

УДК 331.108.26

DOI: 10.26565/2218-2470-2020-9-07

РАЗВИТИЕ SOFT SKILLS КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Бутылина Елена Викторовна – кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры социологии управления и социальной работы Харьковского национального университета имени В. Н. Каразина, пл. Свободы, 4, Харьков, 61022, Украина, email: elena_butylyna@ukr.net, ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-3943-4098>

Радченко Нина Руслановна – магистрантка социологического факультета, специальности «Социология» Харьковского национального университета имени В. Н. Каразина, пл. Свободы, 4, Харьков, 61022, Украина, email: floweringolivetree@gmail.com, ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-2442-8736>

В статье анализируется soft skills как группа «мягких» надпрофессиональных навыков, оказывающих сильное влияние на характер взаимодействия специалиста с его окружением. Подчеркивается важность развития этих качеств у социальных работников. Отмечается, что система профессионального обучения и подготовки будущих специалистов не предусматривает формирование «мягких» компетенций.

Авторы рассматривают развитие soft skills социальных работников как управленческую задачу. Предлагаются два направления работы с персоналом, которые ориентированы на развитие soft skills. Первое – активная супервизия, как обучение на опыте других (работа с наставником). Подчеркивается, что такая супервизия является инструментом формирования «мягких» качеств специалистов и предупреждает возникновение стрессовых состояний. Второе – развитие персонала путем обновления, пополнения и совершенствования знаний, навыков и умений специалистов. Авторы предлагают конкретные методы управленческой работы согласно выделенным направлениям: 1) разработка индивидуальных планов развития сотрудников, 2) поиск и учет обратной связи, 3) привлечение опытных сотрудников к осуществлению супервизии, 4) ротация кадров, 5) создание морально-психологического климата в коллективе, который стимулирует саморазвитие и самообразование сотрудников.

В статье делается вывод о сложности оценивания степени развития надпрофессиональных навыков. Доказывается необходимость развития soft skills у социальных работников как условие повышения качества предоставляемых ими услуг. Определяются перспективные направления исследований данной проблемы: возможности модернизации системы подготовки специалистов и разработка управленческой стратегии с учетом развития soft skills сотрудников; создание методики оценивания и измерения уровня развития «мягких» компетенций социальных работников на разных этапах их профессиональной карьеры.

Ключевые слова: soft skills, «мягкие» компетенции, социальный работник, методы управленческой работы, методы формирования soft skills.

РОЗВИТОК SOFT SKILLS ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Бутиліна Олена Вікторівна – кандидат соціологічних наук, доцент, доцент кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна, e-mail: elena_butylyna@ukr.net, ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-3943-4098>

Радченко Ніна Русланівна – магістрантка соціологічного факультету, спеціальності «Соціологія» Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна, e-mail: floweringolivetree@gmail.com, ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-2442-8736>

У статті аналізується soft skills як група «м'яких» надпрофесійних навичок, які спричиняють сильний вплив на характер взаємодії фахівця з його оточенням. Підкреслюється важливість розвитку цих якостей у соціальних працівників. Відзначається, що система професійного навчання і підготовки майбутніх фахівців не передбачає формування «м'яких» компетенцій.

Автори розглядають розвиток soft skills соціальних працівників як управлінське завдання. Пропонуються два напрямки роботи з персоналом, які орієнтовані на розвиток soft skills. Перший - активна супервізія, як навчання на досвіді інших (робота з наставником). Підкреслюється, що така супервізія є інструментом формування «м'яких» якостей фахівців і попереджає виникнення стресових станів. Другий - розвиток персоналу шляхом оновлення, поповнення і вдосконалення знань, навичок і умінь фахівців. Автори пропонують конкретні методи управлінської роботи згідно виділених напрямках: 1) розробка індивідуальних планів розвитку співробітників, 2) пошук і облік зворотного зв'язку, 3) залучення досвідчених співробітників до здійснення супервізії, 4) ротація кадрів, 5) створення морально-психологічного клімату в колективі, який стимулює саморозвиток і самоосвіту співробітників.

У статті робиться висновок про складність оцінювання ступеня розвитку надпрофесійних навичок. Доводиться необхідність розвитку soft skills у соціальних працівників як умова підвищення якості надаваних послуг. Визначаються перспективні напрямки досліджень даної проблеми: можливості модернізації системи підготовки фахівців і розробка управлінської стратегії з урахуванням розвитку soft skills співробітників; створення методики оцінювання та вимірювання рівня розвитку «м'яких» компетенцій соціальних працівників на різних етапах їх професійної кар'єри.

Ключові слова: soft skills, «м'які» компетенції, соціальний працівник, методи управлінської роботи, методи формування soft skills.

DEVELOPMENT OF SOFT SKILLS AS A FACTOR OF IMPROVING THE EFFICIENCY OF SOCIAL WORKERS

Butylina Olena – PhD (Sociology), Associate Professor, Associate Professor of Department of Sociology of Management and Social Work, V. N. Karazin Kharkiv National University, 4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine, email: elena_butylna@ukr.net, ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-3943-4098>

Radchenko Nina – Master's student of the School of Sociology, specialty «Sociology», V. N. Karazin Kharkiv National University, 4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine, email: floweringolivetree@gmail.com, ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-2442-8736>

The article analyzes soft skills as a group of "soft" over-professional skills that have a strong impact on the nature of the specialist's interaction with his environment. The importance of developing these qualities among social workers is emphasized. It is noted that the system of vocational training and training of future specialists does not provide for the formation of "soft" competencies.

The authors see the development of soft skills of social workers as a management task. There are two areas of work with staff, which are focused on the development of soft skills. The first is an active supervisory experience as learning from the experience of others (working with a mentor). It is emphasized that such a supervision is a tool for the formation of "soft" qualities of specialists and prevents the occurrence of stressful conditions. The second is the development of staff by updating, replenishing and improving the knowledge, skills and abilities of specialists. The authors propose specific management methods in accordance with the allocated areas: 1) the elaboration of individual development plans for employees; 2) search and accounting of feedback; 3) the involvement of experienced employees in the supervision implementation; 4) rotation of personnel; 5) the creation of a moral and psychological climate in the team, which stimulates self-development and self-education of employees.

The article concludes that it is difficult to evaluate the degree of development of over-professional skills. The need to develop soft skills among social workers as a condition for improving the quality of their services is proved. Promising areas of research on the problem are being identified: opportunities to modernize the training system and develop a management strategy to take into account the development of soft skills of employees; creating a methodology for assessing and measuring the level of development of the "soft" competences of social workers at different stages of their professional careers.

Keywords: soft skills, "soft" competences, social worker, management methods, soft skills formation methods.

Руководители и менеджеры современных компаний уже давно осознали, что активный, способный к развитию, мотивированный персонал – это самый мощный источник движения их организации вперед. Поэтому, выстраивая кадровую политику, менеджер не ограничивается лишь задачей качественного подбора хороших профессионалов. Не менее важно обеспечить условия для профессионального роста и личностного развития сотрудников, что в перспективе приведет к повышению эффективности деятельности организации в целом.

Для организаций, реализующих социальную работу, эффективность деятельности в первую очередь будет определяться качеством предоставляемых клиентам услуг. Учитывая специфику профессии социального работника, комплексное развитие профессиональных и личностных качеств является неотъемлемой частью эффективной деятельности специалиста.

Совершенствование подхода к профессиональной подготовке социальных работников, а именно развитие *soft skills* (мягких, гибких качеств), является залогом дальнейшей эффективной трудовой деятельности представителей данной профессии.

Актуальность темы обусловлена тем, что на сегодняшний день в Украине происходит модернизация высшей школы, в частности развитие современной системы образования в рамках компетентностного подхода, который ориентирован на необходимость развития не только базовых профессиональных компетенций, но и так называемых *soft skills*, неспециализированных навыков, которые оказывают существенное влияние на результаты работы вне зависимости от сферы деятельности.

Профессиональная подготовка социальных работников и их эффективная профессиональная деятельность привлекают внимание экспертов ввиду увеличения потребности в представителях данной сферы. В свою очередь это связано с количественным увеличением и изменением качественных характеристик групп клиентов, которые нуждаются в услугах социальных работников.

Исследованиями в данной области занимаются психологи и представители экономической науки, педагоги и практики-менеджеры. Интерес представляют работы Бикуловой О. А., Ивоной А. И., Чулановой О. Л., Давлетшиной Ю. М., Бацунова С. Н., Деречи И. И., Кунгуровой И. М., Слизковой Е. В., Крузе Э., Портланд Ю., Татауршиковой Д., Шипилова В. и др. Особенно активно разрабатывается концепция *soft skills* в отношении руководителя и лидера компании. В этом аспекте нужно отметить публикации Махначовой Н. М., Мидляр А. К. (Махначова, Мидляр, 2017), Денисова А. Ф., Цыбовой В. С. (Денисов, Цыбова, 2018), Чулановой О. Л. (Чуланова, 2017) и др. В большей части исследований вопрос развития «мягких», «гибких» качеств сотрудников рассматривается либо сквозь призму процесса обучения (на этапе подготовки студентов к будущей профессиональной деятельности), либо как управленческая задача (на этапах подбора, селекции и развития персонала). Не достаточно раскрытым остается значение *soft skills* в профессиях социальной сферы, в частности, в социальной работе. Изучению именно этого аспекта проблемы будет посвящена наша статья.

Целью статьи является рассмотрение позиций современных авторов относительно роли *soft skills* в рамках профессионального обучения социальных работников и возможности развития данного спектра «мягких» качеств сотрудников социальных организаций в процессе их практической деятельности.

Следует отметить, что подготовка социальных работников, как и прочих специалистов, претерпевает качественные изменения, что поддиктовано необходимостью такой образовательной программы, которая с одной стороны отвечала потребностям стремительно меняющихся реалий повседневности, а с другой позволяла бы сохранить фундаментальные основы, необходимые для формирования базиса для дальнейшего обучения (Мусина-Мазнова, 2012, с. 12).

Ввиду этого внедрение компетентностного подхода является оптимальным, так как позволяет устранить один из наиболее значимых недостатков предыдущей образовательной модели, а именно отсутствие ориентации на приобретение практических навыков.

Кроме того, использование компетентностного подхода в процессе подготовки современных социальных работников позволит привести профессиональные качества специалистов в данной области в соответствие с запросами рынка труда (Ашиток, 2016, с.15).

В рамках компетентностного подхода предполагается развитие как *soft* (мягких), так и *hard skills* (твердых качеств). Бикулова О. А. отмечает, что развитие *hard skills* всегда присутствует в рамках обучения различных специалистов, так как это основные профессиональные навыки, получение которых и является главной целью при обучении специалистов (Бикулова).

Портланд Ю. определял hard skills как знания и навыки, которые нужны специалисту для работы в конкретной компании, соответствуют специфике ее деятельности (Портланд). К hard skills можно отнести знание иностранного языка, владение компьютерными программами, владение статистическими методами анализа данных и т.д.

При этом hard skills отличаются сравнительной простотой измеримости результатов усвоения компетенций, например, через прохождение тестового или экзаменационного контроля, в то время как измерение уровня владения человеком soft skills представляет значительную сложность.

Татаурщикова Д. дает следующее определение soft skills: «это унифицированные навыки и личные качества, которые повышают эффективность работы и взаимодействия с другими людьми» (Татаурщикова).

В работе «Современные направления теоретических и методических разработок в области управления: роль soft-skills и hard skills в профессиональном и карьерном развитии сотрудников» авторы анализируют различные подходы к определению soft skills, подчеркивая те или иные аспекты: Гайдученко Е. и Марушев А. рассматривают soft skills как навыки необходимые для быстрого нахождения общего языка с окружающими, для легкости поиска и поддержания связей, а также успешного донесения своих идей окружающим (Ивонина, Чуланова, Давлетшина, 2017, с. 4). Шипилов В. выделяет soft skills как категорию социально психологических навыков, которые оказывают влияние на характер социального взаимодействия между людьми (Ивонина, Чуланова, Давлетшина, 2017, с. 4).

В целом, все авторы сходятся во мнении, что понятие soft skills неразрывно связано с тем, как индивиды взаимодействуют между собой. При этом данная категория навыков в равной степени необходимы как для повседневной жизни, так и для работы. «В профессиональной сфере успех человека на 85% зависит от мягких компетенций, и на 15% от жестких» (Ивонина, Чуланова, Давлетшина, 2017, с. 3).

К «мягким» навыкам можно отнести умение управлять своим временем, различные коммуникативные навыки (умение грамотно говорить, убеждать, публично выступать), лидерские качества, навыки разрешения споров, гибкость и высокая адаптивность.

В рамках своего исследования Мамаева С. предлагает следующий перечень составляющих понятия soft skills:

- строгая деловая этика;
- положительное отношение к происходящему;
- хорошие коммуникативные навыки;
- умение все делать вовремя и в срок;
- умение работать в команде;
- уверенность в себе;
- умение решать проблемы;
- умение принимать критику;
- гибкость и умение адаптироваться к обстоятельствам (Мамаева).

Все перечисленные навыки, так или иначе, необходимы социальным работникам для качественного выполнения своих функций. В первую очередь необходимо отметить важность наличия коммуникативных навыков для представителей данной сферы.

Установление и поддержание контакта с клиентами зачастую является залогом успешной деятельности для социального работника. Именно в процессе общения социальный работник узнает специфику проблемы человека и получает возможность оказать необходимую помощь. При этом процесс коммуникации между клиентом и социальным работником может быть как ситуативным, так и достаточно длительным. Он включает множество аспектов: установление контакта, слушание и понимание собеседника, ведение дискуссии, решение конфликтных ситуаций, мотивирование, обучение, консультирование и многое другое.

Однако, определение того владеет ли специалист достаточным уровнем soft skills довольно сложно, поскольку связано с невозможностью оценки данных навыков в ходе стандартных тестов в процессе обучения или при принятии специалиста на работу.

Портланд Ю. выделил признаки, которые являются показателями наличия у специалистов soft skills на достаточном уровне:

- проявление гибкости;
- отсутствие страха брать на себя ответственность;
- умение хорошо ладить с людьми;
- умение работать в команде;

- умение обучать других;
- способность точно ставить задачи перед другими;
- умение мотивировать других людей;
- умение убеждать других людей;
- умение управлять своим временем (Портланд).

Необходимо отметить, что процесс формирования «мягких» навыков неразрывно связан с развитием личности человека. Жадько Н. В. и Чуркина М. А. выделяют следующие признаки развития личности:

- наличие представлений о целях своего развития и конкретный план этого развития;
- знание к чему и зачем стремиться;
- анализ своих действий и их результатов, поиск причины успехов и неудач;
- готовность выйти из «зоны комфорта» и пробовать не только то, что дается легко, но и что-то новое, идти на риск;

- стремление получать обратную связь;
- стремление развиваться, получать новый опыт, профессионально расти (Жадько, Чуркина).

Иными словами, перед началом развития у специалистов soft skills, есть необходимость проводить личностные тесты для установления первоочередных направлений работы, а также для уверенности в возможности достижения высоких результатов при развитии этой группы навыков.

В процессе профессионального обучения специалистов, в том числе и социальных работников, акцент делается на развитии hard skills. При этом именно soft skills обеспечивают высокое качество работы сотрудника и большую эффективность труда, нежели исключительно только hard skills. Эти качества особенно актуальны в сферах, где есть необходимость постоянно контактировать с коллегами и клиентами, в частности, в социальной работе.

Авторы ведут дискуссии относительно дисциплин, которые потенциально могут обеспечить возможность развития необходимых soft skills у будущих специалистов в сфере социальной работы. Ивонина А. И., Чуланова О. Л. и Давлетшина Ю. М. предложили список учебных дисциплин, которые позволяют сформировать soft skills. К таковым авторы относят: психология, командообразование, организационная культура, психология управления, этика делового общения, конфликтология, предпринимательство, культурология, педагогика, коммуникации в управлении (Ивонина, Чуланова, Давлетшина, 2017, с. 14). В ходе изучения данных дисциплин, создается возможность приобретения soft skills.

Как управленческая задача, развитие «мягких» компетенций социального работника является особенно важным. Это обуславливается, с одной стороны, необходимостью постоянного, активного контактирования специалиста с разными группами клиентов, коллегами, представителями организаций, задействованных в решении проблем человека, с другой – важностью рационального использования и распределения времени и личностных ресурсов специалистов, а так же потребностью в восстановлении и поддержании положительного эмоционально-психологического состояния. Последнее является обязательным условием профилактики развития синдрома эмоционального выгорания. Следует напомнить, что за помощью к социальным работникам обращаются люди, попавшие в сложную жизненную ситуацию, испытывающие не столько материальные трудности, сколько психологические, эмоциональные, душевные. Поэтому работники социальных служб, территориальных центров, центров предоставления социальных услуг, реабилитационных центров взаимодействуя с людьми пожилого возраста или лицами с инвалидностью, неблагополучными семьями или подростками-девиантами, военными, вернувшимися из зоны АТО, или вынужденно переселенными лицами, безработными или бездомными, должны знать и уметь применять профессиональные приемы помощи и тонко чувствовать и оценивать морально-психологическое состояние своих клиентов. Они должны уметь эффективно слушать, сопереживать, давать четкие и понятные рекомендации, организовывать работу других специалистов по оказанию помощи, работать в команде, находить нестандартные решения проблем клиентов. То есть, обладать всеми основными «мягкими» компетенциями, которые и позволяют эффективно справляться с поставленными профессиональными задачами.

Решение задачи развития soft skills специалистов в практической социальной работе мы видим в разработке и реализации двух направлений кадровой политики в организациях данного типа. Первое направление ориентировано на молодых специалистов и сотрудников, которые только начинают свою профессиональную деятельность в организации. Второе – предполагает использование методов управленческой работы с сотрудниками, имеющими опыт и стаж деятельности в соответствующей сфере. Остановимся подробнее на этих направлениях.

Краеугольным камнем в процессе формирования и развития soft skills специалистов, как отмечает большинство исследователей, является обучение на опыте других (работа с наставником). Именно поэтому, основу первого направления – работы с новичками – должна составить активная супервизия. Здесь, наставник-супервизор берет на себя ответственность не только за первичную адаптацию и профессиональную интеграцию нового сотрудника в организацию, но и помогает справляться с внутренним напряжением, «делится секретами» решения конфликтов, показывает приемы эффективного общения. Важно отметить, что новые сотрудники, чаще, чем остальные, подвергаются стрессам. Факторами стресса в социальной работе являются эмоциональная нагрузка, необходимость действовать в непредсказуемой ситуации, неуверенность в конечном результате своих действий, чувство отчаяния от невозможности решить проблему клиента. К этим объективным факторам могут добавиться субъективные, такие как обостренное чувство ответственности за себя и других, очень глубокое сопереживание, нонконформизм. В состоянии стресса социальные работники не могут выполнять профессиональные функции, часто наблюдается безразличие, даже агрессивность по отношению к клиентам. Как показывает опыт зарубежных стран, для решения такого рода проблем нужен особый специалист – супервизор. Итак, супервизия выступает эффективным механизмом обучения, помощи, кураторства, дружеской поддержки и профессионального наставничества, который необходимо использовать как инструмент формирования и развития «мягких» качеств социальных работников.

Исходя из этого, можно сформировать определенный алгоритм курирования сотрудников с некоторыми «контрольными точками» в виде выполнения супервизированными заданий и оценкой их качества. При этом могут использоваться методы наблюдения за работой сотрудника в отдельных ситуациях, анализ документов, диагностирование психологического состояния работника, хронометраж деятельности, оценка отзывов клиентов и др. На основе этого могут быть разработаны некоторые стандартизированные (полустандартизированные) методы оценки сформированности отдельных soft skills у новых сотрудников.

Второе направление ориентировано на специалистов, которые неоднократно сталкивались со сложностями профессии и имеют достаточный опыт работы в социальных организациях. Для профессионалов такого уровня актуализируется другой спектр проблем, среди которых, профессиональная усталость, профессиональные деформации, общее снижение эффективности работы, в силу отсутствия возможностей и желания осваивать и использовать новые методы работы, эмоциональное выгорание.

Работа по развитию «мягких» компетенций с данной категорией сотрудников должна формироваться в контексте такого направления кадровой политики организации, как развитие персонала. Некоторые исследователи считают, что в настоящее время доминирующей концепцией развития персонала является так называемая «знающе-умеющая», в которой основной упор делается на обновление, пополнение и совершенствование знаний, навыков и умений работающего. Это направление должно развивать такие soft skills, как умения самопрезентации и коммуникации, мотивы саморазвития и обучения, способности к восприятию критики и критичному самоанализу, владение техниками самовосстановления. Даже высокий профессионализм социального работника без развития данных «мягких» качеств не сможет обеспечить достаточное качество предоставляемых услуг и эффективное взаимодействие с окружающими.

Какие же приемы и методы управленческой работы могут обеспечить это направление? Во-первых, разработка индивидуальных планов развития сотрудников с учетом личных мотивов, уровня квалификации, опыта работы. Это могут быть курсы повышения квалификации, участие в научно-практических конференциях и семинарах, мастер-классы, обучение в дистанционных курсах, стажировки в Украине и за рубежом. Во-вторых, поиск и учет обратной связи. В сфере социальной работы обратную связь специалист может получить из двух источников: от клиентов, которые самостоятельно дают оценку работе сотрудника и от коллег, реагирующих на те или иные его действия. В этом контексте важно отметить, что особым видом обратной связи можно считать мониторинг изменений жизненных ситуаций клиентов. При этом, необходимо создать атмосферу здорового реагирования на критические замечания и выработку стратегии оптимизации профессиональной деятельности с учетом обнаруженных недочетов. Третьим приемом может стать привлечение опытных сотрудников к осуществлению супервизии. Здесь профессионал должен выступать в ином амплу – быть учителем, советчиком, другом, уметь рассказать, научить, объяснить. Уместным также будет использование такого управленческого метода, как ротация кадров – это четвертый прием. Содержательно выполняемая работа не изменяется, но в плане организации ротация позволяет предупредить некоторые организационные патологии (в частности, дублирование функций, неуправляемость, несоответствие личности профессиональным функциям и др.) и приобщает сотрудника к управленческой работе, т.е. развивает организационные способности и помогает рационально распределять рабочее время.

Пятая рекомендация касается создания такого морально-психологического климата в коллективе, который стимулировал бы саморазвитие и самообразование сотрудников, желание применять в практической работе новые знания, полученные различными способами.

На этом уровне более сложно сформировать стандартизированные методы оценки развития soft skills, поскольку речь идет исключительно о качественных характеристиках деятельности сотрудника.

Развитие soft skills в процессе профессиональной подготовки социальных работников является новой, еще неразработанной, темой. При этом исследователи сходятся во мнении, что именно soft skills являются залогом увеличения эффективности работы специалистов, в том числе в области социальной работы.

«Мягкие» навыки имеют непосредственное отношение к деятельности социальных работников. Их наличие дает возможность в значительной мере повысить результативность деятельности работника и улучшить качество предоставляемых ими услуг.

Учитывая то, что организации социальной сферы имеют различную специфику деятельности, обусловленную качественными характеристиками клиентов (территориальные центры работают с пожилыми людьми, реабилитационные центры – с людьми с инвалидностью или аддикциями, социальные службы для молодежи – с разными категориями молодежи и т.д.) методы управленческой работы, ориентированные на развитие soft skills сотрудников также будут отличаться. То есть, формирование «мягких» компетенций социальных работников как управленческая задача должна стать неотъемлемой составляющей кадровой политики любой организации.

Сложность развития soft skills у специалистов данного профиля заключается в трудности оценки наличия и уровня данных навыков у личности. Не разработана методика оценки soft skills социальных работников. Кроме того, возможности развития этой группы навыков зависят от личностного развития человека, его личностных качеств и стремлений.

По нашему мнению, перспективными направлениями исследований в данной области могут стать: 1) изучение возможностей модернизации системы профессиональной подготовки социальных работников с учетом формирования soft skills будущих специалистов; 2) формирование управленческой стратегии организаций социальной сферы, ориентированной на развитие soft skills сотрудников; 3) разработка комплекса диагностических методов, позволяющих оценить и измерить уровень развития «мягких» компетенций социальных работников на разных этапах их профессиональной карьеры.

Литература:

1. Мусина-Мазнова Г. Х. Формирование профессиональных компетенций будущих социальных работников в условиях индивидуализации обучения. *Общество: социология, психология, педагогика*. 2012. № 3. С. 71–77.
2. Ашиток Н. В. Компетентнісний підхід до фахової підготовки працівників соціальної сфери у вищій школі. *Молодь і ринок*. 2016. № 4. С. 12–16.
3. Портланд Ю. Что такое soft skills и почему они так важны для карьеры? URL: <http://dnevnyk-uspeha.com/rabota-ikarera/cto-takoe-soft-skills-i-pochemu-oni-tak-vazhnyi-dlya-kareryi.html> (дата обращения: 31.01.2020).
4. Татаурщикова Д. Soft skills. URL: <https://4brain.ru/blog/soft-skills> (дата обращения: 29.01.2020).
5. Иволина 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> (дата обращения: 29.01.2020).
6. Мамаева С. Предпринимательство как особый вид деятельности. URL: <http://www.studfiles.ru/preview/3063776> (дата обращения: 31.01.2020).
7. Жадько Н. В., Чуркина М. А. Обучение hard skills и soft skills – в чём разница? URL: <https://hr-portal.ru/article/obuchenie-hard-skills-i-soft-skills-v-chyom-raznica> (дата обращения: 31.01.2020).
8. Бикулова О. А. Что такое hard skills и soft skills? В чем разница? URL: <http://www.profkonsultant.ru/poleznoe/14-2010-02-03-12-02-34/395--hard-soft-skills> (дата обращения: 29.01.2020).
9. Махначова Н. М., Мідляр А. К. «Soft Skills» керівника підприємства. *Глобальні та національні проблеми економіки. Електронне наукове видання. Миколаївський національний університет імені В.О. Сухомлинського*. 2017. Випуск № 17. С. 380–383. URL: <http://global-national.in.ua/archive/17-2017/80.pdf>. (дата звернення: 31.01.2020).

10. Бацунов С. Н., Дереча И. И., Кунгурова И. М., Слизкова Е. В. Современные детерминанты развития soft skills. *Научно-методический электронный журнал «Концепт»*. 2018. № 4 (апрель). С. 198–207. URL: <http://e-koncept.ru/2018/181018.htm>. (дата обращения: 30.01.2020).

11. Денисов А. Ф., Цыбова В. С. «Мягкие» и «жесткие» качества лидера компании. *Вестник Санкт-Петербургского университета*. 2018. Т. 17. Вып. 3. С. 275–296. URL: <https://doi.org/10.21638/11701/spbu08.2018.302>. (дата обращения: 29.01.2020).

12. Чуланова О. Л. Социально-психологические аспекты управления : эмоциональная компетентность руководителя в структуре soft skills (значение, подходы, методы диагностики и развития). *Интернет-журнал Науковедение*. 2017. Том 9, №1. URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/07EVN117.pdf>. (дата обращения: 29.01.2020).

References:

1. Musina-Maznova, G. H., 2012. Formirovanie professional'nyh kompetencij budushhih social'nyh rabotnikov v usloviyah individualizacii obuchenija [Formation of professional competencies of future social workers in the context of individualization of training]. *Obshchestvo: sociologija, psihologija, pedagogika*, no 3, pp. 71-77 [in Russian].

2. Ashytok, N. V., 2016. Kompetentnisnyi pidkhid do fakhovoi pidhotovky pratsivnykiv sotsialnoi sfery u vyshchii shkoli [A competence approach to the professional training of social workers at high school]. *Molod i rynek*, no 4, pp. 12-16. [in Ukrainian].

3. Portland Yu. Chto takoe soft skills i pochemu oni tak vazhny dlja kar'ery? [What are soft skills and why are they so important for a career?]. Available at: <<https://dnevnyk-uspeha.com/rabota-ikarera/chto-takoe-soft-skills-i-pochemu-oni-tak-vazhny-dlja-kareryi.html>> [Accessed 31 January 2020] [in Russian].

4. Tataurshnikova D., 2013. Soft skills [Soft skills]. Available at: <<https://4brain.ru/blog/soft-skills>> [Accessed 29 January 2020] [in Russian].

5. Ivonina, A. I., Chulanova, O. L., Davletshina, Ju. M., 2017. Sovremennye napravlenija teoreticheskix i metodicheskix razrabotok v oblasti upravlenija: rol' soft-skills i hard skills v professional'nom i kar'ernom razvitii sotrudnikov [Modern directions of theoretical and methodological developments in the field of management: the role of soft-skills and hard skills in professional and career development of employees]. *Internet-zhurnal «Naukovedenie»*, vol. 9, no 1, pp. 4-16. Available at: <<http://naukovedenie.ru/PDF/14EVN316.pdf>> [Accessed 29 January 2020] [in Russian].

6. Mamaeva S. Predprinimatel'stvo kak osobyj vid dejatel'nosti [Entrepreneurship as a special type of activity]. Available at: <<http://www.studfiles.ru/preview/3063776>> [Accessed 31 January 2020] [in Russian].

7. Zhad'ko, N. V., Churkina, M. A., 2006. Obuchenie hard skills i soft skills – v chjom raznica? [Hard skills and soft skills training - what is the difference?]. Available at: <https://hr-portal.ru/article/obuchenie-hard-skills-i-soft-skills-v-chjom-raznica> [Accessed 31 January 2020] [in Russian].

8. Bikulova O. A. Chto takoe hard skills i soft skills? V chem raznica? [What are hard skills and soft skills? What is the difference?]. Available at: <<http://www.profkonsultant.ru/poleznoe/14-2010-02-03-12-02-34/395--hard-soft-skills>> [Accessed 29 January 2020] [in Russian].

9. Makhnachova, N. M., Midliar, A. K., 2017. «Soft Skills» kerivnyka pidprijemstva ["Soft Skills" of the head of the enterprise]. *Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky. Elektronne naukovye vydannia. Mykolaivskiy natsionalnyj universytet imeni V.O. Sukhomlynskoho*, issue 17, pp. 380-383. Available at: <<http://global-national.in.ua/archive/17-2017/80.pdf>> [Accessed 31 January 2020] [in Ukrainian].

10. Bacunov, S. N., Derecha, I. I., Kungurova, I. M., Sлизкова, E. V., 2018. Sovremennye determinanty razvitija soft skills [Modern determinants of the soft skills development]. *Nauchno-metodicheskij jelektronnyj zhurnal «Koncept»*, no 4 (aprel'), pp. 198-207. Available at: <<http://e-koncept.ru/2018/181018.htm>> [Accessed 30 January 2020] [in Russian].

11. Denisov, A. F., Cybova, V. S., 2018. «Mjagkie» i «zhestkie» kachestva lidera kompanii [“Soft” and “hard” skills of a company`s leader]. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta*, vol. 17, issue. 3, pp. 275–296. Available at: <<https://doi.org/10.21638/11701/spbu08.2018.302>> [Accessed 29 January 2020] [in Russian].

12. Chulanova, O. L., 2017. Social'no-psihologicheskie aspekty upravlenija : jemocional'naja kompetentnost' rukovoditelja v strukture soft skills (znachenie, podhody, metody diagnostiki i razvitija) [The socio-psychological aspects of management: emotional competence leader in the structure of soft skills (the value approach, diagnosis and development methods)]. *Internet-zhurnal «Naukovedenie»*, vol. 9, no 1. Available at: <<http://naukovedenie.ru/PDF/07EVN117.pdf>> [Accessed 29 January 2020] [in Russian].