

## РОЗВИТОК *SOFT SKILLS* У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Ольга Замашкіна

кандидат педагогічних наук, доцент

Ізмаїльський державний гуманітарний університет

На сучасному етапі суспільного розвитку, що характеризується динамічними інноваційними процесами, змінюється погляд на здатності молодого фахівця. У числі ключових можливостей і роботодавцями, і майбутніми фахівцями розглядаються некогнітивні, «м'які» навички, які не можуть замінити в умовах цифровізації ніякі розумні роботи і тому їх затребуваність гостро актуалізується.

Дослідження показують, що для молодого фахівця представляють цінність не тільки професійні компетенції, а й додаткові знання і навички, освоєння яких, як правило, цілеспрямовано лише частково входить у навчальні програми ВНЗ.

Розвідками в цій галузі займаються психологи і представники економічної науки, педагоги і практики-менеджери. «Інтерес представляють роботи Бікулової О., Івоніної А., Чуланової О., Давлетшиної Ю., Бацунова С., Деречи І., Кунгурової І., Слізкової Е., Крузе Е., Портланд Ю., Татаурщікової Д., Шипілова В. та ін. У більшій частині досліджень питання розвитку «м'яких», «гнучких» якостей співробітників розглядається або крізь призму процесу навчання (на етапі підготовки студентів до майбутньої професійної діяльності), або як управлінське завдання (на етапах підбору, селекції та розвитку персоналу)» [1]. Однак мало розкритим залишається значення *soft skills* в професіях соціальної сфери, зокрема, в соціальній роботі.

«Гнучкі» («м'які») навички (англ. *Soft skills*), або «навички XXI століття», - інноваційний компонент змісту освіти на всіх його рівнях, пов'язаний з підготовкою майбутніх фахівців до різних видів навчальної та професійної діяльності як в сьогоденні, так і в майбутньому [3].

Необхідно зазначити, що усі автори дають різні визначення *soft skills*: «уніфіковані навички та особисті якості» (Д. Татаурщікова) [6]; «навички, необхідні для швидкого знаходження спільної мови з оточуючими, для легкості пошуку і підтримки зв'язків, донесення своїх ідей оточуючим» (А. Івоніна, О. Чуланова, Ю. Давлетшина) [4, с. 4]. У цілому дослідники сходяться на думці, що «м'які навички» сприяють налагодженню зв'язків, комунікації та взаємодії між індивідами, при цьому дана категорія навичок в рівній мірі необхідна як для повсякденного життя, так і для роботи. «У професійній сфері успіх людини на 85% залежить від м'яких компетенцій і на 15% від жорстких» [4, с. 3].

До «м'яких» навичок можна віднести вміння управляти своїм часом, комунікативні навички (вміння грамотно говорити, переконувати, публічно виступати), лідерські якості, навички вирішення суперечок, гнучкість і висока адаптивність та ін.

Зазвичай, вчені виділяють три категорії м'яких навичок:

1. Соціально-комунікативні: комунікативні навички, міжособистісні

навички, групова робота, лідерство, соціальний інтелект, відповідальність, етика спілкування.

2. Когнітивні: критичне мислення, навички вирішення проблем, новаторське (інноваційне) мислення, управління інтелектуальним навантаженням, навички самоосвіти, інформаційні навички, таймменеджмент.

3. Атрибути особистості і складові емоційного інтелекту: емоційний

інтелект, чесність, оптимізм, гнучкість, креативність, мотивація, емпатія.

Звісно, що при підготовці фахівця, майбутнього соціального працівника, ми звертаємо увагу на оводіння ними *hard skills*, що співвідносяться з професійними компетенціями і визначаються як знання і навички, які відповідають специфіці діяльності, це технічні навички, пов'язані з діяльністю в галузі формалізованих технологій. До них можна віднести знання іноземної мови, володіння комп'ютерними програмами, володіння статистичними методами аналізу даних; вони закріплені у посадових інструкціях, легко розкладаються на ряд простих та кінцевих операцій; їх наявність можливо перевірити, наприклад через проходження тестового, екзаменаційного контролю та ін. Стосовно *soft skills* це зробити складніше.

Соціальний працівник у професійній діяльності виконує ряд функцій (організаторська, посередницька, комунікативна, діагностична, аналітико-оцінювальна, прогностична, охоронно-захисна, профілактична, соціально-терапевтична, корекційно-реабілітаційна, функція соціально-педагогічної підтримки і допомоги та ін.). Від того, як він зможе встановити і налагодити контакт з клієнтом напряму залежить успішність та ефективність виконання роботи. В процесі довірливого спілкування фахівець дізнається особливості і специфіку випадку і отримує можливість надати допомогу. Такий процес може бути як швидким, так і досить тривалим і залежить від багатьох аспектів: вміння встановити контакт і взаєморозуміння, вести дискусію, слухати, мотивувати на вчинки та дії, надати слушну пораду, проконсультувати, швидко зорієнтуватися у важкій життєвій ситуації клієнта й знайти вихід.

Звісно, що молодому фахівцю, як новачку, складно відразу ефективно знаходити вихід з складної ситуації клієнта, для цього необхідний досвід. Але, навчаючись у стінах ЗВО, можна розвинути деякі якості особистості, ознаки, які є показниками наявності у фахівців *soft skills* на достатньому рівні. Серед них Ю. Портланд Ю. виділив наступні:

- прояв гнучкості;
- відсутність страху брати на себе відповідальність;

- вміння добре ладити з людьми;
- вміння працювати в команді;
- вміння навчати інших;
- здатність точно ставити завдання перед іншими;
- вміння мотивувати інших людей;
- вміння переконувати інших людей;
- вміння управляти своїм часом [5].

Студентам, що навчаються за спеціальністю 231 Соціальна робота можна порадити вивчення таких навчальних дисциплін, які дозволяють сформувати *soft skills*. До таких вчені відносять: «психологія, командоутворення, організаційна культура, психологія управління, етика ділового спілкування, конфліктологія, підприємництво, культурологія, педагогіка, комунікації в управлінні та ін.» [1].

Основними методами розвитку *soft skills* слід вважати:

1. Самонавчання – самостійне вивчення інформації про моделі успішної поведінки;
2. Пошук зворотного про успішність своєї поведінки в аспекті розвитку конкретного досвіду;
3. Навчання на досвіді інших, робота з наставником;
4. Фонові тренінги – вправи, розвиваючі певні компетенції;
5. Кейс-методи;
6. Поєднання навчання та професійної діяльності (дуальна освіта) [2, с. 33].

Крім того, навички *soft skills* студенти можуть здобути: на курсах та тренінгах (наприклад, громадський проект масових відкритих онлайн-курсів «Prometheus» пропонує чимало подібних тренінгів на безкоштовній основі); робота на громадських засадах; участь у волонтерському русі; участь у студентському самоуправлінні (така практична діяльність навчить роботі в команді, управлінню проектами й делегуванню обов'язків).

Важливо навчити студентів працювати разом, оскільки на реальній роботі більшість проектної діяльності здійснюється в командах. Існують пропозиції щодо того, щоб запроваджувати можливість писати одну кваліфікаційну роботу кільком людям.

1. Бутиліна О., Радченко Н. Розвиток *soft skills* як чинник підвищення ефективності діяльності соціальних працівників. URL: <https://periodicals.karazin.ua/socioprostir/article/view/15725>.

2. Дроздова Ю., Дубініна О. (2020). Концептуальні підходи до визначення «*soft skills*» у сучасних та професійних моделях. «*Soft skills – невід'ємні аспекти формування конкурентоспроможності студентів у XXI столітті*». Київ.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т. С. 33.

3. Ермаков Д. Персоналізованість модель освіти: розвиток гнучких навичок. URL: <https://edpolicy.ru/personalized-education>

4. Ивонина А.И., Чуланова О.Л., Давлетшина Ю.М. (2017). Современные направления теоретических и методических разработок в

области управління: роль soft-skills и hard skills в профессиональном и карьерном развитии сотрудников. *Интернет-журнал Науковедение*. Том 9, № 1. С. 4–16. URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/90EVN117.pdf>

5. 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>

6. Татаурщикова Д. Soft skills. URL: <https://4brain.ru/blog/soft-skills>

## ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СУДПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

**Аліна Замілацька**

*студентка VI курсу факультету управління, адміністрування та інформаційної діяльності  
Ізмаїльський державний гуманітарний університет  
Науковий керівник – к.ю.н., ст. викладач Арнаут А.Г.*

З ряду причин українці неохоче користуються фінансовими послугами або взагалі ними не користуються. Ці причини включають попередні епізоди кризи, негативний досвід споживачів та погану обізнаність про переваги, які дає використання фінансових продуктів. Саме тому важливим аспектом є можливість кожного споживача захищати свої права, завдяки своїй обізнаності в правовій сфері, адже це безпосередньо впливає на загальнодержавний рівень якості товарів і послуг. На даному етапі розвитку Україна потребує застосування нових прогресивних європейських стандартів якості продукції та послуг, які надаються споживачам. Також необхідно ефективно забезпечення прав споживачів, з чим сьогодні в нашій державі спостерігається низка труднощів та проблем.

Актуальність цієї теми полягає в тому, що надзвичайно важливим є питання висвітлення основних проблемних аспектів захисту прав споживачів в Україні. Адже у 2020 році Національний банк України (НБУ) отримав близько 16 000 письмових заяв від споживачів фінансових послуг. Близько 40% цих заяв стосуються ознак порушення прав споживачів і зважаючи на це актуальним залишається інформування потенційних споживачів з приводу, як уникнути типових помилок та ефективно захистити свої права у правовому полі.

Метою роботи є аналіз законодавства, яке регулює відносини щодо захисту прав споживачів та розгляд основних правових засад захисту цих прав.

Завдяки великій кількості праць науковців, можна стверджувати, що у нашій державі вже присутній практичний базис праць та теорії, які допомагають при вивченні цього питання, однак вони потребують деяких допрацювань у сфері практичного застосування. Цю наукову базу складають праці таких вчених, як І.В. Апопій, В.М. Коссака, Є.О. Харитонов, О.В. Старцев, В.В. Луць, О.В. Дзера, М.М. Медончак, Д.М. Федан, Барінов В.В. та багато інших.