

الفصل السادس

سمات ومهارات رائد الأعمال

Entrepreneur traits and skills

الفصل السادس

سمات ومهارات رائد الأعمال

Entrepreneur traits and skills

مقدمة:

لقد شهد القرن الحادى والعشرون تغييرات كثيرة فى النظم الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسية، وأهم ما يميز هذه التغييرات هو إمتدادها لتشمل كافة مجالات المعرفة الإنسانية، ومن أهم هذه التغييرات الاختراعات والابتكارات التى كانت نتيجة منطقية لنظم التكنولوجيا المتطورة والعقول البشرية المتميزة وهذا قد أدى إلى تحول فى معايير أو مقاييس النجاح والتى تعتمد بدرجة كبيرة على الابتكار والإبداع وتوافر العقول الذكية.

وقد حازت ظاهرة ريادة الأعمال أهمية كبيرة فى الوقت الحالى بالنسبة للكثير من الدول وخاصة الدول النامية بإعتبارها مطلب أساسى للكثير من الأطراف المعنية ومصدراً هاماً للثروة والإبداع وتوفير فرص العمل، خاصة وأن التوجه الريادى يساعد فى عملية التطوير والإبداع وتبنى أفكار جديدة تعمل على تلبية إحتياجات ورعيب العمى الحالى او المستقبى.

وبالرغم من أن الرياده تعد من المفاهيم القديمة التى ظهرت فى نهاية القرن الثامن عشر مع بداية الثورة الصناعية والنشاط الإقتصادى إلا أن الإهتمام بها بدأ يتزايد حديثاً بإعتبارها أحد المحركات الأساسية لعملية التنمية الإقتصادية والاجتماعية، وقد إنبتق منها عدة مفاهيم اخرى ومنها الريادى والتوجه الريادى والعملية الريادية، وبعد التوجه الريادى أحد مكونات التوجه الإستراتيجى نحو توليد الأفكار الجديدة والمثابرة فى بذل الجهد والأخذ بالمخاطرة لتنفيذ تلك الافكار من أجل تحقيق الإبداع والإبتكار وخلق وتطوير

وتعتمد إقتصاديات الكثير من الدول وخاصة الدول النامية على المشروعات الصغيرة والمتوسطة باعتبارها قاطرة التنمية الإقتصادية والإجتماعية في تلك الدول، ولقد إرتبطت تلك المشروعات بدرجة كبيرة بفكرة ريادة الأعمال والتي تتطلب توافر مجموعة من الجدارات والسمات لدى رائد الأعمال

لذا سوف نتناول في هذا الفصل لأهم الخصائص والسمات الشخصية الواجب توافرها في رائد أعمال وذلك على النحو التالي:

أولاً: خصائص رواد الأعمال.

ثانياً: الموارد الشخصية لرائد الأعمال.

ثالثاً: مهارات رائد الأعمال.

أولاً: خصائص رواد الأعمال

يتميز رائد الأعمال بمجموعة من الخصائص والسمات التي التي تميزه عن غيره من الأفراد الآخرين، وبالرغم من ضرورة توافر تلك الخصائص والسمات لدى رواد الأعمال إلا أنه لا بد من توافر البيئة المناسبة أو العوامل المحفزة والدعم الذي يساهم بشكل كبير في ذلك. ^{١٠} رائد الأعمال في القرن الحادي والعشرين، ^{١١}

١- الاستقلالية: Autonomy

تشير الاستقلالية إلى أن الفرد يختلف عن الآخرين بمعنى أن الفرد لا يمثل مجرد عنصر غير فاعل، بل إنه إلى حد كبير كيان منظم لنفسه، يمتلك درجة معينة من الحرية والإستقلالية سواء في طريقة التفكير أو أسلوب وطريقة الأداء، فهو يتصرف بطبيعته التي تعتمد على قوى داخلية وليس تحت تأثيرات خارجية. وتتضمن الإستقلالية على مجموعة من الجوانب في شخصية رائد الأعمال مثل:

- لديه القدرة على تحليل المشكلات وإتخاذ القرارات.
- يبدى رأيه فى الأمور بحرية وإستقلالية بعيداً عن أى مجاملات أو تحفظات
- يثق كثيراً فى قدراته وإمكانياته.
- الرغبة فى تحمل المسؤولية.
- يجيد الاتصال بالآخرين ويشعر بالمسؤولية تجاه المجتمع
- ولاشك أن إستقلالية رائد الأعمال تتيح له الفرصة فى أن يخطط لعمله وينظم وقته، وحرية التصرف تعطي مجالاً للتفكير والإبداع وهو ما يشبع الرغبة فى النمو. وإختيار طرق تنفيذ المهام والأنشطة والحرية فى إعداد وتنظيم الإجراءات اللازمة للقيام بمشروع معين، وانتقاء أساليب العمل، واختيار البدائل المناسبة لتنفيذها ولاشك أن هذا يستلزم ضرورة تفهم لمتطلبات العمل وتتضمن الاستقلالية العمل على تحديد أهداف واضحة ومحددة والتفكير بشكل منطقي ووفق منهجية إبداعية تقوم على استغلال الفرص التي تتطلب المبادرة والابتكار والتركيز على الأهداف الرئيسة وعدم تشتيت الجهود، والاستفادة من القدرات.

٢- الأخذ بالمخاطرة king : R

تساوي أدبيات ريادة الأعمال المبكرة بين فكرة ريادة الأعمال والعمل من أجل تحقيق الذات (أى البحث عن عمل حر بدلاً من العمل لحساب شخص آخر مقابل أجر)، وجنباً إلى جنب مع هذا النوع من العمل جاءت فكرة تحمل المخاطر الشخصية، حيث أن العامل الرئيسي الذي فصل أصحاب المشاريع عن الموظفين المعيّنين هو "عدم اليقين وخطر التوظيف الذاتي"، وبالتالي فإن مفهوم المخاطرة يتجسد فى أخذ خطوة المبادرة .

والأخذ بالمخاطرة تعني الميل إلى إتخاذ إجراءات جريئة مثل المغامرة بدخول

أ ب ج د هـ

النتائج غير المؤكدة أو الإقتراض بشكل كبيراً جداً، وتظهر قدرة رائد الأعمال على تحمل المخاطرة بغرض إستغلال فرصة محتملة مع توافر إمكانية معقولة لتحقيق الأهداف المرجوة منها بالتزامن مع وجود إمكانية الفشل، وفي هذا السياق نجد أن جوهر ريادة الأعمال يتمثل في القدرة على إيجاد فرص جديدة وتوافر الرغبة في تحمل المخاطر لتحويل تلك الفرص إلى مشروع ناجح.

٣- الإستباقية: Proactiveness :

إن الإستباقية تشير إلى إنخراط رائد الأعمال في عمليات الإكتشاف المبكر للفرص وهو أحد الأمور الهامة لتحقيق التوجه الريادي كأحد الإستراتيجيات من خلال الإستفادة من تلك الفرص وتحقيق إنطلاقة وتولى زمام المبادرة عن طريق توقع فرص جديدة ومتابعتها والمشاركة في الأسواق الناشئة، كما تتمثل الإستباقية في قدرة الفرد على الإكتشاف المبكر للفرص والعمل على إستغلالها من خلال الإبداع وتبنى المخاطرة، ولذا تعد الإستباقية هي المحرك الأساسي للأبعاد الأخرى للتوجه الريادي. وتعني القدرة على توقع الأخطار والتهديدات المستقبلية على حد سواء والبدء في إتخاذ إجراءات أما لإستغلال الفرص أو منع حالات بديدات، كما

أوخدمات جديدة بقصد التميز والتفرد، والسبق في تحديد الإحتياجات المستقبلية للأسواق من خلال البحث عن الفرص الجديدة التي تتعلق بخطوط العمليات الحالية وإخال منتجات جديدة وعلامات تجارية أخرى في صدارة المنافسة الجديدة.

٤- التنافسية الهجومية Competitive Aggressiveness :

غالباً ما تمثل "الحدثة" مشكلة على عاتق الشركات الناشئة، مما يلزمها بإتخاذ إجراءات لإثبات شرعيتها بالنسبة للموردين والعملاء والمنافسين الآخرين،

ونظراً لأن المشروعات الجديدة من المرجح أن تفشل بشكل أكبر من الشركات القائمة، فقد تكون المنافسة الهجومية لأحد الأمور الهامة لبقاء للدخلاء الجدد، وتشير إلى ميل الشركة إلى مواجهة منافسيها بشكل مباشر وكثيف لتحقيق أرباح أعلى أو لتحسين مركزها التنافسي الحالي، كالدخول إلى سوق جديد أو تخفيض الأسعار بغرض كسب حصة سوقية أكبر، مع التأكيد على ضرورة البحث عن الأساليب غير التقليدية في التنافس. والتنافسية الهجومية هي الإجراءات التي تعكس الجهود التي تبذلها الشركة للتفوق على منافسيها في الصناعات التي تتميز بالموقف التنافسي القتالي والرد السريع لتصرفات المنافسين للبقاء في دنيا الأعمال أو للسيطرة على السوق من خلال بذل الجهود اللازمة للتفوق والسيطرة، وذلك لأن القدرة على مواجهة المنافسة أمراً ضرورياً للبقاء.

٥- الإبداعية Innovativeness :

إن دور الإبداعية في العمليات والأنشطة الخاصة بالتوجهات الريادية أمر في غاية الأهمية، حيث أن الإبداع عاملاً مهماً يستخدم لوصف روح المبادرة، ويعكس ميل رائد الأعمال إلى الإنخراط في الأفكار الجديدة والتجريب والعمليات الإبداعية

الإبداعية إلى رغبة رائد الأعمال في دعم التجريب وتقديم منتجات وخدمات جديدة وكذلك الاهتمام بتطوير العمليات والأنشطة. ، كما أن الثروة والنجاح يكمن كل منهما في القدرة على تغيير الهيكل الحالي للسوق بتقديم منتجات أو أفكار جديدة.

ثانياً – الموارد الشخصية لرائد الأعمال:

هي مجموعة من السمات والملامح الذاتية التي ترتبط برائد الأعمال وتشير إلى درجة شعور رواد الأعمال بقدرتهم على التحكم والسيطرة على عملهم بنجاح وتشمل ثلاثة أبعاد أساسية وهي:
أ – الذاتية.

والتحديات التي يتعرض لها عند تنفيذ وتشغيل المشروع الخاص به

العقبات التي تعترض طريقة في سبيل القيام بفعاليات وتفعيل مشروعاته. وتتولد الكفاءة الذاتية من تجارب الحياة ومن أشخاص نتخذهم قدوة لنا، وهي شيء يبني على مدى سنوات الحياة والتدريب على التعامل مع التحديات بمرونة ومثابرة.

وتعكس كفاءة الذات معتقدات الأفراد حول قدراتهم على النجاح في مجالات معينة، فالإنسان يميل إلى السعي والنضال من أجل أهدافه إذا اعتقد في قدرته على إنجاز النتائج المرغوب فيها بمجهوده الشخصي.

مصادر الكفاءة الذاتية:

تتمثل مصادر الكفاءة الذاتية في:

١ - خبرات الاتقان:

فخبرات النجاح تدعم من الكفاءة الذاتية لرائد الأعمال فإذا تكرر نجاح الفرد في أعمال معينة إزداد شعوره بالكفاءة الذاتية، في حين ان تكرار الفشل لدى الفرد يقلل من شعوره بكفاءته الذاتية، ويتطلب إستعادة الشعور بالكفاءة خبرة لدى الفرد في التغلب على العقبات من خلال المثابرة.

٢- التماذج الاجتماعية:

يمكن تدعيم وتقوية الكفاءة الذاتية من خلال ملاحظة الفرد للنماذج الاجتماعية الناجحة والمحيطة به، إذ يزداد شعوره بكفاءته الذاتية عندما يلاحظ من يماثلونه في القدرات قادرين على القيام بمهمة ما، لما فشل الآخرون فإنه يؤكد الشكوك في امتلاك الفرد للقدرة على إنجاز الأنشطة المماثلة.

تفاع:

تتأثر معتقدات الكفاءة الذاتية بالإقناع الذي يتلقاه الفرد من بعض الأشخاص الموثوق في قدرتهم على أداء مهمة ما، فالزيادة الحقيقية في الكفاءة تؤدي إلى قيام الفرد ببذل مجهود أكبر مما يزيد من فرصة نجاحه. لذلك يمكن استخدام المدير للتشجيع الإيجابي وإقناع الآخرين بأنهم يمتلكون القدرات اللازمة للقيام بمهمة ما لرفع مستوى الكفاءة الذاتية لديهم.

٤ - الحالات العاطفة:

تتأثر الكفاءة الذاتية للفرد أيضاً بمستوى الاستثارة الانفعالية، فالاستثارة

تأثيرات التغير المناخي على الزراعة في مصر

المتوسطة علي تحسين مستوي الأداء ورفع الكفاءة الذاتية. لذلك يمكن تعديل الكفاءة الذاتية من خلال تخفيض مستوى الضغوط.

أشكال الكفاءة الذاتية

تأخذ الكفاءة الذاتية ثلاثة أشكال كما يلي:

- الكفاءة الشخصية: وهي إدراك رائد الأعمال لقدراته وإمكانياته التي تؤهله للقيام بعمل معين، وهي لاتعنى فقط الرغبة في التفوق على الآخرين بل أيضاً التفوق على نفسك وهي إكتشاف الطرق المناسبة لإنجاز الأعمال
- الكفاءة الاجتماعية الفردية: تتمثل في المعتقدات والقدرة التي تمكن رائد الأعمال في إحداث التغيرات الاجتماعية من خلال التصرفات الفردية مثل حل المشكلات الاجتماعية كالإرهاب والبطالة والفساد والجريمة.
- الكفاءة الاجتماعية المشتركة: وتفسر معتقدات الافراد التي يمكن من خلالها مشاركة الفرد للآخرين في المساعدة لتحقيق التغيرات الاجتماعية وتلعب الكفاءة دوراً أساسياً في أداء رواد الأعمال وذلك من خلال أربع عمليات رئيسية يمكن توضيحها فيما يلي:

- ١١ - المعرفة (Cognitive Processes)

يصدر معظم السلوكيات النابعة من حسن التدبر في الاهداف ذات القيمة وينتج الاهداف الشخصية بتقييم الفرد لقدراته، فكلما زادت معتقدات الفرد عن كفاءته الذاتية كلما أدى ذلك إلى وضع الفرد لأهداف تتمتع بقدر من التحدي وإلزام نفسه بتحقيقها، كما تؤثر معتقدات الكفاءة في نمط التفكير حيث يلعب نمط التفكير دوراً في تعزيز أو تقويض الاداء. فالأفراد ذوي الكفاءة العالية لديهم نظرة مستقبلية في إدارة حياتهم، بالإضافة إلى أنهم يتصورون سيناريوهات ناجحة توفر إرشادات إيجابية للأداء على عكس الأفراد الذين يشكون في قدراتهم.

- العمليات التحفيزية (Motivational Processes)

تلعب الكفاءة دوراً محورياً في التنظيم الذاتي للدافعية وتؤثر الكفاءة الذاتية في مستوى دافعية رائد الأعمال، فالأفراد ذوي الكفاءة العالية يرجعون فشلهم إلى الإخفاق في بذل الجهد الكافي، بينما الأفراد ذوي الكفاءة المنخفضة يرجعون فشلهم إلى انخفاض قدراتهم، كما أن النتائج المتوقعة تلعب دوراً في تنظيم الدافعية فقبول التحدي من خلال وضع الأهداف الصعبة يجعل رائد الأعمال لديه رغبة قوية في تحقيق تلك الأهداف وزيادة الجهد المبذول في حالة عدم رضائه عن الأداء وفقاً للمستوى المرغوب.

- العمليات العاطفية (Affective Processes)

لدى رائد الأعمال الاعتقاد بقدرته على مواجهة التهديدات فالكفاءة الذاتية تجعل لديهم إستراتيجية لمواجهة التهديدات البيئية وتحويلها إلى فرص وبالتالي لا يتعرض للضغوط المفروضة عليه.

- عمليات الاختيار (Selection Processes)

تساهم معتقدات الكفاءة الذاتية لدى رواد الأعمال دوراً محورياً في تشكيل مسارات الحياة واختيار الأنشطة أو الأعمال التي سيقدمون عليها، فالأفراد يتجنبون الأنشطة والمواقف التي يشعرون بأنها تتجاوز قدراتهم على التعامل معها ويرحبون بالأعمال ولا يسهو سي يعتقدون أنهم قادرون على القيام بها

ب: تقدير أو توكيد الذات:

يعد تقدير الذات أحد أهم الحاجات النفسية والانفعالية الأساسية للفرد، ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بمفهوم آخر في الشخصية الإنسانية والذي يعتبر الأقدم والأساس وهو مفهوم الذات الذي يعد مركز بناء الشخصية ومحورها، ومفهوم الذات هو حجر الزاوية والنواة التي تقوم عليها الشخصية الريادية.

١- مفهوم تقدير الذات:

هناك ارتباطاً وثيقاً بين مفهوم تقدير الذات ومفهوم للذات، وقبل الخوض أكثر في مفهوم تقدير الذات يجب تفسير مفهوم الذات الذي يعتبر بأنه القاعدة والأساس من أجل الإنطلاق نحو مفهوم تقدير الذات.

يعرف تقدير الذات بأنه: "تقييم الفرد لذاته من حيث خصائصها العقلية والاجتماعية والإنفعالية والأخلاقية والجسدية وينعكس هذا التقييم على ثقته بذاته وشعوره نحوها وفكرته عن مدى أهميتها وجدارتها وتوقعاته منها كما يبدو ذلك في مختلف مواقف حياته .

بينما يرى "كوبر سميث" أن تقدير الذات يمثل مجموعة من الاتجاهات والمعتقدات التي يستدعيها الفرد عندما يواجه الآخرين، وهي تتضمن معتقداته وأفكاره فيما إذا كان يتوقع النجاح أو الفشل ومدى إدراك الفرد.

إذ يعد مفهوم الذات من الأبعاد المهمة في دراسة الشخصية، وله أهمية في نظريات الشخصية ويعتبر من العوامل المهمة التي تمارس تأثيراً كبيراً على السلوك حيث تكمن أهمية مفهوم الذات في أنه عامل فعال في نمو وتطور رائد الأعمال، باعتبار أن مفهوم الذات هو النواة التي تقوم عليها الشخصية والتي توفر

أما تقدير الذات هي مجموعة من القيم والسمات التي يمنحها الفرد حول نفسه ويشير إلى مقدار رؤية الشخص لنفسه وكيف يشعر تجاهها. أي أن مفهوم الذات يتضمن التعريف الذي يضعه رائد الأعمال عن نفسه أو الفكرة التي يكونها عن ذاته، أما تقدير الذات فهو تقييم الفرد لذاته.

٢- أهمية تقدير الذات:

تأتي أهمية تقدير الذات بالنسبة لرائد الأعمال من خلال ما يصنعه لنفسه ويؤثر بوضوح في تحديد أهدافه واتجاهاته واستجاباته نحو الآخرين ونحو نفسه،

حيث ان هناك إرتباط وثيق بين تقدير رائد الأعمال لنفسه ومشاعره نحو الآخرين وأن تقدير الذات المنخفض يؤثر سلباً على نجاح رائد الأعمال.

٣- العوامل المؤثرة في تقدير الذات:

يمكن تصنيف العوامل المؤثرة في تقدير الفرد لذاته في ثلاث عوامل أساسية وهى:

عوامل ذاتية: والتي تشمل كل من:

- القوة الجسمانية: وتتمثل في القدرات والإمكانات الجسمانية التى يتصف بها الفرد وتنتج له القدرة والطاقة والحيوية على القيام بالأنشطة أو الأعمال.
- للقدرة العقلية: يمتلك رائد الأعمال قدرات عقلية قوية يستطيع من خلالها أن يصبح قادراً على التنظيم والتنفيذ والتعرف على نقاط القوة لحل المشكلات وتحديد وإستغلال الفرص التى تسهل من إرتقائه وصعوده سلم النجاح فى أى مكان.
- مستوى الذكاء: غالباً ما يتمتع رائد الأعمال بمستوى عال من الذكاء بحيث يكون لديه درجة كبيرة من الوعي والبداهة وفهم الأمور والقدرة على الإستفادة من التجارب والخبرات السابقة فى حل المشكلات الجديدة والقدرة على التفكير م مشاعرهم

- العوامل الاجتماعية: تتمثل العوامل الاجتماعية فى:

المعايير الاجتماعية: لها تأثير واضح في تقدير الفرد لذاته وفي صورة الجسم والقدرات العقلية، وإن نمو هذا التقدير لذات والرضا عنها يختلف عند الجنسين ومع التقدم في السن وبمرور العمر " ينتقل التركيز من القدرة العقلية إلى القدرات الطائفية مثل القدرة اللغوية الميكانيكية، والفنية...الخ). إذا الرضا عن الذات يعتمد على كيفية قياسه للمظاهر التى يكتشفها والتوافق مع هذه الظاهرة.

الدور الاجتماعي: يساهم الدور الذي يؤديه رائد الأعمال داخل مجتمعه وما يقوم به بالشكل الذي يتمكن به من قياس العالم الخارجي الذي يحيط به، والذي يمكنه من التكيف الذي يضمن له التوازن بينه وبين البيئة المحيطة.

التفاعل الاجتماعي: إن التفاعل الاجتماعي السليم والعلاقات الاجتماعية الناجحة لرائد الأعمال، تدعم الفكرة السليمة الجيدة عن الذات، حيث وجد أن الفكرة الموجبة عن الذات تعزز نجاح التفاعل الاجتماعي ويزيد العلاقات الاجتماعية نجاحاً.

-الخصائص والمميزات الأسرية:

يختلف مدى تقدير الفرد لذاته ونظراته إليها باختلاف الجو الأسري الذي تنشأ فيه ونوعية العلاقة التي تسود، فالفرد الذي يلقي من أسرته الرعاية والاهتمام يختلف عن الفرد المهمش إذ تكون نظرية تميل إلى السلب والشعور بالحرمان والنقص.

ج- التفاؤل:

تعد صفة التفاؤل من الصفات النفسية التي يتصف بها رائد الأعمال، حيث أن الشخص المتفائل يتوقع النتائج الإيجابية دائماً نحو مستقبله ولديه الإيمان القوي بالخير، حيث ينظر ويتصور ما هو أفضل وأحسن، فهو يعبر حالة من الانطلاق في هذه الحياة لأنه ينظر بروح الأمل لذا فإنه دائماً يفكر في إقامة مشروع أو نشاط معين خاص به ولديه الإيمان القوي بإمكانية النجاح.

وتشير منظمة الصحة النفسية إلى أن التفاؤل عملية سيكولوجية إرادية تولد أفكار ومشاعر الرضا والتحمل والثقة وتبعد أفكار ومشاعر اليأس والانهزامية والعجز، كما أن التفاؤل منشط للأجهزة النفسية والحدسية بخلاف التشاؤم الذي يستنزف طاقة الفرد، ويضعف من نشاطه ودوافعه وآدائه.

ويختلف الأفراد في نظرتهم للعالم، حيث يميل رواد الأعمال إلى النظرة الإيجابية ويتوقعون بأن الآ...

ستحدث لهم، الا أن هناك اخرون لديهم مجموعة من المعتقدات السلبية، بأن الأمور ستتجه للأسوأ ويميلون الي توقع الأمور السلبية وهؤلاء يفتقدون الحس أو التوجه الريادى ومن الصعب أن يصبح رائد أعمال ناجح.

فالتفاؤل صفة تجعل توجهات رائد الأعمال ايجابية نحو الحياة بصفة عامة ويستبشر الخير دائماً، ويستمتع بالحاضر ويحدوه الأمل في مستقبل أكثر إشراقاً. إن التفاؤل هو تفضيل وميل رائد الأعمال إلى امتلاك الصفات الواقعية والايجابية عن النجاح في الحاضر والمستقبل.

تنمية التفاؤل لدى رواد الأعمال:

هناك ثلاثة مداخل أساسية يمكن الإعتماد عليها لتنمية التفاؤل وهى:

١ - التسامح مع الماضى: Leniency for The past

بمعنى أن لا يظل رائد الأعمال أسير لإخفاقات الماضى بل يجب ان يكون لديه القدرة على أن يسامح نفسه عن أخطاء الماضى والذي لم يعد فى إسقاطه إصلاحها بل يتعلم من تلك الأخطاء والعمل على تلافيها مستقبلاً.

٢ - تقدير الحاضر: Appreciation F Present

وهو الشعور بالرضا عن الجواب االإيجابيه بالنسبة للأنشطة أو الأعمال الحاييه بما في ذلك الجوانب التي يمكنهم التحكم فيها والجوانب التي لايمكنهم التحكم فيها.

٣ - البحث عن الفرص المستقبلية: Opportunity Seeking For The Future

دائماً ما يبحث رواد الأعمال عن الفرص المستقبلية بهدف تطوير وتنمية أعمالهم وذلك بالرغم مما يحمله المستقبل من غموض وعدم تكد إلا أن رواد الأعمال لديهم القدرة على إستكشاف وإستغلال الفرص من أجل النمو والتقدم.

فالنظرة التفاؤلية لدى رواد الأعمال عن المستقبل تجعلهم يحققون النجاح في جميع أعمالهم عن طريق العمل الجاد ، كما ان المتفائلين ينظرون الي المحن علي انها تحديات، ويحولون التهديدات إلى فرص.

ثالثاً: مهارات رائد الأعمال:

يجب أن يتحلى رائد الأعمال الناجح بمجموعة من المهارات الأساسية والتي تساهم بشكل كبير في نجاح ونمو مشروعه، ومن أهم تلك المهارات مايلي:-

١- مهارة الإقناع: Persuasiveness

إن توافر مهارة الإقناع لدى رائد الأعمال تساعد في قيادة الآخرين وإلهامهم بأفكار أو معتقدات وسلوكيات معينة وذلك بإمتلاك رائد الأعمال الحجج والدلائل المنطقية والآراء السديدة التي تجعله يلقي قبولاً من الآخرين وكافة المتعاملين معه سواء عملاء أو عاملين أو موردين أو منافسون.

وسلوكيات معينة والقدرة على ترسيخ أفكار معينة لدى الآخرين. وأحد أهم أدوات الإقناع هي الصدق والذي يتأثر بعنصرين هما الثقة والمعرفة، فإقناع الآخرين يتطلب أن تكون صادقاً ولكي تكون صادقاً لابد من المعرفة الجيدة بالشئ وكذلك الثقة بالنفس. وتتمثل مستويات المصداقية في ثلاثة عناصر وهي:

- المصداقية الشخصية لرائد الأعمال: تتوافر من خلال الصدق والقدرة

على التواصل مع الآخرين.

- مصداقية الأفكار: من خلال توافر الأدلة والبراهين والحجج .

- مصداقية المشروع الرياى: إكتساب تلك المصداقية من خلال السمعة الطيبة للمشروع والتي تم تكوينها من خلال التعاملات السابقة.

٢- مهارات الإتصال الفعال: Effective Communication

إحدى المهارات الأساسية المطلوبة لرائد الأعمال الناجح هي مهارات التواصل مع الآخرين سواء عاملين بالمشروع أو عملاء أو موردين أو منافسون ... إلخ ، فإملاك مهارات التواصل تساعد رائد الأعمال على النجاح فى إدارة مشروعه بثقة عالية لأنه دائما ما يحتاج لعرض أفكاره أو عقد الصفقات أو حل النزاعات مع الأطراف الأخرى أو تقديم عروض تقديمية للمستثمرين. ومن هذه المهارات **مهاره الاستماع الفعال** من خلال التركيز على الشخص الذى يتحدث إليك والقيام بمراجعة ما قلته فى ذهنك لتتأكد من فهمك له قبل الإنتقال إلى نقطة أخرى للحديث، ولا تقاطع الشخص الذى يتواصل معك أو لا تنظر إليه عندما يتحدث ، وتساعدك مهارات الاستماع على خدمة العملاء بشكل أكثر فاعلية وإجراء العمليات البيعية.

ومهارة إدارة توقعات العملاء هي قدرة رائد الأعمال على تخفيف الضغط عليه من حسن حو به واضحا بشأن إنجازاته وفقاً لجدول زمنية معينة، وفى حبه ظهور أى عقبات أو مشكلات تعوق تحقيق تعهداته فإنه يتواصل بوضوح مع الطرف الآخر لتوضيح الأمر وهذا أفضل من أن ترفع توقعات عملائك ثم الإخفاق فى التنفيذ.

ويجب على رائد الأعمال أن يتعامل بإحترام مع الجميع سواء عاملين أم عملاء أو موردين والتحدث والاستماع إليهم وإحترام وجهات النظر المختلفة.

كذلك تتضمن مهارات التواصل **إجادة الإتصال عبر البريد الإلكتروني والتقنيات الحديثة** وإختيار التوقيت المناسب لعملية الإتصال وإضافة نقاط أساسية والإيجاز

وتحديد نوعية المعلومات المطلوبة بدقة وكم المعلومات التي تحتويها الرسالة وهل يحتاج المتلقي إلى كل هذه المعلومات أم لا.

بالإضافة إلى التقدير والثناء على مايقوم به الأفراد من أعمال جيدة، ولكن إذا كنت بحاجة إلى تصحيح بعض أخطائهم أو سلبياتهم فتأكد أولاً من الإشادة بالموظف فهذا يسهل عليهم قبول الملاحظات أو التعليمات، كما يحرص رلند الأعمال على جمع معلومات واضحة حول نقاط قوته ونقاط البيع الفريدة لديه والتي يستخدمها بحرفية في عملية التواصل مع الآخرين.

٣- مهارة التفاوض: negotiation

يجب أن يكون رائد الأعمال ملماً بمهارات وإستراتيجيات التفاوض وليكن هدفك التوازن في الاتفاق، بل وتعلم الانسحاب أحياناً، لأن ليس كل المفاوضات تؤدي حتماً إلى فوز أحد الطرفين، إن قدرة رلند الأعمال في التأثير على الآخرين تتوقف على عنصرين أساسيين، وهما:

المظهر الخارجي لرائد الأعمال: مثل الطول والحجم، ملامح الوجه ولون البشرة،

سلوك رائد الأعمال: وهو سلوك ودي يتميز باللباقة والكياسة والإتزان، أم سلوك عدواني ومبتذل... الخ.

ولقد أكدت نتائج العديد من الدراسات أن المتغيرات الشخصية للفرد مثل الإستبداد والتوتر والقلق وتجنب المخاطر والخوف تؤثر على درجة التعاون أو التنافس في الموقف التفاوضي، زتشير إستراتيجية التفاوض إلى المدخل أو الإتجاه العام الذي يتم إستخدامه للوصول إلى إتفاق يحقق منافع متبادلة لأطراف التفاوض. أما التكتيك هو الفن والمهارة في توظيف الوسائل المتاحة لتحقيق

النتائج المرغوبة من عملية التفاوض. ويجب على رائد الأعمال مراعاة الجوانب التالية بخصوص تكتيكات التفاوض:

- ترتيب القضايا التفاوضية وفقاً لأهميتها.
- تقرير هل يبدأ هو في عرض احتياجاته أم يسمح للطرف الآخر أن يبدأ أولاً، وبصفة عامة يفضل أن يبدأ رائد الأعمال بتقديم احتياجاته وشروطه ثم ينتظر رد فعل الطرف الآخر.

- تحديد أى القضايا التفاوضية يوجد بينها إرتباط أو تداخل، مثل السعر والجودة.
- توقع رد فعل الطرف الآخر حول أى تكتيك تقوم باستخدامه.
- ما هى تكتيكات الخصم المتوقعة وكيف يمكن مواجهتها.

إن إجراء عملية التفاوض يجب أن لا تتم إلا إذا توافر لدى رائد الأعمال درجة عالية من الثقة فى مستوى التخطيط والإعداد لعملية المفاوضة. وبصفة عامة فإن إجراء عملية التفاوض يجب أن يسبقها التأكد من تحديد النقاط التالية:

- الفهم الجيد لطبيعة وغرض عملية التفاوض.
- صياغة أهداف واضحة محددة لعملية التفاوض.
- القدرة على السبق وتحديد الإستراتيجية لتحقيق الأهداف من عملية التفاوض.
- القدرة على تفهم الطرف الآخر من حيث طبيعة الشخصية، والقضايا الهامة، ونمط التفاوض.
- القدرة على إدارة الوقت خلال عملية التفاوض.

٤- مهارات القيادة: Leadership

تعد المهارات القيادية من أهم المهارات الواجب توافرها لدى رائد الأعمال لأن نجاح المشروع الريادى مرتبط بقدرة رائد الأعمال على قيادة المشروع فالشخصية روع أو العمل وتوجيه العاملين .

المسار الصحيح لإنجاز المهام المطلوبة والمساهمة في تحقيق أهداف المشروع. كما أن الشخصية القيادية تمتلك رؤية مستقبلية واقعية للمشروع تساهم في إرشاد العاملين بالمشروع نحو تحقيقها من خلال الإلتزام والإصرار والمثابرة لأن القائد هنا يمتلك الثقة والنزاهة والإستقامة ولديه الحس العالي بالمسؤولية ، وهذا الأمر سيكون كفيلاً بنمو المشروع ونجاحه في السوق، ورائد الأعمال لابد أن يتوافر لديه :

- التأثير الكاريزمي فهو مصدر للقيم والإحترام والرؤية الواضحة.
- الإهتمام بالعاملين في المشروع والعمل على تطوير معارفهم ومهاراتهم باستمرار.
- الإستثارة الفكرية للعاملين معه وحسهم على تقديم أفكار جديدة.
- خلق الإحساس بقيمة وأهمية العمل.
- تنظيم ومتابعة العمل بالمشروع.
- ترتيب الأوليات
- تحليل المشكلات وإتخاذ القرارات

٨-١٠-٣ الذكاء الوجداني : emotional intelligence

يجب ان يحس رائد الأعمال بالذكاء الوجداني او العاطفي من خلال اعطيه على إدراك العواطف بدقة وتقييمها والتعبير عنها ونوافر المشاعر التي تسهل من عملية توليد الأفكار والقدرة على تنظيم وتنسيق العواطف لتحفيز النمو العقلي والوجداني، وتتضمن مهارات الذكاء الوجداني مايلي:

- الوعي بالذات : وهو الوعي للداخلى للفرد بحالته المزاجية ومعرفة مشاعره وإستخدامها فى إتخاذ القرارات ، حيث أن مراقبة المشاعر بشكل مستمر ضرورية لفهم الذات، فيجب على رائد الأعمال أن يعي جيداً نقاط قوته وكذلك أوجه الضعف وإستخدام تلك المعرفة فى إتخاذ القرارات.

- إدارة العواطف : بمعنى قدرته رائد الأعمال على السيطرة على عواطفه وإنفعالاته بحيث تتناسب مع المثير المسبب له دون زيادة أو نقصان، وتحمل الإنفعالات الشديدة وهي داله على كفاءة رائد الأعمال في تناول الأمور وتحقيق حاله من التوازن الداخلى.
- الدافعية الذاتية : وتشير إلى المثابرة والإصرار فى مواجهة الإحباط والسعى الدائم نحو تحقيق النتائج المرغوبة من خلال توجيه العواطف نحو الأهداف المنشودة وتركيز الإنتباه وتشجيع الذات والإبداع، ويتميز الأفراد الذين يتحلون بالدافعية الذاتية بالإنتاجية والكفاءة العالية فى كافة أعمالهم.
- التعاطف : ويقصد بها قدرة رائد الأعمال على فهم مشاعر الآخرين وحالاتهم الوجدانية وإستخدامها فى بناء الروابط مع الآخرين وهذا يساعده على إدارة الصراع والقدرة على التأثير.