

شایستگی کلیدی آموزش فنی و حرفه‌ای

مهارت عمومی و مهارت نرم (بخش دوم)

اکرم عینی

مقدمه

مهارت در فرهنگ دهخدا به معنی زیرکی و رسایی در کار و استادی و زبردستی است. مهارت یک قابلیت یادگیری است یا به زبانی دیگر استعداد انجام یا پیش‌بینی نتایج با حداقل صرف زمان و انرژی است (۱).

کارکنانی هستند که توانمندی مهارتی فراوانی دارند و برای حفظ موقعیت شغلی، ضمن کسب مهارت و تغییر نگرش‌های فردی، تلاش می‌کنند. این افراد هم به دانش و مهارت فنی و توانمندی سخت‌افزاری و هم به بخشی از مهارت‌های عمومی (در زمینه ارتباطات فردی و اجتماعی) هستند نیاز دارند.

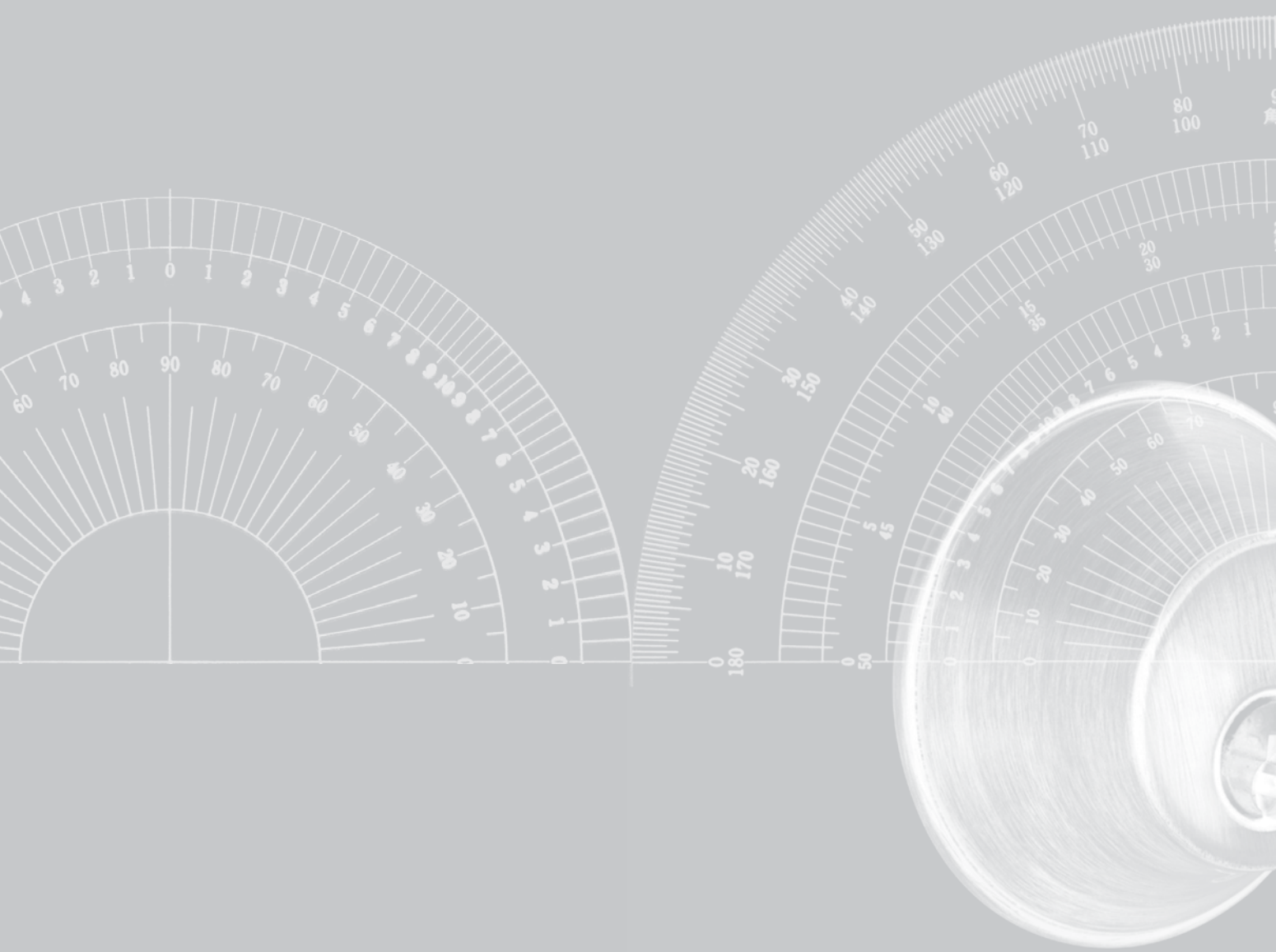
مهارت عمومی مهارت‌هایی هستند که در انواع محیط کار و زندگی فردی و اجتماعی به کار برده می‌شوند و با اسامی مهارت هسته، مهارت استخدام و مهارت نرم شناخته شده‌اند البته معنای مشخصی برای این انواع مهارت‌ها تعیین نشده است. تاکنون فهرست‌های متفاوتی برای انواع این مهارت‌ها ارائه شده است. یکی از آن‌ها فهرستی است که یونیوک استرالیا ارائه کرده است و عبارت‌اند از:

۱. مهارت‌های اصلی و پایه؛
۲. مهارت مرتبط بین افراد؛
۳. مهارت‌های تفکر/ادراکی؛
۴. مهارت‌های فردی و اجتماعی؛
۵. مهارت‌های مرتبط با دنیای کسب و کار؛
۶. مهارت مرتبط با جامعه.

کلیدواژه‌ها: مهارت عمومی و مهارت نرم، آموزش فنی و حرفه‌ای، محیط کار و زندگی، شایستگی فردی.

تمام بخش‌های آموزش از جمله مدارس، آموزش فنی حرفه‌ای و آموزش عالی در توسعه مهارت عمومی نقش دارند و در زمینه‌های آموزشی باید این مهارت‌ها در نظر گرفته شوند (۲).

نتایج برخی تحقیقات مدیریت نیروی انسانی^۴ نشان می‌دهد، علاوه بر مهارت فنی یا مهارت سخت، شایستگی فردی و بین فردی یا مهارت نرم برای داشتن شغل مناسب ضروری است. اما مشکل اینجاست که برخلاف مهارت سخت، مهارت نرم با ارتباطات



انسانی، احساسات و شخصیت افراد مرتبط است در نتیجه تعریف مهارت نرم کمی دشوار است (۳).

در دایره‌المعارف ویکی پدیا مهارت نرم این‌گونه تعریف شده است:

مهارت‌های نرم^۵ یکی از واژگان جامعه‌شناسی مربوط به هوش هیجانی (ضرب هوش هیجانی)^۶ هر فرد، دسته‌ای از صفات شخصی، محبوبیت اجتماعی^۷، ارتباطات، زبان، عادات فردی^۸، مهربانی^۹، و خوش‌بینی^{۱۰} است که شکل دهنده روابط با دیگران است.

مهارت‌های نرم تکمیل‌کننده مهارت‌های سخت‌اند، که از الزامات شغلی^{۱۱} یک کار و بسیاری فعالیت‌های دیگر است.

مهارت‌های نرم عبارت‌اند از:

• مشارکت در کار گروهی

• رهبری تیم (گروه)

• ایجاد اتحاد در میان تیم‌ها با تفاوت‌های فرهنگی^{۱۲}

• آموزش دیگران

• مربی بودن^{۱۳} برای دیگر

• ایجاد انگیزه در دیگران

• ارائه خدمات

• مذاکره^{۱۴}

• تصمیم‌گیری

• حل مسئله

• رعایت آداب معاشرت^{۱۵}

• گوش دادن فعال

• پیش‌بینی شرایط^{۱۶}

• برقراری ارتباط

• گزارش‌نویسی

• خودآگاهی^{۱۷}

• نگرش کنشی و آینده‌ساز^{۱۸} (۴)

در فرهنگ بازرگانی مهارت نرم اینگونه تعریف شده است:

مهارت نرم، توانایی برقراری ارتباط^{۱۹}، مدیریت تعارض، روابط

انسانی^{۲۰}، ارائه سخنرانی، مذاکره، کار گروهی و توانایی دیگر این

چنینی که از لحاظ نتایج مورد انتظار^{۲۱} تعریف می‌شوند نه به صورت یک روش خاص و یا روشی مانند تجزیه و تحلیل آماری (۵).

بانسینو و زاوالکینگ^{۲۲} مهارت نرم را مجموعه‌ای از صفات فردی، محبوبیت اجتماعی، دانستن و استفاده از زبان خارجی^{۲۳} صفات فردی، مهربانی و خوش‌بینی می‌دانند که در افراد دارای درجات متفاوتی است. مهارت نرم مکمل مهارت سخت است و نیاز فنی مشاغل را تأمین می‌کند.

در تعریفی دیگر «مهارت نرم» به مجموعه‌ای از ویژگی‌های فردی، عادات، نگرش‌ها و محبوبیت اجتماعی اشاره دارد که باعث می‌شود فرد، کارمند خوب و در محیط کار سازگار باشد. امروزه شرکت‌ها برای مهارت نرم ارزش قائل‌اند زیرا تحقیقات و تجربه نشان داده است که مهارت‌های نرم به اندازه مهارت‌های سخت به لحاظ شاخص عملکرد شغلی^{۲۴} دارای اهمیت است.

در حقیقت کارکنان تنها به حفظ موقعیت شغلی نمی‌پردازند، بلکه توانایی بالاتر از حد متوسط آنان حفظ روابط کاری موفق^{۲۵}، ارتباط مؤثر، تفسیر و دادن پاسخ مناسب به احساسات دیگران و حل و فصل اختلافات است. کارکنان، همراه با مهارت‌های سخت خود و به‌کارگیری این نوع از مهارت‌های نرم، به کسب موفقیت سازمان کمک می‌کنند. در واقع با استخدام و به‌کارگیری کارکنانی که دارای این توانمندی هستند، پاسخ‌گویی به این نیاز نه تنها به ارتقای بهره‌وری و رضایت مشتری برای سازمان می‌انجامد، بلکه موجب پاداش اقتصادی، روانی و اجتماعی برای خود کارکنان نیز هست. به عبارت دیگر، این یک گزاره ارزشی است. بر این اساس شایستگی‌ها و مهارت‌های نرم عبارت‌اند از:

شایستگی عقلانی

- توانایی یادگیری از طریق آموزش و تجربه، همراه با انگیزه یادگیری
- توانایی و انگیزه برای آموزش دیگران
- توانایی تجزیه و تحلیل^{۲۶}
- توانایی طرح برنامه استراتژیک
- ایجاد ظرفیت برای تفکر انتزاعی^{۲۷}
- خلاقیت، توانایی تدبیر و تفکر و ارائه راه‌حل‌های منحصر به فرد^{۲۸}
- توانایی تصمیم‌گیری^{۲۹}
- داشتن بینش و بصیرت^{۳۰}

شایستگی فردی

- پاسخگویی^{۳۱}
- تطابق‌پذیری^{۳۲}
- بلند همتی^{۳۳}
- اخلاق و صداقت
- تمایل به بهبود عملکرد خود
- بردباری
- کاردانی^{۳۴}
- استواری و مقاومت در شرایط تحت فشار

• ایجاد تعادل بین کار و زندگی^{۳۶}

شایستگی‌های بین فردی

- مهارت‌های ارتباطی - کلامی^{۳۸}
- مهارت‌های ارتباطی - غیر کلامی
- تواضع
- تمرکز بر مشتری
- هوش هیجانی
- همدردی
- مهارت گوش دادن
- مثبت‌نگری
- مهارت‌های مشارکتی^{۳۹} و کار گروهی

امروزه شرکت‌ها برای مهارت نرم ارزش قائل‌اند زیرا تحقیقات و تجربه نشان داده است که مهارت‌های نرم به اندازه مهارت‌های سخت به لحاظ شاخص عملکرد شغلی^{۲۴} دارای اهمیت است

شایستگی‌های مدیریت

- توانایی مربی‌گری و برانگیختن انگیزه دیگران
- مدیریت تعارض
- توانمندسازی
- ویژگی‌های رهبری
- مهارت‌های مذاکره
- متقاعدسازی^{۴۱}
- خودآگاهی
- داشتن چشم‌انداز (۶)
- مهارت نرم^{۴۲} مهارت‌های غیر فنی، توانمندی و خصیصه‌ای است که در محیط کار مورد نیاز است. مهارت‌های نرم شامل توانمندی‌هایی به شرح زیر است:
- مهارت‌های مدیریت کار گروهی
- رهبری
- تصمیم‌گیری
- تفکر تحلیلی
- توانایی برقراری ارتباط مؤثر
- مهارت حل مسئله
- قابلیت انجام کار تحت فشار^{۴۳}. (۷)
- به عقیده لوری کوکان^{۴۴}، از کارشناسان مدیریت انسانی، «مهارت‌های نرم یکی از شایستگی‌های استخدام بالقوه^{۴۵} اقتصاد خدماتی امروز است». کارکنان باید با توجه به سرعت فزاینده در دنیای کسب و کار، افرادی چابک، خلاق در حل مسئله و سازگار

باشند. کودکان ۱۰ مهارت نرم برای یافتن شغل مناسب را این گونه بیان می‌کند:

۱. اخلاق حرفه‌ای^{۴۶}؛ انگیزه و تعهد انجام کار، وجدان کاری و انجام بهترین کار؛
۲. نگرش مثبت^{۴۷}، خوش بینی در کار، کار با انرژی مثبت؛
۳. مهارت‌های ارتباطی خوب^{۴۸}؛ مهارت‌های کلامی و غیر کلامی، ارتباط با مشتری و فروشنده؛
۴. توانایی مدیریت زمان^{۴۹}؛
۵. مهارت حل مسئله؛
۶. شرکت در کار گروهی و ایفای نقش رهبری؛
۷. اعتماد به نفس؛
۸. پذیرش نظر دیگران و انتقادپذیری؛
۹. انعطاف‌پذیری؛
۱۰. انجام کار خوب در شرایط تحت فشار (۸).

32. Accountability
33. versatility
34. Ambition
35. Resourcefulness
36. Work - life balance
37. Lnterpersonal competencies
38. oral
39. collaborative skills
40. Management competencies
41. persuasion
42. Soft Skills
43. Ability to work under pressure
44. Lori Kocon
45. potential hire
46. Strong Work Ethic
47. Positive Attitude
48. Good Communication
49. Time Management Abilities

منابع

1. <http://fa.wikipedia.org/wiki/skill>
2. NCVER Defining generic skills At a glance: Australian VET providers and workplaces avail able at www.ncver.edg.au/popups/limit_downlod.php?file= research / proj/...pdf
3. Getting a grip on mission - critical "soft" skills: 5 simple steps Written fir whattheythink.com November 24, 2009 available at: <http:// www.printlink.com/>

پی‌نوشت

1. basic/ fundamental skills
2. people - related skills
3. conceptual/ thinking skills
4. staff management
5. Soft skills
6. EQ (Emotional Intelligence Quotient)
7. social graces
8. personal habits
9. friendliness
10. optimism
11. occupational requirments
12. Unite a team amidst cultural differences
13. Coach
14. Negotiate
15. Observe forms of etiquette
16. Foresee situations
17. Self - awareness
18. proactive Attitude
19. Communicating
20. human relation
21. expected outcomes
22. bancino and Zevalkink
23. facility with language
24. indicator of jab performance
25. working relationships
26. Analytical ability
27. abstract thinking
28. to device unique solution
29. Decision - making ability
30. Insight
31. Personal competencies