

نویسنده: سیندی ریمان

مهارت‌های نرم

برای همه

www.ketab.ir

مترجم:

دکتر کیوان حسنی

مهارت‌های نرم برای همه

مترجم: دکتر کیوان حسنی

ویراستار: لیلا ملک‌ان

ناشر: انتشارات آتی‌نگر

مدیر هنری و طراح جلد: همتا بیداریان

چاپ اول، ۱۴۰۳

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۱,۸۵۰,۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۸۲۴۵-۲۶-۳

ISBN: 978-622-8245-26-3

حق چاپ برای انتشارات آتی‌نگر محفوظ است.

نشانی دفتر فروش: خیابان جمالزاده جنوبی، روبه‌روی کوچه رشتچی، پلاک ۱۴۴، واحد ۱

تلفن: ۸-۶۶۵۶۵۳۳۶ نمایر: ۶۶۵۶۵۳۳۷

www.ati-negar.com * info@ati-negar.com



سرشناسه: ریمان، سینی، Reiman, Cindi
مهارت‌های نرم برای همه / نویسنده: سینی ریمان؛ مترجم: کیوان حسنی، ویراستار: لیلا ملک‌ان
تهران: آتی‌نگر ۱۴۰۳
۲۱۶ ص:، مصور، جدول.

ISBN: 978-622-8245-26-3

فیبا.

یادداشت: عنوان اصلی کتاب: (2023) Cindi Reiman - Soft Skills For Dummies-John Wiley & Sons
یادداشت: کتاب حاضر نخستین بار با عنوان «مهارت‌های نرم» با ترجمه‌ی شیدا سرمدی توسط انتشارات آوند دانش در سال ۱۴۰۲ فیبا دریافت کرده است.

موضوع: مهارت‌های نرم

موضوع: Soft skills

شناسه‌افزوده: حسنی، کیوان، ۱۳۵۲-، مترجم

شناسه‌افزوده: ملک‌ان، لیلا، ۱۳۵۷-، ویراستار

شناسه‌افزوده: بیداریان، همتا، ۱۳۶۱-، مدیر هنری

رده‌بندی کنگره

رده‌بندی دیویی

شماره کتابشناسی ملی

11۴۵۳۸۱

۶۵۰/۱۳

۹۶-۹۴۹۰

فهرست مطالب

مقدمه.....	۱۱
چگونگی نگارش و تدوین این کتاب.....	۱۵
فصل ۱: مهارت‌های نرم چه هستند؟.....	۱۷
مردم مهارت‌های نرم را از کجا می‌آموزند؟.....	۱۸
مهارت‌های نرم چه هستند؟.....	۱۹
نگرش.....	۱۹
شخصیت.....	۲۰
آگاهی فرهنگی.....	۲۰
ارتباط.....	۲۰
ظاهر و آداب معاشرت.....	۲۰
مدیریت زمان.....	۲۰
کار تیمی.....	۲۱
اخلاق کاری.....	۲۱
تفکر انتقادی و توانایی حل مسئله.....	۲۱
توانایی رهبری.....	۲۱
در مورد مهارت‌های نرم دیگر چه باید بدانید؟.....	۲۲
چگونه مهارت‌های نرم را در کار و زندگی روزمره به کار می‌بندید؟.....	۲۵
فصل ۲: با نگرش مثبت عمل کنید.....	۲۷
بزرگنمایی نقاط مثبت.....	۲۸
آشنایی با اهمیت نگرش مثبت.....	۲۸
مزایای نگرش مثبت را زمزمه کنید.....	۲۹
نگرش است که جایگاه شما را تعیین میکند.....	۳۰
روی ترازوی نگرش بروید.....	۳۱

- ۳۲..... تمرین بهکارگیری نگرش مثبت: انتخاب هوشمندانه
- ۳۳..... جنبه مثبت هر قضیه را ببینید
- ۳۴..... مثبت نگه داشتن نگرش نسبت به کاری که دوست ندارید
- ۳۵..... منفی‌نگری دیگران را با مثبتگرایی خود تحتالشعاع قرار دهید
- ۳۶..... درونی‌سازی نگرش مثبت
- ۳۶..... یافتن راه‌هایی ساده برای تقویت نگرش مثبت
- ۳۷..... خود را به چالش بکشید
- ۳۸..... تغییر افکار منفی با عبارات تأکیدی
- ۴۰..... بهترین دوست خود باشید
- ۴۱..... با نگرشی عالی اوضاع را مثبت جلوه دهید
- ۴۲..... تمرین: ساخت نگرش ایده‌آل
- ۴۵..... نگاهی به سناریوهای دنیای واقعی: نگرش بی‌علاقه در مقابل نگرش مثبت

فصل ۳: پرورش ویژگی‌های شخصیتی درجه یک ۴۹

- ۵۰..... تعریف شخصیت
- ۵۰..... انجام کار درست
- ۵۱..... روی ترازوی شخصیت بروید
- ۵۲..... برای پرورش شخصیت تلاش کنید
- ۵۲..... روی لوح خالی شخصیت خود نقش بزنید
- ۵۳..... در شرایط سخت بهترین عملکرد را داشته باشید
- ۵۵..... درک جوهره شخصیت
- ۵۶..... به کار بستن ویژگی‌های مثبت شخصیتی
- ۵۷..... اجتناب از ویژگی‌های شخصیتی منفی
- ۵۸..... درک اهمیت شخصیت
- ۶۰..... نگاهی به سناریوهای دنیای واقعی: شخصیت در عمل

پیش‌گفتار: ویژگی‌های درجه یک ۶۵

فصل ۴: ارتباطات مؤثر میان‌فردی ۶۷

- ۶۷..... ایجاد روابط عمیق و باارزش

۶۸		روی ترازوی ارتباطات بروید
۷۰		برقراری ارتباط
۷۰		اول گوش کنید، بعد صحبت کنید
۷۰		ساخت دیوارهای جدایی
۷۲		تکمیل ارتباط با سه مؤلفه کلیدی
۷۳		انجام محاسبات
۷۳		صحبت کردن با جان و دل
۷۴		قهرمان ارتباطات شدن
۷۴		صحبت کردن با زبان بدن
۷۶		بالا بردن صدا
۷۷		قهرمان استفاده از کلمات باشید
۷۹		نگاهی به سناریوهای دنیای واقعی: درک ارزش گوش دادن
۸۳		فصل ۵: احترام به تنوع و توسعه آگاهی فرهنگی
۸۴		تعریف فرهنگ
۸۵		کاوش در الگوهای فرهنگی غالب
۸۵		خروج از منطقه امن فرهنگی
۸۶		در زیر کوه یخ تنوع چه می گذرد
۸۸		جشنواره تنوع
۸۹		درک تفاوت های فردی
۹۰		بپذیرید که هر چه دیدید را باور نکنید
۹۱		نه گفتن به کلیشه پردازی
۹۲		روی ترازوی کلیشه پردازی بروید
۹۳		شناسایی چگونگی کلیشه پردازی
۹۵		نگاهی به سناریوهای دنیای واقعی: فرد تازه وارد
۹۹		فصل ۶: تأثیرگذاری با ظاهر آراسته و آداب معاشرت
۱۰۰		موفقیت در اولین تأثیرگذاری چهار ثانیه ای
۱۰۱		روی ترازوی ظاهر و آداب معاشرت بروید

- نگاهی به ظاهر: چرا ظاهر مهم است..... ۱۰۲
- گام بردارید و بهترین چهره خود را به نمایش بگذارید..... ۱۰۳
- لباس پوشیدن برای موفقیت..... ۱۰۴
- بازیگری در صحنه: چرا آداب معاشرت مهم است..... ۱۰۴
- دست دادن..... ۱۰۵
- با ادب و احترام، حرف‌های زیادی برای گفتن دارید..... ۱۰۵
- تقسیم انرژی مثبت با دیگران..... ۱۰۶
- با حرف زدن عمل کنید..... ۱۰۶
- نگاهی به سناریوهای دنیای واقعی: تفاوت چشمگیر..... ۱۰۷

فصل ۷: مدیریت زمان: راز رسیدن به آرامش و بهره‌وری..... ۱۱۱

- روی ترازوی مدیریت زمان بروید..... ۱۱۲
- بازپس‌گیری کنترل زمان..... ۱۱۴
- معاوضه پرکاری با بهره‌وری..... ۱۱۴
- رها کردن بهانه‌ها..... ۱۱۷
- مدیر دقایق خود شدن..... ۱۱۸
- نگاهی به سناریوهای دنیای واقعی: آهسته و پیوسته برنده مسابقه است..... ۱۲۱

فصل ۸: جهت‌یابی در پویایی کار با دیگران..... ۱۲۵

- تشخیص اینکه کار تیمی، کار تیمی می‌خواهد..... ۱۲۶
- روی ترازوی کار تیمی بروید..... ۱۲۷
- تشکیل تیمی قوی..... ۱۲۹
- آماده کردن تیم برای موفقیت..... ۱۳۰
- مدیریت تعارض تیم با همکاری..... ۱۳۳
- نگاهی به سناریوهای دنیای واقعی: انتخاب تیم رؤیایی..... ۱۳۴

فصل ۹: به‌کارگیری تفکر انتقادی برای حل مسائل..... ۱۳۷

- تعریف تفکر انتقادی..... ۱۳۸
- اجتناب از تله تفکر تبالانه..... ۱۳۸

۱۳۹		روی ترازوی تفکر انتقادی بروید
۱۴۰		پرورش مهارت‌های اصلی تفکر انتقادی
۱۴۱		تفکر مستقل
۱۴۱		تفکیک واقعیت از عقیده
۱۴۲		سؤال پرسیدن
۱۴۳		ارزیابی سوگیری‌ها، پیش‌فرض‌ها و دیدگاه‌ها
۱۴۴		باز ذهن و خودآگاه بودن
۱۴۵		حل مؤثر مسائل
۱۴۷		نگاهی به سناریوهای دنیای واقعی: به چه فکر می‌کردند؟
۱۵۱		فصل ۱۰: بنا کردن اخلاق کاری قوی
۱۵۲		تعریف اخلاق کاری
۱۵۲		پرورش اخلاق کاری خوب
۱۵۳		روی ترازوی اخلاق کاری بروید
۱۵۴		شناخت ده ویژگی اخلاق کاری
۱۵۸		داشتن اخلاق کاری خوب
۱۵۸		در آغوش گرفتن چالش
۱۵۸		پذیرش مسئولیت
۱۵۹		پیدا کردن دلیلی برای شادی در کار
۱۵۹		عادت کردن به عادت‌ها
۱۵۹		پیدا کردن انگیزه
۱۶۰		نگاهی به سناریوهای دنیای واقعی: عاشقش باش و رهاش کن
۱۶۳		فصل ۱۱: رهبری از هر جای سازمان
۱۶۴		تعریف رهبری
۱۶۴		روی ترازوی رهبری بروید
۱۶۵		رهبری به چه شکلی است؟
۱۶۸		بررسی مهارت‌های رهبری
۱۶۸		رهبری با L بزرگ

۱۶۹.....	رهبری با ۱ کوچک
۱۷۰.....	ایجاد میراث رهبری
۱۷۱.....	نگاهی به سناریوهای دنیای واقعی: پیشگامی برای عهده‌دار شدن رهبری
۱۷۵.....	بخش سوم: به کارگیری مهارت‌های نرم در موقعیت‌های خاص
۱۷۷.....	فصل ۱۲: به کارگیری مهارت‌های نرم در عمل
۱۷۷.....	در نظر گرفتن مهارت‌های نرم به صورت شخصی
۱۷۹.....	تهیه فهرستی از ارزش‌ها
۱۸۱.....	تشخیص دقیق ارزش‌های اصلی شما
۱۸۱.....	تقویت مهارت‌های نرم در زندگی روزمره
۱۸۲.....	با نگرش وارد شخصیت شوید
۱۸۲.....	برقراری ارتباط از طریق گوش دادن
۱۸۳.....	احترام به تنوع و فرهنگ
۱۸۳.....	ظاهر و رفتار آراسته
۱۸۴.....	مدیریت زمان
۱۸۴.....	همکاری تیمی
۱۸۵.....	کلاه تفکر (انتقادی) خود را به سر بگذارید
۱۸۶.....	اخلاق کاری
۱۸۶.....	دستورعملی برای رضایت از زندگی
۱۸۹.....	فصل ۱۳: تحت تأثیر قرار دادن کارفرمایان احتمالی با مهارت‌های نرم
۱۹۰.....	آمادگی برای یافتن شغلی که مناسب شما است
۱۹۱.....	به کارگیری مهارت‌های نرم در فرایند استخدام
۱۹۳.....	خوب به نظر رسیدن روی کاغذ: رزومه
۱۹۵.....	خوب به نظر رسیدن در مصاحبه حضوری
۲۰۱.....	بخش چهارم: به کارگیری مهارت‌های نرم در شغل به عنوان مدیر
۲۰۳.....	فصل ۱۴: ده عبارت الهام‌بخش برای تقویت مهارت‌های نرم
۲۰۴.....	مهارت‌های نرم، مهارت‌های سخت را به کار می‌اندازند

- نگرش شما است که جایگاه شغلی شما را تعیین می‌کند..... ۲۰۴
- ظاهراتان را حفظ کنید؛ رفتارتان را کنترل کنید؛ به هدفتان برسید ۲۰۵
- گوش دادن به اندازه شنیدن مهم است ۲۰۵
- تفکر انتقادی حیاتی است..... ۲۰۶
- زمان خود را مدیریت کنید، یا آن شما را مدیریت خواهد کرد ۲۰۶
- کار سخت، زندگی را آسان تر می‌کند..... ۲۰۶
- شخصیت مهم است..... ۲۰۷
- در دسته گل گل‌های متفاوتی وجود دارد ۲۰۷
- کار تیمی رؤیای شما را محقق می‌سازد..... ۲۰۸
- فصل ۱۵: ده راه برای تقویت مهارت‌های نرم ۲۰۹**
- تمرین مهارت را کامل می‌کند ۲۰۹
- تحقیق کنید ۲۰۹
- بازخورد بگیرید ۲۱۰
- در دوره‌های آموزشی شرکت کنید ۲۱۰
- اهداف جدید تعیین کنید ۲۱۰
- با جمع همراه شوید ۲۱۱
- فهرستی از میزان پیشرفت تهیه کنید ۲۱۱
- از اینکه احساس ناخوشایندی داشته باشید ناراحت نباشید ۲۱۲
- تلاش کنید و باز هم تلاش کنید ۲۱۲
- به خودتان پاداش دهید ۲۱۲
- درباره نویسنده ۲۱۳**
- قدردانی نویسنده ۲۱۴**

مقدمه

دنیا و نیروی کار تغییر کرده است. کارفرمایان امروزی در حال حاضر بیش از هر زمان دیگری به دنبال چیزی فراتر از توانایی فنی یا مهارت سخت هستند. آن‌ها در جست‌وجوی افرادی با مهارت‌های قدرتمند ارتباطات میان‌فردی که واقعاً برای کار تیمی مناسب باشند و بتوانند قدرت تدبیر و رهبری خود را در محل کار به نمایش بگذارند هستند.

مدرک دانشگاهی دیگر تضمینی برای موفقیت شغلی محسوب نمی‌شود. امروزه مهارت‌های ارتباطی که با نام مهارت‌های نرم شناخته می‌شوند نیز در تمام صنایع موردنیاز هستند- در حقیقت بیشتر طرفدار دارند. در واقع شرکت‌هایی نظیر Google، EY (Ernst & Young) و IBM در حال حاضر فعلاً نه در پی استخدام افرادی فاقد مدارک سنتی آکادمیک هستند و ترجیح می‌دهند افرادی با نگرش مناسب را استخدام کنند و استعداد را بعداً به آنان بیاموزند. اگر می‌خواهید بهترین کارمندی باشید که همواره موردتوجه قرار می‌گیرد باید به فردی بی‌عیب‌ونقص و بسیار موردتوجه تبدیل شوید. کتاب مهارت‌های نرم برای مبتدیان طراحی شده است تا از طریق ارائه دستورعمل جامعی در زمینه نکات ضروری استخدام و مهارت‌های نرم موردنیاز برای موفقیت در محیط کار در قرن بیست و یکم به شما کمک کند تا به نیروی کار وارد شوید یا موقعیت جدیدی در آن برای خود دست‌وپا کنید. آرمان کتاب این است که به شما کمک کند ده صفت شخصی موردنیاز را که برای کارفرمایان آتی جالب‌توجه است در خود ایجاد کنید: نگرش، شخصیت، ارتباط، آگاهی فرهنگی، ظاهر و آداب معاشرت، مدیریت زمان، کار تیمی، اخلاق کاری و قدرت رهبری.

درباره این کتاب

رعایت ادب هنگام کار و بازی با دیگران و به‌طور کلی انسان مؤدبی بودن- استفاده از مهارت‌های نرم- به‌طور طبیعی در تمام افراد وجود ندارد، اما می‌توانید این مهارت‌ها را فرا بگیرید. مشکل اینجاست که نمی‌دانید از کجا. بیشتر مدارس آن‌ها را تدریس نمی‌کنند و

کارفرمایان اغلب وقت ندارند آن‌ها را به کارمندان خود بیاموزند. من برای اولین شغل خود آن‌ها را نیاموختم اما زمانی که استخدام شدم این خصوصیات را در خود داشتم. از صدقه سر پدر و مادرم که هر دو در مکتب تو نیکی می‌کن و در دجله انداز که ایزد در بیابانت دهد باز رشد یافته‌اند، من نیز چنین رفتار می‌کردم. اما متأسفانه بیشتر افراد جوانی که هنگام شروع کسب و کارم با آن‌ها مواجه شدم این‌گونه نبودند.

اولین باری که شاهد این شکاف مهارتی بودم بر آن شدم تا با تهیه برنامه‌ای آموزشی به متخصصان جوان کمک کنم با پرورش ده مهارت اصلی شخصیتی در خود امروز افرادی شاد و مؤدب باشند تا در آینده به کارمندانی بهتر و شادتر تبدیل شوند. این ده مهارت شخصیتی سنگ بنای برنامه آموزشی شرکت من است که برای هزاران کارآموز کالج در سراسر دنیا موفقیت‌آمیز عمل می‌کند و در حال حاضر به‌عنوان شالوده اصلی این کتاب مورد استفاده قرار گرفته است.

ده مهارت نرمی که در این کتاب پوشش می‌دهیم نشان می‌دهند که هرچه مهارت‌های نرم بیشتری را در خود پرورش دهید، کمک می‌کند تا جاده موفقیت شغلی را بهتر ببیمایید. فقط با مهارت‌های نرم به شغل رؤیایی خود دست خواهید یافت زیرا به مهارت‌های سخت نیز نیاز دارید. البته مهارت‌های نرم در بدو امر به شما کمک می‌کنند و یقیناً کمک می‌کنند تا آن شغل را حفظ کرده و در محل کار خود پیشرفت کنید.

فرضیات احمقانه

با وجود این که فرضیه‌سازی ممکن است منجر به سوءتفاهم شود، اما من در نگارش این کتاب از چند فرضیه استفاده کرده‌ام. البته برای وضوح بیشتر همین‌جا آن‌ها را عنوان می‌کنم. من فرض را بر این گذاشته‌ام که:

- ◀ می‌خواهید برای کارفرمایان آتی خود جذاب‌تر باشید.
- ◀ به دنبال پیشرفت در محل کار و بهبود مهارت‌های زندگی در خود هستید.
- ◀ مشتاقید تا به کارمند و انسانی شادتر و برتر تبدیل شوید.
- ◀ مایلید در مورد آنچه در این کتاب می‌خوانید تأمل کنید و آن‌ها را در عمل مورد استفاده قرار دهید.

آیکن‌های مورد استفاده در این کتاب

(خب معلوم است که) آیکن نکته، نکته‌ها و میانبرهایی را نشان می‌دهد که می‌توانید با استفاده از آن‌ها به کارگیری مهارت‌های نرم را ساده‌تر کنید.



نکته

آیکن‌های یادآوری، اطلاعاتی را نشان می‌دهند که دانستن آن‌ها به‌طور ویژه مهم است. من اغلب مهم‌ترین اطلاعات هر فصل را با این آیکن‌ها مشخص می‌کنم، بنابراین توجه خاصی به این اطلاعات داشته باشید.



یادآوری

آیکن هشدار به شما می‌گوید مراقب باشید! این آیکن اطلاعات مهمی را نشان می‌دهد که شما را از دردسر نجات می‌دهند.



هشدار

فراتر از این کتاب

علاوه بر اطلاعات و دستورالعمل‌های فراوانی که در مورد مهارت‌های نرم در این کتاب فراهم شده است، می‌توانید به‌صورت آنلاین و از طریق نشانی <https://dummies.com> به اطلاعات و راهنمایی‌های بیشتری نیز دسترسی یابید. Cheat Sheet منبع مناسبی است تا به خود یادآوری کنید ده مهارت نرم ضروری کدام‌اند و روش‌های ابتدایی برای ارائه می‌دهد تا بتوانید استفاده از آن‌ها را به یک عادت تبدیل کنید.

فقط باید به نشانی <https://dummies.com> بروید و عبارت Soft Skills For Dummies را جست‌وجو کنید تا برگه تقلبی آنلاین و سودمند و نیز کتاب‌ها و مقالاتی در مورد موضوعاتی که ممکن است مفید واقع شوند بیابید.

از کجا شروع کنیم

فصل اول محل مناسبی برای شروع است! در آنجا مروری اجمالی بر مهارت‌های نرم و اهمیت آن‌ها در موفقیت‌های شغلی و شخصی و نیز معرفی مختصری از هر کدام از ده مهارت نرم ارائه داده‌ایم که در فصل‌های بعدی با جزئیات بیشتری به آن‌ها خواهیم پرداخت.

فصل‌های دوم تا یازدهم را به‌گونه‌ای طراحی کرده‌ام تا شما را در کشف، پرورش و به نمایش گذاشتن ده مهارت نرم موردنیاز برای دستاوردهای فردی و حرفه‌ای یاری کند. برخی از

مهارت‌ها شخصی‌تر هستند و برخی کاربردی‌تر، بنابراین بسته به این که بخواهید کدام مهارت‌های زندگی یا مهارت‌های اشتغال‌یابی را در خود بهبود ببخشید، می‌توانید از برخی از این فصل‌ها صرف‌نظر کنید.

برای مثال اگر به تغییر نگرش نیاز دارید و می‌خواهید در مورد تأییدهای روزانه بیشتر بخوانید به سراغ فصل دوم بروید. اگر فکر می‌کنید بهبود مهارت‌های مدیریت زمان می‌تواند در شغل فعلی شما مؤثر باشد از فصل هفتم شروع کنید.

می‌خواهید نظر من را بدانید. از این کتاب نهایت استفاده را ببرید! فرقی نمی‌کند از کجا شروع کنید، فقط باید شروع کنید! به هر حال محیط کارهای زیادی هست که باید به آن‌ها بروید و کارفرمایان فراوانی هستند که باید ملاقات کنید.