

الجزء الثالث
أسئلة المقابلة وكيفية
التعامل معها

obeikandi.com

٢٧- الأسئلة الثلاثة الكبرى:

إليك بهذا الخبر السعيد:

يطرح من يقومون عادة بإجراء المقابلات الشخصية ثلاثة أسئلة رئيسية، وتقع جميع أسئلتهم ضمن واحد من ثلاثة مجالات عامة يتمحور فيها اهتمام من يقوم بعملية اختيار الموظفين. تلك هي:

* هل بإمكان هذا الشخص القيام بالعمل؟

* هل سيقوم هذا الشخص بأداء العمل؟

* هل هذا الشخص مناسب للعمل؟

ودعونا ندرس هذه الأسئلة واحداً فواحداً.

٢٨- السؤال الأول:

* هل بإمكان هذا الشخص القيام بالعمل؟

يدور هذا السؤال عموماً حول ما حققته في سجل حياتك العملية من إنجازات وخبرات.

إن ما لا يقل عن ٦٠٪ من وقت المقابل المحترف يكرس لتقييم خبراتك ومدى مناسبتك للتعين على الوظيفة المطروحة، وسيظل مجري المقابلة -طيلة فترة لقائه بك يسأل نفسه- هل يملك هذا

الشخص الخبرة والمهارات التي نحتاجها لهذا العمل؟ وما مدى سرعة إسهامه في العمل المطروح؟

سيكون الأمر متروكاً لك للإجابة على أسئلتك هذه بما يمكنك من استعراض خبراتك ومهاراتك.

وإليك بعض الأمثلة:

* كيف كان عملك السابق لدى (هـ و ي)؟

لقد أتيحت لي الفرصة للقيام «بكذا وكذا» وكان أحد المشاريع التي نفذتها هو مشروع «كذا».

* ما مواصفات المديرين الذين تحبذ العمل معهم؟

لقد أعدتني إلى الماضي! عطفاً على ما سلف فإنني قد سعدت بالعمل مع السيدة «سميث»؛ لأنني أثناء ذلك تمكنت من إنجاز «كذا وكذا»... إلخ.

* ماهو المنحى الذي ترى أن عملك قد سلكه؟ في أي اتجاه سار؟

حسناً! لدي خبرة جيدة في «كذا وكذا» ومهارات في «كذا وكذا» ولذا فإنني أرغب بالتأكيد أن أطور ذلك عبر «كذا وكذا».

إن روعة الأسئلة المفتوحة التي لا تتطلب إجابة محددة تكمن في أنها تجعلك قادراً على استثمارها عن طريق إعطاء المعلومات التي ترى أنها تناسبك وتخدمك.

٢٩- السؤال الثاني:

هذا هو ثاني الأسئلة الأساسية التي يطرحها المقابلون عادة وعندما تجيب على السؤال الرئيسي الأول بالأسلوب المناسب فسوف يعرف مقابلك بأنك تتمتع بالخبرة والمهارة اللازمة لتحمل أعباء الوظيفة المطروحة.

بإمكانك إذاً أن تقوم بالعمل ولكن هل ستقوم بأدائه؟

السؤال الثاني إذاً هو:

* هل سيقوم هذا الشخص بأداء العمل؟

يشير هذا السؤال حتماً إلى ميولك ونزعاتك ونظرتك إلى العمل؟ إلى أي مدى أنت جاد في عملك؟ وإلى أي مدى تصل درجة حافزيتك والتزامك وولائك؟... إلخ.

تتحد هذه العوامل جميعاً لتقنع صاحب العمل بأن أداءك سيتعدى مجرد توقيع العقد المبرم بينكما، وينطبق على ذلك القول الشائع: «خدمة مقرونة بابتسامة».

إنه ذلك الالتزام الذي يضاف إلى تميزك الشخصي، والذي يدل على أنك لست قادراً فقط على إنجاز ما يوكل إليك، بل إنك تنفذ ذلك بروح إيجابية عالية.

ويمكنك -من هذا المنطلق- الإجابة على جميع الأسئلة المتعلقة بعملك. إليك -يا رفيقي- هذا المثال:

* كيف كان عملك السابق لدى شركة «إيه بي سي»؟

كان ممتازاً.. كان العمل متذبذباً «ككل الوظائف» لكن الموظف لدى «إيه بي سي» لم يكن قادراً على التنبؤ بوقت ذلك؛ ولذا توجب علي ممارسة مرونة عالية والعمل ضمن مؤشرات متقلبة، كما أنني اضطررت -أكثر من مرة- إلى الانصراف من العمل متأخراً وإلى العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع.

وكما ترى فإن مجالات الإجابة على هذا السؤال كانت واسعة، كان بإمكانك مثلاً مناقشة سوق ومنتجات شركة «إيه بي سي» وأسلوبها الإداري وتقنياتها، على أنه باعتماد أسلوب «هل سيقوم هذا الشخص بأداء العمل؟» فإنك تكون قد أبدت تجاوباً مع هذا السؤال وأثرت نقطة تحتل الجزء الأكبر من اهتمام مجري المقابلة.

وعندما تستعد لدخول المقابلة الشخصية فإن عليك أن تحدد أوجه عملك التي تبرز التزامك المهني وحافزيتك، وأنتك تعطي أكثر من غيرك، وبعد أن تنتهي من إعداد هذه الإيضاحات فسوف تدهش لكثرة الأسئلة التي سيطرحها مجري المقابلة والتي سيكون من شأنها تزويدك بالعروض التي تدعم توجهك.

٣٠- السؤال الثالث:

والآن وبعد أن برهنت بأنك تتمتع بالمقدرة والحافزية فلم يبق لدينا سوى مسألة واحدة لكنها غاية في الأهمية.

وإذا كانت «الطيور على أشكالها تقع» كما يقول المثل فكذلك هم المسؤولون في الهيئات والمؤسسات، والسؤال الرئيسي الثالث هنا إذاً هو:

* هل هذا الشخص مناسب للعمل؟

مهما كنت تتمتع بمميزات رائعة فإنها لن تكون ذات تأثير ما لم تنطبق عليك معايير الشركة الموظفة والصورة التي رسموها للموظف المطلوب.

وتشبه الشركات والهيئات الإنسان في كونها تتسم بنظام القيم والتميز الشخصي، إذ إنه يمكن أن تخرج شركتان بنفس المنتج

لكنهما مع ذلك تختلفان في النظرة العالمية تجاههما. وكما أن الهيئات تهتم بتلك القيم التي يمثلها موظفوها فإنها تجذب إليها كذلك من يتمتعون بتلك الخصائص والقيم.

وكلما كان منصبك عالياً في هيئة ما، كلما ازدادت أهمية ملاءمتك للعمل.

وعند إجراء المقابلة الشخصية فإنه -إذا ما كنت مطابقاً لنظام القيم التابع لأصحاب الوظيفة المنتظرة سيصبح من المهم جداً بالنسبة لك اقتناص أي فرصة تقدم لك لإظهار مدى استعدادك وملاءمتك للعمل المطروح.

وهناك سبع نطاقات رئيسية لنظام القيم:

* كيفية إدارة الناس وتوزيع السلطة.

* كيفية أداء العمل.

* صفة العلاقة التي تجمع بين الناس وصفة حافزيتهم.

* صفة التعامل مع المنافسات في سوق المال.

وبقراءة الأعمال المطبوعة للشركة، والاستماع الجيد إلى ما يقوله الموظفون بما في ذلك استشفاف الفروقات مهما صغرت

فيما يقوله مجري المقابلة فإن باستطاعتك التقاط دلائل مهمة في تلك المجالات الحيوية.

ملاحظة مهمة:

إذا لاحظت تبايناً واختلافاً في نظام القيم بينك وصاحب العمل المنتظر فننصحك بالتريث قليلاً قبل قبول أي عمل يقدمونه لك وتوخي الحرص، إذ إنه من الصعب جداً أن تنجح في بيئة تشعر فيها بأنك غريب عنها.

إن النجاح في العمل -يا صديقي- يتطلب أكثر من التحلي بالكفاءة الفنية.

٣١- كيف تحدث من السلبيات التي قد تنجم عن المقابلة للطرفين؟

هل فكرت يوماً فيما يحدث لمجري المقابلة الذي يمضي في تكرار الخطأ؟ إنهم يصبحون هم المقابلين، وبمعنى آخر فإن مجري المقابلة كلما قابل المرشح.. كان عمله هو في خطر.

إن نجاح المقابل في عمله يعتمد أصلاً على اتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بالمرشحين، وإذا فإن بإمكانك مساعدته أو مساعدتها عن طريق الحد من السلبيات التي قد تنشأ.

ومن السهل إتقان تلك العملية، إذ إنه ينبغي أن تسأل نفسك
كشخص تجري له المقابلة:

لماذا طرح عليّ هذا السؤال؟

ما هو مجال اهتمام مجري المقابلة؟ وكيف يمكن لي أن أقلل من
القلق الكامن خلف هذا السؤال؟ باختصار كيف أحدّ من مخاطر ذلك؟
إن دورك يتمثل في اختيار أفضل المعلومات عن نفسك
وتقديمها له. وكما أن اختيارك لملابسك من خزانة الثياب يعتمد
على الوجهة التي تقصدها فإن عليك أن تقوم بانتقاء المواضيع
المناسبة من «خزانة» مهنتك بما يقلل من المخاطر التي قد يتعرض
لها من يقابلك، وتذكر بأن دقة انتقائك لإجاباتك ومواضيعك
تدعم فرصك المهنية وليس ذلك فحسب، بل وتدعم فرص من
يجري لك المقابلة أيضاً.

**٣٢- السياسي.. أو لا تقل شيئاً إلا بعد أن تكون
مستعداً ذهنياً:**

بعد أن قطعت في الكتاب هذه المسافة، فستدرك أن لكل
سؤال يطرحه مجري المقابلة مغزى، وبأنه من غير الحكمة أن
تجيب قبل أن تعرف ما يلي:

* سبب السؤال.

* أنسب إجابة.

* صفة الرد الإيجابي.

وقد يبدو ذلك طويلاً لكنه في الواقع سهل جداً بفضل ذلك الجهاز الذي جعله الله بين أذنيننا.. العقل! إن باستطاعته معالجة ١٥٠٠ فكرة ومفهوم في الدقيقة و ١٦٠٠ كلمة، فسبحان الله أحسن الخالقين.

إن معدل ما ينطق به غالبية الناس يتراوح بين ١٠٠-١٢٠ كلمة في الدقيقة، وهذا يعني أن لديك إمكانية إضافية كبيرة يمكن أن تسخرها لصالحك وبخاصة ما يتعلق منها بالأسئلة الشائكة. وعليك -أخي القارئ- أن تفعل ما يفعله السياسيون عادة، لا تقل شيئاً إلا بعد أن تكون مستعداً ذهنياً وإليك بمثال:

- ماهي أكبر معضلة تحتم عليك التغلب عليها في مجال العمل مؤخراً؟

«إن في هذا السؤال كثيراً من الظلم، وهو سؤال سيئ؛ لأنه عند طرح مصطلح -مشكلة- فسوف يحملك مجري المقابلة شيئاً من المسؤولية!»

ولذا فإنه من المناسب هنا أن تتقمص دور السياسي فتقول:

* المرشح:

«أشكرك.. هذا سؤال مهم لأنني قد أمضيت عاماً رائعاً في مجملته، على أنني لو استحضرت الأشهر القليلة الماضية فسوف.. أجل كان هناك ثمة مشكلة صغيرة لكنني استفدت منها كثيراً إذ إنني...».

في الثواني الخمسة عشر الماضية التي استغرقتها العبارة أعلاه فإنه يفترض أن تكون إجابتك قد شملت التالي:

* سبب السؤال.

* أنسب إجابة.

* صفة الرد الإيجابي.

إن من أسهل الأسباب التي تؤدي إلى فشلك في المقابلة الشخصية هو ما يعرف «باهتزاز الركبة». أو الاضطراب المفاجئ لدى تلقيك سؤالاً محسن الصياغة، وهذا ما يوضح لك مبادئ ما يعرف «بالدبلوماسي»، أما تطبيق ذلك وصفته فمسؤوليتك ولكن عليك أن تكون حذراً فلا تبالغ في استخدام ذلك التكتيك كالتالي:

* مجري المقابلة: كم عمرك الآن؟

* أنت: هذا سؤال مشوق إذ إن... ذلك رفيقي لن يكون ذا فائدة لك تذكر.

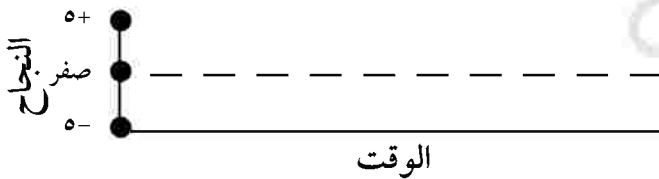
٣٣- ابق فوق الخط:

تدل الأبحاث على أن الإجابات السيئة تجتذب أسئلة إضافية يثقلك مجري المقابلة بها بعكس الحسنة التي تُقبل كما هي.

وكذلك فإن المعلومات السلبية تكون -لسوء الحظ- أقرب من الإيجابية إلى ذاكرة المقابل، وربما يعود السبب في ذلك إلى أن الأولى هي ما يبحث مجري المقابلة عنه عامة والحل بسيط ميسر هنا:

ابق فوق الخط دائماً!

ارسم خطاً أفقياً لعملك يمثل الوقت، وإلى اليسار من ذلك ارسم خطاً عمودياً يشكل معه زاوية قائمة ويمثل مسار نجاحك.



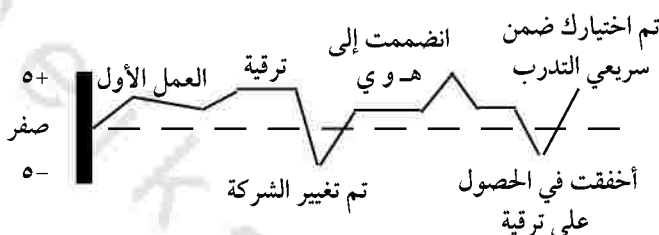
الشكل (١)

تشكل المسافة (من صفر - < ٥+) معدل نجاحاتك.

أما المسافة (من صفر - < ٥-) فتمثل الفرص المهدرة.

ولكل مهنة متاعب ومكاسب، وتقلبات وإليك برسم يوضح

ذلك:



الشكل (٢)

وبديهي أنه ليست هناك مهنة كاملة خالية من السلبيات، على

أنك حين تتحدث عن مهنتك أنت فإن بإمكانك ألا تذكر سوى

المعلومات الطيبة الإيجابية. تكلم دائماً «فوق» الخط فإذا ما دفعك

مقابلك إلى الحديث عما هو أسفل الخط «ش ٢» فأوجز قدر

استطاعتك وعد به ثانية إلى أعلى الخط.

مثال:

* سؤال لکنک لا تتمتع بخبرة حديثة؟

* جواب: نعم أقدر اهتمامك بمدى أهمية الخبرات «أ أ أ أ» لهذا العمل على أن ترقيتي إلى عملي الحالي قد تمت بناء على خبرتي في «أ أ أ أ» أتريد بعض الأمثلة التوضيحية؟.

أترى الفرق في التأثير بين ذلك.. أو أن تقول:

«كلا! أنت محق -ليست لدي خبرة حديثة-!.

٣٤- «حدثه بالقصة»

لقد دُرب من يجرون المقابلة على عدم طرح أسئلة افتراضية من نوع «ماذا ستفعل لو؟» إذ إن السلوك الحقيقي الواقعي يختلف عن الخيالي الوهمي، فليس هناك مرشح للوظيفة يتطوع للإدلاء بمعلومات سلبية عن نفسه أو مهارته.

وهكذا فإنهم يعمدون إلى أسلوب «الطرح المباشر» الذي يدفعك إلى ذكر وقائع ما تقول كأن يسألك:

«أتذكر مرة عمدت فيها إلى ... ؟».

أو أن يقول: «يقول بيان سيرتك بأنك.. هل بإمكانك إعطائي مثلاً واقعياً يجسد ذلك؟».

وعندما توافيه بمعلومات تفي بالإجابة المطلوبة وتوضح له

تصويراً لما حدث فعلاً فإنك تكون مؤثراً للغاية، لأنك بهذه الطريقة التصويرية تزوده بمعطيات سرديه عما حدث فعلاً وما قمت به لا ما تعتقد بأنك فعلته أو ستفعله.

وليس ضرورياً أن تنتظر حتى يطرح عليك المقابل، المتدرب على هذا الأسلوب أسئلة من هذا النوع، بل أخبره أنت بالقصة كلما أمكن.

إن القصة التي تعبر عما تم إنجازه هي أبلغ من الأوصاف التي تنسبها إلى نفسك وأقرب إلى التذكرفإذا ما طرح عليك سؤال على وزن: «كيف تصف نفسك؟» فإنك تجيب قائلاً: رائع.. خلاق وأعمل بجد واجتهاد. حسناً!.. لكن أين الدليل؟ إذاً فمن الأفضل كثيراً أن تقول مثلاً:

«حينما كنت موظفاً لدى شركة «مايرز» كنت مسؤولاً عن «كذا» على أنه كان ثمة مشكلة تتعلق بالصورة العامة للشركة فعمدت إلى تغيير جميع المواد الدعائية، وكانت النتيجة مذهلة إذ ارتفعت نسبة إقبال الزبائن إلى ٢٤٪.

وهكذا فإن ذلك يوضح لك أنني خلاق مبدع ومجدّ في عملي!».

إن ما يجعل تلك الطريقة فعالة قوية التأثير هو كونها حالة حقيقية وتجربة واقعية تحدث عن نفسها، كما وأن القصة عادة هي أقرب إلى الذاكرة وأسهل تذكراً.

وفي خضم استعدادك لدخول المقابلة تمرن على سرد قصصك الحياتية الواقعية ولا تبالغ في مدح نفسك وما قمت به، بل اجعل ذلك شيقاً قدر الإمكان.

قال الشاعر الشهير «لورد بايرون» ذات مرة:

«إن الماضي هو خير من ينبئ عن الحاضر»

وإذاً فإنك عندما تخبر مجري المقابلة عن وقائع قصص ماضيك فإنك تطلعه -في الوقت ذاته- على ما تعتزم القيام به مستقبلاً إذ إن الحاضر هو امتداد للماضي.

٣٥ أكد على الفوائد:

هناك مثل يقول: «أنت لا تبيع المقائق بل تبيع صوت شوائها»، أي أن ما يشتري هو الفائدة لا السّمه أو المقوم ذاته.

وقد تكون مثلاً: أفضل مهندس ميداني، لكن تلك الخاصية ليست هي السبب في تعيينك بحد ذاته بل ما تثمر عنه من فوائد لصالح الشركة.

وعندما تفكر في إنجازاتك العملية وما حققته فمن المفيد دائماً أن تسأل نفسك «من استفاد من عملي وبأي طريقة؟» وعندها فإنك حينما تتحدث عن نفسك فستكون عباراتك «محملة بالفوائد» عابقة بها.. تقول مثلاً:

«في ١٩٩ إكس، تجاوزت حد مبيعاتي المعتاد بنحو ٢٠٪. «السمه» مما دل على أن شركتنا قد استمرت في السيطرة على السوق «الفائدة».

ويصعب أحياناً تحديد الفائدة والتعرف عليها، على أنه يمكن أن تسأل نفسك: ثم ماذا؟ ثم ماذا كانت النتيجة؟ ثم.. ماذا يمكن للشركة الآن عمله. إن هذه الأسئلة ستسهل عليك عملية التعرف على الفائدة المرجوه.

ورغم قسوة ما سأقول إلا أن أصحاب العمل -مع الأسف- يهتمون بما ستعود عليهم به من النفع أكثر مما يهتمون بما تتحلى به كفرد من مهارات وقدرات، وكذا مجري المقابلة فهو -عند لقائه بك- سيحاول قياس ما قد تعود به على هيئته من فوائد، وما إذا كنت تتفوق على بقية المرشحين في ذلك.

قدم نفسك للمقابل على أنك «كتلة من الفوائد».

وقد يتطلب ذلك بعض التمرن على خصائصه، على أن
بإمكانك أن تستعمل عبارات مثل:

* مما يعني أن

* مما أثمر عن

* وقد كسبنا لأن

* ... وكانت الفائدة هي

انظر إلى تلك العبارات -يا صديقي- كما لو كانت المفاصل
التي تصل سماتك ومميزاتك -كالمهارات والخبرات- بالفائدة
التي عادت بها على صاحب العمل.

٣٦- **وضح سبب وجود فجوات في حياتك العملية:**

لقد درّب الموظفون العاملون في شعبة الجمارك والضرائب في
«جرين تشاغل» على التدقيق عند ملاحظة غياب «المعتاد» أو
ظهور «غير المعتاد» ممن يمرون عليهم، وذلك أن وجود أو انتفاء
هذين العاملين هو ما يثير الشك حقاً.

ولا يدرّب من يجرون المقابلة على نفس التمارين المكثفة
لكنهما بالتأكيد سيتخذون نفس الإجراءات عند الإعداد
للمقابلة، وسيستخدمون المبادئ والأسس ذاتها.

ماذا كانت توقعاتك فيما ينتظرك من حوافز وترقيات عطفاً على ما تتمتع به من خبرات ومهارات ومؤهلات؟ وماذا حدث فعلاً؟

إن المتميزين في أعمالهم يتلقون أسئلة أكثر في الواقع مما توقعوا، كما أن التركيز سينصب على ما يسمى «بالدفع والجذب» ويقصد به ما دفعك أو جذبك من عمل إلى آخر.

وعليك -عزيزي- أن تكون مستعداً لكل ذلك إذ إن المقابل المحترف سيحاول أن يجد عبر ذلك منفذاً يستشف من خلاله دوافعك وطموحاتك.

إن الأسئلة الخاصة بعملك سوف تظهر مهاراتك، أما الأسئلة المتعلقة بانتقالاتك وأسبابها فسوف توضح كيف توظف مهاراتك وأي نوع من الناس أنت.

كما وأن وجود فجوات في حياتك العملية -تفصل بين الوظيفة والأخرى- سوف تغري بطرح العديد من الأسئلة عليك، سيمطرك مجري المقابلة بها ومن تلك الأسئلة:

ما سبب بقائك عاماً كاملاً قبل التقدم إلى الجامعة؟ أو كيف تفسر بقاءك دون عمل طيلة ستة أشهر كما هو موضح في سجلك الوظيفي؟

على أن المرشح الحكيم سوف يعد لهذه الأسئلة عدتها كأن يقول:

* أردت أن أسافر فأوسع مداركي وآفاقي؛ ولذا فقد خططت للقيام برحلة عمل -تحمّلت تكاليفها- إلى أمريكا الشمالية، ولقد أفادني ذلك كثيراً لأنني...

* «قلت لنفسي بأنه إذا ما أردت أن أطور عملي بالطريقة التي أريدها فإن عليّ أن أعيد النظر في الوضع بكامله وأجري ما يعرف بتحليل أو دراسة القوة والضعف والفرص المتاحة والتهديدات التي قد تؤثر على عملي قبل أن أختار القطاع الوظيفي المناسب، ولقد رفضت العديد من عروض العمل، وهذا ما يفسر وجود فترة الثلاثة أشهر الشاغرة في سجلي، لكنني مع ذلك مسرور بما فعلت لأنني...».

٣٧- لا تستعمل لغة انتقاصية بحقك:

إننا -وبسبب موروّثات اجتماعية- تعوقنا عن التقدم إلى الأمام -فإننا نستخدم- حينما نتحدث عن إنجازاتنا- لغة انتقاصية ونقلل من قيمة أنفسنا بطرق عدة.

وأكثر هذه الأساليب ضرراً هي تلك الطريقة المترددة التي نتحدث بها عن آمالنا وطموحاتنا:

* أشعر بأني أستطيع أن...

* اعتقد بأني أستطيع أن...

* ربما فعلت ...

إن استعمال كلمة «أشعر» يضعف كل ما بعده؛ إذ إن هناك فرقاً شاسعاً بين قولك: «أشعر بأني سأجيد في أداء عملي»، وقولك: «سوف أجيد في أداء عملي».

وكذلك هي الحال مع عبارة «أعتقد» إذ إنها تهمّش قوتك وقدراتك.

وبتجنبك استعمال هذه العبارات الانتقاصية فسوف تبدو عباراتك أقوى تأثيراً في إذن مجري المقابلة.

إن اللغة الانتقاصية لا تولد إلا تجاوباً شبيهاً بها وأنت -يا عزيزي- ترغب لا شك في تحقيق نتيجة مؤكدة لا تخامرها مشتقات «قد».

وإذا كنت تجد صعوبة في استعمال عبارة «أنا» قوية حينما تتحدث عن نفسك فراجع فقرة «كيف تكون متواضعاً» وقم بأداء تمرين «المباهاة» مع أحد الأصدقاء لعدة دقائق، إذ إن المقابلات الشخصية هي من ضمن الأماكن القليلة التي يمكنك فيها استخدام ذلك لتطوير ذاتك وقدراتك.

٣٨- كيف تكون متواضعاً:

لأنك محور الاهتمام في المقابلة ولأن ذلك يتطلب منك الاكثار من الحديث عن إنجازاتك فإنه من الصعب إخفاء رنة الذاتيه والأنا... «أنا فعلت كذا وأنا الذي قمت بذلك». تذكر أن تأثير عبارة «أنا فعلت» هو أقوى من «نحن فعلنا» على أن هناك بعض الطرق التي يمكن أن تستعمل فيها عبارات كهذه:

* يقول الناس بأني ...

* لقد أخبرني أصدقائي بأني ...

* يقول الرفاق دائماً أنني

* لقد أبدى مديري ملاحظة ذات مرة بأني ...

* يقول مراجع أمني ...

* تظهر خبرتي أنني ...

* سيظهر سجلي العملي أنني ...

إن ذلك شبيه بالرجوع إلى طرف ثالث وهو فعال جداً عند التقديم للمشتريين المرتقبين.

إنك بتلك الطريقة تقوم بإيصال المعلومات المهمة عنك إلى مجري المقابلة بأسلوب أكثر رقة وتهذيباً.

٣٩- حينما يوجه إليك سؤال عن مواطن ضعفك:

إذا وجهت إليك -عزيزي- أسئلة تتعلق بمواطن القوة فيك
ففق بأنك ستسأل كذلك عن مواطن ضعفك.

والأمر صعب لأنك لا تستطيع أن تقول إنه لا سلبيات لك،
كما أنك لن تتمكن من الإجابة بقولك إنك قد اعتدت أن تكون
متغطراً سابقاً، لكنك الآن قد اكتشفت بأنك إنسان كامل.

ونعلم الآن مما سبق إدراجه بأن تأثير المعلومات السلبية على
مجري المقابلة أشد وقعاً من تأثير المعلومات الإيجابية؛ ولذا فإن
على المرشحين أن يكونوا في غاية الحذر فيما يختص بكيفية
الاستجابة لهذا السؤال.

وتذكر بأنك لست مضطراً للإجابة على أسئلة مجري المقابلة،
ما عليك إلا أن «تجواب» معها بما هو في صالحك.
وإليك بعض الإرشادات المفيدة في هذا الصدد:

١- اختر سمة مميزة في شخصيتك.

٢- توسع فيها حتى تصبح ذنباً أو نقيصه.

٣- أعدها ثانية إلى الماضي البعيد.

٤ - أظهر للمقابل كيف تمكنت من التغلب عليها.

٥ - أكد له أنها لم تعد مشكلة قائمة.

٦ - الزم الصمت.

وإليك بهذا المثال:

* حسناً، سيد (جونز) لقد أخبرتنا عن جميع مواطن القوة فيك، أليس لك أي نقاط ضعف؟

* حسناً.. أنا من النوع الذي يحرص على إنجاز العمل بسرعة؛ ولذا فإنني كثيراً ما أضغط على نفسي، وتكمن المشكلة في أنني أثناء الفترة التي عينت فيها مديراً للمرة الأولى طبقت تلك الصرامة في العمل على من يعملون لدي، لكنني -لحسن الحظ- قد تعلمت باكراً بأن الموظف حينما يكون مراقباً مراقبة لصيقه فإنه لا يعطي أفضل ما لديه -كان ذلك درساً جيداً تعلمته-.

أو:

* أنا ممن يتحرّون الدقة في كل شيء؛ ولذا فقد كنت أحرص على جمع كافة التفاصيل والمعلومات، على أنني قد تعلمت إبان فترة مبكرة من حياتي الإدارية أن صنع القرارات هو أفضل بكثير من جميع الحقائق، لقد كانت عملية الموازنة تلك أمراً متعباً، على أنني قد اجتزت ذلك والحمد لله.

أترى تأثير تلك المبادرات القوية في تمهيد المقابل للقائك؟!
لقد تحتم عليك أن تبين له أنك قد صحت الوضع وسيطرت
عليه، وبذا فإنه لا يملك إلا أن يتقبل نقطة ضعفك.

لاحظ كذلك بأن السؤال يأتي بصيغة الجمع «نقاط ضعف»،
لا تعترف إلا بواحدة إلا إذا سألك عن أخرى، فهم من واقع
خبرتي لا يطلبون الكثير من ذلك، وإذا حدث وسئلت عن نقطة
أخرى من نقاط ضعفك فاعمد إلى توظيف ذكائك ثانية وأجبههم
بقولك إنها تتمثل في أنك:

«تبالغ في بذلك الجهود للعمل وتكرس الذات له».

أو أنك:

«ملتزم به أكثر مما هو مطلوب».

٤٠- الأسئلة الاختيارية:

سوف تكتشف إذا ما كان مجري المقابلة من ذوي الخبرة إذا ما
رشقك بسيل من الأسئلة في الحال.

تذكر في هذه الحالة أن الاختيار بيدك لتجيب على ما تشاء من
الأسئلة، وعادة فإن المقابل بعد أن يطرح سؤاليين إضافيين متعلقين
بإجابتك الأصلية فإنه يعود -أو تعود- إلى واحد من السؤاليين أو

الثلاثة أسئلة الأصلية؛ لذا فإنه ينبغي عليك أن تختار منها ما يعود عليك بالنفع ويسجل لصالحك.

على أنه إذا ما قُدِّر لك أن تقع تحت رحمة مقابل محترف «تعرف ذلك من تدفق أسئلته المفتوحة - لا تتطلب إجابة محددة- مقرونة بأسئلة اختيارية مفاجئة». عندها يتوجب عليك استخدام طريقة مختلفة، هناك مدرسة للمقابلات تقول بأن الإجابة على سؤال ثلاثي تدل على ذكاء المتقدم للمقابلة:

* أجب على سؤال واحد = قدرة عادية.

* أجب على سؤالين = فوق العادية.

* أجب على ثلاثة أسئلة = ذكي جداً.

وإليك بمثال:

كيف تَغَيَّرَ عملك خلال السنوات الثلاث الماضية؟ وكيف تدبرت واجتزت تلك التغيرات الطارئة جراء ذلك؟ وما هي المضامين المستقبلية لذلك؟

وخير ما تفعله هنا هو ربط جميع النقاط في ذهنك عن طريق إعادة السؤال.

٤١- الأسئلة المتعلقة بالأحداث الجارية:

إن من يجرون المقابلات للأفراد قد دربوا على استكشاف كل شيء عنك.. لا كموظف فقط بل وكشخص. أما الطريق التي يعمدون إليها عادة: فهي تتمثل في سؤالك عما تفعله في وقت فراغك؛ أو ما أثار اهتمامك في نشرات الأخبار مؤخراً.

وتتلخص النظرية هنا في أن ما يشير اهتمامك يدل في الغالب على القيم التي تؤمن بها، والدوافع والحوافز الكامنة في ذاتك.

وإنه لمن الصعب مناقشة قضية ذات صلة مثلاً.. أو التطرق إلى مسألة الجوع الذي ينهش أطراف بعض الشعوب، أو تأثير البيوت الخضراء «المزارع المحمية» مثلاً دون أن يعكس ذلك شيئاً من انطباعاتك وخصائصك الذاتية.

إن هذا السؤال الموضوعي «الخاص بالمواضيع السائدة» يمكن أيضاً أن يشير إلى أي مدى أنت إنسان شامل صقلته التجارب، وما إذا كان بإمكان نظرتك التقديرية وحكمك على الأمور تعدي حدود عملك إلى آفاق أوسع وأبعد وأشمل.

والآن وبعد أن عرفت ما ينطوي عليه هذا السؤال فقد أصبح بإمكانك توقعه وتحضير المواضيع والإجابات المناسبة.

وعندما تخوض مناقشة ما فإن عليك أن تعطي وجهات نظرك المؤيدة والمعارضة و/ أو أن تكون قادراً على التحدث عن مبادئ وقضايا وآراء الشخصيات الرئيسية، إن النفع النابع من ذلك لن يقتصر على إبراز ثقافتك وحسن اطلاعك بل سيتعداه كذلك ليقول إنك:

* تستطيع رؤية جانبي النقاش.

* فصيح ذرّب اللسان.

* متوازن.

* قادر على الحكم على الأمور.

وإذا ما استطاع الموظف إظهار تلك المواهب لتمثل في أدائه العملي فسوف يُسرُّ صاحب العمل بذلك كثيراً.

ويمكن -تقريباً- التنبؤ ببعض المواضيع ومنها:

* شركات الزيت - تأثير البيوت الزجاجية.

* المستحضرات الطبية - حقوق الحيوان.

* الحكومات - التخصيص / الخصخصة.

* تجارة التجزئة - معدل التضخم.

* الجمارك والضريبة - نفق القنال الإنجليزي.

وبقليل من التفكير فإن بإمكانك -عزيزي- استحضار ثلاث مجالات موضوعية أخرى.

٤٢ - الاهتمامات والميول:

قال أحدهم ذات مرة «نتعب من اللهو كما نتعب من العمل لكننا لسوء الحظ لا نُؤَجِّرُ على الأول».

والسبب واضح هنا: نحن نستمتع بأداء ذلك، ولأننا نستمتع بأداء شيء ما فإن ذلك يتيح لمجري اللقاء فرصة رائعة لطرح الأسئلة. إن ما يفعله المرء في وقت فراغه يمكن أن يظهر للمقابل الكثير من مواهب ذلك الشخص ومهاراته.

وكمثال: فلو أن شخصين كانا يعملان في المهنة ذاتها، وكان أحدهما يمضي وقت فراغه في المشي وجمع الطوابع وتربية الأسماك الاستوائية، فيما يمضيه الآخر في الاستمتاع بلعبة الأسكواش والذهاب إلى النادي ومتابعة الأنشطة المسرحية فإن نظرة كل منهما إلى العمل وأسلوبه فيه ستكون مختلفة، وعطفاً على ثقافة الهيئة ذات الصلة فسيكون أحدهما مناسباً للعمل أكثر من الآخر.

ولذا فإنه فيما تنطبق على المرء الحقيقة القائلة بأن كل إنسان حرٌ فيما يفعله في وقت فراغه وأنه لا شأن لرب العمل في ذلك فإن صاحب العمل أحياناً له دخل في ذلك.

وحينما يعود معظمنا إلى المنازل فإننا لا نغير الشخصية التي كنا نعمل بها، كما وأن من يبدعون في أعمالهم يبدعون كذلك في أوقات فراغهم، والحال كذلك أيضاً مع من يغلب عليهم طابع الاجتماعية في أعمالهم، أنهم اجتماعيون في حياتهم العامة؛ ولذا فإن المقابل الحكيم يعد للأمر عدته وذلك بتوقع وتهئية أسئلة عن اهتماماته وميوله، وهذا على جانب كبير من الأهمية حينما يتصل الأمر بصغر المرشحين وحديثي التخرج ممن لم يتحصلوا على خبرة كافية تمكّن مجري المقابلة من الحكم على أدائهم.

كما وأنه من المهم أن لا تعطي مجري المقابلة انطباعاً -بإدراج قائمة عريضة من الميول- تفيد فيه بأن غرضك من الحصول على الوظيفة هو تمويل تلك الاهتمامات والهوايات.

وحاول قدر المستطاع -كلما أمكن- أن تبين له أنك شخص اجتماعي، ذكي ومعتاد على تحقيق الانجازات.

وإن أكثر ما يؤثر في المقابل -في هذا السياق- هو انتخاب الشخص المرشح لمنصب ما، إذ إن ذلك يعكس إقراراً جماعياً بأنه شخص مرغوب فيه، ويعكس كذلك ما ينعم به من مهارات تنظيمية وإقناعية يمكن أن تحول فوراً للاستفادة منها في المجالات الإدارية والتنفيذية، فيفيد المرشح بذلك صاحب العمل ويستفيد هو أيضاً.

ومن الأسئلة المتوقعة ما يلي:

* ماذا تفعل في وقت فراغك؟

* لماذا تفعل ذلك؟

* أي نوع من الرضا تحصل عليه من جراء ذلك؟

* منذ متى وهذا الاهتمام يلزمك؟

* وما الذي حققته من جراء ذلك؟

ولتكن على حذر -يا صديقي- إذا ما كنت تشترك مع مجري المقابلة في الميول ذاتها إذ إنك قد تمضي وقتاً طويلاً في الحديث عنها بدلاً من إمادة اللثام عن مهاراتك وخبراتك التي تؤهلك للحصول على المنصب المطلوب، وهذا يوجب أن تعود -برشاقة- للحديث عن العمل ذاته، أو أن تبين له بأن تلك الاهتمامات والميول ستساعدك في عملك كثيراً.

٤٣- هل لديك أي أسئلة عنا:

عادة ما يطرح عليك هذا السؤال في نهاية المقابلة فاحذر، إن الأمر لا يخلو من بعض الخطورة.

الخطر:

اسأل نفسك: أهى دعوة صريحة لأن أسألهم؟ أم أن ذلك هو ضرب من ضروب الأدب من مجري المقابلة؟ إن كان الاحتمال الأول هو الأرجح فاطرح سؤالك ولا تبال. أما إن كان الآخر فما عليك إلا أن تتقدم له -أولها- بالشكر وتؤكد رغبتك في شغل الوظيفة المطروحة.

الخطر:

تقول بعض الأبحاث بأنه من المحتمل استبعاد المتقدمين الذين يكسرون قاعدة المقابلة بطرح الأسئلة على موظف إجراء المقابلة للحصول على معلومات منه ومعرفة آرائه ومقترحاته.

أما الطريقة التي يوصى بها فهي كالتالي:

بعد أن تم إجراء اللقاء معك فقد تبلورت في ذهنك صورة واضحة لنوعية الموظف الذي يرغبون فيه، وبذا يمكنك أن «تسن» عبارتك ذات الثلاثين كلمة بشكل تتطابق فيه مهاراتك وخبراتك مع احتياجاتهم.

ويمكنك كذلك الاستفادة من أسلوب المبيعات الناجح التالي:
على افتراض أنك قد حصلت على الوظيفة المطلوبة.. فإن
عليك حينما يطرح عليك ذلك السؤال: «هل لديك أسئلة عنا؟»
أن تفصل جوابك ليكون ضمن الإطار التالي:

* أجل لكن اسمحوا لي أن أقول: إنني استمتعت بمناقشتنا
«لن نخسر بتأديبك شيئاً» وأحب أن أقول أيضاً: بأني الآن مهتم
جداً بالانضمام إليكم «يظهر ذلك دافعتك للعمل»، لأنني..

أما السؤال الذي أود طرحه فهو:

ما الذي تتوقعون مني تحقيقه من إنجازات في غضون الأشهر
الستة التالية لهذا الموعد؟ «تلك هي القفلة الافتراضية» إن ميزة
هذا السؤال هو أنه يخرجك من دائرة «التوصيف الوظيفي»
والذي يتم إعداده عادة من قبل مسؤولي التوظيف، ليضعك
في دائرة «الأهداف الوظيفية» التي أوجدت الوظيفة من أجلها
أصلاً.

وهناك أيضاً ميزة إضافية لذلك تكمن في إمكانية الاستفادة
من أية خبرة سابقة لك لم تتح لك فرصة التحدث عنها وترى أن
لها فائدة ترجى في تلك المناسبة، إذ إن في مقدورك أن تقول:

أشكرك لقد أفادني ذلك كثيراً، وقد يكون من المفيد أيضاً أن
أحيطك علماً بأني سنة « $19 \times \times$ » قد قمت بـ ...

«حدثه عن تجربتك وخبرتك».

إن ما أنجزته باتباع هذه الطريقة هو أنك:

* لم تكسر قاعدة المقابلة المتفق عليها كمقابل.

* تمكنت من إطالة المقابلة والتوسع فيها.

* تمكنت بالدليل القاطع من إيضاح صلتك المباشرة بالعمل
المطروح.

* أنهيت المقابلة بطرح ملاحظة إيجابية.