



دوره جامع  
توسعه  
مهارت‌های نرم  
Soft skills



# تیم‌های برنده چه می‌کنند؟

آیاتابه‌حال به این فکر کرده‌اید چطور برخی از تیم‌های کاری موفق عمل می‌کنند و به اکثر اهدافشان می‌رسند؟ در مجموعه آن‌ها انگار همه چیز سر جایش قرار دارد و هر فردی می‌داند دقیقاً باید چه کاری را انجام دهد تعامل، یکی از مهم‌ترین ویژگی‌هایی است که این پتانسیل را در تیم ایجاد می‌کند که همه افراد یکدیگر را دوست داشته و برای یکدیگر ارزش قائل باشند. آن‌ها یاد گرفته‌اند روابطشان را مدیریت کنند. از طرف دیگر مدیریت زمان نقش کلیدی را در مجموعه آن‌ها بازی می‌کند. آن‌ها زمان را با ارزش‌ترین دارایی خود می‌دانند و برای استفاده درست از زمان، برنامه دارند

افراد یک مجموعه حرفه‌ای و تیم برنده، به صورت قوی شبکه‌سازی می‌کنند و دقیقاً می‌دانند چطور و کجا از فرصت‌های شبکه‌سازی خود استفاده کنند

تمام آنچه یک فرد یا تیم کاری را به موفقیت نزدیک می‌کند، جعبه ابزاری است که به مهارت‌های نرم معروف است؛ مهارت‌هایی که برای موفق شدن هر فرد به تنهایی و یک تیم لازم است

# مهارت های نرم دقیقا به چه مهارت هایی گفته می شود؟

مهارت های نرم در باره ویژگی های شخصیتی یا نحوه عملکرد شماست؛ غالباً به اثر بخشی شخصی، تعاملات اجتماعی، و رهبری شناخته می شود و موضوعاتی مانند مهارت گوش دادن، انگیزه بخشی، خلاقیت، مدیریت زمان، حل مسئله انعطاف پذیری، هوش هیجانی، مثبت اندیشی و... را در بر دارد

شما مستقل از مدرک تحصیلی و مهارت های فنی به برخی از توانایی های ارتباطی نیاز دارید که به آنها مهارت های نرم گفته می شود. اندازه گیری مهارت های نرم، دشوار است اما تلاش برای بهبود آن از شما فردی ماهر می سازد

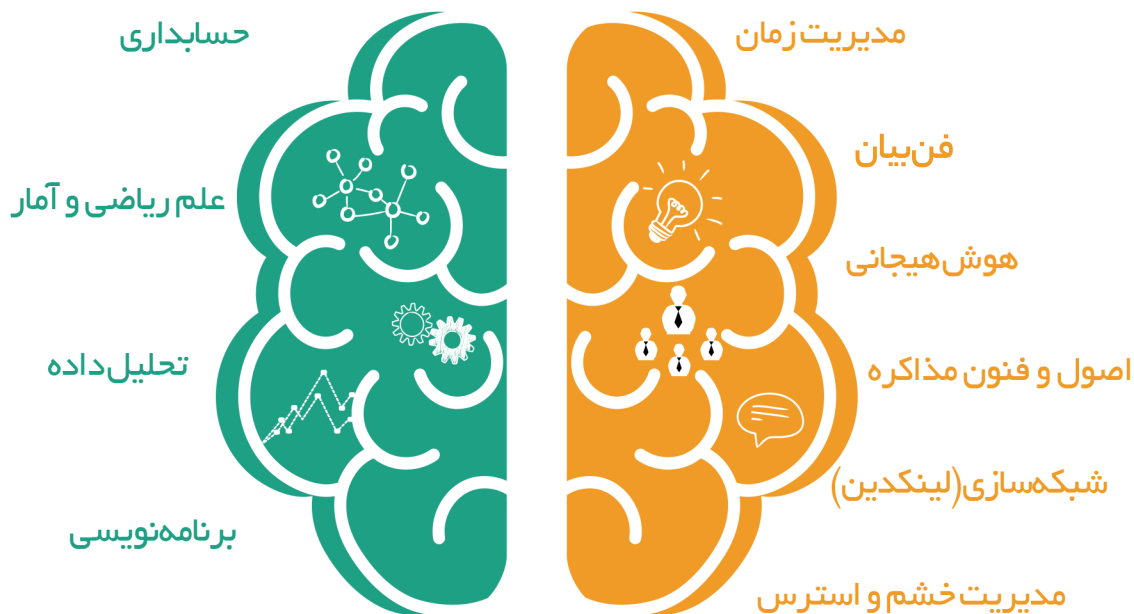


# مهارت های نرم در مقابل مهارت های سخت

مهارت سخت که به مهارت های فنی معروف هستند مربوط به رشته های تخصصی مانند ریاضی، علوم کامپیوتر حسابداری، بازاریابی و... هستند. مهارت های سخت قابل یادگیری هستند، به راحتی اندازه گیری می شوند اما فقط در یک زمینه تعریف شده قابل اجرا هستند. مهارت های سخت به شما قدرت می دهد کارتان را شروع کنید اما مهارت های نرم به شما کمک می کند کارتان را حفظ کنید

## مهارت های سخت

## مهارت های نرم



هیچ کس مهارتی را جز از طریق تمرین مداوم  
و هوشمندانه فشرده کسب نکرده است

نورمن وینست پیل

## سرفصل‌های دوره جامع توسعه مهارت‌های نرم



با توجه به نقش پررنگ مهارت‌های نرم در موفقیت‌های فردی و حرفه‌ای، افراد زیادی این روزها به دنبال مهارت‌گمشده خود هستند تا با کسب آن بتوانند در مسیر حرفه‌ای‌شان بدرخشند. طراحان آموزشی سازمان مدیریت صنعتی اصفهان دوره جامع توسعه مهارت‌های نرم را با محوریت آموزش تفکر نقادانه، اصول و فنون مذاکره، هوش هیجانی، مدیریت خشم و استرس، مدیریت زمان و لینکدین طراحی کرده‌اند تا علاقه‌مندان توسعه فردی بتوانند در فضایی پویا و تعاملی بر روی تقویت مهارت‌های خود سرمایه‌گذاری کنند.

## حل مسئله و تصمیم‌گیری

خوب است کمی به این نکته که تصمیم‌گیری و حل مسئله در مدیریت مهارت مهمی برای کسب و کار و زندگی است توجه ویژه‌تری داشته باشیم. حل مسئله اغلب مستلزم تصمیم‌گیری است و تصمیم‌گیری برای مدیریت و رهبری اهمیت ویژه‌ای دارد. به همین خاطر فرآیندها و تکنیک‌هایی برای بهبود تصمیم‌گیری و افزایش کیفیت تصمیم‌گیری وجود دارد. تصمیم‌گیری برای برخی افراد بسیار ساده و راحت است، بنابراین این افراد باید بیشتر بر بهبود کیفیت تصمیمات خود تمرکز کنند. با این حال افرادی که نمی‌توانند به راحتی تصمیم‌گیری کنند، اغلب قادر به ارزیابی کیفیت تصمیمات خود هستند، اما پس از آن باید در عمل نیز به ارزیابی‌های که انجام داده‌اند پایبند باشند. حل مسئله و تصمیم‌گیری ارتباط تنگاتنگی با هم دارند و هر کدام نیازمند خلاقیت در شناسایی و توسعه گزینه‌ها هستند.

- مهارت حل مسئله چیست؟
- مهارت‌های حل مسئله چه اهمیتی دارند؟
- مهارت‌های حل مسئله کدامند؟
- چگونه مهارت‌های حل مسئله خود را تقویت کنیم؟
- چگونه مهارت‌های حل مسئله خود را در رزومه ذکر کنیم؟
- آیا من به خوبی از پس حل مسئله برمی‌آیم؟
- تکنیک‌های کاربردی در حل مسئله چیست؟
- انواع موقعیت و اینکه چگونه حل مسئله کنیم؟
- جمع‌بندی در حل مسئله چگونه است؟

آنچه در  
بخش حل مسئله و تصمیم‌گیری  
خواهید آموخت

تفکر نقادانه  
چگونه از شما  
فردی با مهارت می‌سازد؟



## مهارت هوش هیجانی

بیا بیاید فرض کنیم هدف شما این است که روز خوبی را شروع کنید. با این حال موقعیت‌هایی پیش می‌آید که شما را ناامید می‌کند. مداوم مجبور هستید پشت چراغ قرمز بایستید. در صف کسی نوبت را رعایت نمی‌کند همکاران کارش را انجام نداده است و کار شما را به تعویق انداخته است و هزاران مثال مشابه که ممکن است اعصابتان را به هم بریزد. اما خوب است بدانید هر موقعیتی را با هوش هیجانی می‌توانید اصلاح و مدیریت آن را آسان‌تر کنید

هوش هیجانی، قابلیت‌هایی است که به شما امکان می‌دهد هیجانات خود و دیگران را بشناسید، آن‌ها را مدیریت کنید و تشخیص دهید در رابطه با دیگران چگونه رفتار کنید

افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، سلاحی مخفی دارند که آن‌ها را به سمت پیشرفت سوق می‌دهد. مطالعاتی که یکی از نظریه‌پردازان هوش هیجانی به نام دنیل گلدمن انجام داده است، نشان داد که ۶۷٪ از شایستگی‌هایی که منجر به موفقیت افراد شده است، مربوط به شایستگی‌های هوش هیجانی بوده است

<https://www.forbes.com>

- توسعه مهارت‌های اجتماعی و انطباق‌پذیری
  - برنامه‌های عملی برای ارتقای هوش هیجانی
  - مؤلفه‌های هوش هیجانی و توسعه آن در خود
  - تأثیر هوش هیجانی در مدیریت احساسات افراد
  - تقویت مهارت‌های هوش هیجانی برای درک بهتر
  - حالات خود و دیگران
- آنچه در بخش هوش هیجانی خواهید آموخت

## هوش هیجانی چگونه از شما فردی با مهارت می‌سازد؟

افرادی که در استفاده از مهارت‌های هوش هیجانی خود شکست می‌خورند، احتمالاً به ابزارهای دیگر و کمتر مؤثر برای مدیریت خلق و خوی خود روی می‌آورند. آن‌ها دو برابر بیشتر احتمال دارد «اضطراب، افسردگی، فرسودگی و حتی افکار خودکشی را تجربه کنند»

Thad Cochran

## مهارت اصول و فنون مذاکره

برای کامیاب شدن در مسیر شغلی نیاز به مذاکره دارید. چه مدیر باشید، چه کارشناس و چه کسب و کار شخصی خودتان را داشته باشید در یک جایی ناگزیر هستید سر میز مذاکره بنشینید. همیشه به یاد داشته باشید شاید این آخرین باری باشد که به شما فرصت داده شده است تا به آنچه می‌خواهید برسید؛ برای همین تمام دانش، مهارت و تلاشتان را به کار بگیرید

یادتان باشد هر اندازه محصول و خدمات شما با کیفیت باشد و خودتان فردی حرفه‌ای و کار درست باشید باید بتوانید به درستی مذاکره کنید تا به اهداف تجاری‌تان دست پیدا کنید؛ در غیر این صورت رفته رفته اعتماد به نفس خودتان را از دست می‌دهید و خودتان را کنار می‌کشید. برای همین بهتر است از امروز برای درک عمیق‌تر جنبه‌های یک مذاکره موفق و تکنیک‌ها و ترفندهای آن تلاش کنید

- مرور مفاهیم کلیدی مذاکره
- گام‌های کلی مذاکره بُرد بُرد
- آشنایی با انواع سبک‌های مذاکره
- باید‌ها و نبایدهای یک مذاکره حرفه‌ای
- تکنیک‌های خارج کردن مذاکره از بن‌بست
- راهبردهای حل تعارض با مذاکره‌کنندگان
- جایگاه زبان بدن و شناخت حالات مذاکره‌کنندگان
- برنامه پیشبرد مسیر مذاکره و دستیابی به اهداف در مذاکرات

آنچه در  
بخش اصول و فنون مذاکره  
خواهید آموخت

اصول و فنون مذاکره  
چگونه از شما  
فردی با مهارت می‌سازد؟



## مهارت مدیریت زمان

قطعا همیشه کارهای بسیاری برای انجام دادن و زمان بسیار محدودی دارید. این موقعیت ناامیدکننده و پر از استرس تاثیر زیادی بر موفقیت شما خواهد گذاشت. شما با یک چوب جادو نمی‌توانید ساعت بیشتری به روز خود اضافه کنید، همچنین نمی‌توانید زمان را به عقب برگردانید اما یک کار از دست شما برمی‌آید؛ اینکه می‌توانید زمانتان را با دقت و کارایی مدیریت کنید. برای این کار به ابزارهایی نیاز دارید تا به شما کمک کند کنترل زمانتان را در دست بگیرید

آنچه در  
بخش مدیریت زمان  
خواهید آموخت

- مفاهیم اولیه مدیریت زمان
- عادت‌ها و نگرش‌های غلط در مدیریت زمان
- نشانه‌های مدیریت زمان ضعیف
- گرفتن تصمیم جدی برای مدیریت زمان
- شناخت هدر دهنده‌های زمان
- تمرین مدیریت زمان

مدیریت زمان  
چگونه از شما  
فردی با مهارت می‌سازد؟

## مدیریت خشم و استرس

این موقعیت را تصور کنید که پشت میز کارتان نشسته‌اید و مدام با خودتان زمزمه می‌کنید «آرام باش، آرام باش، رگبار فکرهای منفی به سمت شما می‌آید و استرس‌ها دور تا دور شما را احاطه می‌کند» شما که خودتان را در مخمصه و گرفتاری می‌بینید ناگهان با کوچکترین اشتباه یکی از همکارانتان از کوره در می‌روید و با او وارد بحث می‌شوید. بعد از آن عذاب وجدان شما را آزار می‌دهد که هیچ‌وقت نتوانستید خشم‌تان را کنترل کنید و روابط حرفه‌ای خودتان را خدشه‌دار کرده‌اید یا در موقعیت‌هایی که می‌توانستید بهترین عملکرد خود را به نمایش بگذارید دچار استرس شده‌اید و فرصت‌ها را از دست داده‌اید. شما باید پذیرید که خشم و استرس مانند ده‌ها هیجان دیگری است که شما تجربه می‌کنید ولیکن باید بدانید چطور آن را تنظیم و مدیریت کنید

- شناخت خشم، حالات روحی هنگام خشمگین شدن و انواع مختلف خشم
- چه خشمی سالم و چه خشمی ناسالم است؟
- شناخت عوامل ایجاد و بروز خشم
- پیامدهای خشم و عدم کنترل احساسات منفی و توأم با لحن خشونت‌آمیز در ارتباط با مشتری
- نحوه برخورد با مشتری عصبانی، شاکی و پرخاشگر
- کنترل و مدیریت خشم در شرایط کاری پرفشار
- نبایدها و بایدها در ارتباط با مشتری شاکی
- تکنیک‌های حفظ آرامش در حین ارائه خدمات به مشتری شاکی

آنچه در  
بخش مدیریت خشم و استرس  
خواهید آموخت

مدیریت خشم و استرس  
چگونه از شما  
فردی با مهارت می‌سازد؟

## فن بیان

مهارت سخنوری از دیرباز مورد توجه بوده است تا به امروز که به شکلی علمی و ساختارمند تغییر یافته است و تبدیل به فنی بسیار مفید و اثرگذار شده است. فن بیان به توانایی انتقال افکار، احساسات، و اطلاعات به شکلی مناسب و موثر اطلاق می‌شود. یک فرد با فن بیان قوی قادر به جذب توجه مخاطبین، انتقال پیام‌های خود به صورت روان و موثر، و ایجاد ارتباط عمیق‌تر با مخاطبان خواهد بود. فن بیان به توانایی بیان افکار و ایده‌ها به طور واضح و مؤثر گفته می‌شود

- فن بیان را چگونه تعریف کنیم؟
- فن بیان چه چیزهایی نیست؟
- تکنیک‌های مهم تقویت فن بیان چیست؟
- ارکان اصلی فن بیان چیست؟
- ارکان اصلی فن بیان چیست؟
- تکنیک‌های موثر در فن بیان چیست؟
- تکنیک‌های موثر در فن بیان چیست؟
- راهکارهای ارتقاء مهارت‌های گفتاری چیست؟

آنچه در  
بخش فن بیان  
خواهید آموخت



## مهارت شبکه سازی

شبکه‌های اجتماعی زیادی وجود دارد که شما می‌توانید در آن عضو باشید و به منظور ارتباط با دیگران یا سرگرم شدن از آن استفاده کنید. اما لینکدین که به عنوان شبکه حرفه‌ای‌ها شناخته می‌شود برای افرادی است که می‌خواهند برند شخصی یا کسب‌وکارشان را تقویت کنند، شبکه افراد حرفه‌ای پیرامون خود را توسعه دهند، از جدیدترین تحولات در دنیای کسب‌وکار آگاه شوند، افراد متخصص را بشناسند و در جست‌وجوی همکار یا کارمند حرفه‌ای هستند.

اگر بتوانید در بزرگ‌ترین و شناخته‌شده‌ترین شبکه حرفه‌ای که بیش از ۷۰۰ میلیون کاربر در آن فعالیت دارند باشید، برگ برنده در دستان شماست. افرادی که به دنبال تغییر اساسی در مسیر شغلی‌شان هستند لینکدین را جدی می‌گیرند و برای حضور در این شبکه، برنامه دارند.

آنچه در  
بخش لینکدین  
خواهید آموخت

- لینکدین در دنیای کسب‌وکار رقابتی
- ایجاد پروفایل شخصی/سازمانی
- برنده‌سازی شخصی و سازمانی
- محتوای اثرگذار/مقاله‌نویسی
- توسعه شخصی، شغلی و سازمانی
- شبکه‌سازی
- شغل‌یابی/نیرویابی
- گروه‌های تخصصی
- پلتفرم‌ها/برنامه‌های جانبی
- موفقیت/شکست در لینکدین

این یک واقعیت ساده است: هیچ فردی نمی‌تواند در همه چیز خوب باشد  
همه به افرادی در اطراف خود نیاز دارند که مجموعه‌ای از مهارت‌ها را داشته باشند

Pallam Raju

شبکه‌سازی با لینکدین  
چگونه از شما  
فردی با مهارت می‌سازد؟

قطعا شما به عنوان فردی متخصص دانش لازم در حوزه کاریتان را دارید و بنا به تجربیات کاریتان تا به امروز مهارت‌های زیادی کسب کرده‌اید اما خوب است یک بار دیگر به این سوال فکر کنید که جای کدام مهارت‌های گفته‌شده در پازل موفقیت من خالی است؟ و جالی خالی را با مهارت مناسب پُر کنید



<https://b2n.ir/s08412>

برای آشنایی بیشتر با مهارت‌های نرم روی لینک کلیک کنید

”حتی در رشته‌های فنی مانند مهندسی، حدود 15 درصد از موفقیت مالی یک فرد به دانش فنی و حدود 85 درصد به دلیل مهارت در روابط انسانی ویژگی‌های شخصیتی و توانایی رهبری افراد است“  
دیل کارنگی

جای کدام مهارت  
در پازل موفقیت شما  
خالی است؟

برنده کسی است که استعدادهای خود را بشناسد، برای تبدیل آنها  
به مهارت تلاش کند و از این مهارت ها برای رسیدن به اهدافش استفاده کند

Jim Rohn

# مخاطبان دوره جامع توسعه مهارت های نرم

- صاحبان کسب و کار؛
- مدیران و کارشناسان شرکتها و سازمانها؛
- همه افرادی که دغدغه رشد و توسعه حرفه ای خود را دارند؛
- افرادی که در آغازین روزهای ورود به دنیای کسب و کار هستند و
- افرادی که میخواهند تغییر کنند و در محیط پیرامونشان تغییر ایجاد کنند

## دستاوردهای دوره

- شما را به عنوان فردی حرفه ای و متعهد تعریف می کند؛
- از شما یک بازیکن تیمی ایده آل می سازد؛
- به حفظ روابط فردی و کاری شما کمک می کند؛
- شبکه حرفه ای شما را تقویت می کند؛
- به رشد و توسعه فردی شما کمک می کند؛
- شما را منظم می کند؛
- ثابت می کند شما ابتکار عمل دارید؛
- مهارت های رهبری شما را توسعه می دهد؛
- به افزایش اعتماد به نفس شما کمک می کند؛
- برند شخصی و برند کسب و کارتان را در ذهنها ماندگار می کند و شما را مشهور می کند

# با اساتید دوره جامع توسعه مهارت های نرم آشنا شوید



دکتر مسعود هاشمی



صبا روزبهانی



دکتر مهر داد حسینی



معین وصال



دکتر حامد صفایی پور



دکتر مازیار میر



دکتر نادر وهاب آقایی



انستیتوی مدیریت صنعتی  
انستیتوی اتانک اصنواک

دریافت اطلاعات بیشتر ارسال عدد ۶۶ به شماره ۰۹۰۳۱۵۶۷۹۳۳



اصفهان، بلوار کشاورز، چهارراه مفتح  
برج آزاد، طبقه چهارم



۱۴-۱۲۰۶۲۰۶۶۶ (۰۳۱)



[imiesf.org](http://imiesf.org)



[@imi.esfahan](https://www.instagram.com/imi.esfahan)