

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ SOFT SKILLS У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНИХ ВИКЛИКІВ СТОЛІТТЯ

THE PECULIARITIES OF SOFT SKILLS DEVELOPMENT WHEN STUDYING A FOREIGN LANGUAGE IN TERMS OF GLOBAL CHALLENGES OF THE CURRENT CENTURY

Купцова Т.А.,

orcid.org/0000-0002-0876-0384

кандидат філософських наук,

доцент кафедри іноземних мов

Українського державного університету науки та технологій

Колієва І.А.,

orcid.org/0000-0002-4232-2994

кандидат філософських наук,

доцент кафедри іноземних мов

Українського державного університету науки та технологій

В статті розглядаються основні особливості, методи та шляхи розвитку soft skills під час вивчення іноземної мови на дистанційній платформі. Метою статті також є поширити досвід розвитку таких актуальних навичок як компоненти комунікативних компетентностей. Підкреслюється актуальність розвитку soft skills для випускників інженерних спеціальностей Українського державного університету науки та технологій. В статті представлені погляди авторів на актуальність та форми роботи як поза аудиторної так і аудиторної роботи для розвитку таких навичок як здатність здійснювати мовну комунікацію під час ділових зустрічей, переговорів, нарад, конференцій; вміння реалізувати публічні виступи, домовлятися та переконувати, захищати свою точку зору; вміло реалізувати письмове спілкування; критичне мислення: вміння уникати конфліктів та вирішувати їх; здатність досягати домовленості та угоди; лідерські риси: вміння шляхом спостереження виявляти суть та основні тенденції. Беручи до уваги концепцію Гоулмана, доводиться, що емоційний інтелект як здатність людини визначати свої почуття, керувати ними та використовувати інформацію про себе та інших, щоб впливати на майбутню поведінку, включає чотири сфери: самосвідомість, самоконтроль, соціальна обізнаність і управління стосунками. Підкреслюється, що саме ці чотири сфери емоційного інтелекту впливають на людину і формують основу її поведінки, без чого неможливий розвиток актуальних складових soft skills. Іноземна мова стала однією із головних компонент у сфері успішного ведення бізнесу, що сприяє розвитку міжнародного співробітництва. Окрім того, в епоху високих технологій знання англійської мови є необхідною складовою для кваліфікаційних кадрів задля роботи в міжнародних командах. Для успішної адаптації в міжнародному академічному середовищі, для обміну професійною, науковою та дослідницькою інформацією володіння англійською мовою є також необхідною компонентою. Тому англійська мова є підґрунтям для формування soft skills, які відображені в універсальних компетенціях Робочих програм з англійської мови.

Ключові слова: soft skills, комунікативні навички, критичне мислення, лідерські риси, емоційний інтелект.

The article considers the main features, methods and ways of developing soft skills when distance learning a foreign language. The purpose of the article is also to spread the experience of developing such actual skills as components of communicative competences. The relevance of developing soft skills for the graduates of the engineering faculties at Ukrainian State University of Science and Technologies is emphasized. The article presents the views of the authors on the actual character both extracurricular and class forms of work to develop such skills as the ability to communicate efficiently in business meetings, negotiations, meetings, and conferences; the ability to make public speeches, negotiate and convince, defend one's point of view; the ability to communicate effectively in writing; critical thinking: the ability to avoid conflicts and resolve them; the ability to reach an agreement and make deals; the characteristics of a leader: the ability to identify the essence and main trends through observation. Taking into account Goleman's concept, it is proved that emotional intelligence, a person's ability to identify their feelings, manage them and use information about themselves and others to influence future behavior, includes four elements: self-awareness, self-control, social awareness, and relationship management. It is emphasized that these four spheres of emotional intelligence influence a person and form the basis of their behavior. Without this, the development of relevant components of soft skills is impossible. A foreign language has become one of the main parts of successful business, it contributes to the development of international cooperation. Moreover, in the era of high technologies, the English language is an essential for qualified employees to work in an international team. For a successful adaptation in the international academic environment, for the exchange of professional, scientific and research information, mastering the English language is also necessary. Therefore, the English language is the basis for the formation of soft skills, which are reflected in the universal competencies of the English Educational Programs.

Key words: soft skills, communication skills, critical thinking, characteristics of a leader, emotional intelligence.

Постановка проблеми. Сучасний ринок праці ставить нові вимоги до спеціалістів. На думку фахівців, на сучасному високо конкурентному ринку 21 століття студентам як потенційним майбутнім працівникам уже недостатньо володіти одними лише технічними навичками [1]. Потреба у soft skills (тобто у так званих індивідуальних навичках спілкування) набула підвищеного значення [2]. Найцінніші та найбільш ефективні працівники успішно поєднують як hard skills так і soft skills [3]. У сучасних дослідженнях підкреслюється актуальність розвитку soft skills у процесі підготовки спеціалістів інженерних спеціальностей, так як на сучасному ринку праці професія інженера є однією із самих затребуваних. В епоху високих технологій актуальним питанням постає професійна комунікація англійською мовою, що є невід'ємною компонентою успішності фахівця у професійній сфері. Тому навчання англійській мові у вищих навчальних закладах тісно переплітається із розвитком у студентів м'яких навичок. Так як саме таке поєднання відкриває перед людиною ширші перспективи і дає можливість успішно конкурувати на ринку праці. В умовах глобальних викликів століття (COVID-19, Російською збройною агресією проти України), внаслідок яких навчання реалізується на дистанційній платформі, викладачам англійської мови доводиться шукати нові шляхи навчання розвитку комунікативних навичок і, звичайно, актуальним питанням залишається розвиток та удосконалення soft skills.

Аналіз останніх досліджень. Проблемою розвитку гнучких навичок переймаються як зарубіжні дослідники (L. H. Lippman, R. Ryberg, R. Carney, K. A. Moore, A. Lazarus, L. Bailey) так і вітчизняні (Н. В. Васьонова, Н. А. Длугунович, К. О. Коваль, А. О. Щеглова). Цікавим є доробок А. О. Щеглової, яка наголошує, що використання можливостей систем інформаційного управління навчанням з боку студентів та викладачів буде сприяти підвищенню якості навчання та розвитку м'яких навичок. Платформи та сервіси дистанційного навчання стають обов'язковим елементом у процесі вивчення іноземної мови та розглядаються як засіб автентичного спілкування, обміну інформацією та власне її джерело. Ефективність формування гнучких навичок з використанням ІКТ залежить від чіткості формулювання інструкцій та завдань, правильно підбраного матеріалу відповідно до мовленнєвої компетенції студентів та потреб спілкування. Привабливість ІКТ визначається співпрацею викладача з учасниками заняття за допомогою технічного засобу у вигляді телефону, ноутбуку, проекторної техніки, де

викладачеві відводиться роль фасилітатора, який координує процес творчо-пізнавальної активності, спрямовуючи роботу таким чином, щоб усі студенти долучалися до роботи у ході заняття та відсоток досягнення розвивального складника мети заняття підвищувався [4].

Але слід відмітити, що проблема розвитку soft skills під час навчання англійській мові на платформі дистанційного навчання є недостатньо дослідженою в Україні, а в зарубіжних розробках не враховуються особливості і тенденції цієї проблеми в реаліях освітнього процесу України.

Мета. Визначити основні особливості, методи та шляхи розвитку soft skills під час вивчення іноземної мови на дистанційній платформі. Поширити досвід розвитку таких актуальних навичок як компоненти комунікативних компетентностей.

Виклад основного матеріалу. Для роботодавців рівень кваліфікації майбутнього працівника завжди відігравав першочергову роль. Слід відмітити, що в історичному розрізі увага приділялася насамперед hard skills, які, як правило, носять технічний характер, і їх легше оцінити за короткий проміжок часу. Оскільки сучасні компанії стикаються з мінливим конкурентним полем битви, потреби в відповідних навичках співробітників також розвиваються і змінюються. Сьогодення характеризується постійним розвитком та вдосконаленням технологій, які впливають на зміни безпосередньо на робочому місці [5]. Сучасне студентське, а потім і робоче середовище характеризується різноманітністю, члени якого мають можливість взаємодіяти в мультикультурному світі. Уміння застосовувати навички міжособистісного спілкування є критично важливим для того, щоб навчатися та розуміти своїх колег (членів команди). Як відомо, складова частина студентського середовища змінюється. Студентське середовище у сучасному навчальному закладі – це, зазвичай, комбінація осіб із кількох вікових груп [6], людей різної етнічної приналежності та статі. Ще одним важливим елементом є те, що зміна поколінь призвела до збільшення попиту на майбутніх працівників з м'якими навичками [7].

Доречно буде згадати, що терміни hard і soft skills були започатковані у військовій галузі, коли в 1959 році виникла нагальна потреба у науково обґрунтованому підході до підготовки кваліфікованих військовослужбовців армії США. Розробляючи таку програму, дослідники встановили важливість не тільки професійних навичок військовослужбовців (hard skills), а й актуальність розвитку їх універсальних компетенцій

(soft skills), що зазвичай не входило в планомірне навчання. У доктрині «Система проектування військової підготовки» 1968 року було вказано на основні відмінності між hard і soft skills. Згідно доктрини hard skills є навичками роботи переважно з обладнанням, технікою, пристроями, у той час як soft skills включають навички роботи з людьми, паперами, а також командної роботи. Спочатку терміни застосовувалися суто у військовій науці та психології, згодом вони перейшли у ділову сферу, сферу бізнесу. Сьогодні уже не викликає подиву, коли у вакансіях у розділах «професійні навички» та «особистісні якості» зустрічається hard і soft skills.

Відомо, що вимоги до hard skills залишаються незмінними в різних компаніях, у той час як до soft skills, навпаки змінюються та є ситуативними. Hard skills (англ. «жорсткі» навички) – те, що можна вивчити і що можна протестувати. Прикладами є вміння швидко друкувати, володіння іноземними мовами, знання мов програмування, математичні обчислення. Тобто будь-яку навичку можна оцінити об'єктивно. Soft skills (англ. «м'які» навички) – компетенції універсальні, у вишах та школах ними не опікуються, а виміряти їх набагато важче. Найчастіше ступінь прояву залежить від типу особистості, особливостей характеру, темпераменту. До них найчастіше відносять комунікабельність, здатність працювати в умовах форс-мажору, схильність до командної роботи. Оцінити їх в конкретних показниках вкрай важко, однак розвинути – реально [8].

У сучасних наукових працях, обговорюючи питання розвитку soft skills, велика увага приділяється принципам емоційного інтелекту [9]. Дослідники визначають емоційний інтелект як здатність людини визначати свої почуття, керувати ними та використовувати інформацію про себе та інших задля впливу на майбутню поведінку учасників комунікації [10]. Чотири сфери емоційного інтелекту, визначені Гоулманом, це самосвідомість, самоконтроль, соціальна обізнаність і управління стосунками. Дослідник стверджує, що саме ці чотири сфери емоційного інтелекту впливають на людину і формують основу її поведінки. Як відомо, емоції як позитивні, так і негативні, є складовими особистості людини [11]. Емоції охоплюють риси, що визначають навички спілкування людини. Виявлення та управління емоційним інтелектом тісно пов'язано з підвищенням продуктивності студентів і успіхом у навчанні та подальшій роботі [12].

Wisker і Poulis розглядають емоційний інтелект як невід'ємну складову м'яких навичок,

зазначивши критичний характер цих навичок для навчання та праці [13]. Емоційний інтелект – це зв'язок між емоціями та продуктивністю, який спонукає корпоративний інтерес до предмету [14]. Задоволеність навчанням, роботою, мотивація, навички міжособистісного спілкування та якість життя можуть впливати на емоції людини [15].

М'які навички, визначені дослідниками як вагомими важелі на робочому місці, включають спілкування, командну роботу, мотивацію, вирішення проблем, ентузіазм і довіру. Навички спілкування мають вирішальне значення для успіху у будь-якій сфері діяльності людини [16]. Неправильне рішення щодо знань і навичок майбутнього кандидата може дорого коштувати організації [17] через відповідний вплив на бізнес-результати, такі як поведінка майбутніх працівників, безпека, продуктивність, залученість і відмова.

Уміння спілкуватися є невід'ємною навичкою людини. Люди, які не володіють навичками міжособистісного спілкування, частіше залучені до міжособистісного конфлікту [18]. Відомо, що мова є основою спілкування [19]. Мова допомагає людям розуміти емоції інших і допомагає у формуванні їх соціальних навичок [12]. Форми спілкування включають міжособистісне спілкування, вербальне та письмове [20]. Водночас вміння слухати співбесідника відіграє важливу роль у процесі спілкування [21]. Щоб бути ефективним комунікатором, людина повинна насамперед бути хорошим слухачем. Вона повинна зосередитися на тому, щоб почути те, що вона сама говорить, прийняти до уваги те, що вона почула, зробити висновки та поставити запитання для прояснення незрозумілих деталей розмови [22].

Слід враховувати, що люди, які належать до різних поколінь, мають різні стилі спілкування. Покоління мілленіалів, до якого входять люди, народжені з 1980 по 2000 рік, виросло в епоху технологічних комунікацій [23]. Можна стверджувати, що доступність технологій сприяла відсутності у них навичок спілкування. Покоління Зет, яке охоплює людей, народжених у період з 1996 по 2010 рік, вважає відомі технології невід'ємною частиною свого життя [24]. Покоління Зет є інклюзивним, для якого електронне спілкування замінило розмови віч-на-віч як спосіб комунікації [25], отже, як наслідок, представникам цього покоління бракує навичок спілкування.

Оскільки бізнес використовує людський капітал, здатність людини до навчання стає важливішою за наявний досвід [26]. Сучасні компанії шукають працівників, які мають власну мотивацію

та можуть працювати самостійно [27]. Економна робоча сила призвела до того, що люди беруть на себе більше роботи, витрачаючи менше часу на навчання працівників. Люди повинні володіти навичками, які дозволять їм виконувати роботу самостійно, не залучаючи інших. Напружена глобальна конкуренція призвела до появи робочої сили, де *soft skills* є одними з найцінніших активів, якими може володіти працівник [28].

Іноземна мова стала однією із головних компонентів у сфері успішного ведення як бізнесу так і будь-якої професійної діяльності, що сприяє розвитку міжнародного співробітництва. Окрім того, в епоху високих технологій знання англійської мови є необхідною складовою для кваліфікаційних кадрів задля роботи в міжнародних командах. Для успішної адаптації в міжнародному академічному середовищі, для обміну професійною, науковою та дослідницькою інформацією володіння англійською мовою є також необхідною компонентою. Тому англійська мова є підґрунтям для формування *soft skills*, які відображені в універсальних компетенціях Робочих програм з англійської мови.

У процесі вивчення дисципліни у студентів формуються наступні «соціальні навички» *soft skills*: *комунікативні навички*: здатність здійснювати мовну комунікацію під час ділових зустрічей, переговорів, нарад, конференцій; вміння реалізовувати публічні виступи, домовлятися та переконувати, захищати свою точку зору; вміло реалізовувати письмове спілкування; *критичне мислення*: вміння уникати конфліктів та вирішувати їх; здатність досягати домовленості та угоди; *лідерські риси*: вміння шляхом спостереження виявляти суть та основні тенденції.

Глобальні виклики 21 століття поставили перед освітянами нові задачі, активізуючи необхідність у відповідних формах навчання. Не викликає сумніву, що дистанційне навчання, особливо під час вивчення іноземної мови, має ряд недоліків. Але науково-педагогічні працівники добре усвідомлюють те, що у на пост воєнному просторі відродження та розвиток вітчизняної економіки буде неможливий без кваліфікованих спеціалістів, як і те, що широкими кроками наше суспільство буде інтегруватися у європейський простір. Тому розвиток *soft skills* набуває ще більшої актуальності як для розвитку комунікативних здібностей та особистісного росту молоді, так і для успішної побудови професійної кар'єри.

Тому на практичних заняттях з англійської мови використовуються різні види завдань та вправ спрямованих на розвиток таких навичок.

Комунікативні: 1. Ви запізнались на поїзд, ви знервовані... Вирішіть проблему з черговим по вокзалу (емоційна ситуація). 2. Ви купили новий ноутбук, прийшли додому, почали його встановлювати, але нічого не відбувається. Ви зробили все можливе: перевірили підключення кабелів та інше, але він так і не працює. Зателефонуйте на лінію підтримки споживача і проконсультуйтеся, що вам робити в такому випадку.

В поза аудиторній роботі ефективним заходом саме для розвитку комунікативної компоненти *soft skills* під час дистанційного навчання є проведення засідань дискусійного клубу *English Speaking Club*, де студенти переглядають короткометражний фільм на англійській мові, а потім залучаються до обговорення відповідних проблем. Перед переглядом фільму студенти отримують список слів та виразів, що використовуються у фільмі. Під час перегляду на мові оригіналу молодь залучається до розуміння усіх нюансів відтінку емоцій, гумору, змісту, вкладених в фільм акторами та режисером. До того ж, студенти звикають до розмовної мови носіїв англійської, що сприяє засвоєнню мовні звороти, які вживаються під час реальних умов спілкування. Після перегляду короткометражного фільму пропонується обговорення та обмін думками та емоціями, що активізує і сприяє закріпленню арсеналу накопичених знань та виразів. Студенти мають гарну нагоду попрактикувати англійську мову в неформальній та дружній атмосфері.

Структура зустрічі:

1. Introduction. Знайомство з фільмом, акторами, режисером, метою зустрічі.

2. Vocabulary. Робота зі словником (підготовленим та розданим викладачем заздалегідь).

3. Watching. Перегляд фільму в оригіналі.

4. Discussion. Обговорення фільму (зазвичай викладач розробляє завдання та проблемні питання заздалегідь, дуже часто переходить в форму вільної дискусії).

5. Wrap up. Заключна частина, підведення підсумків зустрічі.

Важливою комунікативною складовою є і письмо. Тому молодь активно залучається до публікацій в студентській газеті на англійській мові «*Alma Mater*». Студентам заздалегідь пропонуються теми на вибір, наприклад «Чому я люблю свою Батьківщину», «Дистанційне навчання: переваги та недоліки», «Якою я бачу сучасну людину», «Сім'я. Чи важлива вона для сучасної молоді» та інші. Цікавим є той факт, що твори різняться один від одного і визивають у молоді неабияку зацікавленість. Декілька разів

більш активні студенти брали інтерв'ю у ректора та у деяких викладачів, проявляючи ініціативу у складанні та обговоренні запитань для нього.

Слід підкреслити, що комунікативні вправи, завдання, участь у випуску студентської газети та зустрічі в клубі допомагають знімати мовний бар'єр у студентів, сприяють їх більшій впевненості у собі. Окрім цього перегляд фільмів та обговорення проблем, які піднімаються в них, як і написання статей в газету є соціально-педагогічними засобами формування моральних якостей студентів.

Презентації. Ця компонента є дуже актуальною у сучасній професійній діяльності. Але основна проблема в розвитку цієї навички, особливо в процесі дистанційного навчання, полягає в тому, що група може не слухати доповідача. Тому на заняттях слід давати відповідні завдання, які стимулюють увагу студентів, як то: проголосуйте за кращий та найбільш перспективний проект. Подібні завдання сприяють як критичному, так і аналітичному мисленню молоді. Слід додати, що під час підготовки презентацій розвивається та удосконалюється і така важлива навичка як креативність.

Тайм-менеджмент. Відомо, що цей метод допомагає працювати, жити, підвищити свою особисту результативність, і, як наслідок, якість свого життя. Щоб навчити студентів керувати особистим часом потрібно ставити жорсткі часові рамки перед виконанням відповідних завдань. Іноді доцільно призначити відповідального студента з групи, який буде слідкувати за часом.

На жаль такий ефективний та корисний вид роботи для розвитку soft skills як командна робота є дуже обмеженим під час дистанційного навчання. Впровадження нового змісту та розвиток нових методів навчання в освітній процес, особливо в умовах війни, є однією із актуальних задач для підвищення якості сучасної освіти. Необхідність розвитку soft skills, компонентами яких є комунікативні навички, уміння робити презентації своїх робіт або проектів, тайм-менеджмент та командна робота, сьогодні уже не викликають сумнівів. Так як поєднання професійних та особистісних характеристик дозволить випускникам вишів знайти своє місце в полікультурному світі та успішно будувати свою кар'єру [29].

Висновки. Розробка та опрацювання ефективних стратегій програм навчання soft skills у будь-якій сфері може сприяти соціальним змінами у суспільстві в цілому, підвищувати конкурентну перевагу компаній на ринку праці, а також сприяти просуванню по кар'єрних сходах самих працівників. Вивчення англійської мови як мови глобального спілкування тісно пов'язано з розвитком soft skills, що є нерозривним аспектом у викликах сьогодення.

Досвід, описаний в статті має перспективу бути поширеним, удосконаленим та розширеним, особливо, що стосується форм роботи як аудиторної, так і поза аудиторної на дистанційній платформі для того, щоб відповідати новим викликам сучасності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Lazarus, A. (2013). Soften up: The importance of soft skills for job success. *Physician Executive*, 39, 40–45.
2. Seetha, N. (2014). Are soft skills important in the workplace? A preliminary investigation in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Science*, 4, 44–56. doi:10.6007/IJARBS-14/751
3. Griffith, D., & Hoppner, J. (2013). Global marketing managers. *International Marketing Review*, 30, 21–41. doi:10.1108/02651331311298555
4. Щеглова, А. О. Формування гнучких навичок у здобувачів вищої освіти при використанні платформ дистанційного навчання у викладанні іноземної мови. URL: <http://dspace.nuft.edu.ua/handle/123456789/34123> (дата звернення: 20.09.2022).
5. Connell, J., Gough, R., McDonnell, A., & Burgess, J. (2014). Technology, work organization and job quality in the service sector: An introduction. *Labour & Industry*, 24, 1–8. doi:10.1080/10301763.2013.877117
6. Bailey, L. (2014). The origin and success of qualitative research. *International Journal of Market Research*, 56, 167–184. doi:10.2501/IJMR-2014-013
7. Bailly, F., & Lene, A. (2013). The personification of the service labour process and the rise of soft skills: A French case study. *Employee Relations*, 35, 79–97. doi:10.1108/01425451311279429
8. Що таке hard skills і soft skills: як нас оцінює роботодавець. URL: <https://eduhub.in.ua/news/shcho-take-hard-skills-i-soft-skills-yak-nas-ocinyuye-robotodavec> (дата звернення: 20.09.2022).
9. Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185–211.
10. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York, NY: Bantam Dell.
11. Sigmar, L., Hynes, G., & Hill, K. (2012). Strategies for teaching social and emotional intelligence in business communication. *Business and Professional Communication Quarterly*, 75, 301–317. doi:10.1177/10805699112450312
12. Benjamin, B., Gulliya, T., & Crispo, A. (2012). Emotional intelligence and organizational culture. *Insights to a Changing World Journal*, 1, 52–64.

13. Wisker, Z., & Poulis, A. (2015). Emotional intelligence and sales performance. A myth or reality? *International Journal of Business & Society*, 16, 185–200.
14. Joseph, D., Jin, J., Newman, D., & O'Boyle, E. (2015). Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI. *Journal of Applied Psychology*, 100, 298–342. doi:10.1037/a0037681
15. Siddiqui, R., & Hassan, A. (2013). Impact of emotional intelligence on employees turnover rate in FMCG organizations. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, 7, 394–404. Chute, M. (2012). A core for flexibility. *Information Services & Use*, 32, 143–147.
16. Dana, H., Hancock, C., & Phillips, J. (2011). A research proposal to evaluate the merits of writing across the curriculum. *American Journal of Business Education*, 4, 15–20.
17. Velasco, M. (2012). More than just good grades: Candidates' perceptions about the skills and attributes employers seek in new graduates. *Journal of Business Economics & Management*, 13, 499–517. doi:10.3846/16111699.2011.620150
18. Moeller, S., Robinson, M., Wilkowski, B., & Hanson, D. (2012). The big chill: Interpersonal coldness and emotion-labeling skills. *Journal of Personality*, 80, 703–724. doi:10.1111/j.1467-6494.2011000738.x
19. Kahlon, M. (2013). Art of speaking: An impression of man: Analysing the need for communication and soft skills. *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*, 21, 657–666.
20. Keyton, J., Caputo, J., Ford, E., Fu, R., Leibowitz, S., Liu, T., Wu, C. (2013). Investigating the verbal workplace communication behaviors. *International Journal of Business Communication*, 50, 152–169. doi:10.1177/0021943612474990
21. Pop, A., & Sim, M. (2012). The use of computer-based means to develop listening and speaking skills to business students. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 21, 195–201.
22. Haroutunian-Gordon, S. (2011). Plato's philosophy of listening. *Educational Theory*, 61, 125–139. doi:1111j.1741-5446.2011.00395.x
23. Hartman, J., & McCambridge, J. (2011). Optimizing Millennials' communication styles. *Business and Professional Communication Quarterly*, 74, 22–44. doi:10.1177/1080569910395564
24. Turner, A. (2015). Generation Z: Technology and social interest. *The Journal of Individual Psychology*, 71, 103–113. doi:10.1353/jip.2015.0021
25. Bassiouni, D., & Hackley, C. (2014). "Generation Z" children's adaptation to digital consumer culture: A critical literature review. *Journal of Customer Behaviour*, 13, 113–133. doi:10.1362/147539214X14024779483591
26. Galabova, L., & McKie, L. (2013). "The five fingers of my hand": Human capital and well-being in SMEs. *Personnel Review*, 42, 662–683.
27. Wahl, H., Kaufmann, C., Eckkrammer, F., Mense, A., Gollner, H., Himmler, C., Slobodian, R. (2012). Soft skills in practice and in education: An evaluation. *American Journal of Business Education*, 5, 225–232.
28. Cobo, C. (2013). Mechanisms to identify and study the demand for innovation skills in world-renowned organizations. *On the Horizon*, 21, 96–106. doi:10.1108/10748121311322996
29. Bancino, R., and Zevalkink, C. (2007). Soft skills: the new curriculum for hard-core technical professionals. *Techniq. Connect. Educ. Careers* 82, 20–22.