

تنمية المهارات الناعمة ضرورة
لتعليم الكبار في مجتمع المعرفة

إعداد

أ.د/ رشيدة السيد الطاهر

أستاذ أصول التربية

كلية التربية - حلوان

الملخص

فرض مجتمع المعرفة ضرورة امتلاك الأفراد المعرفة التي تمكنهم من العيش في هذا المجتمع، والذي من أهم سماته: التعلم مدى الحياة والتعلم المستمر وتحويل المجتمعات الى مجتمعات تعلم على كافة مستوياتها، فنلاحظ ان عملية التعلم لم تعد تقتصر على جدران المدارس والمؤسسات التعليمية ولم تعد قاصرة على المراحل التعليمية بل تبدأ عملية التعلم في مجتمع المعرفة منذ الطفولة المبكرة وتستمر طوال حياة الفرد حتى نهاية عمره، وهذا يتفق مع مفهوم تعليم الكبار الذي يرى أن الأفراد بحاجة إلى التعلم في أي مرحلة عمرية دون التقيد بالنوع أو الزمان أو المكان، وتعد المهارات الناعمة من المفاهيم الحديثة نسبيًا في التعليم والتي تعتمد على إكساب الأفراد مهارات يتطلبها سوق العمل بتنميتهم من الجوانب الشخصية والاجتماعية بما يؤهلهم للتعامل مع الآخرين والتواصل معهم بفاعلية ويمكنهم من تحمل أعباء وضغوط العمل

وهدف الورقة الحالية إلى إلقاء الضوء على مفهوم المهارات الناعمة التي يتطلبها تعليم الكبار في مجتمع المعرفة، كما سعت إلى توضيح أهم هذه المهارات مجتمع المعرفة.

تنقسم الورقة إلى:

- إطار عام يوضح المصطلحات والمحاوير
 - إطار نظري يوضح: مفهوم المهارات الناعمة، ثم مبررات الاهتمام بتنميتها لدى الكبار في مجتمع المعرفة، مع تحديد أهم هذه المهارات كما حددتها الأدبيات التربوية
 - المحور الأخير يقدم بعض التوصيات والمقترحات لكيفية تنمية المهارات الناعمة في تعليم الكبار كضرورة في مجتمع المعرفة
- الكلمات المفتاحية: المهارات الناعمة - تعليم الكبار - مجتمع المعرفة.

فرض مجتمع المعرفة ضرورة امتلاك الأفراد المعرفة التي تمكنهم من العيش في هذا المجتمع، ومن أهم سمات هذا المجتمع التعلم مدى الحياة والتعلم المستمر وتحويل المجتمعات الى مجتمعات تعلم على كافة مستوياتها، فلاحظ ان عملية التعلم لم تعد تقتصر على جدران المدارس والمؤسسات التعليمية ولم تعد قاصرة على المراحل التعليمية بل تبدأ عملية التعلم في مجتمع المعرفة منذ الطفولة المبكرة وتستمر طوال حياة الفرد حتى نهاية عمره، وهذا يتفق مع مفهوم تعليم الكبار الذي يرى ان الأفراد بحاجة الى التعلم في اي مرحلة عمرية دون التقيد بالنوع او الزمان او المكان

وتعد المهارات الناعمة من المفاهيم الحديثة نسبيا في التعليم والتي تعتمد على إكساب الأفراد مهارات يتطلبها سوق العمل تتعلق بشكل أساسي بتنميتهم من الجوانب الشخصية والاجتماعية بما يؤهلهم للتعامل مع الآخرين والتواصل معهم بفاعلية ويمكنهم من تحمل أعباء وضغوط العمل

الهدف

هدفت الورقة الحالية إلى إلقاء الضوء على مفهوم المهارات الناعمة التي يتطلبها تعليم الكبار في مجتمع المعرفة، كما سعت الى توضيح أهم هذه المهارات

المصطلحات والكلمات المفتاحية

تناولت الورقة البحثية ثلاث كلمات مفتاحية

المهارات الناعمة Soft Skills

عرفها بارسونز (٢٠٠٨) بأنها مجموع السمات الشخصية التي تحفز التواصل مع الآخرين بما يحسن من الأداء الوظيفي للفرد، وحددها إنفستوبيديا ٢٠١٤ بأنها صفات شخصية للفرد التي تميز علاقته بالآخرين في مجال وظيفته وهي مكملة لمهاراته الصلبة المثلة في معارفه المهنية.

كما تم تحديدها فيما يمتلكه الفرد من مهارات المرنة والمبادرة والمهارات الاجتماعية والإنتاجية والقيادة في التعامل مع نفسه والآخرين وصولاً لشخصية متكاملة قادرة على مواجهة صعوبات الحياة وتعقيداتها

حددها البعض بانها: مجموعة صفات الفرد والمهارات الاجتماعية والعادات الشخصية والود والطبيعة الايجابية التي تتفاوت من شخص لأخر

وفي ضوء ما تبين تحدد الورقة الحالية المهارات الناعمة إجرائياً بأنها: مجموعة المهارات التي يمتلكها الفرد مثل المرنة والمهارات الاجتماعية والقيادة والتي تميز علاقته بالآخرين في مجال وظيفته وهي مكملة لمهاراته الصلبة المثلة في معارفه المهنية بما يحقق شخصية متكاملة قادرة على مواجهة صعوبات الحياة وتعقيداتها

تعليم الكبار Adult Education

ركز المؤتمر العام لمنظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو) عام ١٩٧٦ بنيروبي في كينيا بشكل أساسي على مناقشة المادتين ٢٦-٢٧ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والتي تتعلقان بأحقية كل فرد في التعليم وان يشترك اشتراكاً حقيقياً في الحياة الثقافية والفنية والعلمية، وأقر المؤتمر بضرورة التزام الدول بتوفير هذا الحق لكل مواطنيها، كما توصل المؤتمر الى تعريف لتعليم الكبار " المجموع الكلي لعمليات التعليم المنظم أياً كان مضمونها او مستواها او أسلوبها (مدرسية أو غير مدرسية) أو امتداداً أو بديلاً للتعليم الأول المقدم في المدارس والجامعات وفترة التلمذة الصناعية بهدف تنمية قدراتهم وإثراء معارفهم وتحسين مؤهلاتهم الفنية والمهنية او توجيهها وجهة جديدة مع تغيير مواقفهم ومسلكتهم مستهدفين التنمية الكاملة لشخصيتهم والمشاركة في التنمية الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية المتوازنة"

ومن ثم تتفق الورقة الحالية مع هذا التعريف مع التأكيد على النظرة الشاملة لمفهوم الكبار الذي لا يقتصر على الأفراد الأميين بل كل فرد بالغ قادر على التعلم واكتساب المهارات في أي مرحلة من حياته في ضوء التعلم مدى الحياة

مجتمع المعرفة Knowledge Society

يعد مصطلح مجتمع المعرفة** من المصطلحات التي لها عدة زوايا، ومن ثم كان من الصعب الاتفاق على تعريف واحد له، فهناك من ركز في تعريفه على أحد أو بعض من جوانبه مثل: عوامل تكوينه، خصائصه، أبعاده، متطلبات بنائه، أهدافه، خصائص أفراد، وفيما يلي أمثلة لبعض من هذه التعريفات:

وحدده تقرير المعرفة العربي لعام ٢٠١٤ بأنه "مجتمع كثيف المعرفة من حيث إنتاجها، واستخدامها وتوزيعها، ويتسم أعضاؤه بخصائص معرفية وسلوكية وقيمية، تتفاعل في بيئات اجتماعية وسياسية وثقافية تحتضنها وتحفزها، وتدعم طاقات الإبداع والتجديد بين أعضائه" ويركز على خصائص أفراد من جهة، وأهمية البيئة التي يعيشون فيها من جهة، والتي تشجع على الإبداع والتجديد والتحفيز كمتطلبات لبنائه ونموه.

كما عرف بأنه "المجتمع الذي يتيح لأفراده التربية الأساسية التي تمكنهم من مواصلة التعلم الذاتي المستمر واستخدام نماذج تعلم غير تقليدية قائمة على العمل ومعاودة اكتساب معارف ومهارات جديدة تتطلبها الاحتياجات المتغيرة للقطاعات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية"، ويستند هذا التعريف إلى صفة أساسية لمجتمع المعرفة وهي التعلم الذاتي مدى الحياة

** هناك بعض المصطلحات مرتبطة بمصطلح "مجتمع المعرفة" Knowledge Society: "مجتمع المعلوماتية" Information Society، و "مجتمع الشبكات" Network Society، و "اقتصاد المعرفة Knowledge Economy، وهناك اختلاف بين كل منها

وتحول كافة المؤسسات إلى منظمات تعلم وإتاحة المعرفة للجميع بعد الإعداد المناسب للأفراد لاستخدامها ونشرها.

ويمكن تحديد التعريف الإجرائي التالي لمجتمع المعرفة: " هو المجتمع الذي تعد المعرفة ركنه الأساسي في جميع أبعاده (التربوية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية والاقتصادية والسياسية)، حيث تمثل قوة اقتصادية، وهدفه الأساسي تحقيق تنمية شاملة للإنسان، وتحسين نوعية الحياة بما يحقق الرفاه، وهو يتسم بانتشار مجتمعات التعلم، حيث التعلم مستمر مدى حياة أفرادهم ويتم في أي مكان وأي زمان، كما تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً جوهرياً في بنائه ونموه، وذلك لا يتم إلا بإدارة فعالة لجميع مراحلها".

المحاور

تنقسم الورقة الحالية إلى:

محور تمهيدي يمثل الإطار العام يوضح الهدف والأهمية والمصطلحات والمحاور
المحور الأول يمثل الإطار النظري ويوضح: مفهوم المهارات الناعمة وأهميتها ومبررات الاهتمام بتنميتها لدى الكبار في مجتمع المعرفة، مع تحديد أهم هذه المهارات كما حددتها الأدبيات التربوية
المحور الثاني يقدم بعض المقترحات لكيفية تنمية المهارات الناعمة في تعليم الكبار كضرورة في مجتمع المعرفة

المحور الأول: المهارات الناعمة في مجتمع المعرفة "إطار نظري"

يهدف هذا المحور إلى توضيح مفهوم المهارات الناعمة وأهميتها في مجال تعليم الكبار، ثم مبررات الاهتمام بتنميتها لدى الكبار في مجتمع المعرفة، مع تحديد أهم هذه المهارات كما حددتها الأدبيات التربوية

مفهوم المهارات الناعمة

يعد مصطلح المهارات الناعمة من المصطلحات الحديثة نسبيا في مجال التعليم ترجع بداياته شكلت إلى الولايات المتحدة الأمريكية حيث شكلت لجنة عام ١٩٩١ للحد من الفجوة بين مخرجات نظم التعليم ومتطلبات سوق العمل بهدف التغلب على البطالة بين المتعلمين، ومن ثم تم إجراء العديد من المقابلات الفردية والجماعية المعمقة مع أصحاب الشركات وأرباب للمهن المختلفة للوصول إلى قائمة من المهارات والكفايات المطلوبة للتوظيف لديهم من وجهة نظرهم، وتم تصنيفها إلى ثلاث أنواع: مهارات أساسية(صلبة: كالمؤهل لدراسي واللغة والحاسب الالي) ومهارات التفكير، ومهارات شخصية.

كما سعت استراليا الى تحديد اهم مهارات بناء مجتمعات المعرفة وإحداث التنمية بالمجتمع منذ ١٩٩٢ فيما عرف بلجنة ماير، التي هدفت الى وضع خطوط عريضة للمهارات المتعددة التي يراها أصحاب الشركات والمؤسسات الإنتاجية ضرورية وأساسية لشغل الوظائف وتم تحديدها في سبع مكونات كان منها: المعارف العامة (المؤهل الدراسي)، المرونة والتكيف مع بيئة العمل، ومهارات مهنية (احتراف)

ومن هنا أصبح هناك توجه عالمي لتحديد مهارات سوق العمل وزاد انتشار هذا التوجه في دول العالم مع ظهور الاقتصاد المعولم(العولمة الاقتصادية)، وقام فريدمان بتحليل شامل لهذه التأثيرات وتم تحديد ما يقرب من عشر مهارات أساسية للحد من سلبيات العولمة الاقتصادية اغلبها يتعلق بمهارات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، ثم أجريت بعدها العديد من التحليلات للسياسات الاقتصادية في بلدان مختلفة وتطورت حركة البحث عن مهارات سوق العمل بهدف تقليص تحديات العولمة الاقتصادية وتوجهات سوق العمل عالميا للخصخصة والميكنة وما يتبعه من الاستغناء عن كثير من العمالة

وبذلك تصبح المهارات الناعمة هي المهارات اللازمة لنجاح الفرد في حياته والتي تؤهله لسوق العمل والتكيف مع متغيرات المجتمع الذي يعيش فيه، وقد أطلق عليها العديد من المسميات: المهارات العامة، "generic skills" - مهارات القدرة ability skills - المهارات الناعمة soft skills - المهارات الحياتية life skills - المهارات المحورية "core skills" - المهارات الأساسية "essential skills" - الكفاءات الرئيسة، "key competencies" - مهارات التمكين "enabling skills" المهارات الضرورية "necessary skills"، المهارات المرنة Flexible skills

مبررات الاهتمام بالمهارات الناعمة في تعليم الكبار

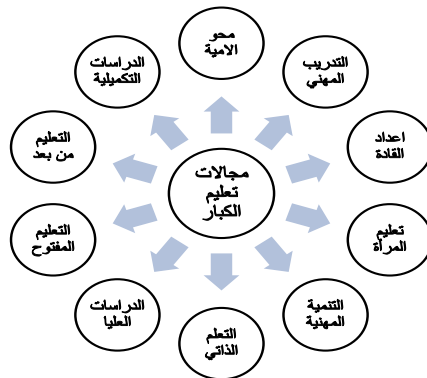
يواجه تعليم الكبار بعض التحديات التي تستدعي ضرورة الاهتمام بتنمية المهارات الناعمة ضمن برامجه المختلفة، فلا يخفى على أحد ان معظم مخرجات التعليم لا تتناسب مع متطلبات سوق العمل فلا زالت النظم التعليمية تعد طلابها بطرق تقليدية ومعارف متقدمة بعيدة عن سوق العمل ففي ظل الثورة العلمية والتكنولوجية والمعرفية أصبح للمعرفة تاريخ صلاحية مثل المنتجات والسلع، فكيف ستعلم المدارس طلابها معارف منتهية الصلاحية غير صالحة للاستخدام والتطبيق، من زاوية أخرى مهما طال مدة التعليم المدرسي في حياة الفرد لن تستطيع المدرسة إكسابه مهارات ومستجدات مواجهة احتمالات المستقبل خاصة مع الفجوة بين معدل إنتاج المعرفة وتراكمها وبين معدل تطوير المناهج الدراسية مما نتج عنه تقادمها، وقد ساعد ذلك في تفاقم البطالة وبخاصة بين المتعلمين، ولذا يجب الاهتمام ببرامج التدريب المهني والتدريب التحويلي وتسليح الخريجين ببعض المؤهلات الإضافية التي لم يحصلوا عليها اثناء تعليمهم النظامي مثل برامج تحسين اللغة الأجنبية وبرامج الحاسب الآلي والشبكات

وإذا كانت وظائف تعليم الكبار تعويضية (لمن فاتهم فرص التعليم المدرسي)، تطويرية (لكوادر البشرية التي تنمي قدراتها لتنفيذ خطط التنمية)، وبنائية (لمن يرغب في بناء معارفه

واستكاملها)، فان المهارات الناعمة ضرورة للوظيفة التطويرية لتعليم الكبار، لانها توفر قدرا مناسباً من فرص تنمية الذات والتدريب على مهارات تؤهل الكوادر البشرية من المشاركة في خطط التنمية بفعالية، نظراً لكون المهارات الناعمة من أهم متطلبات سوق العمل في الوقت الراهن كما بينت الدراسات والتقارير

المهارات الناعمة جزء مكمل للمهارات الإدارية والأكاديمية التي يكتسبها الشخص وتعد من المتطلبات الأساسية للعمل المهني، كما تعد جزءاً أساسياً في الأداء الوظيفي والمستقبل المهني، وهي قابلة للتطبيق داخل نطاق العمل وخارجه، ومن ثم تلعب دوراً أساسياً في نجاح المنظمة، وخاصة إذا امتلكها العاملون بهذه المنظمة، وتم إعدادهم وتدريبهم عليها

ويوضح الشكل التالي بعض مجالات تعليم الكبار والتي تبرز النظرة الشاملة له، حيث لا يقتصر مفهوم تعليم الكبار على مجال محو الأمية بل يتسع ليشمل إعداد القادة والتدريب المهني وتدريب المعلمين وغيرها



أمثلة لمجالات تعليم الكبار

ووفقا لما سبق تتضح الحاجة الماسة الى ضرورة إكساب الكبار بكافة مجالات تعليم الكبار للمهارات الناعمة، وسيتم إلقاء الضوء على بعض منها فيما يلي

التدريب المهني والبطالة بين الخريجين

يلاحظ التحول في متطلبات العمل ومواصفات العمال، ففي حين كان الاهتمام بالمهارات التخصصية (ما ينبغي أن يكون الفرد مزودا به لممارسة نشاطه وهي المهارات الأساسية من قراءة وكتابة وحساب ومؤهل في التخصص المطلوب) هو الفيصل والمحدد لعملية التوظيف زاد الاهتمام مؤخرا بالمهارات الناعمة (ما يجب أن يتوفر في الأفراد من مهارات تجعلهم يتكيفون مع مختلف المواقف التي يتعرضون لها خلال قيامهم بأعمالهم بالإضافة إلى المهارات السابقة)، حيث تسهم المهارات المرنة أو الناعمة في مساعدة الفرد التأقلم والتكيف مع بيئة عمله وما يتعرض له من مواقف خلال ذلك.

فالمهارات الناعمة يحتاجها سوق العمل أكثر من المهارات الصلبة، حيث يحتاج لعمالة عالية الإقناع ومرنة في التعامل مع الآخرين ولديها سهولة في التواصل مع الآخرين وأكثر قدرة على العمل رغم وجود ضغوط فضلا عن القدرة على مواجهة المشكلات بلباقة وذكاء اجتماعي

تتزايد مشكلة البطالة بين المتعلمين بشكل ملحوظ عالميا ومحليا، كما يتطلب بناء مجتمع المعرفة امتلاك الأفراد مهارات ما يعرف بالمهارات الناعمة، فلم يعد المؤهل الدراسي والتخصص الأكاديمي (المهارات الصلبة) المتطلب الأساسي للحصول على فرصة عمل، فيوضح البعض ان فرص العمل أكثر إتاحة لمن يمتلك الخبرة الكافية من المهارات الناعمة بغض النظر عن مؤهلهم الدراسي، فهناك من يشير الى ان ٦٠٪ من أرباب العمل لا يقومون بتوظيف خريجي الجامعات

المتقدمين لوظائف نظرا لافتقارهم الى المهارات الناعمة من التواصل الجيد والقدرة على حل المشكلات والعمل في فريق ومهارة التشبيك وتكوين علاقات اجتماعية فضلا عن المرونة والثقة بالنفس والقدرة على العمل تحت ضغوط

وسعت بعض المؤسسات الى تحديد شروط فيمن سيعمل لديها من أهمها توافر هذه المهارات، في حين يوضح مؤشر فرص العمل لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ان ٥٠٪ من أصحاب العمل يبحثون عن أفراد يتسمون بالمرونة والتفكير النقدي والقدرة على التواصل الجيد مع الآخرين للعمل لديهم

وكثيرا ما تتعالى الصيحات بتزايد البطالة ووجود فجوة بين مخرجات نظم التعليم وما يتطلبه سوق العمل، حيث يفترق الخريجون للمهارات التي يحتاجها سوق العمل والتي تختلف عن المهارات الصلبة الممثلة في المؤهلات الدراسية

إعداد القيادات كأحد مجالات تعليم الكبار

القائد الناجح هو من يمتلك مهارات تمكنه من احتواء من يعمل معهم مثل مهارات العمل الجماعي وحل المشكلات والتواصل

أشار البعض ان المهارات الناعمة تقوم بدور مهم في نجاح المؤسسات التعليمية والتي تتعامل مع أولياء الأمور والطلاب بشكل مباشر، فكلما كان مدير المدرسة يتمتع بقدر كبير من المهارات الناعمة كلما كان أقدر على إدارة مدرسته بفاعلية، ومن ثم فهناك ضرورة لإكساب مديري المدارس قدرا مناسباً ن تلك المهارات بما يمكنهم من التعامل مع طلابهم ومعلميهم وأولياء الأمور، حيث ترتبط المهارات الناعمة بشكل أساسي بالكفاءات السلوكية والشخصية للمديرين

مثل: مهارات اتخاذ القرار، إدارة الأزمات، التواصل الاجتماعي، إدارة الوقت، التفكير الإبداعي
الناقد، العمل بروح الفريق

وفي دراسة أخرى تم تحديد المهارات الناعمة الواجب توافرها في مديري المدارس كانت:
عمل الفريق، الايجابية، التعاطف مع الآخرين، إدارة الاجتماعات، إدارة الوقت، التواصل،
التفكير الإبداعي، أخلاقيات العمل، كما أوصت الدراسة بأهمية تنمية المهارات الناعمة لدى
مديري المؤسسات التربوية، وضرورة قياسها لديهم، وتوفير برامج تدريبية لتنميتها لديهم، مع
أهمية تضمينها في المنهج الدراسية لتنمية الأفراد عليها منذ مراحل تعليمهم المبكرة

التنمية المهنية للمعلمين

أصبح التعامل مع الطلاب من جيل ما يعرف بجيل ألفا (مواليد ٢٠١٠ وما بعدها)
يتطلب مهارات خاصة من المربين لا تعتمد على التمكن العلمي بقدر ما تعتمد على امتلاك المربين
للمهارات الناعمة التي يحتاجونها في التواصل مع هذا الجيل الذي يشارك في إنتاج المعرفة، ولا
يحتاج المربين كمصدر لحصولهم على المعرفة بقدر ما يحتاجونهم في توجيههم لاختيار نوعية المعرفة
المناسبة وكيفية استثمارها، ومن أهم المهارات الناعمة التي يحتاجها المعلمون للتعامل بفاعلية مع
طلابهم في مجتمع المعرفة مهارات: التواصل مع الآخرين، القيادة، حل المشكلات

التعلم الذاتي كضرورة بناء مجتمع المعرفة:

ينقسم مجتمع المعرفة إلى طبقتين: عمال المعرفة وعمال الخدمات، وتعد المدارس المؤسسات
المعنية بإعداد الطبقة الأساسية التي يتكون منها مجتمع المعرفة والتي تسمى "عمال المعرفة" - وهم
أفراد يتسمون بقدر عالٍ من الإبداع والابتكار والخيال الواسع مما يسمح لهم بإنتاج المعرفة عند
العمل تحت أي ظروف مع أي فرد في أي وقت، ويعتمدون على معرفتهم في تكوين قيمة مضافة

لؤوساتهم، حيث يمكنهم إعادة استخدام المعرفة بشكل مبتكر لإنتاج معارف جديدة ذات قيمة أكبر- بتنمية مهاراتهم الشخصية والاجتماعية مثل: القيادة والمظهر الشخصي وتنمية التفكير الناقد، والتعلم الذاتي، وإعلاء قيم الإبداع والابتكار لديهم، مع تنمية مهاراتهم في: حل المشكلات، والتواصل، والحصول على المعلومات من مصادر متنوعة وتقييمها ونقدها، التوجيه الذاتي.

ومن ثم يجب توافر المهارات اللازمة للطلاب: التفكير النقدي والتعامل في فريق والتواصل الفعال والتعلم الذاتي، فالطلاب مشاركون في إنتاج المعرفة وفي الحصول عليها وهذا يتطلب تنمية مهارات تقييم هذه المعرفة ونقدها، كما أن التعامل مع مصادر المعرفة المتعددة يتطلب مهارات تواصل (لغة مناسبة وثقافة مناسبة وحوار بناء)، كما يتطلب التعامل مع الفريق فالتعلم الجماعي سمة مجتمع المعرفة

يتبين من العرض السابق أهمية تضمين برامج ومجالات تعليم الكبار للمهارات الناعمة، والسعي لتنميتها لدى المتعلمين الكبار لتلبية لمتطلبات مجتمع المعرفة وما يفرضه من تحديات على التربية والعمل على التصدي لها ومواجهتها

أهم المهارات الناعمة الواجب توافرها

تتنوع المهارات الناعمة ولها العديد من التصنيفات، إلا ان الورقة الحالية تعطي أمثلة لبعضها مع التنويه بأن لكل وظيفة أو مهنة تتطلب مهارات ناعمة تختلف عن الوظائف الأخرى، كما أن نسبة توافر كل مهارة تختلف تبعاً لطبيعة كل وظيفة، فمثلاً تتطلب إحدى الوظائف مهارة العمل الفريقي بنسبة ٦٠٪ في حين وظيفة أخرى تتطلب هذه المهارة بنسبة ٢٠٪ فقط وهكذا، من جهة أخرى من الصعوبة بمكان القول ان ثمة التجاذب والاختلاف حول أهم المهارات المرنة

حاد لدرجة عدم وجود نقاط التلاقي والتوافق، فعلى سبيل المثال مهارة التواصل تكاد تكون محل إجماع بين الباحثين والعلماء كإحدى أهم المهارات الناعمة والتي تحقق الاندماج والتكيف والنجاح في أي بيئة عمل ذات طابع اجتماعي

وهذا يستدعي ضرورة الإعلان الواضح لمتطلبات كل وظيفة وقياس نسبة المهارات الناعمة اللازمة لشغلها، وقد تم تليخيص بعضها مع إعطاء مواقف لتوظيفها كما في الجدول التالي

المهارات الناعمة	كلمات تؤدي نفس المعنى	أمثلة عليها
الأخلاق	مجاراة الآخرين - المجاملة	شكرا لك ، فتح الأبواب للآخرين ، وطلب الإذن للقيام بأمر وغيرها
ملكية المهام	المسؤولية ، الواجبات ، الاعتمادية	التأكد من أن المهام تتم بشكل صحيح ، وتحدث في الوقت المحدد للاجتماعات ، وتعمل في شراكة مع الآخرين وتؤدي دورك حتى يتمكنوا من أداء مهامهم
التواجد	الظهور	الوصول في الوقت المحدد للاجتماعات، التأكد من إبقاء الناس على اطلاع بشأن تواجذك وظهورك
التحفيز	الحافز ، الإلهام ، محرك ، الدافع	مواجهة التحديات الجديدة ، والعمل الجاد لتحقيق الأهداف ، والتفكير في طرق جديدة للقيام بالأشياء
احترافية	التخصصية والعمل بمهارة مع التفرغ للعمل	العمل على مستوى عالٍ ، والتوافق في المواقف (عدم السماح للمشاعر أو الشخصيات بالتأثير عليك)
إخراج العمل	النشاط والإنتاجية والإنتاج	الوفاء بالمواعيد النهائية ومعايير العمل . إنتاج المطلوب بشكل مناسب
ادارة الوقت	في الوقت المحدد ، ليس متأخرا	الوصول إلى العمل في الوقت المحدد ، المغادرة في الوقت المناسب

المهارات الناعمة	كلمات تؤدي نفس المعنى	أمثلة عليها
التواصل اللفظي	الحديث ، استشارات ، اجتماعات ، مناقشة	استخدام النبرة الصحيحة للصوت والكلمات عند التحدث مع الزملاء وما إلى ذلك
التنظيم / التخطيط	التحضير والجدولة والترتيب	امتلاك جميع الموارد المطلوبة ، التفكير في الوظائف، الوصول في الوقت المحدد ، الوفاء بالمواعيد النهائية
فريق العمل / الاحترام	التقدير من الآخرين ، تقدير الآخرين ، مساعدة الآخرين	العمل بشكل جيد معاً في مهمة ما ، والاستفادة المثل من مهاراتك ومهارات الآخرين. الاعتراف بوضع الآخرين والتصرف وفقاً لذلك
مساعدة الآخرين	دعم ، تقديم ، تدريب	تحلي عن بعض وقتك لدعم من يحتاجون إلى المساعدة للوفاء بالموعد النهائي
الضمير الحي	دقيق- والعمل الجاد	الاهتمام بالتفاصيل ، والعمل الدقيق ، والتأكد من أنك تفعل ما تدفع لك للقيام به
القدرة على الاستفسار	طلب المساعدة- الاعتراف بالقيود الخاصة ، والثقة ، والشجاعة	الطلب من الزملاء توضيح كيفية القيام بشيء ما أو لمساعدتك في إكمال المهمة في الوقت المحدد وما إلى ذلك
القدرة على التكيف / المرونة	الامتثال ، وقبول التغيير	مواجهة التحديات الجديدة ، وقبول التغييرات في القواعد والشروط ، والبقاء متأخراً لإنهاء المهام العاجلة

ويتبن من الجدول السابق تنوع المهارات الناعمة مع إبراز أهميتها في مواقع العمل المختلفة، حيث تعد من أهم المهارات التي يتطلبها مجتمع المعرفة، وتعتمد بشكل أساسي على ما يمتلكه الفرد من مهارات التعامل مع الآخرين كالتواصل والعمل الفريقي والتكيف في المواقف

المختلفة ، فضلا عن التشبيك وتوسيع دائرة التعارف، وغيرها من المهارات التي يتطلبها سوق العمل في الخريجين، والتي يمكن تنميتها للأفراد بطرق مختلفة.

وقد أجريت بعض الدراسات لتعرف أهمية هذه المهارات والدور الذي تقوم به في رفع الإنتاجية ببعض المؤسسات وتبين ما يلي:

أظهرت دراسة ان الأمان العاطفي يتصدر المهارات الناعمة اللازمة للعاملين في مجال الإنتاج والاختراعات، ويقصد بها شعور الفرد بالشجاعة والثقة لطرح آراء مختلفة عن الغير او عن ارتكاب الأخطاء في مؤسسته بحيث يصبح صوته مسموعا ولا يتعرض للتنمر الوظيفي أشارت دراسة أخرى ان المهارات الناعمة تزيد من إنتاجية العاملين الذين يمتلكونها بنسبة ٣٪ مقارنة بنظرائهم ممن لا يمتلكونها، وأوضحت نفس الدراسة ان الزيادة في إنتاجية العاملين هذه قد بلغت ٩٠ ألف دولار وفقا لسوق العمل باستراليا

وفيما يلي توضيح أمثلة لبعض هذه المهارات

مهارة التواصل Communication :

تعد مهارات التواصل مهمة للجميع، وتحتل هذه المهارة مرتبة مرتفعة ضمن مهارات التي يحددها أرباب العمل فيمن يتقدم للعمل لديهم- وتعني كيفية تقديم المعلومات وتلقيها ونقل الأفكار والآراء مع الآخرين مثل:

- اللفظي: (الأصوات واللغة ونبرة الصوت)
- السمع (الاستماع والسمع)
- غير لفظي (تعبيرات الوجه ولغة الجسد والموقف)
- مكتوبة (المجلات ورسائل البريد الإلكتروني والمدونات والرسائل النصية)

• بصرية (علامات ، رموز ، صور)

الحماس والاتجاه الايجابي Enthusiasm and Attitude

عندما ينظر أصحاب العمل إلى المرشحين المحتملين، إلى جانب المهارات والخبرات والتدريب، فإنهم يبحثون عن أولئك الذين يظهرون الحماس والتفاؤل ممن يعتقدون أنهم سوف يكملون المهام الموكلة إليهم بتفاؤل وبطريقة تعاونية. فمن يتعامل بسلبية وتشاؤم حتى وان كان لديه سنوات خبرة يكون صاحب العمل متوجسا من اختياره نتيجة خوفه من ان ينقل اتجاهاته السلبية لباقي زملائه او ينعكس تشاؤمهم على التعامل مع العملاء ومن يبدوون تهمسهم للعمل وتفاؤلهم يكونوا أكثر قدرة على حل النزاعات وفض المشكلات بسهولة ومرونة، وأكثر إقبالا على العمل وإنتاجا له

العمل الجماعي Teamwork

تعد القدرة على العمل كجزء من فريق واحدة من أهم المهارات في سوق العمل اليوم، فأرباب العمل لا يبحثون عن الأفراد الذين يمكن أن تسهم أفكارهم الخاصة ، ولكن أيضا تريد الأفراد الذين يستطيعون العمل مع الآخرين لإنشاء وتطوير المشاريع والخطط.

يتضمن العمل الجماعي بناء العلاقات والعمل مع أشخاص آخرين باستخدام عدد من المهارات:

- العمل التعاوني
- المساهمة في مجموعات مع الأفكار والاقتراحات والجهد
- الاتصالات (على حد سواء إعطاء وتلقي)
- الشعور بالمسؤولية
- الاحترام الصحي لمختلف الآراء ، والعادات ، والتفضيلات الفردية
- القدرة على المشاركة في صنع القرار الجماعي

حل المشكلات والتفكير النقدي Problem Solving and Critical Thinking

أي القدرة على استخدام المعرفة والحقائق والبيانات لحل المشاكل بشكل فعال وهذا لا يعني إجابة فورية للمشكلات، لكن يعني تقييم المشاكل وإيجاد الحلول مع القدرة على تطوير حل مدروس في غضون إطار زمني معقول، يتعرض مكان العمل تحديات مستمرة على أساس يومي سواء كانت هذه المشاكل كبيرة أو صغيرة ، فإنها تحتاج إلى التعامل معها بشكل بناء، ولذا يعد امتلاك المهارات اللازمة لتحديد حلول للمشاكل من المهارات التي يبحث عنها أصحاب العمل في الموظفين.

الشبكات Networking

كل شخص لديه شبكة علاقات ومعارف، حتى لو كان لا يدرك ذلك، وتتكون من الأشخاص الذين يتفاعل معهم الفرد كل يوم - العائلة والأصدقاء والآباء من الأصدقاء، أصدقاء الأصدقاء، الجيران، المعلمين، الرؤساء، وزملاء عمل - مع هؤلاء الناس، يتم تبادل المعلومات والخبرات بينهم، وقد تكون هذه الشبكة لا تقل أهمية عن المهارات والخبرات الخاصة بالفرد.

معظم الأفراد تفتح لهم فرص العمل من خلال الأصدقاء أو الأقارب أو غيرهم ممن هم جزء من شبكتهم الشخصية، يفضل مدراء التوظيف التحدث إلى مرشح للعمل عنده قد تم التوصية به من قبل شخص يعرفه أو يوظف بالفعل. حتى لو كان المركز غير متاح حالياً، ويمكن أن تؤدي هذه الشبكات إلى تعرف المسارات الوظيفية

الشبكات الاجتماعية وزيادة مهارات التشبيك

فقد غيرت الإنترنت بشكل كبير الطريقة التي يتواصل بها أفراد المجتمع مع بعضه البعض ، وطريقة قيامهم بأعمالهم وتواصلهم اجتماعياً. لم يعرف شباب اليوم عالماً بدون الإنترنت ، وهو

جزء من المعلومات يجب على البالغين وضع السياق عندما يفكرون في شبكات التواصل الاجتماعي بين الأجيال ومقارنتها إلى الاتصالات وجها لوجه

الاحترافية Professionalism

أي امتلاك الفرد مزيج من الصفات المهنية تتمثل في تحمل المسؤولية والالتزام بالمواعيد المحددة والتنافسية والنزاهة والجودة في العمل والتواصل بفاعلية مع الآخرين وإدارة الوقت فضلا عن الاهتمام بالمظهر العام والملبس الأنيق المناسب لطبيعة الوظيفة، وعادة يبحث أرباب العمل عن أفراد لديهم هذه المهارات، ففي ظل التنافسية الشديدة في سوق العمل يتم اختيار الباحثين عن عمل من المتميزين ممن يقومون بواجباتهم بطريقة مهنية.

مهارة إدارة الوقت: Time Management

يقصد بمهارة إدارة الوقت أي الاستثمار الأمثل للوقت لتحقيق الأهداف المحددة في الفترة الزمنية المعينة لذلك، كما انها تعني قدرة الفرد على إدراك أهمية الوقت وحسن التخطيط له وتنظيمه وفق المهام والأولويات بما يضمن تحقيق الأهداف

وعليه فمهارة إدارة الوقت من المهارات الناعمة التي يحتاجها الأفراد والمؤسسات نظرا لأنها تنظر إلى الوقت باعتباره احد الموارد الواجب استثمارها والتي تؤدي حتما إلى زيادة الإنتاجية

المهارة الرقمية : Digital Skills

تعد من المهارات ذات العلاقة المباشرة بالمهارات الأساسية، وتعني قدرة الفرد على استرجاع وتقييم وتخزين وإنتاج وتقديم وتبادل المعلومات، والتواصل والمشاركة في الشبكات الاجتماعية عبر الإنترنت، أي قدرة الفرد على استخدام وتوظيف الوسائط الرقمية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بفعالية، وهي ترتبط بمهارة التشبيك والتواصل مع الآخرين، وتعد المهارة

الرقمية من أهم سمات مجتمع المعرفة والتي يعتمد عليها بشكل أساسي في بنائه والعيش فيه، ومن ثم يجب تنميتها في المورد البشري

مهارة تطوير الذات Self Development

وتعني احترام الإنسان لذاته واعتزازه بشخصيته وقدرته على التعلم والتفكير وقدرته على صنع القرارات من خلال رؤية شاملة للبدائل المطروحة أمامه، وتتضمن هذه المهارة تقبل الذات وتقديرها وتقييم المواقف الواقعية وإيجابية، حيث تعتمد هذه المهارة بشكل أساسي على فهم الفرد لذاته وتقديره وتقييمه لها وتقبل نقاط القوة والضعف في إمكانياته واستعداداته وقدراته، والسعي المستمر لتطويرها بوضع أهداف مناسبة وإعادة إنتاجها بما يتناسب مع كل مرحلة جديدة

المحور الثالث توصيات ومقترحات

استنادا لما سبق توصي الورقة الحالية بضرورة مراعاة ما يلي:

- الاهتمام بالمهارات الناعمة في المؤسسات التربوية عامة ومؤسسات تعليم الكبار خاصة من مراكز تدريب وجامعات ومؤسسات التعليم المفتوح والتعليم من بعد وغيرها
- تنمية المهارات الناعمة لجميع القيادات بكافة مؤسسات التربية ولا سيما مؤسسات تعليم الكبار
- تحديد احتياجات الكبار (من كافة فئات الكبار سواء مديريين او موظفين او راغبين في العمل) بمؤسسات تعليم الكبار المختلفة من المهارات الناعمة بصفة مستمرة
- دمج المهارات الناعمة في المناهج التعليمية والأنشطة الدراسية لجميع المراحل مع التركيز على المراحل الثانوية حيث النضج وتشكيل الميول والاقتراب من سوق العمل باعتبارها من أهم مهارات القرن الحادي والعشرين الواجب توافرها في الخريجين

- إعداد حقائق من الحزم التدريبية للمهارات الناعمة وإتاحتها للكبار بطرق مختلفة
- نشر ثقافة المهارات الناعمة في الأوساط التربوية وإبراز أهمية تنميتها للصغار والكبار
- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث في مجال المهارات الناعمة وتطوير أدوات قياسها بصفة مستمرة.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي: تقرير المعرفة العربي: "الشباب وتوطين المعرفة"، مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم، الإمارات العربية المتحدة، ٢٠١٤
٢. بن شريك عمر: نموذج نظري لأهم المهارات المرنة في بيئة العمل، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، مج ١٠، ع ٣، سبتمبر ٢٠١٧
٣. ثامر نوري حمود: درجة امتلاك مدربي مراكز اللياقة البدنية والصحية من المهارات الناعمة من وجهة نظر مدرائهم في العاصمة عمان، ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، ٢٠١٥
٤. حسن ربحي مهدي: فاعلية استراتيجية التعلم الذي تعتمد على التعلم بالمشروع وخدمات قووقل في إكساب الطلبة المعلمين بجامعة الأقصى بعض مهارات القرن الحادي والعشرين، مجلة العلوم التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، ع ١ مج ٣٠، ٢٠١٨، ١٠١-١٢٦
٥. دونا اوتشيدا واخرون: إعداد التلاميذ للقرن الحادي والعشرين، ترجمة محمد نبيل نوفل، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط ثانية، ٢٠٠٧
٦. صلاح رمضان شبير: المهارات الناعمة وعلاقتها بالتوجهات الريادية لدى طلبة الكليات التقنية والمهنية في محافظة غزة، ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، ٢٠١٦
٧. علا نعيم عمر حجاج: دور المهارات الناعمة في عملية اقتناص الوظائف الإدارية دراسة تطبيقية على الوظائف الإدارية في قطاع غزة، ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، ٢٠١٤
٨. علي عبد الرؤوف نصار: تفعيل مقومات البحث التربوي على ضوء متطلبات مجتمع المعرفة رؤية مستقبلية، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي، مج ٨، ع ٢٠، اليمن، ٢٠١٥
٩. محمد سليمان الجرايدة: درجة ممارسة مديري المدارس للمهارات الناعمة في ولاية صور بسلطنة عمان، مجلة بحوث عربية في مجالات التربية النوعية، رابطة التربويين العرب، ع ١٢، أكتوبر ٢٠١٨
١٠. مجلة البيان: المهارات الناعمة مميزات غير تخصصية تبرز بقوة في سوق العمل، العدد ١٣٨٠١، ابريل ٢٠١٨
١١. مؤمن خلف عبد الواحد: دور المهارات الناعمة في الحصول على الوظائف الأكاديمية دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، عمادة الدراسات العليا، ع ٢ مج ٦، ٢٠١٦
١٢. واصف توفيق إسحاق العدوان: المهارات الناعمة لدى مديري المدارس الحكومية في مديرية التربية والتعليم في الشونة الجنوبية، ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة جرش، الأردن، ٢٠١٤.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

13. Gopi Reddy: The Importance of Soft Skills form Modern Day Professions, **Journal of Business communication**, 5 (2) 2277-8179, 2013.
14. Investopedia. (2014). **Hard skills**.
<http://www.investopedia.com/terms/h/hard-skills.asp>

15. <http://archive.almanar.com.lb/article.php?id=1374976>
16. John W. Moravec: Knowmad society: the “new” work and education, **On the Horizon**, Vol. 21 Issue: 2, 2013, pp.79-83
17. K. Kechagias(Ed.): Teaching and Assessing Soft Skills , MASS Project, Thessaloniki, Greece 2011
18. **Office of Disability Employment Policy (ODEP)**: Skills to Pay the Bills: Mastering Soft Skills for Workplace Success, U.S., 2017