



العدد (٥)، مارس ٢٠٢١، ص ٦٧ – ٨٦

المهارات الناعمة: مدخل لمواءمة مخرجات الجامعات لمتطلبات سوق العمل

إعداد

أ.د/ أمال محمد حسن عتيبة

أستاذ أصول التربية
جامعة أم القرى بمكة المكرمة
قسم التربية الإسلامية والمقارنة

المهارات الناعمة: مدخل لمواءمة مخرجات الجامعات لمتطلبات سوق العمل

أ. د/ أمال محمد حسن عتيبة (*)

ملخص

هدفت الورقة البحثية الحالية إلى إبراز التحديات الآتية التي تواجه التعليم العالي العربي، والكشف عن أسباب ضعف المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل، والتعرف على ماهية المهارات الناعمة اللازمة لخريجي التعليم الجامعي وعلاقتها بتحقيق المواءمة مع متطلبات سوق العمل، كما هدفت إلى عرض بعض التجارب الرائدة لدول متقدمة استطاعت أن تحقق المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل؛ بالارتقاء بالمهارات الناعمة لديها كأحد الآليات لتجسير الهوة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات سوق العمل المتغيرة. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي. وجاء من أبرز النتائج أن من أقوى أسباب ضعف مواءمة مخرجات التعليم العالي لمتطلبات سوق العمل، طبيعة سوق العمل والتي تتأثر بشكل مباشر بالتطورات التكنولوجية والإنتاجية، وبالتالي فإنها تتطور بسرعة أكبر من التطور في الأنظمة التعليمية. وكذلك العولمة التي أدت إلى تغيير متطلبات سوق العمل، فأصبح هناك اختلاف بين مستويات التعليم والتدريب ومتطلبات سوق العمل. كذلك أن الطالب يحتاج اليوم إلى مجموعة من المهارات، التي تضمن له حظوظاً وافرة في الحصول على عمل وتحقيق مسيرة مهنية ناجحة. هذه المهارات تتجاوز التكوين الأكاديمي والاختصاص إلى مجالات أوسع، وتسمى المهارات الناعمة، وقد فرضتها حاجات سوق العمل المتجددة. ومنها (التواصل - والتنظيم والتخطيط - العمل ضمن فريق - التأقلم والمرونة - التفكير الناقد - إدارة الأزمات - الاحتراف - التفاوض). وكان مما أوصت به الباحثة: ضرورة أن تتبنى السياسات التعليمية في الدول العربية صيغ جديدة للتعليم العالي أكثر ارتباطاً بمتطلبات وحاجات سوق العمل مثل: (جامعات الشراكة - جامعة تنظيم المشروعات - التعليم العالي العابر للحدود - التعليم الإلكتروني - والتعليم عن بعد). كذلك التوسع في التعليم العالي التقني والمهني، لإعداد أطر متخصصة ومؤهلة تستجيب لمتطلبات مجتمع المعرفة، مسلحة بالمهارات الناعمة التي تتلائم مع احتياجات سوق العمل. وضرورة مراجعة الجامعات للتخصصات والبرامج والمناهج التعليمية التي تقدمها مراجعة دورية في ضوء رؤية مستقبلية لحاجات التنمية ومطالب سوق العمل.

الكلمات المفتاحية: المهارات الناعمة - مخرجات الجامعات - احتياجات سوق العمل.

(*) أستاذ أصول التربية - جامعة أم القرى بمكة المكرمة - قسم التربية الإسلامية والمقارنة.

Soft Skills: An Introduction to Matching University Outcomes to Labor Market Requirements

Abstract □

The present paper aimed to highlight the immediate challenges facing Arab higher education, to uncover the reasons for the lack of alignment between higher education outputs and the requirements of the labor market, and to identify what soft skills needed for university education graduates and their relationship to achieving compatibility with the requirements of the labor market. The pioneer of developed countries that was able to achieve harmonization between higher education outcomes and labor market requirements. By upgrading its soft skills as one of the mechanisms for bridging the gap between higher education outcomes and the changing labor market needs. The researcher used the descriptive analytical method. Among the most prominent results are that one of the strongest reasons for the poor alignment of higher education outputs with the requirements of the labor market is the nature of the labor market, which is directly affected by technological and productive developments, and therefore it develops more quickly than the development in educational systems. As well as globalization that has changed the requirements of the labor market, so there is a difference between levels of education and training and the requirements of the labor market. Also, today the student needs a set of skills, which guarantee him ample chances to get a job and achieve a successful career. These skills extend beyond academic training and specialization to broader areas, they are called soft skills, and they have been imposed by the needs of the renewed labor market. Including (communication - organization and planning - working within a team - flexibility - critical thinking - crisis management - professionalism - negotiation). Among the recommendations of the researcher: The need for educational policies in Arab countries to adopt new forms of higher education that are more related to the requirements and needs of the labor market, such as (partnership universities - Entrepreneurship University - transnational higher education - e-learning - and distance education). As well as expanding technical and vocational higher education, to prepare specialized and qualified frameworks that respond to the requirements of the knowledge society armed with soft skills that are compatible with the needs of the labor market. And the necessity for universities to review the majors, programs and educational curricula they provide periodically in light of a future vision of development needs and the demands of the labor market.

Keywords: soft skills - university outcomes - labor market needs.

مقدمة:

الحمد لله رب العالمين القائل في محكم التنزيل: ﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾ (التوبة، ١٠٥)، والصلاة والسلام على نبينا محمد صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وآله وصحبه أجمعين. يشكل الاقتصاد المعرفي ثورة في عالم اليوم، فمنذ بداية القرن الواحد والعشرون أصبح التحول من الاقتصاد القائم على رأس المال إلى اقتصاد المعرفة مطلباً لكثير من الدول، والذي يتم من خلال تفاعل ثلاث قوى هي: التغير التكنولوجي، ويشمل، تكنولوجيا المعلومات، والموارد والتكنولوجيا البيولوجية، ثانيها تحرير التجارة وتدويل أنظمة الانتاج، وكذلك تحرير حركة رأس المال في النظام الاقتصادي العالمي؛ لذا كان تطوير التعليم من العوامل الأساسية التي يجب توفرها لضمان نجاح اقتصاد المعرفة.

ولقد نجحت كثير من الدول مثل تايوان وهونج كونج وكوريا الجنوبية، وغيرها من الدول ذات الدخل المنخفض، حيث تمكنت هذه الدول خلال العقدين الماضيين من أن تتجاوز ذلك بكثير، حيث أصبحت من الدول ذات الدخل العالي، وذلك يعود إلى الاستثمارات الكبيرة في التعليم والتدريب المهني. ومن عوامل النجاح لهذا النوع من الاقتصاد؛ فسح المجالات لاستقطاب ذوي الكفاءات والمهارات العالية والمدرّبة، وكذلك تشجيع البحث العلمي ودعمه، وتهيئة البيئة التنافسية التي تشجع الإبداع والابتكارات. ومن هذه النظرة تستشرف المملكة العربية السعودية مستقبلها الساعي إلى تحقيق رؤية ٢٠٣٠ التي تهدف إلى عدم الاعتماد على النفط والاتجاه إلى مصادر أخرى (مدخلي، ٢٠١٧).

إن التحول من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد المعرفي، يحتم تغيير التوجهات والقواعد الاقتصادية لرجال الأعمال، وصناع القرار، وقد أكدت نتائج دراسة (بخاري ٢٠١٥، ٢٢٣-٢٢٤)، أن الابتكار هو العامل الأكثر تأثيراً في الاقتصاد المعرفي، كما أكدت أن على الدول النامية والتي بدأت خطواتها نحو الاقتصاد المعرفي، أن تركز جهودها لتطوير نوعية مواردها البشرية، والاستثمار في تطوير بنية قوية لتقنية المعلومات والاتصالات.

وبسبب تأثير الوسائل التكنولوجية سريعة الظهور، والمرتبطة غالباً بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتغييرات في تنظيم بيئة العمل، فإن الوظائف المشتملة على مهام روتينية يسهل القيام بها آلياً في طريقها للاختفاء، بينما تشتمل فرص العمل الجديدة على مهام تتطلب مهارات غير روتينية، منها: المهارات التحليلية، والإبداعية، والمتعلقة بمهارات التواصل مع الآخرين (تقرير البنك الدولي، ٢٠١٥). والتي تعرف بـ "المهارات الناعمة"؛ ولهذا فإن مهمة التعليم العالي في ظل التحديات الحالية هو إكساب الطالب مبدأ التعليم المستمر مدى الحياة، والذي يرتقي بمهاراته الناعمة. حيث أسفر انتشار المعرفة والتقدم التقني وثورة الاتصالات عن ظهور حاجات جديدة ومتطلبات حديثة يتطلبها سوق العمل لمن يقدم على الالتحاق به من خريجي المؤسسات التعليمية، منها على سبيل المثال: القدرة على إنتاج المعرفة وتوظيفها وتصديرها، وإتقان التعامل مع تقنية المعلومات، والتقنية المعتمدة على الحاسب الآلي وتطبيقاتها في مجال العمل، وإتقان مهارة الاتصال اللفظية والكتابية والافتراضية، وكذلك إتقان أكثر من لغة لإمكانية العمل في بيئة عالمية (هنداوي وسويلم، ٢٠١٤، ٣).

والمهارات الناعمة كثيرة ومتعددة وتختلف من مجال عمل إلى مجال عمل آخر، وهي مهمة في سوق العمل، وكما أشار (Robles, 2014, 457) أن ٦٠% من أصحاب العمل لا يرغبون بتوظيف خريجي الجامعات؛ لعدم امتلاكهم للمهارات الناعمة، وخاصة مهارات الاتصال والتواصل والتعامل مع الآخرين ومهارة التفكير النقدي وغيرها.

وتعد مخرجات التعليم العالي هي نفسها مدخلات سوق العمل؛ لذا فإن أي خلل في أنظمة التعليم والتدريب لابد وأن تقابله حالة من الإرباك والتشوه في صورة سوق العمل، وفي المقابل فإن أي خلل أو تذبذب أو تشوه في سوق العمل تقابله حالة من عدم جدوى التعليم. ويجب أن تبقى هذه المعادلة في حالة من الاتزان المستمر، وإلا أصبحت أنظمة التعليم والتدريب غير فعالة بالنسبة لسوق العمل، وما يترتب عليه بحث هذه السوق عن مصادر أخرى تضمن استمراريتها ونموها، لتتحول بذلك مخرجات تلك الأنظمة إلى طاقات معطلة فتنتامي ظاهرتان خطيرتان؛ هما البطالة وتشوه سوق العمل، وهذه هي الحالة الفعلية التي تعيشها أسواق العمل العربية.

وقد أشارت رؤية المملكة ٢٠٣٠ إلى مهارات المستقبل والتأكيد على ضرورة الارتقاء بها من أجل تجسير الهوة بين مخرجات التعليم وحاجات سوق العمل، في محور "اقتصاد مزدهر فرصة مثمرة" من خلال النص التالي: "سنوات الاستثمار في التعليم والتدريب وتزويد أبنائنا بالمعارف والمهارات اللازمة لوظائف المستقبل... كما سنعزز جهودنا في مواءمة مخرجات المنظومة التعليمية مع احتياجات سوق العمل، حيث تم إطلاق البوابة الوطنية للعمل "طاقات"، وسنؤسس مجالس مهنية خاصة بكل قطاع تنموي تعنى بتحديد ما يحتاجه من المهارات والمعارف، وسنتوسع في التدريب المهني لدفع عجلة التنمية الاقتصادية، مع تركيز فرص الابتعاث على المجالات التي تخدم الاقتصاد الوطني وفي التخصصات النوعية في الجامعات العالمية المرموقة، وسنركز على الابتكار في التقنيات المتطورة وفي ريادة الأعمال".

وفي إطار التأكيد على أهمية مهارات المستقبل، وبرعاية كريمة من خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز (حفظه الله)، نظمت هيئة تقويم التعليم والتدريب في الفترة من (٤ - ٦ ديسمبر، ٢٠١٨) بفندق الفورسيزنز بالرياض المؤتمر الدولي تحت عنوان «مهارات المستقبل... تنميتها وتقويمها»، بهدف التعرف على المهارات المستقبلية التي يحتاجها سوق العمل وكيفية تنميتها وآليات إدراجها في النظام التعليمي والتدريبي، فضلا عن كيفية قياسها وتقويمها. وتأتي أهمية هذا المؤتمر من كونه يواكب المستجدات والمتطلبات المستقبلية لسوق العمل، فضلا عن أهمية تطوير النظم التعليمية؛ لما لها من دور في إعداد الفرد، وبناء شخصيته، وإكسابه المهارات والقدرات اللازمة؛ ليأخذ دوره الصحيح لمواكبة المستجدات والمتطلبات التنموية المستقبلية في ظل الثورة الصناعية الرابعة.

إلا أن الدراسات العربية في هذا المجال أثبتت ضعف الخريجين في امتلاك المهارات الناعمة، ففي الوقت الذي مازالت فيه سياسات التعليم العربي، تضع استراتيجيات للارتقاء بجودة تكوين الطالب وتمكينه من المهارات التقنية أو المهارات الصلبة؛ التي ترتبط بالمعرفة والخبرة والقدرة على تنفيذ المهمات المحددة في الوصف الوظيفي وفق التخصص والاحتراف، تتجه الجامعات الرائدة في العالم إلى التركيز أكثر فأكثر على تشغيل شهاداتها العلمية، وهو ما

يجتذب الطلاب لها أكثر من غيرها، لذلك اتجهت نحو التركيز على التجاوب والاستجابة لمتطلبات أصحاب المؤسسات، وشرعت في وضع برامج تدريب تقوم على تنمية المهارات الناعمة لدى طلابها، بل إن بعض الدول تسعى لبناء هذه القدرات لدى الطلاب طيلة مسيرتهم الدراسية وفق برامج محددة تشتغل على التكوين النفسي والاجتماعي وتنمية القدرات التواصلية. هذا التباين في التوجهات، يجعل سياسات التعليم العربية موضع انتقاد في إطار سعيها لمواكبة مستوى التعليم في العالم، وتمتيع خريجها بقدرة تنافسية عالية، تضمن لهم القدرة على افتكاك مواقعهم في سوق العمل، وضمان النجاح في مسيرتهم المهنية في عالم مفتوح يواكب الازدهار الاقتصادي. (صحيفة العرب الإلكترونية).

لذا تحاول الورقة الحالية أن تلقي الضوء على المهارات الناعمة كمدخل لمواءمة مخرجات الجامعات ومتطلبات سوق العمل.

أهداف الورقة العلمية:

- ١- إبراز التحديات الآنية التي تواجه التعليم العالي العربي.
- ٢- كشف أسباب ضعف المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل.
- ٣- التعرف على ماهية المهارات الناعمة اللازمة لخريجي التعليم الجامعي وعلاقتها بتحقيق المواءمة مع متطلبات سوق العمل.
- ٤- عرض بعض التجارب الرائدة لدول متقدمة استطاعت أن تحقق المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل بالارتقاء بالمهارات الناعمة لديهم كأحد الآليات لتجسير الهوة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات سوق العمل المتغيرة.

منهجية وطرق البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، في دراسة الموضوع وقد تم على النحو التالي:

المحور الأول: التحديات الآنية التي تواجه التعليم العالي في الوطن العربي

▪ ذكر (هنداوي وسويلم، ٢٠١٤) أن من التحديات التي تواجه التعليم العالي:

١- تحدي الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي.

٢- تحدي الاستقلالية الإدارية والمالية والفكرية.

٣- تحدي كفاءة مخرجات التعليم العالي

٤- تحدي التنافسية.

٥- تحدي البطالة

٦- تحدي الإنفاق والتمويل.

■ كما عبر عن تلك التحديات (المهدي وآخرين، ٢٠١٥، ٤٠) كما يلي:

١- لا توجد خطة طويلة المدى من احتياجات سوق العمل من الخريجين.

٢- لا توجد قواعد بيانات بمن هم داخل وخارج البلاد وتخصصاتهم

٣- قلة البيانات وعدم دقتها عن واقع متطلبات سوق العمل.

■ كما أوجز (العلوي ٢٠٠٦، ٤٤٣)، التحديات التي تواجه التعليم العالي في أربعة نقاط،

على النحو التالي:

١- النمو المتسارع في الاقتصاد وآليات العمل والإنتاج مقابل الجمود في أنظمة التعليم والتدريب.

٢- ضعف ثقافة العمل والإنتاج لدى الأفراد.

٣- جمود التشريعات وعدم مواكبتها للنمو والانفتاح الاقتصادي الذي فرض نفسه على

الأسواق العربية تحديداً.

٤- تركيز شريحة من المستثمرين وأصحاب الأعمال على زيادة هامش الربح الفردي على

حساب المساهمة الحقيقية والفعلية في الاقتصاد الوطني.

■ كذلك ذكر (حاتمة، ٢٠١٥، ٤٤-٤٦)، التحديات التي تواجه التعليم العالي العربي، ومنها:

١- الكثافة الطلابية المتزايدة وقلة التسهيلات.

٢- ضعف المستوى الأكاديمي لخريجي التعليم العام، إضافة إلى ضعفهم في مهارات

التفكير الناقد والتعلم الذاتي مما ينعكس سلباً على تحصيلهم الجامعي.

٣- ضعف مستوى المناهج الدراسية وقلة ملاءمتها للوعاء الزمني، وكذلك عدم تطويرها بما

يواكب التطور العلمي والتقني وحاجات سوق العمل.

- ٤- حاجة الهيئة التعليمية إلى المزيد من التطوير المهني، وقلة توافر العدد الكافي من حملة الشهادات والاختصاصات المطلوبة وانعكاسات الكثافة الطلابية على أفراد الهيئة التعليمية.
- ٥- ضعف التخطيط في التحاق الطلاب تبعاً لمتطلبات سوق العمل.
- ٦- معدلات البطالة المرتفعة، وغياب الرؤية عن جدوى مردود التعليم العالي، ونقص التنسيق بين القائمين على سياسات التعليم العالي ومعدّي خطط التنمية، وعدم العدالة في معايير القبول، والتوجه النظري وعدم إعطاء الجانب التطبيقي حقه، ودور الطالب كمستقبل سلبي وتركيز التعليم على الشكل أكثر من المضمون.

▪ كما ذكر (عبيدات، ٢٠١٧) بعض من هذه التحديات ومنها:

- ١- ضعف إحداث توجه استراتيجي متكامل على المستوى الوطني فيما يتعلق بالاختصاصات، ومرونة المواءمة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل المتغيرة.
- ٢- الانغلاق على احتياجات السوق المحلي دون أخذ الأبعاد المستقبلية المحتملة للسوق إقليمياً ودولياً.

٣- دخول جامعات أجنبية إلى السوق العربية.

٤- التوجه صوب التعليم الأكاديمي دون التقني.

- كما ذكر (جويلي، ٢٠٠٧، ٨٦)، أن من التحديات التي تواجه التعليم العالي في الدول العربية: ضعف الإمكانيات المادية؛ حيث يعد المستوى العلمي للخريجين، وتوافق مهاراتهم مع متطلبات سوق العمل أهم مؤشر كفاءة الإنفاق على التعليم.

- وكان مما ذكره (عمار وبكر، ٢٠١٧، ٤٦): ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات، حيث تتزايد المعرفة وتتضاعف بمتواليات حسابية، وسرعان ما تتلاشي ويحل محلها معارف جديدة، ولعل هذا التغيير السريع في المعرفة كماً وكيفاً، يجعل أي نظام تعليمي مهما كانت مدته غير قادر على تزويد الأفراد بالقدر الكافي من المقومات اللازمة لمستقبل حياتهم، ويحتم ذلك ضرورة تغيير أسلوب التعليم الأكاديمي؛ لكي تستطيع الجامعة أن تكون الطالب الفاعل في الإسهام في عمليات التنمية.

ولذا فإن هذه التحديات المتزايدة التي تواجه التعليم العالي تضع على عاتقه مسؤولية كبيرة في مواجهة أية تحديات طارئة لكي تكون قادرة على مواكبة التطورات، وصنع التغييرات (خصاونة وعاشور، ٢٠١٦: ٢٩٦).

وهذا ما يجعلنا نتعرف على الأسباب التي أدت إلى ضعف المواءمة بين مخرجات مؤسسات التعليم العالي وبين متطلبات سوق العمل.

المحور الثاني: أسباب ضعف المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل
أصبحت قضية المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل، من أبرز قضايا التنمية المستدامة في الدول العربية؛ لذلك فهي تكتسب أهمية خاصة في الوقت الحاضر، وهناك مشكلات أدت إلى ضعف المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل، وهذه تنبع من عدة أسباب:

▪ **نذكرها (العتيبي ٢٠١٦، ٤) ومنها:**

١- من الصعب تحديد احتياجات سوق العمل المتغيرة المتطورة باستمرار من حيث متطلباتها من المهارات والمعارف والخبرات والسلوكيات؛ نظراً لظهور تخصصات جديدة نتيجة لثورة التكنولوجيا التي لم يتجاوب معها التعليم الجامعي، مما أوجد هوة بين التعليم العالي وبين سوق العمل، ولن تزول هذه الهوة إلا إذا كانت المخرجات تتناسب كماً ونوعاً مع متطلبات المجتمع من القوى العاملة المدربة والمؤهلة في ميادين مختلفة.

٢- أن القطاع الخاص ما زال يتردد في توظيف الكوادر الوطنية؛ بحجة عدم مواءمة تخصصات الطالب المتخرج مع احتياجات ومتطلبات سوق العمل. لذلك فإن توفير الكوادر الوطنية المؤهلة يجب أن ينطلق من تحديد احتياجات سوق العمل والتخصصات المطلوبة، وهذا ما يعطي لقضية المواءمة أهمية حيوية.

٣- أن القطاع الخاص ما زال يأمل في توظيف القوى العاملة المحلية بشرط أن تتوفر لديها بعض المهارات الإضافية مثل اللغات الأجنبية والقدرة على تشغيل الحاسب الآلي واستخداماته؛ ولذلك فإن توفير خطة تعليمية تخدم هذه الاحتياجات وتعمل على توفير التخصصات التي يحتاج إليها سوق العمل لا بد وأن يعطي لها الأولوية.

٤- تبرز قضية عدم الموازنة أيضاً في توظيف الكوادر الوطنية في مؤسسات القطاع العام؛ إذ تعجز هذه المؤسسات بجملة التخصصات النظرية بينما يشغل الوظائف التي تتطلب التخصصات العملية الكوادر غير المحلية، وبالتالي فإن الموازنة بين احتياجات مؤسسات القطاع العام، وبين مخرجات التعليم العالي يعتبر التحدي المائل أمام مؤسسات التعليم العالي.

٥- انخفاض الكفاءة النوعية لمؤسسات التعليم العالي التي من مؤشراتنا تدني التحصيل المعرفي والتأهيل التخصصي وضعف القدرات التحليلية والابتكارية والتطبيقية، والقصور في تعزيز القيم والاتجاهات الانتاجية.

٦- انخفاض الكفاءة الخارجية الكمية والنوعية، ويتمثل ذلك في زيادة أعداد الخريجين في تخصصات لا يحتاجها سوق العمل مع وجود عجز وطلب في تخصصات أخرى.

٧- ضعف ثقة أصحاب الأعمال في قدرات وإمكانات مؤسساتنا التعليمية، وغياب استراتيجية تشغيل كاملة ومتكاملة، وسرعة تغيير في احتياجات سوق العمل، ونقص في البيانات المتوافرة من قبل السوق، وانعكاس ذلك على استجابة مؤسسات التعليم لاحتياجات سوق الأعمال.

▪ **كما أشار (المهدي وآخرين، ٢٠١٥، ٢٧)** إلى العولمة التي أدت إلى تغيير متطلبات سوق العمل فأصبح هناك اختلاف بين مستويات التعليم والتدريب ومتطلبات سوق العمل؛ كنتيجة لارتفاع مستويات جودة الأداء والمعرفة التقنية والمهنية ومستويات التدريب والخبرة المطلوبة لأغراض التوظيف، بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل القصور في سياسات وبرامج التدريب المهني، وعشوائية التدريب، وضعف التنسيق.

▪ **كما أضاف (الرشدي، ٢٠١١، ٥٦)**، أن من أسباب ضعف الموازنة بين خريجي التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل، هو عدم وجود شراكة حقيقية بين واضعي مناهج التعليم والتدريب وسوق العمل، لذا فإن مناهج التعليم والتدريب وطرائقها توضع بمعزل عن الاحتياجات الفعلية لسوق العمل.

- كذلك أشار (هنداوي وسويلم، ٢٠١٤، ٣)، إلى بعض العوامل التي قد تسهم في عدم توافق مخرجات التعليم العالي مع متطلبات سوق الأعمال، من بينها: توزيع الطلاب بين التخصصات لا يتم بحسب متطلبات السوق، لا يتم إشراك قطاع العمل في تحديد سياسة القبول، لا يتم تطوير المناهج حسب حاجة السوق، وضعف تعاون جهات تخطيط القوى العاملة بالشكل المطلوب، وقلة جدوى الإرشاد الطلابي.
- ومما نذكره (حاتمة، ٢٠١٥، ٤٨) في هذا الصدد: قلة وجود برامج ومشاريع مناسبة في مؤسسات التعليم العالي لخدمة المجتمعات المحلية والمشاركة في تنمية الاقتصاد القائم على المعرفة.
- كما أشار (بو كرمة، ٢٠١٣، ٣٢) إلى بعض أسباب ضعف مواءمة خريجي التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل على النحو التالي:
 - ١- غياب الروابط الوثيقة بين مؤسسات التعليم العالي والتعليم العام من جهة، وبين الجامعات وسائر مؤسسات التعليم العالي من جهة أخرى، بالإضافة إلى ضعف توجهه الطلبة نحو فروع التعليم العالي المتنوعة بناء على قدراتهم واهتماماتهم.
 - ٢- التوسع في قبول الطلاب في التخصصات النظرية، والابتعاد عن العلوم الطبيعية والتطبيقية التي يتطلبها المجتمع الإنتاجي وسوق العمل.
 - ٣- اهتمام الجامعات بالجوانب التعليمية أكثر منها بمشكلات المجتمع المحيط.
 - ٤- افتقار المناهج لنواحي التدريب على المهارات المطلوبة لسوق العمل. وتقدم المناهج والبرامج التي تتبناها العديد من الجامعات.
- كذلك أشار (أحمد، ٢٠٠٩، ٣٥)، إلى أن قدرات الخريجين على اكتساب المهارات في العمل تبدو قليلة؛ ويعود ذلك لضعف الدافعية والرغبة، وغياب الرؤية والقصور لدى الجهات المعنية في فلسفة التعليم العالي وغياب التنسيق والتخطيط.

المحور الثالث: المهارات الناعمة وعلاقتها بسوق العمل:**أولاً: مفهوم المهارات الناعمة:**

يشهد سوق العمل في الوقت الراهن، تغيرات متسارعة في ظل التطورات المتلاحقة في بيئة الأعمال التي باتت أكثر تعقيداً من أي وقت مضى، وبينما كانت عمليات التوظيف أو الترقية المهنية في السابق تهتم بالخبرات المهنية والتخصصية للأفراد، بدأ التوجه في بيئة العمل المعاصرة ينصب أكثر فأكثر على ما بات يسمى بـ "المهارات الناعمة"؛ باعتبارها ميزة ذات قيمة مضافة ليس لمن يمتلكها من الأفراد فحسب، بل للمؤسسات أيضاً، بعد أن ثبتت مساهمتها الإيجابية في العمل والإنتاجية وكفاءة الأداء وتحفيز الابتكار. والمهارات الناعمة متعددة وتختلف من مجال عمل إلى مجال عمل آخر، ويتمتع بها عدد قليل من الأشخاص يحققون من خلالها العديد من الإنجازات ويتميزون بل ويتفوقون على أقرانهم في العمل ممن لا يمتلكون تلك المهارات التي تعكس مدى الانسجام والتناغم بين العاملين وبين بيئة العمل (عبد الواحد، ٢٠١٦).

ويقصد بالمهارات الناعمة: "السمات والقدرات الشخصية التي يمكن أن تكتسب، وتعمل على تعزيز التفاعلات مع الآخرين على السياق الشخصي والعملي، وتحفز الآفاق الوظيفية"، وهي تقابل المهارات الصلبة أو ما يعرف بمهارات العمل (حجاج، ٢٠١٤، ١٢).

كما تعرف بأنها: "تلك المهارات الأساسية التي ترتبط بخبرة الشخص على التعامل مع الآخرين، وعرض أفكاره، واستخدام السلوكيات القيادية بصورة مقنعة ولبقة، وقدرته كذلك على التواصل والاتصالات والتفاعل مع الزبائن أثناء خدمتهم". ومن هنا فإن المهارات الناعمة ببساطة هي الصفات الشخصية والمهارات الشخصية التي تميز علاقة الشخص مع آخرين في مكان العمل. وتعتبر المهارات الناعمة مكمل للمهارات الصلبة؛ والتي تشير إلى: المعرفة والمؤهلات العلمية والمهارات المهنية للشخص والمهارات الحياتية اللازمة للحصول على فرصة عمل. (عبد الواحد، ٢٠١٦).

وعرفت (سويلم، ٢٠١٣) المهارات الناعمة على أنها: "تلك الجوانب المتعلقة باللباقة في الحديث، والمظهر الجيد والتميز، والتحلي بملكات خاصة تبرز المتقدم للوظيفة من وسط أقرانه".

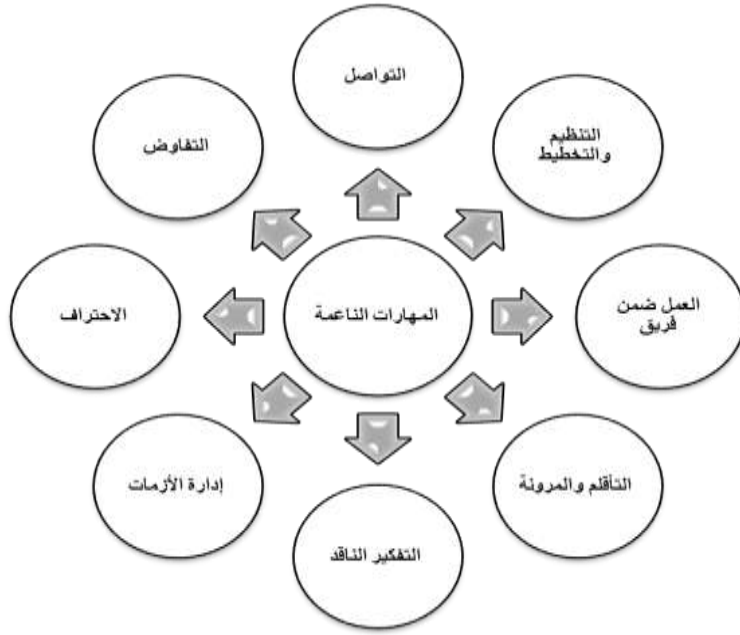
ثانياً: أهمية المهارات الناعمة:

كلا من المهارات الناعمة والمهارات الصلبة مهمة عند التقدم لطلب وظيفة ما، وبينما تكون المهارات الصلبة هي السبب في الحصول على المقابلة الشخصية، تكون المهارات الناعمة هي السبب في الحصول على الوظيفة؛ لأن أرباب العمل يبحثون عن الأشخاص القادرين على تأدية عدة مهام، بالإضافة إلى تمتعهم بالشخصية المناسبة والتي تتلائم مع الشركة وتعطي انطباع جيد عن الشركة للعملاء. كما أن أرباب العمل أيضا يبحثون عن الموظفين الناضجين فكراً والذين يتمتعون بقدرة على التواصل الاجتماعي، وقيمون المهارات الناعمة على أنها رقم واحد في الأهمية للنجاح في العمل (Wilhelm ٢٠٠٤).

ثالثاً: أنواع المهارات الناعمة:

يحتاج الطالب اليوم إلى مجموعة من المهارات، التي تضمن له حظوظاً وافرة في الحصول على عمل وتحقيق مسيرة مهنية ناجحة. هذه المهارات تتجاوز التكوين الأكاديمي والاختصاص إلى مجالات أوسع، وتسمى (المهارات الناعمة).

وبعكس المهارات الصلبة؛ التي تتعلق باكتساب المؤهلات الفنية والمهنية المرتبطة باختصاص معين، فإن المهارات الناعمة يجب أن يمتلكها الطالب الباحث عن عمل بغض النظر عن مجال تخصصه؛ لأنها تتعلق بالأداء والعلاقات والتجاوب مع الآخر، وهي تبني على الصفات الشخصية مثل: القدرة على التواصل وتبليغ الرأي، ومهارات القيادة والتفاوض وغيرها. وهي مهارات تحتاج إلى التدريب والتنمية، كل حسب شخصيته، وحسب ما يتوافر لديه طبيعياً من مهارات، ومدى حاجة العمل لها. ويوليها أرباب الأعمال أهمية كبرى؛ لأنهم يرونها الوسيلة التي تمكن العامل من المساهمة في تطوير ونجاح المؤسسة التي ينتمي لها وفقاً لمؤهلاته الشخصية. ومن أنواع المهارات الناعمة ما يوضحه الشكل التالي:



شكل (١) أنواع المهارات الناعمة من إعداد الباحثة

- ١- **التواصل:** أي كيفية التعامل مع المشرفين على العمل والزملاء في العمل بلطف، وكذلك التعامل مع المتعاملين مع المؤسسة بأسلوب سلس؛ من خلال التحدث بطلاقة. والقدرة على الاستماع والتفهم، ما يمكن العامل من تكوين علاقات اجتماعية ناجحة (عبد الواحد، ٢٠١٦).
- ٢- **التنظيم والتخطيط:** من خلال القدرة على تحديد الأولويات وإدارة الوقت والمهام واتخاذ القرارات المناسبة (عبد الواحد، ٢٠١٦).
- ٣- **القدرة على العمل ضمن فريق:** وتتمثل في إدارة وتمثيل المجموعة في العمل، والقدرة على تنفيذ الأدوار المختلفة بنجاح، مع اكتساب مهارات التأقلم والمرونة، واستيعاب متطلبات بيئة العمل، والتكيف معها؛ سواء بالقدرة على العمل تحت الضغط أو العمل في بيئات متنوعة ثقافياً أو تقبل النقد (عبد الواحد، ٢٠١٦).
- ٤- **التأقلم والمرونة:** تشمل المرونة في الوظيفة؛ الاستعداد والقدرة على الاستجابة بسهولة للظروف والتوقعات المتغيرة؛ فالموظف المرن مستعد للقيام بكل ما هو ضروري لإنجاز مهامه.

٥- **التفكير الناقد، والقدرة على التطوير؛** عرف على أنه نشاط عقلي متأمل وهادف يقوم على الحجج المنطقية، وغايته الوصول إلى أحكام صادقة وفق معايير مقبولة، ويتألف من مجموعة من المهارات يمكن استخدامها بصورة منفردة أو مجتمعة وتصنف ضمن ثلاث فئات: التحليل والتركيب والتقويم (الشميمري، ٢٠١٠).

٦- **إدارة الأزمات:** أوردت الموسوعة الإدارية تعريفاً لإدارة الأزمات بأنها "المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات، وكذلك المحافظة على الأفراد والعاملين بها ضد الأخطار المختلفة، وكذلك البحث عن الأخطار المحتملة وتجنبها، أو تخفيف آثارها". (القحطاني، ٢٠١٠).

٧- **الاحتراف:** يشير إلى شخص لديه كفاءة مبهرة في نشاط معين وعرفه ليون (Lyon, 2004) على انه: "المبادرة لتنفيذ مهام مهمة والحفاظ على سرية المعلومات، والتحدث جيداً للآخرين، وتحمل مسؤولية الأخطاء والاعتراف بها، وقبول اللوم وتقديم الاعتذار؛ فهذا يدل على مستوى عالٍ من الاحتراف". (سويلم، ٢٠١٣).

٨- **التفاوض:** هو أخذ ورد بين طرفين أو أطراف بهدف التوصل إلى اتفاق يؤدي إلى حسم قضية أو مشكلة، بشرط أن يتم في إطار الحفاظ على المصالح المشتركة بين الطرفين (الطيبار، ٢٠٠٩).

المحور الرابع: الارتقاء بالمهارات الناعمة في بعض التجارب الرائدة

استطاعت دول عديدة أن تطور تعليمها وترتقي بالمهارات الناعمة للطلاب، مما جعلها صاحبة تجربة رائدة، حيث أصبح لديها نسب بطالة متدنية، وجودة تعليم فائقة، ومواءمة مرنة بين مخرجات التعليم العالي وسوق العمل. وتذكر الباحثة من هذه التجارب:

أولاً: تجربة سنغافورة:

فلقد أعلنت سنغافورة مدينة المعرفة الأولى عالمياً، بعد حصولها على جائزة مدينة المعرفة، في ظل ما تمتلكه من تنمية وتقدم معتمد على المعرفة، خاصة أن تقرير التنافسية العالمي أكد أن: التعليم العالي في سنغافورة وضعها في المرتبة الأولى على أساس قدرته على تلبية حاجات سوق العمل القائم على المنافسة الاقتصادية (البريري، ٢٠١٦، ٦).

وتميزت سنغافورة بالتعليم الريادي في جامعاتها؛ الذي يتسم بأنه تعليم عملي تطبيقي، يركز على التعلم القائم على حل المشكلات، والذي يكسب الطلاب مهارات العمل الحر، ومهارات التفكير الإبداعي؛ ليكونوا قادرين على إيجاد فرصة عمل وليس باحثون عنها، مما أدى إلى مواءمة مخرجاتهم مع متطلبات سوق العمل وخفض نسبة البطالة وذلك عن طريق:

١- تحول الجامعات من الأدوار التقليدية كمقدم للتعليم وصانع للمعرفة إلى دور إضافي في تسويق المعرفة لتطوير الاقتصاد الاقليمي؛ مما أدى إلى سعي وزارة التربية والتعليم، لتفعيل إسهام الجامعات في التنمية الاقتصادية.

٢- ربط سياسة القبول بالجامعات بخطط وزارة القوى العمالية ووزارة التنمية الوطنية واعدادهم عبر مراكز دعم التوظيف بالجامعات، وذلك بهدف الحد من البطالة بين الخريجين.

٣- الربط بين الحكومة والصناعة والجامعة وتعزيز التعاون وتطوير برامج التعليم والبحوث والتسويق التجاري للمنتجات والمخرجات.

٤- خفض نسب البطالة من خلال توفير فرص عمل جديدة ومبتكرة عبر تكوين رواد أعمال وتشجيع العمل الحر والشركات الناشئة كبديل للوظيفة (محمود، ٢٠١٦، ٧٩).

٥- التوسع في إنشاء المعاهد الفنية والمهنية المتميزة التي تلبي للطلاب احتياجات سوق العمل.

ثانياً: تجربة كوريا الجنوبية:

يعتبر النظام الكوري الجنوبي أحد الأنظمة المحكمة، إذ يحتوي على جهاز مركزي متخصص يقوم بجميع عمليات الدراسة والبحث وتحديد احتياجات التدريب الآنية والمستقبلية في سوق العمل الكوري، كما يقوم هذا الجهاز باقتراح السياسات والبرامج والخطط التشغيلية المتعلقة بالمؤهلات الوطنية، إلى جانب توليه مسؤولية تقييم مراكز التدريب. كما هو الحال في النظام الألماني، فإن النظام الكوري يعتمد بصورة أساسية على مشاركة جميع الشركاء الاجتماعيين، والمعنيين بجوانب التعليم والتدريب والتسويق (العلوي، ٢٠١٦، ٤٤٦).

ويتعامل النظام الكوري مع عمليتي التعليم والتدريب من منطلق التعليم المستمر Learning Lifelong، الذي يبدأ في المرحلة الثانوية ويستمر في مسارات تطور

واضحة المعالم، تربط ما بين التعليم الأساسي وسوق العمل والتعليم والتدريب المتقدم في المعاهد والجامعات. (العلوي، ٢٠١٦، ٤٤٦). وتعمل في كوريا الجنوبية ١٩ جامعة صناعية متخصصة، أما فيما يتعلق بالتدريب في الشركات أو التدريب الخاص في مراكز التدريب الخاص فهو أمر متاح، إلا أن جميع تلك البرامج يجب أن تعتمد من قبل الجهاز المعني (العلوي، ٤٤٧، ٢٠١٧).

ثالثاً: تجربة ماليزيا:

تعتبر التجربة الماليزية من التجارب الرائدة، في ربط مخرجات التعليم الجامعي بمتطلبات سوق العمل وتأثيره على الاقتصاد الماليزي، حيث ارتبطت التجربة الماليزية لتوثيق العلاقة بين التعليم والعمل من رؤية تنموية شاملة، عمادها حزمة كاملة من الاصلاحات على المستوى السياسي والإداري، والبناء على الجوانب الإيجابية للثقافة الماليزية الآسيوية.

وقد بدأت هذه الخطة منذ عام (١٩٨١) وسميت رؤية (٢٠٢٠) أي أنها خطة استراتيجية مدتها أربعون سنة، والمكونات التعليمية لهذه الخطة تمثلت في التنمية البشرية المعدة من جميع الجوانب في مختلف المراحل التعليمية، والتأكيد على تناسق التعليم العام والتقني والمهني والعالي مع المتطلبات الدقيقة والتفصيلية لسوق العمل المتغير. وكذلك تأسيس فلسفة التعليم على استثمار منظومة القيم الآسيوية، وتشجيع القطاع الخاص للمساهمة في التعليم والتدريب، وإعادة القوى العاملة حسب الاحتياج إلى مؤسسات التعليم والتدريب لتحديث معارفها وتنمية قدراتها ومعرفة ما استجد في عملها وتخصصها (الدلو، ٢٩، ٢٠١٦).

النتائج:

- ١- أصبحت قضية المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل، من أبرز قضايا التنمية المستدامة في الدول العربية، نظراً لتفاقم مشكلة بطالة الخريجين.
- ٢- أن من أقوى أسباب ضعف مواءمة مخرجات التعليم العالي لمتطلبات سوق العمل، طبيعة سوق العمل والتي تتأثر بشكل مباشر بالتطورات التكنولوجية والإنتاجية، وبالتالي فإنها تتطور بسرعة أكبر من التطور في الأنظمة التعليمية. وكذلك العولمة التي أدت

إلى تغيير متطلبات سوق العمل، فأصبح هناك اختلاف بين مستويات التعليم والتدريب ومتطلبات سوق العمل.

٣- يحتاج الطالب اليوم إلى مجموعة من المهارات، التي تضمن له حظوظا وافرة في الحصول على عمل وتحقيق مسيرة مهنية ناجحة. هذه المهارات تتجاوز التكوين الأكاديمي والاختصاص إلى مجالات أوسع، وتسمى المهارات الناعمة، وقد فرضتها حاجات سوق العمل المتجددة. ومنها (التواصل - والتنظيم والتخطيط - العمل ضمن فريق - التأقلم والمرونة - التفكير الناقد - إدارة الأزمات - الاحتراف - التفاوض).

التوصيات:

- ١- ضرورة أن تتبنى السياسات التعليمية في الدول العربية صيغ جديدة للتعليم العالي أكثر ارتباطا بمتطلبات وحاجات سوق العمل مثل (جامعات الشراكة - جامعة تنظيم المشروعات - التعليم العالي العابر للحدود - التعليم الإلكتروني - والتعليم عن بعد).
- ٢- التوسع في التعليم العالي التقني والمهني، لإعداد أطر متخصصة ومؤهلة تستجيب لمتطلبات مجتمع المعرفة، مسلحة بالمهارات الناعمة التي تتلائم مع احتياجات سوق العمل.
- ٣- مراجعة الجامعات للتخصصات والبرامج والمناهج التعليمية التي تقدمها، مراجعة دورية في ضوء رؤية مستقبلية للحاجات التنموية ومطالب سوق العمل.



المراجع

- أحمد، فاضل. (٢٠٠٩). "بناء نموذج لزيادة كفاءة مدخلات المرحلة الجامعية في المملكة العربية السعودية في ضوء اقتصاد المعرفة"، *الملتقى الأول للتعليم*، (استشراف المستقبل)، المنطقة الشرقية.
- بخاري، عبلة عبد الحميد. (٢٠١٥). "فجوة الاقتصاد القائم على المعرفة بين اقتصاد الدول النامية والمتقدمة تطبيقاً على المملكة العربية السعودية"، *مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي*، مج ١٩، ع ٥٥٤، جامعة الأزهر.
- البربري، محمد عوض. (٢٠١٦). "تطوير سياسات التعليم العالي في مصر لمواكبة الاقتصاد المعرفي بالإفادة من خبرتي سنغافورة وماليزيا"، *مجلة كلية التربية*، جامعة بنها، ج ٣، ع ٢٧.
- بوكومة، فاطمة. (٢٠١٣). "إشكالية مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الجزائر بين الإصلاحات والمعوقات"، *المجلة العربية للعلوم الاجتماعية*، ع ٣، ج ٢.
- جويلي، أحمد أحمد، (٢٠٠٧). "التعليم واحتياجات سوق العمل - التحديات والفرص المتاحة، *المنتدى العربي الرابع للتربية والتعليم: (التعليم واحتياجات سوق العمل)*، الأردن.
- حجاج، علا نعيم. (٢٠١٤). " دور المهارات الناعمة في عملية اقتناص الوظائف الإدارية"، *رسالة ماجستير*، الجامعة الإسلامية غزة.
- خصاونة، وفاء وعاشور، محمد علي. (٢٠١٦). "التحديات التي تواجه التعليم العالي في جامعات شمال الأردن في ضوء بعض المتغيرات"، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات*، ع ٤٠.
- الدلو، حمدي أسعد. (٢٠١٦). "استراتيجية مقترحة لمواءمة مخرجات التعليم العالي باحتياجات سوق العمل في فلسطين"، *رسالة ماجستير*، غزة، جامعة الأقصى، قسم القيادة والإدارة، برنامج الدراسات العليا المشترك.
- الرشيد، أحمد عبد الله. (٢٠١١). "التعليم الجامعي وسوق العمل"، *مجلة العلوم الإدارية*، جامعة عدن، كلية العلوم الإدارية.

- سويلم، فايزة. (٢٠١٣). "المهارات الناعمة: صفات شخصية تضع أصحابها في مقدمة ماراثون التوظيف"، *مؤسسة الرؤيا للصحافة والنشر*، سلطنة عمان.
- عبد الواحد، مؤمن خلف. (٢٠١٦). "دور المهارات الناعمة في الحصول على الوظائف الأكاديمية"، *مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات*، مج ٦، ع ٢.
- العتيبي، منير مطني. (٢٠١٦). "تحليل ملاءمة مخرجات التعليم العالي لاحتياجات سوق العمل السعودي"، *المركز الوطني لأبحاث الشباب*، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- عبيدات، محمد طالب. (٢٠١٧)، "التعليم وسوق العمل، *مجلة الدستور الأردنية الإلكترونية*.
- العلوي، مجيد بن محسن. (٢٠٠٦). "المواءمة بين أنظمة التعليم والتدريب واحتياجات سوق العمل"، *الملتقى العربي الثالث للتربية والتعليم*؛ (التعليم والتربية المستدامة في الوطن العربي)، اتحاد جامعات العالم الإسلامي ومكتب التربية العربية لدول الخليج.
- الهنداوي، ياسر وسويلم، محمد. (٢٠١٤). "رؤية مقترحة لتجسير الفجوة بين مخرجات التعليم العالي وسوق العمل ممدخل لتنمية الموارد البشرية في البلدان العربية"، *مجلة مستقبل الرؤية العربية*، مج ٢١، ٢٨.
- الهنداوي، ياسر وآخرين. (٢٠١٥). "المواءمة بين مخرجات كليات التربية واحتياجات سوق العمل التربوي في سلطنة عُمان - دراسة تحليلية"، *المجلة التربوية الدولية المتخصصة*.