
СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОБЩЕСТВА SOCIAL PROBLEMS OF A SOCIETY

Научная статья

УДК 378.14

DOI: 10.35854/2219-6242-2023-3-320-334

«Мягкие навыки» в зарубежных исследованиях: социологические, маркетинговые и образовательные подходы

Елена Валентиновна Гетманская^{1✉}, Виктор Федорович Чертов²

^{1, 2} Московский педагогический государственный университет, Москва, Россия

¹ getmel@mail.ru✉, <https://orcid.org/0000-0002-6801-8114>

² victorchertov@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-3584-5375>

Аннотация. В статье представлен широкий спектр зарубежных исследований о влиянии *soft skills* на успешность бизнес-среды в контексте динамики развития «мягких навыков». Предметом тематического анализа являются бизнес-исследования, данные о социологических измерениях, сведения от центров карьеры, взгляд со стороны менеджмента, академические исследования, образовательные технологии. Неоднородность областей анализа обусловлена двоякой целью авторов: представить понимание *soft skills* в академической среде и охарактеризовать модели их формирования на разных этапах обучения и трудовой деятельности. В связи с этим проанализированы профессиональные группы обучающихся и работников (программистов, строителей, студентов программы МВА), выявлены существенные различия в объемах и последовательностях приобретения ими *soft skills*. Исследованы научные работы, в которых предлагаются варианты таксономии «мягких навыков»; обращено внимание на объективные трудности формализации персонализированных компетенций. Сформулирован вывод о том, что сегодня усилия зарубежной исследовательской мысли относительно систематизации «мягких навыков» фиксируются на перечислительном (не иерархическом) принципе, о чем свидетельствуют многочисленные перечни «мягких навыков» в западных и азиатских междисциплинарных исследованиях, в то время как проблема формирования «мягких навыков» требует их четкого ранжирования. В целом статья может быть адресована как исследователям, изучающим «мягкие навыки» и их индикаторы внутри той или иной профессиональной группы, так и ученым, анализирующим общее понимание *soft skills*, закрепившееся в зарубежной научной литературе за два последних десятилетия.

Ключевые слова: *soft skills*, *hard skills*, академические знания, стандартизация «мягких навыков», базовые личностные компетенции, систематизация *soft skills*

Благодарности: работа выполнена в рамках проекта 122061400039-9 «Исследование динамики развития “мягких навыков” у учителей различных возрастных групп».

Для цитирования: Гетманская Е. В., Чертов В. Ф. «Мягкие навыки» в зарубежных исследованиях: социологические, маркетинговые и образовательные подходы // Социология и право. 2023. Т. 15. № 3. С. 320–334. <https://doi.org/10.35854/2219-6242-2023-3-320-334>

“Soft skills” in foreign studies: Sociological, marketing and educational approaches

Elena V. Getmanskaya^{1✉}, Victor F. Chertov²

^{1, 2} Moscow Pedagogical State University, Moscow, Russia

¹ getmel@mail.ru✉, <https://orcid.org/0000-0002-6801-8114>

² victorchertov@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-3584-5375>

Abstract. The article presents a wide range of foreign studies on the influence of soft skills on the success of business environment in the context of the dynamics of “soft skills” development. The subject of thematic analysis includes business research, sociological measurement data, information from career centers, a management perspective, academic research, and educational technologies. The heterogeneity of the fields of analysis is due to the authors’ twofold aim: to present the understanding of soft skills in the academic environment and to characterize the models of their formation at different stages of education and working life. In this regard, professional groups of students and workers (programmers, construction workers, MBA students) were analyzed, and significant differences in the amounts and sequences of their soft skills acquisition were revealed. Scientific works that propose variants of soft skills taxonomy are studied; attention is paid to objective difficulties in formalizing personalized competences. The conclusion is formulated that today the efforts of foreign research thought regarding the systematization of soft skills are fixed on the enumerative (non-hierarchical) principle, as evidenced by numerous lists of soft skills in Western and Asian interdisciplinary studies, while the problem of soft skills formation requires their clear ranking. In general, the article can be addressed both to researchers studying “soft skills” and their indicators within a particular professional group, and to scientists analyzing the general understanding of soft skills that has been consolidated in foreign scientific literature over the last two decades.

Keywords: soft skills, hard skills, academic knowledge, standardization of “soft skills”, basic personal competences, systematization of soft skills

Acknowledgements: The work was carried out within the framework of the project 122061400039-9 “Investigation of the dynamics of soft skills development in teachers of different age groups”.

For citation: Getmanskaya E.V., Chertov V.F. “Soft skills” in foreign studies: Sociological, marketing and educational approaches. *Sociology and Law*. 2023;15(3):320-334. (In Russ.). <https://doi.org/10.35854/2219-6242-2023-3-320-334>

Введение

В отечественной науке первый обзор зарубежных исследований о вопросах формирования *soft skills* осуществлен тюменскими учеными И. К. Цаликовой и С. В. Пахотиной в 2018 г. [1]. В статье проанализированы ключевые тенденции изучения *soft skills* и возможностей их обретения индивидом; выявлены точки соприкосновения и различия между отечественными и зарубежными изысканиями; показаны наиболее перспективные направления научных поисков. В последние три года в западной научной периодике появился целый ряд работ, анализ которых позволяет расширить оценки актуальных исследований «мягких навыков». Цель настоящей статьи: 1) очертить основные направления западных и азиатских исследований *soft skills*; 2) представить кластеры (перечни) ключевых навыков, зафиксированных в современных зарубежных исследованиях; 3) описать попытки таксономии *soft skills* и инструментарий, предлагаемый для их развития и совершенствования.

Научная мировая литература констатирует развитие бизнес-среды за счет множества факторов, которые делают ее все более сложной и конкурентной. Вместе с тем результаты научных исследований западного и азиатского глобальных регионов связывают эффективность любой организации (предприятий и учреждений всех типов) прежде всего с человеческим ресурсом как ключевым активом бизнеса 20-х гг. XXI столетия. Центральной темой современных зарубежных работ, рассматривающих «мягкие навыки», выступает ситуация конкуренции при устройстве на работу; конкуренция, которая обостряется ввиду значительной массы квалифицированных кадров на рынке труда. Ее успешное преодоление потенциальным работником исследователи видят в дополнении к жестким профессиональным навыкам навыков межличностного общения. В XXI веке большинство организаций и отраслей ищут сотрудников с учетом их «мягких навыков»: на высококонкурентном рынке труда критерии найма уже не ограничиваются профессиональными компетенциями и опытом. Вакансии в мире сегодня преимущественно заполняют людьми, заслуживающими доверия, находчивыми, коммуникабельными, целеустремленными, желающими работать, учиться и несущими в коллектив позитивный настрой. Агентства по найму выделяют потенциальных работников, которые могут быть лидерами, а лидерство само по себе зависит от нескольких ключевых навыков межличностного общения [2; 3; 4].

Материалы и методы

Зарубежная социология, представляя десять главных бизнес-навыков, включает в это число как *soft*-, так и *hard*-компетенции. В социологическом «измерении» ключевые бизнес-навыки представлены следующим перечнем: экономические компетенции; навыки анализа данных; навыки финансового учета; навыки ведения переговоров; навыки управления бизнесом; лидерские качества; навыки коммуникации; эмоциональная отзывчивость работника; навыки по принятию решений; способности по налаживанию деловых связей [5; 6]. В результате подсчета обнаруживаем, что из десяти представленных бизнес-навыков лишь три можно отнести к профессиональным («жестким»), а остальной объем — это необходимые *soft skills*, в основном имеющие отношение к способности межличностной коммуникации человека. В выводах множества социологических исследований главными предпочтениями специалистов по персоналу в качестве трех основных «мягких навыков» указаны коммуникативные способности, командная работа и лидерские качества работника [6; 7; 8; 9].

Начнем анализ конкретного номинативного пространства «мягких навыков» с ряда определений, сформулированных в академической зарубежной социологии. Шведский социолог Харш Бхати очерчивает «мягкие навыки» как «сочетание социальных навыков, навыков общения, личностных черт, профессиональных установок, а также интеллекта, эмоционального фона личности, которые помогают людям хорошо выполнять свою работу, активно участвовать в командной деятельности и выполнять большой круг задач с применением жестких навыков» [3]. Иными словами, «мягкие навыки» в трактовке ученого — это саморазвивающиеся, интерактивные, коммуникативные, гуманитарные способности человека.

С. Харрелл, Д. Схолариос и П. Томпсон (Центр социального менеджмента шотландского университета, г. Стерлинг) определяют «мягкие навыки» как «нетехнические и не зависящие от абстрактных рассуждений; они включают межличностные и внутриличностные способности для достижения результатов в опре-

деленных контекстах деятельности» [10]. Британские профессора И. Гругулис и С. Винсент в качестве межличностных («мягких») навыков видят «коммуникацию, решение проблем, командную работу, способность улучшать личное обучение и производительность, мотивацию, рассудительность, лидерство и инициативу» [9]. Коллектив ученых из Пенсильванского университета — Д. Паренте, Дж. Стефан и Р. Браун — определяют социальные навыки как навыки управления людьми. Их перечень включает в себя «четкую коммуникацию и значимую обратную связь, разрешение и/или управление конфликтами и понимание поведения человека в групповой работе» [11].

Таким образом, определения *soft skills* в зарубежной академической социологии находятся в рамках разнородных, если не противоречивых оснований: гуманитарность «мягких навыков» противоречит характеристике «не зависят от абстрактных рассуждений»; внутриличностные качества «мягких навыков» не стыкуются напрямую с «навыками управления людьми». С нашей точки зрения, навыки управления людьми безосновательно отнесены коллективом американских ученых к социальным («мягким») навыкам. В большинстве областей трудовой занятости навыки управления людьми и разрешения конфликтов прочно коррелируют с жесткими профессиональными навыками руководителя (в науке, интеллектуально емких областях промышленности и т. д.). Способность менеджера распределять задачи в этом случае не ограничивается уровнем его коммуникации и эмпатии, она прочно увязана с его академическими знаниями, а значит, с его *hard skills*.

Раскрыто ли содержание *soft skills* в современных маркетинговых исследованиях? Мэтт Гэвин (департамент маркетинга Гарвардской Школы бизнеса) в статье «Десять важных деловых навыков, необходимых каждому профессионалу» пишет о том, что в настоящее время «жесткие» навыки легко измеримы и осязаемы, тогда как «мягкие навыки» могут быть продемонстрированы лишь в контексте возникающих ситуаций. Вместе с тем эти навыки — путь к успеху всей профессиональной карьеры; рост и прибыль любой отрасли или организации основаны на «мягких навыках» ее сотрудников [12]. Иными словами, маркетолог, признавая динамическое влияние *soft skills* на карьеру, не готов сформулировать их индикацию. Профессор университета Южной Флориды Бишоп, занимающийся бизнес-администрированием и человеческими ресурсами, определяет «мягкие навыки» как модели поведения, личностные черты и рабочие привычки, такие как сотрудничество, критическое мышление, настойчивость и коммуникация, которые помогают людям преуспевать на работе [13]. Такой подход не отделяет, как нам представляется, профессиональные навыки от надпрофессиональных, поскольку «рабочие привычки» по отношению к *soft skills* звучат, скорее, метафорически, и они могут быть отнесены к «жестким» навыкам.

Центр карьерных возможностей Университета Пердью (США) противопоставляет «жесткие» и «мягкие» навыки. Вместе с тем университетские ученые предполагают, что «жесткие» навыки должны изучаться единообразно и не варьироваться в зависимости от той или иной профессии (речь идет о таких, например, дисциплинах, как математика, языки программирования и т. д.) [14]. С нашей точки зрения, это утверждение можно оспорить, поскольку академические дисциплины, особенно в современном постиндустриальном мире, так или иначе обретают критерий целесообразности объема знаний в соответствии с конкретной профессией. «Мягкие навыки», согласно трактовке Центра, более абстрактны, их трудно преподавать единообразно, и часто они варьируются в зависимости от специфических особенностей работы (например, навыки межличностного общения, терпение, способность убеждения) [14].

Отдельным социальным институтом, в котором можно формировать «мягкие навыки», признана университетская среда. Существует целый пласт зарубежных исследований, в которых изучают процесс развития «мягких навыков» как часть процесса образования и профессиональной подготовки студентов. В совместном социологическом исследовании канадские, китайские и тайваньские ученые, помимо очерчивания общего перечня навыков, дают рекомендации по развитию «мягких навыков» в процессе обучения в высшей школе [15]. Детально механизм использования «мягких навыков» в процессе обучения в университете также раскрыт в работе эстонских ученых [16]. В Школе цифровых технологий Таллиннского университета для оценки индивидуальных достижений студента используется система *четырёх открытых знаков* (знак базовых знаний, знак продвинутых знаний, знак, основанный на навыках, и знак, основанный на уровне знаний). Система *открытых знаков* дает более точное представление об образовательных достижениях учащегося, предоставляя студенту возможность выбрать свой путь обучения в соответствии с личными целями, стилем обучения, интересами и другими предпочтениями. Важно, что система открытых знаков дает возможность распознавать и «мягкие навыки» учащегося. В совместном испано-мексиканском исследовании «Влияние игрового обучения на приобретение коммуникативных навыков в бакалавриате по разработке программного обеспечения» (2020) утверждается, что традиционное академическое обучение в области программной инженерии препятствует приобретению навыков межличностного общения. В качестве альтернативы предлагают геймификацию. Полученные данные свидетельствуют о системной разработке цифровых игр, ориентированных на приобретение совокупности знаний по разработке программного обеспечения. Кроме того, эти игры способствуют приобретению более одного межличностного навыка, полезного для студентов бакалавриата [17].

В целом подходы к изучению «мягких навыков» в рамках академической социологии, маркетинга и образовательных технологий находятся на стадии становления. Отдельной, нерешенной проблемой остается характер связи или, напротив, дистанцирования «мягких» и «жестких» навыков. От этого и будет зависеть самостоятельное номинативное и содержательное поле *soft skills*.

Результаты

В представленных выше исследованиях, посвященных осмыслению межличностных («мягких») навыков, рамки научного поиска ограничены, как правило, номинативным расширением поля «мягких навыков». Концептуально целостный, результирующий, на наш взгляд, вектор зарубежной научной мысли сосредоточен в четырех исследованиях фундаментального и эмпирического характера, которые могут претендовать на роль основы для формирующейся теории *soft skills*.

Трехкомпонентная система Р. Каца. Фундаментальная работа Р. Каца «Навыки эффективного администратора» представляет собой практически первую попытку классифицировать личностные навыки (наряду с профессиональными), которые необходимы человеку на рабочем месте. Исследование Р. Каца стало предшественником идеи межличностных навыков и способностей, необходимых руководителям, чтобы быть эффективными администраторами [18]. Р. Кац предложил трехчастную систему навыков, включающую в себя *технические, личностные и концептуальные* навыки. *Технические* навыки состояли в специальных знаниях инструментов и методов, а также способностях выполнять рабочие процессы и процедуры, относящиеся к той или иной дисциплине. *Личностные* навыки означали прежде всего способность сотрудничать с другими членами

коллектива. *Концептуальные* навыки включали в себя способность мыслить стратегически, понимать общую картину деятельности и принимать решения для достижения общих целей организации. Р. Кац утверждал, что на практике все эти наборы навыков переплетаются, но разделение их на три категории может быть полезным для более четкого понимания каждого навыка. Ученый предположил, что разные наборы навыков привязаны к разным этапам развития того или иного сотрудника. Технические способности имеют ценность для сотрудников на более низких уровнях организации, на которых осуществляется большая часть физических операций компании. Концептуальные навыки становятся более важными по мере того, как сотрудники продвигаются по служебной лестнице в организации, становясь более ответственными за обеспечение ее стратегического направления. Р. Кац обращал внимание на то, что личностные навыки имеют решающее значение на любом уровне организации, хотя по мере того, как сотрудник поднимается в должности, большее значение приобретают концептуальные навыки, которые могут компенсировать некачественные личностные навыки. Значимым элементом в подходе Р. Каца к определению управленческих компетенций служит то, что сотрудники могут и должны развивать свои навыки вместо того, чтобы верить, что их способности являются врожденными [18].

Взаимосвязь четырех базовых компетенций и навыков (Ф. Эверс, Дж. Раш, И. Бердрю). Почти через четверть века после исследования Р. Каца ученые Ф. Эверс, Дж. Раш и И. Бердрю провели многоэтапное исследование, в ходе которого изучили разрыв между набором навыков выпускников университетов и потребностями работодателей [19]. На первом этапе исследователи опросили американских менеджеров и недавних выпускников, работающих в высокотехнологичных производственных компаниях, которые стремились развивать как собственные рабочие навыки, так и навыки недавно поступивших на работу выпускников вузов. Результаты показали, что и так называемые новоиспеченные сотрудники (недавние университетские выпускники), и давно работающие менеджеры сошлись в том, что новички подготовлены в технических аспектах, но не обладают управленческими и личностными навыками. По результатам первого этапа исследования ученые составили список из тринадцати рабочих навыков. Затем они провели дополнительное исследование, изучив мнение поступивших на работу сотрудников и менеджеров компаний по поводу релевантности этих тринадцати навыков, используя как самооценку недавних выпускников, так и оценку новичков менеджерами компаний. Результаты опроса показали, что высокая производительность, математические навыки, технические способности, самостоятельная работа и решение проблем получили самые высокие оценки как у выпускников, так и у руководителей. Наименее развитыми оказались следующие навыки: устная и письменная коммуникация, лидерские качества, способность к творчеству и новаторству, административная компетентность (основные способности, которые считаются навыками межличностного общения) [19]. На следующем, протяженном этапе исследователи расширили список навыков до восемнадцати и объединили на основе факторного анализа восемнадцать навыков в четыре базовые компетенции, показанные в таблице 1.

Хотя Ф. Т. Эверс, Дж. С. Раш и И. Бердрю не ставили перед собой цели доказать доминирование «мягких навыков» над «жесткими», результаты исследования показали, что и новые сотрудники, и их менеджеры считали важными именно навыки межличностного общения. В книге «Основы компетентности: навыки для непрерывного обучения и трудоустройства» (2001) рассмотрено несоответствие между навыками, полученными в университете, и основными навыками, необходимыми в динамичной рабочей среде. Используя тематические

Таблица 1

Взаимосвязи четырех базовых компетенций и навыков*
 Table 1. Interrelationships of four basic competencies and skills*

Базовая компетенция	Описание	Навыки
1. Управление собой	Способность развивать свою практическую деятельность и учиться рабочим процедурам в ситуации неопределенности	1. Обучение личной организованности. 2. Обучение тайм-менеджменту в изменяющейся среде. 3. Личные сильные стороны. 4. Решение проблем. 5. Аналитические навыки
2. Коммуницирование	Способность эффективно взаимодействовать с другими с целью собирать, интегрировать и передавать устную и письменную информацию	6. Навыки межличностного общения. 7. Навыки устного общения. 8. Навыки письменного общения
3. Управление людьми и задачами	Способность выполнять работу посредством планирования, организации и контроля организационных ресурсов	9. Координирование. 10. Навыки по принятию решений. 11. Лидерство и влияние на людей. 12. Навыки управления конфликтом. 13. Планирование. 14. Систематизация информации
4. Мобилизация в период инноваций и изменений	Способность инициировать и управлять значительными изменениями в организации	15. Способность к осмыслению информации. 16. Креативность открытость инновациям и переменам. 17. Принятие рисков на себя. 18. Стратегическое видение

* Таблица построена на основе определений, содержащихся в книге Ф. Т. Эверса, Дж. С. Раша, А. Бердрю «Основы компетентности: навыки для непрерывного обучения и трудоустройства» (2001) [19].

исследования и передовой опыт разных учебных заведений, рабочих сред, авторы показывают, как развитие компетенций сокращает разрыв между учебной аудиторией и работой, предоставляя учащимся набор базовых навыков, которые превращаются в возможность трудоустройства на протяжении всей жизни.

Две категории soft skills: навыки общения и навыки построения отношений (К. Кляйн, Р. Деруин, Э. Салас). К. Кляйн, Р. Деруин и Э. Салас в своем исследовании «Раскрытие навыков межличностного общения на рабочем месте» (2006) четко поставили цель: конкретизировать один из наиболее часто называемых межличностных навыков — «коммуникативные навыки» [20]. Анализ научной литературы привел их к 58 различным определениям навыков, в которых отражено всего более 400 способностей человека. Близкие в формулировках навыки были объединены, а затем подсчет сведен к набору из 12 навыков. Исследователи сгруппировали эти 12 навыков в две категории: навыки общения и навыки построения отношений, которые представлены в таблице 2.

Навыки межличностного общения*
Table 2. Interpersonal communication skills*

Категория	Навык
Общение	1. Активное слушание. 2. Устное общение. 3. Письменное общение. 4. Настойчивое общение. 5. Невербальная коммуникация
Построение отношений	6. Сотрудничество и координация. 7. Доверие. 8. Межкультурная коммуникация. 9. Ориентация на сервис. 10. Самопрезентация. 11. Влияние общества. 12. Разрешение конфликтов и переговоры

* Таблица построена на основе определений, представленных в книге К. Кляйна, Р. Деруина и Э. Саласа «Раскрытие навыков межличностного общения на рабочем месте: обзор, структура и программа исследований» [20].

Авторы помещают «мягкие навыки» в более широкую структуру, которую можно обозначить как предшественники навыков, а именно: жизненный опыт, личностные качества, ситуационные характеристики, тип задачи, цели, мотивация, правила и нормы. Навыки межличностного общения, которые они определили, могут развиваться из этих предшествующих условий. Помещение «мягких навыков» в более широкую структуру, подобную этой, — рациональный способ развить более универсальное понимание *soft skills*, их предшествующих условий и значимости.

Двенадцать групп «мягких навыков» (Я. Махасне, В. Табет). Профессора Иорданского университета науки и технологий Я. Махасне и В. Табет проводили многолетнее исследование по переосмыслению университетской программы будущих инженеров-строителей, в результате которой ими создана собственная таксономия «мягких навыков», имеющая потенциал распространения на гораздо больший ряд профессий, чем область строительного бизнеса. Данное исследование стало часто используемым инструментом для оценки и закрепления знаний о «мягких навыках» в целом, а также способствовало определенной стандартизации содержания, определения и интерпретации *soft skills*. Ценность этого эмпирического исследования прежде всего состоит в представлении авторской таксономии «мягких навыков», включающей в себя 12 групп: 1) коммуникативные навыки; 2) навыки мышления на рабочем месте; 3) разрешение конфликтов и переговоры; 4) навыки командной работы и сотрудничества; 5) навыки управления стрессом; 6) профессионализм на рабочем месте; 7) навыки повышения производительности на рабочем месте; 8) навыки этики на рабочем месте; 9) навыки культурной и социальной открытости на рабочем месте; 10) навыки планирования и организации; 11) навыки саморазвития; 12) навыки социального интеллекта [21].

12 групп навыков сформулированы авторами таксономии на основе анализа научной литературы, эмпирических знаний авторов, отзывов академических кругов и промышленности. Изначально предложенная ими типология использована для оценки «мягких навыков» выпускников университетов строительных специальностей. Исследование включает в себя и разработку моделей учебных

программ по «мягким навыкам», но значимость создания 12 групп *soft skills* вышла за пределы области строительства. Такие крупные количественные исследования по определению специфики и содержания «мягких навыков», как работа Я. Махасне и В. Табета, единичны. Вместе с тем отдельные группы в таксономии, в частности такая, в которой номинируется *профессионализм на рабочем месте*, вновь демонстрируют некоторое смещение профессиональных и социальных навыков. На наш взгляд, необоснованно причислять постановку целей, стратегическое планирование, способность к анализу работы, осведомленность, управление, участие в проектах и задачах к категориям межличностного общения и эмпатии.

Рассмотренные в рубрике «Результаты» исследования, с наших позиций, служат теоретической основой для систематизации «мягких навыков», которая находится на стадии первоначальной разработки. Так, например, трехкомпонентная система Р. Каца не является в чистом виде таксономией навыков, и его трехкомпонентная система позднее редуцировалась до *hard* и *soft skills*. Но заслуга ученого состоит в том, что он качественно разграничил навыки различной природы, положив начало их дальнейшей индикации и типологизации. Значимость синтеза четырех базовых компетенций и навыков Ф. Эверса, Дж. Раша, И. Бердрю для генезиса темы «мягких навыков» определена тем, что сформулированные в нем базовые социальные компетенции ученые предлагают рассматривать как тематический материал для усиления учебных программ университетов. Одной из сильных сторон двухкатегориальной таксономии, используемой К. Кляйном, Р. Деруином и Э. Саласом, выступает ее концептуальная ясность: авторы разводят понятия навыков и личных качеств, описывая *soft skills* как проявление личных качеств, которые люди могут самостоятельно развивать. 12 групп «мягких навыков» Я. Махасне, В. Табета стали инструментом для оценки и закрепления знаний о «мягких навыках» в целом: эти группы прояснили стандартное содержание, определение, интерпретацию и подходы к *soft skills* вне привязки к конкретике профессии.

Обсуждение

Зарубежные социологические исследования показывают, что жесткие (профессиональные) навыки обуславливают лишь 15 % успеха, а остальные 85 % составляют «мягкие навыки» [22]. Значимость владения «мягкими навыками» в современном мире определена и тем, что ими оперируют не только социологическая наука, но и зарубежные агентства по подбору профессионалов. Основываясь на сведениях отчета «Глобальные тенденции развития талантов» (2019), Профессиональная Ассоциация по управлению трудовыми ресурсами (США) приводит следующие цифры тестирования специалистов по подбору персонала: 89 % рекрутеров называют основной причиной отказа претендентам на должность отсутствие у них «мягких навыков» [23]. На сайте Ассоциации приводится статья Д. Бишоп «Жесткие факты о мягких навыках», в которой проанализированы проблемы управления трудовыми ресурсами; и первая из них сводится к вопросу о том, почему на современном рынке труда важны такие качества сотрудников, как стрессоустойчивость, коммуникабельность и творческие способности [13]. В наши дни, как указано в статье, существует множество способов, с помощью которых отсутствие «мягких навыков», таких как надежность, тайм-менеджмент и критическое мышление, может сломать карьеру сотрудника с солидными техническими навыками. Талантливый графический дизайнер может поражать людей своими работами. Но, если он постоянно не соблюдает сроки исполнения

работы или не прислушивается к отзывам о ней, что, в свою очередь, приводит к дорогостоящим задержкам проекта или разочаровывает клиентов, его карьера может застопориться. Иными словами, ключевые предпочтения Ассоциации при выборе потенциального работника — его «мягкие навыки». Будучи одаренным в выполнении технических аспектов работы, сотрудник может продвигаться лишь до определенного предела. Чтобы стать талантливым сотрудником или признанным лидером в коллективе, требуется целый арсенал навыков, которые трудно измерить, но которые имеют решающее значение для успеха.

Сложность в «измерении» «мягких навыков» отражена и в зарубежной социальной психологии. Об отсутствии согласованного универсального набора социальных навыков речь идет в британском исследовании «Мягкие навыки в высшем образовании: зависимость от индивидуальных различий и академической успеваемости» (2010): «В таких областях, как бизнес-образование, менеджмент, коммуникация научные исследования перечисляют все виды “мягких навыков”, вместе с тем формально согласованного универсального набора социальных навыков не существует» [24].

В отчете Министерства труда США о подготовке учащихся к требованиям будущих работодателей, выделяют три объемные категории *soft skills*: 1) навыки межличностного общения, такие как навыки работы в команде и навыки обслуживания клиентов; 2) навыки критического мышления, такие как способность принятия решений и понимание того, как этому научиться; 3) персонализированные навыки, такие как общительность и самоуправление [25]. По нашему мнению, навыки в пункте два, как минимум, нелогично относить к *soft skills*. Развитие критического мышления, «понимание того, как этому научиться», не относятся напрямую к феноменологии «мягких навыков».

Выявление содержания «мягких навыков» — это в первую очередь прерогатива прикладных исследований: так, исследование, проведенное в Японии, под названием «Технологические инновации, старение рабочей силы и эффективное управление человеческими ресурсами» показало, что *soft skills*, в частности интеллект, способность разрешать проблемы, адаптируемость к изменениям и требование от сотрудников выполнения сложных задач, таких как программирование, мониторинг и т. д., важны не менее, чем академические знания работников. В исследовании утверждается: «Чтобы понимать каждый технический шаг в соответствии со своим техническим опытом, такие специалисты должны были обладать еще и разнообразным набором “мягких навыков” в дополнение к академическим навыкам» [26].

Несмотря на то, что перечни *soft skills* в научной литературе и методических пособиях по менеджменту расходятся, а порой и противоречат друг другу, среди них существуют и константы. В их числе — коммуникабельность, владение собой, этика поведения в коллективе, навыки работы в команде, способности к решению проблем и критическому мышлению, компетентность в обслуживании клиентов, эмоциональная отзывчивость и лидерские качества [8; 25; 27]. В перечисленном инвариантном ряду даны позиции, которые, на наш взгляд, имеют лишь опосредованное отношение к *soft skills*. Так, компетентность в обслуживании клиентов имеет прямое отношение к профессиональным (некоммуникационным) навыкам сотрудника, к его знаниевой парадигме прежде всего.

Отсутствие четких критериев, определений и, как следствие, систематизации дискретных «мягких навыков» в зарубежных научных работах ослабляет значимость идеи их востребованности. Чтобы практические и теоретические исследования в этой области получили реальный импульс, таксономия «мягких навыков» необходима.

Выводы

Общая концепция «мягких навыков», объединяющих максимально широкий ряд профессий, еще не сложилась. Как пишет профессор Кентского государственного университета М. Маттесон, «концепции “мягких навыков” не хватает определения, масштаба, инструментария и систематического образования и обучения» [27]. Такое состояние проблемы может усиливать как недостаточность владения «мягкими навыками» работников современных компаний и предприятий, так и неразработанность обучающих программ по формированию *soft skills*. Зачастую социологи лишь презентуют широкие ряды *soft skills*, которые, в свою очередь, различаются и в содержании, и, что особенно важно, в последовательности их презентации; иными словами, иерархия «мягких навыков» в зарубежных социологических исследованиях сегодня не сформирована. Словосочетание *soft skills* — броское, но неоднозначное; зарубежные исследователи используют его, часто не соглашаясь с его окончательным значением.

Подводя итоги междисциплинарных исследований «мягких навыков», проводимых в глобальном западном и азиатском регионах мира в последние двадцать лет, следует указать, что тема развития социальных навыков занимает значимое место в мировых гуманитарных изысканиях. Современное общество для повышения эффективности рабочих мест и технологий требует людей, обладающих высоким уровнем *soft skills*. Обзор социологически ориентированных исследований позволяет получить представление о методах выявления и развития «мягких навыков», а также о попытках систематизировать эти сложные, трудно формализуемые концепты [3; 12; 14; 18; 19; 20; 21; 25; 27; 28].

Проанализированные исследования представляют собой в значительной мере обзоры литературы, а значит, область *soft skills* находится в поиске концептуальной ясности и определения собственной идентичности. Предметы зарубежных исследований варьируются от узко технологических (например, использование системы открытых знаков в качестве стратегии мотивации [16]; до более широких и концептуальных подходов, таких как использование игрового обучения для развития межличностных навыков [17]; интеграция социальных навыков в учебную программу студентов МВА [9]. Зарубежная социология сосредоточивает внимание на проблемах, связанных с приобретением «мягких навыков» в конкретных профессиональных областях [21]. Вместе с тем характерной чертой представленных перечней и попыток классификаций является заметная диффузия (а в ряде случаев — прямое смешение) «мягких» и «жестких» навыков. Исследования *soft skills*, осуществленные за рубежом в первое десятилетие XXI в., отличаются множественностью подходов к проблеме, носят в целом эмпирический характер и свидетельствуют о разрыве между количеством наработанных экспериментальных данных и эффективными практическими моделями по обучению и развитию *soft skills*. Задача современных методических и академических исследований — предложить целостную таксономию «мягких навыков», базирующуюся на унифицированной вертикали *soft skills* с четкой дифференциацией «мягких» и «жестких» навыков. Критерии их систематизации должны быть основаны на эмпирических знаниях, статистических исследованиях, официальных государственных документах, на опыте обратной связи исследовательского сообщества с профессиональными областями общественного труда.

Список источников

1. Цаликова И. К., Пахотина С. В. Научные исследования по вопросам формирования soft skills (обзор данных в международных базах Scopus, Web of Science) // Образование и наука. 2019. Т. 21. № 8. С. 187–207. DOI: 10.17853/1994-5639-2019-7-187-207
2. Chandrashekhara G. Leading in an increasingly complex environment // Business Standard. 2015. November 1. URL: https://www.business-standard.com/article/management/leading-in-an-increasingly-complex-environment-115110100662_1.html (дата обращения: 20.05.2023).
3. Bhati H. The importance of soft skills in the workplace // International Journal of Humanities and Social Science. 2022. Vol. 9. No. 2. P. 21–33. DOI: 10.14445/23942703/IJHSS-V9I2P104
4. Marques J. Understanding the strength of gentleness: Soft-skilled leadership on the rise // Journal of Business Ethics. 2013. Vol. 116. No. 1. P. 163–171. DOI: 10.1007/s10551-012-1471-7
5. Khaouja I., Mezzour G., Carley K. M., Kassou I. Building a soft skill taxonomy from job openings // Social Network Analysis and Mining. 2019. Vol. 9. No. 43. DOI: 10.1007/s13278-019-0583-9
6. Rasipuram S., Jayagopi D. B. Automatic multimodal assessment of soft skills in social interactions: A review // Multimedia Tools and Applications. 2020. Vol. 79. No. 2. P. 13037–13060. DOI: 10.1007/s11042-019-08561-6
7. Cimatti B. Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises // International Journal for Quality Research. 2016. Vol. 10. No. 1. P. 97–130. DOI: 10.18421/IJQR10.01-05
8. Laker D., Powell J. The differences between hard and soft skills and their relative impact on training transfer // Human Resource Development Quarterly. 2011. Vol. 22. No. 1. P. 111–122. DOI: 10.1002/hrdq.20063
9. Grugulis I., Vincent S. Whose skill is it anyway? Soft skills and polarization // Work, employment and society. 2009. Vol. 23. No. 4. P. 597–615. DOI: 10.1177/0950017009344862
10. Hurrell S. A., Scholarios D., Thompson P. More than a ‘humpty dumpty’ term: Strengthening the conceptualization of soft skills // Economic and Industrial Democracy. 2013. Vol. 34. No. 1. P. 161–182. DOI: 10.1177/0143831X12444934
11. Parente D. H., Stephan J. D., Brown R. C. Facilitating the acquisition of strategic skills: The role of traditional and soft managerial skills // Management Research Review. 2012. Vol. 35. No. 11. P. 1004–1028. DOI: 10.1108/01409171211276918
12. Gavin M. 10 important business skills every professional needs // Harvard Business School Online. 2019. May 23. URL: <https://online.hbs.edu/blog/post/business-skills-every-professional-needs> (дата обращения: 20.05.2023).
13. Bishop D. The hard truth about soft skills // Muma Business Review. 2017. Vol. 1. P. 233–239. DOI: 10.28945/3803
14. Chen T. M. Soft skills: An introduction // Purdue University. Center for Career Opportunities. 2016. November 7. URL: <https://purduecco.wordpress.com/2016/11/07/soft-skills-an-introduction/> (дата обращения: 20.05.2023).
15. Liu X., Lin C., Zhao G., Zhao D. Research on the effects of entrepreneurial education and entrepreneurial self-efficacy on college students’ entrepreneurial intention // Frontiers in Psychology. 2019. Vol. 10. Article 869. DOI: 10.3389/fpsyg.2019.00869
16. Virkus S. The use of Open Badges in library and information science education in Estonia // Education for Information. 2019. Vol. 35. No. 2. P. 155–172. DOI: 10.3233/EFI-190257
17. Garcia I., Pacheco C., Méndez F., Calvo-Manzano J. A. The effects of game-based learning in the acquisition of “soft skills” on undergraduate software engineering courses: A systematic literature review // Computer Applications in Engineering Education. 2020. Vol. 28. No. 5. P. 1327–1354. DOI: 10.1002/cae.22304
18. Katz R. L. Skills of an effective administrator. Boston, MA: Harvard Business Review Press, 2009. 86 p.
19. Rocco T. S. The bases of competence: Skills for lifelong learning and employability, by Frederick T. Evers, James C. Rush, and Iris Berdrow // Human Resource Development

- Quarterly. 2001. Vol. 11. No. 2. P. 203–207. DOI: 10.1002/1532-1096(200022)11:2<203:AID-HRDQ9>3.0.CO;2-M
20. Klein C., DeRouin R. E., Salas E. Uncovering workplace interpersonal skills: A review, framework, and research agenda / G. R. Hodgkinson, J. K. Ford, eds. *International review of industrial and organizational psychology*. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd, 2006. Vol. 21. P. 79–126. DOI: 10.1002/9780470696378.ch3
 21. Mahasneh J. K., Thabet W. Rethinking construction curriculum towards a standard soft skills taxonomy // 52nd ASC Annual international conference proceedings (Provo, UT, April 13–16, 2016). Provo, UT: Associated Schools of Construction, Brigham Young University, 2016. URL: https://www.researchgate.net/publication/327350895_Rethinking_Construction_Curriculum_Towards_a_Standard_Soft_Skills_Taxonomy (дата обращения: 20.05.2023).
 22. Wats M., Wats R. K. Developing soft skills in students // *The International Journal of Learning*. 2009. Vol. 15. No. 12. P. 1–10. DOI: 10.18848/1447-9494/CGP/v15i12/46032
 23. Global talent trends 2019: Connectivity in the human age. New York, NY: Marsh & McLennan Companies, 2019. 44 p. URL: <https://www.marshmclennan.com/content/dam/mmc-web/insights/publications/2019/feb/gl-2019-global-talent-trends-study.pdf> (дата обращения: 20.05.2023).
 24. Chamorro-Premuzic T., Arteche A., Bremner A., Greven C., Furnham A. Soft skills in higher education: Importance and improvement ratings as a function of individual differences and academic performance // *Educational Psychology*. 2010. Vol. 30. No. 2. P. 221–241. DOI: 10.1080/01443410903560278
 25. Kim J. (S.), Erdem M., Byun J., Jeong H. Training soft skills via e-learning: International chain hotels // *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2011. Vol. 23. No. 6. P. 739–763. DOI: 10.1108/09596111111153457
 26. Walther J., Miller S. E., Sochacka N. W. A model of empathy in engineering as a core skill, practice orientation, and professional way of being // *Journal of Engineering Education*. 2017. Vol. 106. No. 1. P. 123–148. DOI: 10.1002/jee.20159
 27. Matteson M. L., Anderson L., Boyden C. “Soft skills”: A phrase in search of meaning // *Portal: Libraries and the Academy*. 2016. Vol. 16. No. 1. P. 71–88. DOI: 10.1353/pla.2016.0009
 28. Doyle A. What are soft skills? // *The Balance*. 2022. October 9. URL: <https://www.thebalancecareers.com/what-are-soft-skills-2060852/> (дата обращения: 20.05.2023).

References

1. Tsalikova I.K., Pakhotina S.V. Scientific research on the issue of soft skills development (review of the data in international databases of Scopus, Web of Science). *Obrazovanie i nauka = Education and Science Journal*. 2019;21(8):187-207. (In Russ.). DOI: 10.17853/1994-5639-2019-7-187-207
2. Chandrashekhar G.R. Leading in an increasingly complex environment. *Business Standard*. Nov. 01, 2015. URL: https://www.business-standard.com/article/management/leading-in-an-increasingly-complex-environment-115110100662_1.html (accessed on 20.05.2023).
3. Bhati H. The importance of soft skills in the workplace. *International Journal of Humanities and Social Science*. 2022;9(2):21-33. DOI: 10.14445/23942703/IJHSS-V9I2P104
4. Marques J. Understanding the strength of gentleness: Soft-skilled leadership on the rise. *Journal of Business Ethics*. 2013;116(1):163-171. DOI: 10.1007/s10551-012-1471-7
5. Khaouja I., Mezzour G., Carley K.M., Kassou I. Building a soft skill taxonomy from job openings. *Social Network Analysis and Mining*. 2019;9:43. DOI: 10.1007/s13278-019-0583-9
6. Rasipuram S., Jayagopi D.B. Automatic multimodal assessment of soft skills in social interactions: A review. *Multimedia Tools and Applications*. 2020;79(2):13037-13060. DOI: 10.1007/s11042-019-08561-6
7. Cimatti B. Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises. *International Journal for Quality Research*. 2016;10(1): 97-130. DOI: 10.18421/IJQR10.01-05

8. Laker D.R., Powell J.L. The differences between hard and soft skills and their relative impact on training transfer. *Human Resource Development Quarterly*. 2011;22(1): 111-122. DOI: 10.1002/hrdq.20063
9. Grugulis I., Vincent S. Whose skill is it anyway? Soft skills and polarization. *Work, Employment and Society*. 2009;23(4):597-615. DOI: 10.1177/0950017009344862
10. Hurrell S.A., Scholarios D., Thompson P. More than a 'humpty dumpty' term: Strengthening the conceptualization of soft skills. *Economic and Industrial Democracy*. 2013;34(1): 161-182. DOI: 10.1177/0143831X12444934
11. Parente D.H., Stephan J.D., Brown R.C. Facilitating the acquisition of strategic skills: The role of traditional and soft managerial skills. *Management Research Review*. 2012;35(11):1004-1028. DOI: 10.1108/01409171211276918
12. Gavin M. 10 important business skills every professional needs. Harvard Business School Online. May 23, 2019. URL: <https://online.hbs.edu/blog/post/business-skills-every-professional-needs> (accessed on 20.05.2023).
13. Bishop D. The hard truth about soft skills. *Muma Business Review*. 2017;1:233-239. DOI: 10.28945/3803
14. Chen T.M. Soft skills: An introduction. Purdue University. Center for Career Opportunities. Nov. 07, 2016. URL: <https://purduecco.wordpress.com/2016/11/07/soft-skills-an-introduction/> (accessed on 20.05.2023).
15. Liu X., Lin C., Zhao G., Zhao D. Research on the effects of entrepreneurial education and entrepreneurial self-efficacy on college students' entrepreneurial intention. *Frontiers in Psychology*. 2019;10:869. DOI: 10.3389/fpsyg.2019.00869
16. Virkus S. The use of Open Badges in library and information science education in Estonia. *Education for Information*. 2019;35(2):155-172. DOI: 10.3233/EFI-190257
17. Garcia I., Pacheco C., Méndez F., Calvo-Manzano J.A. The effects of game-based learning in the acquisition of "soft skills" on undergraduate software engineering courses: A systematic literature review. *Computer Applications in Engineering Education*. 2020;28(5):1327-1354. DOI: 10.1002/cae.22304
18. Katz R.L. Skills of an effective administrator. Boston, MA: Harvard Business Review Press; 2009. 86 p.
19. Rocco T.S. The bases of competence: Skills for lifelong learning and employability, by Frederick T. Evers, James C. Rush, and Iris Berdrow. *Human Resource Development Quarterly*. 2000;11(2):203-207. DOI: 10.1002/1532-1096(200022)11:2<203: AID-HRDQ9>3.0.CO;2-M
20. Klein C., DeRouin R.E., Salas E. Uncovering workplace interpersonal skills: A review, framework, and research agenda. In: Hodgkinson G.R., Ford J.K., eds. *International review of industrial and organizational psychology*. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd; 2006;21:79-126. DOI: 10.1002/9780470696378.ch3
21. Mahasneh J.K., Thabet W. Rethinking construction curriculum towards a standard soft skills taxonomy. In: 52nd ASC Annu. int. conf. proc. (Provo, UT, April 13-16, 2016). Provo, UT: Associated Schools of Construction, Brigham Young University; 2016. URL: https://www.researchgate.net/publication/327350895_Rethinking_Construction_Curriculum_Towards_a_Standard_Soft_Skills_Taxonomy (accessed on 20.05.2023).
22. Wats M., Wats R.K. Developing soft skills in students. *The International Journal of Learning*. 2009;15(12):1-10. DOI: 10.18848/1447-9494/CGP/v15i12/46032
23. Global talent trends 2019: Connectivity in the human age. New York, NY: Marsh & McLennan Companies; 2019. 44 p. URL: <https://www.marshmclennan.com/content/dam/mmc-web/insights/publications/2019/feb/gl-2019-global-talent-trends-study.pdf> (accessed on 20.05.2023).
24. Chamorro-Premuzic T., Arteche A., Bremner A.J., Greven C., Furnham A. Soft skills in higher education: Importance and improvement ratings as a function of individual differences and academic performance. *Educational Psychology*. 2010;30(2):221-241. DOI: 10.1080/01443410903560278
25. Kim J.(S.), Erdem M., Byun J., Jeong H. Training soft skills via e-learning: International chain hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2011;23(6):739-763. DOI: 10.1108/09596111111153457

26. Walther J., Miller S.E, Sochacka N.W. A model of empathy in engineering as a core skill, practice orientation, and professional way of being. *Journal of Engineering Education*. 2017;106(1):123-148. DOI: 10.1002/jee.20159
27. Matteson M.L., Anderson L., Boyden C. "Soft skills": A phrase in search of meaning. *Portal: Libraries and the Academy*. 2016;16(1):71-88. DOI: 10.1353/pla.2016.0009
28. Doyle A. What are soft skills? The Balance. Oct. 09, 2022. URL: <https://www.thebalancecareers.com/what-are-soft-skills-2060852/> (accessed on 20.05.2023).

Информация об авторах

Е. В. Гетманская — доктор педагогических наук, доцент, профессор кафедры методики преподавания литературы; 119991, Москва, Малая Пироговская ул., д. 1, стр. 1;

В. Ф. Чертов — доктор педагогических наук, профессор, заведующий кафедрой методики преподавания литературы; 119991, Москва, Малая Пироговская ул., д. 1, стр. 1.

Information about the authors

E. V. Getmanskaya — Doctor of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Professor at the Department of Methods of Teaching Literature; 1 Malaya Pirogovskaya st., bldg. 1, Moscow 119991, Russia;

V. F. Chertov — Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Head of the Department of Methods of Teaching Literature; 1 Malaya Pirogovskaya st., bldg. 1, Moscow 119991, Russia.

Конфликт интересов: авторы декларируют отсутствие конфликта интересов, связанных с публикацией данной статьи.

Conflict of interest: the authors declare no conflict of interest related to the publication of this article.

Статья поступила в редакцию 07.06.2023; одобрена после рецензирования 29.08.2023; принята к публикации 10.10.2023.

The article was submitted 07.06.2023; approved after reviewing 29.08.2023; accepted for publication 10.10.2023.