

8. Шиманова О. Етика і професійна етика: навч.-метод. посіб. Львів: ПП Сорока Т. Б., 2012. 131 с.

Анастасія ПОПОВА,

кандидат педагогічних наук, старший викладач
кафедри соціальної роботи та інклюзивної освіти
Бердянського державного педагогічного університету

УДК 378.091.011.3-057:36-051

SOFT SKILLS У СТРУКТУРІ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦЯ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

У статті розглядаються поняття «компетентність», «професійна компетентність», «структура професійної компетентності соціального працівника», «soft skills», «hard skills». Визначено рівні структури професійної компетентності соціального працівника та взаємозв'язок їх з рівнем вираженості професійної приналежності та сфери діяльності. Схарактеризовано перелік soft skills, сформованість яких є запорукою професійної успішності.

The article reveals the concepts of "competence", "professional competence", "social worker's professional competence structure", "soft skills", "hard skills". The levels of the social worker's professional competence structure and their relationship with the level of expression of professional affiliation and field of activity are determined. The list of soft skills, the formation of which is a guarantee of professional success, is characterized.

Модернізація системи професійної підготовки фахівців соціальної роботи у системі закладів вищої освіти є необхідною складовою якісної та сучасної освіти. Складена століттями педагогічна система не повинна руйнуватися, а повинна еволюціонувати, шляхом змінення педагогічних акцентів, зокрема формування не лише стійких професійних знань, але і універсальних компетенцій. Глобалізація, інтеграція, інтернаціоналізація, діджиталізація різних освітніх процесів зумовлюють зміни компетентнісної парадигми вимог до соціальних працівників. Бути конкурентоздатним на ринку праці стає важче з кожним роком, що є результатом підвищення вимог до сучасних фахівців, розширення межі уявлень про соціальну роботу та високий рівень очікувань від працівників соціальної сфери. Тому, актуальним є розгляд структури професійної компетентності сучасного та

конкурентноздатного соціального працівника крізь призму м'яких (soft skills) та твердих (hard skills) навичок.

Різні аспекти досліджуваної проблеми були предметом наукового вивчення вітчизняних (С. Бацунов, О. Бікулова, Ю. Давлетшина, А. Івоніна, Н. Жадько, , І. Кунгурова, М. Чуркина, О. Чуланова та інші) та зарубіжних (Э. Крузе, Ю. Портланд) дослідників. Однак проблема розгляду soft skills у структурі професійної компетентності фахівців із соціальної роботи не була предметом окремого наукового дослідження.

Успішність та конкурентноздатність фахівця із соціальної роботи залежить від рівня сформованої професійної компетентності. Аналіз наукових та літературних джерел (Л. Анфиферова, В. Болотов, Ю. Варданян, П. Вейл, В. Серіков, І. Клімкович, В. Ковальчук, Н. Кузьміна, А. Маркова, Ф. Мерн, Е. Шорт) дав можливість визначити сутність понять «компетентність» та «професійна компетентність». Систематизація наукових поглядів дослідників (В. Болотов, В. Серіков, В. Ковальчук, А. Маркова, Е. Шорт та інші) дозволила визначити значення дефініції «компетентність», яка розуміється як володіння людиною відповідною компетенцією, що включає його особистісне ставлення до неї і предмету діяльності. Узагальнення наукової літератури (Л. Анфиферова, Ю. Варданян, П. Вейл, І. Клімкович, Н. Кузьміна, Ф. Мерн та інші) показало, що термін «професійна компетентність» розглядається як інтегральна характеристика ділових та особистісних якостей фахівців, що відображає рівень знань, умінь і навичок, досвіду, а також позитивного ставлення до роботи, необхідні для ефективного виконання робочих обов'язків у певній галузі діяльності. Компетентність має на увазі не тільки вміння виконувати роботу, але також здатність передавати і використовувати знання і досвід в різних професійних умовах.

Структура професійної компетентності, на думку О. Холостової розглядається як поєднання специфічних компетенцій різного типу, зокрема [4]: адаптивної компетенції – уміння передбачати і бути готовим до змін, важливим в рамках професії; інтеграційної компетенції – здатності зв'язати теорію і практику; контекстуальної компетенції – розуміння соціальним працівником широкого культурного, економічного і соціального контексту, в рамках якого здійснюється професійна діяльність, тобто здатність зв'язувати специфічне, унікальне і загальне універсальне у професійній діяльності; концептуальна компетенція – розуміння теоретичних основ своєї професії і вміння аналізувати, синтезувати і формулювати проблему, що безпосередньо пов'язано зі знаннями специфічності галузі; міжособистісна компетенція – вміння ефективно спілкуватися (усно і письмово); технічна компетенція – здатність опановувати основні професійні навички, у тому числі навички

дослідження, управління та аналізу загальних стратегій державної та соціальної політики у галузі соціальної роботи.

В розроблену структуру професійної компетентності соціального працівника, на думку Н. Шмельової входять три рівні [5]: методичний, організаторський, соціальний. Методична компетентність передбачає володіння спеціальним професійним інструментарієм – методами і технологіями соціальної роботи. Організаторська компетентність включає здатність приймати рішення, цілеспрямованість, організаційні вміння, наполегливість, самоорганізацію соціального працівника. Соціальна компетентність – професійна позиція, соціальна зрілість особистості фахівця, а також його самоефективності, комунікативності і асертивності.

Таблиця 1

Групи фахівців із соціальної роботи за ступенем вираженості різних видів компетентностей

Виражена компетентність	Група приналежності (бажаної діяльності)	Сфера діяльності
Методична компетентність	соціальні працівники – консультанти	«людина-людина»
Соціальна компетентність	соціальні працівники – місіонери	«людина-громада»
Організаторська компетентність	соціальний працівник – фасилітатор	«людина-група»

Отже, професійна компетентність соціального працівника – це специфічна здатність індивіда, необхідна для ефективного виконання конкретних видів соціальної роботи на основі певних професійно важливих особистісних якостей, знань, умінь, навичок та ціннісних орієнтацій

Якщо всі знання, уміння, навички, що формуються у процесі професійної підготовки соціальних працівників, розділити на дві великі категорії, то ми отримаємо: hard skills – тверді навички та soft skills – м'які навички.

Як зазначає дослідниця О. Бікулова, розвиток hard skills завжди присутній в рамках навчання різних фахівців, оскільки ця група відноситься до основних професійних навичок, отримання яких і є головною метою при навчанні фахівців [1]. Знаний дослідник Ю Портленд стверджує, що тверді навички – це ті, які легко спостерігати, виміряти і продемонструвати [3]. Зокрема у соціальній роботі до hard skills відносимо: вміння підбирати методики, методи роботи з конкретною групою клієнтів, навички розробки та проведення тренінгів та різних просвітницьких заходів соціального

спрямування, знання іноземної мови, володіння комп'ютерними програмами, володіння статистичними методами аналізу даних тощо. Тверді навички необхідні, щоб ефективно займатися обраним видом професійної діяльності. Сюди ж включаються і професійні навички.

Більшість дослідників сходяться на думці, що *soft skills* (м'які навички) – це соціальні навички. Вони не настільки очевидно вимірювані, як тверді, але саме вони найбільш ефективно допомагають продемонструвати і застосувати тверді навички. Дослідники О. Гайдученко і А. Марушев розглядають *soft skills* як навички необхідні для швидкого знаходження спільної мови з оточуючими, для легкості пошуку і підтримки зв'язків, а також успішного донесення своїх ідей оточуючим [4]. На думку В. Шипілова *soft skills* відноситься до категорії соціально-психологічних навичок, які впливають на характер соціальної взаємодії між людьми. М'які навички необхідні в будь-якому виді діяльності, зокрема і соціальній роботі.

Результати дослідження, проведеного в Гарвардському Університеті і Стенфордському дослідницькому свідчать, що внесок твердих навичок у професійну успішність [4]. До найбільш значущих «гнучких навичок» слід віднести: здатність працювати в команді, здатність приймати рішення і вирішувати проблеми (лідерство), здатність спілкуватися з людьми в організації і поза нею, здатність планувати, організовувати і виділяти пріоритети, здатність шукати і обробляти інформацію, мотивувати себе та інших.

Враховуючи структуру професійної компетентності фахівця із соціальної роботи та систему повноважень, вважаємо, що формування *soft skills* у майбутніх соціальних працівників є важливою запорукою їх професійної успішності. Зокрема, до важливих *soft skills*, які допоможуть соціальним працівникам досягти успіху у своїй кар'єрі відносимо: навички критичного мислення, організаційні навички, емоційний інтелект та емпатія, навички комунікації, навички активного слухання, здатність встановлення меж. Розглянемо кожен з них.

Навички критичного мислення. Застосовуються у роботі з метою оцінки всіх фактів, що стосуються справи. Діяльність фахівців із соціальної роботи пов'язана із взаємодією з окремими людьми або сім'ями, які потребують допомоги, та необхідністю знаходити найкраще можливе рішення для вирішення проблеми. У багатьох випадках фахівцям потрібно знаходити креативне вирішення проблем, або застосовувати контекстне мислення, яке дозволяє у будь-якій інформації бачити професійний ресурс та застосовувати у своїй професійній діяльності.

Організаційні навички. Оскільки соціальні працівники часто працюють одночасно з кількома справами, організаторські здібності можуть допомогти

їм продовжувати якісно виконувати завдання. Впорядкування паперових та електронних файлів зі справами клієнтів, а також живе спілкування потребує уміння планувати час, розставляти пріоритети. До організаційних навичок також відносимо здатність приймати рішення і вирішувати проблеми, уміння працювати в команді та підтримувати професійні зв'язки із колегами з метою якісного соціального обслуговування клієнтів, з якими працює соціальний працівник.

Емоційний інтелект та емпатія. Працюючи з клієнтами, соціальні працівники повинні використовувати емоційний інтелект, щоб інтерпретувати різні мовні та невербальні сигнали своїх клієнтів, які можуть допомогти у вирішенні їхніх справ. Ця навичка дозволяє їм краще зрозуміти різні аспекти потреб своїх клієнтів, а також ставити правильні подальші запитання, щоб зібрати більше інформації про проблему.

Навички комунікації. Соціальні працівники працюють з різними клієнтами та різними організаціями соціальної інфраструктури. Ефективні навички спілкування можуть допомогти їм тісніше співпрацювати з клієнтами, підготувати ґрунтовні справи та дати детальні вказівки. Вони також використовують комунікативні навички, щоб просто описати необхідні дії клієнтів, а також щоб мотивувати їх на вирішення проблем.

Навички активного слухання. Значна частина обов'язків соціального працівника передбачає активне прислуховування до потреб своїх клієнтів. Ця навичка допомагає їм визначити точні проблеми своїх клієнтів, щоб краще допомогти їм. Сформованість цих навичок також дозволяє соціальним працівникам розуміти будь-які вказівки менеджерів, психологів та інших фахівців.

Здатність встановлення меж. Соціальна робота є вимогливою, напруженою сферою професійної діяльності. Більшість досвідчених соціальних працівників пропонують встановити межі для встановлення балансу між роботою та особистим життям. Важливо встановити межі з клієнтами та іншими професіоналами, щоб запобігти вигоранню та підтримувати позитивні стосунки. Навичка управління часом може бути корисною у встановленні меж.

Розвиток цих навичок можливий за умови:

- включення у структуру освітніх програм не тільки професійно-орієнтованих освітніх компонент, але і дисциплін, пов'язаних із розвитком таких навичок;
- включення у змістову компоненту професійно-орієнтованих дисциплін завдань та навчальних блоків, спрямованих на формування soft skills;

- запровадження інституту менторства у системі професійної підготовки соціальних працівників з числа соціальних працівників практиків з різних організацій соціальної інфраструктури і бізнесу;
- формування у майбутніх соціальних працівників почуття соціальної та індивідуальної відповідальності за свою діяльність;
- розширення «фреймового» уявлення про соціальну роботу, як виду професійної діяльності, який традиційно пов'язують із роботою виключно з проблемними категоріями населення;
- залучення майбутніх соціальних працівників до розробки та впровадження соціальних стартапів та ідей, що можуть дозволити монетизувати знання, уміння та навички.

Однак, складність розвитку soft skills у спеціаліста цього профілю передбачає труднощі оцінки наявності та рівня сформованості цих навичок у особистості, оскільки не розроблена методика оцінки soft skills соціальних працівників. Крім того, можливість розвитку цієї групи навичок залежить від рівня розвитку людини, її особистісних якостей та професійних домагань.

Перспективними напрямками досліджень вбачаємо у вивченні можливостей модернізації систем професійної підготовки соціальних працівників з урахуванням формування soft skills; формуванні управлінської стратегії організації соціальної сфери, орієнтованої на розвиток м'яких навичок співробітників; розробці комплексу діагностичних методів, що дозволяють оцінювати та вимірювати рівень розвитку «м'яких» компетенцій соціальних працівників на різних рівнях професійної кар'єри.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бикулова О. А. Что такое hard skills и soft skills? В чем разница? URL: <http://www.profconsultant.ru/poleznoe/14-2010-02-03-12-02-34/395--hard-soft-skills>
2. Ивонина А. И., Чуланова О. Л., Давлетшина Ю. М. Современные направления теоретических и методических разработок в области управления: роль soft-skills и hard skills в профессиональном и карьерном развитии сотрудников. *Интернет-журнал Науковедение*. 2017. Том 9, № 1. С. 4–16. URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/90EVN117.pdf>
3. Портланд Ю. Что такое soft skills и почему они так важны для карьеры? URL: <http://dnevnykuspeha.com/rabota-ikarera/chto-takoe-soft-skills-i-pochemu-oni-tak-vazhnyi-dlya-kareryi.html>
4. Холостова Е. И. Профессионализм в социальной работе. М.: Дашков и К, 2008. 232 с.

5. Шмелева Н. Б. Профессионально-личностное развитие социального работника: Спецкурс-спецпрактикум. М.: Институт социальной работы, 2017. 212 с.

Ірина САВЕЛЬЧУК,

кандидат педагогічних наук,

доцент кафедри теорії та технології соціальної роботи

Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова

УДК 364.044.4

НАУКОВО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ ФУНДАМЕНТ ЩОДО СТАНОВЛЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ

Науково-методологічне підґрунтя становлення соціальної освіти становить соціальна педагогіка, в умовах відродження якої відбувається розвиток професійної підготовки соціальних працівників. Виявлено різноманітні напрями у трактуванні предмету й об'єкту соціальної педагогіки та соціальної роботи. Побудова освітнього процесу підготовки соціальних працівників у закладах вищої освіти на науково-методологічних засадах передбачає переосмислення сутності соціальної роботи. З'ясовано, що з позицій різних форм взаємодії «навчання-дослідження-управління» розширюються професійні межі соціальної роботи.

The scientific and methodological basis for the formation of social education is social pedagogy, in the conditions of the revival of which the development of professional training of social workers takes place. Diverse directions in the interpretation of the subject and object of social pedagogy and social work are revealed. The construction of the educational process of training social workers in higher education institutions on a scientific and methodological basis involves rethinking the essence of social work. It was found that from the standpoint of various forms of interaction "learning-research-management" the professional boundaries of social work are expanding.

Вітчизняна соціальна робота проходить дуже складний власний шлях наукової ідентифікації, оскільки розвивається з одночасним відродженням соціальної педагогіки. Визначення предметом її дослідження «соціальної допомоги знедоленим дітям і профілактики правопорушень серед неповнолітніх (Герман Ноль, Гертруда Боймер)» та «проблеми інтеграції виховних чинників суспільства з метою підвищення культурного рівня населення (Пауль Наторп)» вказує на історичні джерела становлення