

Ilona Żeber-Dzikowska, Izabela Olczak

Kompetencje na rynku pracy w dobie współczesności

Społeczeństwo. Edukacja. Język 2, 157-166

2014

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Ilona Żeber –Dzikowska

**Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Płocku
Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach, Instytut Biologii**

Izabela Olczak

Szkoła Podstawowa nr 63 im. Zawiszy Czarnego w Warszawie

KOMPETENCJE NA RYNKU PRACY W DOBIE WSPÓŁCZESNOŚCI

COMPETENCES IN THE LABOUR MARKET IN THE CONTEMPORARY WORLD

Streszczenie

W artykule przedstawiono problematykę obecnego rynku pracy, oraz zdobywanych w świetle rzeczywistych kompetencji, kwalifikacji w dobie wymagań i oczekiwań współczesnego świata. Ponadto zapoznając się z zamieszczonymi informacjami w niniejszym artykule autorka sygnalizuje pewną refleksję związaną ze zdobywaniem przez młodego człowieka umiejętności pozyskiwania rzetelnych kompetencji zawodowych wynikających ze specyfiki różnorodnych specjalizacji w wykonywaniu zamierzonej pracy.

Słowa kluczowe: kompetencje, kwalifikacje, rynek pracy, realia współczesności.

Abstract

The paper presents the problem of the current labour market, and the acquired qualifications in the light of real competences at the age of the requirements and expectations of the modern world. In addition, familiarizing with the mentioned in this article information, the authors indicate the reflection associated with getting by the young person's skills of acquiring reliable professional competence resulting from the diversity of specializations in performing the intended work

Keywords: competences, qualifications, labour market, the realities of the contemporary world

Wstęp

Rozwój społeczny, gospodarczy, ekonomiczny, naukowo-techniczny końca XX wieku spowodował wiele przemian w społeczeństwie. Przemiany te dotknęły człowieka do tego stopnia, że zaistniała potrzeba posiadania przez niego nowego zasobu kompetencji, które są niezbędne w samodzielnym życiu. Odpowiadać one powinny potrzebom całego społeczeństwa, niezależnie od płci, pozycji społecznej, rasy, kultury, pochodzenia społecznego czy języka (Smoczyńska, 2005). Warto by pozostawały w zgodzie z przyjętymi przez społeczeństwo wartościami i prawami etyki, gospodarki i kultury. Kolejnym punktem zwrotnym implikującym redefinicję kompetencji była akcesja Polski do Unii Europejskiej. Obywatele

polscy ukierunkowali działania na migrację zagraniczną oferując swoje kompetencje pracodawcom z krajów członkowskich. Pojęcie kompetencji, pomimo wieloznaczności, interdyscyplinarności, wielowymiarowości i różnorodności na trwałe wpisało się w dyskurs naukowy i praktyczny.

Kompetencje w ujęciu literaturowym – terminologia i klasyfikacja

Warto zastanowić, się co oznacza pojęcie kompetencje, analizując różnorodną literaturę można zapoznać się z następującą definicją - kompetencje to *predyspozycje w zakresie wiedzy, umiejętności i postaw, zapewniające realizację zadań zawodowych na poziomie skutecznym i wyróżniającym, stosownie do standardów określonych przez organizację dla danego stanowiska* (Król, 2006, 83).

Należy uściślić powyższą definicję, kompetencje to predyspozycje w zakresie wiadomości, umiejętności i postaw, które powinny zapewnić odpowiednie funkcjonowanie w życiu zawodowym.

Pojęciu kompetencji przypisuje się na ogół dwa znaczenia. Przyjęło się rozumieć je jako:

1. Zdolność skutecznej realizacji określonych zadań związanych z pracą lub osiągnięcia pożądaných, wymiernych rezultatów,
2. Zdolność realizacji konkretnych wzorcowych zachowań (Whiddett., Hollyforde, 2003,15).

Zdaniem R. Walkowiaka odróżnić należy kompetencje od kompetencyjności. Pierwszy termin odnosi się do konkretnych osób i ich zachowań w miejscu pracy, chodzi tutaj o zachowania pożądane, które prowadzą do kompetentnych działań. W podejściu behawioralnym opisuje się konkretne zachowania w obrębie danych kompetencji (Walkowiak, 2004,16).

Natomiast drugie znaczenie wynika z analizy funkcjonalnej i nakierowane jest na pracę, funkcje, w których wykonywaniu dana osoba jest kompetentna. W analizie funkcjonalnej określa się jakie standardy, normy pracownik lub kandydat do pracy powinien spełniać na konkretnym stanowisku (Walkowiak, 2004,16).

Na ten sam problem zwracają uwagę S. Whiddett, S. Hollyforde - autorzy książki „*Modele kompetencyjne w zarządzaniu zasobami ludzkimi*”, którzy jednak stwierdzają, że dwoma podstawowymi elementami wspólnymi dla większości definicji kompetencji są:

1. przedstawienie kompetencji w formie opisu zadań lub oczekiwanych efektów działań związanych z określonym stanowiskiem pracy,
2. przedstawienie kompetencji w formie opisu behawioralnego, czyli opisu cech danej osoby (Whiddett., Hollyforde, 2003,13).

M. Armstrong natomiast wyróżnia trzy typy kompetencji:

1. Kompetencje behawioralne – niekiedy nazywane *umiejętnościami miękkimi*, określają oczekiwania dotyczące zachowań potrzebnych do uzyskania odpowiednich wyników w takich obszarach jak: praca zespołowa, komunikacja, przywództwo, podejmowanie decyzji.
2. Kompetencje techniczne – określają wiedzę i umiejętności człowieka, aby mógł on skutecznie odgrywać swoje role.
3. Krajowe i Szkockie Kwalifikacje Zawodowe (NVQ/SVQ) – standardy NVQ/SVQ to minimalne standardy przewidziane do wypełnienia wyznaczonych zadań i czynności, wyrażone w sposób który umożliwia ich obserwację i ocenę w celu ich poświadczenia (Armstrong, 2011, 190 – 192).

Analizując różnorodne ujęcie kompetencji można stwierdzić, że kompetencja – to dyspozycja poszczegółnej osoby, konkretnej jednostki, która prowadzi do indywidualnych zachowań zgodnych z potrzebami i wymogami określonymi uwarunkowaniami przez stanowisko pracy uzależnione od parametrów środowiska organizacyjnego a to skutkuje i powinno przynieść efekt i pożądane rezultaty.

Zmiany jakie zaszły w Polsce w drugiej połowie XIX wieku zaowocowały m.in. przemianami na rynku pracy oraz pojawieniem się nowych kompetencji. Początkowo kompetencje miały charakter formalny, wskazywały na zakres uprawnień do podejmowania decyzji, do realizacji określonych zadań. Ich realizacja była często związana z określoną procedurą. W tym przypadku jej znajomość i przestrzeganie przesądzały o kompetentnym wykonaniu pracy, niekiedy niezależnie od tego, czy osiągnięto zamierzony rezultat. W latach 80 - XX wieku w publikacjach dotyczących zarządzania zakres tego pojęcia zaczął ulegać zmianie. Coraz częściej nie oznaczało już tylko posiadania formalnych uprawnień czy znajomości procedur, lecz tzw. zdolność do realizacji zadań. Zdolność tę definiowano różnie, ale najczęściej specjaliści z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi przyjmowali, że jest to przede wszystkim dobre wykonywanie obowiązków związanych z danym stanowiskiem pracy. Można w związku z tym założyć, że celowość akcji, jak i możliwość alternatywnego zachowania, które jest jednak związane z przewidywaną efektywnością. Kompetencje zakładają porównanie różnych zachowań, które respektują takie same zasady działania dla osiągnięcia celów. Oznacza to mniej lub bardziej udokumentowane doświadczeniem przekonanie o wysokim stopniu odpowiedzialności realizatora za przyjęcie i wykonanie zadania lub zestawu zadań.

Pojęcie kompetencji zakłada uwzględnianie sfery motywowania do pracy, jej zmienności, warunków jej realizacji, w tym zwłaszcza możliwości podnoszenia czy dostosowania do coraz wyższych standardów realizacji pracy. Kompetencje to nie tylko możliwość odpowiedniego, rzetelnego realizowania pracy. To zaufanie, że zostanie ona wykonana zgodnie z zasadami, z uwzględnieniem warunków i sytuacji. Kompetencje wyrażają się obecnie coraz częściej mocnym akcentowaniem samodzielności i odpowiedzialności w realizacji zadania.

R. E. Boyatzis podkreśla, że na wykazanie się kompetencjami w pracy wpływ ma organizacja danej działalności. Składa się na nie: kultura, struktury, dojrzałość danej dziedziny w sensie kryteriów i pozycja wykonawcy. Istotne znaczenie ma otoczenie, w którym organizacja funkcjonuje. Kompetencje mogą być różne, ale według R.E. Boyatzisa można wyróżnić trzy układy kompetencji, które odróżniają przeciętnych realizatorów od wybitnych. Są to:

1. Kompetencje poznawcze, takie jak systemowe myślenie i uznane wzory działania;
2. Kompetencje związane z inteligencją emocjonalną, włączając w to samoświadomość, samokontrolę;
3. Kompetencje społeczne, włączając w nie społeczną świadomość i zarządzanie wzajemnymi stosunkami poprzez empatię i pracę zespołową (Boyatzis, 2008, 6-7,11).

System gospodarki rynkowej zdeprecjonował niektóre kompetencje na korzyść innych, ujawnił różne formy bezrobocia, podzielił społeczeństwo na beneficjentów zmian i ofiary nowych regulacji społecznych, określając ich mianem wykluczonych, wprowadził dysproporcje wynagrodzeń, ukierunkował działania jednostek na adaptację do nowych warunków i przedefiniował niezbędne kompetencje w perspektywie rynku pracy.

Kompetencje można analizować wąsko i szeroko. W ujęciu wąskim oznaczają predyspozycje, talent, wiedzę i umiejętności jednostek. Są ważne, gdy człowiek aspiruje do konkretnych stanowisk pracy.

Problematyka kompetencji jest często podejmowanym zagadnieniem w różnych dyscyplinach naukowych i w praktyce życia gospodarczego. Kompetencje to kategoria wieloaspektowa, wieloznaczna łączona z profesjonalizmem, fachowością, umiejętnościami. Zagadnienie kompetencji bywa niesłusznie utożsamiane z kwalifikacjami, choć w swojej złożoności obejmuje wiele różnych umiejętności. Pojęcie kwalifikacje jest odnoszone do sfery umiejętności zawodowych i jest zakresowo węższe od kompetencji. Kompetencje, rozumiane jako pojęcie szersze od kwalifikacji, obejmujące swoim zakresem ogół trwałych właściwości człowieka, tworzących związek przyczynowo-skutkowy z osiąganymi przez niego wysokimi lub ponadprzeciętnymi efektami pracy, które mają swój mierzalny wymiar (Pocztowski, 2003, 155).

Kompetencje można utożsamiać z predyspozycjami jednostki, talentem, wiedzą, które przekładają się na wymierne osiągnięcia w pracy. Zróżnicowanie jednostek pod względem kompetencji powoduje, że niema dwóch jednakowych osób o jednakowych kompetencjach.

Ch. Woodruffe podkreślał behawioralny wymiar kompetencji. Wyróżnił ich dwie kategorie: po pierwsze kompetencje ukierunkowane na osobę, związane z właściwościami jednostek i ich zachowaniem, po drugie kompetencje ukierunkowane na pracę powiązane z dziedzinami pracy, w których jednostka jest kompetentna. Z klasyfikacji autora wynika, że kompetencje osobowe stanowią jednostkowe predyspozycje specyficzne dla konkretnego aktora społecznego. Natomiast kompetencje odnoszone do procesu pracy to profil kompetencyjny roli zawodowej lub stanowiska pracy. W myśl stwierdzenia: właściwy człowiek na właściwym miejscu (Woodruffe, 1991, 32).

W klasyfikowaniu kompetencji warto przypomnieć rozróżnienie M. Webera. Autor ujmując *kwalifikacje urzędowe* jako specyficzny rodzaj zdolności i cech osobowościowych predestynujących jednostkę do wykonywania danego zawodu. Weberowskie pojęcie kwalifikacji odnosi się do współczesnego ujęcia kwalifikacji w aspekcie wiedzy, doświadczenia zawodowego i specyficznych umiejętności. Jednostka w ten sposób w mniejszym lub większym stopniu przejawia świadomość, związaną ze zinternalizowaniem normy, że powinniśmy doceniać ludzi kompetentnych. Ludzie, zgodnie z tym myśleniem zasługują na uznanie, przywileje i stosowne gratyfikacje adekwatnie do poziomu umiejętności. W przypadku niektórych profesji zawodowych to tylko idea, która nie ma odzwierciedlenia w praktyce życia społecznego (Weber, 2002, 162).

Świadomość – kompetencja unikatowa

Jednostka świadoma swych kompetencji jest aktywnym graczem na rynku pracy. Świadomość, że ma kompetencje unikatowe, które mogą ją wynieść na wierzchołek drabiny społecznej stanowi dla niej bodziec do działania i poszukiwanie miejsc pracy adekwatnych do posiadanych umiejętności oraz aspiracji. Jednostka nieświadoma swych kompetencji może nie wykorzystywać pojawiających się okazji, może deprecjonować swoje umiejętności i wykazywać postawę pasywną na rynku pracy. *Świadomość niekompetencji* to ważna wskazówka dla jednostki, że należy podjąć działania niwelujące deficyt kompetencyjny. *Świadomość kompetencji* własnych i kompetencji innych kształtuje twórczą, kompetentną wspólnotę.

- Wyróżnia się dwie inne kategorie kompetencji. Kompetencje podstawowe – mające zasadnicze znaczenie dla prawidłowego wykonywania danej pracy.
- Kompetencje wyróżniające – kompetencje odróżniające pracownika efektywnego od pozostałych.

Autor podkreśla, że *do grupy kompetencji podstawowych należą najczęściej wiedza i umiejętności, natomiast do grupy kompetencji wyróżniających postawy, motywy i wartości.*

Powyższe stwierdzenie warto jednak uściślić, że na *kompetencje podstawowe składa się wiedza czyli wiadomości i umiejętności, zaś na kompetencje wyróżniające postawy, motyw i wartości.*

Podając przykładowy zestaw kompetencji kierowniczych, A. Pocztowski do kompetencji podstawowych zalicza: wiedzę fachową, rozwiązywanie problemów, komunikowanie się, kształtowanie relacji oraz korzystanie z usług doradców, a do kompetencji wyróżniających – przywództwo, empatię, gotowość uczenia się, tolerancję dla niejednoznaczności, nastawienie na kreatywność, orientację na przyszłość, świadomość wartości (Pocztowski, 2003, 155).

T. Rostkowski za podstawowy uznaje podział kompetencji na trzy główne rodzaje:

- Kompetencje kluczowe – wspólne dla wszystkich pracowników firmy. Ich rolą jest budowanie spójnej, jednolitej dla wszystkich pracowników kultury organizacyjnej firmy. W badaniu wartości pracy kompetencje te mogą stanowić podstawę porównań między wszystkimi pracownikami przedsiębiorstwa.
- Kompetencje specyficzne dla funkcji - występują u osób pracujących w konkretnych obszarach działalności firmy (np. marketingu, sprzedaży, badaniu jakości). Na podstawie tych kompetencji dokonuje się porównania między pracownikami danej komórki organizacyjnej, służą one także do planowania procesów rozwoju zawodowego pracowników (konstruowania ścieżek karier i dróg awansów pionowych).

Kompetencje specyficzne dla ról, zwane również hierarchicznymi, są wymagane od pracowników w związku z odgrywanymi przez nich rolami (np. stratega, lidera zespołu). Pozwalają porównać pracowników odgrywających swe role na tych samych szczeblach hierarchii organizacyjnej oraz zaplanować system awansów poziomych (Rostkowski, 2004, 59).

Najbardziej użyteczny w praktyce organizacyjnej bywa podział kompetencji na: firmowe (zwane też korporacyjnymi czy organizacyjnymi), fachowe (zwane też zawodowymi) oraz społeczne. Poszczególne grupy kompetencji można scharakteryzować następująco:

- *Kompetencje firmowe (korporacyjne)* – wspólne dla pracowników danej organizacji. Powinny je mieć wszystkie osoby pracujące dla firmy, niezależnie od stanowiska, które zajmują. Typowym przykładem jest nastawienie na klienta.
- *Kompetencje fachowe (zawodowe)* – ściśle związane z rodzajem wykonywanej pracy. Innych kompetencji wymaga się od księgowego, innych od prawnika, innych – od administratora systemu. Przykładem kompetencji tego rodzaju jest umiejętność sporządzania bilansu, umiejętność interpretacji przepisów prawnych, znajomość określonych systemów informatycznych.
- *Kompetencje społeczne* – związane są z koniecznością kontaktów z innymi ludźmi. W przypadku menadżera oznacza to przede wszystkim podwładnych, członka zespołu – współpracowników, przedstawiciela handlowego – klientów. Przykładowe kompetencje tej grupy to motywowanie pracowników, współpraca w zespole czy sprawne rozpatrywanie skarg i reklamacji.

Konceptualizując kompetencje można sięgając do literatury przedmiotu wyróżnić następujące ich rodzaje:

Kompetencje indywidualne obejmują całość wiedzy czyli wiadomości, umiejętności, motyw, cechy, postawy i wartości, które umożliwiają realizację celów osobistych i zawodowych.

Kompetencje indywidualne to także uświadamianie sobie przez jednostkę posiadanych zdolności, wiedzy i umiejętności. Stanowią zarówno kapitał przypisany, jak i osiągnięty w procesie socjalizacji pierwotnej i socjalizacji wtórnej, w tym socjalizacji do pracy, a także doświadczenie nabyte w czasie pracy (Spencer, L.M., Spencer S.M., 1993, 9-12). W procesie kształtowania i uzupełniania kompetencji w trakcie ustawicznego kształcenia czy szkolenia

można koncentrować się: po pierwsze na wynikach kształcenia i ich mierzalnych efektach w trakcie wykonywania pracy przez pracowników, po drugie na jakości wykonywanej pracy, po trzecie predyspozycjach kompetentnych osób. Ważne i unikatowe kompetencje jednostki to jej zasoby, które powinny być i na ogół są nagradzane i gratyfikowane, także poprzez zajmowaną przez nią pozycję w strukturze społecznej (Hoffman, 1999, 275-285).

Kompetencje instytucjonalne są kategorią związaną ze specyfiką danej instytucji i zatrudnionej w niej kadry. Informują o profilu jej kapitału ludzkiego.

Odnoszą się do charakterystyk wszystkich pracowników, także ich identyfikacji z instytucją, do jej działalności i branży. Zdaniem Roberta Putnama trzy typy czynników warunkują sprawność instytucji:

1. Czynniki związane z skonstruowaniem instytucji (zaplanowane, zaprojektowane struktury i procedury,
2. Czynniki społeczno-ekonomiczne (poziom rozwoju, modernizacji społeczeństwa, ekonomiczny dobrobyt itp.,
3. czynniki społeczno-kulturowe, powiązane z tradycją, obyczajami i normami kulturowymi (Putnam, 1994, 22).

Jednostki kształtują instytucje, a instytucje kształtują jednostki. Kompetencje instytucjonalne budują solidarność zawodową i wspólnotę instytucjonalną. Łączą pracowników o tożsamych kompetencjach tworząc w ten sposób wspólnoty branżowe, m.in. lekarzy, prawników, informatyków, nauczycieli. Rozwój instytucji i kompetencji instytucjonalnych jest szczególnie istotny dla krajów transformacji systemowej, w tym współczesnej Polski. Powstanie nowych instytucji kształtującego się ponownie na ziemiach polskich kapitalizmu i gospodarki rynkowej – giełdy, biur maklerskich, konkurencyjnego rynku pracy – stawia wyzwania przed aktorami społecznymi, związane z funkcjonowaniem w nowych instytucjach, utrwalaniem efektów okresu przemian i kształtowaniem ładu instytucjonalnego opartego na kompetencjach.

Kompetencje zawodowe odnoszą się do wyuczonej profesji, wykonywanego zawodu lub stanowiska pracy. Pełniona rola zawodowa kształtuje jednostkę, ale także jednostka w charakterystyczny dla siebie sposób określa sposób pełnienia wyznaczonej jej roli. Różnorodność i wielość ról zawodowych składa się na mozaikę zawodową, która ewoluuje wraz z rozwojem społeczno-gospodarczym. Klasyczne role zawodowe są wypierane przez nowe zawody. Są zawody deficytowe ze względu na ich zmierzch i masowe ze względu na ich dużą podaż. Różne zawody w tym samym mieście mogą spokojnie koegzystować, nie muszą sobie wzajemnie przeszkadzać, ponieważ ich cele są różne (Durkheim, 1999, 338). Zróżnicowanie zawodowe jest pochodną złożoności pracy, jej form, podziałów i kompetencji, co implikuje wielość ról, którym współcześnie jednostka musi sprostać. Jednostka pełni różnorodne role osobiste i zawodowe, które kształtują jej tożsamość. Może utożsamiać się z rolą zawodową, mieć do niej stosunek ambiwalentny, konformistyczny, nią manipulować albo się do niej dystansować. Kompetencje kierownicze odnoszą się do zarządzania instytucjami i kierowania ludźmi, do kierowania grupą pracowniczą, do władzy, odpowiedzialności i decyzyjności.

Kompetencje społeczne odnoszą się do relacji międzyludzkich, interakcji, umiejętności komunikacyjnych, wywierania wrażenia na innych, bycia we wspólnocie i dla wspólnoty. Koncepcja kompetencji społecznych jest bliska teorii interakcjonizmu symbolicznego. Człowiek jako istota społeczna musi komunikować się z innymi ludźmi. Idealna sytuacja komunikacyjna to taka, której istota wyraża się w zadośćuczynieniu następującym przesłankom:

- sfera publiczna i inkluzja: nikt kto mógłby wnieść jakiś istotny wkład ze względu na kontrowersyjne roszczenia, nie może zostać wykluczony;

- równouprawnienie komunikacyjne: wszyscy mają jednakową szansę wypowiedzenia się w sprawie;
- wykluczenie złudzeń i iluzji: uczestnicy muszą mówić to co myślą;
- brak przymusu: komunikacja nie może podlegać restrykcjom umożliwiającym, aby lepszy argument mógł dojść do głosu i zdecydować o wyniku dyskusji. Proces komunikowania stanowi immanentny element kompetencji społecznych i umiejętności budowania relacji międzyludzkich we wspólnocie.

Człowiek nie jest samotny, ale żyje wśród innych, dzięki innym i dla innych. Umiejętność komunikowania we współczesnym świecie wiedzy i informacji to podstawa efektywnych interakcji i kształtowania sieci społecznych (Habermas, 2004, 38).

Mając na uwadze fakt, iż kompetencje społeczne winny kreować powszechnie akceptowane wartości oraz służyć do osiągania celów społecznych warto zastanowić się nad elementarnymi składnikami wchodzącymi w ich skład.

J. Borkowski uważa, iż systematyczne uczenie i dokształcanie, otwartość na wiedzę, ciekawość świata, oraz wiedza o sobie samym jako podmiocie społecznym, wiedza o zasadach funkcjonowania zbiorowości ludzkich oraz małych grup społecznych jest podstawą tak zwanej wiedzy społecznej. Wiedza ta może prowadzić do swoistego, prospołecznego sposobu myślenia charakteryzującego się zainteresowaniem, wyczuleniem na potrzeby oraz możliwości innych. Takie myślenie, taką postawę można określić mianem myślenia prospołecznego, mentalności społecznej. Trzecim składnikiem wymienianym przez autora jest społeczne doświadczenie, będące sumą doświadczenia życiowego (rodzina, przyjaciele, znajomi, aktywność organizacyjna, środowiska szkolne) i zawodowego jednostki. Dobrym miernikiem jest tu zakres osobistych osiągnięć i porażek oraz sposób ich przyjmowania. Istotnym składnikiem kompetencji społecznych są walory osobowościowe, czyli wszystkie te cechy, które składają się na tak zwaną osobowość społeczną. Zdolność do odczytywania, rozumienia własnych stanów emocjonalnych jak też stanów emocjonalnych innych ludzi oraz adekwatne do nich zachowania i postawy to najogólniej mówiąc kolejny element, składnik kompetencji społecznych nazywany inteligencją emocjonalną. Borkowski wymienia również inteligencję społeczną rozumianą jako umiejętność rozwiązywania konfliktów i problemów, współpracy i współzycia z innymi, dojrzałość moralną, autorytet społeczny oraz różnorodne zdolności i umiejętności (Borkowski, 2003).

J. Mellibruda wyróżnia cztery wymiary stosunków międzyludzkich odnoszących się do umiejętności psychospołecznych:

- wzajemne zrozumienie i poznawanie się;
- tworzenie klimatu wzajemnego zaufania;
- pomaganie oraz wywieranie wpływu;
- rozwiązywanie problemów i konfliktów (Mellibruda, 2003).
- Wśród wielu kategorii zachowań R. C. Rinn i. A. Markle wymieniają te, które ich zdaniem są istotne dla umiejętności społecznych:
- umiejętności komunikacyjne;
- umiejętności asertywne;
- umiejętności wzmacniania, podtrzymywania innych;
- umiejętności wyrażania siebie (Oleś, 1998).

W klasycznym ujęciu Michaela Argyle, kompetencje społeczne są zbiorem takich umiejętności, od których zależy możliwość adekwatnej reakcji na określoną sytuację społeczną. Za powstanie oraz rozwój kompetencji społecznych, odpowiedzialne są zdolności niezbędne do przetwarzania informacji behawioralnych, które M. Argyle określił jako inteligencję społeczną. Z pomocą kompetencji społecznych możemy zorientować się, jaką strategię należy zastosować, żeby zrealizować własne cele. Wymienia się tu następujące

umiejętności społeczne: nagradzanie, czyli umiejętność udzielania wzmocnień społecznych, które wpływają na utrzymanie związku, podniesienie atrakcyjności oraz umożliwiają wywieranie większego wpływu na osobę; empatia i umiejętność podejmowania ról innych ludzi, które są ważne zwłaszcza w pracy zespołowej, w psychoterapii oraz w związkach miłosnych i przyjacielskich; asertywność, czyli umiejętność obrony własnych praw bez okazywania agresji; komunikacja werbalna (zwłaszcza na poziomie abstrakcyjnym) i niewerbalna; inteligencja społeczna i umiejętność rozwiązywania problemów, istotna zwłaszcza w przypadku częstego występowania konfliktów (np. w pracy); umiejętność korzystnej autoprezentacji.

Kompetencje kulturowe to zbiór umiejętności umożliwiających uczestnictwo w kulturze i społeczeństwie zgodnie z obowiązującymi normami, wartościami, symbolami, tradycjami. Odnoszą się do reguły zwyczaju, obyczaju, etykiety uznawanych w danej kulturze, wskazujące jakie zachowanie jest odpowiednie, a jakie nie. Stosowanie się do tych reguł jest znakiem istotnym dla obdarzenia jednostki zaufaniem (Sztompka, 2007, 182-183). Stanowią one *kapitał kulturowy*, który jest rozwijany, wzbogacany i przekazywany potomnym. Jednostka może pozostawać w izolacji w sensie fizycznym, a jednocześnie utożsamiać się z wzorami, wartościami, symbolami kultury, które stanowią o poczuciu przynależności do wspólnoty. Jednostka żyjąc w zbiorowości może jednocześnie doznawać poczucia kompletnej alienacji. Brak powiązania jednostki z wartościami, symbolami i wzorami konkretnej kultury możemy nazwać osamotnieniem moralnym (Kolasieńska, 2009, 6-7).

Kompetencje emocjonalne są związane z życiem jednostki od jej narodzin do śmierci. Emocje towarzyszą bowiem *homo sapiens* od powstania życia na ziemi. Stanowią one immanentną cechę natury człowieka. Emocje pozytywne i negatywne wypełniają świat życia codziennego i zawodowego. Inteligencja emocjonalna – obejmuje zdolności, które można zaszeregować do pięciu dziedzin: świadomość siebie, panowanie nad emocjami, motywowanie siebie, empatia, manipulowanie stosunkami (Illouz, 2010, 96 -102).

Kompetencje emocjonalne są nie *tylko pewną formą kapitału, który można przemienić w kapitał społeczny lub awans w sferze pracy, ale może być również zasobem pomagającym zwykłym ludziom z klasy średniej osiągnąć zwykłe szczęście w sferze prywatnej (...). Emocjonalny styl i dyspozycje nowej klasy średniej, która znajduje się w sytuacji pośredniej, tzn. kontroluje i jest kontrolowana: zawody w tej klasie wymagają starannego panowania człowieka nad sobą, dużej umiejętności pracy zespołowej oraz używania swego Ja w sposób twórczy, i efektywny. Inteligencja emocjonalna jest prze to formą habitusu, który umożliwia zdobycie kapitału mieszczącego się na linii spajającej kapitał kulturowy i społeczny.*

System normatywny implikuje swoisty kanon kompetencji emocjonalnych w procesie pracy. (Nie)emocjonalność ról zawodowych wynika z włączania lub wyłączenia emocji w pracy. Różne role zawodowe generują określone emocje pozytywne lub negatywne. Można mówić o pracy w emocjach, poprzez emocje i dla emocji. Jednocześnie rola zawodowa zgodna z kompetencjami jednostki wyzwala w niej pozytywne emocje (Hochschild, 2009). Pracę nad emocjami, którą jednostki podejmują w celu otrzymania wynagrodzenia można powiązać z zawodami, wymagającymi od pracowników kontaktu twarzą w twarz lub bezpośredniej rozmowy z klientami i wytwarzania pozytywnych lub negatywnych stanów emocjonalnych w innych oraz znoszenia nadzoru lub kontroli nad własnymi działaniami emocjonalnymi (Turner, Stets, 2009, 54). Rola emocji uwidacznia się w interakcjach zawodowych. Każda praca jest naznaczona emocjami własnymi pracownika i emocjami innych: współpracowników i klientów instytucji, w której jednostka pracuje. Pracownik wysyła i odbiera emocje.

Podsumowanie

Kompetencje na rynku pracy stanowią cenny kapitał zarówno dla pracodawców, jak i pracobiorców. Są kartą przetargową w dostępie do prestiżowych zasobów i stanowisk pracy. Ważne jest ich uznanie ze strony *znaczących innych* i *uogólnionych innych*. Kompetencje mają podstawowe znaczenie na konkurencyjnym i zróżnicowanym rynku pracy. Od nich zależy w jakim segmencie rynku pracy jednostki zostaną ulokowane i jakie role zawodowe zostaną im zaofiarowane. Jednostki wykorzystują różne zasoby i talenty w rywalizacji o dostęp do najlepszych miejsc pracy. Aspirowanie do określonego miejsca pracy wiąże się z analizą wymaganych i posiadanych kompetencji.

Kryzys ograniczył zatrudnianie na zasadzie *za pół roku się wdroży*. Nowy pracownik musi odnaleźć się praktycznie na *dzień dobry*. Kiedyś problemem była wiedza biznesowa, obecnie - znajomość języka czy nawet obsługa komputera. Ponadto ludzie napotykać wiele problemów związanych z pracą. Oto niektóre z nich:

- duża liczba ludności zdolnych do podjęcia pracy przy niedostatecznie dużej liczbie miejsc pracy;
- w odpowiedzi na rosnące bezrobocie tworzone są nowe stanowiska pracy, co rodzi konieczność ciągłego szkolenia ludzi zdolnych podjąć pracę;
- rośnie znaczenie i praktyczne wykorzystanie nowoczesnych technologii, co powoduje zmniejszenie roli bezpośrednich kontaktów między ludźmi;
- poszukiwanie pracy wymaga od pracowników większej mobilności, z czym wiąże się obniżenie poziomu ich lojalności;
- firmy skoncentrowane są głównie na osiągnięciu sukcesu rynkowego, a to oznacza podejmowanie mniejszej liczby prób i wariantów różnego rodzaju działania;
- nieustanne zmiany w otoczeniu rynkowym wymagają wykształcenia w ludziach zdolności do elastycznego i szybkiego dostosowania się do nowych warunków.

Człowiek na współczesnym rynku pracy musi dostosować się do:

- doskonalenia się – elastycznego reagowania na zmiany i poszukiwanie nowych rozwiązań;
- ciągłego uczenia się i rozwiązywania problemów;
- myślenia – dostrzegania zależności przyczynowo-skutkowych i funkcjonalnych oraz złożoności zjawisk;
- poszukiwania, segregacji i wykorzystywania informacji z różnych źródeł;
- komunikowania się – korzystania z technologii, porozumiewania się w kilku językach;
- argumentowania i obrony własnego zdania;
- współpracy i porozumienia w grupie;
- działania – organizowania pracy, opanowania technik i narzędzi pracy, projektowania działań i przyjmowania odpowiedzialności za wyniki.

BIBLIOGRAFIA

1. Argyle Michael, 2002, *Psychologia stosunków międzyludzkich*, Warszawa: PWN.
2. Armstrong Michael, 2011, *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, Warszawa: Wolters Kluwer Polska.
3. Boyatzis Richard. E. 2008, Competencies in the 21 st century, „Journal of Management Development”, No. 1.
4. Borkowski Jan, 2003, *Podstawy psychologii społecznej*, Warszawa: Dom Wydawniczy ELIPSA.
5. Durkheim Émile, 1999, *O podziale pracy społecznej*, Warszawa: wyd. PWN

6. Habermas Jürgen, 2004, *Działanie komunikacyjne i detranscendentalizacja rozumu*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza.
7. Hochschild Arlie, Russell, 2009, *Zarządzanie emocjami. Komercjalizacja ludzkich uczuć*, Warszawa: PWN.
8. Hoffman Thomas, 1999, *The meanings of competency*, "Journal of European Industrial Training", vol. 23
9. Illouz Eva, 2010, *Uczucia w dobie kapitalizmu*, Warszawa: Oficyna Naukowa.
10. Kolasieńska Elżbieta, 2009, *Wolność negatywna i pozytywna, czy ucieczka od wolności?*, W: Joachim Osiński, (red.) *Wolność i odpowiedzialność. Wymiar ekonomiczny, społeczny i polityczny*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza SGH.
11. Król Henryk, 2006, *Podstawy koncepcji zarządzania zasobami ludzkimi*. W: Henryk Król, Antoni Ludwiczynski (red.) *Zarządzanie zasobami ludzkimi*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN,
12. Mellibruda Jerzy, 2003, *Ja, ty, my. Psychologiczne możliwości ulepszania kontaktów międzyludzkich*, Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia PTP.
13. Oleś Maria, 1998, *Asertywność u dzieci*, Lublin, Towarzystwo Naukowe KUL.
14. Pocztowski Aleksy (2003), *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Metody – strategie – procesy*, Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne.
15. Putnam Robert D., 1994, *Demokracja w działaniu. Tradycje obywatelskie we współczesnych Włoszech*, Kraków: wyd. Znak.
16. Rostkowski Tomasz, 2004 *Nowoczesne metody zarządzania zasobami ludzkimi*, Warszawa: Wydawnictwo Difin S.A.
17. Smoczyńska Anna, 2005, *Kompetencje kluczowe, Realizacja koncepcji na poziomie szkolnictwa obowiązkowego*, Eurydice - sieć informacji o edukacji w Europie. Warszawa: Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji.
18. Spencer Lyle, M., Spencer Signe, M., 1993, *Competence at Work. Models for Superior Performance*, Wiley Sons New York
19. Sztompka Piotr, 2007, *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Kraków: Wydawnictwo Znak.
20. Turner Jonathan H., Stets Jan E., 2009, *Socjologia emocji*, Warszawa: PWN.
21. Walkowiak Ryszard 2004, *Model kompetencji menedżerskich organizacji samorządowych*, Olsztyn: Wydawnictwo UWM
22. Weber Max, 2002, *Gospodarka i społeczeństwo. Zarys socjologii rozumiejącej*, Warszawa: PWN
23. Whiddett Steven., Hollyforde Sarah, 2003, *Modele kompetencyjne w zarządzaniu zasobami ludzkimi*, Kraków: Oficyna Ekonomiczna.
24. Woodruffe Charles, 1991, *Competent by any Rother Name*, "Personnel Management", vol. 23.