

الفصل الثاني :

نماذج تطبيقية لمهارات الاتصال

مهارات الاتصال في فن إجراء

(المقابلة الشخصية)

والأخطاء الشائعة فيها

- أنواع المقابلات
- كيف تستعد للمقابلة؟
- الأسئلة الأكثر شيوعاً في المقابلات، وأبرز الإجابات المفترضة عنها
- أسئلة أخرى متوقعة في أثناء المقابلة
- أخطاء شائعة في المقابلة
- النصائح الضرورية التي لا غنى عنها قبل المقابلة وأثناءها
- ماذا ترتدي في أثناء المقابلة؟

تُعدُّ طريقة كتابة السيرة الذاتية أبول خطوة بحصولها العالاب حو الوصفة
وتُعدُّ المقابلة الشخصية هي الخطوة الثانية.

إن هدف كل خطوة عي عملية البحث عن وظيفة - بعد كتابة السيرة الذاتية
- هو الوصول إلى جلسة مقابلة التوظيف التي تُتيح للمُتأهل فرصة تقديم نفسه
لمصاحب العمل، وتعلُّمه المزيد عن هذا العمل.

فَلْيَبْ إِذَا نُجْرِي مَقَابِلَهُ شَخْصِيَهُ نَاجِحَهُ؟

أنواع المقابلات:

المقابلة وجهها لوجه (المقابلة الفردية) وهي الطريقة التقليدية المناوولة.
هذه الطريقة أسهل أنواع المقابلات وليس عليك سوى التحكم في حديثك، وردود
أفعالك إزاء الأسئلة المختلفة، ولو كان لديك عدة مقابلات في نفس اليوم فحاول
الاسترخاء بين كل مقابلة والأخرى، وذلك باستنشاق قدر من الهواء أو شرب فنجان
من القهوة. ولكن يجب أن تحاول أن تظهر بنفس القدر من النيات والتفقة
والصراحة أمام المتحيزين المختلفين لأنه سيتم تقييمك من قِبلهم جميعاً.

المقابلة الجماعية (مقابلة مجموعة من المتقدمين للوظيفة معاً). يُعدُّ هذا
من أصعب أنواع المقابلات لأنه يجدر بك أن تراقب ما تقوله وما يقوله الآخرون
أيضاً وغالباً ما يكون المتقدمون للوظيفة متساوين من ناحية الخبرة والمؤهلات
ولكن طريقة إجراء المقابلة هي الذي تحدُّ من سيتم اختياره للعمل.

ومن الأفضل في هذه الحالة أن تفعل ما يلي.

- اختيار مقعد في منتصف المكان.

- الإجابة عن الأسئلة بوضوح وثبات.

- عدم مقاطعة باقي المتقدمين إلا في حالة أن يقدم أحدهم معلومة خاطئة.

- لا تنتقد باقي المشاركين.

- حاول ألا تكون أول من يبدأ في السؤال عن المرتب.

- لا تحتكر الحديث، أعطِ فرصة الحديث للآخرين أيضاً.

- في النهاية لا تنس أن تحبّي باقي المشاركين بعد تحية لجنة التحكيم.

- المقابلة النهائية (المقابلة عن طريق الهاتف)

وهذا هو أسوأ الاحتمالات لأنه من الصعب التحكم فيه، فحاول ستنى

الطرق أن يكون هناك مقابلة شخصية أما إذا لم تتمكن من إجرائها فعلى الأقل

حاول أن تفعل ما يلي.

• تكون بشوشاً في أثناء الحديث (فرغم أن الحديث هاتفياً إلا أن الطرف الآخر سيُشعر ببشاشتك).

• حاول أن تعرف إذا كان الطرف الآخر أمامه سيرتك الذاتية في أثناء حديثكما، فهذا دليل على جدية الحوار.

• لا ترفع صوتك وأنت تتحدث، وإلا ستعطي ذلك انطباعاً سيئاً عنك مما يقلل من فرص حصولك على العمل.

في النهاية يجب أن تعلم أن المقابلة الشخصية مفيدة لأنها تعطيك الفرصة لمقابلة صُناع القرار في الشركة، وبما أنهم اختاروك لإجراء المقابلة فهذا مؤشر على أن سيرتك الذاتية مقنعة، وحتى إذا لم يتم تعيينك فغالباً ما تحتفظ الشركة بالسيرة الذاتية لفرص عمل أخرى، أو قد تطلبها من شركات أخرى.

لجنة فحص المتقدمين (لجنة التوظيف): إذا كنت حشولاً فبالضغ سنعر بعدم الاطمئنان عند إجراء هذا النوع من المقابلة. ولكن حاول أن نعر ببيحية فهي مجرد مقابلة شخصية عادية وكأنك أمام شخص واحد فقط، ولكن ناع يجب أن تحاول أن توجه حديثك إلى كل أعضاء لجنة التحكيم بنسب منقاربة فلا تحدث مع واحد فقط وتتجاهل الباقين، وإذا نلاحقت الأسئلة فلا يتردد في أن نطلب إعادة آخر سؤال حتى نستطيع تقديم الإجابة المناسبة.

كيف نستعد للمقابلة:

اهتم بمظهرك الخارجي، واختار الملابس المناسبة، وطريقة ارتدائها بحيث تكون بسيطة، وابتعد عن التكلّف والتصنع، والإسراف، والبهرجة، والتأنق الزائد والصيحات المبالغ فيها، وكلما اقترب نطق اللباس مما يرتديه العاملون في الجهة التي سنشعقد فيها المقابلة كان ذلك أفضل. واحرص على الأناقة عموماً بحيث يتوجب عليك أن ترتدي ثياباً أفضل قليلاً من تلك التي تستخدمها يومياً، وليس من الضروري أن تكون ملابسك جديدة أو بحسب الموضة لكن نطيفة ومرتنة.

والمظهر العام للشخص لا يعتمد فقط على ما يرتديه، فالنظافة، ونمطيت الشعر، وتقليم الأظافر لا تقل أهمية عن كل ما سبق.

إن المظهر العام يلعب دوراً كبيراً في التأثير على الشخص الذي يُجري

لك المقابلة.

من المهم أن يصل المتقدم للوظيفة في الموعد المحدد للمقابلة وهو في حالة نفسية جيدة وبعيدة عن القلق والاضطراب، لذا يفضل أن يقوم باستطلاع مسبق لكان إجراء المقابلة، وكيفية الوصول للمكان حتى لا يحدث احتمال بوجود خطأ

في العنوان أو سوء تقدير للوقت اللازم للوصول إليه. ويُنصح في هذا الصدد بالوصول قبل موعد المقابلة بوقت كافٍ إلى مكان قريب من الموقع المنشود وتمضية الوقت المتبقي في التجول للاسترخاء أو تناول بعض المرطبات.

الانطلاعات الأولى التي تتشكل في بداية المقابلة الشخصية كثيراً ما تستمر لذا يجب على المتقدم للطبيعة أن يدخل لغرفة المقابلة بحطوات واثقة وقامته ممدودة وأن تكون قبضة يده عند المصافحة قوية وتوحي بالثقة والتفاؤل، ولا مانع من أن يبدأ المتقدم بالحديث بنعوض عبارات المجاملة "غير المصطنعة" حول الشركة، أو القاعة الموجود فيها، أو شيء من هذا القبيل مما قد يشيع جواً من الألفة في المكان.

يجب على المتقدم للوظيفة أن يجيد الإنصات وألاً يقاطع محدثه حتى لو اعترض على بعض ما يقوله، وفي حال اختلاف وجهات النظر حول موضوع ما يسعى لإثبات وجهة نظره بجميع الوسائل، وكأنه في مناظرة، وعليه إبداء رأيه بلباقة ثم محاولة الانتقال إلى موضوع آخر. وكثيراً من المقابلات الشخصية لم تُثمر فرصة العمل المرجوة، لأن المتقدم ترك الانطباع بأنه عنيد أو شديد التشبث برأيه.

كما أن الإنصات فضيلة فإن على المتقدم للوظيفة أن يطرح أسئلة أو استفسارات تنم عن حرصه على الإحاطة بالمعلومات اللازمة عن الجهة التي يسعى للالتحاق بها، وعن فرصة العمل موضوع المقابلة، وهنا يظهر الإعداد الجيد للمقابلة، وللأسف فإن غالبية المتقدمين وبخاصة حديثي التخرج يتعاملون مع المقابلة الشخصية وكأنها تحقيق في أحد أقسام الشرطة، وبالتالي لا يتكلمين إلا عند توجيه سؤال إليهم ويتحرقن شوقاً لإنهاء المقابلة.

اجمع أكبر قدر من المعلومات عن صاحب العمل، وعن الشركة وعن أهدافه
ونحديداً عن الوظيفة المتقدم إليها. ويُستحسن التعرف على اسم الشخص
أو الأشخاص الذين يقومون بإدارة المقابلة، ولهذا يجب الإعداد للمقابلة التحصية
بمعرفة كل ما يمكن عن الجهة التي دعته للمقابلة، ومن ثم ينبغي التعرف
على أنشطتها ومنتجاتها أو خدماتها إضافة إلى ما تيسر عن تاريخها. ويُفضل
لوقام المتقدم للوظيفة بالدخول إلى موقع الإنترنت الخاص بهذه الجهة إن وجد.
لذلك يُحتدُّ أن يقوم المتقدم للوظيفة بالحصول على بيانات الجهة التي ستجري
له المقابلة والسوق أو القطاع الخاص الذي تنتمي إليه بشكل عام. فهذه المعلومات
توفر ذخيرة كافية للمتقدم للوظيفة، لكي يتمكن من خلالها إظهار اهتمامه الجدي
بالشركة أو المؤسسة التي يسعى للالتحاق بها، كما إنها تبرز نضجه وإحاطته
بالأمور ووعيه العام بالتكنولوجيات والبرامج التي يسعى صاحب العمل لإحاقه بها
وتهيئ تلك المعلومات أيضاً للطالب إمكانية إطالة فترة المقابلة الشخصية
في موضوعات تقع في دائرة اهتمام الطرف الآخر، مما يقوّي - لاشعورياً -
من العلاقة بين طرفي المقابلة، وهو ما يمكن ترجمته بفرص أفضل عند مقارنة
الشخص المعني بباقي المتقدمين لوظيفة ما.

اجمع نسخاً نطيفةً من الأوراق المطلوبة لهذه الوظيفة مثل: الشهادات
العلمية، وشهادات الخبرة، والسيرة الذاتية، وخذ أكثر من نسخة من هذه الأوراق.
رتّب أفكارك وتساؤلاتك جيداً قبل الذهاب للمقابلة.

كن مستعداً لتقديم الشرح عن مؤهلاتك للعمل، والأجوبة عن الأسئلة التقليدية، واعمل على تطبيق ذلك مسبقاً من خلال تمثيل الأدوار مع صديق لك أو أمام المرآة في البيت.

حدد الأسئلة التي تريد طرحها في أثناء المقابلة: (طبيعة العمل، ساعات العمل، الراتب، الحوافز...).

إذا لم تكن مستعداً لإجراء المقابلة فاتصل بصاحب العمل بالسرعة الممكنة وحدد موعداً آخر.

النوم يُريح الذهن، لذا عليك أن تنام في الليلة السابقة لموعد المقابلة؛ لأن هذا سيعكس إيجاباً على مظهرك وحيويتك وصفاء ذهنك.

يوم المقابلة: احرص على الوصول قبل المقابلة بعشر دقائق.

الأسئلة الأكثر شيوعاً في المقابلات، وأبرز الإجابات المفترضة عنها:

عادة ما تتضمن أنواع الأسئلة التي تُطرح على المتقدم من قبل

أصحاب العمل:

- أسئلة شخصية.

- أسئلة تخصصية.

- أسئلة عن الخبرات العملية.

- أسئلة عن الرغبات والميول المهنية.

وفيما يلي أعرض أمامكم أبرزها:

ما سبب رغبتك في العمل في هذه الشركة يجب أن يتضمن ردك مزايا الشركة من وجهة نظرك التي كويتها من المعلومات التي جمعتها سابقاً، حاول الإشارة إلى سمعة الشركة الجيدة؛ أو أي معلومة إيجابية أخرى تعرفها

عن الشركة. مثل: توجد لديكم فرص للتدريب، عرض متساوية للجميع، العمل هنا يُتيح العرصة للعمل في أمور أحتها.

لماذا تركت عمك السابق؟ دائماً يبحث من يُجري المقابلة عن أي صفات سيئة أو نواحي نقص لدى المتقدم للوظيفة؛ فعليك توخي الحذر من التدمير من عمك السابق، بل عليك أن تمدح شركتك السابقة أو تقبل أمراً إيجابياً عنها. اشرح باختصار وصدق أسباب تركك للعمل السابق. قل أي أمر إيجابي يمكنك قوله. على سبيل المثال: إذا تركت العمل لأسباب صحية، اشر إلى أنك قادر الآن على تحل كافة المهام المنوطة بالعمل الجديد. لا تنس أن تشير إلى أنك قد اكتسبت خبرةً من عمك السابق في تحمل المسؤوليات.

ما الذي كنت تقوم به في عمك السابق؟ للإجابة عن هذا السؤال يجب أن تتضمن إجابتك المهارات والمهام ذات العلاقة بالعمل الجديد، والآلات والمعدات التي استخدمتها في عمك السابق، أخبرهم بالمهارات التي لديك وكيف يمكنك الاستفادة منها. تحدّث عن مسؤولياتك والأشخاص الذين تعاملت معهم كم بقبت هناك، والترقيات التي حصلت عليها .

أي نوع من المعدات والأجهزة يمكنك تشغيلها؟ اذكر أي نوع من المعدات ذات العلاقة بالعمل الجديد. تدريبك ومؤهلاتك، 'لمدة التي شغلت فيها هذه المعدات والأجهزة

كم هي المدة التي بقيتها بلا عمل؟ وكيف كنت تقضي وقتك؟ صِف: كيف كنت تبحث عن العمل، وما هي الأعمال التطوعية التي قمتَ بها، والدراسات الإضافية، والهوايات. وكل ذلك باختصار.

حدثني عن نفسك. ليس هذا السؤال دعوة للتحدث بإسهاب عن نفسك ؛ فحاول معرفة مغزى السؤال الحقيقي، وذلك بطرح سؤال عن إمكانية تحديد شيء من مؤهلاتك أو عنك للتحدث عنه. وذلك سيساعد المقابل على توجيه الحديث إلى المسار المناسب وتجنب الأحاديث غير المهمة.

ألا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب في الوظيفة؟ أكد على أنك نتطلع لشيء حديد، مختلف وحيوي، وأنه بإمكانك تلقي التعليمات بنفس إمكاناتك لإصدارها.

ما الذي يجعل الموظف ناجحاً في عمله؟ صف المهارات المطلوبة، مثل: الالتزام بالنظام، الحفاظ على سرية العمل، القدرة العالية على الاتصال، المرونة، التكيف مع بيئة العمل، التعاون، الشعور بالآخرين، بيكن أن تذكر بعض مهاراتك من خلال عملك السابق.

ما الذي تحب أن تصل إليه بعد 5 سنوات من الآن؟ يجب أن تعكس إجابتك مدى خبرتك واحترافك المهني، وبناء على المعلومات التي جمعتها عن الشركة قد تكون ملماً بالفرص المتاحة لك بها، وبالتالي عليك التحدث عن طموحاتك في الانضمام إلى الأقسام الواعدة في الشركة، بيّن لهم أنك تريد أن تعمل في نفس الشركة طوال المدة على أن تتم عملية التطوير من خلالها.

كيف يمكنك معالجة ضغط العمل؟ صف الضغط في أعمالك السابقة مستخدماً أمثلة حديثة، مثل: كيف تصرفت مع تغيير الموعد النهائي لإنجاز أمر ما إنهاء طلبات بسرعة بالغة، التعامل مع العجز في الموظفين.

ما هو الراتب الذي تتوقعه؟ إن كان مستوى الراتب قابلاً للتفاوض
كن مستعداً للتفاوض. ولكن كن حذراً، طلبك العالي جداً قد يُخرجك من المنافسة
على الوظيفة، وطلبك المنخفض جداً قد تكون أنت الخاسر مستقبلاً، حاول
أن تعرف مسبقاً مستويات الرواتب في جهة العمل قبل حضور المقابلة.

كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق؟ إن كان نادراً، أخبرهم بذلك.
إن كان الغياب مشكلة تواجهك، اشرح لهم أسباب ذلك، لتعلمن أصحاب العمل
على حل هذه المشكلة إن كانت لديك إعاقة، ناقش معهم بصرية الحلول المتاحة
وكن إيجابياً:

متى ستكون جاهزاً للبدء في العمل؟ لتكن إجابتك: "في أسرع وقت ممكن!"
لا تضع أي عقبات في الطريق.

ما هي نقاط قوتك ونقاط ضعفك؟ ينبغي أن تكون على دراية بنقاط قوتك
وضعفك، وذلك من المعلومات الموجودة في طلبك للحصول على الوظيفة وسيرتك
الذاتية التي قدمتهما. ابدأ بشرح أجزاء من عملك السابق كانت صعبة عليك
ثم اشرح كيف تمكنت من التغلب على هذه الصعوبات. كن موجزاً وصادقاً.
إن أصحاب العمل يقدرّون الأشخاص الذين يعترفون بأخطائهم أكثر
من الذي يلقونها على الآخرين.

ما أصعب موقف واجهته في حياتك العملية؟ تركز الإجابة هنا على جزأين:
أولاً تعريفك للمصاعب، وثانياً كيفية تصرّفك في مثل هذه المواقف؛ لذا يجب
أن تروي لمن يُقابلك موقفاً صعباً مررت به، وأظهرت حسن تصرف في حلّه، كما أن
عليك أن تتجنب المواقف المرتبطة بزملاء العمل.

هل تفضل العمل منفرداً أم مع آخرين؟ يهدف هذا السؤال إلى معرفة ما إذا كنت شخصاً تنسجم مع العمل الجماعي، وعليك أن تتأكد قبل الإجابة إذا كان العمل يتطلب منك العمل منفرداً أم أنه عمل يمكن أن يكون جماعياً. ثم أجب الإجابة المناسبة، مثل (عادة ما أكون سعيداً بالعمل منفرداً إذا كان العمل يتطلب ذلك، لكنني أفضل أن أعمل ضمن فريق فذلك سيساعد على إنجاز الكثير).

هل لديك أية أسئلة؟ عادة ما يطرح هذا السؤال في نهاية المقابلة. حَيِّزْ نفسك

للسؤال عما تريد معرفته عن الوظيفة والشركة. وهزه بعض (الأسئلة

ماذا هذه الوظيفة شاعرة؟

ماذا رحل آخر موظف عنكم؟

من سيكون مسؤولي ألباشر؟

ما هو التدريب الذي أحتاجه؟

ماذا سيكون عملي الأول؟

متى سألقى جوابكم على طلب التوظيف؟

إن كثيراً من القائمين على المقابلة يسألون المتقدم للوظيفة في نهاية المقابلة

عما إذا كان لديه استفسارات، وهنا ينصرف ذهن المتقدم للوظيفة غالباً

إلى مواعيد الإجازات أو مواعيد العمل في حين أن الأفضل أن يُندي المتقدم للوظيفة

اهتمامه بفرص التدريب المتاحة والوقت اللازم لتولي مسؤوليات أكبر والترقي

وهكذا.

أسئلة أخرى متوقعة في أثناء المقابلة:

ما هي الأهداف التي تُريد تحقيقها في حياتك المهنية؟ وما الأهداف

التي نجحت في تحقيقها؟

لماذا اخترت العمل في هذا المجال تحديداً؟
كيف نقيّم النجاح؟ وهل يمكن أن نعطي مثلاً لنجاح أحرزته؟
هل تفضل التعامل مع الأشخاص أم مع البيانات؟
كيف تستطيع التعامل مع مشاكل العمل؟
أعط مثلاً لمشكلة كبرى واجهتك واستطعت أن تحلها بنجاح.
ما أهم بالنسبة لك: نوعية الوظيفة أم المرتب؟
ما هو متوسط المرتب الذي تتوقعه؟
أعط مثلاً عن موقف اضطررت أن تتخذ فيه قراراً سريعاً
وما كانت نتائجه؟
ما هو أكثر موقف صعب تعرضت له في عملك من خلال تعاملك
مع العملاء؟
كيف يمكنك أن تتصرف إزاء مسؤوليات متعددة لملقاء على عاتقك؟
ما هو التحدي الذي واجهته في عملك من قبل وكيف تعاملت معه؟
ما هي صفات المدير الناجح؟
أخطاء شائعة في المقابلة :
أمر مهم أن تتجنبها في أثناء المقابلة (الشخصية:
طريقة تصفيف الشعر بحيث لا يكون هناك مبالغة في الطول أو القصر.
تنظيف الأسنان حتى تكون رائحة النفس طيبة في أثناء الكلام.
تقليم الأظافر.
عدم الذهاب إلى المقابلة وعلى اليد أو الذراع آثار لوشم معين.

الإحاحة السريعة عن السؤال دون ترك وقت للتفكير قبل الإحاحة
بهذه النقطة تدخل ضمن عدم الإصغاء الجيد لسؤال.
الكلام بصوت منخفض بحيث لا يسمعك من تتحدث معه، أو الكلام بصوت
مرتفع، وكن واثقاً من نفسك، ولكن احذر من الثقة الزائدة فقد يتم فهمها على أنها عدوانية
الحزوح عن موضوع السؤال إلى موضوع آخر
الإسهاب، والدخول في تفاصيل غير لازمة لا يتطلبها السؤال.
الارتباك وعدم الثقة بالنفس، فلابد من أن تتعامل بثقة مع المواقف
التي ستصادفك في أثناء المقابلة.
الظهور بمظهر اليائس الذي يقبل أية وظيفة ستعرض عليه.
مضغ الحلوى أو العلك.
التدخين، ولو عرض عليك المسئول عن المقابلة سيجارة ارفضها بأدب.
إصدار إشارات أو إيماءات مربكة أو مثيرة للانتباه.
وضع ساق على ساق والاسترخاء بطريقة مثيرة للاستهجان.
الجلوس قبل السماح لك بذلك.
النظر أو التفتيش في الأوراق الموجودة على الطاولة.
ترك الجوال مفتوحاً، أو الرد على أي مكالمات.
لا تمزح، ولا تُلَقِّ بالنعكات في أثناء إجراء المقابلة.
النصائح الضرورية (التي لا غنى عنها قبل المقابلة وأثناءها):
النوم جيداً في الليلة التي تسبق المقابلة، وتناول طعام الإفطار قبل الذهاب
للمقابلة.

حطط للوصول منكراً إلى مكان إجراء المقابلة، فلا يمكن قبول أي عذر للتأخير، وإذا حدث أمر ما أدى إلى تأخيرك فيجب الاتصال فوراً للاعتذار.

احضِرْ معك نسخاً إضافية من سيرتك الذاتية فقد نحتاج إليها.

انظر في عين محدثك حتى تشعره بتقنك بنفسك.

لا تكذب، وأجب عن الأسئلة بوضوح ولا داعي للتفاصيل غير اللازمة.

أبرز إنجازاتك السابقة، ولا تعط أي انطباع سلبي عنك.

لا تجب عن الأسئلة بنعم ولا فقط، وحاول أن توضح مواهبك وقدراتك مع إعطاء بعض الأمثلة للدلالة عليها.

لا تتعرض لأي مشكلة شخصية تخصك.

تذكر أن المقابلة الشخصية هي فرصة لك أيضاً لتقييم الشركة والعاملين بها.

وضّح ما يمكن أن تقدمه للشركة بدلاً من السؤال عما يمكن أن تقدمه هي لك.

عند نهاية المقابلة الشخصية صافح القائم بالمقابلة، وابتسم، وانظر إليه مباشرة، واشكره على ما أتاحه من فرصته، كما أنه لا مانع من السؤال عن التاريخ الذي يتوقع فيه معرفة نتيجة المقابلة، ومن الضروري إرسال خطاب شكر في اليوم التالي للحنة التي أجرت المقابلة يعبر المتقدّم للوظيفة من خلاله عن امتنانه للمقابلة وإن ياد تطلعه للالتحاق بالشركة أو المؤسسة بعد ما سمعه عن أعمالها وحططها خلال المقابلة، ويساعد هذا الخطاب في التذكير بشخص المتقدم، كما أنه يبرز دماثة خلقه وديارته بأداب التعامل المهني خاصة أن المتقدمين الذين ينافسونه على الوظيفة كثر.