

*Н. В. Гапанович-Кайдалов*  
Учреждение образования  
«Гомельский государственный медицинский университет»  
г. Гомель, Республика Беларусь

## ФОРМИРОВАНИЕ SOFT SKILLS В ПРОЦЕССЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

### *Введение*

Согласно Постановлению Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 7 августа 2018 г. № 64, утверждающему Правила медицинской этики и деонтологии для медицинских работников, определены: нормы взаимоотношений с пациентами и иными лицами (недопущение грубого, формального и нетактичного отношения к пациентам и иным лицам, разглашение врачебной тайны и др.); нормы взаимоотношений с коллегами, представителями госорганов и организаций (проявление компетентности, корректности, ответственности, пунктуальности и др.) [1].

На основании этого можно заключить, что эффективность профессиональной деятельности медицинского работника в значительной степени определяется его коммуникативными умениями и навыками – взаимодействием с окружающими людьми, гибкость, терпимость, креативность и независимость мышления и др., что в современной научно-методической литературе составляет содержание понятия «мягкие навыки», или soft skills. В переводе с английского soft skills – это способности людей общаться друг с другом и хорошо работать вместе.

Проблема «мягких навыков» нашла свое отражение в работах С. Г. Комарова, Н. Н. Локтаевой, А. А. Ивашковой, О. В. Заславской, А. С. Малафий, Ю. С. Паули и др. Вместе с тем в настоящее время не существует точного определения термина soft skills.

Так, Н. Н. Локтаева под soft skills понимает широкий спектр навыков, компетенций, поведенческих моделей, ценностных установок, а также личностных качеств, позволяющих субъекту эффективно ориентироваться в окружающей среде и взаимодействовать с ней, успешно сотрудничать с другими членами общества, продуктивно работать и достигать поставленных целей [2].

Кроме того, А. А. Ивашкова рассматривает «мягкие навыки» как перспективный актив специалиста любой профессии, который не только поможет устроиться на работу, но также будет способствовать профессиональному становлению и карьерному росту [3].

Наконец, Ю. С. Паули к soft skills относит прежде всего коммуникативные компетенции (умение выступать публично, умение слушать собеседни-

ка, умение договариваться, умение адекватно выразить в речи свои интенции и др.) [4].

Вместе с тем большинство исследователей сходятся во мнении, что «мягкие навыки» являются предикторами профессиональной и личностной самореализации, эффективной коммуникации и в целом самоэффективности.

Soft skills можно разделить на три основные группы: 1) когнитивные навыки – представления человека о коммуникации, морально-этических нормах общения; 2) социально-коммуникативные навыки – умения устанавливать и развивать контакты между людьми; 3) эмоциональный интеллект – умения распознавать и интерпретировать свои эмоции, намерения, мотивацию, желания, а также других людей.

С одной стороны, soft skills являются индикатором личностного развития человека, с другой стороны, они крайне необходимы для специалиста, содержанием профессиональной деятельности которого является работа с людьми. Например, для медицинского работника, как и для представителей других помогающих профессий, ключевыми профессионально важными качествами являются:

- профессиональные установки, дисциплинированность, способность брать на себя ответственность;
- социальные навыки и способности, включающие способность к эффективной коммуникации, скорость адаптации, умение работать в команде, степень развития эмоционального интеллекта;
- способности, связанные с умениями управлять временем, быть лидером в команде, обладать критическим мышлением и др. [5].

Soft skills необходимы на любой должности, поскольку в основном касаются взаимоотношений с другими людьми, вовлеченными в работу организации. Работодатели считают soft skills более важными в сравнении даже с профессиональными компетенциями. На наш взгляд, формирование soft skills необходимо начинать на ранних этапах обучения (школа, колледж). Особое значение приобретает задача развития soft skills в процессе обучения в университете, а также в процессе повышения квалификации специалиста.

Таким образом, soft skills включают коммуникативные и организаторские способности, обеспечивающие эффективно взаимодействовать с людьми, навыки понимания и интерпретации эмоций, владение способами управления людьми и тайм-менеджмента, самоконтроля, личностного и профессионального саморазвития.

Повышение квалификации медицинских работников основано на идее непрерывного образования, саморазвития личности в процессе общения и деятельности на протяжении всей жизни. Именно развитие soft skills слушателей курсов повышения квалификации выступает в качестве основного целевого ориентира их профессионального развития.

**Цель:** определить структуру и содержание soft skills медицинских работников как целевого ориентира повышения квалификации в системе здравоохранения.

### ***Материал и методы исследования***

В ходе исследования были проанализированы теоретические подходы к определению soft skills, профессиограмма «Врач-специалист терапевтического профиля» [6], а также учебные программы повышения квалификации специалистов медицинских специальностей и преподавателей учреждений образования системы здравоохранения.

### ***Результаты исследования и их обсуждение***

Теоретический анализ основных подходов к определению soft skills позволил выделить основные наборы компетенций, необходимых медицинскому работнику.

Во-первых, это навыки, которые определяют коммуникативные стратегии специалиста, обуславливающие успешное взаимодействие с пациентами и коллегами.

Во-вторых, это навыки самоорганизации, саморазвития и профессионального самосовершенствования, управления временем, организации работы и управления подчиненными.

В-третьих, это навыки стратегического планирования, определения глобальных целей для отдельного сотрудника, трудового коллектива и всей организации.

Анализ профессиограммы врача-специалиста терапевтического профиля позволяет определить следующие профессионально важные качества медицинского работника: аналитические и коммуникативные способности; логическое мышление; развитая функция внимания; доброжелательное отношение к пациентам; ответственность. Кроме того, главным приоритетом трудовой деятельности врача является соблюдение принципов врачебной этики.

Кроме того, основными задачами программ повышения квалификации являются: формирование мотивации к саморазвитию и самосовершенствованию в профессиональной деятельности, овладение навыками и приемами эффективной коммуникации с пациентами и коллегами, а также навыками профилактики и преодоления конфликтных ситуаций, профессионального выгорания.

### ***Выводы***

Учитывая, что целевой аудиторией курсов повышения квалификации являются медицинские работники, обладающие уже сформированными профессиональными умениями и навыками, первоочередной задачей становится именно развитие «мягких навыков», или soft skills. Именно поэтому в программы всех курсов повышения квалификации УО «Гомельский госу-

дарственный медицинский университет» включены темы по медицинской этике и деонтологии и профессиональной коммуникации в здравоохранении. Однако, не все медицинские работники имеют достаточную мотивацию и возможность целенаправленно и систематически развивать «мягкие навыки» в повседневной жизни и профессиональной деятельности, о чем свидетельствует большое количество жалоб и конфликтов с пациентами и коллегами, что снижает уровень удовлетворенности своей работой и приводит к профессиональному выгоранию. На наш взгляд, медицинских работников при прохождении ими курсов повышения квалификации необходимо ориентировать на использование таких методов и приемов развития soft skills, как самообучение (изучение современной литературы по биомедицинской этике, медицинской деонтологии и профессиональной коммуникации в здравоохранении, в том числе материалов на сайтах Министерства здравоохранения и медицинских университетов); участие в специализированных онлайн-тренингах и вебинарах, направленных на приобретение навыков коммуникации и обмен опытом в процессе разбора клинических случаев; создание индивидуальных программ личностного и профессионального развития на основе анализа обратной связи (отзывов и опросов пациентов и медицинских работников), рефлексии собственного опыта.

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. О Правилах медицинской этики и деонтологии [Электронный ресурс] : постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь, 7 авг. 2018 г., № 64 (с изменениями от 14 дек. 2023 г.) // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=12551&p0=W21833531>. – Дата доступа: 13.09.2024.
2. Локтаева, Н. Н. Понятие «мягкие навыки» как педагогическая категория: сущность и содержание / Н. Н. Локтаева // Инновационные проекты и программы в образовании. – 2019. – № 4. – С. 29–35.
3. Ивашкова, А. А. К вопросу об изучении формирования soft skills в зарубежных исследованиях / А. А. Ивашкова // Вестник Нижневартковского государственного университета. – 2021. – № 4. – С. 13–17.
4. Паули, Ю. С. Роль речеведческих дисциплин в формировании «мягких навыков» студента / Ю. С. Паули // Инновационное образовательное пространство: теория и практика обучения иностранным языкам и русскому языку как иностранному в высшей школе: коллективная монография. – Киров : Межрегиональный центр инновационных технологий в образовании, 2019. – С. 39–48.
5. Гибкость мышления как востребованный «мягкий навык» (soft skills) современных специалистов // Мир науки, культуры, образования / Ю. В. Сорокопуд [и др.]. – 2020. – № 6 (85). – С. 400–402.
6. Профессиограмма «Врач-специалист терапевтического профиля» [Электронный ресурс] / Служба занятости Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://gsz.gov.by/popr/professiogramms/919>. – Дата доступа: 01.07.2024.