

20 مهارة ناعمة يحتاجها كل مدير ليكون ناجحاً

كتبه أُلانا أخطار | 12 يناير، 2020



عادة ما نربط الأشخاص الذين يعبرون عن آرائهم بالسلطة والسيطرة، لكن القادة الناجحين يدركون أهمية الاستماع إلى أفكار الآخرين. من الأفضل أن تُعبر المتحدث اهتمامًا كاملاً، وأن تدون الملاحظات ولا تتسرع في الحكم، كما أنه من الضروري أن تقبل الآراء الأخرى.

القدرة على التواصل بشكل جيد أمر

ضروري لبناء العلاقات والحفاظ عليها



يمكن للقادة الذين أتقنوا تبادل الأفكار إدارة الموظفين بطريقة أكثر فعالية وخلق بيئة عمل مثمرة. حاول أن تتواصل مع موظفيك بلباقة، وأظهر ثقتك في نفسك، وادعم أقوالك بالحقائق، وحاول تجنب العبارات التجريبية من قبيل: "ربما" .. "من الممكن" .. "من المحتمل" .. "في أسرع وقت ممكن".

غالبًا ما تكون لغة جسد المتكلم أكثر

أهمية مما يقوله في الواقع



يفترض بحث قديم - يُطعن في صحته في بعض الأحيان - أن للكلمات التي نختارها تأثيراً بنسبة سبعة بالمئة فقط على تفسير المستمع لما نقصده، بينما تؤثر لغة الجسد عليه بنسبة 55 بالمئة. من الأفضل أن تُحافظ على التقاء العيون أثناء التحدث لإظهار الاحترام والإخلاص، كما أنه من الضروري أن تقف بطريقة مناسبة لتظهر ثقتك في نفسك، مع تجنب الإيماءات التي تصرف الانتباه أو التي تدل على أنك غير مهتم مثل الوقوف مكتوف الأيدي أو اللعب بالملابس أو المجوهرات. تأكد أيضاً من تطابق تعبيرات وجهك مع الرسالة التي تريد توجيهها.

يمكن للقادة الجيدين مشاركة الأخبار السيئة بمهارة



لا يريد أحد أن يحمل الأخبار السيئة، لكن يدرك أي قائد أن القيام بذلك يمثل جزءًا من الوظيفة. في الواقع، تمثل القدرة على مشاركة الأخبار السيئة بمهارة ما يميز القادة الناجحين. حاول أن تشارك الأخبار السيئة شخصيًا وليس عبر البريد الإلكتروني أو المذكرة، وتحمل المسؤولية وكن صادقًا قدر الإمكان، وامنح الموظفين فرصة للرد ومناقشة كيفية تأثير الأخبار عليهم.

تمثل معرفة كيفية رفض طلبات الناس علامة على المحاور البارِع



في أي منصب قيادي، يعتبر رفض طلبات الموظفين وأفكارهم جزءًا مهمًا من الوظيفة. كما تعد القدرة على رفض طلبات الناس بحساسية أمرًا بالغ الأهمية. من الأفضل أن تتعاطف مع الناس عندما ترفض رأيهم حتى يدركوا أنك تفهم موقفهم، واطرح الدوافع وراء رفضك لطلبهم، وأنهى المحادثة بطريقة إيجابية من خلال تقديم طريقة أخرى للمساعدة.

**يتمتع القادة بمهارات تفاوض جيدة
ويعرفون كيف يجدون الحلول التي
تناسب الجميع**



يتفاوض معظم القادة على مدار اليوم مع العملاء والموظفين ومع الأصدقاء والعائلة. ويكون المفاوضون الناجحون أكثر عدلاً ومراعاةً لرغبات الآخرين بينما يطالبون بما يريدون في نفس الوقت. انظر إلى الوضعية من وجهة نظر الشخص الآخر، وكن مستعداً لتقديم العديد من الخيارات، وأظهر أنك سمعت وفهمت وجهة نظر الجانب الآخر، واعرض المساعدة بطريقة ما لإثبات أنك تريد الأفضل للفريق.

التواصل مع الموظفين والزملاء أمر ضروري للمحاورة بفعالية



تعد العلاقات الودية بين المديرين وموظفيهم ضرورية للغاية لخلق بيئة عمل متماسكة ومثمرة. استخدم دائمًا أسماء الأشخاص عند التحدث إليهم وأظهر اهتمامك بحياة موظفيك وعبر عن تقديرك لهم وأقر بمساهماتهم في العمل، واجعل زملاءك يشعرون بأنهم مهمون.

يمكن للقادة انتقاد الآخرين باحترام وبطريقة مجدية



بالنسبة للقادة الذين يشرفون على الموظفين الذين قد لا يقدمون المستوى المطلوب منهم، فإن انتقادهم يعد أمرًا بالغ الأهمية للحفاظ على معايير عمل عالية وإنتاج عمل يتطابق مع تلك المعايير. من الأفضل أن تنتقد الموظفين كلاً على حدة، وأن لا توجه أصابع الاتهام وأن لا تلطف المشكلة، وأذكر بالتحديد ما الذي تريد تغييره، واطلب مساعدة الموظف حتى يشعر بأنه جزء من الحل.

يجب أن يعرف القادة كيفية التعامل مع الموظفين الصارمين الذين يمكن أن يُخل سلوكهم ومواقفهم بالانسجام في مكان



يجب أن يعرف القادة كيفية التعامل مع هؤلاء الموظفين، خاصة أن الآخرين سيحكمون على القائد بناءً على كيفية تعامله مع الموقف. لذلك، عالج المشكلة في أسرع وقت ممكن بدلاً من الانتظار للتعامل معها، واعتمد على المعلومات الموثقة عند الإشارة إلى سلوك غير مقبول، وابحث عن خطة لتصحيح هذا السلوك وتابع سلوك الموظف يوميا لضمان استمرار التغيير الإيجابي.

القادة الجيدون ودودون، لكن لا ينبغي عليهم خلط الأمور الشخصية بالعمل



يمكن أن يكون الحفاظ على الاحترافية أمرًا بالغ الصعوبة للقادة الذين يتسمون بالود مع العديد من موظفيهم، ولكن الاعتراف بالخط الفاصل بين الحياة العملية والحياة الشخصية (وتحقيق التوازن بينهما) أمر بالغ الأهمية. في هذا الصدد، يُنصح بإنشاء حدود واضحة في حال كنت تعمل مع الأصدقاء، والعدل بين جميع الموظفين بغض النظر عن الصداقات، وتجنب أي معاملة خاصة أو خدمات خاصة.

القادة الجيدون يتكيفون مع التغييرات



يستجيب الناس للتغيير بطرق مختلفة. في البيئات المهنية، غالبًا ما يتطلع الموظفون إلى زعمائهم خلال أوقات التغيير لضمان الطمأنينة والتوجيه والشعور بالاستقرار. على هذا المنوال، امنح الموظفين الفرصة لمشاركة أفكارهم والتركيز على الإيجابيات واستعدّ للإجابة عن الأسئلة.

يمكن للمرشد الفعال الاستجابة للمقاومة دون اتخاذ موقف دفاعي



يواجه القادة على الدوام مقاومة، والطريقة التي يتعاملون بها معها تحدد الكثير حول كيفية فهمهم للمعلومات. ينبغي أن تتعامل مع المقاومة بلباقة من خلال التركيز على القضية وتجنّب المواجهة، وتحمل المسؤولية في حال كنت السبب في مشكلة ما، وطلب مساعدة المقاومين في التوصل إلى حل.

يستمع القادة باستمرار إلى الموظفين ويستجيبون لتشكياتهم



تتمثل إحدى المهارات القيادية القوية في التعامل مع الشكاوى ببراعة ونزاهة. في هذا الشأن، كن مثالا يُحتذى به من خلال عدم التذمر، وطرح أسئلة على أصحاب الشكاوى لمساعدتهم على الوصول إلى جزء من الحل. بالإضافة إلى ذلك، فكّر في إنشاء قاعدة تقوم على عدم إمكانية تقديم شكاوى ما لم يتوفّر معها حل للمشكلة.

التواصل والخلق الجيد أمران متلازمان



يكون الأشخاص المهذبون متميّزين ومحبوبين. في الواقع، لا تساعد السلوكيات الجيدة في ترسيخ العلاقات الإيجابية مع الموظفين فحسب، بل إنها تشكل أيضًا مثالًا يحتذى به بالنسبة لبقية فريق العمل. لهذا يُنصح باحترام ارتباطات الأشخاص والحضور في الوقت المحدد للاجتماعات. لا تستخدم مكبر الصوت في الهاتف إلا عند الضرورة، ولا تقاطع حديث أحدهم وتأكد من قول من فضلك وشكرًا لك.

يحافظ المحاورون على الاحترام أثناء المناقشات



تخبرنا الطريقة التي يتصرّف بها القائد أثناء وقوع جدال الكثير عن مهارات الأشخاص. في الحقيقة، يحافظ أفضل الزعماء دوماً على رباطة جأشهم، ويظلّون منفتحين على وجهات نظر أخرى، ويسعون لتحقيق العدالة. في هذا السياق، ابحث عن حل وسط، وكن مهذباً، وحافظ على هدوئك وثبات صوتك، وتجنب الضغط على الشخص الآخر أثناء المناقشة، وركّز على المضي قدماً.

التفويض من شأنه أن يساعد القادة على إتاحة الوقت للمهام العاجلة



على الرغم من أن التفويض قد يبدو مهمة بسيطة، إلا أنه في الواقع يتطلب قدرا كبيرا من البراعة والمهارة لتحفيز الموظفين على القيام بالعمل وإنجازه بشكل فعال. في هذا الصدد، اجعل هدفك واضحا وكن محدداً بشأن النتائج المتوقعة، واطرح التحديات وناقش العقبات التي قد يواجهها الموظفون، واعرض الموارد المتاحة.

من أهم مسؤوليات القادة بناء الروح المعنوية والحفاظ عليها في مكان العمل



في بعض الأحيان، يشعر الموظفون في كل شركة بالإحباط والتوتر، لذلك هم بحاجة إلى قائد قوي يعطي الأولوية لاحتياجاتهم العاطفية. لذلك، احرص على إبلاغ المعلومات والتغييرات وأخبار الشركة بصفة منتظمة حتى لا يشعر الموظفون أنهم خارج دائرة الاهتمام. فضلا عن ذلك، احرص على توفير فرص النمو وشرح التأثير الذي يحدثه موظفوك على الشركة والمهمة التي تضطلع بها.

القادة يعرفون كيفية الاعتراف بالعمل الجيد والثناء عليه



يبرع أفضل القادة في الإعراب عن تقديرهم لما هو أبعد من مجرد المديح. عزّف بالأشخاص الذين قاموا بأنواع مختلفة من الإنجازات، واحتفل بالعمل الجيد الذي أنجزوه في الاجتماعات حتى يتسنى للآخرين تهنئتهم، وامدحهم شخصيًا.

القادة الناجحون لا يدعون السلوك السيئ يدمر ثقافة الشركات



ينبغي على القادة أن يكونوا قادرين على تحديد سلوكيات الموظفين السيئة ووضع حد لها نظراً لأنه قد يكون لها تأثير سلبي على العملاء أو الإنتاجية أو معنويات المكتب. احترس من هذه السلوكيات التي قد تتجلى في التأخير، مقاطعة الآخرين، الاعتداء على المساحة الشخصية للآخرين، الفكاهة أو الملاحظات غير اللائمة والشكوى المستمرة.

القادة الجيدون يعرفون متى يحين الوقت للاستراحة وتجديد النشاط

إن الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة لا يعدّ مفتاحاً لإبقاء الموظفين سعداء فحسب، بل إنه أساسي أيضاً لتعزيز الإنتاجية. يدرك القادة أن إتاحة الوقت للموظفين للراحة وتجديد نشاطهم خارج المكتب سوف يساعدهم على أن يكونوا أكثر إنتاجية عندما يكونون في المكتب. لذلك، كن قدوة للموظفين، حيث ينبغي عليك التأكد من قضاء بعض الوقت بعيداً عن المكتب أيضاً.

المصدر: **ييزنس إنسايدر**

