

Kim jest koordynator(ka) wolontariatu?

czyli kilka słów o naszych kompetencjach

OPRACOWANIE:
JOANNA GARSZTKA



Działanie prowadzone w projekcie "Wsparcie organizatorów wolontariatu w Warszawie" realizowanym w ramach miejskiego projektu "Ochotnicy warszawscy" integrującego działania wspierające rozwój wolontariatu w m.s.t Warszawa.



WYBRANE DEFINICJE KOMPETENCJI

LYLE & SPENCER



kompetencje to ukryte charakterystyki ludzi, które decydują o wyjątkowo wysokiej efektywności pracy

PADZIK



wewnętrzna charakterystyka jednostki odpowiadająca za jej sposób działania, czyli jej wrodzone i nabyte zasoby

ROSTKOWSKI



zespół cech danej osoby, na który składają się charakterystyczne dla niej elementy takie jak: motywacja, cechy osobowości, umiejętności, samoocena związana z funkcjonowaniem w grupie oraz wiedza, którą sobie ta osoba przyswoiła i którą się posługuje



elementy kompetencji

- kwalifikacje (poziom
wykształcenia/formalne uprawnienia)
- wiedza (ogólna i specjalistyczna)
- umiejętności i zdolności,
- zachowania i postawy,
- doświadczenia,
- wprawa,
- wartości,
- style myślenia,
- motywacja,
- wyobrażenie o sobie (samowiedza i
samooocena)
- przyjmowane role społeczne,
- inteligencja (poznawcza i
emocjonalna)
- cechy osobowości i temperament,
- cechy psychofizyczne;

KOMPETENCJE

szerzy znaczeniowo zakres niż kwalifikacje,
są syntezą możliwości uczenia się, zbierającą
całość efektów uzyskiwanych w procesie
kształcenia, szkolenia zawodowego oraz w
toku indywidualnego doświadczenia,

nie ma znaczenia, w jakim trybie zostały one
nabyte oraz czy zostały potwierdzone

KWALIFIKACJE

potwierdzone w procesie formalnej
procedury walidacyjnej i
udokumentowanymi kompetencjami

Typy kompetencji

SPOŁECZNE



Mają wpływ na sposób w jaki budowane są relacje z innymi osobami oraz na jakość tych relacji. Decydują o skuteczności współpracy, komunikacji jak również możliwości wpływania na innych.

OSOBISTE



Związane są z indywidualnym sposobem realizacji zadań przez pracownika. Poziom tych kompetencji ma wpływ na ogólną jakość realizowanych działań, sprawność, szybkość i rzetelność wykonywanej pracy, czy zaangażowanie pracownika w swoje obowiązki

MENEDŻERSKIE (PRZYWÓDCZE)



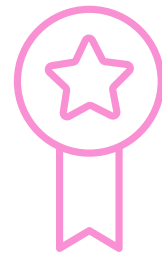
Dotyczą umiejętności zarządzania pracownikami. Mogą być związane z miękkimi obszarami kierowania, jak również strategicznymi aspektami zarządzania.

ZAWODOWE



Związane ze specjalistycznymi umiejętnościami, które powinni posiadać pracownicy w ramach danej grupy zawodowej, czy zatrudnieni na podobnych stanowiskach. Świadczą o posiadaniu konkretnej, specjalistycznej wiedzy czy umiejętności i decydują o efektywności w realizowanych działaniach.

Czym jest profil kompetencyjny?



opis stanowiska przez
pryzmat kompetencji



zakres i poziom kompetencji
niezbędnych dla danej roli
w organizacji

Zastosowanie profili kompetencyjnych

- ✓ określenie oczekiwań względem pracowników (dotyczy kandydatów, jak i osób zatrudnionych)
- ✓ budowanie ścieżek karier i opracowanie działań rozwojowych
- ✓ ocena pracy



Panel ekspercki jako metoda badawcza

(*posłużyła do opracowania projektu profilu kompetencyjnego koordynatora(ki) wolontariatu na potrzeby niniejszej publikacji)

metoda badawcza, obejmująca szeroki wachlarz możliwości współpracy z ekspertami: od indywidualnych wywiadów eksperckich poprzez dyskusje panelowe z udziałem szerokiego grona specjalistów z danej dziedziny, po warsztaty w trakcie których konfrontowane są różne stanowiska, kumulowana jest wiedza i wypracowywane są np. rekomendacje i propozycje rozwiązań

Katalog kompetencji -Uniwersalny Model Kompetencyjny (autor: Grzegorz Filipowicz)

Kompetencje społeczne	Kompetencje osobiste	Kompetencje menedżerskie	Kompetencje zawodowe
Budowanie relacji	Dążenie do rezultatów	Budowanie organizacji	Administrowanie / prowadzenie dokumentacji
Dzielenie się wiedzą i doświadczeniem	Innowacyjność	Budowanie zespołów	Języki obce
Identyfikacja z firmą	Myślenie analityczne	Przywództwo	Orientacja w biznesie
Komunikatywność	Samodzielność	Delegowanie	Procedury – znajomość i umiejętność stosowania
Wywieranie wpływu	Podejmowanie decyzji	Planowanie	Negocjowanie
Orientacja na klienta (tu:wolontariusza)	Rozwiązywanie problemów	Motywowanie	Umiejętności IT
Praca zespołowa / współpraca w zespole	Sumienność / rzetelność	Myślenie strategiczne	Umiejętności techniczne
Rozwiązywanie konfliktów	Rozwój zawodowy / gotowość do uczenia się	Zarządzanie projektami	Wiedza zawodowa
Współpraca wewnątrzfirmowa	Zarządzanie sobą	Zarządzanie zespołem	Zarządzanie procesami

Ocena poziomu kompetencji

Poziom	opis podstawowy	opis rozszerzony
1	brak przyswojenia danej kompetencji	brak pożądanych zachowań związanych z daną kompetencją, popełnianie błędów, wyraźna nieumiejętność poradzenia sobie z zadaniami wymagającymi danej kompetencji
2	kompetencja przyswojona w stopniu podstawowym („uczący się”)	podejmowanie prób zachowania się w oczekiwany sposób, poradzenia sobie z zadaniami wymagającymi danych kompetencji; popełnianie błędów
3	kompetencja przyswojona w stopniu dobrym	samodzielność, poprawne wykonywanie większości zadań wymagających danej kompetencji, problemy z nieco trudniejszymi zadaniami, błędy popełniane w nowych, niestandardowych sytuacjach
4	kompetencja przyswojona w stopniu bardzo dobrym	sprawną, bezbłędną realizacją większości zadań wymagających danej kompetencji, radzenie sobie również z trudnymi zadaniami w niestandardowych sytuacjach, przejawianie pozytywnych zachowań opisujących daną kompetencję; osoby takie często stawiane są jako wzór do naśladowania; wskazywanie i tłumaczenie innym oczekiwanych zachowań
5	stopień przyswojenia danej kompetencji może stanowić wzór do naśladowania („wybitny”)	doskonałe wykonanie nawet wyjątkowo trudnych zadań wymagających twórczego podejścia do danej kompetencji; wysoki poziom automatyzmu wykonywanych czynności; przejawianie nowych zachowań



Ocena poziomu kompetencji

- określamy poziom oczekiwany/pożądany – pozwalający na skuteczne realizowanie obowiązków na omawianym stanowisku,
- w większości przypadków powinno się dokonać wyboru między poziomem „3”, a „4”,
- poziom „2” głównie określa stanowiska przejściowe, np. młodszych specjalistów (rzadko dopuszczamy w oczekiwaniach możliwość popełniania błędów),
- poziom „5” zwykle jest zarezerwowany dla menedżerów oraz wysokiej klasy specjalistów,

KLUCZOWE KOMPETENCJE



KOORDYNATOR(KA) WOŁONTARIATU

- BUDOWANIE RELACJI (5/5)
- ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM (4/5)
- KOMUNIKATYWNOŚĆ (4/5)
- MOTYWOWANIE (4/5)
- ORIENTACJA NA WOŁONTARIUSZA (4/5)
- ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW (4/5)

WAŻNE KOMPETENCJE



KOORDYNATOR(KA) WOŁONTARIATU

- DELEGOWANIE (3/5)
- WSPÓŁPRACA WEWNĄTRZFIRMOWA (4/5)
- DZIELENIE SIĘ WIEDZĄ I DOŚWIADCZENIEM (3/5)
- PLANOWANIE I ORGANIZOWANIE (3/5)
- ADMINISTROWANIE (3/5)



**DEFINICJE WYBRANYCH KOMPETENCJI
(KLUCZOWYCH DLA PROFILU
KOORDYNATORA/KI WOLONTARIATU)**



Budowanie relacji

OPIS KOMPETENCJI



Nawiązywanie i budowanie dobrych relacji. Dbłość o kontakty i efektywną współpracę. Pozyskiwanie zaufania współpracowników.

WSKAŹNIKI



- nawiązywanie relacji
- rozwijanie/ budowanie relacji – dbłość o kontakty
- skuteczne rozwiązywanie nieporozumień
- pozyskiwanie zaufania i poparcia
- udzielanie wsparcia

Zarządzanie i kierowanie

OPIS KOMPETENCJI



Organizacja pracy zespołu. Realizacja planów i spraw bieżących poprzez zapewnienie i wykorzystanie zasobów oraz koordynację pracy ludzi w podległym obszarze.

WSKAŹNIKI



- przekształcanie planów na zadania dla zespołu.
- rozdzielanie i przydział zadań.
- koordynacja pracy ludzi w podległym zespole.
- monitoring realizacji zadań.
- zapewnianie i wykorzystanie zasobów.

Komunikatywność

OPIS KOMPETENCJI



Zdolność do jasnego i precyzyjnego wyrażania się. Właściwe rozumienie wypowiedzi innych osób, umiejętność słuchania i porozumiewania się z rozmówcami.

WSKAŹNIKI



- jasne, zrozumiałe dla innych przekazywanie informacji
- dopasowanie sposobu i środków porozumiewania się do odbiorcy
- spójność werbalna/ niewerbalna
- właściwe rozumienie wypowiedzi innych osób
- aktywne słuchanie.

Motywowanie

OPIS KOMPETENCJI



Budowanie zaangażowania i pozytywnego nastawienia pracowników do realizacji zadań. Docenianie i zachęcanie pracowników do efektywnej pracy i dalszego rozwoju.

WSKAŹNIKI



- **budowanie zaangażowania i pozytywnego nastawienia do pracy.**
- **docenianie indywidualnego wkładu.**
- **określanie potencjału pracowników oraz zapewnienie możliwości rozwoju.**
- **bieżąca ocena i dzielenie się informacjami dot. efektywności.**
- **zapewnienie odpowiedniego wpływu pracowników na wykonywaną pracę.**

Orientacja na klienta (wolontariusza/kę)

OPIS KOMPETENCJI



Pozytywne nastawienie na klientów oraz ich potrzeby. Wykorzystanie własnych umiejętności, wiedzy i doświadczeń do kształtowania odpowiednich relacji z klientami.

WSKAŹNIKI



- pozytywne nastawienie i szacunek do klientów.
- koncentracja na potrzebach klienta.
- kształtowanie trwałych relacji z klientami.
- zapewnienie dostarczania odpowiednich usług.
- proaktywne radzenie sobie z ewentualnymi uwagami i trudnościami.

Rozwiązywanie problemów

OPIS KOMPETENCJI



**Identyfikowanie i weryfikowanie źródeł problemów.
Znajdowanie optymalnych dla danych sytuacji rozwiązań.**

WSKAŹNIKI



- identyfikowanie sytuacji problemowych.
- znajdowanie optymalnych rozwiązań.
- tworzenie pomysłów na rozwiązywanie problemów.
- wykorzystanie różnych technik rozwiązywania problemów.
- określanie najlepszych rozwiązań.

Jak badać nasze kompetencje, predyspozycje, talenty?

LEVER BASIC

Bezpłatny test kompetencji, umożliwiający badanie 13 kompetencji miękkich cenionych na rynku pracy.

Samodzielny wybór kompetencji, które chcesz zbadać – możesz wybrać jedną, możesz wybrać wszystkie.

- Uczy, jak doceniać posiadane doświadczenie i jak o nim opowiadać.
- Daje narzędzia do opisu doświadczenia, które przydadzą się m.in. podczas przygotowań do rozmowy o pracę.
- Daje przestrzeń do wpisania przykładów konkretnych sytuacji ze swojego życia, w których rozwijałeś/-aś daną kompetencję.
- Daje wskazówki dotyczące twojego dalszego rozwoju.

Jak badać nasze kompetencje, predyspozycje, talenty?

FRIS

- FRIS® to narzędzie do opisu różnorodności sposobów myślenia i działania
- opiera się o 4 perspektywy poznawcze: FAKTY – RELACJE – IDEE – STRUKTURY. Wyjaśniają one jakim informacjom nadajesz największy priorytet, szczególnie w nowych sytuacjach.

Perspektywa FAKTÓW – jest to szybka ocena faktów ze względu na przydatność do osiągnięcia konkretnego celu. Bazuje na sprawnym rozpoznawaniu związków przyczynowo-skutkowych.

Perspektywa RELACJI – jest to intuicyjne rozpoznawanie tego, co łączy osoby, obiekty i zdarzenia. Związki te są najczęściej odbierane w sposób bardzo osobisty i subiektywny.

Perspektywa IDEI – jest to wychodzenie poza obecny stan rzeczy, odbierany jako jedna z możliwych alternatyw. Wynika ze swobodnego podważania obecnych i odkrywania nowych zależności.

Perspektywa STRUKTUR – jest to wnikanie w głąb istoty problemu, aby uzyskać jego kompletny i spójny obraz. Wymaga operowania na wysokim poziomie szczegółowości z dużą liczbą kryteriów.

STYL MYŚLENIA

Opisany przez jedną i niezmienną perspektywę.

W nowych sytuacjach doświadczenie nie podpowiada nam gotowych rozwiązań. Zazwyczaj wtedy reagujemy, wykorzystujemy informacje i podejmujemy decyzje w typowy dla siebie sposób. W psychologii poznawczej nazywa się go stylem poznawczym lub stylem myślenia.

STYL DZIAŁANIA

Opisany przez kompozycję wszystkich używanych perspektyw.

Styl Działania pokazuje jakimi perspektywami uzupełniasz Twój Styl Myślenia w działaniu i określa, w jakich sytuacjach możesz go najsprawniej wykorzystywać. Wynika nie tylko z naturalnych predyspozycji, ale również z doświadczeń i upodobań.

Dopiero połączenie Styl Myślenia + Styl Działania mówi o tym co jest dla Ciebie najbardziej naturalne oraz jak te predyspozycje możesz najskuteczniej wykorzystać w praktyce

Jak badać nasze kompetencje, predyspozycje, talenty?

TEST GALLUPA

Narzędzie CliftonStrengths, znane w Polsce jako test Gallupa, określa naturalne talenty. Pokazuje, jakie działania są dla Ciebie najbardziej naturalne, przez co najprostsze do wykonania i gdzie (w jakich obszarach) szukać w sobie potencjału.

Talent to naturalnie powtarzający się wzorzec myślenia, odczuwania, czy zachowania, który może być produktywnie wykorzystany.

Test składa się ze 177 par stwierdzeń, które potencjalnie mają nas opisać. Zadanie polega na zaznaczeniu na skali, które z nich jest Ci bliższe. Na podjęcie decyzji mamy 20 sekund, później komputer sam przeskakuje do kolejnej pary stwierdzeń. Należy zaznaczyć pierwszą myśl, która naturalnie przyjdzie nam do głowy. Nie ma możliwości cofnięcia się do poprzedniego pytania, ani poprawienia odpowiedzi.

Test Gallupa bada naturalne talenty, a nie kompetencje, czy nabyte umiejętności.

4 grupy talentów

TEST GALLUPA

WYKONYWANIE

OSOBY Z TYMI TALENTAMI WIEDZĄ CO ZROBIĆ, BY SPRAWY PO PROSTU SIĘ DZIAŁY, BYŁY REALIZOWANE I POSUWAŁY SIĘ DO PRZODU. USTALAJĄ SOBIE CELE I PODEJMUJĄ DZIAŁANIE. DOBRZE CZUJĄ SIĘ, GDY JEST COŚ DO ZROBIENIA, ZREALIZOWANIA, ORGANIZACJI LUB GDY PO PROSTU MOŻNA WYKAZAĆ SIĘ OSIĄGNIĘTYMI EFEKTAMI PRACY. MAJĄ UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNE, PLANISTYCZNE I DOPROWADZANIA SPRAW DO KOŃCA. POTRAFIĄ TEŻ OCENIĆ SENS DZIAŁANIA, SZACUJĄ SIŁY NA ZAMIARY, WYZNACZAJĄ PRIORYTETY SWOICH DZIAŁAŃ.

WYWIERANIE WPŁYWU

TO CECHY, KTÓRE MOCNIEJ WIDAĆ U OSÓB Z TYMI TALENTAMI, SĄ JAKBY „NA WIERZCHU”. OSOBY TAKIE LUBIĄ PRZEWODZIĆ I PODEJMOWAĆ WYZWANIA. MOTYWUJĄ INNYCH DO DZIAŁANIA, MAJĄ PEWNOŚĆ SIEBIE, ŁATWIEJ JE ZOBACZYĆ, BOWIEM MAJĄ UMIEJĘTNOŚCI PREZENTACJI, OPOWIADANIA I KOMUNIKOWANIA SIĘ Z INNYMI. BUDUJĄ ZAANGAŻOWANIE W INNYCH, MOTYWUJĄ I INSPIRUJĄ, A PRZY TYM WIEDZĄ, JAK PRZEMÓWIĆ DO INNYCH I WYPŁYNAĆ NA NICH.

BUDOWANIE RELACJI

OSOBY Z TALENTAMI Z TEJ GRUPY ŁATWO NAWIĄZUJĄ RELACJĘ, LUBIĄ PRACOWAĆ I DZIAŁAĆ Z INNYMI OSOBAMI. ICH TALENTY AKTYWUJĄ SIĘ, GDY MOGĄ ZROBIĆ COŚ Z LUDŹMI DLA LUDZI. UTRZYMUJĄ SPÓJNOŚĆ W ZESPOLE I SĄ ŚWIADOME, ŻE WSPÓLNE DZIAŁANIE MOŻE PRZYNIEŚĆ WIĘCEJ KORZYŚCI, NIŻ DZIAŁANIE W POJEDYŃKĘ. ZJEDNUJĄ INNYCH W ZESPOLE, ŁĄCZĄ I TWORZĄ PRZYJAZNĄ ATMOSFERĘ. DZIAŁAJĄ INTUICYJNIE I ODBIERAJĄ NIEWIDZIALNE FALE LUDZKICH UCZUĆ I EMOCJI. POSIADAJĄ UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNE.

MYŚLENIE STRATEGICZNE

DLA OSÓB Z TYMI TALENTAMI MYŚLENIE JEST RÓWNOZNACZNE Z DZIAŁANIEM. ROZMYŚLAJĄ I POZYSKUJĄ INFORMACJE, WYCIĄGAJĄ WNIOSKI, UCZĄ SIĘ I ANALIZUJĄ, ZBIERAJĄ INFORMACJE. A WSZYSTKO PO TO, BY PODJĄĆ NAJLEPSZĄ DECYZJĘ I ZMAKSYMALIZOWAĆ SZANSĘ REALIZACJI DANYCH STRATEGII. ODGADUJĄ INTENCJE, ANTYCYPUJĄ PRZYSZŁOŚĆ I ROZWÓJ WYDARZEŃ, SĄ KREATYWNE I Z POLOTEM. OSOBY Z TYMI TALENTAMI MYŚLĄ W DŁUŻSZYM HORYZONCIE CZASOWYM, A TALENTY Z TEJ DOMENY Z PEWNOŚCIĄ POMAGAJĄ PODEJMOWAĆ STRATEGICZNE I CODZIENNE DECYZJE.

Wykonywanie [Executing]	Wywieranie wpływu [Influencing]	Budowanie relacji [Relationship Building]	Myślnie Startegiczne [Startegic Thinking]
Bezstronność [Consistency]	Aktywator [Activator]	Bliskość [Relator]	Analitik [Analytical]
Dyscyplina [Discipline]	Czar [Woo]	Elastyczność [Adaptability]	Intelekt [Intellection]
Naprawianie [Restorative]	Dowodzenie [Command]	Empatia [Empathy]	Kontekst [Context]
Odpowiedzialność [Responsibility]	Komunikatywność [Communication]	Indywidualizacja [Individualization]	Odkrywczość [Ideation]
Organizator [Arranger]	Maksymalista [Maximizer]	Integrator [Includer]	Strateg [Strategic]
Osiąganie [Achiever]	Poważanie [Significance]	Optymista [Positivity]	Uczenie się [Learner]
Pryncypialność [Belief]	Rywalizacja [Competition]	Rozwijanie innych [Developer]	Wizjoner [Futuristic]
Rozwaga [Deliberative]	Wiara w Siebie [Self-Assurance]	Współzależność [Connectedness]	Zbieranie [Input]
Ukierunkowanie [Focus]		Zgodność [Harmony]	

WAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA

Armstrong M., Zarządzanie zasobami ludzkimi, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2005

Filipowicz G., Metody pomiaru potencjału kompetencyjnego, [w:] Najlepsze praktyki zarządzania kapitałem ludzkim, red. A. Ludwicyński, PFPK, Warszawa 2002

Filipowicz G., Metody pomiaru potencjału kompetencyjnego, [w:] Najlepsze praktyki zarządzania kapitałem ludzkim, red. A. Ludwicyński, PFPK, Warszawa 2002

Szczęsna A., Rostkowski T., Zarządzanie kompetencjami, [w:] Nowoczesne metody zarządzania zasobami ludzkimi, red. T. Rostkowski, Difin, Warszawa 2004





OPRACOWANIE:
JOANNA GARSZTKA

Działanie prowadzone w projekcie "Wsparcie organizatorów wolontariatu w Warszawie" realizowanym w ramach miejskiego projektu "Ochotnicy warszawscy" integrującego działania wspierające rozwój wolontariatu w m.s.t Warszawa.



**Centrum
Wolontariatu**



projekt finansuje
miasto stołeczne
Warszawa