

英國研究呼籲教育當局加強培育學生軟實力

駐英國代表處教育組

近年來，英國政府及民間各界研究指出英國社會未來人才具備「軟實力」(soft skills)的重要性及當前英國教育於此範疇的欠缺，呼籲政府與學校加強學生此類能力的培育。

有別於指稱與特定工作相關的技術性能力(或稱「硬技能」(hard skills))，軟實力強調一個人如何與他人互動、合作、使工作完成的能力，包括(但不限於)：傾聽、展現尊重與禮貌、有效溝通、衝突管理、建立互信、團隊合作、接受批評、承擔責任、對抗壓力、時間管理等能力。根據發展經濟研究小組(Development Economics Research Group)代表英國麥當勞(UK McDonald's)等企業主於2015年發表的研究報告所下的定義，軟實力大體可歸納為下列五大類：溝通與人際技巧、團隊合作、決策與主動進取、時間與自我管理、承擔責任。軟實力不僅有利於工作的成就表現，更有助於個人生活自信的建立與關係的改善，為個人、組織與整個社會及經濟體帶來極大的效益。根據上開發展經濟研究小組報告依照2011與2012年英國政府主計處及其他產業經濟部門資料所進行的推估，軟實力對於英國經濟體所帶來的附加價值毛額超過每年880億英鎊，佔英國經濟體規模6.5%。該研究預測其重要性與金額將持續上升，於2020年以前達1,090億英鎊，2025年以前達1270億英鎊。

然而，各項針對僱主或高階管理人的研究均反映當前英國產業界對於人才欠缺軟實力的缺口與隱憂。根據英國政府非部門機關「工作與技能委員會」(UK Commission for Employment and Skills，簡稱UKCES，該機關已於2017年3月關閉)每兩年針對英國超過9萬名企業主所從事的工作技能調查顯示，在企業主認為員工最欠缺的六項技能中，除了專門的知識與技能(48%的僱主)一項以外，其餘五項均屬於軟實力的範疇，分別是：時間管理與區分工作優先順序的能力(59%)、團隊合作(56%)、面對處理客戶的能力(46%)、管理自己與他人情緒與感受的能力(46%)、管理與激勵其他員工的能力(41%)。上開發展經濟研究小組報告亦強調，目前產業人才欠缺軟實力的赤字將對英國經濟體各不同產業與地區的生產力、競爭力與獲利率造成嚴重的負面影響，預估2020年以前將有53萬5千名勞工因為欠缺軟實力工作受阻，每年因軟實力赤字所造成的企業預期損失高達84億英鎊。

而最受影響的產業，預估將是飯店住宿、餐飲服務、零售、醫療與社會工作等與人際接觸高度相關的產業。以英國麥當勞為首的企業與慈善組織亦針對如何填補當前人才軟實力的缺口提出建言，建議此倡議活動籌組工作小組，與學術機構建立一套定義、發展並衡鑑軟實力的架構，供各階段的教育單位與僱主使用，於各階段的教育與職涯培養發展軟實力。此外，改善加強企業、教育、政府職業訓練與青年慈善相關機構的連結，增進政府各相關部會的瞭解與參與。

長期從事青年工作的非營利組織中央英國基督教青年會(Central Young Men's Christian Association, Central YMCA)亦於2017年4月公布對200多名企業資深經理人進行的調查。結果顯示，僱主僱用年輕人最看重與專業技術職能無關的特質為：學習新技能(57%)、博學而廣泛閱讀(47%)、擁有一項強烈的興趣(43%)，另外常見的特質還包括喜好旅行、具備跨文化的經驗、高度投入慈善或社區工作的興趣。YMCA發現有愈來愈多的企業主看重工作場域以外年輕人所具有的可轉換技能(transferrable skills)。然而，只有十分之一的受訪經理人相信年輕人進入職場時已充分具備所需的職能，大部分的受訪者表示年輕人欠缺基本的軟技能，例如：守時與合宜的手機使用方式。YMCA因此呼籲當前教育系統需要更注重學生軟實力的培養，而非一味地強調專業技術能力。

資料來源：

BBC, (14 January 2015), 'Campaign puts £88bn economic value on 'soft skills',

<http://www.bbc.co.uk/news/education-30802474>

Central YMCA, (6 April 2017), 'It just got personal - employers reveal skills they look for',

<http://www.ymca.co.uk/education/news/it-just-got-personal-employers-reveal-skills-they-look>

Development Economics Research Group, (January 2015), The Value of Soft Skills to the UK Economy: A REPORT PREPARED ON BEHALF OF McDONALD'S UK, <http://backingsoftskills.co.uk/The%20Value%20of%20Soft%20Skills%20to%20the%20UK%20Economy.pdf>

McDonald's UK & Northern Europe, (January 2015), Backing soft skills: A plan for recognising, developing and measuring soft skills at every stage of education and work,

<http://www.backingsoftskills.co.uk/McDs-Backing-Soft-Skills.pdf>

UK Commission for Employment and Skills, (28 January 2016), UK Employer Skills Survey 2015: UK results,

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/525444/UKCESS_2015_Report_for_web_May_.pdf