



## الدورة التدريبفة (مهارات التفاوض والإقناع فف بيئة العمل)

تقدم أرفم الزمامف



# نظام البرنامج

4 ساعات تدريبية

الوقت

اليوم

يومان

بطاقة الأسماء

عزف باسمك

نظام الدورة

شرح مناقشات ورش عمل

المجموعات

يقسم المشاركين إلى ... مجموعة

إرشادات للمشاركين

شارك بجدية للتأكد من  
اكتسابك للمعارف والمهارات  
المرتبطة

التغذية الراجعة

يقوم المدرب بشرح النقاط  
الهاكمة في نهاية  
المحاضرة

التسجيل

سجل ملاحظتك بالدورة  
في نهاية المفحة

# أهداف البرنامج التدريبي

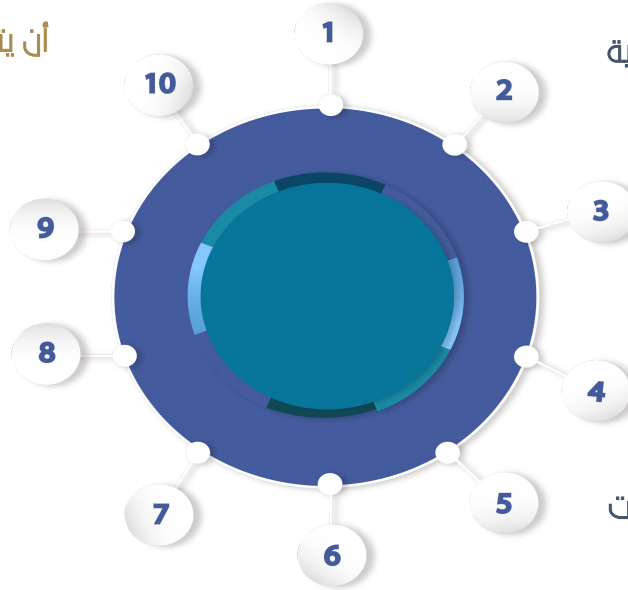
أن يتعرف المتدرب علي مهارات التفاوض والإقناع والتأثير.

أن يتعرف المتدرب اعلي لثقة بالنفس انواها وإيجابيتها وسلبياتها والفرق بينها.

أن يناقش المتدرب كيفية أكتساب الثقة بالنفس (صورة توضيحية).

أن يسأل المتدرب ما هي الممارسات المبنية علي الأدلة

أن يذكر المتدرب أنواع الأدلة والبراهين



أن يشرح المتدرب مراحل التفاوض الخمسة وكيفية التعامل معها بالطريقة الصحيحة.

أن يسأل المتدرب ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

أن يشرح المتدرب المهارات الناعمة وعلاقتها بسوق العمل.

أن يشرح المتدرب تقنيات التفاوض والمقابلة

أن يسأل المتدرب ما هي تقنيات الحوار الناجح

# وحدات البرنامج التدريبي

## الوحدة الأولى

مهارات التفاوض والإقناع والتأثير

1

## الوحدة الثانية

ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف  
نكسبها

2

## الوحدة الثالثة

تقنيات التفاوض والمقابلة

3

## الوحدة السادسة

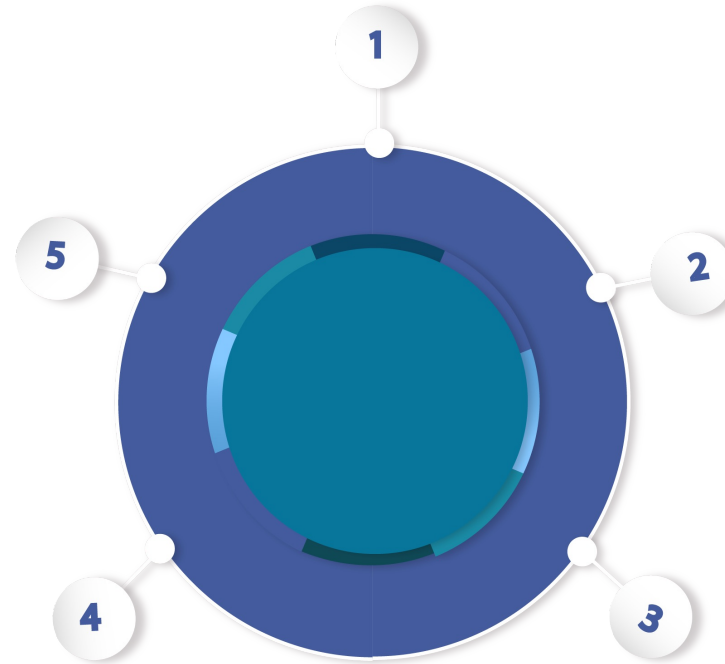
كيفية اكتساب الثقة بالنفس (حورة توضيحية

5

## الوحدة الرابعة

أنواع الأدلة والبراهين

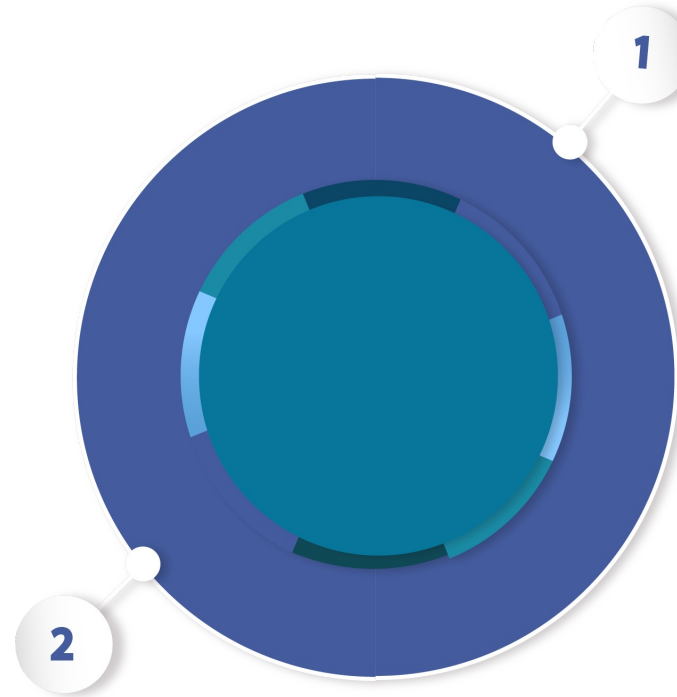
4



# الوحدة الأولى

---

مهارات التفاوض والإقناع والتأثير.



مراحل التفاوض الخمسة وكيفية التعامل معها  
بالطريقة الصحيحة.



نشاط تدريبي ( فردي )

عزيزي المتدرب

ماذا تعرف عن ما مهارات التفاوض

والإقناع والتأثير؟

# مهارات التفاوض والإقناع والتأثير

---



## □ تعريف التفاوض والإقناع :

- يوجد عدد من التعريفات المختلفة والتي توضح مفهوم كل من التفاوض والإقناع والتأثير والتي نذكرها فيما يلي:

## □ معنى التفاوض :

- هو عبارة عن العملية التي يقوم الإنسان من خلالها على حل المشكلات المختلفة، أو عمل تسوية مع عدد من الأشخاص، بالإضافة إلى القدرة على تأسيس إتفاقيات ونقاط مشتركة بين الأشخاص وبعضهم البعض.



## مهارات التفاوض والإقناع والتأثير

---

- كما يمكن تعريفه على أنه ذلك النوع من النقاش التي يتم بشكل متحضر وراقي، بحيث يكون مقبول لدى كل الأطراف، حيث يقوم كل طرف بتقديم وجهة نظره التي يحاول من خلالها إقناع الآخر.
- ومن المؤكد أن هذه النقاشات تكون بين أولئك الأشخاص الذين يتبنون أفكار متباينة، يريدون في هذه المناقشة التوصل إلى حل يرضي جميع الأطراف، وتكون هذه المفاوضات في كل المجالات سواء كانت السياسية أو الاجتماعية أو الاقتصادية.

# مهارات التفاوض والإقناع والتأثير

---

## مفهوم الإقناع :

يمكن إطلاق عدد من المفاهيم على عملية الإقناع وهي قدرة الإنسان على تطويع العبارات والجمل التي يكون لها تأثير كبير على المتلقي، ويكون لها القدرة على تغيير أفكاره وميوله واتجاهاته. كما يمكن أن نقول على الإقناع أنه عبارة عن العمليات الفكرية التي يحاول فيها الأشخاص بكل الطرق الممكنة التأثير على آراء الآخرين، والقيام بتوجيه أفكاره وآرائه إلى منحنى آخر.

# مهارات التفاوض والإقناع والتأثير

---

➤ مهارات التفاوض والإقناع والتأثير :

يوجد العديد من مهارات التفاوض الذي يجب على الإنسان الذي يرغب في إحداث تفاوض يكون إيجابياً من ناحيته أن يتطلى بها، وذلك لأن هذه المهارات تساعد الإنسان على الوصول لهدف

➤ ومن هذه المهارات:

• لا يجب أن يحدث تفاوض بين إنسان وآخر وهو غير مستعد لهذا التفاوض، وذلك لأن عدم الإستعداد يفقده عنصر التركيز.

• يجب أن تتعامل وأنت في وقت التفاوض، على أنك أنت في موقع القوة، وليس الضعف، وذلك حتى يمكنك إحداث التأثير المطلوب.

## مهارات التفاوض والإقناع والتأثير

---

- يجب عليك أن تمتلك ثبات انفعالي كبير، وقدرة على التحكم في الأعصاب، حتى لا يؤدي ذلك إلى خسارتك للتفاوض.
- لا بد أن تكون على معرفة بكل متطلبات واحتياجات الآخر، حتى تتمكن من إحداث تفاوض، بالإضافة إلى الإستعداد إلى تلبية هذه المتطلبات في حالة الضرورة.
- يجب أن تكون مستمع جيد ومنصت الشخص الذي تتحاور معه، حيث أن الإنصات يشعرك من أمامك بأهميته وقيمته، مما يسهل القدرة على التفاوض، بالإضافة إلى أن انصاتك له يمكنك من التعرف على نقاط ضعفه وقوته أثناء التحدث، مما يجعلك أن الأقدر على التفاوض.

## مهارات التفاوض والإقناع والتأثير

---

- لا يجب أن تنظر إلى الآخر نظرة استعلاء وتقليل من شأنه، أو من قدراته وذكائه، حتى لا تخسر التفاوض برمته.
- يجب عليك في حالة تقديمك للاقتراحات أن تعدد الفوائد التي سيحصل عليها الطرف الآخر من جراء قبول هذه الإقتراحات.
- محاولة الوصول إلى أرضية مشتركة بينكما، حتى تستطيع الوصول إلى حلول مشتركة للطرفين.

# مهارات التفاوض والإقناع والتأثير

---

- ما هي مهارات الإقناع؟
- الإقناع هو أحد المميزات التي يتمتع بها عدد من الأشخاص، ويوجد عدد من المهارات التي يجب أن يتمتع بها الشخص الذي يجب أن يمتلك هذه الميزة ومنها:
- القدرة على التفاوض وامتلاك مهاراته.
- يجب أن يكون لديك على تطويع نبرة صوتك، حيث يجب أن تتناسب مع الموضوع والأفكار التي يتم عرضها للطرف الآخر، حيث أن نبرة الصوت تستطيع أن تقنع الآخر أو تنفره منك، بالإضافة إلى القدرة على التحدث بشكل لبق.

## مهارات التفاوض والإقناع والتأثير

---

- عليك أن تتعلم لغة الجسد جيداً، وذلك لأنك سوف تستخدمها في إقناع الآخر، بالإضافة إلى أنها تمكنك من التعرف على تصرفات وكلام الشخص الآخر، ومعرفة المدى الذي تأثر به هذا الشخص من جراء حديثك، مما يساعدك بشكل أسرع على الإقناع.
- يجب أن يكون بداية حوارك مع الشخص الذي تريد إقناعه بشيء مشترك بينكما، وحاول إبراز هذا الشيء حيث يساعدك على إقناع هذا الطرف برأيك.

## مهارات التفاوض والإقناع والتأثير

---

### ❖ أهم مهارات التأثير:

- إحداث تأثير في الإنسان الذي أمامك أحد أهم المميزات التي يبحث عنها أي شخص، وذلك للوصول إلى ما يريد به بأسهل وأسرع الطرق الممكنة، ويوجد عدد من المهارات التي في حالة امتلاك الشخص لها تمكنه من القيام بإحداث تأثير كبير ومنها:
- يجب أن يمتلك الشخص القدرة على القيام بتفاوض وإقناع الآخرين.
- أن يكون لديك الإقناع الكامل بالتأثير الذي ترغب في إحداثه على الآخر أولاً، إذ لا يمكن أن تؤثر على الشخص بأفكار وقناعات دون أن تكون أنت مقتنع به، وذلك حتى يخرج التأثير من عندك لدى الآخر.

## مهارات التفاوض والإقناع والتأثير

---

- يجب أن تجذب إنتباه الناس إليك، وذلك من خلال تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم، والقيام بتوفير ما ينقص هؤلاء الأشخاص، وذلك حتى يكون ذات قابلية للتأثير الخاص بك.
- يجب أن تتميز بالوفاء بالالتزامات التي قدمتها للآخر، حيث أن إلتزامك بهذه الوعود تجعل الآخرين يثقون بك وبأرائك مما يسهل عليك إحداث التأثير الممكن.
- من الضروري أن تكون صاحب اليد العليا في أحد الأمور، وذلك لأن الأشخاص دائماً ما يتأثرون بالأشخاص الذين يمتلكون سلطة معينة.

## مهارات التفاوض والإقناع والتأثير

---

- العاطفة هي المتحكم الأقوى في آراء وتصرفات الناس، لذلك يجب عليك أن تلعب على وتر العاطفة، وتعمل على كسب تعاطفهم، وهذا التعاطف هو من يجعلهم يتأثرون أفكارك وقناعاتك.
- أن يكون لديك المقدرة على إقناع الآخر.
- يجب أن يكون لديك المهارة في تسويق نفسك، حتى تستطيع الوصول إلى أكبر عدد من الناس.

# مهارات التفاوض والإقناع والتأثير

---

- يجب أن يكون لديك القدرة على تحليل الأفكار والآراء المضادة لأفكارك، حتى تتمكن من دحض هذه الأفكار، وإقناع الآخر بأفكارك أنت.
- القدرة على التحدث، وتبني مهارة الإلقاء، حتى تجب الأشخاص ليكونوا مستمعين جيدين لك، وتقنعهم بما تتحدث به.
- وفي نهاية رحلتنا حول موضوع مهارات التفاوض والإقناع والتأثير ينبغي أن نعرف بأن التأثير متوقف على الإقناع، والإقناع متوقف على التفاوض، إذ أنها مهارات متصلة مع بعضها البعض

# مراحل التفاوض الخمسة وكيفية التعامل معها بالطريقة الصحيحة.



❖ مراحل التفاوض الخمس: كيف تحصل على ما تريد؟

• يحتاج التفاوض الناجح إلى المرور بخمسة مراحل مختلفة. في كل مرحلة أنت بحاجة إلى بذل الجهد المناسب، حتى تقدر على الانتقال إلى المرحلة التالية بنجاح. لذا، لا بد من فهم تفاصيل مراحل التفاوض جيداً، والتصرف المثالي المناسب لكل مرحلة.

❖ المرحلة الأولى: الاستعداد

• تعد مرحلة الاستعداد من مراحل التفاوض الأساسية التي يجب الاهتمام بها جيداً، ومنحها الوقت الكافي، لأنها ستتحكم في نجاح بقية مراحل التفاوض التالية.

# مراحل التفاوض الخمسة وكيفية التعامل معها بالطريقة الصحيحة.

---

- لا تحاول الدخول في التفاوض الفعلي، دون الشعور بأنك مستعد جيداً للقيام بهذا الأمر، والتركيز على الهدف الرئيس من الاستعداد وهو معرفة الطريقة المثالية للتفاوض.
  - تشمل مرحلة الاستعداد التركيز على النقاط التالية:
    - 1- معرفة الأمور الداخلية بالنسبة لك
- هل تحتاج فعلاً إلى الخوض في عملية التفاوض هذه؟
- ما المعلومات الأساسية التي يجب عليك معرفتها حتى تقدر على إكمال مراحل التفاوض التالية.
- تنظيم المعلومات التي تملكها بطريقة صحيحة.

## مراحل التفاوض الخمسة وكيفية التعامل معها بالطريقة الصحيحة.

---

### ❖ 2- التحليل

- جمع البيانات عن الطرف الآخر.
- التفكير في السيناريوهات المختلفة المتوقعة.
- تقييم نقاط القوة والضعف المحتملة، من خلال إجراء تحليل سوات.
- تحديد جميع الأطراف المناسبين لبدء التفاوض معهم.

### ❖ 3- تحديد الأمور المتعلقة بك وبهم

- التفكير في الاهتمامات المشتركة بينك وبين الطرف الآخر.
- تحديد النتائج المرغوبة من عملية التفاوض.

# مراحل التفاوض الخمسة وكيفية التعامل معها بالطريقة الصحيحة.

---

- 4- التفكير في العلاقة المطلوب إنشاؤها مع الطرف الآخر
- التفكير في ردود الأفعال المحتملة من الطرف الآخر.
- كيفية كسب ثقة الطرف الآخر في أثناء التفاوض.
- ❖ المرحلة الثانية: تبادل المعلومات
- بعد الانتهاء من الاستعداد يمكنك الدخول إلى المرحلة التالية من مراحل التفاوض، ألا وهي تبادل المعلومات.

## مراحل التفاوض الخمسة وكيفية التعامل معها بالطريقة الصحيحة.

---

- تعتمد هذه المرحلة على إشراك الطرف الآخر في عملية التفاوض، من خلال مشاركة المعلومات معاً، ومحاولة اكتشاف الخيارات المتاحة بالنسبة لكليهما، وذلك للاستفادة من ذلك في مرحلة المساومة.
- في هذه المرحلة من المهم التركيز على بناء الثقة مع الطرف الآخر، إذ بدون هذه الثقة لن يكون بالإمكان تحقيق الهدف المطلوب من التفاوض.

# مراحل التفاوض الخمسة وكيفية التعامل معها بالطريقة الصحيحة.



• من خلال الإجابة على الأسئلة الثلاثة السابقة، سيكون بإمكانك أخذ الخطوة إلى بقية مراحل التفاوض، وذلك لثقتك في أن هَذَا التفاوض سيكون فعالاً لكليهما، وبالتالي يمكن إنتاج قيمة حقيقية من خلاله، تمكنك من تحقيق الأهداف التي تريدها.

• أما إذا لم تجد الإجابة لصالحك، وأن الاستمرار في الأمر سيكون سلبياً، فمن المهم التفكير في التعديلات المناسبة أو محاولة التفكير في البديل المناسب.

# مراحل التفاوض الخمسة وكيفية التعامل معها بالطريقة الصحيحة.

---

## ❖ المرحلة الثالثة: المساومة

- إذا وجدت أن لديك المعلومات الكافية التي يمكنك الاعتماد عليها لأخذ قرار المتابعة في مراحل التفاوض التالية، فيمكنك الاستمرار في التفاوض. أو يمكنك العودة إلى المرحلة الأولى، حتى تقدر على اختيار بديل مناسب للمتابعة في التفاوض معه.
- في هذه المرحلة من مراحل التفاوض يمكنك التركيز على الأخذ والعطاء بينك وبين الطرف الآخر.
- من المهم في هذه المرحلة إدراك أن التفاوض الناجح لا يعني الأخذ فقط، بل لا بد من التركيز على العطاء.

# مراحل التفاوض الخمسة وكيفية التعامل معها بالطريقة الصحيحة.

---

➤ المرحلة الرابعة: ختام مراحل التفاوض

- في هذه المرحلة من مراحل التفاوض تكون قد وصلت إلى اتفاق نهائي مع الطرف الآخر، فيكون لكليهما فهم بالأشياء المطلوبة منه، وفي المقابل الأشياء التي سيحصل عليها.
- من المهم في هذه المرحلة التركيز على كتابة ملخص شامل للاتفاق، محدد فيه التفاصيل الخاصة بالتنفيذ.
- من الضروري التركيز على محاولة توثيق الاتفاق قدر الإمكان، حتى يكون الأمر ملزماً للجميع ويمكن العودة إليه في حالة الاختلاف على أي تفاصيل.

# مراحل التفاوض الخمسة وكيفية التعامل معها بالطريقة الصحيحة.

---

## ❖ المرحلة الخامسة: تنفيذ الاتفاق

- في هذه المرحلة من مراحل التفاوض تكون قد انتقلت إلى تنفيذ الاتفاق.
- على الرغم من عدم وجود اختلافات في هذه المرحلة، أو الاحتياج إلى توظيف مهارات التفاوض بطريقة معينة، لكنها تعد بمثابة التجهيز لعملية التفاوض التالية مع الطرف الآخر، لا سيما إذا كنت تبحث عن إنشاء تعامل مستمر بينكما.

# مراحل التفاوض الخمسة وكيفية التعامل معها بالطريقة الصحيحة.

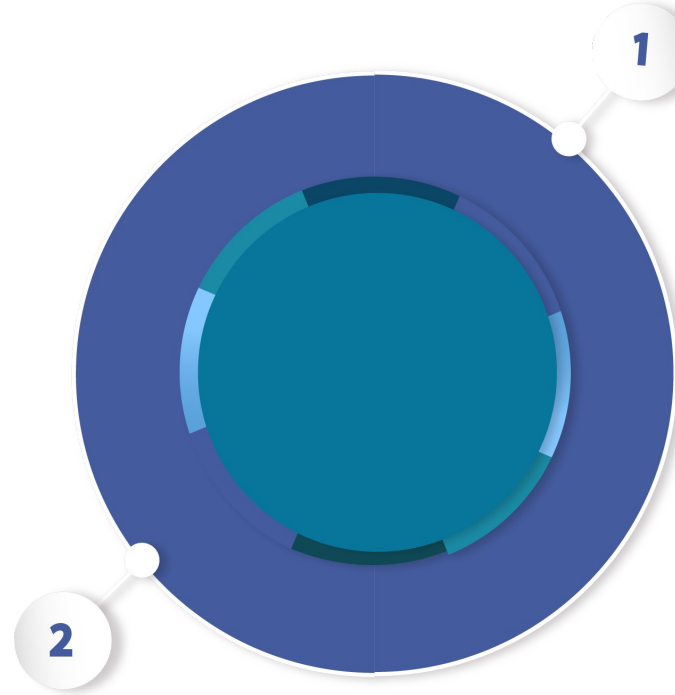
---

- تأكد من التزامك بجميع الوعود التي اتفقتم عليها، واحرص على توطيد علاقتك بالطرف الآخر من خلال الحفاظ على الثقة.
- في حالة وجود مشكلة، لا بد من التفكير في الحل المناسب لهذه المشكلة سريعاً، حتى تقدر على الحفاظ على جودة تنفيذ الاتفاق مثل المطلوب بالضبط.
- ختاماً تتطلب مراحل التفاوض التركيز على تحقيق أفضل قيمة ممكنة، وهذه هي مهمتك الأساسية، من خلال التجهيز لكل مرحلة جيداً، ومعرفة كيفية دراسة الطرف الآخر وفهم ما يريده بالضبط، ثم محاولة الخروج بالنتيجة المناسبة من كل مرحلة، حتى تقدر على تحقيق الهدف النهائي من عملية التفاوض.

# الوحدة الثانية

---

ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف  
نكسبها.



المهارات الناعمة وعلاقتها بسوق العمل.



نشاط تدريبي (فردى)

عزىزى المتدرب

ماذا تعرف عن ما هى المهارات الناعمة ال 8

الأهم وكيف نكسبها؟

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

• إذا كنت تريد التقدم للعمل في وظيفة جديدة، فعليك أن تعرف جيداً متطلبات الوظيفة التي ستتقدم لها، فالمهارات المطلوبة لأي وظيفة تنقسم إلى نوعين مهارات تقنية مرتبطة بالوظيفة نفسها، وتختلف حسب طبيعة كل وظيفة، ومهارات شخصية، والتي يطلق عليه اسم المهارات الناعمة.

• المهارات الناعمة من المتطلبات الهامة جداً التي يبحث عنها كل أصحاب الأعمال في الموظفين الذين يعملون لديهم، حيث أنها تضمن سير العمل بشكل أفضل، وتحقيق التناغم والتعاون بين الموظفين لضمان زيادة كفاءة إنتاج الموظفين.



## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

• قد نسمع كثيراً عن شخص تقدم للعمل بوظيفة معينة، وكان ملم بشكل كبير بمتطلبات الوظيفة وكل المعلومات والمهارات التقنية المطلوبة لها، لكنه لم يحصل على الوظيفة وتم رفضه، وفي المقابل قد يتم قبول شخص آخر مستواه أقل من حيث إلمامه بالمهارات والمعلومات التقنية الخاصة بالوظيفة.

قد تتساءل لماذا يحدث ذلك، وكيف يقوم أصحاب العمل برفض من هو أحق بالعمل وملم بمتطلباته، وتعيين من هو أقل كفاءة.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

❖ ما هي المهارات الناعمة: SOFT SKILLS

- المهارات الناعمة ببساطة هي عبارة عن مجموعة من المهارات الشخصية، والتي لا تكون مرتبطة بالمهام الوظيفية بشكل مباشر، ولكنها مهمة جداً وضرورية لتحقيق أفضل النتائج الممكنة في العمل.
- فمثلاً من المهارات الأساسية لوظيفة المسوق الإلكتروني هو القدرة على تحليل البيانات، وبدون هذه المهارة لن يستطيع المسوق الإلكتروني أداء المهام الوظيفية المطلوبة.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

- ولكن أيضاً من المهم للمسوق الإلكتروني امتلاك مهارات ناعمة مثل التواصل والقيادة والعمل الجماعي، وهذه ليس مهارات مرتبطة بشكل مباشر بأداء المهام، ولكنها مهارات مهمة جداً لتحقيق النتائج المرجوة.
- الجدير بالذكر أنه في بعض الوظائف والتخصصات العملية تكون بعض المهارات الناعمة بمثابة مهارات أساسية، ومرتبطة بشكل مباشر بأداء العمل، وذلك مثل مهارة التواصل لوظيفة خدمة العملاء.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

### ❖ المهارات الناعمة: Soft Skills

- هو مصطلح انتشر بشكل كبير جداً في الآونة الأخيرة، وأصبح كل أصحاب الشركات يتطلعون إلى أن يكون كل الأشخاص الذين يعملون لديهم يمتلكون تلك المهارات.
- المهارات الناعمة هي مهارات هامة جداً ويحتاج كل منا إلى اكتسابها، والتي تجعل من السهل التواصل والانسجام في العمل مع الآخرين.
- حيث أثبتت دراسة قامت بها جامعة Harvard أن (85%) من النجاح في أي وظيفة يعتمد على المهارات الناعمة، وأن (15%) فقط من النجاح في الوظيفة يعتمد على المهارات التقنية.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

- أهم المهارات الناعمة: **SOFT SKILLS**
- ✓ مهارة التواصل
- ✓ مهارة التفاوض
- ✓ مهارة الذكاء العاطفي
- ✓ مهارة القيادة
- ✓ مهارة حل المشكلات
- ✓ مهارة العمل الجماعي
- ✓ مهارة المرونة والتكيف مع المتغيرات
- ✓ مهارة تنظيم الوقت

# ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكتسبها.

---

□ والآن دعونا نتناول كل واحدة منهم بالتفصيل:

□ 1. مهارة التواصل:

- لا شك أن مهارات التواصل هي من أهم المهارات التي يمكن لأي شخص أن يكتسبها في حياته، ويجد أثرها بشكل واضح وسريع على حياته وعلاقاته بمن حوله، بل هي أصل كل المهارات.
- فنحن طوال الوقت نتعامل مع أنواع مختلفة من البشر سواء في العمل أو في الحياة الشخصية، ومن المهم جداً أن نعرف كيف نتواصل معهم بصورة صحيحة تضمن لنا نجاح العلاقة وتحقيق الهدف منها.
- فإذا لم تتواجد طريقة مناسبة للتواصل بين الناس في أي مكان عمل، فمن المؤكد أن الجو سيكون مليء بالخلافات والنزاعات، مما سيؤثر بشكل كبير وواضح على سير العمل والتعاون بين أفراد الفريق وبالتالي يتأثر الإنتاج.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

❖ دعنا نتناول هذه المهارات بالتفصيل:

❖ 1. مهارة الاستماع

- أن تكون مستمعاً جيداً فهذه من أفضل الطرق التي تجعلك متواصل جيد مع الآخرين، فمن المهم جداً في أي عملية تواصل أن تعرف ما الذي يريد بالضبط الشخص الذي أمامك ليتحقق المراد من هذا التواصل، ولن يحدث ذلك إلا بالاستماع الفعال.
- دعني أخبرك كيف تفعل ذلك:
- عليك أن تستمع جيداً لصديث الشخص الآخر وأن تعيره كامل انتباهك، ثم قم بطرح أسئلة توضيحية وإعادة صياغة ما يقوله الشخص لتضمن أن ما فهمته هو بالضبط ما يقصده الطرف الآخر.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

□ التواصل غير اللفظي:

- والمقصود بالتواصل غير اللفظي هو لغة جسدك، التواصل البصري، إيماءات اليدين، نبرة الصوت، ووضعية جسدك في الوقوف أو الجلوس، كل هذه الأشياء تؤثر على رسالتك التي تحاول إيصالها لمن أمامك.
- وقفتك المريحة المفتوحة حيث الذراعان مفتوحتان والساقان مسترختان، ونبرة صوتك المليئة بالود ستجعلك ودوداً، وتجعل الآخرين يرغبون في التحدث معك.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

- ولا تنسى التواصل البصري مع محدثك فهو مهم جداً، فيجب أن تنظر في عين من تحدثه لتظهر اهتمامك بالحديث معه واحترامك له، ولكن عليك أن تنتبه ألا تطيل النظر والتصديق إليه فتشعره بالضيق، وألا تتجاهل النظر إليه تماماً فتشعره بعدم الاهتمام والاحترام.
- وعليك أن تنتبه للإشارات غير اللفظية للشخص الذي أمامك فغالباً ما توضح كيف يشعر أثناء الحديث معك، وأيضاً انتبه للإشارات غير اللفظية الخاصة بك فقد تخطئ فيها فتوصل معنى لا تقصده للطرف الآخر، ولمزيد من الفهم حول الإشارات غير اللفظية يمكنك أن تقرأ في لغة الجسد.



## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

### □ الوضوح والإيجاز:

- التواصل اللفظي الجيد يتمثل في أن تقول ما يكفي فقط، فلا تطيل الكلام زيادة عن اللزوم، فتصيب المستمع بالملل والبعد عن الأمر العام في الموضوع، ولا تتحدث أقل مما ينبغي فتقدم معلومات منقوصة وغير واضحة.
- قل ما تريده بشكل مباشر وبوضوح أيأ كانت وسيلة التواصل التي تستخدمها سواء كنت تتحدث إلى الشخص الآخر وجهاً لوجه، عبر البريد الإلكتروني، أو عبر الهاتف.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

### □ الانفتاح:

- من المهم جداً في تواصلك مع الآخرين أن تكون منفتح على كل الآراء؛ تنصت لكل رأي وتتقبله وتحترمه حتى لو اختلفت معه، عليك أن تفكر في الآراء التي تسمعها بحيادية دون تحيز أو تعصب لرأي معين.
- كن مرناً مع كل الآراء واجعل تركيزك على أن تفهم وجهة نظر الآخر أكثر من تركيزك على توهيل رأيك والتمسك به، وبذلك ستتمكن من إجراء محادثات مثمرة وصادقة أكثر.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكتسبها.

---

### ❖ 2. مهارة التفاوض:

- مهارات التفاوض من المهارات العامة جداً التي يبحث عنها أصحاب الأعمال.
- أن تكون مفاوضاً ناجحاً يعني أن تعرف كيفية الإقناع، وكيف تصل لحل وسط يرضي جميع الأطراف في الاتفاقات أو النزاعات بحيث يخرج الجميع فائزين.

### ❖ كيف تكتسب مهارة التفاوض:

- مهارة التفاوض تحتاج إلى قدرات بسيطة مثل: الاتصال، الإقناع، التخطيط، التعاون، ووضع الاستراتيجيات، امتلاكك لهذه القدرات يجعلك منك مفاوضاً ناجحاً.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

### ❖ 1. الاتصال:

- من خلال الاتصال الصحيح تستطيع تجنب سوء الفهم الذي قد يحول بينك وبين الوصول لحل وسط يرضي جميع الأطراف.
- يحدث الاتصال الصحيح من انتباهك إلى الإشارات غير اللفظية خلال الحديث من لغة الجسد ونبرة الصوت وغيرها، وكذلك التعبير عن نفسك بطريقة واضحة لتستطيع أن تصل إلى الهدف المراد من وراء الحديث.
- للطرف الآخر بشكل صحيح عن طريق الأسئلة، من الأمور الأساسية.

### ❖ 2. الإقناع:

- قدرتك على الإقناع والتأثير على الآخرين يجعلك مفاوضاً ناجحاً، وأقصد هنا التأثير بشكل إيجابي، وليس السيطرة عليهم أو التحكم بهم.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

□ وضع الاستراتيجيات:

- بال4. نسبة لأي مفاوض ناجح فإن وضع خطط احتياطية قبل أي تفاوض أمر أساسي، فمن المهم أن تخطط لكل السيناريوهات المتوقعة، وتضع استراتيجيات تجعلك مستعداً لكل النتائج المحتملة.
- من المهم أن تحضر استراتيجياتك قبل دخولك في أي تفاوض لتستطيع أن تخرج منه بأكثر مكسب ممكن وكذلك أقل خسائر ممكنة.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

### ➤ 3. مهارة الذكاء العاطفي:

- تتمثل مهارة الذكاء العاطفي في شقين مرتبطين ببعضهما وهما: قدرتك على فهم مشاعرك وحسن إدارتك لها، بالإضافة فهمك لمشاعر الآخرين.
- بحسب الإحصائيات فإن الأشخاص الذين يمتلكون ذكاء عاطفي يكونون أكثر قدرة على الإنتاج في العمل، حل المشكلات، اتخاذ القرارات، العمل في فريق، وأيضاً القيادة بشكل ناجح، وهذا يعني نجاحهم في العمل والوصول إلى المناصب الأعلى بشكل سريع.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكتسبها.

---

❖ كيف تكتسب مهارة الذكاء العاطفي:

هناك خمسة مهارات رئيسية تساعدك على اكتساب مهارة الذكاء العاطفي.

1. الوعي الذاتي:

• عليك أن تعرف نفسك جيداً ومشاعرك، وذلك عن طريق مراقبة نفسك وتصرفاتك في المواقف المختلفة وتحليل المشاعر التي وراء تلك التصرفات.

• يتعاملون معك بالطريقة التي تفضلها أنت.

2. التحكم بالمشاعر:

• تعلم كيف تدير مشاعرك بشكل إيجابي لتسيطر أنت عليها بدلاً من أن تسيطر هي عليك وتتحكم بتصرفاتك.

## ما هي المهارات الناعمة ال 8 الأهم وكيف نكسبها.

---

➤ 3. التحفيز الذاتي:

من المهم جداً أن تكون عندك القدرة على تحفيز نفسك بنفسك، ولا تفعل ذلك الخطأ بأن تجلس منتظراً شخصاً آخر يأتي ليحفزك، فلن يحدث ذلك وإن حدث مرة فلن تجده في كل مرة.

➤ 4. إدراك مشاعر الآخرين:

يبدأ إدراكك لمشاعر الآخرين من فهمك لمشاعرهم ورؤيتك للأمور من منظورهم هم، فلكل منا زاويته الخاصة التي يرى منها الأمور تبعاً لطبيعته شخصيته وأسلوب حياته ومشاعره.

## المهارات الناعمة وعلاقتها بسوق العمل

---

المهارات الناعمة هي تلك المهارات التي يبحث عنها سوق العمل في الخريجين من البرامج التعليمية المختلفة. وبما أن هناك مهارات ناعمة، فبطبيعة الحال هناك مهارات صلبة وتتمثل في المؤهلات والخبرة، وهذه المهارات الصلبة نحتاج منها 15% بينما المهارات الناعمة نحتاج منها 85%. وسنتطرق للمهارات الناعمة لأهميتها في الوقت الحالي.

## المهارات الناعمة وعلاقتها بسوق العمل

---

- و فيما يلي نستعرض أهم وسائل تنمية وتطوير المهارات الناعمة:
  - ✓ تحديد الفرد ما ينقصه من مهارات.
  - ✓ التركيز على المهارات الناقصة.
  - ✓ القراءة والاطلاع على المهارات المستهدفة.
  - ✓ الالتحاق بالبرامج والدورات التي تنمي المهارات.
  - ✓ الاحتكاك بأفراد يمتلكون هذه المهارات والاستفادة منهم.
  - ✓ التدريب على المهارات الجديدة و ممارستها.
  - ✓ نشر وتعليم المهارات الجديدة للأفراد المحيطين بنا.