



به نام خدا

مهارت های نرم

برای بهبود عملکرد فردی و سازمانی

مبثنی بر توصیه های سازمان تجارت جهانی

مؤلفان:

مهدی بصیری

ثریا رفعتی خسروشاهی



هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

◀ عنوان کتاب: مهارت های نرم

برای بهبود عملکرد فردی و سازمانی مبتنی بر توصیه های سازمان تجارت جهانی

◀ مولفان: مهدی بصیری - ثریا رفعتی خسروشاهی

◀ ناشر: موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

◀ ویراستار: نرگس مهربد

◀ صفحه آرای: فرتونش عبدالهی

◀ طراح جلد: داریوش فرسای

◀ نوبت چاپ: اول

◀ تاریخ نشر: ۱۴۰۱

◀ چاپ و صحافی: صدف

◀ تیراژ: ۱۰۰ جلد

◀ قیمت: ۹۶۰۰۰۰ ریال

◀ شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۵۲۷-۵

نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱-تلفن: ۶۶۴۱۰۰۴۶-۲۲۰۸۵۱۱۱

فروشگاههای اینترنتی دیباگران تهران :

WWW.MFTBOOK.IR

www.dibagarantehran.com

نشانی تلگرام: @mftbook نشانی اینستاگرام دیبا dibagaran_publishing

هر کتاب دیباگران، یک فرصت جدید علمی و شغلی.

هرگوشی همراه، یک فروشگاه کتاب دیباگران تهران.

از طریق سایتهای دیباگران، در هر جای ایران به کتابهای ما دسترسی دارید.

فهرست مطالب

مقدمه ۱۰

- تعریف مهارت‌های نرم ۱۱
- چه کسی از مهارت‌های نرم استفاده می‌کند؟ ۱۱
- چرا مهارت‌های نرم اهمیت دارند؟ ۱۱

فصل ۱ / مهارت‌های ارتباطی ۱۶

- مقدمه ۱۷
- تعریف ارتباط ۱۷
- هدف ارتباط ۱۸
- نقش ارتباط ۱۹
- انواع ارتباط ۱۹
- ویژگی‌های پیام مؤثر ۲۱
- موانع ارتباط ۲۴
- مهارت‌های ارتباطی ۲۶
- تکنیک‌های گوش کردن فعال ۳۰
- نتیجه‌گیری ۳۱

فصل ۲ / مهارت‌های حل مسئله ۳۲

- مقدمه ۳۳
- تعریف مسأله ۳۳
- تعریف مهارت حل مسأله ۳۴
- فرآیند حل مسأله ۳۵
- برخی از الگوها و تکنیک‌های رایج حل مسأله ۳۷
- نحوه به‌کارگیری تکنیک پنج چرا در حل مسائل ۳۸
- زمان استفاده از ابزار ۳۹
- دلایل ضعف در مهارت حل مسأله چیست؟ ۴۲
- روش‌هایی برای تقویت مهارت‌های حل مسأله ۴۳
- نتیجه‌گیری ۴۵

فصل ۳ / رهبری ۴۶

۴۷	مقدمه
۴۷	تعریف رهبری
۴۸	تصورات نادرست راجع به رهبری
۴۹	مهارت رهبری
۵۰	تفاوت مدیریت و رهبری
۵۴	مراحل تغییر دیدگاه از مدیر به رهبر
۵۵	مزایای توسعه مهارت‌های رهبری
۵۷	انواع مهارت‌های رهبری
۶۴	چگونه مهارت‌های رهبری را ارتقاء دهید؟
۶۸	کوچینگ: تکنیکی کاربردی برای پرورش مهارت‌های رهبری
۷۰	نتیجه‌گیری

فصل ۴ / مدیریت زمان ۷۱

۷۲	مقدمه
۷۲	تعریف مدیریت زمان
۷۳	مدیریت زمان چیست؟
۷۳	چرا دچار کمبود زمان می‌شویم؟
۷۷	مروری بر برخی از تکنیک‌های مدیریت زمان
۷۹	مراحل برنامه‌ریزی زمانی
۸۰	پیامدهای مدیریت ضعیف زمان
۸۱	قانون کنترل
۸۷	برنامه‌ریزی برای دستیابی به هدف
۹۴	مجموعه‌ای از تکنیک‌های روش‌های اولویت‌بندی
۹۶	یک اصل درباره شیوه زندگی
۹۷	مهم یا فوری
۱۱۴	نتیجه‌گیری

فصل ۵ / خلاقیت و نوآوری ۱۱۵

۱۱۶	مقدمه
۱۱۶	تعریف خلاقیت
۱۱۹	نوآوری
۱۱۹	دلایل نیاز به خلاقیت و نوآوری
۱۲۰	نقش و اهمیت خلاقیت و نوآوری
۱۲۰	فرآیند خلاقیت

۱۲۲.....	فرآیند نوآوری.....
۱۲۳.....	ویژگی‌های افراد خلاق.....
۱۲۳.....	تکنیک‌های توسعه خلاقیت گروهی.....
۱۲۷.....	موانع خلاقیت.....
۱۲۸.....	نتیجه‌گیری.....

فصل ۶ / تطبیق‌پذیری (انعطاف‌پذیری)..... ۱۲۹

۱۳۰.....	مقدمه.....
۱۳۰.....	انعطاف‌پذیری چیست؟.....
۱۳۳.....	کاربرد انعطاف‌پذیری و تطبیق‌پذیری در زندگی فردی چیست؟.....
۱۳۴.....	نتیجه‌گیری.....

فصل ۷ / اخلاق حرفه‌ای..... ۱۳۵

۱۳۶.....	مقدمه.....
۱۳۶.....	تعریف اخلاق حرفه‌ای.....
۱۳۷.....	ویژگی‌های افراد دارای اخلاق حرفه‌ای.....
۱۳۸.....	عوامل پایه‌ای اخلاق حرفه‌ای.....
۱۳۹.....	مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای.....
۱۳۹.....	امانت و امانت‌داری.....
۱۴۰.....	مسئولیت‌پذیری.....
۱۴۲.....	درستکاری.....
۱۴۵.....	رعایت انصاف.....
۱۴۶.....	روش‌های تقویت اخلاق حرفه‌ای.....
۱۵۱.....	نتیجه‌گیری.....
۱۵۲.....	فهرست منابع.....

خط‌مشی انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌هایی با کیفیت عالی است که بتواند
خواسته‌های به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.
هر کتاب دیباگران تهران، یک فرصت جدید شغلی و علمی

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی و آموزشی گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و سرعت توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه، نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش برجسته نموده است.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران و محققان در زمینه‌های گوناگون و مورد نیاز جامعه تلاش نموده برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهد.

کتابی که در دست دارید تألیف "جناب آقای مهدی بصیری-سرکارخانم ثریا رفعتی خسروشاهی" است که با تلاش همکاران ما در نشر دیباگران تهران منتشر گشته و شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

با نظرات خود مشوق و راهنمای ما باشید

با ارائه نظرات و پیشنهادات و خواسته‌های خود، به ما کمک کنید تا بهتر و دقیق‌تر در جهت رفع نیازهای علمی و آموزشی کشورمان قدم برداریم. برای رساندن پیام‌هایتان به ما از رسانه‌های دیباگران تهران شامل سایتهای فروشگاهی و صفحه اینستاگرام و شماره‌های تماس که در صفحه شناسنامه کتاب آمده استفاده نمایید.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران
dibagaran@mftplus.com

مقدمه مولف

هر کدام از ما برای کسب موفقیت در قرن ۲۱ میلادی نیاز به مهارت‌هایی تخصصی در حیطه‌ی شغل و حرفه‌ی خود داریم. مهارت‌هایی کلاسیک که لازمه‌ی حوزه‌ی کاری ما هستند؛ اما به نظر می‌رسد این مهارت‌های کلاسیک دیگر جوابگوی ما برای رسیدن به اهدافمان در عصر حاضر نیستند.

ما هر روزه باید با توسعه‌ی مهارت‌های خود و کسب توانایی‌های جدید، خود را به‌روز کنیم تا بتوانیم با پیشرفت سریع فناوری منطبق شویم. بیاید به این نکته فکر کنیم، که برای دستیابی به اهداف بلندمدت خود باید چه مهارت‌های جدیدی را به دست آورده و چگونه آن‌ها را در آینده به کار ببندیم و اینکه مهارت‌های کنونی ما در سال‌های آینده چقدر کارایی خواهند داشت؟

پاسخ دادن به این سوالات بدون شک کار راحتی نیست. دنیای مشاغل و حرفه‌ها بر خلاف گذشته با سرعتی باورنکردنی در حال تغییر است. ظهور مفاهیمی؛ چون هوش مصنوعی، یادگیری ماشین‌ها و تسلط نرم‌افزارها بر زندگی انسان، نیاز به یادگیری و تغییر و تحول در مهارت‌ها را بیش از پیش نمایان می‌کند؛ بنابراین با توجه به پیشرفت سریع تکنولوژی و به تبع آن تغییر شرایط حرفه‌های گوناگون، ما انسان‌ها هم باید همواره در حال یادگیری مهارت‌ها و توانایی‌های جدید باشیم تا از قطار سریع‌السیر فناوری جا نمانیم. دنیای مدرن کسب‌وکار با مهارت‌های قدیمی و کلاسیک کنار نمی‌آید و هر لحظه نیاز به افرادی با توانایی‌های جدیدتر دارد.

در حال حاضر، حرفه‌ی شما گذشته از یادگیری علوم مرتبط با آن، نیاز به مهارت‌های بنیادینی دارد که فردی در جایگاه شما باید به آن‌ها تسلط داشته باشد. تسلط به این توانایی‌ها باعث می‌شود تا شما بتوانید «در حال حاضر» در حرفه‌ی خود فردی توانا و موفق باشید؛ اما به خاطر داشته باشید شغل شما هرچه که باشد، به صورت مداوم در حال تغییر شرایط است و شما باید همواره برای این تغییرات و یادگیری مهارت‌های مربوط به آن‌ها آماده باشید. حتی اگر این تغییرات هنوز در حد ایده هم باشند، باید آن‌ها را پیگیری کرده و برای آموختن و فراگرفتن آن‌ها آمادگی داشته باشید.

یکی از بزرگ‌ترین و البته رایج‌ترین اشتباهات ما در هنگام کسب مهارت‌های جدید و به‌روزرسانی مهارت‌های قبلی، نادیده گرفتن یادگیری مهارت‌های نرم، در زمان نیاز فوری به یادگیری و توسعه‌ی مهارت‌های سخت است. حتی گاهی دیده می‌شود که موقعیت شغلی ما به هر دو نوع از این مهارت‌ها به شدت وابستگی دارد و ما به سادگی از کنار یک دسته از آن‌ها می‌گذریم. مهارت‌های نرم؛ یا توانایی‌های شخصیتی، به توانایی‌های هر کدام از ما در ایجاد ارتباط با افراد دنیای پیرامونمان یا رویکرد ما در فضای شغلی و زندگی اطلاق می‌شود. گاهی مهارت‌های نرم با عناوینی؛ مانند مهارت‌های مردمی، ذاتی، اجتماعی و درون‌فردی هم به کار می‌رود. از سوی دیگر، عبارت مهارت‌های سخت یا توانایی‌های

فنی به مهارت‌هایی گفته می‌شود که با تخصص‌های شغلی و حرفه‌ای و تحصیلات ارتباط مستقیم دارد و میزان تسلط بر این توانایی‌ها را می‌توان از طریق آزمون‌ها و تست‌های مرتبط ارزیابی کرد.

فارغ از نوع و زمینه‌ی شغلی که داریم، با اطمینان می‌توان گفت که آینده‌ای مبهم و نامعلوم در زمینه‌ی شغل و حرفه‌ی هر کدام از ما وجود دارد. تا پیش از این و برای قرن‌ها، مشاغل کم و بیش بدون تغییر بودند و داشتن مجموعه‌ای از مهارت‌های مشخص، فرد را در شغل خود تبدیل به انسانی موفق می‌کرد؛ اما حالا و برای به دست آوردن موفقیت در قرن ۲۱ شرایط فرق کرده‌است. حالا برای افرادی که به دنبال کسب یک مهارت مفید در دنیای جدید می‌گردند، یک پاسخ و راهکار بسیار حیاتی وجود دارد. این پاسخ یادگیری مهارت‌های نرم است.

حتی اگر امروز نمی‌دانید برای پیشبرد زمینه‌ی شغلی خود در آینده دقیقاً به چه نکاتی برای یادگیری نیاز دارید، نباید نیاز به آموختن را نادیده بگیرید. برای به دست آوردن موفقیت در قرن ۲۱ فکر و ذهن ما همواره نیاز به فراگرفتن و تحلیل آموزه‌های جدید دارد. این نوع از آموختن هیچ ربطی به وضعیت تحصیلی شما در دانشگاه یا زمان فارغ‌التحصیلی‌تان ندارد. مهم نیست سال گذشته از پایان‌نامه‌تان دفاع کرده‌اید؛ یا این موضوع به سال‌ها پیش برمی‌گردد. در دنیای امروز ما همواره چیزهایی مرتبط با زمینه‌ی شغلی‌مان برای یادگیری وجود دارد. توانایی و تمایل هر کدام از ما برای یادگیری دانش و مهارت‌های جدید به طور مداوم می‌تواند میزان پویایی و سرعت ما را در مسیر پیشرفت نشان دهد.

مهارت‌های نرم در رزومه‌نویسی، مصاحبه‌های شغلی، عملکرد شغلی، موفقیت در برقراری ارتباط با همکاران و غیره، همچنین در سایر زمینه‌های زندگی، نقش مهمی دارند. اگر تا به حال سری به آگهی‌های شغلی در سایت‌های کاریابی زده باشید، احتمالاً دیده‌اید که بسیاری از کارفرماها، مهارت نرم به خصوصی را برای جایگاه‌های شغلی مورد نیازشان، الزامی یا مطلوب می‌دانند؛ به طور مثال برای جایگاه شغلی در حوزه‌ی نیروی انسانی ممکن است مهارت نرم توجه به جزئیات مهم باشد؛ اما در جایگاه شغلی متخصص بازاریابی، مهارت نرم رهبری یا مهارت ارتباطی عالی از اهمیت بالاتری برخوردار است.

نکته مهم دیگری که باید مورد توجه قرار داد، این است که مهارت‌های نرم در بیش‌تر شغل‌ها و صنعت‌ها قابل انتقال هستند و گاهی یک مهارت نرم می‌تواند ضعف مهارت سخت شما را پوشش دهد و شانس شما را برای دریافت آن جایگاه شغلی افزایش دهد. پس همواره باید حواستان به یادگیری مهارت‌های نرم باشد.

اگرچه مهارت‌های نرم را نمی‌توان به سادگی مهارت‌های فنی و سخت یاد گرفت؛ اما به طور قطع می‌توان آن‌ها را در طول زمان توسعه داد و بهبود بخشید.

بهبود مهارت‌های نرم می‌تواند امری دشوار باشد؛ زیرا مستلزم درون‌نگری بسیار زیاد است و اگر شما قبلاً این کار را انجام نداده باشید، این کار می‌تواند دشوارتر و سخت‌تر شود. بر این اساس کتاب پیش رو با توجه به نیازهای شغلی حال حاضر بازار کشور به مهارت‌های نرم و نیز با توجه به تجربیات نزدیک به دو دهه نگارندگان در زمینه آموزش این نوع از مهارت‌ها با رویکردی کاربردی به دنبال ارائه مجموعه‌ای از مفاهیم، تکنیک‌ها و نمونه‌های کاربردی از به‌کارگیری مهارت‌های نرم در زمینه‌های شغلی و کاری مختلف است.

بصیری - رفعتی خسروشاهی



مهارت های نرم به صورت همزمان هم به معنی ویژگی های شخصی و هم به معنی مهارت های میان فردی است که بر چگونگی کار کردن یک شخص یا تعامل او با دیگران تاثیر می گذارند. عبارت مهارت های نرم گستره وسیعی از مهارت ها را در بر می گیرد که می توانند در حوزه های گوناگون نظیر کار تیمی، مدیریت زمان، هم دردی و سرسختی کارآمد باشند.

گزارش آینده مشاغل که از سوی فروم اقتصاد جهانی تهیه شده حکایت از این دارد که تا سال ۲۰۲۵ میلادی، مهارت هایی نظیر حل مسائل پیچیده، تفکر انتقادی، تفکر خلاق، مدیریت و هوش عاطفی تبدیل به مهم ترین مهارت هایی خواهند شد که در فضای کاری به آن ها نیاز خواهیم داشت. اهمیت این مهارت های نرم معمولا دست کم گرفته می شود و دوره های آموزشی بسیار کمتری برای آن ها نسبت به مهارت های سخت نظیر کدنویسی به چشم می خورد. سازمان ها ظاهرا انتظار دارند مردم به خودی خود با رفتارهای محیط کار و همینطور اهمیت مهارت هایی نظیر ابتکار عمل، ارتباط موثر و گوش سپردن آشنا باشند و در بسیاری از مواقع چنین اتفاقی نمی افتد.

تعریف مهارت های نرم

مهارت های نرم در واقع مشخصه هایی فردی هستند که روی بهینگی شما در کار کردن و همینطور تعامل با دیگران تاثیر می گذارند. این مهارت ها باعث می شوند شکل دادن ارتباط با دیگران، ایجاد اعتماد، اتکاپذیری و مدیریت تیم ها شکلی بسیار آسان تر به خود بگیرند. در غایی ترین حالت، مهارت های نرم برای موفقیت شما در محیط های کاری آینده ضروری هستند و همین موضوع راجع به موفقیت شرکت ها و حتی زندگی شخصی شما هم مصداق دارد.

چه کسی از مهارت های نرم استفاده می کند؟

برخی حرفه ها مانند سرویس های مخصوص مصرف کنندگان عملا مترادفی برای مهارت های نرم به حساب می آیند، اما این طور نیست که قشر محدودی را نیازمند کسب چنین دانشی به حساب آوریم و هر کسی می تواند فارق از حرفه شغلی خود از کمک مهارت های نرم در کار و زندگی برخوردار شود. هر زمان که شما مشغول تعامل با یک همکار یا مشتری می شوید، فرصتی برای استفاده از مهارت های نرم در اختیار دارید تا کار خود را آسان تر، بهتر و بهینه تر به انجام برسانید. مدیریت زمان، تطبیق یافتن با شرایط تازه و کار کردن بهینه تحت فشار، همگی مهارت های نرمی هستند که هر محیط کاری با هر میزان تجربه میان کارمندان را دگرگون می سازند.

چرا مهارت های نرم اهمیت دارند؟

برای به دست آوردن و نگه داشتن یک سمت شغلی، شما معمولا نیازمند به نمایش درآوردن مجموعه ای از مهارت های فنی خواهید بود. دندان پزشکان باید بدانند که چطور می توان حرفه دندان ها را پر کرد. منشی ها معمولا باید قادر به تایپ بیش از ۱۰۰ کلمه در هر دقیقه باشند. حسابداران هم باید

مدارک و جوازهای لازم برای کار خود را دریافت کرده باشند تا یک سازمان به آن‌ها در رسیدگی به امور مالی اعتماد کند.

اما اگر موضوع فراتر از مهارت‌های فنی باشد، خود شما کدام دندان‌پزشک را انتخاب خواهید کرد؟ آن دندان‌پزشکی که رفتاری خوشایند داشته و با صبوری به سوالات شما پاسخ می‌دهد؟ یا آن دندان‌پزشکی که با شما مثل یک عدد معمولی در لیستی بی‌پایان از شماره‌های اختصاص یافته به وقت ویزیت رفتار می‌کند؟

زمانی که وقت ضعیف است، به کدام منشی اتکا می‌کنید؟ آن منشی که رفتاری مثبت و بشاش دارد و همیشه برای کمک آماده است، یا آن منشی که از خود کمترین انعطاف‌پذیری را نشان داده و به سختی حاضر به پذیرش اشتباهات خود است؟

به صورت مشابه می‌توان همین مثال را راجع به حسابداران نیز زد. آن کسی که در کار اخلاق‌مدار بوده و به همکاران خود انگیزه می‌دهد به احتمال فراوان از احترام و جایگاه بهتری درون یک سازمان برخوردار است. در تمام این مثال‌ها و دیگر مثال‌های مشابه، مهارت‌های نرم نقشی کلیدی ایفا می‌کنند.

گرچه مهارت‌های فنی ممکن است راه شما را به درون یک سازمان باز کنند، مهارت‌های نرم آن چیزی هستند که در طولانی‌مدت درهای بیشتری را به روی شما خواهند گشود. اخلاق‌مداری شما در محیط کار، رفتار شما، مهارت‌های ارتباطی شما، هوش عاطفی شما و مجموعه‌ای از دیگر رفتارهای فردی، مهم‌ترین مهارت‌های نرمی هستند که موفقیت طولانی‌مدت در حرفه شغلی را رقم می‌زنند.

با این مهارت‌ها می‌توانید تبدیل به یک رهبر واقعی شوید. در صورتی که مهارت‌های نرم خوبی داشته باشید، چیزهایی مانند حل مسئله، سرسختی، انگیزه‌بخشی و تیم‌سازی همگی شکلی بسیار آسان‌تر به خود می‌گیرند. آگاهی از اینکه چطور می‌توان با افراد گوناگون کنار آمد - و رفتار و ذهنیتی مثبت به نمایش گذاشت - برای موفقیت حیاتی است.

مشکل اینجاست که اهمیت این مهارت‌های نرم معمولاً دست کم گرفته می‌شود و همانطور که بالاتر هم گفتیم، دوره‌های آموزشی کمتری برای آن‌ها نسبت به مهارت‌های سخت وجود دارد. ضمناً ناگفته نماند که مهارت‌های نرم در واقع مفهومی جهانی هستند و این یعنی شمار بسیاری از کارگران و کارمندان در سراسر جهان از آن‌ها بی‌بهره مانده‌اند و آموزش‌های لازم را دریافت نکرده‌اند. به همین خاطر بسیار مهم است که تا جای ممکن روی تمرین‌های مهارت‌های نرم و توسعه فردی تمرکز شود، درست به همان اندازه که وقت و انرژی روی مهارت‌های سخت گذاشته می‌شود.

در ادامه شش دلیل اصلی اهمیت مهارت های نرم در محیط کار را توضیح خواهیم داد:

❖ ۱- پیشرفت شغلی و به دست آوردن ترفیع

موسسه iCIMS Hiring Insights در گزارش‌های خود دریافته که «نود و چهار درصد از فعالان حوزه استخدام و نیرویابی باور دارند کارمندی که از مهارت های نرم بهتری برخوردار است، شانس بیشتری برای ترفیع شغلی و به دست آوردن سمت‌های مدیریتی دارد. این قیاس با کارمندی صورت گرفته که سال‌ها تجربه بیشتر دارند اما نمی‌توانند مهارت های نرم را از خود به نمایش بگذارند. بنابراین اگر بخواهید در شغل خود به پیشرفت قابل توجه دست یابید، توسعه این دست از مهارت‌ها شکلی بسیار حیاتی به خود می‌گیرد، زیرا همین مهارت‌ها هستند که شما را از دیگران چه در مصاحبه‌های شغلی و چه در حین کار متمایز می‌کنند.

❖ ۲- فضای کاری مدرن میان فردی است

مهارت‌هایی مانند شنوایی فعالانه، همکاری، ایده‌پردازی و برقراری ارتباط موثر با همکاران از ارزش فراوانی در فضای کاری مدرن برخوردار هستند و خواهند بود. مهارت های نرم موثر از ساخت محیط کاری سالم و گروهی که بهره‌وری در آن بالا است اطمینان حاصل می‌کنند و در جهانی که شکلی شدیداً رقابتی به خود گرفته، این‌ها ویژگی‌هایی ضروری برای تقریباً تمام سازمان‌ها و شرکت‌ها هستند.

❖ ۳- مشتریان مهارت‌های نرم را طلب می‌کنند

این روزها مشتریان گزینه‌هایی زیادی پیش روی خود دارند و یک محصول یا سرویس را می‌توانند از شرکت‌های گوناگون دریافت کرده و سپس تجربه‌ای که به دست آورده‌اند را از طریق موبایل‌های هوشمند و اینترنت با دیگران به اشتراک بگذارند. برای چنین مشتریانی، سهولت خرید و قیمت‌گذاری‌هایی که در پایین‌ترین حد ممکن قرار دارند از بیشترین اهمیت برخوردار بوده و معمولاً تأثیری شگرف روی تصمیم‌گیری آن‌ها راجع به استفاده از خدمات یک کسب‌وکار خاص می‌گذارد. بنابراین توانایی برقراری ارتباط با مشتریان در سطح کاملاً انسانی، فاکتوری حیاتی در موفقیت هر سازمان و شرکتی خواهد بود.

❖ ۴- محیط‌های کاری آینده متکی بر مهارت های نرم خواهند بود

توماسیون و هوش مصنوعی باعث می‌شوند در گذر زمان گستره وسیع‌تری از مشاغل متکی بر مهارت های نرم باشند. پیشرفت‌های تکنولوژی باعث شده شمار وظایفی که نیازمند مهارت‌های سخت هستند کاهش بیابد و بنابراین مهارت‌های نرم یک وجه تمایز کلیدی در محیط‌های کاری خواهند بود. پژوهشی که از سوی سازمان اقتصادی Deloitte صورت گرفته پیش‌بینی می‌کند «مشاغلی که شدیداً بر مهارت های نرم وابسته هستند تا سال ۲۰۳۰ میلادی به دو سوم از تمام مشاغل تبدیل خواهند شد».

همینطور که هزینه تولید ربات‌ها کاهش می‌یابد و عملکرد هوش مصنوعی هم بهبود، مشاغلی مانند کارگران خط تولید به صورت کاملاً اتوماتیک پیگیری خواهند شد. مهارت‌های سنتی مانند کار تیمی، برقراری ارتباط و تفکر انتقادی اهمیتی بیشتر از همیشه خواهند یافت.

❖ ۵- اتوماسیون مهارت‌های نرم دشوار است

نکته‌ای که در بخش قبلی به آن اشاره کردیم در اینجا ادامه می‌یابد: مهارت‌هایی مانند هوش عاطفی را به سختی می‌توان اتومات کرد و به این زودی‌ها به تکنولوژی لازم برای چنین کاری دست پیدا نمی‌کنیم. این یعنی انتظار می‌رود مشاغل متکی بر مهارت‌های نرم در آینده نزدیک خواستنی‌تر شوند. البته که کسب و آموزش مهارت‌های نرم دشوار است و همین موضوع راجع به پایش مهارت‌های آموخته شده هم مصداق دارد. کمپانی‌هایی مانند VirtualSpeech سعی دارند با استفاده از تکنولوژی واقعیت مجازی به بهبود مهارت‌های نرم کارمندان خود بپردازند.

❖ ۶- تقاضای فراوان برای مهارت‌های نرم میان کارفرمایان

افرادی که مهارت‌های نرم از خود به نمایش می‌گذارند بیشتر از همیشه میان کارفرمایان و برای نیروی کاری متقاضی دارند. بنابر مقاله سال ۲۰۱۷ یکی از دانشجویان هاروارد راجع به اهمیت مهارت‌های اجتماعی در بازار کار، مشاغلی که خواستار سطح بالایی از تعاملات اجتماعی هستند تقریباً ۱۲ درصد از نظر سهم نیروی کاری ایالات متحده رشد داشته‌اند.

◆ مهارت‌های نرم چه کمکی به کسب‌وکارها می‌کند

مهارت‌های نرم را می‌توان در تمام صنایع به کار گرفت و مهارت‌های ارتباطی موثر هم در هر شغلی به کار می‌آیند، چه پرستار باشید، چه آرایشگر و چه مکانیک. توسعه هر شکلی از مهارت نرم می‌تواند مزایای خاص خود را به همراه آورد. به عنوان مثال با بهبود مهارت‌های ارتباطی می‌توانید به کارمندان خود کمک کنید به شکلی موثرتر تعامل داشته باشند و با مدیریت زمان هم می‌توان بهره‌وری را بالا برد.

مزایای کلی بهره‌گیری کارمندان یک شرکت از مهارت‌های نرم به شرح زیر است:

✓ **بهره‌وری افزایش یافته:** در صورتی که بهینگی کارمندان در رسیدگی به وظایف و پایبندی به مسئولیت‌ها افزایش یابد، شرکت یا سازمان به دستیابی به اهداف خود نزدیک‌تر می‌شود.

✓ **کار تیمی بهبود یافته:** برای اینکه یک کسب‌وکار در موثرترین حالت خود عمل کند، افراد حاضر در آن باید به خوبی با یکدیگر همکاری کنند تا به اهداف یکسان دست یابند. کیفیت کار زمانی بهبود می‌یابد که مردم از نقاط قوت فردی و مهارت‌های منحصر به فرد خود به صورت مشترک و تجمیع شده استفاده می‌کنند.

✓ **نرخ حفظ بهبود یافته:** مردم می‌خواهند در شرکتی مشغول به کار شوند که روی توسعه شغلی کارمندان خود سرمایه‌گذاری می‌کند. در واقع ۶۴ درصد از کارمندان بریتانیایی می‌گویند اگر پیشنهادی از شرکتی دیگر دریافت کنند که فرصت‌های یادگیری بیشتر دارد، شرکت خود را عوض خواهند کرد. علاوه بر این، هزینه‌های استخدام و پرورش نیرو با بهبود نرخ حفظ کارمندان کاهش می‌یابد.

✓ **رضایت بهبود یافته کارمندان:** سرمایه‌گذاری روی کارمندان نشان می‌دهد که برای آن‌ها ارزش قائل هستید. حس تجلیل شدن از کار و داشتن چشم‌اندازی مثبت باعث می‌شود کارمند رضایت بیشتری از کار به دست آورد.

✓ **رهبری بهبود یافته:** مهارت‌های نرم کارمندان را برای سمت‌های مدیریتی آمده می‌کنند، در چنین سمت‌هایی همواره نیاز به شنوایی فعالانه، همدردی و چیزهایی از این دست حس می‌شود. این موضوع از آن جهت اهمیت دارد که ۵۰ درصد از کارمندان به خاطر مدیریت ضعیف از سمت شغلی خود کناره می‌گیرند.

✓ **جذب مشتریان تازه:** اگر مشتریان از سرویس‌ها و محصولات شرکت شما راضی باشند، به احتمال بیشتری خدمات شما را به دیگران نیز توصیه خواهند کرد. این یعنی کسب‌وکار شما با فرصت‌های تجاری تازه روبه‌رو می‌شود.

✓ **ارتباط سازنده‌تر در محیط کار:** هرچه ارتباط موثر میان نیروها افزایش یابد، ریسک اعوجاج در پیام‌هایی که شرکت می‌خواهد به کارمندان و مشتریان بدهد کاهش می‌یابد. به این ترتیب شرکت مورد نظر به شکلی روان‌تر به عملیات‌های خود ادامه خواهد داد.

به طور کلی مهارت‌های نرم با گذشت هر روز جایگاهی شبیه‌تر به مهارت‌های سخت در میان نیروهای کاری می‌یابند. به این ترتیب، دانش‌آموختگی در مهارت‌های سخت دیگر کافی نیست و نیاز به مهارت‌های ارتباط‌سازی و میان‌فردی نیز احساس می‌شود تا کارمندان بتوانند به شکلی موثر و بهینه به برقراری ارتباط و همکاری بپردازند. همین‌طور که سازمان‌ها به دنبال راهکارهای معنادار برای بهینه و رقابتی باقی ماندن می‌گردند، این مهارت‌های انسانی حیاتی‌تر از همیشه خواهند شد. کار تیمی، رهبری و ارتباط از اصلی‌ترین مهارت‌های نرمی هستند که باید توسعه یابند.