

آیا در برابر مشکلات کاری زود تسلیم می‌شوید؟ (چطور تاب‌آوری و مهارت‌های نرم خود را تقویت کنیم؟)

همه ما روزهایی را در محل کار تجربه کرده‌ایم که انگار همه‌چیز دارد خراب می‌شود؛ مشتری شاکی است، همکارمان بدقولی کرده و مدیر هم فشار می‌آورد. در این شرایط، بعضی‌ها از کوره در می‌روند و همه‌چیز را بدتر می‌کنند، اما بعضی دیگر با آرامش مشکل را حل می‌کنند. تفاوت این دو گروه در مدرک تحصیلی یا هوش آن‌ها نیست؛ بلکه در چیزی است که به آن «مهارت‌های نرم» و «تاب‌آوری» می‌گویند. در این مقاله خیلی خودمانی یاد می‌گیریم چطور این قدرت‌های درونی را بیدار کنیم.

مهارت‌های نرم (Soft Skills) دقیقاً چه هستند؟

شاید اصطلاح «مهارت نرم» کمی عجیب به نظر برسد. برای اینکه راحت‌تر متوجه شوید، مهارت‌های ما به دو دسته تقسیم می‌شوند: سخت و نرم.

مهارت‌های سخت همان چیزهایی هستند که در دانشگاه یا دوره‌های آموزشی یاد می‌گیرید. مثلاً کار با نرم‌افزار حسابداری، برنامه‌نویسی یا تعمیر کردن یک دستگاه. این مهارت‌ها برای استخدام شدن لازم هستند، اما برای اینکه در شغل خود بمانید و پیشرفت کنید، اصلاً کافی نیستند!

در مقابل، مهارت‌های نرم به رفتار و برخورد شما با دیگران و خودتان مربوط می‌شود. اینکه چطور با یک مشتری عصبانی حرف می‌زنید، چطور در کارهای گروهی مشارکت می‌کنید، یا وقتی کارها گره می‌خورد چطور آرامش خود را حفظ می‌کنید. یک فرد می‌تواند بهترین مهندس دنیا باشد، اما اگر مهارت‌های نرم (مثل فن بیان یا کار تیمی) نداشته باشد، هیچ‌کس دوست ندارد با او کار کند.

تاب‌آوری فردی چیست؟ (فرق بین شیشه و فنر)

در کنار مهارت‌های نرم، کلمه‌ای به نام «تاب‌آوری» وجود دارد. تاب‌آوری دقیقاً مثل خاصیت یک فنر است. وقتی یک مشکل بزرگ در کار یا زندگی پیش می‌آید، فشاری به شما وارد می‌شود.

آدم‌هایی که تاب‌آوری ندارند، مثل یک لیوان شیشه‌ای هستند؛ با اولین ضربه و فشار می‌شکنند، ناامید می‌شوند و ممکن است کلاً کارشان را رها کنند. آن‌ها تا هفته‌ها بعد از یک شکست، حالشان بد است.

اما آدم‌های تاب‌آور مثل فنر هستند. آن‌ها هم فشار و ناراحتی را حس می‌کنند (قرار نیست مثل ربات بی‌احساس باشند)، اما خیلی زود دوباره به حالت اول برمی‌گردند. آن‌ها از خودشان می‌پرسند: «خب، حالا که این اتفاق افتاد، بهترین کاری که الان می‌توانم بکنم چیست؟»

نشانه‌هایی که می‌گوید مهارت‌های نرم شما نیاز به تقویت دارد

خیلی از ما فکر می‌کنیم رفتارمان کاملاً عالی است و مشکل همیشه از دیگران است. اما اگر این نشانه‌ها را در خودتان می‌بینید، وقت آن است که روی خودتان سرمایه‌گذاری کنید:

- **انتقادپذیر نیستید:** اگر کسی به کار شما ایراد بگیرد، بلافاصله به شما برمی‌خورد و شروع به دفاع کردن یا حمله به طرف مقابل می‌کنید.
- **همیشه در حال بحث و جدل هستید:** در شرکت با بیشتر همکاران مشکل دارید و فکر می‌کنید هیچ‌کس شما را درک نمی‌کند.

- **زود استرس می‌گیرید:** با کوچک‌ترین تغییر در برنامه‌ها یا یک خبر بد، تپش قلب می‌گیرید و قدرت تصمیم‌گیری خود را از دست می‌دهید.
- **نمی‌توانید نه بگویید:** از ترس اینکه دیگران ناراحت شوند، همه کارهای اضافه را قبول می‌کنید و در نهایت خودتان زیر بار خستگی له می‌شوید.

مربی (کوچ) چطور مهارت‌های نرم ما را پرورش می‌دهد؟

شما نمی‌توانید با خواندن یک کتاب، ناگهان تبدیل به یک آدم صبور و خوش‌بین شوید! مهارت‌های نرم مثل عضله‌های بدن هستند و برای قوی شدن نیاز به تمرین و یک مربی دارند.

احسان جعفری در جلسات کوچینگ، دقیقاً نقش یک مربی ذهن را برای شما بازی می‌کند. او با روش‌های زیر به شما کمک می‌کند تا این مهارت‌ها را در خودتان نهادینه کنید:

۱. کشف الگوهای تکراری و مخرب

مربی به شما کمک می‌کند تا متوجه شوید در چه موقعیت‌هایی کنترل خود را از دست می‌دهید. وقتی بدانید نقطه ضعف شما کجاست، مربی به شما یاد می‌دهد که قبل از عصبانی شدن، چطور یک مکث چند ثانیه‌ای داشته باشید و واکنش بهتری نشان دهید.

۲. تمرین گوش دادن واقعی

یکی از مهم‌ترین مهارت‌های نرم، خوب گوش دادن است. بیشتر ما وقتی کسی حرف می‌زند، اصلاً به او گوش نمی‌دهیم؛ بلکه فقط منتظریم حرفش تمام شود تا جوابش را بدهیم! مربی با تمرین‌های عملی به شما یاد می‌دهد که چطور حرف و احساس طرف مقابل (مثلاً یک مشتری شاکی) را بشنوید و با او همدلی کنید.

۳. مدیریت بحران و ساختن ذهن ضدگلوله

در روزهای سخت کاری، مربی در کنار شماست تا نگذارد احساس ناامیدی شما را غرق کند. او با پرسیدن سوالات درست، ذهن شما را از سمت «چرا این اتفاق برای من افتاد؟» به سمت «چطور می‌توانم این مانع را دور بزنم؟» هدایت می‌کند.

۳ قدم ساده برای شروع توسعه مهارت‌های نرم از همین امروز

برای اینکه از همین امروز تغییر را در خودتان احساس کنید، این سه کار ساده را در محل کارتان انجام دهید:

۱. **قبل از جواب دادن، ۳ ثانیه مکث کنید:** وقتی همکاران حرفی می‌زنند که شما را عصبانی می‌کند، فوراً جواب ندهید. فقط ۳ ثانیه در دلتان بشمارید. همین کار ساده جلوی بسیاری از دعوای کاری را می‌گیرد.

۲. **درخواست بازخورد کنید:** از یکی از همکاران صمیمی یا مدیرتان بخواهید که خیلی صادقانه در مورد نحوه برخورد شما نظر بدهد و قول بدهد که از حرف‌هایش ناراحت نمی‌شوید.

۳. **دایره لغات خود را مثبت کنید:** به جای اینکه مدام بگویید «نمی‌توانم»، «بازار خراب است» یا «تقصیر من نبود»، از جملاتی مثل «دارم روی حل این مشکل کار می‌کنم» یا «چه راهکار دیگری داریم؟» استفاده کنید. کلمات شما، دنیای شما را می‌سازند.

حرف آخر (نتیجه‌گیری)

در دنیای امروز که هوش مصنوعی و ربات‌ها در حال انجام دادنِ بسیاری از کارهای سخت و فنی هستند، تنها چیزی که می‌تواند جایگاه شغلی شما را تضمین کند، انسان بودن و داشتنِ مهارت‌های ارتباطی است! توسعه مهارت‌های نرم و تاب‌آوری، بهترین و ارزان‌ترین سرمایه‌گذاری است که می‌توانید برای رسیدن به آرامش و درآمدهای بالا انجام دهید.

📞 آیا در محیط کار مدام درگیر تنش هستید و احساس می‌کنید استرس جلوی پیشرفت شما را گرفته است؟

👉 [درخواست مشاوره رایگان ۲۰ دقیقه‌ای با احسان جعفری]