

Co to są kompetencje?

Kompetencjami nazywa się ogół predyspozycji danej osoby, czyli **wszystkie umiejętności oraz cechy**, które pozwalają realizować wyznaczone zadania zawodowe. Posiadanie określonej kompetencji wiąże się z wykorzystywaniem pewnych zasobów wiedzy do sprawnego rozwiązywania postawionych przed nami problemów. Wiedza ta może dotyczyć technicznych aspektów wykonywania różnych czynności (np. obsługi programów komputerowych), jak i rozmaitych aspektów funkcjonowania interpersonalnego. Człowiek kompetentny to więc taki, który posiada odpowiednie umiejętności i cechy do pełnienia danej funkcji, wypowiedziania się w określonych kwestiach i brania za nie odpowiedzialności.

Co to są kompetencje twarde i miękkie?

Kompetencje twarde (umiejętności twarde) to kompetencje specjalistyczne i wiedza merytoryczna którą nabywamy w toku nauki, na przykład w szkole, na studiach, poprzez szkolenia, kursy, praktyki studenckie, staże czy pracę zawodową. Można powiedzieć, że stanowią nasze zaplecze techniczne, ponieważ odnoszą się do tego, jak dobrze opanowaliśmy określone "narzędzia" przydatne w życiu zawodowym. Łatwo je ocenić, zweryfikować i zmierzyć. Do umiejętności twardych zalicza się np. znajomość języka angielskiego, znajomość programowania, obsługa programów np. Excel, prawo jazdy kat. B, umiejętność wystawiania faktur czy koordynowanie pracy w magazynie.

Kompetencje twarde są często oceniane w systemie zero-jedynkowym, a więc albo się je posiada, albo nie. Właśnie dlatego **ich posiadanie zwykle można potwierdzić za pomocą dyplomów, certyfikatów i innych dokumentów** możliwych do zdobycia w trakcie kariery zawodowej. Należy zwrócić uwagę, że na kompetencje twarde składają się zarówno wiedza specjalistyczna, jak i praktyczne umiejętności jej wykorzystania. Jeśli więc w CV kandydata znalazła się informacja o umiejętności fakturowania, oczekuje się od niego, że nie tylko potrafi obsługiwać służący do tego program komputerowy, ale także posiada odpowiednią wiedzę i zna obowiązujące przepisy prawa.

Kompetencje miękkie (umiejętności miękkie) to cechy psychofizyczne oraz umiejętności społeczne i interpersonalne, które zwykle mają związek z osobowością jednostki. Nierzadko wywierają bardzo duży wpływ na dynamikę pracy grupowej, a co za tym idzie - na relacje między pracownikami i efekty ich pracy. To właśnie dlatego rekruterzy biorą je pod uwagę na równi z umiejętnościami twardymi, a niekiedy nawet przywiązują do nich większą wagę. Kompetencje miękkie mają bardziej subiektywną naturę i są trudniejsze do zmierzenia, co nie oznacza jednak, że podczas rozmowy kwalifikacyjnej nie możecie zostać poddani testom, które by je weryfikowały. Poniżej znajduje się lista przykładowych kompetencji miękkich w podziale na 9 głównych obszarów.

Lista przykładowych kompetencji miękkich / umiejętności miękkich

- **komunikacja:** klarowność, poufność, aktywne słuchanie, efektywna komunikacja werbalna, udzielanie feedbacku (udzielanie prawidłowej odpowiedzi zwrotnej)
- **praca zespołowa:** zarządzanie sytuacjami kryzysowymi, zdolność do kooperacji, mediowanie i negocjowanie
- **przystosowanie:** ciekawość, samokontrola, podejmowanie decyzji, optymizm, otwartość na nowe doświadczenia, pewność siebie, organizacja pracy własnej, samodzielność
- **rozwiązywanie problemów:** analityczność, myślenie lateralne, podejmowanie inicjatywy, wytrwałość, zdolność obserwowania, znajomość metod perswazji

- **kreatywność:** myślenie dywergencyjne (szukanie różnych dróg do rozwiązania problemu), reframing, innowacyjność, twórczość
- **etyka pracy:** uczciwość, odpowiedzialność, przestrzeganie dyscypliny, zaangażowanie
- **umiejętności interpersonalne:** empatia, poczucie humoru, wrażliwość, cierpliwość, tolerancyjność
- **zarządzanie czasem:** ustalanie odpowiednich priorytetów, planowanie, delegowanie zadań, radzenie sobie ze stresem
- **przywództwo:** zarządzanie projektem, bezinteresowność, inteligencja międzykulturowa, pokora

Kompetencje miękkie są szczególnie pożądane w przypadku pracy w branży sprzedażowej, marketingowej oraz menadżerskiej. Jednak to nie oznacza, że nie są one również ważne w innych zawodach. Warto zadbać o to, aby wybrać odpowiednie [umiejętności w CV](#) i właściwie je opisać.

Czy kompetencje twarde i miękkie da się rozwijać?

I tak, i nie. W tym obszarze istnieje wiele różnic pomiędzy kompetencjami twardymi i miękkimi. Kompetencje twarde nabywamy bowiem całkowicie w toku nauki. Kiedy się rodzimy, jesteśmy ich zupełnie pozbawieni i dopiero poprzez intencjonalne działania (np. naukę w szkole, uczestnictwo w kursach czy stażach) pniemy się na kolejne szczeble kompetencyjności. To, jak łatwo przychodzi nam zdobywanie nowych umiejętności twardych, zależy od szeregu czynników, między innymi od poziomu inteligencji płynnej, jednak co do zasady niemal każdy człowiek jest w stanie zostać ekspertem w określonej dziedzinie, jeśli tylko poświęci jej odpowiednią ilość czasu i wysiłku.

Z kompetencjami miękkimi jest zupełnie inaczej, ponieważ przychodząc na świat, jesteśmy już obdarzeni pewnymi cechami, które warunkują nasze funkcjonowanie społeczne. Mówiąc najprościej, każdy posiada określoną naturę i jej zmodyfikowanie jest trudne, a czasami wręcz niemożliwe. Istnieją treningi, podczas których ucząc się pewnych postaw, możecie zwiększyć poziom waszej asertywności. Możliwe jest także wypracowanie własnych metod radzenia sobie ze stresem czy nauczenie się udzielania feedbacku. Niezmiernie ciężko jest jednak zmienić poziom czyjejś wrażliwości czy poczucia humoru. Każdy rodzi się przecież jakiś. Określenie poziomu posiadanych przez nas umiejętności miękkich jest bardzo ważne, szczególnie na początku kariery lub na etapie jej planowania. Taka autodiagnoza pozwoli na stawianie sobie takich zadań zawodowych, które nie będą stały w sprzeczności z cechami osobowości, a jednocześnie pozwolą na wyzwolenie naszego naturalnego potencjału.

Umiejętności miękkie i twarde w CV — przykład

Umiejętności twarde:

- język angielski — poziom C1
- Excel, Word, PowerPoint — poziom zaawansowany
- Google Analytics — poziom średniozaawansowany
- podstawowa wiedza z zakresu SEO

Umiejętności miękkie:

- pozytywne nastawienie do pracy
- łatwość w nawiązywaniu przyjacielskich relacji
- duża chęć nauki i otwartość na nowe metody pracy