



# مهارت‌ها در مشاغل آینده

- **فاطمه فخره**، دانشجوی دوره دکترای برنامه‌ریزی درسی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران
- **دکتر محمد نیرو**، معلم ریاضی و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

**کلید واژه‌ها:** مهارت‌های شغلی، حل مسئله، تفکر انتقادی، خلاقیت، هوش هیجانی، تصمیم‌گیری

مجمع جهانی اقتصاد<sup>۱</sup> یکی از سازمان‌های بزرگ اقتصادی سوئیس با بیش از یک هزار شرکت نام‌آور جهان است که سالانه بیش از ۸۰ میلیون دلار درآمد دارد و اولین بار کلاوس شواب<sup>۲</sup> آن را در ژانویه سال ۱۹۷۱ در شهر داووس آبرای گردهمایی رهبران اقتصادی و سرمایه‌داران اروپایی راه‌اندازی کرد تا درباره مسائل روز اروپا تبادل نظر کنند. مجمع جهانی اقتصاد با نظرسنجی از مدیران ارشد منابع انسانی در شرکت‌های پیش‌تاز جهان، گزارشی با عنوان «آینده شغل‌ها» را منتشر کرده و در آن ده مهارت کلیدی لازم را که در سال ۲۰۲۰ و آینده به آن‌ها نیاز خواهیم داشت معرفی کرده است که عبارت‌اند از: حل مسائل پیچیده، تفکر انتقادی، خلاقیت، مدیریت افراد، همکاری با دیگران، هوش هیجانی، قضاوت و تصمیم‌گیری، خدمت‌گرایی، مذاکره و انعطاف‌پذیری شناختی.

## حل مسائل پیچیده<sup>۴</sup>

حل مسائل پیچیده یعنی ظرفیت حل مشکلات جدید و نواضع در شرایط پیچیده دنیای واقعی. حل مسئله غالباً یک مهارت بسیار مطلوب در بازار کار امروزی است. داشتن توانایی حل مسائل پیچیده و ساده بخش مهمی از موفقیت در بسیاری از صنایع و موقعیت‌هاست. حل مسئله پیچیده مجموعه‌ای از مشاهده‌ها و تصمیم‌های آگاهانه است که برای یافتن و اجرای راه‌حل یک مشکل استفاده می‌شود. فراتر از یافتن و اجرای راه‌حل، شامل در نظر گرفتن تغییرات آینده در شرایط، منابع و قابلیت‌هایی می‌شود که ممکن است بر مسیر فرایند و موفقیت راه حل تأثیر بگذارند. در ادامه فهرستی از مراحل متداول مورد استفاده برای تکمیل موفقیت‌آمیز حل مسئله پیچیده آمده است: ۱. مشکل و علت آن را شناسایی کنید؛ ۲. تأثیرات مشکل را در نظر بگیرید؛ ۳. طوفان فکری اجرا کنید؛ ۴. تأثیر راه‌حل‌ها را در نظر بگیرید؛ ۵. بهترین‌ترین راه حل را انتخاب کنید؛ ۶. یک طرح را اجرا کنید؛ ۷. برای تغییرات آماده شوید.

## تفکر انتقادی<sup>۵</sup>

تفکر انتقادی شامل توانایی استفاده از منطق و استدلال برای بررسی یک مشکل یا مسئله، در نظر گرفتن راهکارهای متعدد برای آن مشکل و ارزیابی مزایا و معایب هر رویکرد است. متخصصان و نظریه‌پردازان به‌طور کلی تفکر انتقادی را شامل تجزیه و تحلیل، ارزشیابی و استنباط می‌دانند. تعبیر و تفسیر، تبیین و خودتنظیمی از جمله مؤلفه‌های محوری تفکر انتقادی قلمداد می‌شوند. تفکر انتقادی با عنوان توانایی کندوکاو یک مسئله، مشکل یا وضعیت به‌منظور یکپارچه‌سازی کلیه اطلاعات موجود درباره موضوع موردبررسی و نیل به یک راه حل یا فرضیه برای مواجه کردن جهت‌گیری فرد تعریف شده است. همچنین، تفکر انتقادی به بررسی فرضیه‌ها، درک ارزش‌های نهفته، ارزیابی شواهد و سنجش نتیجه‌گیری‌ها گفته می‌شود. در ادامه، فهرستی از مراحل متداول تفکر انتقادی آمده است: ۱. شناسایی مشکل یا سؤال؛ ۲. جمع‌آوری و سازمان‌دهی اطلاعات؛ ۳. تجزیه و تحلیل داده‌ها و منابع؛ ۴. تعیین اهمیت داده‌ها؛ ۵. تصمیم‌گیری؛ ۶. نتیجه‌گیری.

## خلاقیّت

خلاقیّت یعنی فرد بتواند اطلاعات به‌ظاهر پراکنده و نامرتب را به یکدیگر ربط دهد و تمام نظرها را در کنار هم قرار دهد تا چیزی جدید را معرفی کند. از تعریف‌های خلاقیّت چنین استنباط می‌شود که بروز خلاقیّت در هر فعالیتی قابل‌انتظار است و به هیچ نوع خاصی از فعالیت‌ها محدود نمی‌شود. در هر حال، آنچه در ایجاد فکر یا چیز جدید و در کل در فراگرد خلاقیّت اهمیت دارد، تفکر است. خلاقیّت و نوآوری در واقع تبدیل فکر یا تصویری جدید به یک واقعیت است. توانایی دید و درک جهان به روشی جدید برای پیدا کردن الگوهای مخفی و نادیده‌شده.

## خلاقیّت و نوآوری توانایی دید و درک جهان به روشی جدید برای پیدا کردن الگوهای مخفی و نادیده‌شده است

باز گذاشتن راه‌های ارتباطی و دریافت بازخورد، ابزاری مؤثر برای مدیریت بهتر افراد فراهم می‌کند.

۴. همکاری: فرایندهای مدیریت بهتر افراد شامل تصدیق این نکته است که تیم یک نفره نمی‌تواند تنها با تلاش خود کاری از پیش ببرد. موفقیت و همچنین شکست، عملکردهایی تیمی هستند.

۵. مقابله: افراد متفاوت هستند و برای ایجاد لحنی برای احترام، وفاداری و تعهد در سازمان، مدیریت باید روی بهینه‌سازی این تفاوت‌ها تمرکز کند.

## همکاری با دیگران

همکاری با دیگران شامل مهارت‌های ارتباطی قوی، آگاهی نسبت به نقاط قوت و ضعف دیگران و توانایی کار کردن با انواع متنوعی از شخصیت‌ها می‌شود. مهارت‌های بین فردی ویژگی‌هایی هستند که هنگام تعامل و برقراری ارتباط با دیگران به آن‌ها تکیه می‌شود. این مهارت‌ها ارتباط و همکاری مؤثر با دیگران را در پی دارند. همچنین، نحوه یادگیری مدیریت برخی شرایط اجتماعی را در خود جای می‌دهند و بر موقعیت‌های شغلی و پیشرفت‌های شغلی نیز تأثیر مثبت دارند. برخی از مهارت‌های بین فردی عبارت‌اند از: گوش دادن فعال و مؤثر، کارگروهی، مسئولیت‌پذیری، قابل اعتماد بودن، رهبری، انگیزه، انعطاف‌پذیری، صبوری، همدلی یا یکدلی. از روش‌های تقویت مهارت همکاری با دیگران می‌توان به این موارد اشاره کرد: تعیین اهداف، ایجاد شفافیت، تبیین انتظارات، سازگاری با تغییرات احتمالی، احترام به نظرات کلیه اعضای گروه، اجتناب از مقصریابی، اعتراف به استفاده از ایده‌های همکاران، تمرکز بر موفقیت‌ها و تجلیل از آن‌ها. باید متذکر شد، توجه به مهارت خاص هر فرد در همکاری و تعامل با دیگری بسیار حائز اهمیت است، چرا که راز تشکیل یک نظام کارآمد و ارتباط و همکاری مؤثر، یافتن روشی برای به‌کارگیری همه این مهارت‌ها در کنار هم به شکل سازنده است. مهارت‌ها و توانایی هر عضو و جلوگیری از تنش و اصطکاک عملکرد را بهبود می‌بخشد و باید در تغییر و بهبود افراد و موقعیت آن‌ها در صورت نیاز کوشا بود.

## هوش هیجانی

هوش هیجانی به ما کمک می‌کند عواطف انسانی را مهار کنیم و در وفق دادن رفتار خود، بسته به حال و حوصله همکاران، اعضای خانواده یا حتی احساسات درونی خودمان اقدام کنیم. هوش هیجانی اصطلاح فراگیری است که مجموعه گسترده‌ای از مهارت‌ها و خصوصیات فردی را در برمی‌گیرد و به‌طور معمول به آن دسته مهارت‌های درون فردی و بین فردی گفته می‌شود که از دایره مشخصی از دانش‌های پیشین، مانند بهره هوشی و مهارت‌های فنی یا حرفه‌ای فراتر است. سرمایه‌گذاری روی هوش هیجانی برای هر سازمان کارمندی متعهدتر و سرسپرده‌تر به همراه خواهد داشت که تمام تلاش خود را برای به‌جلو راندن سازمان به کار می‌گیرند. به همان اندازه که تکامل، پذیرش فناوری‌های جدید و نوآوری برای

همه انسان‌ها از استعداد نوآوری و خلاقیّت برخوردارند. در راه بروز خلاقیّت موانع متعددی وجود دارند؛ به‌طور مثال: نداشتن اعتمادبه‌نفس، ترس از انتقاد و شکست، تمایل به هم‌رنگی با جماعت، نداشتن تمرکز ذهنی. افزایش توان خلاقیّت در گروه رفیع این موانع است. خلاقیّت در همه جوامع انسانی بخش تفکیک‌ناپذیر حیات آن جامعه است. زایش و نوشدن در همه شئون زیستی انفرادی و اجتماعی مرسوم پویایی مفهوم خلاقیّت است. خلاقیّت به دلیل جذابیت بالای خود، گاهی موجب خطای ذهن می‌شود و تبعاتی با خود به همراه خواهد داشت. کسانی که می‌دانند چگونه از این مفهوم در جهت امیال خود استفاده کنند، معمولاً افراد موفق هستند و گاهی به حیات جمعی در جامعه آسیب می‌زنند. این افراد باهوش با استفاده از فنون خلاقیّت مقصود خود را به نحوی جلوه می‌دهند تا ذهن خودآگاه افراد منحرف شود و کاری را انجام دهند که مدنظر دارند، غافل از آنکه ذهن ناخودآگاه متوجه این انحراف می‌شود و پس از مدتی سعی در خارج کردن فرد از این حالت دارد.

## مدیریت افراد

مدیریت افراد یعنی اینکه مدیران بدانند چگونه به تیم‌های خود انگیزه دهند، بهره‌وری آن‌ها را به حداکثر برسانند و پاسخ‌گوی نیازهایشان باشند. مدیریت افراد به نقش‌پذیری به‌عنوان یک رویه در تربیت افراد یا انگیزه‌مند کردن آن‌ها برای بهبود و اجرای بهتر اشاره دارد که سخت‌ترین و مهم‌ترین نقش در بحث‌های مدیریتی است. مدیریت افراد، زیرمجموعه اصلی مدیریت منابع انسانی است. بنابراین، مدیریت تمام جنبه‌های نحوه کار، رفتار، تعامل و رشد افراد در محل کار را پوشش می‌دهد. مؤلفه‌های کلیدی مدیریت افراد عبارت‌اند از:

۱. ساختن: اگر مدیریت افراد را به‌عنوان یک نظام فرایند خطی در نظر بگیریم، این کار با استعدادیابی یا ساخت تیم‌های کاری مؤثر آغاز می‌شود. دانستن هدف هر تیم و تمام اعضای آن رمز موفقیت کسب‌وکار است.

۲. درک کردن: مدیریت مؤثر افراد شامل درک افرادی است که سازمان را تشکیل می‌دهند؛ یعنی درک شخصیت، انگیزه‌ها و همچنین اهداف شخصی و شغلی آن‌ها.

۳. برقراری ارتباط: نحوه برقراری ارتباط شما به‌عنوان یک تیم، بر نحوه کار شما به‌عنوان یک نفر تأثیر می‌گذارد.

یک شرکت لازم است، وجود عوامل هوش هیجانی در کارمندان هم اهمیت فزاینده‌ای در دنیا پیدا کرده است. توصیه می‌شود برای استخدام کارجویانی که قرار است در شرکت یا سازمان به رشد و تکامل برسند، دنبال گزینه‌هایی بود که این پنج دسته توانایی را داشته باشند:

۱. خودآگاهی، ۲. خودکنترلی، ۳. انگیزه، ۴. همدلی، ۵. مهارت‌های اجتماعی.

## قضاوت و تصمیم‌گیری<sup>۱۰</sup>

قضاوت و تصمیم‌گیری فرایندی ذهنی برای انتخاب بین چند گزینه مشخص با دلایلی واضح است. به بیان دیگر، قضاوت یا انتخاب میان دو یا چند راه‌حل گوناگون است که به شکل‌ها و شرایط متفاوت با آن‌ها روبه‌رو می‌شویم. قضاوت در لغت به معنای ایجاد یک ایده، تصمیم یا ارزیابی و سنجش یک موضوع، واقعه، شرایط یا پدیده است. قضاوت یا به شکل پیش‌بینی آینده یا به شکل ارزیابی از وضعیت فعلی امور است و از ادراک عقاید فرد برآمده و انعکاسی از عقاید اوست. تصمیم‌گیری نیز در لغت به معنای فرایندی شناختی برای انتخاب بین چند گزینه و اقدام به انجام مجموعه‌ای از اعمال متناسب با این گزینه‌هاست. ادراک هم بر قضاوت و هم بر تصمیم اثر می‌گذارد. در ادامه، هفت مرحله کلیدی فرایند تصمیم‌گیری آورده شده است:

۱. تصمیم را مشخص کنید. ۲. اطلاعات جمع کنید. ۳. جایگزین‌ها را شناسایی کنید. ۴. شواهد را بسنجید. ۵. از بین گزینه‌ها انتخاب کنید. ۶. شروع به اقدام کنید. ۷. تصمیم خود را مرور کنید.

## خدمت‌گرایی<sup>۱۱</sup>

خدمت‌گرایی عبارت است از توانایی جست‌وجوی فعال برای یافتن روش‌هایی به‌منظور کمک به مردم و رفع نیازهای آنان. خدمت‌گرایی طراحی و ارائه بهترین خدمات ممکن برای مشتریان است. برخی از بزرگ‌ترین شرکت‌های جهان مشاغل خدماتی هستند که مبالغ هنگفتی را برای بهبود نحوه تعامل با مشتریان خود سرمایه‌گذاری می‌کنند. همه شرکت‌ها، فارغ از صنعت خود، بخش ارائه‌دهنده خدمات نیز دارند و می‌توانند با افزایش کیفیت خدمات گام بلندی برای کسب موفقیت‌های بزرگ بردارند. به عبارت ساده‌تر، خدمت‌گرا بودن به معنای کمک به مردم است. این اخلاق هرچقدر ساده به نظر برسد، کلید اصلی کارکرد سازمان‌ها محسوب می‌شود. امروزه بسیاری از سازمان‌ها به دنبال استخدام افرادی هستند که شخصیت خدمت‌گرایی را در خودشان داشته باشند. ویژگی اصلی برای خدمت‌گرا کردن هر سازمان، صرف‌نظر از چالش‌های موجود در طول مسیر، کمک به مردم است. از راه‌های تقویت خدمت‌گرایی می‌توان به این موارد اشاره کرد: «داشتن رویکردی مشتری‌محور، بلورداشتن به ایده و سیاست خدمت‌گرایی، بالابردن سطح همدلی، پیگیر بودن، تسهیل، تشکیل تیمی با روحیه خدمت‌گرایی، کمک‌خواستن از مشتری.»

## مذاکره<sup>۱۲</sup>

مذاکره فرایندی است گفت‌وگو محور بر یک موضوع مشخص، به‌منظور حل یک اختلاف یا رسیدن به منافع مشترک که

## افرادی که انعطاف‌پذیری شناختی ندارند، برای جابه‌جایی بین دو موضوع متفاوت، از نظر ذهنی به اندازه کافی توانمند نیستند

بین دو یا چند نفر یا گروه انجام می‌پذیرد. اصطلاح مذاکره محدوده گسترده‌ای از فعالیت‌ها و رابطه‌ها را، از تنظیم یک قرارداد تجاری بین‌المللی تا گفت‌وگوی خویشاوندانی که با هم قهر کرده‌اند، در برمی‌گیرد. مذاکره نوعی بحث است که برای حل و فصل اختلافات و دستیابی به توافق، بین دو یا چند طرف صورت می‌گیرد. به‌طور کلی، مذاکره جایی به سازش منجر می‌شود که هر طرف به نفع طرفین دیگر امتیازاتی را اعطا کند. مذاکره یکی از مهارت‌های نرم مهم است که بیشتر ما در طول زندگی شخصی و حرفه‌ای خود مشغول انجام آن هستیم. این مهارت باعث سازش طرفین می‌شود و توانایی‌هایی را شامل می‌شود: برقراری ارتباط مؤثر، ترغیب، برنامه‌ریزی و راهبردی‌سازی. سه نوع اصلی افراد در مذاکره شناسایی شده‌اند:

۱. **چانه‌زنان نرم:** این افراد به تقاضاهای دیگران متعهد هستند، از رویارویی اجتناب می‌کنند و رابطه خوبی با هم‌تایان مذاکره دارند. درک آن‌ها دوستی و هدف آن‌ها توافق است.
۲. **چانه‌زنان سخت:** این افراد از راهبردهایی برای نفوذ استفاده می‌کنند، از اصطلاحاتی مثل این آخرین پیشنهاد من است، یا آن را بگیر یا رها کن بهره می‌برند. آن‌ها تهدید می‌کنند، بی‌اعتماد هستند و بر منافع خود پافشاری می‌کنند.
۳. **چانه‌زنان اصول‌گرا:** افرادی هستند که چانه‌زنی می‌کنند و به دنبال راهکار واحد هستند. آن‌ها به جای اهداف، انگیزه‌ها و نیازهای افراد درگیر بر مسائل تمرکز می‌کنند و گزینه‌هایشان را بر مبنای شاخص‌های روشن استوار می‌کنند.

## انعطاف‌پذیری شناختی<sup>۱۳</sup>

انعطاف‌پذیری شناختی یعنی توانایی تغییر شناخت یا مجموعه تفکرات برای تطبیق‌پذیری با موقعیت‌های جدید مورد نظر و به‌طور خلاصه توانایی و مهارت مغز افراد برای جابه‌جایی از یک مفهوم به مفهومی دیگر. به عبارت دیگر، افرادی که انعطاف‌پذیری شناختی ندارند، برای جابه‌جایی بین دو موضوع متفاوت، از نظر ذهنی به اندازه کافی توانمندی ندارند و به سختی می‌توانند هر دو کار را به صورت هم‌زمان پیش ببرند. به اصطلاح، تفکر سفت‌وسختی دارند. در ادامه ابعاد بالقوه مربوط به انعطاف‌پذیری شناختی را تشریح می‌کنیم:

۱. **جابه‌جایی جریان فکری یا تمرکز:** توانایی تغییر افکار بین مفاهیم متعدد؛
۲. **به‌روزرسانی باورها و تفکرات:** توانایی افراد در به‌روزرسانی اطلاعات ذهنی و تفکراتشان تا بتوانند خود را با داده‌ها یا محرک‌های جدید سازگار کنند؛
۳. **تفکر چندوجهی:** توانایی افراد برای فکر کردن به چندین عنصر به‌طور هم‌زمان؛
۴. **تجزیه و بازسازی افکار:** تبدیل افکار یا مشکلاتی که از حد معمول پیچیده‌ترند، به قسمت‌های کوچک‌تر؛
۵. **آگاهی گسترده:** توانایی درک آگاهانه همه گزینه‌ها و انتخاب‌های ممکن و موجود در ماجرای خاص.

### پی‌نوشت‌ها

1. World Economic Forum
2. Klaus Schwab
3. Davos
4. complex problems Solving
5. Critical Thinking
6. Creativity
7. People management
8. Coordinating with others
9. Emotional Intelligence
10. Judgment and decision making
11. service orientation
12. Negotiation
13. Cognitive Flexibility