

فالقدره على التعلم من مصادر وموارد متعددة، سمة ستكون هي المميزه لطبيعة التعليم في القرن الـ21.

- **مهارات الاستنتاج النقدي:** لم يعد القدره على الاستنتاج فقط تكفي ، بل تحول الأمر إلى أمورًا نقدية، فالبناء النقدي سيصبح أحد أهم مهارات هذا القرن.

- **مهارات الإدارة والتوجيه الإلكتروني:** الإدارة الإلكترونية والتوجيه باستخدام الرقميات، ثورة في عصر جديد، حداثة الفكرة تكفي لمستقبل أفضل.

- **مهارات التدريب والتدرب الإلكتروني:** وهذا ما تسعى المنصات التعليمية الإلكترونية إلى إحداث ثورة تعليمية فيه، فسوف يكون المستقبل باهرًا أمام تلك المنصات.

- **الاستثمار التعليمي:** إن لم تكن قادرًا على تحقيق المعادلة بين التعليم والاستثمار فستفشل كثيرًا، لذا يجب أن يكون التعليم مصدرًا مهمًا للدخل، وأضعف الأمور أن يكون قادرًا على أن يتحمل نفقاته.

- **التواصل والتشارك:** أهم المهارات التي تتطور فيها التقنيات بشكل يومي، فمهارات التواصل والتشارك والتبادل كانت وما زالت صاحبة الانفجار المعلوماتي الذي حدث، وتداخل الثقافات.

- **مهارات التعلم التكيفي:** القدره على أن تتعلم بالنمط الذي يناسب قواك وأسلوبك الداخلي، لهو التحدي الأكبر أمام التقنيات في الآونة القادمة.

❖ المهارات الصلبة والناعمة :

قد تبدوا تلك المصطلحات غريبة على الكثيرين، بل ولم يتوقع أحدًا أن يصل الأمر لأن تقسم المهارات بهذا الشكل إلى مهارات صلبة وناعمة، ويبدو إلى ذهن الكثيرين تفسيرات مختلفة، بالطبع لن تتفق بينهم التوضيحات حول تلك المفاهيم الجديدة في عالم المهارات، ولكن الجديد في هذا الأمر أنها تعتبر إحدى أهم

التصنيفات والتقسيمات للمهارات في القرن الـ 21، لذلك ومن خلال البحث العميق في هذا الأمر وجدت بالفعل العديد من التفسيرات حول تقسيم المهارات إلى هذين النوعين.

كان أولها هو وجهة النظر بتقسيم تلك المهارات وفقاً لجانبي الدماغ، وعلى الجانب الآخر مهارات داخلية ناعمة، وخارجية صلبة، وفي رؤية ثالثة مهارات معرفية ناعمة، وعملية صلبة، وفي تفسير آخر يرى أنها مهارات هارد وير صلبة، ومهارات سوفت وير ناعمة، وفي نظرة أخرى تقولك بأن الناعمة هي مهارات شخصية، وأن المهارات الخارجية عنها فهي المهارات الصلبة، وفي آخر الرؤى التي تقول بأن المهارات الصلبة هي التي ينميها الجانب الأيسر للمخ، بينما المهارات الناعمة في الجانب الأيمن للمخ، قد تتفق كل تلك الرؤى في بعض الأمور، وقد تختلف أيضاً في الكثير من الأمور، والبعض يربطها بسوق العمل كمهارات ناعمة، وبالوظيفة وطبيعتها كمهارات صلبة، ولكننا هنا بصدد شرح هذا الإشكال من الجانب الأكثر عقلانية ومنطقية، وهو جانب طبيعة المهارة نفسها، وسوف يتضح من خلال السطور المقبلة.



• المهارات الصلبة (Hard skills) :

وتعتبر تلك المهارات التي تتسم بثبات قواعدها، وبنيتها الأساسية، فهي مهارات غير قابلة للتغيير، مهما تعرضت له من عوامل خارجية أو داخلية أو طبيعية، فتأتي صلابتها من عدم مرونتها وقابليتها للتغيير، فتعتبر تلك المهارات

متجمدة وغير مرنة، ولكنها يمكنها أيضًا أن تواكب التطورات من خلال إصدارات تلك المهارات، فحتى لا ننشق عن المعنى الأصيل لتلك المهارات وجب التوضيح بأنها تلك المهارات ذات القواعد الثابتة التي لا تتغير مهما تدخلت فيها العوامل الأخرى.

وعلى سبيل المثال لتلك المهارات: مهارة استخدام الأجهزة التعليمية، فهي مهارة صلبة لا تتغير مع تغير المكان أو الزمان أو الظروف الفيزيائية، فتشغيل جهاز في كلية داخل جامعة القاهرة، هي نفسها نفس خطوات تشغيل نفس الجهاز في كلية داخل جامعة الإسكندرية، فالظروف والمكان والوقت لا يغير من المهارة شيئًا، لذلك تتسم تلك المهارات بالصلابة.

وبمثالٍ آخر: مهارة المحاسبة، أو تعلم المحاسبة هي مهارة صلبة وذلك لأنها تقوم على قواعد ثابتة غير قابلة للتغيير، ولا تتبدل خطواتها ومهامها من مكان لآخر ومن وقت لآخر ومن ظروف لأخرى، على عكس المهارات الناعمة.

ويمكن النظر إليها على أنها المهارات القابلة للتعلم والتي يمكن قياسها ظاهريًا، ولا تتغير من حين لآخر، ولكنها قادرة على التطور، وهذا ما أكدته التعريف التالي: أن المهارات الصلبة هي: قدرات محددة قابلة للتعلم يمكن أن تعرف وتقاس مثل الكتابة والحساب والقراءة والقدرة على استخدام برامج الحاسب، وعلى النقيض المهارات الناعمة أقل حسية وأصعب في التحديد مثل السلوك والتعامل مع الآخرين والاستماع والاشتراك في التحدث، حيث أنه في العمل المهارات الصلبة تشير أكثر للمحاسبة والنماذج المالية (Investopedia).

• المهارات الناعمة (Soft Skills) :

تُعد المهارات الناعمة على العكس والنقيض للمهارات الصلبة فهي مهارات متغيرة ومتقلبة وفقًا للمكان، أو الزمان، أو الظروف المحيطة، أو التدخلات الخارجية والداخلية، أو الخبرات، أو الفئات العمرية، عوامل كثيرة يمكنها أن تؤثر

على جودة وطبيعة المهارات الناعمة، حتى أنه يمكن للحالة المزاجية للفرد أن تؤثر على تلك المهارات.

ويتضح الكلام مع المثال: فمهارة مثل مهارة التواصل والتفاعل مع الآخرين، تلك المهارة التي تختلف من فردٍ لآخر، ومن ثقافة لأخرى، ومن وقتٍ لآخر، وحتى من تقنية لأخرى، ومن مكانٍ لآخر، ومن حالة مزاجية للفرد لأخرى، فمن هنا تأتي مرونة هذا النوع من المهارات، فهي مهارات قابلة للتغيير والتعديل وفقاً لأي سبب خارجي أو داخلي قد يحدث ويؤثر عليها.

فهي مهارات تتغير ومن الصعب تحديدها بشكل ثابت، نظراً لمرونتها، وقد عرّفها (Parsons, 2008): أن المهارات الناعمة هي سمات شخصية تعزز تفاعلات الفرد والأداء الوظيفي والمستقبل المهني، على عكس المهارات الصلبة والتي هي مجموعة من مهارات الفرد وقدرته على أداء نوع معين من المهام أو النشاط، فالمهارات الناعمة شخصية وأكثر قابلية للتطبيق على نطاق واسع.

في حين عرّفها (محمد الدوسري، 2016): تُعرّف المهارات الناعمة بأنها: المهارات والقدرات التي يمتلكها الفرد وتساهم في تطوير ونجاح المؤسسة التي ينتمي لها، خاصة المؤسسات التي تتعامل مع الجمهور وجها لوجه. وتتعلق هذه المهارات بالتعامل الفعّال وتكوين العلاقات مع الآخرين.

✓ خصائص المهارات الناعمة :

لكي نعتبر المهارة ناعمة لابد أن تتصف بثلاث خصائص هم كالآتي:

- أن تكون قواعد إتقان هذه المهارة ليست واضحة: على عكس المهارات الصلبة مثل الرياضيات حيث القواعد دائماً كما هي ومدى كفاءتك في المهارات الناعمة تتغير بناء على حالتك النفسية والظروف الخارجية ونوع الأفراد التي تتفاعل معها.

- هذه المهارة ذات قيمة في أي مهنة أو وظيفة: لأن المهارات الناعمة حول قوتك الداخلية وكفاءتك الشخصية، طالما تعمل مع الأفراد فهذه المهارات قيمة في مهنتك.
- إتقان هذه المهارة رحلة مستمرة: يمكن أن تصل لمستوى من الإتقان فيها ولكن دائماً تواجه مواقف جديدة أو أفراد تختبر مهاراتك الناعمة وتدفعك لتعلم الأكثر.
- ✓ أبرز المهارات الناعمة :

- مهارات التواصل: وتعني التعامل مع القياديين والزملاء في العمل بلطف وكذلك التعامل مع الجمهور (المستفيدين) بحسن ولباقة، وتتمثل في القدرة على التحدث بطلاقة - مهارة الإصغاء والاستماع - القدرة على إعطاء تغذية راجعة - تكوين علاقات اجتماعية ناجحة - القدرة على تحفيز الآخرين.
- مهارات التنظيم والتخطيط: وهي القدرة على تحديد الأولويات والبداية بالأهم ثم المهم، والقدرة على تخطيط وإدارة الوقت والمهام، وتتمثل في ترتيب الأولويات - إدارة الوقت - الالتزام بالمواعيد - اتخاذ القرارات المناسبة.
- مهارات العمل ضمن فريق: وهي القدرة على إدارة وتمثيل المجموعة في العمل، والقدرة على تنفيذ الأدوار بفعالية، وتتمثل في القدرة على بناء فريق عمل - التعاون مع فريق العمل - الإلتزام الواعي للتعليمات والقواعد.
- مهارات التأقلم والمرونة: وهي قدرة الفرد على استيعاب متطلبات بيئة العمل والتكيف معها، وتتمثل في العمل تحت الضغط - العمل في بيئات متنوعة ثقافيًا - اتساع الأفق - تقبل النقد.
- مهارات التفكير الناقد: وهي قدرة الفرد على إصدار الأحكام على الأعمال، واستنتاج الحلول والأفكار الخلاقة، وتتمثل في القدرة على توليد الأفكار - التفكير خارج الصندوق - النقد البناء.

- مهارات إدارة الأزمات: وهي القدرة على حسن التصرف وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات وتوقع المخاطر والإشكاليات، وتتمثل في مهارة حل المشكلات - التعامل مع المواقف الصعبة - التنبؤ بسلوك الآخرين.
- مهارات الاحتراف: وهي قدرة الفرد على الاستفادة من تطور التكنولوجيا واستخدامها في بيئة العمل بكفاءة عالية، وتتمثل في التوظيف الأمثل للتقنية - الرغبة بالتعلم المستمر - البحث عن المعلومات.
- مهارات التفاوض: وهي قدرة الفرد على عرض وتسويق الأفكار والمشاريع بصورة مقبولة لدى المستفيدين، وتتمثل في القدرة على التفاوض - القدرة على الإقناع - مهارة العرض والتقديم. (محمد الدوسري، 2016).

✓ قائمة بالمهارات الناعمة:

○ إدارة الذات:

- تطوير العقل.
- الوعي الذاتي.
- ضبط الانفعال.
- الثقة بالنفس.
- إدارة الضغوط.
- المرونة.
- مهارات المسامحة والنسيان.
- الإصرار والمثابرة.
- الصبر.
- الفطنة.

○ مهارات الأفراد:

- مهارات الاتصال.

- مهارات العمل في فريق.
 - مهارات العلاقات الشخصية.
 - مهارات العرض.
 - مهارات إدارة الاجتماعات.
 - مهارات المساعدة.
 - مهارات البيع.
 - مهارات الإدارة.
 - مهارات القيادة.
 - مهارات التوجيه والتدريب.
 - الترويج الذاتي.
 - مهارات التعامل مع الشخصيات الصعبة.
 - مهارات التعامل مع المواقف الصعبة/ الغير متوقعة.
 - الدهاء في التعامل مع سياسات الإدارة.
 - مهارات التأثير/الإقناع.
 - مهارات التفاوض.
 - مهارات التواصل.
- وفيما يلي نستعرض أهم وسائل تنمية وتطوير المهارات الناعمة:
- تحديد الفرد ما ينقصه من مهارات.
 - التركيز على المهارات الناقصة.
 - القراءة والاطلاع على المهارات المستهدفة.
 - الالتحاق بالبرامج والدورات التي تنمي المهارات.
 - الاحتكاك بأفراد يمتلكون هذه المهارات والاستفادة منهم.
 - التدرب على المهارات الجديدة وممارستها.

- نشر وتعليم المهارات الجديدة للأفراد المحيطين بنا. (محمد الدوسري، 2016).

• الفرق بين المهارات الصلبة والمهارات الناعمة :

○ لتصبح جيداً في المهارات الصلبة لا بد أن تأخذ الذكاء أو IQ (وكذلك يعرف بالمركز المنطقي، أي الشق الأيسر للمخ) ولتصبح جيداً في المهارات الناعمة خذ دائماً الذكاء الوجداني أو EQ (ويعرف أيضاً بالمركز الوجداني، أي الشق الأيمن للمخ)، ومن الأمثلة على المهارات الصلبة: تشمل (الرياضيات، الفيزياء، المحاسبة، البرمجة، التمويل، الأحياء، الكيمياء، الإحصاء... إلخ)، ومن الأمثلة على المهارات الناعمة: تتضمن (مهارات إدارة الذات مثل الثقة بالنفس - إدارة الضغوط - مهارات الأفراد مثل الاتصال - مهارات التواصل).

○ المهارات الصلبة هي: المهارات التي تكون قواعدها ثابتة كما هي بغض النظر عن حالة الشركة أو الأشخاص الذين تعمل معهم، وعلى النقيض المهارات الناعمة هي المهارات التي تتغير قواعدها اعتماداً على ثقافة الشركة وزملائك في العمل؛ فعلى سبيل المثال: (البرمجة) مهارة صلبة القواعد التي تحكم كفاءتك في إنشاء الأكواد لتنفيذ المهام واحدة بغض النظر عن مكان عملك.. أما (مهارات الاتصال) هي مجموعة من المهارات الناعمة وهي القواعد التي تحكم كفاءتك في الاتصال والتي تتغير وتعتمد على جمهورك أو المحتوى الذي تتصل به، قد تتواصل بشكل جيد مع زميل مبرمج حول تفاصيل تقنية بينما تواجه صعوبة في التواصل بوضوح مع كبار المديرين حول تقدم مشروعك وحاجتك للدعم.

○ المهارات الصلبة: يمكن تعلمها بالمدرسة ومن الكتب، هناك دائماً مستويات مصممة للإتقان وطريق مباشر للتفوق في كل مهارة صلبة؛ فعلى

سبيل المثال: (المحاسبة) مهارة صلبة يمكنك أخذ دورات المحاسبة الأساسية والمتقدمة ثم تخضع لاختبار وتحصل على شهادة محاسب... إلخ، وعلى النقيض لا يوجد طريق بسيط لتعلم المهارات الناعمة معظم المهارات الناعمة لا تعلم جيداً في المدارس ولا بد أن تُعلم في العمل بالمحاولة والخطأ.

• المهارات الصلبة والناعمة في الوظائف والمهن :

أيهما أهم: تعتمد على المهنة الخاصة بك، حيث يمكن تصنيف المهن إلى ثلاث أنواع ويمكنك معرفة في أي تصنيف توجد مهنتك:

○ المهن التي تحتاج إلى مهارات صلبة وبعض المهارات الناعمة (مثل علماء الفيزياء)، وهنا ترى أشخاص قد لا يستطيعون العمل بسهولة مع الآخرين ولكنهم يظلون ناجحون جداً في مهنتهم.

○ المهن التي تحتاج الاثنين معاً وكثير من المهن تندرج تحت هذا التصنيف (مثل المحاسبين - المحامين) يحتاجون لمعرفة قواعد المحاسبة والقانون جيداً ولكن يعتمدون أيضاً على البيع للعملاء لبناء مشوار مهني ناجح، كذلك التعامل الجيد مع العملاء يتطلب مهارات ناعمة ممتازة مثل مهارات الاتصال ومهارات العلاقات... إلخ.

○ المهن التي تحتاج في الأغلب لمهارات ناعمة وقليل من المهارات الصلبة (مثل المبيعات)، فرجل مبيعات السيارات لا يحتاج حقيقة لمعرفة الكثير عن السيارات بل القليل أكثر من العميل، وظيفته تعتمد بشكل أكبر على قدرته على قراءة عملائه، والاتصال بصالات البيع ومهارات الإقناع ومهارات إتمام الاتفاق وجميعهم مهارات ناعمة.