

PLANETA ROZWOJU OSOBISTEGO



*„Specjaliści bez kompetencji społecznych
nie mają przed sobą przyszłości.”*

W. Lanthaler, J. Zugmann

1. Kompetencje miękkie

Aby rozumieć dobrze pojęcie „kompetencji miękkich” powinniśmy zapoznać się z ich definicją. Etykieta „miękkie” może sugerować, że są one mniej ważne od twardych, umiejętności.

W rzeczywistości tak nie jest, a często ich brak u kandydata lub niedostateczny poziom, oznacza jego potencjalną porażkę. Firmy zatrudniają pracowników z dobrze rozwiniętymi umiejętnościami miękkimi, ponieważ są oni bardziej efektywni w pracy, zwłaszcza w interakcjach z ludźmi. To ma szczególne znaczenie w przypadku stanowisk, gdzie wymagany jest kontakt twarzą w twarz z klientami. Ale nie tylko działy sprzedaży i obsługi klienta korzystają z kompetencji miękkich pracowników. Są one niezbędne dla efektywności oraz produktywności jakiegokolwiek biznesu.

Miękkie kompetencje (soft skills) posiadają różne synonimy; określane są również mianem umiejętności psychospołecznych, kompetencje interpersonalne, społeczne, zdolności interpersonalne czy też inteligencja emocjonalna. To tylko część terminów bliskoznacznych. Trzeba jednak pamiętać, że w skład kompetencji miękkich wchodzi zarówno kompetencje osobiste jak i społeczne. Jeżeli mówimy, że ktoś ma siłę przebicia, jest pewny siebie, kreatywny i odważny, mówimy o jego kompetencjach osobistych. Jeżeli wspominaliśmy, że jest empatyczny, potrafi nawiązywać relacje i pracować w zespole, mówimy o jego kompetencjach społecznych. W obu przypadkach jednak są to właśnie kompetencje miękkie.

2. Znaczenie kompetencji miękkich

Człowiek był, jest i pozostanie istotą społeczną, dlatego też umiejętności interpersonalne są kluczowe w jego życiu. Dotyczą one nie tylko sfery zawodowej, ale przede wszystkim prywatnej. Obecnie, biorąc pod uwagę wzajemne przenikanie się tych sfer życia, rola umiejętności społecznych wzrasta.

Podstawową kompetencją miękką jest umiejętność tworzenia i utrzymywania interpersonalnych relacji z drugim człowiekiem. Pobudza ona kolejne umiejętności i zachowania, które znacząco wpływają na jakość samopoczucia i zdrowia psychicznego jednostki. Więzy międzyludzkie dają poczucie bezpieczeństwa i przynależności, które są jednymi z podstawowych potrzeb człowieka, wymienianymi w piramidzie Masłowa. Dodatkowo, korzystając z sieci wzajemnego wsparcia, człowiek w mniejszym stopniu narażony jest na negatywne skutki działania stresu i szybciej przystosowuje się do wszelkiego rodzaju zmian w otoczeniu. Nie należy także zapominać o tym, że choroby psychiczne, takie

jak np. depresja czy stany lękowe, w niższym stopniu dotyczą osób o wysokich umiejętnościach społecznych.

3. Trzy aspekty kompetencji miękkich:

Aspekt	Charakterystyka	Sposób pomiaru
Poznawczy	umiejętność trafnego myślenia o sytuacjach społecznych, empatia poznawcza, znajomość reguł społecznych, umiejętność planowania zachowań społecznych	testy inteligencji społecznej, kwestionariusze inteligencji, emocjonalnej, strukturyzowane wywiady
Motywacyjny	tendencja do podejmowania ryzyka społecznego oraz angażowania się w sytuacje społeczne	kwestionariusze pewnych cech osobowości i temperamentu, które wiążą się z inicjatywą w kontaktach międzyludzkich oraz towarzyskich
Motoryczny	posiadane i wykorzystywane umiejętności społeczne	samoopis, szacowanie, obserwacja, ustrukturyzowane w naturalnym środowisku techniki symulacyjne

4. Jaka jest więc różnica pomiędzy twardymi i miękkimi umiejętnościami?

Podstawowym pytaniem, które nasuwa się przy rozróżnianiu kompetencji na miękkie i twarde, jest określenie ich zakresu. Kompetencje twarde można określić jako merytoryczne, których tematyka jest ściśle skorelowana z wykonywaną pracą lub podejmowanymi działaniami. Inaczej mówiąc, kompetencje twarde są kwalifikacjami niezbędnymi do wykonywania zadania, które następnie przekładają się na uprawnienia zawodowe. Charakterystyczną cechą tej grupy kompetencji jest podział na poszczególne dyscypliny wiedzy czy praktyczne umiejętności.

Inaczej sytuacja wygląda w przypadku kompetencji miękkich. W ich zakres wchodzi wszystkie tzw. umiejętności społeczne (interpersonalne), które warunkują radzenie sobie w określonych sytuacjach. Kompetencje miękkie są specyficzne i intencjonalne.

Samo posiadanie wiedzy, dotyczącej umiejętności interpersonalnych, nie daje gwarancji posiadania kompetencji miękkich. Ocena poziomu kompetencji opiera się na obserwacji zachowania poszczególnych osób oraz porównania go do przyjętych w danym środowisku wzorców zachowań. Nie należy także zapominać, że umiejętności społeczne mają kontekstową naturę, to znaczy, że należy je oceniać wraz z warunkującymi je kontekstami sytuacyjnymi. Kontekst, a także krąg kulturowy wyznacza ramy, w których mieszczą się poszczególne zachowania ludzi.

Kompetencje miękkie odpowiadają za szeroko rozumiane stosunki międzyludzkie, w które wchodzi: umiejętności komunikacyjne (np. empatia, negocjacje), emocjonalne (np. współodczuwanie) i społeczne (np. wyczucie, taktowność). Umiejętności interpersonalne są szczególnie ważne w zawodach takich, jak psycholog, pedagog, nauczyciel, czy kadra zarządzająca. Warto dodać, że do tej grupy należą także urzędnicy oraz służby mundurowe.

Pamiętaj!

Kompetencji twardych możesz się nauczyć od zera, natomiast kompetencje miękkie już posiadasz i mogą one być rozwijane i rozbudowywane.

5. Lista kompetencji miękkich

Asertywność	Umiejętność wyrażania swoich uczuć, myśli, opinii, decyzji i życzeń w bezpośredni, skuteczny sposób, nie naruszając przy tym godności drugiej osoby.
Autoprezentacja	Umiejętność budowania pozytywnego wizerunku w oczach innych osób.
Budowanie relacji	Zawieranie i utrzymywanie przyjaznych kontaktów z innymi.
Dążenie do rezultatów	Stałe mobilizowanie siebie do realizowania wyznaczonych zadań
Dążenie do sukcesu	Dążenie do sukcesu z determinacją i zapałem, przy efektywnym wykorzystaniu dostępnych zasobów.
Otwartość na uczenie się	Otwartość na nową wiedzę oraz zadania umożliwiające jej zdobycie oraz otwartość na informacje zwrotne od innych
Inteligencja emocjonalna	Umiejętność rozumienia własnych emocji i innych oraz wykazywanie troski i zrozumienia wobec przeżywanych przez innych emocji
Komunikacja	Umiejętność precyzyjnego i jasnego wyrażania się oraz rozumienia wypowiedzi różnych typów osób.
Kontrola emocjonalna	Umiejętność radzenia sobie z napięciem emocjonalnym, wywołanym niespodziewanymi wydarzeniami i trudnymi sytuacjami.
Kreatywność	Znajdowanie związków pomiędzy pozornie niepowiązanymi zagadnieniami oraz generowanie oryginalnych rozwiązań różnych problemów.
Kultura osobista	Znajomość i stosowanie zasad savoir-vivre.
Nawiązywanie kontaktu	Sprawność w nawiązywaniu relacji z innymi oraz ich podtrzymywanie.
Negocjowanie	Umiejętność znajdowania rozwiązań przynoszących korzyści wszystkim stronom negocjacji.
Organizacja pracy własnej	Umiejętne wykorzystywanie własnych kompetencji i relacji z innymi w celu usprawnienia swojej pracy.
Pewność siebie	Wiara w siebie, w swoje możliwości w zakresie działań zawodowych i osobistą efektywność w kontaktach ze współpracownikami.
Prowadzenie prezentacji	Znajomość technik prezentacji pozwalających wpływać na słuchaczy oraz przyciągać ich uwagę.
Przywództwo	Budowanie autorytetu wśród innych, motywowanie i inspirowanie.
Radzenie sobie ze stresem	Efektywne radzenie sobie zarówno z wysokim napięciem emocjonalnym jak i długotrwałym obciążeniem wynikającym z trudnej sytuacji.
Radzenie sobie z problemami	Umiejętność poszukiwania rozwiązań problemów oraz ich wdrażanie.
Aktywne słuchanie	Umiejętność uważnego i aktywnego słuchania oraz angażowania się w to, co mają do powiedzenia inni.
Współpraca w zespole	Aktywność i zaangażowanie we wspieraniu działań zespołu oraz przyjmowanie współodpowiedzialności za zadanie zespołowe.
Wywieranie wpływu	Umiejętność szukania poparcia, wpływanie na zachowanie i decyzje innych