

寻找软技能

摘要

谁是合适的员工？什么是合适的技能？在日益变化的工作环境中，这些曾经简单的问题越发复杂。领英（LinkedIn）、特斯拉汽车（Tesla Motors）、思科（Cisco）以及福特汽车（Ford Motor）等越来越多的公司开始在员工的硬技能（学历、技术、专业知识）之外，越来越重视软技能的发展，甚至在很多时候，软技能成为决定人们职业成功的关键要素。本文介绍了对软技能的认识，以及其中一个重要的概念——移情（empathy）。

职业发展

与日俱增的软技能需求正在促使求职者和雇主进行策略调整。软技能匮乏已经成为影响个人求职晋升和组织求才的常见限制条件：专业技能、资格证书、教育背景和工作经验等硬技能方面的表现已经不足以让员工在职场上领先一步。善于沟通和解决问题、具有批判性思维、积极主动、具有团队精神的全才才是最吃香的。总之，软技能备受欢迎。近期的两项调查再次表明软技能的稀缺。

——一项针对750家雇主展开的调查表明，97%的被调查对象认为软技能影响工作绩效，只有31%认为他们的岗位候选人具有令人满意的软技能。

——领英针对291位招聘经理展开的一项调查发现，58%的被调查对象认为求职者软技能的匮乏已经限制了组织的生产力发展。

对软技能的需求已不是什么新鲜事。就业服务公司Robert Half的高级执行总监保罗·麦克唐纳说，他在20世纪80年代就看到了软技能需求。而在过去的十年中，组织在先进技术领域的高投资更是拉升了对软技能的需求。

由于组织把许多日常工作进行了自动化操作或外包，所以剩下的工作通常要求员工担负多方面的责任，并具有批判性思维，移情能力或其他计算机不能轻易模仿的能力。

麦克唐纳说：“计算机正在帮员工和组织做越来越多的工作，所以受欢迎的员工在个人职业生涯中做的核算和数据处理等工作越来越少，而解释结果和快速呈现结果等方面的工作越来越多。”

为了招到理想的员工，许多组织投入更多的时间和金钱来测试应聘者的个人特质，有时聘请专业咨询师开发人力资源选拔工具，强化员工培训。

例如，在面试中，越来越多的招聘者开始有意识地评价应聘者的以下特质：

——自我意识——应聘者能将个人行动与职业结果相联系。

——本能——应聘者能不自觉地表现出移情，团队导向和积极乐观的处事方式。

一些面试问题也可以测试应聘者是否具有工作所要求的情感能力，这些问题包括：

——“能介绍一下你的一次团队工作经历吗？”理想的回答应该表明你在这项工作中的主动意识，领导能力和创新思维。

——“能讲一下你不得不寻求帮助的一个经历吗？”理想的回答应该包括应聘者为什么犯错和自己如何向别人求助，诚恳地讲述别人对自己的教导以及自己的成长。

然而招聘者究竟对软技能有多重视，是否能影响实际的雇佣政策，一些求职者对此心存疑问。求

职者说,他们看到岗位要求上列出了软技能要求,但人力资源部门面试时很少问到。这是为什么呢?他们说许多组织使用申请人追踪系统,筛选针对某些较窄范围技能的简历和申请,不知不觉地淘汰了那些可能具有更好的软技能的求职者。

稳固软技能

为了稳固软技能,求职者或招聘组织应该做些什么?

职业培训:岗位培训和学徒制项目正在逐渐将软技能分解到其技术培训课程中。例如LinkedIn 利用数据在线学习网站Lynda.com,开发出一款“掌握十大最受欢迎的软技能”在线课程,涵盖批判性思考,团队建设以及高效聆听等软技能。

志愿活动:一些组织认为志愿活动可以让员工在不同的情况下处理各种各样的人和事,是锻炼个人软技能的好途径。反之,志愿活动也能改变个人在工作中的处事方式。近期的一项英国调查显示,十分之八

的企业领导说,他们的组织应该增加投入,为员工提供更多志愿活动机会,帮助员工提升软技能。

培训技术人员:其他无法找到兼具软技能和专业技术的完美应聘者的组织,可能更愿意在虽缺乏专业技能但职业道德感强,善于沟通,善于社交,具有创造性和适应性的人员身上进行投资。人力资源专家说,实践是提高个人软技能的最佳途径。所以,多自告奋勇地发表演讲或在会议上多发言吧。想一想你平时与周围人的说话方式,思考一下是否有改进空间。当他人说话时,要用心地聆听,而不是只顾考虑如何反馈别人的发言。同样,也不要忽视非言语沟通,例如电子邮件和其他信息传递途径等。

秀出你的技能:简历和面试都是展示软技能的好机会。人力资源专家建议,求职者与其只在简历上说自己具有沟通技能,不如用生动的语言列出具体实例,介绍自己如何在之前的岗位上运用这些能力取

得了实际成效。

移情技能培训

近年来日益引人注目的一种软技能就是移情技能,或者说站在别人的角度思考,感受别人的处境。专家认为移情技能是领导者、企业家、管理者和生意人取得成功的最重要的因素之一。移情技能有助于减少欺凌事件,让人更宽容大度,能极大地改善人际关系和社交联络状态。

目前,在美国已有20%的雇主为其管理者提供移情技能培训,相比于10年前已是巨大飞跃。领英、特斯拉汽车、思科以及福特汽车等越来越多的公司开始重视员工的移情技能培训。伯林顿查普林学院继续教育部门的执行总监杰森·博耶尔在福布斯专栏中写道:“尽管移情理念可能与一般意义上你死我活、争相上爬的职场理念相互矛盾,但企业领导者要想取得成功,不仅要能看到或听到周围的事物,也要擅于和他们的服务对象打交道。”

