

## Šta su zapravo veštine za razvoj ličnosti (soft skills)?

„Soft Skills get little respect, but will make or break your career“. (Peggy Klaus)

Šta mislimo kada kažemo veštine za razvoj ličnosti (soft skills)? Odgovor na ovo pitanje nije jednostran jer percepcija šta su zapravo ove veštine zavisi od različitog konteksta ili situacije u kojoj se nalazi osoba. Za jednog građevinskog inženjera/ku nije potrebno da poseduje i ovladava veštinama za razvoj ličnosti, ali ukoliko je zadužen/a i za vođenje projekata i zaposlenih, onda je neophodno da razvija poslovne i lične veštine u smislu razvijanja bolje komunikacije, upravljanje vremenom, timom i razvijanje timskog duha.

"U pitanju su subjektivne veštine koje nije lako odrediti. Poznate su i kao ljudske ili međuljudske veštine (lične karakterne osobine) koje se odnose na naše reakcije ka spoljnom svetu kao i naše interakcije sa drugim ljudima"

Soft skills je termin koji je često povezan sa emocionalnom inteligencijom, crtama ličnosti, socijalnom inteligencijom, komunikacijom, empatijom, veštinom slušanja, upravljanje ljudima, liderstvom, tj. pojmovi koji karakterišu odnose sa drugim ljudima. Zapravo ovo su lične veštine koje oslikavaju i predstavljaju našu sposobnost snalaženja u poslovnom i životnom okruženju. One se tokom čitavog života nadograđuju i razvijaju u interakciji sa okolinom, kao i ličnom introspekcijom.

Za razliku od ovih veština, tehničke (hard skills) veštine su kompetencije i stručno znanje za izvršavanje određenih funkcionalnih zadataka. One su merljive kroz stepen obrazovanja, nivo poznavanja jezika, kompjuterske pismenosti, posedovanje znanje programskih jezika ili posedovanje vozačke dozvole.

Lekar/ka je poželjno da bude empatična i komunikativna osoba, ali je neophodno da ima završeno formalno/akademsko obrazovanje kako bi obavljao/la svoj lekarski poziv. Veštine za razvoj ličnosti (soft skills) nadopunjuju tehničke veštine (hard skills) u smislu poboljšanja interpersonalnih odnosa, ličnih kompetencija i boljeg napredovanja u karijeri.

Svetska zdravstvena organizacija (WHO) definisala je životne veštine kao „sposobnost za adaptivno i pozitivno ponašanje koje omogućavaju pojedincima da se efikasno nose sa zahtevima

i izazovima svakodnevnog života.“ One su psiho-socijalne veštine koje determinišu poželjna pozitivna ponašanja koja uključuju i veštine refleksije, kao što su rešavanje problema i kritičko mišljenje, kao i osvešćenost za određene probleme i odnose. Praktikovanjem ovih veština dolazimo do većeg samopouzdanja, boljih društvenih odnosa, veće tolerancije i kapaciteta za lične i poslovne promene.

## Koje su to veštine?

Veštine za razvoj ličnosti kako je navedeno su neprocenjivi životni pratioci u svim društvenim situacijama, poslovima, prijateljstvima i ukoliko ih unapređujemo konstantno, kreiraćemo ispunjen i uspešan život. U literaturi postoje mnoge podele i klasifikacije ovih veština, ali generalno u praktičnom smislu najviše se misli na: upravljanje sobom, razvoj kritičkog mišljenja, sposobnost refleksije, komunikacijske veštine, prezentacijske veštine i timski rad.

## Upravljanje sobom

Upravljanje sobom podrazumeva veštinu samomotivacije, određivanje ciljeva i upravljanje vremenom. Ona je jedna od najvažnijih sposobnosti, jer direktno kreira i utiče na naše privatne i poslovne odnose. Dobra samoregulacija emocija, istrajnost i posvećenost određenim ciljevima i njihovo ostvarenje donosi veće samopouzdanje i kvalitetniji život. Prihvatanje odgovornosti za sopstveni život i aktivno prevazilaženje izazova, otvara nove mogućnosti i lično ispunjenje.

*“You may be the only person left who believes in you, but it’s enough. It takes just one star to pierce a universe of darkness. Never give up.” - Richelle E. Goodrich*

**Samomotivacija** je veština da se istraje u ostvarivanju postavljenih ciljeva, uprkos neizbežnim preprekama i problemima, bez uticaja drugih ljudi i okolnosti. Samomotivacija je sposobnost samostalnog obavljanja zadataka bez konstantne supervizije, iniciranje promena, novih rešenja za postojeću radnu praksu, samostalno organizovanje svog radnog dana, razumevanje radnog

okruženja, sposobnost adaptacije u skladu sa promenama i proaktivnost. Ona utiče na ispunjenje razvojnih zadataka tokom celoga života kao što su: studiranje, učestvovanje na takmičenjima, pohađanje kurseva, treninga, posvećenost dugoročnim projektima i ciljevima.

**Veština postavljanja ciljeva** nam omogućava da svoje željene privatne i poslovne uspehe pretvorimo u konkretan plan koji će nas dovesti do zadovoljavajućeg ishoda. Ciljevi nam pomažu da ostanemo fokusirani i dosledni dugoročnoj viziji i ostvarimo kratkoročnu motivaciju pri prevazilaženju svakog koraka na tom putu. Određivanjem jasno definisanih ciljeva, možemo meriti postignuće kada se ispune mikro i makro ciljevi. Na ovaj način, svedočimo našem napretku, čime postizemo veće samopouzdanje i poverenje u svoju kompetentnost.

Adresiranje ciljeva je dobar način da motivišemo druge ljude, ali i sebe. Ovo je vrlo bitan alat u poslovnom okruženju na osnovu koga postoji i koncept menadžmenta - upravljanje ciljevima (Management by Objectives, MBO). Najpoznatiji koncept postavljanja ciljeva je SMART koncept. U skladu sa ovim ciljevi treba da budu postavljeni tako da budu specifični, merljivi, dostižni, relevantni i vremenski ograničeni. Ispisivanjem SMART-a proveravamo da li su naši ciljevi dobro definisani.

S-specifični (specific)

M-merljivi (measurable)

A-dostižni (attainable)

R-relevantni (relevant)

T-vremenski ograničeni (time-bound)

**Veština upravljanja vremenom** je strukturisan sistem raspodele vremena određen prioriternim zahtevima. Pošto se vreme ne može sačuvati, imamo dan od 24 sata, koji se ne može produžiti ni smanjiti, kaže se da je temin „vremensko planiranje“ adekvatniji. Kako bismo ispunili zadatke i zahteve u zadatim rokovima, neophodno je da znamo kako da postavimo prioritete i ciljeve, upravljamo svojim vremenom na osnovu njih, i da u što kraćem roku ih ostvarimo. Na ovaj način postajemo vlasnici svog vremena, a ono je u današnjem svetu, nešto najvrednije. Loše upravljanje vremenom i nepravovremeno ispunjavanje zadataka i obaveza nas uvodi u stanje stresa, koji vodi

u gubitak energije, smanjenje performansi i osećaja nezadovoljstva. Ovu veštinu unapređujemo postavljanjem jasnih ciljeva, razbijanjem velikih ciljeva na manje, praćenje svakog urađenog zadatka i progressa, pravljenje prioriteta, pravljenjem radnog rasporeda, pravljenje liste aktivnosti i izbegavanje odlaganje obaveza i zadataka.

## Kritičko mišljenje - *“accepting nothing, questioning everything”*

Aktivnost kreativnog mišljenja je multidimenzionalni kapacitet koju u osnovi obuhvata kognitivne, metakognitivna i dispozicione komponente. Kognitivne komponente uključuju veštinu pretpostavljanja, sposobnost izvoženja induktivnih i deduktivnih zaključaka, procena informacija, tumačenje uzroka nekog fenomena, predviđanje efekata, mogućnost formulisanja i testiranja hipoteza, donošenje odluka i definisanje i rešavanje problema. Takođe, kritičko mišljenje uključuje kreativne veštine za generisanje novih i originalnih ideja. Metakognitivne komponente uključuju svest, mišljenje o mišljenju, znanje i samoregulaciju. Dispozicione komponente uključuju motivaciju, orijentaciju ka rešavanju problema i stavove. Kritičko mišljenje je veština koja utiče na akademski uspeh i temelj je nauke, ali nam otvaranja i mogućnost izgradnje liberalno-demokratskog društva, gde su građani/ke u stanju da kritički promišljaju o društvenim fenomenima i problemima, bez predrasuda, i donose svoje jasno determinisane odluke i stavove.

Najbolji alat za razvijanje kritičkog mišljenja jeste zapravo vlastito mišljenje koje smo izgradili kao rezultat procesa objektivnog sagledavanja, preispitivanja, argumentovanog pojašnjenja neke pojave ili događaja.

### KAKO RAZLIKOVATI „OBIČNO“ I KRITIČKO MIŠLJENJE?

OBIČNO MIŠLJENJE	KRITIČKO MIŠLJENJE
Nagađanje	Procenjivanje
Preferiranje	Ocenjivanje
Grupisanje	Klasifikovanje

Verovanje	Razmišljanje pod pretpostavkom
Zaključivanje	Zaključivanje vođeno logikom
Povezivanje pojmova	Shvatanja principa funkcionisanja
Uočavanje relacija	Uočavanje relacija među drugim relacijama
Pretpostavljati	Postavljati hipoteze
Nuđenje mišljenja bez razloga	Nuđenje mišljenja sa razlogom
Donošenja sudova bez kriterijuma	Donošenje sudova na osnovu kriterijuma

Veoma važna tema u okviru veština kritičkog mišljenja jeste sposobnost kritičnog čitanja literature, kao i traženje određenih informacija. Ove tehnike uključuju selekciju relevantnih informacija, procena informacija iz ugla pouzdanosti, kvaliteta i kvantiteta za date potrebe. Na primer, pri izradi nekog akademskog rada, korišćićemo preporučene članke i knjige, ali pogledaćemo i reference na osnovu kojih su pisane, i na osnovu njih možemo da nađemo još dodatne izvore, koje će produbiti našu temu. Kada pretražujemo resurse na internetu, kucaćemo ključne reči i oslanjati se na pretraživače koje imaju akademsku pozadinu gde se nalaze različiti autori koje možemo da pretražimo po relevantnosti za naš zadati pojam.

Takođe možemo koristiti tehniku postavljanja pitanja: Ko? Zašto? Šta? Kada? Ona će nam pomoći da odredimo da li dobijene informacije odgovaraju našim potrebama.

## Reflektivnost

Veština refleksije je jedna od ključnih veština za lični razvoj jer nam ostavlja prostor za promišljanje o odnosima, događajima, informacijama, osećanjima koje smo posle određenog vremena sagledali iz drugačije perspektive i naučili nešto novo o sebi i drugima, što će nam koristiti u budućnosti. Veština refleksije bi se mogla posmatrati i kao proces postavljanja pitanja sebi.

Najjednostavniji model upotrebe reflektivnog mišljenja jeste da imamo iskustvo o nekom značajnom događaju, da opišemo to iskustvo, analiziramo i revidiramo ga. Kao rezultat imaćemo

refleksiju na osnovu koje možemo da promislamo kako bi se drugačije postavili ili odreagovali u narednim sličnim situacijama.

Važan način korišćenja refleksije je gledanje u neku vrstu dokaza. Na primer, u poslovnom okruženju to bi bilo davanje povratne informacije (feedback) o kvalitetu našeg rada od strane nadređenog ili kolege. Na osnovu ovih informacija, mi možemo da spoznamo svoj učinak od strane drugih, i da u narednom periodu poboljšamo svoje performanse. Izraz lica i govor tela kao odgovor na našu upućenu reč ili delo je takođe povratna informacija (feedback).

## Komunikacijske veštine

Jedna izgovorena ili napisana reč može da promeni ceo tok događaja i međusobni odnos između sagovornika. Važnost komunikacije iz različitih perspektiva je neupitna, jer na osnovu nje se kognitivno razvijamo, izražavamo potrebe i osećanja, dolazimo do saznanja i socijalizujemo se. Njena konstantnost u različitim domenima funkcionisanja je čini neizbežnom, bilo da komuniciramo sa prijateljima, profesorima, porodicom, kolegama ili nadređenima. Veštine komunikacije su srž života, kako privatnog tako i poslovnog. Komunikacija je dvosmeran proces, koji obuhvata slanje poruke i veštinu primanja. Komunikacija može biti verbalna, kada razmenjujemo informacije rečima i neverbalna, kada „govori“ naše telo u vidu mimike, položaja tela i boje glasa. Kada govorimo o komunikacijskim veštinama u praktičnom smislu najviše se misli na asertivnu komunikaciju i aktivno slušanje, kao najvažnije sposobnosti dobrog komunikatora.

**Asertivna komunikacija** – Asertivnost kao najprihvatljiviji način ponašanja podrazumeva da su obe strane zadovoljne pri komuniciranju potreba i da postižu aktivno obostrano razumevanje kroz dogovor i poštovanje. Zauzimanje za sebe i svojih prava, ali i za drugog, gradi se odnos poverenja koji je osnov svih dugoročnih, zdravih i produktivnih odnosa. Asertivno ponašanje podrazumeva istinsko i direktno iskazivanje osećanja i mišljenja, borbu za svoja prava, poštovanje ličnosti i prava drugih, odlučivanje za sebe, visoko samopoštovanje, aktivnu ulogu u interakcijama i preuzimanje odgovornosti za svoja dela.

Tehnike asertivnog komuniciranja:

- Izneti svoj autentičan doživljaj i osećanja povodom nekog događaja
- Zastupati sebe
- Predlagati rešenja
- Ne napadati druge – ( ne koristiti Ti poruke)
- Opisivanje određenog događaja, mišljenja pa objektivno ocenjivanje
- Slati JA poruke, lični stav i mišljenje

**Aktivno slušanje** – sposobnost pažljivog, aktivnog slušanja bez prekidanja, uz fokusiranost na ono što osoba govori i davanje povratne informacije o razumevanju poslate poruke. Aktivno slušanje podrazumeva i praćenje emotivne ekspresije sagovornika, kao deo njegove komunikacije. Kako bismo bili sigurni da smo na pravi način razumeli poruku koju je sagovornik hteo da nam pošalje, i da mu pokažemo da aktivno učestvujemo u komunikaciji, možemo da koristimo tehniku ohrabrivanja, pojašnjavanja, parafraziranja, empatiziranja, sažimanja i validaciju.

Pravila koja kreiraju atmosferu aktivnog slušanja su:

- ne prekidati drugoga
- što manje govoriti, pustiti sugovornika da slobodno govori
- ne bojati se tišine (prostor za razmišljanje i refleksiju)
- ne nuditi savete
- ne donositi sudove i stavove o ispravnosti mišljenja sagovornika
- na iznositi lična mišljenja

## Prezentacijske veštine

Dobro razvijene veštine prezentovanja omogućavaju nam da jasno, precizno i efikasno komuniciramo sa različitim akterima u različitim situacijama. Osnovni elementi bilo koje prezentacije su informacije koje treba da predamo i publika koja će ih primiti. Sposobnost

komunikacije sa publikom i držanje prezentacije smatra se važnim preduslovom za efikasan proces učenja kao i za poslovni uspeh. Kontinuiran rad na poboljšanju prezentovanja kroz različite treninge pomoći će budemo konkurentniji i kompetentniji sa većim stepenom sigurnosti pri izlaganju i prenošenju informacija. Prezentacije se mogu koristiti pri predstavljanju grupnog rada na zadatu temu na fakultetu, pojedinačno izlaganje na stručnim konferencijama i seminarima, izlaganje rezultata sprovedenog istraživanja, prezentovanje zadatka na intervju za posao ukoliko se proverava poznavanje (Power Point-a), prezentovanje ideje potencijalnim klijentima u marketinškim agencijama, itd.

Uspešno prezentovanje treba da sadrži sledeće elemente:

- Pripema – je veoma važna jer većina nas ima tremu kada treba da prezentuje pred publikom. Tremu i veću odgovornost generiše i činjenica da možda nećemo imati drugu šansu da se „pokažemo“. Osećaj nelagode i nesigurnosti može da ostavi pogrešan utisak, a u najgorem slučaju da publika ne razume i pogrešno interpretira informacije koje smo želeli da prenesemo. Dobrom pripremom i vežbanjem, ili kako se kaže „pređenom kilometražom“ ovi strahovi će nestati.
- Kako je priprema važna, pre nego što započnete rad na prezentaciji, odgovorite na sledeća pitanja: Šta je glavni cilj prezentacije i koju poruku želite da publici dostavite u određenom vremenskom roku? Koji je trenutni nivo znanja publike o vašoj temi? Koliko želite da ga unapredite? Koji je najefikasniji način prenošenja ovog znanja i informacija?
- Struktura – određuje način na koji će publika primiti naše informacije. Potrebna je jasna struktura koja će mapirati sve teme koje treba pokriti i biti vodič prilikom prezentovanja. U praksi je uobičajeno pravilo tri, koje znači da je dozvoljeno da imamo 3 glavne poente koje treba da prenesemo slušaocu ili slušateljki. Ovo omogućava da se drži fokus i jasno komunicira. Najbolji pristup je da odredimo donju liniju („bottom line“) ključnu poruku sa kojom publika treba da izađe, i onda unazad komuniciramo ideju i sve elemente koje uključimo moraju da vode do ove ključne poruke. Zato se i kaže: „recite im šta ćete im reći, zatim im recite to, i recite im šta ste im rekli“.

- Uvod – Prvi utisak se formira u samo nekoliko sekundi interakcije, te stoga je bitno da prezentaciju otvorite svojim autentičnim pristojnim predstavljanjem, a zatim da predstavite ukratko i šta je predmet prezentacije. Važno je da poznamo svoju publiku i njihove potrebe kako bi osmislili najbolje „otvaranje“ i zainteresovali ih za ono što imamo da im predstavimo i na kraju „prodamo“ sebe, ideju, proizvod, koncept. Potrebno je poznavanje kulturnih razlika ukoliko postoje, kako bi izbegli nesporazume i pogrešno prenete poruke.
- Glavni deo - najviše zavisi od same teme prezentacije, cilja predavača i očekivanja publike. Davanje široke perspektive o temi ili sagledavanje manjeg dela ali više detalja određuje i stil prezentacije. Ako izvučemo četiri glavne poruke i poentiramo sa tri, na dobrom smo putu. Ovo ne bi trebalo da traje duže od posla sata, jer u suprotnom publika može da postane nezainteresovana i da izgubi pažnju. Ukoliko prezentacija traje duže, možemo da izvučemo 7 celina, poruka ali da budemo pažljivi da budu veoma jasne i koncizne, u suprotnom će publika biti preplavljena informacijama. Glavne poruke koje želimo da prenesemo trebalo bi da podupremo dobrim primerom, jer na taj način dodatno pojašnjavamo poruku i otvaramo put lakšem i bržem razumevanje suštine. Primeri treba da su relevantni, zanimljivi i ilustrativni u vidu priča, statističkih informacija, istraživanja, poslovice.
- Zaključak – ne posustajte na kraju! Kada se približava kraj prezentacije, ponekada se desi da se govornik opusti jer je prolazi stres, glavni deo je prezentovan i onda pada energija. Ali baš je u tom momentu važno da se to ne desi i da istim žarom i ubedljivošću ponovo predočimo suštine ideje, informacija i glavne poruke koje treba da zapamti publika. Najbolje bi bilo da možemo i da ilustrativno predstavimo u jednostavnom formi i sumiramo u nekoliko reči celokupnu prezentaciju. I na kraju, uvek se zahvalite na strpljenju i pozovite ih na diskusiju.

## Timski rad

Sposobnost ili veština da budemo deo neke veće grupe ili tima, nam omogućava da funkcionišemo u akademskom i poslovnom okruženju, životu generalno. Čovek kao socijalno biće, uvek se priklanja različitim grupama, jer drugačije kao pojedinac ne bi mogao da opstane i preživi. Stoga, snalaženje među različitim izazovima koji nosi grupni rad jeste jedna od velikih veština koja nam omogućava „preživljavanje“ i napredak u bilo kojoj sferi života, a posebno poslovnoj. Poslodavci traže pojedince/ke koji/e svojim kompetencijama i idejama mogu da doprinesu poslovnom uspehu, ali takođe i da imaju sposobnost rada sa drugim kolegama i kolegamicama na zajedničkom kreiranju i razvijanju novih rešenja i projekata. Rad u grupi može da bude veoma plodonosan kada svaki pojedinac/ka ima odgovarajuću ulogu sa ličnim doprinosima.

Timski rad ima nekoliko karakteristika, koje imaju uticaj na našu percepciju i angažovanje:

- Fokusiranost – postavljanje zajedničkog zadatka usmerava se kvalitet lične pažnje drugačije, nego kada se radi samostalno. Razmena ideja, stavova i različitih perspektiva omogućava kvalitetniji doprinos rešavanju nekog zadatka i donosi zajedničku odgovornost
- Podstiče interaktivnost – u grupi se radi na interaktivan način, jer u nekim oblastima ćete imati veštine i stručnost, a u drugim ne, i to će važiti i za ostale članove tima. Zajedničkom sinergijom veština i sposobnosti će se postići novi kvalitet pretočen u ideju, novo rešenje ili akciju. Da bi ovo bilo moguće potrebno je da se pronađu načini za dobru komunikaciju, razmenu ideja, donošenje odluka i konkretizaciju ideja.
- Inkluzivnost – naglašava i podstiče učešće i saradnju među članovima i članicama. Kada svi imaju svoje pravo mesto u timu, sa konkretnim ulogama, onda i pojedinačne kompetencije dolaze do izražaja.

- Veća motivacija – druženje i podrška u grupnom radu može biti ohrabrujuća i podsticajna. Biti „zajedno“ stvara zajedničku odgovornost, pri čemu svi podjednako učestvuju u uspehu, ali i neuspehu, što vodi ka redukciji i boljoj kontroli stresa.
- Menjane stavova - rad na zajedničkom cilju sa kolegama i kolegamicama daje uvid u različite interpretacije, stavove, perspektive i na taj način obogaćuje pojedinačno znanje i produbljuje kritičko mišljenje o zadatoj temi, zadatku, projektu itd.

Timski rad je veoma kreativan, podržavajući ali je važno i da se prevaziđu izazovi koji su deo zajedničkog procesa. Ti izazovi mogu da budu u vidu nedovoljno razumevanje zadataka, neslaganja u načinu razrade ili implementacije zadatka/projekta, različitih stilova rada i crta ličnosti.

## Zašto je važno da ih posedujemo?

U pojedinačnim pojašnjenima veština za razvoj ličnosti, uočili smo koliko su one u stvari fundamentalne za akademsku i poslovnu sferu. U sinergiji zajedno utiču i na naš privatni, emotivni život, kroz osećanje napretka, ispunjenosti i kompetentnosti da se prevladaju različiti izazovi. To donosi osećaj postignuća i samopouzdanja kada prevladamo određene razvojne procese i zadatke.

U poslovnom okruženju, stručno znanje i ekspertize (hard skills) za veliku većinu profesija jednostavno nije dovoljno. Stručnjaci iz oblasti zapošljavanja često kažu da tehničke veštine mogu obezbediti razgovor za posao, ali će veštine za razvoj ličnosti (soft skill) zadržati taj posao. Današnje radno okruženje i tržište rada diktira surovu utakmicu gde upravo „male“ razlike diferenciju pobednike, a to jesu veštine za razvoj ličnosti (soft skills).

Razvoj ličnosti se ne može desiti samo čitanjem literature i učenjem, već podrazumeva interaktivan odnos sa socijalnom sredinom, i posvećen rad na sebi. Prepoznavanje ovih veština, kao nešto što pravi velike razlike u učinku, kvalitetu i kreativnosti, kompanije ulažu u razvoj svojih zaposlenih, svesni činjenice da će im se to mnogostruko vratiti. Za visoki performans ključnih menadžera/ki

razvija se i koučing kultura, gde pojedinci/ke sa svojim koučevima, rade na poboljšanju svojih veština.

## Kako se ove veštine razvijaju?

Različite veštine i sposobnosti razvijaju se još u detinjstvu u interakciji sa roditeljima, starateljima, obrazovnim institucijama, sportskim krugovima, sekcijama. Generalno, one nastaju kao rezultat interakcije sa socijalnom sredinom i kulturnim produktima. One mogu kroz život konstantno da se razvijaju i niko nije rođen sa nekom veštinom. Možda postoje predispozicije i talenat u nekim oblastima, ali u većini polja se radom na sebi može puno postići i unaprediti svoj život u svakom smislu.

U praktičnom smislu veštine za razvoj ličnosti u akademskom okruženju se mogu razviti učestvovanjem u sekcijama, grupnom radu na nekim projektima, volontiranjem u različitim organizacijama i institucijama, razmenama studenata ili bavljenjem debatom i javnim govorom. Možete upisati i neki zvaničan kurs za pojedine veštine koji obezbeđuje sertifikat čime postizete veće šanse kod budućeg poslodavca.

Takođe, postoji mnogobrojna domaća i strana literatura koja nudi konkretne tehnike, koje možete da vežbate u vašem okruženju, sa prijateljima, roditeljima ili kolegama i kolegamicama, pa da ih upotrebite kada se stvori povoljna prilika.

Pomenute veštine nisu prirodni talenti, i mogu da se usavršavaju tokom akademskog i poslovnog života, pohađanjem stručnih treninga, vežbanjem, dubokom refleksijom i putem dobijenih konstruktivnih povratnih informacija. Što više konkretnih prakse u socijalnom okruženju, to će vaše veštine biti utemeljenije, finije i izbrušenije.