

راهنمای کاربردی مهارت‌های نرم

ارتباطات، روان‌شناسی، و اخلاق در محیط کار

www.ketab.ir

نویسنده: ریچارد آل‌مونت

مترجمان: پروانه یوسفی، تورج الهوردی

سرشناسه: آلمونت، ریچارد، ۱۹۷۰-م. Almonte, Richard, ۱۹۷۰-
عنوان و نام پدیدآور: راهنمای کاربردی مهارت‌های نرم: ارتباطات، روانشناسی، و اخلاق در محیط کار/
نویسنده ریچارد آلمونت؛ مترجمان: پروانه یوسفی، تورج الهوردی.
مشخصات نشر: تهران: موسسه فرهنگی و هنری دیدگاه کاوش و سازندگی دکسا، ۱۴۰۳.

مشخصات ظاهری: ۳۲۶ص.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۵۵۷۱-۸۲-۲

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: عنوان اصلی: A practical guide to soft skills : communication, psychology, and ethics for your professional life, 2022.

عنوان دیگر: ارتباطات، روانشناسی، و اخلاق در محیط کار.

موضوع: مهارت‌های نرم [Soft skills]

ارتباط بین اشخاص [Interpersonal communication]

گروه‌های کار [Teams in the workplace]

شناسه افزوده: یوسفی، پروانه، ۱۳۵۸-، مترجم

شناسه افزوده: الهوردی، تورج، ۱۳۵۳-، مترجم

رده بندی کنگره: HF۵۳۸۱/۱۵

رده بندی دیویی: ۶۵۰/۱

شماره کتابشناسی ملی: ۹۷۷۷۶۸۸

اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیبا



مؤسسه فرهنگی دکسا

عنوان: راهنمای کاربردی مهارت‌های نرم
ارتباطات، روان‌شناسی و اخلاق در محیط کار

نویسنده: ریچارد آلمونت

مترجمان: پروانه یوسفی، تورج الهوردی

دبیر مجموعه: هادی صمدی

مدیر تولید: بهزاد عبدی

طراح جلد: افرا حسین‌زاده

صفحه‌آرا: سمانه حسن‌زاده

نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۳

تیراژ: ۳۰۰ نسخه

قیمت: ۳۷۰,۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۵۵۷۱-۸۲-۲

مؤسسه فرهنگی دیدگاه کاوش و سازندگی (دکسا)

نشانی: ایران، تهران، صندوق پستی ۱۴۶۵۵۹۴۳

Email: publication@doxa-v.org

تلفن: ۰۲۱۵۴۹۳۲۲۲۲

 doxa_vision

www.doxa-v.org

فهرست

۱		سخن ناشر
۵		راهنمای کاربردی مهارت‌های نرم
۷		سپاس‌گزاری
۹		۱ مهارت‌های نرم در عصر دیجیتال

بخش اول: پس‌زمینه مهارت‌های نرم

۴۱		۲ اخلاق
۷۱		۳ روان‌شناسی
۱۰۵		۴ ارتباطات میان‌فردی

بخش دوم: مهارت‌های نرم برون‌سو

۱۳۵		۵ ارتباط
۱۵۵		۶ کار گروهی
۱۷۷		۷ رویکرد مشتری‌مداری

بخش سوم: مهارت‌های نرم درون‌سو

۲۰۳		۸ رویکرد حل مسئله
۲۲۷		۹ بهره‌وری و اخلاق کاری
۲۴۹		۱۰ دوست‌داشتنی بودن
۲۷۵		۱۱ آیا می‌توان مهارت‌های نرم را آموزش داد؟
۳۰۱		نمایه

سخن ناشر

تاریخچه فلسفه مهارت

دانش بدون مهارت و مهارت بدون دانش در دنیای به سرعت در حال تغییر امروز از مشکلات زندگی ماست. تقدم و تأخر، و نسبت دو مفهوم «مهارت» و «دانش» همواره میان فیلسوفان و دانشمندان در شرق و غرب مورد مناقشه بوده است. از بودا، دائو، افلاطون، ارسطو، کانت، مندلسون، تا رایل، آنسکامپ، و دریفوس در دوران معاصر با رویکردهای مختلفی به موضوع مهارت پرداختند. در فلسفه شرق همچون افلاطون عمده‌تأ مهارت را در نسبت با امر اخلاقی و فضیلت در نظر می‌گرفتند. اما در ارسطو رویه قدری تغییر کرد، او مطابق با نظریه عمل از مفهومی با عنوان فرونسیس استفاده می‌کرد. ارسطو می‌گفت دانستن و معرفت ما در خصوص موضوعی لزوماً به معنای عمل کردن و انجام آن نیست. اما در افلاطون مفهوم «تِخنه» دامنه گسترده‌ای چون صنعت، حرفه، تخصص و مهارت را در بر می‌گرفت. او حتی بر این باور بود فضیلت نیز چون مهارتی مانند نجاری قابل اکتساب است. این مناقشه در مندلسون و کانت نیز به شکلی دیگر وجود داشت. البته رایل با ارائه مفهوم «دانش به چگونگی» موضوع مهارت را مقدم بر معرفت تلقی می‌کرد و معرفت را نوعی از دانش به چگونگی می‌دانست. در رویکردهای معاصر آنسکامپ با ارائه مفهوم «معرفت کاربردی» و دریفوس با معرفی مفهومی با عنوان «هوش بدنمند و کاربردی» که مبتنی بر

رویکرد بدنمند است به موضوع مهارت پرداختند. علاوه بر مباحث تاریخی و معرفت‌شناسی، به وضوح نسبت مهارت با مفاهیمی همچون عامل، هوش، ادراک، هیجان، شناخت اجتماعی، زبان و مباحث هنجاری نیز در فلسفه مهارت مهم به نظر می‌رسند.

مهارت در جهان امروز

جدا از مباحث نظری و فلسفی، امروزه موضوع مهارت به لحاظ کاربردی نیز محل بحث و مناقشه‌های جدی است. در دنیای به سرعت در حال تغییر و با عوامل روبه گسترشی چون هوش مصنوعی، اتوماسیون، تغییرات اقلیمی، و همه‌گیری‌های احتمالی پیش‌رو به نظر می‌رسد با مسئله‌های جدیدی روبه‌رو شویم که پیش از این تجربه آن را نداشتیم. برای مواجهه با این موضوع نه تنها نیازمند آگاهی‌های جدید و دانستن شرایط جدید هستیم که نیازمند چیزی بیش از آن نیز هستیم. در این شرایط به غیر از دانایی ضروری است بر توانایی خود برای مواجهه با این مسائل بیفزاییم. اما توانایی در چه چیزی؟ به طور کلی می‌توان این توانایی‌ها را به دو دسته مهارت‌های نرم و مهارت‌های سخت تقسیم کرد. منظور از مهارت‌های سخت، تخصص‌های شغلی چون جوشکاری، نوازندگی، مهندسی عمران، پزشکی و.... است که مراحل کسب این قبیل مهارت‌ها مشخص است. اما دسته دوم نیز بسیار متکثر و متنوع است. مهارت‌های نرم با دسته‌بندی‌ها و سرفصل‌های متنوعی ارائه شده است ولی در دُکسا این مهارت‌ها را در سه دسته کلی عرضه نموده‌ایم. مهارت‌های نرم در محیط کاری، مهارت‌های نرم در زندگی روزمره، و مهارت‌های نرم برای کودک و نوجوان. این کتاب در دسته مهارت‌های نرم در محیط کاری تعریف شده است. در مؤسسه دُکسا در طرحی پژوهشی مهارت‌های نرم در محیط کاری را به شکل زیر دسته‌بندی کرده‌ایم و به فراخور آن برای افراد و سازمان‌ها، آموزش‌های کارگاهی (مبتنی بر شواهد علمی و مبانی نظری) ارائه می‌کنیم.

ردیف	نام دوره	توضیحات
۱	مهارت های ارتباطی	(مهارت های ارتباطی، و کار تیمی)
۲	مهارت های انعطاف پذیری	(تاب آوری، پشتکار، سازگاری، خلاقیت)
۳	مهارت خودکنترلی و تنظیم هیجان	(خودآگاهی، مهار استرس و خشم)
۴	مهارت های تحلیلی	(حل مسئله، تفکر نقادانه، تصمیم گیری)
۵	مهارت های راهبردی	(مدیریت زمان، تفکر راهبردی، و رهبری)
۶	مهارت های اخلاق کاری	(مسئولیت پذیری، تعهد، انضباط، هماهنگی، حرفه ای گری)

فعالیت های مؤسسه با تأکید بر افزایش انعطاف پذیری افراد برای تطبیق خود در شرایط جدید و به هنگام مواجهه با مسئله های جدید ناشناخته متمرکز است. در چنین شرایطی لازم است با خلاقیت راه های متنوع و بدیلی ارائه کنیم و سپس نقادانه مناسب ترین گزینه ها را برگزینیم. این مهارت ها به خلاف مهارت سخت از هر موقعیتی به هر موقعیت دیگری قابل انتقال اند. مهارت ها هم ذاتی و هم اکتسابی هستند و با ملاحظات که گفته شد باید برنامه پرورش و ارتقاء آن نزد خود و اطرافیان خود هستیم.

خود را برای جهان در حال تغییر آماده کنیم.

میلاد حسینیان

راهنمای کاربردی مهارت‌های نرم

این کتاب آسان‌فهم به طیف وسیعی از مهارت‌های نرم موردنظر کارفرمایان می‌پردازد و راه‌کارهایی کاربردی برای توسعه این مهارت‌ها و نمایش آن‌ها به شیوه‌ای مؤثر ارائه می‌کند.

مهارت‌های نرم شامل مهارت‌هایی نظیر ارتباطات، خدمات مشتری، کار گروهی، حل مسئله، و مدیریت استرس هستند و از مؤلفه‌های اصلی هویت حرفه‌ای هر فرد شاغل به شمار می‌آیند. کتاب راهنمای کاربردی مهارت‌های نرم به تحلیل مهارت‌های نرم اصلی، از جمله مهارت‌های درون‌سو^۱ و برون‌سو^۲ می‌پردازد و نشان می‌دهد که این مهارت‌ها در حوزه‌های بنیادین هنرهای آزاد^۳ از جمله ارتباطات میان‌فردی، روان‌شناسی، و اخلاق^۴ ریشه دارند. این کتاب با بهره‌گیری از راهبردهای آموزش^۵ یادگیری

۱. مهارت‌های نرم درون‌سو (inward-facing soft skills) مهارت‌هایی هستند که به افراد کمک می‌کنند تا برای انجام کار به شیوه‌ای مؤثر، خود را به درستی مدیریت کنند.

۲. مهارت‌های نرم برون‌سو (outward-facing soft skills) مهارت‌هایی هستند که به افراد کمک می‌کنند تا با دیگران و در گروه، تعامل مؤثرتری داشته باشند.

3. liberal arts

۴. توضیح این‌که در این کتاب برابر نهاد «اخلاق» برای ethics انتخاب شده است و به دلیل ملاحظات ترجمه از برابر نهادهایی رسمی‌تر و تا حدودی دقیق‌تر نظیر «علم اخلاق» یا «فلسفه اخلاق» پرهیز شده است. همچنین «اخلاقیات» به عنوان برابر نهاد morality و «اصول اخلاقی» به عنوان برابر نهاد morals انتخاب شده‌اند، اما moral و ethical اگر چه متفاوتند اما در اغلب موارد هر دو به «اخلاقی» ترجمه شده‌اند. به باور مترجمان هرگونه اعمال دقت بیش‌تری در برابر نهادها متن را پیچیده‌تر و خوانش آن را سخت‌تر می‌کند - م.

5. pedagogy

فعال شامل نمونه‌پژوهی‌ها^۱ و تمرین‌های خلاقانه، به درک دانشجویان از مفاهیم بنیادین و کاربردهای آن در موقعیت‌های واقعی کمک می‌کند.

این کتاب برای دانشجویان و متخصصان جوان و همچنین مشاوران شغلی، آموزشیاران و مربیان آموزش عالی، و متخصصان یادگیری و توسعه و منابع انسانی جالب توجه خواهد بود و می‌تواند به عنوان ضمیمه‌ای برای دوره‌های شغل‌محور، ارتباطات، و کسب‌وکار مورد استفاده قرار گیرد.

ریچارد آلمونت در مرکز کسب‌وکار کالج جورج براون^۲ در تورنتو، به تدریس ارتباطات مشغول است.

www.ketab.ir

1. case studies

2. Centre for Business at George Brown College