Kompetencje personalne i społeczne (ściąga)

Etyka i odpowiedzialność

Rzetelnie opisuj wyniki, chroń powierzone informacje i działaj w granicach uprawnień. Dostęp techniczny nie jest zgodą na dowolne użycie danych. Do ćwiczeń używaj danych przykładowych. Przed udostępnieniem zrzutu sprawdź sekrety i dane klienta. Błąd zgłoś właściwej osobie, aby ograniczyć skutki.

Przewiduj utratę danych, przestój, szkodę klienta i możliwe konsekwencje prawne. Przed usunięciem danych ustal cel, zakres, uprawnienia i możliwość odtworzenia. Szacunek, punktualność i uczciwe wskazanie autorstwa dotyczą także komunikacji elektronicznej.

Plan i rozwój

Etap	Co ustalić
Plan zadania	czynności, szacunek czasu i kryterium ukończenia
Monitorowanie	stan rzeczywisty wobec planu, blokady
Zmiana planu	wpływ na zakres, czas i testy, informacja do zespołu
Samoocena	spełnione warunki, poprawki, przyczyna różnicy czasu
Rozwój	potrzebna umiejętność, własna luka, cel, ćwiczenie, ocena

Przykład celu rozwoju: w tym tygodniu sprawdzić trzy formularze klawiaturą i poprawić znalezione problemy. Dokumentacja, praktyka, kurs i informacja zwrotna mają prowadzić do umiejętności, nie wyłącznie listy obejrzanych materiałów.

Stres i postawy

Sytuacja	Odpowiednie działanie
Nadmiar zadań	ustal priorytety i realny zakres
Brak wiedzy	konsultacja oraz ćwiczenie
Chwilowe napięcie	przerwa, spokojny oddech, rozpisany kolejny krok
Trwały problem organizacyjny	wsparcie i zmiana warunków, nie samo znoszenie napięcia

Asertywność: „Nie wykonam dziś obu zmian z testami. Mogę zakończyć formularz albo katalog. Ustalmy priorytet”. Granica jest jasna i nie obraża rozmówcy. Uległość to zgoda mimo braku możliwości, agresja narusza granice drugiej osoby.

Komunikacja i konflikt

Metoda	Przykład
Aktywne słuchanie	„Czy dobrze rozumiem, że potrzebny jest sam widok?”
Informacja zwrotna	fakt, skutek, konkretna poprawka
Dyskusja	dowód lub argument, pytanie, wysłuchanie odpowiedzi
Współpraca przy konflikcie	wspólny cel i rozwiązanie ważnych potrzeb
Kompromis	wzajemne ustępstwa
Mediacja	pomoc bezstronnej osoby
Negocjacje	interesy, ograniczenia, warianty i zapis warunków

„Pole nie ma etykiety, więc czytnik nie podaje celu. Dodaj etykietę i sprawdź” pomaga poprawić pracę. „Nie umiesz robić formularzy” ocenia osobę. Ton i gesty są sygnałami niewerbalnymi, ale pojedynczy gest nie dowodzi intencji.

Rozwiązywanie problemu

1. Nazwij objaw i zbierz fakty.
2. Zaproponuj różne hipotezy lub warianty.
3. Porównaj czas, koszt i ryzyko.
4. Sprawdź wybrany wariant i oceń rezultat.
5. Zapisz ustalenia oraz dostosuj własne działanie do decyzji zespołu.

> **Pułapka:** sympatyczny ton nie zastępuje etycznego działania. Zgoda na nierealny termin nie jest rzetelną współpracą, a ukrycie błędu utrudnia ograniczenie szkody.

zawodnik-inf.pl