

DE LA ALFABETIZAREA TERMINOLOGICĂ LA CULTURA COMUNICĂRII FROM TERMINOLOGICAL LITERACY TO A CULTURE OF COMMUNICATION

*Olga Cosovan, dr. în filologie, conf., UPSC Ion Creangă
Olga Cosovan, PhD, associated professor, SPU Ion Creangă*

[Codul ORCID 0000-0003-0595-1705](#)

Rezumat: Alfabetizarea, ca un concept educațional în vogă, a depășit limitele literației și se include în varii contexte noi. Alfabetizarea terminologică se conturează ca posibilitate de a progresa, grație cunoașterii termenilor, în studii și domenii academice de formare și cercetare. Mai larg, cunoașterea reală și eficientă a termenilor permite încadrarea lor în comunicare și în afara activităților de studiu. Privită prin optica setului de competențe necesare unui angajat în secolul al XXI-lea, alfabetizarea terminologică se regăsește în soluționarea problemelor complexe, managementul echipei, servirea clientului etc.

Cuvinte-cheie: alfabetizare, termen, competență, comunicare, cultură.

Abstract: Literacy as a fashionable educational concept has gone beyond reading and writing and is now being included in various new contexts. The development of terminological literacy is seen as a possibility to advance, thanks to a knowledge of terms, in school and undergraduate education as well as in higher-level areas of academic training and research. In a wider sense, a real and efficient knowledge of terms allows the person to join in communication outside an educational setting as well. Considered through the prism of the set of competences expected of a 21st-century employee, terminological literacy is reflected in such activities as complex problem-solving, team management, client service etc., etc.

Keywords: literacy, term, competence, communication, culture.

Conceptul de alfabetizare pornește de la capacitatea / deprinderea de a citi și a scrie, obiectiv primordial al școlarizării în diferite sisteme educaționale și timpuri. Înlocuit prin *literație* în acest sens, lexemul *alfabetizare* își extinde aria de utilizare, de aceea, rând pe rând, intră în circulație concepte precum alfabetizare matematică (competențele-cheie ale învățământului general european), alfabetizare funcțională, alfabetizare juridică, alfabetizare media etc. Contextul educațional din sec. al XXI-lea pornește de la premisa că faza de literație este depășită pentru orice persoană aptă de muncă, iar numai literația nu este suficientă pentru a activa în câmpul muncii. Un punct de pornire pentru acest proiect de cercetare – ”Alfabetizarea terminologică a elevilor de gimnaziu” – îl constituie răspunsul la întrebarea de ce elevul trebuie să cunoască anumiți termeni.

”Învățarea termenilor specifici este o acțiune de maximă importanță și profesorul trebuie să se asigure că elevii vor avea suportul lexical necesar pentru a înțelege conținuturile care se predau în școală”[3, p.1] este afirmația-cheie a cercetătorilor din SUA. Pornind de la conținuturile de studiu, aceștia au elaborat o listă de circa 8000 de termeni pe care elevul trebuie să-i asimileze la diferite trepte de școlarizare și diferite materii. Pentru ilustrativitate, să încercăm a ne imagina o persoană, care se înscrie la studii la colegiu sau chiar la universitate și nu (re)cunoaște majoritatea termenilor utilizați de profesor în discurs, termenii din formularea sarcinilor didactice sau din itemii de evaluare. Eșecul nu va întârzia, întrucât un discurs didactic coerent nu poate fi oprit pentru explicații la orice termen, cunoscut majorității celor prezenți.

O altă întrebare vine dinspre secolul al XXI-lea și cerințele lui, mai exact, ale angajatorului față de sistemul educațional. Dacă parcurgem lista cu competențele acestui secol în derulare,

competențe pe care angajatorul le solicită angajatului, observăm că sunt mai puțin vizibile cunoștințele profesionale și tot mai solicitate competențele de comunicare, de soluționare a problemelor, de management al echipei etc., competențe care implică o terminologie susținută. Am evitat să spunem cunoașterea terminologiei – nu capacitatea de a recita definiții și a include în enunțuri termenii respectivi, ci utilizarea lor coerentă și ajustată la context, într-un continuu proces de comunicare profesională.

Alfabetizarea terminologică, la fel ca oricare altă alfabetizare, se înscrie într-un cadru mai larg, de formare și dezvoltare a competențelor, desfășurându-se în mai multe etape, de la incompetența neconștientizată la competența neconștientizată.



Schema acestei evoluții presupune că, inițial, o persoană nu cunoaște nimic și nu are interes să-și formeze o anumită competență, în cazul la care ne referim, nu știe că există terminologie, termeni, domenii de studii etc., nu are interes pentru asimilarea lor și nu este frustrată când nu înțelege un discurs din cauza neînțelegerii termenilor. Putem vedea aici 2 modele: un copil care nu este școlarizat / implicat în orice gen de instruire și un adult care nu are studii, o profesie clară. Și copilul, și adultul vin în contact cu anumiți termeni, prin audierea și vizionarea emisiunilor, a publicității și a diverselor acte de comunicare, dar aceasta nu-i motivează să se documenteze și să înțeleagă mesajul. ”Nu știu și nu am nevoie/interes ca să știu” este lozinca analfabetismului de orice fel, inclusiv al celui terminologic. Se poate ca vorbitorul să cunoască anumiți termeni profesionali, din practica de zi cu zi, din activitatea de muncă (agricultură, manufactură casnică, artă culinară), dar nu-i percepe ca atare, nu-i definește și nu-i tratează drept unități speciale. Situația e similară practicii funcționale a limbii vs. practica rațională: preșcolarul vorbește o anumită limbă maternă, uneori e bilingv, face uz de forme cazuale și modale/temporale, realizează acordul gramatical, fără să cunoască regulile și normele corespunzătoare și fără să aibă motivația de a descifra, interpreta, explica unitățile lingvistice.

Incompetența conștientizată este momentul de cotitură și motivație pentru studiu. Este recunoașterea faptului că nu înțelegem ceva, dar ar trebui să putem procesa informația dată. Un copil curios și atent la comunicare întreabă adultul de alături *ce-i aceea?*, un elev îl întreabă pe profesor sau se documentează singur, un adult caută o soluție. Cum citim instrucțiunea pentru un aparat, dispozitiv, echipament proaspăt procurat? De ce termeni și de ce competențe avem nevoie? Cum descifrăm schemele incluse în acele instrucțiuni? Când am învățat să o facem? Orice încercare de a studia un subiect nou sau de a aborda un domeniu nou se subordonează aceleiași reguli: este necesară ajustarea sau recunoașterea terminologiei utilizate.

Procesul este valabil pentru studiile școlare de la orice etapă, pentru situațiile când, din varii motive, schimbăm limba de instruire (deci trebuie actualizată terminologia în limba de instruire), dar și pentru educația adulților. Nu există materii școlare care să poată ocoli terminologia domeniului, dar nici oricare altă formare nu poate evita introducerea în uz și a terminologiei. Curriculumul Național 2019 a specificat, pentru majoritatea materiilor, setul de termeni care trebuie asimilați și utilizați în comunicare pentru unitățile de conținut respective. De exemplu,

curriculumul la matematică prevede, la unitatea de conținut *Fracții ordinare. Numere zecimale* (clasa a V-a), asimilarea termenilor *fracție subunitară, fracție echiunitară, fracție supraunitară, fracții echivalente, amplificarea, simplificarea, fracție inversă, număr zecimal finit, fracții ordinare* cu titlul elemente noi de limbaj matematic. La biologie, pentru clasa a VI-a, la tema *Organismul uman și sănătatea*, sunt incluși următorii termeni-cheie: *organ; sisteme de organe; sistem digestiv; sistem respirator; sistem cardiovascular; sistem excretor; sistem reproducător; sistem nervos; sistem locomotor*. Tendința este vizibilă și salutară, ca un element din concepția de elaborare a curriculumului [4 : Matematica, p.13; Biologie, p.10].

Acest pas al alfabetizării nu se încheie odată cu studiile gimnaziale, liceale sau profesionale – oricine învață pe parcursul întregii vieți își completează permanent lista de termeni pe care îi recunoaște. Dar temelia alfabetizării terminologice este pusă anume la etapa gimnazială. Din ce se adună puzzle-ul alfabetizării terminologice?

Treapta preșcolară și școala primară pun în circulație niște termeni de maximă importanță, dar mai puțin definițiile lor (*literă, cifră, cuvânt, număr, text, propoziție, schemă, operație* etc.), etapa gimnazială introduce la maxim termenii corespunzători și strategiile de definire și conturează sistemele de termeni.

Efortul școlii, ca instituție care asigură alfabetizarea, se manifestă în câteva dimensiuni:

• Asimilarea unui set de bază de termeni din varii domenii. Majoritatea dintre acești termeni sunt stipulați de documentele curriculare, definiți în manualele școlare, dar importanța și frecvența utilizării lor conturează o ierarhie invizibilă. Chiar dacă am considera că sunt egali ca importanță *subiect* și *amfibrah*, pe aria curriculară *limbă și comunicare*, frecvența utilizării în activitățile de la clasă a acestor doi termeni este diferită și, prin urmare, recunoașterea lor peste o perioadă după studierea subiectelor respective va fi diferită. *Procent, subiect, verb, substantiv, simbol, organ, element chimic, forță, volum, viteză* etc. sunt termenii care supraviețuiesc în memoria operațională a elevului uitării inerente demersului didactic. Nu este vorba de cunoașterea unor definiții, pentru că, oricât de corecte ar fi, ele singure nu creează suportul alfabetic al competenței. Asimilarea termenului de multe ori este însoțită de asimilarea unor elemente grafice: maniera de marcare, subliniere, simbolurile literale, modul de rostire al abrevierilor, siglelor, simbolurilor. Lectura unui exercițiu de matematică, a unei formule sau ecuații din domeniul fizicii sau al chimiei este relevantă în acest sens.

Fără a stabili foarte clar care termeni trebuie puși în circulație pe aria curriculară *limbă și comunicare*, curriculumul 2019 trece în revistă circa 360 de termeni pentru 5 clase gimnaziale, ceea ce, cantitativ, este rezonabil. Frecvența lor și gradul de asimilare diferă: din partea celor mai des incluși în comunicare vin *propoziție, verb, substantiv, sinonim, antonim, text*, iar din partea cealaltă – *anacolut, iamb, troheu, anaforă, epiforă, asonanță* etc.

Oricât de completă ar fi lista de termeni (în cadrul proiectului de cercetare a fost elaborat un glosar de termeni stipulați sau sugerați de curricula la toate disciplinele din etapa gimnazială; [4]), aceasta are la periferie și chiar în afara ei:

- a) sisteme alfabetică, litere care servesc drept simboluri pentru unele mărimi, termeni; în primul rând, este vorba de alfabetul grecesc vechi, la care recurg fizica și matematica ($\Omega, \rho, \lambda, \mu$ etc.), dar și simbolurile literale latine, care trebuie interpretate nu doar ca litere obișnuite;
- b) o serie de nume proprii, care nu sunt termeni, dar care întregesc alfabetizarea și conduc la cultura generală a persoanei școlarizate. Statutul numelor proprii în raport cu termenii este incert. Unele dintre acestea sunt parte a denumirilor terminologice (legi, numere,

constante, formule, ecuații, tabele – *Newton, Mendeleev, Clapeyron, Viète* etc.), altele sunt doar nume de personalități marcante în istoria științei respective.

Lista aceasta, dacă ar exista, s-ar completa prin nume geografice / obiective geografice, incluse în curriculum la unitățile de conținut:

”Munți: Alpi (vârful Mont Blanc), Carpați, Ural, Himalaya (vârful Chomolungma/Everest).

Podișuri: Moldovei Centrale, Tibet, Braziliei.

Câmpii: Europei de Est, Mării Negre, Mesopotamiei, Amazonului.

Dealuri: Bălănești. Vulcani: Vezuviu, Etna, Hekla, Kilimanjaro etc.”[4, Geografie, p.13]

Studierea istoriei impune, pe de o parte, cunoașterea numelor de personalități și state, raportate la epoci, iar pe de altă parte – numele evenimentelor, ale statelor și ale orașelor, care își modifică denumirile în timp. Limba și literatura română, oricare altă limbă și literatură, educația muzicală și educația plastică aduc în prim-plan nume de autori – scriitori, muzicieni, pictori – și titlurile operelor remarcabile.

• Crearea unui sistem complex ”de uz propriu” de termeni peste limitele fiecărei materii.

Anume acesta permite și asigură condițiile necesare pentru progresul școlar al elevului. Este vorba despre modelarea unor clustere de termeni, cu actualizarea relațiilor hipero- / hiponimice; a paradigmelor și a relațiilor sintagmatice. Astfel, asimilând termenii *substantiv* și *adverb*, elevul trebuie să perceapă că ambii numesc părți de vorbire, deci sunt hiponime în raport cu *partea de vorbire* și în relații paradigmatică (de concurență) între ei; că termenul *substantiv* poate primi determinarea *comun, propriu, masculin, feminin, neutru, colectiv*, iar adverbul poate fi *de timp, de mod, de loc, relativ*. Anume confuziile dintre părțile de vorbire și părțile de propoziție (*substantiv – subiect, adjectiv – atribut*) denotă că termenii nu sunt incluși într-un sistem, în percepția unui anume elev. Dacă ieșim din limitele unei singure discipline, ajungem la valorificarea potențialului pluridisciplinar, interdisciplinar și transdisciplinar al termenilor[2, p.34-40].

• Utilizarea coerentă, în varii contexte științifice, didactice și cotidiene, a termenilor, ca premisă pentru dezvoltarea competențelor de comunicare în limba de instruire. În acest caz, suntem în drept să așteptăm ca elevul, persoană care a atins un nivel de alfabetizare terminologică, să nu se întrebe ce este *procentul*, cum se marchează și, eventual, cum se calculează; să înțeleagă că % și ”la sută” sunt echivalente, astfel ca să nu spună **70% la sută*; să perceapă ”rezultatul negativ” pornind de la accepția matematicii, nu a caracterizării personajelor literare (deși rezultatul negativ al etilotestului e, probabil, 0, iar nota ”negativă” oscilează, în sistemul actual, între 1 și 4; numerele negative în matematică se marchează cu semnul minus). Aceste competențe de comunicare lingvistică antrenează competența lexicală (elevul cunoaște cuvântul respectiv), competența semantică (știe ce sens are în acest context, în această combinație a elementelor), competența gramaticală (știe ce forme paradigmatică are cuvântul respectiv), competența ortografică / ortoepică (știe să scrie și să rostească adecvat acest termen) și competența fonologică (îl identifică în vorbirea altei persoane). Această competență, odată dezvoltată, permite înțelegerea la lectură și la auz a unui spectru larg de texte, inclusiv științifice și publicistice. După ce asimilează noțiunea de *fus orar* la geografie, elevul va percepe informațiile despre ora expedierii unui mesaj, despre durata unui zbor, va asimila sau va înțelege, la necesitate, informațiile codificate prin abrevierea GMT= Greenwich Mean Time.

Luând cunoștință, în cursul școlar de fizică, despre *joule* și memorând informația adiacentă: *joule* (unitate de măsură) [pron. fr. *jul*] s. m., art. *joule-ul* [pron. *julul*], pl. *jouli*; simb. *J*, elevul va rosti și va utiliza corect termenul dat. Tot cursul de fizică și cel de matematică pun în circulație numeroase unități de măsură, cu specific de scriere, citire/rostire: km/h, km², m², m³, m/sec² etc.

Din perspectiva ariei curriculare *limbă și comunicare*, utilizarea coerentă a noțiunilor lexicografice și descifrarea fără efort suplimentar a articolelor din dicționare și enciclopedii este o condiție de învățare permanentă a limbii. Chiar abrevierile utilizate pentru desemnarea dicționarelor sunt oarecum apropiate termenilor: DEX, NODEX, DEXI, DEU, MDA, DLRLC, DOOM-3 sunt relevante.

• Cristalizarea conceptelor și mai ales a strategiilor de învățare creează o platformă funcțională pe tot parcursul vieții, care va asigura asimilarea de către adult a termenilor din domeniul profesional și din alte domenii de interes, mai ales că unele sisteme terminologice se completează mereu, iar altele intră vertiginos în lexicul comun. În cazurile fericite, adultul care învață o informație nouă și descifrează termeni noi pentru dânsul îi încadrează în sistem, îi plasează alături de alții similari, îi descifrează ca etimologie și structură, se documentează în legătură cu sensul/sensurile termenului, chiar dacă nu are un manual și nu este inclus într-o activitate educațională care i-ar cere să o facă.

Cum menționam mai sus, alfabetizarea terminologică, în raport cu fiecare persoană, nu este o etapă încheiată totalmente pentru toate materiile și domeniile științifice. Putem să o considerăm încheiată pentru disciplinele gimnaziale, dacă elevul a asimilat termenii prevăzuți de conținuturile curriculare, dar orice extindere, aprofundare, abordare a unor noi materii va impune revenirea la etapa de alfabetizare; orice curs universitar, orice instruire profesională va avea în vizor introducerea unui alt set de termeni.

Etapă de competență conștientizată se manifestă, în context școlar, prin:

- a) cunoașterea termenilor adecvați pentru vârsta de școlarizare și conținuturile curriculare la materiile studiate;
- b) aplicarea coerentă a formulelor și algoritmilor de analiză, calcul etc.;
- c) delimitarea termenilor și a domeniilor de utilizare: *temă, subiect, timp, parabolă, hiperbolă, specie, gen, legendă* etc.;
- d) raportarea exactă și lipsită de echivoc a terminologiei general științifice: *sistem, structură, element, factor, unitate* etc. la domeniul științei la care se referă textul, activitatea, informația;
- e) includerea în discursul didactic / științific coerent a termenilor respectivi;
- f) documentarea din surse credibile, procesarea informației de rigoare.

Pentru că orice competență presupune soluționarea unor probleme [1, p. 6], e necesar să precizăm cum anume se manifestă competența discursivă conștientizată. Terminologia se integrează și funcționează, în acest caz, în cel puțin trei manifestări:

- înțelegerea problemei și a datelor acesteia;
- comunicarea cu alte persoane în procesul rezolvării;
- prezentarea rezultatelor, oferirea soluțiilor în limbaj adecvat academic și/sau profesional.

În demersul didactic, competența conștientizată este capacitatea de a înțelege în timp util sarcina de lucru și a o îndeplini. Dacă nu este o probă de evaluare în condiții foarte stricte, elevul ar putea avea acces la sursele de documentare necesare pentru a înțelege și a rezolva problema. Dar el știe ce trebuie să caute, cum, unde și ce va face cu informația accesibilă. În cazul sarcinilor = probleme de rezolvat elevul știe ce algoritm, metodă, consecutivitate a operațiilor trebuie respectată. De asemenea, este vital să înțeleagă verbul de comandă (ce trebuie făcut) și produsul care va rezulta: text coerent, desen, schiță, poster, slide-uri. Constatăm uneori că elevii eșuează la evaluări și nu soluționează problemele, pentru că nu înțeleg ce li se cere. Astfel, pentru

realizarea unui item de tipul *Definește comparația ca figură de stil, exemplificând-o*, elevul trebuie să actualizeze termenii *comparație, figură de stil, definiție și exemplu*; să înțeleagă că produsul solicitat este definiția + exemplu; pentru itemul *Ilustrează, în două enunțuri, polisemia verbului a scrie* termenii actualizați vor fi *polisemie, enunț, verb și a ilustra* cu specific pentru disciplinele lingvistice, iar produsul – două enunțuri, în care verbul *a scrie* are sensuri diferite. Dacă elevii sunt la etapa de competență conștientizată, e firesc să se întrebe și să-și clarifice cum trebuie să lucreze, pornind de la cunoașterea termenilor. Un elev de școală primară, care nu a depășit faza alfabetizării terminologice prevăzute pentru etapa gimnazială, nu va fi pus în fața unei sarcini de acest tip, pentru că nu îi sunt familiari termenii.

Comunicarea în procesul de realizare a sarcinii nu vizează doar cooperarea în cadrul echipei, unde limbajul trebuie să fie corect și adecvat, ci și solicitarea unui ajutor, a explicațiilor etc. Pentru ilustrativitate, e suficient să ne amintim un dialog prin care apelăm la ajutorul unui specialist sau al unui site când avem o problemă legată de IT, telefon, funcționarea tehnicii per ansamblu sau, eventual, dorim să rezolvăm o problemă de scriere, aplicând cu exactitate regulile de ortografie și punctuație. În lipsa unor termeni clari și exacti, dialogul eșuează, mai ales dacă e la distanță. Același este situația când solicităm ajutorul unui coleg sau al unui profesor în activitățile didactice: rugăm să ne amintească o anumită formulă, valoarea unei constante, o regulă de punctuație (la subordonatele atributive determinative, de exemplu) și nu o facem prin mimică, gestică și cuvinte incidente.

Implicarea termenilor adecvați pentru a prezenta soluția problemei sau produsul finit tot presupune un discurs, oral sau scris, în care trebuie să fie vizibil caracterul științific și/sau profesional al soluției. În unele bareme sau grile de observare a prezentărilor orale utilizarea terminologiei științifice se apreciază aparte.

Generalizând, menționăm că etapa de competență conștientizată este rezultatul studiilor, este procesul de acumulare a experienței, de rodaj.

Etapa finală, cea a competenței neconștientizate, a culturii și a automatismului, se rezumă, în raport cu terminologia, la cultura comunicării în context educațional sau profesional. Ea se materializează în:

- a) uzul coerent și firesc al terminologiei domeniului științific sau – ulterior – al terminologiei profesionale și al celei de interes cotidian (comerț, IT, medicină, alimentație, viață social-politică);
- b) alegerea registrului potrivit pentru contextul de comunicare/respectarea stilului funcțional (științific propriu-zis, didactic, de popularizare sau științific administrativ);
- c) utilizarea coerentă și adecvată a terminologiei în funcție de interlocutor și de posibilitatea acestuia de a înțelege;
- d) oferirea, la necesitate, a explicațiilor; chiar dacă persoana respectivă nu este profesor sau lingvist, care e chemat să definească și să explice termenii, cel care a atins nivelul de competență neconștientizată poate construi ad-hoc o definiție funcțională și inteligibilă pentru termenii pe care îi utilizează în discurs;
- e) includerea termenilor într-un limbaj plastic și expresiv+ descifrarea termenilor utilizați cu sensuri figurate.

Ultimul element din lista de mai sus se referă la deschiderea spre polisemie a termenilor din diferite materii școlare și nu numai: *ecuație, algoritm, paradigmă* apar astăzi tot mai frecvent în limbajul social-politic, de rând cu unele îmbinări stabile (și *a căuta/a găsi numitorul comun* aici este de maximă ocurență).

Genericul conferinței ne obligă să raportăm alfabetizarea terminologică la competențele secolului curent. Sunt mai multe liste de atare competențe, pe care forurile economice le recunosc drept competențe solicitate de angajatori.

De exemplu, World Economic Forum și IFTF (The Institute for the Future) propun următoarele serii [5]:

World Economic Forum	IFTF (The Institute for the Future)
<ul style="list-style-type: none"> • Soluționarea problemelor complexe • Gândirea critică • Creativitatea • Gestionarea echipei • Coordonarea • Inteligența emoțională • Judecarea și luarea deciziilor • Servirea clientului (Client service) • Negocierea • Suplețea /flexibilitatea cognitivă 	<ul style="list-style-type: none"> • Selectarea / trierea informației • Gândirea flexibilă și divergentă • Înțelegerea semnificațiilor • Inteligența socială • Lucrul cu mass-media modernă • Universalitatea abilităților și a gândirii • Gândirea proiectivă • Capacitatea de a calcula • Colaborarea în spațiul virtual • Competența interculturală

Se poate observa cu ușurință că fiecare dintre aceste competențe:

- a) implică o gamă largă de acte comunicative, prin urmare, reclamă cultura comunicării lingvistice și exactitatea exprimării este de importanță majoră;
- b) fiecare dintre competențe își are suportul ”alfabetic” propriu, acumulat parțial prin studiile generale și completat prin studiile profesionale, formările de specialitate.

Bibliografie:

1. CARTALEANU, T., COSOVAN, O., GORAȘ-POSTICĂ, V. ș.a. Formare de competențe prin strategii didactice interactive. Chișinău, ed. A II-a compl., 2016. ISBN 978-9975-4485-8-1.
2. COSOVAN, O.; CARTALEANU, T.; ZGARDAN-CRUDU, A.; BOZ, O. Abordarea inter- și transdisciplinară a lexicului terminologic. Chișinău, 2020, 136 p. ISBN 978-9975-3488-6-7.
3. MARZANO, R. J.; PICKERING, D. J. Building Academic Vocabulary. Teacher’s manual. Alexandria, Virginia, USA, 2005. 83 p.
4. <https://mecc.gov.md/ro/content/invatamint-general>.
5. <https://www.coorpacademy.com/en/blog/learning-innovation-en/world-economic-forum-the-soft-skills-to-prepare-employees-for-the-future-of-work/>