



نوآوری آموزشی

## مهارت‌های نرم و اشتغال

تحصیلات رسمی دانشگاهی فرد را برای فعالیت‌های حرفه‌ای، آماده می‌سازد. تأکید آموزش دانشگاهی بر آموزش مهارت‌های سخت است. کسب این مهارت‌ها توسط تحصیلات آکادمیک به تنهایی نمی‌تواند موفقیت حرفه‌ای را تضمین کند. عامل مکمل، یک سری مهارت‌ها و شایستگی‌های نرم است که فرد باید در خود توسعه دهد. معروف است که: «این تخصص و مدرک تحصیلی است که باعث دعوت افراد به یک مصاحبه استخدامی می‌شود. ولی آنچه که باعث گزینش نهایی یک نفر، از میان متقاضیان متعدد استخدام می‌شود، مجموعه شایستگی‌ها و مهارت‌های فردی وی است.» از میان تنوعی از توانایی‌های فردی، هفت مهارت نرم، برای موفقیت در فعالیت‌های شغلی و حرفه‌ای، در اولویت قرار گرفته‌اند. روش ساده برای آگاهی از شایستگی‌ها و مهارت‌های فردی، انجام خودارزیابی توسط دانشجویان است. خودارزیابی کمبودهای احتمالی را مشخص کرده و به ما این امکان را می‌دهد که با انجام اقدامات ضروری، کاستی‌ها را مرتفع و توانایی‌های لازم برای کار حرفه‌ای، در خود توسعه دهیم.

با توجه به آنچه گفته شد، شایستگی‌ها و مهارت‌های مورد نیاز برای کار حرفه‌ای موفق را می‌توان به دو دسته مهارت‌های سخت و نرم تقسیم کرد. **مهارت‌های سخت**<sup>۱</sup> به توانایی فرد در انجام وظایف فنی و تخصصی گفته می‌شود. توانایی کار با نرم‌افزارها و یا انجام فعالیت‌های فنی تخصصی، از جمله مهارت‌های سخت هستند. مهارت‌های سخت توانایی‌های قابل آموزش و اندازه‌گیری هستند. این توانایی‌ها اغلب همان مهارت‌هایی است که در آگهی‌های استخدام مورد تأکید قرار می‌گیرند. یادگیری و بهبود مهارت‌های سخت باعث می‌شود برای فرصت‌های شغلی بیشتری آماده شویم. با به‌روز نگه‌داشتن رزومه خود و اضافه کردن مهارت‌های جدید، می‌توانیم موفقیت‌های شغلی بیشتری به‌دست آوریم. مهم‌ترین نکته‌ای که باید در بهبود مهارت‌های سخت در نظر گرفت این است که این مهارت‌ها باید به‌صورت کاربردی و تجربی، به‌کار گرفته شوند. دانش صرف و دریافت انبوهی از اطلاعات، بدون استفاده از آنها در کار و زندگی، هیچ سودی نخواهد داشت.

ممکن است شما هم با افراد متخصصی روبرو شده باشید که با وجود صلاحیت فنی، در کار خود موفق نیستند. امروزه در بیشتر بازارهای اشتغال، معیارهای استخدامی دیگر به مهارت‌های سخت، یعنی توانایی فنی و دانش تخصصی، محدود نمی‌شود و مهارت‌های نرم نیز جایگاه مهمی پیدا کرده است. **مهارت‌های نرم**<sup>۲</sup> یا مهارت‌های فردی مربوط به شخصیت فرد در تعامل با دیگران است. مهارت‌های نرم به‌عنوان ترکیبی از ویژگی‌های شخصیتی، رفتاری و نگرش‌های اجتماعی طبقه‌بندی می‌شوند که به فرد این امکان را می‌دهند تا ارتباطات مؤثرتری برقرار کنند و با موفقیت تناقضات و کشمکش‌ها را مدیریت و حل و فصل نمایند. مهارت رهبری، مهارت در کارگروهی، مهارت‌های ارتباطی (کلامی، غیرکلامی، کتبی، بصری)، مهارت حل مسئله و انعطاف‌پذیری و سازگاری، از جمله شایستگی‌ها و مهارت‌های نرم هستند. مهارت‌های بین‌فردی، از جمله توانایی ایجاد و حفظ و توسعه روابط با دیگران، توانایی ارائه و دریافت انتقاد سازنده، صبوری، احترام به نظرات دیگران و همدردی و همدلی با آنها، از

<sup>1</sup> hard skills

<sup>2</sup> soft skills

جمله مهارت‌های نرم هستند که نقش تعیین‌کننده‌ای در کار تیمی دارد. مهارت‌های نرم، برخلاف مهارت‌های سخت، به راحتی دیده نمی‌شوند و نمی‌توان آنها را به راحتی سنجید.

در سال‌های اخیر، مهارت‌های نرم، به‌ویژه در مصاحبه‌های استخدامی، بسیار مورد توجه قرار گرفته است. در یک نظرسنجی که توسط مؤسسه <sup>3</sup>NACE صورت گرفت، از کارفرماها خواسته شد تا ویژگی‌هایی را که در داوطلبان استخدام جستجو می‌کنند، به ترتیب اولویت نام ببرند، در این نظرسنجی بالاترین امتیاز به سه شایستگی: مهارت ارتباطی نوشتاری، مهارت حل مسئله و توانایی کار تیمی، اختصاص یافت. این در حالیست که مهارت‌های فنی و مهارت‌های رایانه‌ای، که اغلب آنها را مهم‌ترین مهارت‌های متقاضیان کار در نظر می‌گیریم، در مقایسه با مهارت‌های نرم رتبه‌های پایین‌تری را کسب کردند. در حالی که ممکن است مهارت‌های سخت باعث شوند فرد برای مصاحبه استخدامی دعوت شود، این مهارت‌های نرم است که به وی کمک می‌کند تا شغل را به دست آورد و آن را حفظ کند. اهمیت مهارت‌های نرم تا آنجایی است که امروزه بسیاری از مؤسسات، مدارس و دانشگاه‌ها برای آماده کردن افراد جهت ورود به بازار کار، دوره‌های آموزش مهارت‌های نرم را نیز در کنار مهارت‌های فنی و تخصصی ارائه می‌دهند. مهارت‌های نرم بسیار متنوع هستند. از این میان هفت مهارت دارای اولویت برای فعالیت حرفه‌ای، عبارتند از: خلاقیت، ارتباطات، اعتماد به نفس، دانش پژوهی، مسئولیت اخلاقی، تفکر انتقادی و همکاری.

تفکر خلاق: خلاقیت<sup>4</sup>، توانایی ساختن یا خلق چیزی نو است، خواه راهکاری نو برای حل یک مسئله، یک روش یا یک دستگاه نو، و یا یک شیء یا فرم نو هنری. خلاقیت یک فرایند ذهنی است که فرد را قادر می‌سازد تا درباره ایده‌های نوین و کاربردی، فکر کند. خلاقیت محصول **تفکر خلاق**<sup>5</sup> است. خلاقیت معمولاً به‌عنوان کلید اثربخشی سازمان و یک الزام برای موفقیت طولانی مدت آن، تعریف شده است. خلاقیت مهم‌ترین و اساسی‌ترین قابلیت و توانایی انسان و بنیادی‌ترین عامل ایجاد ارزش است؛ که در همه ابعاد و جوانب زندگی، نقش کاملاً حیاتی ایفا می‌کند. خلاقیت و نوآوری از والاترین ویژگی‌های انسان است. کلیه دستاوردهای بشری، جلوه‌های گوناگون خلاقیت و نوآوری است. تداوم تمدن انسانی و زندگی وی بدون خلاقیت امکان‌پذیر نیست.

**ارتباطات**<sup>6</sup>: ارتباط فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، به شرط همسان بودن معانی بین آنهاست. معنا می‌تواند مفاهیم ذهنی و یا احساسات باشد. توانایی برقراری ارتباط مؤثر، به‌صورت‌های مختلف و با مخاطبان متفاوت، از مهارت‌های ضروری در زندگی حرفه‌ای است. ارتباطات ممکن است به‌صورت‌های شفاهی، کلامی؛ و از راه دور (نوشتاری، صوتی و تصویری) باشد. ارتباط به‌صورت فردی و یا گروهی و جمعی صورت می‌گیرد.

**اعتماد به نفس**<sup>7</sup>: اعتماد به نفس یا خودباوری یک ویژگی روحی است که شخص در آن بخاطر تجربه‌های قبلی، به توانایی‌ها و استعداد‌های خود در انجام موفقیت‌آمیز کارها، پذیرش مسئولیت‌ها و برقراری ارتباط با دیگران، باور دارد. اعتماد به نفس باعث می‌شود که متکی به خود باشیم، نقاط قوت و ضعف خود را به خوبی بشناسیم و دیدگاه مثبتی نسبت به خود داشته باشیم. فرد دارای اعتماد به نفس توقعات و اهداف واقع‌بینانه دارد، قاطعانه ارتباط برقرار می‌کند و قادر است انتقادات را مدیریت کند. خصوصیت اعتماد به خود، نقشی حیاتی در پیشرفت و موفقیت‌های یک فرد ایفا می‌کند. اعتماد به نفس همه شایستگی‌های دیگر فرد را هدایت کرده و تأثیر مستقیمی بر موفقیت شغلی وی دارد.

---

<sup>3</sup> National Association of Colleges and Employers (NACE)

<sup>4</sup> creativity

<sup>5</sup> creative thinking

<sup>6</sup> communication

<sup>7</sup> self-confidence

**دانش پژوهی:** دانش پژوهی معرف مهارت‌های متنوعی است که در زمان پژوهش برای انجام یک پروژه درسی یا تدوین یک مقاله یا پایان‌نامه تحصیلی، به کار می‌آید. دانش پژوهی، به زبانی نشانگر توانایی فرد برای شناسایی، تفسیر و مدیریت اطلاعات است. دانش پژوهی تنها در مورد توانایی فرد در توسعه دانش در زمینه تحصیلی نبوده، بلکه تولید و به اشتراک‌گذاری دانش با جامعه دانشگاهی و عموم را هم شامل می‌شود. در مواردی نیز، دانش پژوهی می‌تواند برای تحقیق در مورد نیازهای بازار یک محصول یا خدمات، به کار رود.

**مسئولیت اخلاقی<sup>8</sup>:** مسئولیت اخلاقی توانایی تشخیص، تفسیر و عملکرد، بر اساس اصول و ارزش‌های استاندارد موجود در یک زمینه و یا رشته خاص است. توانایی ما در رفتار اخلاقی به‌طور جدایی‌ناپذیری با تمام مهارت‌هایی که در زندگی حرفه‌ای خود کسب می‌کنیم، مرتبط است. مسئولیت اخلاقی نشان دادن مسئولیت مدنی و اجتماعی است. مسئولیت اجتماعی یک چارچوب اخلاقی است و بیانگر این است که هر فرد یا هر نهاد، باید با اخلاق و با حساسیت نسبت به مسائل اجتماعی، فرهنگی و محیطی رفتار کند، تا نتیجه آن به نفع جامعه تمام شود.

**تفکر انتقادی<sup>9</sup>:** وقتی می‌اندیشیم، اغلب به دنبال فهمیدن چیزی هستیم و می‌کوشیم تا پرسشی را پاسخ گوئیم، مسئله‌ای را حل کنیم، یا یک نتیجه‌گیری را اثبات نماییم. در این شرایط، به دنبال معرفتی هستیم، که از پیش نداشته‌ایم و معمولاً نمی‌توانیم آن را با مشاهده مستقیم کسب نماییم. تفکر انتقادی، یا تفکر نقاد، عبارت از تجزیه و تحلیل حقایق، شواهد، مشاهدات و استدلال‌های موجود، برای نتیجه‌گیری و قضاوت، است. تفکر انتقادی یک مهارت اصلی در زندگی حرفه‌ایست. چابکی ذهنی و توانایی فرد برای بررسی، تفسیر، ساختار شکنی و نقد اطلاعات؛ بر توانایی درک و یا عیب‌یابی مشکلات و تفکر راهبردی و خلاقانه تأثیر می‌گذارد.

**همکاری<sup>10</sup>:** همکاری یا کار تیمی، فرآیند کار مشترک دو یا چند نفر، نهاد یا سازمان؛ برای رسیدن به یک نتیجه یا هدف مشترک است. توانایی همکاری، ایفای نقش‌های مختلف در فعالیت تیمی و ایجاد روابط کاری مثبت، از مهارت‌های حرفه‌ای بسیار مهم است. توانایی فرد برای دریافت و ارائه بازخورد سازنده، شرکت در بحث‌های دشوار و حل تعارضات، بخش مهمی از همکاری است. مهارت‌های نرم به هفت مورد پیش گفته محدود نمی‌شود. از دیگر مهارت‌های نرم می‌توان مشکل‌گشایی (حل مسئله)، مدیریت زمان، سازگاری و مسئولیت‌پذیری را نام برد. خلاصه اینکه، مهارت‌های نرم توانایی‌های غیرفنی هستند که بر نحوه عملکرد ما در فعالیت‌های روزمره و محیط کار حرفه‌ای، تأثیر می‌گذارند. همه ما تجربه مهارت‌های نرم را در دوران تحصیل یا فعالیت‌های کاری پیشین، داشته‌ایم. مهارت‌های نرم را می‌توان در محیط‌های مختلف (دانشگاه، محیط کار، فعالیت‌های کار داوطلبانه و برنامه‌های آموزش شغلی)، تقویت کرد. در دنیای امروز کارفرمایان به دنبال افرادی هستند که ترکیب مناسبی از تحصیلات، مهارت‌ها، شایستگی‌ها و تجربیات را داشته باشند. لحظه‌ای به زمینه‌هایی که در آنها کمبود احساس می‌کنید، بیاندیشید و مهارت‌ها و شایستگی‌هایی را مشخص کنید، که لازم است در خود توسعه دهید، یا بهبود بخشید. پس از شناسایی کاستی‌ها باید به دنبال روش‌هایی برای برطرف کردن آنها باشید.

- مهارت‌ها و شایستگی‌هایی که مایلیم توسعه دهیم؛
- آموزش‌هایی که برای کسب شایستگی‌های مورد نیاز باید کسب کنیم؛
- کارگاه‌های آموزشی، که در این رابطه باید شرکت نمایم؛

<sup>8</sup> ethical responsibility

<sup>9</sup> critical thinking

<sup>10</sup> collaboration

- منابع مناسبی که برای توسعه این مهارت‌ها، نیاز دارم.

...

باید توجه داشت که مهارت‌های نرم تنها با خواندن یک مطلب یا گوش دادن به یک برنامه آموزشی یا دیدن یک ویدیو کلیپ، توسعه نمی‌یابند و بهبود آن نیاز به تکرار و تمرین دارد. از اینرو، مهارتی را که می‌خواهید کسب کنید، برگزینید و آن را به‌طور مداوم تمرین کنید. مهارت‌های نرم مثبتی را که در دیگران شناسایی می‌کنید، تقلید کنید. پیشنهاد می‌شود که در رزومه خود بخشی را به مهارت‌های نرم اختصاص دهید. و در طول مصاحبه‌های شغلی نیز مهارت‌های نرم خود را، به گونه‌ای نمایش دهید.

## منابع

[Skills: Definitions and Examples](#). (accessed March 2022) [Transferable INDEED](#).

Professional Development Team, 2018. [Individual Development Plan](#), 2<sup>nd</sup> edition, the University of Alberta, Faculty of Graduate Studies and Research, [grad.pd@ualberta.ca](mailto:grad.pd@ualberta.ca) (accessed Jan 2022)

Wikipedia, Soft and Hard Skills (accessed March 2022)

معماریان حسین، ۱۳۸۸. حرفه مهندسی، انتشارات دانشگاه تهران، ۵۳۲ صفحه.

دکتر حسین معماریان

۱۴۰۱ بهمن ماه