

المهارات الناعمة



المهارات الناعمة

تردد في السنوات الأخيرة مصطلح **المهارات الناعمة**، وهي لا تقل أهمية عن المهارات الصعبة التي تميز الشخص، لكن هذه المهارات تتعلق بالشخصية والمواقف ومهارات التواصل مع الأشخاص في العمل وفي الحياة.

قد تكون جاهلاً بهذه المهارات ولا تدرك مدى أهميتها في حياتك العملية، لكن لا تقلق عزيزي القارئ، فقد تناولنا في سطورنا كل ما يتعلق بهذه المهارات، ونأمل لك قراءة ممتعة.

ما المقصود بمصطلح المهارات الناعمة Soft skills؟

إن **المهارات الناعمة** هي مهارات التواصل مع الآخرين، التعامل معهم، العمل بروح الفريق، إدارة الوقت وكيفية التعامل في المواقف وحل المشاكل، كما تتعلق بالتعاطف. باختصار فإن **المهارات الناعمة** هي مهارات شخصية وهي هامة جداً في حياة كل شخص وتؤثر بشكل كبير في نجاحه أو فشله.

كذلك، فإن بعض الشركات تُجري اختبارات للمتقدمين لوظائف فيها لفحص مهاراتهم الناعمة، فيتم إجراء دورة تدريبية يتم على أساسها اختيار الموظف المناسب، وخلال تلك الدورة يتم الانتباه لمدى مرونة المتقدم للوظيفة في التعامل مع زملاء العمل وإدارته للوقت، فقد يكون المتقدم خبيراً بأمور العمل ويمتلك شهادات تؤهله للوظيفة، لكن يفتقر للمهارات الناعمة Soft skills؛ وهذا سيكون سبباً في عدم تعيينه في الوظيفة.

تبرز الحاجة للمهارات الناعمة في الشركات التي يتم فيها التعامل مع العملاء، فلا بد للموظف أن يكون ماهراً ومرناً في التعامل مع العميل، ويتقبل استفساراته ويجيبه عليها بصدر رحب دون تأفف أو فظاظة وإرشاده للخدمة التي يريدها.

ما الفرق بين المهارات الناعمة والمهارات الصعبة؟

هناك فرق كبير بين مهارات الشخص الناعمة والصعبة، فالمهارات الصعبة تتعلق بالمهنة أو العمل ذاته، مثل التصميم الجرافيكي، البناء، البيع وغيرها. أما **المهارات الناعمة** فهي أمور تتعلق بالشخصية وتعاملاتها مع المحيط، وهي أساسية مكّلة للمهارات الصعبة كي يتم إخراج العمل على أفضل وجه.

ما هي أهم المهارات الناعمة المطلوبة؟

هناك مهارات ناعمة كثيرة وضرورية للشخص، لكن توجد مهارات مطلوبة بشكل أكبر للعمل وفي شتى المهن، وأهمها:

• مهارة إدارة الوقت

دوماً الوقت هو محور العمل، وإدارة الوقت أمر هام وضروري لإنجاز الأعمال، وهي مهارة يحتاجها كل موظف وكل فريق عمل لتنفيذ المهام الموكلة بشكل منظم وضمن زمن قياسي. هناك نقاط أساسية تركز عليها إدارة الوقت، وهي:

1- تحديد الأولويات.

عندما يكون هناك مهام عديدة ينبغي إنجازها، يمكن ترتيبها حسب أولوية كل منها، كي لا تتداخل المهام مع بعضها البعض وتصبح صعبة الإنجاز. يمكنك تحديد أولوية المهمة وفق معايير تتعلق بتقديرك للمدة التي تحتاجها المهمة ومدى أهميتها بالنسبة للشركة مثلاً أو للعميل، وهل يمكن أن يساعدك أحد في الإنجاز أو يمكن توزيع المهام ضمن الفريق.



إدارة الوقت

2- جدولة المهام.

كل ما يُكتَب يصعب نسيانه، لذا ومن أجل تنظيم العمل يُفَضَّل تنظيم جدول للمهام يومي، أسبوعي، شهري، كذلك فإن اعتماد الجدولة سيساعد كثيراً في الإنجاز دون إرهاق شديد. يمكن تنظيم جدول يتضمن الأعمال ومدة كل جزئية في العمل وأوقات الراحة وتناول الطعام، فالاهتمام بأوقات الراحة والطعام ضروري من أجل معاودة العمل وسيزيد من الإنتاجية ويسهم في أداء جميع المهام المطلوب إنجازها.

WEEKLY PLANNER

	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY	SUNDAY
8:00 am							
9:00 am							
10:00 am							
11:00 am							
12:00 pm							
1:00 pm							
2:00 pm							
3:00 pm							
4:00 pm							
5:00 pm							
6:00 pm							
7:00 pm							
8:00 pm							

جدولة المهام

3- الاستعانة بالخبراء.

إن استشارة أصحاب الخبرة في مجال العمل سيوفر الكثير من الوقت وسيساعد في منهجية العمل والحصول على ملاحظات قيّمة تسرّع عجلة العمل، لكن قد تزيد التكاليف.

4- تفويض عدد من الأشخاص في إتمام المهام.

قد تستغرب إن قلنا إن الاستعانة ببعض الأشخاص وتوكيل مهام لهم هو إحدى **المهارات الناعمة**، لكنها كذلك، حيث ستخفف عبء العمل وتساعد في إنجاز المهام بسرعة أكبر مع الانتباه لوجود تكاليف والتي تجعل بعض أصحاب العمل يعدلون عن هذا الأمر.

• مهارة التواصل

وما يسمّى أيضاً فنّ التواصل، أي التواصل مع الآخرين سواء كان هذا التواصل كلامياً (لفظياً) أو كتابياً، كذلك الاستماع للآخرين في مضمار العمل ومناقشة الحلول إن كان هناك طرح لمشكلة، أو الاستماع للعملاء والاستجابة لطلباتهم. وتؤكد دراسة أجراها أساذ علم النفس التطبيقي في جامعة ستانفورد (توماس هاريل) أنه كلما زادت قدرة الفرد على التواصل مع الآخرين، كلما زاد تقدمه في العمل والحياة.



التواصل مع الآخرين

• الإبداع والتفكير خارج الصندوق

يُظهر الشخص المبدع مهارات خاصة تستقطب أرباب العمل إليه، فهو سيكون مبدعاً في وضع الخطط وتنظيم العمل وتقديم أفكار جديدة خلّاقة بعيدة عن الأفكار المطروقة، مما يساهم في تطوير العمل.



التفكير خارج الصندوق

• مهارة حل المشاكل

تعرض الحياة والأعمال الكثير من المشاكل، لكن يجب مواجهة هذه المشاكل وحلها للتخلص منها. تندرج القدرة على حل المشاكل ضمن **المهارات الناعمة** لأن المشاكل التي لا يتم التفكير بحلها ستتحول إلى عائق يعرقل التقدم. هناك عدة خطوات لحل المشاكل، وهي:

- 1- تحديد سبب المشكلة.

إن البحث في سبب المشكلة يتطلب معرفة العوامل المحيطة التي أدت لظهور المشكلة.

2- تحليل الأسباب المؤدية لظهور المشكلة ليتم إيجاد الحلول.

3- اقتراح الحلول والبدائل المتاحة في حال فشل أحد الحلول.

البحث في الحلول يتطلب مهارة العصف الذهني والإبداع والقدرة على التنبؤ.



حل المشاكل

4- لا بد من إجراء تقييم للحلول المقترحة وتكاليفها والعوائق التي قد تواجه هذه الحلول. يمكن أن يتم التقييم من قبل فريق مختص أو من صاحب العمل نفسه، وهذا يعتمد على مهارات التحليل والمناقشة.

5- البدء بتنفيذ الحل.

يتطلب تنفيذ الحل تعاوناً ومهارة في إدارة الوقت ودقة في العمل.

6- تقييم الحل إن كان ناجحاً أو لا.

يمكن تقييم الحل بناء على آراء الموظفين أو فريق مختص أو آراء العملاء، وهذا يعتمد على مهارة التواصل لكشف أخطاء هذا الحل إن وجدت ومعالجتها.

ختاماً، قد يمتلك الشخص مهارات فذة في مجال العمل (المهارات الصعبة)، لكن قد يفتقر لما يكمل هذه المهارات فنجده مشتتاً وغير قادر على إتمام مهامه بالشكل الصحيح، ومن هنا كانت أهمية **المهارات الناعمة**، وعلى كل موظف وصاحب عمل التركيز على هذه المهارات ليتكامل العمل وكسب الوقت والحصول على أفضل النتائج.