

## **Актуальные компетенции, обеспечивающие успешность профессиональной деятельности в социальной сфере**

### **Relevant competencies that ensure the success of professional activities in the social sphere**

УДК 378

Получено: 16.03.2021

Одобрено: 02.04.2021

Опубликовано: 25.04.2021

#### **Кремнева Т.Л.**

д-р пед. наук, профессор кафедры специальной психологии и психолого-социальных технологий Института специального образования и психологии Московского городского педагогического университета  
e-mail: kremnevatl@mgpu.ru

#### **Kremneva T.L.**

Doctor of pedagogical sciences, professor of the Department of special psychology and psychological and social technologies of the Institute of special education and psychology, Moscow City Pedagogical University  
e-mail: kremnevatl@mgpu.ru

#### **Аннотация**

В статье представлены исследования подготовки специалистов социальной сферы, таких как социальных работников и других помогающих профессий. Раскрывается понятие компетенции, которое за рубежом понимают как результат развития основополагающих способностей, которые в основном приобретаются самим индивидуумом; а компетентность понимается, как способность осуществлять деятельность в соответствии с социальными требованиями и ожиданиями. В статье представлены результаты мнений работодателей о наиболее важных профессионально-личностных качествах социального работника. Рассматривается сущность компетентного подхода и значение понятий «мягких, гибких навыков» (soft skills) и «жестких навыков» (hard skills).

**Ключевые слова:** компетенции, компетентность, гибкие и жесткие навыки (soft and hard skills), социальная работа, помогающие профессии, профессионально-личностные качества, карьера, социальное образование за рубежом, критическое мышление.

#### **Abstract**

The article presents research on the training of specialists in the social sphere, such as social workers and other helping professions. The concept of competence is revealed, which is understood abroad as the result of the development of fundamental abilities, which are mainly acquired by the individual himself; and competence is understood as the ability to carry out activities in accordance with social requirements and expectations. The article presents the results of employers' opinions on the most important professional and personal qualities of a social worker. The essence of the competence-based approach and the meaning of the concepts of "soft skills" and "hard skills" are considered.

**Keywords:** competencies, competence, soft and hard skills, social work, helping professions, professional and personal qualities, career, international social education, critical thinking.

Важным условием подготовки студентов социальной сферы является их профессиональная социализация, которая включает в себя овладение необходимыми умениями, а также формирование нравственных принципов профессиональной помощи потребителям услуг, в результате чего развивается чувство «принадлежности» к профессии. Тем самым социальное образование становится процессом не только овладения специальными знаниями, но и развития самого человека.

В последние годы в мировой и отечественной педагогической науке активно внедряется в систему образования компетентностный подход. Исходными предпосылками становления компетентностного подхода стали изменившиеся реалии современного мира и возникший социальный заказ на подготовку специалистов, гибко связанных с функциональным содержанием профессиональной деятельности [1]. В условиях нарастания процессов мировой интеграции и взаимовлияния культур перед высшей школой встала задача подготовки будущего специалиста, который должен не только обладать глубокими профессиональными познаниями в выбранной области, но и уметь гибко их адаптировать к меняющимся социальным условиям, не просто быть специалистом, но и обладать коммуникативной культурой и потенциалом саморазвития, уметь принимать решения в динамически меняющихся условиях деятельности. Такой запрос к подготовке специалиста потребовал в последние годы переместить акценты в профессиональном образовании с процесса обучения на результат. Итогом профессионального обучения все чаще стали называть не знания и умения специалиста, а его компетентность.

В двадцатые годы XXI в. в обиходе специалистов по приему на работу (HR-менеджеры) стали закрепляться такие термины, как *hard skills* (хард скилс - жесткие навыки) и *soft skills* (софт скилс - мягкие навыки). Жесткие навыки правильнее называть профессиональными, так как их можно измерить, например, как скорость набора текста, точность заполнения документов и др. Мягкие навыки, как считает Seth Godin, правильнее же называть «человеческими» [8], так как их сложно измерить, но они наиболее ценны. Далее в статье мы их рассмотрим.

Профессии столкнулись с необходимостью пересмотреть традиционные стандарты обучения помогающим профессиям. Во многом это объясняется тем, что в профессиях с коммуникативной природой заложено требование к синтетическому использованию знаний междисциплинарного характера и обязательная конвертация этих знаний в персональные компетенции специалиста.

В Европе и США образовательные компетенции понимаются как результат развития основополагающих способностей, которые в основном приобретаются самим индивидуумом. Компетентность понимается, как способность осуществлять деятельность в соответствии с социальными требованиями и ожиданиями. Уровень компетентности – это характеристика результатов образовательной практики для отдельного человека. Таким образом, компетентность есть мера освоения компетенций, и определяется она способностью решать предписанные задачи. Понятие компетентности включает в себя не только когнитивную и операционально-технологическую [4] составляющие, но и мотивационную, этическую, социальную и поведенческую. Оно включает в себя результаты обучения (как личностные достижения), систему ценностных ориентаций, привычки, ответственность за последствия совершенных действий и др.

Применительно к каждой компетентности можно выделять различные уровни ее освоения (например, минимальный, продвинутый, высокий).

В данном контексте под ключевыми квалификациями, или компетенциями понимаются свойства сотрудника, выходящие за рамки знаний и умений по своей непосредственной специальности. Это связано с глубокими изменениями в мире труда, причем изменения эти, происходившие в последние десятилетия, постепенно осознавались, главным образом, благодаря работе по усовершенствованию системы организации и ее управления. Например, Дж. Равен к необходимым профессиональным качествам [5], или гибким навыкам относит способность работать самостоятельно без постоянного руководства; способность брать на

себя ответственность по собственной инициативе; способность проявлять инициативу, не спрашивая других, следует ли это делать; готовность замечать проблемы и искать пути их решения; умение анализировать новые ситуации и применять уже имеющиеся знания для такого анализа; способность ужиться с другими; способность осваивать какие-либо знания по собственной инициативе (т.е. учитывая свой опыт и обратную связь с окружающими); умение принимать решения на основе здравых суждений, т.е. не располагая всем необходимым материалом и не имея возможности обработать информацию математически.

Конкретное наполнение понятия «ключевые компетенции» на Западе связано с анализом запроса работодателей. При решении о продвижении по карьерной лестнице работодатель обращает внимание на следующие характеристики работника, или на их *hard* и *soft skills*:

- готовность к росту;
- мотивация компетентности;
- инициатива;
- ответственность за принятые решения;
- тщательность и аккуратность в работе с документами;
- продуктивность (умение вести сразу несколько проектов);
- мобильность;
- готовность к увеличенным нагрузкам;
- опыт решения проблем в группе;
- опыт организации группы для решения проблем;
- умение планировать и прогнозировать;
- умение работать с информацией для себя и для группы;
- умение эффективно презентовать результаты работы;
- способность к рациональным, аргументированным, рефлексивным решениям [8].

В целом, компетентностный подход можно охарактеризовать, как подход, акцентирующий внимание на результате образования, причем в качестве результата рассматривается не сумма усвоенной информации, а способность человека действовать в различных проблемных ситуациях. Набор этих ситуаций зависит от типа (специфики) и уровня профессионального образования вообще и социального образования, в частности.

В зарубежных исследованиях, посвященных компетентностному подходу в образовании, отмечается, что парадигма традиционного образования не удовлетворяет, прежде всего, «заказчика» образования (в частности, сферу социального обеспечения), а также общественность. Выпускник вуза, обучение в котором было нацелено сугубо на передачу знаний, получение *hard skills* оказывается не готовым к самостоятельной и ответственной работе в конкретных трудовых ситуациях и учению на протяжении жизни. Традиционные формы не дают возможности молодым людям раскрыть свой творческий потенциал и пережить опыт успешной самостоятельной и ответственной деятельности [6].

В связи с этим были выработаны реформы системы образования. В реформировании акцент делается на деятельность, основанную на инициативе и ответственности самих учеников. Внутри этой деятельности учащиеся должны развивать, формировать максимально полным образом *базовые* или *ключевые компетенции* – качества или способности человека, выделенные в мире труда как необходимые свойства сотрудника, т.е. *soft skills*.

Например, на первом уровне развития компетенции по решению проблем учащемуся предлагается показать, что он в состоянии правильно понять выдвигаемую проблему и внести два предложения по ее решению, на втором уровне задача усложняется – он должен показать, что в состоянии увидеть саму проблему (проблемную ситуацию), описать ее основные характеристики и предложить два способа ее решения. На третьем уровне требования значительно повышаются – учащийся должен показать, что в состоянии изучить комплексную проблему и предложить три способа ее решения. На четвертом уровне он уже должен построить стратегию по решению проблемы и показать, что в состоянии создать условия для решения проблемы и определить результаты, к которым он стремится. Другими словами, он должен показать, какие возможности для развития компетенции по решению

проблем он видит в различных ситуациях, в которые он включен на протяжении, например, трех месяцев. На пятом уровне сложности учащийся должен показать, что он в состоянии управлять работой группы, т.е. занять лидирующую позицию, адаптируя стратегию при необходимости решать, по крайней мере, две комплексные проблемы, и достигнуть при этом необходимого качества результатов. В процессе выполнения от него требуется поддерживать мотивацию сотрудников, установить эффективные отношения, чтобы помочь себе и другим. На этом уровне требуется интеграция и использование других компетенций: коммуникативной и работы с людьми.

Исходя из понимания фундаментальных целей образования, сформулированных в документах ЮНЕСКО [11], в рамках вузовской подготовки должны быть сформированы следующие ключевые компетентности:

- компетентность учения (трансформация обучения в самообучение, саморазвитие, работа над самим собой);
- коммуникативная компетентность;
- информационная компетентность;
- организационная компетентность.

Компетентностный подход применительно к социальной работе сложился исторически, исходя из характера профессиональной деятельности.

Проанализировав ряд исследований для уточнения ведущих компетентностей социальных работников, изучались мнения работодателей о наиболее важных профессионально-личностных качествах социального работника [8].

В частности, работодателям социальных работников было предложено выстроить в ранговой шкале наиболее значимые, с их точки зрения, компетенции. Наиболее значимыми были названы навыки работы с семьей. На втором месте – навыки коммуникации и устного взаимодействия. Взаимодействие с представителями других расовых групп, а также толерантность межкультурного восприятия делят 4 и 3 позиции. Навыки письменного общения были отнесены на 5 место.

Наиболее значимые знания, навыки и ценности представлены ниже:

<b><i>Знания</i></b>
1. знание развития семьи
2. знание национальных проблем
3. знание специфики населения
4. знание динамики группового развития
<b><i>Знания</i></b>
5. знание проблем подростков
6. знание основ теории и методики воспитания
<b><i>Навыки</i></b>
1. навыки вербальных контактов
2. навыки письменных контактов
3. вовлечения клиентов в решение проблемы
4. формулирование профессиональных выводов
5. навыки межрасового взаимодействия
<b><i>Ценности</i></b>
1. понимание конфиденциальности
2. строгое следование нормам этики
3. понимание гуманистических ценностей
4. отзывчивость к нуждам других
5. работа в пределах компетенции организации

Неотъемлемым свойством профессиональной компетентности, по мнению многих современных ученых, является способность к критическому мышлению. Так считает Клер Тилбури со своими коллегами [12]. Система образования должна быть направлена на

развитие такого типа мышления у студентов социальной работы, чтобы они могли правильно понимать своих клиентов и правильно планировать дальнейшие действия.

Критическое мышление, как писал Фэсион (Facione 2006) – это мышление с определенной целью; Эннис определяет его как «разумное, рефлексивное мышление, сосредоточенное на решении, во что верить или что делать». Гэмбрил (Gambrell 2006) описывает критическое мышление как целенаправленное мышление с использованием множества определений, таких как ясность, справедливость, точность, логичность и актуальность.

Большинство зарубежных исследователей соглашаются по поводу ряда личных характеристик и навыков, которыми должны обладать критически настроенные специалисты. Эти навыки включают в себя интеллект; порядочность, настойчивость, самодисциплину; умение идентифицировать проблему. Критически мыслящие специалисты также должны уметь оценивать себя и совершенствоваться, а также принимать различные точки зрения и искать слабые места и ограничения в пределах их собственных возможностей. Им также необходимо знать, что мышление может быть искаженным и предвзятым, а это приводит к несправедливым и нечестным выводам [9; p.102]. Этим навыкам студенты должны обучиться еще до поступления в вуз. Такая компетенция необходима для деятельности в области социальной работы, учитывая, что главную роль здесь играют ценности социальной справедливости в данной профессии. Брехин приводит ряд когнитивных навыков, необходимых для критического мышления:

- интерпретация: понимание, выражение смысла и значения;
- анализ: выявление взаимосвязей между концепциями, идеями и аргументами;
- оценка утверждений и аргументов на предмет достоверности;
- вывод: выявление и защита информации, необходимой для правильного вывода; поиск доказательств, разработка альтернатив и достоверное заключение;
- объяснение: изложение и обоснование результатов своих рассуждений в рамках контекста;
- саморегулирование: размышление над своими суждениями и при необходимости их исправление [7; с.59].

Анализ других концепций подводит нас к необходимости выделения ключевых признаков для лучшего понимания успешной профессиональной деятельности и ее оценки. К их числу можно отнести:

- \* имидж профессионала, т.е. его представления о самом себе, каким он видит себя на своем рабочем месте;
- \* взаимоотношения с клиентом. Вполне очевидно, что этот аспект профессиональной деятельности сильно варьируется среди представителей различных профессий;
- \* профессиональный рост, под которым подразумевается применение методов, при помощи которых приобретаются, уточняются и совершенствуются профессиональные знания. Данные методы могут варьироваться в зависимости от того, на чем делается акцент в процессе профессионального обучения: обучение на практике, обучение на основе опыта или формального академического обучения.

Работодатели различных специальностей проранжировали следующие наиболее важные компетенции, требуемые для трудоустройства:

1. Способность анализировать и синтезировать. Способность учиться. Способность решать проблемы.
2. Способность применять знания на практике.
3. Способность адаптироваться к новым ситуациям. Сосредоточиваться на качестве работы.
4. Навыки управления информацией. Способность работать автономно (самостоятельно).
5. Работать в команде.
6. Способность к организации и планированию.

Таким образом, можно сделать вывод, что одним из ключевых параметров профессиональной успешности является характер и способы применения теоретических

знаний на практике и развитие «человеческих навыков» (soft skills), таких как мотивированность, умение слушать, расположение к себе клиента, уверенность в себе, эмпатичное слушание, выступление перед группой, ответственность, сотрудничество, энтузиазм, честность, чувство юмора и др.

## Литература

1. *Зимняя И.А.* Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. – Москва: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов. – 2004. – 42 с.
2. *Кремнева Т.Л., Осмоловская С.М., Ткаченко А.В.* Инновационные подходы в обучении студентов социально-гуманитарного профиля высшей школы. Монография. Отв. ред.: Рычихина Э.Н. – Москва: Изд-во «Ритм», 2019. – 168 с.
3. *Кремнева Т.Л.* Формирование профессиональных компетенций для успешного трудоустройства молодежи в современном мире // Социально-гуманитарные исследования: сборник научно-методических трудов. – Москва: Изд-во "Перо", 2017. – С.49-59.
4. *Лебедева, О.Ю.* Формирование операционально-технологической компетентности студентов педагогического вуза: Автореф... дисс. к.п.н. – Ульяновск, 2005. – 10 с.
5. Равен Дж. Компетентность в современном обществе. – Москва: «Когито-Центр», 2002. – 394 с.
6. *Симен-Сиверская О.В.* Формирование педагогической компетентности специалиста социальной работы в процессе профессиональной подготовки в ВУЗе: Дис. ... канд. пед. наук. – Ставрополь, 2002. – 190 с.
7. Brechin, A., Brown, H. and Eby, M. A. (2000) *Critical Practice in Health and Social Care*, Sage, London.
8. Fook J. *Social Work: Critical Theory and Practice*. Sage Publication. – L., 2000. - с.228-240
9. Gambill, E. (2006) *Social Work Practice: A Critical Thinkers' Guide*. Oxford University Press, Oxford
10. <https://itsyourturnblog.com/lets-stop-calling-them-soft-skills-9cc27ec09ecb>
11. <https://iite.unesco.org/ru/>
12. <https://core.ac.uk/download/pdf/143881246.pdf>