



۸ مهارت مدیریتی که مدیران حرفه‌ای باید بدانند

مدیران برای اینکه بتوانند در سازمان، اعضای تیم خود را به خوبی مدیریت کنند و نتایج مناسب بگیرند، محکوم به یادگیری و تقویت مهارت‌های مدیریتی هستند. از آنجاییکه مهارت‌های هر فرد در هر تخصصی، به دو دسته مهارت‌های نرم و سخت تقسیم می‌شود، لذا مدیران حرفه‌ای باید به بهبود این مهارت‌ها در خود توجه کنند.

در ادامه این مطلب، به تعریف مهارت‌های مدیریتی نرم و سخت و همچنین معرفی ۷ مهارت مهم مدیریتی اشاره می‌کنیم.

مهارت‌های مدیریتی، چه مهارت‌هایی هستند؟

مهارت‌های مدیریتی شامل لیستی از ویژگی‌ها و فعالیت‌هایی هستند که یک فرد را به یک مدیر (یا سرپرست) برای تحقق اهداف تیمی یا سازمانی تبدیل می‌کند. یک مدیر برای مدیریت تعدادی از افراد، هم به **مهارت‌های سخت** و هم به **مهارت‌های نرم** نیاز دارد.

هنگامی که فردی به جایگاه مدیریت دست پیدا کند، احتمالاً سطح بالایی از مهارت‌های سخت را دارد و بر آنها تسلط پیدا کرده است. اما آنچه کیفیت رهبری یک نفر را تعیین می‌کند، برخورداری از کیفیت بالایی از مهارت‌های نرم است. مهارت‌های نرم مدیریتی، دلیلی است که افراد یک تیم، به حرف‌های مدیر گوش می‌دهند و از دستورات او حرف‌شنوی دارند.

انواع مهارت‌های مدیریتی

بطور کلی مهارت‌های سطوح مدیریت، به دو دسته مهارت‌های سخت و مهارت‌های نرم تقسیم می‌شوند. مدیری را می‌توان موفق و اثرگذار دانست که بتواند در هر دو دسته از این مهارت‌ها، کیفیت بالایی از خود ارائه دهد.



مهارت‌های سخت، چه مهارت‌هایی هستند؟

مهارت‌های سخت (Hard Skills)، مهارت‌هایی هستند که برای انجام دادن کارها ضروری هستند و به شما امکان می‌دهند وظایف و مسئولیت‌های خاص شغلی خود را بتوانید انجام دهید. آنها را می‌توان از طریق تحصیل در یک رشته دانشگاهی، دوره‌های آموزشی یا از طریق دوره‌های کارآموزی یا کارورزی آموخت.

مهارت‌های سخت معمولاً بر روی فرآیندها یا وظایف خاص تمرکز می‌کنند و شامل استفاده از ابزار یا نرم‌افزار خاص می‌شوند. معمولاً مهارت‌های سخت لازم برای یک شغل را در بخش «نیازمندی‌ها» یا «صلاحیت‌ها» در شرح شغل می‌توان پیدا کرد.

مهارت‌های سخت شامل موارد زیر هستند:

- یادگیری یک زبان خارجی؛ مانند یادگیری زبان انگلیسی.
- مهارت‌هایی برای کار کردن با نرم‌افزارهای خاص یا زبان‌های برنامه نویسی؛ مانند نرم افزار فتوشاپ یا زبان برنامه‌نویسی پایتون.
- مهارت‌های مختص یک شغل یا یک صنعت؛ مانند استقرار سیستم‌های استانداردهای ایزو در صنعت تولید مواد غذایی.

بیشتر بخوانید: [چگونه کسب و کار خود را سیستمی کنید؟](#)

مهارت‌های نرم، چه مهارت‌هایی هستند؟

مهارت‌های نرم (Soft Skills) به توانایی‌هایی گفته می‌شود که شامل ویژگی‌های شخصیتی، نقاط قوت حرفه‌ای و مهارت‌های بین فردی است و جدای از صلاحیت‌های لازم در محل کار، می‌تواند هر فردی را به یک نیروی کار ایده آل تبدیل کند. کسانی که در این مهارت‌ها از کیفیت بالایی برخوردار باشند، نسبت به دیگران مزیت رقابتی خواهند داشت. برخی از مهارت‌های نرم رایج عبارتند از:

- ارتباطات موثر
- رهبری
- تفکر منتقدانه
- قدرت تصمیم‌گیری و حل مساله
- مدیریت زمان و اولویت‌بندی کارها



مهارت‌های نرم را **سخت‌تر** از مهارت‌های سخت می‌توان ارزیابی کرد؛ زیرا **Soft Skills**، جنبه ذهنی و درونی در افراد دارند و تا زمانیکه یک فرد در یک موقعیت شغلی به کار گرفته نشود، نمی‌توان کیفیت او را سنجید. بنابراین برای سنجش مهارت‌های نرم، یک فرد باید مدتی در فضای کسب و کار فعالیت کند تا عملکرد او مشاهده شده و سپس مهارت‌های نرم او را سنجید.

۸ گونه از مهارت‌های مهم مدیریتی

مدیران باید به مهارت‌های مهمی مجهز باشند تا بتوانند به خوبی نیروهای انسانی با استعدادها، علایق و انگیزه‌های گوناگون را مدیریت کنند. در زیر به لیست مهارت‌های مدیریتی اشاره می‌کنیم.

۱- برنامه‌ریزی پیش‌بینانه:

با توجه به اینکه معمولاً بیشتر فاکتورهای مربوط به کسب و کارها مدام در حال تغییر است، لذا به عنوان یک مدیر، ایجاد یک برنامه واقع بینانه برای چگونگی دستیابی به اهداف، حیاتی است.

اگر یک برنامه دقیق از قبل تهیه کنید، تنظیم آن برای سازگاری با شرایط و مشکلات پیش بینی نشده، قابل انجام است. این مهارت برای مدیریت موفق بسیار مهم است؛ زیرا **شما با این کار، از قبل صرفاً برای خود برنامه ریزی نمی‌کنید، بلکه برای موفقیت یک تیم برنامه ریزی می‌کنید.**

برای انجام یک برنامه ریزی پیش‌بینانه، باید به مهارت‌های زیر مجهز باشید:

- ارتباطات قوی
- انعطاف‌پذیری
- تصمیم‌گیری
- سازماندهی
- هدف‌گذاری
- طراحی استراتژی
- توجه به جزئیات
- مدیریت زمان
- اولویت بندی کارها

۲- سازماندهی

این مهارت با مهارت‌های **برنامه‌ریزی**، همراه و همسو است. اینکه بتوانید سازماندهی شده کار کنید، به سادگی برنامه‌ریزی در تقویم نیست.



مدیریت، مستلزم انجام وظایف متعدد با افراد مختلف به صورت روزانه است. اطمینان از اینکه بدانید چه زمانی قرار است در کجا و با چه کاری، فعالیت‌های مختلف را انجام دهید، برای رهبری صحیح یک تیم ضروری است.

برخی از نمونه‌های مهارت سازماندهی شامل موارد زیر است:

- ایجاد و رعایت ضرب العجل‌ها (Deadlines)
- تفویض اختیارات
- چندوظیفه‌ای بودن
- تفکر استراتژیک
- یادداشت برداری از کارها
- ارزیابی فعالیت‌های یک پروژه

۳- رهبری

رهبری مؤثر، بخش بسیار مهمی از کار کردن افراد یک تیم با یکدیگر است. رهبری هرگز به این سادگی نیست که به کارکنان بگویید چه کاری انجام دهند. رهبری شامل کار کردن یک تیم توأم با احترام با یکدیگر برای رسیدن به یک هدف مشترک است.

حتی اگر اولین بار است که در یک موقعیت مدیریتی یا سرپرستی قرار می‌گیرید، بهتر است بدانید که به کار گرفتن یا بهبود توانایی‌های رهبری، بهره‌وری و محیط کاری تیمی بهبود پیدا می‌کند.

مهارت رهبری شامل زیر مجموعه‌های زیر است:

- ارتباطات سازنده و اثربخش
- تطبیق پذیری
- صداقت
- قاطعیت
- ایجاد انگیزه در یک تیم
- استفاده از ظرفیت بالقوه اعضای تیم
- تشویق و ایجاد انگیزه در افراد
- انتقاد سازنده
- متقاعدسازی افراد
- مدیریت تعارض

۴- همدلی



همدلی یکی از مهارت‌هایی است که به مدیران کمک می‌کند تا نیازهای عاطفی و ارتباطی تیم خود را به خوبی درک کند. با همدلی، یک مدیر می‌تواند مهارت‌های دیگر خود مانند ارتباط، سازگاری و بازخورد را ارتقا دهد. همدلی به عنوان یک عامل الزام‌آور با سایر مهارت‌ها برای ایجاد یک رهبر موثر عمل می‌کند.

بدون داشتن همدلی، در میان مدت احتمال ایجاد تنش بین مدیر و اعضای تیم و حتی نافرمانی از انجام وظایف از سوی کارکنان وجود دارد.

از آنجاییکه یک مدیر همواره در معرض گرفتن تصمیمات سخت قرار دارد، لذا در برخی مواقع ممکن است با رفتار خود، اعضای تیم خود را ناراحت کند. در حالیکه اگر آن مدیر مهارت‌های همدلی را در خود به خوبی توسعه دهد، احتمالاً تصمیمات او، پاسخ بهتری از سوی کارکنان دریافت خواهد کرد. علاوه بر این، همدلی می‌تواند مدیران را در تصمیم‌گیری راهنمایی کند؛ زیرا آنها یاد خواهند گرفت که برای ایجاد یک محیط کاری بهتر، می‌بایست بین نیازهای تیم خود و نیازهای شرکت تعادل ایجاد کنند.

از جمله مهارت‌های مرتبط با همدلی می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- گوش دادن فعال
- تدبیر
- تنش زدایی
- ارتباط بدون خشونت
- بازخورد سازنده
- طرز فکر رشد
- ذهن آگاهی

۵- هماهنگی

توانایی هماهنگی مؤثر با تیمی که به عنوان مدیر آنها را مدیریت می‌کنید، شما را به سرپرست بهتری تبدیل می‌کند. رهبر بودن چیزی بیش از واگذاری وظایف به افراد است. این مهارت اشاره به برقراری ارتباط فعال با تیم و درخواست از آنها برای ارائه نظرات سازنده دارد. یک محل کار پویا، با اجازه دادن به افراد برای بحث و تبادل نظر، کمک می‌کند تا افراد خلاقیت خود را شکوفا کنند و ایده‌های جدید ارائه کنند که در ادامه تاثیر این موضوع، بر افزایش کارایی و بهبود رضایت کارکنان است.

برخی از مهارت‌هایی که برای تقویت هماهنگی وجود دارد، شامل موارد زیر است:

- گوش دادن
- پرسیدن سوال در زمانیکه درست
- اجازه دادن برای گفتگوی باز و محترمانه



- کار تیمی
- حل مساله
- خود آگاهی
- مدیریت احساسات
- مذاکره

۶- هدایت و نظارت

مهارت‌های هدایت و نظارت به این موضوع اشاره دارد که چقدر، وظایف را به تیم خود محول می‌کنید و مطمئن می‌شوید که تمام مسئولیت‌های شما به عنوان یک رهبر انجام شده است.

بخش بزرگی از شرح وظایف یک مدیر، **هدایت کار و رعایت یک ضرب الاجل‌ها** است. اگر برای تسلط بر هر کدام از لیست مهارت های مدیریتی وقت ندارید، برای توسعه این skill به عنوان مدیر حتماً وقت بگذارید.

این مهارت، شامل زیر مجموعه‌های زیر است:

- ایجاد برنامه‌های دقیق برای کسب نتایج موفقیت آمیز
- تامین منابع
- تفویض وظایف به کسانی که بیشترین آمادگی را برای انجام آنها دارند
- مدیریت تعارض
- تقسیم کار به طور مساوی بین اعضای یک تیم
- ارزیابی کار
- غلبه بر مسائل غیر منتظره

۷- ارائه و دریافت بازخورد

ارائه و دریافت بازخورد به عنوان سرپرست یک تیم، واقعاً می‌تواند در کیفیت کار و بهره‌وری افراد تفاوت ایجاد کند. ارائه بازخورد مؤثر به عنوان یک رهبر، به معنای **تأیید دستاوردهای یک فرد و مطلع کردن او از کیفیت کاری است که انجام داده و اینکه در چه حوزه‌هایی باید خود را بهبود دهد.**

زمانیکه می‌خواهید به اعضای خود تیم بازخورد دهید، تلاش کنید **شفاف** صحبت کنید؛ چه در زمانی که آنها فراتر از انتظار شما عمل کرده‌اند و چه در مواقعی که خواسته‌های شما را بصورت دقیق اجرا نکرده‌اند. در اینصورت، هر کدام از کارکنان به شما مراجعه می‌کنند تا در مورد کارهایی که انجام داده‌اند، از شما بازخورد بگیرند.



برای تقویت این مهارت، موارد زیر را به درستی رعایت کنید:

- شفاف بودن در مورد مسائل و دستاوردها
- ارتباط نوشتاری و شفاهی قوی
- صمیمیت حین برقراری ارتباط
- پیگیری وظایف محوله
- صحبت فرد به فرد
- صداقت
- توجه

۸- تطبیق پذیری و سازگاری

سازگاری با شرایط غیرمنتظره و تبدیل موانع به سکویی برای پیشرفت، می‌تواند شما را به یک کاندیدای رقابتی برای موقعیت‌های مدیریتی تبدیل کند.

مدیرانی که سازگاری بالایی با شرایط دارند، با نیاز به تغییر و همچنین در برابر ناامیدی، برانگیخته می‌شوند. پذیرش و پیاده‌سازی این نگرش می‌تواند به کل تیم سرایت کند و علیرغم شرایطی هر چند سخت که ممکن است برای سازمان و اعضای آن پیش بیاید، اما افراد قادر خواهند بود با داشتن قدرت سازگاری، از پس انجام آن برآیند.

برای تقویت این مهارت، به موارد زیر به خوبی توجه کنید:

- تفکر انتقادی
- مشارکت
- مهارت‌های تحقیق
- خوش‌بینی
- پذیرش اشتباهات و رسیدگی به مسائل
- تمایل به یادگیری از دیگران
- تنظیم و مدیریت انتظارات
- مدیریت استرس
- خلاقیت
- ابتکار عمل



جمع بندی

با یادگیری و تقویت انواع مهارت های مدیریتی، مدیران می توانند با جذب و به کارگیری افرادِ توانمند، اهداف کسب و کار را به درستی تعیین کنند، خواسته های نیروهای انسانی خود را به خوبی برآورده کنند و کارنامه مدیریتی خوبی از خود به جای بگذارند.