

أهم 10 مهارات تحتاجها
Soft Skills You Need 10



أجندة الكورس

Course Agenda

المحاضرة الأولى

- مقدمة عن Soft Skills
- مهارة الثقة بالنفس
- مهارة التواصل
- مهارة الإقناع

المحاضرة الثانية

- مهارة التفاوض
- مهارة القيادة
- مهارة العمل الجماعي

أجندة الكورس

Course Agenda

المحاضرة الثالثة

- مهارة التنظيم والتخطيط
- مهارة المرونة
- مهارة حل المشكلات

المحاضرة الرابعة

- مهارة التعلم الذاتي
- ملخص الكورس

أهداف الكورس

Course Goals



- أن يعرف المتدرب ما هي Soft Skills
- أن يعرف المتدرب مدى أهمية هذه المهارات
- أن يكون المتدرب قادراً على استخدام Soft Skills وتطبيقها والتدريب الذاتي عليها
- أن يعرف المتدرب أهم 10 Soft Skills ليكتسبها أولاً

المحاضرة الأولى

أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

- مقدمة عن Soft Skills
- مهارة الثقة بالنفس
- مهارة التواصل
- مهارة الإقناع



ما هي Soft Skills؟

هي مجموعة من المهارات الشخصية يكتسبها الشخص لتلبية دوافعه الداخلية، فهي لا تعتمد على المناهج التقليدية.

ما هي Hard Skills؟

هي المهارات المكتسبة من المناهج التقليدية، والتي تمكنك من القيام بأعمال معينة متخصصة، وهي قدرات محددة يمكن قياسها.

الفرق بين Hard Skills و Soft Skills

The Difference between Soft Skills and Hard Skills

Hard Skills	Soft Skills
مهارات وظيفية	مهارات شخصية
متخصصة	عامة
غير قابلة للتغيير	مرنة ومتغيرة
يمكن قياسها	لا يمكن قياسها
محددة بالوقت	مستمرة

دراسات وأبحاث جامعة هارفارد

Harvard University Studies and Research



أثبتت دراسات بجامعة هارفارد أن:
85% من القبول في العمل يعتمد على Soft Skills،
بينما 15% فقط يرجع إلى Hard Skills.

أهم 10 Soft Skills

The most important 10 Soft Skills

1. Self-Confidence Skill
2. Communication Skills
3. Persuasion Skill
4. Negotiation Skill
5. Leadership Skill
6. Teamwork Skill
7. Planning and organization Skills
8. Problem Solving Skill
9. Flexibility Skill
10. Self-Learning Skill

1. مهارة الثقة بالنفس
2. مهارات التواصل
3. مهارة الإقناع
4. مهارة التفاوض
5. مهارة القيادة
6. مهارة العمل الجماعي
7. مهارات التخطيط والتنظيم
8. مهارة حل المشكلات
9. مهارة المرونة
10. مهارة التعلم الذاتي



1. مهارة الثقة بالنفس

1. Self-Confidence



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

الثقة بالنفس Self-Confidence

هي إيمان الفرد بنفسه وقدراته دون إفراط أو تفريط
وهي إيمانه بأهدافه وإمكاناته مدفوعاً في ذلك من داخله

أهمية التحلي بالثقة بالنفس

The Importance of Self-Confidence



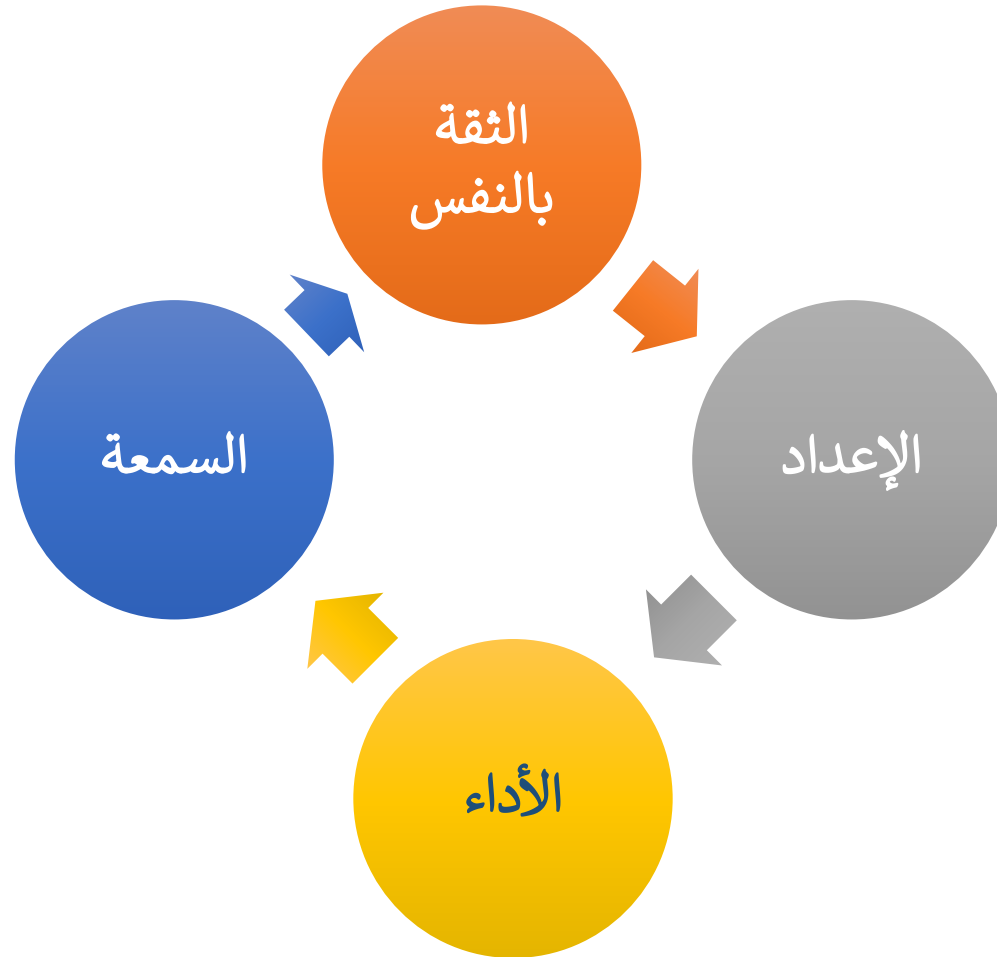
- التعرف على الذات
- تمنح الشعور بالأمان
- تزيد من الشجاعة والحزم
- وبالتالي تعزز القدرة على تحقيق الأهداف وتحقيق الإنجازات
- تساعد في اتخاذ قرارات حكيمة ومناسبة
- تعزز ثقة الآخرين بك وتحقيق التعاون في أبهى صورهِ

الفرق بين الشخص ضعيف الثقة بالنفس والواثق من نفسه والمغرور

The Difference between Low-Self Confident, Self-Confident and Arrogant

ضعيف الثقة بالنفس	الواثق من نفسه	المغرور
يحتقر ذاته	يتقبل ذاته	يعظم ذاته
يسترضي الآخرين	يراعي مشاعر الآخرين	لا يراعي مشاعر الآخرين
سلبي	يعترف بالخطأ ويحاول إصلاحه	لا يعترف بالخطأ
يخضع للآخرين	يحب مساعدة الآخرين	يستغل الآخرين
لا يدافع عن نفسه	يتقبل النقد	لا يتقبل النقد
يميل إلى التشاؤم والسلبية	إيجابي وحازم	يميل إلى العدوانية والأنانية

من أين تأتي الثقة بالنفس؟ Where does Self-Confidence come from?



كيف تكتسب مهارة الثقة بالنفس؟ How to acquire Self-Confidence Skill?

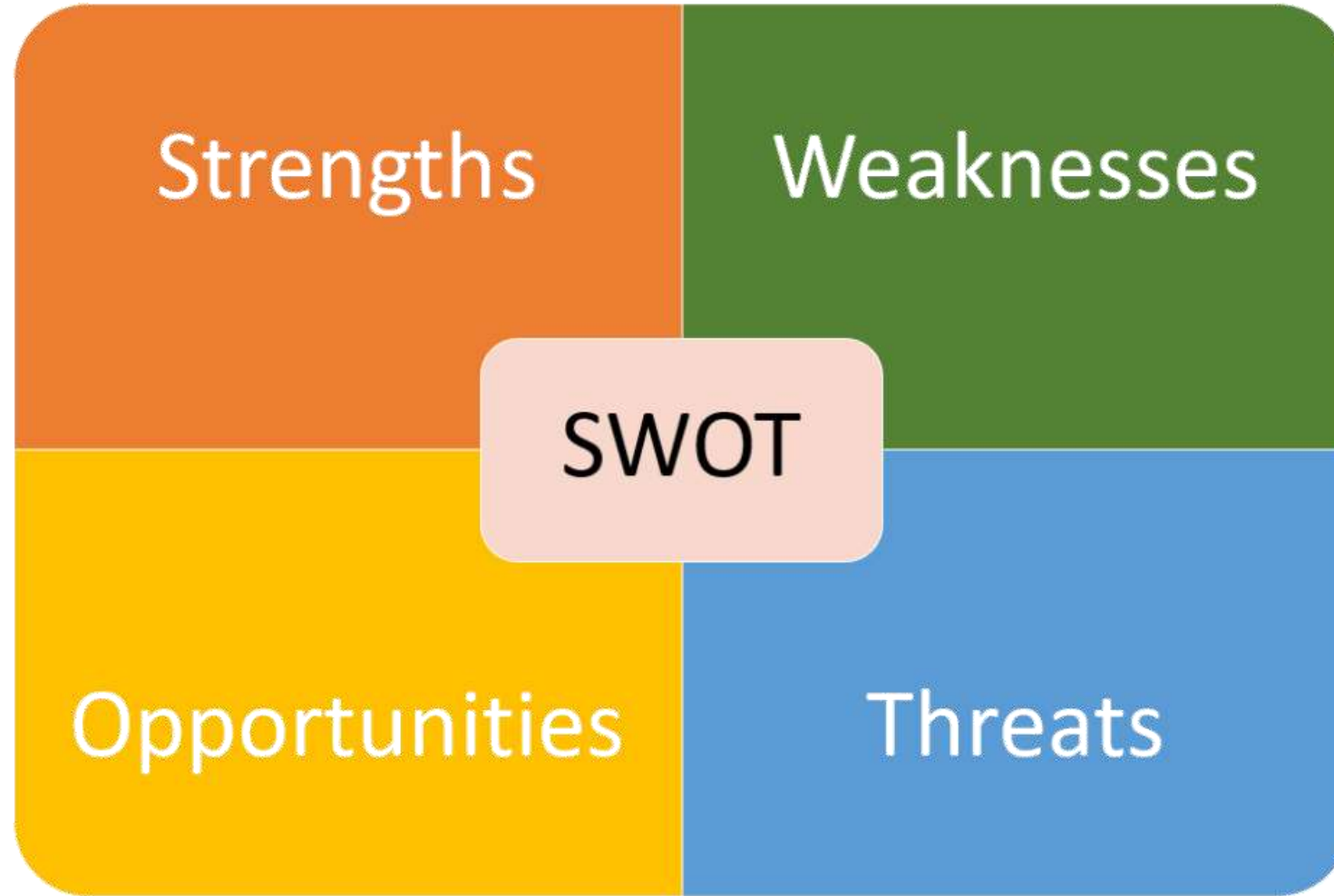


كيف تكتسب مهارة الثقة بالنفس؟

How to acquire Self-Confidence Skill?



1. الشحن الروحاني
2. اعرف نقاط قوتك وضعفك
3. قم بالأشياء التي تخيفك
4. حدد أهدافك
5. تحلّ بالإيجابية
6. حسن حديثك الداخلي
7. اقرأ وتعلم
8. اهتم بمظهرك
9. غير الوسط إذا كان سلبياً أو استبدله





2. مهارات التواصل

2. Communication Skills



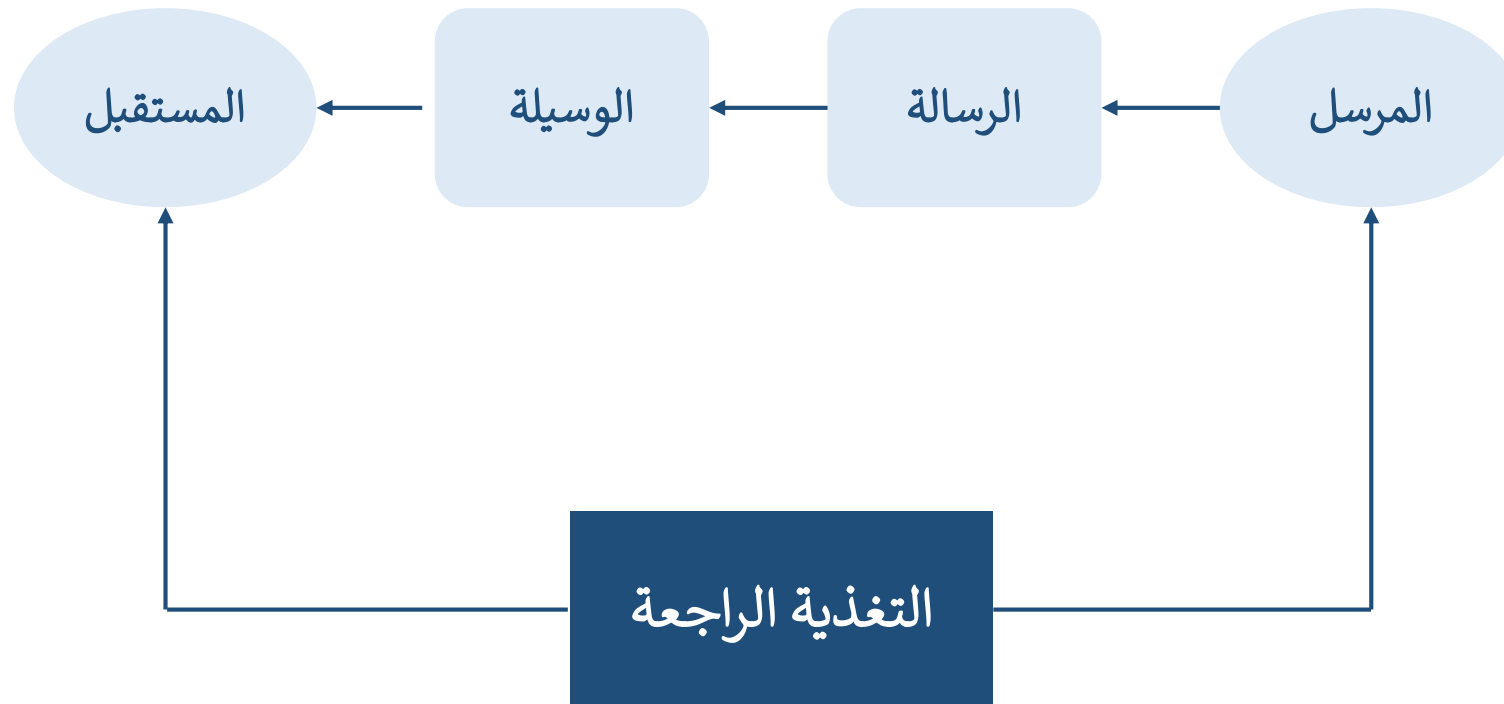
جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

التواصل Communication

- عملية نقل هادفة للمعلومات من طرف لآخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل
- هو وسيلة لنقل المعلومات والقيم والاتجاهات ووجهات النظر

نموذج عناصر التواصل

Communication Elements Model



نموذج عناصر التواصل

Communication Elements Model

1. المرسل (Sender): هو العنصر الأول في عملية الاتصال، وله مواصفات:
(مؤمن بالرسالة - متمكن وملم بالمحتوى - على علم بخصائص المستقبل - يحسن اختيار الوقت - قائد).
2. المستقبل (Receiver): هو هدف المرسل، والذي يستقبل الرسالة بحواسه ثم يفسرها.
3. الرسالة (Message): هي نسق من الرموز اللفظية وغير اللفظية التي تعبر عن الخبرات والمعارف والقيم التي ينوي المرسل إرسالها للمستقبل.
4. الوسيلة (Instrument): هي القناة التي يتم من خلالها نقل الرسالة التي يختارها المرسل.
5. التغذية الراجعة (Feedback): هي عملية قياس وتقويم مستمرة لفاعلية العناصر، وهي وسيلة المرسل لمعرفة مدى تأثيره على المستقبل.

عوائق وصول الرسالة Message Delivery Barriers



عوائق وصول الرسالة Message Delivery Barriers

1. عوائق من قبل المرسل Sender barriers of Communication

- الغموض (لغوي - تقني - ثقافي) في المعنى
- حال المرسل
- الإطالة والاستطراد

2. عوائق من جانب المستقبل Receiver barriers of Communication

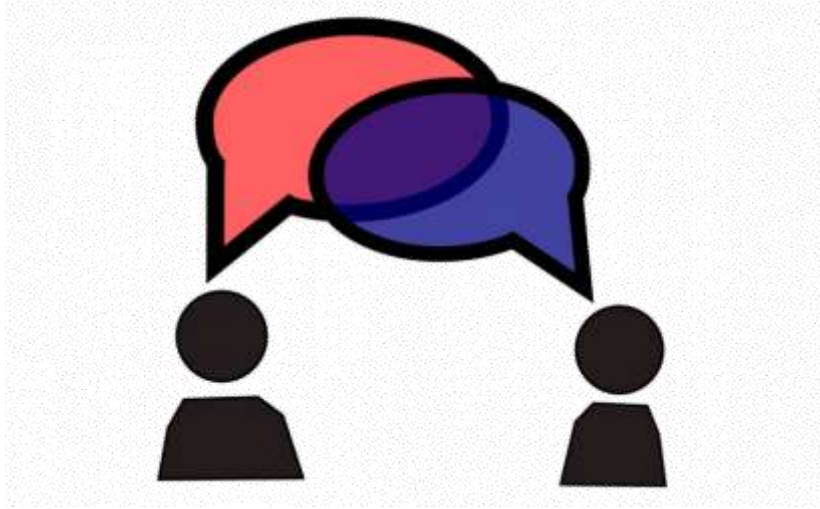
- التبسيط المخل
- التعميم الخاطئ
- الاستدلال الزائف
- الأحكام المبلورة سابقاً





جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

وسائل (أشكال) الاتصال Means of Communication



1. وسائل الاتصال اللفظي
2. وسائل الاتصال غير اللفظي

1. وسائل الاتصال اللفظي

1. Verbal Means of Communication



أ- مهارات الاتصال الشفهي Oral Communication

Skills

- مهارة التحدث
- مهارة الاستماع

الفرق بين السماع والاستماع

Difference between Hearing and Listening

H: Hearing

• السمع

E:Empathize

• التفاعل مع من تستمع إليه، والتعاطف معه

A :Analyze

• تحليل ما سمعته والتفكير فيه بشكل موضوعي ومنطقي بدون مؤثرات

كتلك التي تقع على صاحب المشكلة

R :Respond

• استجابتك، وهي التي تكون قد توصلت فيها إلى حلول وبدائل

1. وسائل الاتصال اللفظي

1. Verbal Means of Communication



ب- مهارات الاتصال الكتابي Written Communication Skills

- مهارة القراءة
- مهارة الكتابة

2. وسائل الاتصال غير اللفظي

2. Non-Verbal Means of Communication

المقصود بها لغة الجسد، وهي مرتبطة باستخدام مجموعة من الحركات أو الإيماءات

أو التعبيرات الجسدية والتغيرات الصوتية

أ. مهارات الاتصال غير اللفظي البصري:

هي مهارات يتم الكشف عنها من خلال ملاحظة الآخرين البصرية

مثل (تعبيرات الوجه - الابتسامة - حركة العيون)

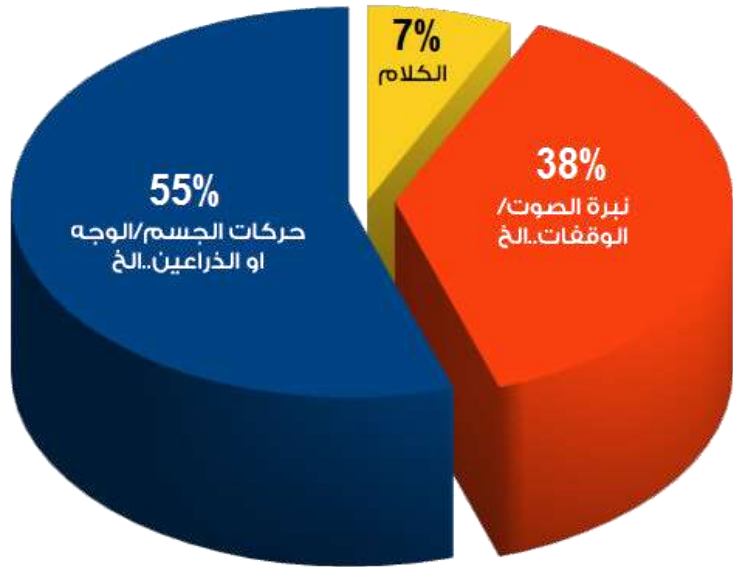
ب. مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتي:

التنوع في طبقة الصوت بحيث تعني شيئاً غير المعنى المعروف للكلمة



مبادئ الاتصال

Communication Principles



1. ثلاثية الاتصال

- 7% كلام
- 38% صوت
- 55% لغة جسد

2. الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتآلف معهم
أولاً: افهم نمط شخصيته (بصري / سمعي / حسي)
ثانياً: استخدم طريقة المجازاة أو المرأة

نصائح لتواصل أفضل على صعيد العمل

Tips for better communication in business

تذكر أن:

- من المهم توسيع شبكة علاقاتك لتبادل المنفعة وتزيد ثقتك بنفسك
- حدد اهتمامات الآخرين حتى تستطيع تحديد الأهداف المشتركة
- استغل شبكات التواصل الخاصة بالعمل عبر الإنترنت، مثل LinkedIn



3. مهارة الإقناع

3. Persuasion Skill

الإقناع Persuasion

- هو امتلاك القدرة على التأثير في الناس وتغيير وجهة نظرهم تجاه موضوع ما.
- هو القدرة على التأثير، يتبعها حالة من التطابق.

من هو المحاور المقنع؟ Who is the Persuader Interlocutor?



- من يتمتع بالثقة بالنفس، والعلم، والصدق، والموضوعية والأمانة، واللباقة، ولين الأسلوب، والتواضع.
- من يجيد مهارات التواصل والالتزان الانفعالي.
- صاحب المظهر الجيد والقدرات العقلية المتميزة.

كيف تكتسب مهارة الإقناع؟

How to acquire the skill of Persuasion?

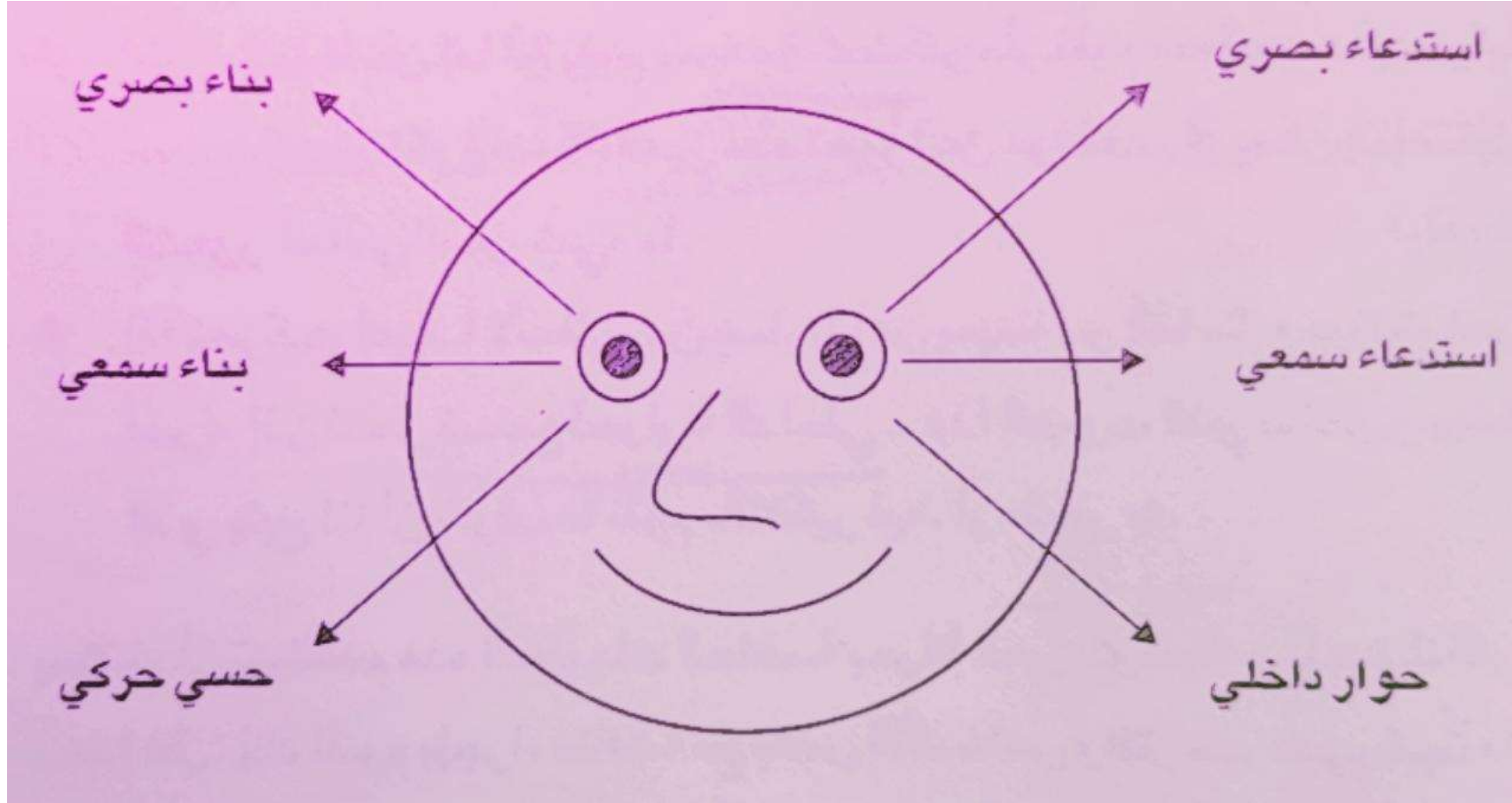


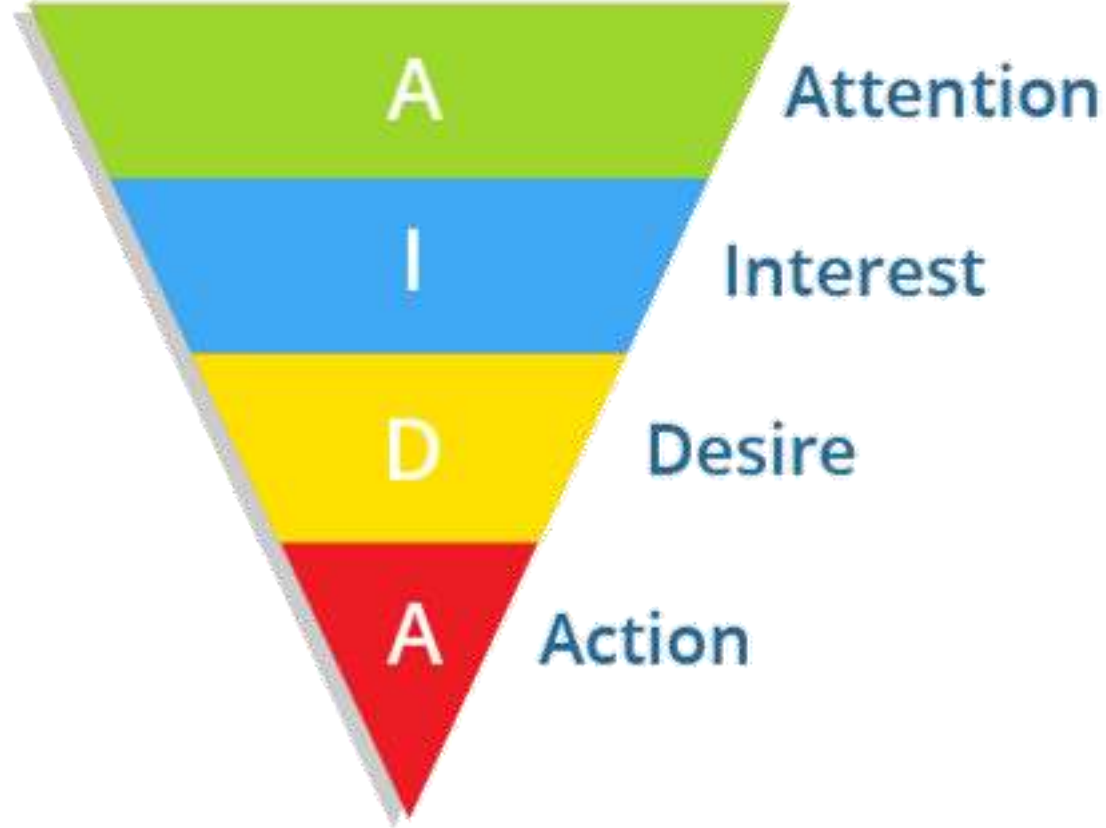
1. القيمة
2. استخدم لغة التأثير
3. قوة لغة التأثير

استخدام لغة التأثير

Usage of influencing speech

- بناء الألفة (قاعدة المرأة)
- معرفة نوع القناة المفضلة للمتلقي
- استخدام تقنيات الإقناع التسويقية
- FAB: (السمة - الميزة - المنفعة)
- AIDA: (الانتباه - الاهتمام - الرغبة - الإجراء)





دراسة حالة لنموذج AIDA
Case Study for AIDA Model

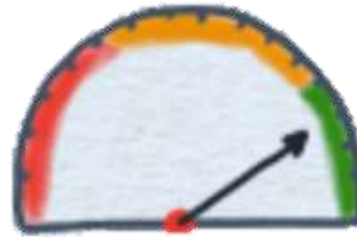


F
Feature



1. Collect
product properties

A
Advantage



2. Note one to three
advantages for each
property

B
Benefit



3. Note one
or two benefits
to each advantage

معوقات الإقناع

Barriers to Persuasion



- عدم وجود أهداف محددة
- الإعداد غير الجيد أو عدم الاستعداد للحوار
- التقليل من شأن الطرف الآخر وازدراء رأيه
- قلة الثبات الانفعالي
- تناقض الحوار
- الاستبداد والتسلط
- افتقار المحاور لمؤهلات الإقناع، كالذكاء والفطنة والعلم

نصائح لجودة عملية الإقناع

Tips for Persuasion



- اعثر على النقاط المشتركة
- خاطب الآخرين بأسمائهم
- كن بسيطاً وواضحاً
- استخدم السرعة المناسبة في الحديث

المحاضرة الثانية

أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

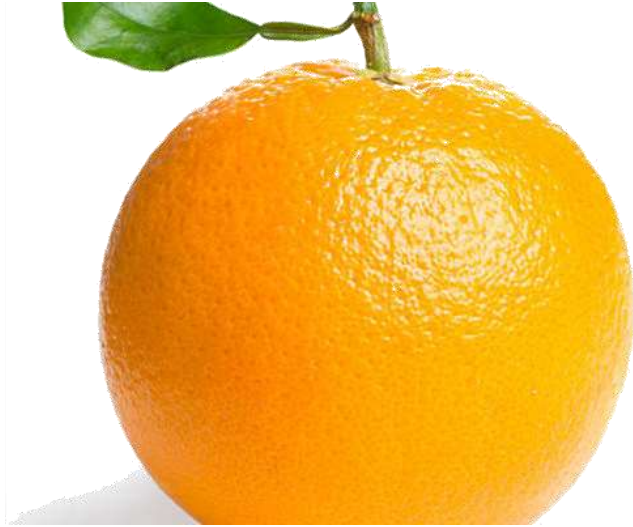
- مهارة التفاوض
- مهارة القيادة
- مهارة العمل الجماعي



4. مهارة التفاوض

4. Negotiation Skill

التفاوض Negotiation



عملية اتصال تستهدف الوصول إلى حلول
ترضي كل الأطراف (WIN-WIN SITUATION)

مراحل التفاوض

Negotiation Stages



1. مرحلة ما قبل التفاوض

Pre - Negotiation Stage

2. عملية التفاوض

Negotiation Process

3. مرحلة ما بعد التفاوض

Post- Negotiation Stage

أنماط التفاوض

Negotiation Styles

1. المفاوض الواقعي:

حساس جداً تجاه الوقت، يريد المعلومة مباشرة، منظم، رسمي، يريد الفوز لنفسه فقط
تعامل معه بألا تثرثر كثيراً أو تعرض مقدمات كثيرة، قم بالعرض باستخدام البراهين

2. المفاوض الانفتاحي:

عكس السابق، يحب الدعابة والمرح، انفعالي، متحمس
حاول أن تستثير حماسه

أنماط التفاوض

Negotiation Styles

3. المفاوض الودود:

بطيء في اتخاذ القرار، يكره البيع والشراء تحت ضغط، يحب أن يسعد كل الأطراف
حاول أن تكسب ثقته في الأول وتطمئنه

4. المفاوض التحليلي:

بطيء في اتخاذ القرار، يحب أن يعرف كل التفاصيل
حاول أن تعطيه أقل التفاصيل لكي تعطي لنفسك فرصة للرد على تفسيراته الكثيرة

من هو المفاوض الناجح؟ Who is a successful Negotiator?



لا بد أن يجيد عدة مهارات، مثل:

- التواصل
- الإقناع
- التخطيط الاستراتيجي
- العمل الجماعي والتعاون
- أن يكون موضوعياً وغير متحيز
- أن يكون واثقاً من نفسه
- لديه مهارة المرونة
- لديه ذكاء اجتماعي
- قادر على ضبط نفسه



5. مهارة القيادة

5. Leadership Skill



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

القيادة Leadership

هي المبادرة بالفعل، والقدرة على التأثير في الآخرين، وتوجيه سلوكهم بغرض تحقيق أهداف معينة.

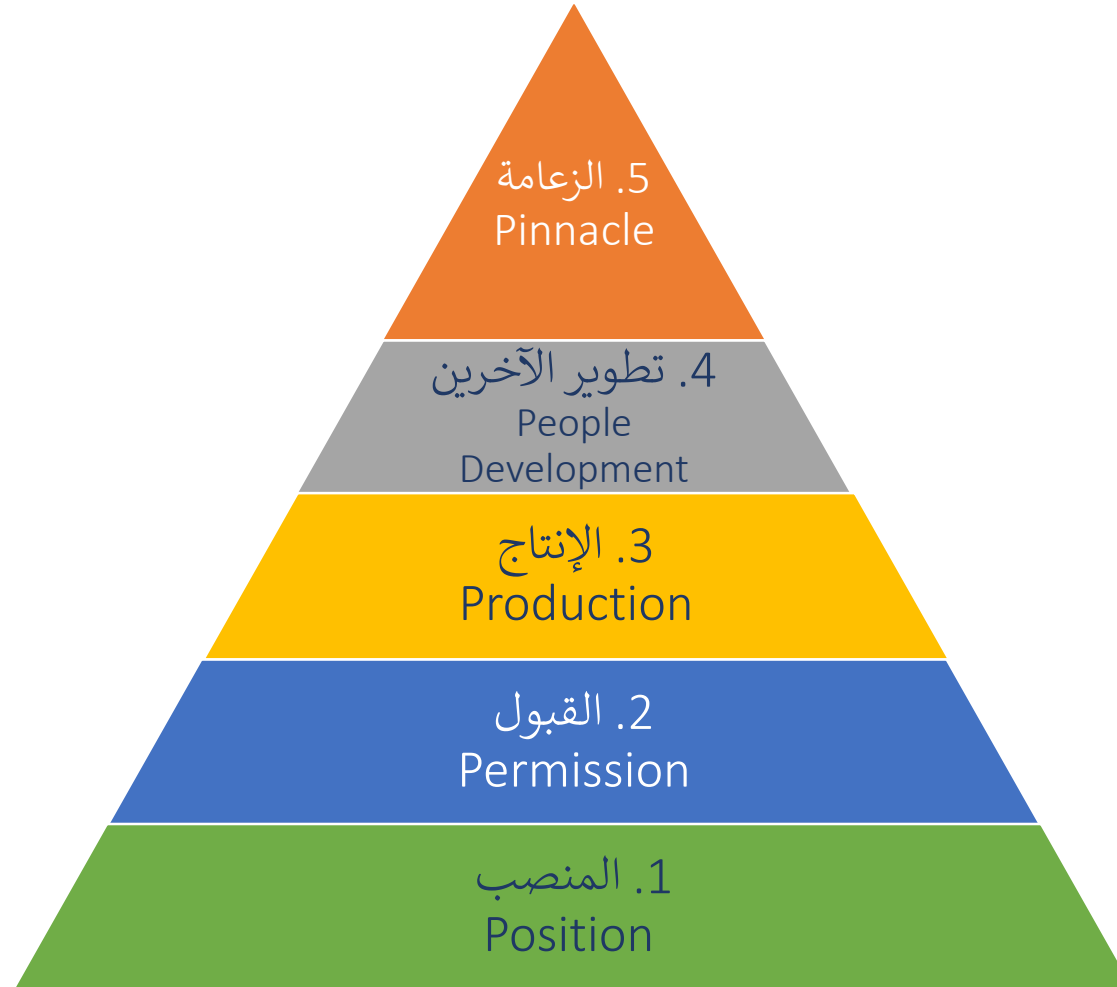
ما هي مواصفات القائد؟

What are the characteristics of a leader?



- مبادر وشجاع
- يتحمل المسؤولية
- واثق من نفسه
- لديه كاريزما
- يجيد اتخاذ القرار
- اجتماعي
- مرح
- متواضع
- مثقف وسريع التعلم
- مخطط ويعرف أهدافه جيداً

مستويات القيادة Leadership Levels



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

أنواع القيادة

Types Of Leadership

تصنف القيادة إلى أنواع من حيث الشخصية والممارسة

1. من حيث الشخصية:

أ. الإيجابي

ب. السلبي

2. من حيث الممارسة:

أ. البيروقراطية

ب. الفوضوية

ج. الديكتاتورية

د. الديمقراطية

ما الفرق بين المدير والقائد؟

What is the Difference between a Manager and a Leader?

المدير	القائد
يحافظ على الوضع الراهن والاستقرار	مبادر للتغيير
محترس في اتخاذ القرار وحذر	ذو خيال واسع
سلطوي وملتزم باللوائح والقوانين	ديموقراطي وتجريبي
قوته في الأغلب نابعة من منصبه	قوته نابعة من ذاته
يمثل مصلحة المنظمة	يمثل مصلحة الجمهور
تحليلي	مبدع
منظم وروتيني	مغامر

كيف أكتسب مهارة القيادة؟

How do I gain Leadership skill?



- اقرأ
- تدرب على تحمل المسؤولية
- بادر بالفعل
- تحلّ بالحزم ونمي الثقة بالنفس
- حدد أهدافك في الحياة
- تقديم النصح والإرشاد لمن يحتاجه
- أن تكون قدوة
- حدد نقاط ضعفك وقوتك واعمل عليها



6. مهارة العمل الجماعي

6. Teamwork Skill



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

العمل الجماعي Teamwork

هو العمل الذي يتم من خلال مجموعة من الأفراد بخلفيات مختلفة في المهارة والمعرفة وذلك لتحقيق أهداف محددة مشتركة





مميزات وفوائد مهارة العمل الجماعي

The Importance and Advantages of Teamwork Skill

1. الحصول على نتائج عظيمة بمجهود أقل
2. استغلال المواهب الخاصة بكل أفراد الفريق
3. من الصعب انهزام الفرق الفعالة (الاتحاد قوة)
4. تحقيق قيم التعاون والتوازن
5. العمل بروح الفريق يساعد على تحقيق تقدير أفضل للذات وزيادة الثقة بالنفس
6. العمل الجماعي يزيد من الإنتاجية
7. العمل الجماعي يحيي روح القائد في نفس كل عضو (الشعور بالمسؤولية)

مهارات قائد الفريق Team leader Skills



1. القدرة على حل النزاعات والصراعات

2. القدرة على اتخاذ القرار

3. حسن التعامل مع الآخرين

4. إدارة الوقت وإدارة الاجتماعات

5. تحفيز أعضاء الفريق

6. القدرة على تشكيل وتكوين الفريق (مهمة)

حيث يجب أن يحدد قدرات الفريق لتحقيق حالة التدفق

7. يوجد ثلاث عوامل مهمة لبناء الفريق: (الثقة - الالتزام - التعاون)

مراحل تطور فرق العمل

Stages of Teamwork Development

1. مرحلة التشكيل Forming

يكون فيها محاولات لتعرف الأعضاء على بعضهم، والتعرف على الأهداف وما تصبو إليه الإدارة

2. مرحلة الصراع والنزاع Storming

هي مرحلة يحدث فيها نزاع بسبب إبداء الآراء حول الأعراف التي ستتبع في الفريق وقوانينه
ومعرفة الأعضاء لأدوارهم واستجاباتهم بالموافقة أو الرفض

مراحل تطور فرق العمل

Stages of Teamwork Development

3. مرحلة الاستقرار Norming

عند النزاع يبدأ الاستقرار، وذلك بعد الاتفاق على القوانين والأدوار، ويبدأوا بالتعرف على بعضهم ليتعاونوا

4. مرحلة الأداء Performing

هنا يتفرغ أعضاء الفريق للمهام الموكلة

5. مرحلة التفكك Adjourning

هي مرحلة ما بعد الإنجاز والنتيجة، ففيها يتم تفكك الفريق بسبب انتهاء المهمة

أنواع الفرق

Types of Teamwork

1. مجموعات العمل (الفريق الوظيفي)
زملاء في نفس القسم أو المكتب، حيث تربطهم الوظائف والمهام، ويقودهم مدير واحد
2. فريق العمل
تتكون من عدة أقسام، ولكنهم يعملوا على مشروع واحد
3. فرق الإدارة
تتكون من مجموعة من مديري الأقسام مع مديريهم الأعلى
4. فرق المشاريع المتخصصة
تتكون لهدف معين، وتنفض بمجرد انتهاء المهمة
5. الفرق الافتراضية
فرق ليس لها أرض، فهي التي تعمل من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، مثل ZOOM

معوقات العمل مع فريق Barriers to Teamwork



- الفشل في مهارات التواصل
- النزاع المستمر في بيئة العمل
- الفروق الفردية الواضحة
- الغموض في تحديد المهام
- الاتكالية

أشخاص مهم توأجدهم في العمل الجماعي

People should be found in the Teamwork

- العملي (المنفذ): حاسم، سريع في اتخاذ القرار، يمكن الاعتماد عليه
- الكمبيوتر: جيد جمع المعلومات، يتأني في اتخاذ القرار
- الشخصية الإدارية: يعد التقارير، يهتم بشكل العمل
- الكاريزما: جذاب، محبوب، واجهة الفريق، لديه حضور، قادر على الإقناع
- الخيالي: مبدع، مبتكر، يستطيع تكوين الرؤى

نصائح لتكون عضواً فعالاً في الفريق

Tips to be an effective Team Member

1. انخرط في دورك

- اعرف دورك جيداً، واعرف ما المطلوب والمتوقع منك
- توقف عن تأدية أدوار الآخرين
- استخدم مهارات الاتصال الخاصة بك بشكل جيد ومتقن
- تأكد من وضوح دورك

نصائح لتكون عضواً فعالاً في الفريق

Tips to be an effective Team Member

2. تعلم العملية برمتها

كما هو مهم أن تعلم دورك بوضوح، مهم أيضاً أن تعرف أدوار الآخرين حتى تستطيع مساعدة زملائك إذا حدثت مشكلة، وبالتالي يعاونوك إذا حدثت معك مشكلة أيضاً

3. تحقق من عملية التدفق

تأكد أن دورك ملائم لميولك، فالتدفق حالة عقلية تحدث عندما تنغمس تماماً في نشاط ما (التركيز النشط)

4. كن حريصاً على الإلمام بأخلاقيات العمل والتحلي بها

أخلاقيات العمل Work Ethics

هي مجموعة من المعايير الأخلاقية التي يجب أن تتوفر في الفرد العامل والتي بدورها تنعكس على المؤسسة أو المنظمة



أمثلة على أخلاقيات العمل

Examples of Work Ethics

1. الانضباط بالمواعيد
2. التركيز
3. التفاني
4. الاحترافية
5. التطوير الذاتي
6. المبادرة
7. التحلي بالأمانة والحفاظ على أسرار المؤسسة
8. المصداقية في التعامل
9. احترام القوانين
10. التعاون ومساعدة الآخرين

كيف تكتسب أخلاقيات العمل؟

How to acquire Work ethics?

1. أن تتبنى دائماً موقفاً إيجابياً
(الوضوح، وتحديد أهداف العمل، ومعرفة دور كل عضو في المجموعة)
2. من المهم خلق أهداف مشتركة
(فترعى نفسك، وترعى الآخرين أيضاً)
3. بناء الثقة
(اكسب ثقة الآخرين بك بالاهتمام الصادق بهم، وأن تكون ماهراً في عملك وتساعدهم بصدق)



المحاضرة الثالثة

أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

- مهارة التنظيم والتخطيط
- مهارة المرونة
- مهارة حل المشكلات



7. مهارات التنظيم والتخطيط

7. Organizational and Planning Skills



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

إدارة الوقت Time Management

هي الاستغلال الأمثل للوقت بالتخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة

أهمية إدارة الوقت

Importance of Time Management



1. سيسأل المرء عن عمره فيما أفناه
2. تحقيق النجاحات والإنجازات
3. التغلب على الإحباط
4. تحقيق قيمة التوازن
5. البركة في العمر
6. مهم لكي تستمتع بحياتك وتكون سعيداً

كيف اکتسب مهارات التنظيم والتخطيط؟

How do I gain Organizational and Planning Skills?



1. التخطيط

2. التنظيم

3. التنفيذ

4. المتابعة والمراقبة

1. مهارة التخطيط

1. Planning Skill



1. ما هي رسالتي Mission؟

2. ما هي رؤيتي Vision؟

3. ما هي أهدافي Goals؟

أنواع الأهداف

- أهداف قصيرة المدى
- أهداف متوسطة المدى
- أهداف طويلة المدى

عناصر الهدف الذكي

SMART goals Elements

أن يكون الهدف دقيقاً ومحددًا	Specific	S
أن يكون الهدف قابلاً للقياس	Measurable	M
أن يكون الهدف قابلاً للإنجاز	Achievable	A
أن يكون الهدف واقعياً	Realistic	R
أن يكون الهدف له إطار زمني	Time	T

2. مهارة التنظيم

2. Organization Skill



1. إدارة الأولويات:

عملية منظمة من خلالها يتم توزيع الوقت والموارد على الأعمال التي تعود علينا بأعظم النتائج

2. التفويض الفعال

3. تنظيم وتنظيف مكان العمل

4. مبدأ باريتو (80/20)

مصفوفة الأولويات

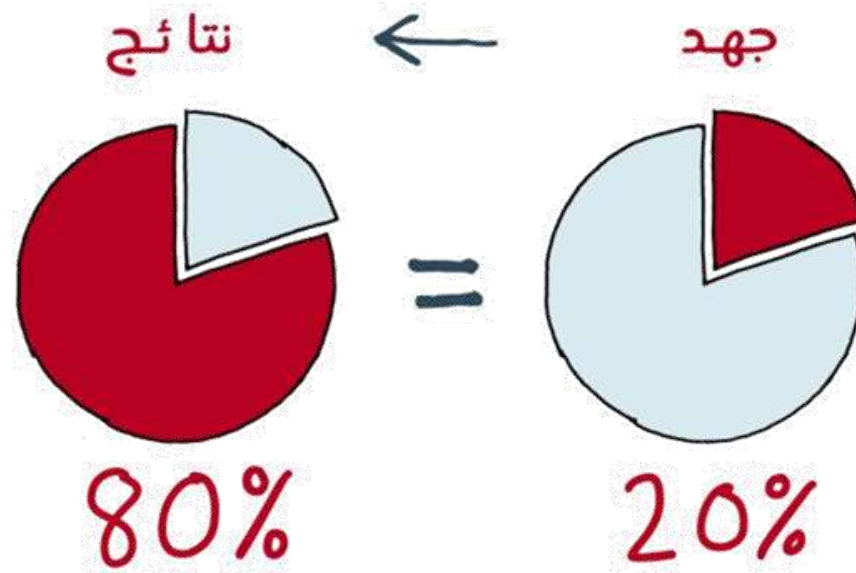
Priority Matrix

مصفوفة أيزنهاور

غير عاجل	عاجل	
قرر	افعل	هام
تجاهل	فوض	غير هام

مبدأ باريتو

The Pareto Principle



مهاره التنظيم والتخطيط

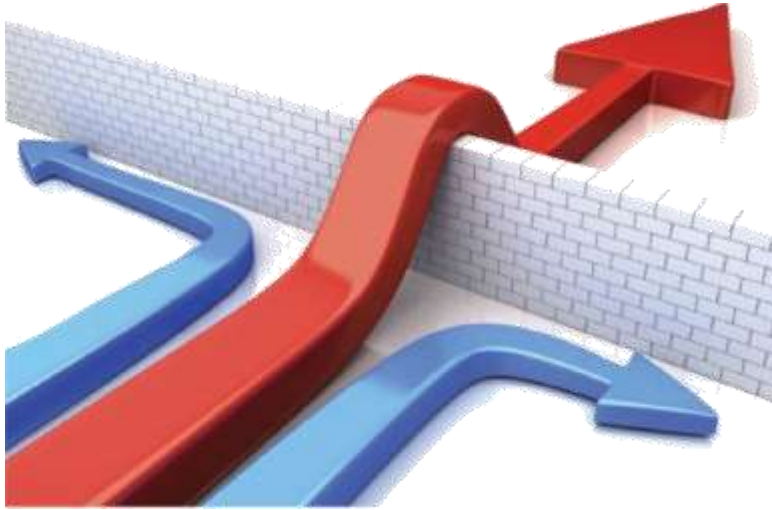
Organizational and Planning Skill

تنفيذ الخطة Implementation of the plan

- ابدأ بالمهمة الأصعب
- قم باختيار الوقت الذي تكون فيه أكثر نشاطاً، والعكس بالنسبة للأعمال الروتينية

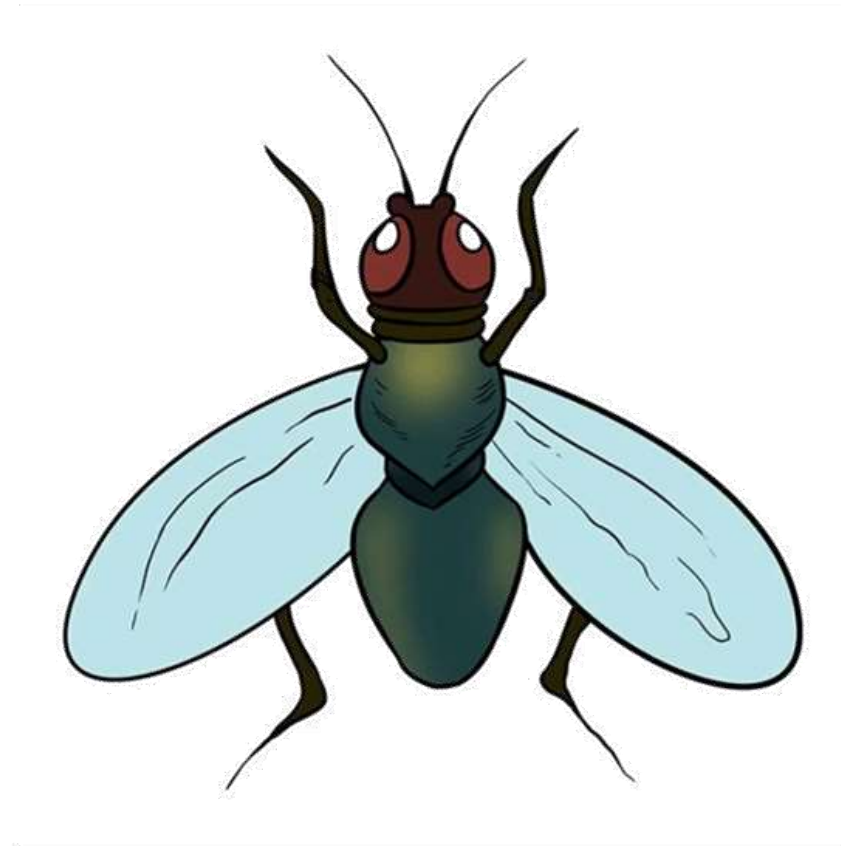
المتابعة والمراقبة Follow-up and Monitoring

- المراقبة: هي مقارنة ما سبق تخطيطه بما تم تنفيذه
- ملحوظة: لا بد من معرفة (مضيعات الوقت، وموفرات الوقت).



8. مهارة المرونة والتكيف

8. Adaptability and Flexibility Skill



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

المرونة Flexibility

هي القدرة على التكيف مع الأوضاع غير المرغوبة والتأقلم بإيجاد بدائل للحلول،
أي أنها تعني عدم الاستسلام أبداً



المرونة والذكاء العاطفي

Flexibility and Emotional Intelligence

الذكاء العاطفي هو القدرة على التحكم في المشاعر والسيطرة على النفس وإدارة الذات والانفعالات والعلاقات

أبعاد ومكونات الذكاء العاطفي

Components of Emotional Intelligence

- ضبط النفس
- المثابرة
- الحماس
- القدرة على تحفيز الذات
- الوعي بالذات
- تنظيم الذات
- تحمل الضغوط

من هو الشخص المرن؟ Who is the flexible person?



1. المثابر
2. الإيجابي والمتفائل
3. من يستخدم التفكير الإبداعي
4. من يتقبل النقد ويتعلم من الأخطاء
5. الفضولي
6. صاحب التخطيط الذكي (المرن)
7. من يتسم بالذكاء العاطفي
8. الواثق من نفسه
9. القادر على التعلم

كيف تكتسب مهارة المرونة؟

How to acquire Flexibility Skill?



- قم تجربة الأمور أو الأدوار الجديدة
- تخلص من متلازمة الأيام الخوالي Good Old Days Syndrome
- قم بإعادة النظر في طريقة تعاملك مع الأمور، وفي أسلوب إدارتك للناس (اسألهم ماذا يحتاجون حقاً)
- كن منفتحاً للنقد ما دام نقداً بناءً، وانفتح للحلول البديلة
- تدرب على اكتساب الذكاء الوجداني
- اكتساب قيمة التوازن
- كن مستمعاً جيداً
- لا تنتظر اللحظة المناسبة



9. مهارة حل المشكلات

9. Problem Solving Skill

مهارة حل المشكلات Problem Solving Skill

المشكلة The Problem

- هي حاجة لم تشبع، أو وجود عقبة أمام إشباع حاجتنا
- هي موقف غامض لا نجد له تفسيراً محدداً
- هي عقبة تعرقل سير العمل، ويظهر ذلك عندما يحدث تفاوت بين الأداء الفعلي، وبين معيار متوقع نريد المحافظة عليه

حل المشكلات Problem Solving

- عملية تفكير يستخدم فيها الفرد ما لديه من معارف مكتسبة من أجل الاستجابة لموقف غير مألوف
- سلوك ينظم فيه الفرد القواعد والمفاهيم التي سبق تعلمها بطريقة تساعد على تطبيقها

أهمية تعلم مهارة حل المشكلات

Importance of Problem Solving Skill

1. إثارة الدافعية: فالقناعة بعدم جدوى حل المشكلة يفقد الدافعية، وبالتالي لن تصل إلى حل
2. تنمية المعارف: أثناء البحث عن حل يكتسب المرء الكثير من المعلومات الجديدة
3. تنمية المهارات الخاصة بالتفكير
4. التوازن والاستمتاع بالحياة والاستقرار النفسي
5. توفير الوقت والجهد
6. من أجل التطوير والارتقاء
7. تنمية الثقة بالنفس

معوقات حل المشكلات

Barriers to Problem Solving

1. نقص المعلومات

2. نقص المهارات (اتخاذ القرار، العمل الجماعي، التواصل.. إلخ)

أولاً: نقص المعلومات

First: Lack of Information

خطوات حل المشكلة Problem Solving Steps

1. الإحساس بالمشكلة

2. وضع عدة افتراضات أو حلول ممكنة (باستخدام العصف الذهني)

3. اختيار أفضل حل

4. تنفيذ الحل المختار

5. متابعة الحل وتقييمه

6. الانتهاء



ثانياً: نقص المهارات Second: Lack of Skills

مهارة اتخاذ القرار:

- هي عملية اختيار بين عدة بدائل بناء على عدة معايير
- هي عملية المفاضلة بين عدة حلول بديلة لمواجهة مشكلة معينة واختيار الحل الأمثل فيها

نصائح في حل المشكلات

Tips for Problem Solving



1. لا تبدأ من الصفر عند حل المشكلة
2. لا تنشغل بالنتائج
3. لا تقبل بحلول مؤقتة
4. لا تثق في حدسك ثقة عمياء



المحاضرة الرابعة

أجندة المحاضرة

Lecture Agenda

- مهارة التعلم الذاتي
- ملخص الكورس



10. مهارة التعلم الذاتي

10. Self-Learning Skill

التعلم الذاتي Self-Learning

هو سلوك شخصي يقوم به الفرد من أجل تطوير ذاته،
وذلك باكتساب المهارات والمعارف بصورة ذاتية مستقلة

ما الفرق بين التعلم والتعليم؟

What is the difference between Learning and Teaching?

التعليم	التعلم
هو عملية تفاعلية تنتقل فيها الخبرات والمعارف والمهارات من معلم إلى متعلم	سلوك شخصي يقوم به الفرد لاكتساب مهارات جديدة بصورة مستقلة
محدد بوقت	يكون بأي وقت
لا يتم إلا في مؤسسات رسمية	قد لا يتم في مؤسسات رسمية
دائماً مقصود	مقصود أو غير مقصود
غير ذاتي	ذاتي أو غير ذاتي

أهمية التعلم الذاتي

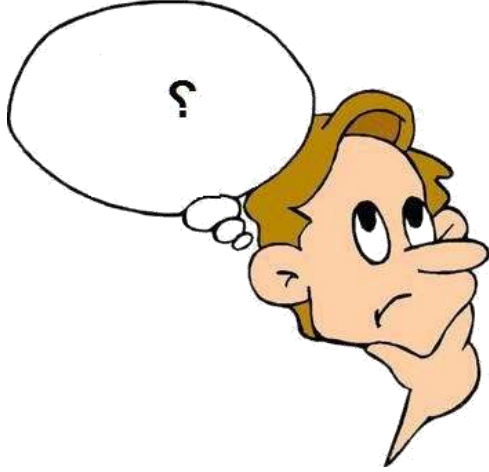
Importance of Self-Learning



- اكتساب المهارات التي تساعد على التعلم المستمر
- التجديد الذاتي للمجتمع
- عمارة الأرض
- تنمية الثقة بالنفس

كيف أكتسب مهارة التعلم الذاتي؟

How to acquire Self-Learning Skill?



- أولاً: تحديد المجال
- ثانياً: تحديد التوجه
- ثالثاً: تنمية المهارات
- رابعاً: القدوة

خطوات التعلم الذاتي

Self-Learning Steps



1. الهوية Identity

ماذا أريد أن أتعلم؟

2. السببية Causation

لماذا تريد أن تتعلم هذا الشيء بالذات؟

3. التوقيت Timing

متى يجب عليك أن تتعلم هذا الشيء؟

4. التقييم Evaluation

هل تعلمت هذه المهارة بالشكل المرغوب والمطلوب؟

5. التطوير Development

إلى أين سأتجه الآن؟

نصائح لإتقان مهارة التعلم الذاتي بأفضل ما يكون

Tips to acquire the self- learning skill better





ما تم شرحه في الكورس

Course Summary

توصيات

Recommendations





شكراً لكم