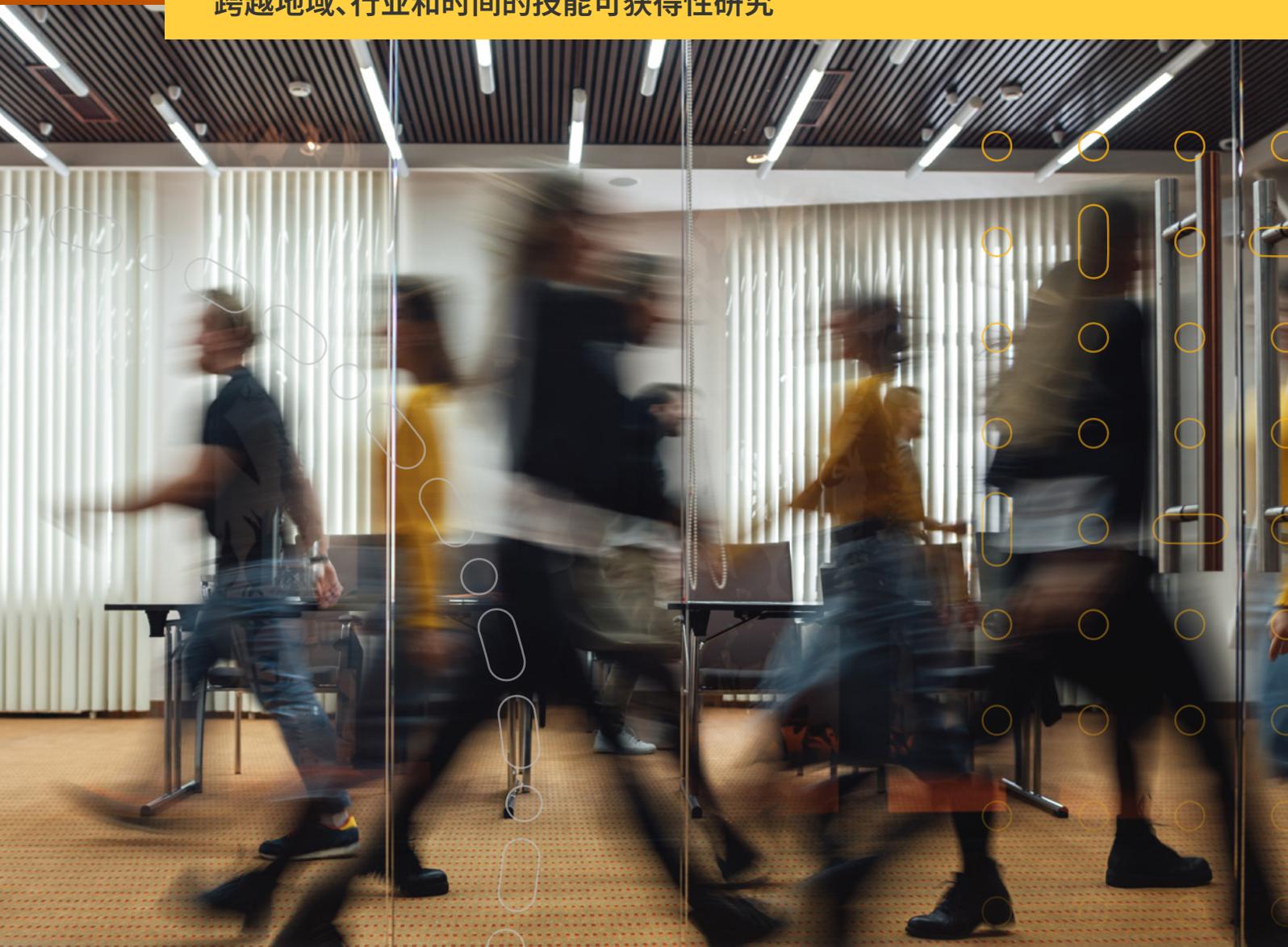


未来职场技能以及 如何精准识别

跨越地域、行业和时间技能可获得性研究



SHL.



唯一不变的是 变化本身

我们经常听到“唯一不变的是变化本身”这句话。在世界变化比以往任何时候都更甚的当下，这句话尤其重要，因为我们正在经历一个既不确定又令人兴奋的时代。

如果与适当的技能相结合，人工智能的革命性技术进步可以为我们提供超能力。这种变化正在发生，而企业正在努力寻找未来所需的技能。根据 SHRM 最近一项调研显示：80%的人力资源专业人士认为在 2023 年，人才短缺是其面临的主要障碍¹。



由于上述问题的存在，在竞争日益激烈的市场中甄别拥有合适技能的人才变得更加困难，企业挣扎于确定哪些技能可助力其在竞争中保持领先地位。过往大多数研究表明：不同于交易型技能，人工智能尚不太能够轻易地复制人类的某些社交或情商能力²，比如：创造力和创新力。因此，软技能正变得日益重要，因为拥有类似技能的员工可能会在人工智能时代独领风骚。这是一个有趣的机会，令我们重温 Josh Bersin 关于“强力技能 (PowerSkills)”对未来人才重要性的相关研究³。Bersin 先生本人是人力资源专家和全球“Josh Bersin 学院”的创始人。

¹ 2023, SHRM, [State of the workplace 2023 report](#)

² 2017, McKinsey Global Institute, [Jobs lost, jobs gained: What the future of work will mean for jobs, skills, and wages](#)

³ 2019, Josh Bersin, [Let's Stop Talking About Soft Skills: They're PowerSkills](#)



“强力技能”到底是什么？

Josh Bersin 调查了全球人力资源思想领袖，了解他们对哪些技能是未来成功关键的想法。他将这些技能整合到“强力技能”框架中，强调未来技能应该不是技术性的，而是行为性的。随着人工智能第一个黄金时代的快速到来，能够通过AI能为自身谋福利的拥有

软性技能的员工将会更受欢迎。这些“强力技能”变得越来越重要，因此企业是否能网罗拥有此类特质的员工就显得至关重要。为了让从业人员更容易使用这一框架，我们对此增加了一些定义从而帮助理解（表 1）。



表 1
重点突出的强力技能框架

强力技能



乐观: 遇到困难时保持乐观,而非一味沉浸在负面事件中



动力: 设定苛刻的目标,并为实现目标而努力工作



好奇心: 乐于接受并尝试新想法



伦理道德: 无论外部压力或遭人非议,均能坚持道德标准以推进个人或组织的目标



坚韧: 长时间专注于任务而不分心



愿意追随他人: 自愿接受他人的指导



灵活性: 接受并适应变化



同理心: 对他人表示同情和支持,对他人的情感需求保持敏感



正直: 信守承诺,不泄露机密信息



时间管理: 管理自己的时间,按时完成工作



学习能力: 容易吸收新信息和掌握新技术



善良: 礼貌待人



慷慨: 分享信息,乐意为他人提供指导和帮助,帮助他人取得成功

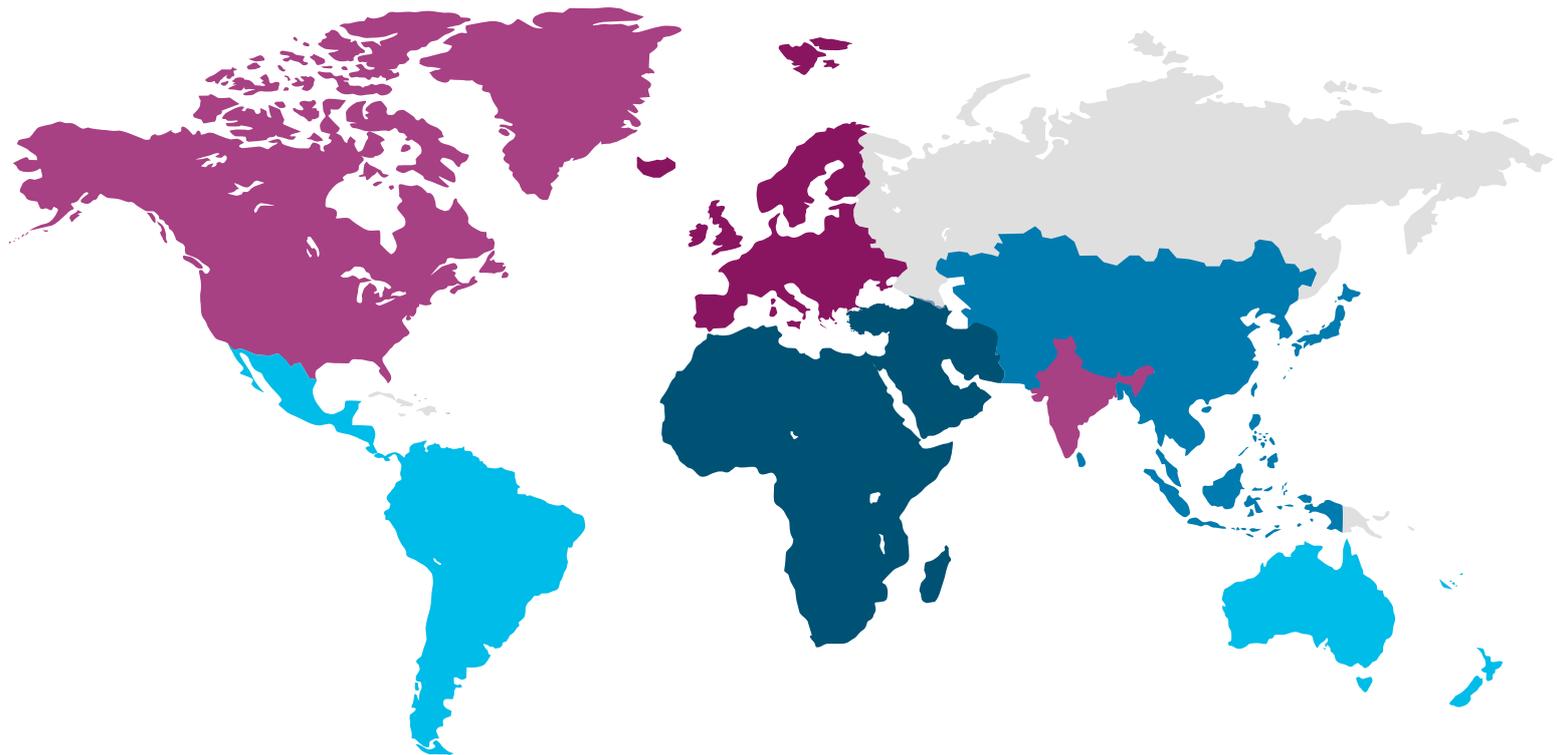


团队合作: 关注团队目标



沟通: 能理解他人的口语信息;说话清晰易懂;可自信表达;判断听众的反应、兴趣和理解能力,并能相应调整沟通方式或内容

数据世界



参与调研的候选人地域分布



为了解新趋势并帮助招聘人员找到能在新工作环境中茁壮成长的优秀人才，我们根据地区、行业和时间对全球职场人士“强力技能”情况开展调研。我们将“强力技能”与 SHL 全方位胜任力测评”（SHL’s Universal Competency Assessment, 简称UCA）进行了映射，UCA 可衡量 96 种与工作相关的技能（表 1）。UCA 测评收集了来自全球共 67592 名候选人的测评数据样本。每个地区均提供了足够数量的样本数据以分析所在区域的人才趋势。总样本中，49% 的样本来自欧洲，20% 来自北美，20% 来自印度。此外，小部分样本来自中东（6%）、非洲（3%）、亚洲（1%）、大洋洲（1%）和中南美洲（1%）。

按地域划分的人才强力技能

为了调查每个地区的突出优势，我们计算了每项技能得分在高分范围内（前三分之一的候选人）的候选人比例，并在地区内进行了排名。这样，我们就可以确定每个地区前三名的“强力技能”，并概括出该地区的独特优势。每个地区都有自己独特的优势，但乐观、正直和慷慨大方是几个地区的主要“强力技能”；而同理心、愿意追随他人、好奇心和动力似乎比较缺乏，在任何一个地区都未进入前三。虽然这些技能在地区层面似乎比较匮乏，但它们确实是各行业的优势。例如：在银行和金融业，驱动力显得尤为突出；而在医疗保健业，同理心则尤为突出。



非洲

慷慨
乐观
学习能力



亚洲

正直
慷慨
伦理道德

中美洲和
南美洲

正直
乐观
伦理道德



欧洲

灵活性
沟通
善良



印度

团队合作
慷慨
乐观



中东

时间管理
乐观
伦理道德



北美洲

伦理道德
坚韧
时间管理



大洋洲

正直
慷慨
沟通



重要发现：每个地区都有其独特的优势，求职者在前三项技能方面表现出很大的差异。如果招聘人员难以找到具备所需技能的求职者，那么到其他具备高技能的地区招聘可能会有所帮助——新冠疫情也从事实层面证明人们在远程环境下仍然可以有效工作的可行性。

按行业划分的 强力技能



通过对地区优势进行调研分析，我们希望更深入地了解每个行业独特的强力技能的构成情况。这将帮助招聘人员清楚判断，万一在既有候选人才库中找不到拥有特定技能组合的人才，那么作为招聘方的企业还可以从哪些方面入手。通过观察不同行业概况，我们还可以为招聘团队提供潜在的人才渠道，并为员工提供职业发展机会。对于更容易受到自动化影响的岗位，上述职业发展通道和人才储备梯队尤为重要。



此举有助于提高员工内部流动性，可借鉴作为从易受影响的岗位进行过渡的有效方法。同时，更有助于充分发挥员工的既有技能组合。



零售



同理心



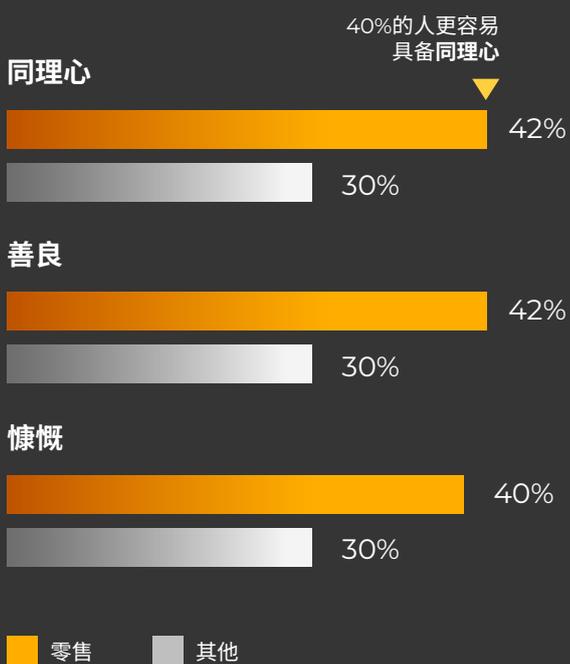
善良



慷慨

尽管零售业具有快节奏的特点，但以人为本的行业特质仍然吸引着一批外向而可靠的求职者，而这两项通常是咨询和专业服务行业从业者非常看重的特质，也是重要人才输送渠道。零售行业的求职者表现出以客户为中心的文化，通常他们热情、有礼貌、愿意分享经验并乐意提供指导。与其他行业相比，零售业求职者在**同理心**、**善良**方面获得高分的可能性要高出 40%，**慷慨**一项则高出 35%。

尽管我们看到零售行业已出现将零售体验中的交易元素进行自动化的趋势，零售业求职者具备相当出色的社交能力和情商，这表明该群体在重视此两项技能的行业中具有很高的就业能力。与医疗保健行业的求职者相比，零售业求职者表现出相似的优势，说明了零售业人才经过适当培训后可以成为医疗保健行业的优秀人才。



重要发现: 为富有爱心、乐于奉献、彬彬有礼的人才提供进入医疗保健行业的潜在职业路径。



医疗保健



善良



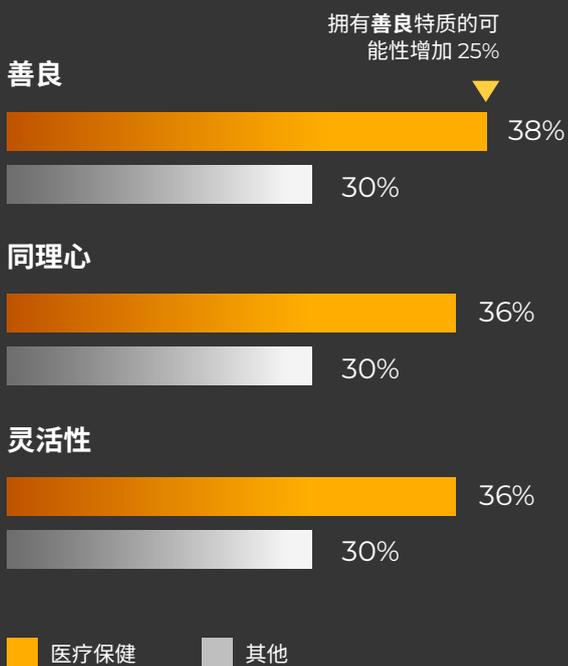
同理心



灵活性

由于医疗保健行业注重以人为本，因此需要从业者热情、体贴而善于适应变化。与其他行业相比，**该行业求职者具有高度同理心和灵活性可能性要高出 20%，而“善良”的特质与其他行业相比要高出 25%。**随着人口老龄化和与老龄化相关的常见健康问题出现，全球各个地区对医疗保健人员的需求都将有所增加⁵。

医疗保健与零售行业求职者表现出相似的优势，说明零售业员工如果接受适当培训，有可能成为医疗保健专业的优秀人才。



重要发现：医疗保健业很可能成为一个增长型行业，而零售业则可能是潜在人才库，能够提供富有同理心和礼貌的优秀人才。



银行与金融服务



时间管理



驱动力



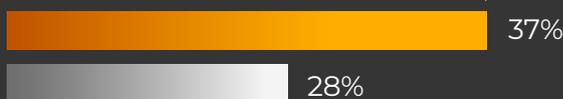
坚韧

银行和金融服务行业测评数据表现显著趋势：由于行业具有高绩效、高影响力的文化属性，意味着从业者必须努力工作以取得成功，并在遇到困难时坚持不懈。与其他行业相比，求职者有 **33%的可能性更善于管理时间**；**22%的可能性更具动力**；**20%的可能性更具韧性**。

如果招聘者担心找不到高绩效求职者，那么可以考虑从制造业中寻找人才。制造业与银行及金融服务业的求职者表现出相似优势，如果经过适当培训，制造业可以成为银行及金融服务业的潜在人才库，有助于甄选出兼具动力和韧性的优秀人才。

时间管理

33% 的人更有可能善于时间管理



驱动力



坚韧



■ 银行与金融服务
 ■ 其他



重要发现：制造业可能是一个具备积极进取且能专注工作的潜在优秀人才库。



制造业



坚韧



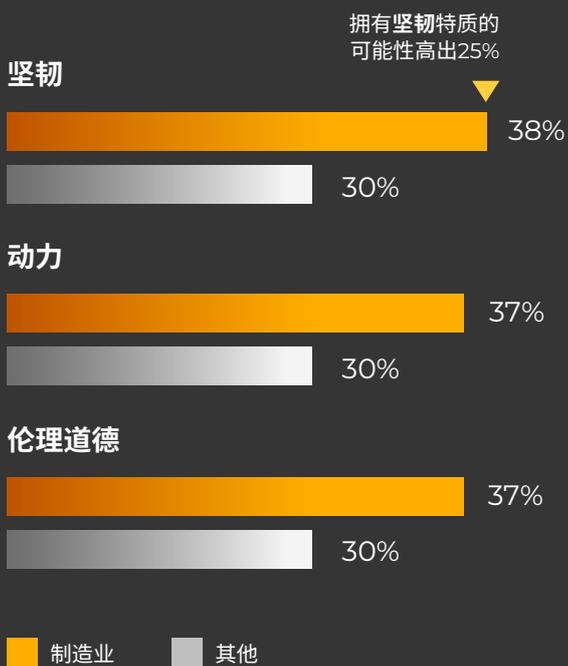
动力



伦理道德

制造业具有强调效率、质量和生产力的文化属性，以结果和质量为中心。该行业强调流程和程序的重要性，以实现目标并确保安全。这种文化可吸引坚持标准、勤奋工作、专注于长期目标的求职者。**制造业从业者和求职者拥有较高伦理道德和动力的可能性要高出 22%；具有坚韧特质的可能性要高出 25%。**

制造业长期自动化的历史本身就是对安全、效率、质量和成本控制的兼容并蓄。银行和金融服务业与制造业求职者具有相似的关键优势，如果能得到适当培训，那么具有制造业背景的人才能够很自然地融入快节奏又追求结果和自驱力为导向的企业文化。



重要发现：制造业可作为银行和金融服务业的潜在人才渠道，适合有干劲、以工作为重 的求职者



能源



好奇心



灵活性



学习能力

能源行业普遍聚焦于关注创新、可持续发展和安全的文化。该行业重视技术进步，不断寻找更有效的能源使用方式，同时致力于减少对环境的影响。对创新的不懈追求以及为社会日益复杂的能源需求寻找创新解决方法的特点能吸引到拥有技术和好奇心的人。**67%的能源行业求职者表现出极高的好奇心，56%的求职者具备更出色的灵活性，具备卓越学习能力的求职者高出48%。**

由于电信行业从业者与能源行业者具有相同的三项行为特质优势，因此可考虑引入电信行业的求职者，以弥补能源行业人才技能缺口。



能源 其他



重要发现：与电信行业共享人才库，培养创新型、适应性强、注重学习的人才。



电信



好奇心



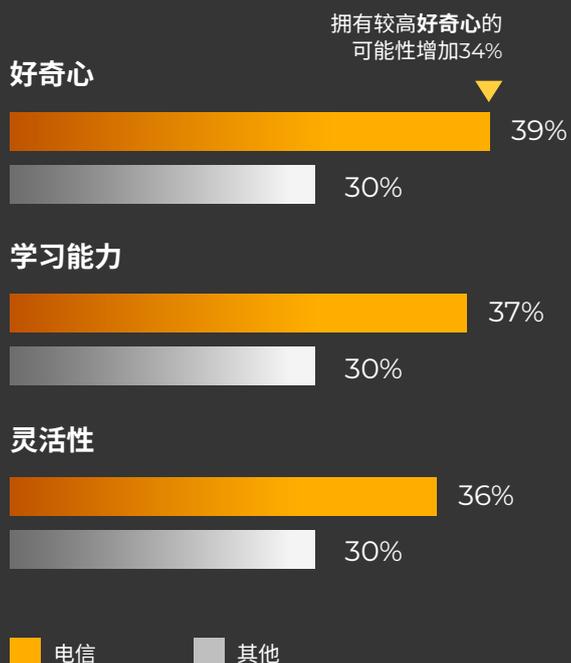
学习能力



灵活性

电信行业以客户和创新为中心，重视技术进步，追求不断寻找改进通信系统和网络的新方法。好奇心强、对技术感兴趣的求职者能被重视创新和持续优化的企业文化所吸引。电信行业的求职者和从业者具有**高度好奇心和学习能力的可能性要高出 34%**；拥有**灵活性的可能性要高出 22%**。

由于电信行业的求职者与能源行业整体前三项人才技能优势表现出显著相似性，因此电信行业的人才非常适合进入正在快速发展的能源行业。



重要发现：可作为能源行业的潜在人才库，挖掘兼具创新、适应性强、注重学习等特质的优秀人才



新兴强力技能



坚韧



善良



时间管理

在对“强力技能”状况进行调研后，我们转而关注“强力技能”的可用性以及随着时间推移所产生的变化。为了进一步研究趋势，我们比较了采集与2021年（样本总量为7692人）和2023年前3个月（样本总量为13137人）每项强力技能获得高分的候选人占比，并将其按增幅从大到小进行排序。

大多数“强力技能”的高分候选人人数都有所增加，其中以坚韧、善良和时间管理的增幅最大。与2021年相比，2023年在上述两项获得高分的人数分别增加了32%和48%。

坚韧

高分候选人
增加48%



善良

高分候选人
增加38%



时间管理

高分候选人
增加32%



2021 2023

重要发现：

着眼未来

唯一不变的就是变化本身，且永不停止。了解企业当前和未来所需技能，将有助于制定战略性人才策略。了解企业进入人工智能黄金时代所需的技能将有助于充分使用新技术所带来的巨大机遇。



使用灵活的人才测评

尽管企业未来的关键需求可能囊括大量“强力技能”，企业可以使用定制化方法，跳脱出既定能力框架，确保拥有面向未来发展所需的人才技能组合。使用通用胜任力测评等全面而灵活的测评掌握个人技能情况，一旦对所需人才技能拥有全面了解，就可确保企业更加快速精准地招聘到优秀员工。

运用全新人才库

我们看到许多行业的求职者都有共同的关键优势特征。因此，正在努力填补团队技能缺口的招聘人员可受益于这些游离在其他行业的人才库。此举还可以进一步扩展，得益于远程办公的可行性，企业完全可以将目光投向其他地区以获取最合适的人才。

员工技能得到提升

尽管在过去两年中，我们观察到拥有“强力技能”的员工数量已然大幅增加，但当面临着管理海量求职者的巨大工作压力时，如何快速并精准的找寻到这类人才已然困难重重。我们鼓励使用以大规模招聘为中心的测评方法，能够赋能企业和招聘团队比以往更快地找到合适人才。

将人才测评数据应用于人才管理

我们发现：拥有强力技能的求职者越来越多。但作为企业，您可能不知道团队中已然拥有了宝贵人才。通过使用既有的人才测评数据加强人才管理，可以帮助发现既有员工所缺乏的技能。SHL通用胜任力测评通过衡量 96 种与工作相关的行为特质，为您提供最全面的职业能力概览，UCA 亦赋能企业甄别出可能阻碍团队在人工智能黄金时代蓬勃发展的短板，防患于未然。



尽管“强力技能”可以帮助企业或组织在人工智能黄金时代茁壮成长，但使用“一刀切”的方法反而可能会导致企业缺乏关键技能。在SHL，我们帮助企业运用在测评设计以及通用胜任力测评领域的专业知识，更快速精准地找到所需技能。通用胜任力测评可衡量 96 项与工作相关的技能，从而为人才测评和人才管理提供最全面的信息。每年我们对全球超过 3500 万名候选人进行各类测评，不断自我审视并优化，以确保我们能快速精准地为广大领先企业客户提供稳健人才保障。通用胜任力测评为您的团队发展提供了最为清晰且全面的概况，并帮助员工在岗期间提高技能——所有这一切只需不到 20 分钟即可轻松实现，UCA赋能企业提升应聘者满意度，表现更为出色。



选择 SHL 的理由

四十多年来，得益于遍布全球的忠实客户，SHL 一直致力于帮助企业了解业务及员工队伍，更高效地为各类岗位网络卓越人才。我们鼓励企业制定招聘战略，从而确保找寻到能保持企业长期竞争力和可持续发展所需技能的卓越人才。

敬请联络SHL团队，和我们一起探讨如何设计量身定制的大规模招聘策略，提供当下和未来所需的关键技能，夯实并优化您的人才管理整体战略。

