczenie się w miejscu pracy. D. Goleman podkreśla, iż szkolenie powinno koncentrować się na umiejętnościach najbardziej przydatnych w konkretnej pracy i na konkretnych stanowiskach (Goleman, 1999). Z kolei M. Armstrong określa szkolenie jako „zaplanowany proces zmieniania postawy, wiedzy lub umiejętności poprzez uczenie się i osiąganie właściwych efektów w zakresie jednego lub kilku zadań. Jego celem jest rozwijanie umiejętności pracowników, aby zaspokoić obecne i przyszłe potrzeby personalne organizacji”. Powołuje się tutaj na definicję szkoleń, która została opracowana przez Manpower Services Commission (Armstrong, 2001, s. 448).

W literaturze zwraca się uwagę na istotne luki w zakresie kształtowania i rozwijania kompetencji miękkich. Cały system edukacji nastawiony jest przede wszystkim na uczenie umiejętności kognitywnych.

Skoro kompetencje miękkie decydują o prawidłowym funkcjonowaniu w bardzo różnych sytuacjach zawodowych (ułatwiają zdobycie pracy, przekwalifikowanie się, adaptację do nowych zadań, są gwarancją własnych zamierzeń w kontaktach z innymi osobami), to oczywiste staje się, iż studia wyższe powinny umożliwiać rozwój tego obszaru kompetencji u studentów. Ważne, aby absolwent wyższej uczelni posiadał rozwinięte umiejętności w zakresie kompetencji osobistych oraz kompetencji społecznych, bez względu na ukończony kierunek studiów. Studenci są osobami dorosłymi, o pewnym doświadczeniu życiowym, odpowiedzialnymi za własny rozwój, dlatego proces edukacji akademickiej, zwłaszcza gdy jest mowa o kształceniu miękkich kompetencji, powinien uwzględniać specyfikę nauczania osób dorosłych.

Potrzebę samokierowania oraz samodzielnego podejmowania decyzji w procesie edukacji osób dorosłych podkreśla Malcolm Knowles. Odnosząc się do specyfiki nauczania dorosłych, wymienia charakterystyczne jej cechy:

1. Uczący się traktowany jest jako osoba samokierująca, samodzielna, współpracująca w tworzeniu programu nauczania i doborze metod. Rola nauczyciela polega na wspieraniu procesu ujawniania się potrzeb edukacyjnych ucznia oraz pomocy w ich realizowaniu.

2. W nauczaniu dorosłych doświadczenie uczestnika zajęć stanowi duży potencjał zarówno dla niego, jak i dla pozostałych uczestników. Przywiązują oni znacznie większe znaczenie do tego, czego doświadczają, niż do tego, co jest im przekazywane w formie wykładu, informacji. Dlatego też w szkoleniu osób dorosłych stosuje się głównie techniki aktywnego nauczania, rozwiązywanie problemów, dyskusję, techniki eksperymentowania etc.
3. Główną motywacją w uczeniu się osób dorosłych jest przydatność bezpośredniego wykorzystania efektów nauczania.
4. Istotne dla dorosłych, w procesie szkolenia, jest korzystanie z możliwości pracy nad rzeczywistymi problemami, analizowanie ich i opracowywanie projektu ich rozwiązań. Jednocześnie muszą oni dostrzegać związek nabytej wiedzy i umiejętności z bezpośrednim zastosowaniem.

Badaniem procesu uczenia się zajmował się również David Kolb. Według niego, proces uczenia się należy postrzegać jako pewien cykl, w którym najistotniejszą rolę odgrywa doświadczenie jednostki oraz analiza doświadczeń. Kolb wyróżnia w tak ujętym procesie uczenia się cztery fazy, które uznaje za nieodzowne w całym cyklu nauki:

1. Konkretnie doświadczenie
Stanowi podstawę całego procesu uczenia się, może być zgodne z dotychczasowymi poglądami osoby uczącej się lub im zaprzeczać.
2. Refleksyjna obserwacja
Konkretnie doświadczenie wymaga analizy i interpretacji, ujęcia z różnych perspektyw.
3. Abstrakcyjna konceptualizacja
Faza opierająca się na logicznym rozumowaniu, tworzeniu uogólnień, własnych pojęć i teorii. Rozpoczyna się proces internalizowania tego, co zostało zapoczątkowane konkretnym doświadczeniem.
4. Aktywne eksperymentowanie
Istotą tej fazy jest działanie praktyczne, wypróbowanie nowych doświadczeń, prowadzenie zmian w otoczeniu, rozwiązywanie problemów oraz podejmowanie decyzji. W tym etapie nowe doświadczenia mogą zapoczątkować kolejny cykl uczenia się (Łaguna, 2004).

Efektywne budowanie potencjału kompetencyjnego studenta wymaga stosowania odpowiednich metod w pracy edukacyjnej, które oddziałują na sferę poznawczą, behawioralną oraz motywacyjną (Łaguna, 2004; Silberman i Auerbach, 2004). Metody kształtujące i rozwijające kompetencje

powinny skutecznie wpływać na efekty kształcenia w postaci nabywania wiedzy, rozwijania umiejętności oraz modelowania określonych postaw i przekonań studenta.

W realiach edukacyjnych szkolnictwa wyższego kształtowanie kompetencji miękkich możliwe jest wówczas, gdy stosuje się metody aktywizujące, angażujące studenta w proces własnego nauczania oraz uczenia się. Istotne jest stosowanie metod mieszczących się w nurcie wzorowanym na cyklu uczenia się D. Kolba. Metodami nauczania, które warto stosować w procesie kształcenia kompetencji miękkich, są metody aktywizujące. Metody te wpływają na podejmowanie przez uczących się samodzielnej aktywności, wraz ze wsparciem edukacyjnym w poszukiwaniu odpowiedzi w sytuacjach problemowych. Według M. Łaguny „metody aktywizujące w nauczaniu można określić jako takie, które intensyfikują aktywność poznawczą uczącego się poprzez stwarzanie odpowiednich sytuacji” (Łaguna, 2004, s. 140). W metodach tych kładzie się duży nacisk na umiejętne łączenie teorii z praktyką, stosowanie i wykorzystywanie teorii w rozwiązywaniu konkretnych problemów, jak również na pełną integrację treści przedmiotowych. Do metod aktywizujących najczęściej wskazywanych należą: dyskusja grupowa, analiza, studium przypadku, odgrywanie ról, swobodne eksperymentowanie (Łaguna, 2004; Silberman i Auerbach, 2004).

Argyle podkreśla istotne znaczenie takich metod szkoleniowych jak granie ról oraz studium przypadku. Również metoda, określana jako studium przypadku, może stanowić podstawę do dyskusji, zwłaszcza gdy dotyczy sytuacji trudnych, np. stosunków międzyludzkich (Argyle, 2002).

Budowanie i doskonalenie wybranych umiejętności kompetencyjnych jest coraz częściej celem szkoleń, warsztatów, treningów kompetencyjnych. Szkolenia te kierowane są często do absolwentów wyższych uczelni i mają zazwyczaj pragmatyczny charakter. Wykorzystują aktywizujące metody pracy szkoleniowej, stwarzają okazję do praktycznego stosowania nabywanych umiejętności, jak również umożliwiają zdobycie elementarnej wiedzy w tym zakresie.

Rozwój miękkich kompetencji to zmiany w zakresie wiedzy, umiejętności i postaw, mające swe odzwierciedlenie w poziomie wykonywanych zadań zawodowych. G. Filipowicz podkreśla, iż rozwój kompetencji można określić jako efekt doświadczeń umożliwiający skuteczne łączenie wiedzy, umiejętności i postaw w celu podnoszenia efektywności zawodowej (Filipowicz, 2004). Szkolenia pozwalają zarówno na poszerzenie zakresu kompetencji, jak również na usystematyzowanie posiadanej wiedzy. Następuje zatem wzrost szans na efektywne i skuteczne wykorzystanie tego, co zdobywa się, bazując na doświadczeniu i wskazówkach innych osób.

Kompetencje miękkie absolwenta kosmetologii

Profil kompetencji miękkich absolwenta kierunku: kosmetologia

Kosmetologia jest w Polsce nowym, dynamicznie rozwijającym się kierunkiem studiów. Kształcenie realizowane jest na poziomie studiów licencjackich i magisterskich, według wytycznych obowiązujących dla kierunków medycznych. Zgodnie ze standardami kształcenia Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego, absolwent kierunku kosmetologia powinien być przygotowany do wykonywania zabiegów kosmetycznych, pielęgnacyjnych i upiększających, jak również do ścisłej współpracy z lekarzem dermatologiem. Do kwalifikacji zawodowych kosmetologa zalicza się również umiejętność współpracy z firmami produkującymi preparaty kosmetyczne, współdziałanie w procesie oceny surowców i preparatów kosmetycznych, współdziałanie w procesie rejestracji nowych kosmetyków.

Rynek kosmetyczny należy do grupy najprężniej rozwijających się, a zatem rośnie również zapotrzebowanie na specjalistów z zakresu kosmetyki oraz pielęgnacji zdrowia i urody. Absolwenci kosmetologii najczęściej znajdują zatrudnienie w gabinetach kosmetycznych oraz salonach SPA i odnowy biologicznej. Mogą również podejmować pracę w firmach farmaceutycznych i kosmetycznych oraz instytucjach zajmujących się profilaktyką zdrowia.

Edukacja kosmetologa na poziomie akademickim ma na celu wykształcenie specjalisty w zakresie wiedzy kierunkowej, wyposażonego również w kompetencje umożliwiające efektywne funkcjonowanie w interakcjach społecznych. Standardy jakości kształcenia wymagają rozpoznania i oceny oczekiwanego, zwłaszcza przez pracodawców, profilu kompetencji absolwenta tego kierunku. Traktowanie kompetencji jako docelowego efektu kształcenia pozwala na weryfikację programów i metod kształcenia jako czynników determinujących proces kształcenia konkretnej kompetencji.

Autorka podjęła próbę opracowania profilu kompetencji miękkich absolwenta kosmetologii na podstawie badań przeprowadzonych w Małopolskiej Wyższej Szkole im. J. Dietla w Krakowie oraz opierając się na analizie kierunkowych standardów i efektów kształcenia kierunku kosmetologia, studia I stopnia. W trakcie badań współpracowano z Akademickim Biurem Karier MWS im. A. Dietla. Do opracowania profilu kompetencji miękkich kosmetologa wykorzystano:

- Fragmenty badań „Losy absolwentów Małopolskiej Wyższej Szkoły im. J. Dietla w Krakowie” – lata 2010-2014 (uwzględniono opinie

absolwentów kierunku kosmetologia odnośnie do jakości kształcenia akademickiego).

- Opinie pracodawców odnośnie do ich wymagań i oczekiwań związanych z poziomem miękkich kompetencji pracowników – kosmetologów (badania ankietowe prowadzono na spotkaniach z pracodawcami).
- Opinie studentów studiów niestacjonarnych z kierunkowym kosmologicznym doświadczeniem zawodowym (badania ankietowe).
- Analizę standardów i efektów kształcenia dla kierunku studiów: kosmetologia.

Na podstawie analizy jakościowej oraz ilościowej materiału badawczego sporządzono Profil Miękkich Kompetencji Absolwenta Kosmetologii – tabela 2:

Tabela 2. *Profil miękkich kompetencji absolwenta kierunku kosmetologia*

PROFIL MIĘKKICH KOMPETENCJI ABSOLWENTA KIERUNKU KOSMETOLOGIA	
Asertywność	Wyrażanie własnych opinii i potrzeb w sposób stanowczy i przyjazny bez naruszania praw i uczuć innych osób. Zdolność do obrony własnych interesów przy zachowaniu dobrych relacji ze współpracownikami i klientami.
Budowanie relacji	Efektywne nawiązywanie, kształtowanie oraz utrzymywanie satysfakcjonujących relacji interpersonalnych z klientami i współpracownikami.
Dążenie do rozwoju osobistego	Stałe doskonalenie własnych umiejętności, zdobywanie nowej wiedzy i doświadczeń zawodowych. Świadome kształtowanie drogi samorealizacji zawodowej.
Innowacyjność i elastyczność	Sprawne i efektywne dostosowanie własnych działań do zmieniających się wymogów i warunków pracy. Przewidywanie skutków podejmowanych decyzji i działań. Utrzymywanie wysokich standardów wykonywanych zadań w zmieniających się warunkach.
Komunikatywność	Zdolność w zakresie skutecznego komunikowania się zarówno w zakresie własnego przekazu, jak i uważnego, aktywnego słuchania oraz porozumiewania się z rozmówcą.
Orientacja na klienta	Zrozumienie i pozytywne nastawienie wobec potrzeb klientów. Wykorzystanie własnych umiejętności, wiedzy, doświadczenia w celu spełnienia oczekiwań klientów. Aktywne pozyskiwanie nowych klientów z zachowaniem standardów wysokiej kultury osobistej i zawodowej.

Praca zespołowa	Budowanie relacji i rozwiązań usprawniających współpracę. Aktywne i zaangażowane uczestnictwo w pracach zespołu zapewniające osiągnięcie wspólnych celów.
Rozwiązywanie konfliktów	Skuteczne i konstruktywne radzenie sobie w sytuacjach konfliktowych. Umiejętne osiąganie satysfakcjonującego dla obu stron porozumienia. Znajdowanie optymalnych rozwiązań w problemowych sytuacjach w zespole pracowniczym oraz w relacjach z klientem.
Profesjonalizm i etyka zawodowa	Systematyczne budowanie własnej wiarygodności i rzetelności zawodowej poprzez wykonywanie zadań zawodowych z zachowaniem wysokich standardów pracy, zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodowej.

Źródło: opracowanie własne.

Propozycje rozwijania i doskonalenia kompetencji miękkich kosmetologów

Model kompetencji stanowi podstawę opracowania projektu zajęć szkoleniowych o charakterze warsztatowym dla studentów, jak również dla absolwentów kierunku kosmetologia. Celem zajęć jest kształcenie oraz rozwijanie kompetencji osobistych oraz kompetencji społecznych kosmetologów. Ta forma doskonalenia zawodowego została zaplanowana jako propozycja szkoleń prowadzonych w ramach Akademickiego Biura Karier Małopolskiej Wyższej Szkoły im. J. Dietla w Krakowie.

Metoda warsztatowa jest metodą aktywizującą uczestników, wykorzystującą ich wiedzę i doświadczenie, a techniki stosowane w trakcie zajęć wymagają od uczestników zaangażowania zarówno emocjonalnego, jak również intelektualnego (Majewska-Gałęziak, 1998). Tematyka zajęć warsztatowych jest precyzyjnie określana, a ich struktura powinna odwoływać się do zasad i etapów uczenia się nowych zachowań lub umiejętności (Grondas, 2000). Charakteryzując metodę warsztatową jako formę zajęć grupowych, E. Goźlińska (Goźlińska, 2004) podkreśla, iż niezbędne jest, aby uczestnicy warsztatów:

- wspólnie rozwiązywali problemy;
- byli aktywni;
- wchodzili w osobiste kontakty;
- wyrażali opinie, stanowiska, ale także uczucia;
- wspólnie wykonywali zadania;
- rozwiązywali zaistniałe konflikty.

Stwierdza również, iż struktura warsztatów powinna obejmować następujące po sobie, kolejne fazy:

- zgłoszenie problemów, oczekiwań;
- uświadomienie sobie dotychczasowego stanu osobistej wiedzy i doświadczenia;
- zdobycie nowych wiadomości, doświadczeń, np. jak inaczej (lepiej) się zachować, inaczej coś wykonać, przyjąć inne zasady postępowania;
- podejmowanie samodzielnych prób zastosowania nowych zachowań czy procedur;
- otrzymanie informacji zwrotnych o popełnianych błędach, o tym, co i jak mogą poprawić;
- ćwiczenie aż do osiągnięcia zadowalającego rezultatu;

Warsztaty szkoleniowe zaplanowano w formie pięciu modułów kompetencyjnych, zawierających jednostki zajęciowe kształcące konkretne umiejętności z zakresu kompetencji osobistych i społecznych. Dla wszystkich zajęć warsztatowych przyjęto następujące zasady prowadzenia szkoleń:

- stworzenie klimatu bezpieczeństwa i zaufania;
- stosowanie zasady dyskrecji i dobrowolności udziału w zajęciach;
- stosowanie metod aktywizujących – empatia, otwartość, akceptacja w postawie prowadzącego zajęcia.

Wszystkie ujęte w projekcie metody pracy szkoleniowej mają charakter aktywizujący, sprzyjają nabywaniu wiedzy, rozwijaniu umiejętności oraz modelowaniu określonych postaw i przekonań studentów. Zaprojektowanie oraz przygotowanie odpowiednich materiałów szkoleniowych, stworzenie odpowiedniej atmosfery na zajęciach, jak również mobilizowanie uczestników do określonych form aktywności powinno sprzyjać rozwojowi ich potencjału komunikacyjnego oraz zachęcać do skutecznego ich stosowania.

Struktura modułów zajęć szkoleniowych

1. Określenie celów zajęć szkoleniowych.
2. Sformułowanie przewidywanych efektów szkolenia w obszarach wiedzy, umiejętności, postaw.
3. Opracowanie szczegółowej tematyki i planu zajęć.
4. Zaprojektowanie i przygotowanie materiałów szkoleniowych dla uczestników.
5. Wybór metod i technik szkolenia.
6. Realizacja zajęć szkoleniowych.
7. Ewaluacja, informacja zwrotna.
8. Indywidualny plan działań uczestnika szkolenia.

Moduł I

Radzenie sobie z trudnościami

- Reagowanie na zmianę
- Efektywne radzenie sobie ze stresem
- Wytrwałość
- Asertywność
- Reagowanie na zmianę
- Praca z trudnym klientem

Moduł II

Umiejętność współpracy

- Rozumienie siebie i innych
- Budowanie relacji z innymi
- Praca w zespole
- Empatia i emocje w kontakcie z klientem
- Orientacja na klienta

Moduł III

Zaangażowanie i dążenie do realizacji celów

- Orientacja na cele zawodowe
- Dążenie do rozwoju
- Umiejętność podejmowania decyzji
- Zarządzanie czasem
- Samodzielność

Moduł IV

Budowanie własnej marki

- Sztuka autoprezentacji – dobre pierwsze wrażenie
- Samoświadomość, świadoma samoocena
- Kreowanie wizerunku zawodowego
- Etyka i kultura zawodu
- Profesjonalizm, zaangażowanie zawodowe

Moduł V

Komunikacja interpersonalna

- Skuteczne metody komunikowania się
- Asertywna komunikacja
- Techniki udzielania informacji zwrotnej
- Bariery i zakłócenia komunikacyjne
- Pewność siebie w relacjach zawodowych

Poniżej przedstawiono przykład podstawowych założeń programowych zajęć warsztatowych: „Efektywne radzenie sobie ze stresem” należących do I modułu: „Radzenie sobie z trudnościami”.

Temat warsztatu: Efektywne radzenie sobie ze stresem

Cel zajęć szkoleniowych: Zajęcia pozwolą uczestnikom zapoznać się z możliwościami regulowania swoich reakcji w sytuacjach stresowych, zwłaszcza wówczas, gdy stan obciążenia i napięcia psychicznego zakłóca normalne funkcjonowanie zarówno w sferze prywatnej, jak i zawodowej.

Przewidywane efekty zajęć szkoleniowych:

- **Obszar wiedzy:** Uczestnik potrafi identyfikować źródła stresu we własnym życiu. Rozpoznaje fazy i objawy stresu w sferze fizjologicznej, psychologicznej i behawioralnej. Rozumie związek stresu z deprivacją swoich potrzeb. Zna możliwości redukcji napięcia poprzez odpowiednie metody i ćwiczenia.
- **Obszar umiejętności:** Uczestnik potrafi zastosować metody i techniki redukujące napięcie psychiczne towarzyszące stresowi. Potrafi znaleźć naturalne źródła wsparcia w sytuacji stresu.
- **Obszar kompetencji:** Uczestnik ma świadomość możliwości dokonywania zmian w stresogennych obszarach życia. Rozumie konieczność własnych działań w celu utrwalenia zintegrowanej reakcji przezwycięzania stresu.

Tematyka zajęć:

- Źródła stresu
- Reakcja na stres
- Pozytywne praktyki w radzeniu sobie ze stresem
- Indywidualny plan działania „Radzę sobie ze stresem”

Metody pracy warsztatowej:

- Granie ról z wykorzystaniem zasobów grupy
- Prezentacja multimedialna
- Ćwiczenia w parach i podgrupach
- Dyskusja

Materiały ćwiczeniowe:

- Prezentacja: „Radzenie sobie ze stresem”
- Prezentacja: „Techniki relaksacyjne”
- Arkusz ćwiczeń: „Autodiagnoza objawów stresu”
- Arkusz ćwiczeń: „Autodiagnoza przyczyn stresu”
- Arkusz ćwiczeń: „Mój plan działania”
- Arkusz informacji zwrotnej

Zajęcia warsztatowe, które stanowią najbardziej efektywną metodę kształcenia kompetencji miękkich, często nawiązują zarówno w formie, jak i treści do sytuacji i problemów z życia zawodowego i prywatnego uczestników. Takie działania sprzyjają transferowi konkretnych kompetencji z zajęć warsztatowych w obszar życia zawodowego i prywatnego. Przedstawiona w artykule propozycja zajęć warsztatowych stanowi pierwszy etap budowania kompetencji osobistych i społecznych poprzez wypracowywanie pożądaných umiejętności. Ugruntowanie kompetencji wymaga jednak strategicznego i świadomego korzystania z nowych umiejętności w celu utrwalania i dalszego samodzielnego rozwijania osobistego potencjału kompetencyjnego.

Zakończenie

Główną tezą niniejszego artykułu jest twierdzenie, iż kompetencje miękkie absolwentów wyższych uczelni stają się obecnie nieodzowne na konkurencyjnym rynku pracy. Ważnym celem nauczania na poziomie akademickim jest konieczność odpowiedniego przygotowania absolwentów do pełnienia ról zawodowych wymagających wysokiego poziomu kompetencji osobistych i kompetencji społecznych. Zajęcia wykorzystujące aktywizujące metody nauczania sprzyjają budowaniu potencjału kompetencyjnego. Tego typu propozycję edukacyjną stanowią przedstawione w artykule warsztaty szkoleniowe zaplanowane jako propozycja zajęć kompetencyjnych realizowanych poza programem edukacyjnym. Warto jednak, jak sądzę, rozważyć możliwość włączenia wybranych modułów szkolenia jako formy zajęć fakultatywnych, dostosowanych do profilu kompetencyjnego konkretnego kierunku kształcenia.

BIBLIOGRAFIA

- Argyle, M. (2002). *Psychologia stosunków międzyludzkich*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Armstrong, M. (2001). *Zarządzanie zasobami ludzkimi*. Kraków: Dom Wydawniczy ABC.
- Borkowski, J. (2003). *Podstawy psychologii społecznej*. Warszawa: Elipsa Dom Wydawniczy.
- Filipowicz, G. (2004). *Zarządzanie kompetencjami zawodowymi*. Warszawa: PWE.
- Goleman, D. (1999). *Inteligencja emocjonalna w praktyce*. Poznań: Media Rodzina.
- Goźlińska, E. (2004). *Nie lekcje lecz zajęcia edukacyjne*. Warszawa: WSiP.

- Grondas, M. (2000). Metoda warsztatowa w doskonaleniu zawodowym nauczyciela. *Gestalt, 1*.
- Jakubowska, U. (1996). Wokół pojęcia kompetencja społeczna – ujęcie komunikacyjne. *Przegląd Psychologiczny, 39*, 3/4.
- Kędzierska, B., Znajmiecka-Sikora, M. (red.). (2011). Kompetencje jednostki a efektywność zawodowa. W: *Psychologiczne metody wspierania rozwoju osobistego i społecznego osób dorosłych*. Łódź: CEDEGO.
- Łaguna, M. (2004). *Szkolenia*. Gdańsk: GWP.
- Majewska-Gałęziak, A. (1998). *Metoda warsztatowa w kształceniu umiejętności interpersonalnych*. Katowice: Wydawnictwo Śląsk
- Martowska, K. (2012). *Psychologiczne uwarunkowania kompetencji społecznych*. Warszawa: Liberi Libri.
- Raven, J. (1977). On the components of competence and their development in education. *Teachers College Record, 78*.
- Silberman, M. i Auerbach, C. (2004). *Metody aktywizujące w szkoleniach*. Kraków: Oficyna Ekonomiczna.
- Smółka, P. (2007). *Generator Charyzmy. Kreowanie osobowości menedżera*. Gliwice: Sensus.
- Tylikowska, A. (2005). Kompetencje społeczne a osobowość. W: M. Juchnowicz (red.), *Edukacja ekonomistów i menedżerów. Problemy. Innowacje. Projekty*. Warszawa: SGH – Oficyna Wydawnicza.
- Whiddett, S. i Hollyforde, S. (2003). *Modele kompetencyjne w zarządzaniu zasobami ludzkimi*. Kraków: Oficyna Ekonomiczna.
- White, R.W. (1959). Motivation Reconsidered: The Concepts of Competence. *Psychological Review, 66*.