



عشر مهارات ناعمة تحتاجها

عشر مهارات ناعمة تحتاجها

المحتويات

7.....	الفصل الأول: ما هي المهارات الشخصية؟
15	الفصل الثاني: التواصل
22	الفصل الثالث: العمل الجماعي
29	الفصل الرابع: حل المشكلات
35	الفصل الخامس: إدارة الوقت
42	الفصل السادس: الموقف وأخلاقيات العمل
49.....	الفصل السابع: القدرة على التكيف/المرونة
56	الفصل الثامن: الثقة بالنفس (امتلاكها)
64.....	الفصل التاسع: القدرة على التعلم
69.....	الفصل العاشر: التواصل
75	الأفكار الختامية

مهارة القيام بها تأتي من العمل.

رالف والدو إيمرسون

إن امتلاك المهارات والمعرفة التقنية لتنفيذ واجباتك الوظيفية بنجاح هو جزء واحد فقط من كونك أفضل ما يمكنك أن تكون عليه في مكان العمل. بالإضافة إلى هذه المهارات "الصعبة" ، نحتاج أيضا إلى مهارات "ناعمة". المهارات الشخصية هي تلك المهارات التي تسمح لنا بالعمل بفعالية مع الآخرين. بغض النظر عن منصبك أو مؤسستك أو صناعتك، فأنت تعمل مع الناس! يمكن أن يساهم قضاء بعض الوقت في بناء مهارات ناعمة فعالة في مكان عمل أكثر كفاءة وانسجاما وإنتاجية، بالإضافة إلى سعادتك ورضاك الوظيفي بشكل عام.

أعتقد أننا جميعا لدينا تعاطف. قد لا تكون لدينا الشجاعة
لعرضها.

مايا أنجيلو

الفصل الأول: ما هي المهارات الشخصية؟

ما هي المهارات الشخصية، على أي حال؟ ببساطة ، المهارات الشخصية هي السمات الشخصية التي تسمح لنا بالتواصل بفعالية مع الآخرين. تعزز هذه المهارات تفاعلاتنا الشخصية وتؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي والرضا. على عكس المهارات الصعبة، وهي مجموعة المهارات التقنية والمعرفية التي نقدمها إلى عملنا ، فإن المهارات الشخصية هي شخصية ويمكن تطبيقها في مجموعة واسعة من المواقف. تشمل المهارات الشخصية كلا من سمات الشخصية، مثل التفاؤل ، والقدرات التي يمكن ممارستها ، مثل التعاطف. مثل جميع المهارات ، يمكن تعلم المهارات الشخصية.

تعريف المهارات الشخصية

المهارات الشخصية هي سمات شخصية تسمح لنا بالتواصل بشكل فعال مع الآخرين. يساعدنا تطبيق هذه المهارات على بناء علاقات عمل أقوى ، والعمل بشكل أكثر إنتاجية ، وتعظيم آفاقنا المهنية. في كثير من الأحيان ، نضع تركيز جهودنا في التطوير الوظيفي على المهارات الصعبة - المهارات التكنولوجية والمعرفة والمهارات الأخرى التي تتعلق بشكل خاص بقدرتنا على إنجاز المهام

المتعلقة بالعمل. هذا يعني أننا نتجاهل تطوير مهاراتنا الشخصية. ومع ذلك ، فإن المهارات الشخصية قابلة للتحويل مباشرة إلى أي وظيفة أو منظمة أو صناعة. نتيجة لذلك ، فهي استثمار يستحق القيام به.

تشمل المهارات الشخصية ما يلي:

- انتقال
- مصغ
- إظهار التعاطف
- الشبكات
- الثقة بالنفس
- تقديم وتلقي الملاحظات

التعاطف وحاصل الذكاء العاطفي

ربما يكون التعاطف هو أهم مهارة ناعمة يمكننا تطويرها لتحسين التفاعلات الشخصية. التعاطف هو القدرة على التعرف على تجربة شخص آخر. بينما غالبا ما نفكر في التعاطف من حيث التماهي فقط مع ألم شخص ما أو تجربته السلبية ، يمكننا تطبيق التعاطف في مجموعة متنوعة من المواقف. يسمح لنا تطوير التعاطف بتخيل أنفسنا في مكان شخص آخر ، والرد على الآخرين ، وحتى تجربة مشاعر الآخرين بشكل غير مباشر. عندما نظهر

التعاطف ، فإننا ننشئ اتصالات مع الآخرين ، والتي يمكن أن تساعد في بناء العمل الجماعي أو إنشاء أهداف مشتركة. يساعد التعاطف أيضا على إقامة روابط شخصية أقوى بين أعضاء الفريق والزملاء ، وهو أمر لا يقل أهمية عن الأهداف المشتركة أو المهارات التكميلية ، عندما يتعلق الأمر بإنجاز العمل.

التعاطف هو أحد مكونات ما يعرف بالذكاء العاطفي ، أو الذكاء العاطفي. الذكاء العاطفي هو القدرة على التعرف على مشاعرنا وإدارتها بحيث يتم التعبير عنها بشكل مناسب. تساعد ممارسة الذكاء العاطفي على إنشاء علاقات متناغمة ومثمرة. هناك أربعة مكونات رئيسية للذكاء العاطفي:

- **الوعي الذاتي:** القدرة على التعرف على مشاعرنا ودوافعنا
- **الإدارة الذاتية:** القدرة على التعبير عن المشاعر بشكل مناسب (أو عدم التعبير) عنها
- **الوعي الاجتماعي:** قدرتنا على التعرف على مشاعر واحتياجات الآخرين ، ومعايير موقف معين
- **إدارة العلاقات:** قدرتنا على التواصل بفعالية مع الآخرين

مجتمعة ، تشكل هذه المهارات حاصل الذكاء العاطفي (EQI) لدينا. مؤشر جودة الهواء هو مقياس لقدرتك على ممارسة المهارات اللينة مثل التعاطف.

الاحتراف

غالبا ما تستحضر كلمة "الاحتراف" صورة لشخص بارد وبعيد وفظ يرتدي بدلة زرقاء داكنة لا توصف. في الواقع ، يشعر الكثير من الناس بأن كونك "محترفا" هو تماما عكس إظهار التعاطف والذكاء العاطفي! ومع ذلك ، فإن الاحتراف هو مهارة أساسية ناعمة ، ولا يتطلب منك أن تكون غير أصيل أو بعيد أو منفصل. الاحتراف هو ببساطة القدرة على التصرف بمسؤولية ونزاهة ومساءلة وتميز. التصرف باحتراف يعني أيضا السعي للتواصل بفعالية مع الآخرين وإيجاد طريقة لتكون منتجا. تنطوي الاحتراف على ما قد يبدو أنه أفعال صغيرة ، مثل:

- الحضور دائما إلى العمل في الوقت المحدد والعودة على الفور من فترات الراحة
- خلع الملابس بشكل مناسب
- أن تكون نظيفا وأنيقا

- التحدث بوضوح وأدب إلى الزملاء والعملاء
- والعملاء
- السعي لتلبية المعايير العالية لعمل المرء

السمات المكتسبة مقابل السمات الفطرية

نظرا لأنه يتم الحديث عن المهارات اللينة على أنها سمات لشخصية الشخص ، فقد يبدو الأمر كما لو كان عليك أن تولد معهم. في حين أن بعض المهارات الشخصية تأتي بسهولة أكبر لشخص ما مما قد تأتي لشخص آخر ، إلا أن المهارات الشخصية ليست فطرية. مثل كل المهارات ، يمكن تعلمها. نظرا لأن لدينا جميعا تفضيلاتنا الخاصة وطرق التنقل عبر العالم ، فقد يكون تعلم بعض المهارات الشخصية أكثر صعوبة من غيرها. ولكن إذا فكرنا في الوراء ، فهناك أيضا جوانب من مجموعة مهارتنا الصعبة كانت صعبة في البداية ، على الرغم من أنها تبدو الآن طبيعية تماما بالنسبة لنا. نحن نطور المهارات الشخصية بنفس الطريقة التي نطور بها المهارات الصعبة - نتدرب! يعد قضاء الوقت مع الأشخاص الذين يبدو أنهم قادرون على إظهار مهارة ناعمة تجدها صعبة دون عناء إحدى الطرق لبناء

مجموعة المهارات الناعمة الخاصة بك. هناك طريقة أخرى تتمثل في البحث عن فرص للممارسة يكون فيها خطر الفشل منخفضا ، حتى تشعر بالثقة في قدرتك. ليس عليك أن تولد شبكة أو شخصا متعاطفا - يمكنك تعلم هذه المهارات وبناءها طوال حياتك المهنية.

التوضيح العملي

لم يكن دي مجرد "شخص شخص". فضلت العمل بمفردها ، وسمح لها منصبها في شركتها بالقيام بذلك معظم الوقت. لقد قدرت إنتاجيتها وقدرتها على الوفاء بالمواعيد النهائية وتجاوز التوقعات ، وأي شيء يعترض ذلك كان مصدر إزعاج. عندما كان عليها التفاعل مع زملائها في العمل على مدار اليوم ، فضلت إبقاء التفاعلات قصيرة قدر الإمكان حتى تتمكن من العودة إلى العمل. ذكرت زميلتها في العمل أنجيلا أن الناس غالبا ما يجدون دي غير قابل للوغل. قال لها دي: "أنا لست متصلا لأكون اجتماعيا". "أنا لا أتواصل جيدا مع الآخرين عندما أشعر أنهم يضيعون وقتي. لطالما كنت وحيدا - إنه أمر طبيعي بالنسبة لي ". أوضحت أنجيلا أنها تفضل أيضا التركيز على مهامها والعمل بشكل مستقل ، لكنها تعلمت التواصل مع زملائها في العمل حتى تتمكن من الحصول على تجربة عمل أكثر انسجاما.

شجعت أنجيلا دي على محاولة تغيير نهجها تجاه زملاء العمل ، لمحاولة رؤيتهم ليس على أنهم انقطاعات ، ولكن كزملاء من البشر يستحقون الاهتمام بهم. قررت دي تجربة هذا ، على الرغم من أن الأمر كان صعبا عليها. في المرة التالية التي قاطعها فيها زميل في العمل أثناء عملها ، حاولت دي الاستماع حقا إلى ما يحتاجه بدلا من الإسراع به للخروج من مكتبها. أدركت أن زملائها في العمل في كثير من الأحيان لم يأتوا إليها حتى كانت الأمور في أزمة لأنهم وجدوها بعيدة. ثم أدركت أن تنمية علاقات أفضل كانت وسيلة لمنع الأزمات في يوم العمل.

أهم شيء في التواصل هو سماع ما لم يقال.

بيتر دراكر

الفصل الثاني: التواصل

التواصل هو مهارة ناعمة أخرى مهمة للغاية ، لأن جميع المهارات اللينة الأخرى مبنية على القدرة على التواصل بوضوح واحترافية. التواصل هو أكثر من مجرد إرسال رسالة - إنه أيضا القدرة على تلقي الرسائل والاستماع بنشاط و "سماع" ما لم يقال. في كثير من الأحيان ، نركز على تعلم التحدث أو الكتابة بوضوح ، ولكن هذا ليس سوى عنصر واحد من مكونات التواصل - وربما ليس حتى الأكثر أهمية!

طرق التواصل

التواصل البشري معقد. غالبا ما يكون أول ما يتبادر إلى الذهن عندما نسمع كلمة "تواصل" هو الكلمات - سواء المنطوقة أو المكتوبة. لكن الكلمات التي نتحدث بها ونسمعها ليست سوى طريقة واحدة للتواصل بها ، وتظهر بعض الدراسات أن معظم اتصالاتنا تتم من خلال وسائل أخرى. يتواصل البشر بعدة طرق مختلفة:

- **التواصل غير اللفظي:** التواصل بدون كلمات، مثل الاتصال بالعين أو الموقف
- **التواصل اللفظي:** التواصل بالكلمات ، المكتوبة والمنطوقة

- **لغة الجسد:** التواصل من خلال الإيماءات والمساحة الشخصية واللمس
- **التواصل الفني:** التواصل من خلال الصور والوسائط الإبداعية الأخرى
- **التواصل الموسيقي:** التواصل من خلال الموسيقى ، سواء بكلمات الأغاني أو بدونها

معظمنا لديه طريقة مفضلة للتواصل ، لكننا جميعا نستخدم هذه الأشكال المختلفة في وقت أو آخر. لا يساعد تعلم التواصل الفعال بأشكال عديدة فقط عند صياغة رسائلك الخاصة ، ولكن عند تلقي الرسائل أيضا.

تحسين التواصل غير اللفظي

تشير الدراسات إلى أن ما يصل إلى 70٪ من المعلومات التي نقلها تأتي من خلال التواصل غير اللفظي - الإيماءات ، والاتصال بالعين ، والموقف ، والمساحة الشخصية ، وجميع الطرق الأخرى التي نستخدم بها أجسادنا لإرسال الرسائل. تظهر دراسات أخرى أنه إذا لم يتطابق التواصل غير اللفظي والتواصل اللفظي للشخص من حيث الرسالة ، فمن المرجح أن يشك المستمع فيما يقوله المتحدث. يمكن أن يساعد تحسين

التواصل غير اللفظي في تحسين قدرتك الإجمالية على إرسال الرسائل واستلامها.

يبدأ تحسين تواصلك غير اللفظي بالوعي. انتبه إلى كيفية استخدامك لجسمك عندما تتحدث أو تستمع إلى شخص ما. يساعد الموقف المفتوح ، والتواصل البصري المتكرر (ولكن ليس المستمر) ، والإيماءات ، والموقف المريح على التواصل بأنك منفتح وودود ، وأنت تتواصل بصدق. يشير الموقف المغلق ، أو طي ذراعيك على صدرك ، أو التحديق في الأرض ، أو رفض الاتصال بالعين ، إلى أنك لا تستمع ، أو أنك لا تتواصل علانية. يشير التحول من قدم إلى أخرى أو السرعة أو التحرك باستمرار إلى نفاذ الصبر. نحن نفعل أشياء كثيرة دون التفكير فيها ، خاصة عندما نكون مشغولين. خذ وقتك لملاحظة كل من تواصلك غير اللفظي والتواصل الآخرين ، وخاصة رد فعلك تجاه الآخرين.

الاصغاء

القدرة على تلقي الرسائل لا تقل أهمية ، إن لم تكن أكثر أهمية ، عن القدرة على إرسالها. الاستماع هو أكثر من مجرد سماع الكلمات التي يتحدث بها شخص ما. إنها طريقة كاملة لتلقي الرسائل اللفظية وغير اللفظية

ومعالجتها وإيصال هذا الفهم إلى المتحدث. يستمع الكثير منا من أجل الرد - نحن نصوغ رسالتنا التالية بينما لا يزال آخر يتحدث. بدلا من ذلك ، يجب أن نستمع لفهم - لاستيعاب الرسالة التي يتم إرسالها ومعالجتها وفهمها بشكل كامل.

يتم طرح "الاستماع الفعال" أحيانا ككلمة طنانة ، لكنها مهارة ناعمة قيمة يجب تطويرها. الاستماع النشط هو شكل من أشكال الاستماع حيث تستمع إلى المتحدث وتعكس ما تفهم أن المتحدث قاله. يمكنك أيضا إعطاء المتحدث ملاحظات غير لفظية من خلال إيماءات الموافقة أو التقنيات الأخرى التي تشير إلى أنك تستمع وتتفهم. يتضمن الاستماع الفعال الاستمرار في التركيز على الحاضر ، سواء من خلال إعطاء المتحدث اهتمامك الكامل أو من خلال الحفاظ على المناقشة للقضية المطروحة. فكر مرة أخرى للمتحدث في ما تفهمه من خلال إعادة صياغة الرسالة بعناية ، مثل ، "لذا ، أسمعك تقول ذلك ... "تحقق من فهمها واستخدم عبارات "أنا" بدلا من عبارات "أنت".

الانفتاح والصدق

التواصل المفتوح والصادق هو المفتاح لبناء علاقات في مكان العمل وإظهار الاحتراف. على الرغم من أنك لست بحاجة إلى مناقشة الموضوعات الشخصية أو الخاصة في مكان العمل ، إلا أن تكون شفافا وصادقا بشأن مسائل العمل والاستعداد بشكل عام للتواصل مع الآخرين أمر حيوي. يمكن للناس أن يشعروا عندما يخفي شخص ما شيئاً ما أو يحجب المعلومات ، ويميلون إلى عدم الوثوق به. هذا يضر بالثقة والعلاقات في مكان العمل ، وقد يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية والروح المعنوية. كل واحد منا لديه مستوى مختلف من الراحة مع ما نختار الكشف عنه عن أنفسنا ، ولكن الاستعداد لمشاركة أجزاء من نفسك مع زملائك يساعد أيضا في بناء علاقة.

التوضيح العملي

لم يكن أوستن متواصلا كبيرا. كان يحب الوصول مباشرة إلى هذه النقطة حتى يمكن حل مشكلة أو المضي قدما في المشروع. لم يعجبه بشكل خاص إذا بدا أن شخصا ما يستغرق وقتا طويلا للوصول إلى هذه النقطة. كان يميل إلى الاستماع وذراعيه مطويتان على صدره ، وأحيانا ينقر على قدمه دون أن يدرك ذلك. إذا جاء شخص ما إلى مكتبه أثناء عمله ، فسيستمر في العمل بينما يتحدث الشخص. هذا يعني أنه في بعض الأحيان يفتقد تفاصيل مهمة. خلال مراجعته السنوية ، أخبره مدير أوستن أن زملاء أوستن في العمل والتقارير المباشرة شعروا أنه لم يستمع أبدا ، وأنهم كانوا يزعجونهم حتى عندما اضطروا إلى القدوم إليه بأشياء مهمة. اقترح مدير أوستن أن يأخذ دورة اتصال ليوم واحد ويجرب بعض التقنيات. وافق أوستن ، ولكن فقط لأنه شعر أنه ليس لديه خيار. في الدورة ، تحدثوا عن التواصل غير اللفظي ، وأدرك أوستن مدى إزعاج عاداته. قرر أن يحاول أن يكون أكثر وعيا بأسلوب التواصل والاستماع غير اللفظي.

الموهبة تفوز بالمباريات ، لكن العمل الجماعي والذكاء
يفوز بالبطولات .

مايكل جوردان

الفصل الثالث: العمل الجماعي

حتى لو كنت تعمل بشكل مستقل إلى حد ما في معظم الأوقات ، فيجب عليك حتما العمل مع الآخرين. غالبا ما يكون إيجاد طرق لبناء فرق تنجز ما يجب القيام به بأكثر الطرق كفاءة ودقة أمرا صعبا ، خاصة عند الجمع بين أعضاء الفريق الذين يتمتعون بمجموعات متنوعة من المهارات الصعبة والناعمة. هناك بعض التقنيات الأساسية التي يمكنك استخدامها عند بناء فريق أو العمل معه للمساعدة في إنشاء وحدة متماسكة تستفيد من مواهب الجميع وتضمن مساهمة كل شخص.

تحديد القدرات

قال أينشتاين إن كل شخص عبقرى ، ولكن إذا حكمت على سمكة من خلال قدرتها على تسلق شجرة ، فستعيش حياتها معتقدة أنها غبية. عند بناء فريق ، من المهم تحديد المواهب والمهارات والقدرات المختلفة التي يجلبها كل عضو في الفريق. يساعد تحديد ما يقوم به كل عضو في الفريق بشكل جيد ويمكن أن يساهم به في ضمان تخصيص العمل بطريقة تستفيد بشكل كامل من موارد المواهب في الفريق. إن تعيين عمل

عضو في الفريق خارج مجموعة مهاراتهم تماما هو
وصفة للفشل! من ناحية أخرى ، تساعدك الاستفادة من
جميع القدرات والمهارات والمواهب المتنوعة في فريقك
على تحقيق أقصى قدر من النتائج.

عندما تقوم ببناء فريق أو الانضمام إليه ، خذ الوقت
الكافي في البداية لتسأل كل عضو عما يجلبه إلى الفريق.
ما هي المهارات والقدرات والعلاقات التي يمتلكها كل
عضو في الفريق والتي يمكن أن تعزز المشروع؟ ما الذي
يشعر كل شخص أنه يفعله بشكل جيد؟ كيف يمكن
للفريق استخدام كل هذه المواهب والقدرات لتحقيق
أفضل النتائج؟

ادخل إلى دورك

عندما يتم منحك دورا في فريق ، من المهم الدخول فيه!
تأكد من أنك تعرف ما هو متوقع منك وما يمكن أن
تتوقعه من الآخرين. حتى لو كان الدور جديدا أو امتدادا
بالنسبة لك ، فمن المهم أن تتدخل فيه. هذا يعني أيضا
الخروج من أدوار الآخرين ، حتى لو كانت أدوار لعبتها من
قبل. استخدم مهارات الاتصال الخاصة بك لإنشاء
حوارات مفتوحة وصادقة مع أعضاء فريقك الآخرين حتى
تكونوا جميعا على نفس الصفحة. كن واضحا بشأن

المكان الذي يبدأ فيه دورك وينتهي ، وكن على استعداد لتأكيد هذه الحدود. يمكن أن يكون العمل الجماعي صعبا في أفضل الظروف ، ولكنه أكثر صعوبة عندما تكون الأدوار غير واضحة. تتمثل إحدى الخطوات الأساسية في إنشاء فريق في تحديد دور كل شخص بوضوح (وليس كذلك).

تعلم العملية برمتها

تعد معرفة دورك والدخول فيه بشكل كامل جزءا حيويا من العمل الجماعي الفعال. في الوقت نفسه ، من المهم ألا تنعزل في الجزء الخاص بك من المشروع. لا يضمن تعلم العملية برمتها فهمك لدورك ومسؤولياتك فحسب ، بل يساعدك أيضا على معرفة ما يمكن توقعه من الآخرين ومن الآخرين. عندما تأخذ الوقت الكافي لتعلم العملية برمتها ، فإنها تضع عملك وعلاقاتك مع أعضاء الفريق في سياق أكبر. تعني معرفة العملية برمتها أيضا أنه يمكنك مساعدة زميل في استكشاف الأخطاء وإصلاحها في حالة ظهور مشكلات ، وأن زملائك يمكنهم تقديم المساعدة إذا احتجت إليها. في أسوأ السيناريوهات ، فإن معرفة كل عضو في الفريق بالعملية برمتها يعني أنه يمكن للآخرين التدخل إذا كانت هناك أزمة أو انهيار في المشروع.

أفضل طريقة لتعلم العملية برمتها هي التحدث إلى أعضاء الفريق الذين يعملون في أجزاء من مشروع مختلف عن مشروعك. خذ الوقت الكافي لطرح الأسئلة والاستماع بنشاط إلى الإجابات. هذا لا يدل فقط على أنك تهتم بنتيجة المشروع ، ولكنك مهتم وتستثمر في عمل كل من زملائك في الفريق ونجاحه. يساعد تعلم العملية برمتها على بناء علاقات تعاونية بين أعضاء الفريق ، مما يساعد على تعزيز التواصل والإنتاجية الإجمالية.

قوة التدفق

يعرف علماء النفس "التدفق" على أنه حالة عقلية تحدث عندما نكون منغمسين تماما في نشاط ما. عندما نكون في حالة تدفق ، فإننا منغمسون تماما في ما نقوم به ، وهذا ينتج شعورا بالتركيز والاستمتاع النشطين. يعد الاستفادة من التدفق طريقة قوية لزيادة إنتاجيتك وإنتاجية فريقك. من المرجح أن نحقق التدفق عندما نشارك في مهمة تتطابق معها مهارتنا بشكل جيد - سبب آخر لتحديد قدرات كل شخص في الفريق. يأتي التدفق أيضا بسهولة أكبر عندما يكون لدينا أهداف واضحة ويمكننا التركيز على العملية بدلا من المنتج النهائي. ربما يكون أهم مفتاح لتحقيق التدفق هو تقليل الانقطاعات أثناء العمل.