

## Pojam kompetencije (eng: Competence Vs. Competency)

**Autor: dr Vladimir Ivanković**

Reč kompetencija ima najveći značaj u obuci i obrazovanju. Obuka zasnovana na razvoju kompetencija (eng. Competence based training) je dominantni način razmišljanja u oblasti razvoja ljudskih resursa u proteklih 20 godina.

Kompetencije se tiču naših sposobnosti. One predstavljaju osnovnu jedinicu u razvoju ljudskih resursa i jezik sporazumevanja u organizacijama u delu koji se odnosi na učinak, efikasnost, efektivnost. Bez njih kao koncepta, obuka i razvoj ne bi danas bili, ono što predstavljaju za preduzeća. Razumevanje kompetencija i njihovo pravilno uočavanje u radnom okruženju, identifikacija kao i definisanje je fundamentalni proces u razvoju ljudskih resursa.

Postoji veliki broj definicija kompetencija, čiji pregled ćemo dati u ovom segmentu. Evropska fondacija za obuku (European Training Foundation), kao zvanična agencija EU za oblast stručnog obrazovanja i obuke je definisala kompetenciju kao sposobnost da se zadovolje zahtevi radnog mesta i specifični radni zadaci. Britansko nacionalno telo za razvoj kvalifikacija i sertifikaciju (QCA) definiše kompetenciju kao sposobnost izvođenja standarda zahtevanih u zanimanju, u raznim okolnostima.

Smernice za upotrebu ISO 10015 standarda definišu kompetenciju kao primenu znanja, veština i ponašanja koje rezultiraju u učinku. Možemo zaključiti da kompetencije predstavljaju naša znanja, veštine i stavove koji kreiraju naše ponašanje na radnom mestu.

Postoje tri aspekta kompetencija koje uzimamo u obzir: kognitivni (znanje), funkcionalni (veštine) i socijalni (ponašanje).

Znanja, veštine i stavovi omogućavaju zaposlenima da demonstriraju određenu vrstu ponašanja koja rezultira pozitivnim ishodom rada odnosno učinkom (Whiddett i Hollyforde, 2010).

Osnovno svojstvo kompetencije je primena znanja, veština i stavova prema poslu u realnom radnom okruženju. Primena znanja, veština i stavova u realnom radnom okruženju se procenjuje na osnovu standarda zanimanja ili standarda učinka što predstavlja osnovu za proces sertifikacije kompetencija i sticanje tzv. kvalifikacija zasnovanih na radnom iskustvu (eng. Work based qualifications).

U okviru naučne literature postoje dve grupe definicija kompetencija. Jedna grupa definicija kompetencije povezuje se sa radnim zadacima i tehničkim aspektima rada (engl. Competence) dok druga kompetencije povezuje sa ponašanjem (engl. Competency). Navedeni termini se vrlo nekonzistentno koriste u stručnoj i naučnoj literaturi kao i u praksi organizacija.

Na osnovu navedenog Whiddett i Hollyforde (2007) definišu kompetencije kao opis radnih zadataka kojim se definiše šta osoba radi u okviru posla. Ova definicija ima korene u razvoju britanskih nacionalnih stručnih kvalifikacija početkom osamdesetih godina 20-tog veka koje su nastale na osnovu standarda zanimanja.

Kompetencije i slični termini često izazivaju konfuziju u stručnoj, naučnoj literaturi i praktičnom životu kompanija. U engleskom jeziku, postoji konvencija prema kojoj se koriste dva engleska termina različitih značenja - „competence“ ili „competency“.

Sposobnost bazirana na radnim zadacima se obično povezuje sa terminom na engleskom jeziku, „competence“ (eng. mn. Competences) šta zaposleni treba da postigne u okviru svog radnog mesta. Drugim rečima, ovaj termin obično opisuje šta neko treba da radi da bi kompetentno obavljao posao na svom radnom mestu. Kompetencije, u ovom značenju, obično, sumiraju dužnosti i zadatke.

Sposobnost bazirana na ponašanju se obično povezuje sa „competency“ (eng. mn. Competencies). Obično opisuju kako neko treba da pristupi poslu, radnom mestu ili zadatku. U ovom kontekstu, kompetencije su obično predstavljene primerima ponašanja.

Na osnovu izloženog i pregleda literature može se zaključiti da koncept kompetencija, prepoznaje, barem, dve vrste kompetencija: bihevioralne i tehničke.

Tehničke kompetencije definišu znanja i veštine kako bi zaposleni mogli da obave svoje radne uloge na efikasan i efektivan način. Termin „tehničke kompetencij je usvojen nedavno kako bi se izbegla konfuzija koja postoji u naučnoj i stručnoj literaturi na engleskom jeziku, a u vezi sa značenjem termina “competency” i “competence” (Armstrong, 2006, str. 160), kako je objašnjeno gore. Woodruffe (1990) navodi da su kompetentni ljudi oni koji dostižu i/ili premašuju učinak koji se od njih očekuje.

U literaturi i svakodnevnoj komunikaciji u preduzećima, za termin „tehničke kompetencije“, često srećemo naziv „teške ili tvrde veštine“ (eng. Hard skills).

Poseban doprinos definisanju bihevioralnih kompetencija, koje su zasnovane na ponašanju, dali su Klemp i Boyatzis koji smatraju da je kompetencija primarna karakteristika osobe koja rezultira u superiornim performansama (učinku) na poslu (Klemp, 1980), dok Boyatzis (1982) ovu primarnu karakteristiku osobe - kompetenciju detaljnije definiše i navodi da ona može biti „motiv, osobina, veština, aspekt sopstvene predstave o sebi ili svojoj socijalnoj ulozi, ili korpus znanja koju on ili ona koristi. Posmatranje kako se neko ponaša je ključ za procenu da li neko poseduje motive, osobine, znanje, itd. koje čine definiciju Boyatzisove kompetencije (Whiddett i Hollyforde, 2007, str. 5).



Izvor: Sarah Cook, Training Journal; Jan 2005; What is Learning Needs Analysis?, st. 64

Slika: Odnos stava i ponašanja

Kompetencije predstavljaju primere ponašanja i karakteristika koje želimo da vidimo kod zaposlenih kada oni efikasno koriste te karakteristike i primenjuju takvo ponašanje. Na ovaj način kompetencije nam pomažu da procenjujemo kako zaposleni kombinuju i koriste znanja, veštine, motive i dr. kada preduzimaju radne zadatke.

Veliki uticaj na kompetencije ima organizacioni kontekst. Prema Whiddettu i Hollyforde-u (2007), organizacioni kontekst obezbeđuje parametre za ponašanje poje dinca.

U organizacioni kontekst ubrajamo vrednosti organizacije i njenu kulturu, misiju, viziju kao i druge elemente poslovnog sistema.

Da bi jedna organizacija efikasno i uspešno primenila koncept kompetencija, razvila i primenila okvir kompetencija, i uspešno usmeravala ponašanje svojih zaposlenih ka postizanju rezultata potrebno je da bihevioralne kompetencije budu povezane sa vrednostima i misijom organizacije čime se postiže da jedna organizacija ne navodi samo svoju privrženost vrednostima već integriše ponašanje koje je potrebno u organizaciji za postizanje rezultata. Razlike između bihevioralnih (eng. competencies) i tehničkih (eng. competences) ilustrovane su u tabeli ispod:

Tabela 2.3. Pregled razlika između bihevioralnih i tehničkih kompetencija

	Ponašanje/Bihevioralne kompetencije	Tehničke kompetencije
	eng. competencies	eng. competences
Fokus	pojedinaac	radno mesto
Rezime termina:	Posmatrano ponašanje kod efektivnih i efikasnih zaposlenih Pr. Kontinuirano unapređenje poslovanja	Relevantni zadaci na radnom mestu/poslu Pr. Dostavlja ponude
Šta sadrže/opisuju: Indikatori učinka	daju primere ponašanja; Bihevioralni indikatori- izveštaji Pr. Otvoreno predlaže nove načine rada	Rezultati radnog mesta/zadatka (standard) Pr. Dostavlja ponude tačno i na vreme

Izvor: A practical Guide to competencies, Whiddett i Hollyforde, 2007, CIPD

U praksi, se vrlo često mogu sresti pristupi u definisanju i kreiranju okvira kompetencija koji uključuju i bihevioralne i tehničke aspekte obavljanja posla.