

В. Е. Дмитренко
Белорусский государственный университет, Минск

Н. М. Плесакачева
Республиканский институт высшей школы, Минск

V. Dmitrenko
Belarusian State University, Minsk

N. Pleskachova
National Institute for Higher Education, Minsk

УДК 316.6

ГИБКИЙ НАВЫК КОММУНИКАЦИИ КАК КЛЮЧЕВАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ ВЫСОКОЭФФЕКТИВНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ В СОВРЕМЕННЫХ РЕАЛИЯХ

COMMUNICATION SOFT SKILL AS A KEY COMPETENCE OF HIGHLY EFFICIENT SPECIALISTS IN MODERN REALITIES

В статье рассматривается важность формирования гибкого навыка коммуникации с учетом современных тенденций в жизни общества и мира в целом. Определены ключевые понятия, раскрыто их значение и важность понимания их сущности в рамках освещаемой проблематики. Проанализированы источники, материалы исследований и результаты опросов, что предоставило возможность в достаточной мере раскрыть картину реалий современности в профессиональной области независимо от рода деятельности. Обосновывается необходимость и важность формирования гибкого навыка коммуникации на уровне высшего образования у студентов любой специализации. Статья будет полезна специалистам, занятым в сфере образования, психологии, педагогической психологии.

Ключевые слова: гибкие навыки; коммуникация; гибкий навык коммуникации; система образования.

The article looks into the importance of developing a flexible communication skill, taking into account current trends in the life of society and the world as a whole. The key concepts are defined, their meaning and the importance of understanding the essence of the issues covered are revealed. Sources, research materials and survey results were analyzed, which provided an opportunity to adequately reveal the picture of the realities of modernity in the professional field, regardless of the type of activity. The necessity and importance of forming a communication soft skill at the level of higher education for students of any specialization is substantiated. The article will be useful to specialists involved in the field of education, psychology, pedagogical psychology.

Keywords: soft skills; communication; communication soft skill; educational system.

В связи с мировыми тенденциями, качественно преобразовывающими мир и общество, возникает спрос на определенные компетенции, а вследствие этого потребность в определении стратегий их формирования. Перед преподавателями, работающими в высших учебных заведениях, встает непростая задача, а именно подготовить специалиста, владеющего не только профессиональными компетенциями, но и так называемыми гибкими навыками.

Широкий круг отечественных и зарубежных ученых занимается изучением проблематики гибких навыков. Опираясь на работы А. П. Лобанова и Н. В. Дроздовой в определении понятия, исследователи рассматривают гибкие навыки через призму «треугольника компетенций», который включает личностные навыки, Hard («твердые») и Soft («мягкие») Skills. А. П. Лобанов и Н. В. Дроздова отмечают, что личностные качества являются совокупностью профессионально важных черт личности, установок и картины мира специалиста. Hard Skills – специальные знания и навыки в области экспертиз и профессиональной деятельности. Soft Skills – совокупность надпрофессиональных навыков (компетенций), позволяющих быть успешными независимо от специфики деятельности [1, с. 27].

Термин «гибкие навыки» один из общепринятых переводов англоязычного словосочетания «soft skills», который мы будем использовать в статье.

Ежегодно на Всемирном экономическом форуме в Давосе, где собираются ведущие руководители бизнеса и видные политические деятели, обсуждаются самые насущные проблемы современности. В 2016 г. ввиду того, что развернулась четвертая технологическая революция, влекущая за собой дальнейшую цифровизацию и внедрение высоких технологий, были объявлены ключевые навыки специалистов будущего. Согласно спискам, озвученным на форуме, были выделены такие компетенции будущего, как критическое мышление, управление людьми, работа в команде, умение решать комплексные задачи, ведение переговоров, креативность [2]. В 2020 г. Всемирный экономический форум выделил три ключевых навыка для высокоэффективных специалистов: адаптивность, коммуникативные навыки, умение решать комплексные задачи.

Coursera Inc., крупный поставщик открытых онлайн-курсов, основанный профессорами компьютерных наук Стэнфордского университета, выпустила электронное пособие «Job skills of 2023», где приведены ключевые человеческие и цифровые навыки современности, критичность которых набирает обороты. Среди десяти так называемых человеческих навыков (еще одно название «soft skills») названы сторителлинг, или рассказывание историй, управление изменениями, коммуникация и др. В заключении пособия отдельно выделяется растущая важность таких навыков, как сторителлинг и коммуникативные компетенции для любого специалиста в рабочей сфере и для жизни в обществе в целом.

Информация из вышеупомянутых источников показывает, что одним из ключевых гибких навыков является навык коммуникации. Это вполне объяснимо ввиду того что, с одной стороны, происходит интенсивный рост средств коммуникаций, что приводит к поиску более высокосоввершенных средств передачи информации. В связи с этим важность и ценность коммуникационного сектора мировой экономики перманентно растет. С другой стороны, сформированные гибкие навыки коммуникации представляют особую значимость в работе любого специалиста из-за продолжающихся процессов автоматизации и технологизации производства. Взаимосвязь здесь такова: вместе с внедрением технологий в процесс производства высвобождается человеческий ресурс, который может быть занят в вопросах эффективного управления кадрами, налаживания командной работы, поддержания командного духа, обучения персонала, установления диалога для эффективного решения рабочих задач. Всё это требует сформированных коммуникативных навыков. С этой трудностью и сталкиваются современные работодатели и компании. В 2019 г. профессиональная ассоциация «Общество управления человеческими ресурсами» провело опрос, который выявил проблему. Согласно результатам проведенного опроса, три четверти работодателей со сложностью находят молодых специалистов со сформированными гибкими навыками. Данные показывают актуальность вопроса [3].

Из-за нацеленности системы образования на формирование преимущественно профессиональных компетенций гибкие навыки были выведены из фокуса внимания. Принято считать, что это ответственность самого индивида сформировать в себе нужные человеческие качества. Но, как показывает практика, люди приобретают новые навыки только в том случае, если перед ними поставлена четкая задача извне или присутствует внутренняя мотивация. Поскольку гибкие навыки коммуникации были вне поля зрения, то их отсутствие при появлении соответствующего спроса выявило крайне острую проблему. Ситуацию усугубляет распространенный социально-бытовой миф о том, что поскольку человек является животным социальным, то социальные навыки, такие как грамотное общение, самопрезентация, контроль эмоций и т. д., априори сформированы в той степени, в которой сформирована и его биологическая составляющая. Мы же утверждаем, что прежде должна быть сформирована эффективная передача необходимых ценностей, создана система, в рамках которой человек научается эффективным социальным навыкам. Здесь на авансцену выходит образовательная сфера.

В современном мире, положив на чаши весов информированность и осознанность специалистов, мы наблюдаем, как начинает перевешивать вторая. Люди всё больше стремятся развивать себя на протяжении жизни, речь идет о так называемом Lifelong Learning. На русский язык этот иностранный термин переводится как непрерывное образование. И это непрерывное образование будет массово проходить через всю жизнь. Уже сейчас

ученые делают прогнозы, что подрастающие поколения будут учиться на протяжении всей жизни. Они будут заинтересованы в приобретении новых профессиональных навыков независимо от возраста. Утверждается, что в будущем люди будут менять в среднем от пяти до семи сфер занятости за период жизни, а некоторые источники смело заявляют, что смена профессиональной деятельности каждые полгода будет нормой. Само понятие «профессия» рискует выйти из обихода. Люди будут приобретать навыки, а не профессию. Автоматизация производства перенаправляет выполнение основного функционала машинам, но человек будет заниматься теми профессиональными задачами, которые сложно представить автоматизированными. Социальная сеть для поиска и установления деловых контактов LinkedIn представила отчет, согласно которому 92 % работодателей считают гибкие навыки важнее технических [4].

Возвращаясь к противопоставлению информированности и осознанности, отметим, что та чаша весов, на которой возложена осведомленность или, другими словами, база данных в голове у учеников и студентов, подвергается процессу девальвации, т. е. понижению своей значимости для человека. В сфере образования сейчас существует перенасыщенность предложениями об образовательных услугах. Безусловно, важность и приоритет классического вузовского образования останутся незыблемыми, но, в отличие от начала прошлого века, когда образованными людьми становилось меньшинство, сейчас образование широкодоступно во всех возможных форматах как офлайн, так и онлайн, очно и дистанционно. Законодательство Беларуси и сопутствующий процесс цифровизации обеспечивают доступность образования для всех в соответствии с их способностями. Стоит ли упоминать о всевозможных курсах на онлайн-платформах, которые порой не представляют особой ценности из-за неграмотного построения образовательных блоков, нарушенной коммуникации, очевидной скоротечности и т. д. Получение знаний возможно для преобладающего большинства в современном мире. Однако осознанность остается острым вопросом, начиная с саморефлексии и заканчивая обдуманном потреблением информации.

Дадим определение осознанности. Осознанность – это понятие в современной психологии, которое определяется как непрерывное отслеживание текущих переживаний, то есть состояние, в котором субъект фокусируется на переживании настоящего момента, не вовлекаясь в мысли о событиях прошлого или будущего. Осознанность способствует развитию проактивного мышления, выстраиванию эффективной коммуникативной стратегии, принятию конструктивных решений. В рамках рассматриваемой проблематики необходимо осознавать, какие навыки пользуются большим спросом и какие тенденции набирают обороты, чтобы подготовить конкурентоспособных специалистов. Приведенный выше материал, почерпнутый из исследований, повестки последних лет Всемирного экономического форума,

прямо указывает на смену траектории в спросе на владение исключительно профессиональными навыками в подготовке будущих кадров и востребованность гибких навыков.

В русскоязычном пространстве эксперты в сфере образования вводят систему из четырех наиболее важных навыков специалистов будущего, которую назвали «Система 4К», куда также вошли критическое мышление, креативность, коммуникация и координация. В июле 2016 г. стартовал российский проект под названием «4К современного мира. Формирование компетенций XXI века и оценка индивидуального прогресса в их развитии». В рамках проекта поставлена задача снабдить учреждения образования необходимым инструментарием для оценки уровня развитий соответствующих компетенций у школьников. Разрабатываются проекты уроков, целью которых является формирование 4К навыков. И таких проектов становится всё больше и больше. Более того, в некоторых российских школах система по развитию гибких навыков включена в систему образования и финансируется масштабными компаниями, такими как Сбербанк и Русагро. Внедрение находится в тестовом режиме, однако виден присутствующий интерес со стороны крупных корпораций. Благотворительные фонды также оказывают помощь в реализации инновационной системы на общеобразовательном уровне.

Как было отмечено выше, в российской «Системе 4К» и зарубежных источниках одним из ключевых навыков будущего является гибкий навык коммуникации. Коммуникация, согласно толковому словарю, является управляемой передачей информации между двумя или более лицами и (или) системами. Но понятие коммуникации не ограничивается лишь передачей информации между двумя и более лицами. Поскольку коммуникацию можно рассматривать с разных сторон, то и определений этому понятию существует великое множество. Термин «коммуникация» является комплексным, вбирающим в себя структурные компоненты, виды, формы, типы, направленность и т. д. Причем необходимость коммуницировать продиктована не столько профессионально, сколько биологически ввиду «прошитых» в нас биологических особенностей Homo sapiens как вида. Так, немецкий психолог, ведущий ученый-коммуниколог, автор книги «Говорить друг с другом» Фридманн Шульц фон Тун утверждал, что любое сообщение отправляется и воспринимается на четырех уровнях, иными словами, в одном акте коммуникации между людьми всегда есть 4 послания. Поясним значение термина «акт коммуникации». Актом коммуникации называется единица сообщения, обладающая смысловой целостностью и могущая быть воспринятой слушающим в данных условиях языкового общения. Согласно Фридманну Шульц фон Туну, существуют следующие четыре вида посланий: собственно факт, сведение о коммуникаторе, отношение к реципиенту и призыв или то, что необходимо коммуникатору от реципиента. Реципиент и коммуникатор являются

субъектами коммуникационного процесса. Эта модель получила название «коммуникативный квадрат». Ученый-практик создавал свои коммуникативные модели с 1970-х гг., чтобы люди могли использовать практический инструментарий для построения эффективного общения.

Однако, рассматривая коммуникацию в рамках понятия «гибкие навыки коммуникации», мы не ограничиваемся лишь общением между двумя и более субъектами. Дадим определение понятию. Гибкие навыки коммуникации – это комплекс умений и навыков, которые вырабатываются и структурируются в специально организованном процессе обучения, выступая предикторами успешного взаимодействия в реальном и виртуально-цифровом пространствах, закрепляются или автоматизируются, вовлекаясь в профессиональную деятельность в соответствии с ее требованиями. Публичное выступление, являясь передачей выступающим информации в ходе общения с широкой аудиторией, тоже требует хорошего владения гибкими навыками коммуникации. Ведь для того, чтобы донести идею одновременно до широкого круга реципиентов, надо осознавать, что мысль коммуникатора может быть воспринята совершенно иначе, чем было запланировано коммуникатором при подготовке к публичному выступлению. Навык самопрезентации не уступает в важности формирования, являясь процессом представления коммуникатором собственного образа в социальном мире, характеризующимся намеренностью и направленностью на создание у окружающих определенного впечатления.

Более того, гибкий навык коммуникации плотно связан с другими гибкими навыками, такими как критическое мышление, эмоциональный интеллект, решение комплексных задач, работа в команде.

В заключение стоит отметить, что важность сформированности гибкого навыка коммуникации у будущих специалистов независимо от сферы их деятельности трудно переоценить. Мы живем в социуме, самовыражаемся и самореализуемся через коммуникацию. Качественно построенная коммуникация позволяет нам не только добиваться своих профессиональных целей, но и мирно сосуществовать с людьми и эффективно решать проблемы в повседневной жизни. Гибкий навык коммуникации называют ключевым навыком профессионалов будущего, что является рациональным прогнозом. Ввиду этого необходимо уже сейчас вырабатывать необходимый инструментарий, который будет призван решать задачу по формированию соответствующего навыка. Ввиду того, что у работодателей существует спрос на специалистов, владеющих гибкими навыками, необходимо разрабатывать и осуществлять реализацию программ по формированию соответствующих навыков на уровне высшего образования. Целесообразно внедрять такие программы на занятиях по предметам, одной из задач которых является освоение коммуникативных навыков, например, при обучении иностранному языку. В данном случае единство целей будет способствовать

более эффективному усвоению навыка, так как специфика занятий по иностранному языку естественным образом предполагает коммуникацию в той или иной форме.

Таким образом, современные реалии и прогнозы в профессиональной сфере показывают, что более ценными на рынке труда становятся не «жесткие» профессиональные компетенции, а наличие сформированных гибких навыков, среди которых всё более весомую роль приобретают гибкие навыки коммуникации.

Список использованных источников

1. *Лобанов, А. П.* Soft Skills для цифрового поколения: учеб.-метод. пособие / А. П. Лобанов, Н. В. Дроздова. – 2-е изд. – Минск: РИВШ, 2022. – 154 с.

2. The 10 skills you need to thrive in the Fourth Industrial Revolution [Electronic resource]: World Economic Forum Annual Meeting, 2016. – Mode of access: <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-10-skills-you-need-to-thrive-in-the-fourth-industrial-revolution/>. – Date of access: 20.01.2023.

3. Employers Say Students Aren't Learning Soft Skills in College [Electronic resource]: SHRM – The Voice Of All Things Work, 2019. – Mode of access: <https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/employee-relations/pages/employers-say-students-arent-learning-soft-skills-in-college.aspx>. – Date of access: 20.01.2023.

4. РБК Тренды: образование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://trends.rbc.ru/trends/education>. – Дата доступа: 20.01.2023.

5. *Шиманская, В. А.* Коммуникация: найди общий язык с кем угодно / В. А. Шиманская. – М.: Альпина Паблишер, 2022. – 152 с. – (Серия «4К – навыки будущего»)

6. *Плескачёва, Н. М.* Soft skills как необходимое условие повышения эффективности специалистов на рынке труда / Н. М. Плескачёва, Е. М. Семёнова // Психологическое сопровождение образовательного процесса: сб. науч. ст.: в 2 ч. / Республиканский институт профессионального образования; ред. Л. Э. Татьянок, О. Г. Новик. – Минск, 2020. – Ч.1. – С. 196–201.

7. *Плескачева, Н. М.* Стратегия образовательных учреждений по формированию навыков будущего / Н. М. Плескачева, Е. М. Семенова // Научные труды Республиканского института высшей школы: сб. науч. ст. – Минск: РИВШ, 2021. – Вып. 21, ч. 4. – С. 305–312.

(Дата подачи: 03.02.2023 г.)