

ФЕНОМЕНЫ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

УДК 316
ББК 60.5

О.П. Горьковая, Н.В. Козловский, В.С. Матыкина, А.В. Петров

«SOFT SKILLS»: В ПОИСКЕ УНИВЕРСАЛЬНЫХ ТРАКТОВОК «ГИБКИХ» НАВЫКОВ СОВРЕМЕННЫХ РАБОТНИКОВ

Рассматривается роль «гибких» (или «мягких») поведенческих навыков – «soft skills» – в профессиональной деятельности человека. Анализируются разные подходы к определению «soft skills», анализируются существующие классификации поведенческих навыков. Излагаются результаты эмпирического социологического исследования, проведенного на одном из производственных предприятий Санкт-Петербурга. На основе исследования авторами выявлено 17 основных поведенческих навыков, от которых зависит эффективность организации и производительность труда проектной команды на современном предприятии. Представлена характеристика выявленных навыков и их классификация.

Ключевые слова:

индустриальная социология, компетенции, проектная деятельность, проектные команды, рынок труда, soft skills.

Горьковая О.П., Козловский Н.В., Матыкина В.С., Петров А.В. «Soft skills»: в поиске универсальных трактовок «гибких» навыков современных работников // Общество. Среда. Развитие. – 2019, № 4. – С. 20–25.

© Горьковая Ольга Павловна – учащаяся, Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербург; e-mail: petroval4@yandex.ru

© Козловский Николай Викторович – учащийся, Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербург; e-mail: petroval4@yandex.ru

© Матыкина Виктория Сергеевна – учащаяся, Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербург; e-mail: petroval4@yandex.ru

© Петров Александр Викторович – доктор социологических наук, профессор, Санкт-Петербургский государственный университет; исполнительный директор, Российско-Китайский Центр сравнительных социальных, экономических и политических исследований факультета социологии СПбГУ, Санкт-Петербург; e-mail: petroval4@yandex.ru

Существенные изменения в глобальной производственной системе последних десятилетий привели к существенному росту интереса и бизнеса, и исследователей к созданию возможностей для максимально эффективного управления имеющимися у современных организаций трудовыми ресурсами – человеческим капиталом компаний. А это невозможно без анализа особенностей формирования внутриорганизационных коммуникаций, что определяются во многом специфическими поведенческими навыками персонала компаний, которые наряду с традиционными профессиональными навыками позволяют проявлять большую гибкость в выстраивании производственных отношений и собственной карьеры. Для обозначения набора необходимых гибких поведенческих навыков с недавних пор исследователи стали использовать словосочетание «soft

skills», которое стало устойчивой категорией в современных социологических исследованиях социально-трудовых отношений и зачастую используется уже без перевода (став частью профессионального сленга специалистов по управлению персоналом и трудовыми отношениями). В профессиональной деятельности специфические «soft skills» помогают сотруднику быстрее интегрироваться в рынок труда и стать успешным в своей области [5].

Важность «мягких» навыков также подчеркивается и в сфере образования, особенно в связи с необходимостью изучения проблем востребованности современных выпускников вузов на рынке труда [3]. Необходимость популяризации и развития исследований «soft skills» осознается представителями рынка труда на высшем уровне. Так, европейским сообществом уже предпринят ряд серьезных мер в области

стратегий развития поведенческих навыков и прогнозирования востребованных компетенций. Примерами таких мер являются Стратегия развития компетенций в Европейском союзе («OECD Skills Strategy» [21]) и прогноз востребованных компетенций в европейских странах («Skills for Europe's future: anticipating occupational skill needs» [20]).

В России также осознают важность «soft skills» в профессиональной деятельности. Например, ежегодно инновационным центром «Сколково» выпускается Атлас новых профессий [1], где подробно описаны основные тенденции развития рынка труда, а также навыки трудящихся, которые могут быть востребованы и необходимы для трудоустройства и успешной работы в современных фирмах и организациях. Исследовательскую работу в сфере поведенческих навыков ведет и Минобрнауки России. Так, по заказу министерства в 2011–2013 гг. был реализован крупный проект «Исследование долгосрочного спроса на кадры, обладающие компетенциями в сфере технологических инноваций» [8]. Бизнес-среда тоже не отстает. Крупнейшая российская компания интернет-рекрутинга «Head Hunter» в 2018–2019 гг. провела свой анализ рынка труда и обнаружила ряд трендов, которые ярко свидетельствуют о необходимости развития гибких поведенческих навыков среди граждан нашей страны [9]. Это подтверждает актуальность дальнейших исследований возможностей формирования «soft skills» у современных работников.

Однако следует отметить, что у исследователей пока не сложилось единого мнения по поводу четкого определения подобных «гибких навыков» (см., напр., [4; 6; 7; 10; 14; 15; 17–19]). При анализе уже существующих дефиниций «soft skills» можно выделить несколько важных универсальных составляющих. Во-первых, поведенческие навыки имеют надпрофессиональный характер, они не привязаны к отдельной специальности, социальной группе и т. д., они являются ресурсом каждого человека. Во-вторых, гибкие поведенческие навыки в большинстве случаев проявляются в процессе коммуникации, при этом в общении «мягкие» навыки играют двойную роль: с одной стороны, они учат слушать оппонента, с другой – с их помощью человек представляет себя в коллективе, занимает лидирующие позиции. Наконец, развитие гибких поведенческих навыков происходит благодаря профессиональному и повседневному опыту, причем эти навыки

играют важную роль как в обычной общественной жизни, так и при выстраивании карьеры в конкретной компании.

Сказанное подтверждается данными эмпирического социологического исследования, направленного на выявление универсальных «soft skills», от которых зависит эффективность и производительность труда работников. Исследование было проведено коллективом авторов на одном из производственных предприятий Санкт-Петербурга в марте-июне 2019 г. Объектом исследования стала команда сотрудников завода, выполняющая различные крупные производственные проекты. Генеральная совокупность составляла 53 человека (участники данной команды). В выборочную совокупность вошла 23 сотрудника, составляющие «ядро» команды. Основным методом данного эмпирического исследования было глубинное интервью. Интервью проводились один на один с каждым участником команды (который исключил в выборочную совокупность), чтобы исключить влияние на мнение респондента мнений других людей. В процессе интервью респонденту предлагалось выделить ключевые навыки, которыми обладает он сам, а затем выделить навыки остальных участников команды. Таким образом, исключалась вероятность приписывания респондентом себе тех навыков, которыми он на самом деле не обладает.

В данном исследовании под «soft skills» понимался комплекс неспециализированных навыков, которые отвечают за успешное участие в рабочем процессе, но которые не связаны с конкретной профессиональной деятельностью. Всего в ходе исследования было выявлено 17 «гибких навыков», которые влияют на эффективность и производительность труда работников (см. рис. 1).

Навык «Умение работать в команде» подразумевает осознание того, что общее дело важнее личных интересов, а также подразумевает умение слышать, понимать коллег и выражать готовность помочь им. Этот навык является основным для исследуемой команды; респонденты назвали его в ходе интервью 146 раз. В процессе исследования удалось установить, что этот навык состоит из следующих умений:

1. Уметь слышать и понимать других.
2. Знать личностные особенности участников команды.
3. Уметь избегать конфликтных ситуаций и согласовывать свои действия с действиями других участников команды.

«**Стрессоустойчивость**» – навык, содержащий в себе умение держать эмоции под контролем, не сдаваться и не поддаваться панике, разделять рабочие и личные отношения и при этом сохранять высокую работоспособность, целеустремленность и мотивацию в любой ситуации (в том числе в стрессовой среде). Данный навык является вторым по значимости; респонденты назвали его в рамках интервью 103 раза.

«**Инициативность**» – исходящее только от самого человека желание помочь, что-то сделать лучше, которое выделяет его среди остальных и за которое он несет личную ответственность. Данный навык является третьим по значимости; респонденты назвали его 85 раз. Характеризуется проявлением инициативы в том случае, если есть уверенность, что данные действия принесут пользу, а не вред, а также выражается в готовности помочь общему делу.

«**Самоорганизация**» – самостоятельный процесс постановки задачи, разработки путей их реализации и мобилизация себя ради осуществления намеченного плана. Данный навык также является третьим по значимости, как и инициативность; респонденты назвали его 85 раз. Исследование показало, что навык «Самоорганизация» включает в себя следующие умения:

1. Грамотно формулировать задачи и составлять план действий по их выполнению.

2. Умело использовать необходимые знания и навыки для выполнения поставленных задач.

3. Эффективно распределять личные ресурсы (деньги, время, энергию).

«**Работа в режиме неопределенности и в условиях быстрой смены задач**» – умение в условиях быстрой смены задач спокойно идти к намеченной цели и при этом быть готовым, что ситуация потребует новых решений и дополнительных ресурсов. Входит в топ-5 навыков для эффективной работы команды, согласно мнению респондентов (указывался 81 раз). Для освоения данного навыка, по мнению респондентов, необходимо:

1. Обладать стрессоустойчивостью и целеустремленностью.

2. Уметь быстро переключаться с выполнения одной задачи на другую.

3. Быть способным быстро самоорганизовываться в условиях многозадачности.

4. Быть готовым жертвовать личными ресурсами.

«**Переговорные компетенции**» – умение найти подход к собеседнику и направить разговор в конструктивное русло, стремиться, чтобы каждая сторона была довольна результатом общения, однако в критических ситуациях проявить характер и быть жестким в своей позиции. Респонденты назвали его в рамках интервью 79 раз. Характеризуется умением грамотно формулировать мысли, слышать позицию собеседника, быть тактичным в любой ситуации и находить компромисс. В данный навык включается также умение разрешать конфликты.

«**Обучаемость**» – навык, характеризующийся желанием и готовностью обучаться новому самостоятельно, умением слушать,

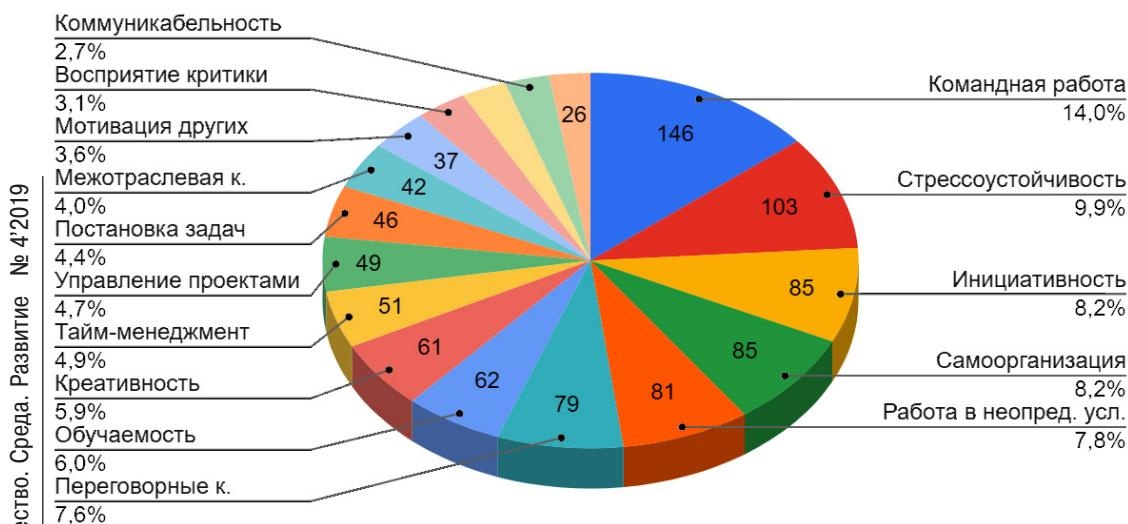


Рис. 1. Основные навыки исследуемой команды.

быстро воспринимать новый материал, восполнять пробелы в знаниях и применять полученную информацию в работе и в принятии решений. В рамках интервью респонденты указывали данный навык 62 раза. По мнению респондентов, данный навык включает в себя:

1. Умение применять различные знания и навыки в работе и в принятии решений.

2. Умение обучаться необходимому самостоятельно.

3. Умение слушать, быстро воспринимать новый материал и восполнять пробелы в знаниях.

4. Желание и готовность обучаться новому.

5. Способность воспринимать ошибки и учиться на них.

«**Креативность**» – это способность нестандартно, творчески мыслить, находить свои оригинальные пути решения производственных и коммуникационных задач, которая часто присуща молодым и творческим людям и которая необходима при высокой степени неопределенности, новизны и сложности работы. Эта способность была названа респондентами 61 раз в ходе интервью.

«**Тайм-менеджмент**» – планирование рабочего и личного времени с приоритетизацией задач и разделением их на более мелкие и простые действия. Респонденты указали на наличие данного навыка 51 раз в ходе интервью. Респонденты указали, что для освоения данного навыка необходимо:

1. Уметь правильно распределять время при выполнении ряда задач.

2. Уметь разделять большую задачу на более мелкие.

3. Обладать пунктуальностью.

4. Уметь расставлять приоритеты.

5. Распределять задачи по степени важности.

«**Умение управлять проектами и процессами**» – навык видения общей картины проекта, всех его этапов, их исполнителей и взаимодействия между ними; умение просчитывать все эффекты и корректировать как работу внутри команды, так и технологические процессы в соответствии с ними. Респонденты отметили важность данного навыка 49 раз в ходе интервью. Данный навык, по их мнению, включает в себя следующее:

1. Уметь брать на себя ответственность в принятии конкретных решений и постоянно взаимодействовать с сотрудниками.

2. Иметь опыт работы в проектах.

3. Уметь просчитывать эффекты и последствия и перестраивать систему проекта в соответствии с ними.

4. Понимать как каждого члена команды, так и сам технологический процесс.

«**Постановка задач**» – навык, позволяющий ставить оптимальные задачи с учетом оценки способностей и возможностей сотрудников с целью достижения высокой производительности. Респонденты выделили данный навык 46 раз в ходе интервью. Данный навык, по убеждению респондентов, включает в себя:

1. Умение правильно оценить способности и возможности при постановке задач.

2. Умение ставить оптимальные (выполнимые) задачи с учетом возможностей конкретного сотрудника.

3. Умение донести требования к выполнению задачи до сотрудника.

4. Наличие лидерских качеств.

5. Наиболее эффективное распределение задач между сотрудниками с целью достижения высокой производительности.

В ходе исследования было также выявлено, что большинство характеристик навыка «делегирование» и навыка «постановки задачи» совпали, но есть одно отличие, на которое указали респонденты: делегировать можно не только задачи, но и полномочия. Кроме того, исследование показало, что в отличие от «постановки задач» «делегирование» всегда происходит между руководителем и подчиненным в рамках формальной иерархии управления компании. Неформальный лидер группы не может делегировать задачи и полномочия.

«**Межотраслевая коммуникация**» – умение контактировать с собеседниками, работающими в различных областях, а также преодолевать профессиональное непонимание с помощью использования разного рода источников информации. В данном случае обычно необходимо хорошо развитый навык обучаемости. Респонденты отметили данный навык 42 раза.

«**Развитие и мотивация других**» – навык, позволяющий поддерживать высокую работоспособность в коллективе, способствовать целеустремленности сотрудников, а также включающий в себя осуществление моральной поддержки и помощи тем сотрудникам, которые находятся в затруднительном положении или на грани «выгорания». Респонденты указали наличие данного навыка у своих коллег 37 раз. Для развития данного навыка необходимо:

Классификация «soft skills» на основе результатов эмпирического социологического исследования

Навыки взаимодействия в коллективе	Личностные навыки	Навыки планирования	Навыки жизнестойкости
1. Умение работать в команде 2. Переговорные компетенции 3. Межотраслевая коммуникация 4. Развитие и мотивация других 5. Коммуникабельность	1. Инициативность 2. Обучаемость 3. Креативность 4. Критическое мышление	1. Самоорганизация 2. Тайм-менеджмент 3. Умение управлять проектами и процессами 4. Постановка задач 5. Делегирование	1. Стрессоустойчивость 2. Работа в режиме неопределенности 3. Восприятие критики

1. Уметь объединять людей.
2. Не допускать выгорания сотрудников.
3. Осуществлять моральную поддержку.
4. Уметь поддерживать высокую работоспособность в коллективе.
5. Уметь грамотно направлять работу в нужное русло.

«Восприятие критики и обратной связи» – умение слышать, анализировать и делать выводы, понимая и принимая неправоту своих действий, не прибегая к эмоциям. Респонденты указали на наличие данного навыка у своих коллег 32 раза.

«Критическое мышление» – быстрое реагирование на проблему, умение здраво взвесить риски и все возможные варианты решений. Респонденты называли данный навык 28 раз в ходе интервью.

«Коммуникабельность (взаимодействие с другими)» – это навык, способствующий успешному взаимодействию с окружающими людьми, при котором позиции обеих сторон разговора учитываются и считаются важными. Респонденты назвали данный навык в ходе интервью 28 раз. Для развития данного навыка необходимо:

1. Уметь устанавливать контакт с собеседником.
2. Уметь слушать и слышать собеседника.
3. Понимать позицию собеседника.
4. Быть способным подстраиваться под конкретную ситуацию, среду.

«Делегирование» – четкое распределение обязанностей и полномочий между работниками. Респонденты указывали на наличие данного навыка у своих коллег 26 раз в ходе интервью. Данный навык включает в себя:

1. Грамотное и четкое распределение задач, обязанностей.

2. Доверие к человеку, которому ты передаешь часть своих полномочий.

3. Уверенность в том, что человек сумеет справиться с работой.

Исходя из представленных характеристик 17 «soft skills», сформулированных в ходе исследования, можно предложить следующую классификацию данных «гибких навыков»: навыки взаимодействия в коллективе, личностные навыки, навыки планирования, навыки жизнестойкости (см. табл. 1).

Данная классификация достаточно четко разделяет навыки на отдельные категории и позволяет выделять и развивать в проектных командах именно ту группу навыков, которая является проблемной. Стоит также отметить, что «входными» навыками, т. е. теми, которые должны быть у человека при вступлении в проектную команду, являются навыки жизнестойкости и личностные навыки. Их сложнее всего развить при помощи тренингов. Напротив, навыки взаимодействия в коллективе и навыки планирования легко приобретаются при обучении и позволяют развивать их уже в процессе работы в команде. В результате проведенного исследования удалось сформулировать универсальные, понятные и точные определения «soft skills». При этом следует особо подчеркнуть, что предложенная классификация «мягких» навыков, в отличие от других классификаций, не подразумевает приобретения работниками всех и каждого из навыков сразу и ориентирует менеджмент непрерывного предприятия на постепенное непрерывное обучение работников указанным группам навыков. За счет такого комплексного обучения сразу несколькими «soft skills», входящим в одну группу, эффективность и уровень развития навыков может существенно повыситься.

Список литературы:

- [1] Атлас новых профессий. – Интернет-ресурс. Режим доступа: https://vk.com/doc137458116_516952445?hash=5f596564b7c6dba2a6&dl=24b2cd47b828ba0d00 (29.09.2019)

- [2] Бацунов С.Н., Дереча И.И., Кунгурова И.М., Слизкова Е.В. Современные детерминанты развития soft skills // Концепт. – 2018, № 4. – С. 198–207.
- [3] Булатова Г.А. Мониторинг и оценка трудоустройства выпускников вузов // Экономика Профессия Бизнес. – 2017, № 4. – С. 18–23.
- [4] Гайдученко, Е. Марушев, А Эмоциональный интеллект. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://l-a-b-a.com/lecture/show/99> (29.09.2019)
- [5] Голуман Д. Эмоциональный интеллект. – М.: АСТ, 2009. – 480 с.
- [6] Давидова В. Слушать, говорить и договариваться: что такое soft skills и как их развивать. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://theoryandpractice.ru/posts/11719-soft-skills> (29.09.2019)
- [7] Иволина А.И., Чуланова О.А., 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». Том 9. – 2017, № 1. – С. 1–18. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://naukovedenie.ru/PDF/90EVN117.pdf> (29.09. 2019)
- [8] Исследование долгосрочного спроса на кадры, обладающие компетенциями в сфере технологических инноваций. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <https://prognoz2030.hse.ru/4pr> (29.09. 2019)
- [9] Исследования рынка труда. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <https://spb.hh.ru/article/research> (29.09. 2019)
- [10] Ключарев Г.А. «Разрыв» образования и рынка труда: мнения экспертов // Социологические исследования. – 2015, № 11. – С. 49–56.
- [11] Маткина В.С., Горьковая О.П. Новые требования на рынке труда: ожидания и возможности // Цифровая экономика и рынок труда будущего. Материалы всероссийской научной конференции. – СПб.: ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2019. – С. 13–17.
- [12] Милевски И. Личностное развитие успешного человека. Принципы soft skills – гибких навыков человека. – Интернет-ресурс. Режим доступа: ecouniver.com (29.09.2019)
- [13] Россия 2025: от кадров к талантам. – Интернет-ресурс. Режим доступа: https://worldskills.ru/assets/docs/media/Skills_Outline_web_tcm27-175469.pdf (29.09.2019)
- [14] Сигова С.В., Серебряков А.Г., Лукша П. О. Формирование перечня востребованных компетенций: первый опыт России // Непрерывное обучение: XXI век. – 2013, вып. 1. – С. 1–11.
- [15] Сосницкая О. SOFT SKILLS: мягкие навыки твердого характера. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://be-st.ru/ru/blog/13> (29.09.2019)
- [16] Татаурщикова Д. Soft skills. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <https://4brain.ru/blog/soft-skills/> (29.09. 2019)
- [17] Шипилов В. Перечень навыков soft-skills и способы их развития. – Интернет-ресурс. Режим доступа: http://www.cfin.ru/management/people/dev_val/softskills.shtml (29.09.2019)
- [18] Lippman L.H., Ryberg R., Carney R., Kristin A. Workforce connections: key “soft skills” that foster youth workforce success: toward a consensus across fields // Child Trends Publication. – 2015. – 56 p.
- [19] Oxford English Dictionary / 2nd edition. – Clarendon Press, 1989. – 624 с.
- [20] Skills for Europe’s future: anticipating occupational skill needs // Cedefop panorama series. – Luxembourg, 2009.
- [21] Towards an OECD Skills Strategy. The OECD Skills Strategy. – Paris, 2011.