
ABOUT THE SOFT SKILLS OF SPECIALISTS IN THE CULTURAL AND CREATIVE INDUSTRIES

Rumelina Vasileva

University of Library Studies and Information Technologies, Bulgaria, rumivas@gmail.com

Ivanka Yankova

University of Library Studies and Information Technologies, Bulgaria, i.yankova@unibit.bg

Boryana Hadjieva

University of Library Studies and Information Technologies, Bulgaria, b.hadzhieva@unibit.bg

Abstract: The topic of soft skills of modern specialists is especially *important and relevant*, because they make up 85% of all human skills and they are particularly key in today's networked society based on communication and technology. The *purpose of this report* is to study the concept of soft skills and to select the factors common to all professionals, determining the characteristics of soft skills of professionals in the field of cultural and creative industries. The following *research tasks* are determined by the set goal: 1) to perform a literary review of well-known publications on the subject; 2) to make a content analysis of some useful models; 3) to analyze a new concept of education and training based on improving quality and efficiency, incl. and through social and cultural cohesion; 4) to clarify the phenomenon of “double reflexivity”, which allows an informed and proactive attitude to the social and professional world through personal choices. The research uses the *methods* of bibliographic search and content analysis of literature sources, concepts and documents; hypothesis verification; system analysis and decomposition of system connections and others. Based on the study, it can be *hypothesized* that the recognition of the characteristics of different generations of individuals and organizational systems, as well as the constant cultivation of soft skills through training and motivation, can create good and competitive professionals in any field and especially in the field of information, cultural and creative industries – for work in physical and digital environment. All set tasks have been completed and the main points of reference in the report have been discussed. The conclusion summarizes the results achieved and outlines priorities. The study was verified with a bibliography. The study was verified with a bibliographic references list. The publication was supported by the Bulgarian National Science Fund of the Ministry of Education and Science in Bulgaria, within the project “Communication Model for an Interactive Educational Environment for Continuous and Postgraduate Professional and Continuing Education in the Field of Cultural and Creative Industries” under contract № DN05/1, 14.12.2016, headed by Assoc. Prof. Dr. Rumelina Vasileva.

Keywords: double reflexivity, generations of professionals, new concept of education and training, self-directed learning, soft skills

ОТНОСНО МЕКИТЕ УМЕНИЯ НА СПЕЦИАЛИСТИТЕ В КУЛТУРНИТЕ И ТВОРЧЕСКИТЕ ИНДУСТРИИ

Румелина Василева

Университет по библиотекознание и информационни технологии, България, rumivas@gmail.com

Иванка Янкова

Университет по библиотекознание и информационни технологии, България, i.yankova@unibit.bg

Боряна Хаджиева

Университет по библиотекознание и информационни технологии, България, b.hadzhieva@unibit.bg

Резюме: Темата за *меките умения на съвременните специалисти* се отличава с изключителна *значимост и актуалност*, т.к. те заемат 85% от всички човешки умения и са особено ключови в съвременното мрежово общество, основано на общуване и технологии. *Целта на настоящото изследване* е да бъде проучена *концепцията за меките умения* и да бъдат открити общовалидните за всички специалисти фактори, които детерминират особеностите на меките умения на специалистите в културните и творческите индустрии. От поставената цел произтичат и *изследователските задачи*: 1) да се извърши литературен преглед на известни публикации по темата; 2) да се направи контент анализ на някои полезни модели; да се идентифицират особеностите на различните поколения специалисти; 3) да се анализира нова концепция за образование и обучение, основана на подобряване на качеството и ефективността, вкл. и чрез социална и културна кохезия;

4) да се изясни феноменът на „двойната рефлексивност“, която позволява информирано и проактивно отношение към социалния и професионалния свят чрез лични избори. За изпълнението на целите и задачите са приложени *методите* на библиографско издирване и контент анализ на литературни източници, концепции и документи; верификация на хипотези; системен анализ и декомпозиция на системните връзки. В съответствие с извършеното проучване може да се формулира *хипотезата*, че познаването на особеностите на различните поколения индивиди и организационни системи, както и постоянното култивиране на меки умения чрез обучение и мотивация, могат да се създадат добри и конкурентни специалисти във всяка област и особено приоритетно – в областта на информационните, културните и творческите индустрии – за работа във физическа и в дигитална среда. Изпълнени са всички поставени задачи, подложени са на дискусия основните опорни точки в доклада. В заключението са обобщени постигнатите резултати и са очертани приоритети. Изследването е верифицирано с библиографски списък на цитираните източници. Публикацията е осъществена с подкрепата на Фонд научни изследвания на Министерството на образованието и науката в България, в рамките на проект на тема: „Комуникационен модел на интерактивна образователна среда за непрекъснато и следдипломно професионално и продължаващо обучение в сферата на културните и творчески индустрии по Договор № ДН05/1, 14.12.2016, с ръководител доц. д-р Румелина Василева.

Ключови думи: двойна рефлексивност, меки умения, нова концепция за образование и обучение, поколения специалисти, самонасочено обучение

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Уменията на хората винаги са били фактор за развитието на човешката цивилизация, но днес, в турбулентния динамичен, глобализиран и силно индивидуализиран XXI век, те се превръщат в основен двигател на развитието и висока ценност. Именно човешкото умение е възможност за успех в решаването на всяка задача и в задвижването на всяко начинание. То зависи от дееспособността, съзряването и упражняването на индивидите. Промяната е неизбежна част от живота и ценността на уменията също се променя, както и средата, в която те се формират, развиват и прилагат. Трансформацията на изискванията към съвременните *ценни умения* се предопределя от няколко глобални тенденции: увеличаване на продължителността на живота; навлизане на умни машини и системи в живота на хората, обществата и икономиките; експоненциално нарастване на данните; използване на нови инструменти и канали за комуникация; трансформация на работните места и професии, и поява на такова явление като „*глобално работно място*“, изпълнено с разнообразие, културни и субкултурни разлики; възникване на нови организационни структури, дефинирани от промените в начина на работа, а той – повлиян от иновативните технологии и социалните мрежи.

Новото *поколение организационни структури* идва не от традиционните теории за управлението, а от области като дизайн на компютърни игри, неврологията и психологията на щастието (Георгиева, 2018). Затова и *съвременните нови работодатели* търсят у работната сила иновативни умения като: разбиране на бизнеса и познаване на целия производствен и технологичен процес; новаторско, адаптивно и креативно мислене; управление на информационното натоварване; анализ на данни; разрешаване на проблеми; умения за ефективна комуникация; междуличностна ефективност и межкултурна компетентност; социална интелигентност и работа в екип, вкл. и виртуална екипност; маркетингова, вкл. онлайн грамотност; предприемчивост, самоуправление и лидерство; желание за учене; адаптивност, устойчивост и многофункционалност (multitasking) и др. (Василева, 2014).

2. ЦЕЛ, ЗАДАЧИ, МЕТОДИ И ХИПОТЕЗА

Целта на настоящото изследване е да бъде проучена *концепцията за меките умения* и да бъдат открити онези общовалидни фактори, които детерминират особеностите на меките умения на специалистите в културните и творческите индустрии. От поставената цел произтичат и *изследователските задачи*: да се извърши литературен преглед на известни публикации по темата; да се направи контент анализ на някои полезни модели; да се идентифицират особеностите на различните поколения специалисти; да се анализира нова концепция за образование и обучение, основана на подобряване на качеството и ефективността на образованието, вкл. и чрез социална и културна кохезия; да се изясни феноменът на „двойната рефлексивност“, която позволява информирано и проактивно отношение към социалния и професионалния свят чрез лични избори. За изпълнението на целите и задачите са приложени методите на библиографско издирване и контент анализ на литературни източници, концепции и документи; верификация на хипотези; системен анализ и декомпозиция на системните връзки. В съответствие с извършеното проучване може да се формулира *хипотезата*, че познаването на особеностите на различните поколения индивиди и

организационни системи, както и постоянното култивиране на *меки умения* чрез обучение могат да създадат добри и конкурентни специалисти във всяка област и особено приоритетно – в областта на информационните, културните и творческите индустрии – за работа във физическа и в дигитална среда.

3. ЛИТЕРАТУРЕН ПРЕГЛЕД

Концепцията „*меки умения*“ е доста убедителна и естествена, но все още няма конструктивна и пълна яснота за нейната дефиниция, обхват, управление и измерване. Донякъде това се дължи и на наименованието им. Малко или много на практика те често се подценяват като второстепенни, неизмерими, извън класацията. А това не е така. Историографски фразата „*меки умения*“ се появява към средата на ХХ век във връзка с изследването на процедурите за обучение в армията на САЩ (1972) в доклади на *Уайтмор* и *Фрай*, които формулират инструмент за поведенчески модел, за да анализират *меките умения* и да обсъдят подходящи методи за обучение по *меки умения* (Whitmore, 1974). Оттогава насетне и особено при прехода на *икономиката на производството* към *икономика на услугите* нараства интересът към разбирането на „*нетехническите*“, насочени към хората аспекти на работата.

В литературата все още не съществува общоприето съгласие за *таксономията на меките умения*, наричани още и *релационни умения*. Разработена е обща рамка от 20 компетенции, вкл. знания, умения, самостоятелни концепции и ценности, черти и мотиви (Spencer and Spencer, 1993). Тази рамка включва основния набор от компетенции, които прогнозно осигуряват значителен процент на високи постижения, т.е. служителите, които проявяват много или по-голямата част от посочените в рамката компетенции, се очаква да бъдат най-добрите в организацията. *Рамката на Спенсър и Спенсър* е полезен модел, от който може да се развие по-нюансирано разбиране за *меките умения*, като правилно се идентифицират кои са *умения* (приложни знания) и кои са мотиви, знания, нагласи или черти на индивида. *Рейнсбъри* и екип използват тяхната рамка, за да сравнят възприятията на настоящи и на дипломирани ученици за важността на уменията. Те откриват, че абсолвентите смятат всички умения в списъка за по-важни в сравнение с още обучаващите се, но и че не откриват разлика във важността между *твърдите* и *меките умения* (Rainsbury, Hodges and Burchell, 2002).

Меките умения включват повече от просто поведение. Те са „черти на характера, нагласи и поведение – а не техническа способност или знания. Те са нематериалните, нетехническите, специфични за личността умения, които определят силните ѝ страни на лидер, фасилитатор, медиатор и преговарящ“ (Robles, 2012). Трудността на дефинирането на *меките умения* идва от свързването им с *черти на характера* (устойчиви във времето и подсилвани от изработвано, променяно и подобрявано поведение) (Matteson, Anderson, Boyden, 2016). Твърдението, че високата ефективност изисква определени вродени характеристики на личността звучи в известен смисъл дискриминационно и омаловажава идентифицирането и целенасоченото изграждане на собствени гъвкави набори от умения, приложими в работата.

Въпреки липсата на единна стандартизация, *меките умения* са важни във всички индустрии и работни условия. Нарастването на *икономиката на услугите* е фактор, който провокира нуждата от *информирано отношение* към *меките умения* (Sharma, 2018). Отраслите на услугите извеждат като приоритет *личните взаимоотношения*, което изисква и работната сила да владее уменията на личните взаимодействия. Освен това *меките умения* се разглеждат като набор от умения, които позволяват на служителите да изпъкне сред колегите си, превръщайки ги в *професионален напредък*. Въпреки че обикновено се изисква техническо ноу хау за получаване на работа, способността за ефективно управление на взаимоотношенията често се изразява в *меките умения*, които помагат за напредването в кариерата (Matteson, McShane, Hankinson, 2019).

4. ДИСКУСИЯ

Всъщност *меките умения*, присъщи и приложими във всяка професионална среда, стоят в основата на социалната същност на всеки индивид. Това са уменията, развивани през целия съзнателен живот, приложими във всяка професионална и социална среда. Те представляват 85% от всички умения на съвременния професионалист и гражданин, и обикновено са тацитни, скрити, трудно подаващи се на оценка и стандартизация. Особено в новия век *меките умения*, във всички техни разновидности, са ***решаващи за успеха на служителите, ръководители, организации; на граждани, лидери и общности*** – заради основната им роля в развитието на компетенции, надграждане и развитие. Ключовата роля на *меките умения* се корени в това, че на практика предопределят развитието на личността, като я правят жизнеспособна и гъвкава към промените във всяка професионална и житейска ситуация. Богатият на личностни умения индивид, натрупани от провокацията и стимула на средата, е много по-пълноценен и успешен, при различни обстоятелства, от висококвалифицирания, но без опит, със слаба организационна и социална култура специалист. *Меките умения* се развиват по необходимост и по принуда, но преди всичко – според личната мотивация и ценностната ориентация на индивида. Затова и в професионални области като

културните индустрии, където специалистите ежедневно и ежеминутно трябва да вземат мигновени ад хок решения, да общуват с потребители през всевъзможни канали и да предоставят качествени продукти и услуги – качеството на *меките умения* е от решаващо значение. *Меките умения*, включващи уменията за комуникация, слушане и емпатия, отразяват лични качества, личностни черти, присъщи социални сигнали и комуникативни способности, необходими за професионалния и социалния успех в работата. Те определят взаимодействията на индивида във взаимоотношенията му с другите. А това се учи трудно единствено в класната стая или аудиторията, уроците идват от семейството, от социалната среда, от работната атмосфера и от организационна култура на детската градина, училището, университета, приятелската среда и т.н. Нито една организирана система, независимо от приложените технологии, не би могла да функционира без мотивацията и решаващата роля на човешкия ресурс – изпълнителски и мениджърски (Yankova, Vasileva, Stancheva, 2019). Още повече, че днес класическите функции на мениджъри и изпълнители са доста размити. За да се постигне **добрата организация на работния процес** често решаващи са такива *умения* като управление на времето, отношение, асоцииране с работата, вътрешна мотивация, адаптация към промените в различна среда, гъвкавост, инициативност, спазване на правила и режими, стремеж към качество, поемане на лична отговорност, стремеж към усъвършенстване на дейностите и организацията и самоусъвършенстване, приемане на новостите. За да се постигне **устойчивост на работния климат** ключови са *социалните умения* като екипна работа; умения за ефективно приемане и предаване на информация; комуникативност – умения за диалог, презентиране, дискусия, спор; съпричастност; позитивност; умения за оценяване на труда и за наставничество, коучинг и тренинг; разбиране на другата гледна точка; умения за посредничество; самооценка и самокритичност, уважение, доверие и съдействие на колегите и на потребителите, трудова етика, толерантност, управление на конфликти, умения за изграждане на дългосрочни взаимоотношения и мултикултуралност. За постигането на **добрите резултати в работните дейности** са важни *лидерски умения* като критично, системно, „дизайнерско“ мислене (създаване на концепции); стратегическо и организационно мислене; иновативно, образно, творческо мислене; управление на знанията – способност за логически анализ на факти и данни; идентифициране и решаване на проблеми и вземане на решения; балансирана оценка и управление на риска; умения за модериране и преговори, ораторство и харизма; работа в мрежа; действеност, създаване на връзки и на бази данни от потенциални контакти. Това са все трудни задачи, защото не могат да бъдат стандартизирани, вкарани в протоколи. Но за да бъдат възможни за постигане са необходими няколко подхода – *познаване, прилагане, обучение и мотивиране*.

Наличните съществени **разлики между поколенията** безспорно са фактор, който предопределя както характера, така и усвояването на *меки умения*. Ако допреди няколко десетилетия поколенията се променят през интервал от дваисет – дваисет и пет години, то съвременното днес свива рамките на едно поколение до десетина години. Оттук и *поведенските модели и вярвания*, характеризиращи поколенията, се променят бързо, също и *различията*, особено между несъседни поколения, които дори стават драстично несъпоставими. Същевременно, тези различия неизбежно се събират „под един покрив“ в семейството, в образованието, в работата, в социалните изяви и следва да бъдат познавани и отчитани много по-детайлно. В идеята за „поколение“ се влага смисъл на съвкупност от хора в близка възраст и жизнен етап, които споделят обща история, повлияни от конкретни ценности и идеи, живели в конкретни обществени условия и събития. Именно те, както и ролевите модели, споделяните норми на поведение, икономическите и културните условия на средата формират специфични черти, които събирателно се разглеждат като *поколенска личност*. Тези черти са социални, характерни за преобладаващата част на съответното поколение. Проявяват се основно в групова среда и при взаимодействие с други хора. Интензитетът на проява на *поколенските характерни черти* варира при различните индивиди в рамките на една генерация (Пенчева, 2016). Различията между поколенията и техните специфични характеристики зависят от особеностите на социалните и на политическите проблеми, с които израстват. Може да се твърди, че в момента в съвременния свят се обединява животът на шест различни поколения. Затова е толкова важен е въпросът какво е интересно за тях, с какво са известни и как се възприемат в световен мащаб: 1) *The Greatest Generation* (1901-1924), с детство през Първата световна война, голямата депресия, а в зрелия си живот – Втората световна война, изстрелване на човек в космоса и т.н., развиват чувство за работа в екип, дисциплинираност и усилената работа в резултат на преживените кардинални събития; 2) *The Silent Generation*, „строители на съвременния свят“ (1924-1945), израснали в условията на война и следвоенно положение, съсредоточени върху кариерите вместо социалната активност, изключително лоялни към работодателя мъже (често работейки за един цял живот) и жени – домакини; 3) *The Baby Boomers* (1946-1964), плод на огромна раждаемост, израснали с музиката на Елвис и Бийтълс, хипита, свободомислещи активисти, борци за равенство, често променящи работните си позиции, кариерите и жилищата си; 4) *The*

Generation X, „MTV generation“ (1965-1980), често деца на разведени работохолици, „отгледани“ от музикалните телевизии, интересуващи се от екзистенциални теми, вместо от кариера и семейство; 5) *The Generation Y*, „милениуми“ (1980-1995), с умения в технологиите, предпочитани пред реалния живот, оптимисти, предпочитат формалното образование и класическите социални мрежи; 6) *The Generation Z* (1995- 2010), „родени с компютърна мишка в ръка“, научават се да използват технологиите и след това да четат; 7) *The Alpha Generation* (2010-), най-младото поколение. (Веселинова, 2018, McCrindle and Wolfinger, 2011).

В бързо променящите се реалности на съвременния свят – глобализация, развитие на технологиите и електронизация – възниква и **нова концепция за образование и обучение**, която дефинира обновени образователни цели и политики (Станчева, Нушева, Хаджиева, 2018). Ново е разбирането за образованието като фактор на *социалната и културната кохезия* и като икономически потенциал и то произтича от стратегическата цел на Европейския съюз – превръщане на ЕС в най-конкурентноспособната и динамична икономика в света, основана на знанието. *Лисабонската стратегия* конкретизира тази цел като подобряване на качеството и ефективността на образованието, осигуряване на всеобщ достъп и отваряне на образователните системи към света (Василева, 2002). Рамката за действие определя *образованието като ориентиран към практиката процес, продължаващ през целия живот*, и обвързва неговата ефективност с качествата, които се формират у образования се бъдещ специалист (Янкова, Павлова, Станчева, 2018).

Друг важен феномен е **рефлексията** и съчетаването на основните принципи на *организационното управление с професионалното развитие*. В своето професионално изграждане индивидите често срещат грешки и ги поправят, т.е. запълват пропуски, но все пак разчитат на едни и същи политики и техники, поради което пропуски се появяват непрекъснато. При този подход специалистът (или институцията) има само един начин да продължи: като допуска грешки, отстранява ги и продължава напред. При другия подход на *двойната рефлексивност* или „*ученето в двоен цикъл*“ индивидът реагира на ситуацията, анализира причиняващите промените фактори и създава нови процедури, така че грешките и пропуските да се появяват рядко. Така „производителят“ е *обучаем*, който изследва алтернативи и прилага нов „поглед“ на проблема. В късната модерност се развива именно тази способност за „*двойна рефлексивност*“, т.к. хората започват да възприемат своите институции и култура като „социално конструирани“ и да се отнасят информирано и проактивно към социалния свят чрез изборите, които правят (Archer, 2007, Beck, Giddens and Lash, 1994). В този смисъл *истинското професионално израстване* започва не когато специалистът само вижда събитията, а когато се заема скептично да ги проверява и да добива достатъчно смелост, за да се съмнява в собствените си действия (Schön, 1983). Този вътрешен скептицизъм е в основата на „*рефлексивния процес на преценка*“ – начин за критично самонаблюдение на собствения път и опитност на индивида през професионалния му живот. Процесът на **рефлексивно преценяване** включва поредица от стъпки: 1) идентифициране на въпроси, свързани с определен проблем, грешка или дилема; 2) откриване, проучване и приоритизиране на факторите на промяна; 3) извличане и оценка на знания, необходими за алтернативни действия; 4) сравняване на силните страни и ограниченията на опциите; 5) прилагане на най-подходящите алтернативи за разрешаване на проблема; 6) оценяване на резултатите и продължаване към осъществяването на промяната (Schön, 1983). *Рефлексивната преценка* става възможна едва, когато специалистът изпитва увереност и готовност да бъде самокритичен и да променя поведението си при разпознаване на грешни изводи от знания, предположения, поведения или действия. Много установени данни доказват, че *ученето през целия живот изисква саморефлектиращ скептицизъм, усъвършенствана интелектуална зрялост и способност за самостоятелно учене* (Hendricson, 2017) и това не е автоматично умение с диплома. Един от проблемите с *ученето през целия живот* е, че е трудно да се предвиди кога личността има достатъчно капацитет за това. За много хора, вкл. обучени на високо ниво, интелигентни, професионалисти, *самонасоченото обучение* не идва по естествен път. То е капацитет, който може да бъде култивиран по време обучението, но и ако хората са предразположени любопитният им скептицизъм да е част от професионалната им отговорност.

Аксиома в бизнеса е, че работа се получава благодарение на „*твърдите умения*“, но „*меките умения*“ гарантират мястото. Според *Стюарт меките умения* са синоним на подходящи контекстуални, междуличностни и поведенчески компетенции (Stewart, 2011), те са умения и способности, които имат съществено значение за общуването с ръководители, връстници, подчинени, клиенти, доставчици, партньори. Това са умения, свързани както с вербалния, така и с невербалния език за ефективна и ефикасна комуникация и съществуват в две различни форми – лична и социална. *Личните умения* са свързани с изпълняване на индивидуални задачи и дейности и тяхното ниво влияе върху общото качество на изпълнената задача, на нейното темпо, адекватност и надеждност. *Социалните умения* са тези, които влияят върху качеството на изпълняваните с други хора (колеги) задачи. Те се отразяват на ефективността на сътрудничеството, комуникацията и влиянието. Както *личностните*, така и *меките умения* се възприемат

като условия за *комуникационна синергия*, подпомагаща способността да се разберат емоциите на другите в търсенето на по-добри решения, вместо компромис, основан на различията между хората и взаимното доверие (Acland, 2003). Тя може да бъде постигната, когато се изпълняват конкретни групови и индивидуални роли.

„Емоционалното“ измерение на *меките умения* влиза в детерминантите на емоционалната и на социалната интелигентност. *Емоционалната интелигентност* включва емоционално самосъзнание, контрол и продуктивно използване на емоции, съпричастност и взаимоотношения с другите – елементи от личната сфера на *меките умения*, дефинирана от откритост, решаване на проблеми, справяне със стрес и др. *Социалната интелигентност* обхваща груповата организация, договарянето, влизането във взаимоотношения с други хора и извършването на социални анализи, прогнозиращи мотивите и емоциите на другите, например екипно сътрудничество, отношения с клиенти, супервайзъри и като цяло вътрешни комуникации, спадащи към социалните *меки умения*. Личният и социалният характер на *меките компетенции* гарантират приспособяването към чувствата на колегите в екипа и елиминирането на недоразумения, преди да се превърнат в конфликти. Те позволяват възприемането на *лидерството* като недоминиране, а като изкуство на убеждаването на хората да си сътрудничат за постигане на целите на стратегията и възприемането на недоволството като израз на конструктивна обратна връзка и изграждаща атмосфера (Goleman, 1996).

Способностите на определен специалист да очарова събеседника си, да се сприятелява на работното място, да е способен да ръководи екип, да притежава умения за водене на диалог и преговори, да е отборен играч, да е отворен да дава и получава конструктивна критика – стават все по-важни за успеха в един все по-глобален и комуникационен свят. И това с най-голяма сила важи за специалистите в областта на информационните, културните и креативните индустрии, които са изправени пред все по-увеличаващите се предизвикателства на мрежовия общуващ свят.

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подтикнати от настоящите социално-икономически прогнози, все повече правителства и международни институции се опитват да доближат света на образованието и обучението до света на труда. Работоспособността на завършилите, иновациите и предприемачеството, използването на ИКТ в средното и във висшето образование са само някои от стратегическите теми в този дневен ред. Нивото на младежката безработица в целия свят е един от факторите за засилващия се натиск върху училищата и университетите да адаптират своите учебни програми към настоящите нужди на пазара на труда, да съчетават формите на дуално, дистанционно, информално обучение, както и да предвиждат компетенции за бъдещи работни места (Stancheva, Hajieva, Dobрева, Nusheva, Buzhashka, 2019). В този смисъл всяко събиране на доказателства за *търсенето на умения*, експериментирането с дизайните на учебните програми, проучването на ефективността на обучението и оценяването на *меките умения* в образователните среди, както и сътрудничеството между образователните институции и бизнес практиката, е важно за създаването на компетентни, уверени, умеещи специалисти с голям потенциал и запас от *преносими меки умения*, гъвкави и продуктивни.

Всички изследвания и анализи потвърждават, че култивиранията *меки умения* са необходими, за да могат специалистите през XXI век да бъдат успешни и да се конкурират пълноценно. *Преподавателите и учителите* могат да играят ключова роля, интегрирайки концепциите и дейностите, създаващи *меки умения* в учебните програми и създавайки неформални образователни стратегии за директно развиване на *меки умения* у специалистите в областта на културните и творческите индустрии. *Наставничеството* също има голям потенциал при култивирането на *меки умения*, вкл. и в онлайн обучението. *Опитът на работното място* е важен аспект в обучението в *меки умения* и затова практикуването на дуално обучение и използването на подхода „*учене чрез правене*“ са много значими. Без този опит обучаемите няма как добре да осъзнаят значението на придобиването на *меки умения*, въпреки че обученията в *меки умения* могат да бъдат включени и в учебните програми и в учебното съдържание. *Стажът и практиката* трябва да бъдат норма в образованието по обществени науки, както и *летните изследователски практики* като удачна форма за придобиване на *меки умения*. Самите мениджъри на културни и творчески организации трябва да инициират програми за обучение в *меки умения* както за новопостъпилите, така и за действащите специалисти, т.к. и *меките умения*, подобно на знанията и компетенциите, трябва да се реновират и развиват спрямо постоянно променящите се условия за професионално и модерно предоставяне на информационни и културни услуги (Станчева, Нушева, Хаджиева, 2018). Достатъчно изследвания и примери от практиката показват, че дългият стаж и професионален опит не са задължителна гаранция за усвояване на добри *комуникационни и други високи меки умения*.

БЛАГОДАРНОСТИ

Изследването е осъществено благодарение на финансовата подкрепа на ФНИ на МОН в България, в рамките на проект по Договор № ДН05/1, 14.12.2016, с ръководител доц. д-р Румелина Василева.

ИЗПОЛЗВАНИ ИЗТОЧНИЦИ

- Василева, Р. (2002). За партньорството между формалното и неформалното обучение: Карта на партньорството. *Педагогика*, 8, с. 43-52.
- Василева, Р. (2014). Езикът на съвременната организационна култура. *Cross-linguistic Interaction: Translation, Contrastive and Cognitive Studies*. София: УИ „Св. Климент Охридски“, с. 409-421.
- Веселинова, Й. (2018). Поколениято Z – Z като PaZличен. *Под моста*. <<https://podmosta.bg/pokolenieto-z-z-kato-razlichen/>>
- Георгиева, К. (2018). 18 ценни умения, които кандидатите за работа трябва да притежават. *For>jobhunters, Blog*, <<https://forjobhunters.com/18-ценни-умения/>>
- Пенчева, М. (2016). Различията между поколенията и техните проекции в процеса на учене. *Научни трудове на Русенския университет*, 55, 5.1., с. 93-97. <<http://conf.uni-ruse.bg/bg/docs/cp16/5.1/5.1-18.pdf>>
- Станчева, С., К. Нушева, Б. Хаджиева (2018). Професионалното и продължаващото обучение в сферата на културните и творчески индустрии – възможности за професионална реализация. *Иновативна образователна среда за непрекъснато професионално обучение в сферата на културните и творчески индустрии : Е-сборник*. Състав. Иванка Янкова, Румелина Василева. София: За буквите – О писменехъ, с. 64-72.
- Янкова, И., И. Павлова, С. Станчева (2018). Насоките на ЮНЕСКО за интерактивни образователни процеси, приложени в УниБИТ. *Иновативна образователна среда за непрекъснато професионално обучение в сферата на културните и творчески индустрии: Е-сборник*. Състав. Иванка Янкова, Румелина Василева. София: За буквите – О писменехъ, с. 77-90.
- Acland, A. (2003). *Perfect People Skills*. 2. New ed. Random House Business, 2003. 160 p.
- Archer, M. (2007). *Making Our Way through the World: Human Reflexivity and Social Mobility*. Cambridge, UK: Cambridge University Press. 352 p.
- Beck, U., A. Giddens, S. Lash (1994). *Reflexive Modernization: Politics, Tradition and Aesthetics in the Modern Social Order*. Stanford University Press, 225 p.
- Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam, 352 p. (Bantan Books)
- Hendricson, W. (2017). Are We Serious About Lifelong Learning? *ADEA CCI Liaison Ledger, Guest Perspective*. <https://www.adea.org/ADEA/Blogs/ADEA_CCI_Liaison_Ledger/Guest_Perspective_Are_We_Serious_About_Lifelong_Learning_.html>
- Matteson, M., L. Anderson, C. Boyden (2016). “Soft Skills”: A Phrase in Search of Meaning. *Libraries and the Academy: Portal*, 16(1). <<https://doi.org/10.1353/pla.2016.0009>>
- Matteson, M., M. McShane, E. Hankinson (2019). Soft Skills Revealed: An Examination of Relational Skills in Librarianship. *Semantic Scholar; ACRL, Recasting the Narrative*, pp. 428-438. <<https://pdfs.semanticscholar.org/805f/c631733382eb7d9094eeb91b9ad10073333a.pdf>>
- McCordle, M., E. Wolfinger (2011). *The ABC of XYZ: Understanding the Global Generation*. University of New South Wales Press. 208 p. <https://www.academia.edu/35646276/The_ABC_of_XYZ_-_Mark_McCordle_PDF.pdf>
- Rainsbury, E., D. Hodges, N. Burchell (2002). Ranking Workplace Competencies: Student and Graduate Perceptions. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education (APJCE)*, 3(2), pp. 8-18. <https://www.ijwil.org/files/APJCE_03_2_8_18.pdf>
- Robles, M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today’s Workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), pp. 453-465. <<https://homepages.se.edu/cvonbergen/files/2013/01/Executive-Perceptions-of-the-Top-10-Soft-Skills-Needed-in-Todays-Workplace.pdf>>
- Schön, D. (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. Basic Books, University of Michigan, 374 p. (Harper torch books; Vol. 5126)
- Sharma, V. (2018). Soft Skills: An Employability Enabler. *SSRN Scholarly Paper*. Rochester, NY: Social Science Research Network. <<https://papers.ssrn.com/abstract=3273229>>
- Spencer, L. M., S. M. Spencer (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: Wiley. 384 p. <<http://epfypdf.basinpreppers.com/competence-at-work-models-for-lyle-m-16227081.pdf>>

- Stancheva, S., B. Hajieva, V. Dobрева, K. Nusheva, B. Buzhashka (2019). Positive Practices for Overcoming the Crisis in Education: Examples from Bulgaria. *INTED2019 Proceedings 13th International Technology, Education and Development Conference*, 11th-13th March 2019, Valencia, Spain, pp. 4835-4840.
- Stewart, John (ed.) (2011). *Bridges Not Walls: A Book About Interpersonal Communication*. 11th ed. McGraw-Hill Education, 560 p.
- Whitmore, P. G., J. P. Fry (1974). Soft Skills: Definition, Behavioral Model Analysis, Training Procedures. *Professional Paper*. Arlington, VA, pp. 3-74.
- Yankova, I., R. Vasileva, S. Stancheva (2019). Modern Skills and Convergent Environment – SWOT Analysis, Trends and Challenges in Vocational Education and training. A Bulgarian Experience. *Proceedings of EDULEARN 19: 11th annual International Conference on Education and New Learning Technologies*, Palma de Mallorca, Spain, pp. 3130-3139.