

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 تغيرات كثيرة فى النظم الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسية، وأهم ما يميز هذه التغيرات هو إمتدادها لتشمل كافة مجالات المعرفة الإنسانية، ومن أهم هذه التغيرات الاختراعات والابتكارات التي كانت نتيجة منطقية لنظم التكنولوجيا المتقدمة والعقول البشرية المتميزة وهذا قد أدى إلى تحول في معايير أو مقاييس النجاح والتي تعتمد بدرجة كبيرة على الابتكار والإبداع وتوافر العقول الذكية.

وقد حازت ظاهرة ريادة الأعمال أهمية كبيرة في الوقت الحالى بالنسبة للكثير من الدول وخاصة الدول النامية بإعتبارها مطلب أساسى للكثير من الأطراف المعنية ومصدراً هاما للثروة والإبداع وتوفير فرص العمل، خاصة وأن التوجه الريادى يساعد فى عملية التطوير والإبداع وتبني أفكار جديدة تعمل على تلبية احتياجات ورغبات العميل الحالى أو المستقبلى.

وبالرغم من أن الرياده تعد من المفاهيم القديمة التي ظهرت في نهاية القرن الثامن عشر مع بداية الثورة الصناعية والنشاط الاقتصادي إلا أن الإهتمام بها بدأ يتزايد حديثاً بإعتبارها أحد المحرकات الأساسية لعملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وقد إنبعث منها عدة مفاهيم أخرى ومنها الريادى والتوجه الريادى والعملية الريادية، ويعد التوجه الريادى أحد مكونات التوجه الإستراتيجي نحو توليد الأفكار الجديدة والمثابرة في بذل الجهد والأخذ بالمخاطر لتنفيذ تلك الافكار من أجل تحقيق الإبداع والإبتكار وخلق وتطوير

وتعتمد إقتصاديّات الكثيّر من الدول وخاصة الدول الناميّة على المُشروعات الصغيرة والمتوسطة بِاعتبارها قاطرة التنمية الإقتصاديّة والإجتماعية في تلك الدول، ولقد ارتبطت تلك المُشروعات بدرجة كبيرة بفكرة رياضيّة الأعمال والتي تتطلّب توافر مجموعة من الجدارات والسمات لدى رائد الأعمال

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

أولاً: خصائص رواد الأعمال.

ثانياً: الموارد الشخصيّة لرائد الأعمال.

ثالثاً: مهارات رائد الأعمال.

أولاً: خصائص رواد الأعمال

يتميز رائد الأعمال بمجموعة من الخصائص والسمات التي تميزه عن غيره من الأفراد الآخرين، وبالرغم من ضرورة توافر تلك الخصائص والسمات لدى رواد الأعمال إلا أنه لابد من توافر البيئة المناسبة أو العوامل المحفزة والدعم المجتمعي الذي يساهم بشكل كبير في أن يتمكن رائد الأعمال في استغلال قدراته ومهاراته لتحقيق النجاح المنشود. ومن أهم تلك الخصائص:

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 الآدا، فهو يتصرف بطبيعته التي تعتمد على قوى داخلية وليس تحت تأثيرات خارجية. وتتضمن الإستقلالية على مجموعة من الجوانب في شخصية رائد الأعمال مثل:

- يفضل الإعتماد على ذاته وعدم الاعتماد على الآخرين.

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

٢ - الأخذ بالمخاطر : Risk Taking

تساوي أبيات 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 المعينين هو "عدم اليقين وخطر التوظف للذاتي"، وبالتالي فإن مفهوم المخاطرة يتجسد في أخذ خطوة المبادرة .

والأخذ بالمخاطر تعني الميل إلى إتخاذ إجراءات جريئة مثل المغامرة بدخول أسواق جديدة غير معروفة وتخصيص جزء كبير من الموارد للمشروعات ذات

النتائج غير المؤكدة أو الإقراض 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 التوجة 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 تمثل الإستباقية في قدرة الفرد على الإكتشاف المبكر للفرص والعمل على إستغلالها من خلال الإبداع وتبني 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 الفشل والتهديدات، كما تشمل أيضاً إتخاذ قرارات جريئة فيما يتعلق بتقديم منتجات أو خدمات جديدة بقصد التميز والتفرد، والسبق في تحديد الاحتياجات المستقبلية للأسوق من خلال البحث عن الفرص الجديدة التي تتعلق بخطوط العمليات الحالية وإدخال منتجات جديدة وعلامات تجارية أخرى في صدارة المنافسة الجديدة.

٤ - التنافسية الهجومية : Competitive Aggressiveness

غالباً ما تمثل "الحداثة" 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 للقائمة، فقد تكون المنافسة الهجومية أحد الأمور الهامة لبقاء الدخال الجديد، وتشير إلى ميل الشركة إلى مواجهة منافسيها بشكل مباشر وكثيف لتحقيق أرباح أعلى أو لتحسين مركزها التناصفي 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 الصناعة والتي تتميز بال موقف التناصفي القتالي والرد السريع لتصيرفات المنافسين للبقاء في دنيا الأعمال أو للسيطرة على السوق من خلال بذل الجهود الازمة للتفوق والسيطرة، وذلك لأن القدرة على مواجهة المنافسة أمرًا ضروريًا للبقاء.

٥ - الإبداعية : Innovativeness

إن دور الإبداعية في العمليات والأنشطة الخاصة بالتوجهات الريادية أمر في غاية الأهمية، حيث أن الإبداع عاملًا مهمًا يستخدم لوصف روح المبادرة، ويعكس ميل رائد الأعمال إلى الإنخراط في الأفكار الجديدة والتجريب والعمليات الإبداعية التي تدعمها وينتج عنها منتجات أو خدمات أو عمليات تكنولوجية جديدة، وتشير الإبداعية إلى رغبة رائد الأعمال في دعم التجريب وتقديم منتجات وخدمات جديدة وكذلك الإهتمام بتطوير العمليات والأنشطة. ، كما أن الثروة الناجح يمكن كل منها في القدرة على تغيير الهيكل الحالي للسوق بتقديم منتجات أو أفكار جديدة.

ثانيًا - 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- الكفاءة الذاتية.

- بـ- تقدير أو تأكيد الذات.
- جـ- التفاؤل
- أـ- الكفاءة الذاتية:

تشير الكفاءة الذاتية إلى ما يعتقد الفرد حول إمتلاكه من إمكانات تمكنه من ممارسة ضبط معياري لقدراته وافكاره ومشاعره وتصرفاته وهذا الضبط يمثل الإطار المرجعي للسلوكيات التي تصدر عنه في علاقته بالمتغيرات المحيطة، كما أنها تعبر عن ثقة رواد الأعمال فيما يتعلق بقدراتهم على الإنجاز في مجالات العمل المختلفة، ويكون الفرد أكثر معرفة لنفسه إذا كانت لديه القدرة على تحقيق الهدف، والكفاءة تؤثر على الأهداف البعيدة والمتعلقة بالقدرة على إنجاز الأعمال.

وتؤثر الكفاءة الذاتية لرائد الأعمال فيما حوله وتساعده على مواجهة المشكلات

والتحديات التي يتعرض لها عند تنفيذ وتشغيل المشروع الخاص به لذا فالكفاءة الذاتية لدى رائد الأعمال تعد أساساً مهماً لتحديد مستوى دافعيته، صحته النفسية، وقدرته على الإنجاز الشخصي، حيث يؤثر مستوى الكفاءة الشخصية على نوعية المشروعات أو الأنشطة التي يقرر القيام بها وكذلك على مقدار الجهد الذي يبذله لتنفيذ الفكرة أو المشروع . بل وعلى قدرته على مواجهة العقبات التي تتعارض طريقة في سبيل القيام بتنفيذ وتشغيل مشروعه. وتولد الكفاءة الذاتية من تجارب الحياة ومن أشخاص نتذمهم 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 قدراته على إنجاز النتائج المرغوب فيها بجهوده الشخصي.

مصادر الكفاءة الذاتية:

تتمثل مصادر الكفاءة الذاتية في:

١ - خبرات الإتقان:

خبرات النجاح تدعم من الكفاءة الذاتية لرائد الأعمال فإذا تكرر نجاح الفرد في أعمال معينة إزداد شعوره بالكفاءة الذاتية، في حين أن تكرار الفشل لدى الفرد يقلل من شعوره بكتابته الذاتية، ويطلب استعادة الشعور بالكفاءة خبرة لدى الفرد في التغلب على العقبات من خلال المثابرة.

٢ - النماذج الاجتماعية:

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

٣ - الإنقاع:

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

٤ - الحالات العاطفية:

تتأثر الكفاءة الذاتية للفرد أيضاً بمستوى الاستشارة الانفعالية، فالاستشارة الانفعالية الشديدة تؤثر سلباً على الكفاءة الذاتية، بينما تعمل الاستشارة الانفعالية

المتوسطة على تحسين مستوى 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 لاتعني فقط الرغبة في التفوق على الآخرين بل أيضاً التفوق على نفسك وهي إكتشاف الطرق المناسبة لإنجاز الأعمال

- الكفاءة الاجتماعية الفردية: تمثل 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 الأفراد التي يمكن من خلالها مشاركة الفرد الآخرين في المساعدة لتحقيق التغيرات الاجتماعية وتلعب الكفاءة دوراً أساسياً في أداء رواد الأعمال وذلك من خلال أربع عمليات رئيسية يمكن توضيحها فيما يلي:

(Cognitive Processes)

تصدر معظم السلوكيات الهداف من خلال التدبر في الاهداف ذات القيمة وتأثر الاهداف الشخصية بتقييم الفرد لقدراته، فكلما زادت معتقدات الفرد عن كفاءته الذاتية كلما أدي ذلك إلى وضع الفرد لأهداف تتمتع بقدر من التحدي والإزام نفسه بتحقيقها، كما تؤثر معتقدات الكفاءة في نمط التفكير حيث يلعب نمط التفكير دوراً في تعزيز أو تقويض الأداء. فالآفراد 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.

(Motivational Processes)

تلعب الكفاءة دوراً محورياً في التنظيم الذاتي للدافعية وتأثير 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 التحدى 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 الإعتقاد بقدراته 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 وإختيار الأنشطة أو الأعمال التي سيقدمون عليها، فالأشخاص يتجنبون الأنشطة والمواقف التي يشعرون بأنها تتجاوز قدراتهم على التعامل معها ويرجحون بالأعمال والأنشطة التي يعتقدون أنهم قادرون على القيام بها

ب: تقدير أو توكيـد الذات:

يعد تقدير الذات أحد أهم الحاجات النفسية والانفعالية الأساسية للفرد، ويرتبط إرتباطاً 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 إرتباطاً وثيقاً بين مفهوم تقدير للذات ومفهوم للذات، وقبل الخوض أكثر في مفهوم تقدير للذات يجب تفسير مفهوم للذات الذي يعتبر بأنه القاعدة والأساس من أجل الإنطلاق نحو مفهوم تقدير الذات.

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

بينما يرى "كوبر سميث" أن تقدير للذات 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 معنى لإدراك الفرد لنفسه من النواحي الجسمية والعقلية والاجتماعية.

أما تقدير الذات هي مجموعة من القيم والتفكير والمشاعر التي يملكتها 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 ثلاثة عوامل أساسية وهي:

عوامل ذاتية: والتي تشمل كل من:

- القوة الجسمانية: وتمثل في القدرات والإمكانيات الجسمانية التي يتصف بها الفرد وتتيح له القدرة والطاقة والحيوية على القيام بالأنشطة أو الأعمال.

- القدرة 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 التي تسهل من إرتقائه وصعوده سلم النجاح في أي 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 في حل المشكلات الجديدة وللحركة على التفكير والتحليل والتخطيط والتبؤ وسرعة التعلم والإحساس بالآخرين وفهم مشاعرهم.

- العوامل الاجتماعية: تتمثل العوامل الاجتماعية في:

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 التي يكتشفها والتوافق مع هذه الظاهرة.

الدور الاجتماعي: يساهم الدور الذي يؤديه رائد الأعمال داخل مجتمعه وما يقوم به بالشكل الذي يمكن 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 وال العلاقات الاجتماعية الناجحة لرائد الأعمال، تدعم الفكرة السليمة الجيدة عن للذات، حيث وجد أن الفكرة الموجبة عن للذات تعزز نجاح التفاعل الاجتماعي ويزيد العلاقات الاجتماعية نجاحاً.

–الخصائص والمميزات الأسرية:

يختلف مدى تقدير الفرد لذاته ونظرته إليها بإختلاف 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 يتصرف بها رائد الأعمال، حيث أن الشخص المتفائل يتوقع النتائج الإيجابية دائماً نحو مستقبله ولديه الإيمان القوى بإمكانية النجاح، حيث ينظر ويتأمل وقوع الخير وما هو أفضل وأحسن، فهو يعيش حالة من الانطلاق في هذه الحياة لأنه ينظر بروح الأمل لذاته دائماً يفكر في إقامة مشروع أو نشاط معين خاص به ولديه الإيمان القوى بإمكانية النجاح.

وتشير منظمة الصحة النفسية إلى أن التفاؤل عملية سيكولوجية إرادية تولد أفكار ومشاعر الرضا والتحمل والثقة وتبعد أفكار ومشاعر لل Yas والانهزامية والعجز، كما أن التفاؤل منشط للأجهزة النفسية والحسية بخلاف التساؤم الذي يستنزف طاقة الفرد، ويضعف من نشاطه ودرافعه وآدائه.

ويختلف الأفراد في نظرتهم للعالم، حيث يميل رواد الأعمال إلى النظرة الإيجابية للأمور، كما يتوقعون بأن الأمور ستكون على ما يرام وأن الأشياء الإيجابية

ستحدث لهم، الا أن هناك اخرون لديهم مجموعة من المعتقدات السلبية، بأن الأمور ستتجه للأسوأ ويميلون إلى توقع الأمور السلبية و هؤلاء يفتقدون الحس أو التوجّه الريادي ومن الصعب أن يصبح رائد أعمال ناجح.

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

تنمية التفاؤل لدى رواد الأعمال:

هناك ثلاثة مداخل أساسية يمكن الاعتماد عليها لتنمية التفاؤل وهي:

١ - التسامح مع الماضي : *Leniency for The past*

بمعنى أن لا يظل رائد الأعمال أسير لـإخفاقات الماضي بل يجب أن يكون لديه القدرة على أن يسامح نفسه عن أخطاء الماضي والذى لم يعد في إسنطاعته إصلاحها بل يتعلم من تلك الأخطاء والعمل على تلافيها مستقبلاً.

٢ - تقدير الحاضر : *Appreciation For The Present*

وهو الشعور بالرضا عن الجوانب الإيجابية بالنسبة لأنشطة أو الأعمال الحالية بما في ذلك الجوانب التي يمكنهم التحكم فيها والجوانب التي لا يمكنهم 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 تأكيد إلا أن رواد الأعمال لديهم القدرة على استكشاف وإستغلال الفرص من أجل النمو والتقدير.

فالنظرة التفاؤلية لدى رواد الأعمال عن المستقبل تجعلهم يحققون النجاح في جميع أعمالهم عن طريق العمل الجاد ، كما ان المتفائلين ينظرون الى المحن علي أنها 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 ما يلى:-

١- مهارة الإقناع: Persuasiveness

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

والإقناع هو للقدرة على تغيير أو تعزيز أو دعم موقف أو معتقدات وإتجاهات وسلوكيات معينه وللقدرة على ترسيخ أفكار معينه لدى الآخرين. وأحد أهم أدوات الإقناع هي الصدق والذى يتأثر بعنصرتين هما الثقة والمعرفة، فإذا قناع الآخرين يتطلب أن تكون صادقاً ولكى تكون صادقاً لابد من المعرفة الجيدة بالشيء وكذلك الثقة بالنفس. وتمثل مستويات المصداقية في ثلاثة عناصر وهى:

- **المصداقية الشخصية لرائد الأعمال:** توافر من خلال الصدق والقدرة على التواصل مع الآخرين.
- **المصداقية الأفكار:** من خلال توافر الأدلة والبراهين والحجج .

- مصداقية المشروع الريادي: 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 موردون أو منافسون ... إلخ ، فامتلاك مهارات التواصل تساعد رائد الاعمال على النجاح في إدارة مشروعه بثقة عالية لأنها دائمًا ما يحتاج لعرض أفكاره أو عقد الصفقات أو حل النزاعات مع الأطراف الأخرى أو تقديم عروض تقدميه للمستثمرين. ومن هذه المهارات مهارة الاستماع الفعال من خلال التركيز على الشخص الذي يتحدث إليك والقيام بمراجعة ماقوله في ذهنك لتتأكد من فهمك له قبل الإنقال إلى نقطة أخرى للحديث، ولا تقطع الشخص الذي 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 خلال كونه واضحًا بشأن إنجازاته وفقاً لجدوالي زمنية معينة، وفي حالة ظهور أي عقبات أو مشكلات تعيق تحقيق تعهداته فإنه يتواصل بوضوح مع الطرف الآخر لتوضيح الأمر وهذا أفضل من أن ترفع توقعات عملائك ثم الإخفاق في 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 إجاده الإتصال عبر البريد الإلكتروني والتقنيات الحديثة وإختيار التوقيت المناسب لعملية الإتصال وإضافة نقاط أساسية والإجاز

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

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

٣- مهارة التفاوض: **negotiation**

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

المظهر الخارجي لرائد الأعمال: مثل الطول والحجم، ملامح الوجه ولون البشرة، ونبرة الصوت وكافة الجوانب المادية الأخرى.

سلوك رائد الأعمال: وهو سلوك ودى يتميز باللباقة والكياسة والإتزان، أم سلوك عدواني ومتذل... 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 التفاوضى، زتشير إستراتيجية التفاوض إلى المدخل أو الإتجاه العام للذى 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 إحتياجاته أم يسمح للطرف الآخر أن يبدأ أولاً، وبصفة عامة يفضل أن يبدأ رائد الأعمال بتقديم إحتياجاته وشروطه ثم ينتظر رد فعل الطرف الآخر.
- تحديد أي القضايا التفاوضية يوجد بينها إرتباط أو تداخل، مثل السعر والجودة.
- توقع رد فعل الطرف الآخر حول أي تكتيك تقوم بإستخدامه.
- ما هي تكتيكات الخصم المتوقعة وكيف يمكن مواجهتها.

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

- الفهم الجيد لطبيعة وغرض عملية التفاوض.
- صياغة أهداف واضحة محددة لعملية التفاوض.
- تحديد الأولويات والقضايا الأساسية لعملية التفاوض.
- القدرة على التنبؤ 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 الريادي مرتبط بقدرة رائد الأعمال على قيادة المشروع فالشخصية القيادية هي الشخصية القادرة على إدارة المشروع أو العمل وتوجيه العاملين نحو

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 كفيلةً بنمو المشروع ونجاحه في السوق، ورائد الأعمال لا بد أن يتوافر لديه :

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

٥ - مهارات الذكاء الوج다نى : emotional intelligence :

يجب أن يتحلى رائد الأعمال بالذكاء الوجدانى أو العاطفى من خلال القدرة على إدراك العواطف بدقة وتقديرها والتعبير عنها ونواتر المشاعر التي تسهل من عملية توليد الأفكار وللقدرة على تنظيم وتنسيق العواطف لتحفيز النمو العقلى والوجدانى، وتتضمن مهارات الذكاء الوجدانى ما يلى:

- الوعى بالذات : وهو الوعى الداخلى للفرد بحالته المزاجية ومعرفة مشاعره و استخدامها 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 قدرة 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 الداخلي.
- الدافعية الذاتيه : وتشير إلى المثابرة والإصرار في مواجهة الإحباط والسعى لل دائم نحو تحقيق النتائج المرغوبه من خلال توجيه العواطف نحو الأهداف المنشودة وتركيز الإنتماه وتشجيع الذات والإبداع، ويتميز الأفراد الذين يتحلون بالدافعية الذاتية بالإنتاجية والكفاءة العالية في كافة أعمالهم.
- التعاطف : ويقصد بها قدرة رائد الأعمال على فهم مشاعر الآخرين وحالاتهم الوجدانية وإستخدامها في بناء الروابط مع الآخرين وهذا يساعد في إدارة الصراع والقدرة على التأثير.