

УДК 378.018.8:364.4-051

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.4.11>

**Оксана ШЕВЧУК**

кандидат педагогічних наук, доцент,

доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи,

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини,

вул. Садова, 28, м. Умань, Черкаська обл., Україна, 20308

**ORCID:** 0000-0002-1127-9807

**DOI:** <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.4.11>

**Бібліографічний опис статті:** Шевчук, О. (2022). Формування soft skills у майбутніх соціальних працівників у процесі практичної підготовки. *Ввічливість. Humanitas*, 4, 85–90, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.4.11>

## ФОРМУВАННЯ SOFT SKILLS У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ПРОЦЕСІ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

У статті здійснено теоретичний аналіз проблеми формування і розвитку soft skills у майбутніх соціальних працівників у процесі практичної підготовки. Для дослідження проблеми було використано такі методи: теоретико-методичний аналіз літературних джерел; включене та опосередковане спостереження; ретроспективний аналіз власного досвіду автора.

Виявлено, що процес формування soft skills у майбутніх соціальних працівників можливий через опанування окремих освітніх компонентів. Так, під час практичних занять з дисциплін «Практикум з соціальної роботи», «Організація і методика соціально-педагогічного тренінгу» та «Самовиховання та саморегуляція особистості» студенти виробляють такі навички як: комунікативні, креативність, робота в команді, емоційний інтелект, взаємодія з людьми, тайм-менеджмент, проектування власної діяльності, саморозвиток, стресостійкість, здатність до навчання, критичне та екологічне мислення; також розвивають моральні та професійні якості, необхідні для майбутньої професійної діяльності.

Теоретичний аналіз актуальної проблеми дав змогу виділити аналізовану групу навичок, таких як активне слухання, критичне та креативне мислення, збір інформації, організація та управління часом, встановлення меж, емпатія, комунікативні навички, переконання, співпраця, адвокатура.

Визначено, що за умов, коли особливо гостро відчувається потреба в кадрах, які володіють ефективними способами та прийомами спілкування, здатні створити атмосферу довіри і невимушеності, володіють навичками комунікації для налагодження контактів з потенційними клієнтами та вміють знайти тонкий психологічний підхід до клієнта, розв'язати конфлікт і зняти напругу, а також для їх успіху у професійній діяльності, потрібен чіткий набір навичок. Тому, процес формування soft skills у майбутніх соціальних працівників посідає чільне місце у практичній підготовці.

**Ключові слова:** формування, soft skills, майбутні соціальні працівники, практична підготовка.

**Oksana SHEVCHUK**

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor,

Associate Professor at the Department of Social Pedagogy and Social Work,

Uman State Pedagogical University named after Pavel Tychna,

vul. Sadova, 28, Uman, Cherkasy region, Ukraine, 20308

**ORCID:** 0000-0002-1127-9807

**DOI:** <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.4.11>

**To cite this article:** Shevchuk, O. (2022). Formuvannya soft skills u majbutnih socialnih pracivnikiv u procesi praktichnoyi pidgotovki [Formation of soft skills in future social workers in the process of practical training]. *Vvichlivist. Humanitas*, 4, 85–90, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.4.11>

## FORMATION OF SOFT SKILLS IN FUTURE SOCIAL WORKERS IN THE PROCESS OF PRACTICAL TRAINING

In the article, a theoretical analysis of the problem of formation and development of soft skills among future social workers in the process of practical training is carried out. The following methods were used to investigate the problem: theoretical and methodological analysis of literary sources; included and mediated observation; retrospective analysis of the author's own experience.

*It was revealed that the process of forming soft skills among future social workers is possible through the mastery of certain educational components. Thus, during practical classes in the disciplines «Practicum in social work», «Organization and methods of social-pedagogical training» and «Self-education and self-regulation of personality», students develop such skills as: communication skills, creativity, teamwork, emotional intelligence, interaction with people, time management, designing one's own activities, self-development, stress resistance, ability to learn, critical and ecological thinking; also develop moral and professional qualities necessary for future professional activity.*

*The theoretical analysis of the actual problem made it possible to identify the analyzed group of skills, such as active listening, critical and creative thinking, information gathering, organization and time management, setting boundaries, empathy, communication skills, persuasion, cooperation, advocacy.*

*It was determined that under conditions when there is a particularly acute need for personnel who possess effective methods and techniques of communication, are able to create an atmosphere of trust and ease, have communication skills to establish contacts with potential clients and are able to find a subtle psychological approach to the client, solve conflict and de-escalation, as well as their professional success, requires a clear set of skills.*

**Key words:** formation, soft skills, future social workers, practical training.

**Актуальність проблеми.** На сьогоднішній день актуальною постає проблема формування і розвитку soft skills у майбутніх соціальних працівників. Соціальні працівники виконують багато ролей та функцій (практичні ролі: учитель соціальних умінь/тренер, консультант організацій, консультант-клініцист, аніматор, помічник клієнта/асистент/доглядач, вуличний соціальний працівник; посередницькі ролі: брокер соціальних послуг, керуючий справами клієнта, захисник прав та інтересів клієнта, представник інтересів громади; дослідницькі (дослідник, аналітик, експерт) та сервісні ролі (керівник практики, супервізор, викладач); адміністративні ролі (лідер команди, координатор, керівник персоналу) – і для їх успіху потрібен чіткий набір навичок.

Професійне становлення спеціаліста соціальної роботи – цілісний і безперервний процес розвитку практичної, освітньої й дослідницької діяльності особистості у соціальній сфері, орієнтований на формування професійних знань, вмінь, навичок і особистісних якостей, адекватних кваліфікаційним вимогам та етичному стандарту професії (Капська, 2011, с. 352). З огляду на це виступає необхідність формування у майбутніх соціальних працівників у процесі їх практичної підготовки вмінь, що виражаються в здатності формувати уявлення про себе, про свою діяльність, прогнозувати і планувати діяльність, а також з'ясувати і аналізувати думки інших людей про свою діяльність і про себе. Формування вмінь процес складний і тривалий, тому починати його слід з початкових курсів професійного навчання соціальних працівників.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженню проблеми формування soft skills

у майбутніх соціальних працівників у процесі професійної підготовки присвячені праці Н. Коляди, О. Кравченко, Т. Кочубей, Ю. Ткачук, Л. Мандро, О. Шепелякової та інші. У публікаціях авторів проаналізовано різні групи soft skills та особливості їх формування і розвитку під час навчання у закладі вищої освіти.

Так, Л. Мандро окремою групою «soft skills» соціального працівника виділяє стратегічні навички, до яких відносить: стратегічне планування, тактичне та стратегічне мислення, вміння працювати в умовах ризику, гнучкість мислення та клієнтоорієнтованість, навички прийняття важливих рішень (Мандро, 2021, с. 121–122). У статті Т. Кочубей та Ю. Ткачук проаналізовано тріаду навичок майбутнього соціального працівника: hard skills, soft skills і digital skills – м'які навички (soft skills) є підґрунтям для ефективного засвоєння твердих навичок (hard skills), а цифрові навички (digital skills) – спрямовальним вектором сучасних професійних компетентностей. Виявлено основні складові навичок soft skills для майбутніх соціальних працівників: критичне мислення; креативність; колаборація; комунікація (Кочубей, Ткачук, 2021, с. 46). За Н. Колядою та О. Кравченко, аналізовану групу навичок складають: вміння працювати в команді, лідерські якості, креативність, організаторські здібності, комунікація, емоційний інтелект, робота з інформацією, системне мислення, мотивація (Коляда, Кравченко, 2020).

Поділяємо позицію О. Шепелякової про те, що окрім формування soft skills для соціальних працівників є важливо розвивати професійно значущі особистісні якості: делікатність, емпатія, милосердя, цілеспрямованість, динамізм, такт і педагогічний оптимізм. Окрім цього, кон-

фіденційність його роботи вимагає від нього витримки, культури спілкування, психологічної грамотності (Шепелякова, 2021, с. 71).

**Мета статті** – обґрунтувати важливість формування soft-skills у майбутніх соціальних працівників у процесі практичної підготовки

**Виклад основного матеріалу.** Серед значущих soft skills виділяють комунікативні навички, критичне мислення, навички вирішення проблем, креативність, вміння працювати в команді, мистецтво ведення переговорів, самоорганізацію, тайм-менеджмент, навички вирішення конфліктів, повага до культури інших народів, загальні пізнавальні навички, відповідальність, етикет і хороші манери, чемність, почуття власної гідності, товарииськість, чесність, співчуття, робочу етику тощо.

У дослівному перекладі з англійської мови термін «soft skills» позначає «м'які навички», тобто ті навички, володіння якими не є характерною якістю конкретної професії. До них традиційно зараховують вміння спілкуватися, діяти в команді, проектувати власну діяльність, знання тайм-менеджменту, стресостійкість, здатність до навчання та ін.

Для формування soft skills у майбутніх соціальних працівників важливо звернути увагу на практичну підготовку здобувачів вищої освіти через опанування окремих освітніх компонентів. Так, до обов'язкових освітніх компонентів (освітньо-професійна програма «Соціальна робота (Соціально-психологічне консультування)» для першого бакалаврського рівня вищої освіти (Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, факультет соціальної та психологічної освіти, випускова кафедра – кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи) включено дисципліни «Практикум з соціальної роботи», «Організація і методика соціально-педагогічного тренінгу», а до вибіркового компоненту – дисципліна «Самовиховання та саморегуляція особистості».

Метою практичної підготовки студентів під час викладання дисципліни «Практикум з соціальної роботи» є соціально-психологічна підготовка до безпосередньої індивідуальної взаємодії з клієнтом, формування вмінь і якостей, необхідних для соціальної роботи з клієнтом, закріплення їх теоретичних знань, а також накопичення практичних умінь і навиків, розвиток самостійності в ухваленні рішень, фор-

мування творчих здібностей, можливості працювати в колективі. На практичних заняттях з дисципліни, за допомогою рольової гри, студенти виробляють такі навички як: встановлювати та підтримувати контакт з клієнтом; вивчати особистість клієнта, його психічний стан; вислуховувати клієнта, вести бесіду; формулювати запит клієнта; аналізувати проблему (індивідуальний випадок) клієнта; виявляти ресурси клієнта, необхідні для подолання його проблем; надавати зворотний зв'язок клієнту; інтерпретувати інформацію, отриману від клієнта і надавати клієнту власну інтерпретацію; планувати роботу з клієнтом; надавати психологічну підтримку клієнту; долати конфліктні ситуації у взаємодії з клієнтом; контролювати власну поведінку в процесі взаємодії з клієнтом; аналізувати власний професійний досвід.

У процесі проходження курсу «Організація і методика соціально-педагогічного тренінгу» у студентів формуються навички використання методів і методик тренінгової роботи в цілях організації та проведення тренінгів. На практичних заняттях студент виступає у ролі тренера (при кураторстві викладача) і проводить елемент тренінгового заняття, вправи (наприклад, на знайомство, очікування, мозковий штурм, метод кейсів тощо). Такий підхід дає можливість розвинути такі навички як: комунікативні, креативність, робота в команді, емоційний інтелект, взаємодія з людьми, тайм-менеджмент, проектування власної діяльності, саморозвиток, стресостійкість, здатність до навчання, критичне та екологічне мислення.

Практичні заняття з дисципліни «Самовиховання та саморегуляція особистості» забезпечують студентів необхідними знаннями з організації та керівництва процесом самовиховання, сприяють професійній підготовці та особистісному розвитку, культивуванні потреби в постійному самовдосконаленні; формування у студентів внутрішньої професійної мотивації; допомагають формуванню умінь займатись самоосвітою як необхідною складовою самовиховання; розвивають потребу усвідомленого самовиховання та саморозвитку особистості; створюють сприятливі умови для успішного самовдосконалення та самореалізації; допомагають розвивати моральні та професійні якості, необхідні для майбутньої професійної діяльності.

Для того, щоб стати соціальним працівником, потрібно добре зосередитись на розробці наступних soft skills, важливих для соціальної роботи.

1. Активне слухання. Активне вислуховування показує, що ви берете участь у розмові та щиро дбаєте про те, щоб почути, що має сказати інша людина. Активне слухання передбачає володіння вмінням самовираження та дії, оскільки це активне, а не пасивне слухання. Тому, тренуючи вміння чути і розуміти, ми тренуємо також вміння висловлювати свої думки, почуття і вміння втілювати їх в діях.

Для соціальних працівників активне слухання – це засіб для встановлення довіри та поваги до клієнтів. Побудова довіри полегшує соціальним працівникам розкривати подробиці про своїх клієнтів та робить їх більш сприйнятливими до рішень чи звернень, зроблених соціальним працівником.

2. Критичне та креативне мислення. Визначивши характер проблем, з якими стикаються їх клієнти, соціальні працівники використовують критичне та креативне мислення для розробки практичних рішень. Вони використовують логіку, аналіз та творчість, щоб визначити сильні та слабкі сторони різних підходів та знайти рішення для кожного конкретного випадку.

3. Збір інформації. Клієнти не завжди знайомлять зі своєю особистою історією, поточними обставинами чи багатьма деталями, за якими соціальним працівникам потрібно прийняти обґрунтовані рішення. Вміння ефективно збирати та інтерпретувати соціальну, особисту, екологічну та медичну інформацію – важлива частина соціальної роботи. Ось чому найкращі соціальні працівники – це ті, хто знає, як знайти та визначити важливу інформацію.

4. Організація та управління часом. Зазвичай соціальні працівники керують кількома клієнтами одночасно. Введення справ та психосоціальна підтримка декількох клієнтів вимагає великої організації. Адже їх робота є багатогранною, включаючи документацію, підтримку контактів з мережею соціальних агенцій і т.д. Управління часом пов'язане з організаційними здібностями. Оскільки соціальні працівники виконують декілька справ та адміністративних обов'язків одночасно, вони повинні ефективно керувати своїм часом, щоб усі клієнти отримували необхідну турботу, увагу та послуги.

Управління часом також відіграє роль у профілактиці професійного «вигорання».

5. Встановлення меж. Соціальні працівники повинні встановлювати та підтримувати професійні стосунки зі своїми клієнтами, щоб уникнути емоційного напруження роботи вдома – навмисно чи ненавмисно. Встановлення меж між соціальним працівником та його клієнтами допоможе створити більш здоровий баланс між робочим та особистим життям, що, у свою чергу, зробить соціального працівника більш ефективним спеціалістом.

6. Емпатія. Емпатія допомагає соціальним працівникам розвивати міцні стосунки зі своїми клієнтами та визначати саме те, що їм потрібно, виходячи з їх унікального досвіду та обставин. Хоча соціальні працівники за своєю природою співчутливі, цей навик вимагає практики, і його слід постійно відточувати за допомогою навчання та розвитку емпатії.

7. Комунікативні навички. Соціальні працівники спілкуються по-різному та з різними людьми щодня. Вони спілкуються з клієнтами та їхніми родинами, а також із медичними працівниками, співробітниками інших агенцій та іншими особами, які беруть участь у житті клієнтів. Хороші комунікативні навички допомагають соціальним працівникам вести «важкі» розмови з людьми в умовах складних життєвих обставин. Здатність говорити та писати чітко та стисло – це велике вміння для соціальних працівників.

8. Переконавання. Соціальні працівники повинні встановити досяжні цілі зі своїми клієнтами, але змусити їх вжити тих чи інших заходів може бути ще одним завданням. Вміння надихати, заохочувати, активізувати інших діяти – це неоціненно для будь-якого соціального працівника. Соціальні працівники повинні засвоїти різні методи мотивації, щоб вони могли впливати на клієнтів з різними особливостями характеру, досвідом тощо.

9. Співпраця. Соціальні працівники часто є частиною значно більшої команди постачальників послуг. Вони повинні вміти домовлятися, йти на компроміси та координувати з іншими, щоб забезпечити задоволення потреб клієнта.

10. Адвокатура. Адвокація передбачає висловлювання та дію в інтересах інших. Соціальні працівники можуть виступати за створення нових програм, перегляд застарілої полі-

тики або розширення існуючих програм для того, щоб їхні клієнти отримували необхідне лікування та послуги. Адвокатура є потужним засобом сприяння позитивним змінам та розширення прав та можливостей людей брати участь у своєму житті.

Поділяємо позицію О. Шепелякової про те, що набуттю здобувачами зазначених навичок сприяють також і дисципліни вільного вибору (зокрема із циклу загальної підготовки) та участь у різноманітних гуртках, наукових товариствах, студентському самоврядуванні тощо. Волонтерська діяльність у різних соціальних інституціях є складовою частиною більшості освітніх компонентів (Шепелякова, 2021, с. 72).

Особливістю soft skills є те, що вони формуються не лише у навчальній діяльності. Позанавчальна діяльність студентів, їх соціальна активність, участь у проєктах, гуртках, волонтерська діяльність, робота у громадських організаціях виробляє м'які навички. Майбутні соціальні працівники навчаються планувати час, ставити цілі, знаходити та структурувати дані, вчатися працювати в команді, покращують комунікативні навички та вчать брати на себе відповідальність за прийняті рішення.

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Таким чином, теоретичний аналіз проблеми формування і розвитку soft skills у майбутніх соціальних працівників у процесі практичної підготовки дав змогу виділити аналізовану групу навичок, таких як активне слухання, критичне та креативне мислення, збір інформації, організація та управління часом, встановлення меж, емпатія, комунікативні навички, переконання, співпраця, адвокатура.

Виявлено, що процес формування soft skills у майбутніх соціальних працівників можливий через опанування окремих освітніх компонентів. Так, під час практичних занять з дисциплін «Практикум з соціальної роботи», «Організація і методика соціально-педагогічного тренінгу» та «Самовиховання та саморегуляція особистості» студенти виробляють такі навички як: комунікативні навички, креативність, робота в команді, емоційний інтелект, взаємодія з людьми, тайм-менеджмент, проєктування власної діяльності, саморозвиток, стресостійкість, здатність до навчання, критичне та екологічне мислення; також розвивають моральні та професійні якості, необхідні для майбутньої професійної діяльності.

Нині особливо гостро відчувається потреба в кадрах, які володіють ефективними способами та прийомами спілкування, здатні створити атмосферу довіри і невимушеності, володіють навичками комунікації для налагодження контактів з потенційними клієнтами та вміють знайти тонкий психологічний підхід до клієнта, розв'язати конфлікт і зняти напругу. За цих умов процес формування soft skills у майбутніх соціальних працівників посідає чільне місце у практичній підготовці.

Здійснене нами дослідження, однак, не вичерпує всієї проблематики щодо формування soft skills у майбутніх соціальних працівників у процесі професійної підготовки. Подальшого вивчення потребують: формування soft skills у майбутніх соціальних працівників у позанавчальній діяльності та дослідження сформованості soft skills у студентів під час навчання у закладі вищої освіти.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Капська А. Й. Соціальна робота : навч. посіб. К. : Слово, 2011. 399 с.
2. Коляда Н. М., Кравченко О. О. Практичний досвід формування «soft-skills» в умовах закладу вищої освіти. *Науковий збірник «Актуальні питання гуманітарних наук : міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка»*. 2020. Том 6. № 27. С. 137–145.
3. Кочубей Тетяна, Ткачук Юлія. Соціальні навички soft skills у системі компетентностей майбутніх соціальних працівників. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2021. № 2(7). С. 42–50.
4. Мандро Л.О. Стратегічні навички майбутніх соціальних працівників. *Гуманітарний корпус* : [збірник наукових статей з актуальних проблем філософії, культурології, психології, педагогіки та історії]. Випуск 41, том 1. Вінниця : ТОВ «Нілан-ЛТД», 2021. С. 121–124.
5. Шепелякова І. О. До проблеми формування soft skills у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників. *Сучасні реалії та перспективи соціального виховання особистості в різних соціальних інституціях* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Харків, 25 листопада 2021 р. Харків : ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2021. С. 70–72.

**REFERENCES:**

1. Kapska, A. J. (2011). Socialna robota [Social work]. K. : Slovo [in Ukrainian].
2. Kolyada, N. M., & Kravchenko, O. O. (2020). Praktichnij dosvid formuvannya «soft-skills» v umovah zakladu vish-hoyi osviti [Practical experience in the formation of «soft-skills» in the conditions of a higher education institution]. *Naukovij zbirnik «Aktualni pitannya gumanitarnih nauk: mizhvuzivskij zbirnik naukovih prac molodih vchenih Drohobickogo derzhavnogo pedagogichnogo universitetu imeni Ivana Franka» – Scientific collection «Actual issues of the humanities: interuniversity collection of scientific works of young scientists of the Drohobych State Pedagogical University named after Ivan Franko»*. 27. 137–145 [in Ukrainian].
3. Kochubej, Tetyana, & Tkachuk Yuliya (2021). Socialni navichki soft skills u sistemi kompetentnostej majbutnih socialnih pracivnikov [Social skills and soft skills in the competence system of future social workers]. *Socialna robota ta socialna osvita – Social work and social education*. 2(7). 42–50 [in Ukrainian].
4. Mandro, L.O. (2021). Strategichni navichki majbutnih socialnih pracivnikov [Strategic skills of future social workers]. *Gumanitarnij korpus: [zbirnik naukovih statej z aktualnih problem filozofiyi, kulturologiyi, psihologiyi, pedagogiki ta istoriyi] – Humanitarian corpus: [a collection of scientific articles on current problems of philosophy, cultural studies, psychology, pedagogy and history]*. 41. 121–124. Vinnicya : TOV «Nilan-LTD» [in Ukrainian].
5. Sheplyakova, I.O. (2021). Do problemi formuvannya soft skills u procesi profesijnoyi pidgotovki majbutnih socialnih pracivnikov [To the problem of the formation of soft skills in the process of professional training of future social workers]. *Suchasni realiyi ta perspektivi socialnogo vihovannya osobistosti v riznih socialnih instituciyah: materiali Vseukrayinskoyi naukovo-praktichnoyi konferenciyi – Modern realities and prospects of social education of personality in various social institutions: materials of the All-Ukrainian scientific and practical conference*. (pp. 70–72). Harkiv : HNPУ imeni G. S. Skovorodi [in Ukrainian].