

Церклевич В. С.,
*к.пед.н., проректор з
науково-педагогічної та
виховної роботи,*
Кирилюк Ю. М.,
практичний психолог, ХКТЕІ

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ БУХГАЛТЕРА

У статті висвітлено сутність і структуру поняття «професійна компетентність бухгалтера». Визначено основні вимоги до підготовки висококваліфікованих фахівців бухгалтерії. Обґрунтовано склад і структуру ключових компетентностей фахівця з бухгалтерського обліку. Основна увага зосереджена на характеристиці психологічних особливостей професійної діяльності бухгалтера.

Ключові слова: бухгалтерський облік, фахівець бухгалтерії, особистість, психологічний тип, уміння та навички, ефективність професійної діяльності, особисті якості.

PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF PROFESSIONAL COMPETENCE OF BOOKKEEPER

The article deals with the nature and structure of the concept «professional competence of bookkeepers ». Basic requirements for preparing of the high qualified bookkeepers are defined in the article. The complement and structure of key competencies of professional bookkeepers are clearly justified. The main attention is focused on the characteristic of psychological features of bookkeeper.

Key words: accounting, bookkeeper, person, psychological type, skills, effectiveness of professional activities, personal qualities.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУХГАЛТЕРА

В статье освещены сущность и структура понятия «профессиональная компетентность бухгалтера». Определены основные требования к подготовке высококвалифицированных специалистов бухгалтерии. Обосновано состав и структуру ключевых компетентностей специалиста с бухгалтерского учета. Основное внимание сосредоточено на характеристике психологических особенностей профессиональной деятельности бухгалтера.

Ключевые слова: бухгалтерский учет, специалист бухгалтерии, личность, психологический тип, умения и навыки, эффективность профессиональной деятельности, личные качества.

Постановка проблеми. Бухгалтерський облік, представляючи думки (знання) і дію (практику), на часі має велике значення в діяльності тієї чи іншої організації. Тому що, власне бухгалтерський облік здійснюється людьми заради людей, зацікавлених у ньому. Існування соціуму і людини в ньому визначають безпосередньо соціальне значення бухгалтерського обліку.

У зв'язку з цим особливу актуальність набуває поняття психологічний портрет бухгалтера, що визначає власне ефективність професійної діяльності, у зв'язку з

актуалізацією конкуренції на ринку праці, і передбачає формування та розвиток позитивних особистих якостей та властивостей бухгалтерів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різні аспекти проблеми поняття компетентності були предметом досліджень В. Ковальова, К. Сухотіна, Г. Азаренкова, Ю. Фокіна, В. Гранатурова, відповідно професійна компетентність бухгалтерів розглядалася у працях Д. Халперна, Р. Штельнберг, М. Войнаренко. Однак досі недостатньо обґрунтована роль саме психологічних аспектів професійної компетентності бухгалтера.

Віддаючи належне змісту і науковій новизні проведених досліджень, зауважимо, що недостатньо дослідженими залишаються аспекти визначення ключових компетентностей у змісті професійної діяльності бухгалтера, ролі психологічних характеристик особистості як умови успішності у професії.

Постановка завдання. Мета нашого дослідження полягає в узагальненні теоретичних підходів до визначення професійних компетентностей як засобу конкурентних переваг майбутніх фахівців з бухгалтерського обліку. Вказана мета конкретизується у детальному дослідженні сутнісних характеристик соціально-психологічного аспекту функціонування особистості у сфері фахової діяльності (бухгалтерському обліку).

Виклад основного матеріалу дослідження. Бухгалтер – особистість, яка вміє ставити життєві цілі і досягати їх; продуктивно розпоряджається своїм часом; вміє вирішувати не лише робочі, а й особисті справи; може достойно вирішувати конфліктні ситуації, правильно реагувати на стрес [4]. Також бухгалтер повинен вміти застосовувати спеціальні методики корекції власного психічного стану залежно від психофізичних навантажень; застосовувати заходи самоконтролю та саморегулювання, розвитку вольових якостей особистості. Щоби визначити статус сучасного бухгалтера необхідно розглянути та оцінити якісні та кількісні характеристики. Зокрема, «первинні» особисті якості та здібності, що є передумовою становлення особистості в професійній діяльності бухгалтера: знання та освіта, що необхідні бухгалтеру-професіоналу; права та обов'язки бухгалтера на сучасному етапі розвитку суспільства. «Первинні» особисті якості можна розцінювати не стільки як вроджені характеристики, скільки набуті в процесі соціалізації суспільства до моменту усвідомлення своєї майбутньої професії. Таким якостями передусім вважаємо: уважність, відповідальність, порядність, об'єктивність, стресостійкість, усвідомлене позитивне відношення до монотонної, однотипної роботи.

Розглядаючи поняття професійної компетентності, ми виходимо із теорій трактування сутності дефініцій «людина», «індивід», «індивідуальність», «особистість» (Рис.1).

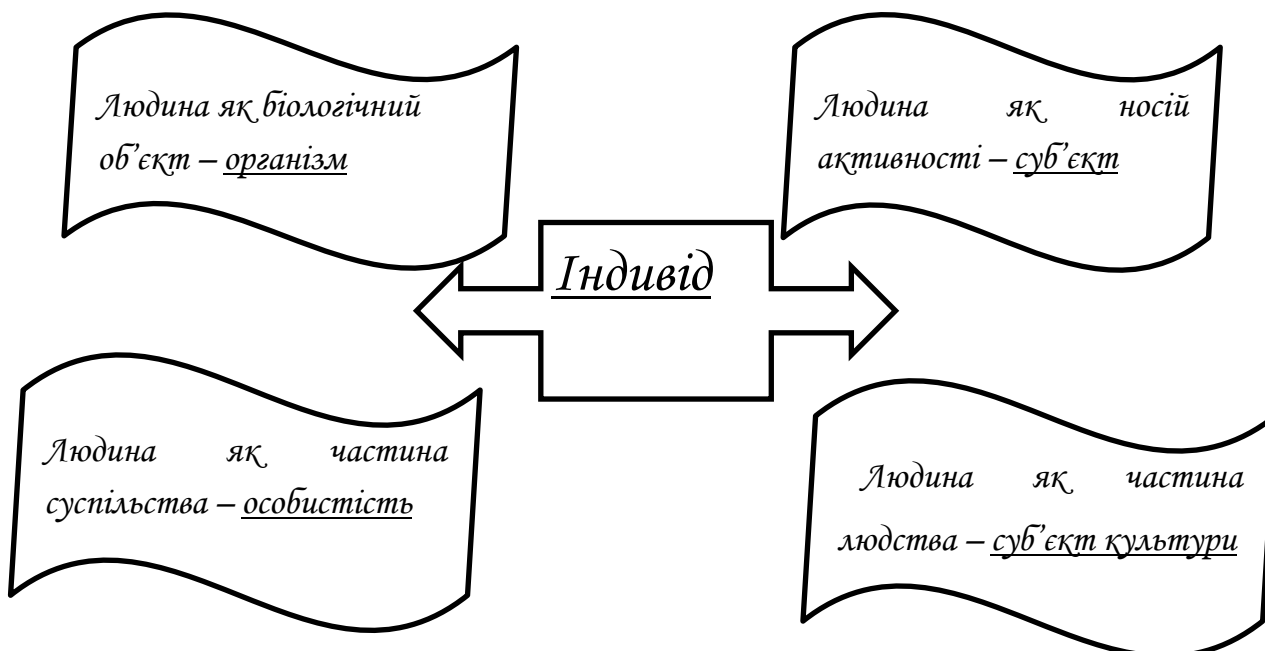


Рис.1. [5]

Особливий інтерес мають у своєму значенні соціальні особливості людини у її діяльності і в стосунках з іншими, оскільки поняття «особистість» означає: 1) індивід як суб'єкт відносин і певної діяльності та 2) система соціально значущих ознак, що характеризують індивіда як частину суспільства чи колективу. Ці два визначення за своєю суттю різняться, проте часто вживаються як синоніми.

Психологічний підхід до бухгалтерського обліку інформує нас про те, що облік вчить тому, що зрозуміти бухгалтерію – означає зрозуміти і тримати під контролем бухгалтера. Адже у підприємства немає і не може бути цілей, вони можуть бути тільки у людей, зацікавлених у ньому. Крім того, методи бухгалтерського обліку повинні добирати у залежності від цілей і поведінки людей. Тлумачення обліку з погляду психології розкриває його сенс, створюючи для бухгалтера ґрунтовну базу орієнтирів як для власної роботи, так і для оцінки інших, чия діяльність він відтворює у звітних реєстрах.

Вважаємо за необхідне враховувати психологічний компонент у роботі бухгалтера, особливо в тих випадках, коли мова йде про свободу вибору. «З погляду психології набагато продуктивніше виконувати безпосередні обов'язки, аніж брати на себе відповідальність, наприклад, при виборі того чи іншого методу оцінки або обліку. Зробити вибір завжди важко, до того ж, ймовірність того, що прийняте рішення не буде кращим, дуже висока, але не робити нічого – наслідки можуть бути гіршими. Окрім психологічних особливостей самого бухгалтера потрібно враховувати психологічний тип користувача, на якого орієнтиром слугує аналітичне мислення» [1; с. 65-66].

Щодо психологічного типу особистості, то за класифікацією К. Юнга маємо два типи: екстраверти (не схильні до роздумів, аналізу, люблять спілкування і життєві задоволення) та інтроверти (тип людей, які живуть «у собі», не

потребують постійного отримання енергії від інших, їм притаманна самотність, філософствування, колекціонування, порядок). Звідси, робимо висновок, що для бухгалтера більш підходить тип інтровертів.

Також виокремлюють такі типи особистості, як: адміністратор та консерватор/хранитель. Для бухгалтерів кращим є тип консерватора, який характеризується такими якостями: особисті – спокій, стриманість, пунктуальність, впевненість, почуття відповідальності; комунікативні – хранитель традицій, вимогливість до себе та до інших.

Продовжуючи про особисті особливості, зазначимо про чотири типи груп

бухгалтерів:

Червоний – потужна енергетика, прагнення до успіху, самостійність, незалежність, спонтанність поведінки, відвертість у висловлюванні почуттів.

Жовтий – відсутність послідовності та планування в діях, словах, нестійкість інтересів, нетерпеливість, потреба в постійному спілкуванні, прагнення до нового.

Зелений – цілеспрямованість, наполегливість, постійність переконань, логічність мислення, критичний аналіз, відповідальність, акуратність.

Синій – потужна енергетика, прагнення до успіху, самостійність, незалежність, спонтанність поведінки, залежність працездатності від настрою та ситуації.

Рис. 2. Типи груп бухгалтерів

Робота бухгалтера вимагає прагнення до систематизації інформації, точності, акуратності, високого самоконтролю, що більше відповідає «зеленому» типу, в якому оптимально поєднуються професійні та особисті якості. «Практичними дослідженнями доведено, що «зелений» працівник краще знаходить контакт і взаєморозуміння з такими ж «зеленими». При цьому спілкування з «жовтими» (вони постійно говорять, часто відволікаються, неакуратні в роботі) викликає постійне роздратування, «сині» здаються занадто повільними і невпевненими, а «червоні» не затримуються надовго на посаді бухгалтера» [3; с. 77].

Оскільки бухгалтери, володіючи професійними знаннями, навиками та досвідом, працюють у відділі «різнокольоровими», то в такому випадку варто, по-перше, якомога ефективніше розподіляти обов'язки; по-друге, обговорювати ситуацію у відділі з психологічного погляду, визначаючи сильні та слабкі сторони кожного типу; по-третє: проводити корпоративні заходи в позаробочий час. З психологічного погляду також виокремлюють сім психологічних типів бухгалтерів:

✓ бухгалтер з примусу;

✓ прогресивний;

- ✓ молодий;
- ✓ самотній вовк;
- ✓ топ-менеджер;

- ✓ віслюк;
- ✓ два в одному.

Кожний психологічний тип бухгалтера зіставляється з психологічним типом інспектора:

Тип бухгалтера/ тип інспектора	Коник	Ідейний	Діва	Чиновник	Випускник	Ветеран	Кар'єрист
Поневолі	+	–	+/-	+/-	+/-	+/-	–
Прогресивний	+/-	+/-	+	+	+/-	+/-	+/-
Молодий	+/-	+/-	+	+/-	+	–	+/-
Самотній вовк	–	–	–	–	–	–	–
Топ-менеджер	+/-	+	+	+	+/-	+	+/-
Віслюк	+		–	–	–	–	+/-
Два в одному	+	+	+	+	+	+	+/-

Звідси маємо: найкраще для виконання обов'язків бухгалтера підходить тип «два в одному», «молодий», «прогресивний», «топ-менеджер» і усі типи інспекторів з ними у поєднанні.

Розвиток психології особистості відкриває нам нові можливості для вдосконалення нас як працівників у галузі бухгалтерського обліку. В. В. Ковальов пропонує розглядати психологічну складову обліково-аналітичної діяльності у розрізі наступних аспектів: а) з позиції пізнавальної складності обліку аналітичних даних; б) з позиції джерела даних; в) з позиції користувача інформацією; г) з позиції виокремлення психологічних типів особистості [2; с. 167]

Належність бухгалтера до того чи іншого психологічного типу особистості може накладати деякі обмеження на виконуваний ними тип професійної діяльності.

У сучасній психології під «Образом Я» розуміємо частину образу світу, що включає в себе уявлення як про своє Я, так і про відношення між «Я» та оточуючою дійсністю. Натомість, «Образ Я у професії» включає в себе систему різнопланових знань про себе як професіонала, що мають різний ступінь усвідомлення, диференціації та узагальнення, функціонуючих у нерозривній єдності. У зв'язку з цим багато авторів стверджують, що професійне становлення особистості відбувається за умови співвідношення Я-образу з образом професіонала. Тому формування образу «Я», що включає в себе образ «Я-професіонала», залежить від ступеня рівноваги між ідеальним та реальним «образом-Я» і образом професії. Співвідношення «Я-реального» і «Я-ідеального» визначають рівень вимоги людини до себе. Тому

«Образ Я в професії» та «Я образ» доречно розглядати як діалогічну єдність професіоналізму діяльності та професіоналізму особистості. Відповідно до цієї тези, відомо, що бухгалтери мають позитивне відношення до себе, схильні до почуття самоповаги до образу Я в професії, визнають у собі соціально визнані якості, мають характерну особливість розраховувати на свої сили та можливості, більш емоційно реагують на виробничі ситуації. Оскільки робота бухгалтера має емоційно різнофоновий характер.

Звертаючись до поняття «компетенція» зазначимо, що в сучасному розумінні воно займає одне із центральних місць в роботі з персоналом. Проте сприймається через призму досвіду, сформованих стереотипів, багато в чому «вирване» із контексту і переосмислене з врахуванням обставин на безпосередньому місці роботи, у зв'язку з чим має багато визначень та характеристик, однак існує так само велика кількість і міфів щодо його трактування. Зокрема:

✚ **Компетенції тотожні професійно важливим якостям** (мається на увазі те, що професіограма – спроба дати цілісну картину всіх необхідних для виконання роботи якостей. Натомість профіль компетенцій – це сукупність характеристик, властивих найкращим виконавцям, ефективним працівникам, сформована за принципом чітких відмінностей. Профіль компетенцій дозволяє охарактеризувати ключові властивості, найважливіші для успішних професіоналів в умовах тієї чи іншої організації. Крім того, професійно важливі якості – будь-які психологічні характеристики, в тому числі не пов'язані з поведінкою працівника (темперамент, вроджені здібності). Натомість до компетенцій ми зараховуємо лише ті якості, які можуть проявлятися в поведінці працівника, безпосередній професійній діяльності).

✚ **Компетенції не внесли ніяких змін у характеристику вимог до успішного працівника** (хибна думка, тому що компетенції задають так звані моделі поведінки співробітників, необхідні для успішного виконання роботи в рамках визначених стандартів. Чим точніше зазначені стандарти необхідного результату, тим детальніше можна описати ефективну поведінку його досягнення).

✚ **Компетенції – універсальна категорія, що дозволяє описати результативність працівників безпосередньо** (розповсюджена помилка, тому що компетенції визначають, в який спосіб людина досягає результату. Вони вказують на потенціал працівника щодо досягнення результату в умовах організації. Наприклад, компетентність головного бухгалтера концентрується в тому, щоб він у відповідний термін точно і повно складає

річний баланс. Для цього він повинен володіти професійними знаннями (у сфері бухгалтерії, податкового законодавства і ін..)).

Компетенції – знання, уміння і навички (знання, уміння та навички визначають компетентність особистості, якщо вони відносяться до конкретної професійної сфери. Однак компетенція ніколи не зводиться до знань, умінь і навичок. Компетенція – модель успішної поведінки. Алгоритм способів діяльності, властивий успішним працівникам. У відомій моделі Спенсерів компетенції прирівнюються до айсберга: підводна частина (передумови компетенції) – наші знання, здібності, особисті риси, мотиваційні орієнтири, інтереси і переконання). Надводна частина – ефективні моделі поведінки).

Важливим компонентом професійної діяльності бухгалтера є інтелект – розумові здібності людини сприймати різноманітну інформацію, опрацювати її, оперувати знаннями при вирішенні різноманітних задач. Д. Хальперн зазначає: «Інтелект – одне із найсуперечніших понять у психології» [6; с. 41]. Р. Штенберг говорить про те, що інтелект складається із поєднання аналітичного мислення, творчого мислення (здатності комбінувати області знань і пропонувати нові ідеї і підходи). М. А. Холодна виокремлює вісім типів інтелекту, розподілені на чотири пари:

- **загальний** (успішність різних видів інтелектуальної діяльності – наукової) і **частковий** (успішність в одному виді – оволодіння спеціальними навиками);
- **ковергентний** (одна правильна відповідь – досягнення поставленої мети) і **дивергентний** (багато правильних відповідей – постановка альтернативних цілей);
- **репродуктивний** (відтворення засвоєного матеріалу – актуалізація інформації) і **продуктивний** (виявлення співвідношень і зв'язків – передача інформації по-новому);
- **кристалізований** (рівень вербальних функцій – накопичення і систематизація інформації) і **поточний** (рівень невербальних функцій – оперативна переробка інформації) [7; с. 35].

Організацію системи бухгалтерського обліку на підприємстві необхідно розглядати з врахуванням психологічних особливостей бухгалтерів, здійснюючих обліково-аналітичну діяльність на підприємстві.

Відповідно до типів інтелекту бухгалтерів розглянемо об'єкти бухгалтерського обліку.



Капіталізовані витрати (витрати майбутніх періодів). Фінансові вкладення Відкладенні податкові активи	<p style="text-align: center;">Вербальний</p> Охоплює сферу слів: спілкування, листування, читання і сприймання	Фонди (статутний, додатковий, амортизаційний, спеціальний) Резерви.
Основні засоби. Матеріальні засоби Грошові засоби	<p style="text-align: center;">Логічний</p> охоплює сферу роздумів, свідомо керованого мислення і деяких аспектів вирішення проблем	Стійкі пасиви (позики і кредити.) Доходи майбутніх періодів. Відкладенні податкові обов'язки
Нематеріальні активи. Умовні активи.	<p style="text-align: center;">Візуальний</p> Охоплює сферу бачення і візуальних образів	Нерозподілений прибуток (непокритий збиток) Прибуток (збиток) за певний період часу. Умовні обов'язки.
Засоби в розрахунках (дебіторська заборгованість)	<p style="text-align: center;">Фізичний</p> Охоплює сферу тіла, координації, спритності і набуття фізичних навичок	Позикові (притягненні) Засоби (кредиторська заборгованість)
	<p style="text-align: center;">Творчі</p> Охоплює сферу оригінальності, новацій, осяянь і генерацій нових ідей	
	<p style="text-align: center;">Емоційний</p> Охоплює сферу почуттів, як власних, так і почуттів інших людей, включно всі внутрішні та міжособистісні взаємостосунки	

Процес подачі та сприймання бухгалтерської інформації має психологічний вимір, проте його не можна означити якимось одним показником, оскільки людську поведінку неможливо в точності передбачити.

Відомо, що для жінок-бухгалтерів більш характерний вербальний та наочно-образний інтелект, а для чоловіків – формально-логічний та інтуїтивний. Для професії бухгалтера потрібний «чоловічий», формально-логічний варіант мислення, при цьому ірраціональне пізнання і емоційна сфера розвиваються значно менше, відповідно жінці бухгалтеру не вистачає емоційного досвіду, щоби вирішувати різнопланові життєві проблеми. Набуття емоційного досвіду дозволяє робити відкриття у собі (внутрішньо-емоційні), змінюючи автопортрет.

У бухгалтера в процесі професійної діяльності розвиваються наступні особисті якості: цілеспрямованість, наполегливість, систематизація інформації, об'єктивність життєвих поглядів, стійкість інтересів, єдине

дотримання принципів, відстоювання власного погляду, прямолінійність, практичність, відповідальність, здатність долати велику кількість перешкод заради домінуючої ідеї.

Бухгалтер повинен добре орієнтуватися в особистих особливостях та індивідуальних потребах своїх підлеглих.

К. А. Сухотіна виокремлює 12 основних потреб бухгалтерів:

1. Потреба у високій заробітній платі та матеріальній винагороді.
2. Потреба у хороших умовах роботи і комфортній обстановці, що оточує.
3. Потреба у чіткій структурованості роботи.
4. Потреба у соціальних контактах.
5. Потреба формувати і підтримувати довготривалі, стабільні взаємовідносини.
6. Потреба у «завоюванні» взаєморозуміння та визнання від інших.
7. Потреба ставити перед собою високі цілі та досягати їх.
8. Потреба впливати на інших, прагнення керувати іншими, прагнення конкуренції з гарантованим виграшем.
9. Потреба у різноманітності та змінах, необхідність перебувати у стані готовності до певної дії.
10. Потреба бути креативним, зацікавленим у всьому, що відбувається.
11. Потреба у самовдосконаленні.
12. Потреба в цікавій, суспільно-корисній роботі [4].

Важливо, щоб спеціаліст умів викликати довіру у роботодавця, адже бухгалтер зазвичай має доступ до усіх аспектів фінансової діяльності, тому ніхто не захоче брати на роботу особу, яка викликає враження ненадійної людини. Важливим компонентом успішної роботи бухгалтера є вміння мовчати (адже часто доводиться зберігати комерційну таємницю). Не менш важливим є вміння розраховувати свій час, включно – розуміння власних цілей, вміння класифікувати плани та цілі за ступенем важливості та терміновості; вміння говорити «ні» та визначати необхідні межі; здатність вибрати для себе оптимальний інструментарій автоматизації, засвоїти його та використовувати з максимальною ефективністю.

Бухгалтеру в межах колективу необхідно вміти: організувати групову роботу, вміння делегувати вповноваження, вміння розпізнавати конфлікти, регулювати їх, переводячи у конструктивне русло; вміння розпізнавати маніпуляції і адекватно на них реагувати, стійкість до стресів. Уміння точно відчувати свій внутрішній стан, баланс між особистими потребами та робочими обов'язками. Важливе значення становить адекватна самооцінка (без заниження і без завищення), прийняття себе таким (-ою),

яким (-ою) людиною є. Невід'ємним компонентом роботи бухгалтера є вміння прогнозувати, що ґрунтується на професійних компетенціях, які має отримати студент.

Професія бухгалтера, як більшість професій суперечлива. З одного боку вона дуже популярна, оскільки ріст популярності та престижності своєю чергою був обумовлений ростом рівня оплати такого виду праці, незважаючи на те, що зміст саме цього виду діяльності практично не змінився. З іншого боку, ця професія дуже складна, так як труднощі і проблеми при роботі не завжди усвідомлюються.

Висновки. Таким чином, сутністю психологічного портрету бухгалтера є те, що думаючи виключно категоріями своєї професії, як особистості бухгалтеру притаманні певні якості, які сприяють або заважають ефективності професійної бухгалтерської діяльності.

До якостей, що підсилюють ефективність праці бухгалтера належать: високий рівень математичних здібностей, здатність аналізувати, синтезувати, узагальнювати отриману інформацію, добре розвинена концентрація, стійкість та переключення уваги, відповідні мнемонічні здібності (розвиток короткотривалої та довготривалої пам'яті), здатність довгий час займатися одноманітною роботою (схильність до роботи з документами та цифрами); високий рівень стійкості до шумів, звуків, технічна підготовка (навики роботи за персональним комп'ютером), а також посидючість, терплячість, педантизм у роботі, чесність, акуратність, справедливість, емоційно-психічна стійкість (здатність до самоконтролю). До якостей, що заважають ефективності професійної діяльності бухгалтера належать: відсутність математичних та аналітичних здібностей, швидка втомлюваність, неуважність, розсіяність, відсутність задатків до роботи з цифрами, недисциплінованість, відсутність морально-етичних норм.

Також бухгалтер самостійно і в повному обсязі веде облік необоротних активів, запасів, коштів, розрахунків та інших активів, власного капіталу та зобов'язань, доходів та витрат за прийнятою на підприємстві формою бухгалтерського обліку з додержанням єдиних методологічних засад бухгалтерського обліку та з урахуванням особливостей діяльності підприємства й технології оброблення даних. Забезпечує повне та достовірне відображення інформації, що міститься у прийнятих до обліку первинних документах, на рахунках бухгалтерського обліку. Бере участь у підготовці пропозицій щодо: внесення змін до обраної облікової політики, удосконалення внутрішньогосподарського (управлінського) обліку та правил документообігу; розроблення додаткової системи рахунків і реєстрів аналітичного обліку, звітності й контролю господарських операцій;

забезпечення збереження майна, раціонального та ефективного використання матеріальних, трудових та фінансових ресурсів, залучення кредитів та їх погашення, регулювання діяльності підприємства та інших питань, пов'язаних з інформацією про фінансове становище підприємства та результати його діяльності.

Щодо психологічних якостей бухгалтера, то варто зауважити, що насамперед необхідно досягти високого рівня розвитку таких, як от: акуратність, відповідальність, зосередженість, терплячість, скрупульозна уважність, здатність до самоперевірки та самоконтролю, цілеспрямованість, організованість, наполегливість та пунктуальність.

Список використаної літератури

1. Ковалев В. В. Бухгалтерский учет: новая реальность и перспективы развития / В. В. Ковалёв // Бухгалтерский учёт. – 2003. – №9. – С. 64-68.
2. Ковалев В. В. Финансовый анализ: методы и процедуры / В. В. Ковалёв. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 560 с.
3. Кутузова Е. Е. Психология совместимости сотрудников бухгалтерии / Е. Е. Кутузова // Бухгалтерский учёт. – 2002. №1. – С. 76-77.
4. Сухотина К. А. О потребностях подчиненных главного бухгалтера / К. А. Сухотина // Главная книга. Конференц-зал. – 2010. №10.
5. Фокин Ю. Г. Теория и технология обучения: деятельностный подход. – М.: Академия, 2000. – 240 с.
6. Халперн Д. Психология критического мышления / Д. Халперн. – СПб.: Питер, 2000. – 512 с.
7. Штельнберг Р. Дж. Интеллект, приносящий успех. – Минск: Попурри, 2000. – 386 с.