



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,  
ZNANOST IN ŠPORT



Projekt ESS: Strokovna podpora informativno svetovalni dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016–2021

Aktivnost 1: Razvoj strokovnih gradiv, programov in novih pristopov

## STROKOVNO GRADIVO

# VPRAŠALNIK IN SMERNICE ZA VREDNOTENJE SOCIALNE KOMPETENCE V DELOVNEM OKOLJU

Andragoški center Slovenije, december 2017

Strokovno gradivo **Vprašalnik in smernice za vrednotenje socialne kompetence v delovnem okolju**, je pripravljeno v okviru ESS projekta Strokovna podpora informativno svetovalnih dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016-2021, aktivnosti 1: Razvoj strokovnih gradiv, programov in novih pristopov

**Nosilec projekta:** Andragoški center Slovenije

**Vodja projekta:** mag. Tanja Vilič Klenovšek

**Avtorici gradiva sta:** Mag. Iris Fink Grubačević in Vera Mlinar

**Obdobje priprave gradiva:** januar – december 2017

## KAZALO

1 Uvod.....	1
2 Opredelitev kompetenc.....	2
2.1 Opredelitev sestavin in značilnosti socialne kompetence .....	4
3 Pomen merjenja in razvijanja socialne kompetence.....	9
4 Predstavitev Vprašalnika in smernic za vrednotenje socialne kompetence v delovnem okolju .....	10
4.1 Navodila za uporabo vprašalnika.....	10
4.2 Vprašalnik za vrednotenje socialne kompetence v delovnem okolju.....	11
4.3 Interpretacija izidov .....	14
Literatura .....	16

## 1 Uvod

*(mag. Iris Fink Grubačević)*

V socialni kompetenci sta poudarjena dobra, dvostranska komunikacija in velik potencial v ljudeh, ki ga je treba spodbuditi, motivirati, saj ni nikoli povsem izrabljen. Govori tudi o uravnoveženosti dela in družinskega življenja ter poudarja, da ljudje nismo zgolj roboti, ki bi ves čas delali. Nekatere stvari v življenju so stalnica in nekatere prvine posameznikove socialne kompetence so vedno pomembne: upoštevanje in spoštovanje drugih ljudi, topel človeški odnos, razvijanje zaupnih odnosov, ustvarjalno reševanje težav, poslušanje sebe in drugih, uravnoveženje dela in prostega časa ter obvladovanje stresa.

## 2 Opredelitev kompetenc

Kot kompetence pojmuje vse sposobnosti uporabe lastnega znanja in druge zmožnosti, ki so potrebne, da opravimo neko nalogo, delo, vlogo uspešno in učinkovito. Obsegajo znanje, spretnosti, osebnostne in vedenjske značilnosti, vrednote, prepričanja ipd. Kompetence je mogoče razvrstiti kot vidne (znanje, spretnosti), ki jih lahko dokaj preprosto tudi razvijemo z izobraževanjem, urjenjem, ter skrite (lastnosti, vrednote, prepričanja), ki pa jih je težje razvijati z izobraževanjem. (Dialogos, 2010)

Pojem kompetenca izvira iz socialne psihologije, v sklopu katere so se sistematično proučevale tudi spretnosti posameznikov. Kompetence lahko razumemo tudi kot zmožnost posameznika, da aktivira, uporabi in poveže vse znanje, ki ga je že pridobil v kompleksnih, različnih in nepredvidljivih položajih. To je torej zmožnost uporabe znanja, ki ga dobimo z odgovori na kako in kdo. (Svetlik, Zupan, 2009)

Kompetenca je odvisna od delovnih in življenjskih izkušenj, ki jih posameznik pridobiva v nekem okolju. Pomeni aktiviranje in uporabo določenega znanja, spretnosti v nekem življenjskem ali delovnem položaju. Praviloma posameznik ne more pokazati ali izraziti kompetence, dokler se ne znajde v nekem položaju, v katerem je to treba pokazati. Kompetenca ni le sposobnost uporabe praktičnega znanja ali posebno znanje, temveč je več kot to. Je celota med seboj povezanih sposobnosti, znanja, motivacije, samopodobe in vrednot, ki jih posameznik zna, hoče in zmore uspešno uporabiti v danem položaju. To pomeni, da lahko o kompetentnosti govorimo šele, ko to celoto posameznikovega znanja, sposobnosti, motivov, samopodobe in vrednot postavimo v socialno in fizično okolje, v katerem ima določeno vlogo.

Majcnova (2009) opredeljuje kompetence kot posamezne lastnosti, značilnosti, znanje, sposobnosti, bodisi potrebne za delo bodisi tiste, ki jih posamezniki imajo. Kompetenten je človek, ki ima ustrezne kompetence za to, da opravi neko delo, nalogo, da uspešno doseže načrtovane cilje, kompetentnost pa je lastnost posameznika, organizacijske enote ali organizacije, ki se nanaša na zmožnost uspešno opraviti naloge in naročila. Primerna kompetentnost pomeni, da ima človek dovolj znanja, izkušenj in drugih pomembnih lastnosti, da je dovolj usposobljen za določena dela.

Tudi L. Miller, N. Rankin in F. Neathey (2001) govorijo o vedenjskih (mehkih) kompetencah, ki pokažejo, kako naj bi ljudje ravnali, da bodo uspešno opravili svoje delo, in tehničnih ali funkcionalnih (trdih) kompetencah, ki povedo, kaj morajo ljudje znati, da bodo delo uspešno opravili. Mehke kompetence opredeljujejo vedenjski del uma, trde kompetence pa kognitivni. Trde kompetence izhajajo iz kognitivnega dela uma in opredeljujejo razno tehnično znanje in spretnosti, razlikujejo pa se na različnih delovnih mestih, oddelkih in enotah. Tega znanja in spretnosti se je mogoče priučiti in pridobiti, z učenjem ter izkušnjami. Vezani so na posebno

področje dela, ki ga nekdo opravlja. Mehke ali vedenjsko čustvene kompetence opredeljujejo potrebno ravnanje, vrednote, ki jih mora nekdo imeti za uspešno izpeljavo naloge. Vedenjske kompetence so odvisne od številnih vplivov (vzgoja, družina, šola, prijatelji, sodelavci itn.) in jih je težje zamenjati kot znanje in spretnosti. Skupna značilnost teh kompetenc je v tem, da so dovzetne za spremembe, so dinamične, zato sta ti dve vrsti kompetenc tesno povezani s konceptom učenja. (Kovač, Bertonec 2007)

Kompetence lahko opredelimo kot sposobnost doseči kompleksne zahteve v določenih povezavah z mobilizacijo motivacijsko-čustvenih (vrednote, stališča) vidikov našega delovanja. Imeti razvito neko kompetenco ne pomeni, da imamo razvit samo potencial, ampak jo tudi znamo uresničiti (reševanje problemov, znanje, sposobnost ustrezno aktivirati, uskladiti in uporabiti svoje potenciale v kompleksnem položaju). Njeno razvitost preverjamo le po posameznikovi dejavnosti v nekem položaju. (Pekljaj, 2006)

Obstaja več klasifikacij ključnih kompetenc za enaindvajseto stoletje. V Evropski uniji so opredelili najpomembnejše kompetence, ki so pomembne za vseživljenjsko učenje in omogočajo, da se posamezniki znajo in zmorejo prilagoditi hitrim spremembam v globalnem svetu. Opredelili so osem ključnih kompetenc, ki jih potrebujemo za osebni razvoj, aktivno državljanstvo, zaposlenost in socialno vključenost v okolje: komunikacija v maternem jeziku, komunikacija v tujem jeziku, matematične kompetence, temeljne kompetence na področju naravoslovja in tehnologije, kompetence IKT, učenje učenja, socialne in državljanske kompetence, iniciativnost in podjetniška usmerjenost, kulturne kompetence. (Recommendations of the European parliament and of the Council on the key competencies for lifelong learning, 2006)

Opis temeljnih sestavin, ki medsebojno povezane v nekem posebnem položaju sestavljajo kompetence, je podal Svetlik (v Kompetence v kadrovski praksi, 2005):

- Znanje je informacija, opredeljena z izkušnjami, resnico, presojo, intuicijo in vrednotami. Ta kombinacija nam omogoča sprejemanje novih situacij. Če ga opredelimo z oblikami, v katerih se pojavlja, pa razlikujemo med tihim in eksplicitnim znanjem, ki sta komplementarni obliki.
- Osebnostne lastnosti so značilnosti, po katerih posameznike ločimo med seboj. To so osebnostne lastnosti, ki jih delimo na naslednja področja: temperament, značaj, sposobnosti, telesna zgradba.
- Sposobnosti so lastnosti, ki najbolj vplivajo na dosežene rezultate pri reševanju določenih nalog, poleg znanja, motiviranosti in osebnostnih lastnosti. Določajo, kaj kdo zmore in česa ne. Tudi znanje, motiviranost in različne osebnostne poteze (na primer marljivost, vztrajnost) vplivajo na dosežke. So zmožnosti, ki zajemajo znane in neznanе človeške lastnosti in potrebujejo situacijo, da jih uspešno uporabimo, in takrat delujemo kompetentno.

- Motivacija usmerja dejanja in nas vodi k uresničitvi določenih ciljev. Spodbuja nas, da izberemo primerno vedenje v določenih situacijah. Obsega potrebe, motive, želje, cilje, vrednote, interese in voljo.
- Samopodoba je temelj posameznikovega vedenja. Na podlagi tega, kar dobimo kot vrnitveno informacijo od okolice, oblikujemo mnenje o sebi. Samopodoba so predstave in pojmi, ki jih oblikujemo o sebi. Doživljanje samega sebe je podlaga posameznikovega vedenja. To pomeni, da je naše vedenje odvisno od tega, kar mislimo o sebi.
- Vrednote usmerjajo izbiro ravnanja v nekem položaju in v kombinaciji z zmožnostmi, sposobnostmi, znanjem, motivacijo pripomorejo k uspešnosti posameznika v nekem položaju. So sestavni del kompetenc, njihov vpliv na posameznikovo kompetentnost pa se kaže predvsem v tem, da presegajo specifične položaje, saj izhaja iz ene vrednote več stališč.

Gruban (2013) poudarja, da so kompetence sodobna zasnova za upravljanje delovne uspešnosti, in poudarja pomen ustreznega vedenja. Modeli kompetenc omogočajo, da zaposleni bolje razumejo svoje delo, kaj se od njih zahteva in pričakuje, kako lahko to uresničijo (potrebno vedenje), na kaj naj se pri svojem delu osredinijo, da bodo lahko dosegli ali presegli zastavljene standarde delovne uspešnosti. Vedenje namreč s svojimi vzročno-posledičnimi učinki povzroča, da ljudje dokaj dosledno uporabljamo tisto izbrano in posnemanja mogoče vedenje, ki prinaša uspeh in vodi k uspehu! Zato modeli kompetenc obsegajo poleg potrebnega znanja in spretnosti še opredelitev vrednot, motivov, prepričanj, lastnosti in osebnostnih karakteristik, ki prispevajo k učinkovitemu in uspešnemu delu. Zahtevane kompetence tudi integralno upoštevajo organizacijske strategije, cilje, vrednote, značilnosti organizacijske kulture in standarde kakovosti in odličnosti, ki se odlikavajo v vedenju posameznikov in skupin – zamisel torej, ki povsem na novo in izvirno povezuje poslovne strategije s sposobnostmi ljudi za njihovo uresničenje.

## 2.1 Opredelitev sestavin in značilnosti socialne kompetence

Generične kompetence ali ključne kompetence so potrebne za osebno izpolnitev in razvoj, dejavno državljanstvo, socialno vključenost in zaposlitev. Glede na pogostost navajanja jih lahko združimo v naslednje sklope:

- socialne kompetence (razvijanje dobrih odnosov, timsko delo ipd.),
- obvladovanje maternega jezika, pisno in ustno sporočanje,
- sposobnost kritičnega presojanja, ustvarjalnosti, reševanja problemov,
- obvladovanje informacijsko-komunikacijske tehnologije, števila, analitičnega mišljenja,
- medkulturna kompetentnost (poznavanje različnih kultur, obvladovanje vsaj enega tujega jezika),
- obvladovanje strategij samostojnega učenja, načrtovanja osebnega razvoja,

- podjetniškost, organiziranje, načrtovanje, vodenje, odločanje ipd. (Slivar, 2008)

Socialna kompetenca je v bistvu povezana z osebno in družbeno blaginjo. Zahteva razumevanje pomena dobrega telesnega in duševnega zdravja zase, za svojo družino in ožje socialno okolje ter znanje o tem, kako to zdravje doseči in vzdrževati z zdravim življenjem in ravnanjem v vseh okoljih delovanja. Zajema osebne, medosebne, medkulturne kompetence in vse oblike vedenja, ki usposablja posameznika za učinkovito in konstruktivno sodelovanje v socialnem življenju. Bistvo je pridobivanje konstruktivnega sporazumevanja, strpnosti, izražanja in razumevanja različnih pogledov in sočutja, odzivanja na stresne položaje v okolju, sklepanja kompromisov (Ključne kompetence za vseživljenjsko učenje, 2007). Nanaša se na spretnosti, da se počutimo socialno sprejete in uspešne, ter na vedenje, ki ga potrebujemo za uspešno udeležbo v okolju.

Kaže se v besedni in nebesedni komunikaciji, sposobnostih delovanja v skupini, reševanju konfliktov, sposobnosti vodenja, komuniciranja v tujih jezikih, delovanja v različnih kulturah itn. Razvoj socialne kompetence poteka s spodbujanjem komunikacije in sodelovanja. Jedro te kompetence so spretnosti konstruktivnega sporazumevanja v različnih okoljih, strpnosti, izražanja in razumevanja različnih pogledov, pogajanja z ustvarjanjem zaupanja in sočustvovanje. Posamezniki morajo biti sposobni obvladati stres in frustracije ter to izraziti konstruktivno, morajo pa tudi razlikovati med zasebnim in poklicnim življenjem.

Socialna kompetenca temelji na sodelovanju, samozavesti in integriteti. Posameznik se mora zanimati za socialnoekonomski razvoj, medkulturno komuniciranje, spoštovati mora različnost in druge ljudi ter biti pripravljen premagovati predsodke in sklepati kompromise. Govorimo o celostni posameznikovi zmožnosti, ta se izraža v učinkovitem spoprijemanju z zahtevami, ki jih postavlja specifično socialno okolje, ter uspešnem spoprijemanju z razlikami in nasprotji med socialno in individualno ustreznimi cilji. Zajema določen repertoar socialnih spretnosti, ki imajo spoznavno dimenzijo (ocenjevanje socialnih izkušenj, presojanje pravih in napačnih dejanj, sposobnost prepoznavanja možnih rešitev konfliktnega položaja in predvidevanja njihovih posledic, razumevanja mentalnih stanj drugih ljudi), čustveno dimenzijo (empatija – sočustvovanje z drugimi, sposobnosti vživeti se v drugo osebo, razumeti njena čustva in načine reševanja problema, poznavanje in izražanje lastnih čustev, zavzemanje perspektive drugega – prepoznavanje pričakovanj, želja, interesov in namer drugih ter ocenjevanje socialnega položaja z zornega kota teh) ter vedenjsko dimenzijo (posameznikovo dejansko vedenje v socialnih konfliktih, na primer uspešna rešitev medosebne konflikta); druga prvina socialne kompetence je ustrezna raven samovrednotenja.

V izrazu socialna kompetenca se tako skriva cela vrsta zelo različnih sposobnosti in lastnosti, ki so vsaka zase zaželene in pozitivne, a na posameznika vplivajo le kot skupek. Socialna kompetenca zahteva od posameznika zdravo mero občutka lastne vrednosti in zaupanja vase, lastne odgovornosti in samodiscipline. V odnosu z drugimi se kaže kot pozornost in empatija,



sočutje ali sposobnost vživljanja, zmožnost kompromisa in konflikta, poznavanje ljudi, zmožnost dajanja in prejemanja kritike, spoštovanje in tolerantnost ter sposobnost vse skupaj besedno izraziti, torej sposobnost jezikovne kompetence. V poslovnem svetu se socialna kompetenca pogosto nanaša na tako imenovane mehke spretnosti. Vedno pogosteje se dogaja, da sodelavci v kolektivu zmeraj bolj gledajo le na svojo korist in so se vedno manj pripravljene prilagajati sodelavcem. Kljub tej individualistični usmerjenosti pa so zmeraj bolj nezadovoljni sami s seboj, polni razočaranja in občutkov krivde. Sposobnost timskega dela v kolektivu in ustvarjanje ter vzdrževanje pozitivnega, optimističnega delovnega ozračja pa je bolj in bolj zaželeno in odločilno za uspešno delo podjetij. Če na kratko povzamemo definicijo socialnih kompetenc: socialna kompetentnost je sposobnost optimalno shajati sam s seboj in s svojo okolico (Adler, 2012).

Goleman (2001) navaja, da je čustvena spretnost priučena sposobnost, ki temelji na čustveni inteligentnosti in odloča, kako obvladujemo medosebne odnose. V središču te spretnosti sta dve sposobnosti: empatija, prepoznavanje čustev drugih, in družbene spretnosti, s katerimi lahko spretno ravnamo s čustvi drugih. Čustvene spretnosti lahko opredelimo kot pomembno sestavino socialne kompetence: osebne spretnosti – odločijo, kako dobro obvladujemo sebe; zavedanje sebe in poznavanje svojega notranjega doživljanja, večje naklonjenosti, notranjih virov in notranje zaznave – prepoznavanje svojih čustev in njihovega učinkovanja; natančno ocenjevanje sebe – poznavanje svojih zmogljivosti in omejitev; zaupanje vase – močno razvit čut za lastne vrednote in sposobnosti; obvladovanje svojega notranjega doživljanja, vzgibov in virov; nadzorovanje sebe – brzdaje razrvanih čustev in vzgibov; zanesljivost – ohranjanje meril za odkritost in poštenost; vestnost – odgovornost za osebno storilnost; prilagodljivost – prožnost pri obvladovanju sprememb; dojemljivost za novosti – zadovoljstvo ob novih zamislih, pristopih in priznanjih; motivacija – čustvena nagnjenja, ki vodijo k uresničitvi cilja ali ga pomagajo doseči; težnja k izpolnitvi cilja – prizadevanje za doseganje ali izpolnjevanje meril odličnosti; zavezanost – usklajenost s cilji skupine ali organizacije; pobuda – pripravljenost na odziv za vsako priložnost; optimizem – vztrajnost pri izpolnjevanju ciljev kljub oviram in zadržkom.

Empatija je zavedanje čustev, potreb in skrbi drugih. Govorimo o razumevanju drugih, prepoznavanju občutkov in pogledov drugih, izražanju zanimanja za njihovo počutje, prepoznavanju potreb drugih, ustrežljivosti, ko predvidevamo, prepoznavamo in izpolnjujemo potrebe drugih, o zavzemanju za različnosti ter ustvarjanju priložnosti za sodelovanje različnih ljudi. Družbene spretnosti pa so spretnosti v vzbujanju želenega odzivanja drugih: vplivnost, sporazumevanje, pozorno poslušanje in prepričljivost v oddajanju sporočil, obvladovanje sporov, pogajanje in reševanje nesporazumov, vodenje, navdihovanje in usmerjanje posameznikov in skupin, uvajanje in obvladovanje sprememb, navezovanje stikov, usklajenost v dejavnosti z drugimi in usmerjenost k skupnim ciljem, timske sposobnosti, ustvarjanje usklajenega dopolnjevanja med člani skupine pri izpolnjevanju skupnih ciljev.

Socialne spretnosti torej obsegajo vedenje, ki ga mora obvladati posameznik, da se lahko učinkovito in konstruktivno vključi v socialno okolje, v delovne skupine. Izhajajo iz realno izoblikovanega in bolj ozaveščenega odnosa do sebe, drugih ljudi in sveta, ki se izraža v vsem sklopu posameznikovega ravnanja v medosebnih interakcijah in njegovi komunikaciji z drugimi ljudmi. Zajemajo modele spoznavanja, razumevanja in usmerjanja sebe, drugih ljudi in medosebnih interakcij ter odnos do dela v formalnih in neformalnih skupinah. Poudarek je na medosebnem komuniciranju ter medosebnem vplivanju (v storilnostnih in odnosnih položajih). To je torej bolj zavest lastnega (učinkovitejšega in bolj zadovoljivega) ravnanja v socialnih položajih; pri tem kaže posebno pozornost nameniti čustveni dimenziji oziroma pomenu čustev v socialnih interakcijah (čustvena inteligenca, empatija). Posameznik na podlagi razumevanja socialnega položaja, v katerem je v danem trenutku, izbere vzorce interakcije in jih prilagodi v skladu z razumevanjem svojih možnosti. Pomembno je ozaveščeno izbiranje tistega ravnanja, ki ga verjetneje vodi k boljšim medosebnim odnosom (v medosebne odnose usmerjeni cilji) ali večji učinkovitosti (storilnostno usmerjeni cilji). Kolikor bolj konstruktivne socialne spretnosti izbere iz množice različnih možnih strategij, tem večja je verjetnost, da bo dosegel svoj cilj.

Prav medosebni odnosi zahtevajo od posameznika določene socialne spretnosti in socialne kompetence. Socialna kompetenca je sestavljena iz besede socialen, to pomeni medčloveški, skupen, ter besede kompetenca, ki označuje sposobnost, zmožnost, pristojnost, usposobljenost. Ker se v izrazu socialna kompetenca skriva veliko različnih sposobnosti in lastnosti, vplivajo na posameznika le kot skupek. (Adler, 2014)

Socialne kompetence pogosto razumemo v povezavi z interakcijo med posameznikom in drugimi ljudmi. Rečemo lahko, da so to spretnosti, s katerimi posameznik uresničuje svoje namene, ki ga vodijo, da lahko uspešno zadovolji svoje potrebe v socialnem okolju. Socialne kompetence zahtevajo od posameznika zdravo mero občutka lastne vrednosti in zaupanja vase, lastne odgovornosti in samodiscipline. (Adler, 2014)

Topping in drugi (2000) opredelijo socialne kompetence kot ustrezno odzivanje in sodelovanje v medosebnih odnosih. Socialne kompetence potekajo na treh ravneh: na osebni ravni (oblikovanje samopodobe, reševanje lastnih težav, izražanje zamisli), na ravni odnosov (pogajanje, sodelovanje, sklepanje kompromisov, mreženje) ter na ravni širše družbe ali makrosistema (občutljivost za druge, prispevanje k blaginji). Te kompetence, ki narekujejo uspešno delovanje v osebni in poslovnem okolju, so:

- odgovornost: spoznati pomen in vpliv zavestnega sprejemanja odgovornosti za svoje mišljenje in razviti občutek za organizacijsko in družbeno odgovornost;
- učenje: spoznamo, da je napaka neželen dogodek na osebni poti, namenjen učenju in upoštevanju pri prihodnjih odločitvah. Spodbuditi željo in potrebo, da se izboljšamo, tudi na podlagi opuščanja napak;

- volja: spoznati razlike med sanjami, željami in hotenji. Odkriti svoje cilje, načrtovati njihovo izpolnjevanje, določiti potreben trud in se naučiti pri sebi in svoji okolici razviti voljo za dejanja, ki nas bodo pripeljala k našim ciljem;
- prijem: spoznati pomembnost hitrega odločanja v primernem trenutku in s pravim prijemom;
- zaupanje: spoznati temelje zaupanja in pomen večje vrednosti v organizaciji in družbi;
- realnost: spoznati, da ima vsak človek svojo percepcijo sveta in zato svojo realnost; spodbuditi preverjanje realnosti drugih in sprejemati realnost drugih;
- prilagodljivost: spodbuditi spoznanje, da je prilagodljivost spretnost ali orodje, katerega fleksibilna uporaba se lahko nauči;
- vodenje: spodbuditi zavedanje, kdaj je vodenje potrebno in kdaj lahko skupino pustimo, da dela sama, spodbuditi pomen vodenja v ustreznem trenutku za dosego cilja;
- ravnotežje: spodbuditi zavedanje, da poteka izravnava na vseh področjih bivanja in da lahko v življenju dosežemo vse, za kar smo pripravljene plačati pravično ceno;
- rast in razvoj: spoznati, da je rast dolgotrajen proces, v katerem se izmenjujeta pogon in zaviranje;
- trdnost: spodbuditi obravnavo konfliktov interesov s kombiniranjem uporabe doslej spoznanih spretnosti pogajanja in pri tem s treningom spodbuditi ločitev med čustvi in resničnostjo.

Povzamemo lahko, da socialne kompetence vplivajo na razvoj posameznikov, saj prevzemajo ti v svojem okolju vedno zahtevnejše naloge, si nabirajo izkušnje, bogatijo praktično znanje, utrjujejo stare spretnosti in razvijajo nove za zahtevnejše naloge, nove podvige, odgovornejše delo, vse bolj obvladujejo poslovno in osebno okolje, spretnejši so pri obvladovanju zahtevnejših, kompleksnejših problemov ipd. Vplivajo pa tudi na osebni razvoj, saj spodbujajo k spremembam v odnosu do dela in okolja, načinu obvladovanja čustev in vedenja v medosebnih odnosih, povečajo notranjo motivacijo ipd.

### 3 Pomen merjenja in razvijanja socialne kompetence

Uspeh posameznika v skupini je temeljnega pomena za širši uspeh v življenju. Tisti, ki so sposobni uspešno izraziti svoje želje in potrebe, ki vedo, da je obvladovanje lastnih čustev in prepoznavanje ter upoštevanje čustev pri drugih zelo pomembno, ki zmorejo samostojno in ustrezno reševati konflikte, ki znajo svoje vedenjske vzorce pravilno prilagoditi posameznemu položaju, ki znajo in zmorejo uravnavati stresne položaje, delovati v skupini ter uskladiti zasebno in poslovno življenje, so v življenju uspešnejši in prilagodljivejši. Socialne spretnosti so zapletene in večplastne in tesno povezane s posameznikovim razvojem.

Gradniki razvoja socialnih kompetenc, ki se začnejo že v otroštvu in potekajo s socializacijo v okolju, kjer otrok odrašča, so:

- temeljne besedne in nebesedne komunikacijske spretnosti (ubesedenje svojih misli – učinkovito sporočanje, usklajenost besedne in nebesedne komunikacije, nasmejanost, navezovanje in vzdrževanje očesnega stika, aktivno poslušanje itn.);
- spretnosti pridruževanja/udeleževanja, kako se pridružiti skupini, posamezniku, uporaba ustreznih vedenjskih in čustvenih vzorcev;
- spretnosti, kako upoštevati pravila, deliti, sodelovati, spretnosti prijateljstva ter kako pokazati ustrezno naklonjenost, se udeleževati pri odločanju;
- reševanje sporov na socialno sprejemljiv način;
- empatija;
- odločnost, reči ne, postaviti se zase – razvijati asertivno komunikacijo ter sporočanje potreb in zamisli.

Z uporabo različnih vprašalnikov in testov merjenja socialne kompetence zmanjšamo dejavnike tveganja: na primer pri odločanju o zaposlitvi in dobimo tudi usmeritve za nadaljnje usmerjanje posameznika v krepitev nekaterih prvin socialne kompetence, tam, kjer se izkaže njegova šibkost. Pri zaposlenih tako povečajo možnosti uspeha v poslovnem okolju, zvečajo njegove potenciale, doseganje ciljev organizacije (samoodgovornost, delovni polet, motivacija za delo), izboljšajo medosebne odnose (družabnost, prepričljivost, empatija), voljo do uspeha (predanost, iniciativnost) ter odpornost na stres (sprejemanje neuspeha, čustvena stabilnost, prilagodljivost, zadovoljstvo z delom). Vsekakor nam ta merska orodja pomagajo, da bolje razumemo posameznikovo delovanje v različnih okoljih, bolje razumemo njegovo vedenje in odzive.

## 4 Predstavitev vprašalnika in smernic za vrednotenje socialne kompetence v delovnem okolju

(Vera Mlinar)

Evalvacijski vprašalnik za vrednotenje socialne kompetence v delovnem okolju je orodje, ki smo ga na Andragoškem centru Slovenije razvili v sklopu projekta Strokovna podpora informativno-svetovalni dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016–2021 kot pripomoček svetovalcem za vrednotenje pri diagnosticiranju rabe socialne kompetence, ki jo posamezniki uporabljajo v delovnem okolju, ter v podporo vrednotenju razvitosti te kompetence.

V nadaljevanju so podrobneje predstavljeni evalvacijski vprašalnik ter navodila za njegovo rabo.

### 4.1 Navodila za uporabo vprašalnika

Evalvacijski vprašalnik za merjenje rabe socialne kompetence v delovnem okolju se lahko izpolnjuje:

- a. na način papir-svinčnik,
- b. v elektronski obliki.

Vprašalnik se izpolnjuje individualno, izpolnjevanje ni časovno omejeno. Pomembno je poudariti, da je namenjen dejanskemu ugotavljanju rabe socialne kompetence v delovnem okolju, in to mora biti tudi temeljni namen rabe vprašalnika.

Z uporabo vprašalnika naj bi svetoalec pridobil prvo bolj celostno informacijo o rabi kompetence pri posamezniku, kar zadeva identificiranje močnih in šibkih ravni, na katerih se kompetenca uporablja. Evalvacijski vprašalnik izpolnjuje kandidat v sodelovanju s svetovalcem. Svetoalec naj najprej kandidatu razloži temeljni namen reševanja vprašalnika ter mu pojasni pomen iskrenega odgovarjanja na zastavljena vprašanja in trditve. Hkrati pa bo ob skupnem reševanju vprašalnika svetoalec kandidatu sproti pojasnjeval nejasnosti ter spremljal posameznikov razmislek o posameznih trditvah.

Vprašanja v evalvacijskem vprašalniku oziroma trditve, ki jih kandidat ocenjuje, so usklajeni z opredelitvami socialne kompetence, kot sta jo opredelila Evropski parlament in Svet Evropske unije (2006) v Priporočilih Evropskega parlamenta in Sveta o ključnih kompetencah za vseživljenjsko učenje. S tem smo želeli doseči večjo preglednost potrdila, pridobljenega z vrednotenjem neformalno pridobljenega znanja.

## 4.2 Vprašalnik za vrednotenje socialne kompetence v delovnem okolju

Ime in priimek: \_\_\_\_\_

Pred vami je vprašalnik za merjenje rabe socialne kompetence v delovnem okolju. Vse trditve v vprašalniku se nanašajo na določeno vedenje in opravila v zvezi z njeno rabo. Natančno preberite vsako izmed njih in jo ocenite, koliko se strinjate, da velja za vas. Vsako od trditev lahko ocenite z eno od treh ocen: **0 – Sploh ne drži zame, 1 – Delno drži zame, 2 – Drži zame.**

Trditev ocenite tako, da obkrožite eno od številskih ocen. Poskrbite, da boste ocenili vse trditve, saj sicer izidi ne bodo uporabni. Pri tem vprašalniku so vsi vaši odgovori pravilni. Odgovarjajte iskreno, da bodo izidi za vas uporabni. Če katere izmed trditev ne razumete dobro, jo, preden odgovorite nanjo, razjasnite s svetovalčevo pomočjo.

## SOCIALNA KOMPETENCA – DELOVNO OKOLJE

Št.	Trditev	Ocena kandidata		
		0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
1.	Razumem, zakaj je pomembno, da sem telesno zdrav	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
2.	Razumem, zakaj je pomembno, da sem duševno zdrav	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
3.	Vem, kako moram delati na delovnem mestu, da ohranjam zdravje	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
4.	Vem, kako moram delati, da ohranjam duševno zdravje	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
5.	Razumem, kako se moram vesti v delovnem okolju	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
6.	Razumem, zakaj me tisti, ki drugače mislijo in čutijo, ne ogrožajo	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
7.	V delovnem okolju se pogovarjam tako, da iščem rešitve in se dogovarjam z drugimi	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
8.	Pri delu povem svoje mnenje, tudi če je drugačno od mnenja drugih	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
9.	V delovnem okolju sem strpen	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
10.	V delovnem okolju se znam pogajati	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
11.	Lahko se vživim v občutje drugih	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
12.	V delovnem okolju sem zmožen obvladovati stres	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
13.	Zmožen sem ločiti vedenje v službi od vedenja doma	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
14.	V delovnem okolju sem zmožen sodelovati z drugimi	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame

15.	Sodelujem z drugimi, tudi če se ne strinjam z njimi	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
16.	Zmožen sem popustiti pri svojih odločitvah, če to omogoča doseganje dogovora	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
17.	Samozavestno sprejemam odločitve na delovnem mestu	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame
18.	Zanima me razvoj moje delovne organizacije	0 – Sploh ne drži zame	1 –Delno drži zame	2 – Drži zame



### 4.3 Interpretacija izidov

Trditve, navedene v vsebinskem sklopu socialne kompetence v delovnem okolju, so opredeljene na treh ravneh:

1. znanje,
2. spretnosti,
3. odnosi.

Pri vsaki trditvi lahko kandidat izbira med tremi ponujenimi ocenami:

1. sploh ne drži zame (ocena 0),
2. delno drži zame (ocena 1),
3. drži zame (ocena 2).

Zaradi lažjega izrekanja končne utemeljitve posameznikove rabe socialne kompetence v delovnem okolju smo vsako od ponujenih izjav točkovali, in sicer izjava Drži zame dobi 2 točki, Delno drži zame 1 točko in Sploh ne drži zame ne dobi točk. Tako dobimo največje število točk, in sicer lahko kandidat za socialne kompetence v delovnem okolju doseže največ 36 točk.

Kar zadeva ravni, na katerih so opredeljene trditve, pa je slika taka:

1. na ravni znanja so trditve 1–6, to pomeni, da je največje število točk, ki jih lahko doseže kandidat na tej ravni, 12,
2. na ravni spretnosti so trditve 7–13, to pomeni, da je največje število točk, ki jih lahko doseže kandidat na tej ravni, 14,
3. na ravni odnosov so trditve 14–18, to pomeni, da je največje število točk, ki jih lahko doseže kandidat na tej ravni, 10.

Delitev na posamezne ravni ter točkovanje teh sta lahko svetovalcu v pomoč predvsem pri opredeljevanju močnih posameznikovih področij s stališča rabe socialne kompetence v delovnem okolju in pri opredeljevanju šibkejših področij, ki zahtevajo dodatno kandidatovo delo in zato še bolj ciljno usmerjeno, celostno in natančno vrnitveno informacijo o možnih kandidatovih dejavnostih, ki bodo pripeljale do uspešnega izida. Pregled ocen po posameznih vsebinskih sklopih in ravneh pa je lahko dobra opora tudi pri oblikovanju mnenja o rabi socialne kompetence v delovnem okolju.

Pri oblikovanju mnenja kot vrnitvene informacije kandidatu pa mora biti svetovalec pozoren tudi na kandidatovo oceno posameznih trditev v vprašalniku. Pomembno je, da svetovalec nameni pozornost predvsem trditvam, ki jih je kandidat slabo ocenil, in jih upošteva pri podajanju vrnitvene informacije v obliki napotkov, kako lahko posameznik slabo ocenjene sestavine socialne kompetence v prihodnosti ustrezno razvija in uporablja. Pri tem naj bo pozoren tudi na raven, na kateri so slabo ocenjene trditve opredeljene.

Za lažje izrekanje vrnitvene informacije kandidatu pa je treba vse posamezne ocene trditev pogledati kot smiselno celoto. Kandidat lahko torej pri vprašalniku doseže največ 36 točk. V

nadaljevanju prikazujemo lestvico za celotno oceno rabe socialne kompetence, ki jo posameznik uporablja v delovnem okolju, in sicer:

Število točk	Ocena
Od 25 do 36 točk (70 %–100 %)	Razvite imate osebne, medosebne in medkulturne kompetence ter uporabljate oblike vedenja za učinkovito in konstruktivno sodelovanje v delovnem okolju. Konstruktivno sodelujete tudi v vedno bolj raznovrstnih družbah in pri reševanju morebitnih sporov v službi.
Od 14 do 24 točk (40 %–69 %)	Poznavanje socialne kompetence in njena raba v delovnem okolju vam nista tuja, vendar v uporabi posameznih sestavin kompetenca ni razvita v celoti. Več pozornosti bi bilo treba nameniti oblikam vedenja, ki vodijo v konstruktivno delovanje in sodelovanje v raznovrstnih delovnih položajih. Razvoj kompetence in njena raba naj potekata predvsem na ravni, ki se je izkazala kot najmanj razvita (lahko na ravni znanja, spretnosti ali odnosov).
Manj kot 14 točk (manj kot 40 %)	Razvijanju socialne kompetence ste v delovnem okolju namenjali premalo časa ali pa ste pred kratkim usmerili svojo pozornost na razvijanje te. Predlagamo nadaljnje razvijanje te kompetence in pogostejšo rabo v vsakodnevni delovni dejavnosti za doseganje učinkovitega in konstruktivnega delovanja in sodelovanja predvsem v poklicnem življenju.

## Literatura

- Adler, E. (2012). Ključni dejavnik socialna kompetenca. Novi Sad: Psihopolis institut.
- Adler, E. (2014). Ključni dejavnik socialna kompetenca: kaj vse nam manjka in česa se lahko naučimo. Novi Sad: Psihopolis institut.
- Bertoncelj, A. in Kovač, D. (2007). Model merjenja podjetniškega potenciala z menedžerskimi kompetencami. Kranj: Organizacija, 40 (4), str. 98–103.
- Dialogos (2010). Kaj so kompetence?. Pridobljeno 24. 9. 2010: <http://www.dialogos.si/>.
- Goleman, D. (2001). Čustvena inteligenca na delovnem mestu. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Gruban, B. (2013). Praktični vidiki uvajanja kompetenc v poslovno prakso. Pridobljeno 29. 5. 2013: <http://www.dialogos.si/slo/objave/clanki/uvajanje-kompetenc/>.
- Kompetence v kadrovski praksi (2005). Ljubljana: GV Izobraževanje.
- Ključne kompetence za vseživljenjsko učenje – Evropski referenčni okvir (2007). Luksemburg: Urad za uradne publikacije Evropskih skupnosti.
- Miller, L., Rankin, N. in Neathey, F. (2001). Competency frameworks in UK organizations. London: CIPD.
- Peklaj, C. (2006). Cooperative activity and its potential in tertiary education. Horizons of Psychology, 15 (3). Ljubljana: Društvo psihologov Slovenije.
- Recommendation of the European Parliament and of the Council of 18th December 2006 on key competencies for lifelong learning (2006). Official Journal of the European Union, 349/10, EN, 30. 12. 2006. Pridobljeno 21. 1. 2008: [http://eur-UriServ/site/en/oj/2006/ L lex.europa.eu/Lex I\\_39420061230en00100018.pdf](http://eur-UriServ/site/en/oj/2006/ L lex.europa.eu/Lex I_39420061230en00100018.pdf).
- Rozman, U. (2006). Trening socialnih veščin. Ljubljana: Educa, Melior.
- Slivar, B. (2008). Ključne kompetence v katalogih znanj in višješolskih programih – gradivo za usposabljanje. Ljubljana: Projekt IMPLETUM.
- Svetlik, I. in Zupan, N. (2009): Menedžment človeških virov. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Topping, K. et al. (2000). Social Competence: The Social Construction of the Concept, V: Reuven Bar-On (ur.) in James D. A. Parker (ur.). The Handbook of Organizational Culture and Climate. San Francisco: Jossey-Bass.