

الخبرة والتدريب

Experience and Training

obeikandi.com

مقدمة

ليست الخبرة هي ما فعلته، إنها ما تفعله بما عملته. لكل الناس، الذين لهم نفس العمر، نفس القدر من الخبرة - لكن الخبرة التي يملكها كل شخص تكون في ميادين مختلفة. وهذه الميادين المختلفة، هي مواضيع يجري التركيز عليها.

ومن الممكن، حتى للخبرة غير التقليدية، أن تلبي متطلبات الوظيفة المستهدفة. وخلال استعدادك لمقابلاتك، تسلح بمخزون من الخبرات. توثق من أن تضيف إليها المعرفة والمهارات التي اكتسبتها من الأعمال الإضافية، والمهام التطوعية، والخدمات الاجتماعية.

التدرب يحدث أينما كان: في صفوف التعليم المدرسية، والكليات، ومن خلال المقررات الدراسية الجامعية الموسعة، والمدارس التجارية أو الفنية، والمقررات عن طريق المراسلة. وإذا أردت اكتساب مهارات جديدة - أو صقل مهاراتك القديمة - بغية تلبية متطلبات الوظيفة التي تسعى إليها، فاحصل على التدريب الذي يلزمك دون أي تأخير. لكن كن متيقناً أن المقرر الدراسي موجه

لاكتساب مهارات معينة، وغير مكلف، وأن مدّته قصيرة، وذلك للحصول على شهادة خلال بضعة أشهر. وكل مقرر دراسي أطول مدة، لا يُحتمَلُ أن يزيد من فرص توظيفك.

أما إذا وضعت لسيرتك الوظيفية أهدافاً معينة تتطلّب وقتاً أطول للتدرب - كالحصول على شهادة البكالوريوس، أو شهادة أعلى - فننقذ ذلك. الرحلة الطويلة تبدأ بالخطوة الأولى. وفي الوقت نفسه، تفحص فرص الحصول على وظائف من مستويات أدنى في المجال الذي تنوي العمل فيه. فإذا كان طموحك هو أن تكون ممرضاً مجازاً، تقدّم إلى وظيفة متواضعة في مستشفى أو عيادة. وبحلول الوقت الذي تكون أنهيت فيه دراستك، سيكون أمامك، أيضاً، عدة سنوات لاكتساب خبرة تتعلق بما درسته، وسيكون مركزك أفضل في الوظيفة التي تستهدفها.

ويقول أرباب العمل إنهم يريدون أناساً ذوي طاقات. لكن الحقيقة ليست بالكلمات الطّائفة. إنهم يريدون مهارات.

الأسئلة التي تُطرح في هذا المجال وأجوبتها

1 - كيف وصلت إلى هذا النوع من العمل الذي تمارسه الآن؟

(يجب أن يتضمّن القسم الأول من جوابك معلومات محدّدة عن مسيرتك الوظيفية التي أوصلتك إلى عملك

الحالي. ارسم الخطوط العريضة لجوابك في الأسطر السفلى، ثم اختتم كلامك بالفقرة التي تليها).

عندما أدخلت في اعتباري خلفيتي الثقافية، واهتمامي بموضوع.....، وسعادتي عندما أتمّ وظيفتي على أفضل وجه، قرّرت أن أصبح.....

لا أظن أنني سأكون قادراً على التفوّق فعلاً إذا لم أكن مهتماً بصدق بالوظيفة، أو إذا كان ما يغرّيني فيها هو مجد المكافآت المالية التي تمنحني إياها. لكنني لما كنت أرى العمل واعدأ، وينطوي على بعض التحديات، فكلما كان أدائي فيه أفضل، زاد استمتاعي به.

2 - ما هو أكبر إحباط أصابك في سيرتك الوظيفية؟

كنت دوماً أقوم بواجباتي في العمل بحماسة، ومن ثم فإنني لم أتعرض، في الحقيقة، إلى إحباط يُذكر. الإزعاج الذي أتعرض له في عملي يأتي، في المقام الأول، من زملائي في العمل، الذين يبدو أن اهتمامهم الرئيسي لا ينصب على حسن أدائهم، بل على شيكات رواتبهم.

أنا لا أطلب من الآخرين أن يسلكون نفس النهج الذي أسير عليه، لكن العمل الجاد، واحترام الآخرين، هما من القواسم المشتركة لأي فريق ناجح. الدافع الرئيسي يجب أن يكون التفوق - إنه إيجاد طرق لإنجاز الأشياء على نحو أفضل، وأسرع، وأكثر فعالية.

لكنني عندما أجد نفسي أواجه مصدراً للإزعاج، فإنني أحوله إلى فرصة لإثبات ذاتي، وتقديم مثال يحتذيه الآخرون. لقد كان هذا الأسلوب ناجحاً جداً - لي ولهم - لأن الحماسة معدية.

3 - ما هي أكبر خيبات الأمل التي أصبت بها في سيرتك الوظيفية؟

مع أنني لا أذكر حقاً أي خيبات أمل كبيرة، فقد تعرضت لبعض نكسات مؤقتة - وقد حدثت هذه، في المقام الأول،

عندما كنت أحاول أن أعمل كثيراً من الأشياء في وقت واحد .
ثمة أوقات يطلب منّا فيها التوصل إلى نتائج كثيرة في وقت
قصير . فعندما تعمل بأقصى طاقتك الإنتاجية ، فليس من
الواقعي أن تُنجز عملاً يتطلّب أسبوعاً في يوم واحد ، دون
المسّ بجودة ما تنتج .

وفي إحدى المناسبات ، التي كُلفت فيها بإنجاز عمل
كبير في مدة قصيرة ، جربت تنفيذ ضعف كمية العمل
المطلوب في الوقت المحدد له ، لكن كان هذا أمراً مستحيلاً .
ولحسن الحظ ، فإنّني أنجزت ما يكفي لجعل المشروع
ناجحاً . بيد أنّني تعلمت أنّه لا يستطيع أحد ، وأنا كذلك ،
الحصول على نتائج مُثلى تحت ضغط شديد يفرضه الشخص
على نفسه .

لقد استفدت كثيراً من تلك الخبرة ، حتى أنّني أصبحت
أكثر فاعلية في عملي مما كنت في الماضي . إن إدارة الوقت ،
وتحديد الأولويات ، يمكن أن يجعل أي موظف أكثر فاعلية .

4 - ما هي المجازفات التي تعرّضت لها في وظيفتك السابقة ،
وما هي النتائج التي تربّبت عليها ؟

في وظيفتي السابقة ، بدا لي أن الطريقة الوحيدة للنجاح
تكمن في دفع نفسي ، وأولئك الذين يحيطون بي ، إلى العمل

بأقصى طاقاتهم. وإذا كنت خائفاً من تجريب شيء جديد، فليس من الضروري أن تكون حجبت خيارات أخرى. لكنك إذا كنت عازماً على استعمال طريقة أخرى، فيمكنك إنجاز الكثير. وبفضل طريقتنا في الدفع الشديد، فقد تحول قسمنا إلى جزء من الشركة يتمتع بسرعة الاستجابة، ويحظى بالاحترام.

وفي بعض الأحيان، يكون تمتع شخص بالإبداع أمراً خطراً. وقد كنت دوماً أدرس بترو وحذر المجازفات التي أقوم بها، ولم أكن أنفذها، إلا بعد التوثق من أنها تقتصد أموال رب العمل، أو وقته. ولما كنت أفكر ملياً في قراراتي، كانت النتائج إيجابية دوماً، وكان نجاحي واضحاً للجميع. وبحلول الوقت الذي تركت فيه عملي، اشتهرت بأنني شخص مبدع ومجدد، ويعرف تماماً كيف ينجز عمله جيداً.

4 - هل (تحب/ كنت تحب) أن تعمل للمشرف (الحالي/ السابق) عليك؟

(إن/ كان) العمل لرئيسي (الحالي/ السابق) تجربة عظيمة. (إنه مهني متفان/ لقد كان مهنياً متفانياً) في عمله (يفهم/ فهم) هذا العمل ونجح فيه. ونتيجة لذلك، فإنه (يحظى/ حظي) بإخلاص واحترام جميع العاملين في القسم، ومن ثم فإنني (سأترك/ تركت) العمل بانفعالات مختلطة.

ومنذ أن بدأت العمل في (اسم الشركة)، أبدى المشرف على القسم اهتماماً حقيقياً بعملتي. وبفضل توجيهاته، فقد تطورت شخصياً ومهنيًا. لقد تعلمت أن بيئة العمل العظيمة هو مسؤولية ثنائية الاتجاه، ويجب على الموظفين العمل معاً، وأن يحترم كل منهم الآخر لإنجاز العمل على الوجه المطلوب.

لقد كنت محظوظاً بالعمل مع شخص يثق بمرؤوسيه ويؤمن بقدراتهم، ثم إنني تعلمت من هذا الشخص. وقد ولدت هذه الثقة لدي الإيمان اللازم لنجاحي. وأنا أخطئ لاستعمال نفس نمط القيادة عندما أشرف على آخرين.

6 - هل قمت بأفضل عمل تقدر على إنجازه؟

من الصعب قول ذلك، لأنني أكافح دوماً لأعمل أفضل مما عملت، إلا أن تقارير أدائي في العمل كانت ممتازة على الدوام. وغالباً ما كنت أختبر الحدود التي يمكن أن تبلغها قدراتي، وتوصلت، بالنتيجة، إلى أن بإمكانني إنجاز أكثر مما كنت أظن - أو كان يظنه الموظفون.

وفي بعض الأوقات، ولأسباب مختلفة، يصبح من الصعب عليك إنجاز مهماتك بأفضل وجه ممكن. وفي مثل هذه الأوقات، كنت أجد نفسي أكافح لإنتاج أفضل بغية

الحفاظ على سجل نجاحي . أنا أتصدى لكل مهمة موكلة إليّ بكل ما أملك من طاقات ومواهب . وحتى لو نفذت مهمة في الماضي، فإنني أعتبر إعادة تنفيذها تحدياً جديداً عليّ مواجهته بأسلوب جديد .

وأظن أنني نجحت ، لأن نتائج عملي كانت تُستقبل دوماً استقبالاً حسناً .

7 - لماذا تنوي ترك مركزك الحالي؟

أحب مواجهة التحديات لتطوير طاقاتي بقدر أكبر . أنا أحب المسؤوليات الإضافية والفرص الجديدة، وهي، للأسف الشديد، محدودة في (اسم الشركة الحالية) بسبب (حجم الشركة/ خط الإنتاج المحدود/ إعادة هيكلة الشركة) .

هذا وإن الشهرة والمكانة في السوق، اللتين تحظى بهما (اسم الشركة الجديدة)، تتيحان فرصاً كثيرة لشخص له مثل تدريبي وخبرتي . وهذا هو النوع المثالي لبيئة العمل التي أبحث عنها .

8 - ما هي الجوانب الثلاثة التي تحبها أكثر ما يمكن في عملك؟

ثلاثة فقط؟ من الصعب الإجابة لأنني أحب كل شيء في

مجال عملي الذي اخترته. وبدلاً من أن أنتقي تفصيلات صغيرة من عملي الروتيني، هاك ثلاثة أمور عامة.

أولاً، أنا أوّمن بـ (المنتجات أو الخدمات) وقيمتها لزبائننا، وهذا شيء رئيسي: إنه يغمرني بشعور الكبرياء والفخر، لأننا ننجز أشياء هامة.

ثانياً، إنني أحب التحدي المتواصل لجميع قدراتي - الذهنية، العاطفية، الجسدية - الذي يولده العمل في هذا المجال، إنه ييقيني نشيطاً ومنتجاً.

ثالثاً، الإحساس بالتطور، لأنني أعرف أنني أعمل في مهنة ستحافظ على أهميتها طوال سنين. إنني أشعر بالإثارة عندما أفكر بمشاركتي في عملكم مستقبلاً.

9 - ما هي الجوانب الثلاثة التي تحبها أقل ما يمكن في عملك؟

إنني أحب هذا العمل حقاً، ومن ثم لا أستطيع التفكير في أشياء مهمة لا أحبها فيه. وإذا كان لا بد لي من ذكر أشياء لا أحبها، فربما كانت هي «المزعجات»، أو «المضايقات». لكنها أمور لا مفر منها حين يحاول المرء إنجاز شيء ما.

أكبر إزعاج هو الناس الآخرون الذين لا يشاركونك نفس الشعور بالعزم والتصميم على تحقيق أهداف الشركة -

إنهم أولئك الموظفون، الذين لا يفعلون شيئاً سوى انتظار وقت انصرافهم. هذا أمر يحدث حيثما تعمل؛ لكنني أؤكد أنه إذا ركّز كل واحد على عمله، فإننا، كمجموعة، سننجز حتى أكثر مما هو مطلوب منا.

ثمة أيضاً العمل الورقي، الذي يبدو أنه يبطئ وتيرة العمل. أنا أدرك أهمية التوثيق، إذ أنني أقوم بكل أشكال هذا النوع من العمل، وأتعاون مع الآخرين في تدوين بعض التفاصيل، لكنني أبحث دوماً عن وسائل فعالة لإنجاز مهمتي في المجال الذي أنتمي إليه، بأقل قدر من العمل الورقي.

وأخيراً، يرِدُ في قائمة «المزعجات»
(اذكر شيئاً ما غير جوهري، لكنه عام، مثل الطلبات التي تَرِدُ من مزوّد البضاعة الخارجيين، وأنظمة الكمبيوتر التي لا بد من الاستعاضة عنها بأنظمة أحدث بعد تركيبها مباشرة، وغير ذلك. ابتسم ابتسامة طبيعية، لتبين أنك تدرك أنه «لا نجاح بدون ألم»).

10 - صف أفضل من أشرف على عملك.

أفضل من أشرف على عملي كان شخصاً توقّع مني الكثير، وعلمني أن أتوقّع الكثير من نفسي. ثم إنّه وجهني من

خلال التدريب، والمعرفة، والخبرة التي كنت بحاجة إليها،
لأمنح كل طاقتي، وأصبح موضع فخر للشركة.

لم يكن صارماً في إدارته، لكنه جعلني أرتكب هفوات
صغيرة لأتعلّم منها. ناقشت معه واجباتي - ما هو المطلوب
مني، وما يلزمي لتنفيذه، وأين يمكن أن أحصل على
المساعدة في ذلك - ثم تركني أقوم بعملتي بطريقة الخاصة.

لقد ساد علاقتنا دوماً، شعور متبادل بالاحترام والثقة.
كان يناضل لمصلحة موظفيه، لكنه لم يكن يقبل أقل من
القيام بأفضل إنجاز ممكن. ونتيجة لذلك، كان العاملون معه
يعرفون دوماً توقعاته، أما هو فقد علّمهم الاعتماد على
الذات، وذلك بجعلهم يطلبون منه أقدر قدر ممكن من
الإشراف عليهم.

وبوجود مثل هذا القائد الحازم المنصف المتوازن، أمكن
تجنب الكثير من الخلافات والتذمرات النموذجية بين
موظفيه. وأذكر أنه كانت ثمة أوقات استطاع فيها فريق عمله
أن ينجز أعمالاً هائلة. كان من دواعي سرورنا التوجه إلى
مركز عملنا في الصباح، ومغادرته في الليل، وكلنا شعور
بالرضا عما أنجزناه.

(وإذا كنت متقدماً لوظيفة إدارية، فإن الفقرة الأخيرة
التالية في هذا الجواب يمكن استعمالها أيضاً:)

إنني محظوظ بمقابلتي هذا الشخص الاستثنائي في بواكير أيام عملي . فمعرفته ساعدتني حقاً على تطوير مهاراتي القيادية الذاتية . وحيثما كنت أقابل مشكلات في إدارة آخرين ، كنت أفكر بما يمكن أن يفعله رئيسي إذا كان في نفس الموقف . أما إذا لم أتمكن من التوصل إلى جواب شافٍ لمسألة ما ، فلم يكن يضيرني الاتصال به وسؤاله . لقد مضى سنة على عملنا معاً ، وأصبحت أساليبه هي الموجه الرئيسي للقرارات القيادية التي اتخذتها .

11 - صف أفضل شركة عملت فيها حتى الآن؟

(فكر بتروؤ بما تعنيه «أفضل شركة» لك كموظف ، وهتئىء جوابك طبقاً لخبرتك . اكتب مشروع هذا الجواب على الأسطر الموجودة بعد العيتين التاليتين :)

إنها تلك الشركة التي كان يعمل فيها الناس عملاً متواصلًا وجاداً ، ومع ذلك كانوا يتمتعون بذلك . كان هناك ، دوماً ، شعورٌ بسمو الهدف ، وحرصٌ على حسن الإنجاز . وكان يغمرنى ، في نهاية كل يوم ، شعور حقيقي بأنني أنجزت ، ثم أنني كنت أتطلعُ قُدماً إلى التعامل مع التحديات التي سأواجهها في صباح اليوم التالي .

أو

إنها الشركة التي لم يكن فيها حواجز اعتبارية بين الإدارة

والموظفين، بل كان فيها فريق من المهنيين المهرة، يعمل فيه جميع أعضائه معاً. كان الناس يحترم أحدهم الآخر، ويعرفون تماماً المطلوب منهم، وقد كانوا ينجزون مهماتهم باذلين أقصى ما تسمح لهم قدراتهم الذاتية. كان الشعار دوماً هو: «أنا وأنت معاً في مواجهة الوظيفة»، وليس «أنا وأنت يواجه أحدهما الآخر».

الشركات المتميزة حقاً، والتي عملت فيها كانت تنظر إلى الناس على أنهم موارد ثمينة لها، ومن ثم كانت تقوم بجهود واعية لتكريم موظفيها، ومنحهم المكافآت، مقابل إنجازاتهم. وبهذه الطريقة، صار الموظفون يشعرون بأن الشركة بحاجة إليهم، وتولد لديهم الدافع لبذل أفضل ما لديهم من طاقات.

(ونورد الآن جوابك:)

إنها شركة (اسم الشركة) لأن

12 - صف أفضل وظيفة حصلت عليها.

(كما هو الحال في إجابتك عن السؤال 11، فكّر في إجابة تتضمن خبرتك الشخصية. هل تريد عملاً مستقراً دون مفاجآت؟ أم أنك من النوع الذي يتطور في ظل التحديات، والتغيرات - بل وحتى في الفوضى؟

ولما كنت تسعى إلى شغل وظيفة تستهدفها، أعرف ما تتطلبه هذه الوظيفة، وقدم وصفاً لوظيفة شديدة الشبه بها. وإذا كان صفك لأفضل وظيفة حصلت عليها يعاكس تماماً وصف الوظيفة المستهدفة، فإنك تكون قضيت على نفسك. ولدى معظم الشركات نقالات لتحمل المصابين في حال الطوارئ!! ونقدم لك فيما يلي إرشاداً لما يجب قوله لتصيب هدفك:)

كانت أفضل وظيفة حصلت عليها هي التي شغلت فيها مركز في (اسم الشركة). وقد أتاحت لي هذه الشركة فرصة استعمال كل ما لدي من مبادرات ومهارات في حل المشكلات وإنجاز الأشياء. كنت أسير بخطى سريعة أحياناً، دون أن أفقد

السيطرة على ما أفعله . ثم إن الشركة كانت تولي اهتماماً بالتنظيم، والبنية، والإرشادات التي تساعد موظفيها على اتخاذ القرارات، وإنجاز الأعمال بأسلوب فعال .

إن السياسات والإجراءات الواضحة، مشفوعة بالتشجيع على الإبداع في العمل، هي ما يميّز العمل العظيم بالنسبة إلي .

13 - ما نوع شهادة الخدمة التي تتوقّع من رب عملك (الحالي/ السابق) أن يمنحها لك؟

أنا واثق بأن جميع شهادات الخدمة التي ستمنح لي ستكون إيجابية، وأنها ستثبت ما ناقشناه معاً هذا اليوم .

(إذا كنت تظن أن إحدى شهادات الخدمة التي لا يمكن تفادي وصولها إلي من يقابلك ستكون سلبية، وأنت حاولت فعلاً تصحيحها، فهناك نموذجاً للجواب . تدرب على هذا الجواب جيداً، لأنه سيكون إجراءً وقائياً للتقليل إلى الحد الأدنى من أهمية وموضوعية وصحة تلك الشهادة السيئة بحقك) .

ستكون أغلبية شهادات خدمتي إيجابية، لكنك قد لا ترى ذلك في شهادة (اسم المشرف/ الشركة) . ومع أنني فخور بالعمل الذي أنجزته هناك، وبأنني

كنت دوماً أبذل أفضل ما يمكنني من طاقات، فإنَّه يبدو أن كل هذا لم يتغلَّب على بعض الخلافات الفلسفية بيننا.

لقد حاولت أن أكون مجاملاً وليِّن العريكة، وتعلَّمت الكثير عن العلاقات الشخصية نتيجة هذه المحاولات. لكنني قرَّرت، أخيراً، أن فلسفة المشرف عليّ تعترض طريق إنتاجيتي في الشركة، ومن ثم اخترت ترك العمل فيها.

وقد اكتسبت قدراً كبيراً من المعرفة والخبرة من تلك الوظيفة، وإنَّني أستعملها يومياً في عملي الآن. وكان ما حصل مجرد واحد من تلك الأمور التي تحدث، من حين لآخر، حتى في أكثر السَّيرِ الوظيفية نجاحاً. وقد استفدت من ذلك بأفضل وجه ممكن، وغيَّرت النهج الذي كان يوقعني في بعض المشكلات، وتابعت سيري إلى الأمام. ومع أن الناس يعرفون أن عليهم أن يفكِّروا في مصدر المشكلات التي يعانونها، فالقليل منهم يفعل ذلك فعلاً. ومن ثم فقد رغبت في أن تعرف بهذا الأمر سلفاً.

(والآن، أورد جوابك:)

14 - كيف تقارن جودة عملك بجودة عمل آخرين في الوظيفة نفسها؟

كانت جودة عملي دوماً، في مستوى جودة العاملين معي، أو أفضل منه. كنت، دائماً، أحقق التوقعات أو أتجاوزها.

بعض الناس يولون قدراً كبيراً من الاهتمام للعمل الذي يقوم به الآخرون المحيطون بهم. فإذا قاموا بإنجاز المزيد، خفّضوا سرعتهم ليعودوا إلى المعدّل. أنا لست من هذا النوع من الناس، إذ إنني أحدّد سرعة عملي وفق ما تتطلبه الوظيفة، ثم إنني أسعى دوماً لتحطيم الرقم القياسي لسرعة أدائي.

يقضي النَّاسُ في مراكز عملهم وقتاً أكثر مما يقضونه في أي مكان آخر. وإِنني مدين لنفسي، ولرب عملي، بعمل حسابٍ لكل دقيقة. وإذا ظللت أقوم بعملِي بسرعة متوسطة، غدت الحياة مملَّةً إلى أبعد حد. ومن ثم فإنَّني لا أنتظر قدوم التحديات إليّ، لأنني أخرج باحثاً عنها!

15 – كيف تقارن كمية ما تنجز من عمل، بكمية ما ينجزه آخرون، في الوظيفة نفسها؟

إن كمية ما أنجزه من عمل، يفوق التوقعات، عموماً، وهذا هو الحال في جودة إنتاجي. لقد كان مقدار إنتاجي يعادل مقدار إنتاج أي من العاملين معي، أو يزيد.

بيد أنَّه كان من الضروري، بين حين وآخر، تخفيض سرعة الإنتاج، مؤقتاً، للاهتمام بالجودة. كذلك، كنت، أحياناً، بحاجة إلى (تحديد مشكلات التصنيع/ تصميم برنامج جديد لتحسين سير دفة العمل). ونتيجة لذلك، كان مقدار الإنتاج يخفض، مؤقتاً، كي نتمكَّن من تحسين العمليات الإجمالية.

لقد كان الوقت الذي نضحي به بغية تحسين الجودة يسفر، دوماً، عن أرباح على المدى الطويل. هذا، ونحن لا نتوقَّع من آلتنا أن تعمل إلى ما شاء الله بفعاليتها القصوى،

دون القيام بإجراءات الصيانة اللازمة لها، كما لا نتوقع ذلك من أنظمتنا أيضاً. فإذا لم نقتطع وقتاً للاهتمام بالاستثناءات، فإننا لن نحصل على شيء في نهاية المطاف.

16 - حدّد جوانب عملك التي أنت أقوى فيها من غيرها.

(فكر ملياً في نواحي قوتك، واكتب جوابك في السطور السفلي. استعمل جوابك كموجه لك، لكن اجعله ملائماً للعمل الذي تقوم به، وللوظيفة التي تستهدفها).

تنتج قواي من طاقتي، وقدرتي على التوصل إلى أسرع وأنجع طريقة ممكنة لإنجاز العمل. ونتيجة لذلك، فأنا قادر على مواصلة زيادة إنتاجي، مع حفاظي على جودته.

وأحد الجوانب الأخرى لقوّتي، هي أنني أعرف جيداً كيف أتعامل مع الآخرين - من المشرفين، والعاملين معي، والمرؤوسين. ولأنني أحسن التواصل مع الناس، فإنني أحظى بالدعم والعون اللذين أحتاج إليهما في عملي. أحاول أن أكون حساساً لمشاعر الناس الذين أعمل معهم، فلكل منهم حاجاته الخاصة به، ثم إن ما يحرض زيدا، يختلف، عموماً عما يحرض عمرواً من الناس.

(الآن، اكتب جوابك :)

17 - حدّد جوانب عملك التي أنت أضعف فيه من غيرها؟

(تذكّر أنّك موجود هنا لمحاولة شغل وظيفة، وليس لتركها. تجنّب كشف أي نواحي ضعف رئيسة فيك. فإذا كانت موجودة لديك، خطّط للتخلّص منها على أي حال. اتركها خارج غرفة المقابلة. وكل ما عليك فعله، هو ذكر أمور تافهة، لمجرد تبيان أنك من البشر، ومن ثم فلست معصوماً عن الخطأ).

ليس لذيّ نواحي ضعف رئيسة تتدخّل في طريقة إنجاز عملي. المجال الوحيد الذي أشعر أنني أتخلّف فيه عن غيري، بين وقت وآخر، هو عدم إتمامي لتقارير نشاطي اليومي.

وأحياناً، أجد نفسي مجبراً على أن أنجز، في جلسة واحدة، تقارير يومين أو ثلاثة. وإذا حصل ذلك، فإنّني أتأخّر في عملي لإنهائها. ومع أن ذاكرتي جيدة، فإنّني أحتفظ بمفكرة أدوّن فيها ما يجب عليّ عمله؛ ومن ثم تتوفّر لديّ،

دوماً، المعلومات التي أنا بحاجة لتنفيذها بدقة، إذا تخلّفت عن إنجازها فعلاً في وقتها.

(والآن، اكتب جوابك :)

.....

.....

.....

.....

.....

18 - ما هي العوامل التي تُسهم بأكبر قدر ممكن في نجاح وظيفتك الحالية؟

أولاً، الخبرة. وقد ساعدني التدريب والمواقف، التي تعرّضت لها في أعمالي السابقة، على السّير شوطاً أبعد، وبطريقة أسرع، في هذه الوظيفة. لقد ازدادت المسؤوليات في وظائفتي، وأصبحت متراكمة بعضها فوق بعض.

ثانياً، التعلّم المستمر. فإضافة إلى دراستي في المؤسسات التعليمية، فقد كنت، دوماً، أجد الوقت اللازم لتزويد نفسي بالمعلومات الحديثة التي كنت بحاجة إليها، لأجعل معارفي فعّالة. أنا أحضر ندوات وورش عمل،

وأسجل نفسي في مقررات دراسية، ولديّ دوماً مراجع مهنية وإدارية متاحة لي لأقرأها حين أرى ضرورة لذلك.

وهذا يقودني إلى السبب الثالث لنجاحي: التخطيط الجيد، والاستعمال المنهجي للوقت. وحين تعترضني متاريس تمنعني من السير في طريق عملي، فإنني أجد الأسلوب المناسب للتخلص منها، أو، على الأقل، لتحويلها إلى مجرد معوقات للسرعة.

إن هدر الوقت خلال انتظارك حدوث شيء ما، أمر يستنفد الطاقة. فإذا كان من الممكن تأجيل الخطة (أ) مؤقتاً، فإنني أقفز مباشرة إلى الخطط (ب) و(ج) و(د)، وغيرها. وإنه لمن المدهش أن تحوّل كثيراً من الوقت غير المنتج إلى وقت مفيد، تستغله لتحسين وظيفتك، إذا عرفت كيف تفعل ذلك.

19 - ما هي فكرة المشرفين عليك حول جوانب قوتك؟

استناداً إلى ما قالوه بطريقة غير رسمية - ورسمياً، من خلال مراجعاتهم لأدائي في عملي - فإنهم يعتقدون أنني موظف منتج وفعال، وعضو جيد في فريق العمل.

لقد كانت تقديراتي جيدة، بوجه خاص، في تنفيذ القرارات المتخذة في الاجتماعات، وإتمام واجباتي في

الأوقات المحددة لها، والعمل بجِد مع زملائي في العمل لإنجاز أهداف الشركة.

20 - ما هي نواحي الضعف التي يظن المشرفون عليك أنَّها موجودة لديك؟

(هسيء جواباً هنا يذكر موضوعاً غير جوهري ما. وفي معظم التقارير، التي يكتبها المشرفون عن مرؤوسيهـم، يجدون من الضروري تسليط الضوء على ناحية ما بحاجة إلى تحسين. وكما يفعل المعلمون، يتردد المشرفون في إعطاء أي شخص علامة تامة.)

ومرة أخرى أقول، لا تذكر أي نواحي ضعف كبيرة، بل أشياء يمكن تصميمها، وأشياء صُمِّمت فعلاً. ومن النواحي التي يجب عدم ذكرها: البطء، التغيّب عن العمل، الإهمال، عدم القدرة على تجنّب مكامن الضعف الشديد. وبدلاً من ذلك، اعترف بشيء ما، كأن تقول:)

مع أن تقييماتي كانت إيجابية جداً، فقد كانت تُوجّه إليّ، من وقت لآخر، ملاحظات حول ضرورة قيامي بتحسينات في مجال (حفظ السجلات/ العناية بالإضرابات/ حساب المصروفات).

وليس السبب هو أنني لا أحسن التعامل مع هذه

المجالات، إذ إن الأمر يعود إلى أن اهتمامي الشديد بإنجاز شيء رئيسي قبل انتهاء الوقت المحدد له، يجعلني، أحياناً، أؤخر تنفيذ هذه المهمات الروتينية، بسبب انهماكي في مشروع رئيسي أو موضوع هام.

ومع ذلك، فإنني أنجز في نهاية المطاف ما أخرته من مهام. إن المشرفين لا يحبون منح علامات تامة للموظفين، وهذا هو السبب الذي يجعل أي تقرير يكتبونه عن أداء مرؤوسيه لا يخلو من بعض الانتقادات.

21 - ما هو لقب رئيسك الحالي، وما هي واجباته؟

(جواب نموذجي:)

لقب المشرف عليّ هو رئيس قسم المبيعات. إنه يوجّه تقاريره إلى مدير المبيعات الإقليمي، وهو مسؤول عن مراقبة عمل القسم المؤلف من خمسة من منسقي المبيعات، وثلاثة من الكتبة.

القسم مسؤول أيضاً عن متابعة مجموعة من موظفي المبيعات الإقليمية، عددهم 25، مهمتهم إعداد المراسلات الموجهة إلى مندوبي المبيعات، ومعالجات الطلبات، والتوثق من أن مندوبي المبيعات يتبعون جميع التعليمات، ويحافظون على العلاقات الجيدة مع الموزعين.

وبوصفي المنسق الرئيسي للمبيعات، فإنني، أيضاً، أضطلع بمسؤوليات المشاريع الخاصة، وتعقب العينات التي تُعطى للزبائن، وتقديم تقارير عن نتائج استعمالها. وفي هذه الوظيفة، أوجه تقارير إلى مدير المبيعات الإقليمي المسؤول عن تحقيق مجموعة موظفي المبيعات للأهداف المرسومة لهم.

(والآن، أورد جوابك :)

لقبه وهو يوجه التقارير إلى ، ثم إنه يضطلع بالمسؤوليات التالية:

.....

.....

.....

.....

.....

22 - صف يوماً نموذجياً من أيام عملك .

(جواب نموذجي :)

أصل باكراً لمراجعة قائمة واجباتي لذلك اليوم، التي أعدتها قبل انصرافي من عملي في الليلة السابقة. أقوم

بتحديد أولويات عملي، كي أبدأ بتنفيذ أهم الواجبات وأكثرها إلحاحاً.

وتحدث مقاطعات كثيرة لعملي خلال ذلك اليوم: رنين الهاتف، وشبوب حريق مفاجيء يجب مكافحته... وغير ذلك. إنها أشياء لا يمكن تفاديها. ونتيجة لوضعي خططاً جيدة، فإن واجباتي تبقى حية في ذاكرتي، وأقوم بإنجازها، كل على حدة، بين هذه الحالات الطارئة.

أنا، دوماً، متزن وحصيف العقل، والجميع يستشيرني في العمل، لذا فلا بد أن أكون منظماً ومتألفاً مع الجميع. ومهما كانت الدرجة التي تبدو عليها صعوبة المهمة، فالعمل يُنجز، والمشكلات تُحل، ومن ثم فنحن نتقدم.

وفي الحقيقة. لا يوجد يوم نموذجي في وظيفتي؛ إذ إن ثمة شيئاً جديداً دوماً. لكن التخطيط السليم، والمهارات الجيدة في إدارة الوقت، تساعدني على البقاء في قمة العمل. لذا فإنني، والعاملين معي، نتمتع بمواجهة التحديات الجديدة، في نفس الوقت الذي يُبقي فيه العمل يسير قُدماً إلى الأمام.

(والآن، أورد جوابك:)

23 - ما هي أهم فكرة مفردة تظن أنك طبقتها في عملك الحالي؟

(أنفق بعض الوقت في مراجعة متأنية للوظائف التي شغلتها سابقاً. ومن طبائع البشر نسيان ما أنجزوه، والتركيز على ما لم ينجزوه. وإحدى الطرق لإبقاء إنجازاتك في متناولك، هو أن تسجلها عند حدوثها. وحينما تحل مسألة، أو تتوصل إلى أسلوب أكثر فعالية في إنجاز شيء ما، فاكتب مباشرة جملة عما فعلته على بطاقات عمل؛ احتفظ بهذه البطاقات في محفظتك، كي تتمكن من العودة إليها بسهولة وسرعة.

ولدى زيادة عدد البطاقات زيادة كبيرة، أدخل القديمة في حامل لبطاقات العمل. وإضافة إلى ذلك، من المهم جداً تجديد المعلومات التي أوردتها في موجز سيرتك المهنية. أرباب العمل يريدون معرفة أكثر عنم تكون أنت، إنهم يريدون معرفة ما الذي فعلته. وهم يقررون ما يمكن أن تعمله

لهم استناداً إلى هذا الذي فعلته. وهاك مثلاً على ما يمكن قوله في هذا الصدد:

بعد وقت قصير من شغلي وظيفة مشرف على ديوان الموظفين في (اسم الشركة)، الذي يحوي 20 محامياً و10 أمناء للسر، توصلت إلى أن المحامين كانوا ما زالوا يكتبون أهم المرافعات بأيديهم، وكان أمناء السر القانونيون يقومون بمجرد نسخها. ولاحظت أن لمعظم هذه الوثائق عناصر مشتركة. ومن ثم كان يوجد الكثير من الجهود التي كل منها صورة طبق الأصل للآخر، ثم إن بعض التحليلات المتميزة للمحامين كانت تستعمل مرة واحدة قبل أن يجري تصنيفها ونسيانها عملياً إلى الأبد.

عندئذ جمعت في مصنف تلك المرافعات، التي اعتقدت أنه يمكن تخزينها، في نظام استحضار Retrieval system، وهيأت تحليل الكلفة لشركاء الشركة كي يراجعوه. لقد قبلوا اقتراحي بعد تحليله بدقّة. ثم فتّشت عن أفضل نظام لمعالجة للنصوص Words processing system لاستعمالنا، وأجريت مفاوضات لشروط استئجار قناة، وأشرفت على التركيب. وقد استغرق المشروع نحو ستة أشهر من بدايته إلى نهايته، مع أنني صرفت قدراً كبيراً من الوقت الإضافي في هذا العمل، لكن النتائج سوّغت هذا الجهد.

والآن، يملك جميع المحامين ملفاً من المرافعات منظماً في فئات. فعندما يحتاجون إلى استدعاء يقدم للمحكمة، أو أي وثيقة أخرى، فما عليهم إلا أن يصوّروا الوثيقة، ويملأوا الفراغات، ويرسلوها إلى ديوان الأوراق. ويمكن أن تُضاف إليها، باستمرار، أي وثائق أخرى.

ابتكرت أيضاً نظاماً لطلبات الاستخدام، لمراقبة وتحديد أولويات العمل، بدلاً من استعمال سلال ممتلئة. والآن يستطيع الديوان أن يحوّل أي شيء، من استدعاء وحيد الصفحة إلى أمر قضائي ذي مئة صفحة، في نصف الوقت وبدون أخطاء. ونتيجة لذلك غدت الشركة قادرة على زيادة هيئتها القضائية إلى 25 محامياً، دون أن يرافق ذلك زيادة في عدد العاملين في ديوان الأوراق.

(والآن، أورد جوابك:)

24 - كيف تركب نظام ؟

(في المقابلة الأولى ، لا تُخْتَبَرُ عادةً المؤهلات الخاصّة بدقّة . بيد أنّه قد يَرُدُّ سؤال أو سؤالان من هذا النمط ، ومن ثم يجب أن تكون مستعداً للإجابة عما يُسأل . إذا كنت تعرف الجواب ، فاذكره بطريقة منطقية منظّمة خطوة خطوة . لا تكن خبيراً لا يستطيع التعبير عما يعرفه . وبالمقابل ، إذا لم تكن تعرف الجواب ، فلا ترتجل شيئاً تقوله . جرّب هذا :)

لم تكن لديّ خبرة بذلك النظام ، لكنني ركبت نظاماً مشابهاً ، وهو سأقرأ تعليمات صانعه لأحدّد الفروق بين هذا النظام والنظام الذي أعرفه . بعد ذلك أباشر ب.....

25 - ما هي المميزات المحددة التي أدخلتها في وظيفتك السابقة/ الحالية) والتي جعلتك فعّالاً على نحو واضح؟

(جواب نموذجي :)

حين أصبحت رئيس دائرة الكتب في قسم التسويق، سنحت لي الفرصة لمعرفة هذه الكتب، لأنني، بوصفي ناشراً في وظيفتي السابقة، فقد أشرفت على إخراجها.

لذا فقد ركزت على ملاءمة المنتجات للأسواق. وبعد أن توصلت بحثي إلى أن ثمة منتجات أخرى يمكن طرحها لزيادة حصتنا في السوق، صار من السهل العمل مع المتخصصين بتطوير الإنتاج، لأنني كنت ملماً بالموضوع. لقد فهمت متطلباتهم الهائلة وبرامجها، ثم إنهم حبّذوا العمل مع متخصص بالتسويق لا يطلب أشياء غير معقولة أو غير معروفة.

إن خبرتي الواسعة في جميع مجالات الإنتاج والتوزيع، كانت أكبر رصيد لي. فقد مكّنتني من أن أصبح عملياً، ومن الاستفادة من الفرص الإضافية لزيادة المبيعات زيادة هائلة.

(الآن، أورد جوابك :)

26 - ما هي الميزات المحددة التي تظن أن بإمكانك إدخالها في وظيفتك الجديدة؟

(جواب نموذجي :)

إن دراستي لموضوع ، وخبرتي في ، ومعارفي في مجال ، ستسهم كلها في أداء وظيفتي بدون زمن توقف عن العمل ، أو بقدر قليل من هذا الزمن . لقد أثبت قدرتي على نقل مهاراتي من وظيفة إلى أخرى .

ولهذا السبب ، أستطيع شق طريقي في أي مؤسسة بسرعة . ثم إنني قادر على التركيز على تحفيز وإدارة العاملين

معني، في نفس الوقت الذي أكوّن فيه علاقات جيّدة مع المشرفين الآخرين.

27 - هل توصي بأن يشغل مكانك في الوظيفة (السابقة/الحالية) آخرون؟

بالطبع، وهذا يتوقّف على نوع العمل الذي كانوا يبحثون عنه، وعلى صفاتهم المميزة. إن (اسم الشركة) تقوم بعمليات مضبوطة وحيوية. يتوفّر هناك عمل مثير للاهتمام لأولئك القادرين على الإنتاج.

وكما ذكرت سابقاً، فإنّني أبحث عن وظيفة أخرى، لأنّ تطوري في تلك الشركة محدود ب (حجم الشركة/ تقلّص حجم الشركة). لكن شخصاً آخر، ذا مستوى أدنى، قد يستطيع أن يقدّم المزيد من الإنتاج، ويواجه التحديات بنجاح لعدة سنوات قادمة هناك.

28 - هل يمكنك تفسير الفجوات الزمنية الطويلة من الانقطاع عن العمل في تاريخ وظائفك؟

(هذا سؤال عسير. فإذا كان ثمة فجوات طويلة، فإنّه يتعيّن على جوابك أن يقدّم تعليلاً مختصراً، وقابلاً للتصديق. بعد ذلك، عليك إقناع من يقابلك بالسبب الذي يجعل هذا

الأمر لا يؤثر في قدرتك على النجاح في الوظيفة المستهدفة).

عندما كنت صغير السن، بدت القرارات التي كنت أتخذها صحيحة في تلك الأيام. ومع أن الخيارات التي اعتمدتها غير واردة في موجز سيرتي، فقد تعلّمت الكثير منذ ذلك الحين.

وفي إحدى الحالات، اعتقدت أنني بحاجة إلى المزيد من التعلّم والتدرب لبلوغ أهدافي، لذا تركت العمل وانتسبت إلى إحدى الكليات. وقد كان هذا القرار مسوّغاً، لأنني عندما عدت إلى العمل، حصلت على وظيفة ذات مسؤوليات عليا وراتب أعلى. لم أتعلّم مهارات متميّزة فحسب، بل تعلّمت أيضاً الانضباط الذاتي الذي تتطلبه الدراسة الرسميّة.

وفي مناسبة أخرى. سنحت لي الفرصة للعمل على متن قارب شراعي ذي ثلاثة صواري، أبحر في بعثة إلى البحار الجنوبية. ومع أن كوني نوتياً عادياً في القارب لم يضيف شيئاً إلى معلوماتي في برمجة الكمبيوتر، فإنني تعلمت قيمة العمل، وميزات العمل ضمن فريق، وكيفية التغلب على الصعوبات. ويتحتم على كل شخص تعلّم هذه القيم، إذ إنّها تساعد على شحن طاقاته في سيرته العملية.

تكوّنت لديّ خبرات حياتيّة يمكن أن أستغلّها في وظيفتي. كان سجلي المسلكي طوال السنوات

..... الماضية جيداً وفي تحسّن دائم، ثم إن عملي زاد من شعوري بالمسؤولية.

لقد حدّدت أهداف سيرتي الوظيفية، ووضعت خطة لإنجازها. وهذا الأمر، مضافاً إليه مسؤولياتي العائلية، يجعلني موظفاً أنعم باستقرار جيد جداً، ومن ثم فإن مجازفتكم بتوظيفي ستتوّج بالنجاح.
(والآن، أورد جوابك :)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

29 - ما هي أول وظيفة شغلتها، وكيف حصلت عليها؟

(جواب نموذجي :)

أول عمل مارسته، كان في توزيع صحيفة يومية في

بلدتي. كنت آنذاك في الثانية عشرة من عمري، ولم تكن والدتي راغبة في أن أكون خارج البيت في ساعات ما قبل الفجر. كذلك، فإن مدير توزيع الجريدة لم يكن واثقاً أيضاً بأن سنّي يسمح لي بالقيام بهذه المهمة. وقد طلبت منه أن يمنحني فرصة. وعندما وافق على ذلك، استعملت دراجتي التي كنت أطلق نفيها (الذي يطلق صوتاً للتحذير) عندما كان ذلك ضرورياً. وقد كان يمكن سماعه من أي مكان في طريقي. وقد أسعد ذلك أبوي، اللذين أذنا لي بالعمل في هذه الوظيفة.

لقد عملت هناك طوال ثلاث سنوات، وأيام غيابي كانت نادرة جداً. وفي النهاية، شغلت المقام الأول بين الموزعين في المنطقة التي كنت أعمل فيها. لقد فزت بمسابقات عديدة في المبيعات، حتى أنني كُوفت برحلة إلى الخارج. وقد عبّر لي مدير التوزيع، عدّة مرّات، عن سروره بأنّه جازف باختياري، ونجح في ذلك. ثم إن أبوي كانا سعيدين جداً نتيجة زيادة حساب توفيري في المصرف خلال تلك السنوات، وذلك للإتفاق على إكمال دراستي.

علّمتني هذه الوظيفة المزيد عن المسؤولية، والانضباط الذاتي، والأعمال التي تُنجز خارج أوقات دوامي في المدرسة الثانوية. لقد تحمّلت المسؤولية فعلاً، وكنت أحفظ بمفكرة، دوّنت فيها ما يفضلّه جميع زبائني. فمثلاً، كانت السيدة جونز

Jones تفضّل أن أضع لها الصحيفة في صندوق زجاجات اللبن، وكان السيد آدمز Adams يريدّها داخل الباب ذي المنخل. وما زلت أحتفظ بهذه المفكرة في مكان ما. لقد منحتني هذه الوظيفة أول شعور غامر بالسعادة عند إنجاز العمل على الوجه المطلوب. وهذا شيء أقدره عالياً في هذه الأيام.

(والآن، أورد جوابك:)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

30 - كيف تبيعني تلك الكرسي القريب منك؟

قبل أن أبيعك إيّاها بعد شرائها، أحاول معرفة كل ما يتعلّق بمظهرها ومزاياها. ثم آخذ معلومات عنك، وعن

شركتكم، وعن الكراسي التي تستعملونها الآن، وعن طلباتكم. بعد ذلك، أُحدّد السّمات التي يتميّز بها هذا المنتج على كراسيكم الحالية - السعر، الجودة، الراحة، المتانة، التصميم - والتي تجذبونها.

بعدئذٍ، أحاول معرفة ما إذا كنت أنت الذي يتّخذ القرار، والذي يجب أن يقدّم العرضُ إليه. فإذا كان الأمر كذلك، فإنني أُحدّد موعداً لمقابلتك لمناقشة حاجات مكتبك من الأثاث. وخلال تلك المناقشة، سأُنصت إليك باهتمام. بعد ذلك أعلمك بالحاجات التي لم تكن تعرف أنّها لازمة لك من قبل.

وعلى سبيل المثال، قد أقول: «سيد جونز، يظهر بحثي أن موظفي مكتبكم أمضوا 210 أيام السنة الماضية وهم يشكون من آلام في أسفل الظهر. أنا لا أقول بأن كراسيكم الحالية هي سبب المشكلة، لكنها ليست مصمّمة للتخفيف منها. كرسيّنا مصمّمة لتحوي وسادة لأسفل الظهر، مهمتها تخفيف الضغط عن هذا الجزء من الجسم، الذي غالباً ما يسفر عن ضرر وألم مزمن في الظهر.

إن لمنتجنا جدوى اقتصادية أفضل ممّا هي لكرسيّكم الحالية، لأن كرسيّنا مصمّم ليكون صالحاً للاستعمال طوال 10 سنوات - أي ضعف مدة صلاحية كرسيّكم للاستعمال.

ثم إنكم باستعماله ربما تقتصدون آلاف الدولارات سنوياً،
عن طريق الإقلال من زمن التوقف عن العمل ومن الإنفاق
على صحة الموظفين.

لاحظ أنني لم أورد أي ادعاءات ليس لها أساس. أنا
قلت: «ربما تقتصدون آلاف الدولارات». وبهذا القول
جعلتك، كزبون، تعرف متطلباتٍ قد لا تكون فكّرت فيها
عندما تشتري أثاثاً لمكتبك؛ ثم أوضحت كيف أن منتجتي
يلبّي هذه المتطلبات. وحين اقتنعتُ بأنني حصلت على
موافقتك على ما كنت أقوله، كان من الممكن أن أقدم لك
عرضاً على النحو التالي:

«سيد جونز، كم من كراسيك الحالية تود استبدالها في
هذا الوقت؟ إن تخفيض السعر (الحسم) يجعل أسعار كراسينا
أكثر جاذبية حين تطلبون كمية تتجاوز خمس دسات. وعندما
تفكر بالشعور الطيب الذي سيكنه الموظفون لرب عملهم،
عندما يزودهم بتجهيزات وأثاثات جديدة جيدة، فإنني أظن
أنك ستوافق على أن استبدالها جميعاً سيكون خطوة حكيمة.

وبتقديري أنه يوجد لديكم حالياً 65 كرسيّاً قيد
الاستعمال. وسأكون سعيداً بتخليصكم من كراسيكم القديمة
عندما تستلمون الجديدة. ثرى، هل الأول من الشهر القادم
تاريخ ملائم لتسليمكم إيّاها؟»

31 - هل سبق لك أن تركت وظيفة؟

(إذا كان الجواب لا، فقل:)

لا، فممسؤولياتي تجاه عملي وعائلي أهم بكثير من مجرد ترك الوظيفة نتيجة الفشل فيها. في الماضي، عندما كنت أرى موقفاً سلبياً لا أستطيع التحكم فيه، كنت أخطئ بترؤ لخروجي من الوظيفة، إذ كنت أجد وظيفة أخرى أولاً، وأعطي رب عملي إشعاراً مناسباً بترك عملي، وذلك لأقوم بانتقال سلس إلى وظيفتي الجديدة.

(وإذا سبق لك أن تركت وظيفة قبل أن تجد أخرى، فقل:)

حدث مرة أن اتخذت قراراً مؤلماً جداً بترك عملي في إحدى الشركات قبل العثور على عمل جديد. وقد حدث هذا لأن عملي في تلك الشركة مجهّد جداً، وطويل جداً، ولأن محاولتي تغيير المواقف السلبية المحيطة بي لم تلق أي تعاون من الآخرين.

وطالما كنت موجوداً على رأس عملي، فإنني لا أغادره لإجراء مقابلة بغية الحصول على وظيفة جديدة. لقد فقدت إحساسي بالرؤية السليمة للأشياء. وفي النهاية، قدّمت إشعاراً للشركة بأنني سأترك العمل فيها، ولكن بعد أن أكون وجدت ودرّبت من يحل محلي.

ثم أخذت بعض الوقت لتقييم خياراتي وقدراتي، وأُعيد سيرتي الوظيفية إلى طريقها الصحيح. وقد حصلت على الوظيفة المثالية خلال ستة أسابيع. وبحلول وقت مباشرتي لعملي الجديد، كنت قد استعدت نشاطي، ومن ثم عالجت مهماتي الجديدة بكل حماسة.

عندما أفكر بالوظيفة التي تركتها، لا أرى أن شيئاً، منذ ذلك الوقت إلى الآن، يداني صعوبتها. وبعدها تعلمته هناك، فإنني أعرف أن بإمكانني مواجهة أي تحدٍّ كان.

32 - هل نشرت أي مقالات في مجال عملك؟

(إذا كان الجواب نعم، فقل:)

نعم، فقد نشرت مقالات في ، رقم العدد ، وفي ، رقم العدد وتوجد في حقيبتي الآن نسخ منها يسرني تقديمها إليكم إذا رغبتُم في ذلك.

(وإذا كان الجواب لا، فقل:)

لم أنشر شيئاً بعد. لكن لدي بعض الأفكار لنشر بعض المقالات. إن معرفتي الجيدة بمجال عملي، ومهارتي في الكتابة، تطوّرتا إلى درجة تجعلني لا أشعر بصعوبة في إتمام كتابة المقالات وتقديمها للنشر.

33 - ما الذي تعتبره أهم إنجاز جوهري في كل سيرتك الوظيفية؟

تذكر أن كلمتي «إنجاز جوهري» لا تعنيان، بالضرورة، اكتشافاً يعد فتحاً عظيماً، أو نجاحاً مالياً كبيراً. إنني أعتبر أنه لو أنك قمت، حتى بإنجاز شخصي يحسن من سيرتك المهنية، أو قدّمت فكرة تجعل عمل الآخرين أكثر مدعاة للسرور أو أكثر فاعلية، فإن هذين إنجازان جديران بالتقدير. فُكر في كل ما فعلته في سيرتك العملية. اقرأ الجواب النموذجي التالي، ثم دوّن جوابك على الأسطر التي تعقبه).

أهم إنجاز جوهري قمت به هو انتقالي من كاتب اختزال في (اسم الشركة) إلى مساعد إداري فيها. عملت هناك سنتين، ولم يتجاوز تعليمي، الذي حصلت عليه بعد دراستي الثانوية، أكثر من حضور مقرّر دراسي مدّته تسعة أشهر في كلية للأعمال. لكنني كنت أعرف أنني قادر على عمل أشياء أكثر من الاختزال، والطباعة، والتصنيف.

واصلت العمل الجاد في النهار، في حين كنت أحضر مقرّرات دراسية ليلية في إدارة الأعمال في إحدى الكليات. وفي الوظيفة، طلبت أن أضطلع بمزيد من المسؤوليات، وأن يُتاح لي المزيد من الفرص. وفي أحد الأيام، أُتيحت لي الفرصة لأثبت إمكاناتي بتطوعي لتنسيق حملة الشركة

الإعلانية السنوية لصندوق ودائع الموظفين. لقد قضيت في هذا العمل مئات من الساعات الإضافية طوال ستة أشهر. وقد كان جهدي ومبادرتي موضع تقدير، حين تبين أن ما جمع من ودائع كان أعلى ما حصل في تاريخ الشركة كله.

وكنتييجة مباشرة لهذا التقدير الذي حصلت عليه من نجاحي التطوعي، طلبت تولي منصب المساعد الإداري. وبعد مضي بضع سنوات، صرت أُمْنَح الرتب الإدارية. ومنذ ذلك الوقت أتممت دراستي، وحزت شهادتي الجامعية، وأنجزت أشياء كثيرة في مسيرتي العملية. لكنني ما زلت أنظر إلى هذا الحدث كنقطة انعطاف، وكإنجاز مكّني من تحقيق جميع إنجازاتي الأخرى.

(والآن، أورد جوابك:)

.....

.....

.....

.....

34 - كيف وصلت إلى هذا النوع من العمل؟

(يجب أن يكون جوابك شخصياً. ولدى إعدادك له، ضمّنه معلومات تبين قدرتك على اتخاذ القرار، وحبك لقبول

التحديات . لا تقل «كنت محظوظاً» . إن أفضل تعريف للحظ هو «لقاء بين الاستعداد والفرصة» . فكلما بذلت مجهوداً أكبر في عملك ، زاد حظك ! ادرس هذا الجواب النموذجي لتقتبس منه بعض الأفكار :

كنت أعمل في تجميع أجزاء الآلات في (اسم الشركة) مدة عامين ، عندما شغل مركز المدير في قسم تناول المواد Materials handling . وقد سَجَرَ العاملون مني عندما تقدّمت لتولّي ذلك المركز ، إذ ظنوا أنني لا أصلح لممارسة عمل مكثبي .

حتى أن قريني كان متشككاً في نجاحي . ومع أنّه كان يعرف أنني أريد أن أرتفع بمركزي الوظيفي في وقت من الأوقات ، لكنه لم يكن مضى على بدئي حضور مقرّرات مسائيّة في إدارة الأعمال سوى وقت قصير ، ومن ثم لم أكن أملك المؤهلات اللازمة لتلك الوظيفة . لكنني كنت أملك إيماناً قوياً بنفسني ، وسجلاً من الإنجازات ، التي تبين اعتمادي على الذات .

وكم كانت دهشة الجميع عارمة عندما رُتبت لي مقابلة ، ثم أخرى ، ثم أخرى . وقد كانت الإدارة مشدوّهة ، أيضاً ، من أن يعرف شخصٌ ، أتى من وظيفة بسيطة ، ما كنت أعرفه عن منتجات الشركة ونظامها في تحويل المواد الخام إلى بضاعة مصنّعة . لقد كرّست كل إمكانياتي للحصول على تلك

الوظيفة، وكان لي ما أردت. وإِئني ما زلت أذكر تماماً الكلمات التي قلتها وهي: «هل هناك أفضل للحرب ممّن كان في الخطوط الأماميّة؟».

أقرّ صراحةً بأن ذلك كان أمراً صعباً بعض الوقت. لقد خامرني شعور بعدم الأمان إلى حدّ ما، لأنّني لم أكن حصلت على شهادتي الجامعيّة بعد، ثم إنّني كنت أشعر بالرعب من جميع الأشخاص الموجودين في المكتب معي، الذين كان يبدو عليهم أنّهم شديّدو الثقة بأنفسهم. لكنني سرعان ما أدركت أن القدرة على اتخاذ قرارات ذكيّة، لم تكن شيئاً تقرأه في الكتب. وفضلاً عن ذلك، كنت أعرف أكثر منهم عن كيفة صناعة منتجنا، وعن مشكلات التصنيع، التي تطرأ عندما نستعمل مواد لا تحقّق المواصفات السليمة.

توالى الترقيات، وحصلت في نهاية المطاف على الشهادة الجامعيّة، وترفعتُ إلى مراتب عالية في الإدارة العامة. لم أفقد البتّة أفكاري العمليّة التي كوّنتها من عملي في التصنيع، ثم إنّني حافظت على التواصل مع النّاس الذين يكوّنون دعائم الشركة - ألا وهم الذين يقومون بعملية الإنتاج.

وبانتقالي من العمل الجسدي إلى العمل الإداري، فتحت الباب لآخرين للسّير على خطاي. ولدى الشركة، الآن، طريقة تتسم بالتكامل والإحساس بالنّاس أفضل مما لدى

منافسيها، وهذا واحد من أسباب نجاحها. وإني أعتر بأن
الفضل، في جزء صغير منه، يعود لي.
(والآن، أورد جوابك :)

35 - ما هي أكبر خيبة أمل أصابتك في الوظيفة؟

لم يكن هناك كثير من الأمور التي يمكن أن أشير إليها
بوصفها خيبات أمل. وفي إحدى المرات، عملت في شركة
يتميز إنتاجها بمساعدة حياة الكثيرين. لقد رأيت إمكانات
ضخمة هناك، واعتقدت أنه من الممكن تحقيقها، وقمت
بعمل دؤوب لجعلها حقيقة واقعة.

ويبدو أن الشركة لم تكن كما اعتقدت. فالقرارات غير
السليمة التي اتخذتها الإدارة، وسوء إدارة رأسمالها، ونظام
مسك الدفاتر السيء فيها، كل هذا أثقل الشركة بالديون.
وهذا شيء مُخزٍ، لأن العالم ربما خسر منتجاً عظيماً.

وفيما يخص سيرتي الوظيفية، فقد اتخذت من خيبة

الأمل تلك درساً قيماً. فقد أصبحت حساساً لأمارات الخطر التي تنذر بأن منظمة جيدة ما تنزلق نحو حدوث مشكلات في بنيتها. وخلال اضطلاعي بقدر أكبر من المسؤوليات في سياق عملي، أصبحت أملك القدرة على الاستعانة بخبرتي خشية أن يعيد التاريخ نفسه في أماكن أخرى.

36 - ما سبب عملك في وظيفة حكومية مدة طويلة؟

لم أكن أظن أنني بحاجة إلى تغيير مساري. كنت أعرف أنني أعمل أشياء تستحق الجهد المبذول لإنجازها، وكنت أتقدم في مسؤوليات وظيفتي، ثم إنني أحببت عملي.

يظن بعض الناس أنه يتعين على الموظف الإداري الكبير أن يغير وظيفته كل ثلاث أو أربع سنوات، ليبقي على نشاطه ويطور أدائه. لكنني أعتقد أنه في كثير من الوظائف، تجعلك الخبرة والديمومة أكثر فاعلية.

أنا أفضل التجديد في أدائي حيثما كنت. أنا لا أبحث عن وظيفة جديدة طبقاً لجدول زمني اعتباطي. وبدلاً من ذلك، فإنني أواصل تحسين مهاراتي وتطوير معرفتي. وعندما أصل إلى طريق مسدود في مسيرتي الوظيفية، مثلما حدث لي أخيراً في تلك الشركة للأسباب التي أوردتها، فإنني أنتقل إلى مكان آخر.

37 - هل رفض أي من أرباب عملك إعطاءك شهادة خدمة؟
وإذا حدث ذلك، فالرجاء شرح الأسباب.

(رفض إعطاء شهادة خدمة أمرٌ قد يكون أشد ضرراً من منح شهادة خدمة ضعيفة. ويجب أن يكون تفسيرك للأسباب مختصراً، وقابلاً للتصديق، وواقعياً).

نعم، حدث ذلك مرة واحدة. فقد كنت أعمل في

..... (اسم الشركة) مدة

سنة. وفي نهاية هذه المدة، تلقيت عرضاً أفضل من شركة منافسة. كانت فرص التطور في الشركة الجديدة أفضل بكثير، ومن ثم قبلت العرض. وكى أكون منصفاً لرب عملي آنذاك، منحتة فرصة ليوفّر لي الشروط التي قدّمتها لي الشركة المنافسة، لكنه رفض.

لكن قراري بترك العمل جعل رب العمل الأول غاضباً مني. كان صاحب الشركة يعتقد بإخلاصي له مهما كلف الأمر، وكان يحتقر المنافسة. وإن عدم إعطائي شهادة خدمة من رب عملي الحالي لن يهم فعلاً رب عملي الجديد. لقد كان ربّاً العمل الأول والثاني يعرفان قدراتي ومؤهلاتي، ولم لم أكن أتميّز بهاتين الصفتين لما وظّفاني أساساً.

وأنا لا أعرف ما إذا كان لا يزال يرفض منحني شهادة

خدمة . ووفق معلوماتي ، فإن هذا الأمر ليس له أي تأثير في
توظيفي منذ ذلك الوقت .

38 – هل سنحت لك فرصة لتطوير مهاراتك إلى المستوى المطلوب حالياً؟

نعم ، إن مهاراتي وقدراتي تلبي تماماً متطلبات هذه
الوظيفة . لا أظن أنه مرّ يوم في مسيرتي العملية لم أقم فيه
بتحسين مهاراتي إلى حدّ ما .

إنني أشعر بالراحة لكون قدراتي تمكّني من القيام
بواجبات هذه الوظيفة بعد توجيهي بإيجاز لأعرف الإجراءات
الخاصة التي تسير عليها الشركة . وأنا آمل بمواصلة إغناء
وتحسين مهاراتي وقدراتي هنا في (اسم
الشركة المستهدفة) .

39 – هل سبق أن أصبت إصابة بالغة في عملك؟

(هذه محاولة لمعرفة ما إذا حصلت على تعويضات عمل
في الماضي ، وما إذا كنت ، بالنتيجة ، تعرّض الشركة لمجازفة
في هذا الصدد . فإذا تعرّضت لإصابة شفيت منها تماماً ،
فاشرح ذلك باقتضاب وصدق ، دون أن تذكر أنك معرّض
لإصابات محتملة) .

في سنة تعرّضت لإصابة عندما
 (انكسرت سلسلة وهوت عليّ عارضة
 خشبيّة/ تسرّب دخان ضار خلال فحصي لموقع بناء/
 وهكذا). وتبيّن تقارير الطبيّة أنّ الأذى الذي لحق بي
 جراءها زال كلياً، ثم إن طبيبي وافق على عودتي إلى عملي
 السابق. ومنذ ذلك الحين، لم أتعرض إلى حادث آخر.

40 - هل يعرف رب عملك الحالي أنّك تجري مقابلة الآن؟

(إذا كان الجواب لا، فقل:)

لا. فقد قرّرت تأجيل مناقشة هذه المسألة إلى أن يسفر
 بحثي عن تقديم عرضٍ لوظيفة. لقد جعلني سجل عملي
 موظفاً ذا قيمة، سيفتقده رب عمله إذا تركه، ولم أرغب في
 إثارة أي مشكلات تحطّ من معنويات رب العمل.

أنا لا أفكر في أن أقدم لي رب عملي الحالي عرضاً
 مقابلًا. لقد فكّرت ملياً في قراري البحث عن وظيفة أخرى
 بتروّ شديد. ليس ثمة شيء يقدمه لي رب عملي الحالي في
 هذا الوقت، لذا سأنتظر إلى أن يحين الوقت كي أقدم له
 إشعاراً بتركي للعمل، ومساعدته على إيجاد بديل مؤهل.

(وإذا كان الجواب نعم، فقل:)

نعم. رب عملي يقرّ بأنّ ليس لديهم مركز متاح في

الشركة يسمح لي بمواصلة النمو والتطور. إنهم سعداء بالعمل الذي أقوم به، لكنني درّبت العاملين معي جيداً، ومن ثم فيوجد مرشحون مثاليون كُثُرٌ لشغل مركزي. إنهم يستحقون فرصة للترفيه، وأنا بحاجة إلى استعمال المزيد من طاقاتي التي أبذلها حالياً.

نحن نفرق بكل ودّ. وأنا أقدرُ عالياً، دوماً، الخبرة التي اكتسبتها هناك، وسأكون قادراً على الاستفادة ممّا تعلّمت خلال مسيرتي الوظيفيّة.

41 - لِمَ شغلت كثيراً من الوظائف مدداً قصيرة من الزّمن؟

(يجب أن يفسّر جوابك السبب، ثم حدّد خططك المستقبلية بغية إظهار نيّتك في إضفاء استقرار على سجل عملك. أقنع محاورك أن أيام تنقّلك بين وظيفة وأخرى قد ولّت وانتهت).

(جواب نموذجي:)

في سنوات عملي الأولى، كنت أقوم بتنقّلات كثيرة بين الوظائف بعد تولّيها بمدد قصيرة من الزّمن. وفي إحدى الحالات، قبلت بوظيفة من مستوى متواضع جداً، على أن أرفع في غضون ستة أشهر. وبعد مضي سنة على عمل ليس بمستوى طاقاتي، وعدم استلام أي جواب عن طلبي منهم

عدة مرات لترفيعي إلى المركز الذي وُعدْتُ به، أدركت أنه لا بد لي من ترك العمل لأحسن وضعي.

وفي مرة أخرى، أُعيدَ تنظيم قسمي بعد وقت قصير من عملي فيه، ووُضعت في موقع لا يرقى إلى خلفيتي ومهاراتي. حاولت التلاؤم مع الوضع الجديد طوال ستة أشهر، بيد أنه كان من الواضح أن هذا لن يحدث. ومع أنني قمت بواجبات وظيفتي خير قيام، إلا أنني لم أكن سعيداً، والسبب هو أنني كنت أعمل خارج مجالي.

ومنذ البداية، رسمت طريقاً محدداً لسيرتي الوظيفية. كنت أبحث عن وظائف تلائم مهاراتي وقدراتي، حيث يمكنني أن أقدم فعلاً شيئاً ما. وفي الوظيفتين المبكرتين اللتين أتيت على ذكرهما، ألفي نفسي في مواقع لا تصلح لي، مع أنني لم أرتكب أي خطأ.

وكنْتُ، في كل وظيفة، أبذل أفضل ما يمكنني من جهد، ومن ثم كان كل شيء على ما يرام. وفي السنوات الأخيرة، كان سجل عملي أكثر استقراراً، وهذا يعود، جزئياً، إلى الدروس التي تعلّمتها من تجاربي السابقة. وأنا الآن أكثر تروياً، ولا أتقدم إلى وظيفة، إلا بعد أن أتوَّثق من أن ما أسعى إليه سيكون في مصلحة رب عملي ومصلحتي.

يجب على الموظفين وأرباب العمل أن يعملوا معاً لبلوغ

أعلى مستوى من الانسجام. ويجب أن يكون التزامهم طويل الأمد، كي يحصلوا على أكبر قدر ممكن من الفوائد من العلاقات الجيدة التي تربطهم. وإذا لم يحدث ذلك، فستعترض الشركة إلى ضرر شديد في سير العمل والإنتاج. (والآن، أورد جوابك:)

.....

.....

.....

.....

42 - ما هو أكبر إنجاز يمكنك تحديده في كل من وظائفك السابقة؟

(يجب أن يتضمن هذا الجواب معلومات محدّدة عن تاريخ عملك. وفي الفراغ المخصّص لك في آخر هذا البند، اكتب أهم الإنجازات الجوهرية التي تظنّ أنّها كانت مميزة في كل من وظائفك السابقة. استرشد بالجواب النموذجي التالي:)

في وظيفتي الأولى، عندما كنت خاضعاً للتدريب الإداري في (اسم الشركة الأولى)، ابتكرت نظاماً للتعامل مع طلبات الزبائن، خفّض معدل مدة

الانتظار من ست دقائق إلى أربع دقائق لكل زبون. وصرنا قادرين على زيادة حجم المبيعات خلال أوقات الازدحام على الطلبات بنسبة 30 في المئة. ونتيجة لذلك، جرى تعميم النظام الذي ابتكرته في جميع أقسام الشركة.

وكمدير إقليمي لنفس الشركة، ابتكرت برامج تشجيعية للموظفين موجهة لخدمة الزبائن. وفي عملية مسح قامت بها غرفة تجارتنا الإقليمية، أطلق علينا المستهلكون في منطقتنا، اسم سلسلة مطاعم الوجبات السريعة الأكثر دفئاً ووداً.

بعد ذلك، توليت منصب رئيس قسم التسويق في (الشركة التالية). في ذلك الوقت، لم يكن مضي على إقامة هذه الشركة إلاّ مدّة قصيرة، ولم يكن اسمها معروفاً، وكانت تواجه منافسة حادة في سوق الأحذية الرياضية. وقد نصحتهم باستهداف سوق الأطفال، الذي كان في بداية اتساعه السريع.

كانت استراتيجيتي تستخدم الإعلانات التلفزيونية خلال الساعات التي يشاهد فيها الأطفال التلفزيون. وقد قدّمنا جوائز - طائرات ورقية، وكرات للعب، وتجهيزات أخرى - لكل من يشتري أحذيتنا. وبعد عام أصبحنا أسرع الشركات نمواً في ميدان صناعة أحذية الأطفال.

وإذا عدت بذاكرتي إلى الوراء، أرى أن كل إنجازات

الرئيسية كانت نتيجة صنع أشياء، كل منها أفضل ممّا سبقه. لقد ابتكرت حلولاً إبداعية حديثة للمواقف القديمة، وتميّزت بنظرة فاحصة عميقة إلى العمليات التي كانت تقوم بها الشركات التي عملت فيها. إنني أعتبرها ومضات من الإلهام تحيط بفطرتي السليمة. ويسمّيها آخرون عبقرية - أما أنا فأسمّيها تجديداً وابتكاراً.

(والآن، أورد جوابك :)

43 - هل غيّرت أياً من الواجبات الوظيفية في وظيفتك الحالية بعد بدئك بشغلها؟

نعم. فاستراتيجيتي، بداية، هي اتّباع توصيف المهام الموضوعة للوظيفة، إلى أن أعرف مسؤولياتي بعمق. بعد ذلك، أبدأ بعملية التقييم.

أنظر إلى كل العمل الذي أقوم به، وأحدّد تلك المهمات

التي يمكن تنفيذها بفعالية أقوى من قبل موظفين يتقاضون رواتب أدنى. بعد ذلك، يمكنني التركيز على زيادة الاهتمام بالنقاط الجوهرية الأخرى.

وفي اندماج حديث بين شركتين، وجدت نفسي أقوم، مؤقتاً، بمهام ثلاثة مديرين. وعندما قيّمت واجباتهم المختلفة، وجدت أن بإمكانني أن أتخذ وحدي جميع القرارات الإدارية، التي تتعلق بتنظيم وتشغيل كل البرامج الجديدة - في حين يتولّى فريق من أربعة كتبة إدارة البرامج الموجودة.

وفي النهاية، وظّفنا مديراً جديداً، وقمنا بالعمل معاً بتقسيم العمل الذي كان يتولاه أربعة موظفين من ذوي الرواتب العالية. وبهذا اقتصدت الشركة أكثر من 100,000 دولار هذه السنة وحده، نتيجة للتحسينات التي أدخلتها عن طريق إعادة هيكلة بعض الأمور.

4 - في أي المجالات تلقّيت إطراءات من مديريك؟

كانت علاماتي عالية دوماً في مجالات فعالية العمل، وتقديمي للمبادرات، والحماس الذي كنت أبديه فيه. ولما كنت أنظر إلى كل مهمة أكلّف بها على أنها تحدّ مثير محتمل، فقد كان يقول رؤسائي، إنني أشيع جواً من الإثارة

في قسمي . وهذا شيء معد ، إذ يسفر عن عمل جماعي أعظم ، وتغيب أقل ، وإنتاج أعلى .

45 - هل زادت شركتك (مبيعاتها/ أرباحها) هذه السنة؟

(حتى لو لم يكن لهذه الوظيفة علاقة بالمبيعات ، فإن معرفة جواب السؤال يبين معرفتك بالنقاط الجوهرية في العمل . كن متفائلاً . أنت تريد دوماً إظهار أنك تعمل لتكون الشركة رابحة . ويمكن هنا إيراد جوابين نموذجيين).

نعم ، فقد ارتفعت نسبة المبيعات 10 في المئة في الربع الأخير ، و18 في المئة في الأرباع الثلاثة الأخيرة من السنة الماضية . أما الربح الصافي ، كنسبة مئوية من المبيعات ، فقد زاداد من 8 إلى 10 في المئة . لقد كانت سنة جيداً حقاً .

أو

بوصفي مدير قسم خدمة الزبائن ، فلا أتحمّل مسؤولية أساسية عن المبيعات . لكن عملي مهم فيما يتعلق بإرضاء الزبائن ، ومن ثم فقد أشركوني في جميع اجتماعات قسم المبيعات . أرقام مبيعاتنا الحقيقية لم تنشر بعد ، لكننا سعداء بتحطيم أرقام مبيعاتنا في هذا العام .

46 - هل سبق أن طُردت من وظيفتك؟

(كن سعيداً إذا كان جوابك عن هذا السؤال هو «لا».)
أما إذا سبق لك أن طُردت، فيجب أن يكون جوابك متفائلاً، معدّاً بعناية ودقّة، كي تركزه على النواحي الإيجابية، حتى لو لم تستطع تجاوز النواحي السلبية. وعلى سبيل المثال، قل:)

نعم، أنهيت خدمتي من (اسم الشركة)، التي كنت أتولى فيها منصب (اسم الوظيفة)، في (السنة). ومع أنني لم أدخل في جدل مع الشركة في ذلك الوقت، فإنني عرفت بعد ذلك أن ما حصل كان مبنياً على معلومات غير صحيحة.

لم أُنح الفرصة للدفاع عن نفسي. ولما كان لدي خيارات عمل أخرى، أستطيع فيها تولّي منصب جديد بسرعة كبيرة، فلم أعر اهتماماً لهذا الأمر. وعندما أتذكّر ما حصل، فإنني أسف لأنني لم أبذل جهداً لأنظف سجلي الوظيفي من المعلومات غير الصحيحة التي أدخلت فيه. ولولا هذا لكان سجل عملي نموذجياً.

47 - هل سبق أن طُلب منك الاستقالة من عملك؟

(تري، كيف يمكن الطلب من شخص أن يستقيل؟ إما أن

تستقيل أنت بمحض إرادتك، أو أن تُطرد من الوظيفة! وهذا يعني أن عليك أن تختار. لكن، ما الذي ستختاره؟ الاستقالة طبعاً. ومن ثم يجب عليك أن يكون جوابك هو «لا». بيد أنه إذا كان يتعين عليك أن يكون جوابك «نعم»، فهناك الطريقة التي يجب سلوكها لتفادي إبعادك بعملية غربلة المرشحين للوظيفة:)

نعم، فُصلت من منصب (اسم الوظيفة)، الذي كنت أتولاه في (اسم الشركة). وقد نشأ الطلب ترك عملي، من أن أدائي في الوظيفة كان ممتازاً على الدوام. كان جميع موظفي القسم مستعدين للاستقالة، لأنهم لم يوافقوا على التغييرات الإدارية التي كانت تُفرض، وقد كان عليّ إقناع جميع هؤلاء الموظفين الستة ألا يفعلوا ذلك في نفس الوقت.

لقد أصاب (اسم الشركة) ارتباك نتيجة اندماجها غير السليم في شركة أخرى، وأصبحت غير قادرة على الاستجابة للحاجات المتغيرة في عالم التجارة. وكان هذا هو السبب الرئيسي الذي جعل الشركة تُعلن إفلاسها السنة الماضية. وفي نفس الوقت، كانت سيرتي العملية تتقدم بسرعة كبيرة إلى الأمام.

48 - ما هو نوع المشرفين الذين يحصلون على أكبر قدر من عطاءاتك في العمل؟

إنَّهم أولئك الذين يثقون بأنفسهم وبـي - إنَّهم أولئك الذين يثقون بقدراتهم على تدريب النَّاس ويثقون بأن موظفيهم سينفِّذون المسؤوليات الملقاة على عاتقهم، دون استثناءات، أو أعذار، أو انفعالات.

وبحلول الوقت الذي نصل فيه إلى مقر عملنا، يتعيَّن علينا أن نكون مستعدين لأداء واجباتنا كأناس راشدين ناضجين. لدى معظم الشركات أنظمة لمكافأة الموظفين، الذين يحققون ما يتوقع منهم، أو لتوبيخ أولئك الذين لا يفعلون ذلك. ومن ثم، فلا يجب على المشرف صرف وقت الإدارة الشمين، وكأنَّه يعمل مراقباً للأطفال.

إن أكبر قوة يتمتع بها مشرف، تكمن في قدرته على تحريك دوافع الآخرين وتشجيعهم وقيادتهم. فإذا وجد الموظفون الجيِّدون الذين يعملون معه، فإن استجاباتهم ستكون مواتية، وستكون النتيجة علاقة متميِّزة تتسم بالاحترام المتبادل، وعندئذٍ ينجح الجميع وتزدهر الشركة.

49 - حدِّد خمسة أسباب لنجاحك.

أولاً، لديّ مستويات عالية من الطاقات والمهارات. والنتيجة هي إنتاج عال.

ثانياً، إنني أولي اهتماماً خاصاً بالجودة، ومن ثم فإن عملي استثنائي دوماً.

ثالثاً، أنا أواصل تحسين مهاراتي وقدراتي وصقلها، وهذا يسمح لي بزيادة إسهامي في تطوير عمليات الشركة، ويمنحني، في نفس الوقت، شعوراً بأنني أواجه تحديات وأتغلب عليها.

رابعاً، أحاول النظر إلى المشكلات القديمة من منظور جديد، بغية التوصل إلى معالجة خلاقة تؤدي إلى حلول عملية.

وأخيراً، أتولى المسؤولية بجد، وأجعل من أولوياتي القيام بجهد يومي يستحق الأجر الذي أتقاضاه في ذلك اليوم.

50 - هل سبق لك أن كنت صاحب عملك؟

(قد يكون هذا العمل عملية طباعة بعض الكلمات أو الصور على قمصان تائية T-shirts (أي قمصان قصيرة الكمين ولا قبة لها) حيث تدير هذه العملية من غرفتك في السكن الجامعي. وحتى هذا العمل، الذي يبدو غير ذي بال، فإنه يستحق أن يُذكر، سعيًا وراء مزيد من النقاط التي تسجل لمصلحتك، فيما يتعلّق بمهاراتك التنظيمية والإدارية والتسويقية).

نعم . ومع أن مجموع ما جنيته من هذا العمل لم يبلغ 500 دولار، فأنا فخور بذلك . لقد كان صيف سنة 1976، بين سنتي الثانية والثالثة في الجامعة، هو الصيف الذي أحتفل به الشعب الأمريكي بمناسبة مرور مئتي سنة على عيد ميلاد الاستقلال الأمريكي . لقد طلب مني صديق في مدرسة للتصميم، أن أ تقاسم معه أجرة شقة في فصل الصيف . وكانت المشكلة الوحيدة هي أنه لم يكن أي منا يعمل . ولما كنا نود العمل في الهواء الطلق، فلم نكن نرغب في قضاء صيفنا في المطاعم، أو خلف منضدة استقبال الزبائن في فندق، أو غيرها .

لذا فقد انتظمت معه في فريق، يستفيد من المهارات الفنيّة لصديقي، ومن مهاراتي الصاعدة في العمل . أما صديقي فكان يصمّم وينتج قمصاناً تائية جميلة طبع عليها بعض الرسوم أو الحروف؛ أما أنا فقد تعهدت بتوفير المواد الأولية والمخزن، وتولي عملية المبيعات ومسك الدفاتر . حصلنا على رخصة للبيع في الشوارع، وبعنا 3,000 قميص منها في 10 أسابيع فقط، وربح كل منا قرابة 4,000 دولار، وقد أسهم هذا المبلغ في دفع القسط الجامعي للسنة الدراسية التالية، وذلك بعد أن دفعنا أجرة الشقة وبعض نفقات المعيشة الأخرى . وهكذا عملنا في الهواء الطلق، حيث كنا نقابل الناس، ونعيش في جو ممتع خلال النهار، ونعمل حتى

ساعات الصباح الباكر في إنتاج مزيد من القمصان. كان ذلك شيئاً ممتعاً أيضاً. وقد غمرتنا مشاعر متضاربة، حين أوقفنا عمليّاتنا قبل بدء الفصل الدراسي بأسبوعين، كنا خلالها نسترخي على شاطئ البحر، ونفكر في النجاح الذي أحرزناه. وعموماً، كان ذلك الصيف أفضل صيف مرّ عليّ.

51 - ما هو تقديرك لمستواي كشخص يجري مقابلات مع الآخرين؟

أولاً، إنني أمنحك علامات عالية على المهارات التي يتحلّى بها العاملون معك. لقد ساعدتني على الشعور بالراحة فور استقبالك لي، وهذا سهّل لي الإجابة عن جميع أسئلتك، حتى الصعب منها.

إنني أقدرك عالياً، أيضاً، للأسئلة البارة التي طرحتها، والدقة التي اتّسمت بها. إن وضع الشخص المناسب، في الوظيفة المناسبة، في الشركة المناسبة، أمر يجب أن يشغل أهم الأولويات. أنا لا أريد أن أكون هنا، إذا لم تسفر هذه المقابلة عن علاقة ناجحة وطويلة الأمد. وبإجرائكم لي هذا السّبر الدقيق، فإنّكم تتيحون لي أفضل فرصة لتولّي أكثر المناصب ملاءمة لي.