

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دکتر مریم بابازاده
متخصص پزشکی اجتماعی
دانشگاه علوم پزشکی البرز

مهارت‌های نرم

مهارت‌های نرم به مجموعه ویژگی‌های شخصیتی و توانایی‌های بین فردی گفته می‌شود که در موفقیت شغلی و زندگی شخصی بسیار موثر هستند و بر چگونگی کار کردن یک شخص یا تعامل او با دیگران تاثیر می‌گذارند.

نام‌های دیگر مهارت‌های نرم

مهارت‌های شخصی

مهارت‌های بین‌فردی

مهارت‌های غیرفنی

مهارت‌های ضروری

مهارت‌های قابل انتقال

مثال

ارتباط موثر

کار تیمی

حل مسئله

تفکر انتقادی

خلاقیت

سازگاری

هوش هیجانی

مدیریت زمان

رهبری.

مهارت‌های سخت

- مهارت‌های سخت (مثل دانش فنی، برنامه‌نویسی، حسابداری) قابل اندازه‌گیری و آموزش رسمی‌تر هستند
- اما مهارت‌های نرم بیشتر به شخصیت و نحوه تعامل افراد مربوط می‌شوند.
- هر دو نوع مهارت برای موفقیت در دنیای امروز ضروری هستند.

فضای کاری مدرن میان فردی است

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 سمت های مدیریتی دارد

اتوماسیون و هوش مصنوعی باعث می‌شوند در گذر زمان گستره وسیع‌تری از مشاغل متکی بر مهارت‌های 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 مهارت‌های نرم وابسته هستند تا سال ۲۰۳۰ میلادی به دو سوم از تمام مشاغل تبدیل خواهند شد»

فضای کاری مدرن تغییر کرده و نمی‌توان دینامیک میان‌فردی را نادیده گرفت. کارهایی مانند گوش سپردن به دیگران، ارائه ایده‌های تازه، برطرف‌سازی اختلافات و فراهم آوردن بستری باز و صادقانه برای محیط کار، همه و همه به دانش شما راجع به چگونگی ساخت ارتباط میان افراد گوناگون و حفظ آن ارتباط بازمی‌گردد. منظورمان از آن دست ارتباطاتی است که به مردم اجازه می‌دهد به صورت تمام‌عیار در پروژه‌های تیمی مشارکت کنند، از کار دیگران تجلیل کنند و به پشتیبانی از پروژه‌ها بپردازند.

هرچه چنین خصیصه‌هایی را بیشتر پیرامون خود مشاهده کنید، مهارت‌های نرم کارمندان درون سازمان یا کسب‌وکار بیشتر است. تمامی این موارد تاثیری شگرف روی رفتارهای مردم به هنگام تعامل با مشتریان، همکاران، سوپروایزرها و حتی سهام‌داران می‌گذارند. هرچه رفتار شخص مثبت‌تر باشد، قادر به برقراری ارتباطات بهتری خواهد بود. تیم‌های بزرگ این‌گونه به بهره‌وری حداکثری دست پیدا می‌کنند، هر شخص حاضر در تیم جزئی مهم در شکل دادن به چشم‌انداز و استراتژی‌های سازمان است

اهمیت مهارتهای نرم

- **تقاضای بازار کار:** شرکت‌ها به دنبال افرادی هستند که علاوه بر دانش تخصصی، توانایی کار تیمی، حل مسئله و ارتباط موثر را داشته باشند.
- **پیشرفت شغلی:** افرادی که مهارت‌های نرم قوی دارند، شانس بیشتری برای ارتقا شغلی و پذیرش مسئولیت‌های بالاتر دارند.
- **افزایش بهره‌وری:** کارمندان با مهارت‌های نرم قوی، محیط کاری سالم‌تری ایجاد می‌کنند و بهره‌وری تیم را افزایش می‌دهند.
- **سازگاری با تغییرات:** در دنیای امروز که تغییرات سریع اتفاق می‌افتد، مهارت‌هایی مانند سازگاری و حل مسئله برای بقا و پیشرفت ضروری هستند.
- **موفقیت در زندگی شخصی:** مهارت‌های نرم فقط برای کار نیستند؛ آن‌ها در روابط خانوادگی، دوستانه و اجتماعی نیز به افراد کمک می‌کنند تا زندگی شادتر و موفق‌تری داشته باشند.

چگونه مهارت‌های نرم را توسعه دهیم؟

- خودآگاهی: اولین قدم، شناخت نقاط قوت و ضعف خود در زمینه مهارت‌های نرم است.
- یادگیری فعال: شرکت در کارگاه‌ها، دوره‌های آموزشی و مطالعه کتب مرتبط.
- تمرین عملی: مهمترین بخش، تمرین این مهارت‌ها در موقعیت‌های واقعی است.
 - مثلاً برای تقویت ارتباط موثر، در بحث‌های گروهی شرکت کنند.
 - برای کار تیمی، روی پروژه‌های گروهی کار کنند.
 - برای حل مسئله، با چالش‌های واقعی مواجه شوند و راه‌حل پیدا کنند.
- بازخورد گرفتن: از اساتید، همکاران و دوستان خود بازخورد بگیرند تا نقاط بهبود را شناسایی کنند.
- مشاهده و تقلید: مشاهده افراد موفق و الگوبرداری از آن‌ها.

مهارت‌های نرم نه تنها

Nice to Have

نیستند بلکه

Must Have



مهارت های نرم و کاربرد آن در پزشکی

تکمیل کننده مهارت های فنی و دانش پزشکی هستند و به پزشکان کمک می کنند تا ارتباط مؤثرتری با بیماران و همکاران خود برقرار کنند. این مهارت ها می توانند به بهبود کیفیت مراقبت، افزایش رضایت بیمار، کاهش خطاهای پزشکی و بهبود عملکرد تیمی منجر شود

چرا مهارت‌های نرم در پزشکی امروز اهمیت دارند؟

تغییر پارادایم در پزشکی: از پزشکی صرفاً "بیماری‌محور" به "بیمار-محور".

پیچیدگی‌های سیستم درمانی: نیاز به همکاری تیمی، ارتباط موثر با بیماران و خانواده‌ها، و مدیریت استرس.

افزایش رضایتمندی بیمار و کادر درمان: مهارت‌های نرم به بهبود تجربه کلی همه ذینفعان کمک می‌کند.

پیشگیری از فرسودگی شغلی (Burnout): ابزاری برای مقابله با چالش‌های روانی و عاطفی حرفه پزشکی.

استانداردهای جدید آموزش پزشکی: تاکید سازمان‌های اعتباربخشی بر توسعه مهارت‌های غیربالینی.

مهم‌ترین مهارت‌های نرم و کاربرد آن‌ها در پزشکی

همدلی: Empathy

ارتباط مؤثر: Effective Communication

تفکر انتقادی و حل مسئله: Critical Thinking and Problem Solving

کار تیمی و همکاری: Teamwork and Collaboration

مدیریت زمان: Time Management

تاب‌آوری و مدیریت استرس: Resilience and Stress Management

اخلاق حرفه‌ای: Professionalism and Ethics

توانایی سازگاری: Adaptability

رهبری: Leadership

همدلی: Empathy

نقش حیاتی در کیفیت مراقبت و رابطه درمانی بین پزشک و بیمار
توانایی درک و شریک شدن در احساسات و تجربیات دیگران
همدلی به پزشک این امکان را می‌دهد که خود را جای بیمار بگذارد و دنیا را از منظر او ببیند

کاربردها و اهمیت همدلی در پزشکی

برقراری ارتباط و اعتماد

جمع‌آوری اطلاعات دقیق‌تر

بهبود رضایت بیمار و پایبندی به درمان

کاهش اضطراب و استرس بیمار

کاهش خطاهای پزشکی و شکایات

مدیریت اخبار بد و موقعیت‌های دشوار

چند مثال

انتقال خبر بد (تشخیص سرطان)

مثال

مثال: ارائه ناموفق و بازخورد منفی

شما به تازگی یک ارائه مهم درسی در مقابل استاد و همکلاسی‌هایتان داشتید. احساس می‌کنید که برای آن بسیار زحمت کشیده‌اید، اما در پایان ارائه، استاد بازخورد بسیار تند و منفی به شما دادند. ایشان گفتند که ارائه شما فاقد ساختار مناسب، جذابیت بصری کافی بوده و نتوانسته‌اید نکات اصلی را به خوبی منتقل کنید. همچنین، برخی از همکلاسی‌هایتان نیز زیر لب با یکدیگر پچ‌پچ می‌کردند که نشانه‌ای از عدم رضایت آن‌هاست. شما از این وضعیت بسیار ناراحت و دلسرد هستید، اما می‌دانید که این درس برای شما بسیار مهم است و باید پیشرفت کنید.

مهارت‌های نرم کلیدی مورد نیاز

• پذیرش بازخورد (Feedback Acceptance)

• سازگاری (Adaptability)

• خودآگاهی (Self-awareness)

• تفکر انتقادی (Critical Thinking)

واکنش‌های اولیه (بلافاصله پس از بازخورد)

واکنش عاطفی طبیعی

واکنش مطلوب و حرفه‌ای (در لحظه)

واکنش عاطفی طبیعی

احساس ناراحتی/دلسردی: این یک واکنش کاملاً طبیعی است. هیچ کس دوست ندارد کارش مورد انتقاد قرار گیرد، به خصوص وقتی فکر می‌کند برای آن زحمت کشیده است.

احساس خشم/انکار: ممکن است فرد ابتدا احساس خشم یا تمایل به دفاع از کار خود داشته باشد. ("استاد اشتباه می‌کند!" یا "آنها متوجه زحمات من نشدند!") این هم طبیعی است، اما باید کنترل شود.

شرمندگی/خجالت: به خصوص اگر بازخورد در حضور دیگران داده شود، ممکن است فرد احساس خجالت کند

واکنش مطلوب و حرفه‌ای (در لحظه)

- حفظ آرامش ظاهری: با وجود احساسات درونی، سعی کنید چهره‌ای آرام و پذیرا داشته باشید. زبان بدن شما مهم است.
- تشکر از بازخورد (حتی اگر تلخ باشد) یک "ممنونم از بازخورد شما" کوتاه، نشان دهنده بلوغ و احترام شماست، حتی اگر با آن موافق نباشید یا از آن ناراحت باشید.
- عدم دفاع یا توجیه در لحظه: زمان ارائه بازخورد، زمان مناسبی برای دفاع از خود نیست. این کار اغلب باعث می‌شود فرد مقابل موضع دفاعی بگیرد و گفتگو سازنده نباشد.
- نوشتن نکات کلیدی بازخورد: اگر امکان دارد، نکات اصلی بازخورد را یادداشت کنید تا بعداً به آن‌ها فکر کنید. این نشان دهنده جدیت شما در پذیرش بازخورد است.

مدیریت احساسات (پس از بازگشت به خود یا در خلوت)

1. پردازش احساسات: (Acceptance)
2. تحلیل و بازنگری واقع بینانه: (Analysis and Reflection)
3. یادگیری و برنامه ریزی: (Learning and Planning)
4. گفتگو با افراد مورد اعتماد: (Seeking Support)

(Acceptance)

- به خودتان اجازه دهید که ناراحت، دلسرد یا حتی عصبانی باشید. این احساسات طبیعی هستند و سرکوب آن‌ها مفید نیست.
- یادآوری کنید که بازخورد به "کار" شما بوده، نه به "شخص" شما. این یک حمله شخصی نیست.

Analysis and Reflection

- پرسش از خود: آیا این بازخورد منطقی است؟ "آیا می‌توانم نقاطی را پیدا کنم که بازخورد استاد صحیح بوده باشد؟ آیا در ارائه‌های قبلی نیز همین مشکلات را داشته‌ام؟"
- جداسازی احساسات از واقعیت: سعی کنید جنبه‌های احساسی بازخورد را از محتوای واقعی آن جدا کنید. استاد ممکن است لحن تند داشته، اما آیا محتوای حرف او صحت دارد؟
- جستجوی شواهد: آیا می‌توانید شواهدی (مثلاً واکنش همکلاسی‌ها، عدم درک مطالب توسط آن‌ها، نمرات قبلی) پیدا کنید که بازخورد را تایید یا رد کند؟

Learning and Planning

- دیدگاه رشد: **(Growth Mindset)** به خودتان یادآوری کنید که هر بازخوردی، حتی منفی، فرصتی برای یادگیری و بهبود است. "چگونه می‌توانم از این تجربه برای ارتقای خودم استفاده کنم؟"
- تعیین گام‌های عملی: برای رفع مشکلات شناسایی شده، چه کارهایی می‌توانید انجام دهید؟ (مثلاً: مشاوره با استاد، تمرین بیشتر، مطالعه منابع در مورد نحوه ارائه، درخواست کمک از همکلاسی‌های با تجربه)
- تمرکز بر آینده: به جای ماندن در گذشته و غصه خوردن، انرژی خود را روی بهبود عملکرد آینده متمرکز کنید.

Seeking Support

- صحبت با یک دوست مورد اعتماد، یکی از اعضای خانواده یا حتی یک مشاور می‌تواند به تخلیه هیجانی و دریافت دیدگاه‌های جدید کمک کند.
- مراقب باشید که این گفتگوها تبدیل به گلایه و غیبت نشوند؛ هدف باید پیدا کردن راه حل و آرامش باشد.

"در لحظه اول، احتمالاً احساس ناراحتی و ناامیدی زیادی می‌کنم، چون برای این ارائه زحمت کشیده بودم. ممکن است حتی در دلم کمی هم عصبانی شوم. اما سعی می‌کنم این احساسات را بروز ندهم و در ظاهر آرامش خودم را حفظ کنم. به استاد می‌گویم: 'ممنونم از بازخورد شما!' و نکات کلیدی‌ای که ایشان اشاره کردند را یادداشت می‌کنم تا بعداً روی آن‌ها فکر کنم.

بعد از کلاس، به جای اینکه مستقیم به سراغ شبکه‌های اجتماعی یا کارهای متفرقه بروم، برای چند دقیقه به یک جای آرام می‌روم و سعی می‌کنم احساساتم را مدیریت کنم. به خودم یادآوری می‌کنم که این بازخورد به ارائه‌ام بود نه به شخصیتم. سپس، تمام نکاتی که استاد گفتند را مرور می‌کنم و سعی می‌کنم با دید انتقادی، اما نه منفی‌بافانه، به ارزیابی کار خودم بپردازم. ممکن است با خودم بگویم: خب، شاید واقعاً ساختار ارائه‌ام خیلی واضح نبوده یا اسلایدها می‌توانستند جذاب‌تر باشند. پس از آرام شدن و تحلیل بازخورد، برای خودم برنامه‌ریزی می‌کنم که چه کارهایی باید انجام دهم تا در آینده بهتر شوم. مثلاً شاید تصمیم بگیرم که از استاد بخواهم در مورد جزئیات بیشتر بازخوردشان صحبت کنم، یا از یک همکلاسی که ارائه‌های خوبی دارد راهنمایی بگیرم. هدفم این است که از این تجربه برای رشد خودم استفاده کنم.

این نوع پاسخ‌ها نشان دهنده بلوغ هیجانی، خودآگاهی و توانایی فرد در تبدیل یک تجربه منفی به یک فرصت یادگیری است که همه اینها از جنبه‌های کلیدی مهارت‌های نرم هستند

فرض کنید شما عضو یک تیم چهار نفره برای انجام یک پروژه مهم درسی هستید که نمره زیادی دارد. تاریخ تحویل پروژه نزدیک است، اما دو نفر از اعضای گروه، علی و سارا بر سر رویکرد اصلی پروژه و نحوه تقسیم کار به شدت اختلاف نظر دارند. علی معتقد است که باید از رویکرد A استفاده کرد زیرا منطقی‌تر است، در حالی که سارا به شدت بر رویکرد B پافشاری می‌کند و می‌گوید که خلاقانه‌تر است. هر دو به دلیل پافشاری بر نظر خود، از همکاری با یکدیگر سر باز می‌زنند و این وضعیت باعث شده کار روی پروژه متوقف شود و بقیه اعضای گروه (شما و نفر چهارم) نیز گیج و نگران باشند.

مهارت‌های نرم کلیدی مورد نیاز

- حل مسئله (Problem-Solving)
- ارتباط موثر (Effective Communication)
- کار تیمی (Teamwork)
- مذاکره (Negotiation)
- همدلی (Empathy)

حل مسئله (Problem-Solving)

شامل چند مرحله است

شناسایی دقیق مشکل

جمع آوری اطلاعات و گزینه ها

طوفان فکری برای راه حل ها

مشکل اصلی چیست؟

آیا واقعاً فقط اختلاف بر سر رویکرد A و B است؟

شما چطور متوجه می‌شوید که مشکل واقعی چیست؟ آیا با هر دو نفر جداگانه صحبت می‌کنید؟ چه سوالاتی از آنها می‌پرسید؟

جمع‌آوری اطلاعات و گزینه‌ها

ویژگی‌های هر دو رویکرد A و B رو لیست کنیم. مزایا و معایب هر کدام از نظر زمان، منابع، خلاقیت، سختی کار و پتانسیل نمره‌دهی چیه

طوفان فکری برای راهل‌ها

با توجه به نگرانی‌های علی (زمان/کارایی) و سارا (خلاقیت/تمایز)، چطور می‌توانیم راهل‌هایی پیدا کنیم

ارتباط موثر (Effective Communication)

گوش دادن فعال: Active Listening

بیان واضح و بدون ابهام: Clear and Unambiguous Expression