




مهارات المناقشة وإجراء المقابلات

Discussion & Interview Skills

أ.د. حسام محمد صفاء
أستاذ بقسم الإنتاج الحيواني
كلية الزراعة - جامعة القاهرة



تُعَدُّ طريقة كتابة السيرة الذاتية أول خطوة يخطوها طالب الوظيفة، وتُعَدُّ المقابلة الشخصية هي الخطوة الثانية.

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

فكيف إذاً تجري مقابلة شخصية ناجحة؟؟



أنواع المقابلات

- ١- المقابلة وجهاً لوجه
- ٢- المقابلة الجماعية (مقابلة مجموعة من المتقدمين للوظيفة معاً)
- ٣- المقابلة الهاتفية (المقابلة عن طريق الهاتف)
- ٤- لجنة فحص المتقدمين (لجنة التوظيف)

١- **المقابلة وجهاً لوجه** وهي الطريقة التقليدية المتداولة. 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.

٢- **المقابلة الجماعية** (مقابلة مجموعة من المتقدمين للوظيفة معاً). يُعد هذا من أصعب أنواع المقابلات لأنه يجدر بك أن تراقب ما تقوله وما يقوله الآخرون أيضاً.



ومن الأفضل في هذه الحالة أن تفعل ما يلي:

- اختيار مقعد في منتصف المكان (إن أمكن).
- 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، أعط فرصة الحديث للآخرين أيضاً.
- في النهاية لا تنس أن تحيي باقي المشاركين بعد تحية لجنة التحكيم.



٣- **المقابلة الهاتفية (المقابلة عن طريق الهاتف)**

وهذا هو أسوأ الاحتمالات لأنه من الصعب التحكم فيها، فحاول بشئى الطرق أن يكون هناك مقابلة شخصية أما إذا لم تتمكن من إجرائها فعلى الأقل حاول أن تفعل ما يلي:

- تكون بشوشاً في أثناء الحديث.
- حاول أن تعرف إذا كان الطرف الآخر أمامه سيرتك الذاتية في أثناء حديثكما.
- لا ترفع صوتك وأنت تتحدث، وإلا ستعطي ذلك انطباعاً سيئاً عنك مما يقلل من فرص حصولك على العمل.



٤- لجنة فحص المتقدمين (لجنة التوظيف):

- يجب أن تحاول أن توجه حديثك إلى كل أعضاء لجنة التحكيم بنسب مقاربة، فلا تتحدث مع واحد فقط وتتجاهل الباقين.

- وإذا تلاحقت الأسئلة فلا تتردد في أن تطلب إعادة آخر سؤال حتى تستطيع تقديم الإجابة المناسبة.

- في النهاية يجب إتباع قواعد الإتيكيت عند تحية أعضاء لجنة التحكيم فتبدأ بتحية السيدات أولاً ثم الرجال الأكبر سناً أو الأعظم شأناً ... هكذا.



كيف تستعد للمقابلة؟



١- اهتم بمظهرك الخارجي، واختار الملابس المناسبة، وطريقة ارتدائها بحيث تكون بسيطة، وابتعد عن التكلفة والتصنع، والإسراف، والبهرجة، والتناقض الزائد، والصيحات المبالغ فيها، وكلما اقترب نمط الزي مما يرتديه العاملون في الجهة التي ستمتد فيها المقابلة كان ذلك أفضل.

٢- قم باستطلاع مسبق لمكان إجراء المقابلة، وكيفية الوصول للمكان حتى لا يحدث احتمال بوجود خطأ في العنوان أو سوء تقدير للوقت اللازم للوصول إليه.

٣- يُنصح في هذا الصدد بالوصول مبكراً (١٠ ق) قبل موعد المقابلة أو بوقت كاف إلى مكان قريب من الموقع المنشود وتمضية الوقت المتبقي في التجول للاسترخاء أو تناول بعض المرطبات.



٤- الانطباعات الأولى تنوم كثيراً، لذا يجب على المتقدم للوظيفة أن يدخل لغرفة المقابلة بخطوات واثقة وقامته ممدودة وأن تكون قبضة يده عند المصافحة قوية وتوحي بالثقة والتفاؤل، ولا مانع من أن يبدأ المتقدم بالحديث ببعض عبارات المجاملة "غير المصطنعة" حول الشركة، أو القاعة الموجود فيها.

٥- انصت ولا تقاطع محدثك حتى لو اعترض على بعض ما تقوله، وعليك إبداء رأيك بلباقة ثم محاولة الانتقال إلى موضوع آخر (لا تترك الانطباع بأنك عنيد أو شديد التثبيت برأيك).



٦- كما أن الإنصات فضيلة فإن على المتقدم للوظيفة أن يطرح أسئلة أو استفسارات تنم عن حرصه على الإحاطة بالمعلومات اللازمة عن جهة العمل وهنا يظهر الإعداد الجيد للمقابلة، وللأسف فإن غالبية المتقدمين وبخاصة حديثي التخرج يتعاملون مع المقابلة الشخصية وكأنها تحقيق في أحد أقسام الشرطة، وبالتالي لا يتكلمون إلا عند توجيه سؤال إليهم و يتحرقون شوقاً لإنهاء المقابلة.




٧- تسلح بالذخيرة الكافية !!

اجمع أكبر قدر من المعلومات عن صاحب العمل، وعن الشركة وعن أهدافها وتحديداً عن الوظيفة المتقدم إليها. ويُفضل لو قام المتقدم للوظيفة بالدخول إلى موقع الإنترنت الخاص بهذه الجهة إن وجد للحصول على المعلومات. فهذه المعلومات توفر ذخيرة كافية للمتقدم للوظيفة مما يفيد في:

- إظهار اهتمامك الجدي بالمؤسسة
- إبراز مدى نضجك وإحاطتك بالأمر وعيك بالتكنولوجيا والبرامج التي يسعى صاحب العمل لإحاطك بها.






- تهيئي تلك المعلومات أيضاً لك إمكانية إطالة فترة المقابلة الشخصية في موضوعات تقع في دائرة اهتمام الطرف الآخر، مما يقوّي - لا شعورياً - من العلاقة بين طرفي المقابلة، وهو ما يمكن ترجمته بفرص أفضل عند مقارنة الشخص المعني بباقي المتقدمين لوظيفة ما.

٨- اجمع نسخاً نظيفةً من الأوراق المطلوبة لهذه الوظيفة مثل: الشهادات العلمية، وشهادات الخبرة، والسيرة الذاتية، وخذ **أكثر من نسخة** من هذه الأوراق.

٩- رتّب أفكارك وتساؤلاتك جيداً قبل الذهاب للمقابلة.





١٠- **تدرب** وكنّ مستعداً لتقديم الشرح عن مؤهلاتك للعمل، والأجوبة عن الأسئلة التقليدية، واعمل على تطبيق ذلك مسبقاً من خلال تمثيل الأدوار مع صديق لك، أو أمام المرأة في البيت.

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

١٢- إذا لم تكن مستعداً لإجراء المقابلة فاتصل بصاحب العمل بالسرعة الممكنة **للاعتذار بمبررات مقنعة**، وطلب تحديد موعد آخر.

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





أنواع الأسئلة التي يمكن أن تُطرح على المتقدم من قِبَل أصحاب العمل:

- أسئلة شخصية
- أسئلة تخصصية (في التخصص)
- أسئلة عن الخبرات العملية
- أسئلة عن الرغبات والميول المهنية



الأسئلة الأكثر شيوعاً في المقابلات

١- ما سبب رغبتك في العمل في هذه الشركة؟

يجب أن يتضمن ردك مزايا الشركة من وجهة نظرك التي كونتها من المعلومات التي جمعتها سابقاً.

٢- لماذا تركت عملك السابق؟

اشرح باختصار وصدق أسباب تركك للعمل السابق. لا تنس أن تشير إلى أنك قد اكتسبت خبرة من عملك السابق في تحمل المسؤوليات.



٣- ما الذي كنت تقوم به في عملك السابق؟

يجب أن تتضمن أو تركز إجابتك على المهارات والمهام ذات العلاقة بالعمل الجديد.

٤- أي نوع من المعدات والأجهزة يمكنك تشغيلها؟ لكل تخصص

٥- كم هي المدة التي بقيتها بلا عمل؟ وكيف كنت تقضي وقتك؟

صفت: كيف كنت تبحث عن العمل، وما هي الأعمال التطوعية التي قمت بها، والدراسات الإضافية التي اكتسبتها، والهوايات التي مارستها. وكل ذلك باختصار...



٦- حدثني عن نفسك.

حاول معرفة مغزى السؤال الحقيقي، وأجب بما هو مطلوب أو عزج على سيرتك الذاتية.

٧- ألا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب في الوظيفة؟

أكد على أنك تتطلع لشيء جديد، مختلف وحيوي، وأنه بإمكانك تلقي التعليمات بنفس إمكاناتك لإصدارها.

٨- ما الذي يجعل الموظف ناجحاً في عمله؟

صف المهارات المطلوبة، مثل: الالتزام بالنظام، الحفاظ على سرية العمل.....



٩- ما الذي تحب أن تصل إليه بعد ٥ 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

١٠- كيف يمكنك معالجة ضغط العمل ؟

صف الضغط في أعمالك السابقة مستخدماً أمثلة حديثة.

١١- كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق؟

إن كان نادراً ، أخبرهم بذلك. إن كان الغياب مشكلة قد واجهته، اشرح لهم أسباب ذلك.



١٢- ما هو الراتب الذي تتوقعه؟

إن كان مستوى الراتب قابلاً للتفاوض كن مستعداً للتفاوض. ولكن كن حذراً، المغالاة قد تُخرجك من المنافسة على الوظيفة، ويطلبك المنخفض جداً قد تكون أنت الخاسر مستقبلاً. حاول أن تعرف مسبقاً مستويات الرواتب في جهة العمل قبل حضور المقابلة .

١٣- متى ستكون جاهزاً للبدء في العمل؟

لتكن إجابتك: "في أسرع وقت ممكن"! لاتضع أي عقبات في الطريق.



١٤- ما هي نقاط قوتك ونقاط ضعفك؟

ينبغي أن تكونَ على دراية بنقاط قوتك وضعفك، وذلك من المعلومات الموجودة في طلبك للحصول على الوظيفة وسيرتك الذاتية (أصحاب العمل يقدرون الأشخاص الذين يعترفون بأخطائهم أكثر من الذي يلقونها على الآخرين).

١٥- ما أصعب موقف واجهته في حياتك العملية؟

ترتكز الإجابة هنا على جزئين : أولاً تعريفك للمصاعب ، وثانياً كيفية تصرفك في مثل هذه المواقف.



١٦- هل تفضل العمل منفرداً أم مع آخرين ؟

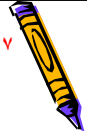
عليك أن تتأكد قبل الإجابة إذا كان العمل يتطلب منك العمل منفرداً أم جماعياً، ثم أجب الإجابة المناسبة، مثل (عادة ما أكون سعيداً بالعمل منفرداً إذا كان العمل يتطلب ذلك، لكنني أفضل أن أعمل ضمن فريق فذلك سيساعد على إنجاز الكثير في وقت أقل).



١٧- هل لديك أية أسئلة ؟ عادة ما يطرح هذا السؤال في

نهاية المقابلة. جهّز نفسك للسؤال عما تريد معرفته عن الوظيفة والشركة مثل:

- لماذا هذه الوظيفة شاغرة؟
- لماذا رحل آخر موظف عنها؟
- من سيكون مسؤولي المباشرة؟
- ما هو التدريب الذي أحتاجه؟
- ماذا سيكون عملي الأول؟
- متى سألتقى رءسكم على طلب التوظيف؟



إن كثيراً من القانمين 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 يبدى المتقدم للوظيفة إهتمامه ب**فرص التدريب المتاحة والوقت اللازم لتولي مسؤوليات أكبر والترقي وهكذا.**



أسئلة أخرى متوقعة في أثناء المقابلة

- ١- ما هي الأهداف التي تُريدُ تحقيقها في حياتك المهنية؟ وما الأهداف التي نجحت في تحقيقها؟
- ٢- لماذا إخترت العمل في هذا المجال تحديداً؟
- ٣- كيف تقمّ النجاح؟ وهل يمكن أن تعطي مثلاً لنجاح أحرزته؟
- ٤- هل تُفضل التعامل مع الأشخاص أم مع البيانات؟
- ٥- كيف تستطيع التعامل مع مشاكل العمل؟
- ٦- أعط مثلاً لمشكلة كبرى واجهتك وإستطعت أن تحلها بنجاح .



٧- ما أهم بالنسبة لك: نوعية الوظيفة أم المرتب؟

٨- ما هو متوسط الراتب الذي تتوقعه؟

٩- اعط مثلاً عن موقف اضطررت أن تتخذ فيه قراراً سريعاً، وما كانت نتائجه؟

١٠- ما هو أكثر موقف صعب تعرّضت له في عملك السابق من خلال تعاملك مع العملاء؟

١١- كيف يمكنك أن تتصرف إزاء مسؤوليات متعددة ملقاة على عاتقك؟


١٢- ما هو التحدي الذي واجهته في عملك من قبل وكيف تعاملت معه؟

١٣- في رأيك ما هي صفات المدير الناجح؟




أخطاء شائعة في المقابلة






١- طريقة تصفيف الشعر (طويل / قصير)
٢- تنظيف الأسنان حتى تكون رائحة الفم طيبة أثناء الكلام
٣- تقليم الأظافر
٤- عدم الذهاب إلى المقابلة وعلى اليد أو الذراع آثار لوشم معين
٥- الإجابة السريعة عن السؤال دون التأنى في للتفكير
٦- الكلام بصوت منخفض بحيث لا يسمعك من تتحدث معه، أو الكلام بصوت مرتفع مزعج.
٧- الخروج عن موضوع السؤال إلى موضوع آخر






٨- الإسهاب والإستطراد دون داعي أو الدخول في تفاصيل غير لازمة لا يتطلبها السؤال
٩- الإرتباك وعدم الثقة بالنفس، فلا بد من أن تتعامل بثقة مع المواقف التي ستصادفك في أثناء المقابلة (توقعها وترب عليها)
١٠- الظهور بمظهر اليناس الذي يقبل أية وظيفة ستعرض عليه
١١- مضغ الحلوى أو اللبان أثناء المقابلة
١٢- التدخين، و لو عرض عليك المسؤول عن المقابلة سيجارة أرفضها بأدب (مُدخن كنت أو لا)





١٣- إصدار إشارات أو إيماءات مُربكة أو مثيرة للإنتباه
١٤- وضع ساق على ساق والإسترخاء بطريقة مثيرة للازعاج أو الإستهزاء
١٥- الجلوس قبل السماح لك بذلك
١٦- النظر أو التفتيش في الأوراق الموجودة على الطاولة
١٧- ترك الجوال مفتوحاً، أو الرد على أي مكالمات
١٨- لاتمزح أو تخفف الدم، ولا تُلقِ بالنكات في أثناء إجراء المقابلة (جاداً وغير عبوساً)



النصائح ضرورية قبل وأثناء المقابلة

- ١- النوم جيداً في الليلة التي تسبق المقابلة، وتناول طعام الإفطار قبل الذهاب للمقابلة
- ٢- خطط للوصول مبكراً إلى مكان إجراء المقابلة، فلا يمكن قبول أي عذر للتأخير، وإذا حدث أمر ما أدى إلى تأخيرك فيجب الاتصال فوراً للإعتذار
- ٣- احضِرْ معك نسخاً إضافية من سيرتك الذاتية فقد تحتاج إليها
- ٤- انظر في عين محتكك من حين لآخر حتى تشعره بثقتك بنفسك
- ٥- لا تكذب، وأجب عن الأسئلة بوضوح وإيجاز



٦- ابرز إنجازاتك السابقة، ولا تعط أي إنطباع سلبي عنك

٧- لا تجب عن الأسئلة بنعم ولا فقط

٨- لا تعرض بالحديث عن مشاكلك الشخصية الخاصة

٩- تذكر أن المقابلة الشخصية هي فرصة لك أنت أيضاً لتقييم الشركة والعاملين بها (لتؤكد رغبتك)

١٠- وضح ما يمكن أن تقدمه للشركة بدلاً من السؤال عما يمكن أن تقدمه هي لك

١١- عند نهاية المقابلة الشخصية على المتقدم للوظيفة مصافحة القائم بالمقابلة، والابتسام، والنظر إليه مباشرة.




ومن الضروري توجيه الشكر مثلاً بخطاب شكر في اليوم التالي للجنة التي أجرت المقابلة يُعبر المتقدم للوظيفة من خلاله عن إمتنانه للمقابلة وإزدياد تطلعه للإلتحاق بالشركة أو المؤسسة بعد ما سمعه عن أعمالها وخططها خلال المقابلة، و يساعد هذا الخطاب في التذكير بشخص المتقدم، كما أنه يبرز دماثة خلقه ودرايته بأداب التعامل المهني خاصة أن المتقدمين الذين ينافسونه على الوظيفة كُثُر





ماذا ترتدي في أثناء المقابلة؟







من أهم العوامل التي تؤثر في رأي مسؤول التوظيف هو ما ترتديه، فمن وجهة نظره أن مظهرك يدل على مدى ملاءمتك للعمل بالشركة.

من الممكن أن يكون مظهرك هو السبب الرئيسي لاختبارك من ضمن باقي المتقدمين .

فكيف تعطي انطباعاً إيجابياً من الوهلة الأولى؟






القاعدة الذهبية لكل من الرجال والنساء هي (الظهور بمظهر **نظيف ولائق** بمكان العمل الذي تتقدم إليه)

فعلى سبيل المثال إذا كنت تتقدم لوظيفة في شركة تعمل بمجال تكنولوجيا المعلومات والإنترنت حيث يرتدي الموظفون ملابس غير رسمية، سَتُعتبر مُبالغاً في أناقتك إذا مازهبت إلى هناك مرتدياً بدلة كاملة أو مكونة من قطعتين

وعلى العكس من ذلك إذا كان عليك إجراء مقابلة عمل في بنك استثماري أو فندق كبير فستترك انطباعاً سيئاً إذا ذهبت مرتدياً ملابس غير رسمية بدلاً من البدلة التقليدية



نصائح تُساعد في تحديد الملابس الملائمة لإجراء المقابلة الشخصية في شركة معينة؟

- 1- اسأل أحد معارفك من العاملين بالشركة أو اذهب إلى الشركة متعللاً بأي عذر لرؤية الجو العام بالشركة وهذا ما ستعكسه لك ملابس الموظفين هناك
- 2- ارتدي ملابس ثلاثتك، فلا ترتدي ملابس واسعة عليك أو ضيقة، فإذا كانت لاتناسبك فلا ترتدها
- 3- من الأفضل إرتداء بدلة إلا إذا علمت أن الموظفين يرتدون الملابس غير الرسمية




ويُفضل أن يكون الزي على النحو التالي:

- يُفضل ارتداء بدلة غامقة ذات قطعتين من لون واحد، ويفضل أن تكون زرقاء أو رمادية، ويجب أن تتجنب البدل السوداء تماماً، ولاحظ أنه يجب الإمتناع عن إقبال الزر السفلي للسترة
- ارتدي قميصاً بلون هادئ أكمامه طويلة، ويكون لونه مناسباً للبدلة لذا فإن اللون الأبيض أو الأزرق الفاتح سيكون اختياراً آمناً
- اختر رابطة عنق تقليدية مناسبة للون القميص والبدلة، وتجنب الألوان الفاقعة، ويجب أن تربطها بشكل صحيح أي تصل حتى الحزام، فلا تكون قصيرة فيكون شكلها كوميدياً أو طويلة تتعدى منطقة الوسط




- أن يكون لون الحذاء غامقاً ويتم تلميعه جيداً
- يجب أن يكون لون الجوارب غامقاً (تفادي اللون الأبيض)، وأن يكون الجوارب طويلاً حتى لا يظهر لون الجلد
- ارتدي حزاماً جلدياً يتناسب مع لون الحذاء
- احذر فلا تذهب أبداً إلى مقابلة، وأنت ترتدي بنطلون (جينز) أو (تي شيرت) أو (حذاء رياضي أو صندل أو سابو)





وأخيراً إن مظهرك العام لا يتحدد فقط بناءً على ما ترتديه،
ولكن يؤثر فيه أيضاً طريقة تصفيف الشعر وحلاقة الذقن
(بالنسبة للرجال)

بالإضافة إلى رائحة الجسم، فإن رائحة العرق أو رائحة العطر
المبالغ فيه كل منهما يعطي انطباعاً سيئاً، وكذلك تصرفاتك؛
أي كيف تمشي، كيف تجلس، كيف تتكلم، كيف تصافح...
فكل هذا يعطي انطباعاً عن مدى ثقافتك بنفسك، لذلك فعندما تقف
قف مستقيماً واجلس مستقيماً





شكراً لحسن
الاستماع

