

Сажнева Наталья Сергеевна
ФГБОУ ВО Уральский государственный университет путей сообщения (УрГУПС),
Екатеринбург, Российская Федерация
natali.shitova.97@mail.ru

Навыки «soft skills» для повышения профессиональной успешности работника

Аннотация. За последние десять лет сфера HR шагнула далеко вперёд. Срок, казалось бы, небольшой, однако за это время изменилось очень многое. Десять лет назад мы говорили о работе с персоналом только как о кадровой службе, чьи функции сводились к администрированию и операционной деятельности. Сейчас HR-сообщество стремится к совершенно другому – к продвижению более масштабных проектов. Описанные в работе навыки Soft skills помогают сотрудникам не только обучаться и повышать навыки, но и быть в курсе последних тенденций на рынке, в результате чего получается репродуктивная работа и вовлечённый процесс в неё. Подробно описав систему работы и усвоения навыков, благодаря которым сотрудник той или иной компании имеет шанс продвинуть себя и стать более успешным в сфере деятельности, которую он выбрал, мы приводим сравнение с другими навыками, имеющие немаловажную ценность усвоения навыков работниками. С помощью диаграмм и таблиц, представленных в работе, мы выделили общие критерии оценки навыков большинства сотрудников, а так же выявили предпочтения и склонности к продвижению по карьерной лестнице сотрудников различных возрастных категорий. Сопоставив результаты в процентном соотношении, мы подвели общие итоги. Данное исследование помогает нам сделать вывод, что работники не только наберутся большей уверенности, развивая в себе навыки soft skills и hard skills, но и будут лучше проинформированы о карьерном возвышении, тем самым станут более успешными представителями бренда как внутри организации, так и вне её.

Ключевые слова: навыки; soft skills; hard skills; профессиональная успешность; работники; продвижение по карьерной лестнице

Sazhneva Natalya Sergeevna
Ural State University of Railway Transport USURT,
Ekaterinburg, Russian Federation
natali.shitova.97@mail.ru

Soft skills skills for improvement professional success of a worker

Abstract. For the last ten years the sphere of HR evolved dramatically forward. Period, apparently, small, however a lot of things during this time changed. Ten years ago we spoke about operation with a staff only as about HR department whose functions came down to administration and operating activities. Now the HR community aims at absolutely another – to promotion of more scale projects. The skills of Soft skills described in operation help employees not only to study and increase skills, but also to be aware of recent trends in the market therefore a reproductive job and the involved process in it is got. Explicitly having

described the system of operation and assimilation of skills thanks to which the employee of this or that company has chance to advance himself and to become more successful in a field of activity which it selected we give comparing with other skills, having the important value of assimilation of skills by workers. By means of the charts and tables provided in operation we selected the general criteria for evaluation of skills of most of employees, and also revealed preferences and tendencies to advance on a career ladder of employees of different age categories. Having compared results in a percentage ratio, we summed up overall total values. This research helps us to draw a conclusion that workers not only will be recruited bigger confidence, developing in itself skills of soft skills and hard skills, but also will be better informed on career elevation, that will be become more successful representatives of a brand both in the organization, and out of it.

Keywords: skills; soft skills; hard skills; professional success; workers; advance on a career ladder

Сфера HR сфокусировала своё внимание на опыте и умении специалиста ориентироваться в сфере своей профессиональной деятельности. Сегодня работодатель учитывает не только профессиональные качества работника, но и дополнительный «багаж» знаний, который он получает не только при приобретении образования в профессиональном заведении, но и на специальных тренингах и обучающих программах. То есть это те умения, которые вырабатываются индивидуально и своевременно. Благодаря помощи экспертов, каждый может повысить свою профессиональную успешность при помощи программы развития навыков «soft skills».

Следует отметить тот факт, что повышение «мягких» навыков зависит только от желания и стремления самого человека. Профессионал должен стремиться к постоянному повышению качества своей работы. «Soft skills» помогает применить знания в нескольких областях. В отличие от прошлых поколений, люди больше не стремятся заниматься одним и тем же делом всю свою жизнь. Данные, предоставленные американским Бюро статистики в сфере труда (Bureau of Labor Statistics, BLS), показывают, что в конце 2010-х большинство работающих американцев сменили от 7 до 10 рабочих мест за свою жизнь, в том числе построив по три и более карьеры в абсолютно разных сферах.

Что касается Россиян, можно отметить, что ситуация практически аналогична. С целью изучения профессиональных установок жителей Свердловской области города Екатеринбург, в октябре – ноябре 2016 года был проведен опрос методом анкетирования, который позволил дать объективную оценку чувства гордости работников за организацию в которой они осуществляют свою профессиональную деятельность. В опросе приняли участие 556 человек, из них более активными оказались работники в возрасте 25–34 лет, видимо, они склонны более объективно оценивать своего работодателя, чем представители других возрастов. Из полученных результатов мы видим, что отрицательные ответы, а именно неудовлетворённость предприятием на котором работает сотрудник, превосходят положительные, учитывая

совокупность вариантов «Скорее нет» и «Нет». Следует так же обратить внимание на то, что 16,9 % ушли от ответа, большинство из них оказались представители от 30 до 34 лет. Можно сделать вывод, что данные работники либо не имеют чёткого представления о предприятии на котором работают, либо осуществляют свои трудовые действия незаинтересованным образом (см. Таблицу 1).

Таблица 1. Зависимость между ощущением гордости за предприятие (в %)

Ощущение чувства гордости гордости Возраст	Да, очень горд, что работаю именно на этом предприятии	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет, не испытываю чувство гордости	Затрудняюсь ответить	Итого
18 и моложе	8,0	8,0	32,0	40,0	12,0	100,0
19–24	11,1	31,0	25,1	18,7	12,3	100,0
25–29	11,7	26,0	25,3	17,5	17,5	100,0
30–34	9,8	28,4	22,7	15,5	21,6	100,0
35 и старше	0	41,7	41,7	8,3	8,3	100,0
Итого:	10,4	27,9	25,0	18,0	16,9	100,0

На отрицательную динамику показателей могут влиять различные факторы, начиная от неудовлетворённости организации работы менеджера и заканчивая бюрократизацией рабочих процессов предприятия в целом. Для выявления конкретных причин, специалисты в области развития и управления кадрами предлагают работникам ответить на ряд существенных вопросов, дающих возможность оценить серьёзность проблемы и найти пути их решения. Данные вопросы могут быть направлены на возможность проявления своей инициативы в организации, либо права получить шанс на продвижение по карьерной лестнице.

Подводя итоги опроса, делаем вывод, что одним из главных критериев постоянства и стабильности рабочего процесса является не только любовь к своему делу, но и возможность реализовать свои способности на том или ином предприятии. Исследование показало, что молодые работники в целом, более скептически относятся к предприятию, которое обеспечивает их рабочим местом, в то время как «старички» в меньшей степени склонны давать крайние оценки своей организации и работодателю.

Так называемое поколение миллениума (те люди, чья юность пришлась на начало 21 века) сейчас начинает продвигаться по карьерной лестнице. И воздвигаются они со своим особенным мировоззрением, сформировавшимся не только на основе родительского воспитания и общения со сверстниками, но и благодаря особым источникам, дающим им знания. Старшее поколение задаётся вопросом: «Почему этим талантливым, образованным, технически подкованным людям так сложно управлять в рамках корпоративной иерархии?». Брюс Тулган, автор популярной книги «Не всем достанется приз», приводит несколько вариантов ответов на данный вопрос: «Они

приходят на работу без малейшего опыта, но с огромными ожиданиями, их совершенно не заботят ответственность и продвижение по карьерной лестнице. Любая ориентация на их работу вгоняет их в депрессию».

Исследование, проведенное известной консалтинговой фирмой Price waterhouse Coopers (PwC), вполне подтверждает правоту этих тезисов. 57 % представителей поколения миллениума говорят, что ожидают быстрого повышения при поступлении на работу. Более того, их главной целью становится личное развитие, даже размер заработной платы отходит на задний план. А личное развитие должна давать не только организация, в которую ты устраиваешься, но и сам работник. Такие навыки как «soft skills» предоставят возможность развить свои личные качества в различных направлениях, которые так или иначе помогут добиться скорейшего повышения. Большинство людей, принявших участие в нашем опросе, считают, что успешным человеком они станут приблизительно в 31–40 лет. (см. Рисунок 1)

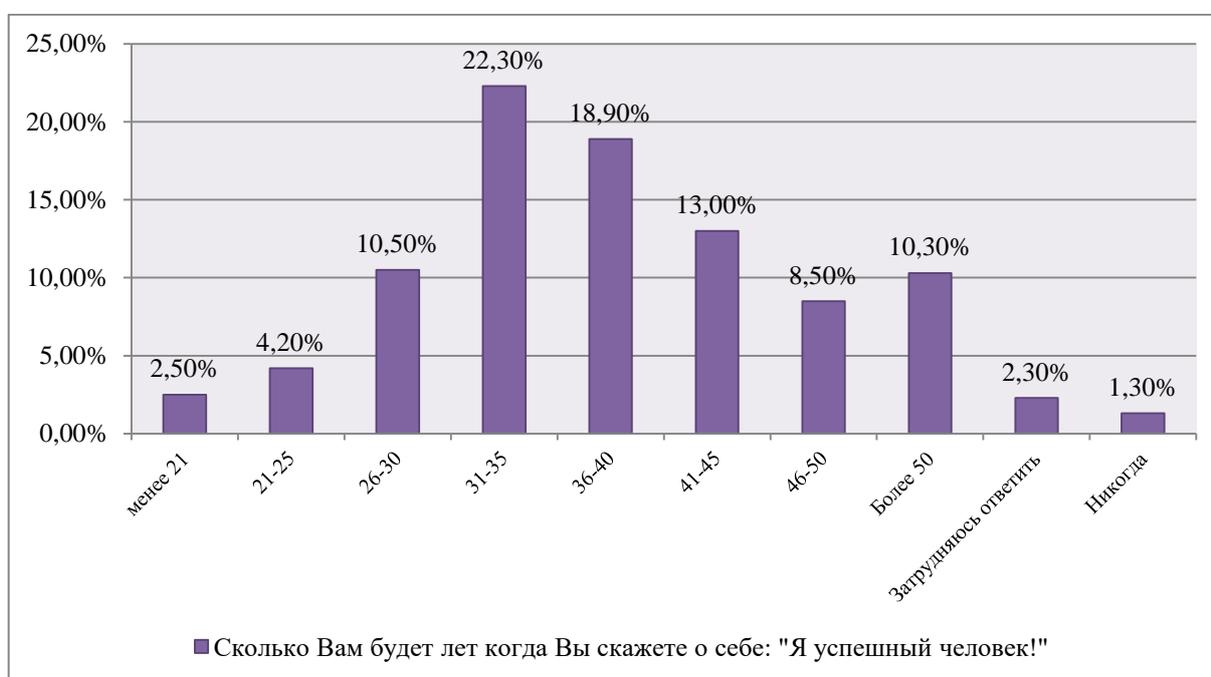


Рисунок 1. Вопрос: «Сколько Вам будет лет когда Вы скажете о себе: "Я успешный человек!"»

Что же такое soft skills? В различных источниках можно найти совершенно разные определения данного понятия. Например, в одном из блогов о саморазвитии «4BRAIN», мы видим такую трактовку как: «унифицированные навыки и личные качества, которые повышают эффективность работы и взаимодействие с другими людьми». В широком смысле этого слова, определение действительно подходит, однако, «soft skills» изучает более глубокий спектр. По мнению знаменитого немецкого филолога и профессора Гейдельбергского университета Альбрехта фон Михаэля, soft skills – это коммуникативные и управленческие таланты. Считая, что главным

мастерством должно быть умение работать в команде «В одиночку машину не сделаешь...» – говорил он.

Однако, это далеко не всё, что входит в обширный список данных навыков.

Это не просто «мягкие навыки», как гласят некоторые источники интернета, это уникальные, чётко выработанные личные компетенции, которые повышают эффективность работы. Выделим слово «личные», которое в данном случае обозначает то, что человек сам развивает и раскрывает в себе какие-либо стороны. От этого зависит успешность работника, а в наше время, продвигать себя – это очень важно. Конечно, всегда можно найти работу, но вы никогда не раскроете свой потенциал полностью, если не научитесь продвигать себя. Каждый человек уникален по-своему, кто-то имеет определённые перспективы, кто-то нестандартно мыслит. Нельзя моментально добиться карьерного успеха, к этому нужно прийти постепенно, развитие нового качества в себе поможет быть на ступеньку выше, чем вы были ранее. Softskills измерить достаточно трудно. Как правило, у успешных людей, занимающих высшие должности, они развиты намного сильнее, чем у других.

Что касается именно навыков Soft skills, к ним относятся такие качества как: лидерство, контактность, инициативность, выносливость, стремление, умение управлением времени и так далее. Как отмечает Альбрехт фон Михаэль, одним из основных качеств является умение работать с коллективом, то есть налаживать контакт с каждым из сотрудников. Чаще всего рабочий процесс представляет собой некий проект, в разработке которого принимают участие несколько человек. Эффективный результат будет достигнут только в том случае, когда все работники отдела выполняют свою функцию чётко и сообща. Конечный проект представляет собой некий пазл, в сборке которого принимает участие каждый член коллектива. И именно активная и слаженная работа поможет получить целостную картину.

Из данного качества вытекает следующие – лидерство. Быть лидером – значит брать на себя ответственность за общую работу. Лидер является достаточно авторитетным членом организации, личные качества которого позволяют играть ему главную роль в социальных ситуациях и процессах, при принятии групповых решений и организации совместной деятельности. Он всегда пытается реализовать свою цель любыми средствами, способен взять и берёт на себя ответственность, он заинтересован в наличии большого количества соратников, которые доверяют ему. Соответственно, он стремится объединить и сплотить вокруг себя коллектив.

Пунктуальность – еще одно важное качество, которым должен обладать работник, для повышения профессиональной успешности. Умение правильно и рационально распределить время между этапами рабочего процесса, позволит вовремя сдать проект.

Неконфликтность. Ни один, даже самый проблематичный человек, не признается в том, что он конфликтный. В любом случае, он не должен переходить на

личность, не нужно нарицать на человека, который совершил ошибку, а попытаться решить её совместно.

Так или иначе, главным отличительным признаком soft skills является то, что это навыки, относящиеся к внутренним, личным изменениям человека, поэтому их и называют «мягкие навыки».

Как показало наше исследование, современные рабочие также осознают значимость «мягких» навыков (См. Рисунок 2).



Рисунок 2. Вопрос: «Личные качества для достижения проф. успешности»

Исследование позволило выделить ряд преимущественно важных качеств для достижения профессиональной успешности работника, а именно: целеустремленность (61,4 %) и уверенность в себе (47 %), отражающее желание занимать ведущее положение в группе. А так же навыки, относящиеся к категории hard skills, такие как: трудолюбие (47,3 %), которое сопоставимо с таким качеством как выносливость, профессионализм (46,1 %), образованность (53,9 %) и коммуникабельность (42,4 %). Обладание данными качествами даёт возможность установления бесконфликтных и качественных рабочих контактов. Исследование показало, что российские работники в большей степени ориентированы на свои личные качества, помогающие сформировать социальный капитал для достижения лучших позиций в организации и в меньшей степени на организационную среду и использование имеющихся социальных контактов, о чем говорит низкая роль такого «качества» как связи (лишь 1 %).

Совместно с навыками soft skills очень часто рассматривают такое понятие как hard skills. Их так же называют «жесткими навыками», с чем это связано? Данные умения работник может наглядно продемонстрировать и отразить в своей работе, проще говоря, данные труды соизмеримы. Если soft skills относится к унифицированным навыкам, то hard skills можно отнести к уникальным знаниям. Так как они в большей

степени относятся к производственным и профессиональным навыкам. Как показало наше исследование, данные критерии также играют немаловажную роль в развитии и успешной реализации рабочего процесса в той или иной сфере детальности.

Очень тяжело психологию людей каким-либо образом перевести в алгоритм. Как мы говорили ранее, степень освоения навыков из soft skills очень сложно отследить, проверить или наглядно продемонстрировать, поэтому важно понимать, что данные навыки нужно развивать постоянно. Чем больше человека окружают различные коллективы и большое количество людей, тем у него эти навыки быстрее вырабатываются. Сам по себе, человек очень хороший коммуникатор, имеется ввиду тот, которого хорошо оценивают не по тому, когда он обучился, а по тому, какой у него имеется опыт. И если на собеседовании вы вдруг говорите, что вы коммуникабельны, вас сразу же проверят, на сколько вы свободны в общении, смогли ли вы установить рапорт (это установка контакта), умеете ли вы стать третьим человеком, когда рядом с вами есть два сотрудника, сможете ли вы распределить правильно все ресурсы, используя коммуникации и сказав подчиненным, по какой причине они должны задержаться на работе сказать не просто приказом, а проявить лидерское качество. Выразить это всё таким образом, чтобы за вами пошли, ведь на самом деле, освоение навыков soft skills направлено на выработку способностей видеть и различать множественность тонов вариантов ситуаций и, если подытожить, то, мы должны понимать, что получится следующее: hard skills – это компетентность и экспертиза. В этом случае человеку можно дать тест и он его пройдет. А soft skills – это компетенции в ценностях, которые руководитель должен уметь узнавать. Soft skills – это патерн (определенный набор, шаблон поведенческих реакций или последовательности как стереотип). Soft skills критично именно в долгосрочной перспективе. А hardskills в краткосрочном – здесь и сейчас. Поэтому в hardskills человек развивается гораздо быстрее, чем в soft skills.

Soft skills по сути – есть развитие эмоционального интеллекта, приспособляемость. При этом важно, что hard skills практически не подвержен обратному развитию, а вот с soft skills в специфических условиях человек может деградировать. Это то же самое, как если бы человек попал на необитаемый остров и долгое время не был в контакте с другими людьми, и ему пришлось бы заново учиться разговаривать и формировать свой словарный запас.

Самое главное отличие между данными трактовками состоит в том, что одно понятие больше относится к практике, другое к теории. Но, для того, чтобы приступить к практическому применению знаний, навыков и умений, нужно теоретически снабдить себя знаниями. Рассогласование между тренингами и практикой состоит в том, что навык – это, определенным образом, инструмент, который помогает решить некие задачи. Не стоит надумывать, что навыки – обладают качествами, с помощью которых вы беспрепятственно пробьетесь в лидеры и будите находиться на вершине карьерной лестницы. Навыки работают, но при конкретных обстоятельствах.

Ключевым условием обеспечения целостности в обучении «soft skills» становится знание и понимание задач и контекста применения. Практика показывает, что обучение персонала различным навыкам в отрыве от применяемых практик, а именно «hard skills», редко приводит к особым успехам.

Библиографический список

Абашкина О. Soft-skills – Ключ к карьере [Электронный ресурс] // Кадровый портал: [веб-сайт].URL: <https://www.pro-personal.ru/article/7811-soft-skills-klyuch-k-karere> (дата обращения: 15.05.2020).

Брюс Тулган Не всем достанется приз. Как управлять поколением Y [Электронный ресурс] // ЛитРес: [веб-сайт].URL: <https://www.litres.ru/brus-tulgan/ne-vsem-dostanetsya-priz-kak-upravlyat-pokoleniem-y-22667297/chitat-onlayn> (дата обращения: 15.05.2020).

Бюро трудовой статистики США (U.S. Bureau of Labor Statistics) [Электронный ресурс] // [веб-сайт].URL: economic-definition.com (дата обращения: 15.05.2020).

Стивен Кови, «Тот, кто хорошо владеет молотком, склонен думать, что вокруг него сплошные гвозди...» [Электронный ресурс] // Интеллектуальный клуб 4brain: [веб-сайт].URL: <https://4brain.ru/blog/soft-skills/4BRAIN> (дата обращения: 15.05.2020).