

## ZAŁĄCZNIK 7

### OPIS KOMPETENCJI

**Kompetencje:** udowodniona sprawność wykorzystania wiedzy, umiejętności i zdolności osobistych, społecznych i / lub metodologicznych w sytuacjach związanych z pracą lub nauką oraz w rozwoju zawodowym i osobistym.<sup>1</sup>

Kompetencje społeczne: zdolność do efektywnego i celowego angażowania się w kontakt z innymi osobami napotkanymi podczas pracy lub nauki, np. z kolegami, rówieśnikami, interesariuszami, konsumentami, klientami, czy pacjentami.	
Kompetencje społeczne	Definicje
1. Doradzać innym	<p><b>Proponować, dawać sugestie dotyczące najlepszego, optymalnego sposobu działania, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• działać jako mentor osób zagrożonych ryzykiem wykluczenia społecznego</li> <li>• zapewniać pomoc i doradztwo osobom z problemami rodzinnymi, zdrowotnymi itp.</li> <li>• rekomendować wykwalifikowanych ekspertów</li> <li>• polecać rzeczy, usługi itp.</li> <li>• udzielać porad w sprawach osobistych</li> <li>• świadczyć usługi całonocnego doradztwa kariery</li> <li>• doradzać w różnych kwestiach życia społecznego, kulturowego i politycznego</li> <li>• doradzać w kwestii atmosfery panującej w organizacji</li> <li>• udzielać porad w kwestiach wyboru produktu</li> <li>• doradzać w wyborze szkoły, pracy itp.</li> <li>• informować o korzyściach związanych z prowadzeniem zdrowego stylu życia</li> <li>• pełnić funkcję eksperta</li> </ul>
2. Pracować w zespole	<p><b>Angażować się w małej grupie, w wykonywanie swoich zadań, będących częścią pracy wszystkich, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• współpracować podczas działań grupowych</li> <li>• nawiązywać i utrzymywać dobre stosunki ze współpracownikami</li> <li>• pracować skutecznie razem z innymi</li> <li>• uczestniczyć w działaniach zespołu</li> <li>• opracowywać wspólne koncepcje projektowe</li> <li>• współpracować z różnymi specjalistami w ramach grupy zadaniowej</li> <li>• realizować wspólne cele</li> <li>• tworzyć warunki sprzyjające współpracy</li> </ul>
3. Posługiwać się mową ciała	<p><b>Rozumieć i używać mowę ciała, tzn. gesty i inne paralingwistyczne środki wyrazu, jako różne formy komunikacji niewerbalnej na różnych poziomach świadomości, aby okazywać niewypowiedziane intencje lub uczucia, czy wyrazić określone przesłania, albo zamiast słów, albo w połączeniu z mową., np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wyrażać siebie poprzez stosowanie środków ekspresji fizycznej</li> <li>• komunikować się za pomocą sygnałów niewerbalnych</li> <li>• krytycznie analizować osobiste umiejętności mowy ciała</li> <li>• przyjmować zrelaksowaną postawę</li> <li>• podkreślać za pomocą gestów i mimiki, ważność swojej wypowiedzi</li> <li>• wyrażać swoje uczucia i emocje bez słów</li> </ul>

<sup>1</sup> Council Recommendation of 22 May 2017 on the European Qualifications Framework for lifelong learning and repealing the Recommendation of the European Parliament and of the Council of 23 of April of 2008 on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning



**Kompetencje społeczne: zdolność do efektywnego i celowego angażowania się w kontakt z innymi osobami napotkanymi podczas pracy lub nauki, np. z kolegami, rówieśnikami, interesariuszami, konsumentami, klientami, czy pacjentami.**

Kompetencje społeczne	Definicje
4. Instruować inne osoby	<p><b>Dawać wskazówki lub pouczać innych, zapewniając odpowiednią wiedzę i wsparcie, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opracowywać i prowadzić szkolenia</li> <li>• prowadzić zajęcia teoretyczne i praktyczne</li> <li>• stosować techniki nauczania</li> <li>• instruować klientów na temat korzystania z określonych rzeczy</li> <li>• prowadzić instruktaż dla nowych pracowników</li> <li>• instruować jakąś grupę ludzi, np. wolontariuszy</li> <li>• instruować użytkowników, np. biblioteki</li> <li>• udzielać wskazówek w zakresie prawidłowego działania</li> <li>• pomagać dzieciom w odrabianiu pracy domowej</li> <li>• udzielać pomocy online</li> <li>• wspierać użytkowników systemów ICT</li> </ul>
5. Przewodzić innym osobom	<p><b>Prowadzić i kierować innych do osiągnięcia wspólnego celu, często w grupie lub zespole, zazwyczaj nie pełniąc formalnej funkcji zarządczej, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kierować i motywować zespoły pracowników, specjalistów lub ekspertów</li> <li>• kierować podwykonawcami</li> <li>• udzielać wskazówek dotyczących procedur działania</li> <li>• rozwijać innowacyjne technologie w organizacji</li> <li>• kierować działaniami innych osób, np. wolontariuszami</li> <li>• inicjować wprowadzanie zmian w sektorze usług</li> <li>• zapewniać przestrzeganie harmonogramu</li> <li>• pełnić rolę przywódczą w organizacji</li> <li>• być mentorem</li> </ul>
6. Kompetencje międzykulturowe	<p><b>Zrozumienie i poszanowanie ludzi, którzy są postrzegani jako posiadający inne kulturowe powinowactwa i odnoszenie się do nich rzeczowo i z szacunkiem, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykazywać się umiejętnościami komunikacji międzykulturowej</li> <li>• posługiwać się językami obcymi</li> <li>• wykazywać się wrażliwością na kwestie międzykulturowe</li> <li>• budować dobre stosunki z osobami z różnych kultur</li> <li>• stosować strategie nauczania międzykulturowego</li> <li>• pracować w wielokulturowym środowisku</li> <li>• nawiązywać kontakt z przedstawicielami innych kultur</li> <li>• szanować preferencje kulturowe</li> <li>• badać kultury i uczyć się o nich</li> <li>• analizować trendy kulturowe</li> </ul>
7. Wypracowywać kompromis	<p><b>Komunikować się z innymi z zamiarem osiągnięcia wspólnego zrozumienia lub rozwiązania problemu, nie tracąc perspektywy własnych lub cudzych intencji czy celów, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• szanować odrębne punkty widzenia</li> <li>• umiejętność osiągania konsensusu</li> <li>• negocjować warunki umów</li> <li>• negocjować z zainteresowanymi stronami</li> <li>• sporządzać umowy</li> <li>• negocjować poprawę warunków, np. pracy</li> <li>• pośredniczyć w kontaktach ze współpracownikami</li> </ul>



**Kompetencje społeczne: zdolność do efektywnego i celowego angażowania się w kontakt z innymi osobami napotkanymi podczas pracy lub nauki, np. z kolegami, rówieśnikami, interesariuszami, konsumentami, klientami, czy pacjentami.**

Kompetencje społeczne	Definicje
8. Motywować innych	<p><b>Kierować cudzymi zachowaniami, podając im przekonujący powód do działania, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• motywować innych do większej aktywności</li> <li>• używać pozytywnego języka</li> <li>• stymulować niezależność</li> <li>• wzbudzać pasję</li> <li>• udzielać wsparcia w zakresie rozwoju osobistego</li> <li>• zachęcać do ustawicznego doskonalenia się</li> <li>• wzmacniać pozytywne zachowania</li> <li>• motywować pracowników</li> <li>• motywować innych do osiągnięcia celów</li> </ul>
9. Wspierać współpracowników	<p><b>Prowadzić lub pomagać mniej doświadczonym lub mniej kompetentnym osobom w pracy, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rozwijać współpracę partnerską</li> <li>• słuchać i odpowiadać na pytania i wątpliwości</li> <li>• zapewniać wsparcie współpracownikom</li> <li>• wspierać proces kształcenia innych</li> <li>• wspierać pracowników w podnoszeniu kwalifikacji</li> <li>• udzielać wsparcia w zarządzaniu</li> <li>• współpracować w celu rozwiązania problemów komunikacyjnych</li> <li>• wspierać wolontariuszy</li> <li>• zapewniać wsparcie w dziedzinie ICT</li> </ul>
10. Stosować techniki zadawania pytań	<p><b>Formułować pytania odpowiednie do celu, takie jak uzyskiwanie dokładnych informacji lub wspieranie procesu uczenia się, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zadawać odpowiednie pytania w celu szybkiej identyfikacji problemów</li> <li>• stosować procedury prowadzenia wywiadów</li> <li>• zadawać kluczowe pytania na temat wymogów związanych z danym dziełem</li> <li>• opracowywać kwestionariusze</li> <li>• przeprowadzać konsultacje</li> <li>• przeprowadzać rozmowy z pracownikami</li> <li>• zadawać pytania dotyczące dokumentów</li> <li>• zadawać pytania w trakcie wydarzeń</li> <li>• zadawać pytania przewidziane w kwestionariuszu</li> <li>• identyfikować potrzeby klientów</li> </ul>
11. Przekazywać informacje o faktach	<p><b>Publikować informacje lub przekazywać zdarzenia ustnie, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• przedstawiać informacje graficzne</li> <li>• przedstawiać i omawiać informacje, problemy i rozwiązania</li> <li>• przedstawiać pomysły i koncepcje</li> <li>• przedstawiać fakty w jasny, zrozumiały i edukacyjny sposób</li> <li>• przekazywać informacje naukowe i techniczne</li> <li>• stosować techniki prezentacji</li> <li>• przygotowywać dokumenty</li> <li>• sporządzać sprawozdania</li> <li>• udzielać informacji na temat</li> <li>• zdawać relacje na żywo</li> <li>• rozpowszechniać informacje</li> <li>• organizować odprawy dla pracowników</li> <li>• doradzać decydentom</li> </ul>



Kompetencje społeczne: zdolność do efektywnego i celowego angażowania się w kontakt z innymi osobami napotkanymi podczas pracy lub nauki, np. z kolegami, rówieśnikami, interesariuszami, konsumentami, klientami, czy pacjentami.	
Kompetencje społeczne	Definicje
12. Zwracać się do słuchaczy	<p><b>Mówić w sposób przemyślany, rozważny i twarzą w twarz z grupą słuchaczy, aby ich informować, zainteresować lub wpływać na nich, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• umiejętności retoryczne</li> <li>• aktywne uczestnictwo w dyskusjach</li> <li>• kompetencje związane z wystawianiem się</li> <li>• słuchać, komunikować się i przekonywać</li> <li>• stosować techniki wystąpień publicznych</li> <li>• występować na żywo</li> <li>• nawiązywać kontakty z publicznością, z akcentem humorystycznym</li> <li>• prowadzić wykłady</li> <li>• zdawać relację na żywo</li> <li>• opowiadać publicznie o wykonywanym przez siebie zawodzie</li> <li>• nawiązywać więź emocjonalną z publicznością</li> </ul>
13. Przyjmować konstruktywną krytykę	<p><b>Reagować na ważne i dobrze uzasadnione opinie na temat swojej pracy w pozytywny sposób, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• krytycznie analizować osobiste umiejętności komunikacyjne i mowę ciała</li> <li>• przyjmować informacje zwrotne na temat wykonania</li> <li>• gromadzić opinie klientów</li> <li>• oceniać pracę w odpowiedzi na informacje zwrotne</li> <li>• rozpatrywać skargi</li> <li>• zarządzać informacjami zwróconymi</li> </ul>
14. Wchodzić w interakcję z innymi osobami	<p><b>Angażować się twarzą w twarz z innymi, w różnych sytuacjach, stosując strategie odpowiednie do kontekstu i celu, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stosować formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej</li> <li>• stosować odpowiednie techniki komunikacji interpersonalnej</li> <li>• wyrażać się poprawnie i jasno w różnych sytuacjach</li> <li>• budować kontakty</li> <li>• uczestniczyć w spotkaniach, zebraniach pracowników, konferencjach i kongresach</li> <li>• słuchać aktywnie</li> <li>• odpowiadać na pytania</li> <li>• podtrzymywać komunikację</li> <li>• wydawać polecenia ustne</li> <li>• udzielać wsparcia innym</li> <li>• współpracować z innymi</li> <li>• pośredniczyć w kontaktach</li> <li>• korzystać z różnych kanałów komunikacji</li> <li>• realizować politykę public relations</li> <li>• działać na rzecz osób korzystających z usług społecznych</li> <li>• komunikować się z lokalnymi mieszkańcami</li> <li>• prowadzić spotkania informacyjne</li> <li>• angażować gości w aktywności rozrywkowe</li> <li>• dotrzymywać towarzystwa</li> <li>• wspierać osoby korzystające z usług społecznych o specyficznych potrzebach komunikacyjnych</li> </ul>



**Kompetencje społeczne:** zdolność do efektywnego i celowego angażowania się w kontakt z innymi osobami napotkanymi podczas pracy lub nauki, np. z kolegami, rówieśnikami, interesariuszami, konsumentami, klientami, czy pacjentami.

Kompetencje społeczne	Definicje
15. Przekonywać inne osoby	<p><b>Zmieniaj przekonania, postawy, intencje, motywacje lub zachowania danej osoby za pomocą uzasadnionych argumentów, np.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•komunikować się i przekonywać innych z użyciem umiejętności dyplomatycznych</li><li>•pośredniczyć w kontaktach technik sprzedaży związanej</li><li>•prowadzić rozmowę zachęcającą do zakupu</li><li>•przekonywać innych do skorzystania z rozwiązań alternatywnych</li><li>•przedstawiać argumenty w przekonujący sposób</li><li>•przygotowywać inne osoby do ważnych spotkań, np. rozmowy o pracę</li></ul>