

مهارات المقابلة

Interviews Skills

- خطوات ما قبل المقابلة الشخصية • خطوات المقابلة الشخصية • خطوات عدم اتخاذها يقود إلى السقوط في المقابلة • خطوات ضرورية لتجاوز المقابلة بنجاح • الدعوة لإجراء مقابلة خطوة نجاح أولى • تنظيم السيرة الذاتية • الخطاب الذي ترفق به السيرة الذاتية • أخطاء في كتابة السيرة الذاتية • أشياء يجب ألا تحويها السيرة الذاتية

تمهيد

تتنوع المقابلات وتعدد، فهناك مقابلات لاختيار التخصص أثناء الدراسة، وهناك مقابلات الالتحاق بجامعة أو معهد دراسي، وهناك مقابلات للتعيين في وظيفة، وهناك الترقية لوظيفة أعلى وهكذا. هنا، وبحكم أنك طالب جامعي أو باحث عن وظيفة أو راغب في تحسين وضعك الوظيفي، فإن أهم ما تتوق إليه هو التخرج من الجامعة ومن ثم الحصول على الوظيفة التي ترغبها، لذا فإن تركيزك سيكون على المقابلة من أجل الوظيفة، وبالرغم من هذا التنوع والتعدد إلا أن الكثير من القواعد والأساسيات الخاصة بالمقابلة واحدة.

خطوات ما قبل المقابلة الشخصية

- التعرف على الرغبات والقدرات : وهذا لا يتأتى إلا بعد أن يعرف الإنسان قدراته وميوله ورغباته ، الأشياء التي يحبها في العمل ، والأشياء التي يكرهها ، وماذا يريد أن يكون؟ ، وكيف يريد أن يحقق ذلك طبقاً لرغباته واستعداداته النفسية والبدنية؟.
- البحث عن الوظيفة أو المكان الذي يريد الالتحاق به : إذا كنت تبحث عن وظيفة فابحث في كل مصادر الوظائف سواء أكان ذلك عن طريق الإنترنت ، أو التوظيف ، وإن كنت تبحث عن دخول تخصص معين أو الالتحاق بدراسات عليا ، فقم بعمل البحث عن الجامعات والكليات ذات العلاقة ومراكز القبول فيها لتقديم أوراقك إليها ، يجب ألا تقدم لأي وظيفة ، أو لأي تخصص فقط ، لأنك ترغب في الحصول على وظيفة أو ترغب الحصول على شهادة.
- الحصول على شهادات تزكية : إن القبول في جامعات ، أو الحصول على وظيفة ، يتطلب حصولك على شهادات تزكية من أساتذتك أو رؤسائك السابقين تبين قدراتك ومهاراتك التخصصية ، وسماتك الشخصية ، ومن هنا احرص على ألا تحصل على الشهادات من أي أستاذ أو رئيس عمل سابق لك ، بل احرص على أن تحصل على هذه الشهادة من أشخاص عرفوك أكثر ولديهم انطباع أحسن عنك قدر الإمكان. فمثلاً سيكتب لك الأستاذ الذي حصلت عنده على درجة (أ) في مادته ، أفضل من أستاذ آخر حصلت عنده في مادته على درجة (د) ، وكذلك سيفعل مسؤولوك السابقون.
- إعداد السيرة الذاتية : ينبغي على من يرغب التقدم لوظيفة أن يهتم بإعداد سيرته الذاتية وفق البناء والتنظيم المتعارف عليه ، وأن تكون المعلومات التي في السيرة هي آخر معلومات يمكن أن يقدمها الشخص عن نفسه.

في نهاية هذا الفصل خصصنا جزءاً لكيفية تنظيم وبناء السيرة الذاتية ، وأهم المحاذير التي يجب تجنبها عند إعدادها.

خطوات المقابلة الشخصية

فيما يلي نورد بعض الخطوات المهم عملها قبل وأثناء المقابلة الشخصية ، وهي خلاصة لتجارب باحثين ومتخصصين (Condrell and Bough, 2007; Steps to success,2004,PP.1-13 ؛ الجنيدي، ٢٠٠٧، ص ص ٢١٥ - ٢٢٢).

الخطوة الأولى: مراجعة السيرة الذاتية وطبيعة المنشأة: وتعتمد هذه الخطوة على شقين رئيسين:

(أ) الشق الأول: ويتعلق بشخصك وسيرتك الذاتية لذا، عليك مراجعة سيرتك الذاتية التي قمت بإرسالها للمنشأة. تذكر ما كتبت فيها، ثم حاول أن تتوقع بعض الأسئلة المشتقة من سيرتك الذاتية، مثلاً: في تعليمك لماذا اخترت هذا التخصص؟، أو لماذا لم تكمل تعليمك لمرحلة أعلى؟، أو لماذا لم تتوظف حتى الآن بالرغم من مرور وقت طويل على تخرجك؟، أو لماذا تركت الوظيفة السابقة؟، أو لماذا توظفت في وظيفة في غير تخصصك؟ وهكذا أسئلة.

(ب) الشق الثاني: ويتعلق بالبحث في المنشأة إذ يجب عليك قبل الذهاب للمقابلة أن تتعرف قدر الإمكان على الشركة أو الوزارة أو الهيئة المقصودة، وعمماً سيقابلك؟، وماذا عليك أن تتوقع؟:

يعتبر موقع المنشأة على الإنترنت هو المكان الأول الذي يمكن من خلاله أن تحاول معرفة الكثير عن المنشأة: تاريخها، أعمالها، رسالتها، أهدافها، أعداد موظفيها، موقفها الاقتصادي والاجتماعي والمالي، وأنظمتها وقوانينها كما يمكن أن تتعرف على

بعض من إصداراتها ومطبوعاتها، وبعض المقالات عنها، كما يمكن الإطلاع على النشر الإعلامي الخاص بها.

في حالة عدم وجود موقع، أو أنه غير متكامل وغير مجدّد، فإمكانك الحصول على بعض هذه المعلومات من خلال زيارة موقع الشركة، وخاصة قسم العلاقات العامة حيث بإمكانك التزود ببعض إصدارات المنشأة.

تساعدك الزيارة أيضاً في معرفة موقع المنشأة ومكوناتها وطبيعة العمل فيها، كما يمكن أن تتحدث مع بعض موظفيها وإذا كانت هناك مقابلات مع بعض المتقدمين، يمكن أن تتحاور معهم عن طبيعة المقابلات وكيفيةها.

الخطوة الثانية: استعد ذهنياً للمقابلة: عليك أن تعمل كل ما يمكن فعله من استعدادات ذهنية للمقابلة مثل التالي:

- توقع الأسئلة وأجب عليها، ثم تمرن على الإجابة وهي من نوعين: أسئلة قياسية عادة ما يسأل عنها أو عن بعضها المقابل مثل: تحدث عن نفسك، كيف تتوقع نفسك بعد ٥ أو ١٠ سنوات من الآن؟، ما أهم مميزاتك وعوامل قوتك؟، ما أهم نقاط ضعفك؟، صف لحظة صعبة مرت عليك؟، وكيف تعاملت معها؟، كيف ترى أن تخصصك مرتبط بهذه الوظيفة؟.

- وأسئلة تتوقع طرحها بناءً على سيرتك الذاتية وعلى عملك: لماذا اخترت هذا التخصص؟، كيف كانت تجربتك في جامعتك أو عملك السابق؟، لماذا تركت وظيفتك السابقة؟، وهل تحب أن تغير وظيفتك أو الجهة التي تعمل فيها من وقت لآخر؟.

- قبل المقابلة، تصور سيناريو المقابلة، وتخيل نفسك وقد قمت بالإجابة على الأسئلة بشكل احترافي، وظهرت شخصاً متحمساً وراغباً في التطور والمساهمة في إنجاح المنشأة.

• حاول أن تصل إلى المنشأة أو مقر المقابلة قبل موعدها بوقت كافٍ مثلاً ١٥ دقيقة أو أقل، اعمل خلالها بها بعض التمارين التي تحدثنا عنها سابقاً، والتي تساعدك في إزالة التوتر النفسي بإمكانك أيضاً الاطلاع على الشركة أو المنشأة إذا لم يسبق لك مشاهدتها لتأخذ تصوراً عنها.

• استعد أن تطرح الأسئلة على المقابل، فالمقابلة تخص مستقبلك أيضاً، لذا، أعد بعض الأسئلة التي تحدد مدى صلاحية الوظيفة ومتطلباتها لك، لا تقبل أي وظيفة بل ابحث عن الوظيفة التي تفيدك، لا تسأل عن مميزات الوظيفة المالية في أول المقابلة، لكن يمكن أن تسأل عن:

- قيم المنشأة وأهدافها وتوجهاتها.
- عوامل نجاح المنشأة.
- فرص الترقية.
- سياسات التطور الاحترافي.

الخطوة الثالثة: اخلق انطباعاً إيجابياً أثناء المقابلة:

• كن في الوقت المناسب للمقابلة: احذر من الحضور المتأخر، أو حتى الحضور في موعد المقابلة بالضبط، لا بد أن تسبق ذلك بدقائق قليلة لتعطي نفسك فترة من الراحة وعدم الاستعجال أو الدخول وأنت تلهث؛ لأن هذا يفقدك السيطرة على إجاباتك ويشتت ذهنيتك. تأكد من موقع المقابلة ومكانها بالضبط، ومدى بعد الموقع عن المكان الذي ستأتي منه، وبالتالي الوقت الذي يستغرقه الحضور إليه، جرب ذلك قبل المقابلة بيوم.

• كن متحمساً: بين رغبتك في الوظيفة، وما يمكن لك أن تقدمه للمنشأة، ووضح رغبتك في هذا النوع من العمل وكيف أنه يُشبع رغباتك وطموحك، وأكد تحمسك للمنشأة نفسها وأسباب ذلك.

- كن إيجابياً: في حديثك وإجاباتك حتى عند الحديث عن سلبياتك ونقاط الضعف فيك؛ لتبدو شخصاً يحب المواقف الصعبة والتحديات ويواجهها، ويبحث عن الفرص لتطوير ذاته.
- دائماً كن أميناً: يجب ألا يكذب الإنسان أبداً، بما في ذلك عند المقابلة الشخصية لأن الكذبة مهما صغر حجمها وتغير لونها تؤثر سلباً على المقابل، وقد تكون سبباً في فشله في المقابلة، وثق أن كشف الكذبة يكون أمره سهلاً على المقابل. لا بد أن يرافق كلامك عن الإيجابية، والحماس، والرغبة، وحسن السيرة، أخلاقاً سليمة أثناء المقابلة بدءاً من المصافحة، والابتسام، والهيئة، والحديث.

خطوات عدم اتخاذها يقود إلى السقوط في المقابلة

- عدم القيام بدراسة المنشأة: تذكر دائماً أن المقابلة تتطلب منك التعرف على المنشأة التي سوف تقابلك، وذلك من خلال إطلاعك على الكثير من المعلومات المهمة عن أهداف الشركة ورسالتها، وتوجهاتها المستقبلية، وطبيعة أعمالها، ونوعية موظفيها، وجماهيرها الإستراتيجية، والخارجية، والداخلية وذلك بإطلاعك على العديد من المصادر من الإنترنت، ومطبوعاتها وغيرها من مواد.
- عدم معرفة سيرتك الذاتية: ويقصد بها عدم مراجعتك لسيرتك الذاتية التي بعثتها للمنشأة ومعرفة تفاصيلها، ونقاط القوة فيها. وعليك أن تتوقع الأسئلة، وأن تتدرب على الإجابة عليها.
- عدم الاستعداد لطرح الأسئلة على المقابلين: في الكثير من المقابلات، وخاصة مقابلات الوظيفة، عليك أن تدرك جيداً، أنك لست مقابلاً فقط، ولكنك تقوم أيضاً بإجراء المقابلة لا بد لك من معرفة طبيعة المنشأة، ونوعية الوظيفة، ومدى ملاءمتها لك، طبيعة الدوام لذا، عليك الاستعداد لطرح أسئلة من هذا النوع.

- عدم الحضور للمقابلة باكراً: لا بد أن تحضر قبل المقابلة بوقت كاف وذلك للاستعداد للمقابلة، وتخيل المقابلة وماذا سيحدث فيها، وتصور نجاحك فيها. حضورك في وقت قصير قد يجعلك تجري بحثاً عن مكان المقابلة، وتحضر وأنت تلهث، أو على الأقل لم تستعد ذهنياً بشكل صحيح.
- عدم قول الحقيقة: إن المراوغة وعدم قول الحقيقة يؤدي في النهاية إلى التشكيك في قدراتك وفي إمكانية الإفادة منها.
- عدم استخدام الاتصال غير اللفظي بشكل سليم: إن عدم استخدامك للغة الجسد بطريقة صحيحة، وعدم الابتسام للمقابلين والنظر إلى أعينهم، والتهدل على الكرسي، وعدم المصافحة الجيدة، وعدم استخدامك للهندام المناسب كلها عوامل لا تساعد على نجاح مقابلتك.

خطوات ضرورية لتجاوز المقابلة بنجاح

- راجع سيرتك الذاتية جيداً، توقع الأسئلة واستعد للإجابة عليها، إذا كان هناك جديداً في سيرتك مثل حضورك دورة جديدة، أو حصولك على شهادة جديدة يمكن ذكر ذلك عند أول فرصة.
- تعرف على المنشأة من خلال موقعها على الإنترنت، ومن خلال إصداراتها، ونشراتها، وما ينشر عنها في الصحافة، وبالذهاب إليها والإطلاع على ثقافتها.
- استعد لطرح بعض الأسئلة في الوقت المناسب عن المنشأة.
- احضر باكراً يوم المقابلة للمكان المخصص للمقابلة الشخصية، وخذ في الاعتبار مفاجآت الطريق، واستعد نفسياً وذهنياً للمقابلة قبل الدخول.
- احرص على لبس الهندام المناسب، واستخدم بخاخات منع التعرق خاصة لمن لديه مشكلة تعرق اليدين، ولا بأس من عطر، أو بخور مناسب مع تجنب الإسراف فيه

أو استخدام العطور النفاذة جداً، خاصة عطر العود. تذكر أن بعض الثقافات تنظر للعطر بصفته رائحة، وبالتالي نجد الغربيون وبالذات الأمريكيون يعتبرون العطر في المقابلات الرسمية شيئاً غير مقبول.

- حاول أن تكون تلقائياً في أثناء المقابلة، ولا تتكلف أو تبالغ في مدى قدراتك.
- لا تجادل ولا تثير الجدل عند المقابلة بأي طريقة، ودافع عن وجهة نظرك بطريقة ودية لا عدائية أو تهكمية.
- ابتسم عند دخولك وعند انصرافك، وانظر للمقابلين أثناء الحديث، وأشعرهم بحماستك ورغبتك في الوظيفة والشركة.
- لا تتكلم بسرعة شديدة أو ببطء شديد، وحاول أن يكون صوتك مسموعاً.
- لا تتكلم كثيراً ولا تخرج عن إجابة السؤال، اجعل من إجاباتك قصيرة وعميقة في الوقت نفسه.
- لا تتبرع بالحديث عن سلبياتك وإذا سُئلت عنها، ركز على واحدة وانظر إليها من ناحية إيجابية أي أنك تحاول أن تطور نفسك وتتلافى عيوبك.
- لا تدخن، ولا تمضغ علكاً أمام المقابلين؛ إذ إن من أسوأ الأمور أن تمضغ علكاً أثناء المقابلة.
- لا تسيء إلى رؤسائك السابقين، ولا إلى المنشأة السابقة، وإذا سُئلت عن سبب تركك للعمل السابق، اذكر الأسباب بشكل موضوعي بعيداً عن الذاتية والتحيز، وتحدث عن مستقبلك أكثر.
- أشِر إلى قدراتك ومهاراتك عندما تحين الفرصة، وبيّن تجارب ناجحة لك في عملك أو تخصصك.
- حاول قدر الإمكان أن تتعد عن "النكت" وإن قلت واحدة في سياق الكلام ورأيت عدم رضا عنها، فامض في حديثك بعيداً عنها وكأنها لم تحدث، لا تحاول أن تعتذر.

- لا تتحدث عن الرواتب والمكافآت في أول لقاء ، إلا إذا سُئلت عن ذلك.
- كن إيجابياً في المقابلة ، وانظر إلى المستقبل الباهر وتصوره في مخيلتك ، وأظهر قدراتك على التطور.
- لا تجعل ظهرك آخر شيء يشاهدوه في المقابلة لكن واجههم ، ثم ودعهم في ابتسامة ، وحماس أكيد في الانضمام للمنشأة.
- مقابلة الناس لأول مرة: غالب المقابلات الشخصية للإنسان (ذكراً أو أنثى) تتم مع أشخاص يلتقون بك لأول مرة لذا ، فإن الانطباع الذي سيؤخذ عنك في المقابلة لا يعتمد على ما تقوله فقط ، لكن من خلال أشياء كثيرة منها:
 - ملابسك وهندامك العام.
 - شعرك ولحيتك.
 - تعابير وجهك.
 - عيونك.
 - يداك واستخدامات لغة الجسد عندك.
 - هيئتك ووقفتك.

إن ما نشاهده في الإنسان يحدثنا عنه أكثر من حديثه هو عن نفسه ، إن ما نشاهده يعطينا جرعات معلوماتية كثيرة قد لا يعرف كيف يبوح بها المقابل ، أو أنه لا يرغب أن يبوح بها. إنك عندما تقابل الناس لأول مرة تستطيع أن تتحكم في حديثك وألفاظك ، ولكنك لا تستطيع أن تتحكم في اتصالك غير اللفظي إن هذا الاتصال غير اللفظي الذي لا تتحكم فيه كثيراً ، يفضح ذاتك ويبين للآخرين من أنت وهل أنت واثق من نفسك؟ ، أم خائف ومتردد؟ ، هل أنت جاد في طلبك ورغباتك؟ ، أم فقط تبحث عن أي شيء؟ ، هل أنت صادق؟ ، أم كاذب؟.

لو سألتك شخص عن شخص آخر، فإنك ستحاول تذكره من خلال صورته وهيئته لا من خلال حديثه.

لذا، فإن أهم ما يمكن أن يقوم به الشخص المراد المقابلة معه، هو تعزيز قدراته في الاتصال غير اللفظي. هناك أشياء يمكن التحكم فيها، وهناك أشياء يمكن تحسين وضعها، وهناك أشياء يصعب تعديلها.

من الأشياء التي يحكم علينا من خلالها الناس وتعطي انطباعات وتصورات ذهنية عنا لأول وهلة هو الهندام، والشعر، والهيئة، والوقفة، والرائحة. على المقابل أن يلبس لبساً رسمياً لائقاً حسب طبيعة المكان أو البلد الذي هو فيه فنحن هنا في المملكة نلبس الثوب والغترة أو الشماغ والعقال بالنسبة للرجل. لذا، لا بد للمقابل من أن يظهر بهذا الزي وأن يظهر به نظيفاً مكويماً، بتفصيل رسمي مستساغ دون زخرفة كثيرة ودون مبالغة في العطر، وأن تكون هيأته مناسبة لتقاليد الناس والشيء نفسه ينطبق على المرأة، فينبغي أن تظهر وفق تقاليد المملكة فإن كانت المقابلة مع الرجال لزمها التقيد بالحجاب وباللبس الرسمي دون عطر وماكياج صاخبة، وإن كانت المقابلة مع نساء - فأيضاً - يجب عليها مراعاة لبس النساء الرسمي والظهور الرسمي وهو ليس ظهور في سهرة.

كما يمكن للمقابل أن يتدرب على بعض الحركات والإيماءات ويحاول إتقانها، مثل الابتسامة، والنظر إلى عيون الشخص عند الحديث أو الاستماع دون "محلقة"، والجلوس منتصباً مع انحناء بسيطة نحو الأمام، والوقوف منتصباً وليس متهدلاً وغير ذلك من الأمور التي يمكن إتقانها مع شيء من التدريب، مع ملاحظة عدم التكلف وإلا انقلب الحال فالابتسام المتصنع يظهر جلياً للشخص الذي أمامك.

يمكنك أيضاً محاولة التحكم في استخدام اليدين ، والابتعاد عن استخدام إشارات الأصابع قدر الإمكان ، إن السيطرة على حركات اليدين يحد من كشف شعورنا وحالاتنا النفسية.

الدعوة لإجراء مقابلة خطوة نجاح أولى

إن دعوتك لإجراء مقابلة شخصية ، يعني أنك تجاوزت الخطوة الأولى من بين ربما عشرات أو مئات المتقدمين ، لا بد أن في سيرتك الذاتية ما جعل اللجنة تقرر مقابلتك لاتخاذ قرار التعيين. لكن لاحظ أنك لست وحدك بل هناك ربما العشرات ممن وصلوا لهذه الدرجة ، وعليك الاستعداد بشكل أكبر لتجاوز هذه الخطوة والحصول على الوظيفة.

إن الناس بشكل عام لا تحب المقابلة الرسمية ، إنهم يتخوفون منها ، لأنها مقابلات تجري فيها اختبارات لقدراتنا والإنسان يكره أن تُختبر قدراته ، يأتي الخوف ، أيضاً ، من كون الشخص ربما يجهل طبيعة المقابلة ، وأولئك الذين سيقابلونه ، فالإنسان يكره ما يجهل ، ويُعد حرصه على الحصول على الوظيفة سبباً لكرهه المقابلة والتخوف منها. لذا ، على الشخص المراد مقابلته الاستعداد الجيد للمقابلة وعمل كل ما يمكن له أن يعمل وفقاً لما يلي :

خطة المقابلة: يقوم فريق المقابلة عادة بإعداد خطة يمكن من خلالها إجراء المقارنات بين المتقدمين دون تحيز ، وعادة ما تشمل الخطة نقاطاً مهمة تدور حولها الأسئلة ، ولعل أهم النقاط التي تُبنى عليها أسئلة المقابلات كما أوردها وب Webb (Webb,1978.P.82) هي :

١- الصفات الجسدية **Physical Characteristics** : ويدور التقويم هنا على أسس السن وعلاقته بالوظيفة وهل هو مناسب لها أم لا؟ ، والقدرة على الحديث

والإنصات، والمظهر بشكل عام، والنظافة، والصحة العامة للمتقدم. ودون شك فإن المتطلبات تختلف من وظيفة لأخرى، وعادة ما يحدد بعضها في إعلانات الوظيفة فمثلاً نجد إعلانات الإعادة في الجامعة تحدد سناً دون الثلاثين للالتحاق بالإعادة.

٢- المكتسبات العلمية والفنية **Attainments**: ويركز التقويم هنا على المستوى التعليمي للمتقدم، وعلاقة التخصص بالوظيفة، وقدرات ومهارات الشخص العلمية، والفنية، والدورات التدريبية، وهذه أيضاً تعتمد على طبيعة الوظيفة المتقدم لها.

٣- الاستعدادات الخاصة **Special Aptitudes**: وتشمل استعداداتك الخاصة للعمل، وقدراتك الخاصة بالعمل من حيث اللغة والقدرة المهارية... إلخ.

٤- الذكاء **Intelligence**: ويُعنى بها مقدرات الشخص الذهنية، وقدرته على المبادرة، والعمل دون مساعدة أحد، أو الاعتماد على أحد، وسرعة البديهة... إلخ. وتختلف متطلبات الوظائف عن بعضها.

٥- الرغبة **Interest**: ويقصد بها رغبات المتقدم، وميوله، وهواياته، وحبه للعمل الجماعي، وعمل الفريق.

٦- الميل والنزعة **Disposition**: وتشمل مدى إمكانية الاعتماد عليك في العمل، وعمل ما يمليه عليك ضميرك، ومساعدة الزملاء، ومراعاة شعورهم، والاستعداد للتدريب وربما الحصول على شهادات أعلى.

٧- ظروفك وقدرتك على العمل **Circumstances**: وتختص بمدى ملاءمة ساعات العمل لك، وهل تستطيع العمل الليلي مثلاً، أو العمل دوامين، أو السفر المتكرر، وهذا حسب طبيعة العمل.

تنظيم السيرة الذاتية

The Structure of CV

يختلف بناء وتنظيم السيرة الذاتية من متخصص لآخر، ومن ثقافة لأخرى، لكن يمكن القول أن هناك تنظيمات متعارف عليها أكثر من غيرها. يذكر ماكس إيجرت Max Eggert أن التنظيم التقليدي للسيرة الذاتية في الغرب يتكون وفقاً للترتيب التالي:

- الاسم
 - العنوان
 - رقم التلفون
 - تاريخ الميلاد
 - الوضع الاجتماعي والأطفال
 - الرغبات والوضع الصحي
 - التعليم الثانوي
 - التعليم العالي
 - المؤهلات الاحترافية
 - التاريخ الوظيفي وفقاً للترتيب التاريخي
- وهو يرى أن هذا البناء ليس ناجحاً كالبناء الذي يقترحه ويتكون من:

- الاسم
- العنوان
- أرقام التلفونات
- ملف المهارات، أو الرؤية الوظيفية
- الوظائف والإنجازات
- المؤهلات والتدريب
- التعليم والشهادات

- التعليم الثانوي

- الرغبات

• المعلومات الشخصية (Eggert,2003,PP.145-146).

ولعل الفرق في التوجهين يكمن في أن التوجه الذي يرشحه ويوصي به ماكس إيجرت يركز على وضع رؤية طالب الوظيفة أو أهدافه ، وأهم إنجازاته ومهاراته ذات العلاقة بالوظيفة في صدر السيرة الذاتية حتى يراها مراجع السيرة في الصفحة الأولى ولا ينتظر أو يبحث عنها في الصفحات التالية.

أرى وبما أن عدد صفحات السيرة الذاتية قليلة فإنه لا بأس من استخدام الطريقة التقليدية ، بل أرى أنها الأفضل في مجتمعنا لتعود مسؤولو التوظيف عليها ، وربما لو لم توضع بالترتيب نفسه ينظر إليها على أنها غير جيدة. لذا ، اقترح النموذج التالي :

أولاً: المعلومات الشخصية الأساسية:

- يذكر فيها المتقدم للوظيفة :

- اسمه بالكامل.

- العنوان كاملاً.

- رقم الهاتف والجوال.

- تاريخ ميلاده (المكان قد يكون مدعاة لعدم اختيار الفرد ؛ لذا لا أرى ضرورة وضعه إلا إذا رأيت أنه يساعدك).

- الصحة العامة إذا كانت جيدة (لا تذكر الصحة إذا كانت صحتك غير جيدة).

- الجنسية.

ثانياً: أهدافك ورؤيتك ومهاراتك الأساسية : حدد أهدافك ، ورؤيتك ، وأهم

مهاراتك باختصار ، وذلك لجذب أنظار قارئ السيرة.

ثالثاً: التعليم: المؤهلات والتدريب (بترتيب عكسي من الحاضر للماضي): اسم الشهادة، التخصص، الجامعة، المدينة، سنة التخرج، ويكتفى بالشهادات العليا دكتوراه، ماجستير، بكالوريوس في حالة وجودها فلا داعي لذكر التعليم للمراحل السابقة الثانوي والمتوسط... إلخ.

التدريب: ويذكر اسم الشهادة، ومدتها بالساعة إن أمكن، والجهة المدربة ومكانها.

رابعاً: تاريخ المهنة: ويُعد هذا الجزء الأساس حيث تبين فيه تاريخك الوظيفي وإنجازاتك فتذكر المهام الموكلة إليك وأهم الإنجازات المتحققة. تبدأ من الوظيفة الحالية ثم تنزل للوظائف التي سبقتها مثلاً:

١- مدير العمليات من ١٩٩٩/٥/١ م وحتى اليوم

اسم الشركة إن كان مهماً ومكانها

المهام الوظيفية:

الإنجازات:

٢- مساعد مدير العمليات من ١٩٩٧/١٠/٢٠ - ١٩٩٩/٤/٣٠ م

المهام الوظيفية:

الإنجازات:

خامساً: الاهتمامات الشخصية: تركز على الاهتمامات التي لها علاقة بالوظيفة

مثل: اللغات، الأعمال التطوعية، والهوايات المختلفة.

سادساً: المعروفون: أسماء وأرقام هواتف المعرفين، والذين أخذت إذنهم بأنهم

سوف يكونون كذلك ويتوقعون مكالمات عنك مثل مديرك السابق، أستاذك السابق...

إلخ، ولاحظ ألا تختار إلا من تثق في أن انطباعهم عنك جيداً.

(الجنيدي، عبدالمملك، ٢٠٠٧، ص ص ٢٠٨ - ٢١٥؛ وزارة العمل: السيرة الذاتية؛ Eggert, 2003؛ CVTips (1), 2008؛ CVTips (3), 2008).

الخطاب الذي ترفق به السيرة الذاتية

Covering letter

من خلال تجربتي مع طالبي الوظائف في المملكة، أجد أن كثيراً من الشباب لا يهتم بكيفية صياغة خطاب يجذب القائم على التوظيف بقراءة السيرة الذاتية. وقد لاحظت ما يلي:

١- تصل بعض الخطابات وقد كتبت بخط اليد. وهذا ولا شك يُعطي انطباعاً أنك بعيد عن مجال التقنية الحديثة والتي هي مطلوبة اليوم من كل شخص يطلب وظيفة، وقد يفهم منها القائم على التوظيف عدم اهتمامك بالوظيفة، أو أنك كسول وغير مبالٍ.

٢- تصل بعض الخطابات وقد أسهب طالب الوظيفة في الخطاب وخص سيرته الذاتية فيه، وهذا ليس هو المطلوب من مثل هذا الخطاب.

٣- يكتب بعض المتقدمين الخطاب بشكل عام وبكلمات مثل: إلى من يهمله الأمر، أو إلى شخصية غير صحيحة، أو يكتب الاسم أو الوظيفة خطأ، وهذا يدل على عدم الاهتمام إذ لا بد أن تعرف لمن يوجه مثل هذا الخطاب، وتكتب اسم الشخص ومركزه بشكل سليم.

٤- يكتب البعض الخطاب فيحوي أخطاءً في اللغة والقواعد والإملاء، وهذه تُعطي مؤشراً بأن لديه مشكلات في عمله ودقته.

٥- تتضمن بعض هذه الخطابات معلومات عن النفس مبالغ فيها، أو معلومات مسيئة للشخص... إلخ.

لذا، على المتقدم لوظيفة أن يتصف خطابه بالإيجاز ويرى بعض الخبراء ألا يتجاوز ثلاث فقرات فقط وهي كالتالي :

في الفقرة الأولى : يتحدث عن سبب التقدم للوظيفة ويفضّل أن تبدأها بكلمات مثل : تتمتع شركتكم بسمعة طيبة، أو وجدت في إعلانكم المميز ما دفعني لأن أتقدم، شدتني نتائج الاستفتاء الأخير الذي وضع شركتكم في مركز متقدم.

في الفقرة الثانية : ينبغي أن تقنع من يقرأ خطابك بعلاقة سيرتك الذاتية بالوظيفة المعلن عنها أو التي ترغب في الحصول عليها، وذلك بذكر عصاره علاقتك بالوظيفة من خلال تعليمك وخبراتك.

في الفقرة الثالثة : يركز المتقدم على أن يتحصل على المقابلة وفق لغة فيها الحث ولكن بطريقة مؤدبة. مثلاً: يشرفني أن التقي بكم لمناقشة المزيد، أو تسعدني مقابلتكم للتعرف على... (Eggert,2003,PP.117-119; CVTips (3),2008; CVTips (1),2008)

أخطاء في كتابة السيرة الذاتية

من خلال تجربتي الشخصية في تلقي ومقابلة الكثير من المتقدمين من السعوديين لوظائف عليا ودنيا أستطيع أن أخص الأخطاء التي يقع فيها المتقدمون أثناء كتابتهم لسيرهم الذاتية في التالي :

- ١ - المبالغة في وصف الوظائف أو الأعمال التي سبق وأن قام بها. أو اللغات التي يجيدها دون إثبات عملي أو علمي لها. أي أن يُعطي لها أسماء غير حقيقية.
- ٢ - ذكر أعداد كثيرة من الشركات التي عمل فيها وهو ما زال في سن صغيرة، لدرجة تجد فيها بعضهم وقد عمل في كل شركة لمدة شهر أو شهرين ثم تركها، يعتقد المتقدم للوظيفة أن هذه ميزة، وهي في الواقع غير ذلك، بل تدل على أنه إنسان لا يستطيع المكوث في أي شركة.

٣- ذكر العمل في أكثر من وظيفة في الوقت نفسه ، وهذا يعطي انطباعاً سيئاً إذ يظهر وكأنه شخص لا يركز في عمله وربما سيبحث عن عمل آخر أثناء حصوله على عمل جديد.

٤- تقديم السيرة الذاتية مكتوبة بخط اليد ، ولقد وصلتني أعداد كبيرة بهذا الشكل في آخر مرة عملت فحسباً للسير الذاتية وكان ذلك عام ٢٠٠٧م. وهذا يعطي انطباعاً أن صاحب السيرة لا يُجيد إتقان الحاسب والذي يعد اليوم ضرورة لأي عمل.

٥- الإسهاب في كتابة السيرة وذكر تفاصيل لا داع لها مثل كتابة الشهادات الدنيا لشخص يحمل الماجستير لذا ، لا داعي في هذه الحالة لكتابة الشهادة الثانوية والمتوسطة والابتدائية... إلخ ، أو ذكر أعمال لا تمت لموضوع الوظيفة بصلة وليست ذات أهمية حاول قدر الإمكان أن تكون سيرتك الذاتية في صفحتين.

٦- يستخدم بعض المتقدمين الكثير من الزخارف والبروايز عند كتابة سيرهم الذاتية ، ابتعد عن ذلك قدر الإمكان.

٧- يكتب بعض المتقدمين: "أنه يرغب العمل في أي شيء" حتى لو أن لديه الشهادة الجامعية ، وليس هناك أسوأ من ذلك في كتابة السيرة الذاتية فأنت متقدم لوظيفة معينة ولا بد من أن توجه سيرتك لما يناسبها ، لا أن تكتب أي شيء ، فهذا يدل على أنه ليس هناك هدف واضح لديك أو أنك تبحث عن عمل مؤقت ، أو أنك شخص غير مبال.

٨- بعض المتقدمين يحدد راتبه أو يذكر الراتب الذي يتحصل عليه الآن في وظيفته الحالية وهذا قد يعوق اختيار الشخص لذا ، اترك الراتب والمميزات بعد المقابلة ويفضل أن يكون عند قرب توظيفك. تذكر أنه كلما أخرجت مناقشة الراتب والمميزات ، كان أفضل لك ، فعندما تكون المرشح الأول لهم ستناقش الراتب من قوة وليس من ضعف

٩- يذكر بعض المتقدمين الكثير من التفاصيل عن الأبناء. ينصح بعدم ذكر ذلك سواء أكنت رجلاً أم امرأة؛ لأن ذلك قد يكون معوقاً لاختيارك للوظيفة مثلاً: لو ذكرت أن لديك أطفالاً أعمارهم ما بين ٥ إلى ١٧ سنة، فهذا يعني صعوبة انتقالك من مركز لآخر، أو ربما ما تتطلبه وظيفتك من سفر، كما أنه لو أن لديك أبناء أو بنات في سن تفوق العشرين، فهذا أيضاً يجعل من يراجع سيرتك الذاتية يفكر في عمرك بشكل أكبر، مثلاً: إن لديه أولاداً في سني لذا، عليك بترك الحديث عن الأطفال للمقابلة حيث يمكن لك شرح كيفية التعامل مع الانتقال والسفر (Eggert,2003.P.79).

١٠- البعض يستخدم الأسلوب الهزلي عند كتابة السيرة الذاتية لذا ينصح بالبعد عن محاولة استدراج الضحك.

١١- يتحدث البعض عن الأمراض التي يعاني منها في سيرته الذاتية لذا، ينصح بعدم ذكر ذلك وتركه للمقابلة حين يتم سؤالك عن صحتك، أما إذا كانت صحتك جيدة ولا تعاني من أمراض فاذكر ذلك. (Eggert,2003.P.90).

أشياء يجب ألا تحويها السيرة الذاتية

يقدم لنا إيجرت Eggert قائمة بالأشياء التي يجب ألا تحويها السيرة الذاتية وهي:

- لا تكذب أبداً.
- لا تكتب مبلغ راتبك الحالي، ولا ما ترغبه من الراتب.
- لا تعطي أسباباً لتركك للوظيفة السابقة.
- لا تستخدم الأنا (أنا) قدر الإمكان.
- لا تستخدم الكلمات غير المتعارف عليها، ولا تستخدم الاختصارات غير المفهومة.
- لا ترتكب أخطاءً نحوية أو إملائية أو لغوية.

- لا تستخدم أكثر من أربع صفحات A4.
- لا تستخدم أوراقاً ملونة.
- لا تؤرخ سيرتك الذاتية.
- لا تطوي ورق سيرتك الذاتية.
- لا تعمل تصحيحات يدوية على سيرتك الذاتية.
- لا تكن هزلياً في سيرتك الذاتية.
- لا تذكر الامتحانات التي رسبت فيها.
- لا تذكر عمر أطفالك.
- لا تذكر الوظيفة التي لم تستمر فيها لأكثر من سنة.
- لا تذكر أي شيء يجعل قارئ السيرة ينظر إليك أنك متطرف في أفكارك، أو مختلف عن الناس. (Eggert,2003,PP.96-98).

تمارين وتدريبات

أولاً: التمارين الاستيعابية

السؤال الأول: ما أهم الخطوات التي عليك اتخاذها قبل إجراء المقابلة؟

الإجابة

السؤال الثاني: تحدث عن أهم خطوات المقابلة؟

الإجابة

السؤال الثالث: كيف تخلق انطباعاً إيجابياً أثناء المقابلة؟

الإجابة

السؤال الرابع: اذكر أهم الخطوات التي يقودك عدم اتخاذها إلى السقوط في
المقابلة:

الإجابة	
	.١
	.٢
	.٣
	.٤
	.٥
	.٦

السؤال الخامس: ما أهم الخطوات الضرورية لتجاوز المقابلة بنجاح؟

الإجابة	
	.١
	.٢
	.٣
	.٤
	.٥
	.٦
	.٧
	.٨

السؤال السادس: كيف يحكم عليك الناس عند مقابلتهم أول مرة؟

الإجابة	
	.١
	.٢
	.٣
	.٤
	.٥
	.٦

السؤال السابع: تحدث عن أهم النقاط التي تبني عليها المقابلة؟

الإجابة	
	.١
	.٢
	.٣
	.٤
	.٥
	.٦
	.٧

ثانياً: التدريبات

تدريب (١)

اعلن للمتدربين والمتدربات عن عدة وظائف تنطبق بعضها عليهم ، ثم اطلب من كل متدرب أن يقوم باستخدام الخطوات التي تدرب عليها. في الفصل ، اطلب من بعض المتدربين أو المتدربات القيام بدور صاحب الوظيفة ، والطرف الآخر طالب الوظيفة ، ثم اطلب منهم إجراء المقابلة.

هل أتقنوا ما تم تدريبهم عليه؟ ، ماذا ينقصهم؟ ، كيف يمكن تعزيز قدراتهم؟.

تدريب (٢)

اكتب سيرتك الذاتية كما يقترح مؤلف الكتاب؟.