

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
«Формирование личностных компетенций у лиц с инвалидностью и
ОВЗ»



Методические рекомендации согласованы с ОГБОУ ДПО «Курский институт развития образования»

Рецензенты:

Доцент кафедры СПО ОГБУ ДПО, кандидат т.н. Толмачева Валерия Михайловна

Методические рекомендации «Формирование личностных компетенций у лиц с инвалидностью и ОВЗ». – К.: ОБПОУ «КГПК», 2021. 13 с. / подготовлены: Грибанова Е.М., Петрова Ю.И., Калужских Т. Е., Шалимова Л. Н.

Методические рекомендации предназначены для преподавателей и мастеров производственного обучения профессиональных образовательных организаций, специалистов психолого-педагогического сопровождения инклюзивного среднего профессионального образования.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Введение.....	4
2.	Развитие.....	6
2.1	Общие правила развития.....	8
2.2	Индивидуальный план развития.....	9
2.3	Методы развития навыков.....	10
2.4	Советы по тренингам и мастер-классам.....	11
2.5	Нетворкинг и обучение у других.....	12
2.6	Саморазвитие.....	14
2.7	Пользование обратной связью.....	15
2.8	Развитие в процессе выполнения новых задач.....	16
3.	Фоновые задания.....	17
4.	Базовая коммуникация.....	17
5.	Управление конфликтами.....	18
6.	Навыки планирования и управления временем.....	19
7.	Работа с информацией и принятие решений.....	19
8.	Лидерство и командная работа.....	20
9.	Публичные выступления и презентации.....	22
	ВЫВОДЫ.....	23
	Список литературы	24

1. Введение

Понятие Личностных компетенций-Soft skills

Социологические исследования десятилетиями доказывают, что для работодателей важны не только профессиональные навыки, но и дополнительные знания и умения, которые невозможно получить в университете: креативность, ответственность, учтивость и многие другие. Их называют «мягкими навыками» — soft skills. Что это за навыки, как они приобретаются и как понять, какие именно из них вам нужны.

Примечательно, что универсального определения термина soft skills не существует. Согласно Оксфордскому словарю, «мягкие навыки» — это личные качества, которые позволяют эффективно и гармонично взаимодействовать с другими людьми. Но даже это емкое описание весьма расплывчато.

Исследования, проведенные в 16 европейских странах, показали, что 93% работодателей считают Soft skills таким же важным качеством сотрудника, как и его профессиональные навыки. Это легко объяснить, ведь в постиндустриальном обществе главной ценностью является не вещественный продукт труда, а информация. Если рабочие навыки со временем устаревают либо требуют постоянного совершенствования, то Soft skills будут полезны и необходимы всегда. В настоящее время успех человека во многом зависит от его коммуникативных способностей, поэтому эти навыки получили отражение в стандартах ФГОС.

Федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС) разрабатываются для всех ступеней образования, начиная с начальной школы, заканчивая высшими учебными заведениями. Это означает, что изменения коснулись всех уровней образования. Это связано с тем, что современному обществу необходим человек с новым мышлением и новыми умениями и навыками. В свете новой образовательной программы многие требования к учащимся претерпели существенные изменения, кроме того, появились новые понятия и стандарты. Сегодня учащемуся любого звена недостаточно иметь только лишь знания, для выживания в современном мире ему необходимы определенные компетенции, то есть умения и психологическая подготовка, позволяющие быстро адаптироваться в изменяющемся мире. Учитывая, что все эти изменения происходят в настоящее время, указанные стандарты постоянно обновляются и совершенствуются

Soft skills (софт скилс, англ. — «мягкие навыки») – это личные качества, которые позволяют эффективно и гармонично взаимодействовать с другими людьми. К этим навыкам относится: управление личным развитием, умение оказать первую помощь, умение грамотно управлять своим временем, умение убеждать, навык ведения переговоров, лидерство и т.д.

Есть несколько вещей, которые необходимы всегда: это умение слушать, говорить и договариваться. В России умения договариваться вообще нет, у нас люди не умеют этого делать, это наша основная проблема. Хотя многие убеждены, что у русских основная проблема — это неумение управлять

временем. Но это не так. Этому мы как раз научились. По сравнению, например, с итальянцами, у нас с этим очень даже неплохо. Мы просто быстрее, и другие от этого пугаются. Для нас как раз основная проблема — это коммуникабельность, умение слышать, слушать и договариваться. Это связано не с тем, что мы плохие, а с тем, что в России быстро развивалась экономика и в целом изменился бизнес. За двадцать лет мы прошли путь от экономики, при которой договариваться не надо, потому что она плановая, до современной экономики, где переговоры двигают бизнес. Порой в soft skills выделяют такую историю, как креативность. В этом смысле в России с этим все очень хорошо. Есть даже такой анекдот: «Если ты хочешь придумать идею, поставь русского. Если ты хочешь развить бизнес, бери русского, но поставь японца».

«В целом так называемые soft skills были популярны всегда. Но в определенный момент они получили свое название и определение; популярным обучение мягким навыкам стало после первых трудов Карнеги. Мы видим логичный и закономерный процесс: вместе с развитием определенных сфер и профессий возникает спрос на профессионалов с навыками, соответствующими этим сферам. Так, популярные сегодня профессии креативного класса требуют наличия воображения, нестандартного мышления, умения работать в цейтноте с творческими людьми. А для управленческих профессий, к примеру, необходимо умение работать в команде, грамотно выстраивать коммуникацию с коллегами, быть лидером. Сейчас именно эти мягкие навыки являются самыми популярными и востребованными.

Спрос на мягкие навыки рождает предложение на рынке дополнительного образования: появляются различные школы, курсы, коучеры и консультанты. Государственные образовательные учреждения обладают гораздо меньшей гибкостью, чем частные небольшие центры, поэтому перестройка под новые потребности учащихся вузам дается сложнее. Студенты понимают свои пробелы в образовании уже на местах работы — восполнять их специалисты идут в различные организации дополнительного образования.

Почему-то до сих пор большинство людей думает, что успех зависит от уровня профессионализма в профессии. От того, насколько хорошо вы разбираетесь в своей непосредственной работе, будь вы инженером, программистом, маркетологом или швеей. Кто – то как-то сказал, что хороший специалист - это публичный специалист. Если вы профессионал, но никто об этом не знает, и никто с вами не работает - какой в этом толк? Если вы отличный специалист, но не можете убедить в этом окружающих, заявить о себе на рынке, публично доносить свои идеи до других, то почему другие должны воспринимать вас успешным? Часто людям, которые хотят реализовать себя в обществе, не хватает не профессионализма, а умения быть эффективным лидером как по отношению к другим - вести за собой, так и по отношению к себе - вести себя и управлять своей эффективностью.

Если вы чуть более подробно начнете изучать тему лидерства, то узнаете, что вместо высокого уровня IQ настоящие лидеры обладают высоким уровнем EQ - эмоциональным интеллектом. Эти люди могут не уметь выполнять работу исполнителя, но умеют делегировать, брать ответственность за результат и принимать решения. Разумеется, вы должны быть профессионалом в своей области, но без должных «мягких» навыков (soft-skills) это, зачастую, не приведет к желаемому успеху.

Данные навыки помогут успешно реализоваться в любой сфере профессиональной деятельности, будь то работа по найму или собственный бизнес.

Как же развить в себе "мягкие навыки"? Начинать следует уже в подростковом возрасте, в старших классах школы, а затем продолжать эту работу в колледже или ВУЗе.

Общаясь с преподавателями, студенты и школьники вырабатывают навык общения с людьми разных возрастов, умение убедить собеседника, способность слышать и понимать окружающих.

Развитию Soft skills способствует активное участие в общественной жизни. Подготовка совместных с другими студентами проектов, их разработка и планирование развивают умение работать в команде. Молодые люди учатся организовывать время, распределять задачи, искать и структурировать информацию, выступать на публике. Все эти навыки помогут в будущем выстроить успешную карьеру.

Soft skills — навыки, проявление которых сложно отследить, проверить и наглядно продемонстрировать. К обучению относятся темы по мотивации, лидерству, менеджменту, работе в команде, управлению временем, проведению презентаций, продажам, личному развитию и т. д. Именно эти навыки человек может использовать большую часть своей карьеры.

Hard skills — технические навыки или навыки, которые можно наглядно продемонстрировать. К этой категории относятся метод слепой печати, шитье по лекалам, компьютерная грамотность, управление автомобилем и т. д.

В любом случае, каждый из нас всегда хотел бы настолько хорошо говорить, выступать, убеждать, планировать и зарабатывать, чтобы конкурентов на вас не нашлось. К сожалению, за время учебы в учебных заведениях мы совсем не обрели навык самообразования, а делали то, что нам говорили делать.

В реальности обучение - интересный и неотъемлемый процесс в жизни каждого человека, который хочет сделать карьеру и стать лучшим профессионалом в своей отрасли или на своем рынке. Во многих российских компаниях, в отличие от западных, руководители до сих пор две трети рабочего времени отводят на что угодно, кроме как развитие персонала. Успешные компании уже давно внедрили систему обучения и развития, а наставничество - важнейшая функция любого руководителя. Без развития персонального не будет и развития карьерного.

2. Развитие

Благодаря чему возможно ускорение нашего развития?

Что мешает людям развиваться:

- Незнание куда, зачем и как развиваться, размытые и нереалистичные планы;
- Отсутствие готовности что-то менять в нынешней работе и жизни в целом;
- По окончании тренинга (вебинара/мастер-класса/лекции) забывать все, что было час назад и выносить скорее только эмоциональное состояние, нежели что-то конструктивное;
- Делание только того, что хорошо получается и страх браться за иные новые задачи и проекты;
- Отсутствие желания искать и находить время для того, чтобы подумать о своих действиях и их результатах;
- Отсутствие интереса к обратной связи об успешности своих действий.

И когда кто-то слышит, когда говорят: «Вот это мешает тебе развиваться и расти дальше. Если ты внедришь вот такой инструмент - ты сможешь получить то, что хочешь!», люди делятся на два клана: «Да забей» и «А что мне с этим делать или как внедрить?». Как вы понимаете в данном случае правильная и адекватная реакция человека со здравым смыслом задавать вопрос "А как я могу это внедрить и что из этого действительно мне нужно". Это старая история про то, что миром правят те, кто задает себе вопрос не «Почему?», а «Как?». Как мне добиться большего? Как мне научиться получать то, что я хочу? Как мне ускорить свой рост? Как я могу это сделать?

Вот очень важная мысль, возможно, самая главная: научитесь мастерству (или усильте его) постановки вопроса перед собой «Как я могу добиться цели и решить проблему?» или «Как я могу усилить эффект от того, что делаю сейчас?».

Давайте посмотрим, когда развитие происходит:

- Вы стремитесь развиваться, получать новый опыт, профессионально расти;
- У Вас есть представление о целях своего развития и конкретный план развития;
- Вы готовы выйти из «зоны комфорта» и пробовать не только то, что Вам хорошо дается, но и что-то новое, пойти на риск;
- Вы анализируете свои действия и их результаты, ищете причины успехов и неудач именно в своих действиях, а не во внешних обстоятельствах;
- Вы стремитесь получать обратную связь об успешности Ваших действий от коллег, подчиненных, руководителей или экспертов с открытого рынка.

Таким образом, надо понять одну простую истину: если вы реально хотите развиваться, действительно знаете к чему и зачем вы идете (и сформулировали это), понимаете, какие навыки вам надо развить и какие

инструменты вы для этого будете использовать, то результаты не заставят вас ждать.

Возникает вопрос: «Так, а чего мне развивать-то в итоге?». Давайте перейдем к самому интересному - обзору необходимого портфеля навыков для делового человека. Разберем самые популярные и известные навыки, которые требуются для повышения уровня персональной эффективности (корпоративного сотрудника, управленца).

Есть еще одна сторона вопроса - личность. В данном случае, это совокупность ваших личностных черт и установок по отношению к окружающему миру, людям, успеху, поражениям, целям и так далее. В данной версии мы не будем затрагивать подробно этот вопрос, но знайте, что никакие навыки вас не спасут, если у вас не подготовленная личность. Например, если не уважаете и не любите своих сотрудников, то навык мотивации развить не получится, пока вы не измените отношения к сотрудникам. **Первично - ваше отношение к вещам и установки, а навыки - вторичны.**

Треугольник развития.



Вы можете найти множество разных классификаций навыков, а тут для простоты восприятия можно разделить компетенции по основным направлениям:

Базовые коммуникативные навыки, которые помогают вам развивать отношения с людьми, поддерживать разговор, эффективно вести себя в критических ситуациях при общении с окружающими. Эти навыки нужны всем.

Навыки self: помогают эффективно контролировать свое состояние, время, процессы.

Навыки эффективного мышления: управление процессами в голове, которые помогают сделать жизнь и работу более системными.

2.1 Общие правила развития

Сделайте свое обучение и развитие непрерывным процессом: получайте новый опыт, знакомьтесь с новыми профессионалами, берите на себя более

сложные задачи, используйте новые инструменты в жизни и, главное: делайте это постоянно.

Научитесь эффективно планировать и упорядочивать свое развитие.

Подходите к собственному развитию комплексно: используйте разные форматы развития и обучения.

Относитесь к окружающей информации с любопытством: изучайте окружающие вас процессы, постоянно узнавайте о новых трендах, интересуйтесь достижениями в ваших областях интересов. Любопытные и любознательные люди - интересные, успешные, захватывающие, завораживающие и открытые.

Развивайте навыки постепенно: выбирайте именно те направления, которые действительно помогут вам добиваться успеха в вашей работе, учебе или бизнесе.

Возьмите себе в привычку читать литературу и информационные ресурсы в вашей области каждый день, постоянно наращивая уровень экспертизы. Нарращивайте ее не только в профессиональных областях, но и в области персональной, и личной эффективности.

Развивайте свои персональные и профессиональные навыки во время работы, постоянно беря на себя новые задачи и проекты;

Найдите людей, у которых вы хотите учиться и с которых вы хотели бы брать пример (как в личностном, так и в профессиональном плане).

Научитесь эффективно использовать поступающую вам обратную связь (реакцию других на ваши действия или бездействия) и определять ее ценность.

Используйте возможности организаций альтернативного образования у себя в городе по максимуму: посещайте все полезные и интересные для вас мероприятия: мастер-классы, тренинги, семинары. Заранее определяйте их качество и уровень спикеров.

2.2 Индивидуальный план развития

Индивидуальный план развития (далее ИПР) - это ваша собственная программа приоритетных целей развития, шагов и мероприятий, необходимых для достижения этих целей.

Вообще людям довольно свойственна хаотичность во многом. Часто они предпринимают шаги, не упорядочивая, не понимая системы в целом, просто используя отдельные элементы и инструменты. Например, ходят на разные мероприятия, но не могут составить единой картины. Или пытаются соблюдать правила здорового образа жизни, но очень частично: едят здоровую пищу, но не используют аэробные нагрузки; стараются научиться чему-то, но не совсем понимают, как с этим дальше жить, и в целом, для чего все это было.

Для того чтобы обучение было действительно эффективным (равно как и любая другая деятельность, управление проектом, например) надо эффективно поставить цель и спланировать процесс.

Самое главное: примите на себя ответственность за собственное развитие. Не перекладывайте ответственность на преподавателей в университете, тренеров в учебном центре и спикеров в бизнес - инкубаторах.

Составьте свой план развития на три месяца, полгода, год. Смотрите на свое развитие с заделом на будущие ваши цели в жизни, бизнесе или карьере.

В плане определите три самых важных предмета:

В чем вы будете развиваться - цели (для этого проанализируйте все барьеры на пути к вашим жизненным или бизнес-целям, запросите обратную связь у авторитетных людей);

Что вы будете развивать - компетенции/навыки (выберите необходимые для достижения ваших целей навыки);

Как вы будете развивать - инструменты развития (подберите подходящие инструменты развития);

Четко зафиксируйте, как будете оценивать результаты по каждому инструменту и по каждой цели. Планируйте свою цель по доступной системе. Когда сформулировали цель, задайте себе следующие вопросы, на которые вы точно должны суметь ответить: «Конкретна ли моя цель? Понимаю ли я, в чем она выражается?», «Как я пойму, достиг ли я цели? Как я измерю результат?», «Адекватна ли цель? Смогу ли я действительно ее достичь в указанные сроки?», «Действительно ли достижение именно этой цели мне необходимо?», «Когда я хочу получить результат? (год, месяц, день).

Обязательно запланируйте разные развивающие действия (тренинги и мастер-классы, развитие на рабочем месте (или на проектах), саморазвитие и чтение литературы, обучение у других и прочие.

Четко поймите, что и когда должно быть сделано: установите точные рамки выполнения всех заданий, которые будете выполнять, всех развивающих мероприятий, которые будете посещать.

Выделите точки промежуточного контроля, чтобы регулярно (не реже раза в 3-4 недели) проводить мониторинг результатов и (при необходимости) корректировать свой ИПР.

Храните составленный план всегда в ближайшем доступе, чтобы обращаться к нему хотя бы раз в неделю.

Выстраивайте процесс освоения новых навыков так, чтобы у Вас была возможность отработать каждый из них. Не переходите к следующему элементу, пока предыдущий освоен недостаточно.

Топ самых необходимых Soft-Skills компетенций:

2.3 Методы развития навыков

Москва не сразу строилась. Равно как и ваши результаты по тем навыкам, которые вы хотите приобрести. Как эффективно использовать методы развития.

Развитие в процессе работы — поиск и освоение более эффективных моделей поведения при решении задач, входящих в ваш профессиональный функционал.

- Обязательно соблюдайте баланс: нужно развивать профессиональные знания и навыки, но не забывайте, что большая часть успеха на рынке зависит от того, какой вы, а не только от того, как хорошо вы что-то знаете или умеете в профессиональной области. Есть люди - отличные

профессионалы и мастера своего дела, но об этом либо никто не знает, либо никто не хочет этого признавать.

- Выберите конкретные навыки, необходимые именно Вам для развития в ближайшее время (месяц - три месяца).
- Для того чтобы сделать это эффективно, обязательно оцените свой уровень обладания тем или иным навыком (только будьте честны с самим собой) перед тем, как точно сказать что-то из серии: «Вот это мне нужно!»
- Закрепите максимум 2-3 навыка и четко поймите, каких результатов вы хотите добиться.
- На каждый навык выберите не один, а минимум 2-3 инструмента развития. Всегда совмещайте способы развития навыков: собирайте обратную связь, берите новые задачи и выходите из зоны комфорта, читайте книги. Совмещение навыков позволит вам достигать результатов быстрее и делать их более качественными.
- Если Вы замечаете, что развивающие действия не оказывают должного эффекта, Вы анализируете, почему так происходит, и вносите необходимые изменения либо в план, либо в свой способ его выполнять.
- Вы не отменяете развивающие действия полностью. Если их выполнение невозможно, Вы заменяете их на равноценные.
- Если о навыке Вы не имеете никакого понятия, но каким-то способом поняли, что именно вот он Вам и нужен, то сначала узнайте максимально подробно (книги, тренинги и мастер-классы, статьи, блоги) о том, в чем конкретно он заключается и выражается. После этого начинайте применять другие методы его развития.

2.4 Советы по тренингам и мастер-классам

- Используйте этот метод:
- если вам нужны базовые знания и навыки, которые в дальнейшем будут вами развиваться и использоваться в жизни и работе;
- если понимаете необходимость в упорядочении тех знаний, которыми уже обладаете.

Не всегда тренеры и эксперты дают новую информацию, но часто Вы можете значительно увеличить уровень осознания того, что и как Вы делаете, а, следовательно, можете научиться прогнозировать результаты применения того или иного инструмента.

- Если Вы хотите получить для себя новую экспертную информацию по интересующему навыку, то обязательно до тренинга уточните у организаторов и тренера (эксперта) будет ли там говориться о том, что нужно знать именно вам, и на какой уровень участников рассчитано занятие. Очень часто может сложиться ситуация, когда вы приходите на тренинг для новичков (обладая уже какой-то экспертизой по теме) и в таком случае не получаете для себя особой пользы, а многие пытаются показать свое недовольство или крайнюю степень возмущения происходящим. Кстати, в такой ситуации, если вы в нее попали, я рекомендую провести время с пользой и удовольствием:

делиться своим опытом с другими участниками, завоевывать референтность, доверие и получать новые контакты.

- В случае, противоположном предыдущему пункту - когда мы попали на мероприятие с сильными и уже опытными участниками - я рекомендую максимально вовлечься в процесс, не стесняться, вспомнить, что обучение нужно для того, чтобы ошибаться и узнавать новое. Вы должны сосредоточиться и включить максимум любопытства и интересоваться тем, что вам не понятно.

- Посещая тренинги и мастер-классы ставьте конкретные обучающие цели в ходе программы и перед ней. Обязательно ответьте себе на вопросы: «Что хочется начать делать лучше после тренинга?», «Что хочется узнать и чему хочется попрактиковаться?»

- Не рассчитывайте, что на тренинге у Вас выработается навык. Вы можете узнать что-то, упорядочить или попрактиковаться в чем-то и получить умение. Навык у Вас появится только тогда, когда вы будете применять на практике то, о чем говорилось на тренинге.

- Занимайте активную позицию: задача тренера — помочь в ходе освоения навыка, поправить то, что не сразу удастся, но не сформировать за вас навык.

- Соблюдайте культуру обучения: не стоит кричать на всю аудиторию, что вы самый умный. На каждом тренинге и мастер-классе есть возможность научиться новому, узнать новое, структурировать старое, обновить портфель знаний. Найдите для себя пользу.

- Пробуйте новые действия в различных практических ситуациях вне тренинга. Задавать вопросы тренеру, если у вас что-то не получилось в рабочей практике. Когда тренинг закончится, спросить будет труднее.

- Посещая тренинги, помните, что работа идет в искусственных ситуациях, специально выбранных для обучения. Проблемы, возникающие в реальной жизни, бывают значительно сложнее и разностороннее. Однако старайтесь моделировать на тренинге свое поведение из реальной жизни и работы.

- Все изученные на тренинге приемы не стоят ни гроша без дальнейшей отработки в реальной жизни.

- Сразу же после тренинга или мастер-класса выпишите 2-3 пункта, которые вы будете применять в жизни уже с момента выхода из зала.

2.5 Нентворкинг и обучение у других

- Всегда находите людей, у которых Вы можете научиться чему-то новому или узнать о чем-то новом. Вы можете быть весьма компетентным в каком-либо вопросе, но помните, что всегда есть чему учиться. В России люди считают, что обучение заканчивается в университете и с возрастом ум человека становится все более консервативным и закостенелым, если он не выходит из зоны комфорта и не стремится познавать новое.

- Найдите себе два вида менторов - наставников: которые знают, что они ваши наставники и которые об этом даже и не подозревают. Те, которые

знают: общайтесь с ними периодически, задавайте сложные и интересные вопросы (более простые можете уточнять у коллег и друзей-экспертов в том или ином направлении). У тех, кто не знает, что они ваши менторы: наблюдайте за ними, перенимайте их модели поведения, изучите их историю, их взлеты и падения, их успехи и ошибки, кейсы, совершенствуйте свои навыки исходя из того, как они используют свои.

- Найти менторов Вы можете на профессиональных мероприятиях (среди спикеров и посетителей конференций, форумов, круглых столов, тренингов, мастер-классов, воркшопов).

- Обязательно изучите историю успеха выбранного ментора: от чего он шел и к чему он пришел.

- Менторы бывают разные: это может быть 60 летний бизнесмен из США, а может быть 28 летний предприниматель, который достиг определенных успехов там, где сейчас развиваетесь вы. Не брезгуйте учиться у молодых экспертов.

- Не рассчитывайте, что ментор будет делать работу за Вас.

- Если Вам что-то нужно - попросите это. Если вам нужна обратная связь - попросите ее. Если вам нужен коучинг - попросите его. Если Вам нужна консультация или наставление - скажите об этом. Не обижайтесь, если Вы сделали работу или упражнение и не получили фидбека. Ваше развитие - ваша ответственность.

- Когда наблюдаете за авторитетом, старайтесь наблюдать то, что Вам нравится, что и как он делает: как он говорит, с какой скоростью, каким тоном, как мыслит. Старайтесь понять, почему так, а не по-другому.

- Довольно большая часть всему тому чему можно научиться – это при наблюдении за кем-то и копировании отдельных элементов его поведения. Поверьте - это помогает.

- Как можно чаще взаимодействуйте и совместно выполняйте работу с более компетентными коллегами и партнерами, обладающими теми качествами и навыками, которые вы стремитесь в себе развить.

- Советуйтесь с ними по ходу выполнения выбранного типа работы, запрашивайте конкретные рекомендации.

- Обращайтесь к ним с конкретными запросами, соответствующими вашим целям развития. Просите рассказать: как они выполняют конкретную работу — на примерах; в чем состоят их маленькие практические секреты успеха, ноу-хау; где и как они научились это делать, что помогло им научиться.

- Просите экспертов дать совет: как приобрести необходимые навыки.

- Наблюдайте за их работой, за конкретными действиями, которые они осуществляют в типовых и критических ситуациях. Записывайте ценные идеи и практические ходы.

- Выявляйте, фиксируйте и пробуйте на собственном опыте практические тонкости и приемы работы — в частности, те, которые наиболее эффективны для Вас.

- Вы удивитесь, но: поймите, в чем вы более-менее хороши, и найдите себе подопечного. Самый эффективный способ научиться чему-то - начать учить других.

Притча о птице и мудреце

Однажды мудрец купил на базаре птицу. Предвкушая вкусный обед, он направился домой. Вдруг птица заговорила.

- Не убивай меня, - сказала она, - В обмен на свободу я дам тебе три ценных совета. Подумав, старик согласился.

- Первый совет: никогда не верь тому, что кажется тебе чушью. Второй: трезво оценивай свои силы и никогда не берись за дело, преуспеть в котором у тебя мало шансов. И наконец, третий совет: никогда не жалея о содеянном добре.

Выслушав птицу, мудрец отпустил ее. Но, вспорхнув на дерево, она закричала:

- Ты глупец! Вчера я проглотила алмаз, и, если б не твоя доверчивость он достался бы тебе, и ты бы разбогател!

Разозлившись, старик полез на дерево, но, не удержавшись, сорвался и упал. Птица подлетела к нему.

- Ты выслушал мои советы и как будто даже понял их, а как дошло до дела, поступил совсем по-другому. Ну, скажи, зачем мне глотать алмаз? И разве ты не понимал, что в столь почтенном возрасте тебе не влезть на дерево? А про великодушие ты забыл сразу, как только в тебе заговорила жадность. С этими словами она улетела, оставив мудреца лежать на земле.

Вывод: многие то и дело совершают эту ошибку. Они советуются с проверенными экспертами, чтобы сделать правильный выбор, но, в конце концов, слушаются излишне оптимистично настроенных людей с богатым воображением. Необоснованный оптимизм пробуждает жадность, а это слишком сильное чувство.

2.6 Саморазвитие

- Читайте литературу по выбранной теме. Выписывайте наиболее важные идеи, особенно те, которые имеют отношение к цели развития и специфике работы. Корректируйте на их основе программу собственного развития.

- Письменно анализируйте собственный жизненный и профессиональный опыт, релевантный цели, выделяя тенденции и отдельные полезные ходы.

- Рассматривайте аналогичные и/или сравнимые ситуации, которые завершились успехом или, напротив, неуспехом, специально выделяя действия, которые приводили к успеху, действия, которые препятствовали его достижению.

- Откажитесь от выполнения действий, ведущих к неуспеху.

- Применяйте новые подходы, методы, идеи, о которых вы узнали, в нерабочих ситуациях для тренировки.
- Существует большое количество разных ресурсов, которые позволяют получить практически бесплатный доступ ко всей актуальной деловой литературе.
- После прочтения каждой полезной на Ваш взгляд статьи или книги обязательно фиксируйте основные полезные выводы и мысли, которые сразу можете применять на практике.

2.7 Пользование обратной связью

Обратной связью (далее ОС) можно назвать реакцию человека на ваши действия или бездействия. В последнее время многие ждут от других и запрашивают обратную связь, одновременно с этим, относясь к ней либо в формате «Ого, надо сразу же внедрить!» или «Да что ты говоришь? Иди ты со своей обратной связью, я сам знаю, как лучше». Как Вы понимаете, ни первый, ни второй вариант не поможет Вам эффективно внедрить полученную информацию или, наоборот, от внедрения отказаться. Есть важное правило: ответственность за то, принимаете вы обратную связь или отвергаете ее, лежит на вас. Вы можете прислушаться, а можете просто сказать человеку: «Спасибо!» и отложить информацию в «нижний ящик». Запомните: любая обратная связь очень субъективна и человек, дающий ее, дает через призму своего опыта и своей картины мира. Понятно, что ваши картины мира могут отличаться.

- Получайте обратную связь регулярно.
- Самое важное: собирайте и положительную, и отрицательную обратную связь («вектор развития»). Вы становитесь сильнее за счет усиления своих сильных сторон, а не слабых. Если Вы запрашиваете только негативную обратную связь, но забываете про то, что у вас получается, то вы теряете огромную возможность продолжать делать это осознанно, и усилить свои возможности и потенциал. И все же просите отмечать стороны, требующие дальнейшего развития.
- Запрашивайте обратную связь у людей, которые качественно выполняют ту или иную работу или действительно обладают навыком, который Вы развиваете.
- Используйте по максимуму обратную связь от своего ментора, но не забывайте получать ее и от других специалистов.
- Договаривайтесь с экспертом до начала действия / наблюдения, о чем именно вы хотите получить обратную связь, чтобы можно было фиксировать элементы поведения по ходу выполнения работы. Например, попросите тренера или коллегу перед вашим выступлением последить за тем, как Вы работаете с аудиторией на сцене, чтобы он потом смог вам дать относительно этого конкретного запроса свою обратную связь.
- Получайте обратную связь о действиях с разных сторон и точек зрения (от людей, исполняющих разные роли: подчиненных, коллег,

руководства, клиентов; от людей разного типа: более и менее критичных, более и менее похожих на вас, и т.п.).

- Благодарите за обратную связь.
- Не спорьте с обратной связью. Если Вы не согласны с ней, просто скажите: «Спасибо, я тебя услышал и понял». Помните, что обратная связь субъективна и оправданию себя перед человеком, дающим ОС места нет.
- Если Вам не очень понятно, что имеет в виду человек, дающий вам ОС, то задайте ему несколько уточняющих вопросов. Например, он говорит, что Вы слишком самоуверенно (или наоборот, неуверенно) себя ведете. Попросите его привести пример ситуаций, когда вы проявили (или не проявили) это качество. Можете спросить в чем конкретно проявлялось то, о чем он говорит. В общем, старайтесь получать ОС по вашим действиям, а не абстрактно по вашей личности.
- Обдумывайте полученную обратную связь, делайте выводы и используйте их, выполняя задачу в следующий раз. Например, можете записать обратную связь по своему публичному выступлению и повторить ее за полчаса перед следующим спичем.

2.8 Развитие в процессе выполнения новых задач

- Работайте в «зоне ближайшего развития»: принимайте участие в проектах, которые по определению сложнее, чем те задачи, для решения которых вам достает компетентности.
- Выбирайте в качестве развивающих краткосрочные проекты (не более года, а лучше до 3 месяцев).
- Ищите такие проекты, для успешного выполнения которых критическими оказываются именно те качества, которые Вы стремитесь развить.
- Осмысляйте развивающий опыт в применении знаний и умений, подлежащих дальнейшему совершенствованию.
- Не бойтесь неожиданных, нетипичных ситуаций: именно они становятся источником наиболее ценного развивающего опыта.
- Не применяйте этот метод развития в проектах, которые имеют высокую значимость для бизнеса. В этих случаях цена ошибки будет слишком высока.
- В то же время, развивающий проект должен быть нужным и полезным компании, иначе у вас не будет мотивации тратить на него время, всерьез прикладывать усилия и преодолевать себя.
- Со временем, и учитывая Ваши возможности, расширяйте спектр решаемых вами задач.
- Применяйте на рабочем месте новые для Вас методы и идеи, полученные в ходе обучения, самообучения, обратной связи, обучения на опыте других и в ходе участия в развивающих проектах. Делайте это регулярно.
- Опробывайте каждую новую идею не менее трех раз — это позволит не отказаться от полезной идеи раньше времени.

- Выбирайте для отработки новых приемов наиболее безопасные ситуации.
- Думайте над тем, что и почему удастся, а что не вполне. Сделанные выводы учитывайте при следующих попытках.

Постарайтесь найти себе наставника внутри компании в лице руководителя или корпоративного коуча - они помогут систематизировать работу в случае необходимости или дадут решения проблем, которые бы вы получили, затратив больше времени.

3. Фоновые задания

Есть еще прекрасный инструмент: фоновые задачи. Вы берете на день-два-три некоторую обязанность соблюдать конкретное правило. Например, Вы хотите сформировать образ уверенного в себе человека: ходите два-три дня с высоко поднятым подбородком и прямой спиной. Вживаетесь, так сказать, в роль уверенного человека. Или Вы узнали, что часто во время переговоров или рядового общения с друзьями начинаете свой разговор со слова «Нет», а это мешает достигать целей в общении. Вы в течение двух- трех дней начинаете ответ на вопрос любого человека со слова «Да», даже если дальше высказываете противоположную вашему собеседнику позицию. Ну и так далее.

То есть Ваша задача: найти что-то, что Вы хотите развить в себе (или от чего хотите избавиться), и в течение нескольких дней концентрироваться исключительно на этом.

Что важно, если Вы решили работать с этим инструментом:

Быть честным перед собой. Если вы проснулись утром и взяли на себя обязательство, обязательно соблюдайте его. Не надо себя жалеть или откладывать на потом.

Берите фоновые задания тогда, когда у вас есть время и возможность для их выполнения. Если у вас на сегодня назначены очень важные переговоры, то Вы можете на время снять задание, но после снова его возобновить.

Вы можете себе придумать фоновое задание сами. Как это сделать? Берете качество, от которого хотите избавиться или которое хотите приобрести. Далее думаете, что можете перестать делать (или наоборот начать) со следующего утра и до момента, пока не ляжете спать. Как Вы сможете соблюдать это правило, и чем будете жертвовать, когда его нарушите?

Когда понимаете, что выполнение задания стало легким, усложните его. Например, если Вы в течение нескольких дней сможете начинать спор с человеком с согласия, а дальше гнуть свою линию, то дальше научитесь следить за своими жестами и мимикой: кивайте только положительно, а не отрицательно.

Найдите себе человека, который поможет соблюдать взятые перед собой правила. Это может быть ваш друг, хороший знакомый или коллега.

4. Базовая коммуникация

Одной из новых компетенций, появившейся в ФГОС нового поколения является умение работать в команде (коллективе). Данная компетенция в разных вариациях отражена как в ФГОС начального образования, где она звучит как «развитие навыков сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях, умения не создавать конфликтов и находить выходы из спорных ситуаций», ФГОС среднего общего образования «практического освоения умений, составляющих основу коммуникативной компетентности: ставить и решать многообразные коммуникативные задачи; действовать с учетом позиции другого и уметь согласовывать свои действия; устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми; удовлетворительно владеть нормами и техникой общения; определять цели коммуникации, оценивать ситуацию, учитывать намерения и способы коммуникации партнера, выбирать адекватные стратегии коммуникации», так и ФГОС высшего образования, где она звучит как «способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия». Эта компетенция должна развиваться на всех ступенях образования, следовательно, представляется одной из необходимых компетенций для современного человека.

В чем смысл навыка: эффективно обеспечивает двухсторонний обмен информацией в своих интересах и интересах собеседника.

Идеальные проявления компетенции:

Вы всегда понимаете цели каждой коммуникации (и свою, и собеседника)

Внимательно и с интересом относитесь к собеседнику

Опираетесь в общении на свои интересы и интересы собеседника

Адаптируете стиль общения под уровень собеседника

Во время общения удерживаете зрительный контакт с собеседником

Заинтересовываете собеседников и вовлекаете в обсуждение предлагаемой темы

Строите беседу по принципу диалога: задаете вопросы, слушаете собеседника, комментируете.

Эффективно применяете приемы активного слушания

Четко и по делу формулируете ответы на вопросы собеседников

5. Управление конфликтами

Смысл: контролируете свое состояние в конфликтных и стрессовых ситуациях, находя и реализуя наиболее оптимальное решение, удовлетворяющее решение всех сторон конфликта.

Идеальные проявления компетенции:

Быстро распознаете приближение конфликтной ситуации и принимаете меры для сглаживания конфликта

При возникновении конфликта обсуждаете возможные пути решения и ищите пути примирения с оппонентами

Выбираете необходимую и оптимальную стратегию поведения в конфликте (уход, компромисс, сотрудничество, уступки)

Остаетесь открытым для решения конфликтных ситуаций, не занимаете оборонительное положение

Не избегаете конфликта, а подходите к его решению со всей решимостью и рациональностью

Поощряете оппонентов открыто обсуждать острые и конфликтные вопросы

Берете во внимание факты, а не громкие аргументы или эмоциональные вспышки

Устраняете противоречия между людьми при помощи убеждений, дипломатии и логики, не переходите на личности

Стремитесь устранять конфликты таким образом, чтобы после этого можно было сохранить продуктивные отношения

6. Навыки планирования и управления временем

Смысл: максимально результативно планируете и распределяете свое время.

Идеальные проявления компетенции:

Расставляете приоритеты для задач в соответствии с их важностью и срочностью, сосредотачивая усилия на наиболее важном

Регулярно и системно следуете запланированному графику

Умело используете инструменты планирования, такие как сетевой график

Эффективно используете средства для планирования и распределения времени уважайте время других людей.

7. Работа с информацией и принятие решений

Смысл: принимаете своевременные и оптимальные решения на основании проведенной аналитической работы.

Идеальные проявления компетенции:

Выделяете объективные критерии, которым должно удовлетворять решение

Собираете необходимую информацию о проблеме. Используете для этого несколько разных достоверных источников

Определяете, какой информации не хватает для четкого понимания ситуации

Систематизируете собранную информацию, эффективно представляете ее в виде графиков, диаграмм, схем

Качественно анализируете собранную информацию и выделяете все факторы, влияющие на проблему. Расставляете приоритеты, определяете, какие факторы являются наиболее значимыми, а какими можно пренебречь.

Оцениваете возможные риски и последствия выбранных решений

После окончательного принятия решения и его внедрения, анализируете его последствия - насколько удачным оказалось решение, все ли значимые факторы были учтены, что необходимо было сделать иначе или изменить в перспективе.

Умеете рассматривать и оценивать ситуацию, проблемы, риски и решения с разных позиций и уровней восприятия.

Эффективно выстраиваете причинно-следственную связь

В стрессовых и цейтнот - ситуациях принимаете решения на основании имеющихся данных и фактов, а не только эмоций.

8. Лидерство и командная работа

Смысл: создаете среду, в которой поощряются различия между людьми и приветствуется здоровая конкуренция, обеспечивающие достижение наилучших результатов для команды. Понятие «команда» является близким по смыслу термину «сотрудничество», оно пришло в российскую действительность из западных компаний (Европа, США), где является ключевым фактором в бизнесе. Согласно зарубежным авторам «команда – это группа людей, работающих на достижение одной общей цели, где у каждого участника своя определенная роль и функция, и от качества работы каждого зависит конечный результат». Неконфликтность, дружелюбное отношение к другим и принятие конструктивной критики также относятся к числу критериев для определения команды. Так, можно сделать вывод, что сотрудничество и команду мы понимаем одинаково. Однако, разница в том, что умение работать в команде является одним из основных компетенций, формируемый в западных странах уже давно, и является основным критерием при приеме на работу. В российской педагогике это компетенция появилась с внедрением новых образовательных стандартов.

На наш взгляд, умение работать в команде необходимо *формировать* уже в школе, а в процессе подготовки в вузе продолжать *развивать*. Цели для развития данной компетенции разумеется будут другими. На сегодняшний день мы пока говорим только о *формировании* командной компетенции в вузе. На самом деле формирование умения работать в команде важно ученику в школе, чтобы совместно выполнять различные проекты, научиться высказывать свое мнение, уметь слушать других, принимать критику, уважительно относиться к разным мнениям и людям, нести ответственность за свою часть работы и осознавать, что от его личного вклада зависит результат работы всего коллектива. Эти умения необходимы ему для успешной учебы. Перед студентами вузов стоят другие цели для формирования компетенций. В частности, умение работать в команде является одним из ключевых умений при приеме на работу. В связи с изменением рынка труда и стилем работы многих современных компаний, работодателям требуются люди, умеющие эффективно работать именно в команде, выполняя как постоянные, так и временные проекты, умеющие быстро приспосабливаться к меняющимся условиям работы.

Для формирования умения работать в команде, преподаватель должен учитывать некоторые особенности. Изучив работы различных авторов, мы выделили некоторые общие рекомендации. Чтобы работа в команде была наиболее эффективной, необходимо, во-первых, правильно сформулировать задачу (цель). Она должна быть общей, но достигаться должна только общими

усилиями. Каждый член команды должен иметь свою задачу, которая дополняет другие и в совокупности формирует один результат. Лучше оценивать не работу каждого, а команду в целом, так члены команды будут более мотивированы на общий результат и на совместную деятельность. Как правило, это дает свои положительные плоды, в связи с тем, что большинство людей все же не хочет подвести других и вызвать на себя негодование и критику. Разумеется, встречаются и исключения, некоторые студенты настолько не общительны, что, не найдя общий язык с другими членами команды, они самоустраиваются от выполнения работы вплоть до последнего этапа – презентации результатов. С такими студентами необходима дополнительная работа и другой подход. К примеру, они могут неплохо справиться с техническим выполнением задания, можно дать задание подготовить презентацию или видеоролик по собранной информации от других членов команды. Таким образом, он будет вовлечен в проект, при этом не выполняя неприятные для него функции, к примеру, публичного выступления, защиты проекта. Такой подход возможно применять вначале знакомства членов команды друг с другом, в дальнейшей работе лучше стараться активизировать такого студента, провоцировать на более активное участие, высказывать свое мнение и т.п. Так как в отличие от учебной ситуации, в профессиональной деятельности не будет такого наставника как преподаватель, никто не будет ему подбирать индивидуальные задания, цель будет задана для всех и каждый должен будет уметь находить свое место в команде самостоятельно. После того, как команда сформирована, необходимо дать им время, чтобы все члены команды привыкли друг к другу. Помимо психологического аспекта, также существует практический аспект, лучше вначале обговорить различные ситуации и договориться о том, как они будут их решать. Это позволит избежать многих конфликтных ситуаций в будущем. При этом следует давать команде выходить из проблемных ситуаций самостоятельно без помощи преподавателя.

Таким образом, позволив членам команды высказаться и обговорить детали можно дать возможность команде избежать всех сложных моментов в будущем. Можно разработать что-то вроде контракта или договора по разрешению конфликтных ситуаций. Преподаватель может играть роль арбитра при спорах, но идеальным вариантом все же является тот, когда студенты самостоятельно разрешают конфликты и договариваются. Для облегчения задачи следует дать студентам рекомендации по ведению собрания, в которых содержится информация о повестке дня, соблюдении сроков, соответствии плану работы. Необходимо научить студентов проводить рефлексию, для этого надо включить соответствующие задания и учитывать их в итоговой оценке. Чтобы студенты смогли определить наиболее подходящую для себя роль в команде, тем самым внося максимально эффективный вклад, можно разработать список ролей и ознакомить с ним студентов перед выполнением задания. Хорошо если студенты обсудят друг с другом какие роли подходят им больше всего и как они будут

взаимодополнять друг друга. Одним из важных качеств команды является взаимозаменяемость ее членов. Поэтому можно дать студентам возможность меняться ролями, это поможет им формировать разные умения, качества, расширит их потенциальные возможности и поможет развивать себя с разных сторон.

Исходя из вышесказанного, можно сделать выводы о том, что в настоящее время компетенция – умение работать в команде – крайне важна для личностного и профессионального становления и развития учащихся, она дает возможность выпускникам легче адаптироваться в рабочем коллективе, стать активным и полноправным членом профессиональной команды, внося свой неповторимый вклад в общую деятельность. Это хорошая возможность применить полученные умения и навыки на практике, а также максимально реализовать свои потенциальные возможности.

Идеальные проявления компетенции:

Работая в команде, прежде чем приступаете к работе, предлагаете коллегам договориться о целях и нормах совместной работы, а также распределяете роли (выступаете инициатором распределения ролей).

Проговариваете с другими участниками команды, наиболее часто возникающие сложности во взаимодействии. Определяете, какие правила, регламенты, договоренности помогут их избежать. Незамедлительно внедряете принятые правила.

Берете на себя роль организатора командного взаимодействия: структурируете работу группы, следите за соблюдением правил, активизируете малоактивных коллег. Удерживаете лидерскую роль до тех пор, пока задача не будет решена либо используете наиболее комфортную (но конструктивную) для себя роль и выполняете ее осознанно.

При возникновении конкуренции в команде напоминаете коллегам об общекомандных целях, помогаете конкурирующим сторонам проявлять свои амбиции конструктивно.

Отмечаете свои эмоциональные реакции на индивидуальные особенности/проявления других членов команды. Не проявляете негативных эмоций в их адрес. Определяете для себя, чем именно такой человек, с такими чертами характера оказывается полезным для команды.

Оцениваете свое воздействие на других членов команды не только в тех случаях, когда являетесь лидером, но и тогда, когда являетесь рядовым членом команды.

Уделяете больше внимания своему участию в групповых дискуссиях (высказывания, презентация собственной точки зрения, реакция на мнения других и т.д.), в которых не являетесь лидером.

9. Публичные выступления и презентации

Смысл: демонстрируете уверенные навыки подготовки к публичному выступлению, вовлечения аудитории и удержания внимания участников, умеете создавать и проводить динамичные, эффективные и конструктивные выступления.

Идеальные проявления компетенции:

- Четко определяете структуру и логику выступления
- Структура вашего выступления всегда соответствует целям выступления
- Есть логическая связь между блоками выступления
- В конце презентации легко восстановить её общую структуру по памяти
- Эффективно используете мимику и зрительный контакт
- Мимика подвижная, отражающая ваши эмоции
- Спокойно переводите взгляд с одного слушателя на другого, смотрите в глаза, а не выше или ниже
- Показываете дружелюбие и открытость во взгляде и выражении лица
- Изменяете темп речи для создания нужного эффекта, используете паузы
- Легко и естественно передаёте эмоции с помощью разнообразных интонаций
- Демонстрируете уверенное состояние
- Размеренное, спокойное дыхание (не сбивчивое)
- Устойчивые, масштабные, законченные движения в адекватном ритме
- Демонстрирует обаяние
- Поза и осанка
- Поза открытая, устойчивая
- Осанка прямая, плечи развернуты, без напряжения
- Руки вдоль тела или задействованы в жестикуляции
- Ясность речи
- Нет дефектов речи, нет слов-паразитов
- Слова произносятся полностью, нет эффекта «проглатывания»
- Короткие, простые для понимания предложения

ВЫВОДЫ

В заключении хотелось бы напомнить следующие, самые важные мысли:

- Ваш рост - ваша ответственность.
- Научитесь тратить свободное время на саморазвитие.
- Постоянно берите на себя новые проекты, интересные задачи и выходите из зоны комфорта.
- Читайте деловую литературу, которая Вам будет полезна в тот или иной промежуток времени и ходите на те мероприятия, которые соответствуют вашим карьерным и бизнес-целям.
- Будьте уверены: если внедрите хотя бы десятую долю того, что, услышано, то результаты не заставят себя ждать.

Список литературы

1. Ананьева, Т. Десять компетенций, которые будут востребованы в 2020 году [Электронный ресурс].
2. Бустром, Р. Развитие творческого и критического мышления. СПб: Издательство «Альянс «Дельта», 2003.—134 с.
3. Водолазская С.В. «Развивалки для подготовки к школе: развивающие игры для детей» М., Эксмо, 2009
4. Волосков, И.В. Социальная антропология.— М., НИЦ Инженер, 2009.— С. 130
5. Волосков, И.В. Инновационные технологии организации работы с молодежью// Актуальные проблемы инновационного развития образования.— М., Ритм, 2019.— С. 72—79
6. Загашев, И.О., Заир-Бек С.И. Критическое мышление: технология развития.— СПб: Издательство «Альянс «Дельта», 2003.— 284с.
7. Загашев, И.О., Заир-Бек, С.И., Муштавинская И.В. Учим детей мыслить критически.— СПб, 2003.— 192 с.
8. Заир-Бек, С.И. Развитие критического мышления через чтение и письмо: стадии и методические приемы // Директор школы. 2005. №4.— С. 66 — 72
9. Заир-Бек, С.И., Муштавинская И.В. Развитие критического мышления на уроке. М.: Просвещение, 2004.—175 с.
10. Ткаченко, А.В. Проектная методика преподавания социологии// Актуальные проблемы инновационного развития образования. — М., 2013.
11. Панфилова, М.А. Игротерапия общения: Тесты и коррекционные игры. Практическое пособие для психологов, педагогов и родителей.— М.: «Издательство ГНОМ и Д», 2005.— 160 с. (В помощь психологу).
12. Теоретическое исследование «Компетенции XXI века в национальных стандартах школьного образования» [Электронный ресурс], 2017. URL: <https://vbudushee.ru/upload/iblock/f30/f30f7b26a9c431f523d437d5d85857b1>.