

المهارات .. ما هي وكيف تطورها؟

السلام عليكم ورحمة الله

صباح الخير مساء الخير أينما كنتم .. أنا ياسر بكار .. وهذه هي الحلقة (الخامسة) من برنامج (مهنتي كافي). نهدف في هذا البرنامج إلى مساعدة الشباب على اختيار المسار المهني المناسب وبناء مستقبل مهني مميز. مهنتك هي مصدر رزقك لكن قد تكون مصدر سعادتك ومحفة لإبداعاتك وقد تنقلك إلى درجات متقدمة في الدنيا والآخرة. لنبدأ بسم الله..

عندما نجول في عالم الشركات والمهن المختلفة تجد أن هناك بعض الأشخاص لا يتميزون عن الآخرين في علمهم أو الشهادة التي يحملونها أو الخبرة التي اكتسبوها .. لكن مع هذا يحققون تقدم مهني واضح .. يجدون عملاً بسهولة .. يترقون بسرعة .. مقربون من الإدارة .. يحرص الجميع على نيل رضاهم وصحتهم .. يحققون نتائج مميزة وملموسة (أي أن الأمر ليس ادعاءً أو تملقاً).

تعرفت على عدد من هؤلاء وأنا متأكد أنك تعرف شخصياً من ينطبق عليه مثل هذا الوصف. وكنت أحرص على إيجاد الإجابة لهذا السؤال: ما الذي يميزهم؟ كيف حققوا هذا؟

في معظم الحالات.. كانت الإجابة واحدة وهي المهارات .. فهؤلاء الأشخاص يتحلون بمجموعة من المهارات التي تمكنهم من أداء أعمالهم بشكل مميز وتحقيق نتائج حقيقية ملموسة.. ولذا يتقدمون في طريقهم المهني بكل ثبات وثقة. ولأهمية هذا

الموضوع أحببت أن أخص هذه الحلقة للحديث عن هذا الجزء المهم من شخصية الإنسان وهو المهارات.

ما المقصود بالمهارة؟ المهارة هي قدرة متعلمة على أداء مهمة محددة بشكل مميز. دعوني أكرر.. المهارة هي قدرة متعلمة على أداء مهمة محددة بشكل مميز..

لاحظوا ان التعريف يحتوي على ثلاثة عناصر:

الأمر الأول: المهارة قدرة متعلمة أي مكتسبة .. أي أنها لم تكن موجودة سابقاً وعمل الشخص على تعلمها واكتسابها من خلال وسائل متعددة سنتحدث عنها بعد قليل .. إذن هي قدرة متعلمة أو مكتسبة وهذا ما يفرق بينها وبين الموهبة التي نولد بها ولا يمكن اكتسابها .. فعلى سبيل المثال تحفيز الموظفين والزملاء العاملين معي هي مهارة نسميها (مهارة التحفيز) هذه المهارة يمكنني تعلمها واكتسابها عندما اجتهد في ذلك

هذه أمر .. الأمر الثاني في التعريف.. ذكرنا أداء مهمة محددة .. أن المهارة تسعى إلى تحقيق هدف محدد أو يمكن تطبيقها لإنجاز مهمة واضحة .. فعندما أتعلم مهارة التعامل مع برنامج (اكسل) أو برنامج (SPSS) الإحصائي أو حتى المهارات الناعمة مثل مهارات الاستماع الفعال فأنا أقوم بذلك لتحقيق هدف محدد أو إنجاز مهمة محددة أو رؤية تغيير محدد لدى الآخرين.

الأمر الثالث في تعريف المهارة هي التميز .. أي أن المنتج الذي تقدمه أو أدائك بعد اكتساب المهارة يكون مميزاً ومتقناً بشكل واضح للعيان عند المقارنة مع شخص آخر لا يمتلك هذه المهارة. فعلى سبيل المثال: عندما أتقن (سلمان) مهارة التفويض أصبح من الواضح أنه أفضل من بقية زملائه في تفويض المهمات لبقية أعضاء الفريق بوضوح وفعالية بشكل لا يخفى على أحد وهو أفضل من غيره ممن لم يطور هذه المهارة بعد

مرة أخرى المهارة هي قدرة متعلمة على أداء مهمة محددة بشكل مميز

هناك امثلة كثيرة للمهارات ومنها مهارات العمل ضمن فريق ومهارة الإقناع والقراءة والكتابة والتحرير وجمع المعلومات والمقابلات وغير ذلك كثير.

لاحظوا أمر مهم هنا.. قد يختلط على الشخص التفريق بين المهارات والقدرات .. وهي حقيقة متقاربة بشكل كبير.. إلا أن الفرق هو أن المهارات أمر يمكن تعلمه واكتسابه عبر القراءة والممارسة والتدريب بينما القدرات هي مواهب خلقية منحنا الله عز وجل إياها وهي أيضا بحاجة للتطوير والممارسة لكي تنمو لكن بذرتها موجودة في الأصل.

لاحظ ان بعض المهارات لا يمكن ان تتطور بشكل كبير ومميز إلا إذا كانت مدعومة بوجود موهبة او قدرة أصلية موجودة مسبقاً تتعلق بهذه المهارة .. فعلى سبيل المثال .. مهارة الخطابة لدي يمكنني تطويرها كسائر المهارات عبر تعلم طريقة افتتاح الخطبة وسرد القصص ورفع الصوت في بعض المواضع وخفضه في مواضع أخرى وطريقة حركة الجسد واليدين وغير ذلك.. هذه كلها مهارات يمكن أن أتعلمها لو خضعت لبرنامج تدريبي مع ممارسة مستمرة. لاحظ أن إتقاني لهذه المهارات ستجعل مني خطيب جيد لكن لن أصل إلى مرحلة الخطيب المفوه المؤثر الذي يستطيع تحريك الجماهير والتأثير عليها كما كان الشيخ عبد الحميد كشك رحمه الله في مصر أو الدكتور مصطفى السباعي رحمه الله في سوريا وغيرهما كثير .. لن أصل إلى هذه المرحلة إلا إذا امتلكت موهبة وقدرة في الجينات تتطور مع التدريب حتى أصل إلى هذه المرحلة المتقدمة جدا. صحيح انني سأمتلك المهارة وسيظهر أنني أفضل من بقية الزملاء في ذلك لكن وجود قدرة موروثة أمر أساسي للوصول إلى الدرجات المتقدمة في هذه المهارة.

وهذا ينطبق على مهارات كثيرة مثل مهارة تسديد الكرات في كرة القدم أو مهارة البيع أو التعاطف أو الدعم والمساندة وغير ذلك كثير. لو تأملت في الأمر ستجد أن هذا

هو التفسير لظاهرة أن بعض المهارات تتميز فيها أكثر من مهارات أخرى وأن بعض المهارات نتعلمها بشكل أسرع من مهارات أخرى وأنه لو تعرّض شخصان لنفس البرنامج التدريبي لتطوير مهارة ما ستجد أن شخص يتقنها أسرع من الآخر رغم أن الجهد المبذول متساوي.

لكن دقيقة .. هل يعني أنه يجب ألا أطور مهارة إلا إذا كنت موهوباً فيها ؟ الإجابة هي لا طبعاً.. ففي مثال الخطابة .. انتم تعلمون ان مهارة الخطابة والتحدث أمام الناس من المهارات الأساسية للقائد في الشركات ويتم تقييمها عندما نود ترقية شخص ما إلى مرتبة قيادية .. وبغض النظر عن امتلاكك موهبة في ذلك أم لا فيجب عليك أن تطور هذه المهارة حتى تتقدم في السلم الوظيفي والوصول إلى مراتب عليا فهذه مهارات أساسية لا يمكن إغفالها خاصة أن المطلوب هو تميز وإجادة وليس الوصول إلى مرتبة القمة فيها.. وهذا ينطبق على جميع المهارات بلا استثناء

فاصل

أين التحدي في مجال المهارات؟

الحقيقة أنني أرى ثلاث تحديات موجودة لدى كثير من الشباب .. وهي أولاً: عدم قدرتهم على تقييم مهاراتهم الحالية.. يعني هو لا يستطيع تحديد المهارات التي يمتلكها كما لا يستطيع وصفها بشكل واضح للآخرين. والأمر الثاني: عدم قدرتهم على تحديد المهارات المطلوبة في المهنة التي سيقدمون عليها أو حتى مهنتهم الحالية من أجل تحقيق التميز فيها أو تحديد المهارات المطلوبة من أجل الانتقال إلى مهنة أخرى. وثالثاً: عدم قدرتهم على إثبات امتلاكهم لهذه المهارات أثناء حديثهم مع أرباب العمل أو في المقابلات الوظيفية أو في غيرها حيث يتم تقييمهم ومن ثم تقديم عرض العمل لهم.

هذه المشكلات الثلاثة أراها بشكل متكرر أثناء عملي مع الشباب في مجال الإرشاد المهني وأعتقد أن التركيز عليها وتطويرها لديهم سيساعدهم أكثر في تحسين فرصهم في الحصول على عمل أو تقدمهم في عملهم الحالي.

فاصل

ما هي أنواع المهارات؟ .. عندما تتأمل في مختلف المهارات ستجد أنها تنقسم إلى قسمين .. القسم الأول: مهارات متخصصة أي مهارات لا تحتاجها إلا إذا عملت في مهنة محددة فقط ولن تحتاجها إذا خرجت عن هذه المهنة. فعلى سبيل المثال مهارة التعامل مع برنامج (الأوتوكاد) أو كتابة الأكواد البرمجية بلغة جافا أو معرفة وجود التهاب في الصدر عبر فحصه باستخدام السماعة الطبية .. هذه كلها مهارات متخصصة لن تحتاجها إلا إذا عملت في المجال المتخصص الذي يتطلب هذه المهارة. ولذا تم تسميتها بالمهارات المتخصصة أو المهارات الفنية.

النوع الثاني من المهارات نسميها المهارات المتنقلة (Transferable skills) .. ولماذا تُسمى مهارات متنقلة؟ .. لأنها مهارات عامة ليست مرتبطة بمهنة محددة كما في المهارات المتخصصة بل يمكن استخدامها في طيف واسع من المهن وتنتقل مع الموظف من مهنة إلى أخرى. فعلى سبيل المثال عندما أمتلك مهارة الإقناع فهذه المهارة يمكنني استخدامها عندما أعمل كطبيب أو كمندوب مبيعات أو معلم أو مدرب أو مهندس سيارات أو غير ذلك من المهن. إذن نفس المهارة ستخدمني في طيف واسع من المهن ومن هنا تأتي أهمية تطوير هذه المهنة إذ لن يضيع جهدك هباءً على الإطلاق.

فاصل

كيف أطور مهاراتي؟

تمام .. الآن استطعت تحديد المهارات التي أحتاج إليها والمهارات التي ستكون مؤثرة في حصولي على عمل أو في تقدمي المهني .. كيف اكتسب هذه المهارة؟ لنقل على سبيل المثال مهارات الاتصال أو إدارة الوقت أو مد العلاقات مع الناس أو الكتابة المتعلقة بالأعمال أو ما تسمى بـ (business writing). يأتي السؤال: كيف أستطيع تطوير هذه المهارات لدي بطريقة فعالة. لماذا أقول فعالة؟ لأننا نعتقد أحياناً أن حضور دورة في إدارة الوقت مثلاً أو دورة في مهارات الاتصال سيطور لدينا هذه المهارات وسنحل هذه المشكلة .. لكننا نكتشف لاحقاً أن هذا غير صحيح للأسف.. إذ أن تطوير أي مهارة يحتاج في الحقيقة إلى أكثر من حضور دورة فقط.

من أجل تطوير أي مهارة يجب أن نقوم بسبعة خطوات مهمة:

الخطوة الأولى: يجب تحديد المهارات التي يجب أن تسعى إلى تطويرها؟

تعلمون أن هناك طيف واسع من المهارات (سواء المتقلبة أو المتخصصة) وبالتأكيد أنت لا تحتاجها جميعاً بنفس القدر. فهناك مهارات معينة تحتاجها بشكل أكبر وهي ركن أساسي من عملك. فعلى سبيل المثال الأخصائي النفسي يحتاج إلى مجموعة من المهارات .. ولكن أهم خمسة منها هي:

١. الاستماع الفعال

٢. التحدث بوضوح

٣. التفكير النقدي

٤. التعاطف

٥. المحاكمة واتخاذ القرار

فالأخصائي النفسي قد لا يحتاج إلى أن يتقن مهارات إدارة المشاريع أو المهارات المالية أو غير ذلك.

والآن أجب عن هذين السؤالين:

• ما هي أهم خمس مهارات لو امتلكتها فستضاعف فرصتك في الحصول على عمل أو الحصول على ترقية في مجالك وتطوير قدرتك على أداء العمل بشكل أفضل؟

• ما هي أهم خمس مهارات لدى النجوم والمميزين في مجال عملك ممن سبقوك في هذا المجال

يجب أن تكون محدداً جداً في تحديد المهارة التي تود تعلمها حتى تستطيع الانتقال إلى الخطوة التالية.

الخطوة الثانية: بعد تحديد المهارة المطلوبة يجب أن نقوم بتحديد أكثر دقة لها

فعندما أقول أنني أود تطوير مهارات الاتصال أو الكتابة لدي على سبيل المثال يجب أن أحدد أي جزء من هذه المهارة ينقصني وأي جزء منها متطور لدي. حتى عندما أود إتقان مهارة متخصصة مثل تعلم برنامج (الفوتوشوب) يجب أن أحدد ما الجزء الذي أتقنه وما الجزء الذي لا أتقنه وإلى أي حد أود الوصول في تعلمي لهذه المهارة. عندما تقوم بهذا التحديد فأنت في الواقع تضع أمامك هدف واضح تسعى له .. ونحن نعلم جميعاً الفائدة الكبيرة من وجود هدف أثناء التعلم في تسهيل هذه العملية.

الخطوة الثالثة: تعلم الجانب النظري من المهارة

قم بقراءة أهم الكتب التي تحدثت عن هذه المهارة .. احضر دورات تدريبية فيها .. تابع مدونات ومواقع تحدثت عن هذه المهارة.. استعن بأفلام فيديو أو حتى مشاهدة مقاطع فيديو على اليوتيوب (مع ملاحظة أن الكثير منها للتسويق وعديم الفائدة). لاحظ أنه من المهم هنا أن تبحث عن أفضل المصادر التي تساعدك على التعلم واستثمر في ذلك فالوقت والجهد له قيمته.

الخطوة الرابعة: لاحظ المميزين من الناس ممن يمتلكون هذه المهارة

لا أتحدث هنا عن التقليد! لكن ملاحظة الذين يتمتعون بالمهارة التي تود تعلمها، والتعلم من التقنيات التي يستخدمونها وطلب النصيحة منهم عن طريقة الأداء المميز في هذه المهارة وطرق تنميتها سيساعدك كثيراً.

الخطوة الخامسة: ابدأ بالممارسة .. ابدأ صغيراً وبتكرير وانتظام

كما تعلمون مهما قرأت عن قيادة السيارة فلن تستطيع قيادتها إلا إذا مارست ذلك على الأرض.. وهذا ينطبق على كل المهارات .. فأبي مهارة لا يمكن ان تتطور إلا إذا قمت بممارستها وهذا هو الركن الأساسي لتطوير أي مهارة. بالإضافة إلى الوعي وقبول الفشل مرة بعد مرة واستمرار المحاولة مرات ومرات. يقول الخبراء: اختر مهارة او مهارتين ثم ركز عليها. قم بتقسيم هذه المهارات إلى أهداف صغيرة يمكنكم إنجازها وخصص وقتاً كل يوم للعمل على هذه الأهداف. فلو كنت تود تطوير مهاراتك في التعامل مع نظام (ويندوز) على سبيل المثال فيمكنك تقسيم تعلم هذا النظام إلى أهداف صغيرة وتعمل على تحقيق كل هدف صغير بشكل يومي.. وهكذا.

الخطوة السادسة: علم هذه المهارة لغيرك

من الوسائل الفعالة للتعلم هو أن تعلم ما اكتسبته - ولو كان شيئاً قليلاً أو الجانب النظري الذي تحدثنا عنه في الخطوة الثالثة - لأي شخص آخر من الزملاء أو الأصدقاء أو العائلة. هذا سيعطيك بصيرة إضافية وملاحظات عملية مهمة لك.

الخطوة السابعة: راجع تقدمك بين حين وآخر

قم بمراجعة الإنجاز الذي حققته على طريق اكتسابك لهذه المهارة.. أين كنت وإلى أين وصلت؟ وما الجزء من المهارة الذي تعلمته والجزء من المهارة الذي تود اكتسابه في الأيام القادمة؟ قد يكون من المناسب أن تخبر شخصاً مقرباً منك من البداية حول رغبتك في تطوير هذه المهارة إذ

يمكنه ملاحظة التغيير وإعطائك تغذية راجعة حول تقدمك، وإن لم يستطع فسيمنحك الدعم النفسي على أقل تقدير.

تنبيه مهم: كن صبوراً..

بدون الصبر والمثابرة لا يمكن ان تكتسب أي مهارة على الإطلاق. تذكر أن بعض المهارات تحتاج إلى وقت وجهد وممارسة أكثر من أخرى.

فاصل

من المصطلحات المهمة التي يجب أن نضعها في الاعتبار هو فجوة المهارات أو (Skills Gap) وهو من المصطلحات الشائعة في عالم الشركات حيث تقوم كل شركة بتقييم المهارات الموجودة لدى العاملين فيها ومقارنتها بالمهارات المطلوبة لأداء أعمالها أو تطوير الشركة ومن ثم يتم تحديد طريقة لردم هذه الفجوة عن طريق التدريب أو توظيف أشخاص يمتلكون هذه المهارات.. هذا على مستوى الشركات لكن نفس الأمر ينطبق على الشخص نفسه إذ يجب أن نقيم المهارات التي تمتلكها الآن والمهارات التي يجب أن نتقنها أو تكتسبها من أجل التقدم في مهنتك الحالية او الانتقال إلى مهنة أخرى. فعلى سبيل المثال (سعيد) كان يعمل محاسباً في شركة وقرر أنه لن يتوقف عند هذه المستوى وأنه يود الحصول على وظيفة في الإدارة العليا أو التنفيذية أو أنه يود الانتقال إلى مهنة جديدة مثل التسويق .. في كلا الحالتين سيقوم بتقييم المهارات التي يمتلكها الآن (مسك الدفاتر وإعداد القوائم المالية والمهارات الحسابية ومهارات التنظيم وغيرها) ومن ثم يقوم بتقييم المهارات المطلوبة في المجال الجديد أو المستوى الإداري التنفيذي وأخيراً يضع خطة لتطوير هذه المهارات عبر الطرق المختلفة التي تحدثنا عنها قبل قليل.

فاصل

هذا هو القسم الثاني من بودكاست مهنتي كافيته والذي سأجيب فيه على احد الأسئلة التي وردتني على الموقع الشخصي. بداية أود أن أشكر كل الأخوة والأخوات الذي راسلوني على الموقع أو على مواقع التواصل الاجتماعي .. وأود أن أقدم اعتذاري الشديد لأنني لم استطع الرد على هذه الأسئلة فالكمية كبيرة وقد تفوق طاقتي .. أعبر عن شكري وامتناني لهم وأعد بان أخصص حلقة كاملة للإجابة على جميع الأسئلة التي وردتني .. بالنسبة لسؤال اليوم .. فهو من كمال من الدمام .. يقول بعد التحية .. أدرس في تخصص لا أحبه .. المشكلة اني اكتشفت ذلك في وقت متأخر فانا على مشارف التخرج وأشعر أنني في ورطة لأنني أكره تخصصي بشدة ولا أتخيل أنني سأمضي حياتي فيه فماذا أفعل؟

الحقيقة أنني اخترت هذا السؤال بالذات لأنه متكرر بسبب غياب خدمات توجيه الطلاب إلى التخصص المناسب في المرحلة الثانوية ولذا يتخذ الطالب قرار اختيار التخصص بشكل عشوائي ثم كما حدث مع - كمال - ينتبه أنه تخصص لا يناسبه ويشعر بأنه أضع سنوات عمره في دراسة هذا التخصص.

الإجابة فيها تفاصيل كثيرة ،، لعلي أتحدث عن هذا بإسهاب في حلقة قادمة لكنني أود أن أثبت قاعدة مهمة هنا.. دراستك لأي تخصص جامعي يجب ألا يلزمك العمل فيه طوال حياتك .. أي أنني لو درست تخصص المحاسبة فهذا لا يعني بالضرورة أن أعمل محاسباً طوال حياتي .. وهذا ليس كلامي بل كلام السوق .. فلو نزلت إلى الشركات ستجد أن نسبة كبيرة من الموظفين يعملون في مهن ليس لها علاقة بما درسوه في الجامعة .. ولدى كل منهم قصة في طريقة انتقاله إلى مجاله الحالي. هذا أيضاً تدعمه الدراسات العلمية ففي دراسة أجريت على ٣٠٠٠ خريج من جامعة فيرجينيا .. تبين أن ٧٠% من خريجها يعملون في مهن ليس لها علاقة بما درسوه في الجامعة

إذن القاعدة التي أريد أن أثبتها هنا هي أنه يجب ألا تشعر بأي إلزام بأن تعمل في نفس المجال الذي درستته في الجامعة بل الخيارات مفتوحة أمامك بشكل كبير .. هذا بالطبع لا يشمل المهن التي تحتاج إلى رخصة مزاولة مثل الطب والتمريض والهندسة وما شابه ذلك .. وهذه المهن لا تشكل سوى ٣٠ إلى أربعين بالمئة من المهن .. أما بقية المهن فهي متاحة لك بشكل كامل .. والمطلوب أن تقوم بإعادة التفكير والتعرف على الذات ومن ثم تحديد المسار المهني الأنسب لك ووضع خطة للبدء في هذا المجال. قد يتطلب الأمر وقتاً وجهداً إضافياً لكن هذا بلا شك أفضل من قضاء حياتك في مهنة لا تحبها وتلزم نفسك بها فقط بسبب قرار اتخذته وأنت في السابعة عشرة من عمرك.

فاصل

قبل أن أختتم اود أن أذكر أنني سأقدم محاضرة لساعتين في جامعة الأمير سلطان في كلية البنات في الرياض .. ستكون المحاضرة بعنوان: (عشرة أسئلة حول حياتك المهنية القادمة) وهي مخصصة للطالبات والدعوة مفتوحة لكل الطالبات المقيمت في مدينة الرياض.. ويمكنهن التسجيل عبر الرابط الموجود في ملاحظات هذه الحلقة.

هذه نهاية حلقة اليوم .. وصلني اقتراح من المهندس أنس صناع بأن أضع ملخص للحلقة من أجل سهولة مراجعة المعلومات الواردة فيها لاحقاً .. أشكره على هذا الاقتراح وهذا بالفعل ما سأفعله وستجد الملخص على صيغة ملف (ب د ف) في الموقع الإلكتروني (yaserbakkar.com) حيث يمكنك تنزيله وحفظه لديك للمرجعة أو مشاركته مع اصدقائك

شكرا لاستماعك .. أتمنى أن تأخذ شيء من وقتك لتقييم هذا البودكاست فهذا سيساعد في وصوله إلى أكبر عدد من الناس .. كما أتمنى ان تضغط على زر الاشتراك في القناة ومشاركة هذه الحلقة مع أصدقائك إن وجدت ذلك مفيدا.

في الحلقة القادمة سأحدث بالتفصيل عن مجالات مهنية تجذب انتباه عشاق التطوير البشري والتنمية البشرية وهو مجال مثير وجذاب لعدد كبير من الناس وأنا متأكد من أنها ستكون حلقة مميزة... شكرا مرة ثانية وتذكر (مهنتك حياتك .. أعبها

صح) مع السلامة