

**Галина МИХАЙЛИШИН,**

*orcid.org/0000-0001-7038-057X*

*доктор філософських наук, професор,  
проректор з науково-педагогічної роботи*

*Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника  
(Івано-Франківськ, Україна) halyna.mykhailyshyn@pnu.edu.ua*

**Леся МАНДРО,**

*orcid.org/0000-0002-5417-9419*

*аспірантка кафедри теорії і методики дошкільної та спеціальної освіти  
Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника  
(Івано-Франківськ, Україна) lesia.mandro@pnu.edu.ua*

## **SOFT SKILLS: ПРОФЕСІЙНІ НАВИЧКИ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА**

*Зміна сучасного суспільства з індустріального на інформаційне, упровадження сучасних освітніх технологій, становлення альтернативних форм навчання сприяють розвитку нових тенденцій сучасної освіти з метою підготовки фахівців міжнародного рівня. Спостерігаємо, що українські фахівці різних сфер зайнятості здебільшого володіють ґрунтовними знаннями, необхідними для роботи, але водночас їм властивий не досить розвинений рівень таких навичок, як вирішення складних проблем, критичне мислення, творчість, управління людьми, взаємодія з іншими, емоційний інтелект. Цей факт часто унеможливорює отримання гідної роботи, відкриття власної справи та досягнення успіху в житті. Тому у статті ми акцентуємо увагу на необхідності формування професійно та життєво важливих навичок “soft skills”, зокрема для фахівців із соціальної роботи.*

*У дослідженні, на основі наукових публікацій вітчизняних та закордонних учених, серед яких П. Вітмор, Дж. Фрай, О. Абакишина, О. Барінова, Е. Гайдученко, А. Марушев, В. Давидова, Н. Жадько, М. Чуркина, Д. Іванов, І. Канардов, І. Клюковська, А. Мирошниченко, А. Новиков, М. Чошанов, О. Чуланова, Е. Павлова, Ю. Портланд, О. Сосницька, Д. Татаурищикова, В. Шипилов, проаналізовано важливе питання розвитку навичок “soft skills” під час професійної підготовки майбутніх соціальних працівників.*

*У статті нами визначено поняття “soft skills” соціального працівника. Також виокремлюємо основні характеристики «м'яких навичок». У публікації виокремлено та класифіковано професійно важливі “soft skills” для фахівця соціальної роботи, аргументовано важливість їх формування, проаналізовано нові реалії (пандемія, пов'язана з COVID-19) професійної підготовки студентів закладів вищої освіти. Ведемо мову про цифрову й електронну освіту, онлайн-платформи для вдосконалення та розвитку. Також акцентуємо увагу на важливості самовдосконалення, самоосвіти та навчання впродовж життя у формі змішаного або офлайн-навчання.*

***Ключові слова:** “soft skills”, професійні навички, професіоналізм, компетентність, соціальний працівник, соціальна робота.*

**Halyna MYKHAILYSHYN,**

*orcid.org/0000-0001-7038-057X*

*Doctor of Philosophy, Professor,*

*Vice-rector for Scientific and Pedagogical Work*

*Vasyl Stefanyk Precarpathian National University*

*(Ivano-Frankivsk, Ukraine) halyna.mykhailyshyn@pnu.edu.ua*

**Lesia MANDRO,**

*orcid.org/0000-0002-5417-9419*

*Postgraduate Student at the Department of Theory and Methods of Preschool and Special Education*

*Vasyl Stefanyk Precarpathian National University*

*(Ivano-Frankivsk, Ukraine) lesia.mandro@pnu.edu.ua*

## **SOFT SKILLS: PROFESSIONAL SKILLS OF THE FUTURE SOCIAL WORKER**

*The change of the modern society from industrial into informational one, the introduction of the modern educational technologies, the formation of the alternative forms of the education encourage the development of new trends in the*

modern education in order to train professionals at the international level. We observe the Ukrainian specialists to have thorough knowledge necessary for working in various fields of employment, but at the same time they are characterized by an underdeveloped level of skills such as solving complex problems, critical thinking, creativity, people management, interaction with others, emotional intelligence. This fact often makes it impossible to get a decent job, start your own business and succeed in life. Therefore, in the article we emphasize the need for professional and vital skills “soft skills”, in particular for social workers.

In the study, based on scientific publications of the domestic and foreign scientists, such as P. Whitmore, J. Fry, O. Abakshina, O. Barinova, E. Gaiduchenko, A. Marushev, V. Davydova, N. Zhadko, M. Churkina, D. Ivanov, I. Kanardov, I. Klyukovskaya, A. Miroshnichenko, A. Novikov, M. Choshanov, O. Chulanova, E. Pavlova, Y. Portland, O. Sosniitskaya, D. Tataurshchikova, V. Shipilov, the important issues of the “soft skills” development during professional training of future social workers have been analyzed.

In the article we define the concept of the “soft skills” of a social worker. We also highlight the main characteristics of the soft skills. The publication identifies and classifies professionally important “soft skills” for any social worker, argues the importance of their formation, analyzes the new realities (pandemic associated with COVID-19) of professional training of students of higher education institutions. We are talking about digital and e-education, online platforms for improvement and development. We also emphasize the importance of self-improvement, self-education and lifelong learning in the form of blended or offline learning.

**Key words:** soft skills, professional skills, professionalism, competence, social worker, social work.

**Постановка проблеми.** Друге десятиліття ХХІ ст. принесло в наше життя нові виклики. До глобальних проблем додалася ще й загроза з боку невідомих нам раніше захворювань. Перед педагогами постають нові завдання, зокрема формування особистості, яка б змогла не тільки якісно застосовувати фахові знання та вміння на практиці, але і вдосконалювати свої життєві навички та пристосовуватися до змінюваних умов буття. Тим самим не тільки будувати кар’єру і досягати успіху, але й бути корисною для інших.

Професійна підготовка соціальних працівників потребує особливої уваги сьогодні. Адже такі фахівці працюють у сфері «людина – людина» як посередники між державою і незахищеними категоріями населення та надають соціальні послуги. Вони виступають медіаторами між особою та її близьким оточенням (сім’єю), соціальною групою, суспільством загалом. У полі професійної діяльності фахівця із соціальної роботи перебувають представники соціально вразливих верств населення; люди з обмеженими функціональними можливостями та їхні сім’ї; особи, які опинилися у складних життєвих обставинах; обдаровані діти та молодь. Запобігання низці сучасних суспільних проблем та вирішення останніх вимагає від соціального працівника ґрунтовних знань, професійно та життєво важливих умінь і навичок.

Оскільки сьогодення характеризується стрімкими змінами в кожній сфері людської життєдіяльності, швидким оновленням інформації, збільшенням світового обсягу знань, ми спостерігаємо великий розрив між рівнем підготовки студентів, зокрема майбутніх соціальних працівників, у закладах, що здійснюють професійну підготовку, і вимогами ринку праці. Тому актуальною проблемою дослідження є підготовка професіонала у

сфері соціальної роботи, який зміг би приймати щоразу нові виклики, зберігати водночас свою конкурентоспроможність та вмотивованість до безперервного навчання та вдосконалення.

**Аналіз досліджень.** Питання формування та розвитку “soft skills” стали актуальними ще в середині ХХ ст. Того часу П. Вітмор та Дж. Фрай вивчали роль та необхідність удосконалення «м’яких навичок» у військовослужбовців Сполучених Штатів Америки. Згодом поняття “soft skills” зацікавило дослідників у сфері психології, бізнесу, медицини, інформаційних технологій та освіти. Також поняття “soft skills” теоретично та практично вивчали вітчизняні та закордонні вчені, серед яких О. Абакшина, О. Барінова, Е. Гайдученко, А. Марушев, В. Давидова, Н. Жадько, М. Чуркіна, Д. Іванов, І. Канардов, І. Клюковська, А. Мирошніченко, А. Новиков, М. Чошанов, О. Чуланова, Е. Павлова, Ю. Портланд, О. Сосницька, Д. Татаурщикова, В. Шипілов. Однак “soft skills” як професійно важливі навички для майбутнього соціального працівника ще не були предметом наукового аналізу в Україні, що й зумовило вибір теми публікації.

**Мета статті** – визначити професійно важливі “soft skills” для майбутніх соціальних працівників.

**Виклад основного матеріалу.** Професійне становлення особистості соціального працівника ґрунтується на системі суспільного досвіду та сучасних освітніх тенденцій. Фахівець із соціальної роботи середини ХХІ ст. працює у середовищі, пронизаному новітніми технологіями, доступністю даних, віртуальною реальністю та мобільністю, новими знаннями. Це світ творення екоорієнтованої цивілізації й інтеграції наукових галузей. Вузкоспеціалізовані вміння та зна-

ння відійшли на другий план. Життєво необхідними стали неспеціалізовані, надпрофесійні, не пов'язані з конкретною сферою застосування «м'які навички» (“soft skills”). Адже саме вони визначають життєвий успіх і результативність фахової діяльності людини.

Перш ніж виокремити важливі “soft skills” для соціального працівника – професіонала, варто дати визначення самому поняттю «м'які навички». У різний час термін трактували по-різному О. Абакшина, О. Барінова, Е. Гайдученко, А. Марушев, В. Давидова, Н. Жадько, М. Чуркина, Д. Іванов, І. Канардов, І. Клюковська, А. Мирошниченко, А. Новиков, М. Чошанов, О. Чуланова, Е. Павлова, Ю. Портланд, О. Сосницька, Д. Татаурщикова, В. Шипилов.

Наприклад, Д. Татаурщикова характеризує “soft skills” як поєднання умінь і особистих якостей, які посилюють ефективність роботи і взаємодію з оточенням (Татаурщикова, 2015).

О. Сосницька вважає, що “soft skills” є комунікативними й управлінськими талантами. Вони охоплюють уміння переконувати, бути лідером, управляти, робити презентації, знаходити потрібний підхід до людей, здатність вирішувати конфлікти, ораторське мистецтво – загалом, загальнолюдські якості і навички, а не тільки ті, що характерні для представників певного фаху (Сосницька, 2017).

За В. Шипиловим, “soft skills” – це «соціально-психологічні навички: комунікативні, лідерські, командні, публічні й інші, які можуть стати у пригоді в більшості життєвих ситуацій, пов'язані з тим, яким чином люди взаємодіють один з одним» (Шипилов, 2018).

Е. Гайдученко, А. Марушев визначають “soft skills” як уміння, які сприяють легкому та швидкому знаходженню спільної мови з оточенням, а також навички заводити й утримувати зв'язки, вдало висвітлювати власні ідеї – бути ефективним комунікатором і лідером (Гайдученко, Марушев, 2014).

В. Давидовою “soft skills” розглядаються як набуті навички, які отримала людина через додаткову освіту і свій особистий життєвий досвід і які вона використовує для свого подальшого розвитку у професійній діяльності (Давидова, 2016).

О. Чуланова визначає поняття “soft skills” як «м'які компетенції», трактує їх як уміння керувати власним часом, навички переконання, лідерства, уміння вести переговори, здатності до саморегуляції, як соціально-трудова характеристика сукупності знань, умінь, навичок і мотиваційних характеристик працівника у сфері взаємодії між

людьми, що володіють емерджентністю, необхідних для успішного виконання роботи, які відповідають вимогам посади і стратегічним цілям організації, це характеристика потенційної якості, що дозволяє описати практично всі елементи готовності персоналу до ефективної праці в різних ситуаціях на робочому місці у трудовому колективі (Чуланова, 2012: 286–294).

У результаті проведеного аналізу підходів дослідників до трактування «м'яких навичок» ми пропонуємо таке визначення “soft skills” соціального працівника.

“Soft skills” соціального працівника – це сукупність неспеціалізованих, взаємопов'язаних, набутих, важко відстежуваних, змінних, ситуативних, тісно пов'язаних із характером соціально-психологічних навичок фахівця, які сприяють здійсненню високоефективної професійної соціальної роботи й успішному кар'єрному зростанню. Вони посідають ключове місце у професійній структурі особистості соціального працівника. Розглянемо це твердження детальніше.

У результаті проведення аналізу низки інформаційних джерел ми виокремили такі загальні характеристики “soft skills”:

- набуті, несертифіковані, важко відстежувані, соціально-психологічні навички, які майбутній фахівець здобуває шляхом навчання і самовдосконалення та використовує для здійснення успішної професійної діяльності;

- вимірюються кількісними показниками, рівень їх сформованості перевіряється шляхом наочної демонстрації;

- за їхній розвиток відповідає права півкуля мозку;

- змінні та ситуативні;

- покликані допомогти фахівцям знайти оптимальне виконання завдань, які не описані в їхніх робочих обов'язках;

- передбачають стресостійкість, управління конфліктами, креативність, критичне мислення, цілепокладання, лідерство, мотивацію, емоційний інтелект, комунікацію, ухвалення рішень, планування;

- особисті якості, які сприяють ефективній та гармонійній взаємодії з іншими людьми;

- використання різних моделей поведінки;

- тісно пов'язані з характером людини, а не із професійними знаннями;

- містять соціальні, інтелектуальні, комунікативні, вольові та інші компетенції.

Соціальний працівник кожного дня стикається із проблемою обробки великої кількості інформації, вирішення складних завдань, ухвалення

важливих рішень, а також потребою спілкування та знаходження спільної мови із клієнтами, керівництвом, колегами, органами державної влади, працівниками органів внутрішніх справ, установ соціального обслуговування, закладів охорони здоров'я, соціального захисту, освітніх установ, громадських, дитячих та молодіжних організацій, закладів організації дозвілля, юристами тощо. З огляду на специфіку професійних обов'язків ми вважаємо, що майбутнім соціальним працівникам необхідно розвивати такі групи "soft skills": навички особистої ефективності, навички комунікації, навички управління, стратегічні навички, навички опрацювання інформації.

Уважаємо, що навички особистої ефективності в системі "soft skills" відповідають за результативність життя та професійної діяльності. До них відносимо вміння ухвалювати рішення та працювати зі складними ситуаціями, вміння навчатися впродовж життя (lifelong learning) і управляти власним розвитком, навички планування та цілепокладання, організацію життєвого простору та виконання поставлених завдань, вміння грамотно розпоряджатися ресурсами: часом, грошима, здоров'ям, стресостійкість, конкурентоспроможність та відповідальність, умовитованість та ініціативність, гнучкість та креативність, громадську активність і адекватну самооцінку, емоційний інтелект та самоконтроль, самокритичність та самоаналіз.

Навички особистої ефективності допоможуть майбутнім соціальним працівникам вчасно справлятися з великим обсягом справ і працювати на результат без ризику перенавантаження та шкоди здоров'ю. Адже коли завдань більше, ніж фізичної можливості їх виконати, про якість та швидкість виконання роботи вже не йдеться. Результатом сформованості переліку даних навичок стануть самореалізованість та відчуття задоволення від власного життєвого вибору.

Серед навичок комунікації виокремлюємо такі, як: володіння рідною й іноземною мовами, навички міжособистісного спілкування, управління конфліктами, проведення переговорів, вміння слухати та переконувати, проведення презентацій та публічних виступів, навички ділової та професійної етики, навички самопрезентації та міжкультурна компетентність, професійна етика. Уміння комунікувати та взаємодіяти з людьми є головним інструментом соціального працівника у здійсненні професійних обов'язків. Налагодження та підтримання корисних зв'язків, індивідуальний підхід до кожного клієнта, правильне інтерпретування почутого допоможуть не тільки вирішити

поточні справи, а й уникнути небажаних ситуацій непорозуміння.

До групи навичок управління відносимо: командоутворення та лідерство, вміння мотивувати та формувати систему комунікацій у групі, вміння делегувати повноваження та контролювати виконання завдань, високу організованість і орієнтацію на результат, ситуаційне керівництво та наставництво, навички управління проектами. Справлятися з великою кількістю обов'язків можна тільки в разі злагодженої роботи надійної команди. Оскільки над вирішенням спільних завдань працюють люди з різним світоглядом, досвідом, баченням тієї чи іншої проблеми, важливо допомогти їм знайти спільну мову та створити міцні взаємозв'язки. Щоб група людей працювала як один злагоджений механізм, знадобиться чимало зусиль. Значення окремих членів команди надзвичайно велике, тому потрібно донести кожному інформацію про їхню важливість та рівень відповідальності. Майбутнім соціальним працівникам необхідно навчитися технології та способам ухвалення точних і своєчасних рішень, моделі ухвалення рішень у ситуації невизначеності, колективних методів ухвалення рішень. Це не тільки допоможе налагодити роботу команди, а й посприє досягненню спільної мети.

До стратегічних навичок варто віднести такі: стратегічне планування, тактичне та стратегічне мислення, вміння працювати в умовах ризику, гнучкість мислення та клієнтоорієнтованість, навички ухвалення стратегічно важливих рішень. Соціальний працівник не тільки працює над вирішенням наявних проблем, його метою є запобігання проблемним ситуаціям у майбутньому. Саме тому важливо розвивати вміння встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між сьогоdnішніми діями та їхніми перспективними наслідками, корегувати поточні дані, щоб працювати на випередження, ухвалювати точні та своєчасні рішення.

Серед навичок управління інформацією ведемо мову про такі: аналітичне, критичне, наукове, дослідницьке, проблемно-орієнтоване, системне, структурне, логічне та проектне мислення; навички пошуку, аналізу та синтезу даних, вміння працювати з великим обсягом інформації та знаходити взаємозв'язки, технічні та цифрові навички, медіаграмотність. Феномен масовості навчання і вседоступності потенційно корисної інформації зумовлює важливість такої групи "soft skills", як навички опрацювання інформації. Адже важливими є технічні та цифрові навички, вміння шукати й аналізувати інформацію, отже, аналітично, системно та критично мислити. Щоб серед

поток інформації розрізняти корисну та правдиву. У процесі постійного оновлення наукових даних ще більш важливою навичкою, способом життя є безперервне навчання (lifelong learning). Це допоможе майбутньому соціальному працівнику йти в ногу із часом і пристосовуватися до нових умов буття.

Отже, ключовою проблемою у процесі професійної підготовки соціальних працівників є не тільки опанування студентом актуальної теоретичної бази, а передусім розвиток його внутрішнього світу, основи його буття. Це непросте завдання, особливо коли реальністю професійної підготовки майбутніх соціальних працівників стала цифрова освіта, або електронне навчання (e-learning), що являє собою систему здобуття знань із використанням інформаційних та електронних технологій, у форматі онлайн-навчання (online learning). Позитивним моментом є можливість для студентів збагачуватися новими знаннями за допомогою мережі Інтернет у реальному часі з будь-якої точки країни чи світу. Фактично все, що до цього ми могли опрацювати за допомогою паперових носіїв, поступово перейшло на електронний ресурс. Особливої актуальності це набуває в час пандемії, пов'язаної з COVID-19, і організації освітнього процесу закладів вищої освіти в онлайн-режимі. Наукові конференції, тренінги, семінари, курси з підвищення кваліфікації, лекційні та практичні заняття – усе це стало доступним в один клік. А для всіх охочих знати ще більше з'явилися безкоштовні онлайн-платформи, як-от: «Освітній хаб міста Києва» (<https://eduhub.in.ua>), Prometheus (<https://prometheus.org.ua>), Спільнота практик: сталий розвиток (<https://udl.despro.org.ua>), Відкритий університет Майдану (<https://vumonline.ua>), Education Era (<https://www.ed-era.com>), Edx (<https://www.edx.org>), Lingva skills (<https://lingva.ua>) та інші. Зрештою концепція «знати все» поступово відходить у минуле, актуально зараз знати, де можна знайти відповіді на запитання, що цікавлять. А цифрова

освіта створила умови для забезпечення індивідуалізації освітньої траєкторії, методів і темпу освоєння навчального матеріалу для кожного учасника освітнього процесу.

Оскільки після цифрової революції процес навчання вже не буде таким, як раніше, вважаємо, що краще віддати перевагу формі змішаного навчання (blended learning) – сучасній освітній технології, що являє собою єдність аудиторної системи освіти і технологій електронного навчання. Адже живе спілкування відіграє провідну роль у розвитку та формуванні особистості.

**Висновки.** Перед закладами вищої освіти постає важливе завдання: в умовах пандемії та зміни звичного, усталеного режиму навчання створити ефективні умови для професійної підготовки якісно нових фахівців соціальної роботи, які б успішно виконували свої посадові обов'язки, з легкістю долали невідомі раніше перешкоди, уміли пристосовуватися до нових умов життя без шкоди для власного здоров'я та долі оточення, а найголовніше – були прикладом саморозвитку, самовдосконалення, як основи формування необхідних для успішного життя “soft skills”.

Розвиток «м'яких навичок» майбутніх соціальних працівників є важливою умовою їхньої конкурентоспроможності на ринку праці й ефективного здійснення професійної діяльності, адже нині роботодавці вимагають від своїх співпрацівників і потенційних підлеглих не тільки наявності вузькоспеціальних «твердих навичок» (“hard skills”), а й “soft skills” – «м'яких навичок» (зокрема, для фахівців соціальної роботи важливі навички управління інформацією, стратегічні навички, навички управління, навички особистої ефективності, навички комунікації), які визначають успішність людини в будь-якій сфері зайнятості. Тому наступним кроком у нашому дослідженні буде визначення місця “soft skills” у структурі професійної майстерності соціального працівника, пошук шляхів їх ефективного формування та розвитку.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Smith R. G. Jr. Systems Engineering of Training: CON Regulation 350-100-1. Headquarters United States Continental Army Command. Fort Monroe. Virginia, 1968. URL: <https://stacks.stanford.edu/file/druid:tv440px2527/tv440px2527.pdf> (дата звернення: 01.04.2021).
2. Whitmore Paul G. “What are soft skills?” : Paper presented at the CONARC Soft Skills Conference, Texas, 1972.
3. Гайдученко Е., Марушев А. Эмоциональный интеллект. 2014. URL: <http://1-a-b-a.com/lecture/show/99> (дата звернення: 01.04.2021).
4. Давидова В. Слушать, говорить и договариваться: что такое soft skills и как их развивать. 2016. URL: <http://theoryandpractice.ru/posts/11719-soft-skills> (дата звернення: 01.04.2021).
5. Сосницкая О. Soft skills: мягкие навыки твердого характера. 2017. URL: <http://be-st.ru/ru/blog/13> (дата звернення: 01.04.2021).
6. Тагаурщикова Д. Soft skills. 2015. URL: <https://4brain.ru/blog/soft-skills/> (дата звернення: 01.04.2021).

7. Чуланова О. Коучинг эмоциональной компетентности управленческого персонала организации. *Всероссийский научный журнал*. 2012. № 1. С. 286–294.
8. Шипилов В. Перечень навыков soft-skills и способы их развития. 2018. URL: [https://www.cfin.ru/management/people/dev\\_val/soft-skills.shtml](https://www.cfin.ru/management/people/dev_val/soft-skills.shtml) (дата звернення: 01.04.2021).

#### REFERENCES

1. Smith, R. G. Jr., *Systems Engineering of Training: CON Regulation 350-100-1*. Headquarters United States Continental Army Command. Fort Monroe. Virginia, 1968. URL: <https://stacks.stanford.edu/file/druid:tv440px2527/tv440px2527.pdf> (application date: 01.04.2021).
2. Whitmore, Paul G., “What are soft skills?”: Paper presented at the CONARC Soft Skills Conference, Texas, 1972.
3. Gayduchenko Ye., Marushev A. *Emotsional'nyy intellekt*. [Emotional intelligence]. Website. 2014. URL: <http://l-a-b-a.com/lecture/show/99> (application date: 01.04.2021). [in Russian].
4. Davidova V. *Slushat', govorit' i dogovarivat'sya: chto takoye soft skills i kak ikh razvivat'*: [Listening, speaking and negotiating: what are soft skills and how to develop them]. Website. 2016. URL: <http://theoryandpractice.ru/posts/11719-soft-skills> (application date: 01.04.2021). [in Russian].
5. Sosnitskaya O. *Soft skills: myagkiye navyki tverdogo kharaktera*: [Soft skills: soft skills of a hard character]. Website. 2017. URL: <http://be-st.ru/ru/blog/13> (application date: 01.04.2021). [in Russian].
6. Tataurshchikova D. *Soft skills*. Website. 2015, URL: <https://4brain.ru/blog/soft-skills/> (application date: 01.04.2021). [in Russian].
7. Chulanova O. L. *Kouching emotsional'noy kompetentnosti upravlencheskogo personala organizatsii*. [Coaching the emotional competence of the organization's management]. All-Russian scientific journal, 2012, № 1, pp. 286–294 [in Russian].
8. Shipilov V. *Perechen' navykov soft-skills i sposoby ikh razvitiya*. [List of soft-skills and ways of their development]. Website. 2018. URL: [https://www.cfin.ru/management/people/dev\\_val/soft-skills.shtml](https://www.cfin.ru/management/people/dev_val/soft-skills.shtml) (application date: 01.04.2021). [in Russian].