Temat: Wybrane kompetencje społeczne

*Dzisiejszy temat jest w pewnym stopniu powtórzeniem i utrwaleniem materiału. Na zakończenie proszę obejrzyjcie krótki filmik (link na końcu opracowania).*

O kompetencjach społecznych mówi się już od dość dawna, jednakże wydaje się, że największe zainteresowanie tymi właściwościami przypada na ostatnie lata. Niestety w literaturze przedmiotu kompetencje społeczne nie zostały zdefiniowane w sposób jasny i ogólnie przyjęty. Badacze zajmujący się kompetencjami społecznymi zadają sobie pytanie, czy są one pewną ogólną umiejętnością społeczną ujawniającą się we wszelkiego rodzaju sytuacjach, czy też obejmują one wiele specyficznych, nieraz nie związanych ze sobą umiejętności.
Efektywne funkcjonowanie w relacjach z innymi jest niezbędną umiejętnością szczególnie w przypadku tych osób, których praca wymaga stałego obcowania z ludźmi. Nauczyciele, kierownicy, doradcy, lekarze, pracownicy socjalni, pracownicy biznesu to grupy zawodów, w których sensowne i owocne kontakty z innymi są koniecznością, a kompetencje społeczne są wyznacznikiem efektywności funkcjo-nowania jednostki w rzeczywistych sytuacjach życiowych. W języku potocznym wyrażenie kompetencje społeczne kojarzy się z umiejętnością życia wśród ludzi, w tym współpracy z innymi.

W niektórych kontekstach kompetencje społeczne rozumie się też jako umiejętności interpersonalne, autoprezentacyjne, radzenia sobie ze stresem czy
bycia asertywnym.
Intuicyjnie wiemy wszyscy, że skoro “kompetencje twarde” odnoszą się do umiejętności zawodowych, to “kompetencje miękkie” mają związek z psychiką
i umiejętnościami społecznymi. Kompetencje behawioralne koncentrują się na sposobie zachowywania się człowieka, postawach, które umożliwiają mu zachowywanie się w sposób skuteczny w danej sytuacji.

Miękkie kompetencje to przede wszystkim:
• umiejętności osobiste – sprawne zarządzanie sobą i swoją pracą, zdolność do motywowania samego siebie, zorganizowanie zajęć;
• umiejętności interpersonalne – obejmują komunikowanie się z ludźmi, przekonywanie ich do swoich racji, motywowanie, inspirowanie, zarządzanie zespołami.

Niezależnie od tego, jaką wykonujemy pracę, musimy współpracować z innymi ludźmi, komunikować się z nimi, wypracowywać wspólne stanowisko. Cały czas trzeba też utrzymywać motywację, pracować nad nią, rozwijać umiejętności twarde. Tak naprawdę więc, kompetencje miękkie są podstawą każdej pracy z uwagi na ich uniwersalny charakter i powszechność wykorzystywania. Każdy człowiek, niezależnie od stanowiska, które zajmuje, pracy jaką wykonuje, wykształcenia jakie posiada, znaczną część czasu poświęca relacjom z innymi ludźmi a biorąc pod uwagę fakt, że porozumiewanie się ludzi ma miejsce też przy pomocy mimiki, gestów oraz mowy ciała, to zrozumiemy, że komunikujemy coś praktycznie bez przerwy, zarówno ze swoją wolą, jak i niezależnie od niej, werbalnie i niewerbalnie, oficjalnie lub nieoficjalnie. Słuszny jest pogląd, że umiejętność porozumiewania się jest jednym z podstawowych warunków osiągnięcia sukcesu przez pojedynczego człowieka. Należy jednak pamiętać, że jednym z najistotniejszych elementów komunikowania się jest tzw. zjawisko pierwszego wrażenia a więc i autoprezentacja, która z kolei ściśle wiąże się z etyką i etykietą zachowań międzyludzkich, tworząc jednocześnie całe kom-pendium kompetencji osobistych. Dynamika zmian współczesnego społeczeństwa, postęp cyfryzacji przenoszą relacje osobiste do przestrzeni nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych – portali społecznościowych oraz świata e-maili gdzie zasady i reguły w zakresie komunikacji, autoprezentacji czy savoir-vivre są zupełnie inne niż w relacjach rzeczywistych.

Współcześnie nie można sobie wyobrazić przetrwania i rozwoju człowieka jako gatunku, kształtowania się kultury i cywilizacji ludzkiej bez tzw. „kompetencji miękkich” a więc szeregu umiejętności społecznych, od komunikacji interpersonalnej rozpoczynając, poprzez autoprezentację, umiejętność radzenie sobie ze stresem, asertywności, negocjacji, na zasadach savoir-vivre kończąc. Każdy człowiek bowiem nieustannie występuje w licznych bezpośrednich i pośrednich sytuacjach społecznych, w których oddziałuje na innych komunikacyjnie i sam podlega takim oddziaływaniom. Ma to miejsce, nie tylko gdy do siebie mówimy, rozmawiamy przez telefon, korespondujemy za pomocą fax-u czy e-maili. Porozumiewamy się także za pomocą własnego wizerunku, który stale tworzymy, asertywności czy reguł i norm zachowań społecznych, zwanych savoir-vivre. Zdolności komunikacyjne podlegały przemianom jednocześnie z procesem ewolucji biologicznej i rozwojem społecznym. W świecie zwierząt zachowania komunikacyjne mają miejsce od początku kształtowania się życia biologicznego. Proces porozumiewania się jest zjawiskiem powszechnym i koniecznym. Komunikacja zwierzęca opiera się na wysyłaniu i odbieraniu informacji głównie drogą niewerbalną, za pomocą mowy ciała. Człowiek, który ewolucyjnie wyodrębnił się ze świata zwierząt społecznych posiadł także umiejętność komunikacji werbalnej. Z czasem ludzie wymyślali coraz to nowsze formy porozumiewania się. Począwszy od słowa drukowanego, a skończywszy na porozumiewaniu się za pomocą nowych metod informatycznych.

Komunikacja jest procesem, który wpływa na to, kim jesteśmy i jacy jesteśmy. Można zauważyć, iż istnieje związek między jakością komunikacji, a jakością życia, między tym w jaki sposób mówimy i słuchamy, a tym kim jesteśmy. Każdy komunikat wywiera pewien wpływ na wiedzę, emocje czy zachowanie odbiorcy. Porozumiewanie się jest jednym z najważniejszych elementów życia ludzkiego, odgrywa przez to ważną rolę w każdej sytuacji życiowej człowieka, od życia osobistego przez rodzinne, na zawodowym kończąc. Od jakości komunikacji, umiejętności budowania wizerunku, czy zdolności negocjacyjnych pracowników może często zależeć powodzenie nie jednego przedsiębiorstwa.

Komunikowanie wiąże się prawie ze wszystkim, co robimy, a niewielka nawet poprawa efektywności naszego porozumiewania się może przynieść olbrzymie korzyści. Jakkolwiek komunikowanie odbywa się niemal „automatycznie”, błędem byłoby stwierdzenie, że zawsze odnosi pożądany efekt. W wielu przypadkach inni ludzie nie słyszą, co mówimy, lub nie rozumieją, o co nam chodzi. Efektywne komu-nikowanie zachodzi tylko wtedy, gdy jesteśmy świadomi, że jest ono złożonym procesem wymagającym stałej uwagi i treningu. Komunikacja interpersonalna, rozumiana zarówno jako zachowanie werbalne, jak i niewerbalne, zachodzi nieustannie – każda sytuacja społeczna implikuje proces nadawania i odbierania różnych informacji. Nawet nie wypowiadając ani słowa, nasze ciała nieustannie emitują sygnały, które wyrażają nasze samopoczucie, nastawienie, postawy. Najczęściej komunikowanie się rozumiemy jako przekazywanie wiadomości pomiędzy nadawcą a odbiorcą. Na proces ten składają się następujące elementy: nadawca, przekaz, odbiorca i sytuacja, w której dochodzi do komunikacji. Naturalnie każda forma komunikacji interpersonalnej ma swoją specyfikę i złożoność, uzależnioną przede wszystkim od sytuacji oraz zależności pomiędzy osobami, między którymi zachodzi. Istotną sprawą w komunikowaniu się jest przede wszystkim podmiotowe traktowanie rozmówcy, czyli uznanie go za kogoś równie ważnego, jak my sami. Należy stworzyć możliwości stałego i komfortowego wyrażania tego, co i po co robi. Modelową, najbardziej pożądaną i efektywną w relacjach międzyludzkich jest komunikacja wielokierunkowa, dzięki której uwzględniane są różnice indywidualne nadawcy i odbiorcy oraz tworzą się pozytywne relacje interpersonalne między dyskutantami. Istotna ze względu na efekty procesu komunikacyjnego staje się rzeczywista zmiana poglądów i stanowisk osób, które się porozumiewają. Równie ważny jest klimat zaufania na płaszczyźnie komunikujących się osób. Nadawca komunikatu powinien być przede wszystkim wiarygodny, aby odbiorca mógł go postrzegać jako kompetentnego w dziedzinie, jakiej dotyczy dany przekaz. Odbiorcy komunikatów pozytywniej odbierają intencję nadawcy, gdy spostrzegają, że chce on przyjść z pomocą, a nie uzyskać – poprzez przekonanie odbiorcy – jakiejś własnej korzyści. Warto pamiętać także, że w procesie komunikowania się nadawca odgrywa ogromną rolę w formowaniu psychiki swojego podopiecznego, choć nie zawsze zdaje sobie z tego sprawę. Nie może więc formować odbiorcy według własnego wyobrażenia, zakładając, jaki być on powinien. Należy bezwzględnie pamiętać, z jak różnorodnych środowisk jego odbiorca może pochodzić i wszystko to uwzględnić, „dostrajając” się do niego. Taka płaszczyzna interakcji wymaga od nadawcy komunikatu dużej empatii oraz elastyczności działania i plastyczności myślenia. Ważnym czynnikiem budującym pomost w komunikowaniu się jest tworzenie sytuacji sprzyjających wymianie zdań, co może być realizowane przez odpowiednie planowanie rozkładu dnia. Istotny element ułatwiający komunikację interpersonalną stanowi także dbanie o równowagę w wymianie zdań.

Komunikowanie to proces - komunikacja to wysyłanie i otrzymywanie wiadomości. Tak postrzegane porozumiewanie się wymaga nadawcy oraz odbiorcy. Kiedy mamy zamiar ulepszyć nasze porozumiewanie się, musimy skupić się na naszej roli jako nadawcy (umiejętnościach mówienia, prezentowania, pisania) oraz naszej roli jako odbiorcy (umiejętność słuchania, obserwowania, czytania).

Skuteczne komunikowanie - o skuteczności działań we współczesnych relacjach międzyludzkich jedynie w 15% decyduje wiedza na temat przedmiotu prowadzonej rozmowy, a aż w 85% umiejętność komunikowania się. Negocjowanie, sprzedawanie, kierowanie ludźmi, telemarketing – to aspekty biznesu, w których umiejętność komunikowania się jest podstawą sukcesu.

Bariery w komunikacji - warto pamiętać, że przeszkody w komunikacji interpersonal-nej tkwią bardzo często w samym rozmówcy, jego intencji, braku empatii, chęci manipulacji oraz niezrozumienia tego, co nadawca miał na myśli, przekazując określony komunikat. Bariera językowa to czynnik, który stanowi istotne źródło nieporozumień w komunikacji. Źródłem frustracji mentora, zakłócającej proces komunikacji, staje się często pobieżna znajomość języka, jakiego używają nasi partnerzy oraz niechęć do jego zrozumienia. Dzieje się tak w kontaktach ustnych, gdy rozmówcy używają określeń potocznych bądź slangu. Niezgodne komunikaty, a czasami wręcz ich sprzeczność (np. splecione na piersiach ręce połączone z szerokim uśmiechem), to często podstawowe bariery komunikacji interpersonalnej, stanowiące poważne zachwiania procesu komunikowania się z uwagi na ich nieprawidłową interpretację. Często podczas rozmowy zarówno jedna, jak i druga strona przekracza sferę osobistą rozmówcy, którą on tym czasem uważa tylko za swoją. Najbardziej uczulona na tego typu zachowania jest młodzież dojrzewająca, jak również uczniowie o wyższej pozycji społecznej, niż pozostałe osoby z klasy, bądź szkoły. Przekroczenie bariery dystansu osobistego negatywnie wpływa na komunikację, jeżeli nadawca i odbiorca są przeciwnej płci. Postawy ciała przyjmowane przez rozmówców wysyłają szereg komunikatów (np. usadowienie się nauczyciela za biurkiem przez cały czas trwania zajęć nastawia ucznia negatywnie w stosunku do nauczyciela; natomiast taka sama postawa przerywana ruchami po pomieszczeniu bardzo ułatwia komunikację w obu kierunkach, stwarzając wrażenie gotowości do współpracy i partnerstwa).

Sygnały wysyłane przez nauczyciela poprzez zamaszyste gesty rąk lub wskazywanie palcem poszczególnych uczniów są często odbierane jako groźby i powodują zamknięcie ucznia na dalszy proces komunikacji. Częste stosowanie komunikatów paralingwistycznych w postaci krzykliwego intonowania i częste zawieszanie głosu powodują zmieszanie wśród rozmówców. Osoba kierująca komunikat o takich cechach jest często postrzegana jako dysponująca małym za-sobem wiedzy bądź wiedzą tylko powierzchowną. Bywa, iż zarówno nadawcy, jak i odbiorcy nie zawsze poprawnie interpretują informacje wynikające z artykulacji oraz nie zwracają uwagi na kontekst rozmowy, który jest kluczowy w procesie komunikacji. Wiadomości zawarte w wyglądzie i ubiorze rozmówcy mogą postawić go na przegranej pozycji lub może on się okazać wielkim zwycięzcą podczas pierwszego kontaktu z podopiecznym. Niedbały wygląd i nieschludność w wyglądzie powodują, iż pojawia się niechęć do jakiejkolwiek komunikacji. Młodzież często manifestuje poprzez ubiór swoją przynależność do danej grupy społecznej, poprzez co może prowadzić to do stereotypizacji tejże młodzieży przez dorosłych. Dodatkowych, często błędnych, informacji dostarcza język kolorów – kolorystyka odzieży. Noszenie dużej ilości biżuterii prowadzi do „zaszufladkowania” takiej osoby, a w efekcie do zafałszowania jej wizerunku oraz zaliczenia jej do grupy, czy statusu społecznego, do którego nie przynależy. Wszystkie te elementy osłabiają komunikaty werbalne lub zaprzeczają im, utrudniając w ten sposób komunikowanie się. Często niski poziom motywacji podopiecznego przekłada się na jego bierne słuchanie w trakcie rozmowy. Myślenie o innych sprawach w trakcie trwania komunikacji nie przynosi dobrych efektów końcowych. Do pozostałych barier komunikacyjnych zaliczyć można także brak obiektywizmu, niedostosowanie wypowiedzi do możliwości percepcyjnych odbiorcy, zakłócenia zewnętrzne, np. hałas, rozpraszający strój, złe samopoczucie fizyczne, normy obyczajowe, stereotypy, uprzedzenia, brak czasu, zbytnia kon-centracja na komunikacie, a nie na odbiorcy, brak empatii. Warto także wspomnieć, że komunikowaniu się nie sprzyjają m.in. stałe przerywanie i ocenianie wypowiedzi rozmówcy, nieumiejętność wczucia się w cudze położenie, czy emocje, jedno- lub obustronne lekceważenie i ignorowanie, nadmierny dystans, nieuprzejme zaprzeczanie, złośliwe żarty, a także zwykły pesymizm jednego z rozmówców wspomnieć, że komunikowaniu się nie sprzyjają m.in. stałe przerywanie i ocenianie wypowiedzi rozmówcy, nieumiejętność wczucia się w cudze położenie, czy emocje, jedno- lub obustronne lekceważenie i ignorowanie, nadmierny dystans, nieuprzejme zaprzeczanie, złośliwe żarty, a także zwykły pesymizm jednego z rozmówców Istnieje kilka sprawdzonych metod przezwyciężania barier komunikacyjnych, o których należy pamiętać. Zaliczamy do nich m.in. komunikację dwustronną, czyli sprzężenie zwrotne (np. zadawanie pytań, wyrażanie opinii), zachowanie wiarygodności i empatia (wczuwanie się w sytuację i punkt widzenia rozmówcy), wrażliwość na potrzeby nadawcy, sprawdzanie i upewnianie się w trakcie rozmowy, czy i jak wiadomość została odebrana, regulowanie przepływu informacji (niezbyt dużo informacji na raz), świadomość bogactwa różnych środków przekazu (stosowanie różnych kanałów i form komunikowania się). Badania wykazują, że niektóre postawy, czy typy zachowań sprzyjają komunikowaniu się, inne natomiast tworzą dla niego klimat nie-korzystny, wywołując u ludzi postawy niekorzystne. Przeszkody w komunikacji tkwią w samej osobie, jej intencji, braku empatii oraz chęci manipulacji. Utrudnienia w komunikowaniu się wynikają także z błędnego odkodowania, czy rozszyfrowania tego, co autor miał na myśli lub, po prostu na niewłaściwej interpretacji tego co autor komunikatu do nas powiedział.

# *Zapraszam Was do obejrzenia filmiku „Kwalifikacje dla każdego” - Kompetencje społeczne - dlaczego są tak ważne w systemie?*

https://www.youtube.com/watch?v=n8w-Rr9PGb0