إطار نظري المهارة هي القدرة المكتسبة على أداء مهمة أو نشاط معين بكفاءة وفعالية. بل هي –(Soft Skills) المهارات الناعمة تطبيق تلك المعرفة بطريقة عملية ومتقنة. واستخدام أقل قدر من الجهد والطاقة لتحقيق أفضل النتائج الممكنة. تعريف : المهارات الناعمة هي مجموعة من السمات والقدرات الشخصية والسلوكية التي تعزز التفاعل البشري والأداء المهني، وهي تختلف عن المهارات الصلبة التي ترتبط بالمعرفة الفنية والتقنية. هي مزيج من المهارات الشخصية والاجتماعية ومهارات التواصل والسمات المهنية والذكاء الاجتماعي والعاطفي التي تمكن الأفراد من قيادة حياتهم والعمل بشكل جيد مع الآخرين وتحقيق أهدافهم. هي سمات شخص مؤهل أو مستوى التزام الشخص الذي يميزه عن غيره من الأفراد الذين قد يكون لديهم تعليم وخبرة مماثلة. هي تلك السمات والقدرات الشخصية التي يمكن أن تكتسب وتعمل على تعزيز القدرة على التفاعل مع الآخرين من خلال امتلاك مهارات محددة مما يعزز توجه الفرد نحو العمل الريادي. هي مهارات غير فنية ومن الصعب قياسها، ** مما سبق يتضح : عدم السعي لتغيير طبائع أي شخص لأنه لن يتغير – من ينجح في عمل لا يشترط أن ينجح في عمل اخر ولذلك لا بد من اختيار الجيد في التوظيف ويجب ان تحدد المهارات الناعمة تحديدا دقيقا في بطاقات الوصف الوظيفي لاختلاف تلك المهارات من شخص لأخر (Soft Skills .تصنيف المهارات : يمكن تصنيف المهارات بشكل عام إلى نوعين رئيسيين: أو تشغيل آلة معينة. والعمل الجماعي التعريف سمات شخصية وقدرات تفاعلية غير ملموسة. طبيعتها الخبرة الحياتية، الوعي (Soft Skills) السمة المهارات الناعمة الذاتي، سواء كانت فطرية أم مكتسبة، والتي تمثل استعداده لأداء مهمة معينة. في إدارة الموارد البشرية، السمة المقياس مدى الاستخدام الأمثل للموارد (تقليل التكلفة والجهد). مدى تحقيق الأهداف المرجوة. المفهوم مفهوم تشغيلي يرتبط بكيفية أداء العمل. مفهوم استراتيجي يرتبط باختيار العمل الصحيح. أهمية المهارات الناعمة: تكمن أهمية المهارات الناعمة في كونها العامل الحاسم للنجاح الوظيفي والتميز في بيئة العمل التنافسية. على مستوى الفرد والتوظيف: لم تعد المؤهلات الأكاديمية (المهارات الصعبة) وحدها كافية لضمان الحصول على الوظيفة المناسبة. أكد أصحاب العمل أن الكثير من الخريجين يفتقرون إلى المهارات الناعمة الأساسية مثل العمل الجماعي والتواصل. أشار استطلاع للرأي أن ضعف المهارات الناعمة هو من أهم أسباب فشل المشاريع. تساهم المهارات الناعمة في الحد من الصراع التنظيمي السلبي بين العاملين وتقليل إجهاد العمل. تساعد على تحقيق الأداء التنظيمي المتميز من خلال تلبية متطلبات جميع أصحاب المصالح. خصائص المهارات الناعمة: تتميز المهارات الناعمة بكونها مرتبطة بجوهر الشخصية والسلوك، مرتبطة بالشخصية لا بالمعرفة الفنية: هي سمات وقدرات تتعلق بالتصرف والسلوك وليس المعرفة أو الكفاءة الفنية. أنواع المهارات الناعمة ومن أبرزها ما يلي: أ. مهارة الاتصال والتواصل التعريف: هي عملية نقل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه وإحداث الاستجابة المطلوبة. العناصر: المرسل: مصدر الرسالة والمبادر بعملية الاتصال. الرسالة: مجموعة المعاني المطلوب توصيلها. قناة الاتصال: الوسيلة التي يتم عن طريقها نقل المعلومات. بيئة الاتصال: العوامل المحيطة التي قد تؤثر على فاعلية الاتصال (تسهل أو تعيق). الأهمية: أثبتت الأبحاث أن 85% من النجاح في العمل والحياة الشخصية يعزى إلى مهارات وفنون الاتصال. كما أن ضعف الاتصال هو السبب الرئيسي لفشل المنظمات. المعوقات: خاصة بالمرسل: الحالة المزاجية، خاصة بالرسالة: عدم وضوح الرسالة أو الهدف منها. خاصة بالمستقبل: عدم الإنصات الجيد، التسرع في استخلاص النتائج. طرق التنمية: تنمية مهارات الإنصات والتحدث، توضيح الأفكار قبل الاتصال، اختيار الوقت والوسيلة المناسبة، وتشجيع الاتصال في الاتجاهين لضمان التغذية المرتدة علاج فشل الاتصال الناتج عن العوامل اللاواعيه يتطلب علاج فشل الاتصال النابع من عوامل نفسية غير واعية (مثل التحيزات والانحيازيات) تعزيز الوعي التي تزيد من قدرة الفرد على (Mindfulness) الذاتي والذكاء العاطفي. يمكن تحقيق ذلك من خلال ممارسات مثل اليقظة الذهنية لكشف النقاط (Johari Window) ملاحظة أفكاره ومشاعره دون حكم، واستخدام أدوات التغذية الراجعة مثل نافذة جوهاري تعكس نبرة صوتك مشاعرك وتؤثر :(Tone of Voice) العمياء في السلوك التواصل. بل على كيفية قوله أيضًا. نبرة الصوت Sign) بشكل كبير على كيفية استقبال رسالتك. وفهم رسالته، وطرح أسئلة توضيحية، والحركات، والتواصل البصري. لغة الإشارة غير منظمة، غالبًا ما تكون تلقائية وغير واعية (لا إرادية). تُكمل وتدعم اللغة المنطوقة، أو تكشف عن المشاعر (Language الحقيقية. المستخدمون الشمولية والكثير منها ثقافي. تختلف من بلد لآخر (مثل لغة الإشارة الأمريكية، البريطانية، والعبوس، وحركة الحاجبين كلها أدوات قوية لنقل المشاعر. الوضوح والدقة: استخدام لغة واضحة، وقواعد نحوية وإملائية صحيحة. معرفة الجمهور: تكييف أسلوب الكتابة ليتناسب مع القارئ المستهدف. التنظيم: هيكلة النص بشكل منطقي (مقدمة، عرض، خاتمة) لتسهيل الفهم. مهارات أساسية لتعزيز التواصل: لتحقيق تواصل فعّال، من المهم تطوير مجموعة من المهارات الشخصية الداعمة:

Summarized by © lakhasly.com

تقدير آراء الآخرين، ومنحهم فرصة :(Respect) محاولة فهم مشاعر ووجهات نظر الآخرين. الاحترام :(Empathy) التعاطف القدرة على تقديم النقد البنّاء بطريقة إيجابية ومحترمة. وهي :(Giving Feedback) للتعبير عن أنفسهم. تقديم التغذية الراجعة حالة من الانسجام والتفاهم والثقة المتبادلة بين شخصين أو أكثر، وهي عملية لا واعية غالبًا، ولكن يمكن القيام بها بوعي، وتتضمن محاكاة دقيقة وغير ملحوظة لـ: إيماءات اليد، أو إمالة الرأس. نبرة الصوت وسرعة الكلام: التحدث بنفس وتيرة ونبرة أو معتقدات، أو مجموعة من الأشخاص. لا يعتمد الإقناع على الإكراه، (Persuasion) الشخص الآخر. معنى كلمة إقناع كيف .(Cialdini, 2021) والمصداقية الشخصية لتوجيه الطرف الآخر نحو تبني وجهة نظر معينة أو اتخاذ إجراء محدد طواعيةً والذي يعمل على عدة ،(Eye Contact) تؤدي العين إلى الإقناع؟ تلعب العين دورًا حاسمًا في الإقناع من خلال التواصل البصري مستويات: بينما يُفسر تجنب النظر غالبًا على أنه علامة على عدم الأمانة أو الخداع. إظهار الاهتمام والثقة: النظر في عيني الشخص المقابل يوصل رسالة مفادها أنك مهتم بما يقوله وواثق مما تقوله أنت. جذب الانتباه: التواصل البصري يساعد في الحفاظ على تركيز المستمع ومنع تشتت انتباهه. الذاكرة، وإدارة المشاعر الشخصية ومشاعر الآخرين بفعالية. الوعي بالذات والآخرين، وإدارة العلاقات. الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، القدرة على فهم البيئات الاجتماعية والتنقل فيها بنجاح، وبناء علاقات فعّالة والرغبة في استمرارها لان عدم الرغبة يكون نصب الوعي بالمواقف الاجتماعية، الأصالة، الوضوح، التعاطف. ب. مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات التعريف: هي عملية التصرف الذي يتم فيه اختيار البديل الأنسب من بين مجموعة من البدائل المتاحة لتحقيق الأهداف المرجوة. تحديد المشكلة: التشخيص السليم للمشكلة هو نصف الحل، لأن التشخيص الخاطئ يعني علاجًا خاطئًا. البحث عن بدائل: تطوير ووضع أكبر عدد ممكن من الحلول، معوقات (أسباب صعوبة اتخاذ القرار): قلة الخبرة، ضغط الآخرين، والموقف غير الروتيني. التحلي بالشجاعة وعدم التردد، والموازنة بين الجوانب العقلانية والعاطفية. التعريف: هي عملية الاستفادة من الوقت المتاح والمواهب الشخصية لتحقيق الأهداف المهمة مع الحفاظ على التوازن بين متطلبات العمل والحياة الخاصة. العناصر (الخطوات): التحليل: معرفة كيفية استخدام الوقت الحالي وتحديد الأنشطة ومضيعات الوقت. التخطيط: وضع الأهداف وتحديد الأولويات والأنشطة والزمن اللازم لتنفيذها. إضافة 30 دقيقة من الوقت المستغل يوميًا يعادل شهر عمل إضافي كل عام. المعوقات (مضيعات الوقت): عدم تحديد الأولويات، وهي عملية التأثير في الأفراد لجعلهم يتعاونون طواعية لتحقيق هدف مشترك. العناصر (حسب التعريف): تتكون من ثلاثة عناصر: 1. 3. مميزات (صفات القائد الفعال): الصدق والأمانة، الكفاءة، مهارة التخطيط الضعف، الفرص، واقعية، تحديد الوسائل: تحديد الأنشطة اللازمة للقيام بها لتحقيق الهدف. الأهمية (الفوائد): يساعد على توضيح وتركيز الأهداف، الاستخدام الأمثل للموارد، استشعار المشكلات المستقبلية، توفير أساس للرقابة، معوقات (لماذا لا يخطط الناس؟): عدم الاقتناع بجدوى التخطيط، والاعتقاد الخاطئ بأن التخطيط يتطلب وقتًا ثمينًا. و. مهارة العمل الجماعي التعريف: هو تجمع مجموعة من الأفراد حول هدف محدد، يعملون معًا في جو يسوده التنسيق والتعاون والتفاعل المتبادل فيما بينهم لتحقيق هذا الهدف المشترك. الأهمية: ويخلق بيئة للابتكار، ويعزز الانتماء والولاء للفريق، للفرد: (Work Group) يسهل أداء المهام ويزيد القدرة على الإنجاز، ويساعد على اكتساب مهارات ومعارف جديدة، مجموعة العمل محايد أو سلبي (الناتج هو مجموع المدخلات الفردية). إيجابي (Synergy) المساءلة فردية فقط. فردية وجماعية متبادلة. التآزر (الناتج الكلي أكبر من مجموع المدخلات الفردية). متكاملة ومتكافلة. *** العمل الفردي : هو عمل الفرد منفردا في مكان مستقل. مميزات المهارات الناعمة تعزيز فعالية التواصل : تسهيل التبادل الواضح للمعلومات والأفكار، مما يقلل من الغموض ويعزز بيئة عمل شفافة. تحسين الديناميكيات التعاونية : تنمية القدرة على العمل بتآزر داخل الفرق، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المشتركة بكفاءة أعلى. تطوير الكفاءات القيادية : بناء القدرة على التأثير، التحفيز، وتوجيه الفرق نحو تحقيق الرؤى والأهداف الاستراتيجية. رفع كفاءة حل المشكلات واتخاذ القرار : صقل مهارات التفكير النقدي والإبداعي لتحليل المواقف المعقدة واختيار الحلول المثلى. زيادة القدرة على التكيف والمرونة : تمكين الأفراد من الاستجابة بفعالية للمتغيرات البيئية والضغوط والتحديات غير المتوقعة. العيوب والتحديات صعوبة القياس الكمي والتقييم الموضوعي : افتقارها إلى مقاييس معيارية ثابتة، إمكانية التزييف والمحاكاة السطحية : القدرة على إظهارها بشكل مصطنع في المواقف قصيرة المدى (كالمقابلات)، مما يعقد تقييم الكفاءة الحقيقية. الغموض المفاهيمي: كون المصطلح فضفاضًا ويشمل نطاقًا واسعًا من السمات، مما يجعل تطويرها يتطلب وقتاً طويلاً وجهداً مستمراً قد لا تكفي له البرامج التدريبية التقليدية. خطر إهمال الكفاءات الفنية : التركيز المفرط عليها قد يؤدي إلى التقليل من أهمية المهارات الصلبة والمعرفة التخصصية التي تشكل أساس الأداء في العديد من المجالات. تنمية المهارات الناعمة عملية

Summarized by © lakhasly.com

مستمرة يمكن تحقيقها عبر عدة طرق: التعلم والتدريب: يمكن اكتسابها من خلال المقررات الدراسية المستقلة أو المدمجة، الممارسة العملية: لا يمكن اكتساب المهارة بشكل نظري فقط، بل يجب ممارستها أثناء أداء العمل والمسؤوليات. التعلم الذاتي: من خلال السعي المستمر لتطوير الذات، التحفيز الإداري: يقع على عاتق القادة تشجيع مهارات الابتكار وحل المشكلات لدى الموظفين وتفويضهم بمهام جديدة لتطوير مهاراتهم.

Summarized by © lakhasly.com